

利害關係人溝通情形

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、回應方式及溝通頻率	年度利害關係人溝通實績
政府與主管機關	<ul style="list-style-type: none"> 政府政策與法規變動因應 公司治理與誠信 通訊品質與基礎建設 資訊安全及客戶隱私保護 風險管理與急難應變 數位包容 能源管理 氣候策略 	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡窗口 TEL：法務法規暨採購群_匯流法規暨公共事務處 黃先生，886-2-7723-5000 Email：hachuang@fareastone.com.tw 溝通管道 1. 國家通訊傳播委員會(NCC)業務會議與行政訪查 2. 不定期公平會案件調查 3. 不定期公文來函 	<ul style="list-style-type: none"> 參與 NCC 業務會議 160 次、啟動行政訪查 15 件 公平會啟動調查案件共 2 件，皆已結案無違反公平法 不定期公文 298 件
員工	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 公司治理與誠信 人權議題管理 人才發展與管理 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡窗口 公司內部網站設有「同仁建議」專區及「申訴信箱」 溝通管道 1. 每季主管雙向全員溝通會議 2. 不定期員工滿意度調查 3. 每季神燈會議 4. 年度員工大會 5. 聯合職工福利委員會 6. 遠傳快報 7. 遠傳內部網站 	<ul style="list-style-type: none"> 透過遠傳快報/內部網站，將年度員工產品優惠、員工福利政策、作業流程文件、頁面改版資訊等公告全體員工 員工教育訓練共辦理 2,612 班次，人均訓練時數達 74.9 小時 接受年度績效考核的員工比例達 100% 接獲同仁反應建議共 30 件、申訴信箱個案共 8 件
股東與投資人	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 創新策略管理 公司治理與誠信 社會創新 氣候策略 能源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡窗口 TEL：投資關係處 黃小姐 886-2-7723-5000 Email：ir@fareastone.com.tw 溝通管道 1. 設立專責之法人投資關係部門 2. 每年定期舉辦年度股東會 3. 定期舉辦全球法人電話說明會，投資人直接與高階管理者溝通 4. 由專責單位參加國內外面對面法人會議，與投資人溝通 5. 將重大訊息同步公布於公開資訊觀測站與公司網站投資人服務專區 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 1 次股東常會 舉辦 4 次全球法人電話說明會，投資人直接與高階管理者溝通 由專責單位參加國內外面對面法人會議，與投資人溝通 於官網按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全及客戶隱私保護 優質客戶體驗 	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡窗口 TEL：客戶服務部(撥打如下客服專線，將有專責人員提供諮詢與服務) Email：ecare@fareastone.com.tw 溝通管道 1. 客服專線 0800-058885(免付費電話) 2. 遠傳手機直撥 888/123(免費) 3. 市話撥打 449-5888/449-5123(市內計費) 4. 透過遠傳官網線上問題反應區、客服即時通詢問 5. 透過門市、公文、協調會等其他管道進一步詢問 6. 定期委託外部單位進行客戶滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> 委外客戶滿意度調查 69% 的受訪者回答滿意，客戶忠誠度指標 A 門市服務整體滿意度平均達 9.66 分(10 分制)、門市維修整體滿意度達 9.3 分 電話客服中心整體滿意度達 9.12 分(10 分制) 截至 2019 年底 LINE 帳號有效好友數達 768 萬人、Facebook 粉絲數達 56 萬人

<p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 公司治理與誠信 創新策略管理 供應鏈管理 人權議題管理 	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡窗口 <p>TEL：採購處 鄒先生 886-2-7723-7675 Email：mtsou@fareastone.com.tw</p> <ul style="list-style-type: none"> 溝通管道 <ol style="list-style-type: none"> 透過供應商簽署企業社會責任自主聲明書、誠信經營同意書、供應商訓練及測驗、供應商稽核等管理，與供應商攜手建立永續供應鏈 不定期舉辦採購滿意度調查 定期舉辦供應商大會、開發商大會，進行全球永續趨勢分享及交流，同時帶動供應商創新 	<ul style="list-style-type: none"> 「供應商企業社會責任自主聲明書」關鍵一階供應商簽署率達 98 %、新供應商達 100% 以供應商管理作為、供應商 CSR 風險評鑑、辦公室節能環保及供應商行為準則四大方向進行訓練，共有 242 家次供應商完成 針對選商政策及流程有 87.7% 以上給予滿意的肯定，針對採購選商的公平性有 81.6% 以上給予滿意的肯定
<p>社會公益團體</p>	<ul style="list-style-type: none"> 社區關懷及公益投入 氣候策略 數位包容 	<ul style="list-style-type: none"> 聯絡窗口 <p>TEL：企業社會責任處 李小姐 886-2-7723-5000 Email：FETCSR@fareastone.com.tw</p> <ul style="list-style-type: none"> 溝通管道 <ol style="list-style-type: none"> 說明會／研討會／座談會 透過贊助與合作計畫進行溝通及推廣 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活動總投入經費 \$7,363 仟元、募得善款 \$4,476 仟元 共計 3,311 名志工參與社會公益活動，146 萬人受惠

執行情形：

CSR 委員會每季定期召開會議，並且每年定期將相關決策及績效回報董事會，由總經理擔任主持人、高階主管團隊擔任各工作小組召集人，報告當年度行動計畫執行成果，並針對重大性議題進行追蹤與提案討論。2020 年 CSR 委員會共舉行 4 次會議。為持續以國際標竿精進遠傳永續治理表現，遠傳積極參與國際知名永續機構評比如道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Indices, DJSI)、CDP(Carbon Disclosure Project)問卷。

遠傳履行與利害關係人溝通情形，已於109年11月5日第八屆第十四次董事會做報告。