

遠傳 FET

只有遠傳 沒有距離  
靠得更近 想得更遠

# 2020遠傳電信整合性報告書

遠傳心 **5G** 未來無距離

*A Future Beyond Imagination*



## 報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 報告書閱讀指引

依據您期望獲得的資訊，我們建議您優先閱讀以下章節：

- 瞭解遠傳的企業概觀、永續策略、創造之永續價值，以及我們如何回應關鍵利害關係人 > **第 1 章 永續價值創造**
- 瞭解遠傳如何因應不斷變動的營運環境，並與供應商共創價值 >  **第 2 章 成長力**
- 瞭解遠傳如何運用創新產品與服務，領航「大人物」（大數據、人工智慧、物聯網）應用 >  **第 3 章 創新力**
- 瞭解遠傳為成為消費與就業之首選電信品牌的投入 >  **第 4 章 關懷力**
- 瞭解遠傳對於社會議題的關注，以及如何以核心技術促進更公平、包容的社會 >  **第 5 章 包容力**
- 瞭解遠傳因應氣候變遷之道，驅動低碳、綠色轉型 >  **第 6 章 綠實力**

各章節起始皆有詳盡說明管理方針、回應之風險與機會、年度資本投入與創造效益、亮點專案  
本報告書可透過掃描 QR Code 與點選藍字處超連結至遠傳官網、影片及年報增加互動性，建議搭配  
手機使用感受最佳閱讀體驗



報告書下載



報告書閱讀指引

目錄

- 關於本報告書
- 經營者的話
- 2020 年里程碑
- 2020 年獲獎與亮點績效
- 年度專案
- 第 1 章 永續價值創造
- 第 2 章 成長力
- 第 3 章 創新力
- 第 4 章 關懷力
- 第 5 章 包容力
- 第 6 章 綠實力
- 附件

目錄



報告書閱讀指引	1
關於本報告書	3
經營者的話	4
2020 年里程碑	6
2020 年獲獎與亮點績效	8
年度專案	10

第 1 章  
永續價值創造

1.1 公司基本資訊	14
1.2 遠傳商業模式	15
1.3 關鍵利害關係人溝通	18



第 2 章  
成長力

策略目標與績效	22
年度資本投入與年度創造效益	23
2020 亮點專案	23
2.1 穩健營運	25
2.2 整合治理	34
2.3 價值共創	44



第 3 章  
創新力

策略目標與績效	50
年度資本投入與年度創造效益	51
數位創新策略及 2020 亮點專案	51
3.1 智慧生活	52
3.2 智慧應用	53



第 4 章  
關懷力

策略目標與績效	56
年度資本投入與年度創造效益	58
2020 亮點專案	58
4.1 人才經營	60
4.2 卓越服務	73



第 5 章  
包容力

策略目標與績效	80
年度資本投入與年度創造效益	81
2020 包容力策略	81
5.1 產業基礎建設	82
5.2 公益關懷專案投入	84



第 6 章  
綠實力

策略目標與績效	90
年度資本投入與年度創造效益	91
2020 亮點專案	91
6.1 遠傳環境足跡概覽	92
6.2 氣候策略	93
6.3 環境與能源管理	97
6.4 基地台與電磁波管理	104

附件

重大營運議題	106
ESG 數據彙整	110
GRI 準則內容索引表	118
第三方查證聲明書	126





## 報告書閱讀指引

### 目錄

### 關於本報告書

### 經營者的話

### 2020 年里程碑

### 2020 年獲獎與亮點績效

### 年度專案

### 第 1 章 永續價值創造

### 第 2 章 成長力

### 第 3 章 創新力

### 第 4 章 關懷力

### 第 5 章 包容力

### 第 6 章 綠實力

### 附件

## 關於本報告書

本報告書為遠傳電信股份有限公司參照國際整合性報告書框架 (International IR Framework) 編撰之整合性報告書 (以下簡稱 IR 報告書)。

### 報告週期與期間

遠傳電信 IR 報告書以每年定期出版為原則，上一期報告 (2019 年度) 出版日期為 2020 年 6 月，自 2015 年起，遠傳依臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」規定，於每年 6 月 30 日前完成 IR 報告書，下一期報告 (2021 年度)，預定於 2022 年 6 月出版。

本報告書揭露遠傳電信 2020 年度 (2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日) 財務與非財務資訊，包括管理方針、重大性議題、績效表現等，部分量化內容為提高閱讀者對報告資訊之掌握程度，則以呈現過去 3 年數據為原則。

### 報告邊界

考量財務重大性及產業關聯性，本報告書邊界涵蓋遠傳電信股份有限公司母公司本身 (以下稱遠傳電信)，及重要子公司新世紀資通股份有限公司 (以下稱新世紀資通) 與全虹企業股份有限公司 (以下稱全虹)，三者營收加總涵蓋合併總營收達 93.5%。經營績效之財務數據係採自經會計師查核後之遠傳母子公司合併財務報告，合併財務報告所含個體、關係企業及遠傳轉投資公司請詳 2020 年年報。

由於新世紀資通於 2010 年臨時股東會決議將全部業務委託母公司遠傳電信經營，故本報告內容中所稱「遠傳電信」或「本公司」者，係指遠傳本身及新世紀資通；而若報告中未特別區分報告個體，則以「遠傳」一詞泛指邊界內之遠傳電信、新世紀資通及全虹。本報告書資訊數據的範疇，涵蓋此三家公司財務及非財務績效。另除子公司博弘雲端科技股份有限公司外，其餘子公司皆與遠傳共用辦公大樓，故本報告書環境數據涵蓋率達合併總營收 100%。部分財務資訊採用遠傳電信及其子公司之合併資訊，則於報告中特別註明合併字樣。本報告書若有資料計算範疇與基礎改變之情形，則於該章節附註說明，並重編過去年度數據資料。

### 報告書管理與稽核

遠傳 IR 報告書責任單位為遠傳 CSR 委員會，遠傳 IR 報告書內容由各事業群提供、彙編而成。為確保報告書內容正確無誤且符合利害關係人期待，遠傳 CSR 委員會定期檢視報告書內容並提出建議，所有內容皆經各事業群主管及總經理核可後對外發布。

### 報告書編製綱領及第三方保證

本報告書同時參照國際整合性報告書委員會 (International Integrated Reporting Council) 出版之國際整合性報告書框架 (International IR Framework)，以及全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 所發佈之 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards)，並採取核心選項 (Core) 之揭露原則進行編撰。

此外，本報告書由第三方台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 進行報告書保證，確認本報告書揭露內容符合 GRI 準則核心依循選項，及 AA1000 (AccountAbility 1000) 第二類高度保證等級 (Type II High Level)，並且回應國際整合性報告書框架之內容需求。

如對於報告書內容有任何疑問，請洽以下利害關係人聯絡管道：

- ✎ 地址：台北市內湖區瑞光路 468 號
- ✎ 電話：7723-5000 總經理辦公室暨人力資源管理群 企業永續責任處
- ✎ 信箱：[FETCSR@fareastone.com.tw](mailto:FETCSR@fareastone.com.tw)

遠傳利害關係人  
聯絡管道



遠傳企業社會責任  
網站



遠傳企業社會責任  
問卷調查



## 報告書閱讀指引

### 目錄

### 關於本報告書

### 經營者的話

### 2020 年里程碑

### 2020 年獲獎與亮點績效

### 年度專案

### 第 1 章 永續價值創造

### 第 2 章 成長力

### 第 3 章 創新力

### 第 4 章 關懷力

### 第 5 章 包容力

### 第 6 章 綠實力

### 附件

## 經營者的話

回顧 2020 年，全世界籠罩在新冠疫情帶來的嚴峻挑戰，許多產業深受影響。遠傳電信面對如此紛擾的大環境，全體同仁一方面持續精進「大、人、物」(大數據、人工智慧、物聯網)的核心能力提高新經濟服務之獲利成長，一方面加緊腳步建設 5G 網路，於 7 月初全省推出 5G 虛擬實境 (VR) 和多視角 (Multi-View) 的影音和電信服務。總計 2020 年遠傳全體同仁攜手努力，交出精實的營運成績單，合併總營收達到新台幣 795.01 億元，合併 EBITDA (未計利息、稅項、折舊及攤銷前的利益) 與稅後盈餘分別為新台幣 275.99 億元與 83.54 億元，EPS 為新台幣 2.56 元，財測目標達成率為 104%，持續為股東創造最大的價值。

面對新冠疫情帶來的挑戰，遠傳化危機為轉機，加強企業數位轉型，同時創新突圍，迎接疫情後的企業新常態。多年前遠傳設立專責的「營運持續管理組織 (Business Continuity Management, BCM)」發揮極大功能，由總經理擔任總指揮，全面帶領同仁建置防疫制度，定時關心員工健康、監測大環境疫情、建立各面向的防疫管理措施、制定「遠距工作管理辦法」，推行遠距會議及管控訪客進出，確保所有同仁享有安全的工作環境。

當疫情帶來許多產業的經濟重創，遠傳看準疫情期間消費者生活習慣的改變，許多「宅經濟」業務因此暢旺，積極搶攻業務大餅：friDay 影音收視人口增加、friDay 購物業績成長、企業客戶遠距相關方案成交值倍增等等。遠傳也發揮資通訊的核心專長，團隊協助政府 eMask 口罩預購系統的雲服務、網路架構等，為「隱藏版口罩國家隊」，極大化遠傳企業社會責任。2020 年 7 月遠傳 5G 開台，「遠傳心 5G」提供消費者超越以往的高速連網體驗。遠傳以 AI 大數據技術優化網路，用心建設，在 2020 年 12 月初即超前達陣 30 萬 5G 用戶的目標；而遠傳 5G 網速亦屢傳捷報，先後由國際行動網路調查權威機構 Speedtest、Opensignal 認證遠傳 5G 網速均為全台第一，雙榜獨占鰲頭！2020 年末，遠傳並以 5G 技術贊助台北跨年，百人同步視訊；並由遠傳 friDay 影音首創以多視角線上直播台北市跨年煙火晚會，吸引近 200 萬的觀看人次，為遠傳品牌爭取極大曝光效益。遠傳 5G 目標將在今年底涵蓋率達全台九成人口，讓每位用戶都能享受最好的 4G+5G 全網體驗。

為了維持遠傳 5G 頻譜競爭優勢，同時提升頻譜效益，降低網路資本支出和營運成本，遠傳與亞太電信於九月簽訂以 5G「共頻共網」模式合作協議書。一旦主管機關批准共頻，遠傳將能挹注更多資源於加值及智能服務。5G 正式商轉前，遠傳企業客戶群即以超前部署，推出 5G 專網四模型，拓展智慧工廠和工業 4.0 之商機；並持續深耕「大、人、物」的技術及應用，輔以雲端與資安，帶動新經濟業務，透過開發多元加值應用服務、發展垂直場域智慧應用，期許提供消費者最好的服務。

遠傳透過跨業結盟，為企業客戶創造價值，也結合企業核心，推展企業社會責任。2020 年遠傳深耕智慧醫療領域，繼發表全球第一台 NB-IoT 血糖機後，於台東打造全國第一個 5G 遠距診療場域，並進一步於新北市實現全台第一個 5G 糖尿病連續式醫療照護服務，以網路取代馬路，為偏鄉患者省去就醫、回診的舟車勞頓；與桃園市政府合作智慧路燈專案，以即時遠端監控與故障自動回報系統、掌握全市路燈調度、節能減碳，提供民眾最佳照明與用路環境。

遠傳永續表現，在 ESG(Environment、Society、Governance) 三面向皆有突出表現。多年來，遠傳接軌聯合國永續發展目標，擘畫「5Go 永續力」(Go Prosperous 成長力, Go Innovative 創新力, Go Caring 關懷力, Go Inclusive 包容力, Go Eco 綠實力)，以具體行動關注環境、社會、經濟等議題，擘劃 2018-2025 年永續藍圖，訂定中長期發展目標，追求永續成長。在轉型升級的道路上，善用核心職能，企業社會雙贏，並攜手供應商、用戶等九大利害關係人，共同推動企業社會責任，發揮資通訊產業的影響力。公司治理面，除設置隸屬董事會的功能性委員會，並將協



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

理級以上之高階主管的薪酬與永續績效連結，2025 年，更將推展到全員工，讓永續概念深植在同仁工作 DNA。環境永續面，遠傳透過雲端技術、大數據分析、IoT 等應用，運用在智慧城市、智慧停車、空氣品質監控、大數據人潮解析等，協助解決交通、空氣品質等問題；除了加入 GSMA 協會氣候變遷倡議，攜手國際行動通信領導業者，致力降低全球氣候變遷影響外，還倡議 SBTi 科學基礎減碳目標，成為亞洲第三家獲認證電信企業。社會共融面，多年來推動「翻轉教育 讓愛遠傳」計畫，透過線上遊戲學習平台 PaGamO，將「學習」融入「遊戲」，搭配遠傳志工的陪伴，提升偏鄉孩童的學習動機，縮短城鄉教育資源分配不均問題。「寶衛地球 讓愛遠傳」專案執行第 8 年，攜手利害關係人擴大影響力，2020 年結合供應商，引領企業之先成立「攜手永續先鋒隊」，協助台東太麻里賓茂國中籃球場地的修繕。「心繫家庭 讓愛遠傳」專案，14 年來替兒福聯盟、家扶基金會共募款超過 4300 萬元。至 2020 年 CSR 活動累計影響人次 305 萬人次。

遠傳在永續經營的努力早已獲得國內外永續評比機構高度肯定，兩度入選 DJSI 道瓊永續世界指數成份股，於全球逾百家電信公司中，榮獲第四名；連續 5 年入選 DJSI 新興市場成份股；首度榮獲《2020 年全球永續年鑑》銀級獎；獲國際永續評比肯定，全球唯一榮獲 Industry Mover 之電信業者；連續 6 年蟬聯證交所公司治理評鑑前 5% 最高榮耀；連續 4 年獲頒《遠見雜誌》CSR 大調查楷模獎；多年來蟬聯台灣企業永續獎 (TCSA) 前十大永續典範公司獎；獲頒台灣企業永續獎 8 大獎項殊榮；遠傳策畫打造的 TPKC 遠傳雲端運算中心、TPKD 研發辦公大樓取得台灣綠建築最高等級「鑽石級」標章，永續發展成果再獲肯定！遠傳節能創新勇奪聯合國能源管理洞察獎，成為全球第二、國內首家獲此殊榮的電信業者。遠傳榮獲國際碳揭露計畫 CDP 調升評等至管理級 B，這些優異的成績，代表遠傳在推動永續發展的決心及成果。

展望未來，遠傳將積極落實策略發展：加速 5G 全商轉，透過遠傳行動圈讓電信本業再出發，並跨業結盟以期創新領先新經濟；遠傳同仁也將持續精進「大、人、物」(大數據、人工智慧、物聯網)的能力，並將心比心和客戶靠得更近，為他們想得更遠，以實現「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富」的願景。



遠傳電信 董事長  
徐旭東



遠傳電信 總經理  
蔣晶





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 2020 年里程碑

# 01月

- 全球唯一獲得道瓊永續指數 (DJSI) 「最佳進步獎 (Industry Mover)」的電信業者
- 首度榮獲國際永續評比機構 S&P Global 「2020 年永續年鑑」銀級獎



全球唯一「最佳進步獎 (Industry Mover)」的電信業者；「2020 年永續年鑑」銀級獎 (Silver Class)

# 03月

- 全台首推「串接銀行帳戶」存錢計畫 App 《friDay 57》
- 全球首台 NB-IoT 血糖機於遠傳正式開賣



遠傳電信、台達電子、台灣微軟三方攜手打造全台第一座 5G 智慧工廠

# 06月

- 遠傳電信、台達電子、台灣微軟三方攜手打造全台第一座 5G 智慧工廠
- 全球第二、國內首家榮獲聯合國清潔能源部長會議 (Clean Energy Ministerial, CEM) 「能源管理洞察獎」

# 07月

- 迎向 5G 未來新世代，「遠傳心 5G」正式開賣



全球第二、國內首家榮獲聯合國清潔能源部長會議 (Clean Energy Ministerial, CEM) 「能源管理洞察獎」



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



09月

- 遠傳電信與亞太電信雙方正式共頻共網策略合作搶進 5G 市場
- 號召 300 家供應商籌組「攜手永續先鋒隊」，幫助台灣資源匱乏的機關團體
- 業界首創於全台門市率先導入「電子表單行動自助服務」，落實創新數位化服務

10月

- 推出全新商業模式「遠傳搶付」，首創電信最大 OMO (Online-Merge-Offline) 虛實融合跨產業平台

11月

- 推出「friDay 雲遊戲」加值服務
- 連續兩年名列道瓊永續世界指數 (DJSI World) 成分股
- CDP 氣候變遷評比成績調升為 B 管理等級
- 啟用全台第一個 5G 糖尿病連續式遠距醫療照護服務

12月

- 國際行動網路調查權威 Opensignal 首次公布「台灣 5G 用戶體驗報告」，遠傳「5G 下載速度」與「5G 用戶整體下載速度體驗」奪下雙冠王
- 《遠傳 friDay 理財+》App 攜手遠東商銀獲准「開放銀行」第二階段業務，成為全台首家通過金管會核准提供該服務的第三方業者 (TSP)



迎向 5G 未來新世代，「遠傳心 5G」正式開賣

MEMBER OF  
Dow Jones  
Sustainability Indices  
In Collaboration with RobecoSAM



經濟、環境及社會三個面向表現優異，連續兩年名列道瓊永續世界指數 (DJSI World) 成分股；CDP 氣候變遷評比 B 管理等級



國際行動網路調查權威 Opensignal 首次公布「台灣 5G 用戶體驗報告」，遠傳「5G 下載速度」與「5G 用戶整體下載速度體驗」奪下雙冠王



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 2020 年獲獎與亮點績效

### ▶ 2020 年獲獎與榮耀



連續 2 年名列  
道瓊永續世界指數  
(DJSI World) 成分股



連續 2 年榮獲  
道瓊永續指數 (DJSI)  
電信產業「最佳進步獎」



榮獲「台灣企業永續獎」  
十大永續典範企業等  
8 項大獎



連續 4 年獲《遠見雜誌》  
企業社會責任大調查  
楷模獎



《天下雜誌》  
天下企業公民獎  
名列 11 名



TAIWAN  
STOCK EXCHANGE

連續 6 年獲  
「公司治理評鑑」  
前 5% 最高榮耀



CDP 氣候變遷問卷成績  
調升為 B 管理等級



BSI 國際永續標準管理年會  
「永續韌性領航獎」



榮獲 SGS CSR Awards  
「CSR 氣候變遷管理卓越獎」



勇奪聯合國能源管理洞察獎



TPKC&TPKD 研發大樓取得  
台灣綠建築「鑽石級」標章



榮獲 2020「卓越客服大獎」  
9 大獎肯定



《工商時報》服務業大評鑑  
金牌獎 9 連霸企業





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



▶ 2020 年亮點績效



治理面

**5G 網速第一**  
Speedtest 及 Opensignal 雙認證

4G 接收成功率  
**99.94%**

**全台首創**  
台東縣 5G 遠距診療場域  
新北市 5G 糖尿病連續式醫療照護服務

**24,000** 地磁感測器完成  
以「智慧停車」提升停車效率，  
解決六大城市交通壅塞與空汙

用戶平均下載速度  
**↑ 21.9%**

**全國首座 5G 智慧工廠**  
遠傳攜手台達電子、台灣微軟打造

**80,000** 盞智能路燈完成  
遠傳執行「桃園市換裝智能路燈專案」  
協助桃園市達成全面採用智能網路路燈

**2020 智慧城市創新應用獎** (智慧水務領域)  
**2020 雲端物聯網創新獎**  
由「下水道雲端物聯網智慧監測系統」奪獎



環境面

榮獲  
**「SBTi 科學基礎減碳目標」**  
認證



**567,000** 度  
綠能發電度數

基地台每 1GB 訊務量用電量  
**↓ 10.9%**

門市總用電量  
**↓ 2.38%**

**回收手機及配件**  
回收手機 **344.66** 公斤；回收配件 **288.78** 公斤

**Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)**  
加入國際協會倡議氣候變遷



社會面

遠傳客服中心獲頒國際級  
**亞洲首張 ISO 18295 認證**

全台推動 **永續門市專案**  
700 多家門市 關懷鄰近社區

啟動 5G 情境體驗與專區服務，  
在北中南熱點商圈舉辦  
**遠傳心 5G 飆速體驗營**

社會投入觸及人次  
超過 **940,000** 人

愛部落 (i-Tribe) 無線網路建置計畫  
**115** 個原鄉部落建置完成

偏鄉寬頻網路上網服務  
人口涵蓋率達  
**96.5%**

第五屆供應商大會  
**103** 家  
供應商參與

**300 家** 供應商組成  
「攜手永續先鋒隊」  
透過供應商的專業技能  
關懷台灣本地偏鄉學校及弱勢團體

**ISO 45001 : 2018 及  
CNS 15506 : 2011 (TOSHMS)**  
職業安全衛生管理系統標準驗證續評通過

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 年度專案

### ▶ 新冠疫情遠傳因應與管理



#### 內部管理機制

在新冠疫情期間，遠傳既有之運作由營運持續管理組織 (Business Continuity Management, BCM) 進行因應與應變管理，由總經理擔任總指揮，為確保所有同仁享有安全的工作環境，推動多項管理措施：

- 制定「遠距工作管理辦法」：員工可依相關規定申請在家工作。
- 健康監測與通報追蹤：進行健康監測與通報追蹤，並設計網頁回報員工、眷屬及訪客健康監測狀況。
- 安全防護措施：於各辦公處所進行員工與訪客體溫量測；加強工作場所衛生環境清潔和消毒；規定員工於門市工作場所、密閉空間（如電梯）均須配戴口罩；加強員工疫情安全教育，增加員工自我防護意識。
- 施行遠距會議：員工訓練課程以線上課程進行；內外部會議以遠距會議方式進行。
- 異地備援辦公：針對關鍵營運作業，規劃實施預防性異地辦公，確保重要服務及營運不中斷。
- 關懷客戶健康，建立相關 SOP：客戶至門市時均須量測體溫、配戴口罩，同時製作文宣物向消費者倡導防疫作法。

#### 亮點專案

##### 在家／異地辦公解決方案

為了降低接觸感染風險，提高企業防疫應變能力，遠傳依企業的規模與工作模式提供「在家／異地辦公解決方案套餐」。針對大型／中型企業，遠傳提供雲端會議 (Teams) 服務，滿足遠距會議的溝通協作需求；針對小型企業則提供雲端總機、視訊會議等服務，並與子公司數聯資安推出「3S 網路安全」資安訂閱服務模式，可保障聯網主閘道安全，搭配「資安防疫加購包」，杜絕防疫期間因遠端辦公產生的資安漏洞。在 2020 年第一季，採用遠傳「異地辦公防疫包」服務的企業客戶，年成長率達 337%。

##### 「停課不停學」守護弱勢學童遠距學習

遠傳攜手教育部守護弱勢學童，疫情期間學習不中斷。因應政府「停課不停學」政策，遠傳已於 2020 年贊助 10,000 門吃到飽易付卡給經濟弱勢學童，用於疫情期間遠距學習。因應 2021 年 5 月疫情升溫，遠傳率先宣布再贊助 25,000 門 45 日上網吃到飽易付卡，累計贊助 35,000 門，並協助配送至教育部所指定之全台各縣市教育局等共 24 個地點。此外，遠傳長期合作的 PaGamO 平台，亦統籌相關線上學習課程，安排各項學科任務給停課的學生，遠傳也共同提供數位素養及數位科技的跨領域學習內容，讓小朋友在停學期間免費使用及學習。針對一般學童，遠傳也推出「易付防疫上網包」，免綁約與月租費，可隨時儲值，支付 1,199 元即能連續 2 個月無限上網，讓學生能享有便利的遠距學習。

##### 疫情升溫 遠傳支援門診就醫服務

2021 年 5 月疫情升溫，醫院門診降載，使民眾就醫及領用慢性病藥箋的需求受到影響。遠傳協助亞東醫院導入遠距看診服務，率先提供心臟內科、肝膽胃腸科、泌尿科、放射腫瘤科、神經內科、家醫科、新陳代謝科、小兒科、健檢中心等 9 個專科。因應民眾需求，上線後一周內緊急擴增至 16 個專科。遠傳協助醫院妥善分配資源，保護民眾健康。



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

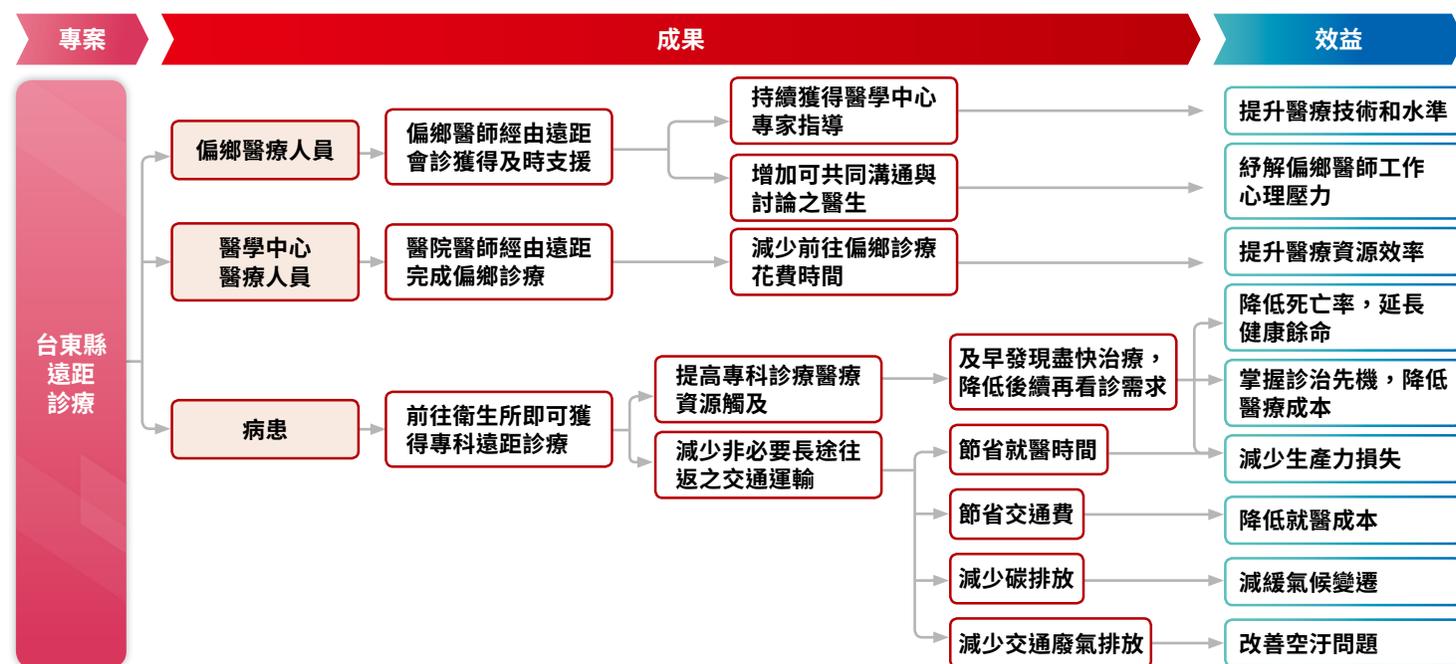


## ▶ 遠距診療永續效益評估

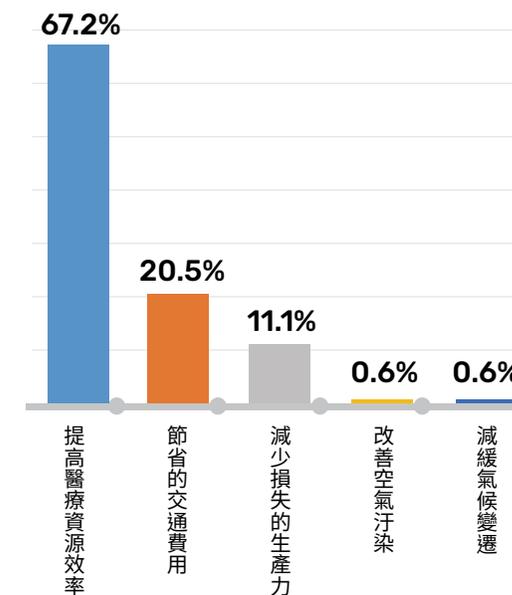
遠傳發現台灣醫療資源集中在北部與西部，故東部存在最大的醫療落差。以平均每萬人口西醫師人數而言，全台平均為 20.99 位，台北市為 40.49 位，而台東縣僅為 13.84 位。有鑑於此，2020 年 5 月起，遠傳於包括蘭嶼、綠島在內的台東縣 11 處衛生所推出全國第一個 5G 遠距診療服務，由高雄醫學大學附設中和紀念醫院、花蓮慈濟醫院、台東馬階醫院共同會診，優先針對眼科、皮膚科、耳鼻喉科等台東較缺乏專科醫師的科別提供遠距診療。此遠距診療服務使用最新的 5G 技術，讓遠距即時影像顯示時差縮小 10 倍，同時結合 IoT 物聯網科技，將醫療服務行動化，使醫療不受限於固定場所，拉近醫病距離。

經遠傳評估，遠距診療同時存在顯著的經濟、環境與社會效益。就社會面而言，過去醫師前往台東進行診療最長往返距離達 480 公里（高醫至長濱鄉），最長往返時間耗時 12 小時（高醫至蘭嶼鄉），透過遠距診療方式，醫學中心醫師可減少交通往返所需時間，提高醫療資源效率。在經濟面，台東在地居民可前往在地衛生所即獲得醫學中心診療，減少往返醫學中心之時間，避免因就醫造成的生產力損失，同時節省交通往返費用，降低就醫成本。在環境面，因減少交通運輸而減少化石燃料使用，進而減少溫室氣體及空氣污染物質<sup>1</sup>排放。遠傳將前述效益予以量化，發現遠距診療在 2020 年服務 1,710 人次，以全年三科別就診人次推估遠距診療初期使用率約 0.64% 即帶來永續效益達新台幣 638 萬元，預期未來隨著使用此服務的人數比例增加，可帶來更可觀的永續效益，且這些效益甚至尚未考量許多須經長期觀察與研究的項目，包括：減少轉診與掌握診治先機而降低醫療成本、提高醫療品質而延長健康餘命、紓解偏鄉醫師的工作心理壓力等。遠傳相信，遠距醫療深具社會意義，同時也是遠傳大人物創新策略的體現，將持續投入照顧偏鄉居民，改善診療資源不足的問題，讓醫療資源能全面均等普及到各個角落。

## 永續效益路徑圖



## 永續效益分布



## 遠距診療流程示意圖



<sup>1</sup> 空氣汙染物質包含總懸浮微粒 (TSP)、細懸浮微粒 (PM2.5)、懸浮微粒 (PM10)、二氧化硫 (SO2)、揮發性有機物 (VOCs)、氮氧化物 (NOx)



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## ▶ 攜手永續先鋒隊

### 公益領航 「攜手永續先鋒隊」成軍

遠傳積極提升供應商策略夥伴關係，持續向上下游供應商宣導 CSR 意識，進行環境、社會、治理 (ESG) 三大永續面向溝通，並追求創新及跨界領域合作，由遠傳內部採購、企業永續責任處、智能設施行政及財會部門跨部門共同組成「寶衛地球 讓愛遠傳」專案辦公室統籌，號召供應商夥伴加入「攜手永續先鋒隊」，「攜手永續先鋒隊」具有明確的任務編組，包含財務、行政、工程、人力支援及廣宣等小組，每小組皆由遠傳與供應商共同參與組成。遠傳集結各供應商的核心專長擴大永續影響力，攜手至前線幫助台灣資源匱乏的機關團體，並深化與供應商的合作關係，同時也鼓勵供應商主動提報專案。

2019

- 供應會大會宣布籌組「攜手永續先鋒隊」
- 進行供應商意願調查

2020

- 確立「攜手永續先鋒隊」組織架構及權責
- 啟動第一項專案－台東賓茂國中籃球場公益修繕

2021

- 啟動第二項專案－建置偏鄉大人物未來科技教室

### 深耕台東 修繕賓茂國中籃球場

遠傳以全台門市為觸角，蒐集各地弱勢團體之需求，台東中華店經內部評比為長期投入在地關懷的永續門市標竿之一，提出台東太麻里的賓茂國中長期培育原住民體育選手，但面臨籃球場及照明設備老舊之問題。「攜手永續先鋒隊」投入永續工程、環保節能、廣告設計和活動宣傳等核心專長，評估耐候、排水、維護和安全性，規劃符合當地特性之永續工程方法與設備，包含採用 LED 燈具、照明節能控制、太陽能照明、耐候材料等，投入超過百萬經費，完成兩座使用省電 60% 之照明裝置的籃球場修建。專案歷時約一年，期間由遠傳總經理井琪及高階主管探訪賓茂國中，帶領 36 位志工前往與學童互動，提升遠傳同仁對關懷弱勢的認同感與參與感。球場之修繕讓學校可減少移地訓練之需求、增進師生之安全性、辦理跨校籃球聯賽增進交流，亦是鄰近部落村民的運動場地，共計約 2,350 人受益。



### 台東賓茂國中籃球場公益修繕供應商夥伴

ASUS、OPPO、SAMSUNG、SONY、HUAWEI、HTC 六家手機廠商，以及韋勝工程、國楓工程行、麥瑟創意、傳智創作、台灣愛立信、台灣諾基亞通信、仁大資訊、互動國際、台通光電、台灣迅聯通信、柏兆科技、第一美卡、敦陽科技、鈞楷科技、博采科技、湯承科技、華電聯網、華辰保全、聯合電信、鎰謙實業



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

**第 1 章 永續價值創造**

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

# 第 1 章 永續價值創造

- 1.1 公司基本資訊
- 1.2 遠傳商業模式
- 1.3 關鍵利害關係人溝通





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

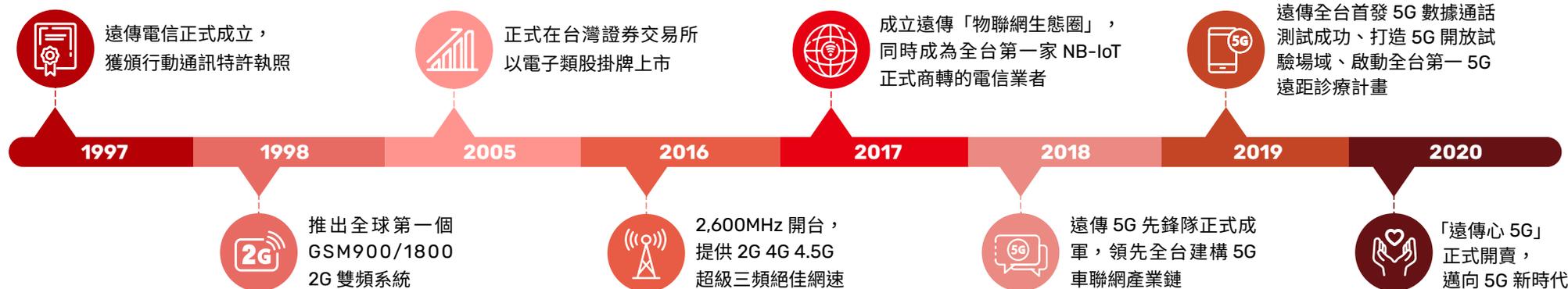
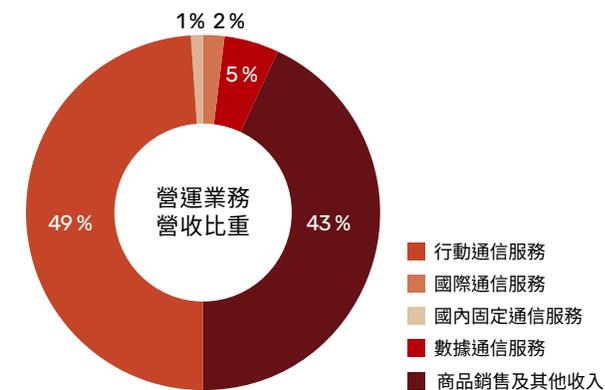
## 1.1 公司基本資訊

公司名稱	遠傳電信股份有限公司
產業類別	通信網路產業
總部地址	台北市內湖區瑞光路 468 號
董事長	徐旭東
股票代號	4904
資本額	新台幣 325.85 億

### 營運業務營收比重

單位：百萬元

行動通信服務	39,298
國內固定通信服務	895
國際通信服務	1,513
數據通信服務	3,836
商品銷售及其他收入	33,959
合計	79,501



### 重點營運績效



<sup>2</sup> 遠傳 2020 年年報數據

<sup>3</sup> ARPU (average revenue per user)：每用戶平均營收



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 1.2 遠傳商業模式

## ▶ 1.2.1 資本投入與產出

營運資源基礎 (截至 2019 年底)



硬體資源

- 總資產 \$1,341 億
- 門市家數 769 間
- 基地台數量 15,154 座
- 全台網路覆蓋率 99.6%
- 偏鄉網路覆蓋率 96.5%



軟體資源

- 總市值 \$2,349 億
- 用戶數 709 萬人
- 員工 6,240 人
- 專利及商標總數 393 筆
- NPS 客戶淨推薦率 Grade B

年度資本投入



財務資本

透過投資與企業營運累積，為維持組織日常運作、提供產品及服務之關鍵基礎

\$1,455 億



製造資本

包括門市、基地台、機房等資通訊基礎建設的投資與維運，以發展遍及各地區的資通訊服務

\$1,097 億



人力資本

如人才創新思維、專業能力培訓與經驗傳承、薪資福利與忠誠度、健全的人力資源結構等

\$65 億



智慧資本

於資通訊領域累積的經驗與技術，重要智慧資本包括專利、執照、研發能力與合作協議等

\$437 億



自然資本

泛指能資源的使用與節省，攸關的自然資本主要為電力耗用及其衍伸的能源耗用與溫室氣體排放

\$2.6 億



社會關係資本

與價值鏈合作對象及其他利害關係人的長期夥伴關係維護，包括透過品牌活動、地區建設與服務等經營客戶與社會關係

\$4.7 億

年度資本產出 (2020 年度)

- 市值 \$1,994 億
- 總資產 \$1,734 億
- 合併總營收 \$795 億
- 每股股利 \$2.56 元
- 門市 725 間
- 基地台數量 27,318 座
- 全台網路覆蓋率 (4G) 99.8%
- 偏鄉網路覆蓋率 96.5%
- 員工總數 6,099 人
- 員工流動率 16.35%
- 員工人均訓練時數 62.72 小時
- 新業務與服務營收 \$119 億
- ICT 總合約金額 \$267 億
- 專利與商標新增 43 筆
- 溫室氣體排放量 262,787.07 公噸
- 用電量增加 544,815.34 千度
- 綠能發電度數 (旭天) 302 萬度
- 用戶數 707 萬人
- 客戶滿意度 9.4 分
- NPS 客戶淨推薦率 Grade B





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

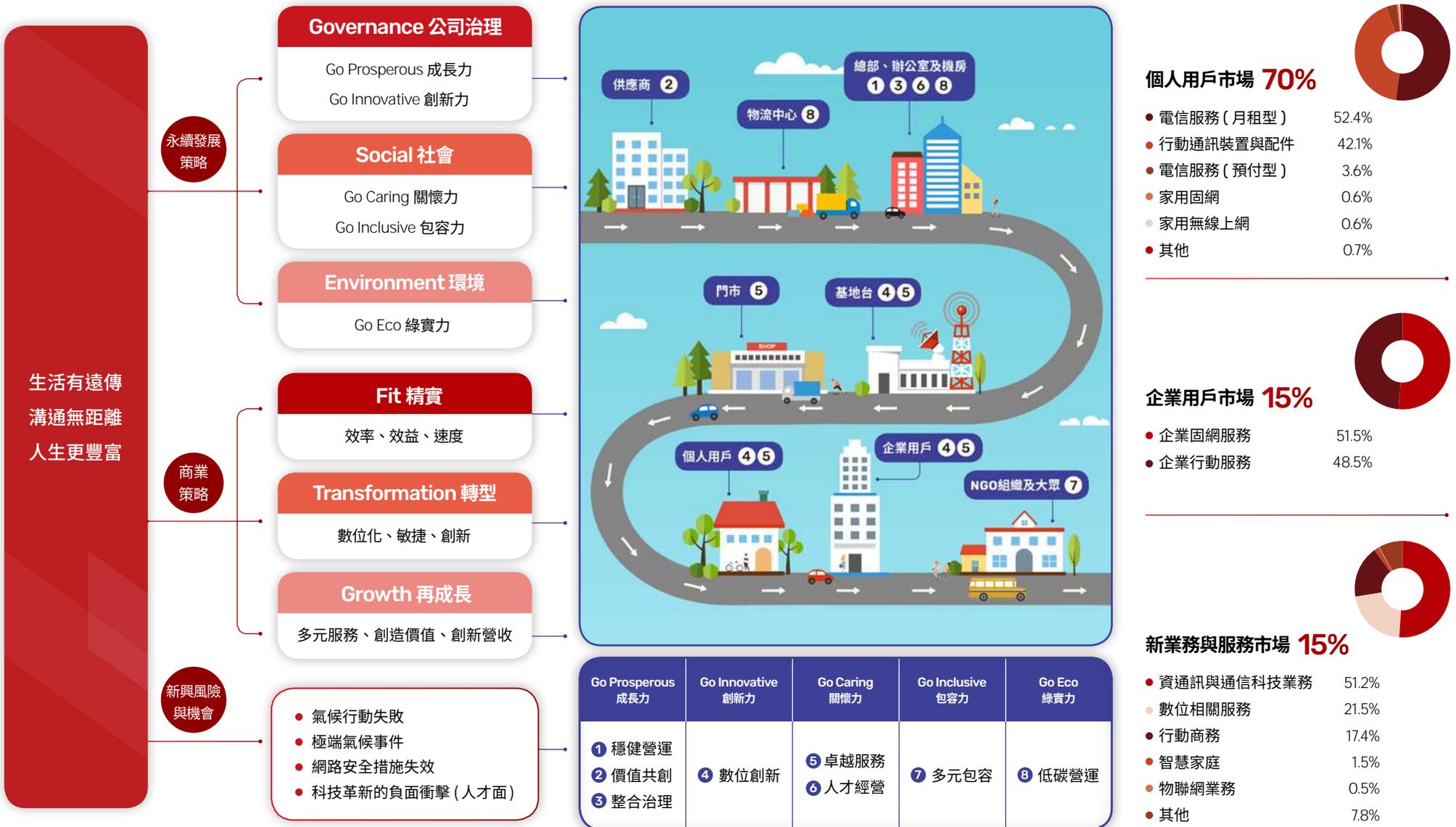
第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

企業願景 → 策略管理 → 價值鏈及其對應之策略構面 → 產品與服務





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

**第 1 章 永續價值創造**

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

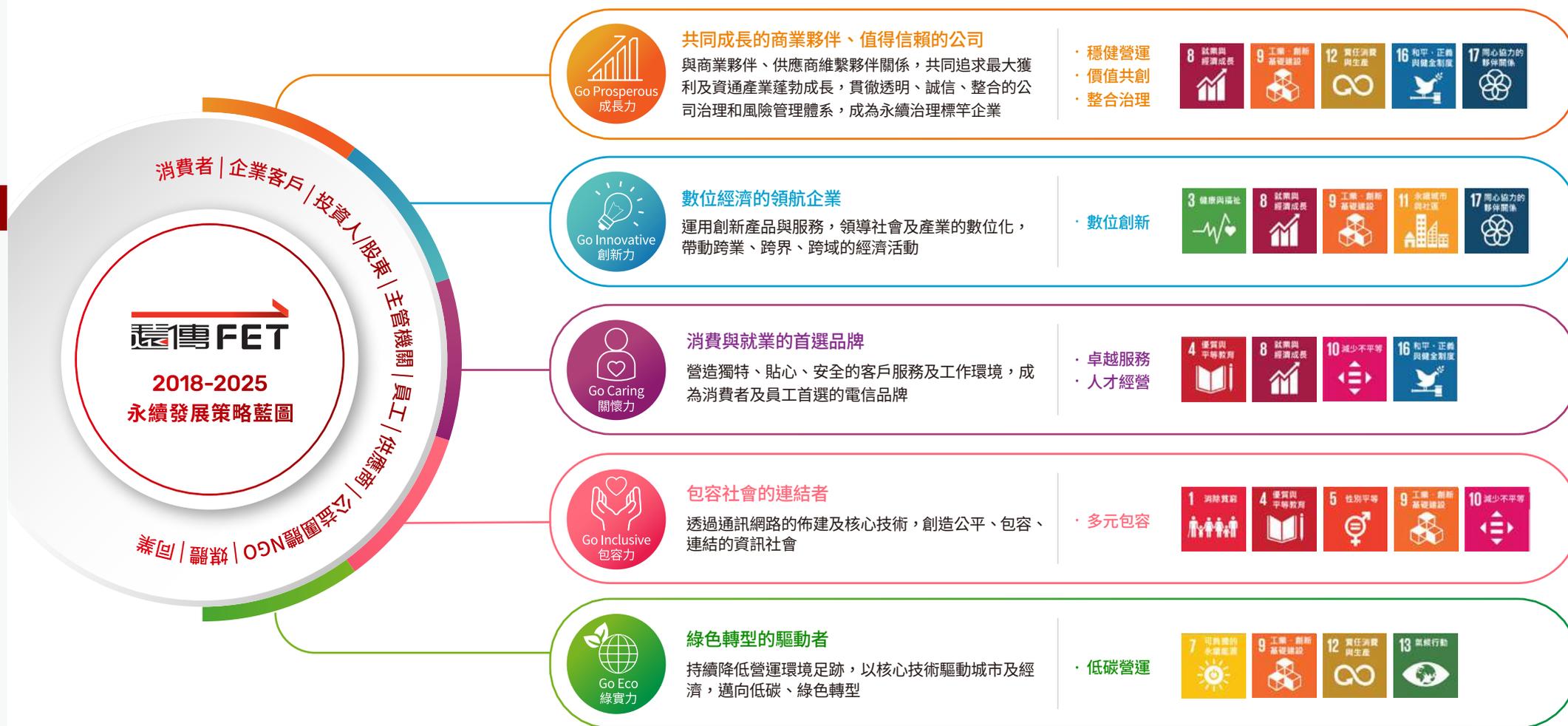
第 6 章 綠實力

附件



### ▶ 1.2.2 永續發展策略

2017 年確立「2018-2025 年永續發展策略藍圖」，並訂定中長程目標後，遠傳持續盤點投入資源，據此調整長程目標與相對應的行動方案，並積極回應 17 項聯合國永續發展目標（UN SDGs）中與遠傳核心業務相關及可發揮影響力之 13 項目標，致力於創造遠傳對經濟、環境及社會的最大貢獻，達到「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富」的願景，成為消費者信賴好夥伴。



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 1.3 關鍵利害關係人溝通

遠傳高度重視與不同利害關係人的溝通與合作，為確實掌握內、外部利害關係人的管理熱點，我們依據 AA1000SES 利害關係人議合原則 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 鑑別出 9 大類與營運攸關的關鍵利害關係人，並盤點內部溝通管道，確保我們於日常營運中確實回應利害關係人的不同訴求與期待。此外，我們亦於官方網站建立利害關係人 CSR 問卷調查及專門溝通管道，以取得更多意見回饋，2020 年共回收 582 份問卷，掌握各利害關係人所關心之議題並以多元溝通管道回應與溝通。重大性矩陣詳見本報告書「附件 重大營運議題」章節。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>人才發展與管理</li> <li>經營績效</li> <li>品牌形象管理</li> <li>客戶體驗與透明溝通</li> <li>網路品質與基礎建設</li> <li>人權與職場多元性</li> <li>員工健康與安全</li> </ul>
 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"> <li>網路品質與基礎建設</li> <li>客戶體驗與透明溝通</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> <li>品牌形象管理</li> </ul>
 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"> <li>品牌形象管理</li> <li>客戶體驗與透明溝通</li> <li>環境創新策略與應用</li> <li>網路品質與基礎建設</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> </ul>
 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"> <li>公司治理與誠信</li> <li>網路品質與基礎建設</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> <li>政府政策與法規變動因應</li> <li>風險管理與急難應變</li> </ul>
 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"> <li>供應鏈管理</li> <li>經營績效</li> <li>公司治理與誠信</li> <li>環境創新策略與應用</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> </ul>
 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"> <li>經營績效</li> <li>公司治理與誠信</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> <li>社區關懷及公益投入</li> <li>品牌形象管理</li> <li>能源管理</li> </ul>
 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"> <li>人才發展與管理</li> <li>公司治理與誠信</li> <li>通訊品質</li> <li>經營績效</li> </ul>
 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"> <li>經營績效</li> <li>網路品質與基礎建設</li> <li>政府政策與法規變動因應</li> <li>風險管理與急難應變</li> </ul>
 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"> <li>通訊品質</li> <li>社會創新策略與應用</li> <li>資訊安全及隱私保護</li> <li>電磁波議題溝通與研究</li> <li>環境資源管理與應用</li> </ul>



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 2020 年利害關係人溝通績效

利害關係人	回應與溝通管道	2020 年溝通績效
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育訓練</li> <li>年度績效考核</li> <li>每季主管雙向溝通會議</li> <li>不定期員工滿意度調查</li> <li>員工申訴信箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>員工教育訓練共辦理 1,615 班次，人均訓練時數達 62.72 小時</li> <li>接受年度績效考核的員工比例達 100%</li> <li>遠傳電信接獲同仁反應建議共 96 件、申訴信箱個案共 9 件</li> <li>全虹接獲同仁申訴個案共 1 件</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書「4.1 人才經營」章節</li> </ul>
 消費者 一般客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>門市面對面溝通</li> <li>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）</li> <li>客戶滿意度調查</li> <li>產品說明會與行銷活動</li> <li>「用心聯繫，讓愛遠傳」品牌活動</li> <li>使用者行為研究 / 調查</li> <li>專責單位溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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）</li> <li>電話客服中心整體滿意度達 69%</li> <li>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</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書「4.2 卓越服務」章節</li> </ul>
 企業客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務拜訪</li> <li>電話客服中心</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話客服中心一次解決率 9.3 分</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書「4.2 卓越服務」章節</li> </ul>
 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>國家通訊傳播委員會（NCC）業務會議與行政訪查</li> <li>不定期公平會案件調查</li> <li>不定期公文</li> <li>專責單位溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」</li> <li>公平會啟動調查案件 0 件，皆已結案無違反公平法</li> <li>不定期公文 261 件</li> </ul>
 供應商 承攬商 開發商	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商企業社會責任自主聲明書</li> <li>供應商企業社會責任準則</li> <li>誠信經營守則</li> <li>採購滿意度調查</li> <li>開發商大會</li> <li>專責單位溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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%</li> <li>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</li> <li>各項採購滿意度平均高於 96%</li> <li>2020 年舉辦供應商大會，累計超過 345 家供應商參加</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書「2.3 價值共創」章節</li> </ul>





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



利害關係人	回應與溝通管道	2020 年溝通績效
 <b>股東 投資人</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度股東會</li> <li>投資人相關會議</li> <li>專責單位溝通</li> <li>官網設「投資人關係」專區</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 1 次股東常會</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>於官網按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據</li> </ul>
 <b>同業</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期至台灣電信產業發展協會溝通</li> <li>競業 / 市場調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
 <b>媒體</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期發布新聞稿 / 舉辦記者會</li> <li>專責單位溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共計舉辦 11 場媒體活動、發布 230 則新聞稿</li> <li>詳細媒體溝通訊息請至遠傳官網：<a href="#">最新消息</a></li> </ul>
 <b>社會公益團體 NGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>說明會 / 研討會 / 座談會</li> <li>贊助與合作計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動總投入經費 \$13,202,773 元、募得善款 \$2,075,262 元</li> <li>共計 6,846 名志工參與社會公益活動，955,720 人受惠</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書「5.2 公益關懷專案投入」章節</li> </ul>



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 第 2 章 成長力

策略目標與績效

年度資本投入與年度創造效益

2020 亮點專案

2.1 穩健營運

2.2 整合治理

2.3 價值共創



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



策略目標與績效

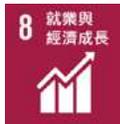
發展指標	2020 年目標	達標情況	2021 年目標	2025 年目標	
穩健營運	5G 建設及網路涵蓋率	完成 5G 商轉，全台 5G 網路涵蓋率達 40%	✓ 已達標：55%	完成 5G 商轉，全台 5G 網路涵蓋率達 85%	完成 5G 商轉，全台 5G 網路涵蓋率達 99% (原 75%)
	新事業營收年均複合增長率	20%	⊖ 未達標：受疫情影響未達標，將持續優化客戶體驗、開拓新市場	13%	20%
整合治理	證交所公司治理評鑑	上市公司最優等級	✓ 已達標：連續六屆前 5%	上市公司最優等級 (前 5%)	上市公司最優等級 (前 5%)
	DJSI 道瓊永續指數	入選「道瓊永續世界指數」成分股	✓ 已達標：二度入選	入選「道瓊永續世界指數」成分股	入選「道瓊永續世界指數」成分股
價值共創	CSR 訓練年度家數	250 家	✓ 已達標：共有 319 家完成	300 家	落實供應鏈 ESG 管理，提升供應商永續績效
	供應商 CSR 自主聲明書簽署比例	90%	✓ 已達標：94.5% 簽署	95%	
	第三方單位實地稽核年度家數	30 家	✓ 已達標	30 家	完成所有鑑別之一階關鍵供應商實地稽查
	遠傳自主實地稽核年度家數	35 家	✓ 已達標：完成 39 家	40 家	
	高 ESG 風險供應商績效改善比例	80%	✓ 已達標：改善比例 90%	80%	



長期目標 / 方向

1 貫徹透明、誠信、整合的公司治理和風險管理體系，成為永續治理標竿企業

2 與商業夥伴共同追求最大獲利及資通訊產業蓬勃成長



回應重大主題

- 風險管理與急難應變
- 政府政策與法規變動因應
- 經營績效
- 供應鏈管理
- 公司治理與誠信

回應風險與機會

- 氣候行動失敗
- 網路安全措施失效
- 極端氣候事件
- 科技革新的負面衝擊 (人才面)



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 穩健營運 - 年度資本投入與年度創造效益

## 年度資本投入

- |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>財務資本</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>投資活動淨現金流出 \$526 億</li> <li>籌資活動淨現金流入 \$243.9 億</li> <li>營業費用 \$149 億</li> <li>營業成本 \$535.7 億</li> </ul> | <b>製造資本</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>年度資本支出 \$533 億</li> <li>年度折舊 / 攤銷費用 \$127 億</li> <li>網路基礎建設與維護 \$430.4 億</li> <li>門市 / 機房 / IT 設備建設與維護 \$5,993.9 萬</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 年度創造效益

- |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>財務資本</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>行動營收市占率 26%</li> <li>負債占資產比 60.6%</li> <li>企業市值 \$1,994.2 億</li> <li>合併營收 \$795 億</li> <li>EBITDA \$275.99 億</li> </ul> | <b>製造資本</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4G 接取成功率 99.94%</li> <li>基地台站數年增 4,637 座</li> <li>電信服務覆蓋率 99.8%</li> <li>IT 設備資產新增 5,606 台</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2020 亮點專案

## 遠傳 5G 網速屢奪冠 獲 Speedtest 及 Opensignal 認證

國際網路測速權威 Ookla 首度公布的「Speedtest 台灣 5G 報告」中指出，遠傳 5G 網速無論下載速度、上傳速度、延遲均為全台第一。Opensignal 首次公布的「台灣 5G 用戶體驗報告」表示，遠傳在最受矚目的下載速度與整體下載速度體驗奪下雙冠王。2020 年底遠傳以 5G 技術贊助台北市跨年演唱會，並首創運用 FriDay 影音以多視角 (Multi view) 功能轉播跨年煙火，為社會大眾創造全新的用戶體驗。



## 遠傳 5G 開台 啟動情境體驗與專區服務

2020 年 7 月遠傳 5G 開台。遠傳透過網路、App、實體門市、客服中心等管道，規劃各種 5G 情境體驗和專區服務，帶給民眾全新的體驗。遠傳在全台實體門市打造 5G 體驗環境，提供影音娛樂內容，也動員門市人員在北中南熱點商圈舉辦「遠傳心 5G 飆速體驗營」，讓民眾親身體驗 5G 超快感的速度與 VR 虛擬實境。客服中心及網路門市能運用大數據與人工智慧，提供消費者最合適的 5G 服務。





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 整合治理與價值共創 - 年度資本投入與年度創造效益

### 年度資本投入

#### 社會關係資本

- 年度採購支出 \$363.7 億
- 綠色採購金額 \$3.3 億
- 供應商訓練、評鑑與稽核 \$280 萬
- 公協會參與投入 \$853 萬

### 年度創造效益

#### 社會關係資本

- 供應商交易總家數 1,049 家
- 完成 ESG 量化風險評鑑共 302 家
- 參與供應商相關訓練家數 103 家
- 供應商完成線上平台訓練家數 452 家

## 2020 亮點專案

### 再度名列「道瓊永續世界指數 (DJSI World)」成分股、全球唯一「最佳進步獎 (Industry Mover)」電信業者

遠傳連續第二度入選最高等級「道瓊永續世界指數 (DJSI World)」成分股，連續第五年名列「道瓊永續新興市場指數」成分股。遠傳在 DJSI 的 24 個評選項目中，其中 6 項獲得滿分，包括客戶關係管理、網路可靠度、環境報導、社會報導、職業健康與安全及利害關係人議合，再次證明遠傳在永續經營的績效表現卓越，贏得國際肯定。

### 蟬聯 6 年！遠傳連獲「公司治理評鑑」前 5%

臺灣證券交易所第六屆公司治理評鑑結果公布，遠傳連續六年名列前 5% 企業。自 901 家受評上市公司中脫穎而出，全台僅 12 家企業連續六屆名列前 5% 的成績。遠傳重視公司治理，於董事會層級設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理委員會」委員會，並另設有「企業社會責任委員會」，定期向董事會報告永續推動進程，持續追求永續發展及績效。

### 串聯供應商籌組「攜手永續先鋒隊」為偏鄉學校重建籃球場及照明設備

遠傳於 2019 年底供應商大會時，引領產業之先，號召供應商籌組「攜手永續先鋒隊」，邀請供應商發揮核心專長，以環境永續為出發點，共同投入資源到台灣偏鄉地區學校或是機關團體。經過多次溝通及評估後，2020 年選定協助台東太麻里的「賓茂國中籃球場修繕專案」為第一個公益專案。(詳年度專案 - 攜手永續先鋒隊)

### 供應商交流大會擴大舉辦 表揚共同推動永續的優質供應商

2020 供應商交流大會由遠傳總經理井琪親自主持，號召 103 家供應商推動永續發展，同時公布及頒獎表揚評鑑績優的供應商。2020 年頒發獎項增加，擴大表揚績優供應商，共 28 家供應商獲獎獎項。交流大會中，遠傳宣導永續發展趨勢與知能，針對供應商進行誠信經營訓練，並邀請 5G 科技及中小企業分享永續發展趨勢與推動經驗。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 2.1 穩健營運

### 2.1.1 營運環境分析

遠傳參考台灣經濟研究院出版「2021 年電信服務業景氣趨勢調查報告」及國內外倡議規範等發展趨勢，依照以下幾大面向進行電信產業外部環境分析，據此檢視永續策略目標及行動方案妥適性，確保其足以因應外部環境變遷對永續經營帶來的挑戰。

#### 重大外部衝擊因素



#### 經濟因素 Economic & Market

- 主要電信業者維持低價資費策略，並隨 5G 網路建設資本支出擴增及攤提 5G 標金，2020 年台灣電信總營收為新台幣 2,955 億元，較 2019 年小幅衰退 1.07%
- 隨 4G 用戶數趨於飽和，以及使用者觀望評估轉至 5G 服務，2020 年 8 月底，我國 4G 用戶數為 2,915.60 萬戶，較 2019 年同期微幅下滑 0.47%，行動 4G 服務營收為新台幣 1,027.24 億元，較 2019 年同期小幅衰退 5.31%
- 受即時通訊 App、社群媒體內建通訊功能等新興語音通訊方式衝擊，2020 年室內電話、長途電話、國際電話營收較 2019 年分別衰退 1.17%、3.67% 及 18.47%
- 因新冠肺炎疫情帶動在家上班及線上娛樂等居家活動對寬頻使用之需求，2020 年 9 月光纖網路 (FTTx) 用戶數達 386.39 萬戶，較 2019 年同期成長 3.85%



#### 社會因素 Social

- 美中貿易戰自 2018 年開始，於 2020 年 1 月簽署第一階段貿易協議，惟兩國關係持續緊張，影響資通訊產業供應鏈甚大
- 因新冠疫情而產生非接觸式需求，電子商務和遠距服務急遽增加，亦凸顯數位落差造成之社會不平等議題，包含教育、健康、醫療等



#### 技術因素 Technological

- 「台灣 5G 行動計畫」自 2019 年展開，2020 年逐步啟動「虛擬商務應用服務推動計畫」、「導入 5G 及智慧科技提升醫療及健康照護計畫」、「5G+ 產業新興揚帆啟航計畫」等相關計畫，協力公私部門建置 5G 應用實驗場域，建立創新應用標竿實例，並培養 5G 跨域人才
- 2020 年第三季起，電信產業 5G 服務陸續開台，且全球 5G 手機新機種逐漸增加，預期有利於刺激使用者轉換體驗 5G 服務，帶動 5G 用戶溫和成長



#### 環境因素 Environmental

- 環保署預定 2021 年 3 月預告《溫室氣體減量及管理法》修正草案，預期將以電費附加費方式加徵碳費
- 2020 年時值巴黎氣候協定 5 週年，聯合國呼籲各國宣布進入氣候緊急狀態
- 聯合國 (UN) 和全球碳計畫 (Global Carbon Project) 皆指出 2020 年因新冠肺炎疫情各國實施封城或人口流動限制，碳排約減少 7%，主要為交通運輸及工業碳排減少，然可能因商業活動之復甦而有反彈現象



#### 政策因素 Political & Legal

- 2020 年 6 月 NCC 通過《關鍵電信基礎設施指定及防護管理辦法》及《關鍵電信基礎設施資通設備測試機構及驗證機構管理辦法》，落實電信關鍵基礎設施安全防護，以提升電信網路韌性
- 2020 年 7 月 NCC 通過《專用電信網路設置使用管理辦法》，針對使用核配之無線電頻率設置供自己使用之專用電信網路加以規範，並將專用電信網路區分為公共服務網路及自用網路，促進創新應用發展及彈性管理
- 2020 年 9 月行政院針對電信業者 5G 網路建設設備進行補助核定，將於 2021 年展開為期五年 (2021-2025) 之補助，帶動電信業者擴增資本支出，加速布建 5G 基地台



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

2.1.2 關鍵新興風險

風險屬性	議題	風險情境說明	趨勢	對遠傳衝擊	因應方式
 環境 Environmental	氣候行動失敗	針對溫室氣體排放進行管制及收費已為全球及國家共識： <ul style="list-style-type: none"> <li>《巴黎協定》已確立全球目標為將升溫控制在攝氏 2 度內</li> <li>台灣亦訂定 2050 年排放量較基準年降低 50% 之目標；《經濟部再生能源發展條例》則訂定 2025 年再生能源使用達 20% 之目標</li> <li>環保署預告《溫室氣體減量及管理法》修法草案，將於近幾年導入碳費機制</li> </ul>	 上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據台灣《溫室氣體減量及管理法》規範，遠傳排放量若超過國家配額，需透過碳交易方式扣減抵銷超額量，增加營運成本約 NT\$80M</li> <li>遠傳名列經濟部能源局公告之台電用電契約達 800kW 以上之能源用戶名單，若未達再生能源使用規定，須繳納代金，依照履行義務公式計算，用電大戶門檻就是以 5,000 瓩以上為門檻，以義務裝置容量 10% 計算，必須年繳 5 百萬的高額代金。</li> <li>遠傳已宣告長期科學基礎減量目標 (SBT)，未達標將影響企業聲譽</li> </ul>	專責單位環境暨能源管理委員會設定溫室氣體管理目標，定期檢討達成績效並關注法規動態，即時擬定因應方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>明確減碳目標及進程：遠傳目標為 2030 年將範疇 1+2 溫室氣體排放總量控制在較 2016 年降低 20.3%，範疇 3 排放總量較 2016 年降低 17.2%</li> <li>優化能源使用效率及管理機制：優化能源管理控制系統、導入高效能轉換電力設備、汰舊老舊設備等提升能源使用效率，並積極培育低碳科技轉型人才</li> <li>布局再生能源新事業、研擬再生能源使用目標：從 2018 年起佈局再生能源新事業 (旭天能源)，並將新機房建置鄰近再生能源直供區納入評估；再生能源使用目標為 2025 年裝置容量達 1,081KWp，逐年增加再生能源裝置容量，包括增購再生能源憑證、增加自有憑證產能等，並規劃未來建置太陽能基地台</li> </ul>
	極端氣候事件	根據 IPCC 報告，在升溫攝氏 2 度情境下，未來全球每年將會增加 1.2 個四級颶風 (風速達 209km/h 以上，17 級陣風) 與 1.2 個五級颶風 (風速達 252km/h 以上，17 級陣風)。依據上此情境，2020 至 2030 年間台灣共將遭遇約 7.96 個強烈颶風侵襲	 持平	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠傳根據左列情境評估，颱風加劇主要影響的資產為基地台，其次為機房，影響區域為中北部地區</li> <li>財務衝擊部分，預估 2020-2030 年總損失金額達新台幣 15.61 億元，其中強風導致設備及資產損失為最主要潛在損失項目，占總損失金額 93.63%，詳細評估結果詳見本報告書「6.2 氣候策略」章節</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化基地台耐風程度：優先針對脆弱地區現有基地台設備耐風程度進行檢視及強化；針對新基地台，耐風設計以 17 級陣風作為考量，於安裝時做到強風損壞最小化</li> <li>強化基地台抗災能力：針對既有基地台進行結構強化維護，並改良抗災基地台工法，定期進行淹水壓力測試</li> <li>強化基地台營運持續管理：預備基地台備援電力，建立行動基地台及臨時基地台佈建能力，於強颱發生後能快速應變</li> <li>新機房建置將氣候條件納入評估：將平均溫度相對低及懸浮鹽害較低之氣候區納入評估條件</li> <li>透過保險轉移氣候風險的財務損失</li> </ul>



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件



風險屬性	議題	風險情境說明	趨勢	對遠傳衝擊	因應方式
 科技 Technological	網路安全措施失效	根據行政院資通安全處統計，公部門每月平均受網路攻擊次數約 2000 萬 ~ 4000 萬次。趨勢科技年度報告亦顯示，2020 年全球網路資安威脅偵測數量成長 20%。隨著科技發展多元化及網路犯罪朝大型化、組織化發展，未來 3 ~ 5 年間網路攻擊頻率將急速增加	 上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠傳分析監控偵測結果，網路攻擊趨勢持續向上，攻擊次數 2018 年至 2020 年年成長率約 15%。除了攻擊頻率大幅提升外，攻擊手法不斷翻新，若未加強防範，可能導致網路或系統服務中斷、或造成資料外洩，進而影響客戶權益、商譽及營收損失，甚或遭受主管機關裁罰。遠傳評估若區域性關鍵基礎設施遭受攻擊，導致設施失效，預估單日影響人數將超過 100 萬人，單日經濟損失預估將超過 3000 萬元</li> <li>客戶隱私保護及資訊安全需求提升，遠傳需投入相關個資防護成本也相應增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化資安監控與縱深防護機制：強化早期資安偵測機制及資安智能監控平台，因應不同攻擊階段建立防護能力，結合先進技術應用，建立全面性的技術防護機制；結合透過大數據技術分析每日數億筆資料，建立高風險行為告警機制，告警當下由 7x24 人員即時處理</li> <li>深化資安情資量能：整合外部情資與內部防護機制，針對外部的資安事件，建立自有資安情資，強化防護量能</li> <li>強化緊急應變組織與機制運作：高階團隊及事件相關單位於第一時間共同因應各種事件狀況、控管風險</li> <li>內化資安風險意識：定期資安訓練全體員工訓練與考試通過率須達 99% 以上，每年執行關鍵服務營運持續演練演練，並通過國際標準驗證 (ISO27001 / ISO20000 / ISO27017 / ISO27018 / CSA-STAR / BS10012 等)</li> <li>把關供應鏈資安風險：軟硬體設計、開發皆要求供應商需具備安全檢測證明，以降低供應鏈風險</li> </ul>
	科技革新的負面衝擊 (人才面)	隨著資通訊技術持續革新，電信產業轉型及服務多元化，競爭對手產業邊界模糊化，導致未來人才需求改變，人才戰對象可能跨產業，若無即早進行人才布局，可能影響遠傳長期競爭力	 持平	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據遠傳分析，假設未來科技變革以目前速度發展，且遠傳人力結構與專業不變，將面臨數位轉型人力短缺</li> <li>大人物技能相關人才的缺乏將導致遠傳在一般客戶的分析、行銷與價值管理、企客市場的物聯網產品與服務、通信網路的維運與優化等面向缺少競爭力，間接影響營收的成長與獲利的增加。少了這些科技人才的協助，內部組織運作的效率與產值也無法有效提升</li> <li>面對多變的市場環境，企業內缺少掌舵而穩定的高階人才，會讓公司的定位與策略方向不明，無法發揮競爭優勢，資源無法集中，而失去市場份額</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠傳 2018 年即超前部屬招募 5G 人才，透過開發招募管道、經營校園關係及參與政府徵才活動等方式，積極擴大團隊，力拚智慧雲轉型，以培訓內部員工為主，外界招攬為輔的方式，設定 2022 年前達成「大人物」及新經濟領域人才提升至整體員工數 30% 以上目標</li> <li>針對高階領導人才，打造專屬留任與培育計畫，培養穩健接班梯隊</li> <li>針對不同部門需求，提供專屬數位轉型訓練課程</li> </ul>



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

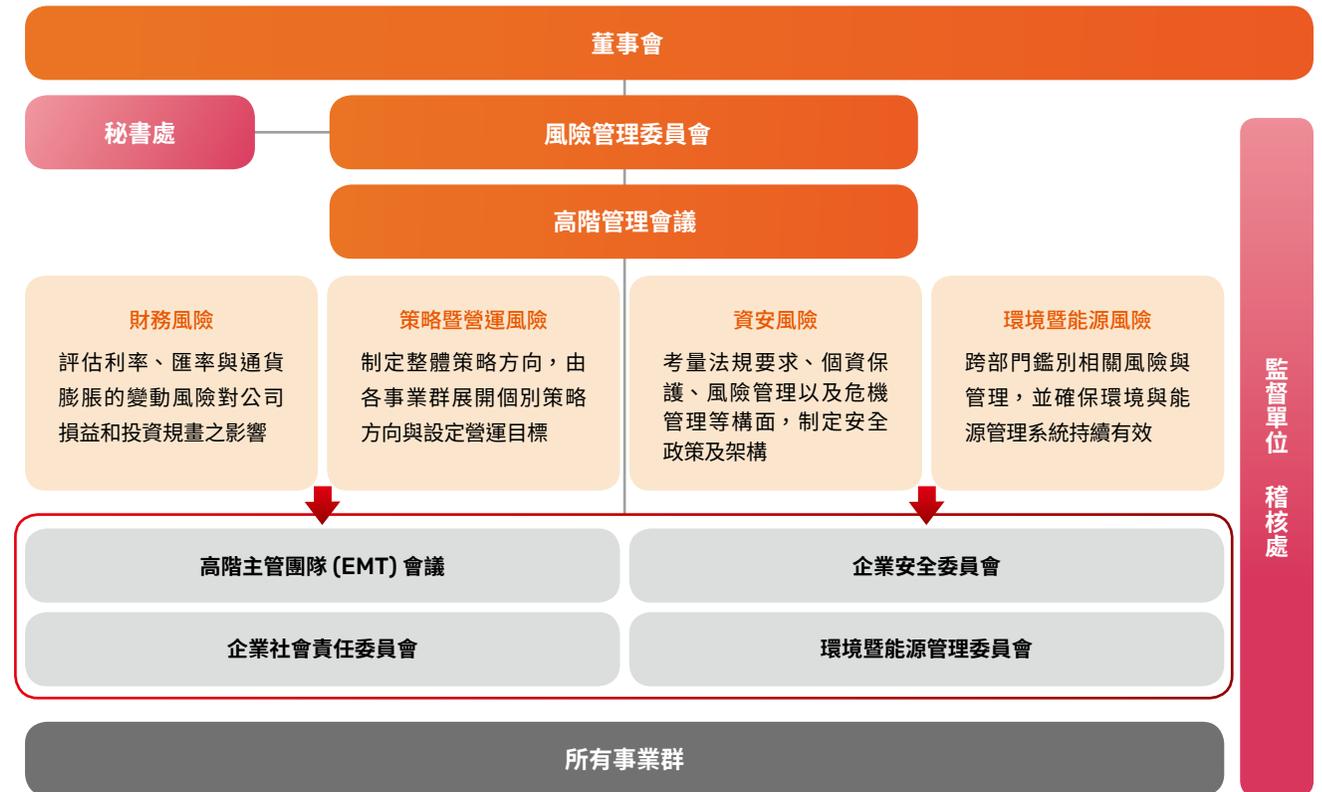
### 2.1.3 營運風險管理

#### 風險管理體系

遠傳風險管理委員會為董事會層級之功能性委員會，成員由董事會決議委任，且半數以上為獨立董事，針對財務、策略暨營運、資訊安全、環境暨能源等風險，透過不同層級組織與職責的運作，落實對企業各角度及範疇之風險管理。遠傳參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」架構制定「風險管理政策」，經董事會核准通過後，作為所有事業群落實管理之指導原則。

董事會為風險管理最高決策單位，核定政策架構並監督有效運作。風險管理委員會審查風險胃納、容忍度及重大風險議題管理報告。高階管理團隊負責管理公司整體風險，並推動建立風險管理文化。所有事業群負責其相關風險辨識、分析、管理與報告，並採取必要因應對策。稽核處則擔任監督單位，覆核風險、並提報稽核結果予董事會。透過所有事業群、高階管理團隊、風險管理委員會及董事會、稽核處等多重防線的機制設計與運作，兼具風險管控、監督、及風險回應的彈性，確保及時掌控風險、迅速因應並實質管理，達成企業策略目標。

2020 年風險管理委員會共召開 2 次會議，企業安全委員會共召開 4 次會議，主要討論重點包含：全球主要風險威脅與趨勢分析、高風險議題因應與強化對策、相關法規如資安法及個資法檢視等。各單位並規劃執行、完成多項專案計劃，包含人員風險管理與安全意識宣導、網路攻擊防護強化、實體安全管理強化、資訊安全測試、營運持續計劃演練等，持續提昇整體營運安全。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

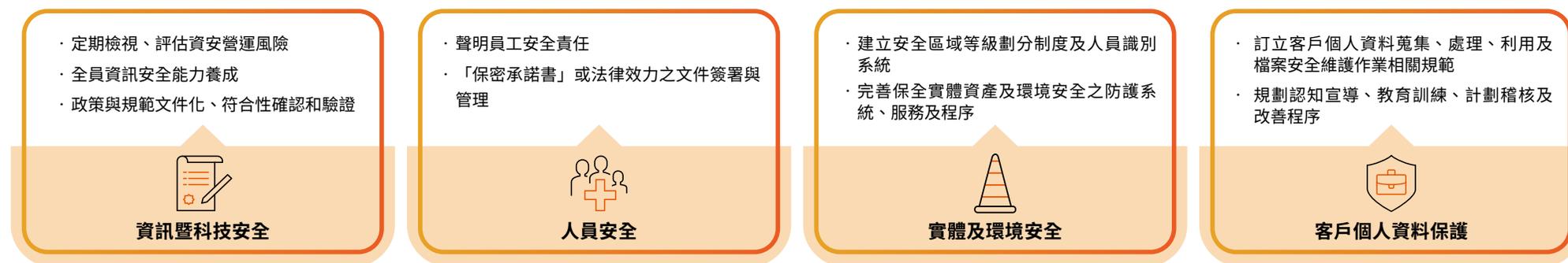
附件

## 資安風險管理

### 資安管控機制

遠傳成立企業安全組織，依據 ISO 標準訂定資通訊安全願景與政策目標，從人員、營運、技術、法規等面向設立各項管理機制，定期檢視並持續改善。因應 5G 世代來臨，5G 所帶動的新業務、新架構與新技術，與既有網路整合及與第三方以多種模式合作跨領域及跨產業創新應用，對於資訊安全及個資隱私保護等將帶來新的挑戰。有鑑於此，2020 年遠傳完成訂定「5G 資通安全維護計畫」，並通過 NCC 審查。於既有安全管理基礎上，持續於網路建置、運作與營運管理強化技術面、管理面與人員面防護機制。並隨時因應需求調整資源配置，以確保資訊安全、個資保護、營運持續及其它安全相關領域管理推行與落實

遠傳資訊安全監控體系涵蓋資訊暨科技安全、人員安全、實體及環境安全，以及客戶個人資料保護等四大控管項目，各項目管控重點說明如下。



### 資安管理認證與培訓

遠傳通過資訊安全管理相關國際標準認證，以確保資安管理體系之完備性，並持續強化內部人員資安與個資意識測試，針對自主發現有風險處立即改善，以確保資安防護與監督機制有效施行。2020 年遠傳共辦理資安教育訓練超過 100 場，參與人數 15,000 人次以上，且總時數超過 18,000 小時以上。透過內部資安訓練課程、系統提示、資訊宣導與活動等途徑，持續發揮教育宣導功能，年度全體員工線上資安與個資保護課程測驗通過率達 99.98% 以上。





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

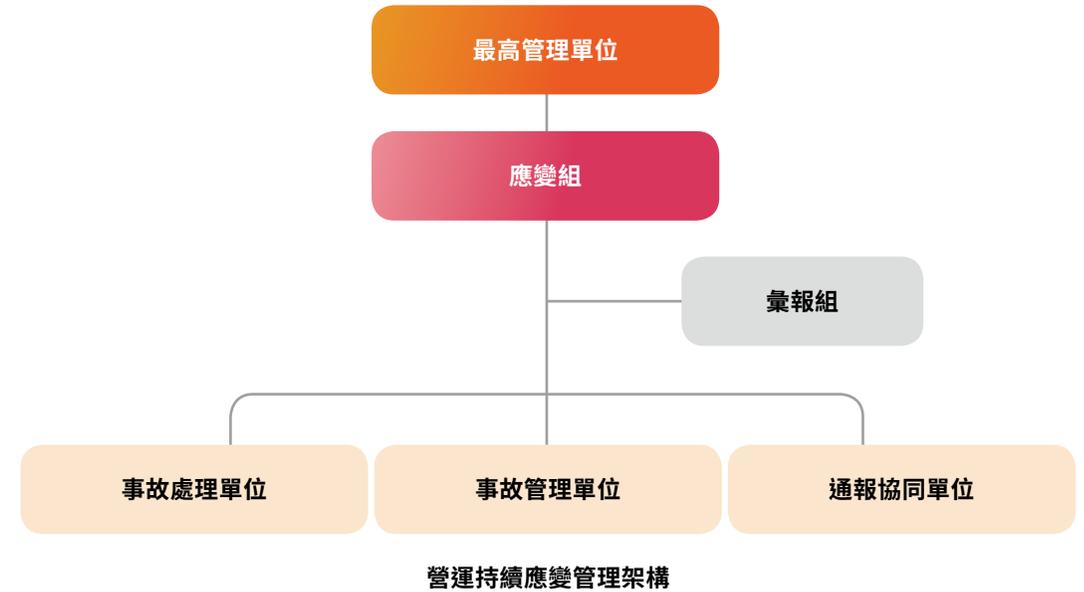
附件



緊急應變管理

營運持續應變管理組織之最高管理單位為高階管理團隊，當有緊急狀況或重大事故發生，彙報組將彙整事故管理單位及通報協同單位之資訊，提供應變組判定是否啟動緊急應變程序，相關單位協同應變處理、向最高管理單位呈報、並加強對內外部利害關係人之溝通，以將風險狀況對客戶及公司可能之影響與衝擊降至最低。

營運持續應變管理組織於 2020 年共召開 3 場會議，透過公司前線與後端各單位即時溝通與回應，將事故對客戶及營運之影響降至最低。此外，鑑於 2019 年 12 月發生之「嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19 新冠肺炎)」疫情，為保護職場工作者安全健康與關鍵基礎設施持續運行，遠傳電信於 2020 年 1 月啟動應變計劃，依疫情情境、風險與衝擊評估、因應對策、應變組織或緊急聯繫網、確認持續營運計畫可行性等五大架構，擬定持續營運計畫，以提升事業單位防護與反應能力，相關內容詳見「年度專案—新冠疫情遠傳因應與管理」章節。



2.1.4 總體財務績效

經濟價值分配

遠傳持續追求成長以將營運成果回饋予利害關係人，創造經濟價值共享。除依法支付所得稅外，每年至少提撥稅後純益扣除彌補虧損金額、法定盈餘公積及特別盈餘公積後餘額之 50% 以供配發股利。基於取之於社會、用之於社會之精神，在追求營收成長的同時，遠傳也積極尋求將創造之經濟價值回饋予社會的切入點。

支付股東：現金股利 單位：新台幣仟元

2018 年	2019 年	2020 年
\$12,219,378	\$10,590,128	\$10,590,128

支付員工：員工薪資福利 單位：新台幣仟元

2018 年	2019 年	2020 年
\$7,492,670	\$6,667,293	\$6,696,358

政府補助收入<sup>4</sup> 單位：新台幣仟元

2018 年	2019 年	2020 年
\$133,844	\$169,976	\$121,818

支付供應商：採購支出 單位：新台幣仟元

2018 年	2019 年	2020 年
\$29,543,940	\$34,173,864	\$36,370,000

支付所得稅 單位：新台幣仟元

2018 年	2019 年	2020 年
\$2,124,394	\$4,457,471	\$167,600

公益投入<sup>5</sup> 單位：新台幣仟元

2018 年	2019 年	2020 年
\$20,913	\$11,840	\$15,310

<sup>4</sup> 經濟部工業局 \$ 52,854 仟元；衛生福利部 \$ 46,675 仟元；國家通訊傳播委員會 \$ 20,022 仟元；勞動部 \$ 2,267 仟元

<sup>5</sup> 公益投入為當年度公益專案投入金額、公益專案募款金額及現金捐贈之加總，並已確認扣除重複之項目，以避免重複計算

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 財務績效之比較分析

2020 年 12 月 31 日  
單位：新台幣仟元

項目	年度	2019 年度	2020 年度	增 ( 減 ) 金額	變動比例 ( % )
營業收入		\$83,865,872	\$79,500,965	(\$4,364,907)	(5)
營業成本及費用		71,940,394	68,463,266	(3,477,128)	(5)
營業淨利		11,925,478	11,037,699	(887,779)	(7)
營業外收入及 ( 支出 )					
財務成本		(513,698)	(694,520)	(180,822)	(35)
處分不動產、廠房及設備及無形資產損失		(779,489)	(749,568)	29,921	4
採用權益法之關聯企業損益份額		86,929	138,707	51,778	60
其他利益及損失		292,299	460,150	167,851	57
稅前利益		11,011,519	10,192,468	(819,051)	(7)
所得稅費用		2,203,776	1,747,846	(455,930)	(21)
本期淨利		8,807,743	8,444,622	(363,121)	(4)
其他綜合 ( 損 ) 益		(14,847)	(135,736)	(120,889)	(814)
綜合損益總額		8,792,896	8,308,886	(484,010)	(6)
本期淨利歸屬於：					
母公司業主		8,734,984	8,354,128	(380,856)	
非控制權益		72,759	90,494	17,735	
綜合損益歸屬於：					
母公司業主		8,720,589	8,218,606	(501,983)	
非控制權益		72,307	90,280	17,973	





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## ▶ 2.1.5 年度營運績效

### 個人用戶

#### 市場概況

財團法人台灣網路資訊中心 (TWNIC) 報告顯示，2020 年台灣民眾行動上網率突破 8 成，顯示民眾生活朝數位行動化邁進。同時，5G 網路與肺炎災情成為數位轉型的催化劑，有助產業發展更為熱絡。遠傳之行動通訊整體營收市場占有率為 26%。

#### 市場未來之供需狀況與成長性 / 競爭利基

遠傳在生態鏈與設備皆相對成熟的 3.5GHz 頻段取得「魚肚」的絕佳位置。5G 資費引領 ARPU (用戶每月平均貢獻金額) 止跌回升，帶動行動通信營收成長，盼以網路品質、應用服務與 5G 手機鼓勵消費者申辦，價格競爭得以趨緩。遠傳直營通路、遠傳加盟及德誼家數近 785 家，提供全台每月 250 萬服務人次，帶給顧客沒有距離、具親切感、主動及專業的服務。

#### 未來計劃

5G 商轉後帶動消費端應用與企業端需求，營收有望再成長。惟業者爭取用數戶，市場競爭引發價格戰爭。遠傳積極布局 5G 市場，開拓市場取得優勢，持續提升全台 5G 覆蓋率與優化 4G 網路品質，以行動通訊與網際網路結合為基礎，建構通訊及網路的多媒體整合服務。

#### 短期業務發展計劃

- 持續提升網路品質及加快 5G 網路建設腳步，提供消費者更完整的 5G 網路覆蓋
- 結盟跨業、跨域合作夥伴，積極推動新產品與多樣化行動增值服務之發展
- 打造數位生態圈，連結電信本業與創新服務，建立高品質而忠誠的客戶群

#### 產品與服務

遠傳提供個人用戶個人通信服務、固定通信服務及 friDay 品牌新經濟產品與服務。遠傳以「提升用戶福利」、「嚴選用戶優惠」兩大核心精神打造「遠傳心生活」App，提供滿足客戶生活、娛樂、電信等需求的一站式行動生活圈。未來將持續優化「遠傳心生活」使用者介面與全面升級客戶福利，達到強化用戶黏著度與推動數位轉型的目標。

#### 主要商品 (服務) 之銷售及提供地區

遠傳持續落實全通路計劃，全面整合線上線下通路、銷售與服務，並導入多樣的智慧生活商品，除了將持續推出資、通訊市場整合型服務，更積極強化第一線的優質門市服務品質，以綿密而又完整的服務，讓大眾更處處感受遠傳的用心關懷與專業服務。

#### 長期業務發展計劃

- 儲備專業電信人才，充實人力資源，以利營運拓展
- 掌握全球通訊網路產品技術與創新服務發展趨勢
- 持續推動數位內容、行動金融、電子商務、IoT 等四大領域服務



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 企業用戶

### 市場概況

依據 NCC 資料指出，2020 年國內固定通信營業收入，受到行動通訊及免費即時通訊影響，整體而言相較於 2019 年衰退 7.2%。在固網寬頻接取服務的整體帳號數則增加 3%。智慧型行動裝置的普及，讓行動網路與固定網路的整合（FMC）更顯重要；雲端運算快速發展及物聯網、大數據、人工智慧、機器人等科技快速發展，帶來嶄新的市場成長機會。2020 年企業用戶佔遠傳整體營收 22%。

### 市場未來之供需狀況與成長性 / 競爭利基

優化 4G 網路建設並投入 5G 與物聯網技術研發，更積極發展針對不同產業與公部門需求的智慧應用及解決方案，包括智慧城市、智慧交通／車聯網、智慧醫療／健康照護、智慧製造、智慧零售等多元領域，以高度創新與整合能力及彈性的服務，在企業市場中與其他競爭業者拉開差距。

### 產品與服務

遠傳提供企業用戶專業電信整合服務、雲端服務、資安服務，以及整合 5G 大人物技術之新經濟產品與服務。未來主要著重於心經濟 - 資通訊整合及務聯網應用，開發適合智慧城市發展的應用，並與雲端物聯網產業協會成立「5G IoT SIG」，整合上、下游產業鏈，建構完整 5G 合作生態圈。

### 主要商品（服務）之銷售及提供地區

提供企業客戶國內與國際之語音、數據、行動、漫遊、雲端等服務與物聯網、資通訊整合之企業解決方案，以台灣為主要銷售市場。雲端服務主要為協助企業佈署其服務在台灣或其他國家之雲端平台，物聯網服務為協助客戶發展本地應用外，亦可協助製造業發展其產品之國際聯網應用，因應國際聯網應用需求攀升趨勢，遠傳亦將協助跨國企業於台灣推展其產品之聯網應用。

### 未來計劃

長期深耕企業客戶，擁有基礎電信客戶群，有利於推廣 ICT 整合加值服務；另一方面，可透過全省門市通路銷售企業相關服務及產品，惟近年電信市場呈現飽和，遠傳將善用豐富產銷售經驗，積極發展各項新經濟應用，並邁向全方位的「資通訊整合服務的解決方案提供者」（ICT Service Provider），協助客戶成功邁向全方位數位轉型。

### 短期業務發展計劃

- 優化基礎電信建設，以專業的電信基礎整合大人物應用，提供專業且客製彈性的全方位解決方案，以及更完整的資安智能化和多元化的雲端服務
- 提供中小企業一站式雲端數位化工具，滿足企業轉型及服務科技化之所需

### 長期業務發展計劃

- 投入創新應用人才培育及技術開發，帶動台灣產業在物聯網時代的轉型與創新
- 整合雲端、物聯網、大數據及人工智慧等創新應用，落實「AI 產業化、產業 AI 化」
- 協助國內產業及企業蛻變升級，並加速邁入 AI 的實際運用



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

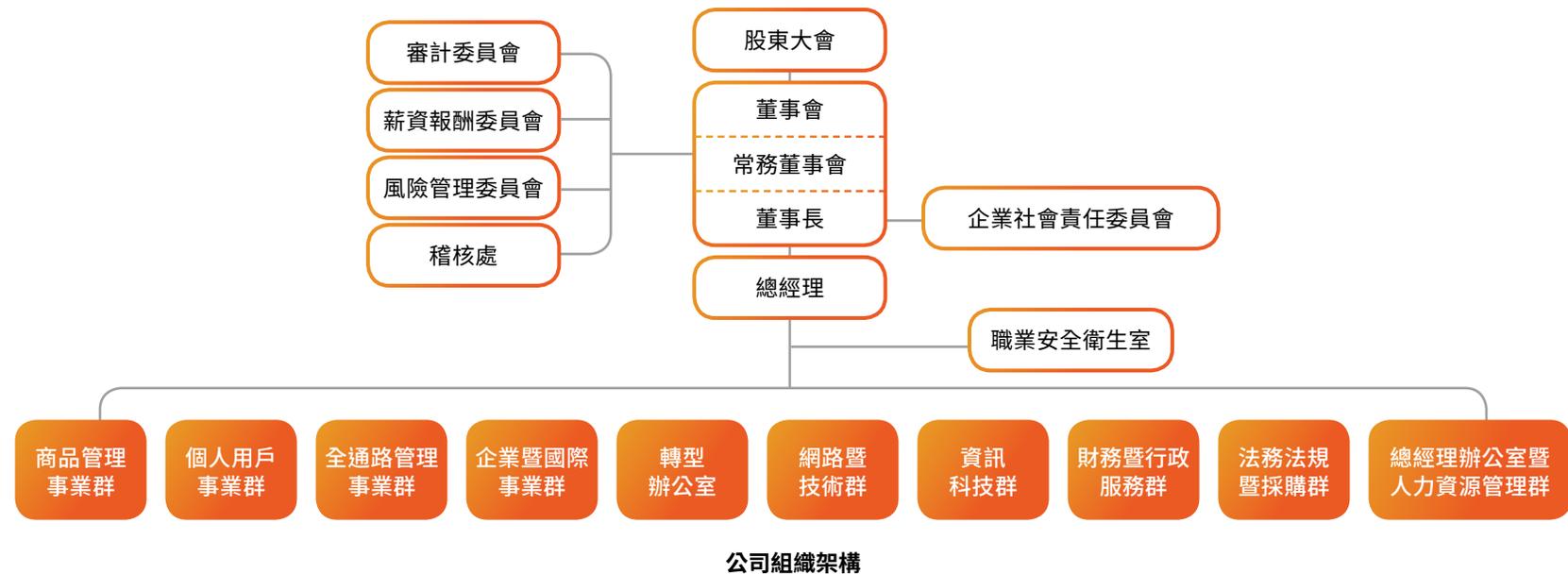
第 6 章 綠實力

附件

## 2.2 整合治理

### 2.2.1 公司治理架構

遠傳董事會為公司最高治理層級，具任命與監督經營團隊、監督經營績效、防制利益衝突及確保公司遵循各種法令、公司章程之規定等職責。為有效落實組織管理，遠傳設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理委員會」三個董事會層級的委員會，以及「企業社會責任委員會」，定期向董事會報告其活動和決議。遠傳組織架構自總經理下細分為不同事業群。為確保企業運作獨立性與公正性，董事長並未兼任行政職位。現行各單位權責說明請詳見遠傳 2020 年年報。



### 董事會組成與運作

遠傳第 8 屆董事會共設置董事 11 人，董事任期為三年，任期自 2018 年 6 月 14 日至 2021 年 7 月 21 日止；為落實與強化董事會職能，發揮監督功能，遠傳定期進行董事改選，目前董事會成員平均任期為 12 年。2021 年董事會任期屆滿重新改選，結果公布在 [官網](#)。同時，為確保治理獨立性及兼顧多元性及利害關係人觀點，董事會組成包含 3 名獨立董事。及 1 名女性董事。董事成員提名係經由嚴謹的遴選程序，採候選人提名制，充分讓股東行使其權利。獨立董事候選人之獨立性亦需符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」的規定，不僅考量個人專業能力，亦重視其道德行為及領導上的聲譽。

為確保董事會多元專業性，遠傳延攬擁有國際級豐富經營經驗或學術經驗的董事，並仰賴其不同專業領域經驗（電信產業、財務、經濟、科技及公司治理等）提供管理階層專業客觀之意見，以指引公司在經濟、環境和社會等議題的策略方向，做出對公司股東及社會最有利的決策。為保障董事免於因執行職務，而遭受第三人訴訟所引發的個人責任及財務損失，遠傳亦為董事購買董事責任險，降低其執行業務時之責任風險。

◊ 獨立董事劉炯朗於 2020 年 11 月 7 日逝世，依法解任，依本公司章程第十五條規定應設獨立董事三人，故將依證交法第 14-2 條規定於最近一次（2021 年）股東會補選之



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件



職稱	姓名	國籍	性別	主要經歷	目前兼任本公司及其他公司職務
董事長	遠鼎投資(股)公司 代表人：徐旭東	中華民國	男性	遠東新世紀總經理	遠東新世紀董事長、亞洲水泥董事長、遠東百貨董事長、東聯化學董事長、裕民航運董事長、新世紀資通董事長、遠東國際商業銀行副董事長
副董事長	遠鼎投資(股)公司 代表人：徐旭平	中華民國	男性	鼎鼎企業管理顧問副總經理	遠東新世紀副董事長、亞洲水泥董事、裕民航運董事
常務董事	遠鼎投資(股)公司 代表人：楊麟昇 (Jan Nilsson)	瑞典	男性	遠傳電信副董事長、遠傳電信總經理、Satelindo Telecom Indonesia 資深執行副總經理	無
獨立董事	劉遵義 (Lawrence Juen-Yee LAU)	香港 (中國)	男性	台灣第十四屆中央研究院院士、史丹福大學李國鼎經濟發展講座教授、香港中文大學校長、中投國際(香港)董事長	香港中文大學藍饒富暨藍凱麗經濟學講座教授、香港中國海洋石油獨立非執行董事、香港友邦保險控股獨立非執行董事、香港特別行政區外匯基金諮詢委員會及其轄下管治委員會主席、貨幣發行委員會及投資委員會之委員、團結香港基金副主席、呂志和獎項推薦委員會委員及主席、香港中文大學(深圳)高等金融研究院理事會理事長
獨立董事	潘天佑	中華民國	男性	錦華資訊董事長兼總經理、凌航科技協同創辦人兼總經理、聖約翰科技大學董事	微軟亞洲研究院副院長
董事	遠鼎(股)公司 代表人：李冠軍	中華民國	男性	遠鼎股份總經理、遠東新世紀資深副總經理	遠東新世紀董事、亞洲水泥董事、裕民航運董事
董事	遠鼎(股)公司 代表人：徐國安 (Jeff Hsu)	美國	男性	在美國曾擔任以下公司之策略及設計顧問：新成立的高科技公司、雀巢、日本電裝汽車、起亞汽車、Target	遠東集團創新長、裕民航運董事暨執行副總經理
董事	裕民航運(股)公司 代表人：藏田信貴 (Nobutaka Kurata)	日本	男性	Senior Manager, Global Business Office, Tokyo, Nippon Telegraph and Telephone Corporation (NTT DOCOMO's parent company)	Senior Manager, Platform Solutions Department, Smart-life Business Division, NTT DOCOMO, Inc.
董事	亞洲投資(股)公司 代表人：彭芸	中華民國	女性	國家通訊傳播委員會第二屆主任委員、國立政治大學新聞研究所教授	國立政治大學傳播學院兼任教授、銘傳大學傳播學院兼任教授
董事	鼎元國際投資(股)公司 代表人：林暉 (Toon Lim)	新加坡	男性	Chief Operating Officer, SingTel Group	Advisor, SingTel Group; Board Director, APT, Satellite, HK

註：本公司具員工身份董事占比為 0%，獨立董事占比為 20%，女性董事占比為 10%，1 位獨立董事任期年資在 9 年以上，1 位獨立董事任期年資在 6 年以下，5 位董事年齡在 70 歲以上，2 位在 60-69 歲，3 位在 60 歲以下

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

董事會成員多元化核心能力表

姓名	專業知識與技能					具備的能力 (註)					
	專業背景	專業技能	電信產業經歷	營運判斷能力	會計及財務分析能力	經營管理能力	危機處理能力	國際市場觀	領導能力	決策能力	資訊能力
徐旭東	經營		0	0	0	0	0	0	0	0	*
徐旭平	經營		0	0	*	0	0	0	0	0	0
楊麟昇	電信		0	0	0	0	0	0	0	0	*
藏田信貴	電信		0	0	*	0	0	0	0	0	*
劉遵義	經濟	經濟教授	0	0	0	0	0	0	0	0	*
李冠軍	財務		0	0	0	0	0	0	0	0	*
徐國安	經營		*	0	*	0	0	0	0	0	*
潘天佑	科技		*	0	*	0	0	0	0	0	0
彭芸	電信	新聞教授	0	0	*	0	0	0	0	0	*
林暉	電信		0	0	*	0	0	0	0	0	*

註：\*是指具有部分能力

遠傳董事會每季至少召開 1 次會議，會議前皆召開 1 天會前會 (Pre-Board Meeting)，讓高階主管團隊與董事會能充分事先討論、瞭解董事會會議中將提出或決議之提案，討論內容涵蓋經營策略、營運風險等。另外，各事業群部門亦於每季彙整重要關鍵議題、重大風險及關鍵績效並呈報董事長，如欲投入之重大投資案、重大公益專案、整體節能績效等，確保董事會瞭解公司整體營運情形。

董事會討論任何議案時，均充分考量獨立董事之意見，其若有反對的理由或意見，將列入會議紀錄並發布重大訊息向投資人說明之。2020 年至 2021 年第一季，第八屆董事會共召開 8 次會議，董事會董事親自出席率達 92%，如加計委託出席則出席率達 100%。為確保治理制度之健全與有效運作，遠傳訂有「遠傳電信公司治理實務守則」，並且採行逐案表決及電子投票，在遠傳官網「公司治理」專區揭露全部議案之詳細表決結果，提供股東多元的議事表決管道。

公司治理專區  
董事會相關資訊



公司治理實務守則



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 董事利益迴避原則

遠傳董事會成員皆無與主要供應商交叉持股之情形。為避免最高治理機構的利益衝突，於董事會議事規則第 11 條明定董事應秉持高度自律，對董事會所提議案如涉及董事本身或其代表之法人有利害關係致有損及公司利益之虞時，應自行迴避。董事如有違反迴避事項而加入表決之情形者，其表決權無效。遠傳電信全體董事皆遵守自律原則，進行利益迴避。新世紀資通 2020 年遵循利益迴避原則情形如下：

公司	董事會會議日期	提案內容	利害關係情形	利益迴避遵循情形
新世紀資通	2020 年 6 月 30 日	本公司擬資金貸與母公司遠傳電信股份有限公司最高不超過新台幣壹佰壹拾億	徐旭東董事長因身兼遠傳電信股份有限公司之董事長具利害關係	除徐旭東董事長因身兼遠傳電信股份有限公司之董事長具利害關係，須進行利益迴避而未參與討論及表決外，本討論案經其他出席董事一致無異議照案通過。
新世紀資通	2020 年 7 月 31 日	本公司資金貸與母公司遠傳電信股份有限公司額度調整案	徐旭東董事長因身兼遠傳電信股份有限公司之董事長具利害關係	除徐旭東董事長因身兼遠傳電信股份有限公司之董事長具利害關係，須進行利益迴避而未參與討論及表決外，本討論案經其他出席董事一致無異議照案通過。

## 董事績效評估機制

## 自我評估

為持續提升董事會運作績效，遠傳設有「董事會績效評估辦法」。每年度終了後由董事會成員填寫「董事會成員自評問卷」，由財務暨行政服務群填寫「議事單位評量表」，評估結果由財務暨行政服務群於次年第一季提報董事會報告。本公司 2020 年度擬改善項目包含：審計委員會召集人應出席股東常會、及董事間相互關係等。本公司已通知全體董事 2021 年度股東常會日期，並已詢問審計委員會召集人擬出席情形，已如期完成改善。

## 董事績效自我評估作業程序



## 第三方評估

遠傳董事績效評估之實施，規定至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估 1 次。外部評估之專業獨立機構或專家學者團隊，應符合以下標準：

- 主要為承辦董事會相關教育訓練課程、提升企業治理之機構或管理顧問公司。
- 外部專家學者團隊為董事會事項或公司治理領域之專家學者組成之團隊。

遠傳董事會效能外部評估於 2018 年委由安侯企業管理股份有限公司－風險顧問服務部門（以下稱 KPMG）執行，整體評估結果介於良好至優異間。預計於 2021 年第四季再次執行。

董事會績效評估程序  
與成果



董事會績效評估辦法及  
自評問卷



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 董事會成員進修情形

為持續提升董事在永續經營及公司治理上整體知識，遠傳國內董事均定期參加進修課程，亦安排專家以英文授課方式協助國外董事完成進修。2020 年國內外董事進修情形如下表所述；此外，公司每半年亦提供公司治理相關法令規定，供全體董事知悉。

主辦單位	課程名稱	進修時數	參與人次
社團法人中華公司治理協會	公司變革的應對策略	3	1
社團法人中華公司治理協會	企業的經營風險及公司治理	21	7
社團法人中華公司治理協會	財報不實的董監責任	3	1
社團法人中華公司治理協會	智慧財產權及公司治理	15	5
社團法人中華公司治理協會	資訊安全的挑戰與對策	3	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	董監財報不實之法律責任與風險控管 - 以實務案例探討為中心	3	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	5G 關鍵技術與應用商機	3	1
財團法人台灣金融研訓院	董監事會運作實務與公司治理研習班	21	7

## 審計委員會

遠傳設立「審計委員會」取代監察人，由 3 名獨立董事組成，協助董事會監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度，並協助建立及強化相關制度。審計委員會有權進行任何適當的審核及調查，並且與公司內部稽核人員和簽證會計師皆有直接聯繫之管道。審計委員會每季召開會議，稽核主管及會計師均個別單獨報告稽核業務及財務報表查核結果等事項，2020 年至 2021 年第一季共召開 6 次會議，會後製作成審計委員會議事錄，將重要討論及決議情形通知各董事、總經理和公司最高階主管，對於執行情形、成效及建議皆已充分溝通。

### 審計委員會溝通政策

#### 每季一次

**參與人** | 內部稽核主管、獨立董事

**職責說明** | 遠傳內部稽核處隸屬於董事會，依年度計畫執行稽核作業。會議中就本公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告；若遇重大異常事項時得隨時召集會議。此外，稽核主管亦每月提報稽核業務月報予獨立董事。



#### 每年一次

**參與人** | 會計師、獨立董事

**職責說明** | 會計師就本公司財務狀況、海內外子公司財務及整體運作情形及內控查核情形向獨立董事報告，並針對有無重大調整分錄或法令修訂有無影響帳列情形充分溝通；若遇重大異常事項時得隨時召集會議。獨立董事得委任專業會計師審核本公司財務報表，並出具查核意見書報告獨立董事參酌。



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 風險管理委員會

遠傳於 2018 年調整「風險管理委員會」組織為董事會層級，職權事項包括：① 審查風險管理政策與架構、風險胃納或容忍度；② 審查重大風險議題之管理報告、③ 適時向董事會報告風險管理情形。委員會每年至少召開二次，並得視需要隨時召開會議。風險管理委員會成員由董事會決議委任，其人數不少於三人，且半數以上需為獨立董事，目前成員為劉遵義、劉炯朗<sup>7</sup>、潘天佑，三位皆為獨立董事，其所具備之風險管理專業能力詳見「[董事會成員多元化核心能力表](#)」。2020 年共召開 2 次會議。針對財務、策略暨營運、資訊安全、環境暨能源等風險，以更全面的角度及範疇，透過不同層級組織與職責的運作，落實企業風險管理。

## 薪資報酬委員會

「薪資報酬委員會」旨在協助董事會執行與評估公司整體薪酬與福利政策，以及董事及經理人<sup>8</sup>之報酬。遠傳薪資報酬委員會設有 3 名委員，其中 2 名為遠傳獨立董事，符合獨立性之情形已揭露於年報。2020 年至 2021 年第一季共召開 3 次會議。除考量財務績效外，遠傳高階主管及全體員工之薪酬皆與客戶忠誠度連結，每年皆須提報董事會核可，2020 年亦將環境、社會與治理面（ESG）績效納入於高階主管薪酬評核，高階主管每年皆須視其業務性質設定 ESG 目標，占總體考績至少 5%。針對董事和經理人之薪資報酬。本公司薪資報酬委員會定期依據實際營運狀況及相關法令變動進行檢視評估，並提交董事會討論，以謀公司永續經營與風險控管之平衡。

## 董事酬金給付政策與辦法

給付董事之酬金可分為報酬、盈餘分配之酬勞及業務執行費用三類，由薪資報酬委員會及董事會決議辦理，並依法提報每年股東常會報告。董事酬金之分配除參考公司經營績效給付外，亦考量各董事所代表股權、整體績效評估結果、選舉得票情形，以及對公司事務投入心力等因素。業務執行費用以車馬費為主，係參酌高科技產業之支領標準，經提報董事會決議通過後發放。酬金之發放標準、結構與制度亦會根據未來風險因素彈性調整之，當未來景氣看壞、或公司經營風險提高時，則董事之酬金將隨之調整降低。

## CEO 及經理人酬金給付政策與辦法

給付經理人之酬金可分為薪資、獎金及特支費，以及員工酬勞共三類。薪資係依據工作職掌、總體環境及市場水準等因素，訂定足以反映工作績效之報酬；獎金及特支費以車馬費為主，給予定額汽車補貼、提供租賃汽車或按實際里程數報支三者擇一辦理；員工酬勞依公司獎金辦法辦理，以參考公司財務與非財務營運目標、個人年度業務績效指標與 ESG 績效指標，以及公司經營績效給付，CEO 及高階經理人績效獎金實際分派比率及數額，依據前述營運指標達成結果，於次年第一季由薪資報酬委員會及董事會決議後報告股東會，2020 年 CEO 薪酬與其他員工總體薪酬平均數之比例約為 18.03：1。經理人之酬金發放標準、結構與制度亦隨時視實際營運狀況及相關法令變動適時檢討調整之，以不引導經理人為追求酬金從事逾越公司風險之行為為原則，並訂有遞延獎金制度，分別於隔年 3 月發放 2/3 績效獎金，7 月發放總額 1/3 績效獎金。

## 內部稽核制度

依據金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）頒布之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」規定，遠傳電信股份有限公司設置稽核處，隸屬董事會。稽核主管由董事會派任，稽核主管依業務範疇及稽核計畫決定稽核組織，並呈董事會覆核。

## 給付董事酬金總額占稅後純益之比例

2018 年	2019 年	2020 年
1.18%	1.19%	1.21%

CEO 績效指標		給付經理人酬金總額占稅後純益之比例	
財務指標	相對財務指標、非財務指標		
<ul style="list-style-type: none"> <li>營業收入</li> <li>EBITDA</li> <li>新經濟營收成長</li> <li>稅後純益</li> <li>ROE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股利支付率</li> <li>客戶淨推薦率</li> <li>永續發展目標之達成率</li> </ul>	2018 年	1.61%
		2019 年	1.79%
		2020 年	1.90%

內部稽核組織與作業



<sup>7</sup> 劉炯朗獨立董事於 109/11/07 自然解任，110/01/22 董事會通過由彭芸董事為風險管理委員會新任委員

<sup>8</sup> 經理人係包含總經理、執行副總經理、資深副總經理及副總經理

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 公司股權資訊

截至 2020 年 12 月 31 日止，遠東新世紀股份有限公司及其關係企業直接或間接持有遠傳電信股份為 38.28%，因遠東新世紀公司及其子公司合計取得之董事席次已超過遠傳電信董事會總席次之半數，是以遠東新世紀對遠傳之財務營運及人事方針具有控制能力，為遠傳電信之最終母公司。2021 年 4 月 25 日遠傳股東結構如下：

	政府機構	金融機構	其他法人	個人	國外機構及外人	合計
人數	6	60	185	58,139	664	59,054
持有股數	102,101,811	829,033,710	1,449,356,022	265,216,930	612,792,337	3,258,500,810
持股比例 (%)	3.13%	25.44%	44.48%	8.14%	18.81%	100%

註：依行政院金融監督管理委員會中華民國 99 年 1 月 15 日金管證券字第 0990002770 號函規定，電信業為大陸地區投資人投資臺灣地區產業持股限額中之禁止投資產業，故大陸地區人民、法人、團體及其他機構無法投資本公司，直接陸資持股比例為零

投資人關係專區



## 稅務政策與治理

遠傳秉持著「誠信」之核心價值，制定稅務政策及相關管理辦法，該稅務政策經董事會通過，由權責單位負責執行並向管理階層報告，以確保稅務管理機制有效運作。稅務政策節錄如下：

- 遵循稅務法規，並符合國際租稅準則，誠實申報及完納稅負，善盡納稅義務人之社會責任
- 強化公司稅務人員專業知識，以具備即時發現及因應各項稅務議題之能力
- 保持與當地稅務稽徵機關持續有效的溝通，並支持政府推動永續發展政策
- 稅務揭露應遵循相關規定及準則之要求處理，並定期揭露稅務資訊以提升公司透明度
- 對稅務法規之變化、重大交易及決策，或與稅務機關有不同法規見解時，評估影響及擬定應變決策

遠傳電信及子公司主要營運據點在台灣，除國內投資股利免徵所得稅及投資抵減租稅優惠等外，餘依法定稅率 20% 繳納營利事業所得稅，淨支付所得稅幾乎 100% 繳納予中華民國政府。遠傳 2020 年有效稅率為 17.15%，現金稅率為 1.64%。2020 年有效稅率低於法定稅率原因為，子公司於 2014 年對虧損扣抵的適用年限認定與稅捐稽徵機關不同，子公司依稅捐稽徵機關核定結果補稅，然此適用年限之差異係因不同法令立法時間落差所導致，影響公司報稅權益；基於公司永續發展及維護股東權益的稅務治理原則，遠傳提起行政救濟，經最高行政法院採用量能課稅精神作為遠傳子公司勝訴之判決，此判決亦獲國內知名稅法學者與實務界人士共同組成之評選委員會遴選為 2020 年度最佳稅法判決之一。稅捐稽徵機關依判決結果，於 2020 年退回溢繳稅款 409,339 千元，故遠傳 2020 年所得稅費用及所得稅繳納金額較前期減少約 4 億。除前述溢繳稅款退稅款影響外，因應 COVID-19 疫情稅務機關祭出多項紓困法案，遠傳因適用紓困法案，2020 年應繳納部分當年度稅款得延緩於次年度繳納，致使現金稅率低於當年度有效稅率。遠傳所得稅相關資訊如右表：

## 2021 年 4 月 25 日股權比例前十大之股東

主要股東名稱	持股比例 (%)
遠鼎投資股份有限公司	32.73
新光人壽保險股份有限公司	8.28
國泰人壽保險股份有限公司	7.13
日商 NTT DOCOMO 股份有限公司	4.71
遠通投資股份有限公司	3.08
中華郵政股份有限公司	2.67
南山人壽保險股份有限公司	1.45
安和製衣股份有限公司	1.25
富邦人壽保險股份有限公司	1.24
台灣人壽保險股份有限公司	1.12

## 遠傳所得稅支付

單位：新台幣仟元

	2019 年	2020 年
年度稅前淨利	11,011,519	10,192,468
所得稅費用	2,203,776	1,747,846
所得稅繳納金額	4,457,471	167,600
有效稅率	20.01%	17.15%

稅務政策



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 永續治理推動

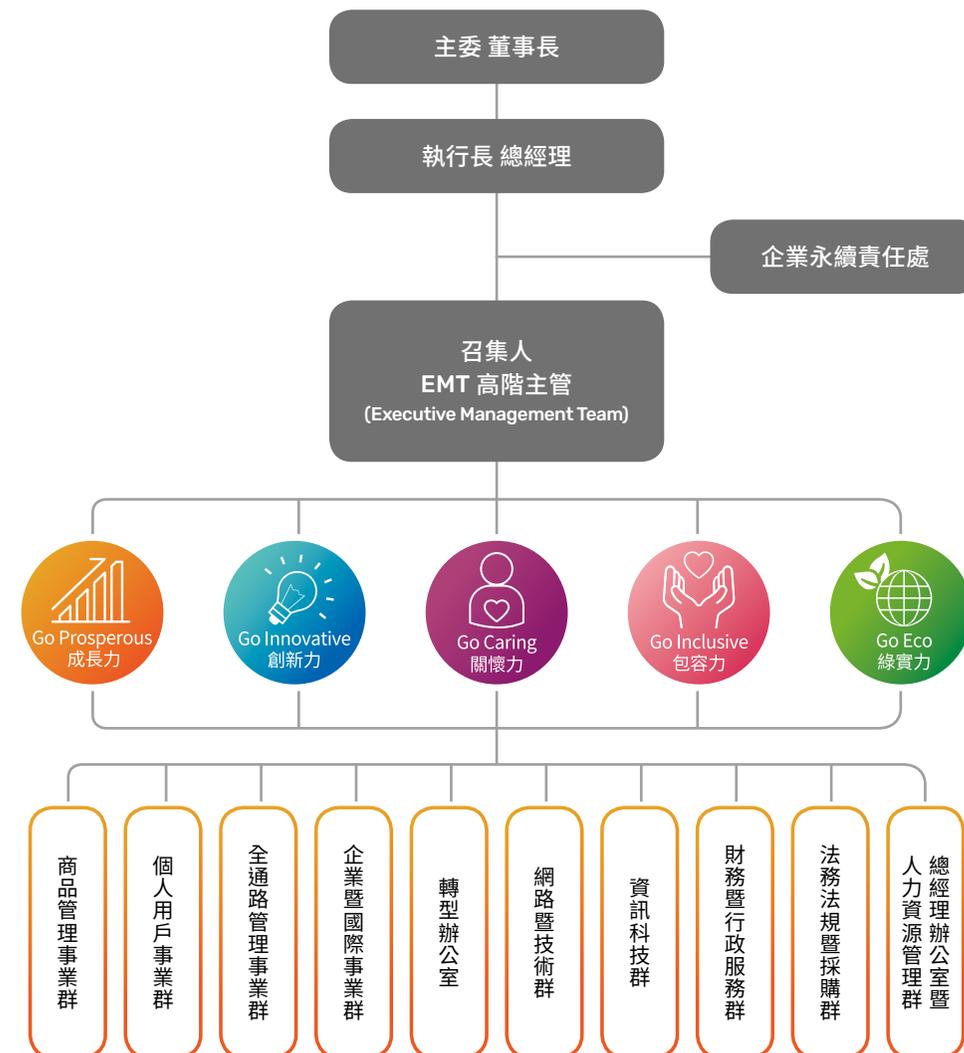
遠傳訂定「遠傳電信企業社會責任政策」，作為遠傳企業社會責任政策最高指導原則，並設有「遠傳企業社會責任委員會」（以下稱 CSR 委員會）做為永續治理及策略規劃的最高指導單位，由董事長擔任主任委員、總經理擔任執行長、財務長擔任副執行長，並由高階主管團隊（Executive Management Team, EMT）擔任跨事業群工作小組召集人，統領轄下各事業群之委員代表。CSR 委員會不定期邀請外部專家團隊提供諮詢建議，另設企業永續責任處為專責單位，確保內部永續行動與措施之落實。

CSR 委員會每季定期召開會議，並且每年不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。2020 年 KPI 及相關實績請各章節「策略目標」說明。

遠傳持續以 5 GO（成長力、創新力、關懷力、包容力及綠實力）五大發展面向為主軸，各事業群共同訂定短中長期永續發展行動方案與目標，遠傳於 2019 年將協理級以上的績效設定導入永續相關 KPI，並訂定在 2021 年將經理級以上帶人主管的績效與永續相關 KPI 連結之目標，期望將企業社會責任精神與遠傳日常營運文化結合，深入每一個遠傳人的思維。



## 企業社會責任委員會架構





## 報告書閱讀指引

### 目錄

### 關於本報告書

### 經營者的話

### 2020 年里程碑

### 2020 年獲獎與亮點績效

### 年度專案

### 第 1 章 永續價值創造

### 第 2 章 成長力

### 第 3 章 創新力

### 第 4 章 關懷力

### 第 5 章 包容力

### 第 6 章 綠實力

### 附件

## 2.2.2 誠信經營

為確保公司治理透明度，遠傳於官方網站、年報、公開說明書及公開資訊觀測站揭露企業誠信經營相關資訊，並經由新進人員訓練與內部網站向所有員工進行佈達。而「正直誠信」亦是員工績效考核制度的核心職能評核項目之一。於組織外部治理，遠傳在對外商業文件如「供應商資料表」中設有「誠信經營守則同意書」，要求新供應商簽署，遵守並尊重遠傳道德及誠信標準；遠傳相關捐助行為，皆需依據「遠傳電信股份有限公司董事會議事規則」規定須經過董事會同意。

### 法規遵循

遠傳恪遵主管機關公司治理與誠信經營、環境保護及勞工人權等相關法令，落實組織內之法規教育。定期對員工進行教育宣導，將誠信經營的理念推行至所有員工日常之業務執行。另外，亦定期利用董事會週期，一年四次向董事會及管理階層宣導「誠信經營守則」及「道德行為準則」內容，以讓其了解重要性。2020 年遠傳對全體員工舉辦「誠信經營與從業道德規範」教育訓練，共計 5,920 人參與，完訓率 100%，合計 2,814 人時。2020 年未有違反反賄賂、反競爭政策之情事與金額損失。

### 誠信經營守則與道德行為準則

遠傳建立完整員工行為遵循體系，涵蓋道德誠信、資料保密、環境安全衛生、反歧視等面向。我們透過「誠信經營守則」及「道德行為準則」落實企業誠信經營，遠傳另訂有「誠信經營作業程序及行為指南」、「違反誠信經營舉報管理辦法」、「從業道德規範」，而全虹則制定「員工行為規範管理辦法」。針對環境安全衛生、反歧視等議題，遠傳則透過人權政策、反歧視與反騷擾政策進行規範。遠傳持續對反貪腐、誠信經營及相關議題進行宣導，新進同仁須接受相關訓練，並於日常工作中以內部網站向全體員工佈達與安排相關訓練課程，透過核心職能課程以及法務案例強力宣導，輔以日常內控機制予以監控管理。2020 年未有任何違反行為準則 (Code of Conduct) 事件，亦即無發生如貪腐、歧視、洩密、利益衝突、反競爭、洗錢等情事。

### 申訴管道

遠傳建立檢舉違反誠信經營與道德行為準則之信箱供公司內外部人員反應意見或檢舉違規事宜。遠傳電信員工可在內部網站中依據「違反誠信經營舉報管理辦法」反應意見或檢舉違規事宜，受理單位於接獲反應後將會立即進行瞭解，並視需要展開調查；全虹於內亦設有「我有話要說信箱」，供員工反應意見或檢舉違規事宜。2020 年無相關申訴案件。

- ① 遠傳電信內部人士可以利用下列吹哨者舉報信箱，進行檢舉：[Whistle\\_blower@fareastone.com.tw](mailto:Whistle_blower@fareastone.com.tw)
- ② 遠傳電信外部人士可以利用下列公開管道，進行檢舉：[Ombudsman@fareastone.com.tw](mailto:Ombudsman@fareastone.com.tw)
- ③ 全虹員工可透過「我有話要說信箱」，反應意見或檢舉違規事宜
- ④ 遠東集團採購供應商易得網申訴信箱：[http://www.ecome.com.tw/A00BG/ABG\\_Connection.aspx](http://www.ecome.com.tw/A00BG/ABG_Connection.aspx)



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 2.2.3 外部參與

遠傳持續關注國內外產業最新動態，並積極參加電信業及企業社會責任相關公協會組織，確保公司治理能有效回應國內外重要倡議及行動，以及同業最新發展動態，提升企業競爭力並協助促進產業整體發展。遠傳 2020 年參與產業公協會組織所投入之費用共計 8,526,530 元，於總營收占比 1%。遠傳 2020 年並未支持任何政策遊說團體，亦無對政黨或政治人物提供政治獻金。下表說明遠傳加入之公協會類別與金額，並揭露具重大性之公協會的投入金額。

## 2020 外部參與投入金額統計

單位：新台幣仟元

外部參與類型	2018	2019	2020
遊說、利益代表等 (Lobbying, interest representation or similar)	0	0	0
政治獻金予地方 / 區域 / 國家政治活動、組織、候選人等 (Local, regional or national political campaigns/ organizations/ candidates)	0	0	0
行業 (電信業) 公協會組織	8,592	8,543	8,527
其他	0	0	0

公協會類別	類別說明	年度投入金額 (新台幣仟元)
電信與通訊產業	與遠傳傳統電信與科技業務較為相關，範圍也涵蓋貿易與商業相關組織	7,051
新型態之科技發展	協會性質為探索新型商業模式，可為遠傳作為未來業務研究發展目的	594
其他	不屬於上述兩大類別者 (例如：永續發展、公司治理、運輸等相關組織)	881

公協會名稱	協會性質	年度投入金額 (新台幣仟元)
台灣電信產業發展協會	電信與通訊產業	4,000
全球行動通訊系統協會 GSM	電信與通訊產業	1,883
財團法人台灣網路資訊中心	電信與通訊產業	882
台灣通訊學會	電信與通訊產業	112
台灣國際網路協會	電信與通訊產業	80
台灣雲端物聯網產業協會	新型態之科技發展	100
社團法人台灣智慧建築協會	新型態之科技發展	100
中華民國運輸學會	新型態之科技發展	100
台灣企業永續研訓中心 (CCS)	其他 (永續倡議)	280
中華徵信所 (股份有限公司)	其他 (運輸)	79
美國在台協會	其他 (永續倡議)	66

註：以上僅列舉具重大性之組織



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 2.3 價值共創

### 2.3.1 遠傳供應鏈概況

2020 年遠傳總採購支出達 363.7 億元，占整體支出 36.2%，供應商交易總家數達 1,049 家，前百大供應商採購支出即占遠傳全年採購金額 94.8%。遠傳將供應商採購類別分為：資通訊、客戶裝置、營建、總務、業務行銷五大類別分別進行管理。遠傳以量化及質化標準鑑別出之一階關鍵供應商共計 73 家，再透過問卷調查篩選出 27 家二階關鍵供應商，做為深化供應商管理的參考。

遠傳關鍵供應商篩選標準

一階關鍵供應商	量化篩選標準	· 資通訊類、營建類、總務類及業務行銷類：連續兩年交易且合計金額超過五千萬元 · 客戶裝置類：兩年合計金額超過一億者
	質化篩選標準	· 以不可取代性、置換成本過高、限定資格、獨家及設備綁定等質化因子進行篩選
二階關鍵供應商	問卷調查 質化篩選標準	· 對一階關鍵供應商發放問卷調查，針對其提供給遠傳之產品/服務，追溯上游供應商所提供之直接相關產品，來判斷其是否為獨家、限定資格、重要設備綁定、或替換品牌之成本過高等篩選條件

### 年度採購支出分析

遠傳視連續兩年有交易之供應商為有效供應商，2020 年度有效供應商為 713 家，其中客戶裝置與資通訊類採購支出加總約占遠傳整體採購金額 87%，供應商數量之大宗為資通訊類，占整體供應商家數的 61.3%，主要服務遠傳企業客戶。2020 年針對 ICT 業務採取優等廠商 (Prefer Vendor) 機制，減少一次性合作廠商以降低營運風險，並強化與優良供應商之合作關係，故有效供應商精簡 47% 家數。

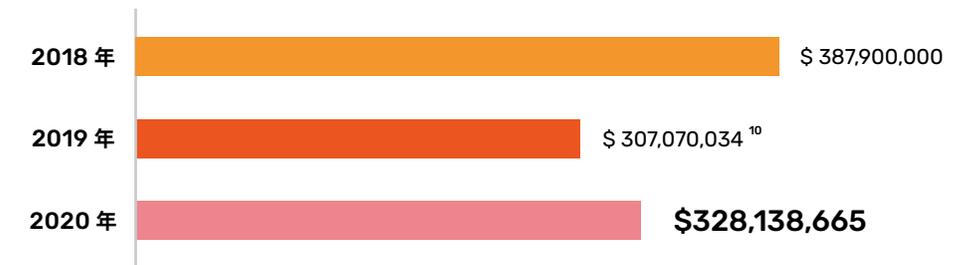
供應商採購類別	採購支出占比	供應商家數分佈
客戶裝置類 (Handsets)	56.18%	1.91%
資通訊類 (ICT)	30.98%	61.26%
營建類 (Construction)	10.05%	15.46%
業務行銷類 (Media/Non-Media)	1.02%	9.35%
總務類 (General Administration)	1.77%	12.02%
年度總合	100%	100%

### 在地與綠色採購

遠傳除鼓勵外國公司在台灣成立辦公室促進台灣經濟發展之外，亦持續致力於扶植當地產業。扣除國外廠牌訂單金額後，2020 年遠傳自台灣當地公司<sup>9</sup>採購之金額達總採購支出 99.7%。此外，為支持遠傳環境及社會友善計畫並推動綠色供應鏈，遠傳倡導各類別供應商或其上下游廠商依據綠色採購準則進行採購。採購部門在決定採購標案時，會諮詢節能省電小組進行能源效率評估，將節能規格納入開標選項，並於每筆訂單建置追蹤機制。遠傳 2020 年綠色採購金額較前一年度提高 6.9%。

#### 遠傳綠色採購金額

單位：新台幣元



<sup>9</sup> 指於中華民國境內登記之公司 (含台灣分公司)

<sup>10</sup> 由於等待 5G 新設備建設，2019 年舊設備未進行擴充，故綠色採購數字較 2018 年下降



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

### 2.3.2 供應鏈管理

#### 遠傳供應鏈管理策略

遠傳建立四大策略方向，並分別規劃目標，持續將影響層面擴及遠傳關鍵供應商及其他一階供應商，2020 年獲 CDP 供應商議合評價 (Supplier Engagement Rating, SER) 評比為管理績效排名於全球企業前 7%，成為台灣首家獲得 A 評級之電信業。為提升採購同仁供應鏈管理作為，採購處持續年度績考核中訂定各項指標完成度之考核目標，並在考核總成績中，以不同比重與年終獎勵制度連結。



#### 遠傳供應鏈管理流程



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## Step 1：基本管理要求

遠傳訂立《遠傳電信供應鏈管理政策》做為供應商管理之依據，亦設有「供應商企業社會責任準則」，將環境、社會及公司治理 (ESG) 相關要求納入供應商規範，並要求供應商簽署「企業社會責任自主聲明書」及「誠信經營守則同意書」，為強化管理，2020 年於「誠信經營守則同意書」中增補懲罰性違約金項目，並要求廠商重新簽署，2020 年共有 521 家供應商完成書面簽署，完成比例達 94.9%，為完成簽署者採停權處置。採購處於 2021 年 3 月已將「誠信經營同意書」建置入電子採購系統中，強制供應商每年完成線上簽署，未簽署者將無法使用系統功能及接單請款。遠傳採購合約亦明定所有廠商應遵守地方環境及勞工安全及衛生相關法規。營建類供應商必須簽署「承攬商勞工安全衛生暨環保承諾書」、「承攬商工作場所環境危害告知聲明書」及詳閱「承攬商勞工安全衛生管理實施要點」，依照《勞工安全衛生組織管理及檢查辦法》規定執行相關管理與災害預防工作，避免工作人員健康安全危害。此外，遠傳每年會將三年以上未進行交易的廠商凍結，以確保供應商信用及企業社會責任資訊的更新。此外，遠傳接會審查供應商之第三方信用報告書，並將於 2021 年採用九級信用評鑑制度，如新供應商經信用評鑑落於 8 至 9 級者，將無法成為遠傳供應商。

### 供應商自主聲明

遠傳規範所有供應商皆須在規範期程內完成簽署誠信經營同意書與企業社會責任聲明書，2020 年新進供應商簽署率達 100% (共 314 家)。在兩百大供應商部分，簽署企業社會責任自主聲明書家數為 184 家，回覆率達 92%，超過年度設定目標 90%，占年度總採購金額 96.8%。

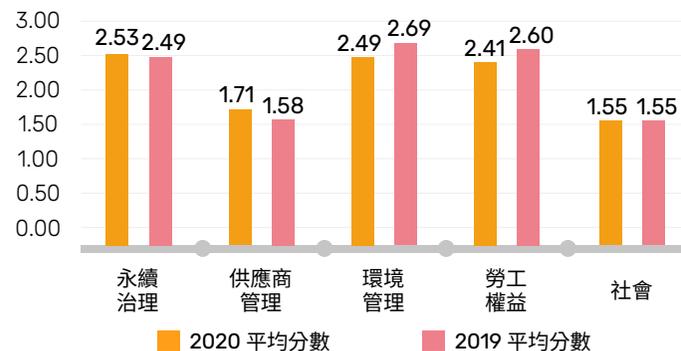
廠商類別	總家數	簽署家數	簽署家數比例	占年度採購金額 %
有交易供應商	1,049	780	74.4%	98.8%
一階關鍵供應商	73	73	100%	92.0%

## Step 2：風險評鑑、稽核與改善

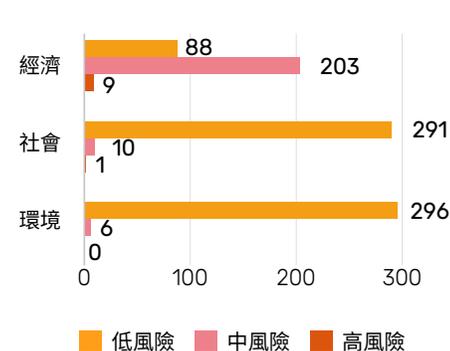
### 永續風險評鑑

遠傳針對所有新進供應商進行 ESG 風險量化評鑑，2020 共 313 家新供應商接受 ESG 評鑑，結果共有 32 家未達及格 60 分，其中有 8 家完成改善，改善比例 33%，未改善 24 家已以停權處置無法與遠傳進行交易，直至改善為止。另透過永續自評問卷方式進行供應商永續風險評鑑，評鑑內容涵蓋永續治理、供應商管理、環境管理、勞工權益、社會影響五大面向等 19 之指標。於供應商回覆後，遠傳再透過書面審查方式確認供應商資料可信度。2020 年共完成 302 家評鑑，占年度總採購金額 94%。本年度共鑑別出 10 家高風險廠商，主要風險集中在保密協議及智慧財產權保護，高永續風險廠商包含業務行銷類 4 家、裝置類 4 家和總務類 2 家。針對高風險廠商，遠傳訂定相關改善計畫，並持續追蹤改善成果，至 2021 年 1 月，有 9 家廠商已回覆改善成果，並經遠傳及第三方顧問完成確認有符合改善進度，改善比例 90%，未改善廠商並處以停權處置無法與遠傳進行交易直到改善完成為。2021 年更將擴大 ESG 風險評鑑範圍，預計評鑑超過 330 家廠商。遠傳電信亦針對投標廠商導入採購系統 ESG 風險評鑑選商制度，凡 1,500 萬以上重大標案全面啟動，2020 年共完成 144 案件篩選，占年度採購金額 86.2%，2021 年將針對全類別供應商全面推行，並建置追蹤表，加強每月管控。

供應商永續風險評估結果



永續風險分佈



高風險比例





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

### 供應商 ESG 實地訪查

除年度例行訪查外，自 2016 年起，遠傳電信每年皆安排 ESG 實地訪查，確保供應商在日常營運中具體落實對於永續發展的承諾。訪查方式包括遠傳電信自主訪查，以及第三方專家訪查兩種。2020 年自主訪查與第三方專家訪查家數各為 39 家和 30 家，占一階關鍵供應商總數 70%。在自主訪查部分，2020 年共完成 39 家供應商實地訪查；其中有 16 家高於 90 分、19 家介於 70-89 分、1 家介於 60-69 分。針對分數低於 60 分之 3 家廠商，主要為勞工權益及環保政策上之缺失，已要求改善。

### 供應商評鑑結果

#### 遠傳電信

遠傳每年進行年度供應商例行評鑑與審查。凡該供應商之年度採購金額達其所屬類別前 30%，於評鑑中納入 25% 的 ESG 權重。年度評鑑分數較前年度落後 5% 以上且分數低於 70 分的供應商，將被列為優先輔導對象，必須執行改善計畫並給予二次評鑑。2020 年共計 184 家廠商納入評鑑，占年度採購金額 95%，評鑑結果於採購系統通知供應商並於供應商大會公開及表揚。

#### 全虹

全虹每年根據供應商品質、成本、交付、服務進行評鑑。依據前一年度各採購類別之交易金額、交易頻率及重要性等條件篩選並彙整評鑑名單，由評鑑單位代表人根據評分項目，統合評鑑區間廠商整體績效表現進行評分。評鑑結果針對優良供應商可加大採購，發展成為長期合作夥伴；針對供應商表現不佳項目檢討提出改善計畫並據以執行；不合格廠商則應予淘汰。2020 年全虹透過「線上供應商評鑑系統」完成評鑑之供應商家數共 55 家，占全虹整體採購金額 93%，問卷回收率為 100%。2020 年評鑑結果如下，本年度無 C 待改善及 D 不合格之供應商。

### 供應商永續風險評鑑與實地訪查家數

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年目標
實地訪查 <sup>11</sup>	40	63	69	70

評鑑結果	2019 家數	2020 家數	應對措施
優良廠商 (90-100 分)	4	12	供應商大會由遠傳電信總經理給予表揚
合格廠商 (70-89 分)	159	164	維持現行正常交易作業
需改善廠商 (60-69 分)	5	6	已進行改善溝通並召開會議提出改善計畫，並規劃進行二次評鑑
不合格廠商 (59 分含以下)	1	2	於專案執行期間，品質、時程及服務皆未達應有標準，已給予停權處份
總計	169	184	

評鑑結果	家數	處理措施
優良廠商 (90-100 分)	12	可加大採購，發展成為長期合作夥伴
合格廠商 (70-89 分)	43	維持正常採購
需改善廠商 (60-69 分)	0	針對表現不佳項目進行改善，並於半年內進行複評
不合格廠商 (59 分含以下)	0	淘汰，尋找潛在供應商遞補
總計	55	

<sup>11</sup> 遠傳自主查核與第三方稽核總合之未重複家數



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

### Step 3：溝通

#### 年度供應商大會

遠傳 2020 年供應商交流大會由總經理井琪親自主持，以「寶衛地球、讓愛遠傳」為活動主軸，號召 103 家供應商 123 人參加，進行誠信經營訓練、5G 科技及中小企業永續發展分享等。2020 年擴大頒獎表揚與遠傳共同推動永續回饋社會的供應商及各項評鑑績優的供應商，共 28 家廠商獲獎，獎項類別包括「CSR 永續評鑑 - 優良廠商永續楷模獎」、「CSR 永續評鑑 - 最佳進步精益求精獎」、「年度績效評鑑 - 優良廠商成果卓越獎」、「年度績效評鑑 - 最佳進步勇猛精進獎」，更特別表揚上下游共 26 家供應商共同組成的「攜手永續先鋒隊」，結合各公司核心專長，完成台東偏鄉國中的籃球場更新及校舍修繕。

[永續先鋒隊影片](#)


#### 供應商教育訓練

為提升供應商夥伴的永續知能，遠傳電信透過供應鏈線上溝通學習平台（Supply Chain e-Learning Platform）進行供應商培訓，2020 年因應公司誠信經營條文修正，並考量疫情，特別規劃誠信經營線上訓練課程，供全數供應商進行線上學習，並選定年度 500 大供應商為線上訓練對象執行 KPI 追蹤，共有 452 家完成，完成率達 90.4%。

### Step 4：滿意度調查

#### 遠傳電信

遠傳電信每年定期對供應商進行採購作業無記名滿意度調查，共發出 103 份問卷，回收 78 份有效問卷，回收率達 75.7%。針對選商政策及流程有 98.6% 以上給予滿意肯定，針對採購選商公平性有 98.7% 以上給予滿意肯定，針對遠傳整體交易經驗有 98.6% 以上給予滿意肯定。今年亦針對攜手永續先鋒隊認同度進行調查，98.6% 以上給予認同肯定。



#### 供應商 CSR 訓練家次

	2018 年	2019 年	2020 年
線上平台	220	431	452
供應商大會	215	242	103 <sup>12</sup>
合計	435	673	555

#### 全虹

全虹採購滿意度調查作業採用開放式意見回饋方式進行，蒐集需求單位對供應商或採購作業之互動資訊，有助於即時發現問題並立即改善。2020 年共針對 52 家供應商進行 83 件重大採購案件意見蒐集，並無發現重大負面衝擊。

<sup>12</sup> 2020 年鑒於 COVID-19，降低參與人數密度



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



Go Innovative

## 第 3 章 創新力

策略目標與績效

年度資本投入與年度創造效益

數位創新策略及 2020 亮點專案

3.1 智慧生活

3.2 智慧應用



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



### 數位創新 - 策略目標與績效

發展指標	2020 年目標	達標情況	2021 年目標	2025 年目標
行動生活圈活躍用戶數	1M	✔ 已達標	2M (原 1.5M)	以數位創新產品加速智慧生活與社會永續發展，行動生活圈活躍用戶數 3.5M (原 5M)，新服務活躍用戶 2,200K
新服務活躍用戶數	1,645K	⊖ 未達標： 目標達成率 94%	1,640K (原 1,800K)	
E-IoT 營收年成長率	73%	✔ 已達標：78%	AIoT 年營收成長率 20% (營收目標由 \$1,081M 調整至 \$1,185M)	藉由與企業夥伴的合作持續拓展物聯網應用領域，增進社會及產業的數位化永續發展，2025 年營收將較 2020 年成長 139%
E-IoT 應用領域	E-IoT 12 項垂直應用開發與規劃	✔ 已達標	AIoT 12 項垂直應用開發與規劃，增加 AI 應用整合	

長期目標 / 方向 運用創新產品與服務，領導社會及產業的數位化，帶動跨業、跨界、跨域的經濟活動



**回應重大主題**

- 社會創新策略與應用
- 環境創新策略與應用

**回應風險與機會**

- 氣候行動失敗
- 極端氣候事件



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 數位創新 - 年度資本投入與年度創造效益

## 年度資本投入

## 智慧資本

- 專利與商標申請與維護 \$494.7 萬
- 創新產品 / 服務<sup>13</sup> 年度開發投入 \$6,691 萬
- 電信執照競標投入金額 \$430.4 億

## 年度創造效益

## 智慧資本

- 專利與商標新增 43 筆
- 創新產品 / 服務年度總營收 \$279 億
- 電信執照競標成果 480MHz

## 數位創新策略及 2020 亮點專案



## 大數據

以大數據提升用戶網路體驗，協助政府在公共交通規劃之應用，並幫助企業數位轉型增加營收與提升效能

## 創新方針

- 海量數據分析
- 優化用戶體驗
- 交通大數據應用



## 人工智慧

透過人工智慧預測網路效能及自動調整，用於智慧網路營運、智慧基站管理，並與策略夥伴結盟，培養技術與人才

## 創新方針

- 深耕AI應用
- 策略夥伴結盟
- 培養技術人才
- 智慧網路營運及智慧基站管理



## 物聯網

推動物聯網價值鏈向上升級，促進國內物聯網產業發展，期望經提升物聯網應用之自有開發由內部體現價值，同時將技術能力與創新應用對外推廣

## 創新方針

- 打造物聯網生態圈
- 推動物聯網應用方案
- 促進物聯網產業發展

## 生活

- 360兒童智慧定位手錶
- 遠傳智慧音箱
- friDay品牌

## 產業

- 5G遠距診療前瞻計畫
- 5G遠距糖尿病連續式醫療照護
- 5G智慧工廠

大人物  
創新亮點

## 交通

- 智慧車聯
- 智慧停車
- 智能路燈
- 交通大數據創新

## 環境

- 智慧監測 - 淹水
- 智慧環境偵測 - 空汙
- 能源管理
- 智慧電表
- 智慧水表

<sup>13</sup> 創新產品/服務包含 IoT 產品/服務、數位產品/服務、系統/程序改善及開發

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 3.1 智慧生活



## 智慧生活

隨大數據、人工智慧、物聯網的技術提升與整合，遠傳持續推出創新產品與服務，提供大眾更為多元的智慧生活型態，同時滿足生活需求與提升生活品質，並將持續拓展 5G 應用服務，使大眾可隨著 5G 的普及，享有高速（speed）、低延遲（latency）、廣連結（connections）的智慧生活服務。



## 360 兒童智慧定位手錶

降低家庭走失事故，維繫社區安全 (SDG 16.1、16.2)

遠傳獨家銷售全球高品牌知名度之 360 E2 兒童手錶，為培養兒童良好的 3C 產品使用習慣，提供無遊戲、無分心設計、上課禁用之功能，另設計通訊錄鎖定和拒絕陌生來電之功能，簡單易用地守護兒童安全。



## 智慧音箱

形塑智慧家庭生活型態 (SDG 11.1)

內建智慧語音助理，具高效率全音域單體清晰人聲，開口就能啟動多項智慧生活應用服務，包括天氣預報、空氣品質、在地廣播、有聲書及叫計程車等。同時可串聯智慧家庭連網設備，以語音控制家用電器，實現更多智慧家庭服務。2020 年智慧音箱銷售量成長至 6,000 台。



## friDay 品牌

寓教於樂，提升教育品質，打造數位生活 (SDG 4.5)



- 影音：2020 年 friDay 影音平台新推出 friDayVR、friDay 影音明星多視角與 4K 服務，搭載 5G 服務，提供低延遲的沉浸式娛樂與 360 度的臨場震撼。2021 年以全新多視角連續第二年全球轉播台北市政府跨年晚會，為跨年晚會轉播的質量奠定全新的里程碑。遠傳 friDay 影音 2020 年總收視人口成長超過 3 成，總觀看時數年成長 96%，總觀看人數成長 75%。未來 friDay 影音持續透過策略合作，進入經典賽事、內容產業、電影產業和音樂線上直播等迅速發展的市場。
- 音樂：friDay 音樂擁有超過千萬首最新最熱門的歌曲，歌曲量較前一年度增加 3 倍，會員使用率與黏著度增加，遠傳持續透過數據分析推出不同歌單主題，讓消費者隨時有音樂陪伴。
- 購物：friDay 購物以消費者立場為出發推出超值優惠方案，持續優化 App 提升忠誠度，並透過大數據預測喜好，提升消費者的購物體驗及滿意度，並與遠傳生活圈深度結合，增加遠傳用戶的豐富便利性。
- 雲遊戲：雲遊戲服務改變了遊戲模式，玩家可隨時隨地在智慧型手機或平板上無限暢遊，雲遊戲目前已有 50 款豐富的雲端遊戲，預計 2021 年擴充至 100 款，並包含 6 款 3A 大作<sup>14</sup>。
- 理財：遠傳積極參與金管會推廣金融科技發展之進程，在 2020 年將 friDay 錢包轉型為 friDay 理財 +，從行動支付轉型為金融理財服務，提供便利的金融理財功能，並與銀行及保險公司異業結盟，形成完整的金融生活圈。



遠傳智慧音箱打造智慧生活

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 3.2 智慧應用



## 智慧應用

遠傳秉持用創新科技解決市政問題的研發精神，結合雲端 IT 技術、大數據蒐集分析、IoT 應用、AI 人工智慧等專業能力，以 5G 創新應用帶動智慧城市蛻變，將智慧城市建置經驗快速延伸至全台各縣市，並藉此驅動產業轉型及永續發展。遠傳電信亦為 Go Smart 組織策略委員，透過該組織，與全世界的智慧城市應用交流，同時每年三月積極參與智慧城市展。



## 5G 遠距診療

提升偏鄉醫療資源及品質 (SDG 3.8)

遠傳攜手亞東紀念醫院、花蓮慈濟醫院及高雄醫學大學附設中和紀念醫院三大醫學中心，啟動國內第一個 5G 遠距診療前瞻計畫，率先在台灣祭出醫療物聯網 (Medical IoT)，透過科技解決醫療差異，突破城鄉隔閡，實踐醫療「零偏鄉」願景。2020 年遠傳參與國衛院「5G 智慧科技改善偏鄉醫療環境計畫」，串聯亞東醫院、萬里衛生所與石碇衛生所，以「糖尿病共同照護網」為臨床主題，打造全台第一個 5G 糖尿病連續式醫療照護服務。



## 5G 智慧工廠

帶動產業轉型 提高生產效能 (SDG 9.4、9.5)

遠傳攜手台達電子、台灣微軟共同打造全國第一座 5G 智慧工廠，為智慧製造劃下新里程碑。於台達桃園龜山廠區生產線實際導入 5G 專網、AMR 自主移動機器人、AOI 瑕疵檢測數據分析、微軟雲計算、混合實境等先進應用。5G 技術及智能設備應用可提高生產良率與產能，混合實境應用能達到遠距廠房管理及提升教育訓練效果。遠傳未來持續推進 5G、AI 及物聯網等相關應用，推動智慧製造產業鏈升級轉型。



## 智慧電表

協助優化用電數據管理，提升查修效率 (SDG 13.3)

智慧電表可自動回傳用電數據，免去人工抄表流程，並可抑制尖峰用電，達到電網平衡；若發生停電，電表能在停電瞬間發送回報訊息，提升查修效率。



2018 年 9 月

取得台電 MDMS 智慧型電表資料管理系統標案，可接收全台 AMI 智慧電表回傳的用電數據

2019 年底

取得 AMI 智慧電表通訊模組建置案

2021 上半年

完成 6 個縣市合計約 24 萬戶 AMI 智慧電表的通訊模組建置



## 智慧水表

精準掌握用水量數據，提升用水管理效益 (SDG 6.5)

傳統機械式水表仰賴人工抄寫，需耗費大量人力，2020 年遠傳協助台北自來水事業處建置智慧水表，已在 2020 年底於台北市中山區、大安區等區，完成安裝 2,000 餘具智慧水表，2021 年開始傳輸資料供北水處遠端讀取。智慧水表可透過通訊模組即時將數據傳送至 AMR 監測雲平台，使台北自來水事業處可降低人力成本，避免人為抄表誤差，並可監測各時段用量，盡早發現異常用水（漏水 / 破管），降低自來水滲漏率與水塔逆流情況，而長期資料統計利於用戶用量分析，判讀用戶用水模式，提升整體用水管理效益。



## 下水道雲端物聯網智慧監測系統

即時預測淹水災情 (SDG 11.5、11.7)

全球氣候變遷問題嚴重，極端降雨造成桃園市龍潭區出現致災性降雨，過往排水系統透過人工通報，資訊彙整不易，不利整備與應變。遠傳協助桃園市政府水務局建置「下水道雲端物聯網智慧監測系統」，即時掌握多元水情及下水道設施現場狀況，搭配路面淹水監視站影像蒐集，提供準確的積淹水高度監測和預測，並將災情預警資訊透過 App 向民眾推播，有效達到防減災功能。專案獲得「2018 智慧城市創新應用獎－智慧政府領域」、「2020 智慧城市創新應用獎－智慧水務領域」及「2020 雲端物聯網創新獎」。



## 智慧車聯

打造環境友善交通運輸系統 (SDG 11.2)

遠傳瞄準全球車聯網產業鏈，加入 5G 汽車通訊技術聯盟 (5G Automotive Association，簡稱 5GAA)，為全台首家加入該聯盟的電信業者，與世界級車廠及資通訊領導品牌，共同發展智慧交通運輸服務的終端解決方案。遠傳目前已協助各類共享交通運輸工具，如：腳踏車、出租電動單車、共享電動機車、共享汽車等及其新能源換電站、新經濟模式的商務應用呈現在市場上，為友善環境貢獻心力。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



### 智慧停車

提升停車效率，解決都市壅塞與空汙 (SDG 11.6)



遠傳為國內首家大規模戶外停車格智慧應用廠商，除與桃園市攜手打造「NB-IoT 智慧戶外停車資訊系統」，安裝於市區 400 個停車格的地磁儀器偵測停車位，提供桃園市民更即時準確的停車資訊，2020 年底已在六大城市（台中市、新竹市、新竹縣、台南市、新北市、南投縣等）完成 24,000 地磁感測器，大幅提升停車位管理效能與戶外車位周轉率，有效解決車輛壅塞、車流與怠速空汙及找不到停車位衍生的違停亂象等問題。



### 智慧路燈

以智慧監控技術提升能源使用效率，守護交通及社區安全 (SDG 3.6、7.3、11.2)



遠傳電信智能路燈管理方案，結合 LED 照明技術，搭配自有設計品牌的路燈控制器及 4G/NB-IOT 通訊技術，即時收集路燈各項數據，並以 VPN 的型態建置，提升物聯網應用安全性。遠傳在 2019 年取得國內最大亦是全球單一案例最大規模的「桃園智能路燈」計畫專案，並於 2020 年 7 月完成 80,000 盞智能路燈建置。智能路燈建置可創造價值相當於新台幣 1 億 7,679 萬元的經濟、環境與社會效益，包含減緩氣候變遷、改善空汙問題、降低交通事故發生率及經由節省之電費創造的其他經濟效益。



### 能源管理

協助企業建置智慧能源管理系統，提升再生能源使用 (SDG 7.2、7.3、12)



遠傳 2018 年即成立子公司旭天能源規劃太陽能發電與儲能系統、智慧電網建置等解決方案，同時自有開發智慧能源管理系統，除導入全台遠傳門市外，也協助政府與企業夥伴，達到能源管理智慧化目標，共同打造低碳永續家園。



### 智慧環境偵測

監測空氣品質，強化空汙管理 (SDG 11.6)



遠傳與宜蘭縣、台南市等縣市政府環境保護局合作之空氣品質感測物聯網布建計畫，協助於工業區建置空氣品質感測器，並將空氣品質感測數據資料上傳至環保署指定資料平台，進而讓空氣品質資訊公開，以提供加值分析、讓地方環保局掌握可疑排放源，加強環境執法稽查，確實改善環境品質。



### 人潮解析

透過大數據協助都市防災規劃 (SDG 9.1)



遠傳與台北市政府交通局合作「臺北市運輸走廊整合道路交通與電信資訊應用計畫」，應用電信大數據進行內湖科技園區之交通壅塞分析，透過人潮移動熱力影片視覺化呈現，讓交通單位全面掌握內湖地區壅塞特性和瓶頸路段，有益於市府未來交通運輸規劃與政策研擬，後續亦可應用於公車路線規劃、觀光與大型活動旅次分析、旅次鏈與移動熱點串聯、防災規劃等大範圍多面向之分析與應用。



### 交通大數據創新

透過大數據強化交通路網安全性 (SDG 11.2)



遠傳持續使用 Signal Data 研發出遠傳用戶 Physical Footprint 各式資料集，在去識別化處理後進行地理人流相關交通、零售等領域分析。目前已有各縣市政府交通局、觀光處、交通部運輸研究所、學術單位、交通工程顧問等機關之電信大數據專案實績，並已發展出起迄分佈、路網速率、行駛路徑、熱點分析等多項創新服務，協助相關之策略擬定及管理措施優化，以及掌握商機。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 第 4 章 關懷力

策略目標與績效

年度資本投入與年度創造效益

2020 亮點專案

4.1 人才經營

4.2 卓越服務



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 人才經營 - 策略目標與績效

發展指標	2020 年目標	達標情況	2021 年目標	2025 年目標
主管及員工績效設定導入永續相關 KPI	協理級以上導入 直營門市店長推廣永續門市活動	✓ 已達標	經理級以上帶人主管	全員導入
遵守勞動法規與人權	公司制度 100% 遵守相關勞動法規， 杜絕任何侵犯及違反人權的行為	✓ 已達標	公司制度 100% 遵守相關勞動法規， 杜絕任何侵犯及違反人權的行為	維護人權承諾的精神與基本原則，並要求 整體供應鏈廠商維護人權承諾的精神與基本原則， 攜手整體供應鏈廠商達成無違反人權行為
企業職場安全與健康雙認證	1. 持續通過 ISO45001 續評 2. 取得健康職場認證	✓ 已達標	1. 持續通過 ISO45001 換證 2. 臨廣辦公室獲得健康職場認證	持續通過 ISO45001 續評
員工溝通覆蓋率	員工溝通覆蓋率 100%	✓ 已達標	1. 員工溝通覆蓋率 100% 2. 至少舉辦兩場全員溝通會議	1. 員工溝通覆蓋率 100% 2. 至少舉辦三場全員溝通會議
提升員工淨推薦值 (eNPS)	+5 (5/10 月比較成長)	⊖ 未達標： +4 (2H:51, 1H:47)	推薦公司的 eNPS 達 50 (含) 以上	推薦公司的 eNPS 達 50 (含) 以上
平均每位員工每年教育訓練投入時數	課程通過並實際上課時數達 68 小時	⊖ 未達標： 62.72 小時 (受新冠肺炎疫情 影響減少實體課程堂數)	70 小時	70 小時；提升線上學習資源比重
促進員工成長權	1. 規劃員工自我發展課程 2. 員工課程學習機會達 100% 覆蓋率 3. TTQS 人才發展品質管理：通過金牌	✓ 已達標	1. 落實員工自我發展：2021 IDP 填寫率 100% 2. 員工課程學習機會達 100% 覆蓋率： 提供各層級必修課程 3. TTQS 人才發展品質管理：維持 TTQS 金牌資格	1. 促進員工成長權：提供員工依能力落差 自我規劃訓練 / 學習資源 2. 維持員工課程學習機會達 100% 覆蓋率 3. TTQS 人才發展品質管理：維持金牌
女性主管占有所有主管的人數比例 <sup>15</sup>	不低於 30%	✓ 已達標	不低於 30%	不低於 30%



長期目標 / 方向

營造獨特、貼心、安全的客戶服務及工作環境，成為消費者及員工首選的電信品牌



## 回應重大主題

- 人才發展與管理
- 員工健康與安全
- 人權與職場多元性

## 回應風險與機會

- 科技革新的負面衝擊 (人才面)



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 卓越服務 - 策略目標與績效

發展指標	2020 年目標	達標情況	2021 年目標	2025 年目標
各服務觸點淨推薦值 ( touchpoint-NPS )	1. 門市達 85 分 2. 客服達 43 分 3. 遠傳心生活 App 達 62 分	已達標： 1. 門市 91 分 2. 客服 52 分 3. 遠傳心生活 App 77 分	1. 門市維持 88 分以上 2. 客服達 46 分 3. 遠傳心生活 App 達 65 分	1. 門市維持 88 分以上 2. 客服達 50 分 3. 遠傳心生活 App 達 69 分
SGS Quilicert 服務驗證	通過驗證	已達標	持續通過 SGS Qualicert	持續通過 SGS Qualicert
參與加盟協會優良店長選拔並當選傑出店長	持續參與加盟協會優良店長選拔並當選傑出店長	已達標：3 位直營店長當選傑出店長，2 位獲特殊獎	當選傑出店長	當選傑出店長
資安管理國際標準認證	持續通過 ISO27001 資安管理國際標準認證	已達標	持續通過 ISO27001 資安管理國際標準認證	持續通過 ISO27001 資安管理國際標準認證
個資管理國際標準認證	持續通過 BS10012 個資管理國際標準認證	已達標	持續通過 BS10012 個資管理國際標準認證	持續通過 BS10012 個資管理國際標準認證
零個資外洩	零個資外洩事件	未達標： 續約簡訊媒體報導事件 1 件 ( 詳 4.2.3 隱私保護 )	零個資外洩事件	零個資外洩事件



長期目標 / 方向

營造獨特、貼心、安全的客戶服務及工作環境，成為消費者及員工首選的電信品牌



## 回應重大主題

- 資訊安全及隱私保護
- 品牌形象管理

## 回應風險與機會

- 網路安全措施失效





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 人才經營 - 年度資本投入與年度創造效益

### 年度資本投入

#### 智慧資本

- 專業知識 / 技術培訓投入金額 \$391 萬

#### 人力資本

- 年度培訓投入 \$1,970 萬
- 年度招募投入 \$505 萬
- 年度薪資與福利 \$65 億

### 年度創造效益

#### 智慧資本

- 專業知識 / 技術培訓總時數 53,807 小時

#### 人力資本

- 受訓員工總人數 5,771 人
- 員工整體流動率 16.35%
- 人均訓練時數 62.72 小時
- 員工敬業度 76%<sup>16</sup>
- 年度新進員工數 768 人

## 2020 亮點專案

### 舉辦黑客松競賽 提升數位文化及應用能力

2020 年遠傳為了提升員工數據文化及數位工具應用的能力，舉辦數據力與協作力黑客松競賽，激勵員工跨部門組隊參賽，提出創新的解決應用方案。

「遠傳 x Tableau 數據力黑客松」參賽團隊需要使用商業智慧 (Business Intelligence, BI) 軟體「Tableau」解決部門報表分析需求；「遠傳 x Teams 協作力黑客松」則鼓勵同仁運用微軟「Microsoft 365」雲端服務技術，提出創新應用，提高工作效率。

2020 年兩場黑客松共 51 隊報名參賽，競賽過程包含教育訓練、實地競賽、初選及複選，最終兩場分別選出前三名隊伍，獲勝團隊頒發遠傳幣及獎品，冠軍隊伍可獲得 3 萬元遠傳幣獎勵。



### 打造多元溝通管道 開放即時互動

遠傳提供多元的溝通管道與平台，開放員工對公司提出回饋與建議。員工可以隨時透過內部網站及申訴信箱提出改善建議，或透過定期舉辦的神燈會議及全員溝通會議 (Town Hall Meeting) 直接與高階管理階層溝通。

2020 年因應疫情影響，遠傳將全員溝通會議由實體轉為線上直播，並開放員工透過「Slido」線上互動工具即時提問，由高階管理階層回應員工需求。此會議由總經理親自主持，向員工分享公司營運策略與財務情況、年度數位創新專案、具體回應員工關心議題，促進雙向溝通與理解。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 卓越服務 - 年度資本投入與年度創造效益

## 年度資本投入

## 智慧資本

- 遠傳心生活 App 優化 / 維護投入金額 \$2,204 萬

## 社會關係資本

- 品牌經營投入 \$2 億
- 門市服務人員及客服人員培訓投入 \$342 萬

## 年度創造效益

## 智慧資本

- 遠傳心生活 App 滿意度 77 分

## 社會關係資本

- 遠傳官方社群網站觸及人數 827 萬人
- 整體滿意度 67 %

## 2020 亮點專案

## 顛覆傳統電信市場之區域代理制度

各家電信業者透過盤商經營傳統通訊市場通訊行，各盤商經營區域重疊且權責規範較不透明。遠傳建構全台最完整的店家資訊，運作創新之遠傳區域代理制度，顛覆傳統通訊舊有經營模式，讓遠傳創造市場的三贏局面。



## 打造創新複合門市 多元化異業合作

隨著市場環境變化，遠傳通路模式也不斷創新。遠傳延續前一年跨業結盟策略，2020 年首次攜手全國電子開設土城中央店，並持續與 7-ELEVEN、路易莎咖啡與全家便利商店等品牌聯合展店，打造新穎的複合店格。遠傳複合體驗門市的來客數相較於一般門市可達 5 倍增幅，電信門號與數位服務銷售業績也提升達 140%。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

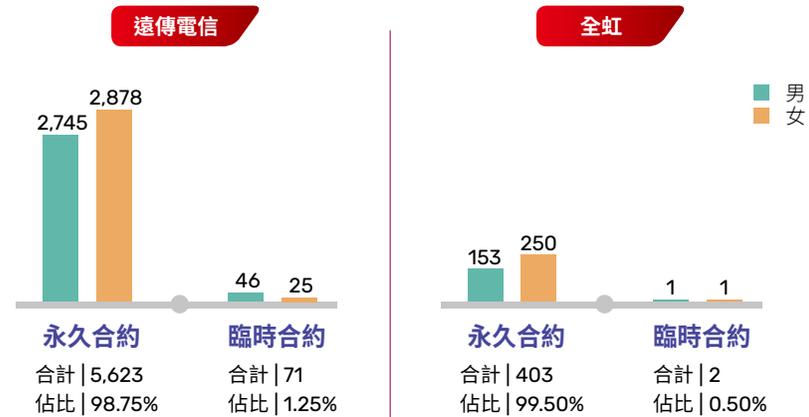
附件

## 4.1 人才經營

## 4.1.1 人力資源管理

## 人力資源總覽

遠傳員工結構女性員工占比略高於男性，分別為 52% 與 48%；其中，女性主管（經副理級以上）於管理階層中占比為 33%。遠傳 98.8% 以上員工皆為以永久合約聘僱之本國員工。為因應 5G 新世代，遠傳持續招募新科技人才，並進行適當性的人員結構調整計劃，2020 年員工總數為 6,099 位，另約 134 位非員工工作者從事專案工程師、行政支援及物流相關作業。

2020 年員工總數 - 依合約別區分<sup>17</sup>

員工平均年齡及平均年資統計



員工學歷統計

## 遠傳電信

單位：人

	男性	女性	合計
高中職	295	565	860
專科 / 大學	1,964	2,038	4,002
碩士	522	297	819
博士	10	3	13

## 全虹

單位：人

	男性	女性	合計
高中職	27	95	122
專科 / 大學	117	151	268
碩士	10	5	15
博士	-	-	-

<sup>17</sup> 此處永久合約同不定期合約，臨時合約同定期契約。依據勞動基準法第九條，定期契約係指臨時性、短期性、季節性及特定性工作；有繼續性工作為不定期契約。遠傳企業僅於台灣地區營運。



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 人力招募與留任

5G 時代來臨，為因應電信產業變革趨勢，遠傳積極招募具備電信、數位媒體、資安、雲端、人工智慧、物聯網等跨界、跨域、跨業整合服務技術人才，以持續累積創新領域人力資源。同時，為吸引更多有潛力有意願投入資通訊科技產業的人才，遠傳深耕校園，與多間學校相關系所發展多元合作模式，致力整合校園資源，培育各領域專業人才。遠傳也運用集團資源，推動與元智大學及亞東技術學院產學合作專案，提供在校學生實習或產學合作專案的機會，表現優異之實習生期滿或畢業有機會轉任正職職務。2020 年實習生共 12 位，其中 1 位轉為正式職務。

## 遠傳電信

## 2020 年度新進人員統計

單位：人

	男性	新進率	女性	新進率	合計	新進率 <sup>18</sup>
30 歲以下	195	45.67%	249	44.70%	444	11.65%
30-50 歲	174	9.07%	136	6.24%	310	24.41%
50 歲以上	13	2.91%	1	0.60%	14	2.28%
總計	382	13.69%	386	13.30%	768	13.49%

2020 年度離職人員<sup>20</sup> 統計

單位：人

	男性	流動率	女性	流動率	合計	流動率 <sup>22</sup>
30 歲以下	209	42.11%	213	38.97%	422	42.89%
30-50 歲	216	16.20%	217	16.59%	433	10.57%
50 歲以上	13	15.38%	4	0.00%	17	2.77%
總計	438	28.54%	434	27.42%	872	15.31%

## 全虹

## 2020 年度新進人員統計

單位：人

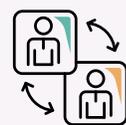
	男性	新進率	女性	新進率	合計	新進率 <sup>19</sup>
30 歲以下	11	57.89%	25	45.45%	36	48.65%
30-50 歲	24	20.00%	21	11.54%	45	14.90%
50 歲以上	0	0%	0	0%	0	0%
總計	35	22.73%	46	18.33%	81	20.00%

2020 年度離職人員<sup>21</sup> 統計

單位：人

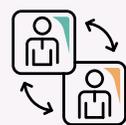
	男性	流動率	女性	流動率	合計	流動率 <sup>23</sup>
30 歲以下	11	57.89%	19	34.55%	30	40.54%
30-50 歲	28	23.33%	21	11.54%	49	16.23%
50 歲以上	0	0.00%	3	21.43%	3	10.34%
總計	39	25.32%	43	17.13%	82	20.25%

## 職缺內部替補率



遠傳電信

總計 7%



全虹

總計 1%

<sup>18</sup> 新進率 = 2020 年度新進人員總數 / 2020 年度該年齡組員工數<sup>19</sup> 新進率 = 2020 年度新進人員總數 / 2020 年度該年齡組員工數<sup>20</sup> 離職人員為自願離職人員，不包含死亡、退休、資遣及解僱<sup>21</sup> 離職人員為自願離職及非自願離職人員，不包含死亡、退休、資遣及解僱<sup>22</sup> 流動率(年齡) = 2020 年度該年齡組自願離職人員總數 / 2020 年度該年齡組員工數

流動率(總計) = 2020 年度自願離職人員總數 / 2020 年度總員工數

<sup>23</sup> 流動率(年齡) = 2020 年度該年齡組離職人員總數 / 2020 年度該年齡組員工數

流動率(總計) = 2020 年度離職人員總數 / 2020 年度總員工數



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 員工薪資與福利

遠傳相信平等且具競爭力的薪資與福利條件為留任人才的關鍵因素之一。在薪酬制度方面，遠傳各職務起薪並無男女之別，且所有職務薪資皆高於政府法定基本薪資，各類型職務的女男平均薪資比亦維持平衡。遠傳另提供年終獎金、目標達成獎金、業務獎金及特殊表現獎勵等，表揚表現優異之同仁，期塑造高績效的企業文化。

	遠傳電信	全虹
基層職級薪資高於法定最低薪資比 <sup>24</sup>	16.0%	12.2%

非主管<sup>25</sup>職全時員工薪資

## 遠傳電信

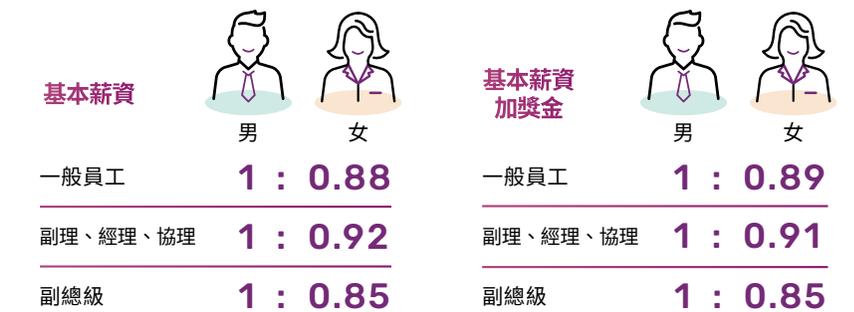
項目	單位	2019	2020	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數 <sup>26</sup>	人數	5,260	5,283	0.43%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	4,706,830	4,862,701	3.31%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	895	921	2.91%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	762	797	4.59%

## 全虹

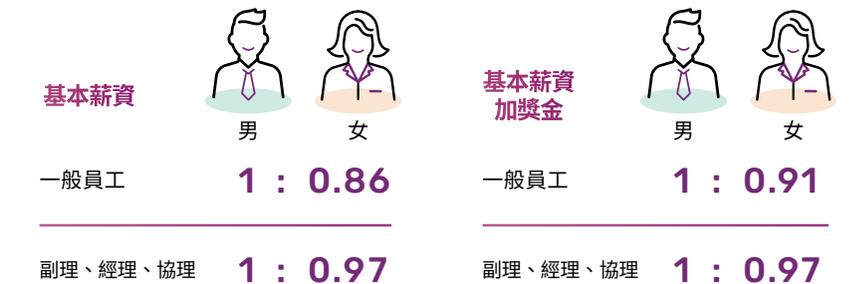
項目	單位	2019	2020	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數	人數	333	350	5.11%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	193,652	211,412	9.17%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	582	604	3.87%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	550	568	3.32%

## 一般員工及管理階層平均薪資比

## 遠傳電信



## 全虹



<sup>24</sup> 台灣 2020 年 1 月 1 日實施之基本薪資為新台幣 \$23,800 元

<sup>25</sup> 非主管指無帶人之職務

<sup>26</sup> 非擔任主管職務之全時員工人數 = (當年在職給薪滿六個月(含)以上之員工人數 - 擔任主管職務之員工人數 - 扣除部分工時之員工人數) / 任職天數比例的加權平均

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

在福利政策方面，除享基本法定福利外，遠傳對於所有員工提供優於法令規範的在職員工健檢項目與癌症預防篩檢。為營造工作與生活平衡的幸福職場環境，公司亦特設其他多元福利，包含員工團體保險（涵蓋員工子女）、退休金、手機補助等福利項目，並成立職工福利委員會，鼓勵社團活動及員工旅遊。

## 員工福利

福利項目	說明
 給薪傷病假與志工假	每年享有 5 天優於法定福利之全薪病假；提供一年 2 天的有薪志工假，鼓勵同仁參與公益活動
 員工餐廳	與國泰綜合醫院營養師合作，推出無肉蔬食專案與健康套餐，建立正確飲食習慣
 彈性工時	設有 4 個彈性上下班時段（2020 年新增一時段），工作團隊中如有不同上班時段需求，可經由內部討論提出申請調整工作時間
 在家及遠端辦公	依員工工作業務需求，經主管許可後可申請在家工作；依工作屬性不同，例如：業務人員、網路維運工程師，需長時間在外辦公，可隨時隨地辦公
 優於法規的產假 / 陪產假	產假（含產檢假）及陪產假各為 6 天，皆優於法定天數 1 天，小產假期間薪資照付且不計入病假
 育嬰假與分娩補助	依法提供育嬰假；無論男女性員工，皆提供分娩補助 1,200 元
 員工托兒方案	與臨近幼兒園及托兒所合作，提供同仁孩童課後課程、托育課程等服務，使員工可彈性運用並享有優惠費用；另設有親子社團，規劃多元活動如藝術鑑賞、親子 DIY 手作、健康促進等活動；定期辦理嬰幼兒健康講座，提供產後女性員工哺乳與育兒資訊；各地辦公場所設有優質哺集乳室，榮獲各地衛生單位認證與獎項
 辦公處所健康樂活設施	自動體外心臟電擊去顫器、Health 健康 + 血壓量測設備，部分辦公區域提供如按摩椅、健身腳踏車、迷你高爾夫等設施供同仁樂活紓壓

## 2020 年育嬰假統計

單位：人

育嬰假	男性	女性	總計
符合育嬰假申請資格人數 (A)	111	400	511
實際申請人數 (B)	6	86	92
申請率 (B/A)	5.4%	21.5%	18.0%
報告年度待復職人數 (C)	8	85	93
申請復職人數 (D)	5	64	69
復職率 (D/C)	62.5%	75.3%	74.2%
上一年度復職人數 (E)	2	53	55
上一年度復職滿一年人數 (F)	1	47	48
留任率 (F/E)	50.0%	88.7%	87.3%

在退休福利方面，遠傳依據《勞動基準法》規範對正式聘用員工訂有退休辦法，對於繼續選擇舊制或選擇新制但保留舊制年資之員工，每月按薪資 2% 提撥退休準備金，交由勞工退休準備金監督委員會管理，並以該委員會名義存入台灣銀行帳戶。因應 2005 年 7 月 1 日實施之新制「勞工退休金條例」，遠傳針對選擇新制之員工依其每月薪資 6% 投保，按月提繳勞保局。退休準備金皆足額提列，確保足夠支付符合退休條件同仁的退休金費用。

## 2020 年退休金統計

單位：新台幣仟元

退休金負債	509,090
退休金費用	136,189





## 報告書閱讀指引

### 目錄

### 關於本報告書

### 經營者的話

### 2020 年里程碑

### 2020 年獲獎與亮點績效

### 年度專案

### 第 1 章 永續價值創造

### 第 2 章 成長力

### 第 3 章 創新力

### 第 4 章 關懷力

### 第 5 章 包容力

### 第 6 章 綠實力

### 附件

## ▶ 4.1.2 人力發展

### 遠傳電信

遠傳電信每年均重新檢視員工發展計劃的全面性與合宜性，確保其與公司策略及營運目標緊密連結。面對數位轉型挑戰，遠傳以自身核心價值與職能模型為基礎，強調領導與專業人才培育、創新技能盤點與提升、建立多元學習夥伴機制，建立融合 Education, Exposure, Experience 的 3E 遠傳人才發展模型，以文化、領導與人才為主要方向，致力於提升主管與同仁之全面性思維與技能。

遠傳對全體同仁的訓練規劃與安排，是依據組織內部的診斷、收集市場趨勢與聆聽客戶需求，將公司目前或未來所需要的元素放入遠傳的發展旅程，並強調各階層課程內容串連，讓同仁透過課程實作解決實務問題並獲得實際成效。遠傳持續透過進修補助鼓勵優秀員工申請國內外大學深造，針對追求未來有不一樣職涯規畫的同仁，亦提供集團內工作媒合機會，並舉辦面試技巧與能力訓練課程，提升同仁繼續就業能力與生涯規劃輔導。雖 2020 年受 COVID-19 影響訓練規畫與執行，人力資源單位與資訊技術單位及事業單位合作開發線上課程，擴增專業職能線上課程資源，共開設 1,615 班次教育訓練課程，員工平均受訓時數達 62.72 小時，全員投入總費用達 \$19,696,832 元，平均每人訓練費用為 3,459 元。

## 人才發展策略

### 領導與專業人才培育

#### 🎯 目標 | 培育數位轉型時代所需要的領導與專業人才

#### 建立共通語言，從上到下全面推動績效管理課程

面對 VUCA 環境 (易變性 volatility、不確定性 uncertainty、複雜性 complexity、模糊性 ambiguity)，公司期許同仁能在行為展現上更符合遠傳文化，同時提升主管與員工溝通品質，於 2020 年進行績效管理制度調整，展開績效管理制度線上線下說明會，依據各階層主管需求，規劃策略展開工作坊、策略執行力工作坊、績效即戰力課程等主題訓練，16 班次共培訓約 460 名主管，依職級規劃課程內容，另亦提供全體員工線上學習資源，以期建立全公司一致性觀念與溝通語言。

#### 協助華麗轉身，持續舉辦新任主管培訓營

面對職涯轉換，遠傳持續舉辦新任主管培訓營，提供新任主管最需要的管理觀念與技能，並透過班級群組經營協助新任主管持續交流精進，2020 年度共完成約 30 人次培訓。

#### 落實大人物，持續推動菁英人才培育計畫與 Presales Boot Camp

遠傳自 2016 年起持續推展菁英計畫，各梯次新進人員進入公司後需接受為期 18 個月產業與職能培訓、跨部門輪調、Mentor 輔導與定期評核，於 2020 年完成第四屆菁英計畫，共 21 位同仁參加培訓。另外亦持續進行潛力人才招募與培訓計畫，例如與企業暨國際事業群合作規畫 Presales Boot Camp，依需求規劃產業與趨勢通識課程內容，增加團隊活動與競賽，以提升新人團隊向心力。調查結果顯示同仁滿意度 4.64 (滿分 5 分)，同仁反映有助於適應公司文化與產業趨勢實務，充分提供潛力人才應有的軟實力、硬技術與 OJT 的磨練機會。

#### 推動高階主管講座，拉近彼此的距離

總經理以女性高階主管角色分享職場經驗，包含成長經歷、異國跨文化工作經驗、家庭生活與媽媽經，提醒女性主管找到屬於自己的正能量，面對職場挑戰與自我期許。課程共邀請 94 名經理級以上女性主管參與，三梯次課程滿意度為 4.67，未來將規劃更多類似高階主管經驗談。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 成為多元學習夥伴

 **目標** | 透過內部專家建構實體與線上學習管道，轉化為學習型組織

## 知識管理前哨，完成首批內部講師培訓

因應遠傳精實、轉型、再成長策略，推展人才發展多元學習方案－內部講師招聘暨培訓計畫，旨在於累積公司智慧資本，鼓勵與培養組織專業人才傳承特有知識與經驗，並管控訓練資源以強化訓練發展績效。2020 年首波招聘培訓 24 位內部講師，預計於 2021 年將展開內部講師課程開班計畫，規劃近 65 堂以上課程，期促進內部知識管理與形塑組織學習文化。

## 強化線上學習，成為多元學習夥伴

著眼學習型態調整與自主學習安排，2020 年度因應疫情因素，上半年與內外部單位合作辦理包含【政大預應疫情後之新競局】系列講座、Google Ads Power User Boot Camp 等外部線上資源課程，亦與內部夥伴如網路暨技術群、Next Gen4 Program 合作完成相關專業課程，開放內部同仁學習。另外與天下創新學院合作推出自主訓練課程，2020 年第四季共推出 10 門課供同仁依據自我發展規劃報名。2021 年將持續優化線上學習系統，建立豐富的知識庫，提供更多元學習資源。



策略展開工作坊課程



菁英人才培訓計畫

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件



## 2020 年員工訓練類別統計

遠傳電信

七大訓練類別	說明	班次	佔比
內訓 - 合規風險訓練	包含公司規範課程如內稽內控、職場零暴力宣導、誠信經營與從業道德規範或法令規範課程	10	0.62%
內訓 - 核心職能訓練	以遠傳核心價值與職能所展開之全員所需具備之職能課程	3	0.19%
內訓 - 管理職能訓練	身為管理人員所需接受之管理職能訓練	36	2.23%
內訓 - 新任角色訓練	包含新進人員、新任主管、內部講師或公司人才培育專案	115	7.12%
內訓 - 專業職能訓練	以全員工作所需之軟性技能、工具軟體與產業趨勢相關課程	1,137	70.40%
外訓 - 自我發展訓練	外部訓練與在職進修訓練	302	18.70%
全員參與訓練	年度與季度員工大會 (Town Hall Meeting)	12	0.74%
總計		1,615	100.00%

## 全虹

全虹 2020 年推動「建設關鍵人才梯隊」培訓專案，進行關鍵人才 IDP 發展計畫，並持續進行數位創新人才之培養，打造具「數位力」、「行銷力」、「合作力」之高智能團隊。整個訓練體系設計透過 TTQS 人才發展品質管理系統，有效打造連結營運策略之訓練體系，以培養員工貫徹營運策略所需職能，其中包含強化物流服務應對、提升維修人員客訴處理能力與建立後勤人員內部顧客優質服務新思維。此外，亦透過「菁英店長發展暨培育計畫」，培養運用數位行銷工具的能力與顧問式銷售技巧，創造跨單位協作之綜效，以獲取營運利益最大化。全虹的培訓體系包括管理類、通識類、專業類及軟性講座等課程，以及新進人員訓練課程，並因應特定團隊需求量身設計的團隊共識營。2020 年內外訓共計舉辦 74 班次，總員工平均訓練時數達 18.6 小時，訓練投入總費用達 \$2,243,011 元，較前一年度提高 42%。

2020 年受訓員工人數、時數及性別分佈<sup>27</sup>

遠傳電信

職級	女性		男性		總計	
	人數	平均受訓時數	人數	平均受訓時數	人數	平均受訓時數
一般員工	2,492	69.07	2,044	53.63	4,536	62.11
經副理級	374	79.41	671	59.41	1,045	66.57
協理級以上	37	67.03	76	44.14	113	51.63
總計	2,903	70.37	2,791	54.76	5,694	62.72



## 2020 年員工訓練類別統計

全虹

訓練類別	班次	佔比
內訓 - 主管訓練	16	17.98%
內訓 - 直營門市訓練	29	32.58%
內訓 - 物流部門訓練	2	2.25%
內訓 - 通識訓練	22	24.72%
內訓 - 新人訓練	11	12.36%
內訓 - 維修部門訓練	1	1.12%
外訓 - 人資、物流、財務、總務	8	8.99%
總計	89	100.00%

<sup>27</sup> 以上時數為參加課程實際時數，人數不含非全職員工

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 2020 年員工訓練投入金額

全虹

	單位	2018	2019	2020
員工訓練總金額	新台幣元	831,929	1,577,661	2,243,011
員工訓練總時數	小時	5,940	7,756	7,540
總員工數	人	418	399	405
員工平均訓練金額 <sup>28</sup>	新台幣元	1,990	3,954	5,538
員工平均受訓時數 <sup>29</sup>	小時	14.2	19.4	18.6

2020 年受訓員工人數、時數及性別分佈<sup>30</sup>

全虹

	女性			男性		
	人數 (人)	平均受訓時數 (小時)	平均花費金額 (新台幣元)	人數 (人)	平均受訓時數 (小時)	平均花費金額 (新台幣元)
主管 <sup>31</sup>	17	68.4	47,416	29	49.1	28,285
非主管 <sup>32</sup>	234	14.6	1,394	125	12.4	2,324
總計 <sup>33</sup>	251	18.2	4,511	154	19.3	7,212

## ▶ 4.1.3 多元職場

## 遠傳人權政策

遠傳制定有「[人權承諾與政策](#)」，致力維護員工基本人權，遵守相關勞動法規，支持並遵循國際人權公約，包括「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「聯合國企業與人權指導原則」、國際勞工組織「工作基本原則與權利宣言」等；此承諾適用範圍包括遠傳（含子公司）、供應商與商業合作夥伴。對於合作廠商，遠傳亦訂定「[供應商企業社會責任準則](#)」以相同標準期許並要求合作廠商符合人權承諾的精神與基本原則。遠傳每三年定期執行人權盡職調查，審視是否存在重大人權問題、檢核管理績效並制定持續改進計畫，期望提升員工、合作夥伴、供應商和客戶等利害關係人之人權意識，並公開揭露。最近一次調查於 2021 年上半年完成，完整涵蓋員工、供應商、客戶、社區居民等價值鏈環節。

根據鑑別結果，遠傳員工主要高風險人權議題包括使用者隱私權保護、人身自由與安全及家庭生活權；供應商包括工作與勞動條件保障、健康權、強迫勞動；客戶包括使用者隱私保護、不歧視；社區居民則包括人身自由與安全、健康權、自主權。針對這些議題皆已建立管理政策與人權事件發生之處理流程。完整鑑別方法、鑑別結果、減緩及改善計畫詳參閱遠傳[人權盡職調查報告](#)。

<sup>28</sup> 每位員工平均訓練金額 = 員工訓練總金額 / 總員工數

<sup>29</sup> 每位員工平均受訓時數 = 員工訓練總時數 / 總員工數

<sup>30</sup> 以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工



## 2020 年培訓專案與人才發展計畫

全虹

培訓專案與人才發展計畫	內容
管理職能暨通識訓練	以「打造未來所需關鍵人才梯隊建置」作為 2020 年度訓練主軸
門市傑出店長培育計畫	菁英店長訓（團隊影響力）、儲備店長訓（店務管理培養）、門市人員訓（服務精緻化）
物流現場品質管理訓練	以掌握智慧物流定位與功能展現為主軸，進行流程梳理，培養專業職人，以強化營運流暢
維修站務管理人才訓練	(1) 培養雙贏談判力，建立良好夥伴關係；(2) 建立客訴處理機制，提高顧客滿意度

<sup>31</sup> 含主任或站長以上帶人主管，每位主管(女/男)平均受訓時數(小時) = 主管(女/男)訓練總時數 / 主管(女/男)總員工數(小時)

<sup>32</sup> 每位非主管(女/男)平均受訓時數(小時) = 非主管(女/男)訓練總時數 / 主管(女/男)總員工數(小時)

<sup>33</sup> 每位員工(女/男)平均受訓時數(小時) = 員工(女/男)訓練總時數 / (女/男)總員工數(小時)



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 人權議題風險鑑別

透過聯合國及國際相關文件、國內外產業人權風險趨勢研擬鑑別清單進行鑑別

## 人權議題風險排序

納入遠傳價值鏈之上中下利害關係人，以「發生機率」、「嚴重性」兩主軸進行風險議題鑑別

## 管理與風險緩解措施

針對高風險議題發生處理或預防狀況進行調查與說明，並將風險鑑別結果提交各負責單位進行相關減緩措施研擬，並減少衝擊

## 政策檢視與調整

視衝擊情況調整人權政策，針對高風險人權議題進行減緩及調適策略，以降低人權風險的衝擊

## 資訊公開揭露

每三年重新檢視，並公開揭露盡職調查結果

## 多元包容職場

遠傳致力營造多元、包容且男女平等的工作環境，提供男性及女性員工平等任用及職涯發展機會，並達成女性主管占有所有主管的人數比例不低於 30% 之目標。員工的新資獎勵和晉升調整，完全依據個人能力和績效，不受國籍、種族、年齡、性別、婚姻狀況、性別認同、身心情況、信仰、政治立場性等影響。遠傳亦成立「性騷擾申訴處理委員會」與建立申訴事件處理流程，並設立員工申訴信箱，2020 年遠傳電信與全虹未有性騷擾事件發生。



## 員工性別與年齡統計 - 依職級

## 遠傳電信

	人數	男性佔比	女性佔比	年齡層	年齡層佔比
一般員工	5,195	47.20%	52.80%	30 歲以下	18.94%
				30-50 歲	73.36%
				50 歲以上	7.70%
經副理級	389	68.12%	31.88%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	63.50%
				50 歲以上	36.50%
協理級	87	67.82%	32.18%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	41.38%
				50 歲以上	58.62%
副總級以上	23	65.22%	34.78%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	13.04%
				50 歲以上	86.96%
全體員工	5,694	49.02%	50.98%	30 歲以下	17.28%
				30-50 歲	71.95%
				50 歲以上	10.77%

## 全虹

	人數	男性佔比	女性佔比	年齡層	年齡層佔比
一般員工	354	35.03%	64.97%	30 歲以下	20.90%
				30-50 歲	74.29%
				50 歲以上	4.80%
經副理級	47	57.45%	42.55%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	78.72%
				50 歲以上	21.28%
協理級	4	75.00%	25.00%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	50.00%
				50 歲以上	50.00%
副總級以上	0	0	0	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	0.00%
				50 歲以上	0.00%
全體員工	405	38.02%	61.98%	30 歲以下	18.27%
				30-50 歲	74.57%
				50 歲以上	7.16%



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 其他員工多元性統計 - 依職級

遠傳電信

		人數	佔比	主管職人數	佔比
種族 / 國籍	外籍 <sup>34</sup>	7	0.12%	0	0.00%
	本籍 - 原住民	37	0.65%	0	0.00%
	本籍 - 亞裔華人	5,650	99.23%	499	100.00%
身心狀況	身心障礙	40	0.70%	1	0.20%

	佔比
女性員工	50.98%
女性員工 - STEM 相關部門	31.27%
女性經副理級	31.88%
女性經副理級、協理級	31.93%
女性經副理級、協理級 - 業務部門	43.59%
女性副總級	31.82%

註：STEM 代表科學 (Science)、科技 (Technology)、工程 (Engineering)、數學 (Mathematics) 四領域

## 員工關懷與溝通

為建立企業透明開放的溝通文化，遠傳設置多元溝通管道以維持與員工良好互動並積極保障員工權益。主要溝通管道及各管道溝通績效詳述如下：

遠傳電信

溝通管道	2020 年溝通內容
神燈會議	每季召開會議，2020 年共召開 4 次神燈會議，會議內容包括公司營利概況、未來拓展計畫及相關勞資關係議題之討論。遠傳全體員工接受勞資集體協商之保障，並以此做為溝通和保護員工權益之勞資協商機制，勞工代表可經由員工自行提名或經由不同團體選任產生。
聯合職工福利委員會	每 2 個月召開會議，必要時得召開臨時會議。2020 年共召開 8 次會議，主要討論推動員工旅遊、舉辦年節大街、社團管理、廠商優惠等福利措施。相關資訊皆定期透過福委會網站公告，所有職工皆可上網瀏覽，並提供諮詢信箱進行雙向溝通。
全員雙向溝通會議	2020 年共召開 4 次全員會議，包括 1 次員工大會及 3 次全員溝通會議。 員工大會是由董事長佈達過去一年努力成果與市場競爭態勢，鼓勵同仁攜手面對未來挑戰，亦於會中感謝資深同仁的貢獻並公開表揚優良員工。 全員溝通會議由總經理與各事業部最高主管共同主持，分享經營成果與新的策略方針外，也提出同仁關心的議題進行溝通，與會同仁更可透過數位溝通工具即時提出問題，由總經理與事業部主管即時回覆，促成有效的雙向溝通。
遠傳內部報導電子報	每周五定期出刊「遠傳報馬仔」，刊載遠傳一周大事，報導內容包括重要活動、部門介紹、專案亮點、員工關心議題等，讓全體員工對遠傳更了解，以落實遠傳品牌精神，與同仁靠得更近。
員工意見調查	每 2 年進行「Connect for Best」員工敬業度調查，深入瞭解激勵同仁工作成就動機的因素，並與台灣市場各產業、全球高科技產業進行外部比較，讓管理團隊更客觀、精準瞭解同仁工作感受，作為改善工作環境的參考。2020 年最新的調查回覆率高達 83%，結果顯示 76% 員工高度認同公司，特別在敏捷、創新文化推動與人才培育方面滿意度都達 80% 以上，呈現員工高度敬業。下屆調查將於 2022 年實施。另，2020 年遠傳體現關懷之核心價值，透過 eNPS 員工淨推薦指數調查，傾聽員工心聲，蒐集同仁回饋，共完成 123 件建議改善事項。改善的事項包括績效考核、晉升管理與制度、部門溝通、教育訓練，工作環境與軟硬體設備等類別。
遠傳內部網站	不定期發行遠傳最新消息、遠傳心交流及員工優惠於內部網站，幫助同仁瞭解公司活動動態，更設有「同仁建議」與「申訴信箱」兩個員工回饋專區，員工回覆內容完全保密，由專責單位負責處理，提供同仁抒發心聲之溝通平台。 • 2020 年「同仁建議」反應意見共 96 件，事由聚焦於產品建議、安全健康等類型，均已在網站上公開回應處理 • 2020 年「申訴信箱」之員工個案共 9 件，均依循公司規範流程分別成立專案小組進行調查與處理，並與員工妥善溝通，截至 2020 年 12 月 31 日前皆已結案

<sup>34</sup> 外籍員工分別來自日本、中華人民共和國、香港、泰國、韓國、印尼



## 報告書閱讀指引

### 目錄

### 關於本報告書

### 經營者的話

### 2020 年里程碑

### 2020 年獲獎與亮點績效

### 年度專案

### 第 1 章 永續價值創造

### 第 2 章 成長力

### 第 3 章 創新力

### 第 4 章 關懷力

### 第 5 章 包容力

### 第 6 章 綠實力

### 附件



#### 全虹

溝通管道	2020 年溝通內容
年度員工互動大會	由總經理主持，分享經營成果與新的方針，增進全員溝通與了解。2020 年度總經理偕同 L1 主管全台走透透，依部門別分別進行 7 場與同仁面對面員工溝通雙向會議，充分瞭解員工的需求及問題，並提出後續改善配套措施。
職工福利委員會	每季召開會議，2020 年共召開 7 次會議。主要為推動旅行社旅遊網站平台、舉辦年度家庭日等，以提供同仁更優質、多樣化的員工旅遊選擇，促進福利改善與組織和諧。
全虹電子期刊	每季出刊，2020 年共計出刊 4 次。為增進組織學習與分享，重點內容為公司動態、母子公司消息、訓練課程分享、心得分享、活動專欄等。
「我有話要說」申訴信箱	同仁與相關權責單位反應或主管溝通而無具體結果，可利用申訴信箱反應，尋求協助。2020 年共計接獲 1 件申訴案件，已由人資單位進行調查為同仁之間相處配合之問題，透過當面溝通與協調，2020 年 12 月 31 日前已妥善處理完畢，並未發現違反勞動與人權相關法規之情形。

#### 4.1.4 員工健康與職場安全

### 遠傳電信

#### 員工健康與職場安全

##### 專責職業安全衛生單位及職業安全衛生政策

遠傳電信設有「職業安全衛生委員會」及專責職業安全衛生單位，執行工作環境改善並確保員工工作安全等任務。職業安全衛生委員會共 18 人，委員會成員依照法規組成，其中勞工代表共計 9 人，占委員會人數 50%。委員會每季開會一次，規劃職業安全衛生管理計畫及自動檢查計畫，及討論、調查與分析相關職業災害並檢討職業安全衛生改善事項，落實災害預防溝通與管理。此外，職業安全衛生單位亦積極向員工及承攬商宣導災害預防觀念，2020 年共辦理各類職業安全衛生教育訓練共 105 場、1,151 人次參加。同時設有「安全與健康」網站，宣導災害預防之相關資訊，強化員工災害意識。

##### 遠傳電信「職業安全衛生政策」

- 1 以人為本及尊重生命，保護員工的安全健康。
- 2 遵守法令及相關要求，提供安全的工作環境。
- 3 全員參與及共同創造，持續改善系統之績效。
- 4 風險管理及健康促進，達到永續經營之目標。



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 營造健康職場環境

遠傳電信積極推動員工運動風氣，營造健康職場環境，致力於打造「樂活健康職場」，於 2019 獲得教育部體育署「運動企業認證」。相關健康促進活動如下：

## 遠傳電信

活動名稱	活動內容
「卡路里挑戰賽」	2020 年 6 月至 7 月期間推出結合 Health 健康 + App 的「計步比賽」，鼓勵同仁參與健康活動，養成規律的運動習慣。本次活動共 951 人報名參加，累積共 123,745,340 步，參加同仁共走 61,872 公里，以台灣環島一圈約為 1,139 公里計算，約可繞台灣 54 圈。
「享瘦人生減重競賽活動」	2018 年起連續三年辦理，2020 年完成參賽人數 393 人，共減重 911 公斤，並提供獎品計新台幣 15 萬元予優勝者；活動累計 1,267 人完成賽事，共減重 3,316.3 公斤。
「遠傳健康久久」運動健康「社團活動」	目前共有 32 個社團，其中有 23 社團屬於運動型社團，每年補助社團經費最高為 10 萬元，2020 年度共計舉辦 746 次社團活動，共計 15,027 人次參加。
「防疫快閃小學堂活動」	因應新冠肺炎防疫，宣導員工正確防疫知識，推動「防疫快閃小學堂活動」，2020 年共 880 人次參與，並提供 1 萬元抽獎獎品。
「樂活防疫」健康動一動	因應新冠肺炎防疫，於「健康安全網頁」發布運動教學影片，向同仁宣導適量運動以提升自身免疫力，2020 年點閱率為 6,891 人次。
協助舉辦第三屆千人捐血活動	受新冠肺炎疫情影響，全台血庫告急，遠傳協助社團法人台北內湖科技園區發展協會（內科協會）舉辦千人捐血活動之起動儀式，並由員工於現場進行「有氧拳擊表演」。
辦公場域設置按摩室	聘請 18 位視障按摩師免費提供員工按摩服務以舒緩工作壓力與骨骼肌肉放鬆，一年共服務約 22,506 人次。



「遠傳健康久久」遠傳籃球社與亞東技術學院交流



千人捐血活動





## 報告書閱讀指引

### 目錄

### 關於本報告書

### 經營者的話

### 2020 年里程碑

### 2020 年獲獎與亮點績效

### 年度專案

### 第 1 章 永續價值創造

### 第 2 章 成長力

### 第 3 章 創新力

### 第 4 章 關懷力

### 第 5 章 包容力

### 第 6 章 綠實力

### 附件

## 職場安全守護

遠傳電信致力提供全體同仁及利害關係人安全無虞的工作環境，總部辦公大樓於 2018 年導入「職業安全衛生管理系統」，並於 2019 年取得 ISO 45001:2018 及 CNS 15506:2011 (TOSHMS) 職業安全衛生管理系統標準驗證證書，且 2020 年再次續評通過。

遠傳電信員工主要工作內容為辦公室業務與門市服務，工安風險較低。為維護工作場所安全，對於辦公室、機房、基地站台、門市等工作環境及施工工程進行安全巡視，共檢查 213 點工作環境，就須改善事項進行追蹤，改善率達 100%。2020 年主要發生之職業傷害為撞傷、撕裂傷，已對員工加強宣導注意工作安全。2020 年未發生職業病所造成之死亡，亦無可記錄之職業病案件。由於基地台及相關通訊基礎建設工程皆由承攬商負責執行，遠傳訂有承攬商勞工安全衛生相關規定，在委託承包商進行通信設施建造或維護時，皆於合約中載明勞動安全要求，並提供相關訓練，避免因施工不當造成之危害，確保施工人員的健康及安全。2020 年未發生任何承攬商工安事件。

## 全虹

全虹設有「職業安全衛生委員會」及職業安全衛生單位，職業安全衛生委員會共 11 人，委員會成員依照法規組成，其中包含勞工代表共計 4 人，約占委員會人數 36%，執行確保安全的工作環境與改善環境衛生事項。職業安全衛生委員每季開會一次，其職責在於規劃、審核全虹各項職業安全衛生管理計畫及自動檢查計畫，並督促職安室確實執行各項年度職業安全衛生計畫。全虹已於七個重要據點設立 AED 裝置並取得「AED 安心場所」認證。

此外，職業安全衛生單位不定期舉辦各項職業安全教育訓練，2020 年辦理各類職業安全衛生課程 46 場，共 726 人次參加。全虹透過定期於重要據點辦理消防及不法侵害演習，提高員工危機應變能力以降低員工及財產之火災風險。物流倉儲中心亦持續培訓並強化廠務、機械操作人員、急救人員、AED 管理、職安衛管理人員等證照資格、在職教育訓練及自動檢查機制，以建構物流中心成為安全的工作場所。2020 年未發生任何可記錄之職業傷害、嚴重的職業傷害和職業傷害所造成之死亡，亦無可記錄之職業病案件和職業病所造成之死亡。

## 2020 年職安衛績效

### 遠傳電信

遠傳員工	2020
職業傷害所造成的死亡數量	0
職業傷害所造成的死亡率 <sup>35</sup>	0
嚴重的職業傷害數量	0
嚴重的職業傷害率 <sup>36</sup> (排除死亡人數)	0
可記錄之職業傷害數量	2
可記錄之職業傷害率 <sup>37</sup>	0.036
工作時數	11,192,731

## 2020 年員工職業安全教育訓練

### 全虹

訓練課程	堂數	總人次
員工紓壓課程	10	242
員工關懷與協助課程	7	248
AED 與 CPR 急救訓練	4	15
職安衛相關教育訓練	25	221

<sup>35</sup> 職業傷害所造成的死亡率 = 職業傷害所造成的死亡人數 / 工作小時 × 200,000

<sup>36</sup> 嚴重的職業傷害率 (排除死亡人數) = 嚴重的職業傷害數 (排除死亡人數) / 工作小時 × 200,000

<sup>37</sup> 可記錄之職業傷害率 = 可記錄之職業傷害數 (包括由職業傷害所造成的死亡人數) / 工作小時 × 200,000



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 4.2 卓越服務

### ▶ 4.2.1 零距離的服務

遠傳透過循環式的服務管理系統，確保客服機制流暢運作，定期執行各類服務品質監測、召開服務品質會議，使消費者獲得優質客戶體驗與服務，提升品牌價值。

### 360° 門市心服務

遠傳以「360°門市心服務」為主軸，將關懷融入服務 DNA，持續推出貼心客服項目，針對消費者多元的需求，提供客製化服務內容，落實遠傳零距離的溫馨服務。

	貼心服務	服務內容
高效、優質的門市服務體驗	門市預約服務	透過網路或行動通訊設備事先進行預約，減少等待時間
	10 分承諾 10 分滿意	顧客於門市等候服務超過 10 分鐘，給予每分鐘 1 元的超時致歉金，並於帳單中折抵
	自助服務牆	於全台特定門市佈建自助服務牆，可使用信用卡 / 電子支付繳費、預付卡儲值、查詢帳單
	4G/5G 免費飆速體驗	4G/5G SIM 卡 / 手機免費 7 日試用
完整、貼心的售後服務	白金會員手機維修到府收送	遠傳電信 VIP 白金會員可致電客服進行線上報修，由遠傳外派專業物流到府收送維修物件
	行動裝置險	提供月繳、年繳行動裝置險服務，月付 99 元起的維修服務
	舊機估價買回	提供估價、買回閒置或欲汰換的手機，回饋客戶等值新購設備優惠並響應環保

### 服務門市人員培訓

為提供專業且優質的門市服務，遠傳針對六大主題建立 2x3 訓練系統，以知識與技能為基礎，針對新進人員發展「基礎培育」訓練，並針對在職人員強化「能力養成」與「多元培訓」。為強化傳達實體通路的虛實整合策略，2020 年遠傳強化線上數位學習系統，e 化圖書館上架近 250 個課程單元，累計共 550 個課程單元，讓門市人員透過智慧型手機進行不受時空限制的自主學習，至今已累計 22,317 課程點閱量。2020 年遠傳因應 5G 開台，開立 72 堂門市及客服商品普訓實體課程，訓練人次共 1,501 人次，訓練時數 5,926 小時。此外，對於顧客關懷與社群經營能力養成，遠傳亦舉辦全台多場熟客經營、自主性服務力提升、銷售強化課程等外訓課程，強化門市同仁市場競爭力。



遠傳 2x3 訓練系統



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## ▶ 4.2.2 最用心的溝通

遠傳致力從客戶溝通展現「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」的企業願景，除要求門市人員善盡售前溝通、售後服務義務，亦承載全球數位化浪潮，發展線上、線下整合服務，透過行動 App 與網路客服提供客戶便利、即時且完善的溝通服務體驗。

## 標準行銷與銷售流程

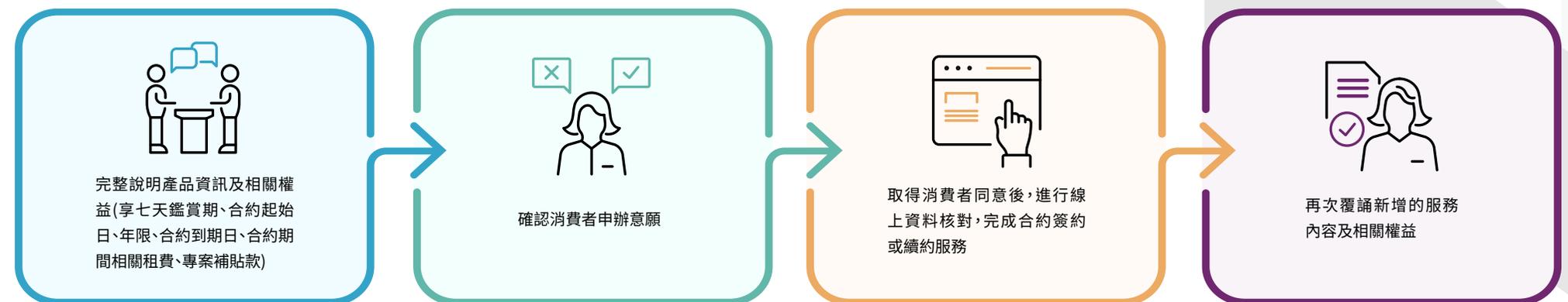
為維護消費者使用行動產品權益，遠傳產品及服務的行銷推廣與銷售，皆遵守主管機關國家通訊傳播委員會及公平交易委員會規範。出售之產品及服務皆為與上市、上櫃公司合作簽約提供的合法商品，提供消費者原廠產品保固期限。遠傳銷售所有行動通訊產品亦皆符合 NCC 規範標示警語及電磁波能量比吸收率 (Specific Absorption Rate, SAR) 標準值與實測值，並充分告知消費者電磁波資訊。產品售後服務方面，遠傳為售出手機或相關商品提供維修保固服務，消費者亦可另洽產品保固之廠商，或委送至代理維修商維修。2020 年遠傳未接獲產品標示、行銷溝通相關違規檢舉情事。

## 資費透明與服務流程

資費透明化及充分溝通除了為贏得消費者信賴的關鍵，亦能有效減少消費者售後對於產品、服務認知不足或誤解而產生的投訴。遠傳電信在推出新產品與服務時，資費內容依據「電信資費提報主管機關標準作業流程」經主管機關核定或函知主管機關後，依法於實施日前公告，並於媒體、公司網站及各營業據點充分揭露資費訊息。

為確保用戶清楚了解相關資費的權利義務，門市人員會在消費者申辦服務時詳盡說明資費方案內容，並提供服務申請書等書面資料便於顧客備查。合約即將到期的用戶，遠傳以不定時簡訊提醒、專人外撥聯繫、帳單夾寄等方式通知顧客。如符合續約資格，客服人員會主動提供相關優惠方案，消費者亦可透過遠傳官網或遠傳心生活 App 線上辦理續約及搭配方案，提升便利性。

## 遠傳銷售與簽約流程



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 在地且數位化的客戶服務

遠傳於「門市服務手冊」制定特殊顧客相關服務規範，針對長者、孩童、身心障礙人士、語言能力弱勢、產品弱勢族群皆有明確應對方式及服務注意事項，讓消費者不分族群皆能感受遠傳的服務溫度。遠傳亦鼓勵全台門市依在地需求推出社區關懷計畫，拓展與社會大眾的溝通機會與影響力；例如通路訓練部門與大台北地區鄰里社區配合，深耕鄰里消費課程，讓不便前往遠傳門市的長者們，能在自家鄰里學習智慧商品的使用及操作。

遠傳客服中心規劃運用創新科技發展系統功能，逐步從傳統客服中心轉型為數位化客服中心，開發遠傳心生活 App 與客戶體驗管理系統 (Customer Experience Management, CEM)，致力打造全能數位客服中心，持續強化自助功能以提升數位化比例，並透過大數據分析消費者網路使用行為，使客服人員能更快確認客戶狀態並提供合適的回覆及解決問題。

遠傳電信在臺灣客服中心發展協會 (TCCDA) 所辦理的 2020 年「卓越客服大獎」(CSEA) 中，榮獲「最佳客戶體驗企業」、「最佳客服系統應用企業」公司組兩項大獎；「最佳客戶服務團隊」、「最佳服務創新團隊」及「最佳客服電銷團隊」三項團隊獎；在個人獎項部分，亦在「最佳客服中心主管」、「最佳客戶服務之星」及「最佳現場管理之星」等三項獎項有所斬獲，累計共九項大獎，為本屆卓越客服大獎的最大贏家。



2020 年遠傳榮獲「卓越客服大獎」(CSEA) 多項大獎



遠傳門市提供優質服務



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

### ▶ 4.2.3 隱私保護

#### 隱私保護政策

遠傳的隱私保護政策為「合法蒐集、正確利用、嚴密保護」，保護個人擁有「不受干擾的權利」，並有「控制與自己有關之資訊的權利」，根據自主意志決定個人資訊應作何種使用，並遵照國內法令《個人資料保護法》、《個人資料保護法施行細則》、《國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》規定及參考歐盟《一般資料保護規則》（General Data Protection Rule, GDPR）對於隱私資訊的保障趨勢，落實隱私始於設計（Privacy by Design）和保護資料始於設計（Data Protection by Design）等基本原則。

遠傳隱私權保護政策規範適用於遠傳整體營運流程，包含個人資料與隱私資訊之蒐集、保存、處理、利用及與供應商分享等。遠傳全體員工皆須遵循遠傳訂定之《個人資料與隱私資訊蒐集、處理、利用管理辦法》，要求蒐集個人資料與隱私資訊時應符合公司已核定蒐集目的與範圍，並進行當事人個人資料與隱私資訊蒐集告知。如發現員工違反相關政策和規定，遠傳依照工作守則執行必要之懲處，並視情事採取相關之法律措施。

#### 資料蒐集與保存

遠傳客戶個人資料主要透過實體門市、電話行銷等管道進行蒐集，蒐集當下均進行個人資料與隱私資訊蒐集告知，客戶須於了解個人資料蒐集告知內容後，於行動寬頻服務申請書提供申辦電信業務及相關增值服務所必須的個人資料，並同意蒐集告知之內容。遠傳依客戶所提供個人資料於系統建檔並留存相關紀錄，在所公告之特定範圍內處理與利用。對於客戶資料保存，遠傳依法令或契約規範，定期檢視個資留存必要性。若已逾保存期限或保存目的消失，將主動判定或依當事人要求執行銷毀刪除作業。銷毀刪除作業將採無法辨識或復原方式執行。遠傳連續第 8 年通過 BS10012 個資安全驗證，驗證範圍包括全台直營門市前端客戶申請門號、向客戶蒐集資料、後端出帳、郵寄帳單與資料處理作業等。客戶如有隱私相關問題，可經由客戶申訴機制反應，遠傳會即時進行處理。

2020 年遠傳共接獲 5 件來自主管機關與客戶個資與隱私相關之申訴案件與 1 件媒體報導事件，除媒體報導事件因未採適當防護及用戶身分驗證措施，致不特定人得透過修改網址及網頁工具取得用戶個人資料外，其餘均已查明結案，未有違反個資法之案件。此外，因電信法及其他相關法令規範，台灣電信業者須配合政府機關依法來文調閱用戶基本資料及通信紀錄，遠傳特訂定「通聯紀錄暨基本資料調閱處理標準作業流程」，以安全及加密方式回覆查詢單位，完整留存查詢紀錄備查。2020 年遠傳共接到 203,326 件政府機關有關來函，全數均以作業流程規定方式完成回覆。針對資料不當外傳與個資不當利用的疑慮，遠傳除以持續向各部門宣導客戶個資保護的重要性、落實作業軌跡控管、倡導強化核資程序等方式積極應對與回應。

### ▶ 4.2.4 服務回應與改善

遠傳內部設有服務品質與流程管理機制，定期透過內、外部服務滿意度調查及完善的消費者申訴管理機制，充分掌握客戶意見回饋，並確保各項需求獲得妥善處理，進而持續優化服務管理相關流程，同時，遠傳亦將「客戶滿意度」列為員工績效評估指標之一，展現對高服務品質的重視，致力於提供客戶獨特使用經驗與絕佳的服務感受。

[隱私權保護政策](#)


#### 資料處理與利用

在個人資料與隱私資訊處理及利用方面，規範僅能在蒐集與用戶同意目的定義範圍內處理及利用資料。除已告知及取得當事人同意以及法律要求原因外，不應與第三方機構或個人處理及利用個人資料與隱私資訊。在資訊檔案安全之維護部分，遠傳建立準則，依用戶個人資料與隱私資訊生命週期，嚴格實施身分驗證及存取授權、分層隱私保護、資料最小化，僅使用作業所必需之資料進行，並去識別化，資料產出模糊化（級距、整合統計）、披露限制（如網格單區個人數不得小於一定數值等）進行產出資料，以降低資安及隱私風險。

	客戶滿意度調查類型與說明	遠傳電信調查項目	全虹調查項目
內部調查	全面性衡量客戶對於遠傳產品及服務的滿意度	門市服務滿意度、電話客服中心滿意度	門市維修滿意度
委外調查	有助於遠傳與同業進行比較並持續提升	整體滿意度調查	—



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件



## 遠傳電信

## 整體滿意度調查 (外部)

遠傳委託外部市場調查公司，每年於 4 月和 10 月進行行動電話用戶滿意度調查，每次訪問約 1,200 位遠傳用戶。此調查係針對遠傳等 4 家主要電信業者 15-64 歲行動電話用戶進行電話抽樣訪問，同時可了解遠傳在各服務面向，相較於競爭業者間的表現。於調查前亦邀集行銷、業務、後勤支援、客服及網路等部門同仁，參與問卷設計討論，並於調查結果出來後共同擬定改善計畫，以強化顧客關係經營。2020 年有 67% 受訪者對於遠傳提供的整體服務表示滿意；針對客戶忠誠度指標，遠傳於 2019 年改用挑戰性更高的客戶淨推薦率 (NPS)，調查結果為 B 級，仍有持續努力的空間。其他細項滿意度調查結果如下：

重要滿意度指標<sup>39</sup>

	2018	2019	2020
通話及連線品質	72%	71%	66%
門市服務	91%	88%	90%
電話客服	92%	90%	69%
整體滿意度	69%	69%	67%

## 電話客服中心滿意度 (內部)

調查項目除原有電話客服人員整體滿意度、服務態度及問題解決與否，2019 年新增「客戶是否願意推薦遠傳」問題，更進一步了解客戶對遠傳服務體驗滿意程度。此外，亦主動回電關懷給予負面評價的客戶，聆聽客戶負面意見內容作為後續精進改善依據。

	2018	2019	2020
電話客服中心滿意度調查有效問卷占接聽電話量比例 <sup>42</sup>	11.2%	14.6%	15.0%
電話客服中心滿意度調查淨推薦率 <sup>43</sup>	-	8 - 12 月 40%	48%
電話客服中心滿意度調查整體滿意度	93.1%	1 - 7 月 4.75 8 - 12 月 9.12	9.40
一次問題解決率 First Contact Resolution <sup>44</sup>	91.2%	1 - 7 月 91.0% 8 - 12 月 9.08	9.30

客戶淨推薦率<sup>38</sup>

2019	2020
B	B



## 門市服務滿意度 (內部)

調查項目包括門市人員的整體滿意度、解決問題能力、處理速度等，並針對給予負面評價的客戶積極主動回電關懷，同時對表現優良的同仁給予獎勵，持續精進客戶服務。

	2018	2019	2020
外撥通數 / 發送簡訊通數 <sup>40</sup>	12,631,000	10,998,581	8,369,921
有效通數 / 回收簡訊通數 <sup>41</sup>	731,480	845,870	1,216,449
滿意度	4.71	1-2 月 4.77 分 (5 分制) 3-12 月 9.66 分 (10 分制)	9.76

<sup>38</sup> 遠傳於 2019 年改用客戶淨推薦率做為績效指標，故數據僅揭露 2019 年至 2020 年

<sup>39</sup> 隨機抽取 2,400 位 15-64 歲，使用遠傳服務三個月 (含) 以上之用戶進行訪問，共計約占遠傳整體用戶的 80%；滿分為 5 分。整體滿意評分方法為五分制，分別為「非常好」「很好」「好」「普通」「不好」。「滿意」百分比定義為：評比「非常好」「很好」「好」佔整體用戶的比例

<sup>40</sup> 2019 年 3 月起統計數據由外撥通數改為發送簡訊通數

<sup>41</sup> 2019 年 3 月起統計數據由有效通數改為回收簡訊通數

<sup>42</sup> 整合並簡化電話客服中心滿意度 KPI 為三項，其中「內部滿意度外撥通數」與「滿意度調查有效問卷數」合併並改為「滿意度調查有效問卷占接聽電話量比例」

<sup>43</sup> 2019 年度 8 月份起，客服中心滿意度評分制度由五分制更改為十一分制 (0-10)，並增加「根據本次來電客服中心的經驗，請問您願意推薦親友使用遠傳服務」(淨推薦率)題型

<sup>44</sup> 2019 年 8 月份起，一次問題解決之評分制度更改為十一分制 (0-10)，並以「是否一次解決我的問題」為評分基準

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 全虹



## 門市維修滿意度

為提供優質且快速的售後維修服務並達成維修滿意度優於業界的目標，全虹顧客完修到店後一週內進行「完修案件系統電訪滿意度」調查，每週進行檢討，並依據落後項目與區域進行加強管理，以提高整體滿意度。2020 年滿意度績效調整以淨推薦率（Touchpoint Net Promoter Score, tNPS）進行追蹤，以了解經由維修服務後的客戶，是否願意推薦親友使用遠傳的服務，2021 年 tNPS 目標為 74%。

	2018	2019	2020
24 小時工程師完修率	70%	80%	92%
超過 5 天完修率	14.0%	8.5%	2.8%
淨推薦率 (Touchpoint Net Promoter Score, tNPS)	-	-	69%

## 客戶申訴機制

遠傳導入 ISO 18295 客服中心管理認證以加強客服中心管理，並藉由系統化方式即時妥善處理消費者申訴。遠傳提供客戶五大申訴管道，並賦予個別管理方式，為保障客戶皆可順暢的反應意見並確保所有問題獲得妥善處理。針對重大客訴事件，客服單位主管會於 2 小時內協助通報客戶關係維繫組人員專責處理。同時成立跨部門客戶申訴改善專責小組，定期檢討並追蹤時效，致力降低申訴案件數、提升申訴處理滿意度，履行零距離的服務願景。

申訴管道	申訴管理方式	負責部門	申訴案件		
			2018	2019	2020
 公文	依循內部客戶申訴管理機制規範，妥善處理各縣市政府 / 消保團體等公文申訴案件	客戶關係維護組	1,929	1,443	1,246
 協調會			95	83	76
 客服專線	透過電話進行問題申訴，客服中心將由專人妥適處理	客訴處理組	17,868	16,001	15,241
 FETnet 官方網站	透過留言進行問題申訴，客服中心將由專人妥適處理	客戶服務部	6,143	2,624	1,892
 遠傳心生活 App					



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 第 5 章 包容力

策略目標與績效

年度資本投入與年度創造效益

2020 包容力策略

5.1 產業基礎建設

5.2 公益關懷專案投入





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



### 多元包容 - 策略目標與績效

發展指標	2020 年目標	達標情況	2021 年目標	2025 年目標
網路偏鄉涵蓋率	96.5%	✓ 已達標	97%	98%
多元包容與公益相關專案 累計影響人次	220 萬人次	✓ 已達標：305 萬人次	385 萬人次	640 萬人次
女性主管占所有主管的 人數比例	不低於 30%	✓ 已達標	不低於 30%	不低於 30%



#### 長期目標 / 方向

透過通訊網路的佈建及核心技術，創造公平、包容、連結的資訊社會

1 消除貧窮



4 優質與  
平等教育



5 性別平等



9 工業、創新  
基礎建設



10 減少不平等



#### 回應重大主題

- 通訊品質與基礎建設
- 數位包容
- 社會創新與應用

#### 回應風險與機會

- 極端氣候事件
- 科技革新的負面衝擊 (人才面)



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

### 多元包容 - 年度資本投入與年度創造效益

年度資本投入	年度創造效益
<p><b>社會關係資本</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 電信服務普及投入 \$1.14 億</li> <li>· 偏鄉基礎建設投入 \$7,086 萬</li> <li>· 社會公益投入金額 \$615 萬</li> <li>· 投入志工 6,846 人</li> </ul>	<p><b>社會關係資本</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率 96.7%</li> <li>· 協助募得公益善款 \$209 萬</li> <li>· 普及偏鄉寬頻接取行動基地台 6 站</li> <li>· 公益活動影響人次達 95 萬人</li> <li>· 強化防救災行動通訊基地台 14 站</li> </ul>

### 2020 包容力策略

產業基礎建設	公益策略
<p><b>通訊基礎建設與品質</b></p> <p>電信服務普及投入 6,636 萬元</p>	<p><b>環境教育</b></p> <p>因電信服務業者受氣候變遷影響甚大，遠傳利用多元溝通管道呼籲民眾投入環保行動，以「實衛地球讓愛遠傳」發展各項透過結合核心產品/服務的教育提升大眾意識和社會韌性，減緩氣候變遷帶來衝擊。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 攜手永續先鋒隊</li> <li>· 世界地球日50周年環保雙週活動</li> <li>· 淨灘活動</li> </ul>
<p><b>偏鄉地區建設投入</b></p> <p>偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率 97%</p>	<p><b>數位包容</b></p> <p>遠傳身為電信業者擔負填補數位落差的責任，透過推動數位包容相關活動，協助確保教育品質、多元性及公正性，並提倡結合數位科技之終身學習機會。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 「PaGamO」大人物科技知識及數位素養</li> <li>· friDay 影音公益專案</li> <li>· 「玩轉學校」數位素養 - 杜絕 3C 成癮課程</li> <li>· 台東三合一公益活動 - 偏鄉數位教學</li> </ul>
	<p><b>社會共好</b></p> <p>遠傳結合核心能力發揮綜效，透過多項行動關懷社會，更已長達 14 年為弱勢族群及弱勢孩童募款，改善其健康照護、生活環境和基本需求。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 遠距診療 健康遠傳</li> <li>· 台東三合一公益活動 - 血糖機捐贈</li> <li>· 心繫家庭 讓愛遠傳</li> </ul>



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 5.1 產業基礎建設

## 5.1.1 通訊基礎建設與品質

為持續提升客戶滿意度，遠傳持續投入基礎資通訊設施的建設與維護。透過網路效能及基地台資源使用監控分析，依據時段、入網人數等條件鑑別出高話務使用的基地台，以載波聚合技術擴充無線電頻寬進行分流，使網路速率維持一定水準，並獲得國際測速認證。隨 5G 新服務推出，核心網路建置初期採行 NSA (Non Standalone) 非獨立組網架構作為基礎，以降低資源投入成本，利用 4G 和 5G 基地台共存方式快速佈建擴大其覆蓋範圍，並已自 2020 年 7 月正式進入 5G 商轉。因應 5G 涵蓋率提升，2021 將開始進行 5G 獨立組網 (SA) 核心網路 (5GC) 功能實驗及驗證測試，預期在 2021 年加速 5G 基礎建設，擴大 5G 服務涵蓋達 85%。

投入項目	投入內容	2020 成果
5G	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成全台 3.5G 頻段 4,000 站，主要佈建在六大都會區及新竹高科技園區等區域以提升 5G 覆蓋率，人口涵蓋率已達 55%</li> <li>在 5 處機場及高速公路休息區等重要交通設施佈建 5G 基地台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5G 下載速度第一名 (351.5 Mbps) 及用戶服務體驗整體下載速度最快<sup>45</sup></li> <li>5G 人口還蓋率達 55%</li> </ul>
4G	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對人流密集且高使用率的區域地點進行 4G 基地台頻寬擴充</li> <li>完成 2 處核心交換機房數據交換設備容量擴充，新增 120G 處理能力滿足用戶行動上網需求</li> <li>透過 4 頻載波聚合技術提升網路速度，2020 年新建 700/1800/2100/2600 頻段基地台共 637 站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶平均下載速度達 36.3 Mbps，提升幅度達 21.9%<sup>46</sup></li> <li>全區 4G 接取成功率已穩定達到 99.94% 以上效能水準</li> <li>4G 訊號遍及全台 368 個鄉鎮，人口涵蓋率達 99.8%</li> </ul>
語音通訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期進行全區實際道路測試，以分析無線訊號強度與訊號品質雜訊比分佈，對於弱訊區域進行天線饋纜工程檢查、天線覆蓋調整及無線參數調整與優化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全區語音斷話率 (Dropped Call Rate, DCR) 穩定維持於 0.14%</li> </ul>
通訊不良 / 偏鄉地區	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續增加基地台基礎建設和重點區域頻譜調整等網路與網速優化措施</li> <li>針對偏遠地區持續調整頻譜資源，提升 4G 訊號涵蓋改善通訊品質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成超過 740 個離島、偏鄉村里的 4G 建設</li> <li>達成超過 97% 以上偏遠地區 4G 訊號涵蓋率</li> </ul>

<sup>45</sup> 資料來自 Opensignal TAIWAN 5G 用戶體驗報告 2020 年 12 月

<https://www.opensignal.com/zh-hant/reports/2020/12/taiwan/mobile-network-experience-5g>

<sup>46</sup> 資料來自 Opensignal TAIWAN 行動網路體驗報告 2020 年 12 月

<https://www.opensignal.com/zh-hant/reports/2020/12/taiwan/mobile-network-experience>



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件



## ▶ 5.1.2 偏鄉地區建設投入

遠傳積極響應 NCC 電信普及服務管理辦法，每年持續投入「電信服務普及」，致力將偏遠地區數據通信接取速率提升至都會區寬頻水準，就公務機關於全國各地高災害潛勢地區或偏鄉釋出公用建築物提出基地台建置補助申請，用以提升偏鄉通訊服務品質及涵蓋範圍、強化通訊服務於災害發生時的穩定性。自 2014 年起，遠傳已完成超過 740 個離島、偏鄉村里的 4G 建設，達 2021 年預計達成超過 97% 以上偏遠地區 4G 訊號涵蓋率。

此外，遠傳亦透過參與以下計畫提升偏遠地區通訊品質：

- 愛部落 (i-Tribe) 無線網路建置計畫：在原鄉部落建置戶外無線網路，至 2020 年底協助完成共 12 個縣市、115 個部落的戶外無線網路建置。
- 林管處「加山計畫」：動員上千人次的工程人員前進全台偏遠山區，優化全台逾半數熱門登山步道的通訊品質，經由實地量測訊號品質後設立共 814 面通訊告示牌，對山區救援工作提供關鍵性奧援，確保登山客與周邊居民的對外聯繫，提供急難救助通訊服務並有效提升防救災能力，2020 年攜手玉山國家公園管理處，針對園區主要登山步道，進行訊號量測優化，並搭配步道里程碑，設置可通訊告示牌，山友可以利用手機回報里程位置資訊，碰到危急時刻也能對外求援。更多資訊請觀看「加山計畫」紀錄影片。
- 行政院「開放山林」政策：積極配合 NCC 指導，連繫協調林務局、國家公園管理處等管理機關，於熱門登山步道及山屋等適當地點，建置行動通信基地台改善訊號。除提供山友登山通訊服務、山林資訊應用查詢外，亦加強緊急救難通信需求，加速警消搜救時間。至 2020 年底已完成九九山莊、天池山莊、檜谷山莊、嘉明湖山屋、向陽山屋、合歡山莊及七星山步道路行動通訊訊號改善。

## 偏鄉地區建設 KPI

重點 KPI	2018	2019	2020
電信服務普及投入金額 (單位：新台幣仟元)	132,304	66,110	66,359
偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率	96.0%	96.5%	96.7%
強化防救災行動通訊基礎建 (單位：站)	16	34	14
普及偏鄉寬頻接取 行動基地台基礎建設 (單位：站)	12	14	6

「加山計畫」  
紀錄影片



九九山莊建置行動通信基地台改善訊號



嘉明湖建置行動通信基地台改善訊號

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 5.2 公益關懷專案投入

遠傳以環境教育、數位包容、社會共好為公益投入三大策略主軸，全力響應聯合國永續發展目標（UN SDGs）消除貧窮（SDG1）、健康與福祉（SDG3）、優質教育（SDG4）、減少不平等（SDG10）及氣候行動（SDG13）等願景。此外，秉持維護民眾基本通訊權利的精神，遠傳也依據低收入及特殊族群需求，提供特殊資費方案。

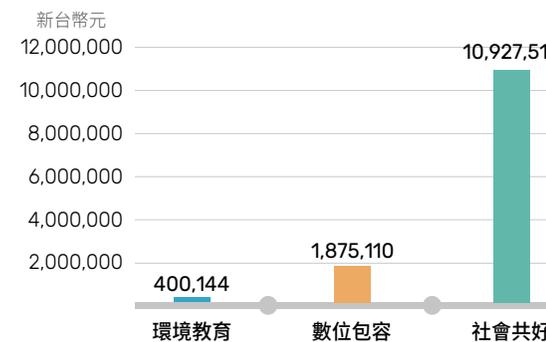
特殊消費族群	方案名稱	方案內容
外籍旅客 (桃園機場限定)	外籍旅客上網卡	提供計日型上網服務，4G 無限上網，只要 300 元起
身心障礙者	溫暖方案	搭配絕配或新絕配系列資費，享網外簡訊優惠 100 則、網內簡訊優惠 300 則及 4G 上網傳輸量優惠 1GB，另有最低 499 4G 吃到飽方案可選擇
60 歲以上年長者	長青方案	針對 60 歲以上長青族群電信花費少、手機使用年限長的特性，規劃推出超值資費方案，月付 199 元，就能輕量上網，每月網內、網外各 20 分鐘、市話 25 分鐘
外籍移工	外籍移工 IF 易付卡	提供來台移工新申辦免費 SIM 卡及 16 天上網服務，計日型上網服務 30 天 \$499 元起

年度公益關懷專案投入整體價值計畫

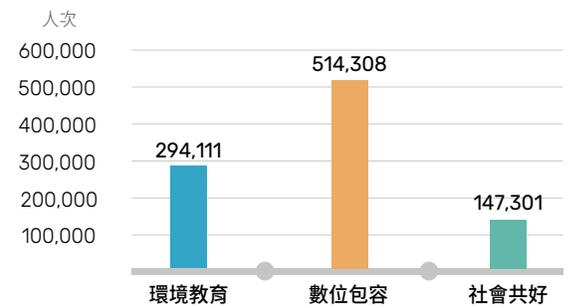
單位：新台幣元

	2019	2020
公益專案直接投入金額	5,393,246	5,710,537
員工志願投入工時之金額換算	14,417,265	18,584,404
實物捐贈之價值換算	1,254,331	7,392,436
其他人事與行政費用	4,566,000	3,527,805
合計	21,051,121	35,215,182

投入總金額



總觸及人次



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## ▶ 5.2.1 環境教育

自 2015 年起，遠傳即以「實衛地球 讓愛遠傳」專案作為環境教育發展主軸，透過系列活動喚起各界重視環境議題，並以「建立遠傳綠文化、推廣環境綠教育、倡議消費綠責任」為環境教育三大行動核心，回應 UN SDGs 優質教育 (SDG 4)、氣候行動 (SDG 13) 及減少海洋廢棄物 (SDG 14) 目標。2020 年為擴大永續影響力，遠傳號召供應商夥伴共同推動企業社會責任，成立「攜手永續先鋒隊」，以環境永續為出發點幫助台灣資源匱乏的團體；響應世界地球日 50 周年，舉辦環保雙週活動；連續五年舉辦淨灘活動，結合不同的利害關係人推動環境保育。

專案名稱	專案內容	專案社會 / 環境 / 商業效益 KPI
 攜手永續先鋒隊  	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠傳引領企業之先，號召上下游供應商夥伴組成「攜手永續先鋒隊」，鼓勵各家廠商發揮不同核心技術與專長，以環境永續為出發點幫助台灣資源匱乏的團體。</li> <li>首次專案為協助台東縣太麻里鄉賓茂國中，從環境永續施工考量出發，運用省電 60% 的燈具照明和環保耐候的籃球場材料，讓賓茂國中學生可重新使用校園籃球場，照明設備也能有更佳的節電表現。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共投入金額約 155 萬元，投入人力約 70 位</li> <li>26 家上下游供應商支持賓茂國中籃球場修繕</li> <li>賓茂師生、跨校兼籃球聯賽以及金崙村鄰近的部落村民共有近 2,350 人受益</li> <li>觸及潛在客戶數約 20,400 人次</li> </ul>
 世界地球日 50 周年 環保雙週活動  	<ul style="list-style-type: none"> <li>門市環保周： 遠傳積極向消費者倡導綠色消費概念，於實體門市舉辦環保週活動，鼓勵民眾至門市消費時完成自備購物袋、廢電池與手機回收或申請遠傳電子帳單等循環回收及減量行動。</li> <li>綠色嘉年華活動： 遠傳發揮產業影響力，邀請 300 家供應商響應，於世界地球日舉辦綠色嘉年華活動，邀請員工參與綠色活動，建立企業綠文化。活動包含在員工餐廳內提供素食餐點折扣、提倡使用環保餐具等。</li> <li>綠課輔計畫： 遠傳與長期夥伴 PaGamO 合作，於世界地球日期間特以環境知識為線上遊戲主題，讓學童能在遊戲中潛移默化對環保的認識。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>335 家直營門市，參與的門市店員 1,835 人</li> <li>觸及潛在客戶數達 928 人次</li> <li>參與餐廳活動的員工達 962 人次</li> <li>觸及供應商達 300 家</li> <li>社群宣傳實衛地球影片總互動數及影片觀賞人數達 113,247 人次 (CSR 影片 - 節能篇)</li> <li>共有 78,971 人次的學童參加環保推廣活動</li> </ul>
 淨灘活動 	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠傳已連續五年舉辦淨灘活動，號召員工關心環境及生態永續，2020 年由遠傳高階主管執行副總帶領，共計 110 名遠傳員工與眷屬前往萬里區石角沙灘清理海灘垃圾，一同關注海洋環境議題。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>總計 110 位同仁參與</li> <li>清出 379 公斤的海洋垃圾</li> </ul>

世界地球日 50 周年  
環保雙週活動實衛地球



遠傳與供應商以環境永續節能工法，讓賓茂國中重新使用校園籃球場



遠傳號召員工關心環境及生態永續

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 5.2.2 數位包容

近年來台灣城鄉差異持續擴大，偏鄉孩童缺乏良好的學習環境，而數位時代的來臨，更強化了數位科技終身學習的重要性。遠傳為了確保教育品質的多元性及公正性，推出「翻轉教育 讓愛遠傳」專案，以「數位知識普及、縮小城鄉差距」為核心發展系列活動，呼應 UN SDGs 優質教育 (SDG 4) 與減少不平等 (SDG10)，提升台灣整體兒少教育品質及持續改善社會不平等。

專案名稱	專案內容	專案社會 / 環境 / 商業效益 KPI
 <p>科普教育與知識共享</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>「PaGamO」大人物科技知識及數位素養： 遠傳發現活動對於學童的影響力會隨時間遞減，故與 PaGamO 合作，以數位學習課輔的長期性活動方式增加對學童的影響。2020 年此專案將「大人物」新科技及 3C 成癮知識融入線上遊戲中，吸引學童主動學習正確使用 3C。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共有 268,867 人次的學童參加遠傳任務</li> <li>觸及潛在客戶數達 140,083 人次</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「玩轉學校」數位素養 - 杜絕 3C 成癮課程： 以數位素養為主軸，讓一出生即接觸 3C 的「數位原住民小朋友」成為具數位基礎知識及素養的數位公民。遠傳與玩轉學校合作，活動中突顯因不當使用 3C 產品所衍生的親子衝突，引導家長與學員如何化解，並推廣正確使用觀念。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠傳共辦理 17 場課程，總計 1,420 人報名參與</li> <li>觸及潛在客戶數達 3,696 人次</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>國際綠色智慧交通論壇： 為了推廣智慧科技終身學習，遠傳每年邀請產官學專家，探討 5G 智慧科技產業應用及產業垂直整合，推動台灣永續創新經濟。「2020 國際綠色智慧交通論壇」已邁入第七屆，於 11/23 至 12/15 期間以線上論壇舉辦。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 10 場演講及 1 場直播座談</li> <li>觸及潛在客戶數達 77,137 人次</li> </ul>
 <p>偏鄉數位教育及數位公益投入</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位體驗教學： 遠傳以本業為核心，與遠傳電訊教育中心、師範大學、亞東技術學院合作，帶領瑞芳國小、澳底國小、瑞亭國小、海山國小及豫章工商之學生從 App 或貼圖實作認識 5G、大數據、人工智慧及物聯網等議題。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 12 場活動</li> <li>觸及國小老師、學童、外部講師、助教及工作人員人數共 409 人</li> <li>高中老師及學生觸及人數共 36 人</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>台東三合一公益活動 - 偏鄉數位教學： 總經理井琪率領高階主管、員工，並攜帶 AI 志工助教「小狐狸」、「小愛講」前往台東太麻里賓茂國中，透過智慧音箱幫助偏鄉中學生了解「大人物」科技應用，以遊戲式互動學習，激發學員學習動機，給予偏鄉學子最溫暖的陪伴。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>36 位志工參與活動與學校師生互動</li> <li>觸及學生及老師約 55 位</li> <li>觸及潛在客戶數達 11,422 人次</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益科普書籍編製： 持續參與教育部「偏鄉數位應用推動計畫」及「國中小行動學習推動計畫」，捐贈遠傳電訊教育中心編製之公益書「誰悄悄地走進我們世界 改變創新生活」，介紹 AI 學習方法及大數據應用，協助國中小、偏鄉及一般民眾認識 AI。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共捐贈 1,000 本公益書至教育部提供的 114 個偏鄉數位學習中心及 23 所國中小</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>friDay 影音公益專案 - 「四月兒童關懷月！你看片，我捐款」活動： 消費者每觀看一部電影即由遠傳 friDay 影音捐款 1 元給台灣世界展望會或善牧基金會；HAPPY GO 卡友使用點數兌換遠傳 friDay 影音看電影優惠序號，兌換的 HAPPY GO 點數捐贈給台灣世界展望會「助學行動」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共募集 81,128 元給合作單位</li> <li>觸及潛在客戶數達 20,308 人次</li> </ul>	

科普教育與知識共享 -  
數位素養  
杜絕 3C 成癮課程影片



偏鄉數位教育 -  
台東三合一公益活動影片



數位公益投入 -  
friDay 影音公益專案網頁



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## ▶ 5.2.3 社會共好

遠傳透過線上與線下平台的串聯，延伸對社會議題與利害關係人之關懷與照護，包含偏鄉健康照護、在地關懷、兒少守護、移工關懷等，以回應 UN SDGs 消除貧窮 (SDG 1) 以及健康與福祉 (SDG 3)。2020 年遠傳於台東縣打造全國第一個 5G 遠距診療場域、於新北市實現全台第一個 5G 糖尿病連續式醫療照護服務；舉辦「享瘦人生減重競賽」結合公益，同仁每減 1 公斤就捐出 100 元募集血糖機捐贈至台東縣政府；「益」起多一公斤員工旅遊捐物資活動，結合全台各地門市、friDay 購物，邀請同仁在員工旅遊行程中捐贈物資給在地有需要的中小型公益團體；「心繫家庭 讓愛遠傳」公益募款活動，連續 14 年為弱勢族群及弱勢孩童募款，改善其健康照護、生活環境和基本需求。

專案名稱	專案內容	專案社會 / 環境 / 商業效益 KPI
 健康照護	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠距診療 健康遠傳： 於台東縣打造全國第一個 5G 遠距診療場域，涵蓋台東縣 11 處鄉鎮衛生所；攜手國衛院、亞東醫院，於新北市實現全台第一個 5G 糖尿病連續式醫療照護服務，提升糖尿病患者就醫便利性及眼底鏡篩檢率。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>台東縣遠距專科門診服務人次近 1,710 人次。</li> <li>觸及潛在客戶數約 270 萬人次</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>台東三合一公益活動 - 血糖機捐贈： 內部「享瘦人生減重競賽」結合公益，同仁每減 1 公斤就捐出 100 元募集血糖機捐贈至台東縣政府，活動為期 2 個月。總經理井琪率領高階主管、員工至台東賓茂文化健康站與銀髮長者互動，捐贈通訊型 (NB-IoT) 血糖機，其數據能自動上傳平台，家屬或醫護人員也可透過手機即時了解病患資訊，可隨時掌握病患即時資訊，幫助偏鄉病患控制病情。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>近 300 名員工熱烈參與減重競賽</li> <li>兩個月遠傳同仁總共減重 991 公斤，募集 40 台通訊型 (NB-IoT) 血糖機</li> <li>活動參與志工 36 位</li> <li>與 27 位台東賓茂文化健康站銀髮長者互動</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡訊關懷： 遠傳與亞東醫院明倫自殺防治中心合作，支持亞東醫院針對憂鬱症患者於重大節日寄發關懷簡訊，延續適時關懷與提醒就診之功能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>關懷自殺防治對象共 803 人次、發出 1,606 則關懷簡訊</li> </ul>



遠傳募集血糖機捐贈至台東縣政府



總經理井琪率領高階主管關懷偏鄉教育

健康照護 - 遠距診療  
健康遠傳影片



健康照護 -  
台東三合一公益活動  
血糖機捐贈影片





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

專案名稱

專案內容

專案社會 / 環境 / 商業效益 KPI



· 永續門市計畫：  
遠傳推動永續門市專案，運作全台 800 多家門市力量關懷鄰近社區，包括自主性辦理鄰里活動、年長者手機使用教學、募捐發票、捐血等；更在節慶活動時前往 NGO 組織關懷老人或小孩，並協助募資等活動。

· 「益」起多一公斤：  
在員工旅遊前，邀請同仁在行李中多準備一些物資，捐贈給行程途中在地有需要的中小型公益團體，在放鬆身心同時，也能跟家人一起做公益。此計畫也結合全台各地門市、friDay 購物，在員購專區上架公益團體目前急需物資，設定公益價格，集結核心業務優勢，讓同仁能方便選購捐贈物資。

· 共有 913 位志工投入  
· 觸及潛在客戶數達 1,198 人次

· 實物捐贈予兒童福利聯盟文教基金會、台北市康復之友協會、家扶大同育幼院等共有 15 家公益團體  
· 參與員工 5,623 人次



· 「心繫家庭 讓愛遠傳」公益募款活動：  
攜手家扶基金會募集兒童和少年助學資金，運用遠傳優良通路服務優勢及核心資通訊資源，於全台近 800 家門市進行募款及手機語音捐款，希望提供兒童和少年在成長的過程中有不匱乏的學習資源。此外，遠傳將家扶媽媽手作「幸福提袋」作為義賣品，透過全台遠傳門市義賣，創造就業機會，減輕生活負擔。

· 購買幸福提袋共 4,000 人，380 簡訊捐款 805 人次，累計募款 1,362,160 元  
· 參與門市同仁共 3,500 位  
· 觸及潛在客戶數達 95,100 人次



· 移工關懷計畫：  
遠傳發現在台 70 萬外籍移工因語言不通產生的溝通問題，IF Prepaid card 與公益團體 One-forty 合作「中文小教室」，提供中文學習本及線上中文學習社團活動，結合課本及線上學習社團、影音課程與直播互動，讓移工在家學習中文，更快適應在台生活。遠傳與 One-forty 也於 2020 年與 4 位在台移工訪談拍攝影片，移工們表示透過語言學習，用中文在異地實現夢想，讓夢遠傳。

· 發送實體中文學習本給 600 位印尼移工  
· 辦理線上社團課程，共有 500 名移工參與



遠傳與家扶募集兒童和少年助學資金



遠傳與家扶合作「幸福提袋」義賣

守護兒少 - 「心繫家庭 讓愛遠傳」公益募款活動影片



移工關懷 - 移工關懷計畫影片



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



## 第 6 章 綠實力

策略目標與績效

年度資本投入與年度創造效益

2020 亮點專案

6.1 遠傳環境足跡概覽

6.2 氣候策略

6.3 環境與能源管理

6.4 基地台與電磁波管理





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



低碳營運 - 策略目標與績效

發展指標	2020 年目標	達標情況	2021 年目標	2025 年目標
溫室氣體排放量	+1.56% 以內	✓ 已達標：+0.4% 以內	+4.6% 以內	溫室氣體減量 (scope1+2) 較基準年 (Y2016) 累積減少 13%
辦公室每年平方公尺用電量 EUI	-1.5%	✓ 已達標：-2.97%	-0.5%	EUI 設定為 98.5 以下
IDC 機房電力使用效率 PUE	-1%	⊖ 未達標：+0.36%，機房搬遷	-0.33%	新建 IDC PUE 設定為 1.5 以下
直營門市平均用電量	-3%	⊖ 未達標：門市總體用電量 ↓ 3.4%，單店新增智慧家電及 顯示器故平均用電上升 0.77%	-0.5%	設定為 (百萬卡 / 店數) 2,875 以下
基地台 1GB 訊務量用電量	-5%	✓ 已達標：-10.9%	-5%	設定為 (百萬卡 / GB) 0.15 以下
再生能源總建置量	525 KWp	✓ 已達標：563 KWp	801 KWp	再生能源裝置容量 1,081KWp (較 2016 年成長 108 倍)

長期目標 / 方向 持續降低營運環境足跡，以核心技術驅動城市及經濟邁向低碳、綠色轉型



**回應重大主題**

- 環境資源管理與應用
- 氣候策略
- 能源管理
- 電磁波議題溝通與研究

**回應風險與機會**

- 氣候行動失敗
- 極端氣候事件



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 低碳營運 - 年度資本投入與年度創造效益

## 年度資本投入

## 自然資本

- 節能方案投入 \$8,975 萬
- 綠色採購投入 \$32.8 億
- 廢棄物處理投入 \$87 萬
- 綠能投資 \$1,648 萬 (旭天)

## 年度創造產出

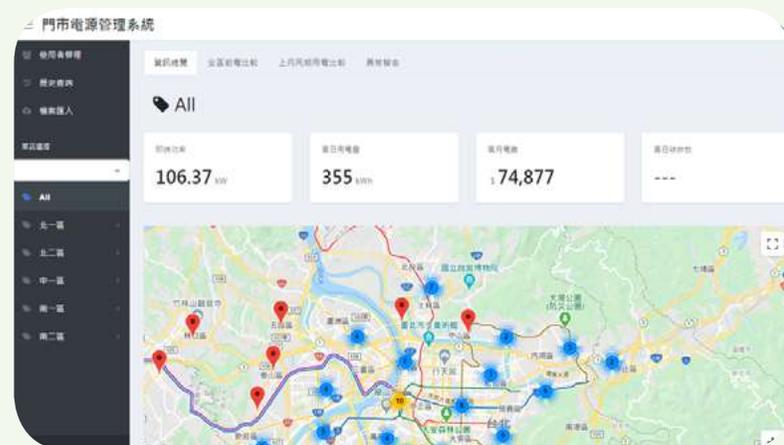
## 自然資本

- 基地台 1GB 訊務量用電量年減 10.9%
- 辦公室 EUI 年減 2.91%
- 綠能發電度數 567 仟度

## 2020 亮點專案

## 門市智慧能源管理系統 提升節能效果

為了提升門市用電資料管理效率，遠傳利用 IoT 無線物聯網技術，於門市安裝多迴路電表與閘道器，串接自行開發的物聯網應用開發平台，分析控管各門市用電時間，建立智慧能源管理系統。此專案每年可節省門市總用電量 10%、減少資訊收集及報表統計時數 200 小時 / 年以上。



## 遠傳雲端運算中心獲得台灣綠建築鑽石級標章

「TPKC 遠傳雲端運算中心」是遠傳首座獲國際權威 Uptime Institute 認證為 Uptime Tier III 的雲端資料中心 (IDC)。TPKC 遠傳雲端運算中心運用了許多建築手法來達到更好的節能效果，在 2020 年獲得台灣綠建築鑽石級標章、2019 年獲得台灣優良智慧綠建築設計類鉑金獎。



## 6.1 遠傳環境足跡概覽

### 報告書閱讀指引

#### 目錄

#### 關於本報告書

#### 經營者的話

#### 2020 年里程碑

#### 2020 年獲獎與亮點績效

#### 年度專案

#### 第 1 章 永續價值創造

#### 第 2 章 成長力

#### 第 3 章 創新力

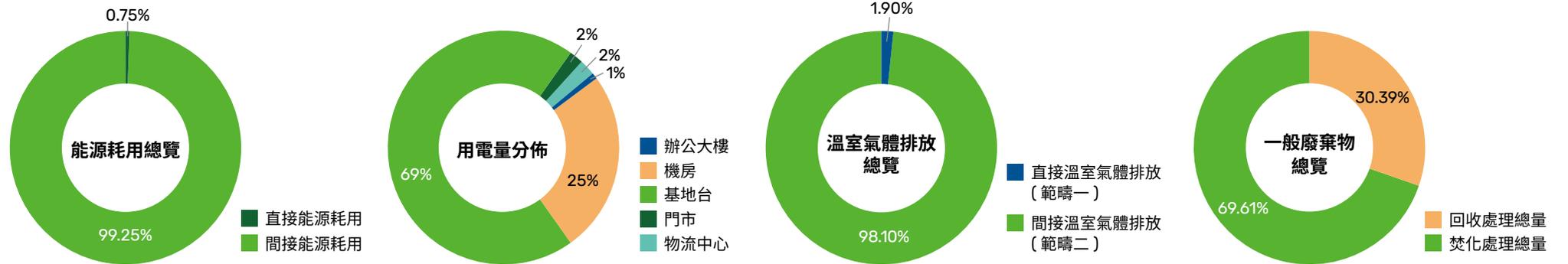
#### 第 4 章 關懷力

#### 第 5 章 包容力

#### 第 6 章 綠實力

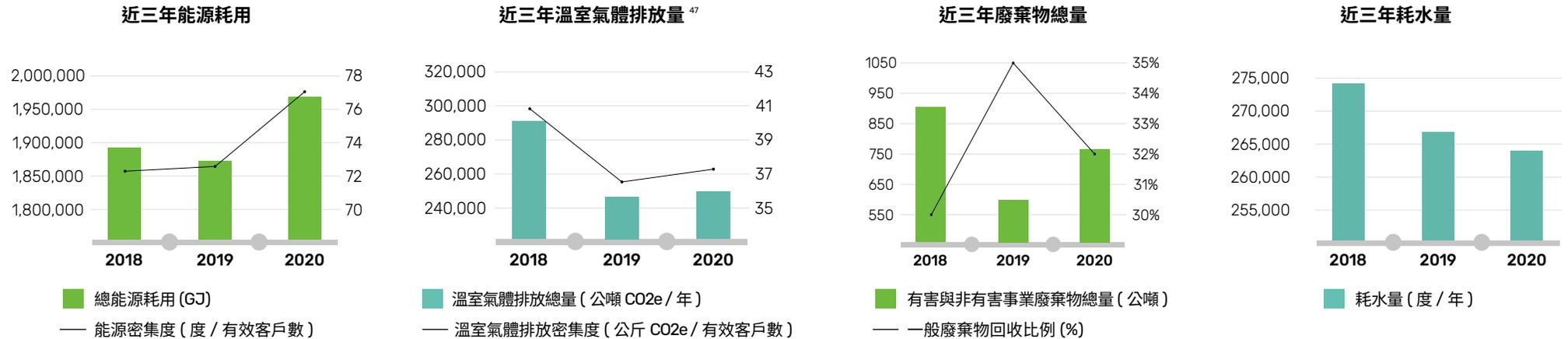
#### 附件

電信服務的環境衝擊主要為能源使用，及其衍生的溫室氣體排放，以下說明遠傳 2020 年的環境足跡，涵蓋整體能源耗用、用電分佈、溫室氣體排放、廢棄物總量及用水量。



### 近三年環境足跡趨勢

遠傳致力於推動環境永續，持續就能源、溫室氣體排放、廢棄物及水資源進行環境足跡監控與管理。近三年耗水量持續下降，其他項目將持續加強管理，推動各項減量措施。各環境面向近三年數據請參考附件。



<sup>47</sup> 2019 年起範疇三排放量因新版 (ISO 14064-1:2018 版) 盤查類別有所調整，故擴大涵蓋範疇；2018 年採用舊版 (ISO 14064-1:2006 版) 標準盤查，因新舊版範疇不同，其中遠傳出租機房空間產生的 GHG 排放未計入 2019 年及 2020 年



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

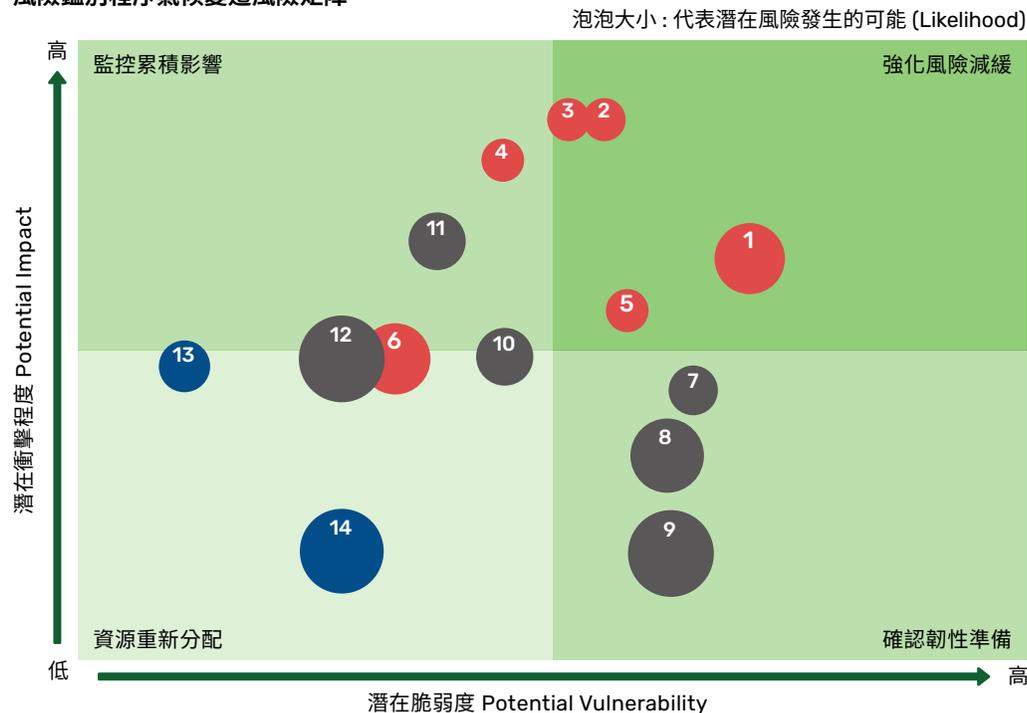
## 6.2 氣候策略

遠傳依循氣候相關財務揭露建議 ( Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 以下簡稱 TCFD 建議 )，從治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向全面進行氣候風險管理，首先鑑別潛在衝擊重大的風險，並針對各風險因子進行不同情境下之財務衝擊路徑和衝擊規模評估，逐項盤點因應措施。

### 風險鑑別程序



風險鑑別程序氣候變遷風險矩陣



1	低碳科技轉型之成本	8	加強排放報告義務
2	強颱發生頻率增加	9	顧客行為改變
3	極端降雨機率增加	10	永續相關法規增加
4	能源政策不確定性	11	熱浪 ( 極端高溫事件 )
5	溫室氣體排放成本增加	12	投資人負面回饋及外部揭露與倡議
6	平均溫度持續上升	13	產品與服務被低碳技術所取代
7	新科技投資失敗	14	消費者偏好轉移

● 高度風險 ● 中度風險 ● 低度風險





## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 治理

遠傳由董事會層級的「風險管理委員會」為全公司最高的風險治理單位，定期於董事會討論各項關鍵企業風險的管理情況，包含氣候變遷風險。風險管理委員會下設有「環境暨能源管理委員會」，由該委員會負責氣候變遷相關議題的推動與執行。風險管理委員會組織架構及運作詳載於 2.1.3 營運風險管理，環境暨能源管理委員會組織架構及運作績效詳載於 6.3 環境與能源管理。

## 策略

為瞭解重大氣候風險對商業策略與決策的潛在衝擊，遠傳分別針對實體風險「強颱發生頻率增加」與轉型風險「溫室氣體排放成本增加」導入氣候情境財務衝擊分析。

風險因子	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加	溫室氣體排放成本增加、低碳科技轉型之成本支出、能源政策不確定性
財務衝擊評估參考的氣候情境	<ul style="list-style-type: none"> <li>RCP 2.6<sup>48</sup> 情境，假設未來全球每年將會增加 1.2 個四級颱風<sup>49</sup> 和 1.2 個五級颱風<sup>50</sup>，即 2020 至 2030 年間台灣共將遭遇約 7.96 個強烈颱風實際侵襲</li> <li>RCP 8.5<sup>51</sup> 情境，假設 24 小時降雨量達 650 釐米，淹水深度 0.5 至 3 公尺以上</li> </ul>	IEA 2DS <sup>52</sup> 和 IEA B2DS <sup>53</sup> 情境，假設未來全球升溫幅度控制在攝氏 1.5 至 2 度間，評估遠傳必須達到的溫室氣體減量，及相關碳成本
於商業策略之應用	<ul style="list-style-type: none"> <li>評估發現「強風導致設備及資產損失」為最主要的潛在損失項目（占總損失金額 93.63%），其次為「淹水導致設備及資產損失」（占總損失金額 4.09%）。因絕多數基地台與機房設備設置於建築物頂樓或內部，故受到淹水影響比例較小</li> <li><b>強颱發生頻率增加進行財務衝擊量化評估</b></li> <li>強風導致設備、資產損失 93.63%</li> <li>淹水導致設備、資產損失 4.09%</li> <li>營運中斷導致客戶相關賠償成本 1.28%</li> <li>電力短缺導致營運中斷或營運成本增加 1.00%</li> <li>針對強風直接損壞基地台設備（例如天線或電源設備）及機房設備（例如發電機、氣冷冰水主機或冷卻水塔），遠傳已將颱風所造成的財務損失風險，透過保險轉移並將損失降到最低</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據分析結果，遠傳 2030 年目標排放量為 264,286.57 公噸，等於每年溫室氣體總排放量必須較前一年度減量 1.44%；若未如預期減量，就不符合台灣現行總量管制目標部分，遠傳以至多每公噸新台幣 1,500 元的罰款或支付碳交易成本，評估潛在衝擊；另考量台灣課徵碳費的政策不確定性，遠傳亦以每公噸 10 美元<sup>54</sup> 的成本研擬相關財務衝擊</li> <li>參考分析結果，研擬設定科學基礎減量目標（Science-based Target），於 2019 年 7 月獲科學基礎目標倡議組織（SBTi）審查通過，成為亞洲第 3 家通過此國際審查的電信公司</li> </ul>

<sup>48</sup> RCP 2.6 為暖化減緩的情境，每平方米公尺的輻射強迫力在 2100 年增加 2.6 瓦，即全球暖化幅度可能維持在比工業革命前的溫度攝氏 2 度以內的情境

<sup>49</sup> 四級颱風為風速達 58m/s 以上，17 級以上陣風

<sup>50</sup> 五級颱風為風速達 70m/s 以上，17 級以上陣風

<sup>51</sup> RCP 8.5 為輻射強迫力持續的增加到大於 8.5 Wm<sup>-2</sup>，二氧化碳濃度會大於 1,370 ppm，即全球維持現狀，不進行溫室氣體減量作為之情境

<sup>52</sup> IEA 2DS 為全球升溫攝氏 2 度

<sup>53</sup> IEA B2DS 為全球升溫超過攝氏 2 度

<sup>54</sup> 依據英國重要氣候政策研究智庫（LSE Grantham Research Institute on Climate Change and the Environment）與顧問公司（Vivid Economics）的台灣碳定價之選項研究報告建議碳費起徵費率可為每噸 10 美元



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件



## 風險管理

## 轉型風險

在關鍵氣候變遷風險中，低碳科技轉型之成本支出包含遠傳為因應低碳轉型趨勢而需要提前汰換設備，並為強化電信產業鏈溫室氣體排放管理，以及節能與低碳技術的合作研發而導致之營運成本增加。能源政策不確定性與溫室氣體排放成本增加可能帶來的潛在衝擊包含未達到國家溫室氣體減量與再生能源使用目標，導致遠傳必須支付罰鍰，或需向其他企業購買碳額度，影響企業形象，另可能需進行商業模式調整，被迫放棄碳排放部位高的服務，進而衝擊企業營收。若國家再生能源政策導致電價上漲或電力供應不穩定，可能造成遠傳營運或服務中斷。

遠傳已為關鍵氣候變遷轉型風險展開調適措施，佈局再生能源新事業，研擬再生能源使用目標及時程表，逐年增加再生能源裝置容量（包括：增購再生能源憑證、增加自有憑證產能），並規劃建置太陽能基地台，新建之機房亦以鄰近再生能源直供區為指標納入評估。為有效控制並降低營運及供應鏈的溫室氣體排放量，遠傳積極培育低碳科技轉型人才，以及與供應鏈上下游開展合作，同時強化能源監控管理系統，透過設備汰換與更新提升能源使效率以降低整體用電量，平衡電費上漲造成的損失，亦盤點重要法規影響與執行現況，每季查核法規動態以預先規劃因應方案，並購買相關責任險及其他防災措施，強化營運持續管理。

## 實體風險

面對關鍵氣候變遷實體風險（強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加）之調適作為，如下表所述，相關因應措施 100% 涵蓋既有營運據點及新營運據點。

資產	目標區域	潛在衝擊	因應措施	
			技術面	政策面
 基地台	<ul style="list-style-type: none"> <li>偏遠市、鄉、鎮之戶外區域：陣風達 15 級以上</li> <li>位於地勢低窪或排水不良都市城鄉區域：淹水達 0.5~3 公尺</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強風、淹水導致鐵塔倒塌、設備等資產損失</li> <li>電力短缺導致營運成本增加</li> <li>營運中斷導致客戶相關賠償成本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>既有鐵塔設備進行結構強化，新基地台以改良抗災工法建置，2020 年度 142 站取得抗 15 級風結構技師簽證</li> <li>預備備援電力</li> <li>改裝及持續佈建排風扇，2020 年完成 273 站改裝</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以產物保險轉移部分風險</li> <li>評估基地台抗風標準分區提升</li> <li>重要基站合約加註抗風保固與結構簽證</li> </ul>
 機房	<ul style="list-style-type: none"> <li>都會區：陣風達 15 級以上、地勢低窪或排水不良導致淹水達 0.5~3 公尺</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強風、淹水導致機房設備等資產損失</li> <li>因淹水導致補給路線中斷</li> <li>乾旱缺水導致冷卻水供應不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持水塔 / 蓄水池存水至少可供應 38 小時用水量</li> <li>以空調氣冷機應變機制，不影響日常營運</li> <li>維持至少 10 小時以上的發電機備援時數油量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以產物保險轉移部分風險</li> <li>核心機房損害防治風險盤查改善</li> <li>核心機房淹水潛勢調查及弱點改善 / 年</li> <li>增訂低碳雲端機房選址規範，並將連續可靠的水源納入選址重要考量因素</li> </ul>

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 目標與指標

電信業於氣候變遷減緩上之最重大議題為能源使用，遠傳每年追蹤基地台、機房、門市和辦公大樓的能源使用情況，並已訂定科學基礎減量目標 ( Science-based Target )，回應將升溫控制在攝氏 2 度以內的全球性目標。遠傳目標在 2030 年將範疇 1+2 溫室氣體排放總量控制在較 2016 年降低 20.3%，範疇 3 排放總量較 2016 年降低 17.2%。此外，將逐年提升再生能源裝置容量，落實能源轉型。遠傳針對上述重大耗能部位的能源使用設定管理指標及目標，並推動節能方案，詳載於 6.3 環境與能源管理。

2020 年溫室氣體排放盤查<sup>55</sup>

遠傳電信

溫室氣體排放類別	項目	排放量
		單位：公噸 CO2e
第一類：直接 GHG 排放量	原範疇一	4,764.13
第二類：輸入能源產生的間接 GHG 排放量	原範疇二之使用輸入電力產生的 GHG 排放 ( 未包含遠傳出租機房空間所產生的 GHG 排放及非遠傳資通設備用電 GHG 排放 )	244,834.33
第三類：運輸產生的間接 GHG 排放量	上游運輸及貨物配送、商務差旅	3,387.89
第四類：組織使用產品產生的間接 GHG 排放量	採購產品、燃料及能源 ( 未包含在第一類及第二類的部分 )、使用服務 ( 清理廢棄物、租賃車、租賃飲水機 )	98,655.05
第五類：使用來自組織的產品有關的間接 GHG 排放量	產品使用、資產租賃 ( 其中遠傳出租機房空間所產生的 GHG 排放屬於原範疇二 )、產品廢棄	18,253.61
第六類：其他來源產生的排放量	-	0
直接溫室氣體排放量		4,764.13
間接溫室氣體排放量		365,130.88

## 2020 年溫室氣體排放盤查 ( 按範疇 1-3 統計 )

單位：公噸 CO2e

	遠傳電信	全虹
直接溫室氣體排放 ( 範疇一 )	4,764.13	2.00
間接溫室氣體排放 ( 範疇二 )	244,834.33	787.58
外部溫室氣體排放 ( 範疇三 )	120,296.55	NA
溫室氣體 CO2e 統計	249,598.46	789.58

<sup>55</sup> 遠傳電信 2019 年度溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1:2018 年版，新版溫室氣體排放類別調整為表格中六大類別，取代原本範疇 1-3





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



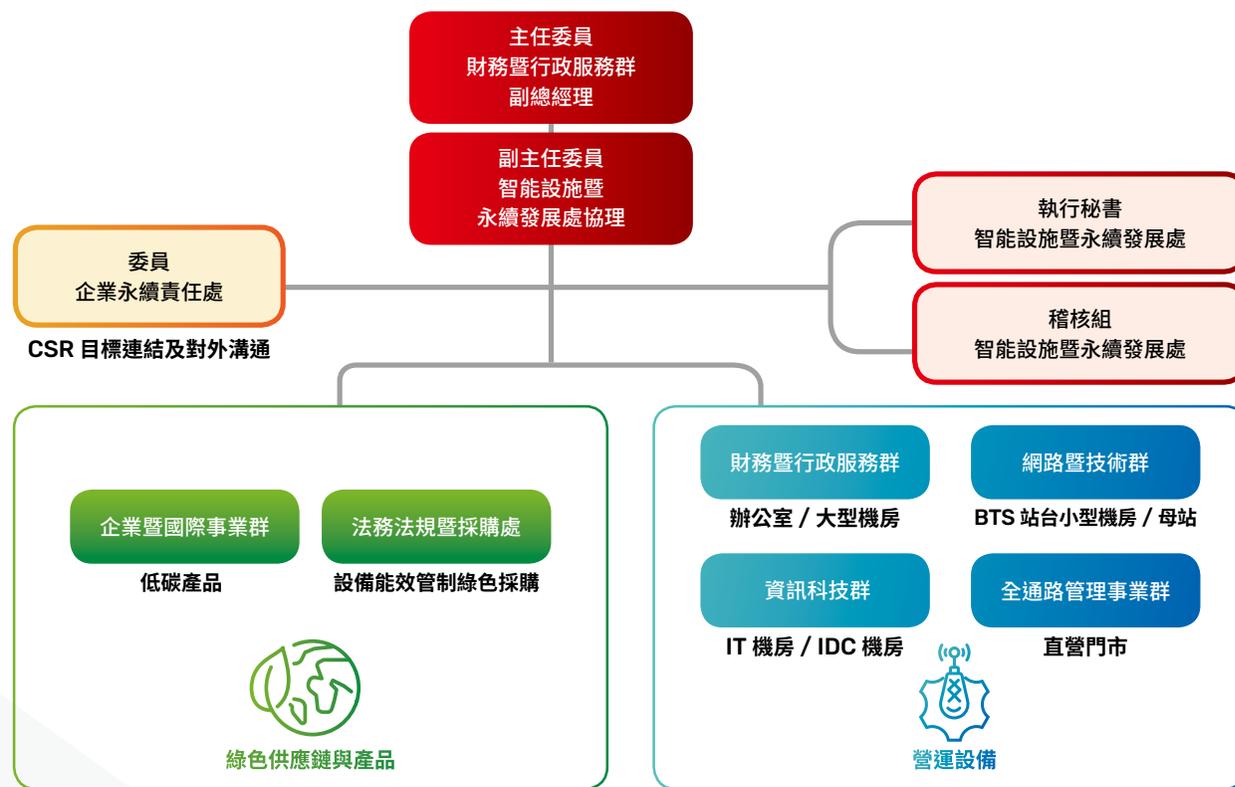
## 6.3 環境與能源管理

遠傳透過能源管理系統 ( ISO 50001 )、環境管理系統 ( ISO 14001 ) 持續提升能資源使用效率，同步導入溫室氣體盤查 ( ISO 14064-1 )，系統性管理能源使用的負面環境衝擊，並訂定「遠傳環境暨能源政策」與「溫室氣體管理政策聲明」，作為遠傳管理各類環境衝擊之指引，期能在電信服務生命週期各階段落實節能與能效提升，參與氣候變遷減緩與調適。

### ▶ 6.3.1 環境暨能源管理委員會

遠傳設有「環境暨能源管理委員會」，委員會最高指導單位為財務長，成員包括不同部門主管，每季定期召開會議討論能源與環境相關目標與績效。遠傳並設有「環境暨能源管理辦法」，管理範疇涵蓋能源管理、環境管理、溫室氣體減量及氣候變遷因應。

環境暨能源管理委員會架構



基地台節能設定

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

### ▶ 6.3.2 環境管理系統

遠傳電信長期導入 ISO 14001 環境管理、ISO 50001 能源管理及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並進行外部查證。各項環境管理系統涵蓋範疇及成果如下。2021 年規劃將增加台中和台南 2 機房導入 ISO 14001 及 ISO 50001。其中 ISO 14001 主要目標為 CSR 教育訓練廠商家數達 300 家、填寫 ESG 自評問券廠商家數增加 10%、SIM 卡採購量減少 20 萬張及電子帳單使用率達 80%；ISO 50001 目標為節電 141 萬度。

認證	範疇 ( 導入據點 )	覆蓋率
ISO 50001 能源管理系統 <sup>56</sup>	台北：5 站 ( 辦公室 / 機房 / 門市 ) 新北：2 站 ( 辦公室 / 機房 ) 台中：2 站 ( 辦公室 / 機房 ) 台南：1 站 ( 辦公室 / 機房 ) 高雄：2 站 ( 辦公室 / 機房 )	100% ( 電信營收 )
ISO 14001 環境管理系統	台北：5 站 ( 辦公室 / 機房 / 門市 ) 新北：2 站 ( 辦公室 / 機房 ) 台中：2 站 ( 辦公室 / 機房 ) 台南：1 站 ( 辦公室 / 機房 ) 高雄：2 站 ( 辦公室 / 機房 )	100% ( 電信營收 )
ISO 14064-1 溫室氣體盤查 <sup>57</sup>	遠傳電信 新世紀資通 和宇寬頻	88%

### ▶ 6.3.3 遠傳能源管理概覽

遠傳針對幾大耗能部門設定年度目標並推動節能方案，重點項目包含基地台、機房、門市、辦公大樓以及物流，逐步邁向能源轉型。各重點項目之管理策略、節能措施與績效請參閱下方段落。

	2020 年目標	2020 年進度	達成率	2021 年目標
 基地台	基地台每 1GB 訊務量用電量 ( 用電百萬卡 / GB ) 年減 5 %	年減 10.90%	 達標	年減 5.00%
 機房	PUE 年減 1%	年增 0.36%	 未達標	年減 0.33%
 門市	百萬卡 / 店數年減 3%	年增 0.77%	 未達標	年減 0.50%
 辦公室	EUI <sup>58</sup> 年減 1.5 %	年減 2.97%	 達標	年減 0.50%

<sup>56</sup> 採用 ISO 50001:2018 版本

<sup>57</sup> 採用 ISO 14064-1:2018 版本

<sup>58</sup> EUI, Energy Use Intensity 建築耗電強度：用電度數 / 建築物總樓地板面積 ( 單位：kWh / m<sup>2</sup> · yr )



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

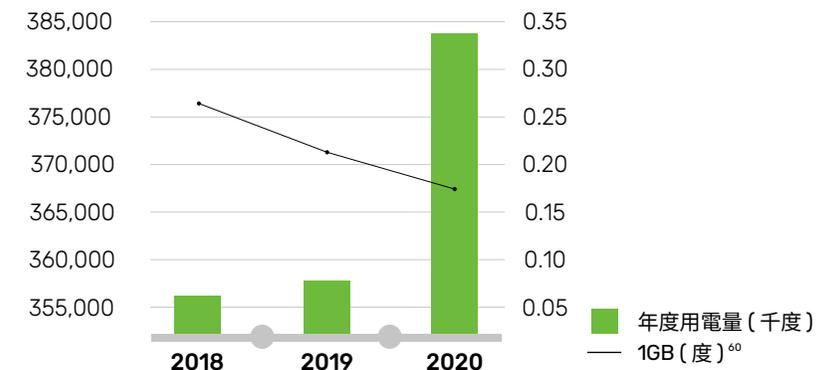
## 基地台

2020 年基地台能源消耗占整體營運用電量接近 70%，為遠傳所有營運據點及設施能源消耗最大宗。基地台總能耗增加主要因為 5G 基地台佈建及 4G 基地台持續擴建。遠傳積極規劃與執行各項節能方案，針對 4G 基地台執行 24,463 站次數的節能方案，預估將可節省 5,509 萬元，且於 5G 開台初期即投入高電力運作效能 5G 設備，搭配人口密集的重要話務站點進行佈放，2020 年能源指標（每產生 1GB 訊務量耗電量）較 2019 年下降 10.9%。遠傳規劃陸續建置以再生能源為主的基地台，且每年藉由能源指標的追蹤與監控，確認能源的使用有效投入在客戶的網路服務需求，落實基地台能源的有效管理。

## 基地台節能措施與績效

節能措施		2020 年節能績效	
<b>短期（持續進行中）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>4G、5G 新站建設建站評估管理（能源投入的效益追蹤）</li> <li>投入高效能電力轉換設備（一般型汰換為高效能型）</li> <li>改裝基地台排熱通風系統（以通風扇取代冷氣機）</li> <li>藉由機房空間整理，搭配以變頻式冷氣汰換老舊冷氣機，提高設備散熱轉換效益</li> <li>進行 4G、5G 頻譜載波參數優化調整</li> <li>增加基地台太陽能容量建設</li> </ul>	<b>長期</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>啟動 3G 設備逐漸退場的執行評估</li> <li>建置以再生能源為主的基地台</li> </ul>	投入金額（萬元）	4,765
		節電效益（萬度）	1,967
		減碳量 <sup>59</sup> （公噸 CO2e）	10,014

## 基地台耗能



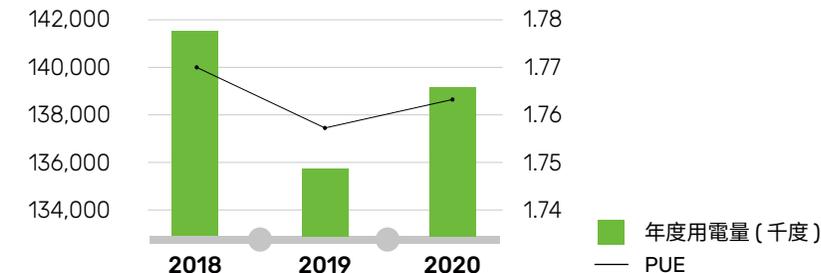
## 機房

2020 年機房整體用電量較去年微幅增加 0.82%，本年度機房區平均 PUE 達 1.76，較上年度增加 0.36%。為減少能源耗用，2020 年啟用容量超過 1,000 冷凍噸之磁浮主機，較一般同型主機省電 20% 以上，使 PUE 持續下降。此外，遠傳持續推動伺服器虛擬化，隨不斷成長的業務需求，仍達到降低成本、提升效率、簡化管理與環保等目標。2020 年機房節能投入經費為 978.4 萬元，伺服器虛擬化投入經費為新台幣 2,120 萬元，共新增 612 台虛擬化技術伺服器，總計達 5,464 台。目前實體伺服器降低至 53 台，較 2019 年減少 11 台，共計減少逾 337 萬電費。遠傳持續提升能源使用效率及再生能源使用占比，2020 年竭力自設發電設備於有限場域，將再生能源使用比例提升為 0.909%，未來將配合國家能源政策，評估其他技術導入，提高再生能源使用比例。

## 機房節能措施與績效

節能措施		2020 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> <li>機房散熱系統效能提升</li> <li>空調主機優化與汰換</li> <li>LED 燈具更換</li> <li>高效率電源設備汰換</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動能源管理控制系統</li> <li>優化照明控制系統</li> <li>機房伺服器設備虛擬化</li> </ul>	投入金額（萬元）	3,098
		節電效益（萬度）	179
		減碳量（公噸 CO2e）	912

## 機房耗能



<sup>59</sup> 本年度減碳量之計算，本章節皆使用 108 年度電力排碳係數 = 0.509 公斤 CO2e/度

<sup>60</sup> 基地台能源指標定義為：客戶使用網路產生每一訊務量 Giga Bytes (GB) 所消耗的電度數。能源指標 = 電度數 / 訊務量 (GB)



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



門市

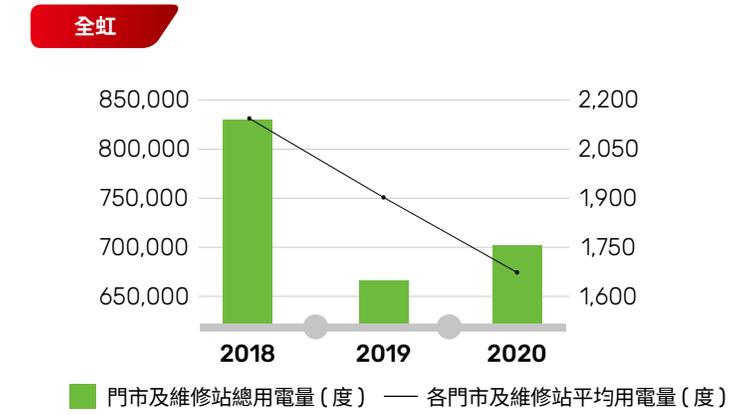
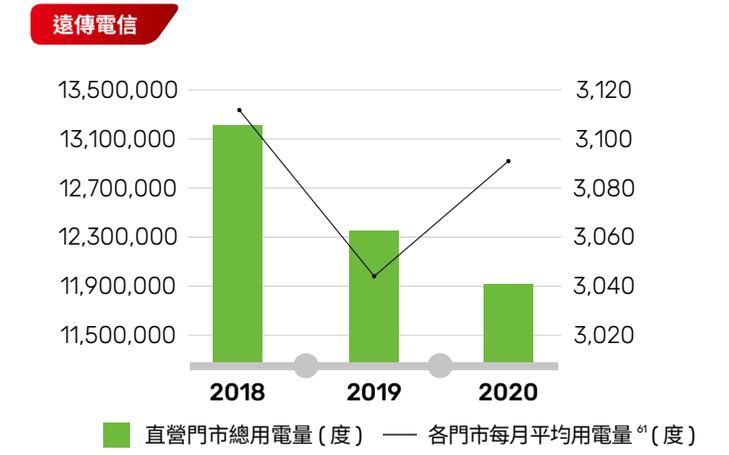
遠傳持續將門市改造為綠色友善門市，以環保節能標章設備列為門市展店發包標準，並逐步改善門市節能措施，汰換變頻空調冷氣及節能照明設備。節能型綠色友善門市皆採用節能省電裝置，並以數位多媒體互動設備取代傳統海報，減少資源使用。遠傳電信 2020 年共有 18 家門市改裝為節能型綠色友善門市，門市總電度降幅達 2.38%，年度節電量約 41.6 萬度。全虹亦朝綠色友善門市理念靠攏，逐步汰換門市老舊冷氣為變頻省電空調及 T5 省電燈具。

門市節能措施與績效

節能措施	2020 年節能績效	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動門市改造，擴大節能型綠色友善門市比例</li> <li>環保節能標章設備為新門市的發包標準</li> <li>新一代店格皆採用 T5 省電燈具、變頻省電空調、LED 緊急出口燈等節能省電裝置</li> <li>門市使用數位多媒體互動設備取代傳統海報</li> </ul>	投入金額 (萬元)
	節電效益 (萬度)	41.6
	減碳量 (公噸 CO2e)	222

節能措施	2020 年節能績效	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>門市空調機汰舊換新，提高機器運轉效率</li> <li>門市持續汰換 LED 燈，門市招牌燈開啓時間調整及管控</li> </ul>	投入金額 (萬元)
	節電效益 (萬度)	0.676
	減碳量 (公噸 CO2e)	3.44

門市耗能



<sup>61</sup>各門市每月平均用電量 = 直營門市總用電量 / 直營門市店家數

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件


**辦公室**

遠傳電信持續透過節能減碳措施、更新設備及優化操作管理等方式降低辦公室用電量。遠傳電信辦公室耗能連續四年下降，2020 年 EUI 達 116.27 (kWh/m<sup>2</sup>/年)，較去年度降低 2.97%，用電量下降約 46 萬度。遠傳電信亦透過環保標章之資訊設備，提升設備循環利用效率。全虹內湖辦公室持續進行設備汰舊換新，2020 年底汰換老舊氣冷氣冰水主機設備，投入金額約 119 萬，預估 2021 年可節電 20,802 度，減碳效益共計達 10.59 公噸。

## 辦公室節能措施與績效

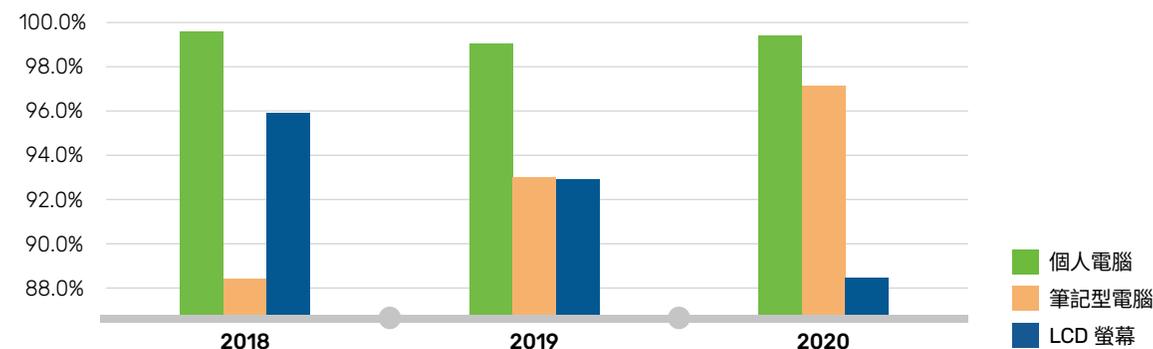
## 遠傳電信

節能措施		2020 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> <li>空調主機優化與汰換</li> <li>改用微波智慧感應燈</li> <li>高效率電源設備汰換</li> <li>增設吸附式除濕設備</li> <li>推動能源管理控制系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>冰機運轉效率提升</li> <li>優化照明控制系統</li> <li>貨梯控制汰換及加裝動能回收</li> <li>租賃設備活化</li> </ul>	投入金額 (萬元)	729.9
		節電效益 (度)	157,000
		減碳量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	79.8

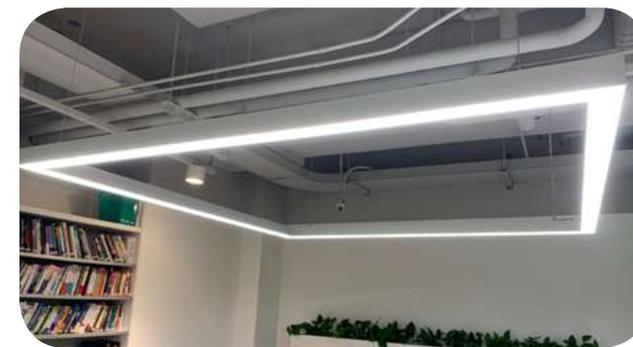
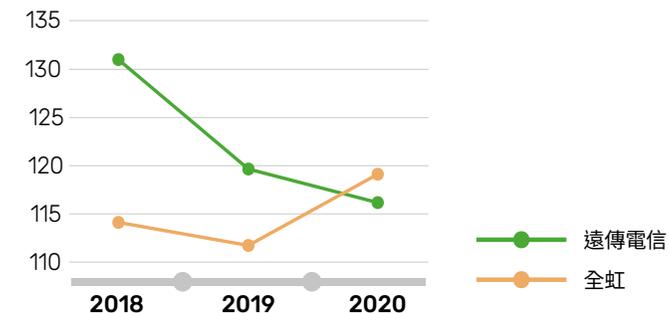
## 全虹

節能措施		2020 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> <li>空調主機優化與汰換</li> <li>LED 燈具更換</li> <li>進行走動式巡檢關閉不必要能源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月用電度數異常提醒與追蹤</li> <li>節能觀念宣導</li> </ul>	投入金額 (萬元)	119
		節電效益 (度)	20,802
		減碳量 (公噸 CO <sub>2</sub> e)	10.59

## 設備租賃率統計



## 辦公室耗能 (EUI)



辦公室低密度照明





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



綠色物流與包裝

遠傳電信推動綠色物流，透過大數據分析、配合各門市不同營業時間持續優化物流路線，減少產生的運輸費用及環境污染，同時節省物流紙箱的浪費。全虹在物流中心持續更新節能設備，並優化物流路線，自 9 月份開始以物流箱取代一次消耗性紙箱，2020 年減少約 21,000 個紙箱用量。

物流與包裝節能措施與績效

遠傳電信

節能措施	2020 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> <li>結合大數據、配合各門市不同營業時間持續優化物流路線</li> <li>強制要求送件停車時熄火以節省油耗</li> <li>推動綠色產品包裝，降低環境衝擊</li> <li>有價商品<sup>62</sup> 訂單併單作業</li> <li>有價商品統一使用綠色包裝</li> <li>轉銷商品<sup>63</sup> 由門市每月集中出貨</li> </ul>	減碳量 (公噸 CO2e)	256

全虹

節能措施	2020 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> <li>物流中心節能燈具更換、電燈迴路檢討及用電流程改善與調整</li> <li>物流中心規劃陸續汰換電力系統線路與設備，提升能源效率與耗損</li> <li>2019 於物流中心設立太陽能發電，容量 499KW，並於 2020 年 2 月完工發電，創造生產綠能機會與效益</li> <li>門市出貨以物流箱取代一次性耗材紙箱</li> </ul>	減碳量 (公噸 CO2e)	12.8



<sup>62</sup> 有價商品即手機、顧客購買的配件等商品

<sup>63</sup> 轉銷商品即 DM、POSM、SIM 卡等商品

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

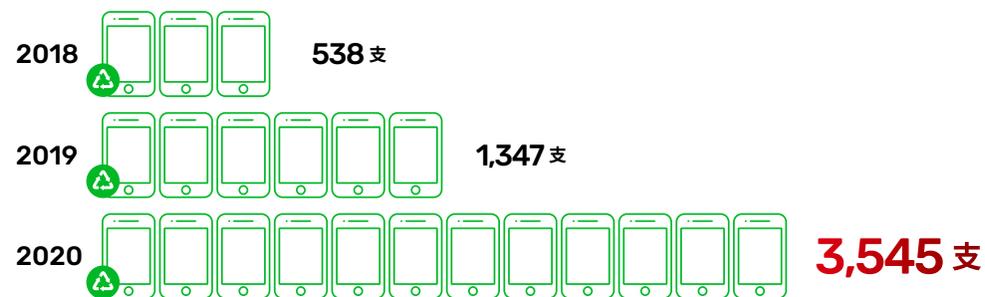
## ▶ 6.3.4 環境資源管理

遠傳透過行動裝置回收轉售及推動無紙化服務等方式，減少消費者使用本公司產品與服務所造成的資源消耗。

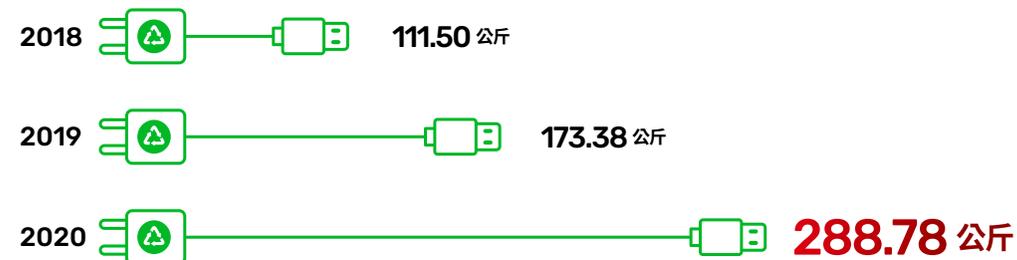
## 門市手機回收

電子廢棄物為電信業者及消費者須共同正視的議題。為方便消費者回收廢行動通訊產品、促進資源循環利用，遠傳與行政院環保署簽訂「廢行動通訊產品回收合作備忘錄 (MOU)」，在全省門市設置手機回收點，免費回收廢棄手機、PDA、GPS 及充電器或其他配件，2020 年共回收 344.66 公斤之手機及 288.78 公斤之配件，送交合格處理業者再生處理。

## 回收手機數 (支)



## 回收配件 (電池 / 充電器 / 線材) (公斤)



## 行動裝置轉售

遠傳致力於開拓次級市場吸引特定客群，將展示機賦予產品新生命，2020 年共計創造 260 支手機的再利用價值，約節省 3 公噸碳排<sup>64</sup>。

	轉售二手商
手機 (支)	260
平板電腦 (件)	448
配件 (件)	52
總計	760
轉售手機可節省能資源 (度)	5,720
轉售手機可減少之排碳量 (公噸)	3

## 無紙化服務

遠傳持續推動電子帳單、表單等數位化項目，透過建置系統化、模組化及流程化的無表單無紙化管理系統，落實電信服務無紙化。遠傳於遠傳心生活 App 推出集點優惠商品兌換活動鼓勵消費者使用線上帳單，截至 2020 年共累計 340 萬用戶使用電子帳單，達到 75.24% 使用率，每年約可節省紙張 10,200 萬張，相當於減少 816 公噸碳排放量<sup>65</sup>；目標在 2021 年提升電子帳單使用率至 78%。2020 年服務據點電子表單處理客戶資料之比率超過 90%，即每年約可節省紙張 577 萬張，相當於減少碳排約 46.16 公噸。

<sup>64</sup> 依行政院環保署公告，回收 1 支手機約能節省 22 度，最新一期 (即 2019 年) 電力排放係數為 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e/度

<sup>65</sup> 依據行政院環保署臺灣產品碳足跡資訊網每包 500 張 A4 紙張碳足跡為 4 公斤 CO<sub>2</sub>e 計算

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## 6.4 基地台與電磁波管理

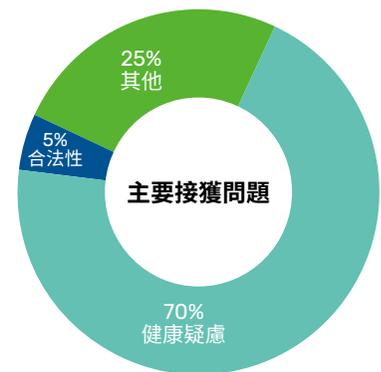
## 基地台管理規範

遠傳的基地台及天線設置除滿足主管機關相關規範外，亦致力於利用共構、共站及共天線方式，大幅降低同業彼此天線需求建置的數量，減少資源浪費並積極加強基地台周邊景觀綠美化減少視覺衝擊。此外，亦持續進行基地台防災強化工程。2020 年遠傳基地台共站<sup>66</sup> 比例達 54.25%、共構<sup>67</sup> 比例達 40.43%、獨立站台則為 5.31%。2020 年與基地台架設有關之罰款金額總計為 50 萬元，共計 1 件，件數較前年度減少 2 件，罰款金額減少 100 萬元。罰款主因為盼加速解決客戶涵蓋率需求，對證照申請中的權宜站台提前啟用服務。後續遠傳已持續加強與客戶溝通，並與 NCC 承辦協商，縮短證照申請流程管理，減少權宜站台提前開台而遭罰款的狀況。

## 電磁波議題追蹤與服務

遠傳持續參與主管機關 NCC 及電信業者所組成之「台灣電信產業發展協會 (TTIDA)」中的「基地台工作小組」，進行基地台電磁波觀念之宣導與溝通，及受理電磁波居家量測服務，降低民眾對基地台電磁波的健康安全疑慮。2020 年共舉辦 49 場次民眾電磁波宣導會 (含 TTIDA 的 9 場次) 並投入新台幣 \$308,200 元受理電磁波量測服務，量測結果全部符合且低於 NCC 公眾電信網路基地台審驗技術規範之 EIRP (最大有效等向輻射功率)、電波功率密度之規範值。

## 2020 年電磁波諮詢服務受理問題類型



- 健康疑慮：電磁波標準值、是否影響健康
- 合法性：基地台法規規範 (合法性或架設流程及法規等)
- 其他：台電設施或電信設施 (強波器、機上盒、機房設備)

## 歷年受理基地台之量測服務件數

量測類型	2018	2019	2020
遠傳受理 TTIDA 量測件數	64	66	58
遠傳自行受理量測件數	8	12	9

## 歷年基地台議題媒體報導件數

新聞類型	2018	2019	2020
☑ 正面新聞報導件數	69	57	49
☹ 負面新聞報導件數	31	21	17



<sup>66</sup> 共站：指相同或不同電信事業於同一建築物、同一地點或同一構造物設置基地臺

<sup>67</sup> 共構：指相同或不同電信事業於共站之條件下以共用天線、基頻設備或射頻設備等方式設置基地臺

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

# 附件

重大營運議題

ESG 數據彙整

GRI 準則內容索引表

第三方查證聲明書





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 重大營運議題

2020 年遠傳進行重大營運議題分析，蒐集機構投資人、標竿同業及永續會計準則委員會（SASB）關注的電信業永續議題，並檢視當年度產業重大新聞事件，進一步向利害關係人發放重大主題問卷、進行部門高階主管訪談，綜合分析後調整原有之重大性矩陣。

### 重大性矩陣調整流程

STEP 1



#### 同業標竿比較

- 參考依據包括：機構投資人、標竿同業及 SASB 關注的電信業重大主題

STEP 2



#### 重大新聞事件檢視

- 檢視 2020 年度對遠傳重要之新聞事件，尤其是負面新聞與裁罰事件
- 主要辨別出電信法規變動、5G 服務與產業應用等議題，影響重大主題包括：政府政策與法規變動因應、公司治理與誠信、資訊安全及隱私保護、客戶體驗與透明溝通、經營績效、網路品質與基礎建設以及社會創新策略與應用，受影響議題目前皆已鑑別為關鍵或重要議題

STEP 3



#### 利害關係人問卷分析

- 回收 582 份利害關係人問卷，分析各議題對遠傳落實永續策略的影響程度及對利害關係人進行評估和決策的影響程度

STEP 4



#### 確認

- 針對上述調整結果，進行內部利害關係人議合，經 CSR 委員會確認後完成重大主題調整



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

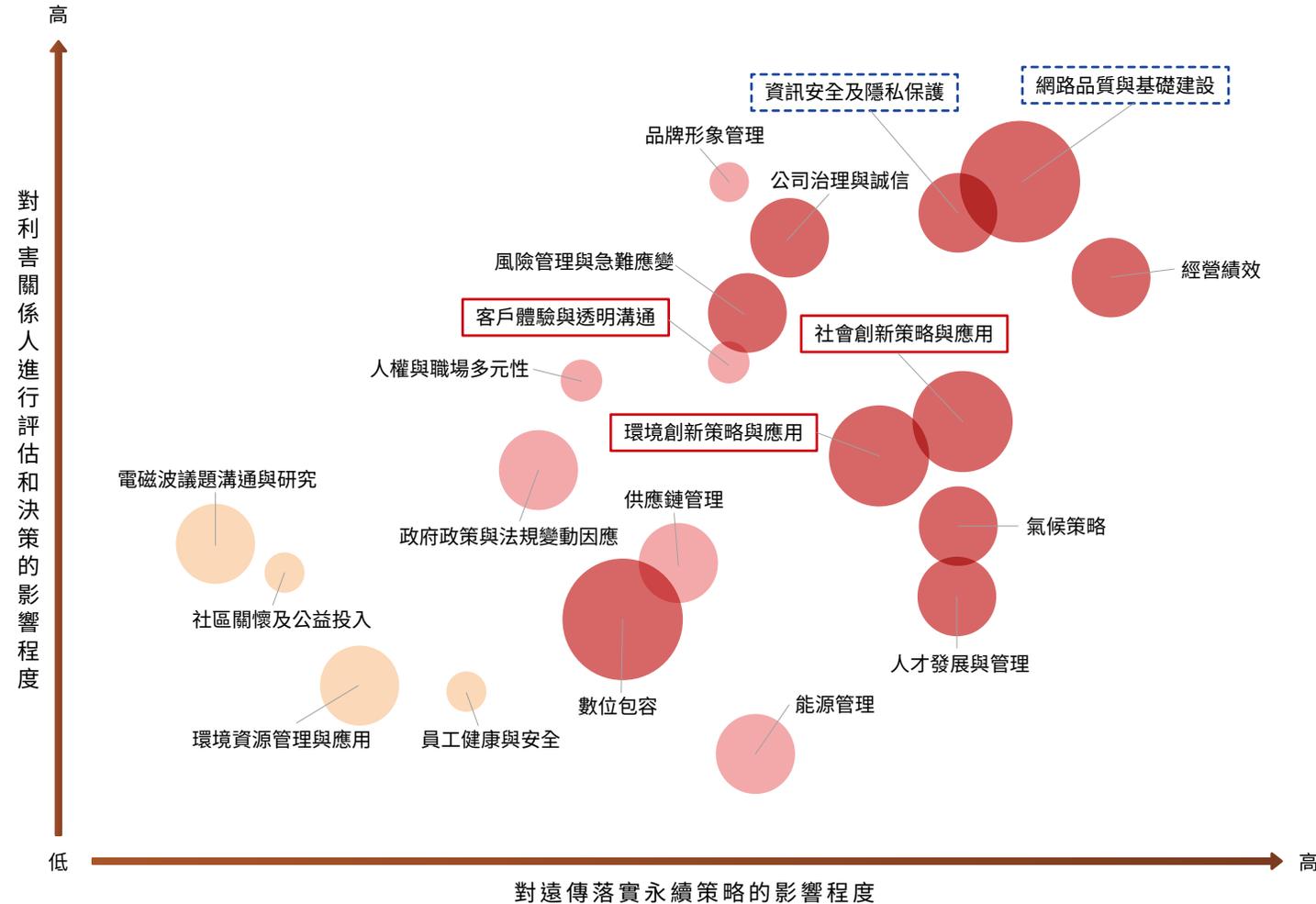
第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

► 2020 年重大性矩陣與重大性層級定義



圓圈大小：代表該議題對經濟、環境和社會的衝擊程度

**關鍵** 與遠傳永續發展策略及價值創造能力高度連結，或具顯著的正負面 ESG 衝擊，於報告書內文詳實揭露議題的策略目標、管理績效及未來展望

**重要** 營運及管理面的重大課題，於報告書中完整說明各議題管理方針、績效，以及持續進步方向

**基本** 多為日常營運基礎管理議題，於報告書中僅揭露重大管理變化及相關績效追蹤

名稱調整

主題合併





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 2020 年關鍵營運議題意涵與變動說明

議題	變動情況	對遠傳的意義與變動說明
網路品質與基礎建設	名稱調整	考量網路通話已成主流，故將「通訊品質」改為「網路品質」，優良的通訊品質是電信及其相關應用服務的基礎，並直接影響客戶體驗及滿意度
經營績效	不變	企業在經營管理的過程中對企業經營、成長、發展所取得的成果展現
資訊安全及隱私保護	名稱調整	隨著行動網路、行動支付與雲端技術普及化，資訊安全議題已成為電信業者首要管控標的，與企業聲譽和信任度息息相關，為使隱私保護的範疇更為全面，將「客戶隱私保護」改為「隱私保護」
社會創新策略與應用	議題合併	提供具社會、環境效益的創新產品和服務，協助改善大眾生活品質並提升遠傳價值創造的能力，並為使主題更全面地涵蓋策略規劃管理，故調整名稱
環境創新策略與應用	議題合併	
公司治理與誠信	不變	健全的公司治理架構與良好的誠信管理，為企業永續經營的基礎
風險管理與急難應變	不變	財務、營運及各類因外部環境變化導致之新興風險，對企業持續營運可能產生潛在重大影響
氣候策略	不變	IPCC 本年度發布攝氏 1.5 度特別報告，針對升溫和極端氣候提出警告，故颱風、強降雨等對遠傳的營運衝擊將越來越重大。為達到《巴黎協議》將全球升溫控制在攝氏 2 度以內的目標，台灣也已提出相應之國家減量目標，遠傳也在規範之內。此外，機構投資人也開始關注電信業如何發揮核心能力回應氣候議題，遠傳必須積極回應碳揭露 (CDP) 及 TCFD 指引等需求
人才發展與管理	不變	員工發展計劃的全面性與合宜性，確保其與公司策略及營運目標緊密連結
數位包容	不變	數位包容性為資通訊產業追求成長的同時必須考量的議題，包括產品與服務的友善性及平等性，兼顧經濟弱勢族群需求並彌補其與一般社會大眾的差距





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

各主題衝擊邊界與對應章節說明

重大性議題	重大層級	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生的位置							對應章節		
		主題編號	主題名稱	遠傳直接造成		因與遠傳商業關係造成			因與遠傳其他間接關係造成				
				遠傳含 新世紀資通	全虹	供應商/ 承攬商/ 開發商/	企業客戶	消費者	主管機關	社會公益團 體/NGO			
網路品質與基礎建設	關鍵	203	間接經濟衝擊	●								5.1、6.3.4	
經營績效		201	經濟績效	●	●							2.1.2、2.1.5、4.1.1、6.2	
資訊安全及隱私保護		418	客戶隱私	●	●	●						2.1.3、4.2.3	
社會創新策略與應用		N/A	N/A	●		●	●					2、2.1.1	
環境創新策略與應用		N/A	N/A	●		●	●					6.3	
公司治理與誠信		205 206 415	反貪腐 反競爭行為 公共政策	●	●	●							2.2.2、2.2.3
風險管理與急難應變		102	一般揭露 (治理)	●	●								2.1.3
氣候策略		201 305	經濟績效 排放	●	●	●							6.1、6.2
人才發展與管理		202 401 404	市場地位 勞雇關係 訓練與教育	●	●								4.1.1、4.1.2
數位包容		N/A	N/A	●									5.1、5.2
供應鏈管理		重要	204 308 414	採購實務 供應商環境評估 供應商社會評估	●	●	●						2.3
政府政策與法規變動因應			307 419	有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循	●	●				●			2.2.2、6.3.4
品牌形象管理			N/A	N/A	●	●							2
能源管理	302		能源	●	●	●	●	●				6.1、6.3	
客戶體驗與透明溝通	417		行銷與標示	●	●								4.2.1、4.2.2





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

重大性議題	重大層級	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生的位置							對應章節
		主題編號	主題名稱	遠傳直接造成		因與遠傳商業關係造成			因與遠傳其他間接關係造成		
				遠傳含新世紀資通	全虹	供應商 / 承攬商 / 開發商 /	企業客戶	消費者	主管機關	社會公益團體 / NGO	
人權與職場多元性	重要	405	員工多元化與平等機會								2.2.1、2.3.2、4.1.2、4.1.3
		406	不歧視								
		407	結社自由與團體協商	●	●	●					
		408	童工								
		409	強迫或強制勞動								
412	人權評估										
環境資源管理與應用	基本	301	物料	●	●	●					6.1、6.2、6.3
		306	廢汙水和廢棄物								
電磁波議題溝通與研究	基本	413	當地社區	●							6.4
		416	顧客健康與安全								
員工健康與安全	基本	403	職業安全衛生	●	●	●					4.1.4
社區關懷及公益投入	基本	N/A	N/A	●	●					●	5.2

## ESG 數據彙整

### ▶ 環境面數據

		2018 年成效	2019 年成效	2020 年成效
溫室氣體排放統計 <sup>68</sup>				
直接溫室氣體排放 (範疇一)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	4,999.63	5,975.93	4,766.13
間接溫室氣體排放 (範疇二)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	288,817.78	242,639.66	245,621.91
溫室氣體 CO2e 統計	排放總量 (公噸 / 年)	293,817.41	248,615.59	250,388.04
	排放密集度 (公斤 / 有效客戶數)	40.97	35.05	35.42
外部溫室氣體排放 (範疇三)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	94,558.02	141,232.35	120,296.55

<sup>68</sup> ISO14064-1 盤查範疇涵蓋遠傳電信、新世紀資通及和宇寬頻，本表亦涵蓋全虹數據，下方能源使用量表格同





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

		2018 年成效	2019 年成效	2020 年成效
<b>能源耗用統計</b>				
直接能源耗用	汽油 (千公升 / 年)	494.84	444.36	414.35
	千度 (MWh)	4,486.55	4,028.88	3,756.82
	柴油 (千公升 / 年)	94.80	48.12	37.35
	千度 (MWh)	926.11	470.11	364.85
間接能源耗用	總用電量 (千度)	521,398.73	515,754.56	544,815.34
能源耗用統計	千度 (MWh)	526,811.24	520,253.40	548,936.86
	能源密集度 (度 / 有效客戶數)	72.34	72.71	77.07
<b>廢棄物處理<sup>69</sup></b>				
一般廢棄物產生量	公噸	383.36	356.78	340.31
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	122.01 (32%)	125.94 (35%)	103.43 (30%)
焚化處理總量 <sup>70</sup>	公噸	261.35	230.84	236.88
掩埋量	公噸	0	0	0
<b>用水量<sup>71</sup></b>				
用水量	度	274,502	266,544 <sup>72</sup>	264,554

## ▶ 社會面數據

		2018 年成效	2019 年成效	2020 年成效
<b>人力資源總覽</b>				
正式員工 <sup>73</sup>	人	6,550	6,183	6,026
男	人	3,096	2,991	2,898
女	人	3,454	3,192	3,128

<sup>69</sup> 此表數據為遠傳電信與新世紀資通辦公大樓產生廢棄物量與全虹內湖總公司及各門市產生廢棄物量之加總，其中全虹廢棄物量為推估值

<sup>70</sup> 焚化廠皆設有廢熱回收發電裝置

<sup>71</sup> 此表數據為遠傳電信、新世紀資通及全虹辦公大樓用水量之加總，其中全虹用水量為推估值

<sup>72</sup> 修正 2019 年企業社會責任報告書揭露數據

<sup>73</sup> 正式員工：符合營運地區對「全職員工」之工作時間和實務定義者；遠傳僅於台灣地區營運





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



		2018 年成效	2019 年成效	2020 年成效
<b>人力資源總覽</b>				
兼職員工 <sup>74</sup>	人	14	0	0
男	人	11	0	0
女	人	3	0	0
約聘員工	人	9	57	73
男	人	6	39	47
女	人	3	18	26
身心障礙人士雇用	人 (比例)	46 (0.70%)	60 (1.03%)	43 (0.70%)
女性主管占有主管的比例	(比例)	32%	32%	32%
<b>員工訓練與發展</b>				
<b>員工訓練投入金額——遠傳電信</b>				
員工訓練總金額	新台幣元	31,243,164	24,971,847	19,696,832
員工訓練總時數	小時	402,407.36	437,501.19	357,135.51
總員工數	人	6132	5,841	5,623
員工平均訓練金額	新台幣元	6,010.65	4,275.27	3,413.07
每位員工平均訓練時數	小時	65.62	74.9	62.72
<b>員工訓練投入金額——全虹</b>				
員工訓練總金額	新台幣元	831,929	1,577,661	2,243,011
員工訓練總時數	小時	5,940	7,756	7,540
總員工數	人	418	399	405
員工平均訓練金額	新台幣元	1,990	3,954	5,538
每位員工平均訓練時數	小時	14.2	19.4	18.6

<sup>74</sup> 兼職員工：工作時間和實務少於營運地區對「全職員工」之定義的兼職員工；遠傳僅於台灣地區營運

## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件



		2018 年成效	2019 年成效	2020 年成效
<b>創造社會貢獻</b>				
<b>通訊基礎建設投入統計</b>				
網路基礎設備投入金額	新台幣百萬元	4,130	5,101	4,304
偏鄉建設投入金額	新台幣百萬元	31	48	66
合計	新台幣百萬元	4,161	5,149	4,370
<b>社會公益投入金額統計</b>				
公益投入金額	新台幣仟元	15,754	7,363	6,151
募得金額	新台幣仟元	5,159	4,476	2,075
合計	新台幣仟元	20,913	11,840	8,226
<b>社會公益投入志工統計</b>				
投入志工人數	人	352	3,311	6,846
志工投入時數 <sup>75</sup>	小時	2,816	38,078	150,000

<sup>75</sup> 志工投入一場活動以一個工作天(平均 8 小時)計,相乘得投入總時數



## 報告書閱讀指引

## 目錄

## 關於本報告書

## 經營者的話

## 2020 年里程碑

## 2020 年獲獎與亮點績效

## 年度專案

## 第 1 章 永續價值創造

## 第 2 章 成長力

## 第 3 章 創新力

## 第 4 章 關懷力

## 第 5 章 包容力

## 第 6 章 綠實力

## 附件

## ▶ 經濟治理面數據

## 合併財務資料

## 簡明資產負債表 - 合併

單位：新台幣仟元

項目	年度	最近五年度財務資料					當年度截至 2021年3月31日 財務資料(註一)
		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	
流動資產		26,557,388	26,284,153	23,940,125	27,257,217	25,152,457	22,742,091
不動產、廠房及設備		49,849,572	46,233,707	41,843,053	36,257,748	38,205,535	38,715,497
無形資產		52,458,457	56,109,371	53,122,685	50,534,517	89,389,771	87,962,116
其他資產		3,941,905	4,079,124	7,910,646	20,113,454	20,681,557	20,818,180
資產總額		132,807,322	132,706,355	126,816,509	134,162,936	173,429,320	170,237,884
流動負債	分配前	30,980,704	30,391,974	25,621,259	22,132,215	22,079,547	36,120,463
	分配後	43,262,310	42,657,587	37,910,661	32,806,792	(註二)	(註二)
非流動負債		30,104,017	31,868,168	27,159,067	41,424,301	83,102,564	64,025,641
負債總額	分配前	61,084,721	62,260,142	52,780,326	63,556,516	105,182,111	100,146,104
	分配後	73,366,327	74,525,755	65,069,728	74,231,093	(註二)	(註二)
歸屬於母公司 業主之權益	分配前	71,006,018	69,758,412	73,317,498	69,763,955	67,313,694	69,130,604
	分配後	58,786,640	57,539,034	61,028,096	59,173,827	(註二)	(註二)
股本		32,585,008	32,585,008	32,585,008	32,585,008	32,585,008	32,585,008
資本公積	分配前	10,166,874	8,143,345	5,820,041	5,820,041	5,701,421	5,701,451
	分配後	8,143,345	5,820,034	5,820,041	5,686,442	(註二)	(註二)
保留盈餘	分配前	28,387,615	29,011,927	34,881,092	31,355,697	29,127,148	30,938,636
	分配後	18,191,766	19,115,860	22,661,714	20,899,168	(註二)	(註二)



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

項目	年度	最近五年度財務資料					當年度截至 2021年3月31日 財務資料(註一)
		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	
其他權益		(133,479)	18,132	31,357	3,209	(99,883)	(94,491)
非控制權益	分配前	716,583	687,801	718,685	842,465	933,515	961,176
	分配後	654,355	641,566	648,661	758,016	(註二)	(註二)
權益總額	分配前	71,722,601	70,446,213	74,036,183	70,606,420	68,247,209	70,091,780
	分配後	59,440,995	58,180,600	61,746,781	59,931,843	(註二)	(註二)

註一：本公司 2021 年度第一季財務資料僅經會計師核閱

註二：本公司 2020 年度盈餘分配案尚未經股東會決議

## 簡明綜合損益表 - 合併

單位：除每股純益為新台幣元外，餘係仟元

項目	年度	最近五年度財務資料					當年度截至 2021年3月31日 財務資料(註一)
		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	
營業收入		94,344,266	92,069,681	86,634,971	83,865,872	79,500,965	20,835,775
營業毛利		38,151,119	35,762,919	28,002,420	26,756,524	25,933,863	6,173,998
營業損益		15,024,350	14,216,298	12,373,173	11,925,478	11,037,699	2,385,886
營業外收入及支出		(1,235,015)	(1,053,726)	(503,743)	(913,959)	(845,231)	(169,173)
稅前淨利		13,789,335	13,162,572	11,869,430	11,011,519	10,192,468	2,216,713
繼續營業單位本期淨利		11,410,675	10,853,643	9,424,776	8,807,743	8,444,622	1,839,097
本期淨利(損)		11,410,675	10,853,643	9,424,776	8,807,743	8,444,622	1,839,097
本期其他綜合損益(稅後淨額)		(42,178)	171,098	79,024	(14,847)	(135,736)	5,444





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

項目	年度	最近五年度財務資料					當年度截至 2021年3月31日 財務資料(註)
		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	
本期綜合損益總額		11,368,497	11,024,741	9,503,800	8,792,896	8,308,886	1,844,541
淨利歸屬於母公司業主		11,391,303	10,856,682	9,381,351	8,734,984	8,354,128	1,811,488
淨利歸屬於非控制權益		19,372	(3,039)	43,425	72,759	90,494	27,609
綜合損益總額歸屬於母公司業主		11,347,860	11,027,319	9,459,897	8,720,589	8,218,606	1,816,880
綜合損益總額歸屬於非控制權益		20,637	(2,578)	43,903	72,307	90,280	27,661
每股盈餘		3.50	3.33	2.88	2.68	2.56	0.56

註：係依 2021 年第一季經會計師核閱之合併財務報告計算

## 近五年度財務分析 財務比率分析 - 合併

分析項目	年度	最近五年度財務資料					當年度截至 2021年3月31日 財務資料(註)
		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	
財務結構 (%)	負債占資產比率	45.99	46.92	41.62	47.37	60.65	58.83
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	204.27	221.30	241.84	308.98	396.15	346.42
償債能力 (%)	流動比率	85.72	86.48	93.44	123.16	113.92	62.96
	速動比率	73.85	67.94	74.87	106.01	96.07	53.63
	利息保障倍數	32.21	29.50	28.79	22.44	15.68	13.48



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

分析項目	年度	最近五年度財務資料					當年度截至 2021年3月31日 財務資料(註)
		2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度	
經營能力	應收款項週轉率 (次)	11.26	10.43	9.74	9.58	8.97	9.50
	平均收現日數	32.41	34.99	37.47	38.1	40.69	38.42
	存貨週轉率 (次)	7.56	7.27	6.96	8.31	7.76	9.96
	應付款項週轉率 (次)	12.94	10.52	10.64	12.00	9.37	9.99
	平均銷貨日數	48.28	50.20	52.44	43.92	47.03	36.64
	不動產、廠房及設備週轉率 (次)	1.85	1.92	1.97	2.15	2.14	2.17
	總資產週轉率 (次)	0.70	0.69	0.67	0.64	0.52	0.49
獲利能力	資產報酬率 (%)	8.73	8.46	7.53	7.06	5.85	4.61
	權益報酬率 (%)	15.81	15.27	13.05	12.18	12.16	10.64
	稅前純益占實收資本比率 (%)	42.32	40.39	36.43	33.79	31.28	27.21
	純益率 (%)	12.09	11.79	10.88	10.50	10.62	8.83
	每股盈餘 (元)	3.50	3.33	2.88	2.68	2.56	0.56
現金流量	現金流量比率 (%)	87.39	81.76	90.02	97.02	117.96	16.68
	現金流量允當比率 (%)	75.75	71.86	92.38	94.17	75.33	75.49
	現金再投資比率 (%)	6.79	7.02	6.06	4.71	6.44	2.70
槓桿度	營運槓桿度	2.25	2.41	2.64	2.62	2.69	3.06
	財務槓桿度	1.03	1.03	1.04	1.05	1.07	1.08

註：係依 2021 年第一季經會計師核閱之合併財務報告計算



## GRI 準則內容索引表

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼	
一般揭露 (核心選項)					
GRI 102: 一般揭露	組織概況				
	102-1 組織名稱	1. 永續價值創造		14	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1. 永續價值創造		14	
	102-3 總部位置	1. 永續價值創造		14	
	102-4 營運據點	1. 永續價值創造		14	
	102-5 所有權與法律形式	1. 永續價值創造		14	
	102-6 提供服務的市場	1. 永續價值創造		14	
	102-7 組織規模	1. 永續價值創造		14	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	4.1.1 人力資源管理		60	
	102-9 供應鏈	2.3.1 遠傳供應鏈概況		45	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書		3	
	102-11 預警原則或方針	2.1.3 營運風險管理		28	
	102-12 外部倡議	2.2.3 外部參與		43	
	102-13 公協會的會員資格	2.2.3 外部參與		43	
	策略				
	102-14 決策者的聲明	經營者的話		4	
	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	2.1.2 關鍵新興風險		26	
誠信與倫理					
102-16 價值、原則、標準及行為規範	2.2.2 誠信經營		42		
102-17 關於倫理之建議與顧慮的機制	2.2.2 誠信經營		42		



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 102: 一般揭露	治理			
	102-18 治理結構	2.2.1 公司治理架構		34
	102-19 委任權責	2.2.1 公司治理架構		34
	102-20 管理階層負責經濟、環境和社會主題	2.2.1 公司治理架構		41
	102-21 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	2.2.1 公司治理架構		41
	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	2.2.1 公司治理架構		34
	102-23 最高治理單位的主席	2.2.1 公司治理架構		34
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	2.2.1 公司治理架構		34
	102-25 利益衝突	2.2.1 公司治理架構		35
	102-26 最高治理單位再設立宗旨、價值觀及策略的角色	2.2.1 公司治理架構		34
	102-27 最高治理單位的群體智識	2.2.1 公司治理架構		34
	102-28 最高治理單位的績效評估	2.2.1 公司治理架構		37
	102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	2.2.1 公司治理架構 1.3 關鍵利害關係人溝通		42 18
	102-30 風險管理程序的有效性	2.1.3 營運風險管理		28
	102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	2.1.3 營運風險管理		28
	102-32 最高治理單位於永續性報導的角色	關於本報告書		3
	102-33 溝通重要關鍵議題	2.1.3 營運風險管理		28
	102-34 關鍵議題的性質與總數	2.1.3 營運風險管理		28
	102-35 薪酬政策	2.2.1 公司治理架構		39
	102-36 薪酬決定的流程	2.2.1 公司治理架構		39
102-37 利害關係人的參與	1.3 關鍵利害關係人溝通		19	
102-38 年度總薪酬比率	2.2.1 公司治理架構		39	

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 102: 一般揭露	利害關係人溝通			
	102-40 利害關係人團體	1.3 關鍵利害關係人溝通		18
	102-41 團體協約	4.1.3 多元職場		67
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	1.3 關鍵利害關係人溝通		18
	102-43 與利害關係人溝通的方針	1.3 關鍵利害關係人溝通		18
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	1.3 關鍵利害關係人溝通		18
	報導實務			
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書		3
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書		3
	102-47 重大主題表列	附件		108
	102-48 資訊重編	關於本報告書		3
	102-49 報導改變	關於本報告書		3
	102-50 報導期間	關於本報告書		3
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書		3
	102-52 報導週期	關於本報告書		3
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書		3
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書		3
	102-55 GRI 內容索引	附件		118
102-56 外部保證 / 確信	附件		126	
管理方針				
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題及其邊界	附件		109
	103-2 管理方針及其要素	各重大主題各別揭露		
	103-3 管理方針的評估			



## 報告書閱讀指引

### 目錄

### 關於本報告書

### 經營者的話

### 2020 年里程碑

### 2020 年獲獎與亮點績效

### 年度專案

### 第 1 章 永續價值創造

### 第 2 章 成長力

### 第 3 章 創新力

### 第 4 章 關懷力

### 第 5 章 包容力

### 第 6 章 綠實力

### 附件



GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
重大主題				
網路品質與基礎建設				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	5.1 產業基礎建設		80
	103-3 管理方針的評估	5.1 產業基礎建設		80
GRI 203: 間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.1 產業基礎建設		80
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.3.4 環境資源管理		103
經營績效				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2. 永續發展策略與績效		17
	103-3 管理方針的評估	2. 永續發展策略與績效		17
GRI 201: 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	2.1.5 總體財務績效		30
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.1.2 關鍵新興風險 6.2 氣候策略		26 93
	201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫	4.1.1 人力資源管理		63
	201-4 取自政府之財務補助	2.1.5 總體財務績效		30
社會創新策略與應用				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2.1.1 營運環境分析		25
	103-3 管理方針的評估	2. 永續發展策略與績效		17
資訊安全及隱私保護				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2.1.3 營運風險管理 4.2.3 隱私保護		29 76
	103-3 管理方針的評估	4.2.3 隱私保護		76
GRI 418: 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.2.3 隱私保護		76
風險管理與急難應變				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2.1.3 營運風險管理		29
	103-3 管理方針的評估	2.1.3 營運風險管理		29



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
公司治理與誠信				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2.2.2 誠信經營		42
	103-3 管理方針的評估	2.2.2 誠信經營		42
GRI 205: 反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2.2 誠信經營		42
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2.2 誠信經營	本年度未發生相關情事	42
GRI 206: 反競爭行為	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.2.2 誠信經營		42
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐獻	2.2.3 外部參與	遠傳未以公司名義對政黨或政治人物提供政治獻金	42
環境創新策略與應用				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	6.3.4 環境資源管理		97
	103-3 管理方針的評估			
數位包容				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	5.1 產業基礎建設 5.2 公益關懷專案投入		82
	103-3 管理方針的評估			84
客戶體驗與透明溝通				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	4.2.1 零距離的服務		73
	103-3 管理方針的評估	4.2.1 零距離的服務		73
GRI 417: 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	4.2.2 最用心的溝通		74
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	4.2.2 最用心的溝通	本年度未發生相關情事	74
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	4.2.2 最用心的溝通	本年度未發生相關情事	74
人才發展與管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	4.1 人才經營		60
	103-3 管理方針的評估	4.1 人才經營		60





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件



GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 202: 市場地位	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	4.1.1 人力資源管理		62
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1.1 人力資源管理		68
GRI 401: 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	4.1.1 人力資源管理		61
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.1.1 人力資源管理		62
	401-3 育嬰假	4.1.1 人力資源管理		63
GRI 404: 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.1.2 人才發展		66
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.1.2 人才發展		66
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.1.2 人才發展	所有員工皆定期接受績效考評	19
政府政策與法規變動因素				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2.2.2 誠信經營		42
	103-3 管理方針的評估	2.2.2 誠信經營		42
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循	307-1 違反環保法規	6.3.4 環境資源管理		104
GRI 419: 社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	2.2.2 誠信經營	本年度未發生相關情事	42
供應鏈管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2.3 價值共創		44
	103-3 管理方針的評估	2.3 價值共創		44
GRI 204: 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	2.3 價值共創		44
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	2.3 價值共創		45
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	2.3 價值共創		45
GRI 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	2.3 價值共創		45
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	2.3 價值共創		45



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
品牌形象管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2. 永續發展策略與績效		17
	103-3 管理方針的評估			
能源管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	6.3 環境與能源管理		97
	103-3 管理方針的評估			
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	6.1 遠傳環境足跡概覽		92
	302-3 能源密集度	6.1 遠傳環境足跡概覽		92
	302-4 減少能源消耗	6.1 遠傳環境足跡概覽		92
	302-5 降低產品和服務的能源需求	6.3 環境與能源管理		97
氣候策略				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	6.2 氣候策略		93
	103-3 管理方針的評估	6.2 氣候策略		93
GRI 201: 經濟績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	6.2 氣候策略		93
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	6.1 遠傳環境足跡概覽		92
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	6.1 遠傳環境足跡概覽		92
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	6.1 遠傳環境足跡概覽		92
	305-4 溫室氣體排放密集度	6.1 遠傳環境足跡概覽		92
	305-5 溫室氣體排放減量	6.1 遠傳環境足跡概覽		92
人權與職場多元性				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	4.1.3 多元職場		67
	103-3 管理方針的評估			





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	2.2.1 公司治理架構 4.1.3 多元職場		35 67
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.1.3 多元職場		62
GRI 406: 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.1.3 多元職場		67
GRI 407: 結社自由與團體協商	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	2.3.2 供應鏈管理		45
GRI 408: 童工	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	2.3.2 供應鏈管理		45
GRI 409: 強迫或強制勞動	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2.3.2 供應鏈管理		45
GRI 412: 人權評估	412-2 人權政策或程序的員工訓練	4.1.2 人才發展		64
		4.1.3 多元職場		67





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2020 年里程碑

2020 年獲獎與亮點績效

年度專案

第 1 章 永續價值創造

第 2 章 成長力

第 3 章 創新力

第 4 章 關懷力

第 5 章 包容力

第 6 章 綠實力

附件

## 第三方查證聲明書

### GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Account Ability 1000 (Account Ability 1000) Type 2

The International Integrated Reporting Framework (<IR> Framework)



#### ASSURANCE STATEMENT

##### SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTONE TELECOMMUNICATIONS CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2020

###### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Far Eastone Telecommunications Co., Ltd. (hereinafter referred to as FET) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2020 (hereinafter referred to as the Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification (07 Apr 2021-10 May 2021). 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 FET's Stakeholders.

###### RESPONSIBILITIES

The information in the FET's CSR Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of FET. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs, and statements within the scope of verification with the intention to inform all FET'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, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

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)	n/a
B AA1000ASv3 Type 2 (AA1000AP Evaluation only)	High

Assurance has been conducted at a high level of scrutiny.

TWLPP5008 Issue 2104

###### 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:

Select specific reporting criteria included in the contract

Reporting Criteria Options	
1	GRI Standards (Core)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	International Integrated Reporting Framework (Chinese Version 2013)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a high level of scrutiny for FET 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);
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with; and
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese Version 2013) requirements for content elements.

###### ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR 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) have 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 FET, 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.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA 1000 Assurance Standard v3 Type 2, High level assurance. The report also appropriately responds to

TWLPP5008 Issue 2104

the content elements requirements of the IIRC International <IR> Framework.

###### AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

###### Inclusivity

FET has demonstrated its commitment to stakeholder inclusivity through formalised commitment from the highest governing body. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

###### Materiality

FET has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those 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. Specific performances related to material topic are recommended to be reported in a more balance way to address stakeholder concerns.

###### Impact

FET has performed processes to understand, measure, evaluate and manage the organization's impacts that are applied across the organization under the governance of senior management. Qualitative and quantitative monetized measurements are presented to communicate the specific performances. However, the sustainability context of each impact should be described more clearly to allow a better understanding of the potential direct, indirect, positive, and negative impacts.

###### GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FET's CSR Report of 2020, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of FET's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and the mechanisms for evaluating the effectiveness of the management approach for each material topic, such as GRI 206, GRI 407, and GRI 408.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang  
Senior Director  
Taipei, Taiwan  
1 June, 2021  
[www.sgs.com](http://www.sgs.com)



TWLPP5008 Issue 2104





遠傳電信股份有限公司

總公司：台北市114內湖區瑞光路468號

**Far Eastone**

Telecommunications Co.,Ltd.

No.468, Rueli Guang Rd.,

Nei Hu, Taipei Taiwan

TEL : +886-2-7723-5000

FAX : +886-2-7723-5199

<https://www.fareastone.com.tw>

<https://www.fetnet.net>



本手冊使用環保紙張及環保大豆油墨印製