

7 / Governance

公司治理

G 小組	131
治理面重點績效數據	132
營運與治理	134
風險管理	143
永續供應鏈	146
個資與隱私保護	154

G 小組

執掌說明

負責監督和推動公司治理相關事務，以確保公司的運作和決策符合法規和最佳實務做法，涵蓋的範圍包括董事會職能、資訊即時與透明、誠信經營與道德標準、規章之修訂等項目之落實。

策略

- 確保董事會獨立性與強化董事多元性
- 加強董事專業教育與培訓
- 平等對待股東，使其享有公平的權利
- 建立即時全面的資訊揭露制度，以有效地與投資人及其他利害關係人溝通
- 全面宣導誠信經營與行為道德標準，樹立良好企業文化
- 定期檢視並修訂公司各項規章，以符合國內法規要求與國際趨勢潮流



治理面重點績效數據

精進董事會職能

董事會功能性委員會
增設**風險管理**委員會

董事會功能性委員會
更名**永續發展暨策略**委員會

設置**專責公司治理主管**

高階經理人變動薪酬與 ESG 績效連動

2023 年連動比例由 10%
提升至 **15%**

董事薪酬個別揭露

於 2023 年報揭露及 2024 年股東常會報告
董事個別薪酬
展現最佳公司治理作為

制定符合美國法遵之獎勵性薪酬索回政策

董事會通過
《高階經理人獎勵性薪酬索回政策》
創**台灣電信業之先河**

公司治理四大價值觀

誠信為本

準繩
誠實遵法 × 信守承諾

精神

- 公司所有員工（上至董事長下至基層員工），必須誠信經營，小心辦事，不圖自身便利或一己之私，而擅自變更標準作業流程、修改合約。
- 遵守公司規章及政府法令規範是最低標準，更要以最高的道德標準從事商業活動。

客戶信賴

準繩
客戶至上 × 服務優先

精神

- 針對使用本公司產品及服務的客戶，主動提供解決方案 (needs)，建立長期信賴關係。
- 謙虛的傾聽客戶需求，了解客戶未被滿足的需求 (wants)，努力超越客戶期待。

創新創價

準繩
解除慣性 × 變革思維

精神

- 技術、流程、管理等各方面的創新，不只是點子，且能在新的場域、開創新的客戶、新的市場運用，並創造公司的價值。
- 勇於接受新的任務指派，新疆域挑戰，或跨領域歷練。

承諾當責

準繩
交付成果 × 勇於負責

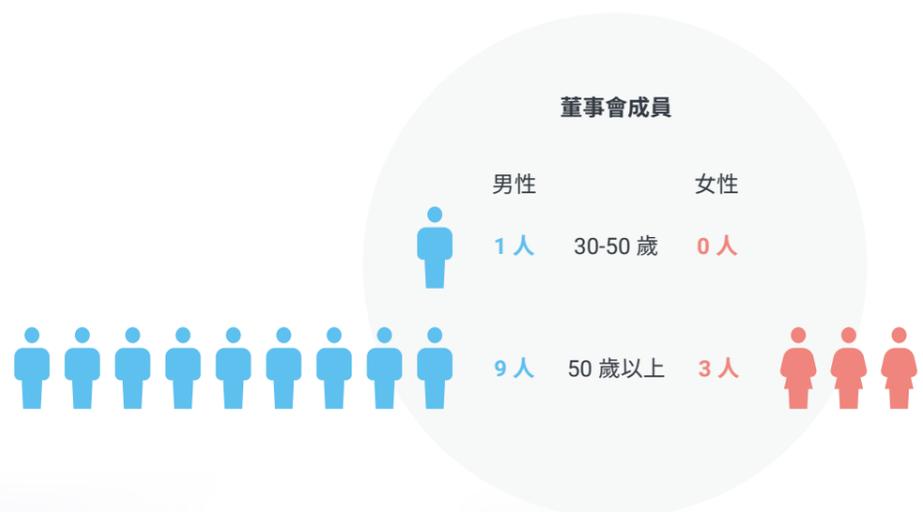
精神

- 如承諾的事情無法兌現，能預先警覺擬定可行的替代方案，設法解決問題。
- 說到做到，為所做的承諾擔起責任，確保交出對公司利益最佳化成果。

營運與治理

中華電信董事會為公司最高治理機構，依據相關法令規章及股東會賦予之職權，制定並遵循各項法規與辦法，並負責擬定、監督及核准公司整體永續發展策略及 ESG 資訊之報導。

中華電信董事之提名和選任，係依據相關法規及公司章程之規定，採用候選人提名制度，由董事會和符合法定持股比例要求的股東提名，按照法定程序進行董事提名公告和提名程序。獨立董事的資格和選任符合《公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法》的規定，並依據我們的公司治理守則第二十四條進行遴選。



董事會關鍵永續資訊速覽



成員

- 第 10 屆董事會成員共 **13** 名 (男性 10 名、女性 3 名)
- 5** 名獨立董事 (男性 4 名、女性 1 名)
- 董事任期為 **3** 年 (2022 年 5 月 27 日~ 2025 年 5 月 26 日)



產業經驗 / 能力

- 董事長郭水義先生服務中華電信逾 **20** 年，電信產業營運及管理資歷完整，故除擔任**董事會主席**，亦為公司**總執行長**
- 成員除具備董事會整體之能力與產業經驗，亦具備促進業務**多元化發展**之能力
- 外部董事 (含獨立董事) 就其**不同專業背景和領域知識**，提供客觀之專業意見



多元化

- 3** 名女性 (**23%**)
- 設定 2025 年女性董事佔比達 **1/3** 之目標



ESG 與績效連動

- 將永續發展 (ESG) 納入《**中華電信高階經理人績效管理辦法**》
- 績效評估涵蓋**公司**績效、**轄屬單位**績效及**個人**績效等關鍵績效指標

註 更多有關中華電信董事會之治理結構及組成 (GRI 2-9) 及最高治理單位的全體智識 (GRI 2-17)，請參閱附錄 p.156~159。

[《中華電信董事選舉辦法》](#)

[《中華電信股份有限公司治理守則》](#)



由 9 名董事組成，其中 5 名為獨立董事；旨在提升董事會效能，審議董事會交付案件，並針對公司永續發展方針，及經營策略等重要議題召開會議討論，審查結論依必要性提報董事會議決。



由全體獨立董事組成，主要職責為監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司風險控管機制及遵循相關法令及規則。



由 3 位獨立董事組成，負責訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構，另定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

由 7 名董事組成，其中 5 名為獨立董事，其職權為審查風險管理政策、程序與架構，確保風險管理機制能充分處理公司所面臨之風險，並融合至日常運作業流程中，同時審查風險管理執行情形，提出必要之改善建議，並定期向董事會報告，及執行董事會之風險管理決策。

註

1. 上述委員會，均擔負決策 / 監管 CHT 對「經濟、環境與人群的衝擊」責任。
2. 更多有關中華電信功能性委員會資訊，及組織章程、運作情形，請至官網「[董事會](#)」專區。

亮點個案

將原「策略委員會」更名為「永續發展暨策略委員會」

為使永續發展融入公司核心決策，強化營運效能，以及因應國際趨勢及社會與環境之挑戰，中華電信於 2023 年進一步將永續發展事務提升至董事會層級。為此，將原「策略委員會」更名為「永續發展暨策略委員會」，以確保公司之經營策略、治理結構能夠同時滿足股東、利害關係人和社會大眾之期望和需求，從而實現長期價值和永續發展之有效整合。

避免利益衝突

為避免最高治理機構之利益衝突，我們由組織暨人才發展處，負責協助董事會及管理階層制定、監督執行誠信經營政策與行為指南，定期（至少一年一次）向董事會報告遵循情形，協助董事會及管理階層，查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，在董事的高道德自律標準及完整機制的運作下，中華電信董事會成立迄今並未發生任何違反利益衝突規定之事件。

董事、經理人及員工皆有義務以中華電信之最佳利益行事，以避免任何利益衝突。如因其個人、配偶、子女或具二親等以內親屬之利益，使得個人的客觀性可能受質疑時，應向其直接主管或組織暨人才發展單位報告。如個人意識到某些重要交易或關係可能引起個人利益衝突時，亦應立即與其直接主管或組織暨人才發展單位討論。

1

預防減緩流程

中華電信訂有防止利益衝突之政策，並提供適當管道供董事、經理人及其他利害關係人，主動說明其與公司有無潛在之利益衝突。針對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。如屬解除董事競業禁止限制案，則依法除提報董事會討論外，尚須對股東會說明其行為之重要內容，並取得其許可。

註

董事會運作情形資訊：請參閱 2023 年報 p.37。

2

利益衝突揭露

跨董事會成員資格

2023 年 8 月 9 日第 10 屆董事會第 7 次會議，解除中華電信獨立董事陳獨董嘉鐘、杜獨董奕瑾及林獨董玉芬競業禁止限制案。

與供應商及其他利害關係人的交叉持股

按政府法規訂定《中華電信股份有限公司取得或處分資產處理程序》，並依據證券發行人財務報告編製準則認定關係人，於網頁公告關係人清單。

依程序規定，中華電信向關係人取得或處分不動產或其使用權資產，或與關係人取得或處分不動產或其使用權資產外之其他資產且交易金額達新臺幣 3 億元以上者，應將交易相關資料提報審計委員會同意，經董事會通過後，始得簽訂交易契約及支付款項，並於金管會指定網站公告相關資訊。

控股股東

主要控股股東為交通部，並無利害衝突的情事而致損害投資人的權益。

相關方、其關係、交易與未清餘額

以股東會年報中財報的關係人附註達成揭露需求。

其他

有關避免利益衝突相關作為說明，請參閱：

- ① [《中華電信股份有限公司治理守則》](#)
- ② 2023 年公司年報 p.37。

董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會職能，建立績效目標以加強董事會運作效率，中華電信訂有《董事會績效評估辦法》，嚴謹且詳細規範董事會績效評估事宜，包括每年進行一次內部評估，並至少每三年一次由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會績效評估。2023 年完成董事會成員績效評估自評、董事會績效評估自評及功能性委員會績效評估自評，業於 2024 年 1 月 26 日第 10 屆董事會第 9 次會議進行報告。

[《中華電信董事會績效評估辦法》](#)

[2023 年績效評估執行結果](#)

創造股東價值

2023 年，中華電信合併總營收達 2,232 億元，我們專注本業並積極創新，為產業及國家做出實質且重大的貢獻，並為股東創造最大價值。因客戶升級 5G 服務及行動客戶數增加，使行動服務營收增加，及資通訊專案如期、如質完工，增益專案營收，2023 年整體營收與 2022 年相比成長；2023 年，歸屬於母公司的淨利為 369 億元、每股盈餘 (EPS) 4.76 元。

中華電信財務健全並依法誠實納稅，2023 年合併所得稅有效稅率約 19.16%，與法定稅率 20% 及全球產業平均的差異，主要為依據我國所得稅法第 42 條，營利事業投資國內其他營利事業獲配的股利淨額或盈餘淨額免徵所得稅，及依產業創新條例投資抵減的租稅優惠計 2 億元。

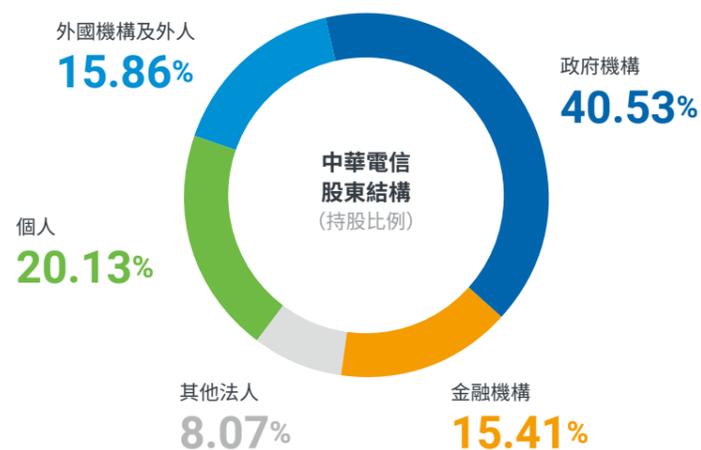


註

- 營業成本、營業費用：部分支付政府的款項如政府罰金，已包含在營業成本及費用中。
- 員工薪資福利：包含在營業成本及費用中。
- 社會投資：包含不具營利或業務行銷性質的成本支出。
- 留存的經濟價值 = 營業收入 - 營業成本 - 營業費用 - 現金股利 - 支付所得稅。

股東權益維護

中華電信遵循公司治理的精神進行制度與措施變革及修正，包括：實施電子投票制度、股東會議案採逐案表決及在官方網站揭露全部議案的表決結果等，提供股東多元的議事參與管道，充分讓股東行使其權利，具體提升公司治理成效。



資料日期 2024 年 4 月 2 日。

重視誠信道德

為強化誠信經營管理作為，中華電信訂有《誠信經營守則》、《行為準則》作為最高商業道德規範，並深化對員工及外部利害關係人（供應鏈夥伴）之宣導及教育，連續 5 年通過 SGS-Taiwan《行為準則》符合性獨立查證。

我們將誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合，設立明確有效之獎懲制度，訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》做為員工考核依據，若遇有足資鼓勵的事蹟或應懲處行為時，依規定即時辦理獎懲。

「負責任商業行為」產業價值鏈落實

在深植誠信道德政策上，我們採內、外並行方式，確保「負責任商業行為」於產業價值鏈之落實，相關措施包括：



- 由組織暨人才發展部門為誠信經營之專責單位，負責訂定制度、管控監督及董事會議之呈報。
- 透過內控及稽核制度，定期檢視各單位誠信經營相關舉措之遵循及落實情形。
- 每年宣傳企業道德管理規範並進行相關測驗，所有員工都須簽署誠信經營、行為準則聲明，並接受相關訓練課程。
- 教育宣導**
規劃系列研習課程，內容包含行為準則、誠信經營守則等相關規範，並透過數位學習平台與案例向員工進行宣導。
- 各機構皆有組織暨人才發展單位人員駐點，接受員工針對商業道德政策或實務相關諮詢。



- 要求其同意遵守中華電信供應商行為準則。
- 透過 ESG 現況自評調查表，評估反貪腐及商業道德政策之執行狀況。
- 定期委由 SGS-Taiwan 對承包商、供應商是否遵守相關法令及規範進行二者稽核，了解其落實程度。



- 每年進行盡職調查，議題包含人權、反貪腐、行為準則等，並說明改善措施。
- 中華電信行為準則、誠信經營守則相關政策推廣至子公司、轉投資公司，共同落實理念。
- 針對可能產生之負面衝擊（含商業道德）中華電信建置多元溝通管道，並訂有具體檢舉制度，依內部相關規定確實執行下列事項：
 - 設置並公告內外部獨立檢舉信箱、專線，對檢舉人身分及檢舉內容保密，並允許匿名檢舉
 - 內部** 於員工資訊入口網站之員工園地，刊登申訴檢舉專線
 - 外部** [官網揭露舉報管道](#)
 - 設置「申訴調查評議委員會」，專責處理歧視等不當行為；5 位委員中有 3 名為女性委員，超過 50%

「負責任商業行為」的政策承諾內容

負責任商業行為之政策承諾

《中華電信股份有限公司誠信經營守則》
《中華電信股份有限公司行為準則》
《中華電信股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南》
 規範員工在從事商業行為時應具備的倫理與責任

《中華電信反貪腐與反洗錢政策》
 以零容忍原則，訂定確立明確反貪腐及反賄賂準則，規範所有商業互動關係

《中華電信人權政策》
 重視及落實人權議題的保障

參照之政府文件

上市上櫃公司誠信經營守則；上市上櫃公司訂定道德行為準則等。

盡職調查

按相關政策規定執行盡職調查，如《中華電信人權政策》規定，定期推展人權評估等內部盡職調查工作，加強提升員工與利害關係人的人權意識。

預警原則

訂定《風險管理規則》及《風險管理作業要點》，以風險矩陣辨識分析相關機會及風險事件，有效進行風險管控。

尊重人權

相關政策，均針對其所涵蓋之利害關係人，於條文中聲明尊重其人權之精神，如《人權政策》落實員工、供應商及利害關係人等人權議題之保障。

更多 CHT 人權相關資訊，請參詳「守護人權價值」p.100~101

負面衝擊補救程序

我們設置多元溝通管道，確保所有利害關係人皆可透過各種管道表達意見，提出申訴及檢舉，我們會針對所有負面衝擊進行妥善回應、處理及補救，並根據利害關係人之回饋意見，強化溝通協調與應變機制，確保更符合利害關係人之需求。



營運議題

針對重大公共意見輿論或重大訊息事件，於接獲訊息後即時報總公司研判，轉請事件相關單位進行事實查證並提供資料，經管理階層決議後，依實際需求決定發布新聞稿、召開臨時記者會、發布重大訊息，或回應媒體等方式，向社會大眾進行資訊揭露。



消費爭議

可經由[電信消費爭議處理中心](#)或轉介予電信業者窗口處理，以便民、非訴訟的處理方式，妥善地協助調解消費爭議問題。



勞資關係

工會理事長可列席業務會報，重大勞資協商會議邀請高階經理人參與，確保勞方與資方進行充分溝通。

防範貪腐

中華電信落實誠信經營，堅守反貪腐是維護商業道德與社會公平的基石，我們以高標準商業道德原則，推動相關防阻機制，致力形塑貪腐零容忍的企業文化。

為建立誠信經營典範，我們積極強化反貪腐和反賄賂之風險管理，2023 年規劃導入 ISO 37001 反賄賂管理系統，用系統化、制度化機制管控反貪腐和賄賂等議題，並持續加強員工教育訓練，對風險較高的供應商進行盡職調查，實踐以「誠信為本」的企業價值觀。

政策

《誠信經營守則》、《中華電信反貪腐與反洗錢政策》規範所有營運及商業之互動關係，包括董事、全體員工、供應商。

監督職責

由行政長（Chief Administrative Officer，簡稱 CAO）擔任負責人，專責監督與指導商業道德和貪腐議題，並向董事會報告監督成果。

執行 / 評估

- 定期對《誠信經營守則》、《反貪腐與反洗錢政策》執行作業追蹤並進行風險評估，涵蓋全國共計 28 個營運據點（100%），經過風險評估鑑別，確認無重大貪腐風險
- 要求與我們有商業往來之利害關係人，如供應商、承攬商等，必須遵守相同反貪腐標準，透過內部稽核、員工舉報等機制，監控內外部利害關係人的不法行為。2023 年共計受理 70 件申訴檢舉案件，均已依規定即時處理
- 制定《反舞弊業務執行計畫》，每年制定業務抽查、宣導等相關執行措施
- 員工遵守《誠信經營守則》（包含反貪腐）、《行為準則》情形納入風險控管，設定目標並每月追蹤，落實貪腐防範

培訓

- 2023 年舉辦《行為準則與誠信經營守則》數位宣導課程，《反貪腐與反洗錢政策》之內容（應受測人數為 19,884 人，除具正當理由未測驗者外，其餘 19,839 位員工 100% 完成測驗）
- 新任董事須閱讀《行為準則》與《誠信經營守則》條文內容，並簽署聲明書



年度成效

1 未發生行為準則中貪腐、賄賂、歧視、客戶隱私個資、利益衝突、洗錢、內線交易等違反案件
 有 2 件騷擾案，其他違反紀律案共計 11 件（無貪腐相關事件）

2 上述案件，均依據作業規定及處理原則辦理調查與議處，以導正從業人員依章行事、維護公司紀律及股東權益

[中華電信反貪腐反賄賂與反洗錢政策](#)

內部稽核制度

內部稽核旨在協助董事會及經理人，檢查及覆核內部控制制度與衡量營運效率。中華電信內部稽核單位隸屬董事會，依循規章制度執行稽核業務。每年底依據風險評估結果擬訂次年稽核計畫，提報董事會通過後，經由網路資訊系統向主管機關申報備查。

[內部稽核組織及運作](#)

客戶信賴

資訊揭露

中華電信秉持誠信、負責及值得信賴的公司治理精神，透過多元透明的資訊管道，如官方網站、公開資訊觀測站、公司年報、永續報告書，以及各式記者會、法說會等，與利害關係人密切溝通，提升資訊揭露的速度、品質、平衡度及可信度。

截至 2023 年，我們已九度榮獲公司治理評鑑前 5% 的優異成績，並在「市值 100 億元以上電子類」上市櫃企業中，獲得評鑑結果最佳前 10%。此外，最新的 MSCI ESG 評級報告中，亦肯定中華電信的永續績效，獲得了 AA 級的高度評價！

在法遵資訊揭露方面，中華電信遵循臺灣證券交易所的相關規定，若有遭主管機關裁罰或其他行政處分，對財務或業務有重大影響，則視為重大事件（包含裁罰及行政處分），會將重大訊息揭露於「公開資訊觀測站」，確保投資者及其他利害關係人的知情權益。

2023 年有 1 件因涉違反公平交易法聯合行為規定，遭公平交易委員會裁罰新臺幣 4,000 萬元罰鍰之裁罰案件。中華電信以提供合理資費，維護消費者權益及尊重市場公平交易機制為服務宗旨，實無從事聯合行為之動機與必要性，故針對該案，我們已提起行政訴訟，請求撤銷行政處分。

註

- 2022 年無重大違規事件，亦無年報揭露之非重大違規事件。
- 有關 2023 年非重大裁罰事件（環保 1 件、勞資 6 件）相關金額及改善措施，可參閱 2023 年年報 p.94、97；針對非重大裁罰事件，我們均已依各類型進行檢討、執行改善措施。

強化業務管理品質

為提升業務行銷的品質，建立消費者對中華電信品牌的信任，並維護良好的商譽及企業形象，我們訂有《業務行銷規範》，以確保業務行銷的執行符合法令及主管機關的規範與要求。

風險管理

風險治理

中華電信面臨營運及產業、技術快速變化，包括市場競爭、技術變革、法規、氣候變遷等各種因素挑戰，為確保公司穩健發展及永續經營，2016 年正式成立「風險管理委員會」，並於 2023 年提升至董事會轄下之功能性委員會（原經營層級委員會更名為「風險管理推動委員會」），作為公司董事會風險管理之最高決策及督導單位（主席為獨立董事，成員 > 50% 為獨立董事）。

「風險管理推動委員會」負責檢視，監督及擬訂企業風險管理政策及機制，並定期向「風險管理委員會」與董事會報告。2023 年，共計召開 3 次經營層級風險管理會議，包括 2 次風險管理委員會、1 次風險管理推動委員會；4 次於董事會功能性委員會報告，包括 3 次於審計委員會報告、1 次於風險管理委員會報告；以及 4 次於董事會報告。



風險三道防線



第一道防線 風險負責人及核決程序

各風險管理執行單位執行日常風險管理活動，上述單位有專職負責人和核決程序，負責日常營運中的風險管理工作，以即時應對和管理各項營運風險。



第二道防線 風險管理專案單位及規範

- 設立風險管理管控單位，負責落實風險管理措施
- 「風險管理推動委員會」、「風險管理委員會」共同組成第二道管控機制
- 訂定《風險管理規則》及《風險管理作業要點》，作為全體員工執行作業的指導文件，落實風險管理流程的制度化及標準化



第三道防線 內部稽核

- 設置隸屬董事會之獨立「內部稽核單位」，負責進行第三道管控
- 內部稽核單位每年根據風險評估結果擬訂年度稽核計畫，進行內部控制制度的評估和稽核
- 例行性與專案稽核方式，對各營運據點及子公司進行內控循環查核，並出具稽核報告，提供內控制度運作上的客觀確認及建議，讓管理階層了解現存或潛在的控制弱點
- 稽核結果定期向董事會和審計委員會匯報，並將每月稽核報告陳送審計委員會獨立董事查閱，提供客觀的風險管理效果評估和改善建議，協助董事會及經理人衡量各項營運風險之管理成果及效率

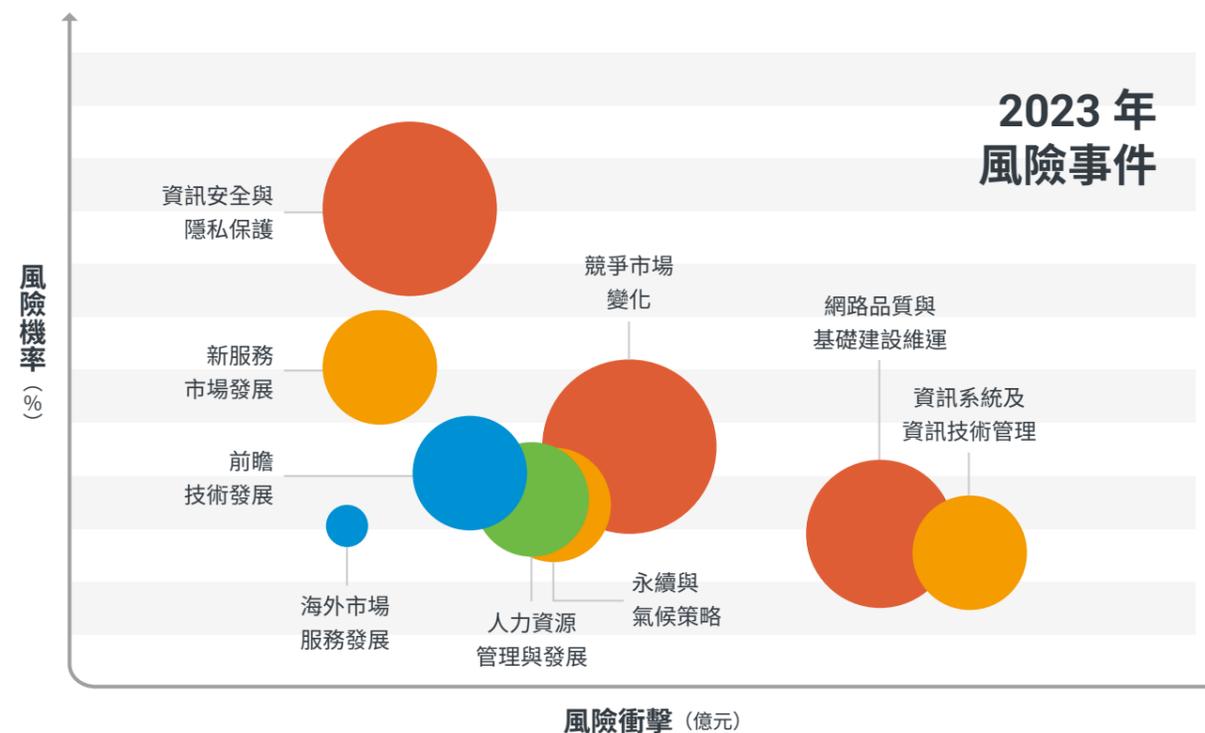
更多關於風險管理稽核機制請參閱[網站](#)

風險管理流程

中華電信深知在快速變化的產業環境中，風險管理的重要性。對此，我們堅守風險管理核心價值，依循 COSO 治理與文化、策略與目標設定、執行、複核與修正、資訊、溝通及報導等五大要素，於作業面融合八大步驟，全面實踐風險管理。



為即時評估營運風險，我們每年進行風險事件之辨識、每月定期進行風險審查、評估及執行追蹤，並持續滾動辨識可能新風險事件，確保各類型風險（如「策略風險」、「營運風險」、「報導風險」，以及「法遵風險」等）已被辨識，並定期積極追蹤各類風險事件之管控指標及減緩行動，將整體風險胃納控制於可接受的範圍內。2023 年，中華電信整體風險胃納金額為 23.3 億元。我們依據各風險事件之可能性及衝擊評估對營運衝擊的嚴重程度，以風險矩陣排列風險的優先順序與風險等級，並依風險等級採取對應的風險減緩行動。



落實風險管理文化

非執行董事風管教育

每年持續進行非執行董事常規風管教育課程，使他們能夠掌握最新的風險管理實踐，及具備有效地評估各種形式的風險的能力；開設 1 場次 Concepts and Practices in Risk Management 課程。

組織風管重點培訓

針對風險主管與作業員工等風管團隊，提供系統面與實務面等重點培訓，開設「風險管理與系統發展班、企業風險管理概念及實務課程」。

將風險標準納入產品和服務開發中

- 《中華電信產品上下架管理要點》規定，產品開發單位在「產品上市營運計劃書」審核時，均需提供財務與風險評估，項目包括：技術、市場、營運及資安與個資，及其他（如健康安全）風險等。
- 《中華電信專（標）案管理作業要》規定，審核是否投標時，需進行風險評估，包括客戶及廠商信用、履約能力等。

包含風險管理指標的財務激勵制度

為提升公司經營實績、促進公司永續發展，訂定《特殊績效即時獎勵辦法》，即時激勵員工積極創造工作績效。

更多關於風險管理流程請參閱[網站](#)

永續供應鏈

中華電信秉持「永遠走在最前面」的品牌精神，自 2008 年開始推動「供應鏈永續管理行動」，率先在電信業界開「永續供應鏈管理」作為，帶領供應鏈一同履行社會責任，透過符合國際供應鏈 ESG 管理規範作為，引領資通訊產業邁向永續發展。

- 2017 第一家成為台灣首家電信企業加入「碳揭露 CDP 供應鏈專案」會員
- 2018 第一家參照《ISO 20400 永續採購指南標準》精神的資通訊企業
- 2019 第一家永續夥伴認證機制
- 2023 第一家召開「綠金工作坊」之電信業，帶動供應鏈轉型永續產品與服務，創造綠金商機

我們的供應商按類型分為：財物、勞務、工程、營繕及專標案。除了相關專業網通設備以國外採購為主外，但我們儘量以國內在地採購方式，促進在地經濟發展，2023 年在地採購比例為 96%。

供應商分析



註

1. 第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，採購金額 >15 萬元之企業。
2. 重要第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，採購金額 ≥ 5,000 萬元之企業。
3. 重要非第一階供應商：提供中華電信第一階供應商產品與服務之重要供應商，但非中華電信第一階供應商。

亮點個案

中華電信永續供應鏈倡議 - 永續夥伴認證

- 與永續低碳聯盟 (SALcE) 合作，將供應商的 ESG 能力進行分級，按 ESG 能力高低，分為「金級、銀級、銅級及參與」四等級，逐步建構合格「永續供應商」名單，帶領供應鏈夥伴提升永續能力，也讓更多中華電信消費者得以認識及支持永續供應商。
- 2023 年，共計有 18 家企業獲得《金級證書》殊榮，由林昭陽總經理頒發「永續分級證書」。



綠金工作坊

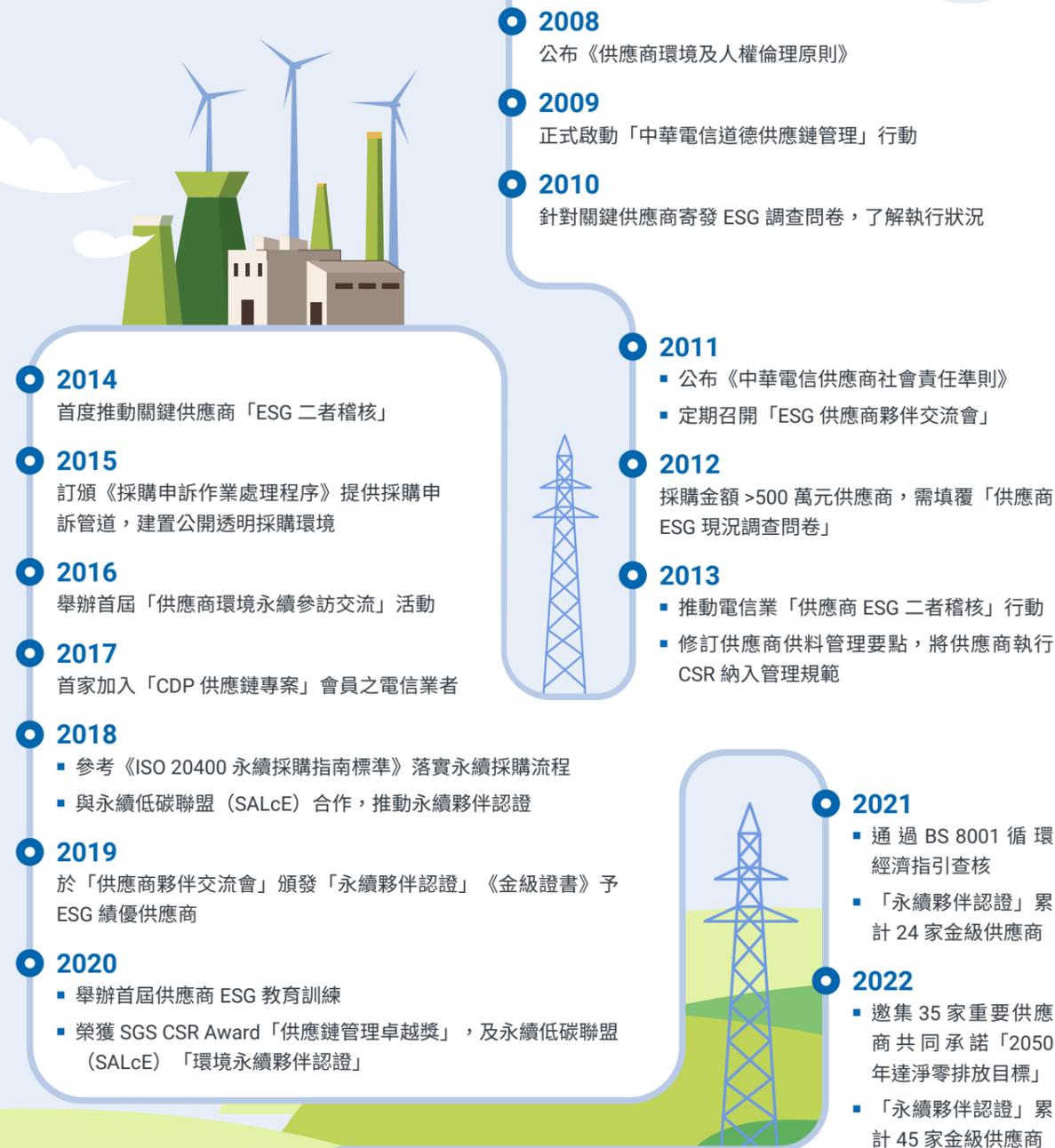
- 國際供應鏈永續管理趨勢不斷演進，從過去僅關注供應商的「組織的永續性」，逐漸轉向關注「產品服務的永續性」。
- 中華電信走在最前面，2023 年首度舉辦「綠金工作坊」，帶領廣大供應商夥伴，將永續低碳理念更深入地融入產品與服務中，共同開創綠金商機。



供應商淨零永續學園數位學習平台

預計於 2024 年成立「中華電信供應商淨零永續學園」，提供永續 / ESG 專業知識，透過數位學習方式對供應商資訊宣導與知識教育，幫助供應商導入永續 / ESG，達成共同成長與價值共創目標。

永續供應鏈管理歷程



2023

- 共有 61 家重要供應商共同承諾「2050 年達淨零排放目標」
- 「永續夥伴認證」累計 63 家金級供應商
- 首度舉辦「綠金工作坊」引領供應商發展永續產品與服務
- 將「供應商 ESG 管理」納入供應商合約要求，2027 年起採購金額逾 5,000 萬元以上的採購案，投標廠商必須取得中華電「銅級」以上認證
- 《中華電信股份有限公司供應商行為準則》要求供應商遵守生物多樣性承諾、與 8 家重要供應商共同簽署落實生物多樣性暨不毀林承諾

供應鏈 ESG 管理策略

管理目標



將 ESG 原則融合至 中華電信供應商的評估流程

每年維持 100% 完成「一階供應商」ESG 現況評估

年度成果

100% 供應商完成《供應商
ESG 現況自評調查表》



確保供應商 ESG 作為 符合中華電信供應商行為準則要求

2025 年，100% 完成「重要一階供應商」ESG 現場訪
視與稽核

ESG 書面評估 /
現場評估比例達 **90%**



持續進行溝通活動 提升供應商因應氣候變遷之機制 及碳排放數據管理

- 2023 年，100% 完成「重要一階供應商」碳管理
知識教育訓練
- 每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊
- 供應商回覆提交中華電信碳揭露 CDP 供應鏈專案
問卷比例 70%

100% 完成重要第一階供應商
碳管理知識教育訓練

供應商回覆
提交問卷比例 **78%**



於「資格標書」文件中 訂定最低限度 ESG 要求

- 決標金額逾 5,000 萬元，須參與 CDP 專案及配合
進行範疇三碳盤查
- 前一年度累積交易金額達 5,000 萬之關鍵供應商，
須配合「ESG 二者稽核」及永續夥伴分級作業
- 2027 年，採購金額逾 5,000 萬以上之購案，廠商
須取得永續夥伴銅級或以上認證，及經 CHT 核可
之特定認證資格，才可參與投標作業

供應商回覆 CDP
供應鏈專案問卷比例 **78%**

ESG 書面評估 /
現場評估比例達 **90%**

供應商 ESG 評估

中華電信執行全面性「供應商永續 / ESG 風險」評估，透過供應商 ESG 調查問卷、員工現場訪視（二者評估），及至
供應商實地 ESG 稽核（委託 SGS-Taiwan 進行二者稽核）等方式，確保我們與供應商夥伴的合作，能達成環境、社會和公
司治理的最佳實務。

註

二者稽核標準，係參照「負責任商業聯盟」之行為準則（Responsible Business Alliance Code of Conduct, RBA CoC）訂定。

	2023
一階供應商家數	2,555 家
一階供應商中，重要供應商家數	177 家
一階供應商中，重要供應商，佔總採購金額比例	83.63%
非一階供應商中，重要供應商家數	22 家
重要供應商總家數（一階+非一階）	199 家

註

- 第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，採購金額 >15 萬元之企業。
- 重要第一階供應商：直接向中華電信提供產品或服務，採購金額 ≥ 5,000 萬元之企業。
- 重要非第一階供應商：提供中華電信第一階供應商產品與服務之重要供應商，但非中華電信第一階供應商。

	2023
經書面評估 / 現場評估的重要供應商家數	177 家
獨特重要供應商評估比例	88.94%
經評估，具有重大實際 / 潛在負面影響的供應商家數	2 家
具重大實際 / 潛在負面影響的供應商，並採取改善措施計畫的重要供應商比例	100%
具重大實際 / 潛在負面影響而終止合作的重要供應商家數	0 家

註

- 獨特重要供應商評估比例：計算經書面評估 / 現場評估的重要供應商家數於重要供應商總家數比例。
- 具有重大實際 / 潛在負面影響的供應商，並無重大環境潛在衝擊。

	2023
支持 / 參與改善措施計畫的供應商家數	2 家
經評估具實際 / 潛在負面衝擊之供應商，參與改善措施計畫的百分比	100%
參與提升供應商能力計畫的供應商家數	164 家
參與提升供應商能力計畫的獨特重要供應商家數的百分比	82.41%

註

參與提升供應商能力計畫的獨特重要供應商家數的百分比 (%) = 參與提升供應商能力計畫的供應商家數 ÷ 重要供應商總家數（一階+非一階）。

供應商 ESG 發展

中華電信致力於提升供應商的 ESG 能力，並協助供應商落實各項 ESG 政策及行動方案，透過相應的培訓和指導，幫助供應商進一步提升 ESG 能力，並加強與供應商的合作關係。2023 年參與能力提升計畫的重要供應商共 164 家，佔 82.4%。

ESG 計畫 資訊 / 培訓

- 於「供應商電子採購系統」中，提供詳細「ESG 管理計畫」資訊，包括供應商行為準則、合約條款，及 ESG 相關資料與表單
- 每年定期舉辦 3 場次「供應商 ESG 教育訓練」、1 場次「供應商夥伴交流會」，提供 ESG 計畫相關資訊之宣導與教育

ESG 標竿 資訊提供

- 中華電信學院建置「供應商 ESG 線上平台」，提供相關 ESG 課程 / 產業標竿、案例資訊

改善措施 之協助

- 委託外部顧問，提供供應商改善措施之遠端諮詢協助 / 檢視
- 由內部員工，提供供應商改善措施之詢問及資訊

深度支持 計畫

- CDP 供應鏈專案** 加入 CDP 供應專案，並提供供應商 CDP 問卷諮詢及培訓，協助供應商提升碳管理 / 碳資訊揭露能力
- 環境永續教育** 每年帶領供應商，至經環境場域認證機構，進行供應商環境教育，深度支持供應商提升永續 / ESG 知識
- 綠金工作坊** 舉辦永續產品服務工作坊，邀請重要供應商加入特定專案，共同發展永續低碳產品及服務

活動影音紀錄：[2023 年供應商環境教育](#)

永續供應鏈成果速覽

2023 年目標 2023 年成果 2024 年目標

供應商 線上 ESG 問卷 調查比例

採購金額 5 佰萬元以上的供應商，每年需填覆「供應商 ESG 現況調查問卷（含佐證提供）」，評估項目涵蓋：企業倫理、勞動人權、環境管理、職業安全衛生。
本年度填覆比例未達標主因為供應商操作不熟悉；為提升比例，精進措施為將填覆 ESG 調查問卷列為履約事項，完成問卷方可發還履約保證金及辦理 ESG 相關教育訓練輔導供應商填寫。



接受 ESG 相關訓練之 採購人員比例

每年定期舉辦 ESG 教育訓練及研討會，確保所有中華電信採購相關人員，理解與嚴謹執行《中華電信供應商行為準則》（含反貪腐議題）。



供應商合約 列有 ESG 相關 條款比例

採購合約明確要求供應商需遵守《中華電信供應商行為準則》（含反貪腐議題）。



ESG 現況自評 調查表納入 投標必要文件

採購文件要求所有投標廠商填寫《供應商 ESG 現況自評調查表》，經查若有違法狀況者，另要求廠商提供改善說明。



供應商無違反 環境保護法 之比例

透過線上問卷，了解供應商環境、社會、公司治理管理現況。
註：審視供應商回覆的 ESG 問卷時，同步抽樣查詢其是否有違反經濟、環境及社會面法規之情事，同一案件未改善，累計罰款達 100 萬以上將視為違反事件。



供應商 ESG 二者稽核

透過二者稽核計畫（2023 年抽樣稽核 40 家重要供應商），控制重要供應商無環境及強迫勞動人權等風險。



首家加入 CDP 供應鏈專案 串連低碳供應鏈

在《巴黎協定》通過後，已確立將邁入低碳經濟時代，對於位處資訊產業界的中華電信而言，了解及回應氣候變遷議題可能帶來的衝擊，並擬定妥適之回應策略及行動，已是刻不容緩的重要議題。

2017 年中華電信率先加入「CDP 供應鏈專案」會員，讓供應商從了解氣候變遷開始，逐漸邁向有效的碳管理，未來我們也會推動相關鼓勵機制，引領供應商研發減緩氣候衝擊的產品和服務。中華電信供應鏈碳管理三大目標：



中華電信「碳揭露 CDP 供應鏈專案」年度成果速覽



供應鏈節能方案年度成果

節能專案類型	減碳量	計劃數量
 公司政策及行為改變	147,303 t-CO ₂ e	10
 建築能源效率	113,147 t-CO ₂ e	41
 生產流程能源效率	11,571,154 t-CO ₂ e	29
 低碳能源消耗	20,364,410 t-CO ₂ e	16
 低碳能源生產	4,974,715 t-CO ₂ e	3
 非能源相關工業流程減排	9,014 t-CO ₂ e	3
 廢棄物減少和循環經濟	7,804,827 t-CO ₂ e	7
 交通	85 t-CO ₂ e	3
 其他	1,516,269 t-CO ₂ e	6
總預估年減排	46,500,955 t-CO₂e	
總年成本節省 (美金)	2,081,305,055 元	註：資料來源為 CDP

廣結同盟

電信產業價值鏈如同縱橫交錯的生態系統，各個環節相互依存、環環相扣。而在電信業價值鏈的每一個環節，中華電信都積極參與並發揮帶頭作用，確保整個生態系統的順暢運作和永續發展。

價值鏈的組成部份，電信基礎建設提供穩固的產業基礎支撐，通訊服務提供了社會大眾日常的基本通訊需求，增值服務則帶來更多元、具創新性的應用，這些上、下游環節相互連結，共同構築了電信產業的價值鏈。

中華電信主要營運活動是提供綜合性資通訊服務，故資通訊設備本為大宗。2023 年依採購類別及佔比可區分為財物類 (41%)、勞務類 (20%)、工程類 (18%)、專標案 (14%) 及其它 (7%)，一階供應商 2,555 家，供應商的契約金額超過 771 億元。未來我們將於固網、行動、數據及 ICT 等業務上持續精進，加強與上、中、下游供應商合作，形成更緊密的產業生態鏈，共同推出更多優質服務。

為帶動資通訊產業發展，我們將自身的資源與供應商分享，藉此提升研發能力，除了掌握未來技術，也致力友善環境創新。包含與夥伴廠商共同研發並提供獎勵；平等移轉取得的技術專利權；持續支援「硬體」電信設施與測試環境的發展，同時開放、擴充「軟體」的合作平台，達到利益共享的目標。



 **獎勵績優供應商**

持續推辦「投標免繳納押標金：得標簽約時，繳納履約保證金之額度調降為契約金額 5%」之優惠措施，藉此發揮大企業影響力，讓更多企業落實企業永續。

 **專業技能培訓**

針對業務需求，提供供應商進修、認證等課程，如纜線作業承商技能檢定、電信線路工程品管員認證或光纜接續承商訓練等。2023 年共開課 21 班、414 人次參訓，計 235 人取得相關認證。

個資與隱私保護

中華電信重視「客戶隱私權保護」，遵循國家法規訂定適用範圍涵蓋所有分公司、營運據點、子公司與供應商之《隱私權保護政策》，力行各項嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，以「零容忍」為目標，從源頭即落實《資通安全政策》及《隱私權保護政策》，依循 ISO 27001 資訊安全管理系統精神，按 PDCA 循環持續檢討修正，並融入在日常營運活動中，確保「零」重大資安與個資事故之發生。

在相關業務推展前，均會進行風險評估，檢視及評估資料取用之合法性，並確保資料保護機制完整性，避免資料處理之風險。針對營運過程中所涉及之個資隱私之蒐集、處理、利用及保護，除遵循政府相關法令規章，在法令規定之範圍內使用，不會提供、出租或以其他變相之方式，將個資揭露予第三人，致力維護客戶的資料安全及隱私權利。



資料安全保護機制

遵循相關國際標準，建構管理系統

資通安全管理 (ISMS) 及個資隱私管理 (PIMS) 已取得 ISO 27001、ISO 27701、ISO 27017、ISO 27018、CSA STAR、BS 10012 等資安與個資隱私標準證書，認證範圍涵蓋 100% 營運活動據點及 IT 相關基礎建設。

權限分配管控

權限配賦秉持業務必須知悉與執行工作所需最小權限為原則。

個資存取追蹤

員工查詢客戶個資均留存紀錄，並經系統化勾稽及審查，確保無不當利用。

資料分析處理控管

資料分析處理過程中，透過符合 ISO 27001 標準之存取控制、傳輸加密及去識別化的資料呈現等科技措施，確保資料安全。

個資處理原則

使用去識別化或其他資料最小化技術，包含匿名化、假名化、隱碼、抑制等，限制所蒐集或處理的特定個資及個資數量，並應用於客戶的姓名、身分證號、生日、地址、電子郵件帳號等資料範圍。去識別化的結果，我們會以統計數據、趨勢或其他無法識別身分之形式產出，作為商業決策的依據（如消費者年齡 / 地區分布、區域訊號改善等）。

隱私保護管理機制

個資保護與隱私之風險管理作為

① 個資隱私風險管理

- 依規範執行隱私風險及衝擊評估，設定風險處理目標與因應措施
- 將「資安與個資風險」納入「風險管理推動委員會」定期追蹤，若有重大風險議題提報至「風險管理委員會」或直接向董事會報告

② 績效量測與獎懲

- 以「零容忍」為原則，將資安與個資保護納入員工績效評核指標
- 若有因過失遺失或不當查詢、取得、使用或故意洩漏客戶個人資料之行為，得處記過之處分，最重得終止勞動契約

③ 第三方外部稽核

- 持續強化隱私保護作業程序，確保各作業環節落實個資隱私保護安控措施
- 定期辦理個資隱私保護相關訓練，提升整體個資隱私保護素養
- 透過定期測試與演練，檢視及衡量個資保護相關措施之有效性
- 《隱私權保護政策》每年定期通過第三方符合性查證，相關管理系統每年接受內、外部稽核與認證

資料治理運作組織與職掌



具體資料管理機制

對齊國際資料管理協會 (DAMA) 倡議之資料管理知識體系框架 (DMBoK)，建構資料治理管理制度，達成全公司關鍵資料資產之安全性、合規性、可用性及其一致性。

確保客戶隱私權益

① 資料蒐集類別及內容

當客戶使用公司服務時，基於《電信事業用戶號碼使用管理辦法》須確認身份或提供服務之需要，我們蒐集帳戶、位置、網頁瀏覽 / 行動裝置應用程式等個資隱私資料。

② 資料保留期間

當客戶終止與我們的合約關係時，我們會在法令要求或許可的範圍與期限內保留及利用客戶的個人資料，並在該期限後，以無法識別客戶身分之形式保存所產生的（非個人）資料。

③ 第三方揭露政策

我們絕對不會提供、出租或以其他變相之方式，將客戶的個人資料揭露予第三人，但取得客戶的同意或依其他法令特別規定，不在此限。

④ 資料利用與保護

我們運用客戶資料進行分析，提供更優化的服務及優惠資訊，客戶亦可隨時請求停止此類資料的使用。

訂定個人資料保護政策與相關規範，防止個人資料遭未經授權的存取、揭露、使用與竄改。2023 年中華電信二次使用客戶資料比例為 86.73%。

個人資料提供予政府或執法機構

依法保護客戶秘密通訊自由及隱私權不受非法侵害，只有在政府及執法機構為維護公共安全，及打擊犯罪維持社會秩序情況下，依法向中華電信行文調閱或查詢客戶資訊時，我們才允許提供客戶個人隱私資料予政府或執法機構。為遵循要求，我們設有專責部門，及嚴謹的調閱審查程序，符合申請要件者，才會依法提供相關資訊，否則拒絕提供。

2023 年收到 2,008,618 件來自政府或執法機構請求查詢我們用戶資料，提供比例為 53.49% (1,074,398 件)，拒絕提供為 46.51% (934,220 件)，主要為不合法規及來源資料錯誤。

客戶權利行使

我們提供多元管道（如網站、App、門市、客服專線），供客戶取得及了解我們蒐集、處理、利用，或依法向第三方揭露個資之類別與方法，及客戶可行使的權利。

提供客戶可行使之權利包括：

- 選擇同意
- 取得留存之資訊
- 更正權
- 選擇退出
- 刪除權

個資隱私議題諮詢申訴管道

提供客戶多元管道進行權利之行使，另若客戶有個資隱私議題之諮詢或疑慮，亦可透過多元管道進行反應或申訴，將有專責人員提供專業說明。

個資隱私議題申訴升級管道

如果在 30 天內，未能解決個資隱私使用問題，亦可透過下列升級管道聯繫我們，連絡資訊如下：

- 地址 台北市信義路一段 21-3 號
- 收件人 中華電信股份有限公司 / 資通安全長
- 電話 (02)2344-6789

2023 年，中華電信客服專線受理投訴「疑似洩密申訴案件」總計 990 件。其中，國家通訊傳播委員會 (NCC) 通知 11 件，透過客服專線投訴 979 件（佔全年客服專線服務量 0.0028%），經調查均無個資洩漏之情事。