

中華電信 109 年第 4 季利害關係人議合成果

民國 110 年 1 月 26 日中華電信第九屆董事會第十一次會議通過

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2020 年第 4 季溝通實績	連絡資訊
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 經營績效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 股東大會/每年 1 次</li> <li>● 股東專線/即時</li> <li>● 法人說明會/每季 1 次</li> <li>● 函覆個別股東提問；針對影響公司營運之重要議題，另於年報及網站中表述與回應</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 接聽 51 通股東來電</li> </ul>	<p>股務專線: 02-2394-1845</p>
機構投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 經營績效</li> <li>● 產業發展趨勢與因應策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法人說明會/每季 1 次</li> <li>● NDR 及券商舉辦之投資人會議/不定期</li> <li>● 投資人來訪/隨時</li> <li>● 於法說會、券商舉辦之投資人會議及投資人來訪會議中說明；平時透過信件與電話即時回應</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 召開 1 場法人說明會</li> <li>● 參加 1 場 NDR 及券商舉辦之投資人會議</li> <li>● 11 場投資人來訪會議</li> </ul>	<p>聯絡人: 蔡卓芬 (chtir@cht.com.tw)</p>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 薪資與報酬</li> <li>● 勞資關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工信箱來函/隨時</li> <li>● 以電話或回信說明，針對較重要事件則內部簽處</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 收到 11 件員工來函，全數結案</li> </ul>	<p>聯絡人: 李倩倩 (lee286@cht.com.tw)</p>
工會	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 勞資溝通</li> <li>● 薪酬福利制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協商會議/不定期</li> <li>● 勞資會議/2 個月 1 次</li> <li>● 針對提案於會議前多次溝通，並於會議中達成共識，做成會議紀錄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協商會議 2 次(討論提案 9 案)</li> <li>● 勞資會議 1 次(討論提案 5 案)</li> <li>● 針對相關議題與工會達成多項共識</li> </ul>	<p>聯絡人: 李倩倩 (lee286@cht.com.tw)</p>

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2020 年第 4 季溝通實績	連絡資訊
客戶	客服專線 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務申辦及障礙申告</li> <li>● 寬頻上網技術諮詢</li> </ul> 服務中心 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 產品與服務</li> <li>● 行銷價格資訊</li> <li>● 業務技術諮詢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 專線服務量/隨時</li> <li>● 來客量/隨時</li> <li>● 針對客戶諮詢及申辦事項，協助回覆或受理相關業務，並確保客戶意見充分轉達所屬處理單位</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全專線服務量約 719 萬件</li> <li>● 來客受理業 878 萬件</li> <li>● 受理聯單 349 萬件</li> </ul>	市內電話專線: 123 行動電話專線: 0800-080-090 (代表號)
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應商管理與分級</li> <li>● 供應商溝通與合作</li> <li>● 永續教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應商交流會/每年 1 次</li> <li>● CSR 線上問卷填覆/每年 1 次</li> <li>● 供應商環境教育訓練/每年 1 次</li> <li>● 供應商 CSR 輔導訓練/每年 1 次</li> <li>● 訂定並揭露供應商永續供應鏈管理相關規範，推動永續供應鏈倡議，每年定期推動供應商進行自評、環境/CSR 教育、二者稽核及供應商交流會等多項活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 109 年 10 月 23 日舉辦供應商環境永續參訪，以「生態與水」為主題，邀請 30 餘家廠商至宜蘭參訪，以提升對水資源管理重視，以及強化企業因應氣候變遷水資源危機之韌性。</li> <li>● 109 年 12 月 4 日舉辦「2020 年 CSR 供應商夥伴交流會」，由總經理主持，邀請逾百家供應商代表與會。會中頒發《金級證書》給 6 家通過永續供應鏈二者稽核績優供應商、3 家「CSR 資訊揭露獎」及 1 家「CDP 碳揭露獎」表現績優供應商。</li> <li>● 完成每年 1 次 CSR 線上問卷填覆，本年應回收問卷 314 份，有效問卷 275 份，</li> </ul>	聯絡人:林淑華 (sy@cht.com.tw)

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2020年第4季溝通實績	連絡資訊
			較 108 年度回覆比例略升。	
NGO/NPO/ 外機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>● CSR 資訊交流</li> <li>● 永續活動</li> <li>● 慈善捐助溝通</li> <li>● 社會共融溝通</li> <li>● 社會參與</li> <li>● 縮短數位落差</li> <li>● 創造數位機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NGO、NPO 交流(來訪、出席)/不定期</li> <li>● 蹲點台灣/每年 1 次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成 40 場次 NGO、NPO 交流(來訪、出席)，於 CSR 議題上充分回應上述利害關係人需求</li> <li>● 舉辦蹲點計畫之成果發表</li> </ul>	聯絡人:曾志明 (chtcsr@cht.com.tw)
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 經營績效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 發送新聞稿/隨時</li> <li>● 記者會/不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 共計發送 82 篇新聞稿</li> <li>● 舉辦 10 場記者會</li> </ul>	聯絡人: 蔡卓芬 (chofen@cht.com.tw)
政府部門/ 民意機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務相關之選民陳情</li> <li>● 協調會議與會勘(通訊建設或障礙排除)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 記者會、公聽會/不定期</li> <li>● 陳情案及協調會議/隨時</li> <li>● 業務會勘/隨時</li> <li>● 進行國會與政府部門之溝通、遊說與互動</li> <li>● 因應中央部會、地方政府與國會議員辦公室或地方服務處之請託要求，就本公司所涉業務範圍，盡力於時限內協助與改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參加 7 場次記者會、公聽會</li> <li>● 完成 108 件/次陳情案及協調會議</li> <li>● 進行 75 場業務會勘</li> </ul>	聯絡人: 詹俊彥 (cooljazz@cht.com.tw)
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 法規遵循</li> <li>● 法規變動因應</li> <li>● 消費者權益保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 來函、會議、拜訪/不定期</li> <li>● 每週參與主管機關相關會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過拜訪、會議及函文與主管機關溝通，反應法規變動造成的影響並提出建議</li> </ul>	聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw)
同業	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 政府政策</li> <li>● 產業發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 會議/不定期</li> <li>● 會議中與同業充分溝通討論，達成共識，建立有利於產業發展之公平競爭環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參加 21 場會議</li> </ul>	聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw)