

中華電信 2022 年第 3 季利害關係人議合成果

民國 111 年 11 月 4 日中華電信第十屆董事會第 3 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 | 2022 年第 3 季溝通實績 | 連絡資訊 |
|-------|---|---|---|---------------------------------|
| 股東 | ● 經營績效 | <ul style="list-style-type: none"> ● 股東大會/每年 1 次 ● 股東專線/即時 ● 法人說明會/每季 1 次 ● 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 | ● 接聽 180 通股東來電 | 股務專線： 02-2394-1845 |
| 機構投資人 | <ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效 ● 產業發展趨勢與因應策略 | <ul style="list-style-type: none"> ● 法人說明會/每季 1 次 ● NDR 及券商舉辦之投資人會議/不定期 ● 投資人來訪/隨時 ● 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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 召開 1 場法人說明會 ● 參加 2 場券商舉辦之投資人會議 ● 18 場投資人來訪/電話會議 | 聯絡人: 蔡卓芬 (chtir@cht.com.tw) |
| 員工 | <ul style="list-style-type: none"> ● 薪資與報酬 ● 勞資關係 | <ul style="list-style-type: none"> ● 員工信箱來函/隨時 ● 以電話或回信說明，針對較重要事件則內部簽處 | ● 收到 12 件員工來函，均即時處理 | 聯絡人: 李倩倩 (lee286@cht.com.tw) |
| 工會 | <ul style="list-style-type: none"> ● 勞資溝通 ● 薪酬福利制度 | <ul style="list-style-type: none"> ● 協商會議/不定期 ● 勞資會議/2 個月 1 次 ● 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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 協商會議 1 次(討論提案 11 案) ● 勞資會議 2 次(討論提案 17 案) ● 針對相關議題與工會達成多項共識 | 聯絡人: 李倩倩 (lee286@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 | 2022 年第 3 季溝通實績 | 連絡資訊 |
|-----------------|---|---|--|--|
| 客戶 | 客服專線 <ul style="list-style-type: none"> ● 業務申辦及障礙申告 ● 寬頻上網技術諮詢 服務中心 <ul style="list-style-type: none"> ● 產品與服務 ● 行銷價格資訊 ● 業務技術諮詢 | <ul style="list-style-type: none"> ● 專線服務量/隨時 ● 來客量/隨時 ● 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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 全專線服務量約 949 萬 件 ● 來客受理業務 778.3 萬 件 ● 受理聯單 342.7 萬 件 | 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"> ● 供應商管理與分級 ● 供應商溝通與合作 ● 永續教育 | <ul style="list-style-type: none"> ● 供應商交流會/每年 1 次 ● CSR 線上問卷填覆/每年 1 次 ● 供應商環境教育訓練/每年 1 次 ● 供應商 CSR 輔導訓練/每年 1 次 ● 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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 完成 40 家供應商接受「111 年度供應商二者稽核」，SGS 目前進行第二階段的缺失複查與追蹤。 ● 邀請 30 家供應商參加供應商環境教育參訪。 | 聯絡人:徐郁為 (sy@cht.com.tw) |
| NGO/NPO/ 外機構 | <ul style="list-style-type: none"> ● CSR 資訊交流 ● 永續活動 ● 慈善捐助溝通 ● 社會共融溝通 ● 社會參與 ● 縮短數位落差 ● 創造數位機會 | <ul style="list-style-type: none"> ● NGO、NPO 交流(來訪、出席)/不定期 ● 蹲點台灣/每年 1 次 | <ul style="list-style-type: none"> ● 完成 1292 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 ● 「蹲點台灣」： 與政治大學廣播電視學系共同合作，與 10 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 4 個社區共同規畫辦理 | 聯絡人:林維娟 (chtcsr@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 | 2022 年第 3 季溝通實績 | 連絡資訊 |
|---------------|---|--|--|-----------------------------------|
| 媒體 | <ul style="list-style-type: none"> ● 經營績效 | <ul style="list-style-type: none"> ● 發送新聞稿/隨時 ● 記者會/不定期 | <ul style="list-style-type: none"> ● 發送 77 篇新聞稿 ● 舉辦 10 場記者會 | 聯絡人: 蔡卓芬 (chofen@cht.com.tw) |
| 政府部門/ 民意機構 | <ul style="list-style-type: none"> ● 業務相關之選民陳情 ● 協調會議與會勘(通訊建設或障礙排除) | <ul style="list-style-type: none"> ● 記者會、公聽會/不定期 ● 陳情案及協調會議/隨時 ● 業務會勘/隨時 ● 進行國會與政府部門之溝通、遊說與互動 ● 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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 完成陳情案 1084 件及協調會議 143 場次 ● 進行業務會勘 231 場次 | 聯絡人: 郭明初 (zz572802@cht.com.tw) |
| 主管機關 | <ul style="list-style-type: none"> ● 法規遵循 ● 法規變動因應 ● 消費者權益保護 | <ul style="list-style-type: none"> ● 來函、會議、拜訪/不定期 ● 每週參與主管機關相關會議 | <ul style="list-style-type: none"> ● 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 | 聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw) |
| 同業 | <ul style="list-style-type: none"> ● 政府政策 ● 產業發展 | <ul style="list-style-type: none"> ● 會議/不定期 ● 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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 參加 18 次會議 | 聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw) |