

2022 年各利害關係人溝通機制及關注議題彙整如下：

利害關係人	對遠傳的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	溝通績效
員工	員工是遠傳重要的夥伴，確保員工獲得就業安全與成長，建立雙向溝通維繫和諧	<ul style="list-style-type: none"> 人才發展與管理 經營績效 職場多元包容 員工健康與安全 	從業道德、職業安全與衛生教育訓練	每年	員工教育訓練共辦理 1,485 班次，人均訓練時數達 47.5 小時
			全員雙向溝通會議	每季	共召開 4 次，包括 1 次員工大會（由董事長主持）及 3 次全員溝通會議（總經理及各事業群最高主管共同主持），讓與會同仁更可透過數位溝通工具即時提問互動
			員工滿意度調查	每年二次	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 77 分（推薦公司）。
			員工同仁建議 / 申訴信箱	不定期	遠傳電信接獲 Intranet「同仁建議」信箱具名反應共 61 件、申訴信箱個案共 10 件
			績效考核暨職涯發展面談	每年至少二次	接受年度績效考核的員工比例達 100%
			神燈會議	每季	2022 年共召開 5 次神燈會議，會議內容包括公司營利概況、未來拓展計畫、辦公環境改善及相關勞資關係議題之討論。
			各事業群及各部門內部溝通會議	不定期	各事業群一年至少二次溝通會議
			遠傳快報 / 遠傳內部網站 / 遠傳最新消息	不定期	透過遠傳內網及快報，將作業流程文件、頁面改版資訊、員工產品優惠、福利政策等公告全體員工
聯合職工福利委員會活動	每年至少 4 次	2022 年共召開 9 次會議，包含員工旅遊、舉辦年節大街、社團管理等活動			
客戶	客戶是公司營收的主要來源，聆聽每位客戶的需求，以符合客戶的期待	<ul style="list-style-type: none"> 品牌形象管理 客戶體驗與透明溝通 網路品質與基礎建設 資訊安全及隱私保護 	門市面對面溝通	門市營業時間	<ul style="list-style-type: none"> 門市服務整體滿意度達 9.87 分（滿分 10 分） 委外客戶滿意度調查，門市服務達 90% 電話客服中心整體滿意度達 9.58、一次解決率 9.53 分
			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）	24 小時	
			客戶滿意度調查	每年	
			電話客服中心	每年	
			行銷活動	不定期	
			業務拜訪	不定期	

利害關係人	對遠傳的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	溝通績效
主管機關	需遵循受主管機關的相關規範及檢核	<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 • 法規遵循與因應風險管理與急難應變 	會議與行政訪查 公文 公聽會	不定期 不定期 不定期	
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 	供應商大會 現場輔導稽核 廠商專案溝通 供應商 ESG 交流會議 滿意度調查 攜手永續先鋒隊專案會議	每年 每年 不定期 不定期 每年 每年	詳細溝通績效詳見本報告書第「3.4 供應鏈管理」章節
股東/ 投資人	股東/投資人均為公司出資者，遠傳應透明揭露組織營運狀況，以維繫投資人信心	<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 	股東會 法人說明會 官網設「投資人關係」專區	每年 每季 不定期	<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
媒體	媒體對公司的報導及評價將影響公司聲譽及形象	<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 	發布新聞稿/舉辦記者會 專責單位溝通	不定期 不定期	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	維繫夥伴關係，共同推展社會公益計畫，創造社會價值	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 社區關懷及公益投入 	ESG 專案合作 特定族群資費優惠方案 門市週邊在地關懷	不定期 不定期 不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 公益活動總投入經費 \$3,583,088 元、募得善款 \$2,431,481 元 • 共計 1,608 名志工參與社會公益活動，觸及 1,184,164 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

以上資料擷取自：2022 遠傳電信企業永續報告書，詳細內容請參考該報告書 <https://corporate.fetnet.net/content/corp/tw/CSR/ReportDownload.html>
 遠傳履行與利害關係人溝通情形，已於 112 年 11 月 3 日第九屆第十一次董事會做報告。