利害關係人溝通情形

利害關係人	重點溝通策略與因應	關心議題	
員工	提升員工向心力及認同感，培養創新的企業文化，同時貫徹雙向溝通	· 人才發展與管理 · 經營績效 · 品牌形象管理 · 客戶體驗與透明溝通	· 網路品質與基礎建設 · 人權與職場多元性 · 員工健康與安全
消費者 / 一般客戶	透明溝通，聆聽每一位客戶的需求，提供有溫度的服務，創造客戶親密感	· 網路品質與基礎建設 · 客戶體驗與透明溝通	· 資訊安全及隱私保護 · 品牌形象管理
企業客戶	維繫夥伴關係，根據企業特殊管理需求提供客製化解決方案	· 品牌形象管理 · 客戶體驗與透明溝通 · 環境創新策略與應用	· 網路品質與基礎建設 · 資訊安全及隱私保護
主管機關	主動因應政策趨勢，並積極參與政策制定過程	· 公司治理與誠信 · 網路品質與基礎建設 · 資訊安全及隱私保護	· 政府政策與法規變動因應 · 風險管理與急難應變
供應商 / 承攬商 / 開發商	與供應商 / 承攬商維繫穩定的夥伴關係，並進行供應鏈衝擊管理； 與開發商針對產品或服務共同開發創新	· 供應鏈管理 · 經營績效 · 公司治理與誠信	· 環境創新策略與應用 · 資訊安全及隱私保護
股東 / 投資人	透明揭露遠傳發展策略及重大營運變化，維繫投資人信心	· 經營績效 · 公司治理與誠信 · 資訊安全及隱私保護	· 社區關懷及公益投入 · 品牌形象管理 · 能源管理
同業	維持競合關係，針對重大產業議題共同協商討論	· 人才發展與管理 · 公司治理與誠信	· 通訊品質 · 經營績效
媒體	針對重大事件或議題積極表達公司立場，透明溝通，同時建立正面企業形象	· 經營績效 · 網路品質與基礎建設	· 政府政策與法規變動因應 · 風險管理與急難應變
社會公益團體 / NGO	維繫夥伴關係，共同推展社會公益計畫，創造遠傳的社會價值	· 通訊品質 · 社會創新策略與應用 · 資訊安全及隱私保護	· 電磁波議題溝通與研究 · 環境資源管理與應用

利害關係人	回應與溝通管道	2020 年溝通績效
員工	· 教育訓練 · 年度績效考核 · 每季主管雙向溝通會議 · 不定期員工滿意度調查 · 員工申訴信箱 · 每季神燈會議 · 年度員工大會 · 聯合職工福利委員會 · 遠傳快報 · 遠傳內部網站 / 遠傳最新消息 · 專責單位溝通	· 透過遠傳快報，將年度員工產品優惠、員工福利政策及志工成果公告全體員工 · 透過遠傳內網，將作業流程文件、頁面改版資訊、員工產品優惠公告全體員工 · 員工教育訓練共辦理 1,615 班次，人均訓練時數達 62.72 小時 · 接受年度績效考核的員工比例達 100% · 遠傳電信接獲同仁反應建議共 96 件、申訴信箱個案共 9 件 · 全虹接獲同仁申訴個案共 1 件 · 詳細溝通績效詳見本報告書「4.1 人才經營」章節
消費者 一般客戶	· 門市面對面溝通 · 客戶六大申訴管道（公文、協調會、客服專線、FETnet 網站、遠傳心生活 App 、客服即時通） · 客戶滿意度調查 · 產品說明會與行銷活動 · 「用心聯繫，讓愛遠傳」品牌活動 · 使用者行為研究 / 調查 · 專責單位溝通	· 委外客戶滿意度調查 67% 的受訪者回答滿意，客戶淨推薦率 B · 門市服務整體滿意度平均達 90% 、門市維修整體滿意度達 9.37 分 (滿分 10 分) · 電話客服中心整體滿意度達 69% · 截至 2020 年底 LINE 帳號有效好友數達 770 萬人、Facebook 粉絲數達 57 萬人 · 詳細溝通績效詳見本報告書「4.2 卓越服務」章節
企業客戶	· 業務拜訪 · 電話客服中心	· 電話客服中心一次解決率 9.3 分 · 詳細溝通績效詳見本報告書第「4.2 卓越服務」章節
主管機關	· 國家通訊傳播委員會（NCC）業務會議與行政訪查 · 不定期公平會案件調查 · 不定期公文 · 專責單位溝通	· 2020 年參與 NCC 業務會議 83 次、啟動行政訪查 8 件，NCC 認定有 1 件業務違規情形，詳情請見「4.2.3 隱私保護」 · 公平會啟動調查案件 0 件，皆已結案無違反公平法 · 不定期公文 261 件
供應商 承攬商 開發商	· 供應商企業社會責任自主聲明書 · 供應商企業社會責任準則 · 誠信經營守則 · 採購滿意度調查 · 開發商大會 · 專責單位溝通	· 「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 98.7%、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 103 家供應商完成 · 各項採購滿意度平均高於 96% · 2020 年舉辦供應商大會，累計超過 345 家供應商參加 · 詳細溝通績效詳見本報告書第「2.3 價值共創」章節

利害關係人	回應與溝通管道	2020 年溝通績效
股東 投資人	· 年度股東會 · 投資人相關會議 · 專責單位溝通 · 官網設「投資人關係」專區	· 舉辦 1 次股東常會 · 舉辦 5 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電話法人會議，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
同業	· 不定期至台灣電信產業發展協會溝通 · 競業 / 市場調查	· 共計參加 85 次會議，包含會務推展會議 57 次，另有基地台小組會議 28 次 · 詳細溝通績效詳見本報告書「6.4 基地台與電磁波管理」章節
媒體	· 不定期發布新聞稿 / 舉辦記者會 · 專責單位溝通	· 共計舉辦 11 場媒體活動、發布 230 則新聞稿 · 詳細媒體溝通訊息請至遠傳官網：最新消息
社會公益團體 NGO	· 說明會 / 研討會 / 座談會 · 贊助與合作計畫	· 公益活動總投入經費 $13,202,773 元、募得善款 $2,075,262 元 · 共計 6,846 名志工參與社會公益活動，955,720 人受惠 · 詳細溝通績效詳見本報告書「5.2 公益關懷專案投入」章節

出處來源：2020 CSR Report

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。2021 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 110 年 11 月 4 日第九屆第三次董事會作報告。