

永續轉型
低碳淨零

2022

永續報告書

CHUNGHWA TELECOM ESG REPORT



中華電信
Chunghwa Telecom

編輯原則

歡迎閱讀中華電信股份有限公司（股票代碼：2412；以下簡稱 CHT 或我們）第 16 本永續報告書。本報告書呈現中華電信 2022 年實踐企業永續的努力與成果，讓關心我們的各界利害關係人，能對我們投入於企業永續管理的績效成果更加了解與信任。本報告書同時發行中文、英文版本，可至我們「永續 / ESG 網站」下載。

永續 / ESG 網站：<https://www.cht.com.tw/zh-tw/home/cht/esg/esg-report/sustainability-esg-report>

報告期間與範疇

本報告書資訊揭露期間為 2022 年度（1 月 1 日至 12 月 31 日），報告範疇涵蓋我們個體財報 100% 營運據點，如揭露範疇與前述有異，則於該段落註明。內容包含顯著衝擊之重大主題、管理方針、關鍵議題及永續績效等資訊，為求完整性，部份內容將回溯 2021 年或擴及 2023 年。

本報告發行頻率為每年一次，上次發行日：2022 年 6 月 30 日；下次發行日：2024 年 6 月 30 日。

撰寫依據

發布單位	項目
全球永續性報告協會（The Global Reporting Initiative, GRI）	GRI 準則
國際整合性報導委員會（The International Integrated Reporting Council, IIRC）	國際整合性報告架構
永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）	SASB 準則電信業指標
證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》	<ul style="list-style-type: none">永續揭露指標 - 通信網路業上市上櫃公司氣候相關資訊

如何閱讀本報告書



策略

STRATEGY
發展策略與承諾



管理

MANAGEMENT
管理思維與機制



行動

ACTION
重要專案與行動



回應

RESPONSE
利害關係人要求
與意見回應



目標

TARGET
未來展望目標
與規劃



指標

INDICATOR
該章節涵蓋之
GRI / SASB / CHT 主題

外部保證

本報告書經台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan Ltd.)，依循 GRI 準則，針對內容與數據，進行重大性審查及保證作業，確保本報告書及重大性評估過程皆符合 GRI 準則 (2021) 與 AA 1000 AS (2018) 第二類型高度保證等級，及國際整合性報告 <IR> 架構、SASB 準則電信業指標之要求。

意見回饋

如果您對《中華電信永續報告書》有任何建議及意見，歡迎聯繫：

中華電信股份有限公司 / 企業溝通處 / 林維娟科長

地址 台北市信義路一段 21-3 號（總公司）

電話 (02)2344-2780

電子郵件 chtcsr@cht.com.tw

GRI GRI 指標

CHT 中華電信自有主題

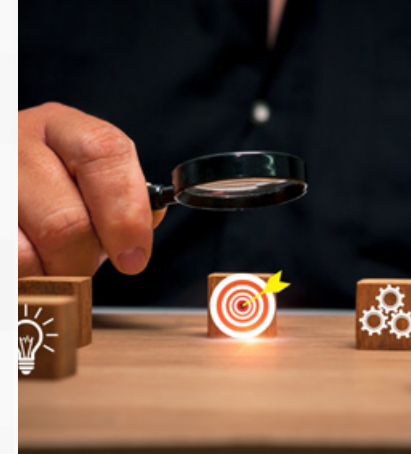
SASB SASB 指標

如無特別說明，本報告書內所有財務數據貨幣單位預設：新台幣元

目錄

編輯原則	01
經營者聲明	04
企業永續獲獎事蹟	06
ESG 故事	08

附錄	
GRI 2-9 治理結構及組成	150
GRI 內容索引表	152
永續會計準則委員會對照	154
證券交易所 《上市櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法》	155
查證聲明書	156



01 公司綜覽 10

公司治理	16
ESG 管理	24

02 永續價值 策略 28

六大資本 創造永續價值	30
五大支柱 驅動永續循環	32
永續價值	33

03 重大議題 與衝擊 34

重大性判別流程	36
年度重大議題說明	38
利害關係人共融	44

04 永續風險 與機會 48

新興風險	51
新興機會	52
氣候風險與機會	54
資訊安全風險	60

05 我們創造的 永續價值 62

數位經濟發動機	64
創新產業領航員	70
幸福價值守護者	74
綠色企業開拓者	110
社會價值引導員	128

06 公共政策 參與 146



經營者聲明

面對全球氣候變遷以及三年來 COVID-19 疫情所帶來的挑戰，中華電信秉持「永遠走在最前面」的精神，以「轉型 × 5G × 永續」三方並進的經營策略，發揮資通訊創新技術優勢，持續為投資人和社會經濟創造價值，2022 年財務與營運表現穩健，行動服務、ICT 業務及寬頻服務等核心業務持續成長、維持市場領先地位。在永續發展的道路上，表現同樣堅實，以明確的 ESG 指標，積極邁向「綠化低碳、數位賦能、誠信透明」願景，充分展現企業的韌性。

我們接軌聯合國永續發展目標（SDGs），以 ICT 核心實力做為起點，連線低碳環境、社會發展、公司治理議題，全方面實踐「數位經濟發動機、創新產業領航員」的企業使命；透過訂定各項 ESG 績效目標及積極落實行動方案，持續發揮企業永續發展影響力。

面對全球環境惡化問題，我們打造綠化低碳環境，率先同業實施內部碳費機制，並提出 SBTi 減碳承諾，訂定 2030 年較 2020 年減碳 50% 的目標，積極推動低碳營運。

在提升能源效率層面，透過創新的環境永續發展管理系統（EARTH）管理各項能資源、利用自行研發的智慧節能系統（iEN）及機房電力空調集中監控管理系統（POSS）進行資通信機房（含 IDC 機房）節能管理；同時引進低耗能設備、進行電信設備集中整併與汰換、優化行動網路架構、關閉低效用 3G 細胞及基地台以達智慧節電。

另外，積極推動無紙化單據服務，並汰換老舊電力與空調設備、實施空調節能控制策略，並將內部辦公大樓公共區域換裝 LED 燈泡，更建置雨水、地下水及空調冷凝水回收系統，達到水資源再利用，真正精準節能減碳。

針對再生能源使用層面，我們推動自建太陽能案場及綠色基地台，並逐年擴大再生能源採購、取得再生能源憑證；同時是全台首家取得「BS 8001 循環經濟查核證書」以及通過「TCFD 氣候相關財務揭露建議書符合性查核」並榮獲最高等級的電信業者。

此外，為引領產業價值鏈夥伴，掌握低碳商機，中華電信亦為全台首家加入「國際碳揭露 CDP 碳

揭露專案」的電信業者，以永續廣結盟策略、配合供應商分級認證制度，持續推動綠色低碳供應鏈，在 2022 年我們攜手 35 家重要供應商啟動「大手拉小手，減碳一起走」的淨零倡議，共同為永續轉型做出貢獻。

為促進社會共融，我們偕同中華電信基金會長期協助關懷偏鄉與多元族群，十餘年來，除持續推動「伴您好讀 - 社區網路課輔服務」、「EYE 社會創新客服中心」外，在 2022 年，體察到疫後復甦期間的社會經濟困境，於是投入加倍資源，創新推動科技為善（Tech4Good）數位賦能生態系，透過提供優質高速的資通訊服務，致力縮短數位落差、創造數位機會，實踐數位平權。

同時，我們在 2018 年率先提出的「5I SDGs」（我愛 SDGs）倡議也持續積極落實，不僅協助偏鄉學童持續吸收教學資源，爭取翻轉人生機會，亦藉由 5G 專網推動緊急醫療照護服務，照顧偏鄉民眾，更協助中小企業、商家運用數位科技減緩疫情造成的經濟衝擊；同時也深化全民環境意識，推動多元的「5G 無塑」永續行動，包含環保企業志工培訓、創新發行環保 NFT、應用 5G 無人船清除海洋垃圾、廣邀子集團與供應商夥伴響應淨灘淨山等；全方位實踐成為「智慧生活的領導者」、「數位經濟的賦能者」的企業使命。

在公司治理的議題上，我們在 2022 年發行 35 億元可持續發展債券，不但是首檔國內電信業所發行的永續發展債券，也是全球電信業中少數發行永續發展債券業者之一，資金用途將同時涵蓋環境保護及社會發展投資，並透過自主研發、廣結盟或轉投資，持續發展資安、雲端、人工智慧、大數據、區塊鏈等新興業務，期以優異的 5G 技術及服務品質、積極的風險管理和健全的營運體系，掌握先驅機會，帶領台灣產業邁向數位經濟新時代，實踐永續經營發展理念。

公司在 ESG 面向的不斷努力，我們在 2022 年獲得廣大利害關係人的肯定。包括：

- 1 道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI) 以全球電信業受評公司第三名入選「世界成分股」(DJSI-World) 及連續 11 年入選「新興市場成分股」(DJSI-Emerging Markets)

- 2 明晟永續指數 (MSCI) ESG 評等 A 級 (2023 年 5 月晉升 AA)

《富比士》(Forbes)「2022 全球女性友善公司」

- 3 (World's Top Female Friendly Companies) 全球電信業受評公司第 4 名、台灣受評企業第 1 名

《The Asset》「ESG Corporate Award」最高

- 4 榮譽玉璽獎 (Jade Award)

- 5 Frost & Sullivan 顧問公司 - 台灣最佳電信服務業者暨首屆台灣 5G 客戶價值領導獎

- 6 行政院「國家永續發展獎」

- 7 八度榮獲公司治理評鑑前 5%

- 8 入選「臺灣永續指數」成分股 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index)

- 9 《遠見雜誌》「CSR 暨 ESG 企業社會責任獎」ESG 綜合績效電信業首獎、樂齡友善組首獎

- 10 台灣企業永續獎 (TCSA) - 台灣十大永續典範企業、囊括 7 項單項績效獎

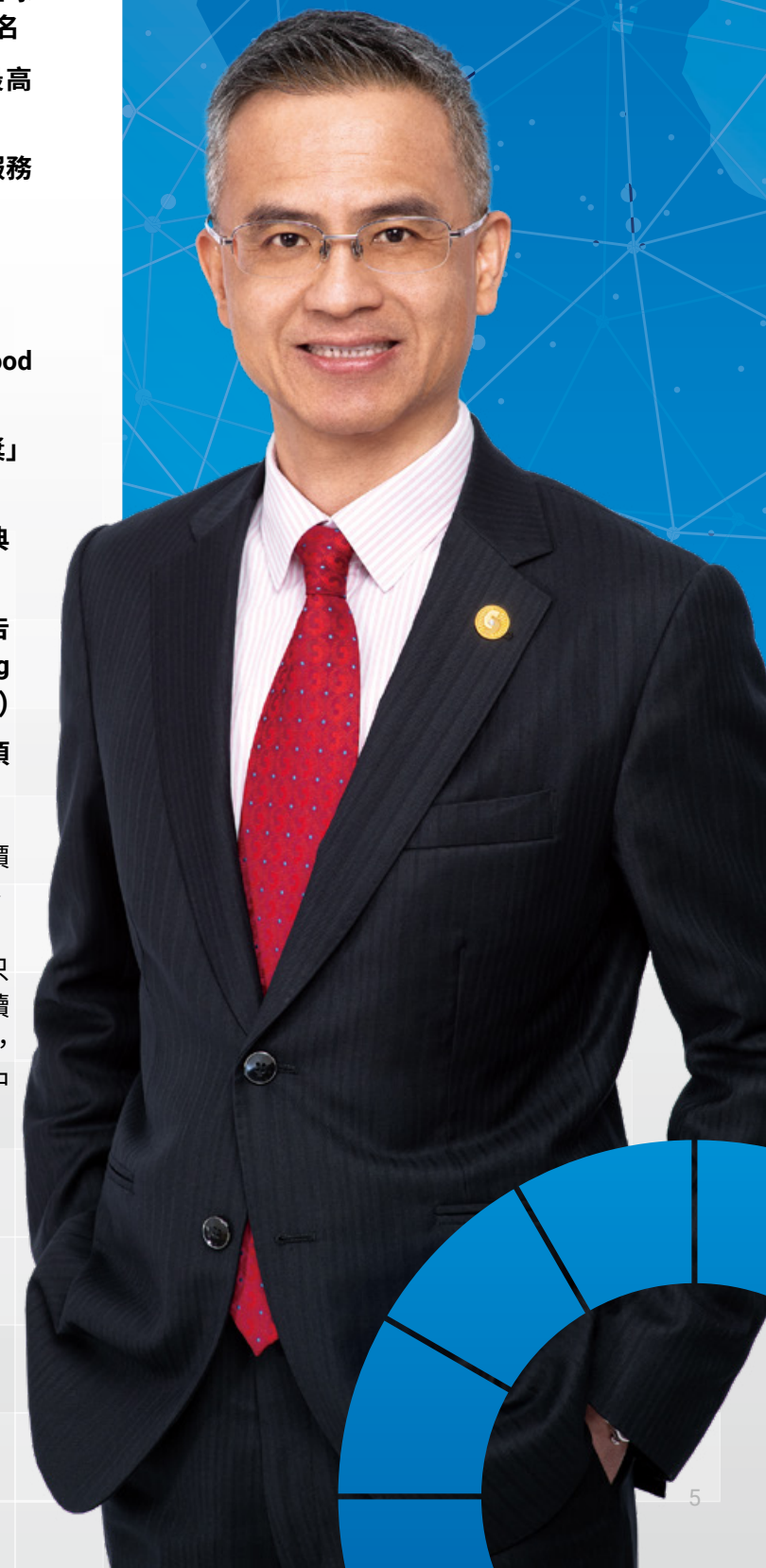
- 11 全球企業永續獎 (GCSA) - 英文永續報告書銀級獎、1 項傑出方案獎 (Outstanding Practice)、2 項最佳案例獎 (Great Practice)

- 12 台灣永續行動獎 (TSAA) - 3 項金獎、2 項銀獎、2 項銅獎

長期以來，我們堅守著做為電信業先驅的核心價值與使命，持續以卓越創新理念，運用核心專業、技術、資源、能力與特色，來協助解決社會問題，帶領產業價值鏈邁向數位轉型。「中華電信，不只是一家電信公司」，我們矢志成為以客為主、永續低碳之資通訊企業，戮力與台灣共同展望淨零未來，創造更多善的循環，也期望各界先進能持續給予中華電信支持及鼓勵。

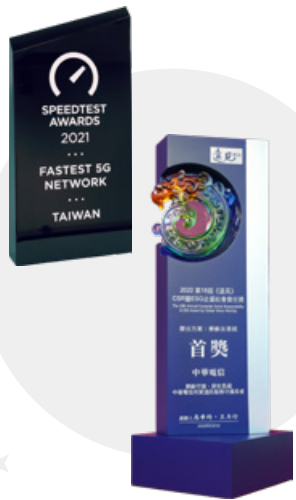
中華電信股份有限公司
董事長

郭水義



企業永續 獲獎事蹟

2022 1月



- ▶ 行政院獲 CIP 指定演習「唯一特優單位」
- ▶ Speedtest 2021 下半年台灣「5G 網速第一名」及 2021 下半年台灣「行動最快網路」獎
- ▶ 文化部「文馨獎 - 金獎」
- ▶ 中華民國國家企業競爭力發展協會「國家品牌玉山獎 (3C 資訊服務類企業唯一獲獎)」

2月

- ▶ S&P Global「永續年鑑銅級獎」

4月

- ▶ 臺灣證券交易所公司治理評鑑「Top 5%」

6月

- ▶ 讀者文摘消費者調查「信譽雙白金獎」
- ▶ 明晟永續指數 (MSCI) ESG 評等 A 級

5月

- ▶ 遠見 CSR 暨 ESG 企業社會責任獎「雙首獎」(ESG 綜合績效、樂齡友善專案)

7月

- ▶ Speedtest 上半年台灣「5G 網速第一名」、「行動網速第一名」，獲首座「連續五年台灣行動網速冠軍」



8月

- ▶ 台灣永續能源研究基金會「台灣永續行動獎 TSAA 三金二銀二銅」
- ▶ Frost & Sullivan「台灣最佳電信服務業者暨首屆台灣 5G 客戶價值領導獎」
- ▶ 台灣微軟「Top CSP Direct Partner」

10月

- ▶ 中華民國國家企業競爭力發展協會「國家品牌玉山獎 - 最佳產品玉山獎」
- ▶ 國際數據資訊公司「未來企業大獎 - 台灣區數位韌性獎」
- ▶ 投資劇《孟婆客棧》獲第 57 屆金鐘獎「戲劇類節目創新獎」
- ▶ 台灣金融服務業聯合總會及台灣金融研訓院「台北金融科技投資獎優勝」
- ▶ 臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 入選成分股



11月

- ▶ 教育部體育署「運動企業認證」、榮獲「體育推手獎最高榮耀」
- ▶ 1111 人力銀行「幸福企業《科技研發》金獎」
- ▶ 交通部「交通部 5G 智慧交通補助計畫評鑑之服務創新獎」
- ▶ 台灣物聯網協會「第四屆全球物聯網與智慧服務最佳典範金龍獎」
- ▶ 台灣永續能源研究基金會「台灣企業永續獎 (TCSA)」、「全球企業永續獎 (GCSA)」共十三項大獎
- ▶ 標準普爾長期信用「AA」全球電信業之首，中華信評長期信用 twAAA 評等國內電信業最佳

12月

- ▶ 臺灣客服中心發展協會「最佳服務創新企業」、「最佳客服承攬企業」兩大獎
- ▶ 行政院關鍵基礎設施防護演習「三度榮獲特優獎」
- ▶ DJSI 入選「世界指數及新興市場指數」
- ▶ 行政院「國家永續發展獎」
- ▶ 《富比士》「全球女性友善公司」
- ▶ Total Telecom 5G 智慧海港應用獲「2022 年亞洲通訊大獎」
- ▶ 行政院農業委員會農糧署「協助國產農糧產品行銷績優企業」
- ▶ Opensignal 下半年獲「4 項網速第一」國內唯一蟬聯 2 個國際權威機構認證 5G 網速第一
- ▶ 《The Asset》「ESG Corporate Award」最高榮譽玉璽獎 (Jade Award)



9月

- ▶ 哈佛商業評論「數位轉型鼎革獎 - 綜合數位轉型獎 (服務業先鋒獎) 首獎」
- ▶ 天下永續公民獎大型企業組第 13 名





營運持續—

新冠肺炎防疫措施

2022 年 COVID-19 疫情持續影響全球，無論企業或個人均處在疫情的衝擊中。我們身為國內龍頭企業，持續維持「超前部署」、「持續滾動式精進」策略，組成「中華電信防疫國家隊」，按《中華電信因應「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）」防疫應變計畫》，兼顧支援弱勢族群，對內確保關鍵基礎設施網路、資訊機房、重要資訊系統正常運作及員工健康防護；對外提升客戶服務品質，同時積極支援政府各項防疫工作與措施，共同守護國人健康，執行整體防疫解決方案。

防疫亮點措施



按 COVID-19 防疫應變計畫成立防疫指揮中心，訂定營運不中斷計畫並陸續演練。

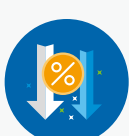


提供消費者全年 24 小時的 0800 免付費客服專線、開發多元線上服務及自助管道，讓客戶在家也能安心辦理業務。



自主開發「疫情監控管制系統」，推動各項科技防疫措施。

- ▶ **夜市交易無紙化**
整合多元行動及掃碼支付，輔導在地店家、中小型、微型企業及夜市攤商，導入無現金交易服務，實現支付零接觸。
- ▶ **異地、居家辦公**
提供企業以資安為主的防疫專案，打造固網、行網、Wi-Fi「三網齊上」的寬頻網路環境。
- ▶ 針對弱勢偏鄉學生提供教育部網卡。



電信服務資費優惠

針對受疫情影響的企業、學校，適度調降電信費率；無償提供經濟弱勢學生預付卡。



支援「1922 防疫專線」

- 2022 年 1922 防疫專線總進線量高達 753 萬通，平均應答率 68.3%（排除 4~5 月因疫情指揮中心啟用自主疫調回報系統，致民眾大量進線諮詢確診者安置問題，平均應答率 85%）。
- ▶ 移民署疫情諮詢專線累計話務量 352,432 通，平均應答率 79.06%。
 - ▶ 簡訊實聯制客服專線總來話量 22,311 通，平均應答率 90.36%（自 4/28 退場）。



科技防疫（簡訊實聯制）

協助衛服部建立簡訊實聯制平台，大幅度降低疫調困難（於 4 月完成階段性任務退場）。

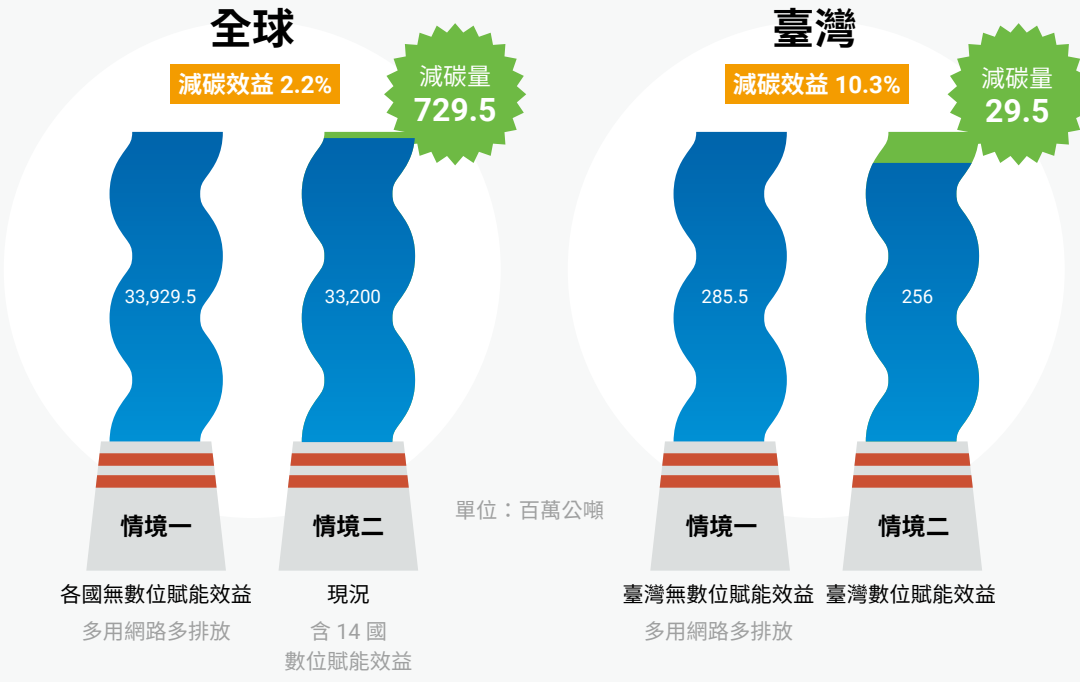


中華電信數位賦能 協助臺灣減碳

全球暖化導致氣候變遷帶來的災害是現代社會需面對的問題，2015 年《巴黎協定》主要目標是希望本世紀末把全球平均氣溫升幅控制在低於 2°C（較工業革命前水準），並努力將氣溫升幅限制在 1.5°C 內。為達此目標，企業依據科學基礎減量目標倡議（SBTi），需將所有範疇（一至三）「溫室氣體排放量」計入，於 2030 年前設定近期減量目標，以期 2050 年前達到淨零排放。依據摩根士丹利資本國際（MSCI）研究發現（註 1），資訊科技產業平均範疇三（上下游為主）碳排放高達 88%，其中「購買的商品和服務」佔 52%，如何降低來自供應鏈碳排放已成為企業實現淨零目標棘手議題。

中華電信以 5G、AI、大數據、雲端計算、感測器、高速晶片所組成的數位賦能應用，優化能源使用效率，減少各行業之碳排放量，實現「多用網路、少用馬路」目標，由工研院產業科技國際策略發展所模型推導分析驗證（註 2），中華電信每使用 1 度電提供服務，可為臺灣產業減少 5.64 度電。

高數位化國家（註 3）之通信產業帶給全球數位賦能減碳效益為 729.5 百萬 t-CO₂e，臺灣數位賦能減碳效益為 29.5 百萬 t-CO₂e，依中華電信市佔率計算，2021 年協助臺灣減碳達 12.36 百萬 t-CO₂e，相當於減少台北市一整年的碳排放量（註 4）。



註：

- Which Scope 3 Emissions Will the SEC Deem ‘Material’? MSCI 2022/04
- 工研院產業科技國際策略發展所《2022 年電信業對節能減碳效益研究》。
- 包含美國、香港、瑞典、丹麥、新加坡、瑞士、荷蘭、臺灣、挪威、阿拉伯聯合大公國、芬蘭、南韓、加拿大、英國等 14 國。
- 2021 年台北市溫室氣體排放量為 11.14 百萬 t-CO₂e。

公司綜覽

中華電信（2412）是國內最大之綜合電信業者，服務據點遍及全台 22 縣市，多達 691 家服務門市。主要業務涵蓋國內固定通信（市內網路、長途網路、寬頻接取）、國際固定通信（國際網路）、行動通信（行動網路），以及數據通信（HiNet 寬頻上網）領域，並以大數據、資安、雲端及網路資料中心等技術資源，提供企業客戶資通訊服務，發展物聯網、人工智慧等新興科技服務，為客戶創造優質的資通訊環境與精彩便利的數位生活，亦是國際間電信業者重要的合作夥伴。

我們秉持「縮短數位落差、落實環境永續及關懷弱勢族群」的服務理念，善用公司核心技術、資源、能力與特色，從環境 (Environmental)、社會 (Social) 及公司治理 (Governance) 三大面向，實踐「永遠走在最前面」的品牌精神，以具體行動展現永續經營的決心，履行全方位企業永續，近年來，積極投入 ESG 的各項作為，屢獲國內外專業機構肯定。

分公司與轉投資公司主要業務：請參閱 2022 年公司年報 p.111-113。

公司治理	16
ESG 管理	24



合併總營收為 **2,167 億元**、每股盈餘 (EPS) **4.70 元**



唯一設置勞工董事的電信業者



「**永續 +5G+ 轉型**」策略：「守核心」、「衝新興」、「客為尊」、「廣結盟」、「齊步走」



將永續經營策略目標彈性納入**董事薪酬**核予之指標考量項目，落實**永續績效與薪酬連動**



設置「**永續發展委員會**」，並透過 ESG 分組，進行各項永續政策訂定



每年審視公司**碳管理策略**規劃預算、行動方案並設定相關績效目標

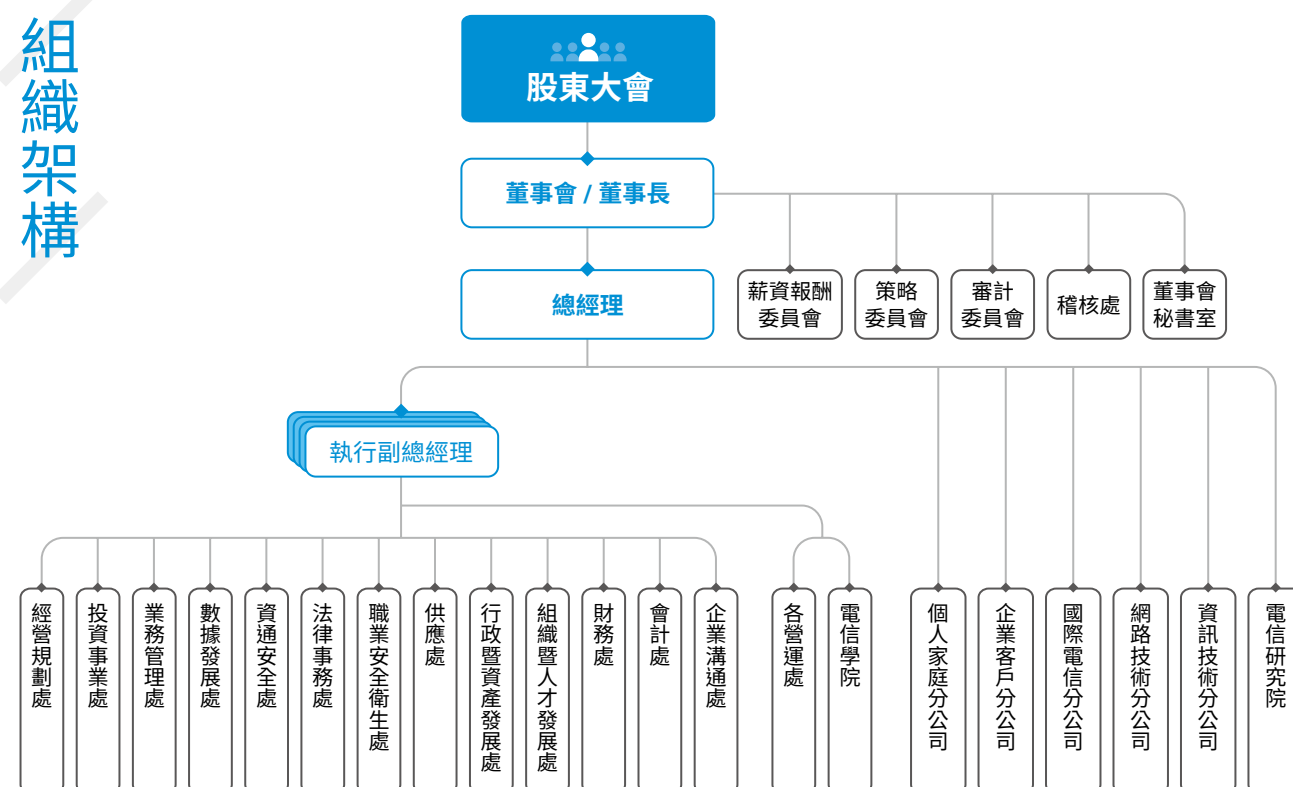


永續議題「**創造社會共融、數位包容、綠色資通訊產品與服務、綠色品牌管理、節能減碳**」

本章回應之 SDGs



組織架構



我們推動「以客戶為中心」組織轉型，2022 年 1 月 1 日成立個人家庭分公司，與企業客戶分公司、國際電信分公司形成以客戶為中心的三大事業群，同時成立網路技術分公司，使行網、固網業務整合，並於 2022 年 4 月 30 日將數據通信分公司更名為資訊技術分公司，與研究院組成三大技術群，支撐三大事業群業務推展，以發揮組織資源整合與整體經營綜效的最大優勢，提升公司競爭力，再創營運佳績。



商業模式

家庭市場

- ▶ 國內固定通信服務
- ▶ 國內電路出租業務
- ▶ 網際網路與加值服務
- ▶ MOD(IPTV) 服務
- ▶ 國際固定通信服務

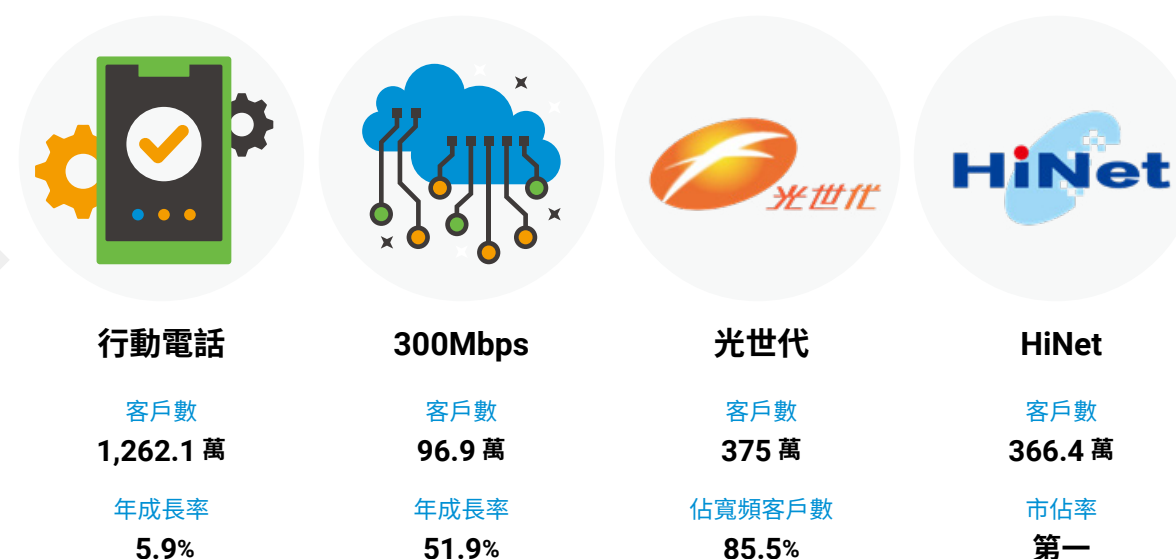
個人市場

- ▶ 行動通信服務
- ▶ Wi-Fi 服務
- ▶ 國際固定通信服務

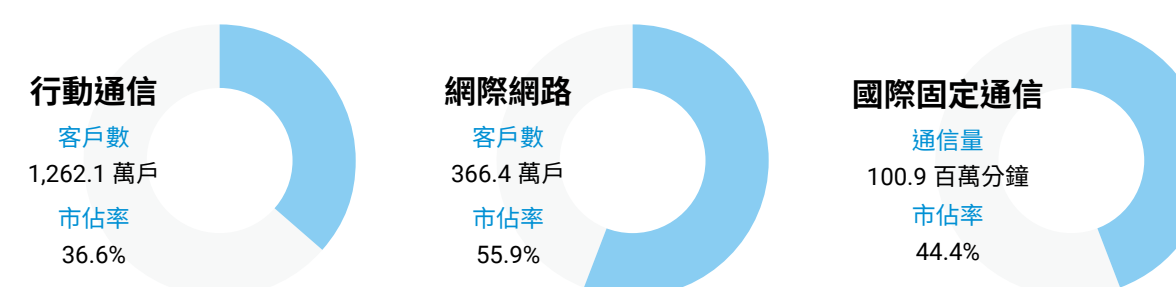
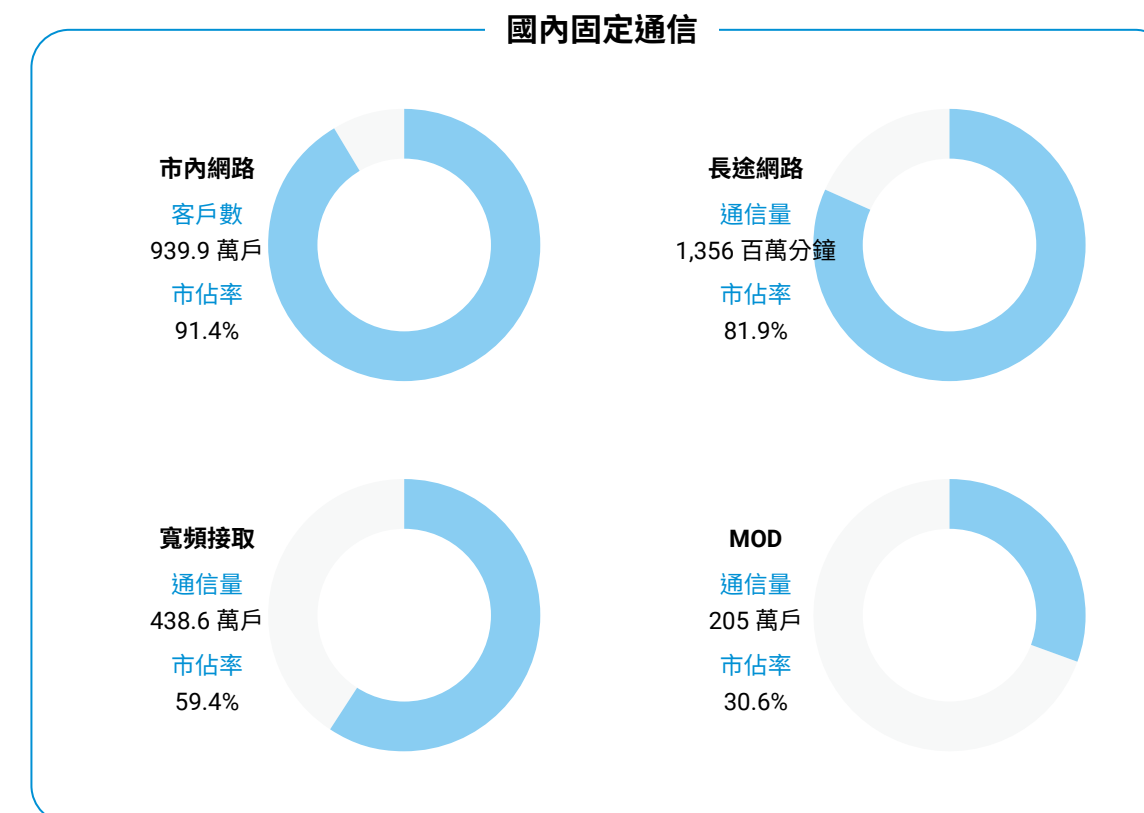
企客市場

- ▶ 企業客戶整合服務
- ▶ 企業客戶資安服務
- ▶ 行動企業客戶服務
- ▶ 數據企業客戶服務
- ▶ 國際企業客戶服務
- ▶ 多元整合支付服務

產品與服務



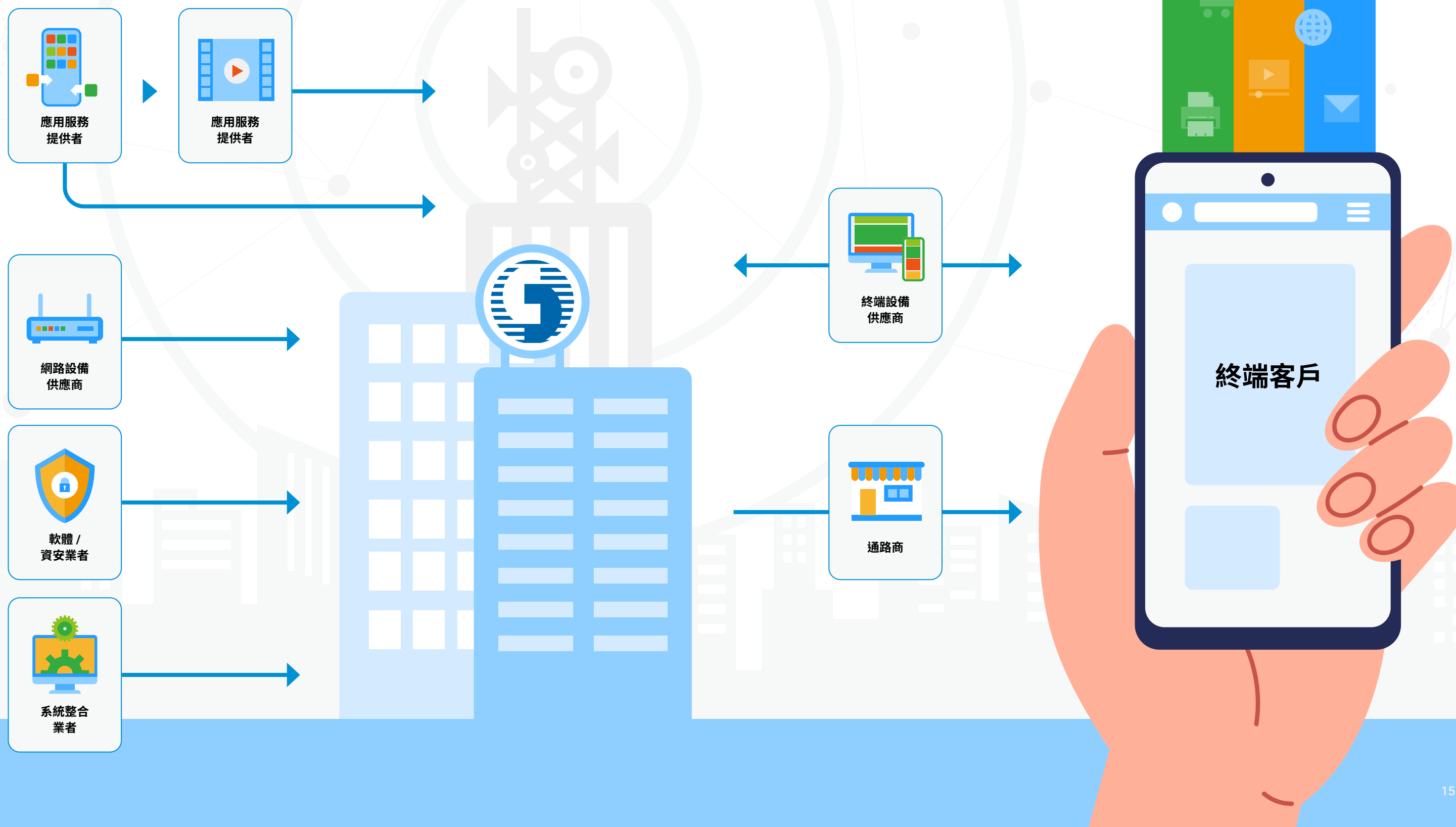
主要產品客戶數及市佔率



產業價值鏈與關鍵永續績效

電信產業價值鏈是一個相互依存、環環相扣的生態系統。基礎建設提供了良好的基礎保障，通訊服務提供了基本的通訊功能，加值服務提供了更多元、創新的應用服務，上述上、下游環節共同構築了電信產業價值鏈，在數位滙流的帶動下，內容提供者／整合者、應用服務提供者、網路設備及終端設備供應商等，更是電信服務業者重要的價值鏈夥伴。

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。2022 年依採購類別及佔比可區分為財物類 (50%)、工程類 (16%)、勞務類 (13%)、專標案 (14%) 以及營繕類 (2%)，一階供應商 1,915 家，供應商的契約金額超過 700 億元。未來我們將於固網、行動、數據及 eICT 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。



公司治理

中華電信董事會為公司最高治理機構，具選任與提名高階管理者之職責，同時負責制定、監督及核准公司整體永續發展策略及 ESG 資訊報導等。董事會成員除具備董事會整體之能力與產業經驗外，並兼備業務多元化發展之能力。

為落實董事會多元化之精神及性別平等，已擬定 2025 年達成女性董事佔比 30% 之目標。2022 年選任第 10 屆董事會成員共計 13 名（男性 10 名、女性 3 名），含 5 名獨立董事（男性 4 名、女性 1 名），董事任期為 3 年。中華電信董事長郭水義先生服務中華電信逾 20 年，電信產業資歷完整，積極推動公司各項業務，落實策略轉型計畫，奠定公司永續發展之基礎，為股東、員工及投資人創造價值。此外，外部董事（含獨立董事）可就其不同專才及領域，提供客觀的專業意見，有助於董事會做出對公司及股東最有利的決策。

為確保治理的獨立性並兼具利害關係人觀點，由全體獨立董事組成審計委員會，另為永續發展機制之有效運行，我們將永續發展（ESG）列入《中華電信高階經理人績效管理辦法》，並涵蓋於公司績效、轄屬單位績效及個人績效等關鍵績效指標中，期有效達成公司願景與短中長期策略目標。

中華電信董事之提名與遴選，係依相關法令及中華電信章程規定，採候選人提名制度，由董事會及符合法定持股比例要求之股東提名，依法定程序辦理董事提名公告及提名作業。有關獨立董事之資格及選任，均符合《公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法》規定，並依據中華電信治理守則第二十四條規定辦理。

註：

- 中華電信於 2023 年 5 月 2 日接獲大股東交通部來函，自 2023 年 5 月 5 日起解任謝繼茂先生擔任法人代表人董事之職務；於交通部未補派另一席董事之前，目前董事為 12 席。詳請參閱本報告書附錄：GRI 2-9 治理結構及組成。
- 董事進修情形：請參閱 2022 年公司年報 p.69~71。



[《中華電信董事選舉辦法》](#)
[《中華電信股份有限公司治理守則》](#)

亮點個案

董事會多元化政策

為實踐董事會多元化，以用人唯才為原則，董事遴選基本條件不限性別、年齡、國籍、文化及族群，且應具備良好素養、產業經驗及專業知識等資歷背景，以健全董事會結構。

薪酬與永續績效連結性

董事均由董事會及持股達法定比例之股東提名，並經股東會選任；為促使董事績效與公司永續願景及短、中、長期策略目標相連結，評量其應有之核心能力、強化當責，並落實績效與薪酬連動、留任與吸引關鍵人才加入董事會，薪資報酬委員會依公司章程等相關規定，另規劃將 ESG 永續經營策略目標彈性納入董事薪酬核予之指標考量項目，與其薪酬發揮實質的連動效應，達成雙贏目標。

董事酬金：請參閱 2022 年公司年報 p.30-31。

2022 年董事會對 ESG 議題之治理報告

- 共計召開 9 次董事會，會議陳報 ESG 議題累計達 4 次。
- 董事會報告之重大 EGS 議題：
 - 發行新台幣 35 億元可持續發展債券，為國內電信業第一檔，亦為國內非製造業最大檔之可持續發展債，旨在支應環境保護及社會發展投資。
 - 國家 2050 淨零路徑因應策略，報告國內外監理機關對溫室氣體盤查資訊揭露之法遵。
 - 配合金管會「上市櫃公司永續發展路徑圖」，報告母公司溫室氣體盤查及查證時程規劃，並按季列管執行進度。
 - 宣示加入 RE100 倡議、公務（工程）車電動化、提升 IDC 再生能源使用。
 - 設定減碳目標，提出 ESG 關鍵議題與其因應策略。
 - 調整女性主管比例定義為「科長級以上」。
 - 高階主管變動薪酬與當責之 ESG 關鍵議題連動。
 - 擴大推動機構彈性工時。

審計委員會



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。

策略委員會



由 7 位董事（含 4 位獨立董事）組成，主責審議董事會交付案件，以及公司重要經營課題，如中長期發展目標及策略、重大投資與併購、組織機構重大調整、經營執照取得或繳回、年度營運計畫及預算之編製或修訂、資本額增減及其他重要策略議題（含 ESG 節能減碳與環境永續）等，審查結論依必要性提報董事會議決。

薪資報酬委員會



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。

註：

- 上述委員會，均擔負決策 / 監管 CHT 對「經濟、環境與大眾的重擊」責任。
- 按揭露項目 GRI 2-9 治理結構及組成，請參閱附錄 p.150-151。

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處討論。

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。

董事會運作情形資訊：請參閱 2022 年報 p.38~39。

2 利益衝突揭露

跨董事會成員資格

- 第 9 屆董事會第 18 次會議，解除第 10 屆董事會董事候選人之競業禁止限制案。
- 第 10 屆董事會第 2 次會議，解除法人代表董事之競業禁止限制案。

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，中華電信與關係人交易金額達新臺幣 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。

有關避免利益衝突相關作為說明，請參閱：

- [《中華電信股份有限公司治理守則》](#)
- 2022 年公司年報 p.58、p.91。

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。2022 年完成董事會成員績效評估自評、董事會績效評估自評、功能性委員會績效評估自評，並委託臺灣誠正經營學會進行外部評鑑，外部獨立評鑑結果包括：



1 董事會專業職能與決策效能

獨立董事席次達 5 人，相關背景包含法律、通訊、人工智能、金融及會計等不同領域專業，能從不同角度提供多元化意見；董事會成員均表示會議中有充分討論之機會。



2 董事會對於企業內部控制之監督

設置審計委員會及策略委員會，定期對於發展策略、營運狀況及重大交易等重要議題進行討論。另於高階管理階層則設置風險管理委員會，負責監控受評企業整體風險暴露程度。該等委員會之設置均使董事會成員可更有效掌握受評企業整體面臨的潛在風險，以強化風險管理及監督。



3 對永續經營之態度

設置永續發展委員會，由董事長及經理人共同促進永續發展相關行動方案之執行，並向董事會報告永續策略之執行情形，有助於董事會了解永續策略之落實，並持續推動及監督。此外，亦將 ESG 相關指標列入經理人績效評估指標，強化 ESG 方案之落實。

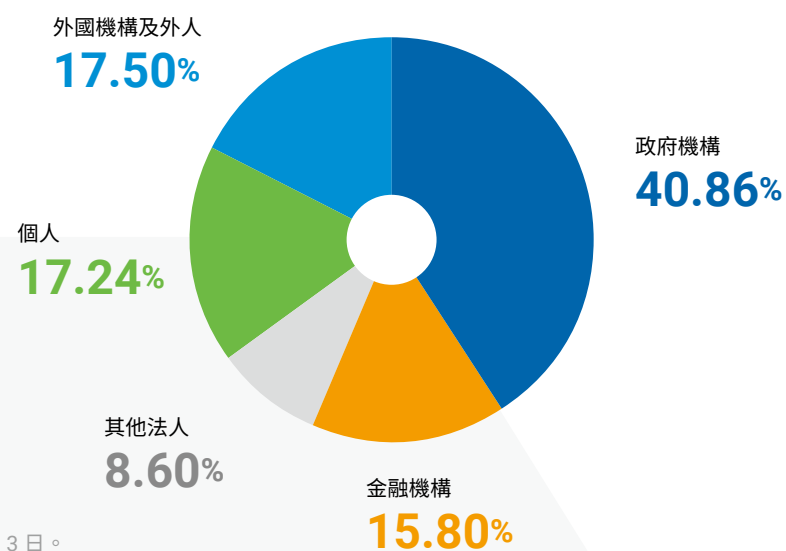
[《中華電信董事會績效評估辦法》](#)

[2022 年績效評估執行結果](#)

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。

中華電信股東結構（持股比例）



註：資料日期 2022 年 7 月 3 日。

創造股東價值

2022 年，中華電信合併總營收達 2,167 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，增益專標案營收，2022 年整體營收與 2021 年相比成長；2022 年，歸屬於母公司的淨利為 365 億元、每股盈餘 (EPS) 4.70 元。

中華電信財務健全並依法誠實納稅，2022 年合併所得稅有效稅率約 19.54%，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；另依產業創新條例第 10 條申請投資抵減的租稅優惠。

經濟績效



母子公司員工總數
32,123 人

單位：佰萬元

實收資本額	77,574
營業收入	216,739
營業成本 * 註 1	136,717
營業費用 * 註 1	33,290
員工薪資福利 * 註 2	45,672
現金股利	35,746
支付所得稅	8,397
社會投資 * 註 3	840
留存的经济價值 * 註 4	2,589

註：

1. 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。
2. 員工薪資福利：包含在營業成本及費用中。
3. 社會投資：包含不具營利或業務行銷性質的成本支出。
4. 留存的经济價值 = 營業收入 - 營業成本 - 營業費用 - 現金股利 - 支付所得稅。

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關係人（供應鏈夥伴）之宣導及教育，連續 4 年通過 SGS-Taiwan《行為準則》符合性獨立性查證。

2022 年的誠信經營守則相關規定宣導與測驗，於 9 月 12 日至 10 月 7 日進行，同時針對全體員工實施數位學習閱讀《行為準則與誠信經營守則》宣導課程，扣除請娩假、公傷假及長期病假等原因，19,596 位員工 100% 完成測驗，以具體管理機制，確保所有員工均能以最高倫理標準從事營運活動。在良好機制控管下，2022 年並無任何重大違反法規之情事發生。

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。

註：2022 年起，新進定期人員亦須接受《行為準則與誠信經營守則》宣導課程。



「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》及《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



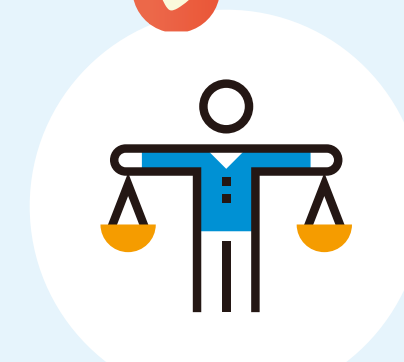
盡職調查

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相關人，於條文中聲明尊重其人權之精神，如《人權政策》落實員工、供應商及利害相關人等人權議題之保障。

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：



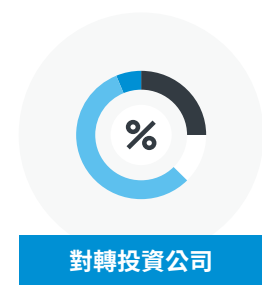
對內（員工）

- 1 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。
- 2 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。
- 3 每年宣導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。
- 4 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。
- 5 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。



對外（商業夥伴）

- 1 要求其同意遵守中華電信供應商永續 / ESG 準則及行為準則。
- 2 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。
- 3 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。



對轉投資公司

- 1 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。
- 2 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：

- 1 設置並公告內外部獨立檢舉信箱、專線，對檢舉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](#)
- 2 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，超過二分之一。

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

如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

中華電信堅守貪腐零容忍原則，訂有《中華電信反貪腐與反洗錢政策》來規範所有營運及商業之互動關係，政策涵蓋對象包括董事、全體員工、供應商等，2022 年起，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。我們定期對誠信經營守則、反貪腐政策等執行作業追蹤並進行風險評估，涵蓋 100% 共 28 個機構營運據點，並依據風險評估鑑別並無重大貪腐風險。

我們確實要求並管控與中華電信有商業往來之利害關係人，如供應商、承攬商等，必須嚴守與我們相同的反貪腐標準，並透過內部稽核機制、安全嚴謹並保密之員工舉報機制，強力檢視內外部利害關係人可能發生之不法作為。2022 年共計受理 74 件申訴檢舉案件，均已依規定辦理並全數結案。

2022 年未發生行為準則中貪腐、賄賂、歧視、騷擾、客戶隱私個資、利益衝突、洗錢、內線交易等違反案件，其他違反紀律案共計 6 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](#)

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，透過官網、公開資訊觀測站、公司年報、永續報告書，以及各式記者會、法說會等多元透明的資訊管道，加強與利害關係人溝通，提升資訊揭露的速度、品質、平衡度及可信度。截至 2022 年第九屆公司治理評鑑，我們已八度獲得前 5% 之最優等佳績，亦於「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% 肯定；另 MSCI 評級已於 2023 年 5 月晉升為 AA 級。

在法遵資訊揭露部份，中華電信依據「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」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」。2022 年中華電信皆未有任何遭主管機關裁罰，或為其他行政處分之重大訊息。

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。因致力於遵循相關規範，2022 年無任何遭公平交易委員會裁罰的案件。

支持全球性 ESG 倡議與規範

我們自願性遵循聯合國《全球盟約》原則規範。在人權方面，尊重和維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為；在勞工標準方面，維護員工結社自由、承認及維護勞資集體談判的權利，致力消除任何形式的不當勞動行為，並杜絕僱用方面的歧視行為。

中華電信公開揭示人權政策並建立相關之申訴及處理機制，持續將人權議題於公司政策、管理作為中落實。中華電信學院每年開授專班，提供人權議題的講述，遇勞動相關法規修訂或政策性議題的調整，另規劃課程及調訓，2022 共開班 6 堂，計 16 小時，276 人次參與，並於新世代成長營列入介紹章節，此外於 2023 年將規劃人權相關議題列為 ESG 永續學習地圖之一。

[《中華電行人權政策》](#)

ESG 管理

中華電信率先於 2006 年導入企業社會責任，並成立「CSR 委員會」，2021 年因應永續發展趨勢，將 CSR 委員會改組為「永續發展委員會」，由董事長及總經理分任主任及副主任委員，代表董事會參與各項永續發展策略、政策、目標之訂定與審核，及年度 ESG 績效成果之督導事宜，並定期向董事會進行報告，按董事之指導意見，進行妥適之行動及 ESG 組織調整等作為。

我們以「綠化低碳、數位賦能、誠信透明」為永續發展願景，整合企業獨特資源和發揮核心職能，透過委員會下 ESG 四小組，以「永遠走在最前面」的品牌精神，規劃及落實全方位 ESG 行動方案。

[中華電信股份有限公司永續發展實務守則](#)

2030 年 ESG 目標

2022 年達成進度

2030 年策略與目標

E 環境

- 1 碳排放較 2020 年減少 7.6 萬噸 (9.6%)
- 2 IDC 機房再生能源使用量 1,884 萬度 (9.2%)

策略

提升能源效率，發展再生能源

目標

- 1 碳排放較 2020 年減少 50%
- 2 IDC 機房 100% 使用再生能源

S 社會

- 1 女性主管比例達 21.5%
- 2 數位賦能，偏鄉弱勢族群受益人次達 0.88 萬人
- 3 中小企業數位環境與創新商業模式累計達 2.9 萬家

策略

強化性別平權意識、提升女性主管比例、偏鄉助學生態系、建立產銷團隊

目標

- 1 提升女性主管職位（科長級以上）比例達 30%
- 2 數位賦能，偏鄉弱勢族群受益人次累計 2.2 萬人
- 3 中小企業數位環境與創新商業模式累計達 19.8 萬家

G 治理

- 1 MSCI ESG 評等維持 A
- 2 高階經理人變動薪酬與 ESG 指標連動 10%

策略

提升 ESG 評比等級、高階經理人變動薪酬與 ESG 指標連動

目標

- 1 MSCI ESG 2025 年達 AA；2030 年達 AAA
- 2 高階經理人變動薪酬與 ESG 指標連結達 30%

註：MSCI ESG 評級於 2023 年 5 月提前達成 AA 目標。

永續發展委員會

中華電信「永續發展委員會」下設「環境」、「社會」及「治理」等 4 小組，以擴大核心職能效益、落實企業永續願景為出發點，推動各項 ESG 行動計畫。每半年召開會議，由四位高階主管（執行副總經理）擔任督導，另每季由總經理召開跨小組會議，定期檢視各項 ESG 策略、行動方案，及確認各項 ESG 目標及指標之達成狀況。

永續發展委員會

主任委員 董事長
副主任委員 總經理
委員 總公司執副（兼分組召集人）
一級機構首長
中華電信基金會執行長

秘書處



董事會代表	郭水義 董事長
機制	永續發展委員會依董事會核定之政策、制度及相關管理方針，推動各項行動方案，協調各項工作之分工並監督執行進度；每季將重要議題、利害關係人溝通結果、永續發展推動成果及目標達成情形陳報董事會。
執行	<ul style="list-style-type: none">▶ 秘書處由企業溝通處及經營規劃處擔任，對外負責 ESG 年報及資訊揭露、各類評比獎項、參展及媒體溝通；對內綜理跨組協同合作、目標管考及追蹤、績效評核設計。▶ ESG 分組設定年度目標及 OKR，結合分公司及所屬機構，推動及落實各項永續發展工作。▶ 委員會及階段性 ESG 成果每季陳報董事會。董事對於各項議題之指導意見，均透過董事發言追蹤，請相關處室填報辦理情形。
開會頻率	委員會每半年一次、跨組會議每季一次、分組會議每月一次
報告簽核	總公司副總級主管審核後，依內部簽報程序，簽請董事長核定
2022 年執行成果	<ol style="list-style-type: none">1 完成 2022 年溫室氣體全價值鏈（Scope1~3）盤查2 建立內部碳定價制度3 提交科學碳目標（SBT）審查，及申請加入 RE 1004 優惠育兒政策：① 6 歲以下育兒津貼 ② 3 歲以下幼兒每日減少 1 小時工時 ③ 職場教保中心5 擴大推動彈性工時由 1 小時，放寬為 2 小時6 攜手台灣世界展望會與台灣微軟，為蘭嶼弱勢家庭孩子規劃「數位培力養成計畫」7 高階經理人變動薪酬 10% 連結8 發行 35 億可持續發展債9 舉辦「高階主管 ESG 智識課程」，進行高階主管 ESG 教育訓練課程10 共 46 位員工參與「企業永續管理師證照培訓班」並通過認證

註：郭水義董事長於 2023 年 5 月 5 日上任。

ESG 內化與溝通

中華電信員工遍及全台灣，為確保所有員工都理解企業永續的精神，確實執行並適時提供回饋建議，我們於公司內部建置多元溝通管道，宣導相關議題，並結合績效考核機制，將永續觀念化為行動，具體落實於日常作業之中。

年度考核

▶ 行政管理永續績效

將各項永續發展目標列入年度管理績效考評，做為單位推動成效之考核依據。

▶ 道德規範線上測驗

每年進行《行為準則》、《誠信經營守則》及《防範內線交易》規範的宣導及測驗。

▶ 檢舉與申訴

員工違反《行為準則》及《誠信經營守則》查證屬實者，將依公司規定辦理。

員工訓練

▶ 環境教育訓練

2022 年於台中、高雄進行 5G 無塑環境教育志工訓練，傳遞環境永續的理念。

▶ 企業永續教育訓練

每年執行企業永續相關教育課程，並依循國際趨勢，聘請外部顧問授課與交流。

▶ 新進人員訓練

辦理新進人員數位訓練課程與成長營，教育企業價值觀、人事制度、工作規則及勞資關係等事宜。

▶ e-Learning

將課程、即時資訊及宣導事項，透過 e-Learning 系統，供員工隨時瀏覽。

高層溝通

▶ 高階主管會議

針對重大永續議題，定期提報予高階主管會議討論，依決議改善發展方向及目標。

其他

▶ ESG 報告書研討會

不定期針對外界最新的報告書進行研析，於內部會議分享，提升員工對於 ESG 趨勢認知。

▶ 官網及社群媒體

於官網及中華電信 YouTube 頻道上設置「ESG 專區」並建立 FB 粉絲團。

員工溝通

▶ 員工資訊入口網站

提供內部網站 / 系統讓員工提出建議或創新案，以廣納員工意見，並設有員工園地，公開申訴檢舉專線、互調訊息等資訊。

Chapter 02

永續價值策略

中華電信投入於 ESG 的成果，不僅創造企業營運利潤及股東價值極大化，我們的股東結構，也讓我們承擔了更廣泛的企業公民責任。中華電信所處的資通訊產業位置，讓我們得以運用技術與創新，通盤掌握風險與機會。利用服務與產品創新，為價值鏈帶來正面經濟影響，大幅減少對環境負面衝擊的同時，也為產業鏈及社會大眾創造永續價值。



六大資本

- ▶ 財務資本
- ▶ 人力資本
- ▶ 智慧資本
- ▶ 製造資本
- ▶ 社會資本
- ▶ 自然資本



五大支柱

- ▶ 數位經濟發動機
- ▶ 創新產業領航員
- ▶ 幸福價值守護者
- ▶ 綠色企業開拓者
- ▶ 社會價值引導員



永續願景

- ▶ 數位經濟轉型
- ▶ 產業創新與人才創業
- ▶ 幸福企業與貼心服務
- ▶ 全面轉型綠色企業
- ▶ 科技連結希望

六大資本 創造永續價值 — 30

五大支柱 驅動永續循環 — 32

永續價值 — 33

本章回應之 SDGs



六大資本 創造永續價值



五大支柱 驅動永續循環

中華電信發揮資訊企業核心能力，結合企業永續，確立「數位經濟發動機、創新產業領航員、幸福價值守護者、綠色企業開拓者、社會價值引導員」等五大支柱，我們認為，投入於這五大重點領域，有助於實現數位包容的社會及永續發展的未來。

數位經濟發動機

願景 數位經濟轉型

- 策略**
- ▶ 成為 5G 電信領導品牌
 - ▶ 激發創新應用、創建新商業模式

創新產業領航員

願景 產業創新、人才創業

- 策略**
- ▶ 投資及扶植新創企業
 - ▶ 對內鼓勵創新及創業

幸福價值守護者

願景 幸福企業、貼心服務

- 策略**
- ▶ 建置健康幸福職場
 - ▶ 保障資訊勞動人權
 - ▶ 提供優質創新服務

綠色企業開拓者

願景 全面轉型綠色企業

- 策略**
- ▶ 5G 綠色行動
 - ▶ 創建綠色低碳供應鏈

社會價值引導員

願景 科技連結希望

- 策略**
- ▶ 5I SDGs 數位包容倡議
 - ▶ 企業志工服務遍地開花

永續價值

中華電信自 2006 年投入於永續議題及行動以來，已有效且具體創造了經濟、環境及社會價值，雖然我們在設定和管理行動方案、目標及績效時，儘量採用量化數據設定，然而我們也明白真實及量化環境、社會價值的難度，目前我們所使用的 ESG 績效量測指標，尚有許多項目無法用貨幣金額來呈現真正的價值。

股東 / 投資人

- ▶ 每股盈餘 **4.70** 元
- ▶ 合併營收 **2,167** 億元
- ▶ 入選道瓊永續指數 (DJSI)「世界指數成分股」及連續 **11** 年入選「新興市場指數成分股」

員工

- ▶ 員工薪資福利 **45,672** 佰萬元
- ▶ 人均訓練 **57.65** 小時
- ▶ 總訓練支出 **460,843** 仟元
- ▶ 職業災害千人率男性 **2.14** / 女性 **1.00**
- ▶ **631** 名身心障礙員工（法定 186 名）
- ▶ **57** 名原住民員工
- ▶ 員工敬業度 **92.38** 分 / 100 分

客戶

- ▶ 消費者滿意度 **7.91** 分 / 10 分
- ▶ 客服專線服務滿意度 **4.75** 分 / 5 分

社區 / NPO

- ▶ 弱勢團體通信優惠 **84,221** 人 / 戶
- ▶ 通信補助金額 **156,268** 仟元
- ▶ 電信普及服務 12Mbps 寬頻服務涵蓋率 **>91.59%**
- ▶ 語音隨身助理 App，自 2013 年起，瀏覽人次逾 **335** 萬人次
- ▶ 數位好厝邊 **89** 處據點
- ▶ 企業志工服務時數 **48,797** 小時

供應鏈

- ▶ 金級永續夥伴認證累計 **45** 家
- ▶ 在地採購比例 **97%**
- ▶ 綠色採購金額 **176.05** 億元

Chapter 03

重大議題 與衝擊

我們期望讓所有關注電信業、關注中華電信邁向永續發展的利害關係人，更能聚焦在中華電信積極投入且具產業影響力的 ESG 議題上，這也有助於中華電信更專注深化行動內容，及提升資訊揭露的品質。



頻率

每年一次



重大性流程 / 重大議題審查簽署

董事會成員



參與評估之外部利害關係人類型

消費者、供應商、主管機關、NGO / NPO 機構

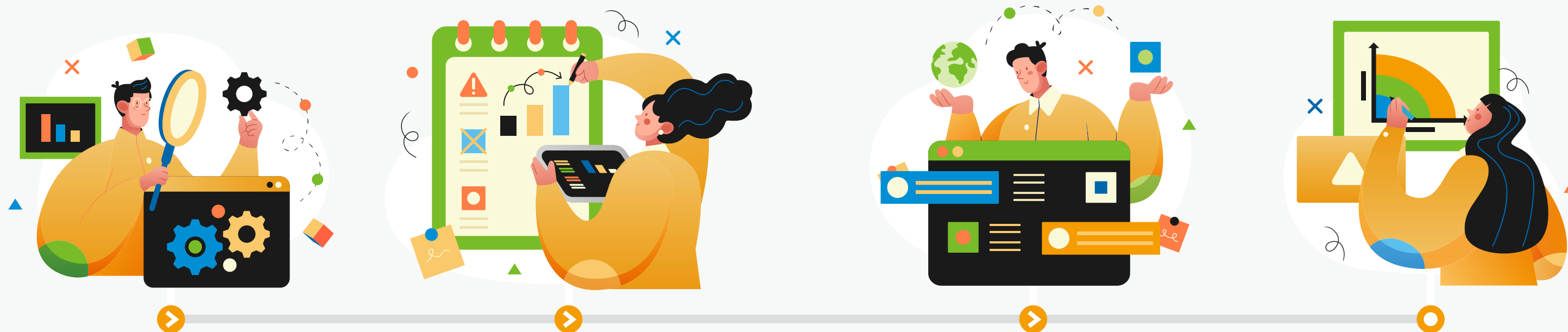
重大性判別流程 36

年度重大議題說明 38

利害關係人共融 44

重大性判別流程

重大 ESG 議題判別步驟



STEP 1 持續蒐集 / 識別各項永續議題

持續搜集國際永續 / ESG 議題趨勢、揭露框架 / 標準（如 GRI 準則、TCFD、SASB）、永續評比（如 DJSI、MSCI）、國際標準資訊，及中華電信 2022 年相關 ESG 新聞，配合短、中、長期 ESG 目標，進行各面向議題之識別及資訊搜集。

STEP 2 重大衝擊評估

整合外部利害關係人評估回饋意見，透過問卷調查、訪談形式，按雙重重大性原則，由 ESG 各分組判別 ESG 各面向議題之實際及潛在衝擊，並評估各議題衝擊之顯著性。

STEP 3 顯著性排序

在完成議題顯著性評估後，ESG 分組會按內部考量、產業實務及標準，加上外部利害關係人意見，進行最終議題分析及討論，設定實際、潛在衝擊議題之「重大性門檻值」，進行優先順序之排序，完成「年度重大主題矩陣」。

STEP 4 結果確認 / 重大議題矩陣

「年度重大 ESG 議題矩陣」經 ESG 分組同意後，送請「永續發展委員會（ESG 最高主管及董事會代表）」進行審查及簽署，確認 2022 年重大 ESG 議題識別結果，作為年度 ESG 報告書揭露 / 行動方案規劃之重要參考依據。

重大性評估 - 外部利害關係人參與流程

中華電信建置多元溝通議合介面，邀請來自政府主管機關、學術界、非營利組織、消費者、供應商等不同類型之外部利害關係人，共同識別及評估 ESG 相關議題，並提出其寶貴意見，進一步擴大 ESG 議題判別的視野。議合管道包括：



官網重大議題調查

於官網 ESG 專區設置「重大主題評估專區」，邀請外部利害關係人參與 ESG 議題的判別。



利害關係人論壇

透過舉辦、參與 ESG 主題論壇 / 研討會，促進對話和交流。



訪談與問卷調查

透過活動 / 會議之訪談和問卷調查，搜集外部利害關係人的看法和建議。



社群參與

透過社群媒體，邀請外部利害關係人參與並提出其對 ESG 議題的判別及意見。



年度重大議題說明

實際 正面衝擊



潛在 正面衝擊



實際 負面衝擊



潛在 負面衝擊



註：

1. 雙重重大性：評估永續 / ESG 議題時，同時考量永續 / ESG 對企業營運及業務的影響，以及企業營運對社會環境及人群的影響（貢獻或負面衝擊）。

2. 「*」 為對外部利害相關人具重大衝擊及影響力之議題。
3. 本年度重大主題增修說明：新增 3 個主題「排放、採購實務」、供應商環境評估」；刪除 6 個主題「經濟績效、能源、勞 / 資關係、不歧視、職業安全衛生、行銷與標示」。

管理程序

GRI 重大主題	政策 / 辦法與承諾	檢核追蹤機制	目標	2022 年進度說明
E 排放 供應商 環境評估	透過「永續發展委員會」及「風險管理委員會」雙重管理機制運作，建構系統性和組織化的公司治理架構，結合既有內控及風險管理機制，每季向董事會報告，強化氣候變遷議題與董事會之連結。	<ul style="list-style-type: none">主責 / 申訴單位：永續發展委員會下設「環境分組」內部碳定價制度TCFD 績效評估重要供應商公開承諾與 CHT 共同達成淨零目標外部驗證：ISO 14064-1 溫室氣體管理系統	<ul style="list-style-type: none">2023 年：購買 6,900 萬度再生能源2030 年：減碳 50%、IDC 機房 100% 使用再生能源、供應鏈減碳 22.5%2050 年：淨零排放目標	<ul style="list-style-type: none">碳排放較基準年 2020 年減碳 9.6%IDC 機房使用再生能源 9.2%
	所有投標廠商均須填寫《供應商 ESG 現況自評調查表》，評估項目：企業倫理、勞動人權、環境管理、職業安全衛生；於採購合約明確要求供應商需遵守《中華電信供應商永續 / ESG 準則》。	<ul style="list-style-type: none">主責 / 申訴單位：供應處CDP 供應鏈專案第三方二者稽核永續夥伴分級機制	<ul style="list-style-type: none">2030 年：100% 重要供應商通過「CHT 永續夥伴認證」	<ul style="list-style-type: none">56% 供應商回覆中華電信 CDP 問卷永續夥伴認證：累計 45 家金級標章與 35 家重要供應商共同承諾，2050 年達淨零排放目標

GRI 重大主題	政策 / 辦法與承諾	檢核追蹤機制	目標	2022 年進度說明
S 員工多元化 與平等機會 客戶隱私 顧客健康 與安全	中華電信致力落實性別平等及多元化政策，重視薪酬與升遷機會之公平性，確保員工不會因種族、性別、宗教信仰、年齡、政治傾向，及其他受適用法規保護的任何其他狀況而遭受歧視、騷擾或不平等的待遇。	<ul style="list-style-type: none">主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處勞資會議申訴調查評議委會，專責處理歧視、騷擾或不平等情事董事會設有勞工董事 1 席	<ul style="list-style-type: none">違反人權、歧視之相關情事 0 件2023 年：推動女力衛星計畫	<ul style="list-style-type: none">主管培訓專案課程之女性員工調訓人數達 30% 以上獲《富比士》「2022 全球女性友善公司」身心障礙員工：進用法定 3.39 倍
	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》；設有「資通安全與個資保護策略委員會」，由董事會決議指派執行副總擔任「資通安全長」，力行各項嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施，並透過定期會議及第三方認證，達成零容忍之目標及承諾。	<ul style="list-style-type: none">主責 / 申訴單位：資通安全長資安與個資風險控管情形，納入「風險管理委員會」每月追蹤管理、年度向董事會報告《隱私權保護政策》每年通過第三方符合性查證國際管理系統認證及稽核績效量測與獎懲：資安與個資保護，納入全體員工之績效評估項目	<ul style="list-style-type: none">重大資安、個資洩漏事故維持 0 件維持證書有效性	<ul style="list-style-type: none">無個資洩漏情事
	除了開發環境友善產品，我們積極推動綠色商店，為全台第一家服務中心全面轉型為綠色商店之電信企業，透過「中華電信綠色門市」鼓勵消費者優先採購綠色商品；針對服務對人體健康安全衝擊，我們嚴格遵循國家通訊傳播委員（NCC）要求之電磁波安全標準，進行行動通信系統建置，並提供電磁波檢疑服務，力求符合法規之及影響釋疑。	<ul style="list-style-type: none">環保署服務型碳標籤購物提袋通過 FSC 認證電磁波檢疑服務：0800-580-010	<ul style="list-style-type: none">2025 年：綠色產品及服務營收年成長 1%2030 年：綠色產品及服務佔總營收 20%維持電磁波能量比吸收率符合 NCC 規定產品與服務宣傳資訊 100% 符合法規	<ul style="list-style-type: none">綠色商品營收佔市售商品營收：14.17%綠色商店：447 家直營門市免費電磁波量測案件：103 件

GRI 重大主題	政策 / 辦法與承諾	檢核追蹤機制	目標	2022 年進度說明
G 市場地位 採購實務 反貪腐	設有獨立的「薪資報酬委員會」，負責監督薪酬決定程序，提供潛力人才具競爭力的薪酬。藉由透明化的薪酬政策，將企業營運績效回饋給員工，因應永續發展，另將高階 ESG 績效直接連動到變動薪酬。	<ul style="list-style-type: none">主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處薪酬索回機制董事會設有勞工董事 1 席	<ul style="list-style-type: none">2025 年：高階變動薪酬與 ESG 績效連動 30%	<ul style="list-style-type: none">基本起薪為台灣基本起薪的 1 倍；平均薪資為台灣基本起薪的 3 倍高階變動薪酬與 ESG 績效連動 10%
	力行綠色採購，推動全區優先採購具環保標章（如低污染、可回收、省資源或綠建材）、自行宣告或生命週期（原料取得至廢棄）對環境衝擊較小的綠色產品；並積極參與綠色採購計畫及活動。	<ul style="list-style-type: none">主責 / 申訴單位：供應處參照《ISO 20400 永續採購指南標準》	<ul style="list-style-type: none">2035 年：綠色採購金額佔整體採購超過 50%	<ul style="list-style-type: none">綠色採購：17,605 佰萬元年度綠色採購佔總採購：28.67%國內採購：97%
	為強化誠信經營管理作為，訂有《誠信經營守則》、《行為準則》作為最高商業道德規範；《反貪腐與反洗錢政策》為零容忍原則，訂定明確反貪腐及反賄賂準則，規範所有商業互動關係。	<ul style="list-style-type: none">主責 / 申訴單位：組織暨人才發展處獎懲制度：誠信經營政策與員工績效考核及人力資源政策結合《行為準則》每年通過第三方符合性查證	<ul style="list-style-type: none">維持無貪腐情事《行為準則》持續取得 SGS-Taiwan 符合性獨立性查證	<ul style="list-style-type: none">無貪腐情事《行為準則》連續 4 年取得 SGS-Taiwan 符合性認證

利害關係人共融

關鍵利害關係人及相關議題的辨識，是落實企業永續的核心工作，我們每年初編製 ESG 報告書的起始會議，皆會邀請各部門人員參與，針對當前利害關係人及其關注、或具衝擊之 ESG 議題進行討論、交流並取得共識，做為報告書揭露的重要參考依據。在推動企業永續活動或資訊揭露時，全面徵詢內、外部利害關係人之意見及建議，相關機制包括：

[中華電信 ESG 影片專區](#)
[《利害關係人參與守則》](#)
[溝通管道](#)
[2022 年度議合成果](#)



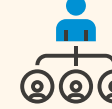
針對 ESG 報告書，舉行「外部專家諮詢會議」



不定期邀請外部專家，進行 ESG 相關議題研討會及相關論壇



每年定期舉辦「中華電信 ESG 供應商夥伴交流會」



設置永續發展委員會，進行內部協調以推動 ESG 相關發展計畫



設置基金會專責人員，促進 NGO、NPO 交流



首創「企業社會責任影片專區」及中華電信官方 YouTube 頻道 ESG 播放清單，不定期記錄各項企業永續行動成果，並蒐集內、外部回饋資訊



利害關係人	議合目的	關注主題	議合管道	議合頻率
 股東 / 投資人	股東 / 投資人是中華電信股票持有者，我們必須對其負責	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 反貪腐 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 股東專線 / 信箱 法人說明會 	<ul style="list-style-type: none"> 每年 1 次 即時 每季 1 次 不定期
 員工	員工是中華電信永續經營的砥柱，也是我們持續成長的驅動力	<ul style="list-style-type: none"> 市場地位 反貪腐 勞 / 資關係 性別平權、不歧視 員工多元化與平等機會 職業安全衛生 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話專線 勞資會議 協商會議 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 兩個月 1 次 不定期
 客戶	客戶喜歡我們的產品與服務，是業務發展的關鍵	<ul style="list-style-type: none"> 客戶隱私 行銷與標示 	<ul style="list-style-type: none"> 客服專線 服務中心 	<ul style="list-style-type: none"> 即時
 供應商	我們龐大的產品與服務鏈，仰賴眾多供應商穩定的支持	<ul style="list-style-type: none"> 有關環境保護的法規遵循 能源 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話專線 ESG 供應商夥伴交流會 教育訓練 問卷填覆 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 每年 1 次 不定期

利害關係人	議合目的	關注主題	議合管道	議合頻率
 社區 / NPO	身為在地社區的大鄰居，我們期望透過電信本業回饋社會，打造更美好的未來	<ul style="list-style-type: none"> 有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話專線 利害關係人座談會 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期
 媒體 / 評比機構	媒體與評比機構對中華電信的指教，是砥礪我們持續進步的良師益友	<ul style="list-style-type: none"> 能源 反貪腐 經濟績效 	<ul style="list-style-type: none"> e-mail 電話專線 新聞稿 記者會 問卷填覆 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期
 主管機關 / 政府部門	我們所推出的產品與服務及相關營銷行為，皆受主管機關的檢核與監督	<ul style="list-style-type: none"> 有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循 職業安全衛生 行銷與標示 勞 / 資關係 反貪腐 	<ul style="list-style-type: none"> 公聽會 / 記者會 e-mail 公文 會議 電話 拜訪 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期
 同業	中華電信身為台灣電信業領導品牌，期望能與同業良性競爭，共創整體產業發展	<ul style="list-style-type: none"> 市場地位 行銷與標示 	<ul style="list-style-type: none"> 公文 會議 電話 	<ul style="list-style-type: none"> 即時 不定期

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 576 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 117 場

員工

- ▶ 勞資會議 6 次 (討論提案 53 案)
- ▶ 協商會議 5 次 (討論提案 47 案)
- ▶ 員工來函 39 件, 均即時處理

客戶

- ▶ 客服專線服務量約 3,593 萬件 (含客服專線、客訴、外撥關懷及文字客服)
- ▶ 受理聯單 1,303.3 萬件
- ▶ 來客受理業務 2,977.6 萬件

主管機關 / 政府部門

- ▶ 陳情案 1,993 件及協調會議 273 場次
- ▶ 業務會勘 417 場

媒體

- ▶ 新聞稿發佈 325 篇
- ▶ 記者會 22 場

供應商

- ▶ 環境永續教育參訪活動 56 位重要供應商參與
- ▶ 「2022 年 ESG 供應商夥伴交流會」117 位供應商參與

同業

- ▶ 會議參與 66 場次



亮點個案

ESG 供應商夥伴交流會

2022 年中華電信 ESG 供應商夥伴交流會以「淨零轉型 夥伴共行」為主軸, 與公司 35 家重要供應商, 一同啟動「大手拉小手, 減碳一起走」的淨零倡議, 正式宣告 2030 年中華電信供應鏈碳排放減半、2050 年達成淨零排放之目標。

台灣淨零行動聯盟 (TANZE)、台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 簡又新董事長、台灣企業永續學院郭財吉秘書長及 SGS 鮑柏宇副總經理等貴賓, 皆親臨見證中華電信攜手供應夥伴, 一起實踐環境永續。

2022 年「CDP 最佳碳管理揭露獎」由「智易科技」拔得頭籌, 「ESG 資訊揭露獎」則分別由「波電企業」、「微金數位」、「碩網資訊」奪得。

中華電信永續夥伴認證, 共計有 21 家企業獲得《金級證書》殊榮, 由郭水義總經理頒發「永續分級證書」, 我們以永續廣結盟策略, 引領供應商夥伴掌握低碳、零碳商機, 並為全球氣候變遷及 ICT 產業的永續轉型作出貢獻。



永續風險與機會

中華電信高度重視企業營運及永續風險之管控，2016 年正式成立「風險管理委員會」，由總經理擔任召集人，高階主管為委員，主責包含氣候變遷風險及新興風險在內的所有風險控管與督導，辨識及覆核風險之優先順序，研商重大風險管理議題之因應對策，並適時向董事會報告，透過各層面把關，將企業營運可能面臨之風險及損失降至最低。



設置「**風險管理委員會**」，透過企業風險管理系統 (ERM) 進行 E 化管理



智慧應用將成主流，**邊緣運算、物聯網、AR、VR** 等新興服務將**促進平台、硬體發展**



全球電信業**首家**通過「**TCFD 符合性查核**」，**連續 3 年**獲最高級別認證



積極發展再生能源，**自建及代建太陽光電裝置**

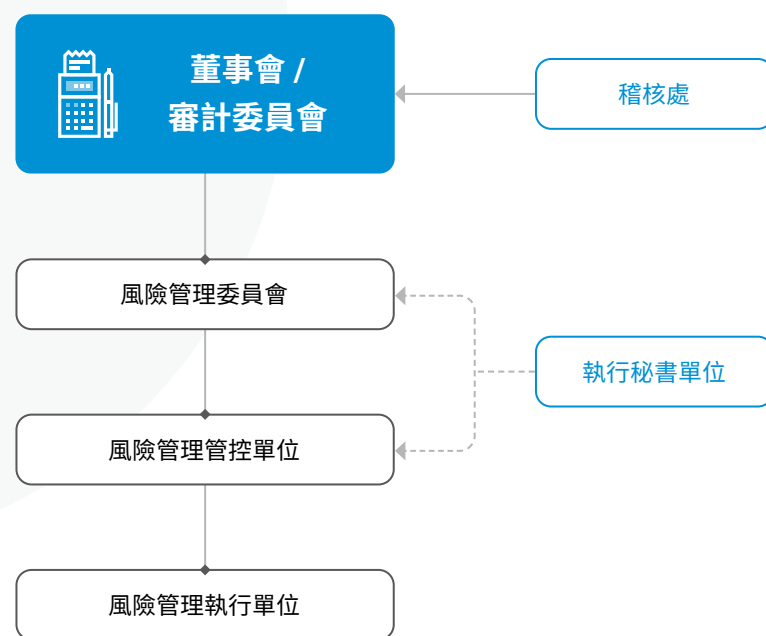


參考 NIST CSF 安全框架及國內外法規，建立「**資安與個資風險管理架構**」

新興風險	51
新興機會	52
氣候風險與機會	54
資訊安全風險	60

本章回應之 SDGs





組織面	2016 年成立「風險管理委員會」，定期召開委員會議、每月陳報執行情形、每季向董事會報告運作情形，以及重大風險事件向審計委員會與董事會報告等措施
政策面	<ul style="list-style-type: none"> 由董事會訂定風險管理政策及架構 《風險管理規則》及《風險管理作業要點》為全體員工執行風險管理之依據
管理系統	企業風險管理系統 (ERM)，定期管控各風險事件，並滾動式追蹤
評估工具	<ul style="list-style-type: none"> 以「風險分析矩陣」為評估工具，進行營運面、策略面、法遵面、報導面等各類型風險的評估 針對重點營運項目、關鍵 ESG 議題（含氣候變遷相關風險），加強執行敏感度分析與壓力測試 依照《氣候相關財務揭露建議書》（Task Force on Climate Related Financial Disclosure，簡稱 TCFD），分析營運範疇與上下游，以及資產整個生命週期的短中長期的氣候風險與機會
考核面	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理委員會推動落實公司風險管理行動，並評核風險管控績效 由稽核處覆核風險，向董事會報告 管控成果納入各機構績效評核項目
回饋與改善	<ul style="list-style-type: none"> 每月追蹤風險狀況，陳報風險管理委員會召集人，並副知稽核單位 定期召開風險管理委員會（除各委員外，稽核長列席），並向審計委員會及董事會報告 依據風險管理委員會、審計委員會、及董事會決議，精進風險管理機制，確保流程更符合企業經營風險管理之需求
2022 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> 召開 3 次委員會議，聚焦與營運計畫目標連結之企業層級風險，及探討重大風險議題方向 向審計委員會報告共 2 次、向董事會報告風險管理執行情形共 4 次

註：更多關於風險管理機制請參閱 [圖 1](#)。

新興風險

為掌握數位匯流時代的商機，降低營運風險，中華電信持續投入各項技術之研究發展，吸納、培養並善用優秀人才，整合各項網路與行銷資源，與策略夥伴密切合作，推出滿足客戶需求的新產品與服務，期許成為台灣智慧生活的領導者、數位經濟的賦能者，為客戶、股東、員工及社會創造價值。



新興機會

5G+AIoT 將驅動智慧應用科技飛躍，促進台灣企業從「雲端、軟體」走向「平台、硬體」的發展。在網路新興科技及工業 4.0 轉型帶動下，資訊安全威脅已演變成多面向且複合式攻擊，使得整合式資安服務成為未來發展趨勢及新興機會；此外，我國政府目前已將資安議題提升到國安層次，並將資安納入「5+2 產業創新計畫」中「國防產業」的一環。

中華電信深耕資安技術，成立中華國際資安子公司，連續四年獲得行政院資安服務廠商評鑑，得到五項服務項目全數皆為「A 級」之最高評價，除協助國內 15 個縣市完成資安區域聯防，更協助許多重要的政府機構、金融、高科技製造業、及醫療場域與關鍵基礎設施等，進行資安檢測與防護。



機會因子

5G 發展

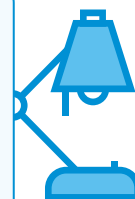
潛在商業衝擊（商機）

根據高通《5G 經濟》研究報告預測，5G 將在 2035 年為台灣廠商帶來 1,340 億美元產值



行動措施（避險及掌握商機）

- ▶ 組成「台灣 5G 產業發展聯盟—中華電信領航隊」，齊力推動 5G 發展，建立 5G 營維、研發、產製及強健 5G 銷售力。
- ▶ 持續參與國發會「亞洲·矽谷」計畫，協助國產設備行銷全球市場。



機會因子

AIoT

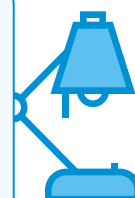
潛在商業衝擊（商機）

- ▶ 全球疫情趨緩，供應鏈在生產需求逐漸恢復水準，2022 年台灣物聯網產值已突破新台幣 2 兆元
- ▶ 新的應用機會，包括淨零碳排、元宇宙、電動車等，提供了物聯網產業發展商機



行動措施（避險及掌握商機）

- ▶ 接軌 5G+AIoT 創新科技，結合產業界聚焦發展「智慧建築」、「智慧交通」、「智慧安防」、「智慧能源」及「智慧醫療」等五大重點領域，為政府及企業打造更便利、安全的智慧聯網解決方案與服務。
- ▶ 5G+AIoT 持續邁向 2025 年集團營收百億之目標。



機會因子

資訊安全管理

潛在商業衝擊（商機）

- ▶ 新興科技應用及駭客攻擊型態趨於多元，防護資安威脅的難度遽增，創造資安領域的新興機會
- ▶ 金管會頒布「金融資安行動方案」，趨動金融業資安防護、監控、聯防需求增加
- ▶ 行政院公布資安產業發展行動計畫，預期 2025 年產值將達 780 億元以上
- ▶ Gartner 指出，全球資安市場規模約占全球 IT 支出的 3.32%，且佔比有持續上升的趨勢



行動措施（避險及掌握商機）

- ▶ 規劃並發展各類型 MSSP 資安服務解決方案，透過廣結盟策略，成為資安產業鏈整合領頭羊。
- ▶ 為企業打造低負擔、高規格先進網路防禦系統（ANDs），完成 DDoS 防護第二區擴充，提升 IPS 2.0 入侵防護品質。
- ▶ 中華資安子公司數位鑑識暨資安檢測中心，通過物聯網設備影像監控系統檢測認證，及 IEC 62443 CBTL 實驗室認證，打造更安全的 OT 環境。



機會因子

氣候變遷（低碳產品與服務）

潛在商業衝擊（商機）

- ▶ WEF 世界經濟論壇前五大風險中，有四項皆為環境問題，尤其是「極端氣候」
- ▶ 全球資金開始投入低碳基礎建設，包括投資於再生能源、發展電動車及建置智慧低碳城市（降低能源需求）等
- ▶ 2021 年全球綠色企業債券即高達發行量 4,165 億美元，佔全球企業債發行量的 3.51%，占比日趨攀升



行動措施（避險及掌握商機）

- ▶ 開發「綠色產品及服務」，提供專業節能技術及服務。
- ▶ 透過綠色創新服務及雲端產品等技術降低碳足跡。
- ▶ 採用雲端平台提供客戶節能績效運算、設備運行狀態以及即時通報，達到預知與預防機制。
- ▶ 發行可持續發展債券，將資金投入綠色建築，電話及網路全面 IP 化等，以科技力協助全民減碳。



氣候風險與機會

中華電信建構系統性和組織化的公司治理架構，確保與氣候變遷相關的各項挑戰，能即時納入公司年度策略規劃中，並落實相關專案之執行。

董事會監督責任

中華電信氣候變遷相關風險與機會，透過「永續發展委員會」及「風險管理委員會」雙重管理機制運作，結合既有內控及風險管理機制，每季向董事會報告，強化氣候變遷議題與董事會之連結。

管理的角色

永續發展委員會下設「環境分組」，按董事會及永續發展委員會所擘劃之 ESG 願景及碳管理策略，配合國際機構投資人、評比單位，及關鍵利害關係人之需求，規劃、落實及管理各項氣候變遷及碳管理行動方案之執行，包括：

1 目標設定

擬定淨零排放、溫室氣體減量，及強化氣候韌性之目標。

2 策略規劃

以減緩與調適為主軸，強化公司與供應鏈的碳管理能力，並提升電信基礎設施、通訊設備的氣候韌性，確保營運不中斷。

3 解決方案

提出創新解決方案，減少自身及產業鏈之溫室氣體排放；規劃及執行「通信網路因應未來 20 年氣候變遷調適行動方案 / 計畫」，展開氣候變遷調適行動。

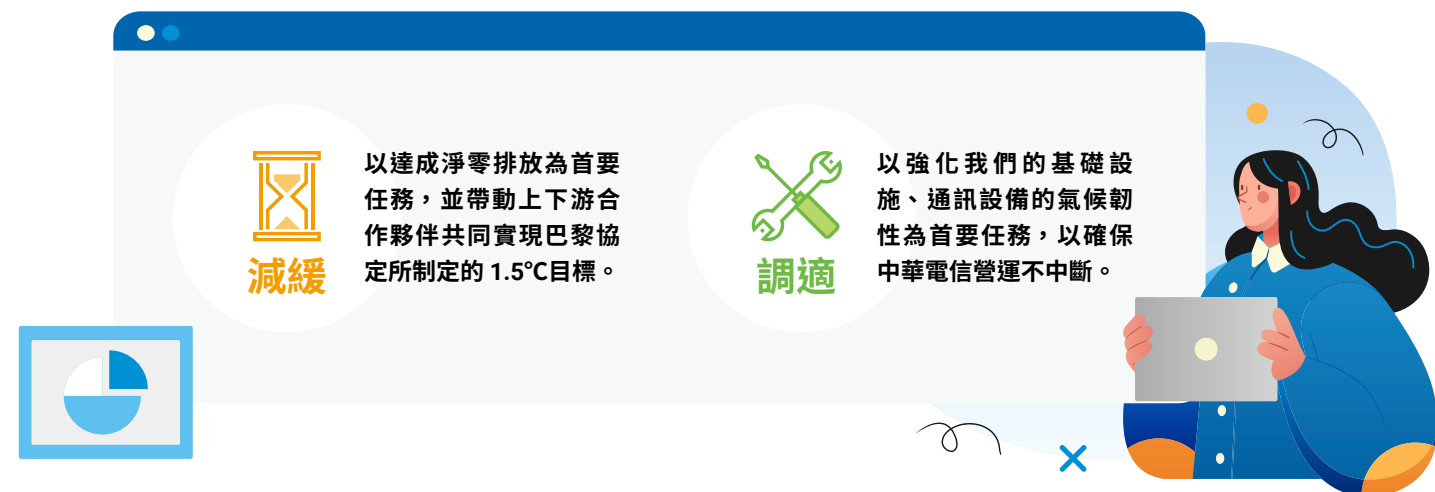
氣候相關財務揭露建議

我們為全台第一家簽署支持 TCFD 倡議的電信業者，並於 2019 年導入氣候相關財務揭露（以下簡稱 TCFD），展開氣候風險與機會之分析，據此推動氣候變遷調適與減緩工作，持續降低企業營運風險，並帶動產業鏈低碳轉型。中華電信連續 3 年榮獲 TCFD 查核最高級別認證。

註：

1. 中華電信 TCFD 報告請參閱 [此處](#)。
2. 「上市上櫃公司氣候相關資訊」對照表，詳附錄 p.155。

氣候變遷策略



為分析未來氣候變遷對中華電信的影響，我們依照 TCFD 框架，設定基準情境與 1.5°C 情境，鑑別與分析中華電信營運範疇與上下游，及資產整個生命週期的短中長期的氣候風險與機會，氣候減緩策略（轉型風險）將使用 IEA STEPs（基準情境）與 IEA NZE（1.5°C 情境）氣候情境，而氣候調適策略（實體風險）將使用 IPCC RCP 8.5（基準情境）與 IPCC RCP 2.6（1.5°C 情境）作為氣候情境。

註：

1. 既定政策情境：Stated Policies Scenario，簡稱 STEPs。
2. 淨零排放：Net Zero Emissions，簡稱 NZE。
3. 代表濃度路徑：Representative Concentration Pathway，簡稱 RCP。

氣候變遷「減緩與調適」情境

減緩

IEA STEPs

- ▶ 在此情境下，政府設定 2050 年淨零排放目標，政府基準年為 2005 年，減碳目標：2025 年減少 10%、2030 年減少 24%±1%、2050 年達成淨零排放，其他政策維持不變。
- ▶ 我們使用參數為減少範疇一和二的投入成本，並假設未來將被強制要求達成淨零排放的情形下之財務影響。

IEA NZE

- ▶ 在此情境下，政府設定 2050 年淨零排放目標，假設政府修法將基準年設定為 2020 年，其減碳目標上修至 2025 年減少 21%、2030 年減少 42%、2050 年達成淨零排放，同時強化政策。
- ▶ 我們使用參數為減少範疇一和二的投入成本，並假設未來將被強制要求達成淨零排放的情形下的財務影響。

調適

IPCC RCP 2.6

- ▶ 在此情境下，科技部「臺灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台計畫」提出極端氣候事件（如颱風、暴雨）分析表示，台灣未來侵台颱風個數將減少，但強颱比例增加，且降雨強度將增加，而豪大雨發生頻率與強度會持續增加。
- ▶ 我們使用參數為營運成本，並假設颱風將對設備造成損失，必須投入成本於維修。


IPCC RCP 8.5

- ▶ 在此情境下，各國不採取任何措施，導致溫升幅度越來越高，以致氣候極端事件加劇。
- ▶ 我們使用參數為營運成本，並假設颱風將對造成損失，必須投入成本於維修。

氣候風險與機會評估

我們依據 TCFD 指引，將產業相關風險區分為轉型風險與實體風險，再往下展開分成轉型風險的政策和法規、技術、市場、名譽；實體風險的立即性、長期性；同時對機會區分為資源效率、能源來源、產品 / 服務、市場、韌性，對氣候變遷風險機會進行鑑別與評估流程。評估作業以每年至少執行一次為原則，覆蓋我們與上下游，及 100% 全台現有和新建之營運據點與通信設備。

轉型 風險




名譽

短期 長期

議題

- ▶ 面臨訴訟風險，影響聲譽
- ▶ 供應商減碳成效不如預期，以致影響聲譽




立即性

短期 中期

議題

- ▶ 颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高，以致設施 / 設備受損
- ▶ 因極端氣候事件衝擊供應商營運生產，以致產品供給中斷 / 延誤




政策和法規

短期 中期 長期

議題

- ▶ 國家淨零排放政策，使溫室氣體排放成本增加
- ▶ 國家再生能源政策，須投入於再生能源
- ▶ 其他永續相關法規增加，使營運成本增加




技術

短期 中期 長期

議題

- ▶ 新科技投資失敗（如原先開發技術不符合低碳效益，以致原本投資的新科技失敗）
- ▶ 未投入於低碳轉型的技術，錯失投入低碳研發的趨勢




市場

短期 中期 長期

議題

- ▶ 客戶行為改變（如消費者氣候變遷意識提升，轉變產品服務的需求）

實體 風險




長期性

中期 長期

議題

- ▶ 平均溫度持續上升，以致能源消耗量增加
- ▶ 長期性氣候環境的變化（如降雨模式、溫度、海平面），導致資產受損，及衝擊供應商營運生產



產品 / 服務

短期 中期 長期

議題

- ▶ 開發和 / 或增加低碳商品和服務（含供應鏈上採用節能措施），提高收入



能源來源

短期 中期 長期

議題

- ▶ 採用低碳能源，降低溫室氣體排放量




資源效率

短期 中期 長期

議題

- ▶ 使用更高效率的營運模式，降低營運成本



韌性

短期 中期 長期

議題

- ▶ 強化資產韌性，降低實體風險的影響

機會

註：短期為 2021 年至 2025 年；中期為 2026 年至 2030 年；長期為 2031 年至 2050 年。

重大氣候風險與機會

重大風險
政策和法規風險

風險影響說明

- ▶ 根據氣候變遷風險機會的評估結果顯示，在轉型風險中，政策和法規風險的權重最高，屬重大風險。此外，台灣各企業被《氣候變遷因應法》規範，須在 2050 年前實現淨零排放。
- ▶ 在 IEA STEPs 情境下，預估在 2025 年、2030 年、2040 年，以及 2050 年必須的額外支出費用分別為 6.50 億元、39.45 億元、83.93 億元、20.45 億元。在 IEA NZE 情境下，預估在 2025 年、2030 年、2040 年，以及 2050 年必須的額外支出費用分別為 14.47 億元、78.91 億元、63.98 億元、30.50 億元。

重大風險
立即性風險

風險影響說明

- ▶ 根據氣候變遷風險機會的評估結果顯示，在實體風險中，立即性風險的權重最高，屬重大風險。
- ▶ 根據 IPCC 預估及我國 TCCIP 資訊，颱風降雨強度所引發的土石流，可能造成發生於中華電信營運據點、機房與基地台資產受損。根據評估結果，在 RCP 8.5 和 RCP 2.6 氣候情境下，強颱每年對中華電信的潛在財務影響金額至少為 1.49 億。

重大機會
能源來源

機會影響說明

- ▶ 根據國際組織 Statista 指出，IDC 市場的 2023 年收入預計達到 3,421 億美元，最終在 2027 年市場規模將達到 4,104 億美元。
- ▶ 鑑於各國與重點國際客戶皆訂有淨零排放目標，因此 IEA STEPs 和 IEA NZE 氣候情境下，我們可藉由 2030 年 IDC 機房全面使用再生能源的目標，實現 IDC 機房業務成長。
- ▶ 假設其收入預計年增長率為 4.66%，我們在 2023 年至 2027 年間，預計 2027 年 IDC 機房營收可增加 15 億元。
- ▶ 預估 IDC 機房再生能源需求量，與計算購買再生能源實際成本後，2027 年預計可增加約 12 億元的淨利。

對應風險所採行措施說明

- ▶ 減碳策略為 (1) 提升能源效率、(2) 使用再生能源，減碳計畫包括但不限：IDC 機房設備提升能源效率、汰換老舊設備並維修優化既有設備設施、再生能源案場建置與購買、純再生能源採購、再生能源憑證、儲能設備開發等專案計畫。
- ▶ 根據碳盤查結果顯示，2022 年 GHG 範疇一、二排放量 714,098 t-CO₂e，相較基準年（2020 年）減碳 9.6%。未來將持續進行全面性技術與人員行為的節能減碳工作，以管理此風險所可能帶來的衝擊。

對應風險所採行措施說明

- ▶ 擬定短中長期的氣候變遷調適計畫，每年將依照氣候變遷調適計畫的工作進程編列預算。
- ▶ 氣候變遷調適計畫，均為短中長期核心工作，包括：
 - 1 電信機房電信設備及建築物設施防汛、防災之行動計畫。
 - 2 線路設施因應氣候變遷調適行動方案。
 - 3 行通基地台網路因應氣候變遷調適行動方案。

對應機會所採行措施說明

- ▶ 藉由提升能源效率，從源頭減少電力使用量，項目包括但不限於：IDC 機房設備提升能源效率、汰換老舊設備並維修優化既有設備設施等。
- ▶ 積極部署再生能源，包括案場建置與購買、純再生能源採購、再生能源憑證、儲能設備開發等專案計畫，逐漸提升再生能源使用佔比。

溫室氣體排放管理

項目	2020	2021	2022
直接排放量 (類別一)	22,192.93	17,887.47	19,185.32
間接排放量 (類別二)	768,128.07	716,979.26	694,912.72
總排放量 (類別一 + 類別二)	790,321.00	734,866.73	714,098.04
排放密集度 (t-CO ₂ e / 佰萬元)	3.8	3.5	3.3
涵蓋範圍佔營收比例	100%	100%	100%

註：

1. 間接排放量（類別二）係以地域基準進行盤查計算。
2. 類別一碳排放量 2022 年較 2021 年增加約 7.26%，主因係為冷媒更換所造成。
3. 2022 年總排放量下降說明：PSTN 汰換為 SVG、不影響網路運作電優化、老舊接取及高耗能基地台設備汰換、降低 IDC 機房 PUE。
4. 我們所屬之電信產業，無破壞臭氧層物質及其它重大氣體的排放。

單位：t-CO₂e

範疇三盤查及驗證

單位：t-CO₂e

上游				下游	
類別三		類別四		類別五	
上游的運輸和配送	646.60	購買的產品和服務	752,416.69	售出產品之使用	460,657.59
下游的運輸和配送	901.86	採購資本財	344,733.39	售出產品的最終處置	1,403.50
商務旅行	1,174.65	燃料及能源相關活動	124,456.91	下游租賃資產	115,519.72
員工通勤	10,203.88	營運產生之廢棄物	943.59	投資	1,956.57
		上游租賃資產	13,045.93		

總排放量 1,828,060.88 t-CO₂e

註：2022 年範疇三擴大盤查，門市代售產品（包含 CPE 設備、手機及平板等），其產生的碳排放量包含範疇三類別 (1.) 購買產品與服務、(4.) 上游運輸和配送、(9.) 下游運輸和配送、(11.) 銷售產品之使用、(12.) 銷售產品使用壽命終端處理，共 305,676.97 噸。

資訊安全風險

隨著工業 4.0 發展，及新興網路應用科技（如 5G 應用、軟體化、虛擬 / 化雲化、AIoT）帶動下，資訊安全威脅已演變成多面向且複合式攻擊，此外，供應鏈攻擊型態趨於多元，軟體供應商被入侵且植入惡意程式事件頻傳，增加企業資通安全管理之挑戰。

對此，我們持續研析風險防護對策，接軌國際資安標準，並與政府、國際資安組織建立聯防機制，架構漏洞情資預警系統，有效強化企業整體資安防禦與應變能力，並積極發展資安關鍵技術，持續強化供應鏈安全，提供廣大企業客戶安全可靠之數位環境。



因應策略

以「打造符合國際標準之最有價值、安全、可靠與可信賴的電信服務商」之資安願景為目標，訂定《資通安全政策》及《隱私權保護政策》並依循 ISO 27001 資訊安全管理系統精神，力求達成重大資安與個資事故「零容忍」之目標。

為確保「資通訊系統」及「關鍵基礎設施」之安全，我們參考 NIST Cybersecurity Framework (CSF) 安全框架，並依循國內外標準及法規，建立「資安與個資風險管理架構」，實施具體有效的資安防護管理及個資隱私保護措施，確實預防可能產生的資安風險。

針對資安與個資風險控管情形，已納入「風險管理委員會」進行定期追蹤管理，若有重大風險議題，則提報至審計委員會，或直接向董事會報告。在嚴謹機制控管規範下，截至 2022 年止，並無發生因資安或個資外洩，而導致業務影響或遭裁罰之情事，並投保「資安險 - 資料保護險」，保障客戶及投資人權益。

機會與行動

為達成「全員關注資安、落實資安」之目標，我們將「資訊安全」納入員工的績效評核指標，並定期執行內外部稽核，通過主管機關查核，目前 100% IT 相關基礎建設，均通過相關國際資安標準規範 (ISO 27001 / ISO 27011 / ISO 27017 / ISO 27018 / BS 10012 / CSA STAR Certification) 認證。

更具體的資安防護管理及個資隱私保護措施，包含多層次縱深防禦資通安全防護與管理、智慧化監控中心與資安威脅偵測告警、關鍵基礎設施及資通系統營運持續運作管理、即時事件通報及快速回應機制、外部第三方資安檢測與健診等。

註：更多資安與個資隱私保護相關資訊，[請參閱](#)。

資通安全管理策略與架構



1

設置「資通安全與個資保護策略委員會」，執行副總擔任「資通安全長 (CISO)」，專責監管公司內部資通安全事宜。



2

定期召開「資通安全工作會議」及「個資隱私保護工作會議」，檢視政策方針之適切性，監督、評核管理措施之合規與有效性，向董事會進行彙報。



3

設置資通安全管理專責單位，檢視法規及新業務之技術發展，統籌全公司整體資通安全政策規範、風險控制與管理、資安監控處理與聯防、教育宣導、有效性評核及遵循性查核，並依國內外標準及法規持續完善資安管理相關作業，提供客戶安全可靠之數位環境。



4

「資通安全與個資保護策略委員會」轄下各分公司（院）設有「資通安全與個資保護執行委員會」及專責單位，由各分公司（院）資安督導副首長督導，承接及貫徹各項資安與個資隱私保護工作。

亮點個案

打造最有價值、安全、可信賴的數位環境

- ▶ 面對地緣政治導致逐漸升高之資安威脅，積極響應政府「資安即國安」政策，投入大量資源及培育資安人才，強化關鍵基礎設施資安韌性。
- ▶ 建構智慧化資安監控平台，每月成功阻擋約 2 千萬筆外部攻擊，與 C-ISAC 國家級資安組織互助聯防，2022 年分享 1,921 件情資，降低國家及客戶整體受駭風險。
- ▶ 每年辦理「資安與個資保護」教育訓練，及 2 次電子郵件社交工程演練，要求全體員工及承攬商須 100% 完成訓練。
- ▶ 制定資安職能地圖，針對不同階層主管及工作領域，設計進階訓練課程，系統化的強化員工資通安全意識並遵守相關規範。
- ▶ 2022 年啟動進階「安全程式開發專家培育計畫」，獎勵員工參加外部安全程式碼競賽，取得競賽前三名佳績，並引進新互動式應用程式安全培訓平台，協助開發人員以安全思維模式思考和撰寫安全程式碼，降低安全漏洞，預計於 2023 年培育 200 位安全程式開發專家。



我們創造的 永續價值

中華電信在追求營運及獲利成長的同時，亦持續投入資源及尋求最適當之配置，為廣大利害關係人創造永續價值。我們確立了永續五大支柱，透過資本投入、策略訂定、行動方案，定期追蹤及檢視績效成果，確保各項資本投入，可以獲得最妥適之永續成效。



「**綠化低碳、數位賦能、誠信透明**」服務理念，結合 ESG 策略與營運計畫，領航智慧生活、促進永續發展



自行研發 **IoT 應用平台**，結合 **資安、大數據、雲端、AI 與 AR** 五大服務功能



第一家獲得 **ISO 45001** 驗證的行動通信業者



國內**唯一**設有**工會**之電信業者



第一家推動「永續供應鏈管理」之電信業者：
▶ 與永續低碳聯盟 (SALcE) 合作，推動「**永續夥伴認證**」制度
▶ 電信業首家加入「**碳揭露 CDP 供應鏈專案**」會員



第一家 5G 服務開臺的電信業者



推動「**5I SDGs**」倡議：**I 幫盲、I 分享、I 學習、I 科技、I 環保** 為台灣第一個可具體連結聯合國永續發展目標 (SDGs) 的倡議

數位經濟發動機	64
創新產業領航員	70
幸福價值守護者	74
綠色企業開拓者	110
社會價值引導員	128

數位經濟 發動機



本節回應之 SDGs



策略
STRATEGY

- ▶ 強化核心業務發展，投入創新應用研發，「**守核心、衝新興、客為尊、轉體質、廣結盟**」，確保 ESG 永續發展，致力成為「**智慧生活領導者、數位經濟賦能者**」。



管理
MANAGEMENT

- ▶ 以 ICT 技術結合 5G 高速率、低延遲、大連結的特性，並結盟國內外產業創新技術，共同建構 5G 產業開放生態系。



行動
ACTION

- ▶ 第一家 5G 服務開臺的電信業者
- ▶ 第一家獲 NCC「5G 新無線電法規標準測試」雙認證之電信業者
- ▶ 以創新技術，自行研發 IoT 應用平台
- ▶ 跨界合作發展：人工智慧 (AI)、物聯網 (IoT)、元宇宙 (AR/VR/MR)、影音串流及自駕車
- ▶ 《隱私權政策》取得 SGS 符合性聲明書



回應
RESPONSE

- ▶ 5G 消費應用 p.68-69



目標
TARGET

- 短期**
- ▶ 啟動「**以客戶為中心**」的組織架構，打造新世代雲網融合網路，廣結盟推出創新產品及應用，成為**智慧生活的領導者、數位經濟的賦能者**。

中、長期

- ▶ 5G 用戶數滲透率達 **30%**
- ▶ 5G 基地台建置超過 **1.6 萬臺**
- ▶ 打造 3 大百億營收新興業務



指標
INDICATOR

- GRI** 累計專利 **2,758 件**
- CHT** 研發投入成本 **37.7 億元**
- CHT** 研發人才共 **1,157 名**

資通訊產品與服務

我們長期深耕跨國 ICT 服務與雲網融合智慧應用，以豐富的產業服務經驗，以及結盟國內外產業創新技術，共同打造 5G 產業新興生態鏈。攜手全球雲端業者 AWS、Azure、Google，提供國際級專業雲端服務，協助企業建立兼具安全、效能、與彈性的雲端營運環境。

積極應用 5G 催生智慧應用服務產業發展，偕同國內外企業共同建構 5G 生態鏈，打造七大類 13 項垂直領域整合應用，期盼將產業之硬體優勢與電信軟體能量緊密結合，提供具競爭力的解決方案。

[更多中華電信 5G 垂直領域應用](#)



✦ 亮點個案

智慧海港・巡檢創新人員安心：台灣首座 5G 智慧海港無人載具整合應用試驗場域

- ▶ 整合集團資源，攜手港務公司打造基隆港為國內智慧海港，透過導入無人機、無人船與水下海事機器人，搭配 5G 企業專網、AI 智能分析及 UTM 無人載具智慧監管平台，以全方位解決方案，提升海港巡檢效率。
- ▶ 創新應用榮獲 2022 年「亞洲通訊大獎」的「年度最佳智慧場域獎」（台灣唯一獲獎）及「2023 智慧城市創新應用獎」優勝。



智慧製造・促進產業數位轉型：台灣首座 PCB 產業 5G 企業專網示範場域

- ▶ 中華電信企業專網結合智慧製造應用，提供「以租代買」的創新服務模式，加速電子製造產業之 5G 企業專網服務，並讓國產 O-RAN 設備透過國內製造場域的試煉，提升國際競爭力。
- ▶ 於 PCB 產業導入 5G 企業專網應用，改善既有網路連線不穩定的痛點，有效提供穩定的網路環境，解決因製程需求，頻繁調整稼動產線所需花費及硬體連線的困擾。



5G 消費應用

住

中華電信首座智慧綠建築員工宿舍

斥資近三億元打造榮獲「綠建築」及「智慧建築」雙標章認證之員工宿舍，並導入 AI 智慧家庭、人臉辨識、智慧停車場、IoT 物聯感測、MOD 影視多媒體、IOC 智慧管理中心、BIM 直覺式建物管理、安全防災、居家健康等亮點服務，打造出具備綠色、智慧、健康、創新、循環等五大元素之新世代優質生活環境。



樂

慶元宵！中華電信全台首次展演 4D 全視角 AR 服務

2022 台灣燈會主燈「鳳彩飛舞」於高雄市衛武營區璀璨點亮，我們運用 5G 超快網路的特性，全台首次展演 4D 全視角 AR 服務，架設 20 台高速攝影機完成動作錄製，即時縫合技術，打造 4D 特效環境捕捉消費者躍出平面的精采瞬間。

5G 混合實境影視娛樂產業新未來

與三立集團合作「5G MR 混合實境互動演唱會整合開發」計畫，以 5G 訊號呈現出虛擬與真實世界的交互結合的實體演唱及 Live 線上演唱會，在 Legacy 音樂展演空間進行 5G 科技結合演唱會，連結場域導入科技發展創新音樂表演形式，將邁向 5G MR 混合實境元宇宙新世界。

醫

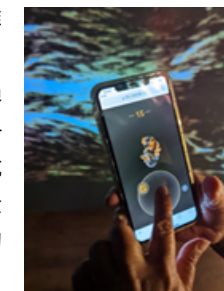
攜手臺中榮總偏鄉遠距醫療義診

與臺中榮總合作，應用 5G 企業專網進行遠距智慧醫療行動義診，將高解析影像傳送至臺中榮總高速智慧影音協作平台，作為偏鄉遠距會診輔助工具，即時連線醫院端醫療團隊進行治療會商，造福醫療資源相對匱乏的民眾，讓偏鄉醫療不再距離。

育

5G 科技協助文化展業新面貌

中華電信與黃金博物館合作，推出「5G XR 體驗導覽」服務，運用科技創新與互動展演，透過「VR 深入礦坑」與「沉浸式投影-流金時光」2 大體驗，打造礦坑虛實導覽服務，將曾經發現富金礦的真實故事，轉化為一場奇幻的冒險體驗。



中小企業數位賦能

在疫期間協助中小及微型企業求生求新求發展，以「創新商業模組」及「整合多個媒體平台」，提升數位能力、創建自有品牌，推廣數位工具，賦予店家智慧應用與數位經濟的能力。在雲林縣內推動「支付零接觸，交易無紙化」行動支付應用，打造智慧商業環境，在疫後「數位轉型」中，提升永續經營能力。

行

樂齡守護屏安是福

透過智慧科技「屏安福 D+ 卡」建立預防走失定位服務、緊急救援及 IoT 長輩自主健康管理服務，於屏東縣竹田鄉西勢村建構全台灣第一個防走失服務的示範社區。榮獲 2020 年智慧城市卓越貢獻獎-智慧健康、2022 第 18 屆《遠見》CSR 暨 ESG 企業社會責任獎傑出方案-樂齡友善組。



智慧車路雲端服務

運用 ICT 技術將 5G 創新服務應用於智慧交通，將基地台轉化為車聯網及車輛偵測器，為緊急車輛提供優先號誌服務。另利用 CVP 電信大數據，偵測路口轉向流量和旅行時間，優化號誌時制，提升尖峰時段用路人的旅行速率，榮獲「交通部補助計畫評鑑創新應用獎」肯定。

創新產業 領航員



本節回應之 SDGs



中華電信除持續強化核心電信業務外，更積極投入創新資通訊技術研發，以創造新的營收成長與動能。我們設有專職的創新研發機構「中華電信研究院」，秉持「創新、當責、客戶導向、誠信」價值觀，聚焦於前瞻網路通訊技術，以及創新資通訊應用服務等研發工作，將客戶需求轉化為研發便利且實用的服務，致力於實現「以客戶為中心」的價值創造願景。

[中華電信研究院](#)

中華電信研究院速覽



員工共 **1,157** 名
(佔公司總人數 6%)
逾 **89%** 為研發人員



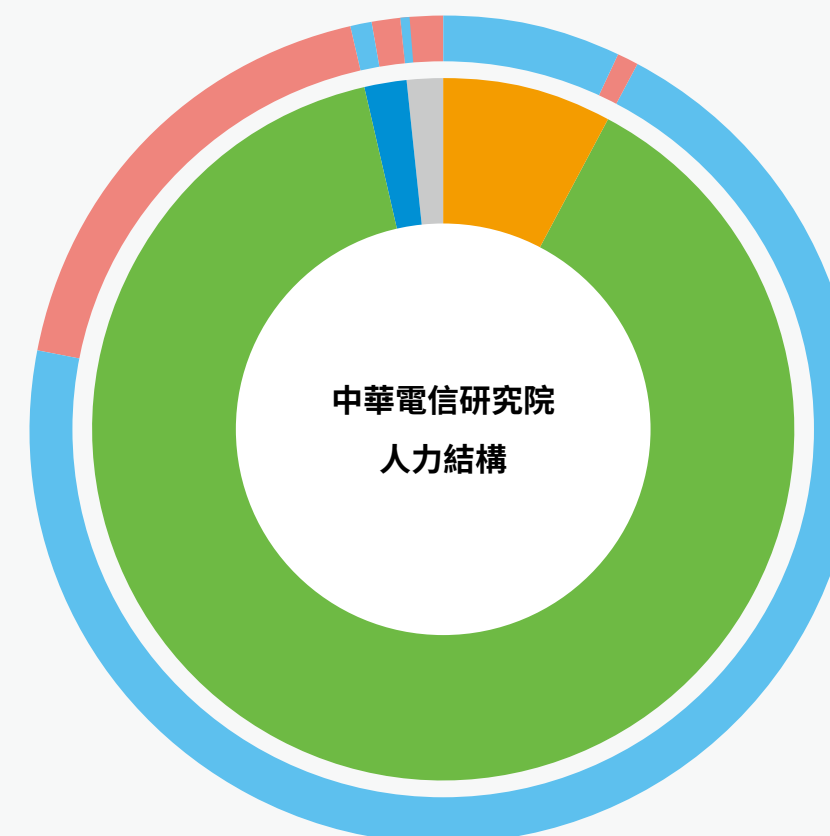
研發經費總計 **37.7** 億元
佔合併收入 **1.74%**



獲得專利 **181** 件
(國內 173 件、國外 8 件)
累計專利達 **2,758** 件
(國內 2,495 件、國外 263 件)
有效專利 **914** 件
(國內 822 件、國外 92 件)



發表期刊論文 **69** 篇
(國外 11 篇、國內 58 篇)
會議論文 **51** 篇
(國外 37 篇、國內 14 篇)



博士

7.09% 82 人 0.95% 11 人

碩士

70.10% 811 人 18.32% 212 人

大學

1.04% 12 人 0.86% 10 人

其他

0.17% 2 人 1.47% 17 人

創新研發成果獲獎

中華民國對外貿易發展協會
研究院專利榮獲
2022 年「台灣創新技術博覽會」



× 2



× 1



× 5

創新 + 創意，打造永續產值

我們鼓勵創意、創新作為，以內、外並進之策略，因應數位匯流與文創風潮，以數位生活為主題，打造數位創新賽系列，透過競賽發掘頂尖創新人才，讓創意獲得實踐，提升台灣創新軟實力。

✦ 亮點個案

5G 科技力，為湛而戰

與臺灣湛藍海洋聯盟合作，所研發之「湛鬥機」無人船合作，應用 5G 高速、低延遲的優質通訊能力，遠端操控「湛鬥機」無人船，高效清除海洋塑膠垃圾。

湛鬥機在導入 5G 後，能更穩定而快速的移除海洋垃圾，成為港口垃圾流出外海之前，守護環境的最後一道防線，亦達成符合中華電信「I 環保」的永續發展目標。



FunPark 創意說故事數位繪本創作大賽

為全台唯一針對學齡前及國小生數位內容創作，目前已舉辦 10 年。

透過激發出孩童的想像力，大膽嶄露自己的創意，進而利用數位工具創造出屬於自己的故事繪本；2022 年新增「FunPark 小小說書人」比賽項目，透過「說書」將閱讀轉換為口語表達能力，培養學童豐富想像力及創造思考能力。

[活動官網](#)

5G 創新應用大賽

持續辦理「中華電信 5G 創新應用大賽」，透過競賽激發團隊發展更多 5G 跨領域新世代應用創意。

2022 年共吸引 183 組學生及企業團隊、超過 700 人次報名，作品領域以智慧巡檢、智慧製造、智慧交通及智慧影音串流應用為大宗，不僅展現優質的技術與創新能量，整體完成度高，充分展現台灣人才的科技軟實力。



生物多樣性：運動結合種樹計畫

啟動「拍下勝利・種下樹木」三年計畫，將運動與環保結合，除支持國家優秀運動員發展，也為生物多樣性貢獻心力。我們與林務局合作，只要永續發展大使戴資穎於國內、外羽球賽事獲勝一場，中華電信即捐贈 100 棵樹木，預計未來三年將為地球種下 1.5 萬棵樹，實際落實生物多樣性保護，守護地球。

生物多樣性：宣導教育

響應生物多樣性理念，於 101 跨年時，以「預見 精采永續」品牌精神動畫，用三大永續領航員：共生熊、共好鯨、共榮鳥，分別傳遞自然共生、連結共好、城鄉共榮的永續及生物多樣性精神，將永續的理念落實到產品、服務及生活應用，宣導及教育社會大眾一同創造精采永續。

可持續發展債券，投資永續產業

發行資金運用於具環境與社會效益專案之可持續發展債券。綠色投資計畫類別包含氣候變遷調適（綠建築建設）、能源使用效率提升及能源節約（PSTN 系統 IP 化設備汰換）；社會效益投資計畫類別包含基本服務需求（5G 基地台偏鄉建置）、可負擔的基礎生活設施（偏鄉與離島寬頻建設）、社會經濟發展和權利保障（EYE 社會創新客服中心）。



幸福價值 守護者



本節回應之 SDGs



策略

STRATEGY

- ▶ 以「**one more ounce**」精神，推動多元化招募管道延攬各領域人才
- ▶ 以「員工安心」為承諾，確保所有**員工工作權益及結社自由**，強化勞資溝通與對話機制



管理

MANAGEMENT

- ▶ 執行服務中心客服品質三級檢定、查核與輔導機制
- ▶ 所有員工均簽訂《勞動契約》，嚴格遵守勞動基準法等法令規範，並定期召開勞資會議
- ▶ 採取「不裁員不減薪」原則



行動

ACTION

- ▶ 推動個資管理與查核人員認證制度
- ▶ 提供虛實多元、全方位且高品質的服務管道
- ▶ 委託外部顧問公司進行實地觀察作業
- ▶ 設有專責訓練單位與職業安全衛生管理單位
- ▶ 透明且多元的員工溝通申訴管道
- ▶ 《**企業行為準則 (CoC)**》、《**個資隱私政策**》取得 SGS 符合性證明書
- ▶ 實施多元福利措施、留用年輕人才



回應

RESPONSE

- ▶ 電磁波檢疑服務
- ▶ 國內**唯一**設有工會之電信業者
- ▶ 國內**第一家**取得 ISO 45001 驗證的行動通信業者



目標

TARGET

- 短期**
 - ▶ 「打造人才庫」讓新興科技及核心人才順利遞補到位
 - ▶ 讓所有客戶在中華電信都能找到最適合的高品質產品與服務
- 中、長期**
 - ▶ **2025 年**：高階變動薪酬與 ESG 永續發展績效連動**30%**
 - ▶ **2030 年**：新興科技人力達**50%**



指標

INDICATOR

- CHT** 發給全體員工一次性特別獎金**1.5 萬元**
- GRI** 基本起薪為台灣基本起薪的**1 倍**；平均薪資為台灣基本起薪的**3 倍**
- GRI** 人均受訓時數**57.65 小時**
- GRI** 《團體協約》涵蓋員工比例逾**99.6%**
- GRI** **無違反**個資、產品標示等相關法規事件

員工幸福守護

保障員工權益

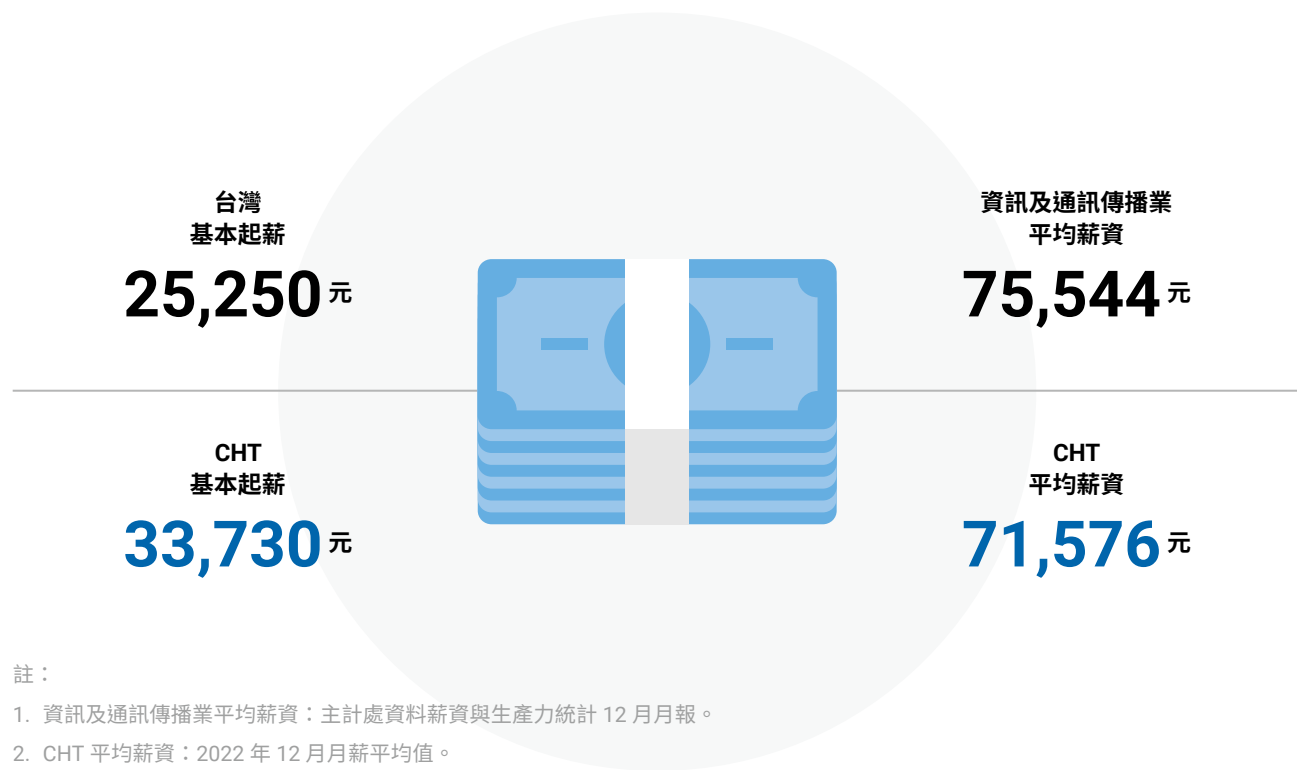
我們視員工為最重要的合作夥伴，以「員工安心」為承諾，為確實保障員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法等相關法令進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議、協商等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。

具競爭力薪酬制度

中華電信設有獨立的「薪資報酬委員會」，負責監督薪酬決定程序。我們提供潛力人才具競爭力的薪酬，藉由透明化的薪酬政策，將企業營運績效回饋給員工。對同一職別之基層人員，核給起薪待遇皆相同，另針對具相關專業及工作經驗之人員，則按錄取者的學經歷、專長及證照等彈性核給待遇，不會因性別或族群而有所差異。

針對高階管理者薪酬另訂有核發辦法，將 ESG 績效直接連動到變動薪酬。2022 年設定連動比例為 10%，將逐年提高連動因子係數，強化 ESG 績效與變動薪酬之連動，設定 2025 年達成 30% 之目標。

	最高治理單位（董事會）人員	高階管理人員
 固定薪資	每月支給月薪，係依據交通部待遇標準，經董事會通過後核給。	每月支給的月薪，係依據從業人員薪資待遇表辦理。
 變動薪資	包含年節獎金、績效獎金、企業化特別獎金等。	包含年節獎金、績效獎金、企業化特別獎金、員工酬勞等。
 離職金	按「退休撫卹及資遣要點」之退休金標準發給退職金。	
 薪酬索回機制	若有重大風險事件足以影響公司商譽，或重大內部管理失當事件，則按「從業人員獎懲標準」第 12 條規定，任何員工（含 CEO）如因發生弊端，而受懲處時，原核定之獎勵應予撤銷，並依相關規定收回已領之獎金。	
 退休福利	按既定標準辦理，高階及一般員工無顯著差異。	



非擔任主管職務之全時員工福利費用

項目	2021	2022	與前一年度相比
全時員工	20,322 人	19,886 人	-2.1%
薪資平均數	1,507 仟元	1,548 仟元	+2.7%
薪資中位數	1,478 仟元	1,510 仟元	+2.2%

- 註：
- 全時員工人數採「年度平均」統計，以當年度受雇之員工總人數（包含當年度留停、離職、退休者）排除經理人後，再依其任職給薪月數比例換算為全年度之平均員工人數，非僅以年底人數為限。
 - 「非擔任主管職務之全時員工」為排除「經理人」，經理人定義及名單詳閱 2022 年公司年報 p.34-36。

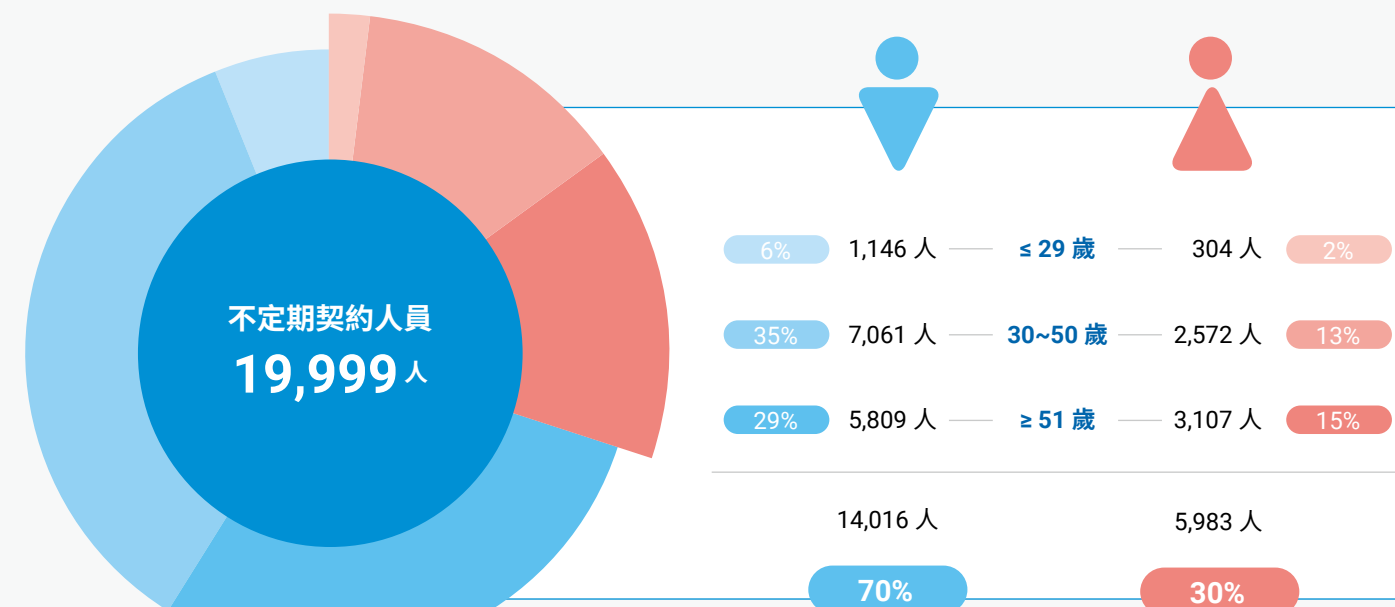
中華電信人力結構

2022 年中華電信員工共約 2 萬人，平均年齡將近 50 歲，總離退人數超過 1 千 5 百人（佔總人數 7.83%），未來 5 年屆齡退休員工數將近 5 千人，未來 10 年會有近一半的員工屆齡退休，此波退休潮中亦包含現階段的高階主管。對此，我們積極啟動多元人才進用策略，除招考基層人員外，亦採外部網羅方式發掘各方菁英人力，積極展開人才培育及職能傳承行動，強化人力資本。



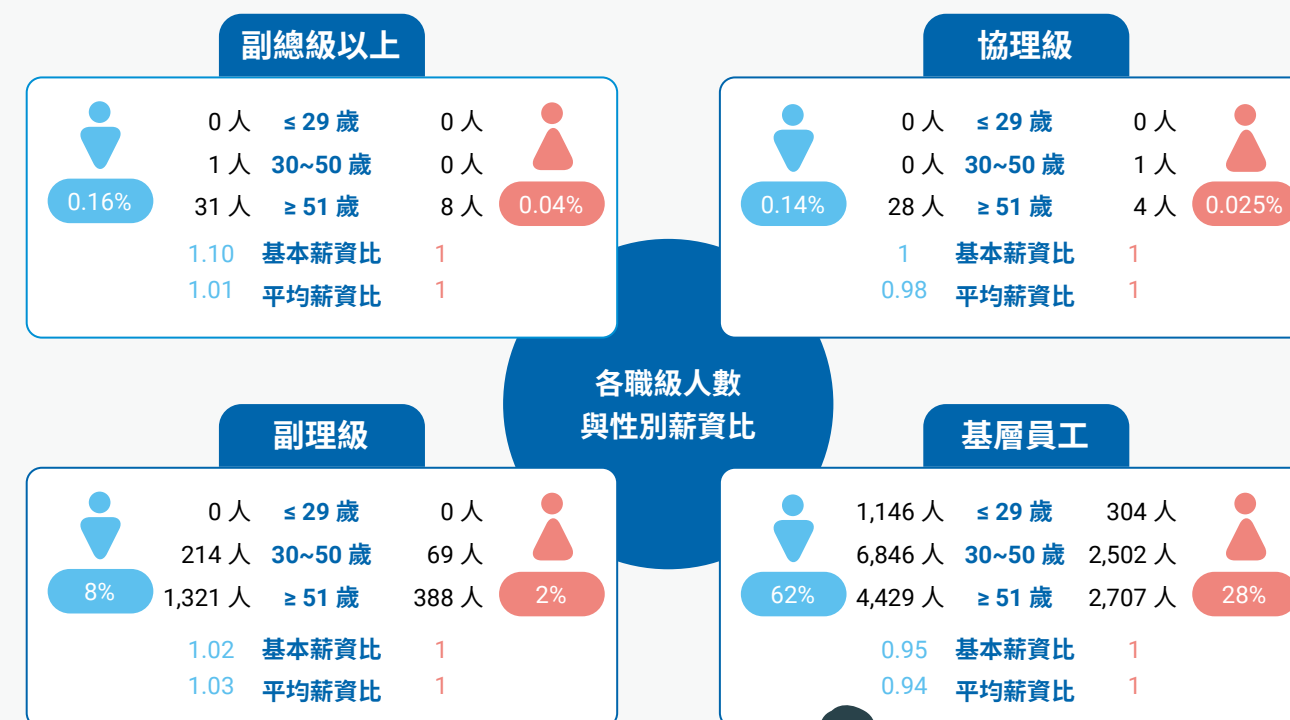
註：

1. 定期契約人員為「短期員工」，主要從事專案及產學合作案；不定期契約為「正職員工」。
2. 無保證時數人員服務於分公司，主要從事東南亞市場及智慧解決方案分析工作。
3. 員工總人數：包含短期及非保證時數員工。
4. 人力數據均使用「人頭數」及「報導期間期末人數」進行統計。



註：

1. 福利制度，係以「不定期契約員工」為主。
2. 不定期契約人員（正職員工）不包含各類留職停薪的員工。



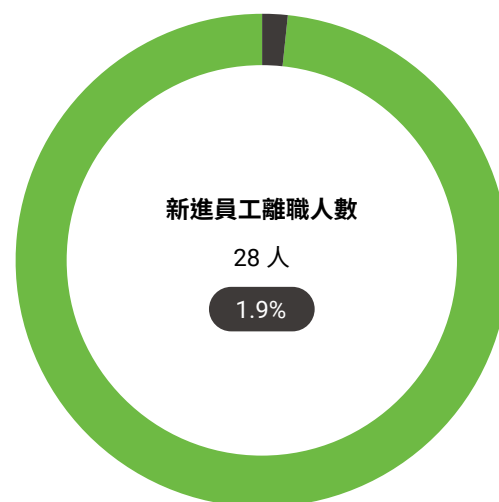
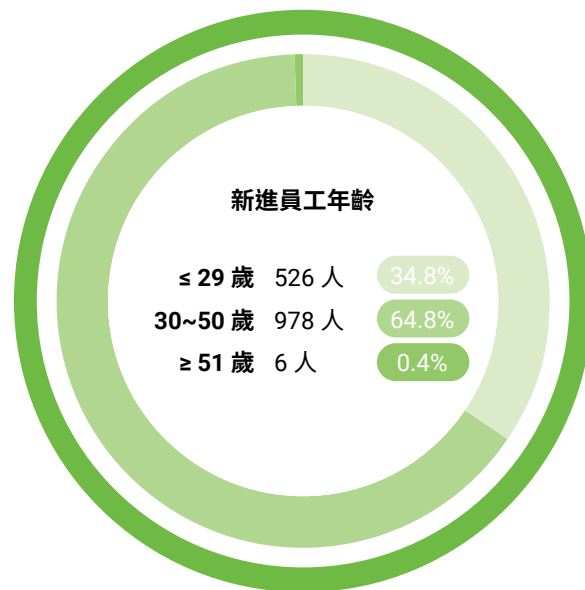
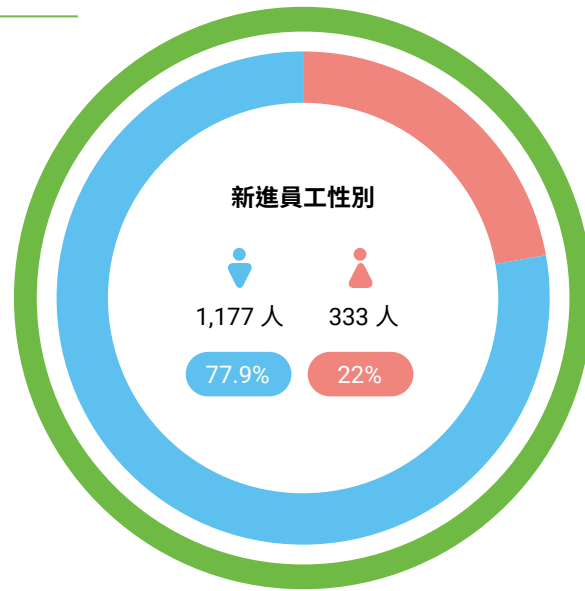
註：

1. 各職級性別基本薪資比以固定薪資做統計（月薪）。
2. 各職級性別平均薪資比以固定加變動做統計（包含月薪、獎金、酬勞等）。
3. 各職級職層：基層員工 0-10、副理級 11-16、協理級 17、副總級以上 18-22。
4. 高階管理者（副總級以上）100% 為本國籍。

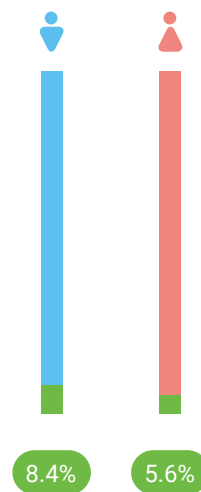




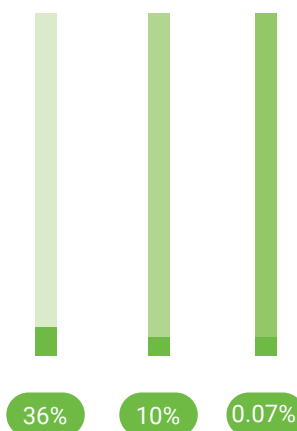
新進員工總人數
1,510人
7.6%



佔各類別員工數比例



≤ 29 歲 30~50 歲 ≥ 51 歲

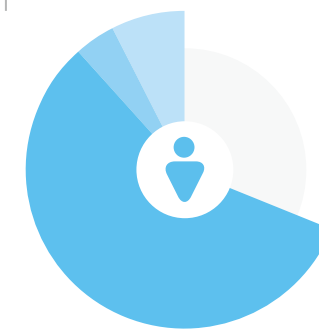


註：新進率 = 新進員工人數 ÷ 各類別期末人數。

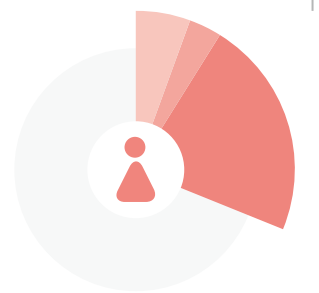


離退員工總人數

1,575人
7.9%



2.53%	29 人	≤ 29 歲	6 人	1.97%
1.46%	103 人	30~50 歲	30 人	1.17%
20.07%	1,166 人	≥ 51 歲	241 人	7.76%



註：

- 離退率（離職 + 退休）= 離退員工人數 ÷ 各類別期末人數。
- 2022 年離職 173 人（佔總員工數 0.87%）、退休 1,402 人（佔總員工數 7.01%）。
- 2019-2021 年離退率：5.76%、7.77%、8.97%（離退員工人數 ÷ [（期初人數 + 期末人數）÷ 2]）。

非員工之工作者
14,247人

最常見的工作者類型
與公司之間的契約關係
工作類型

專業服務人力
人力仲介服務；供應商聘用人力
以勞務及工程類為主

勞務

保全服務、清潔服務、客服、營業門市服務，機房線路維運、資安、系統開發及維運。

工程

土木工程、水電空調工程、設備工程、行動通信工程、專案工程等。

註：主要統計對象為年度交易金額達 5 仟萬以上重要供應商，統計方式以每週工作 40 小時的全時人力計算。

子公司
宏華國際人力結構
（皆為本國籍）



		≤ 29 歲	30~50 歲	≥ 51 歲	總數	身心障礙者 / 加權	原住民
定期	男性	0 人	0 人	1 人	1 人	0	0 人
	女性	0 人	13 人	1 人	14 人	0	0 人
不定期	男性	547 人	2,447 人	42 人	3,036 人	31 / 32	26 人
	女性	377 人	2,589 人	108 人	3,074 人	27 / 33	29 人



性別平等及多元化

中華電信致力落實性別平等及多元化政策，重視薪酬與升遷機會之公平性，確保員工不會因種族、性別、宗教信仰、年齡、政治傾向，及其他受適用法規保護的任何其他狀況而遭受歧視、騷擾或不平等的待遇。

2022 年女性員工比例 29.92%，其中女性主管（科長級以上）比例為 21.51%。為落實性別平等之精神，我們訂有《性騷擾防治措施及申訴處理要點》，並設置「申訴調查評議委員會」，專責處理員工受歧視等不當行為之投訴。評議委員會共有 5 位委員，女性委員佔比達二分之一以上（3 名），在有效控管機制下，2022 年未有被調查決議屬實之相關歧視事件發生。

★ 亮點個案

重視性別平權

- 我們的人力多元化及性別平權表現，榮獲 1111 人力銀行「2022 幸福企業」《科技研發》金獎，更入榜《富比士》「2022 全球女性友善公司」，為台灣企業首度上榜，名列受評企業台灣第一。
- 中華電信採行二面向機制，提升女性職場重要性，建立多元共融之職場環境，包括：



招募

於主管招募面談的培訓過程中，加入性別平權相關議題。



培訓

除強化性別平權觀念外，另藉由強化領導職能與晉升意願，漸進式提升女性主管比例。2022 年於三職層訓練、人才發展計畫等主管培訓專案中，均確保女性員工調訓人數達 30% 以上。

- 2023 年將推動女力衛星計畫，以期更加落實共融、平等、包容的理念，造就留才環境。

重視代表性不足之人群

我們重視代表性不足之群體權益，於基層從業人員招募時，對於原住民、身心障礙、偏遠地區設籍等身分人士，設有相關加分規定，並於工作中強化環境及福利措施，落實多元共融理念。



身心障礙員工

大幅超越法規規定，2022 年進用人數為法定之 3.39 倍（法定應僱用 186 名，實際僱用 631 名）。



原住民員工

2022 年共計 57 名原住民員工，我們尊重其文化習俗，依法給予歲時祭儀假，並無任何違反工作權及人權之情事。



跨性別族群 (LGBTQIA+) 員工

一視同仁享有既定福利機制，不因性別認同而有所區別。2023 年 1 月透過專題宣導「從金鐘獎談多元性別」，讓員工了解並尊重多元性別族群。



國內唯一設有工會之電信業者

我們是國內唯一設有工會，並與工會簽訂《團體協約》的電信業者。協約內容涵蓋資遣、獎懲、升遷、健康與安全等議題，不只符合國內法規與國際人權公約的要求，也展現我們維護員工權益的決心，在董事會中，亦設置勞工董事 1 席，讓員工的心聲更能充分表達。

中華電信員工組織的工會，除原有的中華電信企業工會外，另獲准成立的企業工會計有 14 家，截至 2022 年 12 月底，《團體協約》涵蓋的員工比例達 99.62%，未受團體協約涵蓋之員工，我們仍依公司政策，遵守一致性的勞動條件與勞動契約規範，並不因團體協約是否涵蓋而受有影響。

註：涵蓋不定期與定期員工之團體協約比例為 99.62%；不定期員工比例則為 99.95%。

順暢溝通與申訴管道

為確保員工需求及建議能夠傳達給公司，我們建置多元員工溝通管道，若發現單位有違規、不法情事者，均可透過相關管道，提出申訴及檢舉。2022 年共計受理 74 件申訴案件，反應狀況包括：公司現行制度、規章或行政管理措施、員工違反行為準則，或不當行為等，均予以調查並妥適回應，且無與人權情事有關之申訴案件。

針對舉報人身分，我們均嚴加保密，不會因檢舉案件，而對檢舉人予以解僱、降調、減薪等不利處分，具備法律保護、正式的匿名舉報人保護制度。另為確保勞方權益，我們定期召開勞資會議，勞、資雙方代表各 9 人，會議主席輪流擔任。中華電信董事長、總經理不定期與工會理事長、理監事等工會代表座談或電話溝通。

此外，中華電信工會理事長可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等，確保勞方了解各項營運訊息。2022 年共計召開 6 次全區勞資會議，針對相關議題達成多項共識，如涉及到勞動條件變更，則另行召開會議協商。

溝通申訴管道



員工資訊入口網站

<http://eip.cht.com.tw>



舉報受理單位

總公司組織暨人才發展處
(台北市信義路一段 21-3 號總公司 503 室)



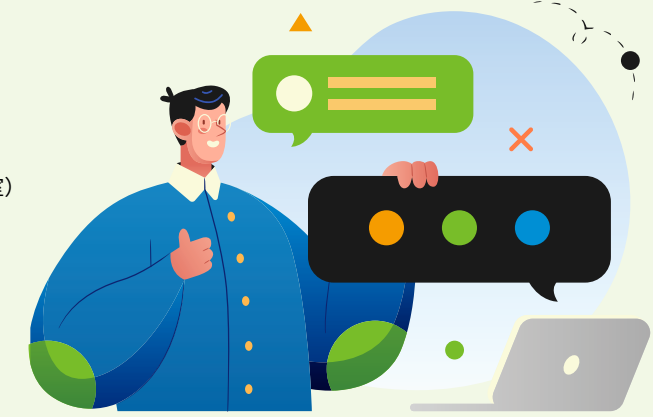
專線 0800-080998



傳真 (02)2357-0007



電子郵件 chthr@cht.com.tw



重視員工訓練與發展

我們以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的企業理念為基礎，持續推動「內部 + 外部創新人才培育行動」。

為協助員工全方位的發展，我們建置完整的訓練機制，透過訓練前之「需求分析」與「詳細規劃」，及訓練後之績效評估與檢討，讓員工在系統化的機制引導下，強化專業技能並提升工作效率，且與公司營運效益連結。



人才培育賦能計畫

我們的人才培育賦能計畫，以新人能留下 (Attraction)、員工能成長 (Growth)、主管能稱職 (Leadership)、人才能發展 (Opportunity)、接棒能順暢 (Winning) 等 AGLOW 為培育基礎。

針對不同職層員工、不同專業學程規劃，涵蓋範疇從新進人員到現職員工，各階層主管客製化相關培訓，並針對潛力員工予以加速培訓發展，確保接班人培育在線。



專責訓練單位

我們成立「中華電信學院」，專責培育電信技術及經營管理人才，為使訓練成果能與營運政策緊密結合，達成「訓用合一」的目標，另設有「人才發展小組」，由總經理擔任召集人，一年召開一次會議，定期進行訓練規劃審議及訓練成果檢討。2022 年板橋院本部榮獲勞動部勞動力發展署「人才發展品質管理系統評核等級證書 (TTQS) - 金牌」。

中華電信學院

多元訓練學習管道

中華電信學院提供充實的多元學習管道，協助員工深耕專業領域及精進管理職能，除了平日可至學院進修外，假日或夜間亦可到電信學院充電。配合事業單位的需求，電信學院老師亦可受邀到工作場所開班授課。電信學院提供 8 種類型的學習管道：「課堂教學、遠距教學、數位學習、行動微學習、直播課程、公司外訓練、到府教學及數位圖書館」。

5G X ABC 員工數位力賦能計畫

2022 年推動「5G X ABC 員工數位力賦能計畫」：AI & AR/VR、Big data & Block chain、Cloud & Cyber Security，藉由培育員工創新力，協助職涯發展，透過 5G X ABC 智慧應用，加速員工深耕專業及數位能力提升，滿足產業數位化、智慧化轉型之人才需求。相關措施包括：



國際公雲
證照培訓

- ▶ 2022 年推動 AWS、Azure、GCP 培訓與認證考照輔導，取得 **57** 張國際公雲證照



5G x ABC
專業課程

- ▶ 打造產業生態圈及創新應用，新興科技創新商模與應用學程認證，**50** 人通過認證
- ▶ 5G 技術研習系列等課程計培訓 **2,395** 人次，儲備 5G 發展所需人才
- ▶ 辦理 **12** 場次專題講座如「6G 行動無線通訊發展趨勢」、「再生能源與穿戴式應用發展趨勢」等，共計 **901** 人次參與

累計至 2022 年
總投入
1.27 億元



建置 5G 試驗
及培訓場域

- ▶ 結合培訓課程與園區參訪等活動，辦理 **41** 梯 5G 培訓課程或研討會，共 **1,316** 人參與

累計至 2022 年
總投入
0.1 億元



★ 亮點個案

資安培育・韌性網安・守護國安

- 以「打造符合國際標準之最有價值、安全、可靠與可信賴的電信服務商」之資安願景為目標，連續 8 年獲行政院擇定為關鍵基礎設施防護（Critical Infrastructure Protection，簡稱 CIP）演習單位，並連續 3 年榮獲 CIP 演習設施單位「特優」獎。
- 投入 2.46 億元推動「資安及 CI 培育計畫」，除資安管理及技術專業課程，並發展資安學習地圖，按專業程度設計通識、專業認證機制，積極培育資安人才。
- 2022 年推動全公司資安與個資保護課程，共計 28,912 人次參與（包含 100% 全體員工及供應商）。重點培育成果：

資安管理 課程與證照

如內部個資管理師、內評師證照、及 ISO 27001 內稽人員訓練。

資安技術 課程

建構體驗學習環境「資安體驗實作教室」，模擬真實網路攻防環境，提升資訊人才之資安攻防能力，2022 年共計開辦 260 班次，共計 20,861 人次參訓。

國家關鍵基 礎設施防護 專業課程

配合政府推動 CI 安全防護，規劃辦理 CI 相關教育訓練，2022 年共計開辦 4 期課程，共計 2,523 人次參訓。

安全程式碼 培訓課程

提升內部員工、委外協力廠商及投標廠商之軟體開發人員安全程式碼的撰寫能力，2022 年共計開辦 26 期課程，共計 561 人次參訓。

自主學習一把罩，線上不斷學

除實體訓練，中華電信學院提供豐富、多元線上學習資源，讓員工深耕專業領域與精進管理職能，帶動員工成長並發展職涯：



中華電信 e 學網

提供多元學習模式，包括實體、全線上，及線上實體混成課程等，建構創新且以學習者為中心之多元線上學習平台。

新上架課程數	員工數位學習	平均滿意度
580 門	653,154 人時	5.68 / 6 分



主管培訓結合線上資源

2020 年起共計採購 7 門數位教材，供特定主管班別，或全區主管開聽學習，強化及提升主管職能及管理品質。



外部線上平台 -hahow for business

2022 年引入外部學習平台 hahow for business，供員工深化專業及培養第二專長。

員工參與	註冊 / 完成課程學習	平均學習時間
共 2,094 位	8,869 / 4,536 堂	4.9 小時



中華電信學習社群網

透過學習領域 / 學程等社群，落實課程規劃與課堂實踐，促進學習成效。

新進員工訓練

為使新進員工了解企業願景、價值觀、文化特色，並快速適應職場規範與環境，我們訂定《中華電信暨所屬機構新進人員輔導培育作業說明》，建立「新進人員輔導培育制度」，並順應數位時代閱聽習慣，通過 e-Learning 影音課程學習，協助新進員工快速融入工作軌道。



新世代人才的招募與培育

以黃金三律「創新第一、技術第一、人才第一」為原則，透過下列策略，積極打造讓年輕人表現之職場舞台，全力發展 5G、物聯網、AI 人工智慧及資安等新興業務。

- ▶ **招募專業人才：**如資通訊、AIoT、5G 應用、研發等新技術、新業務人力，經由對外招募補充人力。
- ▶ **新世代人才培育：**每年研訂年度人才培訓計畫，提供員工專業且多元的職能培訓課程，辦理專業認證訓練，提升專業能力水準。
- ▶ **新興業務發展：**因應資通訊創新技術與跨領域知識整合，積極培育具前瞻性的技術服務整合專業人才。
- ▶ **新世代成長營：**課程結合綠能智慧園區體驗活動，了解 5G 如何推動數位轉型、公司 5G 發展策略。2022 年度辦理 7 班次，培育 1,059 位新世代員工。

專業人才發展

我們致力於建構開放多元的學習環境，並透過工作輪調、專案指派及海外派任，讓員工職涯發展與學習歷練相互結合。2022 年，員工訓練總時數達 115 萬 2 仟小時，訓練經費總支出超過 4.6 億元。此外，為鼓勵員工終身學習，提供每學期最高 3 萬元的進修補助，並針對博士班進修者額外提供每學期最高 320 小時公假申請，申請公餘進修補助者有 200 人次，共投入 322 萬 9 仟元，相關補助對象，包含進修、取得學位或證照補助，均涵蓋 100% 員工。

	2020	2021	2022
總訓練經費 (仟元)	493,000	451,380	460,843
人均訓練經費 (元)	23,555	22,294	23,043
總訓練時數 (小時)	1,045,267	1,148,601	1,152,937
人均訓練時數 (小時)	50	57	57

工作幸福感及敬業度調查

為提升員工工作幸福感及敬業度，我們定期進行相關調查，除瞭解員工的工作滿意度及需求外，針對意見回饋提出相關精進措施，提升員工的工作環境及幸福感。

2022 年，員工幸福感平均 87.32 分，及敬業度 92.38%（以 TOP LEVEL%）。重點提升方向為主管領導及多元包容，相關機制包括：辦理主管溝通會、開辦提升主管領導力課程及專家講座，進行多元性員工體驗調查，規劃性別平等及多元化的相關計畫及舉措。基於調查結果，我們會針對員工的回饋意見，具體回應並持續溝通及精進，為員工提供更好的工作環境和福利，提升員工對公司的信任和認同感，強化企業競爭力與永續發展能力。

公平考核 長期激勵

為有效考核員工績效，創造員工、客戶及股東、公司共贏之企業環境，訂定中華電信《從業人員考核要點》，針對工作績效不佳員工，按規定程序輔導、改善與追蹤。

我們的員工依工作屬性，分為一般從業人員及高階主管分別考核。員工於期初設立個人目標，主管透過面談機制，適時指導並協助員工精進工作技能，期末根據員工當年的貢獻度，辦理年終考核，以提升公司經營績效。

除員工薪酬獎金與個人年度績效考核相連結外，另訂有久任獎金，只要員工連續服務年資及近期績效考核，達到一定標準便給予現金獎勵，適用對象為全體員工。



健康安全管理

導入職業安全衛生管理系統

中華電信是國內第一家導入職業安全衛生管理系統 (OHSAS 18001) 的電信服務業者，透過「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理。2022 年全區 27 個機構全數通過 ISO 45001 外部第三方獨立驗證，完善職場安全與衛生管理目標「持續改善安全衛生設施，營造安全、健康、舒適、友善的工作環境，降低職業災害」。

除執行電信作業危害辨識與風險評估外，針對高風險作業，我們採取作業許可等管制措施，強化作業風險管控，有效防範任何職業災害的發生。遵守安全衛生法規及相關規範要求外，亦持續改善工作環境的安全衛生設施與措施。

我們積極參與健康職場相關活動，迄 2022 年累計 25 個分支機構（2022 年新增 4 個）獲得衛生福利部國民健康署推動的「健康職場認證-健康促進標章、健康啟動標章」、「績優健康職場」等獎項；支持全民運動，投入軟、硬體資源推動職場運動風氣，2022 年再次獲教育部體育署運動企業認證。

職業安全衛生整合性揭露，[請參閱](#) .



設置專責職業安全衛生組織 擴大勞工參與

中華電信及所屬機構，皆依法設置專責職業安全衛生管理單位，負責擬訂職業安全衛生管理計畫，推動工作環境及作業危害辨識、評估與控制等事項，實施機械設備、作業前自動檢查及環境監測，持續改善安全衛生設施，打造安全、健康、舒適、友善的工作環境。

全區機構皆設有「職業安全衛生委員會」，勞工代表佔三分之一以上，每季開會，負責審議、協調及建議安全衛生相關事項；另設置專責一級「職業安全衛生管理單位」負責規劃、督導與推動安全衛生相關業務。

總公司職業安全衛生委員會共有 12 名委員，勞工代表 4 名（佔 33.34%），2022 年召開 4 次會議，勞工代表提案計 17 件，主要議題為安全衛生管理精進 9 件及職工福利 8 件，皆已有效解決。

僱用專職護理人員 促進員工健康管理

為確保員工健康及發生緊急狀況時，能得到即時的醫療協助，2022 年我們僱用 28 名專職護理師、21 位特約醫師於各機構執行勞工健康服務，並於全國設置 10 個專業健康服務中心，提供員工完整健康服務諮詢及照護。

特約醫師協助辦公室現場巡視，對使用電腦作業的員工，提供符合人因工程的建議、調整電腦及座椅高度；辦公設備採購，除依公司《材料技術規格》外，皆須符合國家標準；針對員工作業環境，定期實施溫度、濕度、照度、噪音、室內空氣品質（CO₂）的監測及記錄，確保作業環境舒適與安全，2022 全年監測結果皆符合規定。

除專職人員外，全區共設置 25 套職場健康管理生理（血壓）量測系統，結合我們的「企業員工健康管理系統及健康雲」，讓員工可隨時監測個人血壓變化。

✧ 亮點個案

年長員工健康促進行動

我們的員工平均年齡近 50 歲，為促進年長員工之健康保健，我們積極推動「由裡到外」自主健康管理策略，除了鍛鍊體能，更透過活動體系來建立員工間支援系統，包括：



健康檢查

包含聽力檢查、頸椎 X 光、眼部黃斑部病變、頸動脈超音波及心臟超音波檢查等，確保身體機制運作無虞。



個人健康風險評估及管理

針對高風險進行健康關懷及管理，發現其不適任特定工作時，進行危害控制、作業環境改善或工作調整與職能訓練。



健康講座

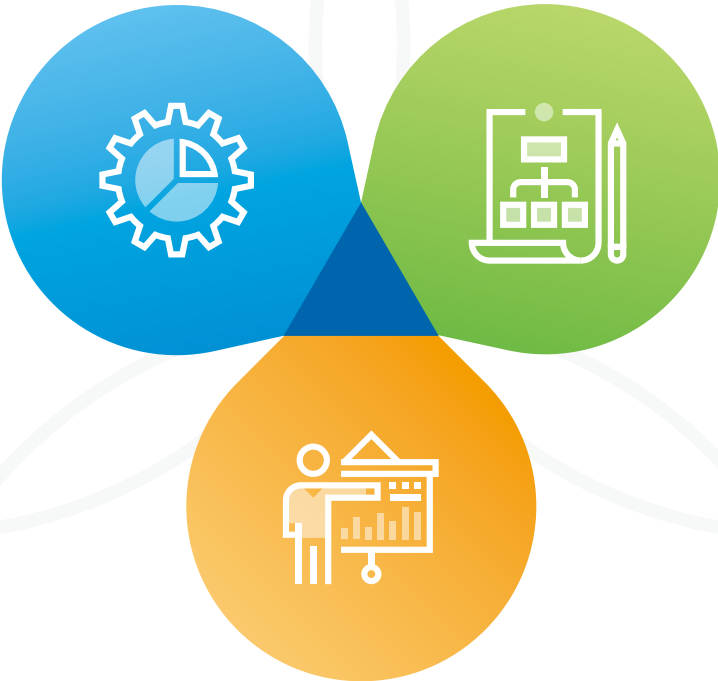
開設「H channel」健康系列視訊課程，提供員工防疫保健知識與技能，2022 年共 24,145 人參與。

降低職業災害

我們從制度、執行及訓練三面向著手，積極降低及消弭職業災害：

執行面

落實源頭管理，確實管控施工風險。針對高風險作業，我們採取作業許可制並善用資通訊專業，要求員工作業前使用手持裝置拍攝作業前檢點照片，上傳至遠端監控系統，強化墜落及缺氧等危害預防。



制度面

訂有通報職業危害與危險狀況之事故通報與處理流程，並實施危害辨識與風險評估；訂有職業病評估流程，從業人員如有罹患職業疾病之疑慮，可協助其依職業災害勞工保護法規定，向直轄市、縣（市）主管機關申請認 / 鑑定。

訓練面

針對各從業人員施予從事工作及預防災變所必要之職安衛教育訓練。2022 年辦理多項職業安全衛生教育訓練，共計 218 班次、28,569 人次參加。

亮點個案

安全 e 點靈 App

自行開發職安衛 M 化管理工具「安全 e 點靈 App」，讓員工、合作廠商於作業現場，可直接透過手機 App，進行危害告知、作業申請、遠端不預警抽查，即時的安全檢核，不受空間限制，讓安全衛生管理邁向雲端化、無紙化、即時化與有效性。

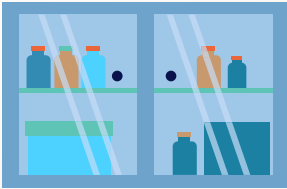
- ▶ 透過安全 e 點靈 App，執行動火、吊掛、高架等作業許可，申請完成率達 100%、危害告知完成率達 100%。
- ▶ 2022 年新開發「現場巡視及自動檢查」功能，供各類型工程現場巡查及場所設備缺失之即時進行改善，並以中央控管方式執行多處場域的管理及稽核，達到人力節省之目的。
- ▶ 至 2022 年底已於網路技術分公司、行動北區營運處、行動中區營運處、行動南區營運處推廣運用，2023 年起將逐步推廣至其他機構。



2022 年員工及非員工之職業傷害、職業病一覽表

工作者	類別	中華電信	進場承攬商
職業傷害率 (IR)	職業傷害主要類型	工作中交通事故、跌倒、墜落	
	總工作時數 (小時)	39,998,000	11,884,000
	可記錄之職業傷害 (件)	36	10
	可記錄之職業傷害率	0.90	0.84
	職業傷害所造成的死亡人數	0	0
	職業傷害所造成的死亡率	0	0
	嚴重職業傷害件數 (排除死亡人數)	0	1
職業病率 (ODR)	嚴重職業傷害率 (排除死亡人數)	0	0.08
	職業病主要類型	無	
	職業病案件 (件)	0	0
	職業病造成的死亡數量 (人)	0	0
	職業病的死亡比率	0	0

- 註：
1. 工作總時數：8 小時 × 人數 × 工作天數（以 2022 年工作天 250 日計算）。
 2. 職業傷害死亡率 = (職業傷害所造成之死亡人數 ÷ 工作總時數) × 1,000,000。
 3. 嚴重的職業傷害率（失能超過 6 個月） = (嚴重的職業傷害人數 ÷ 工作總時數) × 1,000,000。
 4. 可記錄之職業傷害率 = (可記錄之職業傷害人數 ÷ 工作總時數) × 1,000,000（資料來源：依「中華電信意外事故處理要點」規定所填報之意外事故件數，且受傷者為中華電信員工為統計基準）。
 5. 統計數據不包含通勤事故。
 6. 進場承攬商定義：係於中華電信營運據點，現場工作之個人或組織，並以宏華公司的數據進行統計（人數為 2022 年每月實際進場人數總和）。
 7. 進場承攬商嚴重職業傷害（排除死亡人數）1 件：為宏華公司於工作中機車交通事故，請假超過 6 個月（依調查結果，後續採取道路安全與防禦駕駛訓練、加強交通安全宣導，並列入年度考核績效等措施）。



健康促進活動

提供安全健康的工作環境是我們對員工的基本承諾，除了提供多元福利措施，包括健康檢查、專題講座及健康促進活動等，我們亦致力推動職場運動風氣及支持全民運動，2022 年員工健康照護的支出為 70,911 仟元。



免費施打流感疫苗

免費流感疫苗施打，符合公費施打條件者於健康管理系統完成網路預約便可接種，共 **1,634** 人參與。

勞工健康服務

- ▶ 網路或電話預約方式提供員工健康諮詢，醫師每月臨場服務 **34** 次，每次 3 小時，每人每次約 30 分鐘。
- ▶ 使用我們自主開發「員工健康管理系統」，分析及評估員工健康檢查紀錄，依風險屬性給予關懷，提供必要之臨場服務，安排醫師與員工面談，提供健康指導與照護。

醫師諮詢服務人次（30 分鐘 / 次）：3,411
醫師臨場服務次數：415
護理人員諮詢服務人次：41,807

員工協助方案 (EAP)

自 2007 年起推動 EAP，為國內早期推動的大型企業之一。

- ▶ 提供員工每人一年 **5** 次免費外部專業諮詢服務，協助解決法律、醫療、家庭親子、職場關係及壓力等困擾。
- ▶ 年度服務 **450** 人次、個案管理師入場服務 **3** 次。



平衡職場生活

- ▶ 全台設置會館達 **29** 處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿。



員工及眷屬健康檢查

- ▶ 提供優於法令的健檢照護，員工可依年齡、健康高危險因子等因素，選擇適當受檢套餐，共 **18,578** 人接受檢查。
- ▶ 員眷享員工健康檢查項目及金額參與健檢活動，共 **2,575** 人參加。



健康職場



- ▶ 針對室內噪音、照明光線、溫度、濕度及空氣品質進行定期檢測、維護與清理。
- ▶ 提供符合人體工學坐椅、對外通風門窗以及室內綠植。



遠距工作

- ▶ 電話轉接、即時訊息、視訊會議。
- ▶ OA 網路行政作業：利用 HiGate 遠距辦公或手機行政 M 化服務。
- ▶ 2022 年起於六都設有共享辦公室，有利於遠地通勤員工就近辦公及兼顧家庭。

彈性工時



彈性上、下班時段，**利於工作與家庭平衡**：

- ▶ 中華電信研究院實施 07:30~9:30 及 16:00~18:00
- ▶ 總公司及資訊技術分公司實施 07:30~9:30 及 16:30~18:30

COVID-19 防疫假

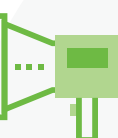
- ▶ 從業人員防疫公假：**201** 人次、總時數 **5,687** 小時。
- ▶ 接種疫苗核給公假：**13,714** 人次、總時數 **68,844** 小時。
- ▶ 防疫照顧假（照顧 12 歲以下子女、不給薪、不影響全勤）：**52** 人、總時數 **2,482** 小時。



員工餐廳



- ▶ 員工餐廳提供營養均衡與多元化的餐點選擇。
- ▶ 食品供應商皆通過嚴謹的食安審查，以確保員工吃的安心健康。
- ▶ 請專業稽核單位 SGS 抽驗萊克多巴胺、動物用藥、防腐劑及二氧化硫。



員工健康促進活動

- ▶ 健康專題講座 **164** 場次，**12,839** 人次參與；知性之旅 **34** 場次，**2,140** 人次參與；健康篩檢 **10** 場次，**886** 人次參與；其他大型（如總經理盃籃球錦標賽、桃園龍潭觀光大池及淡水魚人碼頭健行活動）及社團活動（如有氧舞蹈、瑜珈、太極拳等勞教社團）計 **237** 場次，**18,165** 人次參與。
- ▶ 每月發布健康衛教資訊至少 **2** 則，宣導正確疾病預防概念、增進員工健康意識。

營造幸福企業

員工是中華電信成長與競爭力的基礎，我們秉持「不裁員不減薪」原則，在台灣即將邁向超高齡化社會之際，積極響應國家生育政策及留住年輕人才，提供多元、優於法令之生育及福利措施，鼓勵員工「願婚、敢生、樂養」，實踐永續發展的幸福企業。

中華電信長期投入員工照顧成果，廣受社會大眾高度肯定，2022 年榮獲 1111 人力銀行「幸福企業」《科技研發》金獎！更入榜《富比士》「2022 全球女性友善公司」，名列受評企業台灣第一！

育兒友善職場

2022 年起，中華電信推動下列育兒友善福利措施，讓員工照顧幼兒及家庭無後顧之憂，相關機制包括：

- ▶ 撫育 3 歲以下幼兒，可申請每工作日減少工作 1 小時，薪資照給且不影響全勤、考績。夫妻若同為中華電信員工，亦可一起申請，申請人數共 1,115 人，創造 86,683 小時陪伴育兒時光。
- ▶ 於六都設立 9 處共計 16 班職場互助教保服務中心，收托 2 歲至 6 歲員工子女、孫子女，提供教育及照顧服務，讓員工能兼顧家庭與工作。
- ▶ 規劃 2023 年福利再加碼，除了提高 0~6 歲每月托育津貼，另外加給生育補助每胎 2 萬元。



優於法規的假別



特休	服務年資滿 7 年 ➡ 21 日 服務年資滿 10 年 ➡ 28 日 服務年資滿 15 年 ➡ 30 日	服務年資滿 7 年 ➡ 15 日 服務年資滿 10 年 ➡ 16 日 服務年資滿 15 年 ➡ 21 日
喪假	特定親屬皆優於法規	視特定親屬給予有薪假
事假	有薪 5 日	無薪
家庭照顧假	事假與家庭照顧假併計有薪 7 日	無薪
病假	全新	半薪
生理假	全新	半薪
娩假	42 日 / 不計休息日、例假、國定假日	8 週 / 含休息日、例假、國定假日
產檢假	10 日	7 日
流產假	全新	無薪
陪產檢及陪產假	10 日	7 日

津貼 / 補助與體育活動

項目	活動內容 / 場次說明	參與 / 受惠人數	投入 / 補助金額 (仟元)
 育嬰津貼	依《就業保險法》給付六個月津貼，中華電信政策另外給付 勞保投保薪資一半 的育嬰留職停薪津貼	109	12,809
 托兒補助	員工子女符合 0~6 歲補助資格者，由系統自動補助 6,000 元 / 年	3,597	17,508
 體育活動	全區辦理路跑 3 次、健行 87 次、球類 52 次及其他活動 272 次（爬樓梯、健康操、散步、健康講座等）	35,054	9,648,135
 持股信託	適用對象為全體員工，員工均可自由參加	17,079	484,493
 子女教育補助	每年 2 次（上、下學期）	17,528	74,622
 結婚補助	員工本人結婚符合法律規定者，得申請結婚補助	270	675
 生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	416	104
 喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女死亡時，得申請眷屬喪葬補助	721	361
 育兒減少工時	員工撫育 3 歲以下幼兒之員工，可申請每工作日減少工作時間 1 小時，薪資照給	1,115	20,803
 休閒體育空間	體育館、游泳池、網球、羽球、籃球、桌球場、綜合型活動空間、卡拉 OK、員工會館	15,608 坪	

註：相關福利以提供中華電信不定期契約員工為主，未包含子公司。

優於法規的育嬰津貼

為協助員工兼顧事業與家庭，除依法提供相關假別外，我們自 2006 年起，率先實施育嬰留職停薪制度，員工於育嬰留停期間，前六個月依《就業保險法》領取主管機關給付之育嬰津貼，期滿後依公司政策發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼。2022 年，實際申請育嬰留職停薪者有 109 人；請領育嬰津貼者共計 109 人，發放育嬰津貼共 12,809,031 元，2022 年另因應疫情提供防疫照顧假。



單位：人

年度	項目			合計
2022	符合育嬰留停申請資格人數 (A)	1,449	504	1,953
	實際申請育嬰留停人數 (B)	30	79	109
	育嬰留停申請率 (B/A)	2.07%	15.67%	5.58%
	應復職之育嬰留停人數 (C)	17	62	79
	申請復職人數 (D)	21	71	92
	復職率 (D/C)	123.53%	114.52%	116.46%
2021	育嬰留停復職總人數 (E)	13	73	86
	申請復職後服務滿一年人數 (F)	13	71	84
	育嬰留停復職留任率 (F/E)	100%	97.26%	97.67%

- 註：
- 2022 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)：2022 年間育有 3 歲以下幼兒（依員工眷屬資料）的員工人數。
 - 2022 年應復職之人數 (C)：2020-2022 年申請，並應於 2022 年復職的人數。
 - 2022 年申請復職之人數 (D)：2020-2022 年申請，並於 2022 年復職的人數。
 - 復職率：(當年度申請復職人數 ÷ 當年度應復職人數) × 100%。
 - 留任率：(前一年度復職後持續工作一年的人數 ÷ 前一年度復職人數) × 100%，前一年度復職後持續工作一年的人數包含再次留停者。

退休保障

依據《中華電信股份有限公司從業人員退休撫卹及資遣要點》以及《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等規定辦理員工退休事宜。

《勞動基準法》

按月提撥每月薪資總額上限 15% 的勞工退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會監督。目前退休金準備專戶餘額為 363 億元。

《勞工退休金條例》

按月提撥不低於其月提繳工資 6% 的勞工退休金，儲存於員工在勞動部所設立之勞工退休金個人專戶。

註：月提繳工資為員工每月工資對照「勞工退休金月提繳工資分級表」適用級距工資，且每年依法調整兩次。

終身學習與培訓計畫

為協助員工適應並創造退休後優質生活，中華電信學院辦理「回甘樂活員工退休關懷班」，2022 年計辦理 9 場次、共 529 人次參與；亦持續捐助「中華電信退休同人協進會」450 萬元辦理相關活動；捐助 150 萬元辦理旅遊活動，及全區志願服務人員春節餐費 30 萬元。

為使經驗傳承、促進事業發展，我們為資深電信退休人員訂定《顧問聘任要點》，顧問分為有給職與名譽職二類。執行副總經理以上主管及一級機構首長，於退休時得由中華電信聘任為有給職顧問，任期以一年為限，自期滿之次日起改聘為名譽職顧問。



人權價值守護

我們重視各類型利害關係人之人權，積極守護人權價值，響應聯合國《世界人權宣言》、《國際勞動組織公約》的核心精神，禁止任何形式的歧視、強迫勞動與僱用童工，並呼應聯合國《公民與政治權利國際公約》及《經濟社會文化權利國際公約》的國內法制化；加強人權意識提升，讓利害關係人都能受到尊重與公平的對待。

在資訊平權議題上，保障全球資訊自由流通、國際移動漫遊資費和競爭的資訊透明化、支援發展中國家電信發展、為身心障礙者獲取電信服務提供便利，及保護公眾在電信網路中的言論自由等權利。

此外，依循聯合國《商業與人權指導原則》，對內定期進行人權盡職調查，以確保營運價值鏈之各項人權議題都得以被評估；對合作夥伴，每年進行轉投資公司盡職調查，同時將我們的《行為準則》、《誠信經營守則》等相關政策推廣至子公司、轉投資公司，共同落實人權、商業道德理念，以行動有效控制各項風險並保持最低程度。

中華電信人權政策，所涵蓋之國際公認人權議題
反歧視、性別平等、結社自由、集體談判、童工、人口販運、非法奴役、強迫勞動等

政策關注涵蓋之利害關係人類型
員工、消費者、顧客、當地社區、女性、孩童、身心障礙、原住民

[《中華電信人權政策》](#)

關鍵人權風險議題



為落實反強迫勞動與不良工作環境之理念，於採購階段即要求投標廠商須簽署《無使用衝突礦產聲明書》，確保供應商無使用剛果民主共和國等人權高風險地區所產出之原物料，避免助長戕害當地居民；亦要求供應商遵循《有害物質禁限用指令》，視狀況要求供應商提供礦產來源證明、第三方認證或接受稽核，從源頭防治有害物質對當地從業人員、環境，甚至是顧客之危害。



導入職業安全衛生管理系統，系統性推動各項安全衛生管理行動，持續改善工作環境的安全衛生設施與措施，落實對從業員工的保障。

針對客服人員在服務過程中，可能遭受不合理要求與人身攻擊，我們建立處理流程，供員工妥善應對，並視事件程度採以個案方案處理，情節嚴重者，將委任專業律師協助。自2011年起，導入並維持 ISO 10002 系統認證有效性，建立完善作業流程與處理機制，定期開設相關訓練課程，在建構專業能力之餘，也積極防制壓力對客服人員身心健康之危害。



針對顧客個人資訊實施應有之保障措施，並聚焦營運中之資訊安全管理，積極防範產品或服務對利害關係人之損害，如環境電磁波量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會 (ICNIRP) 公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」，民眾可申請免費基地台電磁波量測服務，以降低社區民眾健康安全疑慮。



期望透過 ICT 技術，營造沒有科技及資訊障礙的環境，讓文化的傳承、教育的延伸、產業的推動，及藝術人文的提升，都可以透過網路進行連結，讓所有人不分年齡、社會地位、地理因素、教育程度，都能因數位科技而受益，創造無限可能。

以「縮短數位落差，創造數位機會」為宗旨，深入台灣偏鄉社區，觀察數位落差發生趨勢，提出各種解決方案，以行動促進社會創新與數位包容，同時投注心力推動「企業志工」參與在地社區服務，協助在地社區創造數位機會。

中華電信價值鏈人權評估結果

價值鏈標的	據點 / 家數	評估機制	評估比例	具風險比例	提升機制 / 說明
 中華電信轄機構	28	<ul style="list-style-type: none">勞資會議團體協約工會會議年度人權事件調查	100 %	2.6%	<ul style="list-style-type: none">部分機構有違反社會法規與職業安全與衛生之情事，皆立即改善且符合規定。透過工會與簽訂《團體協約》，保障勞工人權。2022 年無勞動環境相關風險情事。
 子公司	18	<ul style="list-style-type: none">年度 ESG 執行狀況調查			
 轉投資公司	15	<ul style="list-style-type: none">年度 ESG 執行狀況調查	100 %	2.7%	<ul style="list-style-type: none">部分轉投資公司有違反社會法規之情事，已提供相關改善建議，並將持續追蹤、管理。

價值鏈標的	據點 / 家數	評估機制	評估比例	具風險比例	提升機制 / 說明
 上下游供應商	Tier 1	1,915	100 %	0.2%	<ul style="list-style-type: none">部分供應商有違反勞動法規之事件。將持續透過 ESG 教育訓練、交流會或相關管道，追蹤已鑑別出風險之供應商，是否有改善措施及落實狀況。
	關鍵 Tier 1	187			
	關鍵 Tier 2	23			
 社會大眾	所有消費者	<ul style="list-style-type: none">多元化申訴管道（含歧視及騷擾）服務滿意度調查個資與隱私權保護調查少數群體服務機制	100 %	0 %	<ul style="list-style-type: none">2022 年無歧視或騷擾、侵害顧客隱私、個資之事件發生。持續推動 5I SDGs 倡議，確保各群體間的資訊平權。

消費者權益守護

數位轉型 通路虛實多元

我們重視消費者聲音，除了產品服務之創新技術與特色外，更從消費者角度出發，透過多元化的服務管道，提供消費者全方位、高品質且具效率的服務。截至 2022 年底，全台灣實體通路服務直營門市 447 家，特約門市 244 家，共計 691 家，不分都市及地區，提供消費者更便捷、貼心的服務。

誠信行銷 資訊透明友善

我們的產品與服務皆有提供使用規範說明，並主動告知消費者產品特性和應用資訊，於設計時考量對消費者過度使用的影響，並於行銷時提供友善的提醒。此外，為了讓各服務據點的輔銷物陳列及作業管理保有一致性，我們訂有《通路輔銷物管理作業要點》與《通路輔銷物管理作業細則》，提供消費者更良好的服務環境，維持企業專業優質形象及服務品質。2022 年並無重大違反健康安全、產品標示等相關法規情事。

綠色服務 環保複合創新

陸續於中壢、苗栗、新竹設置電信複合門市，結合咖啡廳、3C 及展示體驗等，發揮綠色商店功能，展售電動機車、電視機、電冰箱及空氣清淨機等綠色節能家電，推動綠色商機發展，提供客戶一站式購足及全新門市服務體驗。



產品資訊平台 - 客服資訊站

「客服資訊站」為客服業務及工務訊息之「收納專區」，專責人員接獲業務及工務資訊新增或異動通知後，依 SOP 流程完成資訊驗證，並編輯相關 FAQ 上傳至本平台，供中華電信客服人員（含服務中心及客服中心）與線上客服查詢使用。



消費者進線

完整告知消費者產品特性與相關優惠活動資訊。

精緻貼心服務

我們以精緻、體貼、專業的服務機制，為客戶打造最有溫度的服務體驗。近年來更導入大數據分析，讓我們更深入了解客戶真正的需求，提供體貼且客製化的服務及產品。



CUSTOMERS

OUR

TO

LISTEN

WE

客服專線為維持優質與穩定之服務品質，歷年來通過 ISO 10002、BS 10012 及 ISO 27001 等多項國際認證，並致力以「客戶為中心」之體驗優化工程，運用大數據分析，發掘客戶在意的關鍵環節，用心傾聽客戶需求，持續優化流程與精進系統功能。近年因應客戶對於數位服務需求，積極發展智慧客服，運用真人搭配人工智慧，打造更精緻體貼、專業、便捷之服務，除有效提升客服效率，更為客戶創造最佳體驗與價值。

亮點個案

CSEA 卓越客服大獎



獲頒「最佳服務創新企業」 客服專線創新應用再升級

以兼具溫度與速度的智慧客服人機協作模式，持續為客戶創造更美好的服務體驗而努力。



獲頒「最佳客服承攬企業」 1922 防疫專線展現客服充沛能量

成立「客服承攬專案團隊」，協助政府推動非營利性社會救助，及公益服務專線高達 14 案，包括 1922 防疫專線，在疫情期間為國家發揮穩定民心的力量。



推動「以客戶為中心」轉型策略

整合線上、線下，推動多項客戶體驗優化工程：

- 因應消費者 App 使用趨勢，啟動「CHT App（客服）升級」專案，2022 年申請量成長 1.6 倍、受理量成長 2.1 倍；App 下載量增加 83.3 萬門、使用量增加 511 萬次，有效減少轉帳代繳紙本申請及郵寄。
- 落實智慧治理、加速數位轉型，結合 AI 人工智慧與真人文字服務，提供消費者全業務、全年無休的線上服務，2022 年服務量成長達 43%。
- 落實數位平權，兼顧無網路手機的用戶，提供「簡訊客服」，以免費、免安裝、免登入的簡訊，輸入 800 傳送至 800，即可查詢 19 項常用服務，2022 年服務量 53.1 萬次。
- 建立「客服商機轉派門市」機制，線上貼心引導線下完成服務。2022 年轉派商機 4.4 萬件，增進客戶忠誠度與黏著度。



中華電信客服機制速覽

客服規模

全台設有 15 個客服中心，客服人員全年平均約 2,200 人

多元服務管道

- ▶ 文字線上客服
- ▶ 網路社群－「中華電信 Q 博士粉絲團」
- ▶ [我的服務中心](#)
- ▶ 中華電信 App
- ▶ 簡訊客服

訓練及成果

2022 年於北、中、南區開辦三場「五心級暖心服務覺察力研習班」，培訓 63 位人員，課後由種子講師安排全員宣導課程，激發客服人員服務熱忱，強化服務理念與溝通技巧。2022 年共訓練 18,572 人次，總時數 5.8 萬小時。

年度	2020	2021	2022
受訓總人次	9,853	17,917	18,572
受訓總時數	44,368	54,441	58,268
人均受訓時數	4.5	3.0	3.1

註：2020 年起受疫情影響，電信學院減少現場授課，改採較短時數之線上教學課程，致受訓人次增加，人均受訓時數減少。

亮點個案

疫情下的 AI 智慧客服加速擴展

帶領客戶渡過並進入無時差即時回覆體驗

- 面對流程複雜及大量資訊，加上少子化人才招聘不易之影響，客服中心服務品質面臨嚴峻挑戰。對此，我們透過擴大導入「AI 智慧客服」解決方案回應，機制包括：
 - ▶ 自主研发符合在地文化台灣文化的 AI 機器人，提供各項智能服務，另組織訓練師團隊，持續精進客服機器人、導入 Automation Anywhere RPA 機器人處理大量二線例行性工作。
 - ▶ 創新「人機協作」營運新模式，兼顧客戶速度（機器人）與溫度（真人客服）需求，充分展現線上、線下全方位服務優勢。
- AI 智慧客服服務品質再精進：規劃 2023 年啟動「智慧客服服務品質精進計畫」，將 AI 訓練師升級為客戶體驗管理師，精緻服務品質。



客服之星表揚

為鼓勵客服人員發揮熱忱服務精神與專業能力，中華電信針對獲客戶讚許之客服人員，依案例情節提供不同等級獎勵，並列入績效評核成績，以表揚優秀員工。



客服專線關鍵績效指標

空中櫃檯各專線通過「ISO 10002:2004 客訴管理系統」認證，為國內首家取得相關認證之電信業者。我們將顧客投訴視為企業持續改善的契機，以顧客的反應為基礎，對於客戶的申訴意見，設定於 3 個工作日內必須處理完妥，持續提升服務品質。

除了客服專線外，消費者也可經由公司官網，或經董事長授權的中華電信總機（02-23446789）直接向首長室助理人員申訴。2022 年滿意度調查結果 4.75 分，超越原目標值 4.7 分。

KPI	2020	2021	2022
20 秒內人員應答率	69.0 %	57.2%	63.1%
服務滿意度 (滿分 5 分)	4.75 分	4.75 分	4.75 分

註：因受疫情影響，調度客服專線人力支援政府 1922 專線防疫業務，致 20 秒內應答率偏低，但整體客服專線人員應答率仍達 92%。

亮點個案

矯正預防 E 化平台

對於客戶在體驗過程中，對服務態度或專業知識評價不佳之狀況，我們運用「矯正預防 E 化平台」，透過系統派工、人員調聽音檔機制，針對服務未臻完善的部分，以教練式輔導方式，迅速採取輔導矯正措施，協助客服人員限期改善，並抽檢 3~6 筆同類型客戶服務紀錄或音檔，追蹤確認輔導矯正成效。



消費者服務滿意度調查

我們透過不同類型的滿意度調查，按各業務內容，找出消費者最關心與在意的議題，做為未來改善的目標。並透過消費者意見處理系統，將分析結果彙集的意見及建議，即時傳達給產品、業務、風險管理及公關部門，供其參考。每月由產品與客服單位定期召開檢討會議，務求滿足消費者的期待。

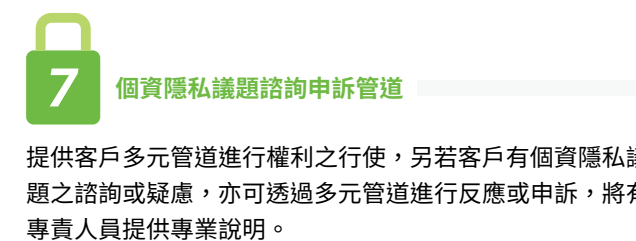
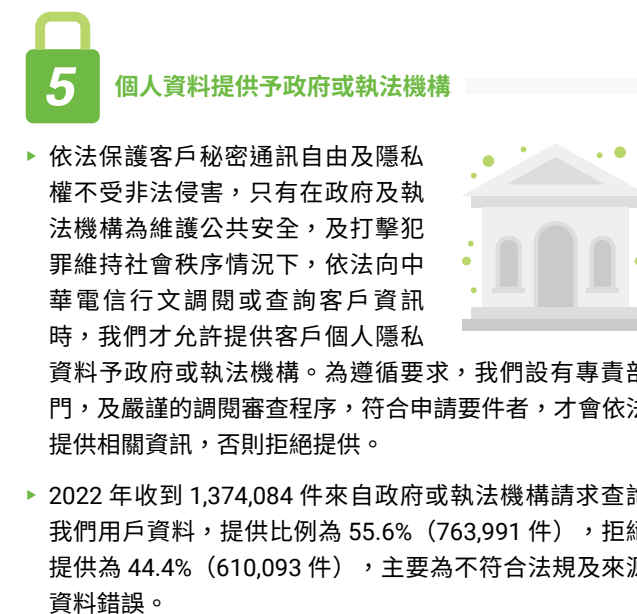
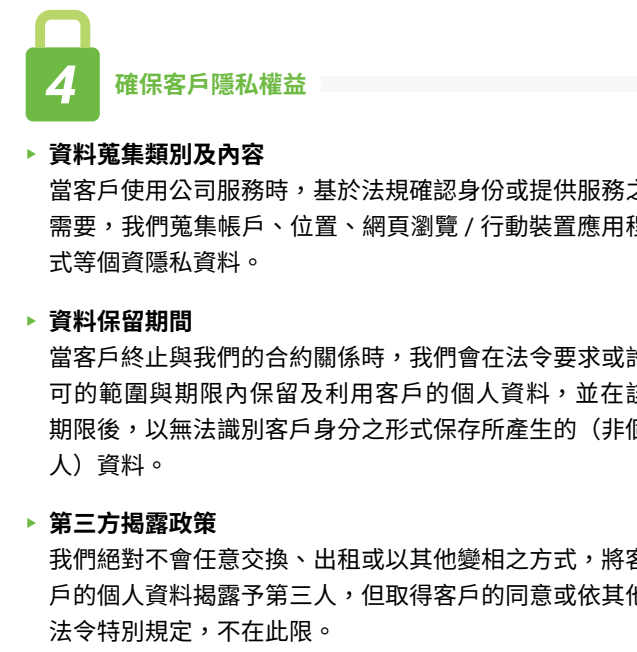
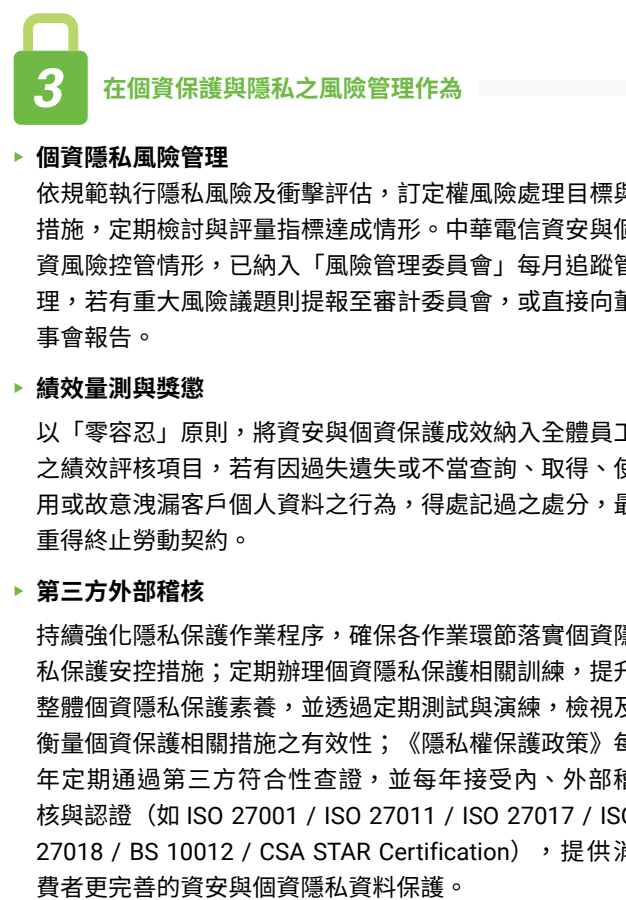
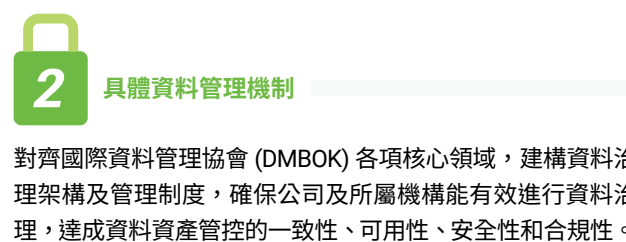
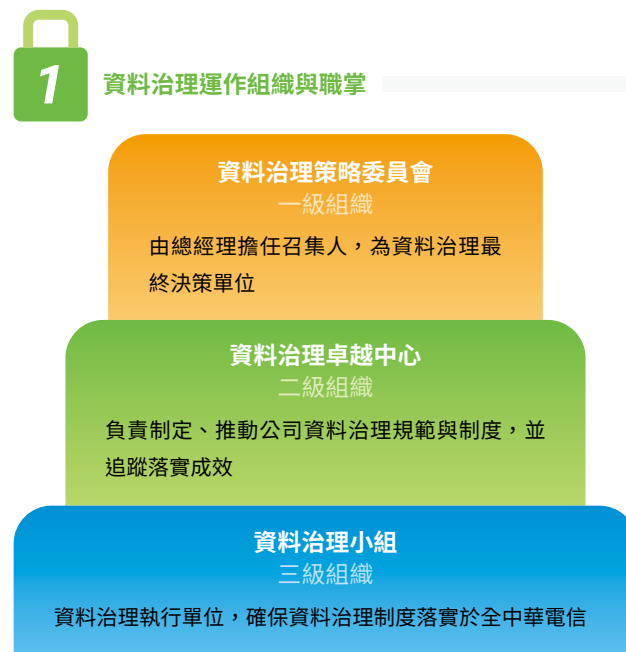
針對委託外部機構執行之滿意度調查，我們每年都會依據各項調查結果，將「重要度 - 表現度分析」落於「需加強改善區（第 IV 象限：高重要度與低滿意度）」之項目，交由相關單位進一步分析原因、研提具體改善措施，並於次一季追蹤各項改善措施辦理情形。



嚴謹的個資與隱私保護管理機制

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。

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，不會任意交換、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。另因應人工智慧科技 (AI) 發展所衍生之潛在隱私疑慮與風險，我們參照「人工智慧科研發展指引」確保在使用 AI 技術過程中皆有適當的管理措施。



2022 年客服專線受理投訴「疑似洩密申訴案件」總計 10 件。其中 NCC 通知 7 件，透過客服專線投訴 3 件（與 2021 年投訴數相同，佔全年客服專線服務量 0.00001%），經調查並無個資洩漏之事實。

更多資安與個資隱私保護相關資訊，請參閱 [\[圖標\]](#)。

鄉鄉有 1G，村村有 100M

中華電信積極建設行動網路，除了基地台數與各縣市布建數均為業界第一、網路品質備受國內外肯定外，為確保資訊平權，我們亦時刻關注偏鄉訊號涵蓋狀況，目前 4G 鄉鎮數涵蓋率已達 100%。

為提升數位人權，我們積極響應行政院「智慧國家方案（2021-2025 年）」（簡稱 DIGI+ 方案），「2025 年 2Gbps 涵蓋率達 90%」政策目標，積極建設光纖網路及升級網路設備，完成偏鄉超寬頻網路建設，讓全民均享有公平發展機會。2022 年已完成微波 1Gbps 等級服務到鄉、汰換離島與本島海纜等 2 項前瞻計畫。

擴建無線熱點

配合政府政策推動全民免費無線上網服務，以合理租用 Wi-Fi 收費方案，及強固的用戶認證平台，全年無休的維運監控系統，讓政府經營之免費無線上網服務，熱點遍布全國。此外，我們參與及響應國際大型運動賽事、各縣市政府活動及特定節慶，擴建熱點提供民眾順暢上網，並支援元旦跨年晚會、元宵燈會，及其他重大節慶活動。全年投入節慶活動計 16 件、合計建置約 65 個熱點。

電磁波檢疑服務

根據世界衛生組織報告及相關科學研究表示，基地台和無線網路的訊號暴露值，不致於對人體健康造成影響；國家通訊傳播委員會 (NCC) 亦發布，國內基地台電磁波的功率都在國際標準值以內，對人體不會造成危害，因此行政院環保署並未將基地台列為環境污染源。

中華電信嚴格遵循主管機關訂定之安全標準，進行行動通信系統建置，電磁波能量比吸收率均符合 NCC 所訂定之限制，力求符合法規之規範。

我們依規定環境電磁波之量測值，應符合國際非游離輻射防護委員會最新公布之「非職業場所之一般民眾於環境中暴露各頻段非游離輻射之建議值」，即 900MHz 頻段須小於 0.45 毫瓦 / 平方公分，1800MHz 頻段須小於 0.9 毫瓦 / 平方公分。民眾若對住家附近的基地台有疑慮，可撥打 0800-580-010，申請免費基地台電磁波量測服務。

✧ 亮點個案

宣導正確電磁波觀念

- ▶ 與台灣電信產業發展協會合作，透過座談會及宣導品，強化民眾對電磁波的正確觀念。
- ▶ 配合國家通訊傳播委員會與全台 14 個縣市政府辦理電磁波宣導座談會 25 場，完成 103 件免費電磁波量測案件。
- ▶ 透過地方辦理活動時，發放電磁波宣導品及宣導手冊，引導民眾認識電磁波議題。



中華電信基地台架設類型

- 獨立基地台
- 共享基地台

註：

1. 均在既有建物上建置使用。
2. 5G 於 2020 年 7 月 1 日開台。



通訊無孤島

中華電信積極投入網路建設不遺餘力，更致力於提升偏鄉的行動通訊品質，不斷強化建置偏遠地區中繼傳輸備援路由、無線備援路由，並將備用電力增加容量，高抗災平台之備援效能提升至 72 小時以上，讓偏遠地區不會因天災停電，失去與外界的聯繫。



應變機制

每年執行網路及設備的調度及搶修演練，針對行動電話基地台制定妥善備援計畫，即基地台採分散收容，當任一系統基地台的電路、電力中斷或設備故障時，鄰近的基地台仍能維持運作。



災害發生

若不幸發生天災導致通信中斷，將視受災區環境狀況，提供小型微波、衛星或移動型基地台，讓災區能夠持續保持與外界的通信。

災害通報 安全升級

中華電信自行研發「災害緊急應變訊息通報系統」，應用於公路總局道路預警通報、原能會定期核安演練、消防署災防演習等，2022 年總共發布 2 萬餘則災害示警簡訊，成功扮演災害預防資訊通報的角色。

配合國家政策建設「PWS 細胞廣播系統」，第一時間將災害示警訊息（如颱風、地震、大雷雨、大規模停電、土石流、公路封閉、水庫洩洪、疫情通知及各類演習等）快速且正確發布給特定區域民眾，有利民眾進行避災準備。

2022 年災害警示 2,600 餘次，發送區域涵蓋全國，有效協助政府完成政令宣達與災害通報。

電信服務與推廣

詐騙防制措施

2007 年成立 165 反詐騙諮詢專線，配合警政機關進行詐騙防制行動。

投入資源

- ▶ 每月投入約 8 名客服人力，協同刑事警察局承接週間第一線業務。
- ▶ 「防制詐騙停斷話作業處理系統」提供疑似詐騙電話資料與協助即時偵辦作業，每月投入約 2 名客服人力。

網路 / 行動裝置詐騙防制

- ▶ 小額付款雙向簡訊認證機制。
- ▶ 配合警政機關發送防詐騙簡訊。



年度成效

- ▶ 總進線電話量達 130,663 通，受理轉介民眾詐欺被害案件 7,879 件。
- ▶ 協助刑事警察局執行停斷話 723 門，成功攔截 2,829 件詐騙案件。

降低網路負面影響

持續以多元方案，降低網路負面影響，打造健康的網路環境。



防毒防駭管理

使用 HiNet 信箱的消費者，可免費使用 webMail 服務，透過一次性選擇設定，決定往後是否將疑似垃圾郵件予以直接刪除。我們也持續關注《濫發商業電子郵件管理條例》草案中，責付網際網路服務提供者 (ISP) 之管理義務。



色情資訊隔離

提供 K12 信箱強制隔離、HiNet 色情守門員、行動上網色情警衛，讓兒童及青少年遠離有害身心健康的網站。



使用時間控制

「HiNet 上網時間管理服務」及手機「3G 放心講」方案，讓父母親能有效掌握孩童使用手機及上網情形。



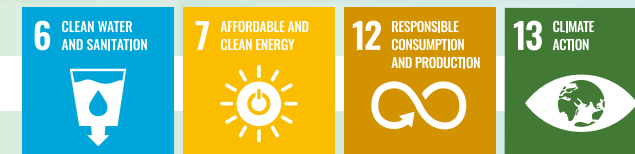
MOD 親子鎖

親子鎖分為「保護級」、「輔導級」，選擇級別後輸入分級密碼，設定後立即生效，有效建立兒少防護機制的管理。

綠色企業 開拓者



本節回應之 SDGs



策略
STRATEGY

- ▶ 加速資通訊產業綠化 (Green of ICT)，透過資通訊協助社會整體綠化 (Green by ICT)



管理
MANAGEMENT

- ▶ 訂定《中華電信供應商永續 / ESG、行為準則》
- ▶ 訂定《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》
- ▶ 訂定《中華電信永續環境節能政策》
- ▶ 每年度至少蒐集一次供應商氣候變遷和碳排放資訊



行動
ACTION

- ▶ 透過環境永續發展管理系統管理各項能源、資源
- ▶ 展開 5G 行動，追求經濟利潤、環境永續與社會責任三重效益
- ▶ 台灣第一家：
 - 1 與永續低碳聯盟 (SALcE) 合作，推動永續夥伴認證
 - 2 加入「碳揭露 CDP 供應鏈專案」會員
 - 3 取得「氣候相關財務揭露」查核聲明書
 - 4 取得「BS 8001 循環經濟」



回應
RESPONSE

- ▶ 持續辦理供應商夥伴 ESG 交流會、永續環境參訪及教育訓練
- ▶ 鎖定低碳產業，推動太陽光電



目標
TARGET

- 短期 (2023 年)**
 - ▶ 完成 **6,900 萬度** 以上再生能源採購
 - ▶ 推動門市提袋 FSC 認證
- 長期 (2030 年)**
 - ▶ 較 2020 年碳排放減少 **50%**
 - ▶ IDC 機房 **100%** 使用再生能源
 - ▶ **100%** 重要供應商通過「CHT 永續夥伴認證」
 - ▶ 供應鏈減碳 **22.5%**
 - ▶ 公務車 **100%** 電動化



指標
INDICATOR

- GRI** GHG 範疇一、二碳排放總量 **714,098 t-CO₂e**
- CHT** 供應商 ESG 教育訓練 **50 人**
- CHT** **40 家** 重要供應商 ESG 二者稽核
- CHT** 取得 **24,029 張** T-REC
- SASB** 自建太陽光電裝置容量 **4,658.8kWp**
- SASB** 手機回收 **10.536 噸**，再利用比率達 **90.19%**

5G 綠色企業

儘管電信業營運不會對環境產生重大衝擊，但中華電信仍積極推動各項環境永續作為，以「永續淨零」為目標推動 5G 綠色企業行動，致力減少營運過程中所使用的能源及資源，及產生的廢棄物、碳排放。



1G

綠色營運

- ▶ 自行開發 EARTH 系統，**100%** 管理環境資訊
- ▶ 取得 ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 認證
- ▶ **唯一**通過 BS 8001 循環經濟查核的電業信者
- ▶ 連續**3**年獲 TCFD 查核最高級別認證

註：ISO 14001 效期至 2023/12/24、ISO 50001 效期至 2023/12/2。

2G

綠色能源

- ▶ 自建太陽光電裝置容量達 **4,658.8**kWp
- ▶ 自建綠色基地台（太陽能），包含高雄橋頭及苗栗苑裡**2**處（裝置容量 9 kWp）
- ▶ 自建綠色基地台（風力發電，總裝置容量 12KW），設備通過國際合格機構測試並取得小風機 **IEC 61400-2** 認證

3G

綠色商店

- ▶ **447** 間服務中心轉型綠色商店
- ▶ 推動各項服務無紙化作業，節省用紙量達 **223** 萬張，減少服務碳足跡
- ▶ 導入環保標章商品，並與縣市政府合作，辦理節能補助收件服務
- ▶ 購物提袋為 **FSC** 認證，符合環境保護要求
- ▶ 台北三創門市取得**環保署服務型碳標籤**（註：2020/3/31~2025/3/3）

4G

綠色供應鏈

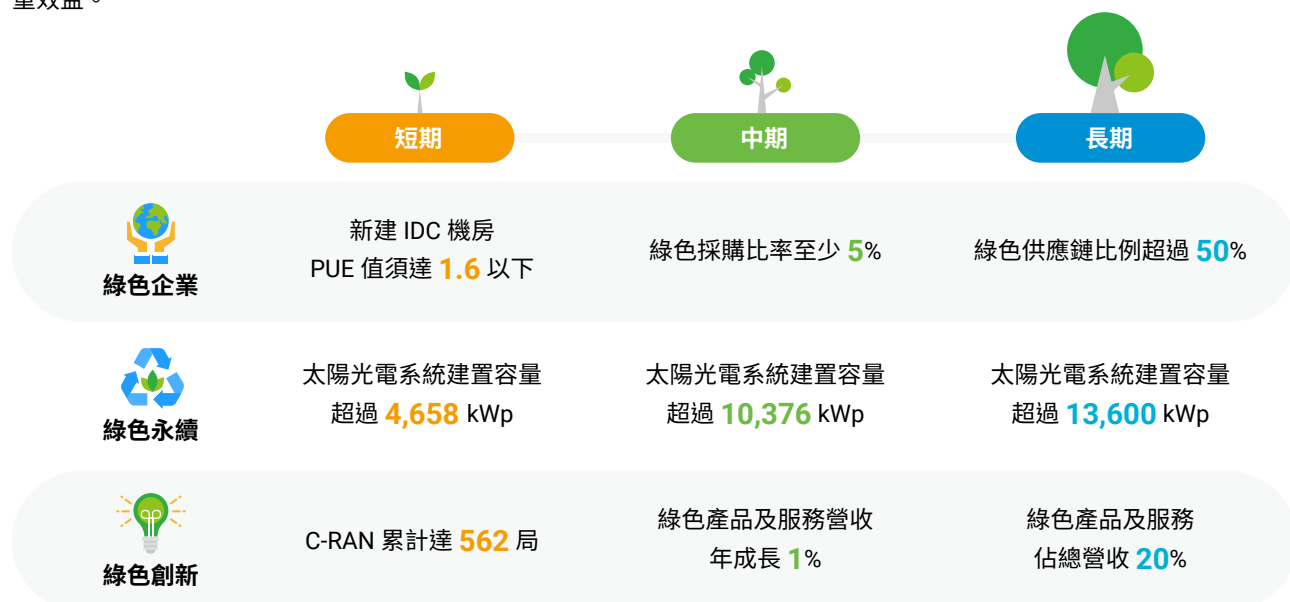
- ▶ 台灣**第一家**推動「永續供應鏈管理」電信業者
- ▶ 參考《ISO 20400 永續採購指南》框架的資通訊企業
- ▶ 台灣第一家加入國際 **CDP 供應鏈專案**電信業者，擴大碳管理效能

5G

綠色採購

- ▶ 綠色採購金額達 **17,605** 佰萬元
- ▶ 年度綠色採購金額達總採購量 **28.67%**

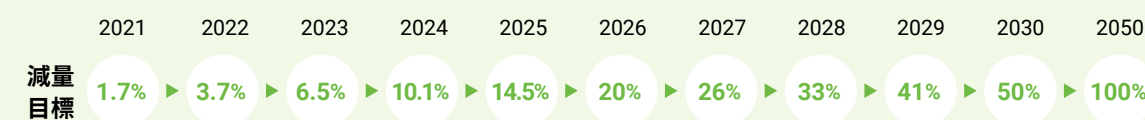
為實踐環境永續承諾、中華電信以「綠色企業、綠色永續及綠色創新」策略，積極展開 5G(Green) 綠色行動（即綠色營運、綠色能源、綠色商店、綠色供應鏈，及綠色採購），以永續實踐與作為，追求經濟利潤、環境永續與社會責任的三重效益。



亮點個案

中華電信減碳目標及路徑

我們於 2021 年加入「台灣淨零排放聯盟」，提出並公開承諾 2030 年減碳 50%，及 2050 年淨零排放目標；對 SBT 官方提出 2050 年淨零排放承諾申請，送交 SBTi 官方審查之減碳目標審查：2030 年較 2020 年減碳 50%，碳減量路徑：



▶ 為符合 SBT 對 ICT 產業的減碳要求，我們分別對「數據中心、移動網路和固定網路，以及辦公大樓」實施減碳計畫，減碳計畫將參考各國際組織與我國政府建議實施的減碳方法，進一步依照現況進行規劃，提出未來各年度的減碳計畫，以作為提交 SBT 目標時的佐證資料。

▶ 2022 年範疇一、二碳排放量（71.4 萬噸），透過節電作為、汰換高耗能設備，達成較基準年 2020 年減碳 9.6%。

▶ 宣示 2040 年 RE100、2050 年 SBT 淨零。

1G 綠色營運

我們以「綠色企業」為願景，將環境永續原則融入日常營運及管理中，除了提升能源效率，更發揮我們的資訊通核心職能，積極研發對環境友善的產品與服務，引領下一代永續低碳產業之發展。

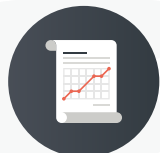
環境永續發展管理系統 (EARTH)

為更有效率地掌握所有環境資源及環保節能成效，2008 年我們成功研發「環境永續發展管理系統（簡稱 EARTH 系統）」，有效降低能源費用支出、提升環境管理效率，相關功能包括：



節能創新

供單位上傳節能創新作為，以利標竿學習。



績效評核

以系統量化方式進行績效評比，激勵全體員工為環境永續貢獻心力。



用電管理

電力帳單集中繳納作業，已納管超過個 **66,898** 電號、**3,807,145** 筆電費資料。



用水管理

申請電子帳單集中繳納作業，系統納管超過 **1,359** 個水號、**142,977** 筆水費資料。



水資源統計

目前系統共納管有 **6** 種水回收資料、**97,247,177** 公升水回收資料，可減少 **20,130** 公斤 CO₂ 排放量。



用油管理

分析油電混合車及普通車的用油數據，達到節能減碳的效果。



企業造林

針對樹木的種類、數量、保管單位及位置建檔，系統資料庫內超過 **251** 種樹種、**67,602** 棵樹木資料。



照明統計

目前系統共納管有 **20** 種、**143,359** 支照明設備資料。



回收統計

目前系統共納管有 **22** 種、**19,332,038** 個資源回收資料。

環保會館

中華電信全國共計有 18 處會館通過「環保旅店」認證，除提供中華電信及子公司員工，優質之出差、住宿及休閒旅遊之場所外，亦積極響應環保，不提供一次性消耗用品及毛巾，更建置各項節能措施，如太陽能熱水器、冷氣熱泵系統及更換 LED 照明等，落實環境永續作為。

生態旅遊

定期舉辦環境生態旅遊，並將環境教育融入，讓員工在寓教於樂之中，了解環境自然與個人環保作為之連結。藉由在地責任旅遊作為，讓員工學會尊重大自然並維護在地居民權利。

2022 年共舉辦 **414** 場 投入 **9,648** 仟元 **35,054** 人次參與



環境管理支出

項目	2020	2021	2022
環境管理費用 (仟元)	329,126	330,550	348,375
佔營收比	0.16%	0.16%	0.16%



節能減碳行動

C-RAN 架構基頻模組整併	共執行 5,931 案，節省用電約 32 萬度，年減碳 163 t-CO ₂ e
2G 閘口交換機汰停	共執行 9 案，節省用電約 108 萬度，年減碳 550 t-CO ₂ e
4G 執行待機模式	以不影響客戶通信為原則，執行共約 503 萬細胞小時，節省用電約 29 萬度，年減碳 148 t-CO ₂ e
基地台遠端射頻模組外移，採用自然通風或排風扇	共執行 141 件，節省用電約 84 萬度，年減碳 428 t-CO ₂ e
其他通信設備及電力空調設備汰換、整併、動態調控等措施	節省用電約 4,409 萬度，年減碳 22,441 t-CO ₂ e
辦理 SVG 建設改接傳統 PSTN 門號	汰換老舊耗電 PSTN 設備 290 萬門，節降用電 1,320 萬度，年減碳 6,719 t-CO ₂ e

2G 綠色能源

中華電信響應政府政策不遺餘力，發揮多年累積之技術創新及研發能量，投入發展再生能源，截至 2022 年底，已在全台建置 55 處太陽能光電，總容量達 4,658kWp，每年估計可發約 596.4 萬度電，減少 3,036 t-CO₂e 排放。

用電量分析

單位：萬度

年度	總用電量 A	一般用電 B	業務用電量 - 表燈 C	業務用電量 - 包燈 D	無電號用電量 表燈 E	無電號用電量 包燈 F
2007	135,180	9,420	125,151	609	0	0
2020	150,910	7,469	121,999	5,883	15,559	0
2021	142,825	6,871	126,848	8,163	374	569
2022	136,525	4,440	123,280	8,029	537	239

註：

1. (B) 辦公區域及員工宿舍。
2. (C) 基地台、機房、公用電話等非自有建築物的表燈。
3. (D) 基地台、機房、公用電話等非自有建築物的包燈。
4. (E) 無電號之設施設備的表燈。
5. (F) 無電號之設施設備的包燈。
6. (A) = (B) + (C) + (D) + (E) + (F)，一般用電量來自自有辦公大樓，業務成長用電量含包燈及表燈。
7. 包燈是以費用計價，其電費轉換為度數是依據台電公告之「2022 年提報電價費率審議會之每度平均電價計算表」每度平均電價 2.8458 元 / 度進行換算。
8. 此表呈現有電號之用電計算，浮動之無電號設備用電，已納入溫室氣體盤查數據中。

機房節電

中華電信重視機房節能省電效能，目前有資通信機房（含 IDC 機房）節能計畫之施行，同時有效使用自行研發的智慧節能系統 (iEN) 及機房電力空調集中監控管理系統 (POSS)，透過網路進行動態之能源管理，發揮科技節能減碳、環境保護之效益。

水資源管理

中華電信對於水資源之使用，主要以一般盥洗及冷卻空調用水為主。我們以年節降 1% 為目標（基準年為 2020 年），透過 EARTH 系統的「水費管理」功能，進行全據點水資源管理。系統可查詢、分析及提供異常狀況，並可根據數據分析報表，定期檢討用水情形，增加管理效率。此外，系統具備水費集中代繳作業，協助減少水費帳單的印製，兼具成本節約及減碳效益，2022 年節降達標。

我們運用物聯網技術，建置「智慧水表監控平台」，遠端完整監測大樓進水量以及各樓層之每日用水量，並針對異常用水狀況進行即時管控，讓水資源達到最大效度之利用。此外，我們亦透過下列作為，積極推動各項水資源節約措施，提升水資源使用效率，包括：



洗手檯裝設噴霧式水龍頭



廁所改裝兩段式沖水設備



使用雨水及回收水進行公司綠化澆灌



推動新建築物中水設置，將生活污水匯集經過處理並達規定的水質標準後，在範圍內重複使用於非飲用及身體接觸用水

再生能源

單位：萬度

項目	2020	2021	2022
再生能源使用量 (A)	10.5	11.1	2,405.0
不可再生能源使用量 (B)	157,581	147,926	141,810
再生能源使用量佔比 [(A)/(A+B)]	0.01 %	0.01 %	1.67 %

亮點個案

大中華區最環保的資料中心 - 板橋 IDC

中華電信板橋雲端資料中心為全台第一座符合 TIA-942 Rated 3 及 Rated 4 認證的國際級資料中心，從機房建築、電力、機械、電信、資安都有最嚴謹的標準及規範，為綠色 IDC 典範。為有效降低機房維運風險及提升客戶信賴度，成功取得 Uptime Institute M&O 認證，為台灣第一家取得 M&O 認證的專業機房。



台北機房

節能優化措施：逐步汰換老舊電力空調設備，建置機房冷熱分離走道，採用高效 UPS 及磁浮軸承冰水主機，目標 PUE 達 1.6 以下。



桃園低 PUE 示範機房

IDC 機房要求規劃設計 PUE 值 1.5 以下。



水資源回收再利用

設置地下筏基雨水回收系統，收集機房屋頂及地面乾淨雨水，並在辦公空調系統上加裝冷凝水回收設備，同時將雨水、沐浴水、空調冷凝水等回收再利用於樹木澆灌、園區清洗



水資源管理系統

自行開發智慧水管理系統，將各監測點的智慧水表及流量設備資訊自動回傳平台，有效監測辦公場域及機房大樓用水使用情形，輔助公司制定最佳短中長期的用水管理計畫，實現永續節水減碳目標

單位：噸

項目	2020	2021	2022
民生用水	679,629	598,435	566,165
空調用水	1,617,960	1,571,508	1,609,038
回收水	2,777	1,534	7,453

註：

1. 2022 年空調用水增加原因：因 IDC 機房業務增量所導致，然與業務成長比例相比，整體用水資增幅僅為 2.388%。
2. 辦公室及機房回收水增幅原因：IDC 機房業務增長，機房冷卻水塔與空調溢水回收量提升。

廢棄物管理

我們了解資源減量、回收與再利用的重要性，除訂定相關減量計畫及目標，遵守垃圾減量 5R 原則外，另搭配 EARTH 系統，妥善管理與掌握各項資、能源的使用效率，也針對回收與廢棄物處理進行系統化管理。一般生活廢棄物委託專業清運公司，運交垃圾掩埋場掩埋或焚燒處理；可回收資源廢棄物，則由承包的清潔公司協助回收分類或處理。

我們以 2020 年廢棄物量為基準，生活廢棄物以每年節降 2% 為目標，事業廢棄物 100% 交由環保署合格廠商進行處理，請業者進行回收再利用、掩埋、焚化，2022 年節降達標。

事業廢棄物

電信機房的廢鉛蓄電池屬環保署公告應回收事業廢棄物，我們以「減少污染物及廢棄物」為目標，採公開標售方式進行回收，並規範處理廠商須為合法處理之廠商，確保回收作業之合規性。2022 年，共回收處理 17,692 顆，總重量 940,039 公斤，標售金額為 14,840,153 元，除善盡環保責任，亦附帶增裕公司營收。其他事業廢棄物，如水泥桿、光纜、木材及含鋇電池，則委託經環保機關認許的公民營廢棄物處理機構處理。

	2020	2021	2022
水泥桿	787	803	637
光纜	237	600	316
木材	26	41	49
含鋇電池	14	45	0
處理費用 (仟元)	9,555	20,642	7,788

註：含鋇電池於 2021 年全數境外處理完畢。

單位：噸

	2020	2021	2022
廢棄物總產生量 (一般廢棄物+事業廢棄物)	7,344.8563	8,869.9306	7,133.0176
廢棄物回收 / 再利用量	3,846.6950	5,455.5190	5,220.0486
掩埋	0	0	0
焚化 (含能源回收)	26.15	40.57	48.9
焚化 (不含能源回收)	3,458.0913	3,328.9616	1,864.069
其他處理方式	13.92	44.88	0
未知處理方式之廢棄物	0	0	0
資料涵蓋範疇	100%	100%	100%

註：

- 中華電信事業廢棄物以廢電線電纜為大宗，因 2022 年申報處理量下降，而致總量下降。
- 其他處理方式：含鋇電池屬於溶出毒性事業廢棄物，需依照環保署規範作處理，因國內無合格廠商，須送往境外處理，並於 2021 年全數處理完畢，故 2022 年數據為 0。

單位：噸

BS 8001 循環經濟

我們響應聯合國永續發展目標「UN SDG 12 負責任的消費和生產」與我國「5+2」產業創新政策之循環經濟推動方案，推動循環經濟轉型。於 2021 年導入 BS 8001 循環經濟指引，成為全台首家取得 BS 8001 循環經濟查核證書之電信業者。我們以優於國內、外的 5R 原則，提出 5 大承諾：



建立綠色營運與消費模式，妥善管理與減少能源耗用，並加強對員工、供應商與客戶之教育及宣導。



增加循環度，強化資源再生與回收再再利用的資源循環技術。



推動產品朝環保化設計與延長產品壽命，提供更耐久、易修復、可回收之易循環的產品。



推動綠色採購，拒用無環保觀念產品，並優先採購具有環保標章或效能相同之產品。



促進產業鏈結共生，並發展前瞻能源技術，提高能源效率與促進回收。

3G 綠色商店

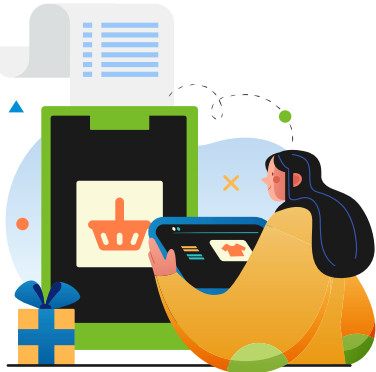
中華電信身為高度在地化的電信業者，除了是社區發展的好鄰居，更是國際間電信業者最重要的合作夥伴。隨著科技的進展，我們已突破傳統電信的框架藩籬，逐步將企業永續的理念融入產品服務的研發與應用，整合於管理經營策略中。

綠色營收

除了開發環境友善產品，我們積極推動綠色商店，為全台第一家服務中心全面轉型為綠色商店之電信企業，透過「中華電信綠色門市」鼓勵消費者優先採購綠色商品。2022 年，綠色商品營收 28,958 萬元，佔市售商品營收 14.17%。

無紙化單據服務

全面推動「無紙化單據服務」，2022 年無紙化單據比例逾 72%，減少消耗 6.12 億張用紙，約相當於減少砍伐 5.56 萬棵原木，等同減少 1.1 萬公噸碳排放，不僅滿足客戶需求，也為減緩全球暖化盡一份心力。



	2020	2021	2022
無紙化帳單數 (萬封)	1,968	1,994	2,039
無紙化帳單比例	71%	71%	72%
節省紙張量 (千張)	590,400	598,200	611,603
樹木換算 (棵)	53,673	54,382	55,600
減少碳排放量 (公噸)	10,627	10,768	11,009

註：

- 計算基礎：電子帳單（含簡訊帳單）、合併帳單共同節省的紙張量與碳排放量。
- 無紙化帳單減少使用的用紙量為 2.5 張 A4 紙，節省紙張量 = 無紙化帳單數 × 2.5 × 12（月）。
- 1 張 A4 紙排放量為 18 公克 CO₂，減少碳排放量 (t-CO₂) = 節省紙張量（千張）× 18 克。
- 1 噸紙漿 = 20 棵樹、1 噸紙漿可生產 22 萬張 A4 紙，樹木換算 = 節省紙張量 ÷ 22 萬 × 20。

亮點個案

業界唯一取得環保署服務型碳標籤



台北三創門市於 2020 年取得環保署服務型碳標籤（碳標字第 2014832001 號），即臨櫃每服務 1 位消費者，將產生 400g 的二氧化碳。



門市推動「客戶收執申請書無紙化（e-mail）」、「QR code 取號無紙化」、「帳務服務申請 e 化」、「外部經銷通路申請書 e 化」，節降用紙 223 萬張減少客戶服務碳足跡。



門市逐步汰換「LED 省電燈管」與符合「節能環保標準空調」，降低碳排放。

4G 綠色供應鏈

中華電信自 2008 年起推動各項永續供應鏈行動，帶領資訊產業邁向永續低碳轉型。
我們率業界之先，創下了三個「第一」：

第 1 家

提出 永續供應鏈 倡議 的資通訊企業

推動一系統供應鏈 ESG 行動計畫，串連及帶動供應商夥伴，具體回應聯合國永續發展目標。

第 1 家

加入 國際碳揭露 CDP 供應鏈專案 的電信業者

邀請近百家供應商於國際平台，填覆碳管理資訊，用科學、量化機制，提升供應商碳管理能力。

第 1 家

推動 永續夥伴 分級機制 的電信業者

透過每年定期執行「二者稽核」制度，將供應商永續作為分為「金、銀、銅、參與」4 等級，作為後續 ESG 發展計畫（如教育訓練、供應商支持行動）之堅實基礎。

5G 綠色採購

我們力行綠色採購，推動全區優先採購具環保標章（如低污染、可回收、省資源或綠建材）、自行宣告或生命週期（原料取得至廢棄）對環境衝擊較小的綠色產品；並積極參與綠色採購計畫及活動，希望帶動產業與民眾的綠色消費風氣。

規劃於 2035 年，達成綠色採購金額佔整體採購超過 50% 之目標，為此，於 2018 年參照《ISO 20400 永續採購指南標準》精神，期望藉由 ISO 管理系統 PDCA 作為，強化與落實綠色採購機制。

2020



綠色採購金額 15,525 佰萬元
佔總採購金額比例 18.55%

2021



綠色採購金額 14,994 佰萬元
佔總採購金額比例 22.37%

2022



綠色採購金額 17,605 佰萬元
佔總採購金額比例 28.67%

註：

1. 為求數據統計方法一致性，2020 年綠色採購金額納入 EPEAT Gold 等級產品。

2. 關於綠色供應鏈及綠色採購的內容，請參閱 p.122~127。



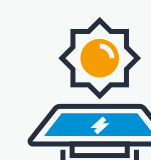
環境資訊揭露

- ▶ 每年出版永續報告書，及回應道瓊永續指數 (DJSI) 揭露環境數據。
- ▶ 每年執行全區溫室氣體盤查，取得外部查驗證明書。
- ▶ 回應碳揭露 (CDP) 問卷。
- ▶ 參與國內相關獎項（如天下及遠見雜誌、台灣企業永續獎）。
- ▶ 簽署 TCFD 倡議，及按 TCFD 框架揭露相關資訊。



提升能源使用效率

- ▶ 機房空間整併有效利用。
- ▶ 採用高效率及節能設備，提升機房能源使用效率。
- ▶ IDC 機房 PUE 值由 2020 年基準年 1.67 逐年降低，目標 2030 年 PUE 值降至 1.50 以下。
- ▶ 新建機房 / 會館採用綠色環保建材。
- ▶ 建置雨水、地下水及空調冷凝水回收系統，達到水資源再利用。
- ▶ 內部辦公大樓公共區域換裝 LED 燈泡。



導入綠色能源

- ▶ 太陽光電系統迄 2022 年底，累計已建置完成 4,658.8 kWp。
- ▶ 取得國家再生能源憑證 (T-REC) 共 24,029 張。

年度環境績效



推動自主環保

- ▶ 汰換舊車採購新式環保節能車，引進電動車輛。
- ▶ 協助建置信義、杭州南路口公共自行車站。
- ▶ 清淨家園、辦公室節能、無車日、公文系統無紙化。
- ▶ 節能服務隊：協助中小企業或弱勢機構進行能源效率改善。
- ▶ 訂定事業廢棄物回收再利用目標。



產品加值與服務

- ▶ 業界唯一：三創門市取得環保署服務型碳標籤。
- ▶ 電子帳單：配合業務行銷推動，具有環保及節能減碳的功能。
- ▶ 電子發票：將發票雲端化永久儲存，節省耗材、人力及政府節稅與免罰優惠。
- ▶ iEN 智慧節能服務及行銷節能產品。
- ▶ 服務中心設置手機回收箱：2022 年回收 10.536 公噸，再利用比例達 90.19%。
- ▶ 綠色商店：全台 447 家直營門市轉型為「綠色商店」。
- ▶ 與永續低碳聯盟 (SALcE) 合作，推動永續夥伴（產品、服務及組織）認證。

永續供應鏈

我們每年向國內、外供應商採購營運所需軟硬體，如網路設備、資訊設備、纜線、行銷設計與廢棄物處理等，採購金額、數量及供應商數量甚為龐大，而這也意味著我們對供應鏈的影響力不容小覷，有責任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。



★ 亮點個案

中華電信永續供應鏈倡議 - 永續夥伴認證

我們秉持成為「數位經濟的發動機、創新產業的領航員」之使命及品牌精神，於 2019 年啟動「永續夥伴認證」機制，至 2022 年已累計 45 家金級標章認證的永續供應商。

「永續夥伴認證」依廠商類別及重要性，按 SGS 二者稽核結果，進行供應商分級，共分為 4 級「金、銀、銅、參與」，凡不合格者，另以限期改善機制輔導之。

分級後的供應商，可按級別取得對應之認證標章，標章等級亦為招標資格的加分根據。期望透過「評估、訓練、稽核及認證」方式，建構「中華電信永續供應鏈」合格名單，帶領供應商夥伴邁向更低碳永續未來，提升資通訊產業、整體供應鏈與社會的永續性，正式接軌國際低碳經濟時代。



供應鏈 ESG 管理策略

策略	管理目標	年度成果
將 ESG 原則融合至中華電信供應商的評估流程	▶ 維持 100% 完成「第一階供應商」ESG 現況評估	▶ 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永續 / ESG 準則要求	▶ 2025 年 100% 完成「重要第一階供應商」ESG 現場訪視與稽核	▶ ESG 現場訪視與稽核比例達 81%
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	▶ 2022 年 100% 完成「重要第一階供應商」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 56%

中華電信供應商按類型分為：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，2021 年配合 5G 建設，國外設備採購金額較高，但我們儘量以國內在地採購方式，促進在地經濟發展；2022 年國內採購比例為 97%，較去年增加 8%。

供應商分析

項目	家數	佔總採購金額比例
第一階供應商	1,915	99%
重要第一階供應商	192	82%
重要非第一階供應商	23	-

- 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 >10 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。

供應商 ESG 能力提升

2022 年，除既有的年度交流會及環境教育參訪外，我們另舉辦供應商 ESG 教育訓練，因 COVID-19 防疫考量採線上舉辦，共 50 位供應商代表參加，除了內部講師外，亦委請外部 ESG 專業顧問，進行 4 小時的 ESG 課程。期望藉由教育訓練，傳達中華電信推動永續供應鏈管理，及永續夥伴認證制度的理念，以期帶動我們的生態圈，接軌國際永續趨勢，在 ESG 實務上都有所助益。



現場稽核

為提升供應鏈夥伴對永續管理的認知，我們自 2010 年起委託 SGS-Taiwan，按《中華電信供應商永續 / ESG 準則》進行重要第一階供應商現場稽核；2022 年起，提升稽核家數至每年 40 家。我們致力在 2025 年前，完成 100%「重要第一階供應商」ESG 二者稽核作業，另為確保供應鏈夥伴都能理解及提升 ESG 管理成果，更設定於 2027 年完成 140 家供應商永續分級，及頒發認證標章為目標。

永續供應鏈成果速覽



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「碳揭露 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：

- 1 提升供應商氣候變遷知能
- 2 溫室氣體排放資訊蒐集
- 3 溝通和激勵（改變供應商行為）



2022 年「碳揭露 CDP 供應鏈專案」成果速覽



供應鏈節能方案年度成果

節能專案類型	減碳量 (t-CO ₂ e)	估計每年節省資金 (新台幣億元)
公司政策及行為改變	3,117	15,494,698
建築能源效率	41,072	283,566,590
生產流程能源效率	6,477,803	26,473,392,029
低碳能源消耗	2,654,682	2,597,218,897
自產低碳能源	23,998	198,372,815
減少廢棄物及材料回收	171	-
其他	380,359	394,727,770
總計	9,581,202	29,962,772,799

註：

1. 資料來源：CDP。
2. 年節省資金 CDP 原提供單位為美金，係以 30.29 匯率進行換算。

提升供應商永續作為

《中華電信供應商永續 / ESG 準則》，公開宣誓我們對於「企業、道德、勞工、環境以及安全與衛生」等面向的標準，適用於所有向中華電信、子公司暨合資公司提供產品與服務的供應商，並擴及與供應商直接或間接關聯的供應鏈。期望帶領供應商夥伴與我們共同承諾，透過更永續的作為，攜手邁向更永續的生態圈。

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。

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纖接續承商訓練等。2022 年共開課 21 班、414 人次參訓，計 235 人取得相關認證。



專業技能培訓

影音紀錄

供應鏈永續低碳管理

2008

- 公布《供應商環境及人權倫理原則》，於採購需求中要求供應商應符合國內勞工及環保法規。

2011

- 公布《中華電信供應商社會責任準則》。
- 定期於年底召開「ESG 供應商夥伴交流會」，公布供應商 CSR 調查分析結果。

2012

- 採購金額 500 萬元以上的供應商，需填覆「供應商 CSR 現況調查問卷」。

2013

- 率先推動電信業「供應商 CSR 二者稽核」行動。
- 修訂《中華電信公司電信器材合格供應商供料管理要點》，將供應商執行企業社會責任、誠信經營的狀況，納入管理規範。

2009

- 召集網路、供應及行管等單位，完成「供應商 CSR 現況調查問卷」，在 CSR 委員會核准下，正式啟動「中華電信道德供應鏈管理」行動。

2010

- 針對採購量大及對社會環境影響性高的供應商，寄發問卷並召開會議，藉以瞭解供應商因應企業社會責任的狀況。

2014

- 委託第三方公正機構 SGS-Taiwan，展開首次關鍵供應商「CSR 二者稽核」行動。

2015

- 訂頒《中華電信股份有限公司採購申訴作業處理程序》，提供採購申訴管道，建置公開透明採購環境。

2017

- 加入「碳揭露計畫 CDP 供應鏈專案」會員，成為國內首家加入國際平台的電信業者。

2019

- 啟動「永續夥伴認證—永續產品與服務分級」制度，於年度「供應商夥伴交流會」，表揚與頒發《金級證書》予優質供應商。

2020

- 辦理首屆供應商 ESG 教育訓練。
- 獲頒 SGS CSR Award「供應鏈管理卓越獎」，及永續低碳聯盟 (SALcE)「環境永續夥伴認證」。

2021

- 通過 BS 8001 循環經濟指引查核。
- 持續辦理「永續夥伴認證—永續產品與服務分級」，累計 24 家金級供應商。

2016

- 舉辦首屆「供應商環境永續參訪交流」活動。

2022

- 與 35 家重要供應商共同承諾，2050 年達淨零排放目標。
- 持續辦理「永續夥伴認證—永續產品與服務分級」，累計 45 家金級供應商。

社會價值 引導員



本節回應之 SDGs



策略
STRATEGY

- ▶ 縮短數位落差，創造數位機會



管理
MANAGEMENT

- ▶ LBG 社區投資評估機制
- ▶ SROI 社會投資報酬率計算工具



行動
ACTION

- ▶ 5I SDGs 數位包容倡議
- ▶ 電信普及服務
- ▶ 數位好厝邊
- ▶ 《伴您好讀》



回應
RESPONSE

- ▶ 企業志工行動
- ▶ 「5G 無塑日」系列活動



目標
TARGET

- 短期**
- ▶ 持續投入電信普及服務
 - ▶ 評估狀況，適切調整「數位好厝邊」據點
 - ▶ 「拍下勝利 種下樹木」三年植樹造林計畫

- 中、長期**
- ▶ 社會投資金額於2025年達營收**0.5%**
 - ▶ 全台保育造林、植樹認養：8年**15萬棵**
 - ▶ 支援大型國家節慶、運動等活動之熱點建設
 - ▶ 基金會每年投入**3仟萬元**協助數位好厝邊進行專案推動



指標
INDICATOR

- GRI** 社會投資金額 **839,678 仟元**
- GRI** 弱勢團體通信補助 **156,268 仟元**
- CHT** 累計 **89 處**數位好厝邊
- CHT** 《伴您好讀》社會投資報酬率(SROI) **7.97 元**

中華電信「5I SDGs」倡議

我們以完整的「數位包容」策略為基礎，架接多年社會共融領域經驗，2018 年率電信業之先，首倡「5I SDGs」倡議，其中「I」尚有「以 ICT 達成 UN SDGs」之意涵，亦是台灣首個可具體連結 SDGs，及行政院 DIGI+ 目標的倡議行動，透過夥伴關係（與 NPO/NGO 合作）的拓展，促進知識、技術資源的分享，讓科技串起善的循環，支持弱勢及多元族群接軌數位時代，實現數位人權與創新經濟之雙贏。



科技

—— 對應 SDGs



- 企業志工** 科技教學服務隊
- 核心職能** 運用數位科技，推動數位平權
- 行動計畫**
 - ▶ 智慧學堂
 - ▶ 好厝邊小導演
- 2022 年達成狀況**
 - ▶ 智慧學堂開設 52 堂課，受惠人次達 830 人
 - ▶ 好厝邊小導演線上課程，培育 75 位小導演
- 2030 年目標**
 - ▶ 培育 2,000 名科技教學志工
 - ▶ 科技教學服務達 500 萬人次

行動成果

智慧學堂

鼓勵樂齡者及在地民眾參與社會活動，2022 年在台北、桃園、苗栗、台中、彰化、高雄、台東等縣市偏鄉地區，如安坑、三芝、埤頭等地，共開設 **52** 堂課，由企業志工協同在地民眾推廣數位學習活動。

環保

—— 對應 SDGs



- 企業志工** 節能環保服務隊
- 核心職能** 節能減碳、綠色環保愛地球
- 行動計畫**
 - ▶ 減少海洋塑膠
 - ▶ 5G 無塑企業志工永續行動
- 2022 年達成狀況** 企業志工培訓、無塑生活節、全國志工淨灘及淨山活動計 11,051 位參與，清出 21.9 噸垃圾量
- 2030 年目標**
 - ▶ 清理海洋垃圾達 100t
 - ▶ 推廣無塑環保教育

行動成果

5G 無塑企業志工永續行動四部曲

- 線上活動**
 - ▶ 無塑 88 創美好生活、發行 5G 無塑 NFT、5G 無塑 NFT 官網、5G 無塑官網等，觸及人數達 **1,899,937** 人
- 實體活動**
 - ▶ 企業志工培訓、無塑生活節、全國志工淨灘及淨山活動計 **11,051** 位參與，清出 **21.9** 噸垃圾

幫盲

—— 對應 SDGs



- 企業志工** 視障無礙服務隊
- 核心職能** 協助視障者接軌數位科技及服務
- 行動計畫**
 - ▶ beacon 個案
 - ▶ 助盲課程
- 2022 年達成狀況** 嘉惠 40 名視障者
- 2030 年目標**
 - ▶ 嘉惠 60 萬名視障者
 - ▶ 視障者生活娛樂受助達 20 萬人次

行動成果

「用 I 幫盲」帶視障者看見博物館之美 - 台北故宮博物院

由企業志工帶領北部地區逾 **40** 位視障朋友參觀故宮博物院，善用與淡大合作開發的獨家「博物館視障深度導覽整合方案」App，讓視障者得以視覺以外的感官，感受「看」見故宮之美的驚喜，提升科技體驗與文化平權。

1

從台灣迎向國際，正式回應及履行聯合國永續發展目標

2

響應行政院 DIGI+ 方案目標，完備數位包容範圍，保障網路數位時代之資訊平權

3

發揮核心職能，串連各地營運處專業技能及企業志工資源，與專業社群合作，擴大社會共融行動效益

學習

—— 對應 SDGs



- 企業志工** 有愛學習服務隊
- 核心職能** 縮短城鄉落差，翻轉偏鄉教育
- 行動計畫**
 - ▶ 伴您好讀
 - ▶ 蘭嶼兒少關懷數位計畫
 - ▶ CoLab 合作計畫
- 2022 年達成狀況**
 - ▶ 小學伴 233 人次
 - ▶ 大學伴 378 人次
 - ▶ 課輔時數達 5,289 小時
- 2030 年目標**
 - ▶ 伴您好讀
 - ▶ 培育大學伴：5,610 人
 - ▶ 受惠小學伴：3,622 人
 - ▶ 累計網路學習時數 107,467 小時

行動成果

- 輔仁大學【伴您好讀】社區網路學習服務計畫**
2022 年成功串連小學伴 **233** 人數，大學伴 **378** 人數，線上網路學習時數為 **5,289** 小時。
- Colab 計畫**
與誠致教育基金會合作，提供 KIST 學校優質網路，從新北坪林、新竹峨眉、雲林樟湖與花蓮三民等 **4** 間國中 **495** 名師生開始，透過共備共課的機制，為偏鄉學童建立更優質的學習環境。
- 蘭嶼兒少關懷數位培力計畫**
與台灣微軟與台灣世界展望會合作，於蘭嶼地區建立兩個數位學習據點，提供當地青少年與住民數位培力課程，受益人次超過 **1,500** 人，為數位資源較為貧乏的蘭嶼地區住民，提升數位能力與弭平數位落差。

分享

—— 對應 SDGs



- 企業志工** 在地分享服務隊
- 核心職能** 發揮大鄰居特色，推動在地服務
- 行動計畫** 台灣電信數位典藏導覽
- 2022 年達成狀況** 企業志工培訓：251 人次
- 2030 年目標**
 - ▶ 企業志工服務人次達 50,000 人次
 - ▶ 受惠社區利害關係人達 300 萬人次

行動成果

- 企業志工培訓**
藉由「5G 無塑企業志工培訓」推廣環境教育理念，台中場 **128** 人次，高雄場 **123** 人次，共 **251** 人次，每人 **6** 小時，共 **1,506** 時數。
- 推廣電信科技教育，科工館企業志工導覽**
與高雄科學工藝博物館共同推出「電信 @ 台灣」常設展廳，展出超過 **900** 件電信文物，並以多媒體影音方式呈現故事，搭配互動式遊戲及電信企業志工導覽，讓來訪者深入瞭解電信科技的意義與內涵。

51 SDGs 企業志工年度時數

高雄科工館 - 平日志工 - **1,179** 小時
智慧學堂 - **75** 小時
台北馬拉松 - **280** 小時

5G 無塑家庭日 - **792** 小時
中華電信全國大淨灘活動 - **11,200** 小時
「用 I 幫盲」帶視障者看見博物館之美 - 台北故宮博物院 - **329** 小時

總計
13,855
小時



✧ 亮點個案

I 科技 + I 分享 - 堅守國家關鍵基礎設施安全防護

中華電信連續八年獲行政院「國家關鍵基礎設施防護指定演習」擇定參與國安層級之演習，獲頒「特優單位」團體殊榮；總經理郭水義應變指揮能力備受評核委員肯定，獲頒「最佳指揮官」，充分展現抗災韌性與災害應變能力，成功完成歷年來災害型態涵括範圍最大、連結單位最廣、動員人力最多的應變演練。

我們將持續精進各項關鍵基礎設施安全防護，與公私部門密切合作，攜手形成區域聯防，確保公司持續營運的能力，保障國家指管通訊暢通無礙。

I 科技 + I 分享 - 愛心零距離 - 偏鄉學童電信科技之旅

邀請高雄市杉林區上平國小、內門區木柵國小、內門區西門國小、大樹區姑山國小、美濃區福安國小、美濃區龍山國小等六所學校共上百名師生，參觀「電信 @ 台灣」展覽並體驗「5G 行動導覽」和各項趣味科技，讓師生們能藉由 5G 技術所帶來的沉浸式體驗，更加了解台灣電信史，除了縮短城鄉差距，也讓愛心零距離。



I 環保 + I 分享 - 5G 高速環保減塑 5G 無塑無拘無束



運用核心技術、資源及能力，率電信業之先，提出「5G 無塑日倡議」，於全國各地推動「淨灘固砂」企業志工行動，透過寓教於樂的永續教育，搭配 5G 創新科技應用，號召所有台灣民眾攜手邁向「5G 無塑、無拘無束」的永續行動生活。

5G 無塑 - 企業志工永續行動四部曲

第 1 部曲

無塑 88 共創美好生活
&
5G 無塑日 NFT

第 2 部曲

企業志工
永續行動培訓

第 3 部曲

無塑生活節

第 4 部曲

全國同步淨灘行動

成果效益

線上活動

一日三餐、塑戰塑決、5G 無塑 NFT 發行、無塑 88 共創美好生活共有 **528 萬** 人次觸及

實體活動

二年共舉辦 3 無塑生活節，共 **8,210** 人觀眾參與、兩場志工培訓共 **295** 人參加種子培訓

全國淨灘共 **5,000** 人
參加淨灘清除 **42.3** 噸垃圾

未來展望

擴大辦理 5G 無塑活動，將從國內延伸到海外，預估線上可超過 **1,000** 萬人次觸及，線下達到 **20,000** 人參與

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標



目標 1

1 NO POVERTY

消除貧窮



- ▶ 為弭平城鄉通訊品質的落差，確保資訊平權，我們持續深入山區、離島建設 4G 基地台
- ▶ 響應「數位國家・創新經濟發展方案」及「前瞻基礎建設 - 數位建設」目標，用行動展現中華電信社會共融力
- ▶ 年投入逾 4 億元建設、維運電信普及服務，實現「鄉鄉有 4G」、「鄉鎮數涵蓋 100%」
- ▶ 透過具體行動，確保所有弱勢群體，享有平等經濟資源，及獲得基本服務的權利

目標 2

2 ZERO HUNGER

消除飢餓



- ▶ 自主開發 AI 農業分析模型，將相關數據透過 NB-IoT 通訊技術傳送至智慧農業雲平台，農民可參考此數據決定耕作排程
- ▶ 透過行動物聯網技術，將科技帶入農產，降低農災風險，更有助於作物產量及品質的提升，達到智慧精緻農業目標

目標 3

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

健康福祉



- ▶ 國內第一家導入 OHSAS 18001 及 TOSHMS，率先取得「ISO 45001 職業安全衛生管理」驗證的電信服務業者
- ▶ 每年定期員工健康檢查，聘請專業醫師及健康管理師，提供健康諮詢，建構全方位的員工照顧措施
- ▶ 開發職安衛「安全 e 點靈 App」，讓安全衛生管理邁向雲端化、無紙化、即時化與有效性

目標 4

4 QUALITY EDUCATION

品質教育



- ▶ 2009 年與輔仁大學推動《伴您好讀》網路課輔計畫，協助偏鄉弱勢中小學生學習課業，助力偏鄉學童克服城鄉落差、翻轉人生
- ▶ 「中華電信數位好厝邊」計畫，於全國 89 個鄉鎮建置數位中心，致力推展數位學習及應用
- ▶ 連結資通訊專業，協助偏遠或有需求的地方組織建立穩定的網路環境，保障在地使用數位的權益

目標 5

5 GENDER EQUALITY

性別平等



- ▶ 重視工作權及男女平權，女性員工薪酬，不論管理職或非管理職，與男性員工薪酬相當
- ▶ 落實性別工作平等法精神，訂有《中華電信性騷擾防治措施及申訴處理要點》
- ▶ 設置「申訴調查評議委員會」，專責處理歧視等不當行為，評議委員會有 5 位委員，女性委員有 3 名，超過二分之一

目標 6

6 CLEAN WATER AND SANITATION

水及環境衛生



- ▶ 將水資源管理納入自行開發的環境永續管理系統，透過大數據，分析及控管水資源的耗用

目標 7

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

可負擔能源



- ▶ 積極發展再生能源接軌綠能，截至 2022 年底，累計建置太陽能光電，總容量達 4,658.8kWp
- ▶ 進軍綠能產業，受台泥子公司及台電委託興建太陽能發電站，為民間最大企業太陽能發電廠承造案
- ▶ 與維特克能源公司合作，於宜蘭縣完成二座太陽能電廠，發電設備容量近 3,000kW，預計年發電量可達 3 百萬度，每年減碳量近 1,600 公噸

目標 8

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

就業與經濟發展



- ▶ 國內唯一設有工會，並簽訂《團體協約》之電信業者，並於董事會中設置 1 席勞工董事
- ▶ 完善的教育訓練、合理的待遇與尊嚴的環境，使員工安心致力於工作，降低人員流動
- ▶ 成立 EYE 社會創新客服中心，透過方案輔導培育視障朋友擔任電話客服人員並提供其工作機會

目標 9

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

產業、創新和基礎建設



- ▶ 持續建設光纖到家網路，2022 年涵蓋率達 91.52%，配合政策佈建 2Gbps 超高速寬頻網路，2022 年涵蓋率已達 51.11%
- ▶ 落實數位平權，積極於偏鄉建設行動網路，偏鄉的行動寬頻覆蓋率已達 99.95% 以上

目標 10

10 REDUCED INEQUALITIES

減少不平等



- ▶ 積極守護人權價值，制定適用範圍擴及價值鏈之《人權政策》明定禁止任何形式之歧視
- ▶ 保障全球資訊自由流通、國際移動漫遊資費和競爭的資訊透明化、支援發展中國家電信發展、為身障人士獲取電信服務提供便利，及保護公眾在電信網路中的言論自由等權利

CHT 對接 UN SDGs 行動及目標



目標 11

永續城市

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



- ▶ 運用物聯網、5G、大數據分析與 AI 人工智慧，以各式智慧化解決方案，協助台灣建構智慧永續城市
- ▶ 運用物聯網等技術建構的「IOC 智慧運籌管理中心」
- ▶ 協助各縣市政府利用 IOC 平台，整合不同部門各自獨立的系統，掌握城市治理資訊，建構永續安全健康城市

目標 12

責任消費與生產

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



- ▶ 2007 年出版第一本的永續報告書，整合及揭露公司非財務資訊，目前已持續 16 年
- ▶ 力行綠色採購策略，2022 年綠色採購金額逾 17,605 佰萬元，年度綠色採購金額達總採購量 28.67%
- ▶ 2008 年我們率先執行「供應商企業社會責任管理行動」，是全國最早推動供應鏈永續管理的電信業者
- ▶ 從準則、評估、供應商交流會、永續教育到與 SGS 合作供應商現場稽核逾百家，逐步提升供應商夥伴的永續力
- ▶ 參照《ISO 20400 永續採購指南標準》，實施「永續分級標章」，把採購影響力發揮至最大，創造綠色新商機

目標 13

氣候行動

13 CLIMATE ACTION



- ▶ 永續發展委員會下設有專責的「環境永續發展小組」，主責訂定環境永續發展目標，並將碳管理議題納入營運計畫
- ▶ 2008 年起率先導入 ISO 14064-1 溫室氣體管理系統，100% 據點通過查驗
- ▶ 串連供應鏈推展永續低碳供應鏈實務，開發綠色產品及服務
- ▶ 自 2016 年起，每年帶領約 50 位供應商夥伴，參訪各環境教育場域，進行碳管理環境教育，提升其環保意識
- ▶ 2018 年加入「CDP 供應鏈專案」，為全台第 1 家簽署響應 TCFD 倡議的電信業者
- ▶ 2020 年成為全球電信產業首家，連續 3 年以最高等級通過 BSI「TCFD 符合性查核」
- ▶ 成立「中華電信節能環保服務隊」，發揮專業技能，幫助企業免費獲得節能專業知識及正確的節能方式

目標 14

永續海洋

14 LIFE BELOW WATER



- ▶ 善用 5G 新興科技，與臺灣湛藍海洋聯盟所研發之「湛鬥機」無人船合作，清除海洋塑膠垃圾

目標 15

陸地生態

15 LIFE ON LAND



- ▶ 2006 年與珍古德博士合作，關心環境教育及保育議題，贊助珍古德協會規劃製作發行「根與芽環境教育兒童電子報」
- ▶ 2016 年首創供應商「永續環境教育」行動至今；2022 年帶領約 50 位供應商夥伴，參訪環教場域

目標 16

和平與正義制度

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



- ▶ 訂有《誠信經營守則》、《行為準則》及《誠信經營作業程序及行為指南》，規範誠信商業行為責任
- ▶ 訂有《從業人員考核要點》及《從業人員獎懲標準》進行員工考核，按規定即時辦理獎懲事宜
- ▶ 設有安全嚴謹的員工保密舉報機制，員工資訊入口網站之「員工園地」中，公佈受理員工申訴檢舉專線等資訊
- ▶ 2020 年起，進行年度《企業行為準則》外部第三方符合性認證

目標 17

全球夥伴

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



- ▶ 善盡「大鄰居」責任，運用資源及核心能力串連全球及在地組織，服務特定、偏遠及弱勢族群，創造數位包容社會
- ▶ 1988 年起，與淡江盲生資源中心合作，致力於運用電信技術協助視障朋友，並開發語音助理 App 便利其生活
- ▶ 2009 年起，與輔仁大學共同推動《伴您好讀》社區網路課輔逾 14 年，以網路代替馬路，提供偏鄉學童課業上的協助
- ▶ 2015 年起，與台大黑客松合作，建置會場通訊環境，使參賽者得以透過網路擷取資料，創新解決方案
- ▶ 為助益社區產業經濟自主，基金會長期與數位好厝邊社區夥伴合作，於年節送禮時刻，將其原鄉物產與禮盒進行整合行銷推廣，串聯企業同仁員工採購力，支持社區型產業，宣揚其永續理念

360 度數位包容行動

中華電信秉持資通訊本業的特質與核心專業技能，致力於「縮短數位落差」及「創造數位機會」兩大社會投資主軸，同時投注心力推動「企業志工」參與在地化的社區服務，積極協助在地社區藉助數位科技、創新更多機會，以 360 度視角，推動全方位數位包容行動。長期以來，我們持續投入企業資源進行電信普及建設，以具體行動響應及支持政府保障國民基本通信權益。

縮短數位落差



中華電信基金會 「數位好厝邊」

- ▶ 全國 89 個據點



電信普及服務 年投入約 5.1 億元

- ▶ 全國 87 個「偏遠地區」及 9 個「視為偏遠地區」；約 26 萬多戶電話服務
- ▶ 約 14 萬多戶數據通信服務
- ▶ 六百多所中小學校及公立圖書館接取服務
- ▶ 全國 22 個縣市約 3 萬多具公用電話服務



弱勢優惠補助

- ▶ 照顧共計 84,221 人（戶），補助金額達 156,268 仟元



大型活動 設備支援

- ▶ 寬頻電路、MOD 平台廣宣、行動基地台車、簡訊推播、Wi-Fi AP、臨時數據電路
- ▶ 電信普及服務 12Mbps 寬頻服務涵蓋率 >91.59%

創造數位機會



中華電信基金會 「蹲點·台灣」計畫

- ▶ 第 13 屆「蹲點·台灣」計畫，因應疫情透過遠距推進服務方案（包括社群經營、樂齡線上教學、社區影片製作、學生與社區協作共創社區地方誌等），亦同步進行實體快閃蹲點拜訪社區，透過虛實並進的模式拉近城鄉之間的距離，藉由青年志工帶動城鄉共好



創新應用大賽

- ▶ 持續 15 年舉辦創新應用系列賽，推動台灣數位創新發展



電腦教育 / 網路課輔

- ▶ 定期辦理 iPhone 助盲訓練課程，協助盲友學習使用智慧型手機，接軌數位生活



應用輔助 開發 / 就業

- ▶ 自 2013 年起，發展無障礙輔助 App，瀏覽人次達 335 萬人
- ▶ 成立 EYE 社會創新客服中心，讓視障朋友可從事客服工作，進入職場、自主自立

社會投資管理

參考倫敦標準管理集團（London Benchmark Group，簡稱 LBG）社區投資評估模式，在從事社會公益投資前，針對可能產生的社區價值及商業價值，預做評估及設定，量化社會投資的價值貢獻，協助我們進行合理的資源配置，避免資源重複投入，有助於未來決策規劃、公益推動或投注贊助之判斷參考。

社會投資統計



縮短數位落差

中華電信基金會成立於 2006 年，從實踐企業永續出發，透過長期耕耘將核心理念落實到社區及部落、延伸到城市邊陲及資源相對缺乏的地區，以基金會做為資源連結的平台，透過網路科技傳遞科技為善的能量，分享至有需求的據點，成為支持在地勇往直前的力量。

中華電信基金會 | 耕耘社區、同創共好

中華電信、中華電信基金會攜手深耕社區 17 年，扮演資源整合平台的角色，以彌平城鄉資源落差為目標，於全台建置「數位好厝邊」提供社區數位學習、青年志工、體育藝文活動、地方產業行銷等資源，並在過程中發掘出屬於在地的動人故事及別具特色的地方產業。目前合作據點已遍布全國北中南東及離島，包含閩南、客家、原民、新住民姐妹等，期待透過好厝邊的集結和串連，讓不同族群、不同年齡的住民都能在其中獲得機會和能量，翻轉都市及城鄉間的資源落差。



推廣籃球運動與體育精神 | 中華電信女子籃球隊，發揮所長服務在地

中華電信女子籃球隊（簡稱電信女籃）於 1974 年成立，自 2011 年起，連續 12 年參與「愛與關懷巡迴公益活動」，傳遞電信女籃 ESG 理念與健康公益信念。2022 年於澎湖及台南舉辦「公益盃三對三鬥牛賽」與「電信女籃回娘家」活動，並藉由中華電信女籃明星的經驗分享，持續傳遞正向的能量，鼓勵孩子勇敢地在籃球的路上追逐夢想。



翻轉社區產業與地方創生 | 「2022 蹲點創新設計行動」

基金會看見在地人力物力的不足，產業發展受到侷限，2020 年推動「蹲點創新設計行動」專案。以基金會建構地方支持網絡，串聯具設計背景的大專師生團隊及跨域業師，以共創精神，協助地方產業優化升級，並由基金會投注經費資源，推進產業發展。

- ▶ 協助基隆暖暖過港社區、屏東幸福食間社會企業，及屏東新來義部落共同翻新產業面貌；另於年底舉辦「蹲點創新設計行動之三年有成成果發表會」，面向外界展示多年來的耕耘軌跡與斐然成果。
- ▶ 近 3 年，陸續前往台東、屏東、花蓮、桃園、基隆等地共 9 個社區，共同打造包括年節伴手禮、在地旅遊導覽指引、LOGO 及 IP 設計、海廢循環運用、空間改造等設計作品，提供在地產業工作者向上提升的機會，亦與社區共培在地人才。



亮點個案

基隆暖暖的過港社區 & 雲林科技大學工業設計系

- ▶ 基隆暖暖的過港社區擁有豐厚的社區營造能量，雲林科技大學工設系團隊以社區「藍鵲牆」意象，結合在地長輩的手路菜設計品牌 CIS 主視覺，開啟社區產業之路
- ▶ 為了讓社區新樣貌觸及更多受眾與族群，從年輕人視角進行粉專貼文推播，讓阿姨們的手路菜也能傳遞更多的家鄉情懷

屏東幸福食間社會企業 & 高雄科技大學工業設計系

- ▶ 屏東幸福食間社會企業透過食農教育，鼓勵偏鄉孩子從農事中學學習自立精神，更藉此籌措孩子們的課輔經費
- ▶ 高雄科技大學工設系團隊將「手心向下」的精神融入蔬果箱，同時將文宣圖像化及 Line 貼圖的設計，協助社企打造品牌亮點，促使消費者更能理解品牌理念

屏東新來義部落 & 雲林科技大學工業設計系

- ▶ 屏東新來義部落透過原鄉物產的農作，留存部落傳統文化，推廣排灣族文化、拉近部落與不同族群的距離
- ▶ 雲林科技大學工設系團隊以具代表性的「搖搖飯」為元素，將雜糧、治具、食譜及文化故事等收攏至禮盒中，讓消費者或旅人能將部落餐桌整份打包帶走
- ▶ 另外為了避免鳥類大量啄食食物，結合工設系的專業，設計防鳥裝置，呼應族人和土地共享共生的理念



中華電信基金會年度社會投入

註：本表為經費實際使用狀況。



弱勢族群優惠補助

中華電信長期提供弱勢族群電信服務優惠，讓他們能享有基本的通訊權利，下表為 2022 年主要優惠項目與數據。

優惠方案 行動電話關愛系列優惠方案

- ▶ 視障、聽障及聲語障之身心障礙人士加送一倍與月租費相同之抵用金
- ▶ 聽障及聲語障之身心障礙人士免費網內簡訊 300 則及網外簡訊 100 則、3G 客戶另提供「網內影像電話」，費率比照語音費率優惠計收

優惠金額 **135** 仟元
受惠人數 **83** 人

優惠方案 寬頻上網低收入戶優惠

光世代 16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M 及 ADSL 2M/64K 及 5M/384K (2 月 17 日下架) 電路月租費按訂價 5 折計收

優惠金額 **36,693** 仟元
受惠戶數 **7,428** 戶

優惠方案 4G 行動上網身心障礙用戶關懷方案

提供限定 4G 399/436/499 型資費，月租費減收 100 元；599 型（含）以上資費，月租費減收 200 元，及合約期間內加贈 CHT Wi-Fi 無線上網免費優惠

優惠金額 **65,362** 仟元
受惠人數 **43,005** 人

優惠方案 暖心方案（依方案而定）

提供專屬購機及單門號優惠，除享購機優惠外，再提供月租減收 100~200 元、CHT Wi-Fi 無線上網免費、加贈上網量或上網無限瀏覽、加價購及加贈通話分鐘數等優惠

優惠金額 **25,771** 仟元
受惠人數 **20,121** 人

優惠方案 寬頻上網身心障礙者優惠

- ▶ 光世代 16M/3M、35M/6M、60M/20M、100M/40M 電路月租費按訂價 95 折計收，HiNet 上網非固定制月租費按訂價 7 折計收
- ▶ ADSL 5M/384K 電路月租費按訂價 85 折計收，上網非固定制月租費，定額折扣 \$149 元

優惠金額 **18,443** 仟元
受惠戶數 **9,935** 戶

優惠方案 健康上網公益優惠專案

提供低收入戶首年免費優惠，透過 HiNet 色情守門員的保護，讓孩子上網可遠離色情、暴力、自殺、武器、賭博、毒品等有害網站

優惠金額 **104** 仟元
受惠人數 **104** 人

優惠方案 MOD 愛心專案 低收入戶專案

- ▶ 平台服務費自竣工日起，以五折優惠（45 元 / 月）計收
- ▶ 訂閱年度相關方案，有效期間內以 7 折優惠計收

註：以上皆適用於關愛及低收入戶，其中關愛專案無期限，低收入戶專案提供竣工起 24 個月優惠

優惠金額 合計 **9,760** 仟元
關愛方案 6,441 仟元
低收入戶 3,319 仟元

受惠人數 合計 **3,545** 戶
關愛方案 2,382 戶
低收入戶 1,163 戶

優惠方案 福祉公用電話

- ▶ 於公共場所裝設距地面高度 110 公分之公用電話，方便身障者使用
- ▶ 所有公用電話機按鈕盤「5」字均有凸點設計，方便視障者使用；電話機均有 3db~6db 音量放大按鈕設計，方便戴有助聽器聽障者使用
- ▶ IC 公用電話卡邊緣均有導盲凹槽設計，方便視障者使用

優惠方案 聽語障者 電訊轉接業務

聽語障者，可將欲傳遞給受信者之訊息內容，傳真至聽語障服務台 0800-080885，由服務台代為電話口述給受信者，並可將受信者之回話回傳給聽語障者（代傳字數限於 80 個字以內，回傳內容以 30 字為限）；非聽語障者亦可撥打聽語障服務專線 (0800-080880)，代為書面傳真訊息給聽語障者，服務時間：8:00~21:00



創造數位機會

中華電信希望透過電信科技的本業長才，讓民眾無論貧富、身分或地域等差異，都能共享科技進步帶來的便利，進而達到縮短數位落差、創造數位機會的服務理想。為此，除了前述的行動方案及提供補貼，有別於其他企業，我們更長期投入資源於研發身心障礙族群相關產品與服務，盡其所能輔助，共享基本的數位學習與便捷生活的環境。

伴您好讀 社區網路課輔

目標

於 2030 年達成累計：

- ▶ 幫助 5,000 人次偏鄉學童接受網路課輔服務
- ▶ 參與網路課輔教學志工人數累計逾 8,000 人次
- ▶ 志工參與網路課輔教學之受訓時數，累計投入總時數逾 15 萬小時

特色

- ▶ 鼓勵大學生參與，運用網路視訊科技、一對一教學，輔導偏鄉地區的國中、國小學生，提升學習成效，縮短數位落差，促成教育機會平等。

作法

- ▶ 落實利害關係人議合精神，與輔仁大學台灣偏鄉教育關懷中心共同合作，並賦予學習端更多當責與參與。
- ▶ 線上一對一遠距教學，大學生為偏鄉學童進行課業輔導及生活陪伴。
- ▶ 量身訂製專屬課輔內容，透過陪伴、互動與溝通，關照學童的心靈成長。

主要成果

- ▶ 提升學童課業學習成效、建立自信，並透過大學生及帶班老師之言行身教與日常陪伴，養成學童正向的生活態度並給予學童心靈溫暖與關懷。
- ▶ 已累計數十位學童考上國、私立大學，包含陽明大學、臺北醫學大學等頂尖學校，實質幫助偏鄉學童克服城鄉落差、翻轉人生。



小學伴人次
233 人

大學伴人次
378 人

課輔時數
5,289 小時

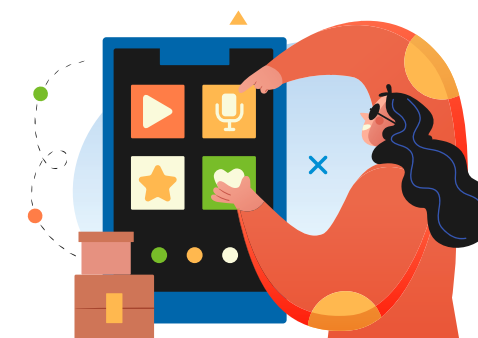
註：因提前達成計畫目標，爰調整中長期目標志工人次及受訓時數。

參與單位

兒童少年希望協會（鶯歌據點與樹林據點）、新北市蘆洲愛家佳福音中心、桃園市大園天主堂、嘉義市輔仁中學、嘉義縣特富野兒童關懷站、高雄市杉林大愛書屋、臺南市愛希望全人關懷協會、屏東縣獅子鄉楓林教會、臺東縣泰源書屋、臺東縣荊桐書屋、花蓮縣玉里書屋、連江縣馬祖高中

應用輔助 開發

秉持「科技創新、以人為本」的精神，2013 年首創專為全盲及弱視者設計的「語音隨身助理 App」，結合影像、語音、閱讀、生活等四大雲端功能，協助視障者與銀髮族解決弱視的困擾；2016 年亦成功研發「智慧導引 App」，是視障朋友及銀髮族生活的好幫手。2022 年，登入次數達 11 萬人次，逾 49 萬人次瀏覽。



EYE 社會創 新客服中心 創新科技 承載希望

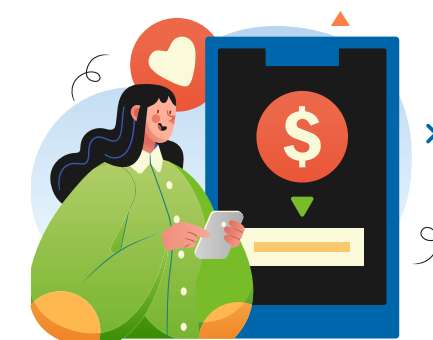
中華電信長期與淡江視障資源中心合作，於 2011 年成立 EYE 社會創新客服中心，發表國內第一套「整體性的解決方案」，包括無障礙的值機系統研發、改良及人才培訓與輔導等，培育視障人員擔任電話客服人員的值機能力。

- ▶ 2020 年，每月產出約 5,500 筆有效問卷，良率達 96% 以上；臺北市 1999 平均每月處理約 8,000 通話務量，每年平均有 10 組外單位蒞臨參訪話務中心，儼然成為各話務單位之示範點。
- ▶ 2021 年，整年度產出 66,000 筆有效問卷，且良率達 95% 以上；臺北市 1999 平均每月處理約 12,000 通話務量，每年平均有 10 組外單位蒞臨參訪話務中心，為各話務單位之示範點。
- ▶ 2022 年，整年度產出 64,550 筆有效問卷，且良率達 95% 以上。IPCC 客服平台升級為 IPTS，視障話務人員無感升級，無縫接軌地順利進行服務；問訪業務新增寬頻市話查修及寬頻網路查修業務；僱用 1 位重度脊髓損傷者擔任視障友善 App（語音隨身助理 App、智慧導引 App 及幫忙看見 App）經營維護管理人員，每月新增上架約 100 本點字電子書籍，及每天新增上架約 300 篇新聞。

影音紀錄

行動語音 公益捐款

中華電信研究院成功研發之手機語音捐款服務，持續為社福、文教、環保等機構，提供一條捐助善款的方便管道，捐款人只需拿起手機撥打公益簡碼，並依循語音指示操作系統，即可輕鬆地將愛心與善款，迅速送達需要的人手中。



CHAPTER 06

公共政策 參與



2022 年度投入約 **27,890,341 元** 參與公共政策，項目涵蓋參與國內、外公協會、支持政府推動普及服務與基礎建設，及發展前瞻產業。



我們參與將近 100 個公協會組織，希望能藉由與同業、異業間的交流與合作，提升技術能力，並發揮我們的社會影響力，帶動整體產業鏈的發展，下表為中華電信主要參與之指標性公協會。

	台灣區電機電子工業同業公會 (TEEMA) 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 450 萬元	為台灣最具規模的產業公會，是政府與產業界、國內產業與國外產業的重要橋梁。
	資通訊產業聯盟 (TEEMA 主辦) 參與狀況 參與相關重要專案 贊助 / 會費 300 萬元	為 TEEMA 組織下的聚焦於資通訊產業的組織，是國內資通訊產業交流的重要平台。
	太平洋電信協會 (PTC) 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 44.1 萬元	PTC 為世界知名電信組織，我們自 1978 年起即為創始會員，歷任董事長為中華電信在 PTC 的代表人。
	兩岸企業家峰會 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 30 萬元	以關心台灣通訊產業發展為出發，透過峰會的活動凝聚業界對產業發展的共識，深入廣泛討論產業合作議題，以促成競爭中的合作，促進兩岸經濟互利共榮。
	台灣區電信工程工業同業公會 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 28 萬元	該學會結合產業、政府機構及學術界，為該領域產、官、學界溝通討論的平台，透過該會舉辦之各項工程研討會向政府反應政策。
	社團法人中華民國企業永續發展協會 (BCSD) 參與狀況 理事 贊助 / 會費 12 萬元	為世界企業永續發展協會 (World Business Council for Sustainable Development, 簡稱 WBCSD) 的全球聯盟組織，結合企業界的力量，以達成企業永續發展之目的，推行各項永續發展方案。
	社團法人中華智慧運輸協會 (ITS) 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 20 萬元	會員以交通部轄下相關產業界為主。
	台灣電信產業發展協會 (TTIDA) 參與狀況 理事 贊助 / 會費 10 萬元	我們關心台灣電信產業，透過參與 TTIDA，共同促進產業整體發展。
	台北市美國商會 (AmCham Taipei) 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 12 萬元	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 參與電信媒體委員會，與產業界會員互動掌握動態與商機。 ▶ 增加公司在電信政策的建言管道與實質效果，對政府政策議題提出建言，協助未來發展。 ▶ 藉參與中央官員受邀闡述施政之研討活動，瞭解政府施政方向與新政策，協助業務佈局。
	GSMA 參與狀況 一般會員 贊助 / 會費 1.5 萬元	與各會員互動交流行動電話系統經驗，透過參與協會之漫遊平台、會議與國際交流活動，了解世界最新行動電話系統發展方向及技術。

支持文化發展

中華電信提供 5G 專網、行動邊緣運算、AR/VR 應用科技等專業技術協助，讓人們更容易享受數位文化娛樂。同時，我們亦協助國內文化發展應用案，與文化機構合作，共同開發數位文化內容，進一步推動台灣文化創意產業發展，2022 年度投入資源累計逾 8 仟萬元，支持項目包含：

- 國家兩廳院
幾米音樂劇「向左走向右走」
心電感應版
雙劇場
異地共演優人神鼓的「轉山」
- 台南赤崁樓
體驗智慧導覽古蹟歷史
- 高雄市政府
5G 數位噴漆塗鴉牆
- 高雄蓬萊碼頭
5G 體感電競遊戲貨櫃
- 國發會
WebAR 鹽業展
- 新北黃金博物館
VR 互動體驗
- 蘭陽博物館
沉浸式 5G 互動體驗
- 台東原民處
南投市耶誕節
祥儀觀光工廠
WebAR 導覽應用



GRI 2-9 治理結構及組成

姓名	性別	參與的委員會	任職其他重要職位 / 承諾的數量與性質	公司管理階層	獨立性	企業衝擊 / 影響的相關能力	利害關係人代表
郭水義	男	策略委員會	<div><div>▶ 中華電信董事長及總執行長</div><div>▶ 策略委員會召集人</div><div>▶ 永續發展委員會主任委員</div><div>▶ 財團法人中華電信基金會董事長</div></div>	V	-	<p>郭水義董事長擔任中華電信永續發展委員會主任委員並同時擔任中華電信基金會董事長。</p> <p>「中華電信永續發展委員會」設立目標，旨在規劃全公司永續發展策略，及推展各項永續 / ESG 行動方案，期望帶動 ICT 產業的永續低碳轉型，為未來世代打造更美好的生活環境，並為產業及社會的永續發展做出更多貢獻。</p> <p>中華電信基金會從實踐企業社會責任出發，長期耕耘將其核心理念落實到社區及部落、城市邊陲、資源相對缺乏的地區；弭平城鄉數位落差，增進數位知能；扶持社區在地產業，找回在地經濟；發展記錄社區文化，說出在地故事。</p>	V
胡湘麟	男	-	交通部政務次長	-	-	-	V
李靜慧	女	-	文化部政務次長	-	-	-	V
張信一	男	策略委員會	<div><div>▶ 交通部會計處處長</div><div>▶ 臺灣港務（股）公司監察人</div></div>	-	-	-	V
陳信宏	男	-	<div><div>▶ 陽明交通大學電機工程學系教授</div><div>▶ 中華網龍（股）公司獨立董事</div></div>	-	-	-	V
蔡秀涓	女	-	<div><div>▶ 東吳大學政治學系教授兼系主任</div><div>▶ 中央通訊社監事</div><div>▶ 國際透明組織台灣分會台灣透明組織協會理事</div></div>	-	-	<p>蔡秀涓董事專長為政府治理、反貪腐與透明治理、政府與政策行銷等，目前同時擔任台灣透明組織協會理事，其協會以推動台灣政府透明與社會廉潔為重要使命，進而提升台灣民主品質與國家競爭力為宗旨。</p> <p>蔡董事之專業與工作經驗屢次於董事會就反貪腐與組織之發展提供建言。</p>	V
林玉芬	女	審計委員會 薪資報酬委員會	<div><div>▶ 薪資報酬委員會召集人</div><div>▶ 法譽聯合律師事務所主持律師</div><div>▶ 信邦電子（股）公司獨立董事</div><div>▶ 永豐商業銀行（股）公司獨立董事</div></div>	-	V	-	-
呂忠津	男	審計委員會 策略委員會	<div><div>▶ 清華大學電機工程學系教授</div><div>▶ 國科會行政法人國家災害防救科技中心董事</div></div>	-	V	<p>呂忠津獨董擔任國家災害防救科技中心董事，其專業足以協助為提供災害防救工作之相關諮詢，加速災害防救科技研發與落實及強化災害防救政策與措施。</p>	-
杜奕瑾	男	審計委員會 策略委員會	<div><div>▶ 財團法人台灣人工智慧發展基金會董事長</div><div>▶ 文化內容策進院董事</div></div>	-	V	<p>杜奕瑾獨董為臺灣人工智慧 AI 實驗室創辦人，曾任微軟公司人工智慧部門亞太區研發總監、美國國家衛生研究院人類基因研究所資深程式組負責人及批踢踢創辦人，其專業及產業經驗符合我們推動新興業務所需之能力。</p>	-
林世銘	男	審計委員會 薪資報酬委員會 策略委員會	<div><div>▶ 審計委員會召集人</div><div>▶ 臺灣大學管理學院會計學系教授</div><div>▶ 台灣肥料（股）公司獨立董事</div></div>	-	V	-	-
陳嘉鐘	男	審計委員會 薪資報酬委員會 策略委員會	<div><div>▶ 中菲電腦（股）公司獨立董事</div><div>▶ 兆豐金融控股（股）公司董事</div><div>▶ 兆豐國際商業銀行董事</div></div>	-	V	<p>陳嘉鐘獨董符合 MSCI 所認定具有風險管理專業之能力與經驗。</p>	-
曾世宏	男	策略委員會	-	-	-	-	V

註：

1. 無「代表性人數不足」之社群。

2. 任期均為：2022/5~2025/5。

GRI 內容索引表

使用聲明 報導組織「中華電信股份有限公司」，已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間的內容。

使用的 GRI 1 GRI 1：基礎 2021

GRI 準則		揭露項目	位置（頁碼） / 說明	省略	
			要求	理由	解釋
GRI 2：一般揭露 2021					
組織及報導實務					
2-1	組織詳細資訊		1		
2-2	組織永續報導中包含的實體		1		
2-3	報導期間、頻率及聯絡人		1		
2-4	資訊重編		無資訊重編		
2-5	外部保證 / 確信		156-158		
活動與工作者					
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係		13		
2-7	員工		78-79		
2-8	非員工的工作者		81		
治理					
2-9	治理結構及組成		16		
2-10	最高治理單位的提名與遴選		16		
2-11	最高治理單位的主席		16		
2-12	最高治理單位監督衝擊管理的角色		25		
2-13	衝擊管理的負責人		25		
2-14	最高治理單位於永續報導的角色		25		
2-15	利益衝突		17		
2-16	溝通關鍵重大事件		16		
2-17	最高治理單位的群體智識		25		
2-18	最高治理單位的績效評估		18		
2-19	薪酬政策		76		
2-20	薪酬決定流程		76		
2-21	年度總薪酬比率		77		
策略、政策與實務					
2-22	永續發展策略的聲明		4-5		
2-23	政策承諾		20-21		
2-24	納入政策承諾		20-21		
2-25	補救負面衝擊的程序		22		
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制		21		
2-27	法規遵循		23		
2-28	公協會的會員資格		148		

GRI 準則		揭露項目	位置（頁碼） / 說明	省略
			要求	理由 解釋
利害關係人議合				
2-29	利害關係人議合方針		44-47	
2-30	團體協約		83	
GRI 3：重大主題 2021				
3-1	決定重大主題的流程		36-37	
3-2	重大主題列表		38-41	
3-3	重大主題管理		42-43	
GRI 202：市場地位 2016				
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率		77	
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例		79	
GRI 204：採購實務 2016				
204-1	來自當地供應商的採購支出比例		123	
GRI 205：反貪腐 2016				
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點		22	
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練		20-21	
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動		22	
GRI 305：排放 2016				
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放		58	
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放		58	
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放		59	
305-4	溫室氣體排放密集度		58	
305-5	溫室氣體排放減量		59,113,115	
305-6	破壞臭氧層物質的排放		58	
305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)，及其它重大的氣體排放		58	
GRI 308：供應商環境評估 2016				
308-1	採用環境標準篩選新供應商		126	
308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動		126	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016				
405-1	治理單位與員工的多元化		16,78-79	
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率		79	
GRI 407：結社自由與團體協商 2016（非重大主題，按政府政策要求揭露）				
407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商		無相關情事	
GRI 416：顧客健康與安全 2016				
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊		99,100,107	
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		無相關情事	
GRI 418：客戶隱私 2016				
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴		無相關情事	

永續會計準則委員會編制標準對照表

對照內容及頁碼，請至中華電信官網參閱：[永續 / ESG：SASB 報告書](#)

表 1. 永續性揭露主題與指標

主題	指標代碼	指標	頁碼
營運環境足跡	TC-TL-130a.1	1. 總能源消耗量；2. 電網電力百分比；3. 再生能源百分比	3
資料隱私	TC-TL-220a.1	行為廣告與客戶隱私相關政策與措施說明	4
	TC-TL-220a.2	客戶資訊用於第二目的之客戶數	5
	TC-TL-220a.3	客戶隱私相關法律程序所致之損失總金額數	5
	TC-TL-220a.4	1. 監管機關要求的客戶資訊數量；2. 經索取客戶資訊之客戶數；3. 最終揭露百分比	5
資料安全	TC-TL-230a.1	1. 資料外洩數；2. 個人辨識資訊（PII）相關百分比；3. 受影響客戶數	6
	TC-TL-230a.2	說明組織辨識與處理資料安全風險方法程序，包括使用第三方網路安全標準等	7
產品生命週期終止管理	TC-TL-440a.1	1. 透過回收計畫所回收的材料；2. 再利用百分比；3. 回收百分比；4. 掩埋百分比	8
競爭行為與開放網路	TC-TL-520a.1	反競爭行為法規相關之法律程序所致的損失總金額	9
	TC-TL-520a.2	1. 自有及商業相關內容平均實際下載速度；2. 非相關內容之平均實際下載速度	9
	TC-TL-520a.3	網路中立性、付費互連、零費率及相關措施之相關風險與機會說明	10
管理技術中斷之系統性風險	TC-TL-550a.1	1. 系統中斷頻率平均值；2. 客戶中斷時間平均值	11
	TC-TL-550a.2	服務中斷期間，持續提供服務系統之探討	11

表 2. 營運活動指標

指標代碼	指標	頁碼
TC-TL-000.A	無線服務客戶數	12
TC-TL-000.B	有線服務客戶數	12
TC-TL-000.C	寬頻服務客戶數	12
TC-TL-000.D	網路流量	12

證券交易所 《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》

永續揭露指標 - 通信網路業

編號	指標	年度揭露情形
1	消耗能源總量、外購電力百分比及再生能源使用率	5,191,758 GJ、94.67 %、1.67%
2	總取水量及耗水量	2,175,203 M³、2,167,750M³
3	所產生有害廢棄物之重量及回收百分比	940 公噸、100%
4	說明職業災害類別、人數及比率	工作中交通事故 / 跌倒 / 墜落、36 件、0.9%
5	產品生命週期管理之揭露：含報廢品及電子廢棄物之重量以及再循環之百分比	10.536 公噸、90.19%
6	與使用關鍵材料相關風險管理之描述	包括電信機房之廢鉛蓄電池、水泥桿、光纜、木材，及含鎘電池等關鍵材料，均委託經環保機關認可之公民營廢棄物處理機構處理，故無實際及潛在之重大環境 / 社會風險
7	因與反競爭行為條例相關的法律訴訟而造成的金額所失總額	無相關情事
8	依產品類別之主要產品量	參詳本報告書 p.13

上市上櫃公司氣候相關資訊

編號	項目	執行情形（頁碼）
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與績效之監督及治理	54
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）	56-57
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	56-57
4	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	54
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	55
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標及目標	58-59
7	若有使用內部碳定價，應說明價格制定基礎 說明：內部碳定價之價格制定基礎主要考量為達減碳目標所需再生能源之額外支出、歐盟 CBAM 價格及世界銀行建議碳價格等國際觀點，經綜合評估，設定 NT\$1,600 元 / 噸碳。	25
8	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若有使用碳抵換或再生能源 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量	111-113
9	溫室氣體盤查及確信情形 說明： 1. 基本資料：資本金額 100 億元以上公司 2. 依上市櫃公司永續發展路徑圖規定至少應揭露：母公司個體盤查 3. 查驗機構：TÜV SÜD	58-59



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE CHUNGHWA TELECOM CO., LTD.'s ESG REPORT FOR 2022

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION
SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by CHUNGHWA TELECOM CO., LTD. (hereinafter referred to as CHT) to conduct an independent assurance of the ESG Report for 2022 (hereinafter referred to as the ESG Report). The scope of assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standardv3 Type 2 High level to assess whether the text and data in accompanying tables contained in the report and complies with the GRI Universal Standard (2021) and AA1000 Accountability Principles (2018) and Sustainability Accounting Standards Board (SASB) during on-site verification in the period between 20th April 2023 to 1st June 2023 in CHT headquarter. The boundary of this report includes CHT Taiwan operational and service sites' specific performance data included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT
This Assurance Statement is provided with the intention of informing all CHT's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES
The information in the CHT's ESG Report of 2022 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of CHT. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the ESG Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all CHT's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance and standards including the principles of reporting process contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) GRI 1: Foundation 2021 for report quality, GRI 2 General Disclosure 2021 for organisation's reporting practices and other organizational detail, GRI 3 2021 for organisation's process of determining material topics, its list of material topics and how to manages each topic, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and/or ISAE3000.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options	Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B	AA1000ASv3 Type 2 High (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA
The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options	
1	GRI Universal Standard (2021) (In Accordance with)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	SASB(TELECOMMUNICATION SERVICES INDUSTRY STANDARD, VERSION 2018-10)
4	<IR> Framework (Chinese version 2015)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information in relation to the determined material topics at a high level of scrutiny for CHT and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Universal Standard 2021 (GRI 2, GRI 3, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.
- evaluation of the report against the SASB Disclosures and Metrics included in the TELECOMMUNICATION SERVICES INDUSTRY STANDARD, VERSION 2018-10 and conducted alongside an evaluation of accuracy assurance at moderate level of scrutiny.
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2015) requirements for content elements.

ASSURANCE METHODOLOGY
The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, ESG committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

LIMITATIONS AND MITIGATION
Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, and Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) related disclosures has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE
The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from CHT, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION
On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity
CHT has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, sustainability experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, CHT may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

CHT has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and these issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

Impact

CHT has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, CHT's ESG Report of 2022, is adequately in accordance with the GRI Universal Standards 2021 and complies with the requirements set out in section 3 of GRI 1 Foundation 2021, where the significant impacts on the economy, environment, and people, including impacts on their human rights are assessed and disclosed following the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021, and the relevant 200/300/400 series Topic Standard related to Material Topic have been disclosed. For future reporting, it is recommended to have more descriptions on how the organization has applied due diligence as a method for the identification and the evaluation of its impacts on the economy, environment, and people, including impacts on their human rights as well as the role of the highest governance body in overseeing these processes. In addition, an effective data management optimization is expected to be set in place which is for CHT to enhance the disclosure information reliability and its data quality.

SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

CHT has referenced with SASB's Standard, TECHNOLOGY & COMMUNICATIONS SECTOR-TELECOMMUNICATION SERVICES INDUSTRY STANDARD, VERSION 2018-10 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundary is the same as CHT's ESG report. CHT used SASB accounting and activity metrics to assess and manage the topic-related risks and opportunities, where relevant quantitative information was assessed for its accuracy and completeness to support the comparability of the data reported. CHT has determined which disclosure topics and associated metrics are financially material to its business and has illustrated appropriately in the content index. By using both GRI and SASB standards together, the efficiency of communication and the identification of material issues are substantially increased during the whole reporting preparation process. Besides, it is best practice to implement a gap analysis and comparison of reported issues and benchmark within or across sectors in next reporting.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Stephen Pao
Knowledge Deputy General Manager
Taipei, Taiwan
27 June, 2023
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Report
000-8/V3-T8KVG



中華電信
Chunghwa Telecom