

利害關係人溝通情形：

利害關係人關係	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 通訊品質 社會創新策略與應用 資訊安全及隱私保護 環境資源管理與應用 電磁波議題溝通與研究

利害關係人關係	回應與溝通管道	2021年溝通績效
員工	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 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 1,425 班次，人均訓練時數達 36.4 小時 · 接受年度績效考核的員工比例達 100% · 遠傳電信接獲 Intranet「同仁建議」信箱具名反應共 99 件、申訴信箱個案共 9 件 · 員工滿意度：上下半年各進行一次 eNPS(employee Net Promoter Score) 員工滿意度調查。下半年 eNPS 的調查結果達 69 分 (推薦公司) 與 76 分 (推薦產品)。 · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 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 2021 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	<ul style="list-style-type: none"> · 業務拜訪 · 電話客服中心 	<ul style="list-style-type: none"> · 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「3 卓越服務」章節
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 2021 年參與 NCC 業務會議 142 次、啟動行政訪查 11 件，NCC 認定有 3 件業務違規情形，詳情請見「3.3 隱私保護」及「6.4 基地台與電磁波管理」 · 公平會啟動調查案件 0 件 · 不定期公文 200 件
供應商/承攬商/開發商	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<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 98.7%、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「1.3 供應鏈管理」章節

利害關係人關係	回應與溝通管道	2021年溝通績效
股東／投資人	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<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	<ul style="list-style-type: none"> 不定期至台灣電信產業發展協會溝通 競業／市場調查 	<ul style="list-style-type: none"> 共計參加 77 次會議，包含會務推展會議 46 次，另有基地台小組會議 31 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	<ul style="list-style-type: none"> 不定期發布新聞稿／舉辦記者會 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 共計舉辦 24 場媒體活動、發布 224 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	<ul style="list-style-type: none"> 說明會／研討會／座談會 贊助與合作計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活動總投入經費 \$ 4,153,139 元、募得善款 \$3,219,918 元 共計 3,742 名志工參與社會公益活動，觸及 1,310,993 人次 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：2021 遠傳電信企業永續報告書

遠傳履行與利害關係人溝通情形，已於 111 年 11 月 11 日第九屆第七次董事會做報告。