

中華電信 2024 年度利害關係人議合成果

民國 114.01.22 第 10 屆第 14 次董事會通過

利益關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2024 年度溝通實績	連絡資訊
股東	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 召開 1 次股東大會 ● 接聽 892 通股東來電 	<p>股務專線: 02-2394-1845</p>
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 4 場法人說明會 ● 參加 9 場券商舉辦之投資人會議 ● 22 場投資人來訪/電話會議 	<p>聯絡人: 蔡卓芬 (chtir@cht.com.tw)</p>
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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 收到 17 件員工來函，均已於受理後即時處理 	<p>聯絡人: 郭庭利 (tinglikuo@cht.com.tw)</p>
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 3 次(討論提案 57 案) ● 勞資會議 7 次(討論提案 64 案) ● 針對相關議題與工會達成多項共識 	<p>聯絡人: 郭庭利 (tinglikuo@cht.com.tw)</p>

利益關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2024 年度溝通實績	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 3494 萬件 ● 來客受理業務 2917.6 萬件 ● 受理聯單 1314.6 萬件 	24 小時客戶服務專線 0800-080-123 (中華市話、行動直撥 123)
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"> ● 邀請 76 家供應商近 100 人參加「2024 年供應商永續能力評核暨供應鏈 ESG 教育訓練」。 ● 完成 60 家供應商接受「113 年度供應商二者稽核」。 ● 完成 36 家供應商參加供應商環境教育參訪。 ● 邀請 75 家供應商 117 人參加 CDP 供應鏈專案教育訓練。 ● 舉辦供應商環境永續參訪，邀請 37 家廠商，上午參訪農業部林業及自然保育署宜蘭分署，了解生物多樣性及不毀林之重要性。下午參訪羅東自然教育中心，透過環境導覽了解台灣林業生態歷程與林 	聯絡人:徐郁為 sy@cht.com.tw

利益關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2024 年度溝通實績	連絡資訊
			<p>木資源之運用發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦「2024 年 ESG 供應商夥伴交流會」，由董事長主持，邀請逾百名供應商代表與會。會中頒發 2 家《減碳先鋒獎》、1 家《綠金合作獎》、1 家《CDP 評比卓越獎》及 34 家永續供應鏈夥伴金級證書。 ● 完成每年 1 次 ESG 線上問卷填覆，本年應回收問卷 303 份，有效問卷 259 份。 	
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 4495 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 24 個社區共同規劃辦理；舉辦 5 場「蹲點·台灣」校園影展實體座談，與會人數近 450 人，線上觀看超過 3000 次。 ● 「蹲點創新設計行動」：與 3 個社區、3 所大專院校師生團隊共同規畫辦理。 ● 「好厝邊小導演」：與台灣黃絲帶愛網關懷協會、彰化路上教會共同合作，共 6 個社區共同參與。 	聯絡人： 林維娟(chtcsr@cht.com.tw)

利益關係人	優先關注議題	溝通管道、溝通頻率、回應方式	2024 年度溝通實績	連絡資訊
			● 辦理第十五屆「蹲點·台灣」成果發表暨頒獎典禮。頒發網路行銷獎、數位多媒體創作獎、社區紀錄片獎、最佳服務獎，和最大獎「蹲點·台灣大賞獎」等五大獎項。	
媒體	● 經營績效	● 發送新聞稿/隨時 ● 記者會/不定期	● 發送 437 篇新聞稿 ● 舉辦 24 場記者會	聯絡人: 陳怡君 (esther@cht.com.tw)
政府部門/ 民意機構	● 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)	● 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	● 參加記者會、公聽會 23 場次 ● 完成陳情案 875 件及協調會議 40 場次 ● 進行業務會勘 224 場次	聯絡人: 郭明初 (zz572802@cht.com.tw)
主管機關	● 法規遵循 ● 法規變動因應 ● 消費者權益保護	● 來函、會議、拜訪/不定期 ● 每週參與主管機關相關會議	● 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	● 政府政策 ● 產業發展	● 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	● 參加 67 次會議	聯絡人: 張凱翔 (m998877@cht.com.tw)