

4 / Stakeholders Engagement

利害關係人議合

議合政策與管理機制	37
利害關係人共融	38



議合政策與管理機制

「中華電信，不只是中華電信」，身為台灣電信業領導品牌，除了營運與獲利，更重視內、外部多元利害關係人聲音。我們用心傾聽，並身體力行進行回應並滿足其需求。

為確保有效議合及互動，我們制定《中華電信利害關係人議合政策》，適用範圍包含自身營運，帶領集團及供應鏈共同推動，並於政策中確保當地利害關係人群體（包括：社區 / NPO、主管機關 / 政府部門、媒體）及弱勢族群（如數位弱勢族群、經濟弱勢族群等）之權益，讓當地利害關係人都能參與重大議題之議合與溝通，帶來更多互利互惠的永續成果。

此外，為識別及解決可能出現之衝突或隱憂，我們為社區及利害關係人提供多元、可用的投訴 / 申訴管道，讓他們能夠提出意見及建議，供中華電信理解、回應並針對重大議題或事件，採取積極之預防措施，防止爭議升級為更嚴重的議題，與當地利害關係人建立正面的關係。

[利害關係人管理](#)
[利害關係人議合政策](#)

年度關鍵利害關係人 ESG 議合成果



股東 / 投資人

- 股東大會 **1** 場
- 接聽股東來電 **730** 通
- 法人說明會 **4** 場
- NDR 及券商投資人會議 **7** 場
- 投資人來訪、電話會議 **24** 場



客戶

- 客服全專線服務量約 **3,486** 萬件
(含客服專線、客訴、外撥關懷及文字客服)
- 受理聯單 **1,367** 萬件
- 來客受理業務 **2,953** 萬件



當地社區

- 蹲點台灣
與政治大學廣播電視學系共同合作，
與 **22** 個社區共同規劃辦理
- 蹲點創新設計行動
與 **3** 個社區共同規畫辦理
- 好厝邊小導演
與 **11** 個社區共同規畫辦理



媒體

- 新聞稿發佈 **346** 篇
- 記者會 **27** 場



員工

- 勞資會議 **7** 次 (討論提案 71 案)
- 協商會議 **6** 次 (討論提案 60 案)
- 員工等利害關係人來電、來函
共計 **89** 件，均即時處理



供應商

- 環境永續教育參訪活動 **45** 家，
共 **70** 位供應商參與
- 2023 年 ESG 供應商夥伴交流會
130 位供應商參與
- 綠金工作坊
2 場次，共 **72** 家、**105** 位供應商參與



主管機關 / 政府部門

- 參加記者會、公聽會 **9** 場次
- 陳情案 **1,208** 件
及協調會議 **130** 場次
- 業務會勘 **174** 場次



同業

- 會議參與 **87** 場次

亮點個案



ESG 供應商夥伴交流會

中華電信 2023 年舉辦「ESG 供應商夥伴交流會」，聚集 130 位關鍵供應商高層代表，主題為「攜手保護生態，邁向淨零未來」，共同討論生物多樣性和節能減碳策略。

會中由總經理林昭陽頒發 18 家企業永續夥伴認證「金級證書」，鼓勵提升 ESG 作為及資訊透明度。中華電信承諾積極貫徹永續發展，與夥伴攜手推動永續低碳轉型，為台灣社會打造永續、低碳和便利的數位生活。

2023 永續供應鏈高峰論壇

中華電信與媒體合辦「2023 永續供應鏈高峰論壇」，主題為「智綠賦能，驅動永續未來」，邀請國際企業領袖分享減碳與科技賦能經驗，共計吸引 150 位參與者。藉由論壇的交流，提升 ICT 產業對淨零碳排的認知，促進產業共同發展，共建永續低碳生態圈。

