遠傳FET

2022 遠傳電信
企業永續報告書



遠傳FET

關於本報告書

目錄

經營者的話

2022 ESG永續績效

第1章 公司治理

第2章 智慧永續

第3章 環境友善

第4章 社會共融

附錄

報告週期與期間

本報告書為遠傳電信股份有限公司第12本永續報告書。遠傳電信永續報告書每年定期出版，揭露遠傳電信 2022 年度 (2022 年 1 月 1 日至 2022 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、供應鏈、環境及社會等內容，並公布於本公司網站。

- 前次報告書發行時間：2022 年 6 月
- 本次報告書發行時間：2023 年 6 月
- 下次報告書預計發行時間：2024 年 6 月

本報告書報導期間與合併財務報表一致，為求報告的完整性與可比較性，部分章節內容會涵蓋 2022 年 1 月 1 日以前以及 2022 年 12 月 31 日之後的資訊，並於該章節附註說明。

報告邊界

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 89.7%。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 2022 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

本公司報告書遵循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」及公司內部所訂定之《永續發展實務守則》，由遠傳企業永續發展委員會負責年度永續報告書整體規劃、溝通整合及編製。報告書內容業經各事業群主管審閱，最後由總經理核決後定稿。整體報告書管理與執行流程，亦通過遠傳電信之內部稽核程序，確認符合主管機關規定並確實執行。

報告書編製綱領及第三方認證

本報告書係參照下述國際報告書編輯準則及架構編製：

- 價值報導基金會 (The Value Reporting Foundation) 出版之國際整合性報告書框架 (International IR Framework);
- 全球報告倡議組織 (Global ReportingInitiative, GRI) 所發佈之 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards)；
- 永續會計準則理事會 (Sustainability Accounting Standards Board，簡稱 SASB) 發布之通信網路業準則；
- 國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board，簡稱 FSB) 發布之氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial，簡稱 TCFD）。

此外，本報告書由第三方青山永續聯合會計師事務所進行報告書確信，確認本報告書揭露內容符合 GRI 準則，及中華民國確信準則 3000 號 (TWSAE3000)「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(係參考國際確信準則 ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000) 訂定) 之有限確信，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 ：+886-2-7723-5000 遠傳電信 公關暨企業永續處

信箱 ：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

遠傳FET

關於本報告書

目錄

經營者的話

2022 ESG永續績效

第1章 公司治理

第2章 智慧永續

第3章 環境友善

第4章 社會共融

附錄

01 關於本報告書

02 目錄

03 經營者的話

05 ESG永續績效



深得信賴的資優生

公司治理 01

09 1.1 關於遠傳

13 1.2 永續管理

29 1.3 公司治理

50 1.4 最用心的服務

創新轉型的最佳夥伴

智慧永續 02

57 2.1 永續影響力評估

60 2.2 智慧應用

63 2.3 智慧生活

最環保的電信業者

環境友善 03

66 3.1 氣候策略

73 3.2 遠傳環境足跡概覽

74 3.3 環境與能源管理

82 3.4 永續供應鏈

90 3.5 基地台與電磁波管理

人本關懷的企業主

社會共融 04

92 4.1 人力資源管理

100 4.2 人才發展

110 4.3 人權管理

111 4.4 員工關懷與溝通

113 4.5 員工健康與職場安全

116 4.6 產業基礎建設

118 4.7 公益關懷投入

附錄

126 ESG數據彙整表格

135 GRI索引表

140 SASB索引表

141 TCFD索引表

142 確信項目彙整表

144 確信聲明書

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

經營者的話



「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富、地球更永續」是遠傳的企業願景，遠傳以ESG (Environment、Society、Governance)為方向，規劃出「驅動環境友善價值鏈」、「打造無距共融社會」、「深耕智慧永續未來」三大永續策略主軸，也在轉型升級的道路上，善用核心資通訊職能，深耕智慧城市、智慧製造、數位轉型、低碳營運、消費者應用、智慧醫療等關鍵技術領域，並攜手客戶、供應商等七大利害關係人，齊力邁向企業、社會、環境三贏的目標。我們在 2022 年推動 ESG 的成果獲得多項國內外永續評比機構的肯定：連續 8 年蟬聯證交所公司治理評鑑前 5% 最高榮耀；連續 7 年入選 DJSI 道瓊永續指數成份股；全台唯一連三年獲 CDP 供應商氣候變遷議合管理績效全球前 8%「領導級 (Leadership)」的電信業者；六度榮獲《遠見雜誌》ESG 企業永續獎楷模獎；電信業唯一獲英國標準協會（BSI）頒發 2022「永續韌性傑出獎」；也獲 2022 數位轉型鼎革獎「卓越營運轉型獎 - 楷模獎」與「ESG 特別獎」，這些優異的成績，皆代表遠傳在推動永續發展的雄心壯志及實際成果。

此外，在全體遠傳同仁攜手打拚努力下，111 年全年營運績效也十分亮眼，全年度合併總營收、合併 EBITDA (未計利息、稅項、折舊及攤銷前的利益) 與稅後淨利的年成長率分別為 4.5%、9.3% 與 22.1%(除 2021 年一次性收入影響)，達到 891.5 億元、307.9 億元與 96.1 億元，EBITDA 與稅後淨利三大指標創下近五年新高。2022 年遠傳稅後每股盈餘 (EPS) 為 2.95 元，財測達成率更全數超標，總營收、EBITDA 與 EPS 財測達成率分別為 100.4%、101.1% 與 104.2%。遠傳除了拚營收、持續為股東創造最大價值，也不忘落實企業社會責任，2022 年遠傳發行了金額達 27 億的全台電信業首檔「企業永續責任債券」，為單次募集發行最大台幣金額的社會責任債券，展現遠傳兼顧「營收成長」與「永續發展」的決心。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2022 ESG永續績效

第1章 公司治理

第2章 智慧永續

第3章 環境友善

第4章 社會共融

附錄

遠傳秉持不斷提供創新的應用服務與優質的顧客體驗的核心精神，近年積極佈建「遠傳心 5G」，除「遠傳心生活」App 下載量超過 500 萬次，2022 年也達成了全台 5G 網路涵蓋率達 97%。以此為利基，遠傳以「消費者數位生活」與「企業智慧轉型」雙主軸並重，持續深耕 5G「大、人、物」（大數據、人工智慧、物聯網）核心能力與應用，新經濟營收年成長率高達 18%。遠傳也攜手關鍵企業夥伴，持續開發創新智慧技術與解決方案，例如：與愛立信攜手推出全台第一個 5G SA 結合網路切片商用案例「5G 智慧巡邏車」、與全球資安科技大廠 Allot 推出「遠傳守護網」、與 Microsoft 微軟深化四面項戰略結盟。並在 2022 年成功透過「遠傳新創加速器」深度輔導 20 家新創，預估創造超過 1 億的數位轉型專案潛在商機。



面對極端氣候及地球升溫的議題，遠傳對內積極推動「低碳營運」，2019 年通過科學基礎目標倡議組織 (Science-Based Targets initiative, SBTi) 減碳目標審查後，2022 年提出更具雄心的科學化目標，並再次獲 SBTi 審查認證，為全台唯一將近程升溫目標控制在攝氏 1.5 度升溫情境的電信業者。遠傳更加入全球再生能源倡議組織 RE100，預計提早至 2040 年達到全公司 100% 使用再生能源、2048 年達到淨零排放，展現遠傳節能減碳、降低環境衝擊之堅定抱負。遠傳也發揮企業影響力，對外透過雲端技術、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，協助政府機關解決交通、空氣品質等問題；並號召供應商參加參與「遠傳循環經濟工作坊」及「碳盤查指導會」、成為台灣首家加入愛立信電信設備環保回收服務計畫的電信業者，汰舊回收的基地台再利用率達 98%。用實際行動將環境保護納入經營考量，善盡企業公民責任。

在社會共融面，遠傳聚焦「社會共好」、「數位包容」、與「環境教育」三面向，致力「打造無距共融社會」。我們為弱勢兒少募款長達 16 年，共募得 5,100 萬元，扶助 15,923 位弱勢兒童；也連續三年號召共 77 家供應商組成「永續先鋒隊」，投入偏鄉硬體建設，平均每月服務 5,300 人次；遠傳更打造台灣第一個 5G 遠距診療解決方案，目前已擴展至全台 12 縣市、35 鄉鎮偏鄉衛生所，27 個專科門診，服務近 3 萬人次。此外，遠傳領先業界自主發起的「加山計畫」，至今已投入長達七年時間，積極將網路資源帶進全台偏鄉和山區角落，近三年在偏鄉地區，遠傳獨立建置的非共構基地台數量高達近 900 台，並達到網路偏鄉涵蓋率 98%，縮短城鄉數位落差。遠傳另與台灣青年氣候聯盟 (Taiwan Youth Climate Coalition, TWYCC) 合作推動氣候教育專案，延續遠傳協助行政院「班班有冷氣」智慧能源管理系統一案，設計「遠傳氣候變遷與節能減碳課程」，帶領國小學童從日常生活中實踐環境保護。

展望 2023 年，遠傳將持續以對內智慧節能落實低碳營運，對外拓展綠色資通訊商機為核心，穩健成長 5G 行動通訊業務、開發更多綠色資通訊解決方案，並深化策略夥伴合作，加速推動企業數位和淨零雙轉型和發展，為整體社會帶來更智慧、更永續的生活體驗。此外，遠傳合併亞太電信已獲得國家通訊傳播委員會（NCC）核准，目前也正全力配合主管機關的審議程序，期待加速台灣電信產業健全發展，造福消費者與股東，也為永續發展做出更積極的實質貢獻。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

獲獎與榮耀

《TCSA》：董事長徐旭東獲「企業永續終身成就獎」、入選「台灣百大永續典範獎」等四項獎項殊榮



連續四年入選DJSI世界指數成分股;連續七年入選DJSI新興市場指數成分股

Sustainability Award
Silver Class 2022
S&P Global
Member of
Dow Jones Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

連續三年獲CDP供應商氣候變遷議合「領導級A級」，管理績效為全球企業前8%

CDP SUPPLIER ENGAGEMENT LEADER 2021
As a Supplier Engagement Leader, we're working with our suppliers to cascade environmental action down our supply chain

《遠見CSR暨ESG企業社會責任獎》第五度榮獲「綜合績效-楷模獎」



全台唯一獲得「臺灣服務業大評鑑」金獎11連霸



「公司治理評鑑」連續八年獲得前5%最高榮耀



獲勞動部《國家人才發展獎》「大型企業獎」及1111《幸福企業》「金獎」



井琪總經理連續兩年蟬聯《機構投資者》亞洲電信業「最佳CEO」第一名殊榮、《IDC 2022未來企業大獎》「年度CEO大獎」



電信業第一，遠傳與子公司攜手勇奪臺灣客服中心發展協會「卓越客戶服務大獎」19項大獎



獲獎與榮耀

遠傳5G遠距診療平台，獲哈佛商業評論數位轉型鼎革獎之「卓越營運轉型獎－楷模獎」與「ESG特別獎」Ⓐ，同時為電信業唯一取得《美國HIPAA資安認證》Ⓑ 亦獲得《醫策會》「國家醫療品質獎」Ⓒ、《國家新創獎》「企業新創獎」Ⓓ

Ⓑ



Ⓐ



Ⓒ



Ⓓ

電信業第一，遠傳通過「ISO 20400永續採購指南」，永續供應鏈績效更為唯一獲《BSI永續韌性傑出獎》的企業



電信業唯一，二度榮獲數位時代《創新商務獎》「最佳管理創新獎」銀獎



資通訊業唯一同時榮獲國際專案管理學會《專案管理大獎》「標竿企業獎」、「標竿專案獎」



電信業唯一，獲《亞元雜誌》(Asiamoney) 頒發台灣最傑出公司獎



全台唯一，遠傳為台灣《YouTube年度廣告大賞》第一次頒發「最佳社會貢獻獎」的企業



遠傳電信榮獲教育部體育署「2022年運動企業認證」



遠傳TPKC雲端運算中心榮獲第三屆亞太地區優良智慧綠建築暨系統產品獎 (APIGBA Awards) 設計類鉑金首獎



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

亮點績效

Environmental

環境面 (E)

- 加入RE100承諾2040年100%採用再生能源
- 全台電信業第一家通過SBTi 1.5°C科學減量目標審查淨零承諾
- 太陽光電裝置容量2,736.97kWp
- 突破電信設備回收限制，回收率高達98%
- AI選址精準布建，極大網路效益，並以智能混頻和休眠技術，最高可節省46%用電
- 無線網路能源效率NEEran提升45%



Social

社會面 (S)

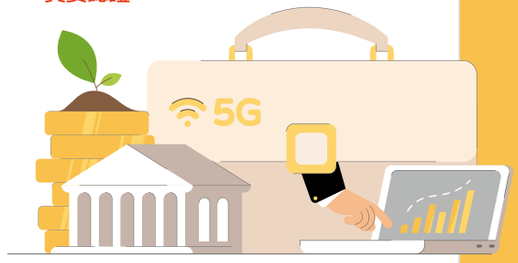
- 偏遠地區LTE訊號涵蓋率98%
- ESG公益相關專案累計影響670萬人次
- 為弱勢兒少募款長達16年，共募5,100萬元，扶助15,923位弱勢兒童
- 連續三年共77家供應商組成永續先鋒隊，為偏鄉提供資源，平均每月服務5,300人次
- 首年推動員工信託持股計畫逾70%員工參加



Governance

治理面 (G)

- 2022年度合併EBITDA與稅後淨利年成長率分別為9.3%與22.1%，達307.9億元與96.1億元，創近五年新高
- 電信服務人口涵蓋率達99.85%
- 5G可用率亞洲第一，全球第二(Opensignal認證)
- 4G接取成功率99.95%
- 發行台灣電信業首檔「社會責任債券」
- 台灣電信業首家通過ISO 20400永續採購指南
- 個資外洩事件0件
- 5G遠距診療為台灣首獲美國HIPAA資安認證



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄



公司治理 ► 深得信賴的資優生

CHAPTER 1

1.1 關於遠傳
1.2 永續管理
1.3 公司治理
1.4 最用心的服務

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

1.1 關於遠傳

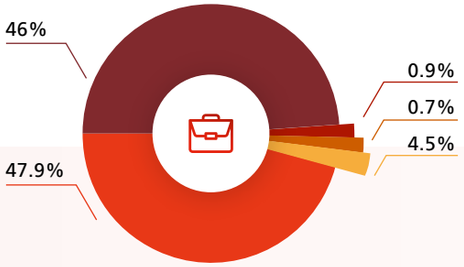
1.1.1企業概況

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

2022業務比重

單位：百萬元



行動通信服務	41,028
國內固定通信服務	790
國際通信服務	592
數據通信服務	4,056
商品銷售及其他收入	42,685
合計	**89,151**

2022重點營運績效

- 總資產 1,706 (億元)
- 企業市值 2,147 (億元)
- 合併總營收 892 (億元)
- 有效用戶數 7,145 (仟人)
- 門市家數 671
- EBITDA 307.92 (億元)
- 行動營收市占率[註1] 23.7%
- 月租型ARPU[註2] 586 (元)
- 員工人數 5,737

註 1. 遠傳 2022 年年報數據
註 2. ARPU（average revenue per user）：每用戶平均營收

經濟價值分配

單位：新台幣仟元

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。

支付股東：現金股利

2019	*$12,289,402*
2020	*$10,674,577*
2021	*$10,668,650*
2022	***$10,664,586***

支付員工：員工薪資福利

2019	*$6,667,293*
2020	*$6,696,358*
2021	*$7,055,104*
2022	***$7,184,548***

政府補助收入 註1

2019	*$169,976*
2020	*$121,818*
2021	*$3,186,238*
2022	***$1,894,881***

支付供應商：採購支出

2019	*$34,173,864*
2020	*$36,370,000*
2021	*$39,090,449*
2022	***$37,660,604***

支付所得稅

2019	*$4,457,471*
2020	*$167,600*
2021	*$2,024,081*
2022	***$1,945,422***

公益投入 註2

2019	*$11,840*
2020	*$15,310*
2021	*$4,499*
2022	***$2,116***

註 1. 國家通訊傳播委員會 $1,851,569 仟元；交通部 $21,489 仟元；數位發展部：$13,039 仟元；經濟部工業局：$8,067 仟元；勞動部 $717 仟元。

註 2. 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。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

1.1.2 遠傳商業模式

資本投入與產出

營運資源基礎 (截至2021年底)	年度資本投入		2022年度資本產出
硬體資源 ・總資產$1,755億 ・門市家數735間 ・基地台數量32,615座 ・全台網路覆蓋率(4G)99.8% ・偏鄉網路覆蓋率97.3%	**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。	1,039 億	・市值$2,147億元 ・總資產$1,706億元 ・合併總營收$892億元 ・每股盈餘$2.95元
	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。	140 億	・門市671間 ・基地台數量35,607座 ・全台網路覆蓋率(4G+5G)99.85% ・偏鄉網路覆蓋率98%
	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。	72 億	・員工總數5,737人 ・員工流動率14.88% ・員工人均訓練時數48小時
軟體資源 ・總市值$2,105億 ・用戶數705.7萬人 ・員工6,099人 ・專利及商標總數469筆 ・NPS客戶淨推薦率Grade A	**智慧資本：** 在資通訊領域累積的經驗與技術，包括專利、執照、研發能力與合作協議等。	7.1 億	・研發投入金額$5.16億 ・年度有效專利與商標421筆 ・IoT數位產品與服務營收$66億
	自然資本： 泛指能資源的使用與節省，主要為電力耗用及其衍生的能源耗用與溫室氣體排放。	7.5 億	・溫室氣體排放量656,050.16公噸 ・用電量636,181.78千度 ・綠能投資$9,787萬(旭天) ・綠能發電度數116.2萬kWh
	社會關係資本： 透過品牌活動、地區建設與服務等經營價值鏈及其他利害關係人的夥伴關係。	5 億	・用戶數714.5萬人 ・客戶滿意度9.87分 ・350家供應商完成ESG量化風險評估

生活有遠傳 溝通無距離 人生更豐富 地球更永續

永續發展策略

- 深耕智慧永續未來
- 驅動環境友善價值鏈
- 打造無距共融社會



個人用戶市場

商業策略

- 精實Fit：效率、效益、速度
- 轉型Transformation：數位化、敏捷、創新
- 再成長Gowth：多元服務、創造價值、創新營收



企業用戶市場

新興風險與機會

- 氣候變遷與能源結構變化
- 資訊安全與客戶隱私
- 政策、社會與經濟發展趨勢
- 電信產業轉型的人才戰及人才布局



新業務與服務市場

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

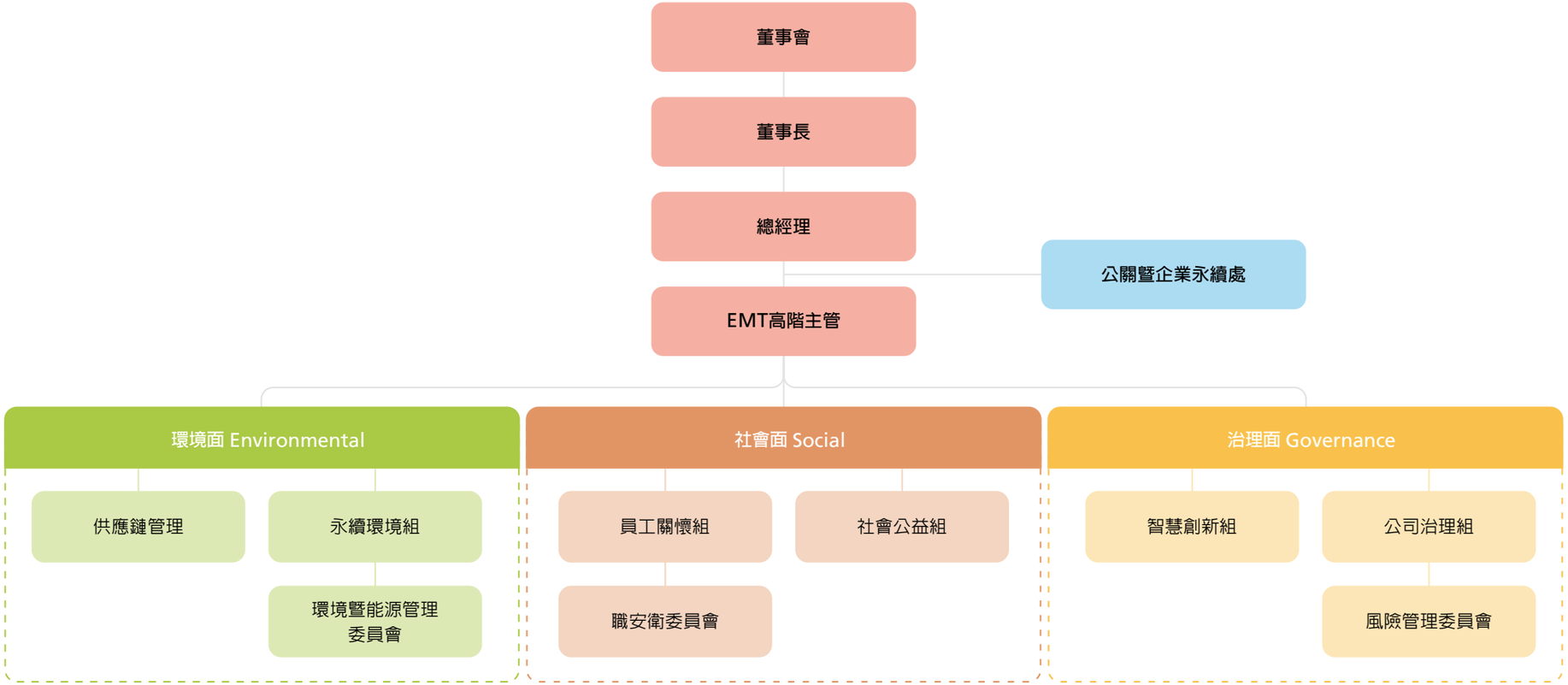
1.2 永續管理

1.2.1 永續發展策略

遠傳訂定「遠傳電信永續發展實務守則」為遠傳企業永續政策最高指導原則，並設有「遠傳企業永續發展委員會」(以下稱永續發展委員會)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。永續發展委員會不定期邀請外部專家團隊提供諮詢建議，另設公關暨企業永續處為專責單位，確保內部永續行動與措施之落實。

永續發展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。2022 年企業永續發展委員會共舉行 4 次會議。2022 年 KPI 及相關實績請見「永續治理績效」。

► 企業永續發展委員會架構圖



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

永續願景與策略

遠傳在 2023 年發布新版「永續策略藍圖」，涵蓋 E-S-G 三大面向，訂定至 2030 年的中長程目標，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、地球更永續」的願景，成為消費者信賴好夥伴。

遠傳永續策略藍圖

企業願景： 生活有遠傳・溝通無距離・人生更豐富・地球更永續

核心應用： 智慧城市・智慧製造・數位轉型・低碳營運・消費者應用・智慧醫療

策略主軸：

環境面 Environmental	社會面 Social	治理面 Governance
驅動環境友善價值鏈	打造無距共融社會	深耕智慧永續未來+公司治理

社會影響力：

	環境面 Environmental	社會面 Social	治理面 Governance
對外	驅動價值鏈低碳轉型	透過資通訊核心技術讓生活更便利、更安全、更溫暖、更永續	實踐前瞻且多元的智慧創新應用
對內	2048年前達成全公司淨零排放	營造多元、平等且包容的職場環境	培育5G科技實力人才 厚實公司競爭力

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

永續治理績效

遠傳訂定永續發展中長程目標，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。

永續策略	策略構面	KPI	2022 目標	達標情況	2023 目標 / 行動	2025 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	回應重大主題
驅動環境友善價值鏈	2048邁向淨零	再生能源佔整體用電比例	New	new 0.49%	0.60%	5%	30%	氣候策略 環境資源管理與應用
		溫室氣體排放總量 (較基準年 Y2021)	+4.6% 以內	3.01%	增加不超過 0.75%(類別 1+2)	下降不超過 7.26 % (類別 1+2)	下降不超過 34.44 % (類別 1+2)	
		辦公室每年平方公尺用電量 EUI(較基準年 Y2021)	-0.5%	-2.46%	下降 4.63%	下降 6.25%	下降 10.17%	
		IDC 機房電力使用效率 PUE(較基準年 Y2021)	-0.33%	-3.68%	下降 3.82	下降 4.78%	下降 7.14%	
		直營門市使用電力 (較基準年 Y2021)	-3.01%	下降 3.4%	下降 2.31%	下降 3.81%	下降 8.83%	
		基地台 1GB 訊務量用電量 (較基準年 Y2021)	-5%	-31%	下降 35%	下降 47%	下降 59%	
		門市持續更換節能設備	New	new 29 家門市 LED 燈，一級效能之變頻空調 232 台	門市 LED 燈具占比 50%	門市 100% 換置 LED 節能燈具，一級效能之變頻空調設備涵蓋率 50%	門市 100% 使用 LED 節能燈具，一級效能之變頻空調設備涵蓋率維持 50%	
		手機回收 (舊 + 廢) 累計台數 (比較基準年為 2018 年)	New	new 累加為 44,605 台	累加為 69,605 台	累加為 123,355 台	累加為 281,755 台	
		門市數位表單使用量占比 CCM	New	new 超過 95%	95%	95%	95%	
		電子帳單使用用戶占比 CCM	New	new 82.40%	82%	82%	82%	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

永續策略	策略構面	KPI	2022 目標	達標情況	2023 目標 / 行動	2025 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	回應重大主題
驅動環境友善價值鏈	驅動價值鏈低碳轉型	年度第三方單位實地稽核年度新增家數	30 家	✓ 30 家	30 家	35 家	35 家	供應鏈管理 電子產品廢棄物管理與應用
		年度遠傳自主實地稽核年度新增家數	45 家	✓ 45 家	48 家	55 家	55 家	
		年度高 ESG 風險供應商績效改善比例	90%	✓ 100%	90%	90%	90%	
		供應鏈百大供應商生物多樣性承諾書簽署比例	New	new 2023 年將執行	80%	90%	持續關注降低供應鏈對 生物多樣性之衝擊	
		循環經濟回收比例	New	new 2023 年將執行	循環經濟回收比例佔總退役之設備出售總重量 25%	循環經濟回收比例佔總退役之設備出售總重量 50%	逐步提高循環經濟回收比例	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

永續策略	策略構面	KPI	2022 目標	達標情況	2023 目標 / 行動	2025 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	回應重大主題
打造無距共融社會	讓生活更便利、更安全、更溫暖、更永續	網路偏鄉涵蓋率	98%	98%	4G 98.3%、5G 40%	4G 99%、5G 80%	4G 99%、5G 95%	資訊安全及隱私保護 網路品質
		提升弱勢族群多元資費方案補助用戶數 * 以 2018 年 82K 為基準	New	new 提高 1.57 倍 (累加共 129K)	提高 2 倍	提高 2.2 倍	提高 2.4 倍	
		門市在地共好，縮短數位落差活動辦理場次	New	new 2 場	20 場	20 場	20 場	
		資安管理通過驗證	持續通過 ISO27001 資安管理國際標準驗證	通過	持續通過 ISO27001 資安管理國際標準驗證			
		個資管理通過驗證	持續通過 BS 10012 個資管理國際標準驗證	通過	持續通過 BS 10012 個資管理國際標準驗證			
		個資外洩數	0 個資外洩數	0 個資外洩數	0 個資外洩事件			
		遠傳守護網服務付費用戶數	New	new 2023 年新目標	100K	130K	300K	
		門市在地關懷活動累計辦理場次	New	new 152 場	自 2022 年起累積達 350 場	自 2022 年起累積達 700 場	自 2022 年起累積達 1500 場	
		friDay 影音透過公益專案於數位平台觸及人數	7K 人	7.2K 人	8K 人	10K	15K	
		擴大「心公益」影響力 (心生活首頁 / Social Media/ 簡訊 宣傳)	New	new 128,557 人次	累計觸及 100 萬人次	累計觸及 300 萬人次	累計觸及 1,000 萬人次	
		ESG 活動累計觸及人次 (2016-2021：552 萬人次)	累計達 625 萬人次	累計達 670 萬人次	累計達 750 萬人次	累計達 1,100 萬人次	累計達 2,000 萬人次	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

永續策略	策略構面	KPI	2022 目標	達標情況	2023 目標 / 行動	2025 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	回應重大主題
打造無距共融社會	多元包容友善職場	女性主管占所有主管的人數比例	不低於 30%	✓ 32.52%	31%	32%	33%	人權關懷 職場多元包容 員工健康與安全
		高階主管 (EMT) 女性佔比	New	new 45.45%	1/3	1/3	1/3	
		員工溝通覆含率	100%	✓ 100% (共 4 次)	100%	100%	100%	
		員工 eNPS 調查中推薦公司的分數	推薦公司的 eNPS 達 50(含) 以上	✓ 77 分	eNPS 分數 >50	eNPS 分數 >60	eNPS 分數 >70	
		每兩年執行 1 次人權盡職調查 (Human Rights Due Diligence)，對象涵蓋員工、供應商、用戶 / 社區居民	New	✓ 2021 年執行，2022 年延用，2023 年將執行	執行人權盡職調查	執行人權盡職調查	執行人權盡職調查	
		孕產婦同仁關懷衛教涵蓋率	New	✓ 100%	95%	95%	95%	
		健康促進活動滿意度分數	New	new 4.8	4.5	4.6	4.7	
		健康促進活動員工參與人次	New	new 4,621 人次	4,800 人次	5,000 人次	5,200 人次	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

永續策略	策略構面	KPI	2022 目標	達標情況	2023 目標 / 行動	2025 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	回應重大主題
深耕智慧 永續未來	培育企業人才	員工每年教育訓練的人均時數	35 小時	✓ 48 小時	35 小時	35 小時	35 小時	人才發展與管理
		與企業營運及永續議題相關的訓練人次	New	new 59,259 人次	60,000 人次	70,000 人次	75,000 人次	
		在職一年以上現職員工的訓練涵蓋率 (至少修習一門課程)	New	new 100%	100%	100%	100%	
		員工 eNPS 調查中學習與發展類別的滿意度分數	New	new 4.58 (2022 2H)	eNPS 分數 > 4.3	eNPS 分數 > 4.4	eNPS 分數 > 4.5	
		績效 KPI 連結永續指標	經理級以上導入	✓ 經理級以上導入	經理級以上主管	全體同仁	全體同仁	
	智慧創新應用	智慧聯網路燈 / 共杆建置數量	New	new 7,391 盞智慧聯網路燈	新增 2,000 盞智慧聯網路燈	六都預計新增 5,000 盞智慧聯網路燈 / 共杆	協助六都達成 2030 年減碳 30% 以上，加速運具電動化，減少運輸部門排碳量	
		智慧電表建置數量	New	new 13,861 個	與亞太合併計算預計建置 100 萬個智慧電表	150 萬戶智慧電表裝設		
		充電樁裝設數量	New	new 16 座	新增 40 座直流電動樁	預計裝設 650 座		
		偏鄉 5G 遠距診療服務累計人次	New	new 6,407 人次	15,000 人次	25,000 人次	50,000 人次	
		遠距視訊門診服務累計人次	New	new 21,122 人次	20,000 人次	40,000 人次	100,000 人次	
		物聯網服務年營收	2022 目標 1,080M	✓ 1,041M	物聯網服務目標年營收 9.2 億	物聯網服務目標年營收 15 億	以科技力協助打造低碳永續的智慧 / 韌性城市	
		物聯網服務之 ESG 相關服務占比	New	new 64%	70%	70%		
		遠傳新創加速器輔導新創數量	New	new 20 家	60 家	80 家	100 家	
		完成共創指標型案例累計數量	New	new 12 案	26 案	40 案	80 案	
		提供創業諮詢累計數量	New	new 250 場	400 場	600 場	1,100 場	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

1.2.2 利害關係人議和

遠傳電信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，依據 AA1000 SES 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standards, AA1000 SES) 原則，鑑別出 7 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，遠傳也在官方網站建立利害關係人 ESG 問卷調查及專門溝通管道取得更多意見回饋。

遠傳電信利害關係人溝通機制與管理程序



2022 年各利害關係人溝通機制及關注議題彙整如下：

利害關係人	對遠傳的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	溝通績效
員工	員工是遠傳重要的夥伴，確保員工獲得就業安全與成長，建立雙向溝通維繫和諧	• 人才發展與管理 • 經營績效 • 職場多元包容 • 員工健康與安全	從業道德、職業安全與衛生教育訓練	每年	員工教育訓練共辦理 1,485 班次，人均訓練時數達 47.5 小時
			全員雙向溝通會議	每季	共召開 4 次，包括 1 次員工大會 (由董事長主持) 及 3 次全員溝通會議 (總經理及各事業群最高主管共同主持)，讓與會同仁更可透過數位溝通工具即時提問互動
			員工滿意度調查	每年二次	員工滿意度：上下半年各進行一次 eNPS(employee Net Promoter Score) 員工滿意度調查。下半年 eNPS 的調查結果達 77 分 (推薦公司)。
			員工同仁建議 / 申訴信箱	不定期	遠傳電信接獲 Intranet「同仁建議」信箱具名反應共 61 件、申訴信箱個案共 10 件
			績效考核暨職涯發展面談	每年至少二次	接受年度績效考核的員工比例達 100%
			神燈會議	每季	2022 年共召開 5 次神燈會議，會議內容包括公司營利概況、未來拓展計畫、辦公環境改善及相關勞資關係議題之討論。
			各事業群及各部門內部溝通會議	不定期	各事業群一年至少二次溝通會議
			遠傳快報 / 遠傳內部網站 / 遠傳最新消息	不定期	透過遠傳內網及快報，將作業流程文件、頁面改版資訊、員工產品優惠、福利政策等公告全體員工
			聯合職工福利委員會活動	每年至少 4 次	2022 年共召開 9 次會議，包含員工旅遊、舉辦年節大街、社團管理等活動
客戶	客戶是公司營收的主要來源，聆聽每位客戶的需求，以符合客戶的期待	• 品牌形象管理 • 客戶體驗與透明溝通 • 網路品質與基礎建設 • 資訊安全及隱私保護	門市面對面溝通	門市營業時間	• 門市服務整體滿意度達 9.87 分 (滿分 10 分) • 委外客戶滿意度調查，門市服務達 90% • 電話客服中心整體滿意度達 9.58 、一次解決率 9.53 分
			客戶六大申訴管道 (公文、協調會、客服專線、FETnet 網站、遠傳心生活 App、客服即時通)	24 小時	
			客戶滿意度調查	每年	
			電話客服中心	每年	
			行銷活動	不定期	
			業務拜訪	不定期	

利害關係人	對遠傳的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	溝通績效
主管機關	需遵循受主管機關的相關規範及檢核	• 公司治理與誠信 • 網路品質與基礎建設 • 資訊安全及隱私保護 • 法規遵循與因應風險管理與急難應變	會議與行政訪查	不定期	
			公文	不定期	
			公聽會	不定期	
供應商 / 承攬商 / 開發商	與供應商 / 承攬商維繫穩定的夥伴關係，並進行供應鏈衝擊管理；與開發商針對產品或服務共同開發創新	• 供應鏈管理 • 經營績效 • 公司治理與誠信	供應商大會	每年	詳細溝通績效詳見本報告書第「3.4 供應鏈管理」章節
			現場輔導稽核	每年	
			廠商專案溝通	不定期	
			供應商 ESG 交流會議	不定期	
			滿意度調查	每年	
			攜手永續先鋒隊專案會議	每年	
股東 / 投資人	股東 / 投資人均為公司出資者，遠傳應透明揭露組織營運狀況，以維繫投資人信心	• 經營績效 • 公司治理與誠信 • 資訊安全及隱私保護	股東會	每年	• 舉辦 1 次股東常會 • 舉辦 4 次全球法人電話說明會，投資人直接與高階管理者溝通 • 由專責單位參加國內外面對面電話法人會議，與投資人溝通 • 於官網按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據
			法人說明會	每季	
			官網設「投資人關係」專區	不定期	
媒體	媒體對公司的報導及評價將影響公司聲譽及形象	• 經營績效 • 網路品質與基礎建設 • 政府政策與法規變動因應 • 風險管理與急難應變	發布新聞稿／舉辦記者會	不定期	詳細媒體溝通訊息請至遠傳官網：最新消息
			專責單位溝通	不定期	
社會公益團體 / NGO	維繫夥伴關係，共同推展社會公益計畫，創造社會價值	• 社會創新策略與應用 • 資訊安全及隱私保護 • 電磁波議題溝通與研究 • 社區關懷及公益投入	ESG 專案合作	不定期	• 公益活動總投入經費 $3,583,088 元、募得善款 $2,431,481 元 • 共計 1,608 名志工參與社會公益活動，觸及 1,184,164 人次 • 詳細溝通績效詳見本報告書「5.2 公益關懷專案投入」章節
			特定族群資費優惠方案	不定期	
			門市週邊在地關懷	不定期	

1.2.3 重大議題管理

重大議題評估流程

遠傳電信每年定期執行重大議題的鑑別。我們依據營運活動、產業型態、價值鏈及營運活動對利害關係人產生之影響，透過利害關係人議合、專家顧問諮詢、全球風險報告、聯合國永續發展目標、TCFD、CDP 及 SASB 等準則關注之電信業揭露項目，並依循 GRI 2021 年版本之 GRI 3 準則中所要求之重大性、完整性和利害關係人包容性，透過利害關係人問卷調查，綜合評估後依分析結果調整，本公司對於利害關係人產生重大影響之永續議題，並將前述重大議題鑑別結果報告予董事會，由董事會核定後通過。

依據 2021 年公布的 GRI 3 標準，遠傳決定重大議題的鑑別步驟，要求先了解公司脈絡、鑑別實際及潛在衝擊，透過評估對利害關係人正負面衝擊的顯著程度與可能性，來評估該重大主題對公司的衝擊顯著程度後，再排定最顯著衝擊的優先報導順序。

前述流程中評估正負面衝擊顯著程度與可能性之盤點流程，與風險管理程序中評估發生損失影響程度及機率之概念相符。故本公司藉由 GRI 3 指引步驟，依據雙重重大性原則 (double-materiality)，以鑑別出「對遠傳與利害關係人之衝擊」及「對經濟、環境、社會之衝擊程度」的 9 項重大議題，詳細評估流程如下：

Step 1. 利害關係人與關注議題鑑別

(1) 歸納產業屬性：盤點遠傳電信之營業項目、商業模式、產品或服務型式、產業型態、工作者型態等，分析遠傳電信相關之所有產業屬性。

(2) 辨識永續議題：本公司納入以往實際發生的重大正、負面事件外，並依據雙重重大性 (double-materiality) 原則，以經濟、環境及社會三面向的考量基礎，透過股東建議、供應商大會、員工意見反應、客戶意見、媒體餐敘等利害關係人溝通回饋、全球規範與標準(GRI行業標準、全球風險報告、聯合國永續發展目標、TCFD、CDP及SASB等)、企業營運活動對利害關係人產生之影響、產業規範與標準、同業標竿企業等考量潛在的風險或機會，以期完整盤點對遠傳及利害關係人相關之永續議題。本次報導期間中共鑑別出 27 項永續議題。

Step 2. 分析並決定重大議題

(1) 利害關係人回饋：我們透過問卷之議合方式，與本公司高階主管與企業永續發展委員會、專家及股東、供應商、員工、客戶、媒體及 NGO 組織等利害關係人填答，綜合評比各項永續正、負面議題的二大指標「對遠傳與利害關係人之衝擊」及「對經濟、環境、社會之衝擊程度」。遠傳電信年度共計回收 1,198 份問卷，內外部分別為 31 份與 1,167 份。

(2) 評估對經濟、環境、社會之衝擊程度：在雙重重大性的原則下，我們根據永續議題的性質設定不同的計算標準，正負面議題包含事件發生機率、影響規模及範疇、嚴重性與人權之綜和考量下的評量結果。在前述的標準下，我們依據問卷調查結果評估各項永續議題對於遠傳與利害關係人的衝擊程度。

(3) 排序及決定重大議題：依據最新版之 GRI 3 之標準，根據問卷調查與結果篩選出重大議題，再由企業永續發展委員會設定重大性門檻分數，篩選並排序本期重大議題，討論並決議通過重大議題鑑別結果，列入之重大議題共有 9 項。

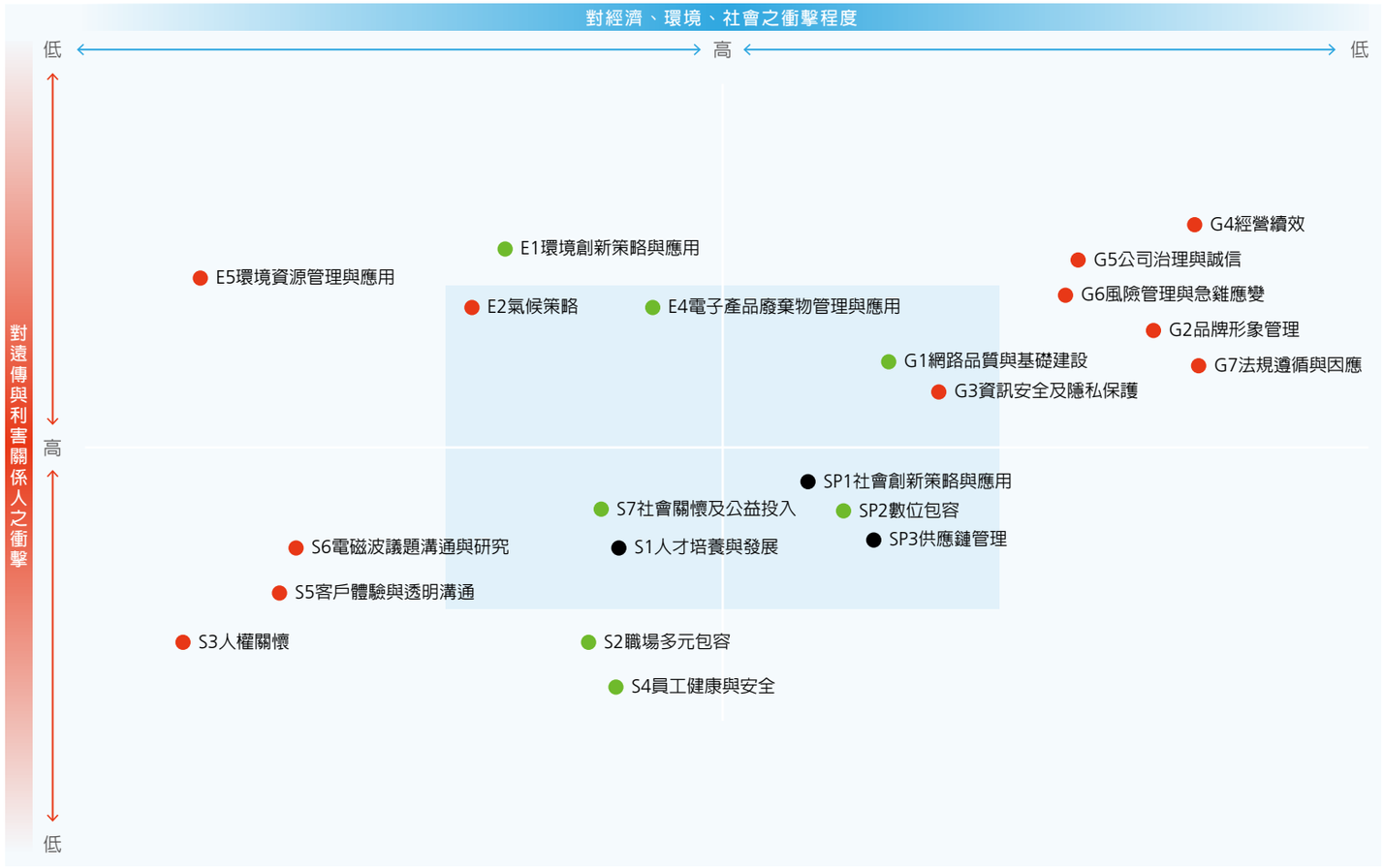
Step 3. 確認並管理重大議題

由企業永續發展委員會判斷重大議題對應之國際準則，檢視重大主題之管理政策與目標，蒐集年度數據資料，確保重要的永續資訊皆已完整揭露於本報告書中，以回應利害關係人所關注之議題。針對不同或特定的重大議題，於董事會提出討論並做追蹤，且重大議題鑑別結果報告予董事會，由董事會核定後通過，同時重大議題流程亦受外部第三方單位完成確信。

Step 4. 持續檢視

每年定期檢視重大議題政策之落實與目標達成率，以優化內部管理方針與定性及定量目標；並於次期重大議題鑑別後比對前後期議題差異性，調查差異原因並報導於報告書中。

重大議題矩陣圖及說明



註：「對遠傳與利害關係人之衝擊」係指雙重重大性原則下之各項議題對遠傳及對利害關係人的可能衝擊；「對經濟、環境、社會之衝擊程度」係指各項重大議題在經濟、環境及社會面向上的發生機率、影響規模及範疇、嚴重性與人權之綜和考量下的評量結果。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

相較前期重大議題鑑別結果，本年度因採用新的重大議題鑑別標準，衝擊管理以遠傳及利害關係人角度出發，因此議題項目有所變動，增加環境面、社會面及供應鏈議題（電子產品廢棄物管理與應用、社會關懷及公益投入、供應鏈管理及負責任的採購），而前期不列入之重大議題，惟將維持既有的管理程序，並依照實際的營運情況與國際趨勢，定期優化營運策略。另外，考量雙重重大性原則，遠傳也將財務衝擊納入重大議題的考量，透過與高階主管討論該重大議題造成財務衝擊的可能性及影響程度。

衝擊事件（風險 / 機會項目）	對應顯著重大議題	財務影響程度	說明
• 提升網路服務、降低數位落差	G1 網路品質與基礎建設	高	網路服務品質提升將影響用戶使用感受，可讓電信營收增加
• 發生資訊洩漏，洩漏客戶隱私等事件	G3 資訊安全及隱私保護	高	因資訊洩漏而受到高額裁罰
• 公司提供教育訓練及員工職涯發展規劃 • 員工流動率高	S1 人才發展與管理	低	實施員工教育訓練，促進職涯發展，可提升公司的財務表現；員工流動率高將會增加公司的招募及培訓成本
• 公司投入社會關懷及公益推廣活動	S7 社會關懷及公益投入	低	強化公司品牌形象，進而提升營運績效
• 結合電信核心本業，提供5G醫療等創新服務，促進民眾福祉 • 無法洞察技術改變及發展創新技術	SP1 社會創新策略與應用	高	數位創新與應用將為遠傳帶來新的商業機會，提升營收及品牌價值；若未能洞察新技術將失去創新的機會，導致公司營收降低
• 提倡數位包容、數位平權，減少城鄉差距，促進社會共融	SP2 數位包容	中	消弭數位落差為電信業者的社會責任，若未妥善推動，除將受主管機關監管糾正外，也將失去相對等的營收
• 增加在地及綠色採購 • 供應商無法達到 ESG 評鑑之標準	SP3 供應鏈管理	低	在地採購可降低供應鏈風險，降低運輸成本、減少物料浪費等
• 未做好能源管理，導致能源使用量增加，未達訂定之減少標準 • 溫室氣體排放量增加	E2 氣候策略	中	未有效管理能源將使營運成本增加，導致營運效率下降，同時可能受到高額的裁罰
• 提倡回收廢手機，妥善處理事業廢棄物，做好環境資源管理與應用	E3 電子產品廢棄物管理與應用	低	未能妥善處理事業廢棄物將受到裁罰

整合重大性分析及公司整體風險管理程序

在雙重重大性的重大議題衝擊評估模式下，遠傳將重大永續議題管理納入公司的風險管理程序，針對調查中對於遠傳營運有較大程度衝擊的重大議題，作為風險源之鑑別基礎，並擬訂風險管理策略與計畫。依據調查結果，遠傳從衝擊較大並且顯著之重大議題中盤點出地緣政治風險、能源短缺風險等新興風險源，並依據 ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要，作為管理方針、執行行動。每年亦定期至董事會報告當年度風險管理機制，111 年 11 月 11 日第九屆第七次董事會報告已提報。詳細重要議題之風險評估與管理策略及相關作為請詳『風險管理』章節及年報第 55 頁。

重大議題衝擊管理

► 重大議題管理策略

本公司董事會為遠傳電信重大議題管理的最高決議及監督單位，指派公關暨企業永續處負責永續重大議題管理項目，包含盤點及檢視重大議題管理方針，提出優化改善建議；建立多元的利害關係人溝通管道，定期統整利害關係人建議，判斷其意見類型與影響性，擬定因應措施或回應方針並報告予董事會。董事會每年與企業永續發展委員會至少召開一次會議，共同討論重大議題管理情形，擬訂新一年的永續發展方向與策略目標。

對遠傳及利害關係人具衝擊之重大議題	衝擊程度	對應 GRI 主題		對經濟、環境、社會衝擊範圍及邊界							對應章節
				內部		商業夥伴關係			其他利害關係團體		
		主題編號	主題名稱	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	顯著	203	間接經濟衝擊	●	●		●	●	●	●	4.6 產業基礎建設
資訊安全及隱私保護		418	客戶隱私	●	●		●	●		●	1.3.3 風險管理
社會創新策略與應用		N/A	N/A	●				●			2. 智慧永續
數位包容		N/A	N/A	●				●			4.7.2 數位包容
供應鏈管理		204 308 414	採購實務 供應商環境評估 供應商社會評估	●	●	●					3.4 永續供應鏈
氣候策略		201 302 305	經濟績效 能源 排放	●	●	●	●	●			3.1 氣候策略 3.2 遠傳環境足跡概覽 3.3 環境與能源管理

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

對遺傳及利害關係人具衝擊之重大議題	衝擊程度	對應 GRI 主題		對經濟、環境、社會衝擊範圍及邊界							對應章節
				內部		商業夥伴關係			其他利害關係團體		
		主題編號	主題名稱	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	
電子產品廢棄物管理與應用	顯著	N/A	N/A	●		●	●	●			3.3.4 環境資源管理
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 人力資源管理 4.2 人力發展
社會關懷及公益投入		N/A	N/A	●	●					●	4.7 公益關懷專案投入
品牌形象管理	一般	N/A	N/A	●	●		●				1.4 最用心的服務
經營績效		201	經濟績效	●	●	●	●				1.1.1 企業概況
公司治理與誠信		205 206 415	反貪腐 反競爭行為 公共政策	●	●	●			●		1.3.2 誠信經營 1.3.4 外部參與
風險管理與急難應變		N/A	N/A	●	●						1.3.3 風險管理
法規遵循與因應		2-27	法規遵循 有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循	●	●				●		1.3.2 誠信經營
環境創新策略與應用		204 308 414	採購實務 供應商環境評估 供應商社會評估	●	●	●					3.3 環境與能源管理 3.4 永續供應鏈
環境資源管理與應用		303 305 306	水與放流水 排放 廢棄物	●	●			●			3.2 遠傳環境足跡概覽

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

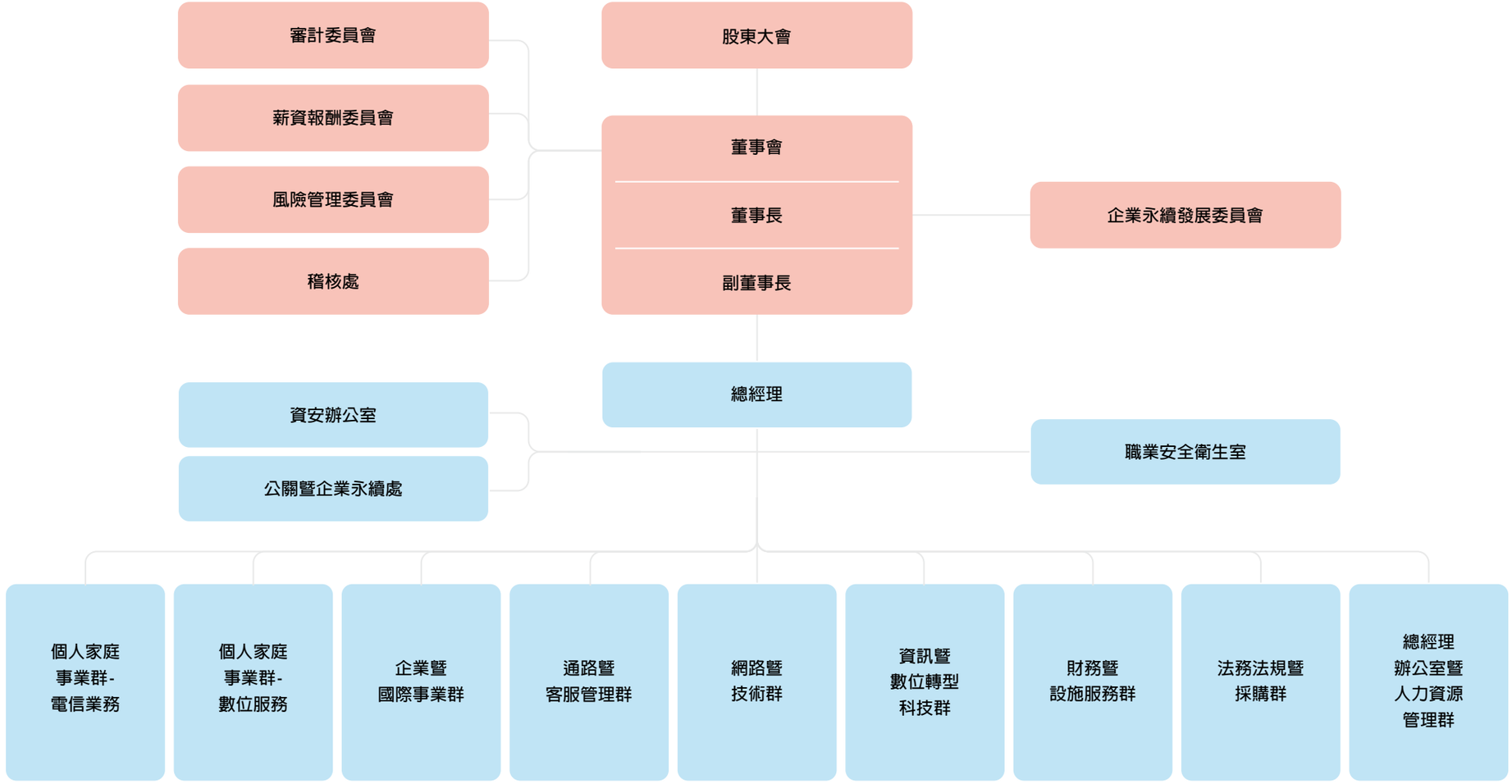
對遠傳及利害關係人具衝擊之重大議題	衝擊程度	對應 GRI 主題		對經濟、環境、社會衝擊範圍及邊界							對應章節
				內部		商業夥伴關係			其他利害關係團體		
		主題編號	主題名稱	遠傳含新世紀資通	全虹	供應商 / 承攬商 / 開發商	企業客戶	消費者	主管機關	社會公益團體/NGO	
職業多元包容	一般	405 406 407 408 409	員工多元化與平等機會 不歧視 結社自由與團體協商 童工 強迫或強制勞動	●	●						4.1 人力資源管理 4.2 人才發展 4.3 人權管理 4.4 員工關懷與溝通
人權關懷		405 406 407 408 409	員工多元化與平等機會 不歧視 結社自由與團體協商 童工 強迫或強制勞動	●	●	●		●		●	4.1 人力資源管理 4.2 人才發展 4.3 人權管理 4.4 員工關懷與溝通
員工健康與安全		403	職業安全衛生	●	●	●		●			4.5 員工健康與職場安全
客戶體驗與透明溝通		417	行銷與標示	●	●		●	●			1.4 最用心的服務
電磁波議題溝通與研究		413 416	當地社區 顧客健康與安全	●				●	●		3.5 基地台與電磁波管理

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

1.3 公司治理

1.3.1 公司治理組織

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「企業永續發展委員會」，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 2022 年年報。



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

董事會組成與運作

2021 年董事會任期屆滿重新改選，遠傳第 9 屆董事會共設置董事 11 人，董事任期為三年，任期自 2021 年 7 月 22 日至 2024 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 13 年。同時，為確保治理獨立性、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。

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	徐旭東	中華民國	男	遠東新世紀 (股) 公司總經理	遠東新世紀 (股) 公司董事長、亞洲水泥 (股) 公司董事長、遠東百貨 (股) 公司董事長、東聯化學 (股) 公司董事長、裕民航運 (股) 公司董事長、新世紀資通 (股) 公司董事長、遠東國際商業銀行 (股) 公司副董事長
副董事長	徐旭平	中華民國	男	鼎鼎企業管理顧問 (股) 公司副總經理	遠東新世紀 (股) 公司副董事長、亞洲水泥 (股) 公司董事、裕民航運 (股) 公司董事
董事	楊麟昇 Jan Nilsson	瑞典	男	遠傳電信 (股) 公司副董事長、遠傳電信 (股) 公司總經理、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	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) 有限公司董事長	香港中文大學藍饒富暨藍凱麗經濟學講座教授、香港中國海洋石油有限公司獨立非執行董事、香港友邦保險控股有限公司獨立非執行董事、香港中芯國際集成電路製造有限公司獨立非執行董事、香港特別行政區外匯基金諮詢委員會轄下貨幣發行委員會委員
獨立董事	徐爵民	中華民國	男	清華大學榮譽退休教授、科技部部長、工研院院長	聯華電子 (股) 公司獨立董事、佳世達科技 (股) 公司獨立董事、晶祈生技 (股) 公司董事、究心公益科技 (股) 公司董事、聚界潔能 (股) 公司董事

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
獨立董事	李大嵩	中華民國	男	國立陽明交通大學校務長、國立交通大學研發長、財團法人電信技術中心董事長、國立交通大學學務長、IEEE 訊號處理學會亞太區域會務主任、國家通訊傳播委員會委員、國立交通大學電信工程學系系主任	國立陽明交通大學電機工程學系特聘教授兼台聯大系統副校長、國立陽明交通大學物聯網智慧系統研究中心主任
董事	李冠軍	中華民國	男	遠鼎(股)公司總經理、遠東新世紀(股)公司資深副總經理	遠東新世紀(股)公司董事、亞洲水泥(股)公司董事、裕民航運(股)公司董事
董事	徐國安 Jeff Hsu	美國	男	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、起亞汽車和 Target；曾服役於美國海軍陸戰隊，軍階上尉	遠東新世紀(股)公司董事、遠東集團創新長、裕民航運(股)公司董事暨執行副總經理
董事	王健全	中華民國	男	經濟部顧問、經濟部產業諮詢委員會委員、台灣亞太產業分析專業協進會第九屆理事長	中華經濟研究院副院長兼第三研究所所長、炎洲(股)司獨立董事、亞太新興產業創業投資(股)公司法人董事代表人、安思創扶(股)公司監察人、台灣智慧移動產業協會理事長
董事	彭芸	中華民國	女	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	林瞰 Toon Lim	新加坡	男	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 27%，女性董事占比為 9%，1 位獨立董事任期年資在 9 年以上，2 位獨立董事任期年資在 3 年以下，6 位董事年齡在 70 歲以上，4 位在 60~69 歲，1 位在 60 歲以下。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

董事會成員多元化核心能力表

姓名	基本條件與價值		專業知識與技能			具備的能力[註]							
	性別	國籍	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	男	中華民國	經營		●	●	●	●	●	●	●	●	◐
徐旭平	男	中華民國	經營		●	●	◐	●	●	●	●	●	●
楊麟昇	男	瑞典	電信		●	●	●	●	●	●	●	●	◐
劉遵義	男	香港 (中國)	經濟	經濟教授	●	●	●	●	●	●	●	●	◐
徐爵民	男	中華民國	科技	電機暨資工教授	●	●	◐	●	●	●	●	●	●
李大嵩	男	中華民國	電機 / 電信	電機工程教授	●	●	◐	●	●	●	●	●	●
李冠軍	男	中華民國	財務		●	●	●	●	●	●	●	●	◐
徐國安	男	美國	經營		◐	●	◐	●	●	●	●	●	◐
王健全	男	中華民國	經濟		◐	●	◐	●	●	●	●	●	◐
彭芸	女	中華民國	電信	新聞教授	●	●	◐	●	●	●	●	●	◐
林暾	男	新加坡	電信		●	●	◐	●	●	●	●	●	◐

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，以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。2022 年至 2023 年第一季，董事會共召開 5 次會議， 5 次會議均討論到 ESG 相關議題，如修正「公司治理實務守則」部分條文、董事及員工酬勞、董事會績效評估 - 自評及它評、風險管理委員會運作、智慧財產管理、稅務政策、利害關係人溝通等共 21 案。董事會董事親自出席率達 98%，如加計委託出席則出席率達 100%。

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。2022 年間至 2023 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	2022 年 5 月 4 日	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元。	徐旭東董事長因身兼遠傳之董事長具利害關係。	除徐旭東董事長因身兼遠傳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 2022 年度加強事項與措施為 (1) 已於 111 年修改公司章程，自第 10 屆董事會起，獨立董事人數不得少於董事席次三分之一。(2) 將進一步審慎評估設置提名委員會。

► 董事績效自我評估作業程序

每年	每年底		次年初
依據法令定期檢討自評問卷及評量表指標之設計	稽核處 (IA) 通知董事會成員填寫「董事會成員自評問卷」	財務暨行政服務群 (F&FS) 依據年度議事實際執行情況填寫「議事單位評量表」	財務暨行政服務群 (F&FS) 於次年第一季董事會提報整體評估結果

► 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。外部評估之專業獨立機構或專家學者團隊應符合二項標準：一為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；二為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 2021 年委由社團法人中華公司治理協會執行，並已於 2021 年 12 月 9 日取得評估報告，評估結果已提報 2022 年 2 月 25 日第 9 屆第 4 次董事會報告，未來優化方向主要為研擬增加獨立董事席次，以及評估設置提名委員會。

第三方評估執行情形

一、評估總評：

1. 連續七屆獲得公司治理評鑑上市排名前 5% 的佳績，並連續入選「道瓊永續世界指數」成分股，表現優異。
2. 自願將風險管理委員會提升為董事會層級，顯見公司落實風險及危機管理之用心。
3. 董事會前的溝通會議 / 策略性會議，董事與經營團隊互動良好、溝通順暢。
4. 已設定「2022-2030 年永續發展策略藍圖」，積極落實企業永續經營責任。
5. 定期盤點高階經理人接班狀況，培育接班梯隊，為公司永續發展儲備人才。

二、評估建議：

1. 增加獨立董事席次 (目前 3 席)，強化獨立董事專業之多元性，提高董事會獨立性。
2. 建議設置提名委員會，發揮標竿企業之示範。

三、改善計畫：

1. 已於 2022 年修正公司章程，自第 10 屆董事會起增加獨立董事席次為 4 席。
2. 將進一步審慎評估設置提名委員會。

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

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

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。2022 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
台北金融研究發展基金會	元宇宙發展契機與金融產業個案分享	2	1
台灣證券交易所、Alliance Advisors、中華公司治理協會	國際雙峰會線上論壇	2	1
社團法人中華公司治理協會	Corporate Governance-Insider Trading & 3.0 Sustainable Development Roadmap	15	5
社團法人中華公司治理協會	Risks and Opportunities of Sustainability	15	5
社團法人中華公司治理協會	強化數位韌性，建構上市公司資安治理強化策略	3	1
社團法人中華公司治理協會	從智慧財產權管理角度談企業董事法律責任	3	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	111 年度防範內線交易宣導會	3	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	永續發展路徑的挑戰與機會及溫室氣體盤查介紹	3	1
財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 俄烏戰爭對台灣的啟示	15	5
財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 從全球趨勢洞察未來人才佈局	15	5

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，2022 年至 2023 年第一季共召開 5 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

溝通頻率	參與人	職責說明
每季 1 次	內部稽核主管、獨立董事	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 1 次	會計師、獨立董事	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。

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，成員為徐爵民獨立董事、劉遵義獨立董事、彭芸董事，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」。2022 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[註1]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。2022年至2023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，同時將ESG績效納入於經理級以上薪酬評核，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。

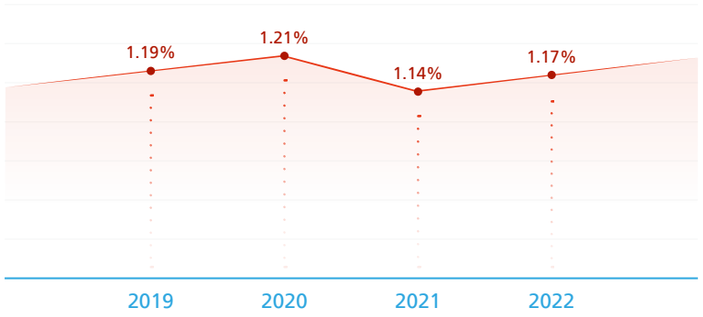
► 董事酬金給付政策與辦法

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。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，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。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。

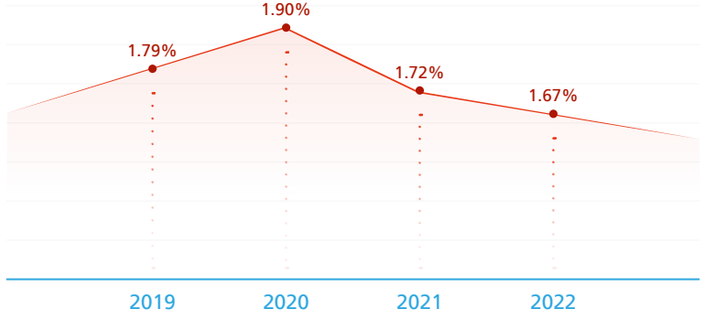
► CEO及經理人酬金給付政策與辦法

遠傳之CEO與高階經理人皆為本國籍，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，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[註2]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，2022年CEO薪酬與其他員工總體薪酬中位數之比例約為27.42，CEO薪酬績效指標請見附錄。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。

給付董事酬金總額占稅後純益之比例



給付經理人酬金總額占稅後純益之比例



註1. 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。
註2. 遠傳之CEO與高階經理人皆台灣本地國籍，高階經理人為副總級(含)以上。

► 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裡準則」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。

內部稽核組織與作業

公司股權資訊

截至 2022 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 38.33%，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。2022 年 7 月 20 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	35	235	35,404	858	36,538
持有股數	117,328,411	658,453,512	1,538,761,098	126,906,049	817,051,740	3,258,500,810
持股比例	3.60%	20.21%	47.22%	3.90%	25.07%	100%

投資人關係專區

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。

► 2022 年 7 月 20 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	7.17%
國泰人壽保險股份有限公司	6.66%
日商NTT DOCOMO股份有限公司[註]	4.71%
遠通投資股份有限公司	3.08%
中華郵政股份有限公司	2.76%
安和製衣股份有限公司	1.25%
新制勞工退休基金	1.21%
台灣人壽保險股份有限公司	1.12%
開元國際投資股份有限公司	1.09%

註. 該公司已於112年3月8日出售其所有持股。





關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

稅務政策與治理

► 稅務政策

遠傳秉持「誠信」的核心價值，制定稅務政策及管理辦法，遵循營運據點當地稅務法規繳納稅捐，貢獻於促進企業創新及經濟永續發展，善盡企業社會責任。

我們的承諾：

- 所有營運皆遵循營運據點當地的稅務法規，誠實申報及繳納稅負。
- 財務報告及稅務揭露皆依相關規定及準則之要求處理，定期揭露提升公司透明度。
- 不以避稅為目的進行租稅規劃。
- 關係人交易遵循經濟合作發展組織 (OECD) 公布之國際移轉訂價準則之規範，不刻意將利潤移轉至低稅率國家。
- 公司重大交易及決策皆會考量租稅的影響。
- 與稅務稽徵機關維持互信的溝通關係，支持政府推動永續發展政策。

► 稅務治理

本公司之稅務政策係經董事會通過，由財務長負最終稅務管理責任，授權會計處負責處理日常稅務行政與管理。除履行誠實申報及納稅的義務外，亦透過定期追蹤稅務法規變動、外部專業機構提供諮詢服務及與稅務機關溝通經驗，強化會計單位稅務人員專業知識，並履行誠實申報及納稅的義務。

► 稅務風險管理

各項稅務法規之變動皆影響公司之有效稅率及經營績效。為有效管理稅務風險，遠傳已將稅務政策納入遠傳風險管理體系下，從風險的辨識、衡量、監控與報告等流程，均能因應公司經營環境與業務、營運活動之變化而調整，並由風險管理組織每年定期向審計委員會報告。遠傳風險管理體系的詳細內容，請詳本報告書「1.3.3 風險管理」之說明。

► 稅務概況

遠傳電信及子公司主要營運據點在台灣，除國內投資獲取之股利免徵所得稅及投資抵減租稅優惠等外，其餘依台灣法定稅率 20% 繳納營利事業所得稅。2022 年有效稅率為 19.11%，現金稅率為 16.21%，低於 SAM CSA Companion 發布的「電信服務業」平均有效稅率 (25.30%) 與平均現金稅率 (23.14%)，主要是因台灣地區營收佔集團總營收達 95% 以上，並依台灣法定稅率 20% 繳稅所致，且因轉投資標的減資彌補虧損，認列投資損失及其他稅法規定調整項目，產生稅額影響數約 138,927 千元，使得 2022 年有效稅率低於法定稅率。現金稅率低於法定稅率，主因遠傳電信子公司於 2021 年出售土地所得依所得稅法第 4 條規定免納所得稅，產生稅額影響數約為 370,045 千元所致。

單位：新台幣仟元

遠傳所得稅支付	2020 年	2021 年	2022 年
年度稅前淨利	10,192,468	11,080,785	11,999,081
所得稅費用	1,747,846	1,846,904	2,293,193
所得稅繳納金額	167,600	2,024,081	1,945,422
有效稅率	17.15%	16.67%	19.11%
現金稅率	1.64%	18.27%	16.21%

1.3.2 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 4 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。2022 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 5,311 人參與，完訓率 100%，合計 1,770 人時。2022 年未有違反反賄賂、反競爭政策之情事與金額損失。

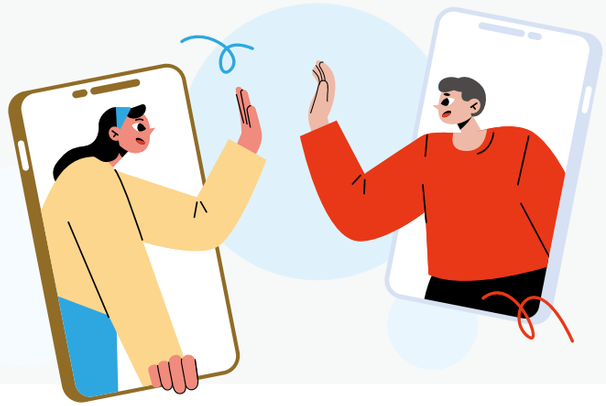
誠信經營守則與道德行為準則

遠傳與全虹皆訂有「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」。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，以「誠信經營守則」及「道德行為準則」落實企業誠信經營，並透過人權政策、反歧視與反騷擾政策進行規範，同時遠傳針對反貪腐、誠信經營、資料保密等議題向新進及全體員工進行宣導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。 2022 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；全虹於官網及內部網站均設置檢舉信箱，供內部及外部人員使用。2022 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
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
3. 全虹於官網及內部網站均設置檢舉信箱，供內部及外部人員使用。
   內部舉報信箱：connect@arcoa.com.tw。
   外部舉報信箱：audit@arcoa.com.tw。
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



違反法規事件

本公司 2022 年共違反 3 件治理與經濟法規，相較於 2021 年增加 3 件。以下就本年度重大違反法規事件數量、裁處內容、違規事項及改善措施做說明：

2022 年違反外部法規事件統整表

領域	編號	據點	違反事由說明	條文	裁處內容		改善方法說明
					罰鍰（元）	其他處分	
治理與經濟	1	遠傳電信	高雄市岡山區未經審驗合格取得電台執照，擅自使用公眾電信網路基地台，經國家通訊傳播委員會判定有違法事實。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	持續與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短證照的申請流程，減少權宜站台因提前開台而遭罰款的狀況
	2	遠傳電信	國家通訊傳播委員會依民眾陳情桃園市桃園區疑似違規設置基地台，經查該址未辦理基地台登錄。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	持續與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短證照的申請流程，減少權宜站台因提前開台而遭罰款的狀況
	3	遠傳電信	國家通訊傳播委員會依新竹縣政府檢送民眾陳情新竹縣竹北市疑似違法設置基地臺，經查該處未登錄設置基地台。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	持續與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短證照的申請流程，減少權宜站台因提前開台而遭罰款的狀況

註：本表以罰鍰金額 30 萬元以上進行揭露。

2022 年違反法規罰鍰統整表

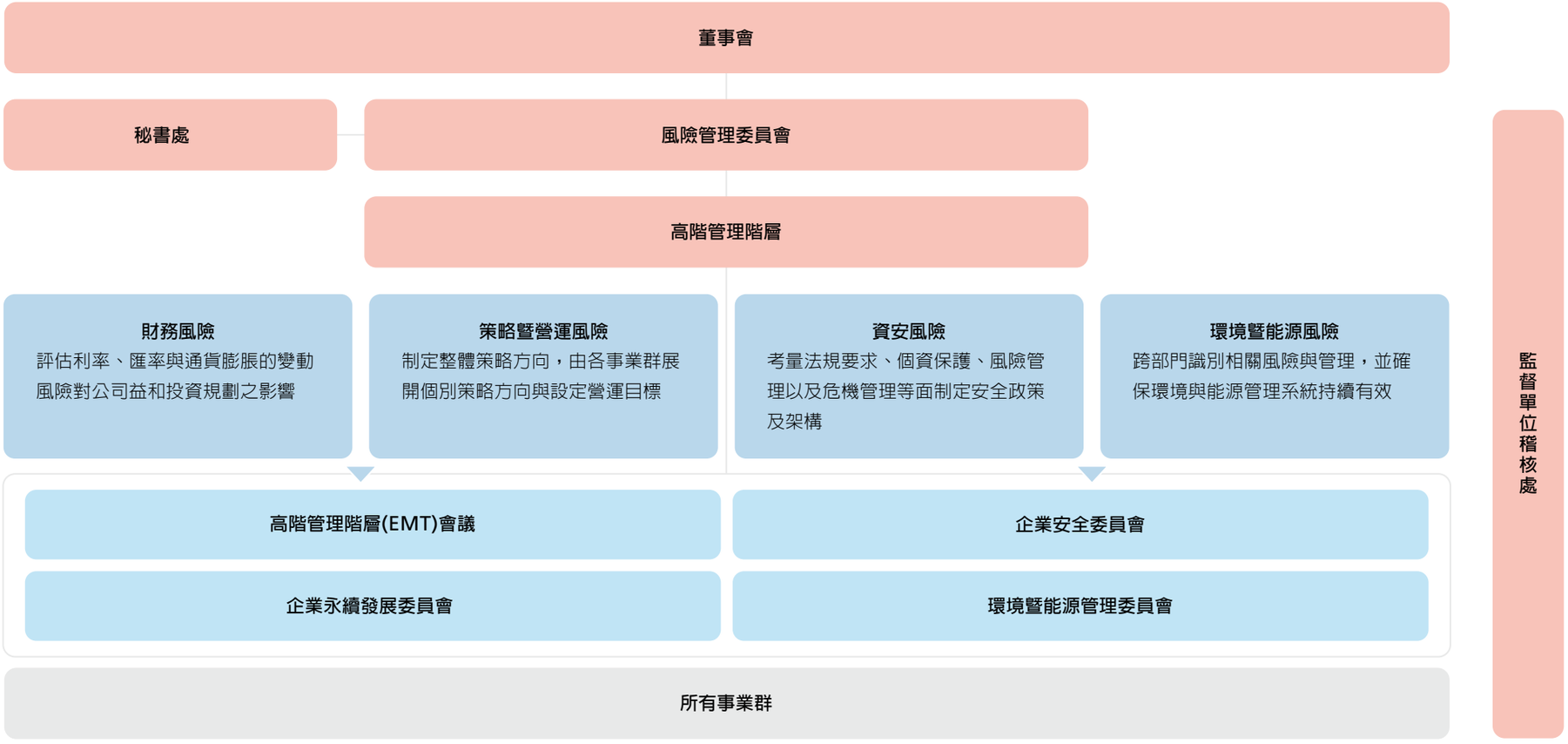
罰鍰支付狀況	件數	金額
先前年度應支付罰鍰	0	0
新增之罰鍰	3 件	90 萬
支付之罰鍰	3 件	90 萬
年底應計罰鍰	0	0

1.3.3 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。為落實企業風險管理，遠傳參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」，並依循 P-D-C-A 模式制定「風險管理政策」，經 107 年 11 月 5 日董事會核准通過，作為所有事業群之指導原則。政策內容涵蓋管理目標、組織架構與權責、風險管理程序等機制，以有效辨識、衡量、監督與控制各項風險，並將風險控制在可接受的範圍內。遠傳並於 112 年 2 月 15 日董事會依台灣證交所公告「上市上櫃公司風險管理實務守則」持續檢視與優化風險管理機制的運作。

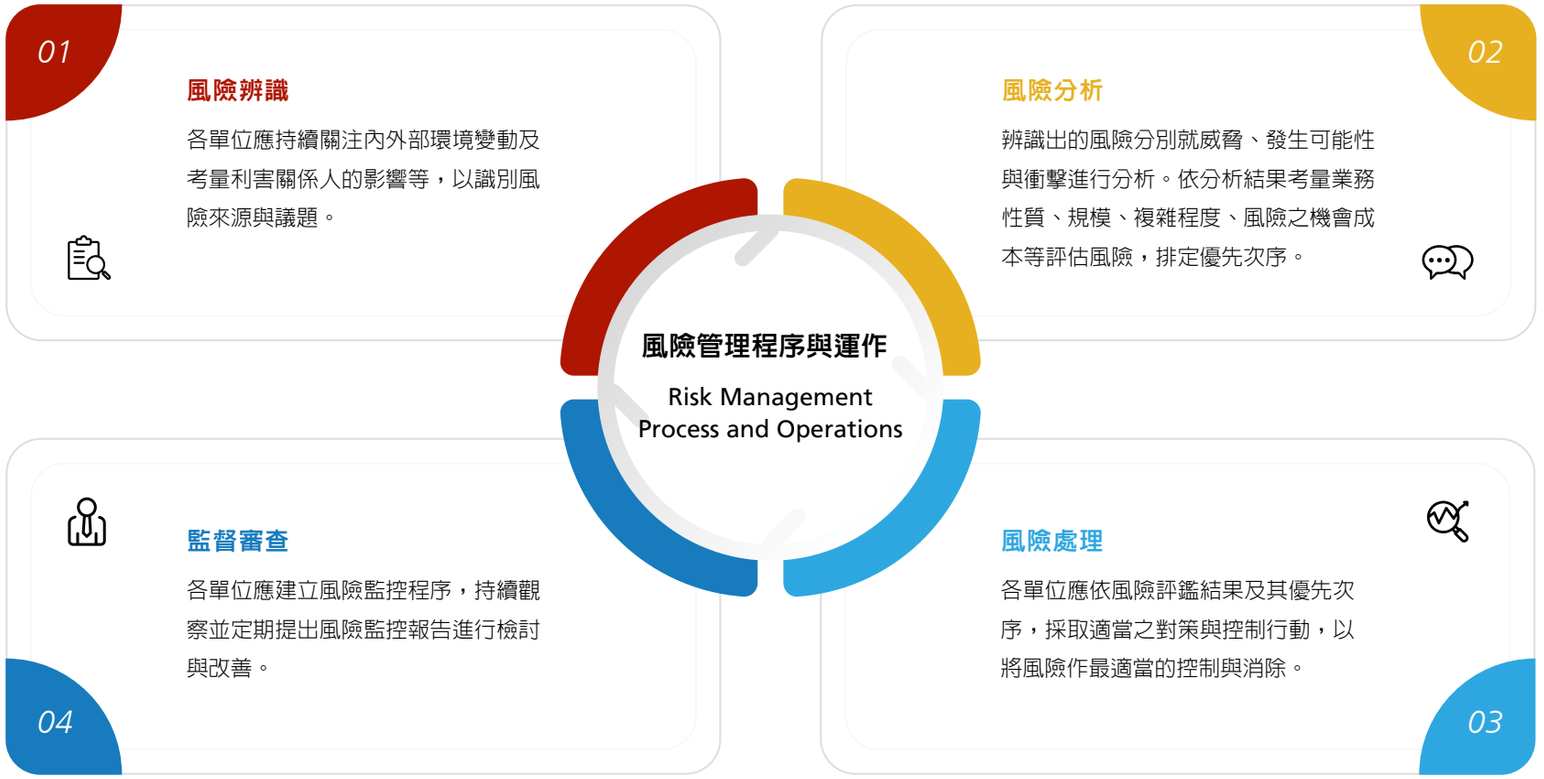
遠傳以「財務風險」、「策略暨營運風險」、「資訊安全風險」、「環境暨能源風險」落實風險管理範疇，並建立多層次風險管理架構，包含一、所有事業群，二、高階管理階層，三、風險管理委員會，四、董事會與稽核處，以兼具風險管控、監督、及風險回應的彈性，於快速變遷的經營環境掌控風險，達成企業策略目標。組織各層與對應權責如下表：



註. 風險管理組織各級主要職能，詳2022年報第67頁

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

遠傳參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」訂定風險管理程序。



董事會為風險管理最高決策單位，負責核定公司風險管理政策與架構並督導機制之有效運作。風險管理委員會審查風險胃納 (Risk Appetite)、風險容忍度 (Risk Tolerance Levels) 及重大風險議題管理報告，並每年至少一次向董事會報告風險管理運作情形。所有事業群每年定期依重大性原則，考量經濟、環境及社會面等公司治理議題，對客戶、投資人及其他利害關係人可能產生的重大影響進行辨識風險 (identified risks)，並依營運衝擊與可能性進行風險評估、擬定風險管理計畫及採取必要因應對策。對於高風險議題，除定期於高階管理階層報告風險狀況、強化管控計畫以外，亦提報至風險管理委員會進行審查。年度風險管理委員會已分別於 2 月 22 日及 8 月 2 日共召開 2 次會議，並於 11 月 11 日董事會報告風險管理監督之情形。

2022 年度秘書處已統籌所有事業群風險辨識及評鑑結果，呈報高階主管階層核定，並擇定高風險議題至高階管理會議、風險管理委員會進行審查，內容包含主要威脅分析、風險因應對策及執行情形，議題包含如下：

風險議題	衝擊分析	因應對策
網路攻擊風險管理	遠傳監控偵測與分析發現，遠端存取趨勢、5G 及 IoT 相關新服務與客戶端應用的普及 (ex.APP 等)，將造成網路流量增加及 DDoS 攻擊、服務中斷風險。	遠傳持續嚴密監控新型攻擊型態，2022 年優化自動攔阻機制，並持續強化 DDoS 偵測與縱深防禦 Defense-In-Depth (DID) 機制，期能更快速反應網路瞬間爆量及針對多樣的攻擊行為，即早發現因應、有效降低風險。
能源供給及法規遵循風險管理	• 台灣能源依賴進口，因再生能源的使用比例增加及不連續供應之特性、廢除核能發電政策、電網韌性不足及電廠集中等因素，將面臨能源供給不足風險。依經濟部未來 5 年電力供需報告：2023~2024 年備用容量率低於法定標準，為限停電風險最高之期間。成本低之發電選項逐漸退場，發電成本逐年上揚。 • 能源轉型，氣候變遷相關法令趨嚴。綠電短缺，保證收購及法令限制使企業取得困難。	針對影響最高的電力備載不足可能導致的限電停電風險，採取下列措施： • 定期發電機測試 • 儲備備用油料及簽訂緊急運油合約 • 建置電力管理系統，即時監控電力及電池健康度 此外，因應長期能源趨勢，遠傳將持續投入多元再生能源以提升自有綠電、降低可能的營運衝擊。
政府政策變動風險	數位發展部已成立 (以下稱數位部)，相關法令 (輔導及獎勵) 調整中，放寬進入產業門檻而對既有業者產生之衝擊 (如衛星及專網)，均在掌控範圍內；新經濟的相關法規調適進展稍緩，但都是朝向鬆綁管制方向推動。	持續密切觀察數位部及相關政府機關對於法令法規調整之規劃及其內容，透過公協會的運作來表達產業之意見，推動有利電信及相關產業生態鏈之發展方向。

另外，遠傳關注內、外部風險並持續檢視精進風險管理運作機制。除於各風險層面導入國際驗證，包含 ISO 27001 資訊安全管理、 BS 10012 個資隱私管理、 ISO 20000 系統服務管理、 ISO 50001 能源管理、 ISO 14001 環境管理、 ISO 14064-1 溫室氣體盤查等，每年定期由權責單位啟動各領域風險辨識、分析評估、風險處理及矯正預防等，並透過外部第三方稽核更全面進行完整性及有效性檢視，持續改善優化。內部亦由稽核處擔任監督單位，定期於稽核計畫中檢視企業內風險運作情形，並將結果提報董事會。透過所有事業群、高階管理階層、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。

新興風險

遠傳因應國內外情勢，持續關注辨識環境面、社會面、治理面的新興風險，評估對營運的衝擊、並擬定策略處理措施已降低或對企業的衝擊。年度新興風險如下：

關鍵新興風險	地緣政治	能源短缺
風險領域	地緣政治面	環境面
潛在衝擊分析	依據牛津經濟研究院 2023 年 8 月 2 日發布的《全球風險季度調查結果》，針對 100 多家國際企業調查顯示，國際企業界對全球經濟主要威脅的看法發生顯著轉變，包括台海、南北韓等地緣政治緊張局勢，被認為是未來五年的首要風險，一旦地緣政治緊張局勢的加劇，可能會引發第三大風險的「去全球化風險」。遠傳為關鍵基礎設施提供者，包含基站、行動通信網路、機房等重要設施，面對不穩定的地緣衝突問題，評估可能衝擊與影響如下： • 基礎設施攻擊和網路安全威脅：地緣政治緊張局勢可能危及行動通訊網路正常運作；例如近年來，透過科技觸發的國家層級網路攻擊可能性持續存在，對關鍵基礎設施威脅更顯著增加，此情境將可能導致電信通訊服務中斷，造成企業或個人通訊聯繫中斷的風險。 • 供應鏈中斷：行動通訊所需之網通設備，面對全球地緣政治緊張局勢，若某些地區的供應鏈中斷 ，將可能導致公司提供的通訊基礎設施關鍵元件或設備供應鏈無法得到及時供應，造成通信服務的中斷或降級的風險。	能源短缺對於遠傳營運風險主要電力供給與水資源兩方面 (電力及水資源費用佔遠傳營業費用約 10% 左右)，可能衝擊包含： • 供電不穩定或缺水：可能造成通信服務中斷或品質下降情況，產生客戶相關賠償等問題。 • 營運成本增加：由於政府能源轉型需求，高成本再生能源佔比持續增加，以及國際石化燃料價格持續上漲、再生能源因天候或災害造成供應不穩定，或政府能源轉型失敗造成能源短缺等因素影響，未來需支付更高的電費 (推估後續三到五年可能上漲幅度達 20%~30%)，或因能源短缺需增加備援之營運成本。 • 影響服務品質和滿意度：基站和設備運作不正常，將造成通話品質不佳、網絡速度減慢或不穩定等，影響客戶的使用體驗和滿意度，導致企業形象受損。
調適減緩措施	• 備援、備份和復原計畫：制定有效的備援備份機制和復原計畫、建立異地備援方案、增加設備元件備用存量、加強定期演練，以確保關鍵業務的營運持續與在緊急情況下快速應變、恢復服務正常運作。 • 多元化供應鏈：建立多元化的供應鏈來源，減少對特定地區或供應商的依賴性。	遠傳定期評估能源使用狀況，制定綜合的長期能源策略、設定能源管理目標，採取多面向因應管控因應對策，包含： • 減碳目標設定：遠傳目標為 2030 年將範疇 1+2、3 溫室氣體排放量控制在較 2021 年降低 42%。 • 技術創新與數位轉型： 優化能源管理控制系統、導入高效能轉換電力設備、汰換老舊設備等提升能源使用效率，降低能源成本和溫室氣體排放。 • 備援電力系統及儲水設備的容量和擴充：定期進行備援容量評估、建立緊急支援供應商與週期性汰換老舊緊急備援設備，確保未來能源使用需求。 • 導入儲能系統 ：加強對能源儲存技術的應用，有效利用間歇性能源，在能源短缺時提供臨時的能源支援，提供穩定的能源供應 。 • 布局多元化能源 ：建立多樣化的能源供應結構，減少對單一能源短缺的風險。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

資安與個資隱私風險管理

► 資安與個資隱私管理組織

為展現對資訊安全與客戶隱私的重視與承諾，遠傳成立企業安全組織，成員包含總經理及所有事業群代表共 30 人以上，並設置資安專責單位 - 資安辦公室及資通安全長。資安長由總經理指派，直接向總經理報告。藉由企業安全組織各級委員會於所屬事業群內推動及宣導資通安全與個資安全相關事務，並協調跨事業群資安維護之權責與分工，以確保全公司整體資訊安全之落實管理與維運。

遠傳企業安全組織



註 . 企業安全組織各級委員會主要職能，詳 2022 年報：營運概況 / 六、資通安全管理 (頁次 P.102)



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

資安管控機制

因應網路新興科技世代（含 5G、大數據、AI、物聯網、雲端 / 虛擬 / 容器化技術）帶動的數位轉型，新業務、新架構、新技術間與既有網路的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，遠傳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。

為提供良好和安全的體驗，遠傳電信自主研發智能監控平台，內建多維度可視化儀表版及客製化威脅偵測規則，更加準確定位安全風險，協助資安人員在駭客前期發動探測及造成可能的威脅前，採取主動防禦阻擋，並設置專責資安防護團隊及24小時資安監控中心（SOC），成員包含超過10年以上資安經驗且具有CEH等資安證照的專職人員，每年定期執行弱點掃描、原始碼檢測、滲透測試等資安檢測，若發現相關弱點，依規定時限內完成修復弱點並須通過複測。

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：

01 資訊暨科技安全

- 定期檢視、評估資安營運風險
- 全員資訊安全能力養成
- 政策與規範文件化、符合性確認和驗證

02 人員安全

- 聲明員工安全責任
- 「保密承諾書」或法律效力之文件簽署與管理

03 實體及環境安全

- 建立安全區域等級劃分制度及人員識別系統
- 完善保全實體資產及環境安全之防護系統、服務及程序

04 客戶個人資料保護

- 訂立客戶個人資料蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業相關規範
- 規劃認知宣導、教育訓練、計劃稽核及改善程序

關於本報告書

目錄

經營者的話

2022 ESG永續績效

第1章 公司治理

第2章 智慧永續

第3章 環境友善

第4章 社會共融

附錄

個資隱私管控機制

遠傳的個資與隱私保護政策遵照國內法令《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、供應商與合作夥伴。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

遠傳客戶個人資訊主要透過實體門市，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，客戶須於了解個資蒐集告知內容後，於行動寬頻服務申請書提供申辦電信業務及相關加值服務所必須的個人資料，並同意蒐集告知之內容。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 10 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。遠傳為確保提供客戶隱私保護更完善且一致性的安全服務，2022 年度更主動籌畫針對部分加盟門市進行擴大驗證。

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，2022 年 79.9% 客戶同意資料用於次要用途。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。

申訴管道及依法調閱程序

遠傳設有免付費客戶服務專線 (0800-058-885)，受理客戶對個人資料之相關處理需求、申訴與諮詢。客戶如若有隱私相關問題，可經由客戶申訴機制反應，遠傳會即時進行處理，並由資安辦公室視事件需求召集緊急處理小組進行調查。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，並完整留存查詢紀錄備查。

2022 年遠傳電信共接獲 2 件來自主管機關與客戶個資與隱私相關之申訴案件，已查明結案，且未有違反客戶個資與隱私相關法律之案件及因而導致之金額損失。此外共接到 195,404 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。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

意識訓練宣導與培訓

遠傳為塑造資安與個資意識文化，定期於內部網站成立專區進行全員宣導，以期內化全體員工之資安風險意識。另外，為提供客戶安全的服務使用環境，及持續強化與養成同仁資安技術能量，遠傳亦針對資安專責人員及資訊人員辦理專業及職能訓練，以期能於系統開發生命週期各階段皆納入資安管控措施，強化整體安全性及韌性。

2022 年遠傳共辦理資安教育訓練超過 90 場，參與人數 16,000 人次以上，且總時數超過 41,000 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，其中，年度辦理的「個人資料保護法解析」及「資訊安全防護基礎訓練」兩場全體必修課程，測驗通過率皆達 100%。

持續監督與管理

為確保各階段資訊安全管理與個人資料保護機制的適切性與有效性，遠傳內部除透過稽核處定期進行資安及個資隱私作業的監督與查核外，亦持續關注國際趨勢與標準要求，每年透過外部第三方機構進行國際標準驗證，積極檢視與持續精進。並將 PDCA 循環精神融入在公司文化及日常維運中。此外，每年透過社交工程模擬演練持續提升人員資安防護意識，以減少人員疏失及提升主動防禦量能。

2022 年度稽核處已分別於第二季及第四季針對資訊安全與個人資料保護管理機制進行查核，獨立第三方驗證機構亦於第二季完成 ISO 資訊安全與個資保護相關驗證 (證書皆持續有效)。遠傳持續檢視與優化流程，以期提供消費者更優質的服務與更完善的安全及保護。

2022 年遠傳資訊安全與個資管理認證



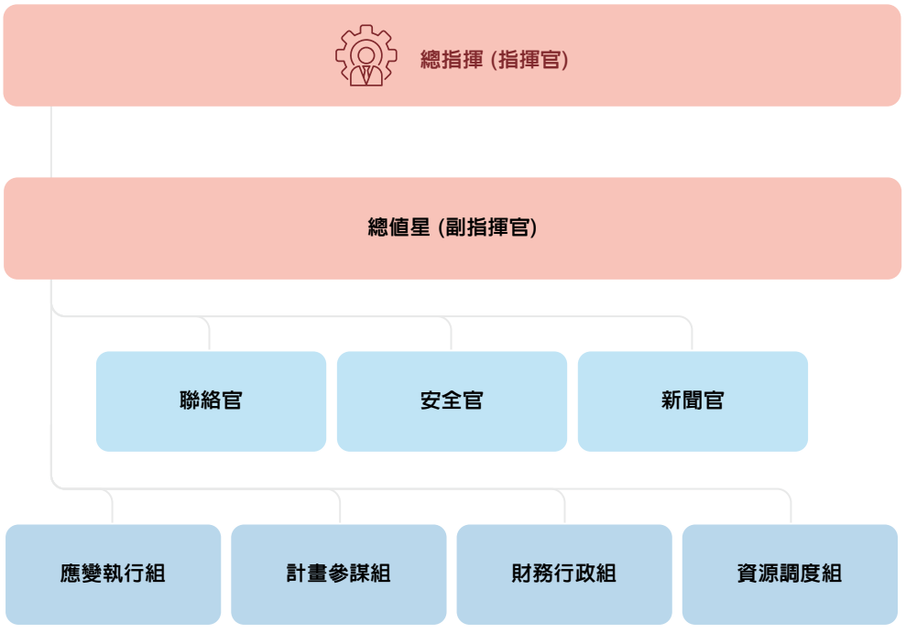
關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

緊急應變管理

遠傳營運風險管理機制結合行政院 ICS 應變架構，並依事件等級，採二層級開設，由不同層級主管督導應變，以更貼近國家級別應變架構。當有緊急狀況或重大事故發生，發現單位依程序通報權責主管及事件應變組長，由應變組長判定是否啟動緊急應變程序，除併同相關單位協同應變處理、向最高管理單位呈報、也隨時關注對內外部利害關係人之影響並溝通，以將對客戶及公司可能之風險狀況影響與衝擊降至最低。

此外，遠傳每年亦規劃營運持續應變訓練與演練，使同仁皆能熟悉緊急應變程序，2022 年完成複合式災害如水災、 地震及 火警的跨部門防災演練，教導相關人員應變之知識與能力、測試緊急應變計畫的適用性、確認所有應變之單位、設施及人員均可有效且安全的應付緊急狀況，有效提昇人員的應變能力。

針對緊急狀況或重大事故，2022 年營運持續應變管理組織因應事件需求，共召開 2 場緊急應變管理會議，討論包含電力設備異常所造成的服務中斷影響即時應變，成功的化解了所面臨的風險與危機，透過公司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，2022 年相關緊急事件皆即時妥善因應，並未造成嚴重之衝擊。針對疫情，遠傳為保護職場工作者安全健康與關鍵基礎設施持續運行，亦持續關注疫情最新狀況、並依主管機管關疫情公告動態調整因應對策、應變組織或緊急聯繫網，以確保事業單位防護與反應能力。



營運持續應變管理架構	組織角色	權責說明
	總指揮 (指揮官)	最高決策者。
	聯絡官	負責與外部各相關單位代表接洽協商。
	安全官	負責監督安全事項以及制訂保護工作人員的安全準則。
	新聞官	媒體間的橋樑，負責將相關訊息傳遞給媒體。
	總值星 (副指揮官)	確認危機事件成立、決定參與人員。 主持危機事件應變會議、核示決策。
	應變執行組	組長：確認重大事故成立、決定參與人員、主持重大事故應變會議、督導應變、呈報核示危機事件。 組員：負責所屬事業群的影響評估、應變協調與執行。
	計畫參謀組	蒐集資訊、資源評估、情勢研判、計畫擬定，監控各項資源狀況。
	財務行政組	控管整個災難救援行動花費及災難補償。
	資源調度組	提供各項所需資源 (包括設備、服務、器材、物資…等)。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

1.3.4 外部參與

遠傳持續關注國內外產業最新動態及永續趨勢，積極參加電信業及 ESG 相關公協會組織，確保公司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。

加入公協會的評估，是由各事業群最高主管同意，並每月核報至總經理。面對全球永續議題，遠傳積極投入氣候倡議與減碳行動，支持巴黎氣候協定，訂定2048年淨零排放的目標，同時透過數位科技協助解決城市減碳問題。遠傳的公共政策參與及遊說，以及公協會參與同樣以與巴黎協定保持一致為原則，此原則適用於我們所有的營運轄區。因此，在評估加入公協會前或公共政策參與和遊說前，除了確保該參與能促進共同發展外，更將是否支持巴黎氣候協定作為評估要點之一，並遊說支持巴黎氣候協定或氣候相關行動，若立場不一致時，遠傳也將會持續溝通，以共同打造低碳的環境。

遠傳2022年參與產業公協會組織所投入之費用共計10,475,224元，為總營收占比約1%。遠傳 2022 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。

另外，遠傳自 2023 年開始逐步調查加入之公協會對巴黎協定的立場，先以下表列舉之重大性組織進行調查，其中台灣電信產業發展協會、全球行動通訊系統協會 GSMA、台灣通訊學會、台灣雲端物聯網產業協會、中華民國運輸學會、台灣企業永續研訓中心 (CCS)、台灣淨零排放協會皆公開支持巴黎協定立場，而財團法人台灣網路資訊中心、台灣網際網路協會及台灣 5G 智慧杆標準推動聯盟皆未表明公開支持立場，遠傳也已持續溝通中，同時也將逐步確認其它公協會之立場。

2022 外部參與投入金額統計

單位：新台幣仟元

外部參與類型	2019	2020	2021	2022
遊說、利益代表等 (Lobbying, interest representation or similar)	0	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	0
行業 (電信業) 公協會組織	8,543	8,527	9,062	10,475
其他	0	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	7,138
新型態之科技發展	協會性質為探索新型商業模式，可為遠傳業務研究發展參考依據	1,848
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）	1,489

公協會名稱	協會性質	會員身分	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	一般會員	4,015
全球行動通訊系統協會 GSM	電信與通訊產業	一般會員	1,845
財團法人台灣網路資訊中心	電信與通訊產業	一般會員	882
台灣通訊學會	電信與通訊產業	一般會員	108
台灣網際網路協會	電信與通訊產業	一般會員	75
台灣雲端物聯網產業協會	新型態之科技發展	一般會員	100
中華民國運輸學會	新型態之科技發展	一般會員	100
台灣 5G 智慧杆標準推動聯盟	新型態之科技發展	一般會員	100
台灣企業永續研訓中心 (CCS)	其他（永續倡議）	一般會員	280
台灣淨零排放協會	其他（永續倡議）	一般會員	150

註：以上僅列舉具重大性之組織

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

1.4 最用心的服務

1.4.1 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。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

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，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。

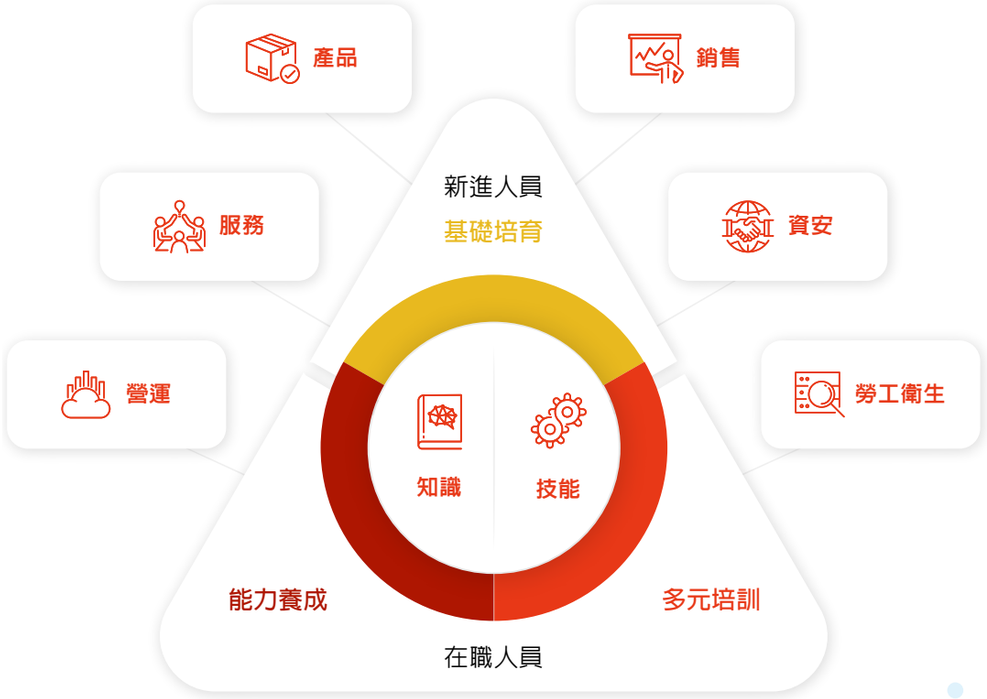
關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

門市服務人員培訓

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，2022 年遠傳除了持續導入線上數位學習系統，e 化圖書館上架 152 個課程單元，累計共 872 個課程單元，讓門市人員透過智慧型手機且不受時空限制的自主學習，至今已累計 29,146 課程點閱量。「微學習」是未來企業中進行教育訓練的趨勢，2022 年第三季開始架設微學坊線上課程，共上架 16 個課程單元，遠傳讓門市人員利用微量的專注時間進行更多元的專業學習，至 2022 年第四季已有 19,873 人次完成受訓。

2022 年遠傳致力於強化加盟新人的完整訓練與成長，重新規劃量身打造的學習時程，讓新人感受到遠傳的關懷，也能夠更快融入職場。開立 62 堂加盟新人的快速實戰班與新人專業實體課程，訓練人次共 963 人次，訓練時數 1,194 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經營轉型、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



客服中心服務人員培訓

延續 2021 年找出個人強項與弱項的培訓計畫，2022 年建立服務職能、銷售職能、專業職能系列課程。

教材建置在客服中心 CIC 平台訓練專區，服務職能、銷售職能、專業職能系列課程，教材串 e-Learning 系統，可隨選隨看，不受突發業務影響訓練品質，且數位訓練工具採單元化製作，可以針對個人缺口聚焦補強，省時、省工又可補強訓練的效果。



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

1.4.2 最用心的溝通

遠傳重視與客戶的溝通，對於第一線面對客戶的門市人員有完善的訓練及標準，除了要求門市人員需善盡售前溝通、售後服務義務，同時發展線上、線下整合服務，透過遠傳心生活 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。

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，資費內容是依據「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



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

服務回應與改善

► 客戶滿意度

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。

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
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	整體滿意度調查	
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	門市服務滿意度

遠傳

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 1,200 位遠傳用戶。此調查係針對遠傳等 5 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。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。遠傳採用高挑戰性的客戶淨推薦率（NPS）作為客戶忠誠度指標，2022 年下半年調查結果持續進步中。其他細項滿意度調查結果如下：

客戶淨推薦率 [註 1]

2019	2020	2021	2022
-29	-27	-23	-20

重要滿意度指標 [註 2]

	2019	2020	2021	2022
通話及連線品質	71%	66%	70%	73%
門市服務	88%	90%	88%	90%
電話客服	90%	88%	90%	89%
官網	73%	71%	77%	78%
遠傳心生活 App	76%	75%	79%	76%

註 1. 客戶淨推薦率採國際通用方式，客戶推薦意願 0-10 分，將 9-10 分的受訪者 % 減掉 0-6 分的受訪者 % 即為淨推薦率。遠傳於 2020 年調整客戶推薦問題於問卷中之順序，故數據僅揭露 2020 年至 2022 年。
註 2. 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。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

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。

	2019	2020	2021	2022
發送簡訊通數	10,998,581	8,369,921	8,877,575	6,321,267
回收簡訊通數	845,870	1,216,449	1,337,702	1,006,946
滿意度	1-2 月 (5 分制) 4.77 分 3-12 月 (10 分制) 9.66 分	9.76	9.82	9.87

電話客服中心滿意度（內部）

調查項目包括電話客服人員整體滿意度、服務態度及問題解決與否及客戶是否願意推薦遠傳等問題，同時，遠傳更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。

	2019	2020	2021	2022
電話客服中心滿意度調查有效問卷占接聽電話量比例 註1	14.6%	15%	16%	16%
電話客服中心滿意度調查淨推薦率	8 月 -12 月 40	48	55	56
電話客服中心滿意度調查整體滿意度 註2	1-7 月 4.75 8-12 月 9.12	9.4	9.55	9.58
一次問題解決 First Contact Resolution 註3	1-7 月 91% 8-12 月 9.08	9.3	9.47	9.53

註 1. 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」
註 2. 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
註 3. 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

全虹

門市維修滿意度

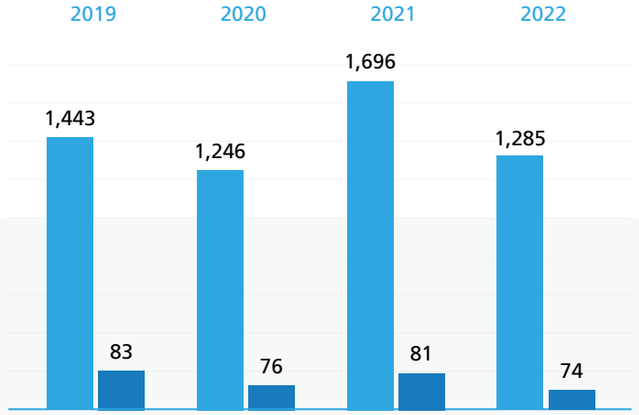
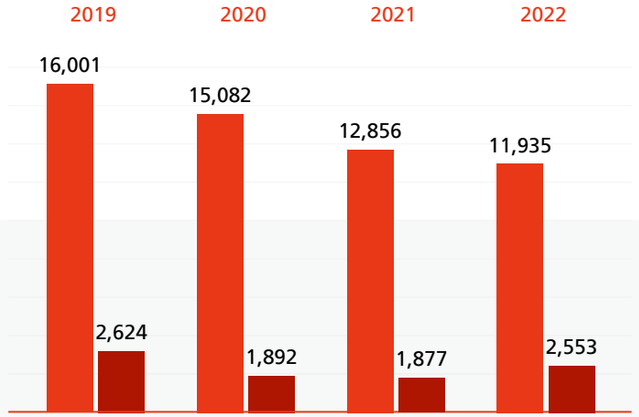
為提供優質且快速的售後維修服務並達成維修滿意度優於業界的目標，全虹顧客完修後一週內進行「完修案件系統電訪滿意度」調查，每週進行檢討，並依據落後項目與區域進行加強管理，以提高整體滿意度，滿意度績效以淨推薦率（Touchpoint Net Promoter Score, tNPS）進行追蹤，2022 年淨推薦率 (tNPS) 實際達成為 93%。

	2019	2020	2021	2022
24 小時工程師完修率	80%	92%	94.0%	94%
超過 5 天完修率	8.5%	2.8%	1.1%	2.4%
淨推薦率 (Touchpoint Net Promoter Score, tNPS)	-	69%	89%	92%

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

客戶申訴機制

遠傳為亞洲首家導入並持續通過 ISO 18295 客服中心管理驗證之企業，據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)，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，以下為統計之申訴案數：

申訴管道 / 方式		負責部門	申訴案件
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	
協調會	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	
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	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄



智慧永續 ► 創新轉型的最佳夥伴

CHAPTER 2

2.1 永續影響力評估
2.2 智慧應用
2.3 智慧生活

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

2.1 永續影響力評估

透過創新科技解決城市治理與產業的痛點，並減緩社會問題，是遠傳在數位轉型上的發展重點。在重大議題鑑別中，「社會創新策略與應用」亦被遠傳視為重大議題之一，而遠傳在數位轉型升級的道路上，致力透過「大、人、物」（大數據、人工智慧、物聯網）核心資通訊職能，深耕智慧城市、智慧製造、數位轉型、低碳營運、消費者應用、智慧醫療等關鍵技術領域，並攜手客戶、供應商等七大利害關係人，齊力邁向企業、社會、環境三贏的目標。

遠傳發揮企業影響力，透過 5G 及雲端技術、大數據分析、IoT 等應用，運用在遠距診療服務、智慧路燈、智慧城市、智慧停車、空氣品質監控、大數據人潮解析等，協助政府機關解決交通、空氣品質等問題。其中，5G 遠距診療服務及智慧路燈佈建是遠傳投入較長時間，也評估為具有永續影響力的產品，同時更將 5G 遠距診療服務及智慧路燈納入遠傳的永續發展 KPI 中。

遠傳過去幾年持續針對關鍵永續產品與服務進行質化與量化的永續影響力評估，納入評估的產品 / 服務包括 5G 遠距診療和智慧路燈，分別佔永續產品與服務營收的 8% 和 13%。

遠距診療

自 2020 年起，遠傳推出自主研發的遠距診療平台，為全台第一個 5G 遠距診療服務，是遠傳結合大人物技術之實際應用成功案例，同時也開創新的獲利引擎。遠傳遠距診療以翻轉偏鄉醫療不平等為目標，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，藉由 5G 低延遲傳輸打造跨科別即時多方會診，更在疫情協助醫療院所迅速開辦視訊門診服務，以因應疫後新常態之下的醫療與健康照護模式轉型，將醫療服務行動化，使醫療不受限於固定場所。2022 年遠距診療服務擴展至全台 15 縣市、41 家鄉鎮偏鄉衛生所、21 家醫院，共開設 27 個專科門診。



經遠傳評估，遠距診療同時存在顯著的經濟、環境與社會的正面效益。

- **社會面：透過遠距診療，醫師可減少交通往返所需時間，提高醫療資源效率。**
- **經濟面：偏鄉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。**
- **環境面：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排放。**

► 影響力路徑圖



► 影響力價值化評估

受益的利害關係人	產出指標 output	數值	評估方法	影響力指標 impact	數值
醫師	減少前往偏鄉診療花費時間	4,182 元 / 每位醫生節省的時薪	• 以 2020 年永續報告書計算之台東縣遠距診療的 pilot 結果為基礎，針對不同利害關係人的效益建立財務代理指標，以精確衡量產品 / 服務創造的環境社會成本與價值)。 • 2022 年偏鄉遠距診療看診醫生共 990 人，病人就診人數為 6407 人次。	提升醫療資源效率	4,140,331 元
病人	節省就醫時間	1,178 元 / 人		減少生產力損失及降低就醫成本	7,547,791 元
環境	減少碳排放	23.26 元 / 人		減緩氣候變遷	149,085 元
	減少化石燃料使用社會成本	24.11 元 / 人		改善空氣汙染	154,461 元

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

智慧路燈

遠傳視智慧城市應用為發揮核心技術驅動全球邁向低碳、綠色發展的重點，自 2017 年起，開始投入智慧路燈的應用技術開發與試驗，智慧路燈的建置除提升用路人行車安全外，更減少路燈用電及碳排量，同時也是 5G 基地台與多元加值功能站。2019 年，以 5G、物聯網環境下，結合大數據及 AI，協助桃園市率先成為全台首座全面採用智能聯網路燈的城市。2021 年遠傳加入「5G 智慧杆標準推動聯盟」，共同推動智慧共杆標準制定與各城市場域應用服務驗證，攜手走進全球 5G 智慧杆的推動。2022 年桃園智慧路燈已全數建置完成 80,541 盞，除了節省用電、減少碳排放外，同時也能為城市改善公共照明，降低夜間事故與治安問題；2022 年也延伸開發智慧共杆應用，結合 46 家台灣廠商，於台北市政府附近路段合作完成 5G 智慧共杆場域驗證。

經遠傳評估，智慧路燈同時存在顯著的經濟與環境的正面效益。

- **經濟面：節省的電費可用於其他市政基礎建設，創造其他經濟效益。**
- **環境面：可有效降低發電需求，進而減少碳排放及空氣汙染物質排放，以減緩氣候變遷及改善空汙問題。**

影響力價值化評估



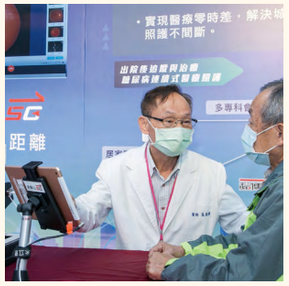
影響力價值化評估

效益面向	產出指標 output	數值	評估方法	影響力指標 impact	數值
環境	減少碳排放	718 元 / 盞	• 以 2019 年永續報告書計算之桃園市換裝智慧路燈專案的 pilot 結果為基礎，針對環境、社會及經濟面向的效益建立財務代理指標，以精確衡量產品 / 服務創造的環境社會成本與價值。 • 2022 年共裝設 80541 盞智慧路燈。	減緩氣候變遷效益	63,399,415 元
	減少能源消耗	14 元 / 盞		減少空污排放效益	1,264,873 元
經濟	節省電費	966 元 / 盞		可創造的額外經濟效益	85,249,097 元

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

2.2 智慧應用

遠傳秉持用創新科技解決城市治理與產業痛點的研發精神，以大人物（大數據、人工智慧、物聯網）、雲端與資安等核心技術，結合 5G 創新應用帶動智慧城市與產業蛻變，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。

專案 / 產品 / 服務	摘要說明	關鍵效益
5G 遠距診療服務 	• 視訊門診：疫情期間遠距診療平台協助醫療院所門診病人都能透過視訊，零接觸看診，降低民眾到院所就醫染疫風險及就醫成本，保障民眾就醫權利。平台串聯醫療機構服務流程，支援虛擬健保卡功能並整合金流代收，只需透過手機 APP 操作，即可於線上完成掛號 / 付費與視訊看診服務。除了健保門診外，平台也可提供多元自費健康諮詢服務，讓醫療院所達成有溫度、高效率的數位醫療服務。 • 專科會診：2022 年延續深耕遠距診療服務至苗栗縣、新北市，從南到北持續拓展遠距醫療應用場域，導入多元人工智慧創新醫療應用 (眼科、耳鼻喉科、皮膚科、心臟內科、胃腸科、神經內科、胸腔科、新陳代謝科 (糖尿病共照)，未來目標將延伸涵蓋全台 15 縣市，41 家衛生所，21 家醫院。	■ 2022 年取得美國 HIPAA 國際認證 ■ 榮獲「2022 國家新創獎」 ■ 榮獲「2022 數位轉型鼎革獎」 ■ 2022 年 5G 遠距診療服務累計觸及 27,529 人次，包括視訊門診：21,122 人次、偏鄉遠距會診：6407 人次，涵蓋 12 縣市、35 家偏鄉衛生所，估計社會永續效益，減少醫生醫療成本浪費達 414 萬元、減少病患生產力損失及就醫成本達 755 萬元，減少 81.56 公噸碳排放，詳細內容請見 2.1 永續效益評估。
5G 緊急救護  遠傳以「5G 遠距診療平台」整合頭戴式無線智慧眼鏡、救護車上生理監測儀等裝置，打造「5G 緊急救護」醫療創新應用。	• 5G 緊急救護解決方案，提升到院前緊急救護服務品質：攜手北市府消防局共同建立起「5G 跨海急救醫療聯防」機制，爭取黃金救援時間，透過智慧裝置車載式攝影機第一視角，初階救護員搭配骨傳導抗噪耳機，利用遠傳電信自主打造「5G 遠距診療平台」，即時傳送救護車內高清影像及資訊，同步連線至高級救護分隊，進行即時遠距協作，利用 5G 即時視訊傳輸細微動作，辨識危急病人即刻救援，增加個案存活率，協助第一線救護人員強化到院前的急重症處置，提升急救成功率。 • 提升到院後急重症病人轉送安全與醫療品質：攜手成大醫院急診部推出「特殊傷病患跳島策略」到院前運送計畫，成立「院前救護 5G 智慧行動急診多方會診平台」，於救護車上第一時間整合緊急救護資訊，送至最近地區醫院不下擔架進行緊急救護處置後原車轉送至醫學中心接受最佳治療，縮短重症病患抵達重度急救責任醫院時間。	■ 2022 年 10 月底全國首創「5G 急救醫療聯防救護車」正式上路，高級救護分隊 (EMTP) 遠距救護指導，協助第一線救護人員 (EMT) 辨識危急個案，強化到院前急重症處置，提升到院前緊急救護品質。 ■ 至 2022 年 12 月底，5G 救護車已成功啟動 200 件遠距指導危及個案處置案例，未來預計攜手擴大運用到全國緊急救護資源不足之區域。   遠傳攜手北市消防局「5G 急救醫療聯防救護車」上線

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

專案 / 產品 / 服務	摘要說明	關鍵效益
能源管理系統 (EMS) 	• 遠傳開發智慧能源管理系統 (EMS，Eergy Management System)，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。 • 本系統也應用於「班班有冷氣」專案，成為國內最大的能源管理系統業者，並積極於各縣市進行佈建，除協助台電進行 Open ADR 2.0b 的整合外，更導入 AI 應用以減少用電。	■ 班班有冷氣專案，2022 年完成建置並協助管理全台九個縣市的中小學共 42,000 間教室冷氣。 ■ 預估本案 2023 年後續擴充教室數約 2500 間，共計約 44,500 間教室提供能源管理服務，可減少 4% 的冷氣用電。  ◀ 遠傳透過能源管理系統協助新北市政府教育局整合全國最大規模的電源改善及冷氣裝設，新北市長侯友宜（右三）、遠傳企業暨國際事業群副總經理李鑑政（右一）共同出席於板橋國小舉辦的啟用典禮。
智慧電表 	• 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。遠傳除協助建置，亦會進行例行監控管理，以確保連線的品質、資料傳輸等符合預期目標。	■ 2022 年共新增 6 個布建區域，共 45 萬戶智慧電表。預計於 2023 年將總計完成 12 個布建區域，約 69.7 萬戶智慧電表。
智慧路燈與 5G 智慧共杆  ▲「智慧共杆」為 5G 微型基站共構的 5G 智慧杆，搭載智慧照明、交通監測、環境氣候偵測等各項城市治理應用功能。	• 遠傳電信與光寶科技攜手桃園市政府推動智能路燈專案，由遠傳負責桃園市北區路燈建置與後續維運，並以即時遠端監控與故障自動回報系統，協助市府掌握全市路燈調度。 • 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。 • 結合 AI 平台與人流大數據分析，於台北市進行 AI 智慧路燈的實證，能主動監控能耗並調整燈光亮度。 • 奠基於智慧路燈的經驗，2021 年加入「5G 智慧杆標準推動聯盟」，共同推動智慧共杆標準制定與各城市場域應用服務驗證，攜手搶進全球 5G 智慧杆的藍海商機。	■ 桃園路燈案於 2022 年全數建置 80,541 盞，整年節省了 5392 萬度用電量，總減碳量為 27,175 公噸。 ■ 2022 年「桃園市全面換裝節能路燈暨維護案」榮獲「政府團隊獎 - 優等」、「創新獎」兩項殊榮 ■ 2022 年結盟 46 家台廠，於台北市政府後門 (松智路段) 合作完成 5G 智慧共杆場域驗證 ■ 估計環境、社會及經濟永續效益可創造 1 億 3683 萬元的經濟價值，詳細內容請見 2.1 永續效益評估。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

專案 / 產品 / 服務	摘要說明	關鍵效益
智慧路口 	• 遠傳專注執行智慧路口相關解決方案，路口交通安全一直是政府機關急欲解決的問題，傳統路口除了以設置相關警告標誌牌面外，就是以號誌解決衝突問題；隨著 ICT 科技發展，路口亦朝智慧化發展。 • 遠傳於桃園市境內非號誌化路口增設偵測來車告警的解決方案，有效降低路口車輛行駛速率增進行車安全。 • 高雄輕軌場域建置車聯網防碰撞告警的解決方案，透過路口即時偵測闖入車輛後，透過車聯網通知輕軌駕駛員，達到即時告警的效果。	■ 2022 年開始，陸續於桃園建置 32 處防碰撞告警路口，預期降低非號誌化路口車輛行駛速率 20%，並降低 80% 事故發生率。 ■ 2022 年 6 月於凱旋 / 四維路及凱旋 / 三多路口建置智慧路口偵測，提醒輕軌駕駛員前方車輛闖入情形，預期可減少 80% 輕軌車輛於路口事故發生率 。
智慧充電服務 	• 遠傳開發自建的充電管理平台，整合各式充電樁裝置並串接多元金流，2021 年開始佈局自營充電服務於關係企業之百貨量販場域，至 2023 年 5 月已突破 6,000 次使用紀錄。 • 2022 年提供社區完善的一站式充電服務，適用新建案及既有建築物停車場。 • 2023 年將配合國家發展政策 (前瞻計畫 2023~2024 年)，針對中央及地方政府的充電樁相關標案積極參與。 遠傳「智慧充電服務」整合充電樁佈建、充電管理平台、維運服務、金流支付與對帳系統串接，且能夠支援不同廠牌規格。	■ 2022 年於高雄港埠旅運中心智慧建置停車充電樁。 ■ 在百貨量販場域，2022 年總充電度數約 76,000 度電，減少碳排約 58 噸。 ■【遠傳自營據點】2021 年開始陸續佈建以下據點： 愛買南雅店、水湳店 Sogo 忠孝館、復興館、天母館 遠百信義 A13、台中大遠百、板橋新站
電信大數據創新 	• 遠傳持續使用 Signal Data 研發出遠傳用戶 Physical FootpriTannt 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、交通部資訊室、文化部、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。 • 提供電信數據觀察人流熱力與移動分析，作為中研院、國家災害防救科技中心等學術單位與公衛機關進行疫情影響與防控研究。	■ 2020 起至今，持續透過電信數據提供新竹、台中、彰化、台南、高雄等行政機關景點人流分析，從疫情期間應用數據協助人流管制，至疫後評估景點人流復甦，輔助之決策支援。 ■ 人流分析：2022 年透過數據分析進行藝文場域之人流分析，提供藝文場域的經營單位評估場館績效與營運行政建議。 ■ 交通據據創新服務：2021-2022 年於交通部資料交換平台上架 4 種創新數據服務，融合公私部門數據，提升平台知名度 ■ 疫情研究：2022 年提供國衛院分析數據進行疫情研究 ■ 運輸規劃：2022 年提提供電信數據與精準問卷，協助顧問公司進行宜花東運輸規劃

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

專案 / 產品 / 服務	摘要說明	關鍵效益
5G 專網大霹靂異地共演、共遊專案 	• 遠傳 5G 專網結合浮空投影與即時絢麗特效技術，於 2022 年 12 月 17 日首度跨台北 ATT eLife 一樓主題展區、霹靂雲林片場兩地的霹靂明星串聯於同一舞台，打造虛實交錯、零時差的異地共演；另外，台北與高雄夢時代大霹靂一級旗艦店兩地玩家也可同步進行異地 VR 遊戲互動，搶先體驗元宇宙科技。 • 將傳統布袋戲透過 5G 專網重新詮釋，打造異地同台演出以及 VR 異地互動，為戲迷創造嶄新娛樂體驗，共同發揚台灣傳統文化。 遠傳、霹靂、艾創舉辦「5G 跨時空異地互動劇場與遊戲互動會」。	■ 台灣傳統藝術於 2022/12/17 首次與 5G 結合進行異地共演及異地 VR 遊戲互動。 ■ 專案期間 2021 年至 2022 年底，共舉辦三場異地共遊、共演活動，地點橫跨台北、雲林、高雄三地，共整合 2 組 VR 體驗裝置及 40 支觀眾手機同時進行體驗服務，且能維持良好觀影及遊戲體驗。

2.3 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、提升生活品質與行動網路安全防護，讓大眾享有高速 (speed)、低延遲 (latency)、廣連結 (connections) 的智慧生活服務。

專案 / 產品 / 服務	摘要說明	關鍵效益
遠傳心生活 App 	• 遠傳領先台灣電信業，推出「遠傳心生活」用戶獨享計畫，回饋使用範圍擴及超商、交通、餐飲等。遠傳並以「提升用戶福利」和「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。2022 年再進化，新型態生活媒體《心發現》登場，掌握第一手科技資訊、豐富多元生活新知，並推出線上公益平台讓用戶的愛心遠傳。	■ 遠傳心生活 App 下載數突破 400 萬 ■ 心公益平台為社福團體募得約 145 萬元，總計觸及 128,557 人次

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

專案 / 產品 / 服務	摘要說明	關鍵效益
遠傳守護網 	• 遠傳守護網系列服務於 2022 年底推出，包括防駭心守護、兒少心守護兩項服務。防駭心守護是在遠傳行動網路下，免下載 APP 即可享有防護。防駭心守護服務針對行動上網安全有擔憂的用戶，能主動阻擋病毒、釣魚、惡意程式等危險的網站，提供簡單、安全的防護。兒少心守護服務則是針對家有兒童、青少年的家長，提供上網時間管理、阻擋兒少不宜網站雙項功能，讓父母輕鬆守護孩子上網安全。	■ 訂閱用戶數近 6 萬
360 兒童智慧定位手錶 	• 2022 年持續攜手全球前三大兒童手錶品牌推出新品，並為台灣市場新增注音符號輸入法，符合台灣孩童需求，建立市場獨特性。 • 持續推出廣受孩童喜愛的授權卡通手錶周邊配件。 ◀ 遠傳電信獨家開賣全新「360 兒童手錶 F1 台灣版」，可即時定位、雙向通話掌握寶貝狀況。	■ 年銷量較前年成長近 60%
friDay 品牌  ▲ 討論度超高的原創華語影集《你的婚姻不是你的婚姻》在遠傳 friDay 影音上架。	• 影音：2022 年採「結盟夥伴」策略投資原創優質台劇，與公視共同打造「你的婚姻不是你的婚姻」，滿足廣大用戶群之收視需求；亦與合作夥伴成立「米神國際」，藉由各方專長扶助本土影視產業，製作優質且多元內容。同時與 LiTV 等系統供應商合作，開發新版可自行編播之電視頻道，並將廣告機制嵌入電視頻道及免費收視之隨選影音，轉型為兼具訂閱制 (SVOD) 及廣告制 (AVOD) 特色之混合型 OTT。 • 理財：整合提供多項服務，包括銀行帳戶、線上投資等金融產品、數據分析及生活便利服務，提供消費者便利的用戶體驗。 • 購物：透過遠東及遠傳集團綜效，提供居家、3C、流行數十萬種商品，滿足消費者需求。2022 年結合 AI 應用與獨家開發技術，以創新商業模式推出「再轉轉」網購服務，消費者動動手指就能轉出 AI 量身推薦的專屬折扣商品，顛覆傳統網購習慣。	■ friDay 購物營收成長 11%  ◀ 遠傳 friDay 購物舉辦「電商新契機發表會」，擴大號召品牌供應商加入，共同開拓商機新藍海。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄



環境友善

► 最環保的電信業者

CHAPTER 3

3.1 氣候策略
3.2 遠傳環境足跡概覽
3.3 環境與能源管理
3.4 永續供應鏈
3.5 基地台與電磁波管理

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

3.1 氣候策略

面對氣候變遷對營運可能產生的衝擊，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，持續鑑別價值鏈氣候潛在衝擊重大的風險與機會，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，進一步建立衡量指標與目標管理，有效確保行動方案的進展與成效。

治理

遠傳董事會層級的「風險管理委員會」為全公司最高的風險治理單位，每年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 1.3.1 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 3.3 環境與能源管理。

董事會	• 風險監督
風險管理委員會	• 風險審查 • 風險與機會管理
環境暨能源管理委員會	• 加入RE100、SBTi氣候策略執行 • 溫室氣體盤查 • 環境管理(電力、水資源、廢棄物管理等)
各相關部門	• 具體落實執行以達成目標 • 環境相關行動方案推動

策略

遠傳定期討論氣候議題，依循巴黎氣候協定目標，參考國際氣候及產業趨勢，進行遠傳內外部調查，鑑別出遠傳轉型風險及實體風險的短、中、長期氣候變遷可能對企業營運產生的風險與機會項目，同時也針對鑑別出風險提出因應方法，未來也將持續強化與財務資訊連結。

► **風險鑑別流程**

Step1 建立風險清單

依據TCFD建議的風險清單、國際相關研究報告、產業特性與標竿分析，建立氣候風險清單，其中轉型風險包含政策法規、科技、法律、市場、商業聲譽；實體風險則包含極端與長期的氣候風險

Step2 鑑別與排序

依據各項風險的潛在衝擊程度、潛在脆弱度，以及發生可能性進行三維度的評估，並繪製風險矩陣圖

Step3 確認關鍵風險

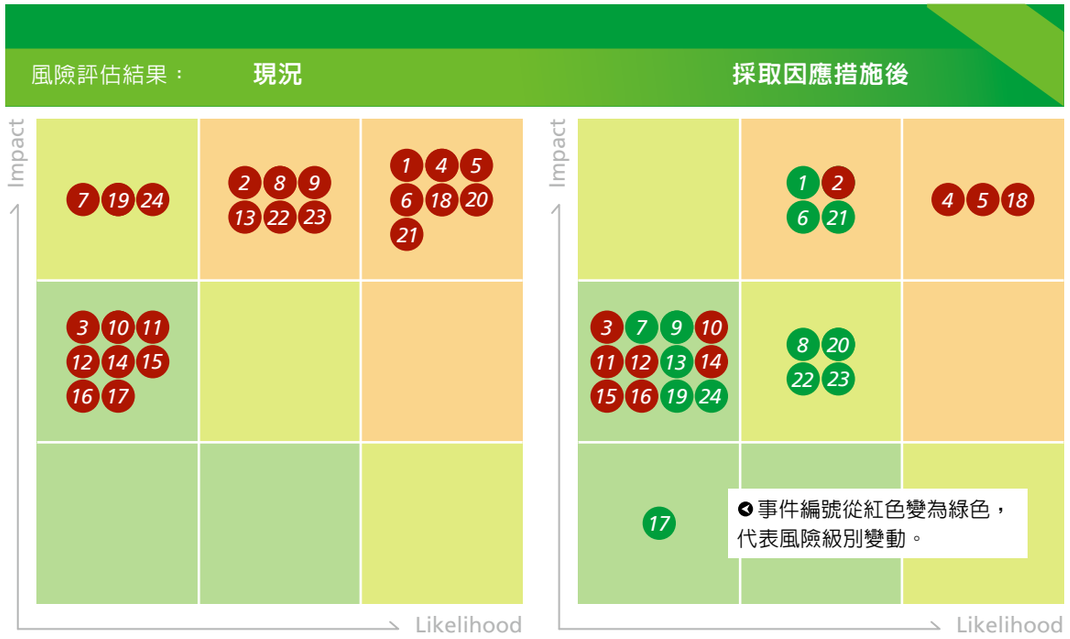
檢視排序結果，確認關鍵氣候變遷風險因子，並根據各種情境分析各因子的衝擊路徑

Step4 盤點因應策略及後續管理

針對氣候風險，由相關單位進一步評估潛在財務衝擊，並盤點、提出因應策略

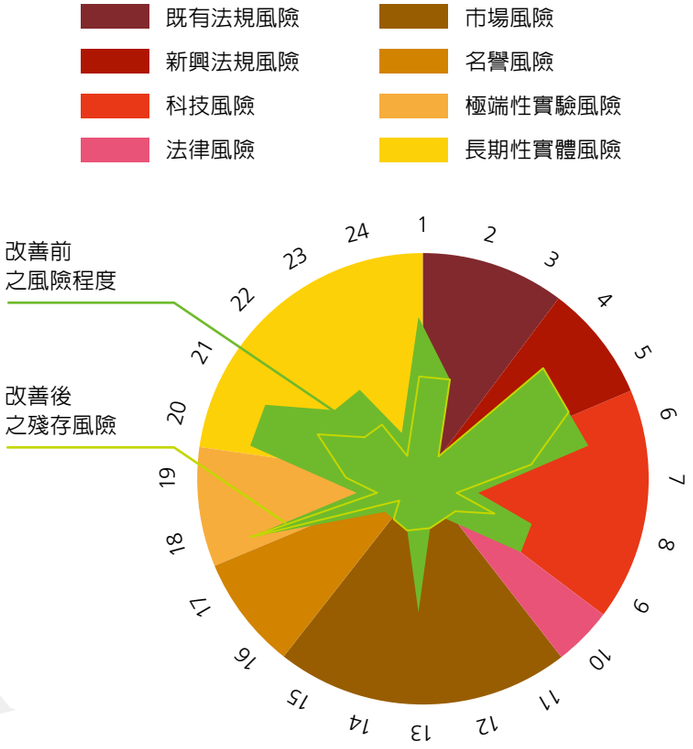
關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

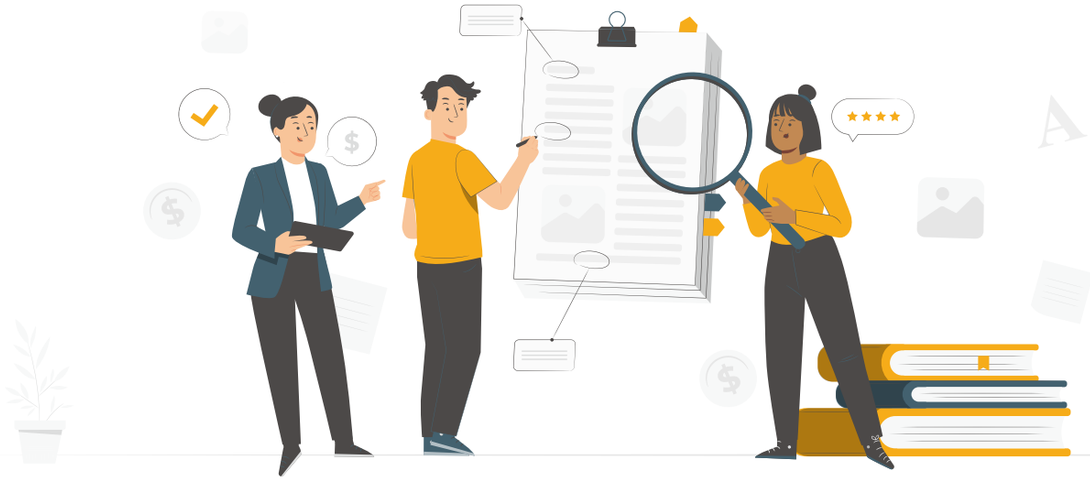
風險矩陣



風險類型與風險等級圖

此圖以風險矩陣之風險程度數值的“可能性”與“影響程度”兩變數之乘積。改善後的結果顯示遠傳降低既有法規風險、科技風險、市場風險、長期性實體風險，未來將持續改善在新興法規風險及極端性實體風險兩個類別中。





編號	風險事件	風險類型	風險類型 - 細項分類	風險等級	影響時間範圍 註	影響價值鏈部位
1	提高溫室氣體排放定價導致營運成本增加	轉型風險	政策法規風險 (新興法規風險)	6	短中長	上游、企業自身、下游
2	強化排放量報導義務導致因罰款和判決而增加成本和 / 或產品和服務需求降低	轉型風險	政策法規風險 (新興法規風險)	6	短中長	上游、企業自身、下游
3	現有產品和服務的要求及監督導致營運成本增加	轉型風險	政策法規風險 (現有法規風險)	2	短中長	上游、企業自身、下游
4	政府減排失敗 (綠電不足)	轉型風險	政策法規風險 (現有法規風險)	9	短中長	上游、企業自身
5	發電成本升高 / 電價上揚	轉型風險	政策法規風險 (現有法規風險)	9	短中	上游、企業自身、下游
6	企業綠能發展進度落後	轉型風險	科技風險	6	短中長	企業自身
7	公司節能措施失敗導致多種後果（營運成本，合規成本，減排目標)	轉型風險	科技風險	2	短中長	企業自身、下游
8	公司綠能開發失敗導致多種後果（營運成本，合規成本，減排目標）	轉型風險	科技風險	4	短中長	企業自身、下游
9	公司 SBTi 項目未能在價值鏈有效推動 GHG 減排策略導致多種後果（營運成本，合規成本，減排目標，股價）	轉型風險	科技風險	2	短中長	上游、企業自身、下游
10	面臨訴訟風險導致因罰款和判決而增加成本和 / 或產品和服務需求降低	轉型風險	法律風險	2	中長	上游、企業自身、下游
11	以低碳商品替代現有產品和服務導致產品和服務需求量下降	轉型風險	市場風險	2	中長	上游、企業自身、下游
12	客戶行為變化導致商品和服務需求量下降	轉型風險	市場風險	2	中長	企業自身、下游
13	原物料及供應鏈成本上漲導致增加營運成本	轉型風險	市場風險	2	短中長	上游、企業自身、下游
14	供應鏈影響 5G 開發停滯並影響收入	轉型風險	市場風險	2	短中長	上游、企業自身、下游
15	消費者偏好轉變導致商品 / 服務需求量下降	轉型風險	市場風險	2	中長	企業自身、下游
16	利害關係人 (廠商) 的關注與負面回饋日益增加導致可用資本減少	轉型風險	聲譽風險	2	中長	上游、企業自身
17	產業汙名化導致影響勞動力管理和規劃（如員工的招募和留任）	轉型風險	聲譽風險	1	中長	企業自身
18	颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高導致產能下降或中斷	實體風險	極端性實體風險	9	短中長	上游、企業自身、下游
19	颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高導致供應鏈中斷新項目無法如期完成而收入損失	實體風險	極端性實體風險	2	短中長	上游、企業自身、下游
20	市電備載不足導致限電 / 停電	實體風險	長期性實體風險	4	短中長	上游、企業自身、下游
21	用電增加擴充不易	實體風險	長期性實體風險	6	短中長	上游、企業自身、下游
22	降雨 (水) 模式變化和氣候模式的極端變化導致基礎建設成本升高 (如設施性能及保護）	實體風險	長期性實體風險	4	短中長	上游、企業自身、下游
23	平均氣溫上升導致基礎建設成本升高 (如設施性能及保護)	實體風險	長期性實體風險	4	短中長	上游、企業自身、下游
24	海平面上升導致財產和資產損害及產能中斷	實體風險	長期性實體風險	2	短中長	上游、企業自身、下游

註 . 影響時間範圍：短期 (1~3 年)、中期 (3~5 年) 、長期 (5 年以上)

風險鑑別因應措施

面對關鍵氣候變遷轉型風險（政府減排失敗、發電成本升高 / 電價上揚）及實體風險（強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加）之潛在衝擊、衝擊期程、因應措施與調適計畫如下表所述，相關因應措施 100% 涵蓋既有營運據點及新營運據點。

風險類型	風險	衝擊資產	潛在衝擊	因應措施	
				技術面	政策面
轉型風險	政府減排失敗、發電成本升高 / 電價上揚	基地台 / 機房 / 門市 / 辦公室	• 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 • 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 • 國家再生能源政策導致電價上漲或電力供應不穩定，造成遠傳營運或服務中斷	• 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 • 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 • 購買相關責任險及其他抗災措施，強化營運持續管理
實體風險	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加	基地台	• 強風、淹水導致鐵塔倒塌、設備等資產損失 • 電力短缺導致營運成本增加 • 營運中斷導致客戶相關賠償成本	• 調適計畫參考之長期氣候情境[註] • 偏遠市、鄉、鎮之戶外區域：陣風達 15 級以上 • 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	
				• 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，2022 年 24 站取得抗 15 級風結構技師簽證 • 預備備援電力 • 改裝及持續佈建排風扇	• 以產物保險轉移部分風險 • 評估基地台抗風標準分區提升 • 重要基站合約加註抗風保固與結構簽證
		機房	• 強風、淹水導致機房設備等資產損失 • 因淹水導致補給路線中斷 • 乾旱缺水導致冷卻水供應不足	• 調適計畫參考之長期氣候情境[註] • 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	
				• 維持水塔 / 蓄水池存水至少可供應 38 小時用水量 • 以空調氣冷機應變機制，不影響日常營運 • 維持至少 10 小時以上的發電機備援時數油量	• 以產物保險轉移部分風險 • 核心機房損害防治風險盤查改善 • 核心機房淹水潛勢調查及弱點改善 / 年 • 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

註．調適措施適用於所有（100%）既有與新建之基地台與機房，以基地台配合核心機房在未來 50 年之使用為規劃，並就此長期氣候情境之潛在衝擊，適時補強以延長使用年限為原則

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

情境模擬分析

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、極端降雨頻率增加」與轉型風險「政府減排失敗、發電成本升高 / 電價上揚」導入氣候情境財務衝擊分析。

情境分析	轉型風險		實體風險
風險因子	政府減排失敗	發電成本升高 / 電價上揚	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加
財務衝擊分析	► 低於 2°C • 遠傳所使用之情境 IEA B2DS[註1] 情境為。此情境中，影響台灣總人口約 117.21 萬人，影響面積則為 1,331.05 平方公里。 • 遠傳目標是 2030 年溫室氣體排放量較 2021 年減少 42% 以上，等於每年溫室氣體總排放量必須較前一年度減量 4.67%；若未如預期減量，就不符合台灣現行總量管制目標部分。為此，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[註2] 的成本研擬相關財務衝擊。 • 目前遠傳亦已積極之行動，在 2023 年 4 月獲科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 審查通過，為全台唯一目標控制在世紀末 1.5 度升溫情境的電信業者。 ► 高於 2°C • IEA STEPS[註3] 情境中，政府將沿用既有政策與相關因應措施，但不會再行增加相關規定；此情境預期 2100 年會升溫 2.6°C，且持續增加。 • 遠傳研判此情境有兩種狀況： 1. 大多數政府減排失敗：此狀況將因環境氣候惡化，全面影響海空運運輸，原物料開採以及供應鏈輸送，間接承受上游原物料以及能源成本。環境不確定性風險提高，保險成本並大幅增加，預算也因成本上漲而限縮。 2. 少數政府減排失敗 (包含我國)：此狀況則會讓我國政府當局受到外部政府施壓，以及監督民意高漲，而增加更多管制措施，呈現先寬後嚴的狀況。此時法遵成本將大幅上升，遠傳也將受到更嚴格的民意監督，這將使遠傳需要支付額外的碳排放費用或參與碳交易市場，大幅增加營運成本。	► 低於 2°C IEA B2DS 情境時，遠傳會面臨到電價相關成本大幅上升，並因此造成以下影響： • 限制預算：如果電價上揚，遠傳在制定財務預算和計劃時可能需要考慮更高的電力成本。這可能導致資源的重新分配，例如減少在其他領域的投資，或者尋找節約能源的解決方案。 • 不確定性因素：成本增加將同時帶來風險與機會，業界內成本上升，但也吸引更多業者與新技術駐足此領域。遠傳可能需要適應新的營運環境，重新評估其財務策略，並應對可能出現的市場波動。 ► 高於 2°C IEA STEPS 情境中，將沿用政府既有政策與因應氣候變遷之措施，但不會再行增加相關規定；此情境預期 2100 年會升溫 2.6°C，且持續增加。估計對遠傳造成之影響如下： • 遠傳企業自身之範疇二佔了 98%，因此台電即使沿用既有法規，電業成本依舊會上升，台電因而會增加營運成本，上升成本將反映在電價上，進而增加遠傳營運成本。 • 情境缺乏外在環境驅動力，因此需要提出許多佐證與假設情境，以說服董事會、員工及各方利害關係人，證明減碳在成本、衝擊等多領域的必要性。遠傳沿用既有的溫室氣體減量目標，並照舊編列相關碳成本，無須積極作為即可達到此目標。	遠傳針對極端氣候所造成之財務衝擊做成量化評估。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%)。 • 強風導致設備、資產損失 93.63% • 淹水導致設備、資產損失 4.09% • 營運中斷導致客戶相關賠償成本 1.28% • 電力短缺導致營運中斷或營運成本增加 1.00% ► 低於 2°C RCP 2.6[註4] 情境，升溫若接近 2°C 時，未來全球每年將會增加 1.2 個四級颱風[註5] 和 1.2 個五級颱風[註6]，即 2020 至 2030 年間台灣共將遭遇約 7.96 個強烈颱風實際侵襲，預期受影響面積為 1,131.19 平方公里，受影響人數則為 90.57 萬人；因遠傳所受之風險來源為強風，93.63% 的損失來自於此，強風造成的損失中，又以基地台的損失最大，佔總損失 86.62%。 ► 高於 2°C • RCP 8.5[註7] 情境中，24 小時降雨量達 650 釐米，淹水深度 0.5 至 3 公尺以上，颱風風速平均增強 8%，台灣受影響面積增為 1,398.11 平方公里，受影響人數則增加為 120.56 萬人。 • 目前遠傳設備受到淹水而導致之損失約為 4.09%，因絕大多數基地台與機房設備設置於建築物頂樓或內部，故受到淹水影響較小。 • 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)，遠傳因主要風險來源為強風，固已將颱風所造成的財務風險透過保險轉移，以降低損失。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

情境分析	轉型風險		實體風險
商業策略應用	► 低於 2°C 此情境所面臨到的主要狀況應該是：「低碳與節能產品蓬勃發展」；此情境大幅降提高遠傳自身對於低碳技術的需求，相關技術發展之誘因將大幅提高，並增加在此領域的投資。 ► 高於 2°C • 遠傳已經進行風險評估：評估指出「強風導致設備及資產損失」為最主要的潛在損失項目，其次為「淹水導致設備及資產損失」。故若未來溫升高於 2 度 C，則會產生下列影響： A. 公衆形象和聲譽：如果政府減排的成效不彰，公衆將更關注氣候變遷相關議題，遠傳的企業評價將面臨更多關注與非議。進而影響公衆信任和企業商譽。 B. 相關企業受到影響：若太陽能臺售政策即將結束，將衝擊太陽能產業，並將影響遠傳子公司「旭天能源」之營業事務。	► 低於 2°C 此情境將面臨到低碳科技蓬勃發展，因此怕業界內有破壞式創新時趕不上趨勢，遠傳投入此領域時，將面臨營運成本增加，以及低碳節能產品多樣化等狀況。 ► 高於 2°C 「相關科技產品發展延緩」會是此情境所面臨到的困境；此情境大幅降低外在環境對於低碳技術的需求，減少在相關技術發展之誘因，也減少企業在此領域的投資，並拉高單位成本。企業投入此領域發展時，便須面臨技術成本提高與回收期長等多重劣勢。 在此情境下，遠傳可能只維持原本預算，相關領域中的作為逐漸淪為消極。	► 低於 2°C 根據 RCP 2.6 情境，遠傳須增進下列項目： • 強化業務韌性：遠傳可以將極端氣候事件納入業務戰略中，增加應對對策，強化業務韌性，以應對強颱和極端降雨的衝擊。 • 環境風險管理：遠傳可以進一步加強對極端氣候風險的管理，包括風險評估和監測。這可以幫助遠傳更好地了解極端天氣事件的可能性和影響，並制定相應的應對措施，以減輕潛在的財務和運營風險。 ► 高於 2°C • 碳中和和淨零目標：遠傳可以制定碳中和與淨零目標，採取相應的措施來減少自身供應鏈的碳排放量，間接提升供應鏈的穩定運作與融資效果。 • 合作與合夥關係：在面對高碳排放情境下，遠傳可以積極尋求企業、政府和非政府組織的異業合作。除促進知識共享外，也可強化技術合作和創新，共同應對氣候變化帶來的挑戰。

註 1.IEA B2DS 為轉型風險中，全球升溫低於攝氏 2 度的情境
註 2. 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
註 3. IEA STEPS 為轉型風險中，全球升溫達攝氏 2.6 度的情境
註 4.RCP 2.6 為實體風險中，暖化減緩的情境，此情境假設每平方公尺的輻射在 2100 年增加 2.6W/m2，即台灣暖化幅度可能維持在比工業革命前的溫度高攝氏 1.17 度的情境
註 5. 四級颱風為風速達 58m/s 以上，17 級以上陣風
註 6. 五級颱風為風速達 70m/s 以上，17 級以上陣風
註 7. RCP 8.5 情境為實體風險中，維持現狀的情境；此情境假設輻射持續增加到大於 8.5 W/m2，二氧化碳濃度會大於 1,370 ppm ，即台灣暖化幅度可能維持在比工業革命前的溫度高攝氏 3.49 度的情境。

風險管理

遠傳風險管理委員會針對財務、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。風險評估邊界以本公司為主，所有事業群每年並定期依重大性原則，考量經濟、環境及社會面等公司治理議題對客戶、投資人及其他利害關係人產生重大影響者，進行風險評估並擬訂風險管理策略與計畫，每年亦定期至董事會報告當年度推動永續成果與績效，已提報第九屆第七次董事會報告。風險管理委員會組織架構及運作詳載於 1.3.3 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 3.3.1 環境暨能源管理委員會。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

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，遠傳制定溫室氣體、能源使用與水資源等氣候相關指標以追蹤管理成效，除針對上述各項因應措施設定中長期目標、每年審視達成情形，並依外在環境趨勢滾動調整，期望透過目標管理減緩氣候變遷衝擊。

遠傳已訂定科學基礎減量目標 (Science-based Target)，回應將升溫控制在攝氏 1.5 度以內的全球性目標，並預計在 2048 年達到淨零排放，同時遠傳也已正式宣告加入國際再生能源倡議組織 RE100，目標在 2030 年前辦公室、門市及主要機房全面使用再生能源，2040 年全公司 100% 使用再生能源。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 3.2 環境與能源管理。

風險類型	風險	長期目標	2022 年成效
轉型風險	政府減排失敗、發電成本升高 / 電價上揚	• 2030 年溫室氣體排放量較基準年 2021 減少 42% • 2030 年基地台基地台 1GB 訊務量用電量較基準年 2021 減少 59% • 2030 年直營門市單店平均用電量較基準年 2021 減少 8.83% • 2030 年 IDC 機房電力使用效率 (PUE) 較基準年 2021 減少 7.14% • 2030 年辦公室每年平方公尺用電量 (EUI) 較基準年 2021 減少 10.17% • 2030 年再生能源佔整體用電較基準年 2021 增加 30%	• 2022 年溫室氣體排放量較基準年 2021 增加 3.01% • 2022 年基地台基地台 1GB 訊務量用電量較基準年 2021 減少 31.02% • 2022 年直營門市單店平均用電量較基準 2021 減少 3.4% • 2022 年 IDC 機房電力使用效率 (PUE) 較基準年 2021 減少 3.68% • 2022 年辦公室每年平方公尺用電量 (EUI) 較基準年 2021 減少 2.46% • 2022 年再生能源佔整體用電比例提升為 0.5%
實體風險	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加	• 全年維持存水量至少 38 小時 • 全年維持發電機備援時數油量至少 10 小時	• 達成目標

溫室氣體排放

遠傳自 2015 年起導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並訂定中長期溫室氣體管理目標，在 2030 年將範疇一和二、範疇三的溫室氣體排放總量控制在較 2021 年降低 42%。溫室氣體排放量相關資訊，詳載於 3.2 遠傳環境足跡概覽。

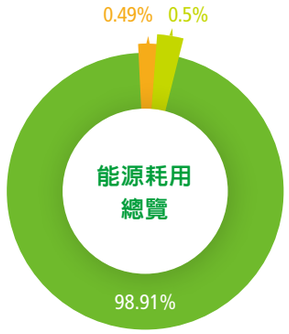
ISO 14064-1		GHG Protocol		排放量	佔比
第 1 類	直接排放與移除	範疇一	直接排放與移除	4,667.63	0.71%
第 2 類	外購能源之間接溫室氣體排放	範疇二	外購能源之間接溫室氣體排放	286,818.20	43.72%
第 3 類	來自運輸之間接溫室氣體	範疇三	間接排放	6641.61	1.01%
第 4 類	使用產品之間接溫室氣體排放			287,843.09	43.88%
第 5 類	與使用產品有關之間接溫室氣體排放			70079.63	10.68%
第 6 類	其他來源之溫室氣體排放			0	0%

註：遠傳電信 2019 年度起溫室氣體盤查採用 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
註：範疇三部份經第三方查證

3.2 遠傳環境足跡概覽

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 2022 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。2022 年擴大盤查範圍，盤查據點與合併財報範圍相同。

能源耗用



單位：GJ[註1]/MWh

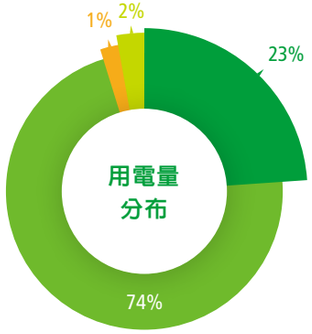
外購非再生能源：

化石燃料 (直接能源耗用)
13,833.86 GJ
3,842.74 MWh

電力 (間接能源耗用)
2,290,776.08 GJ
636,181.78 MWh

再生能源[註2]：

太陽能 (間接能源耗用)
11,462.29 GJ
3,183.24 MWh



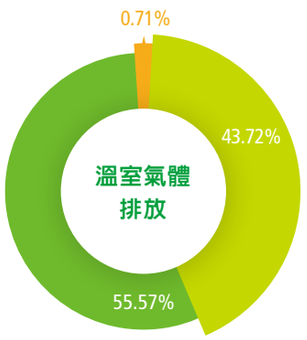
單位：度

辦公大樓
6,496,121

機房
144,223,482

基地台
473,885,038

門市
11,577,139

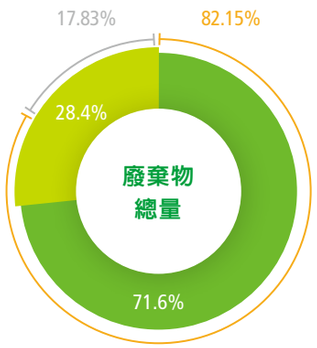


單位：公噸/年

直接溫室氣體排放 範疇一
4,667.63

直接溫室氣體排放 範疇二
286,818.20

直接溫室氣體排放 範疇三
364,564.33



單位：公噸

有害事業廢棄物：
704.954
處置移轉量 704.954
直接處置量 0

非有害事業廢棄物：
279.020
處置移轉量 103.530
直接處置量 175.490

總計 983.974



單位：度

所有地區：

總取水量
242,341

總排水量[註3]
242,341

具水資源壓力地區：

總取水量 0

總排水量 0

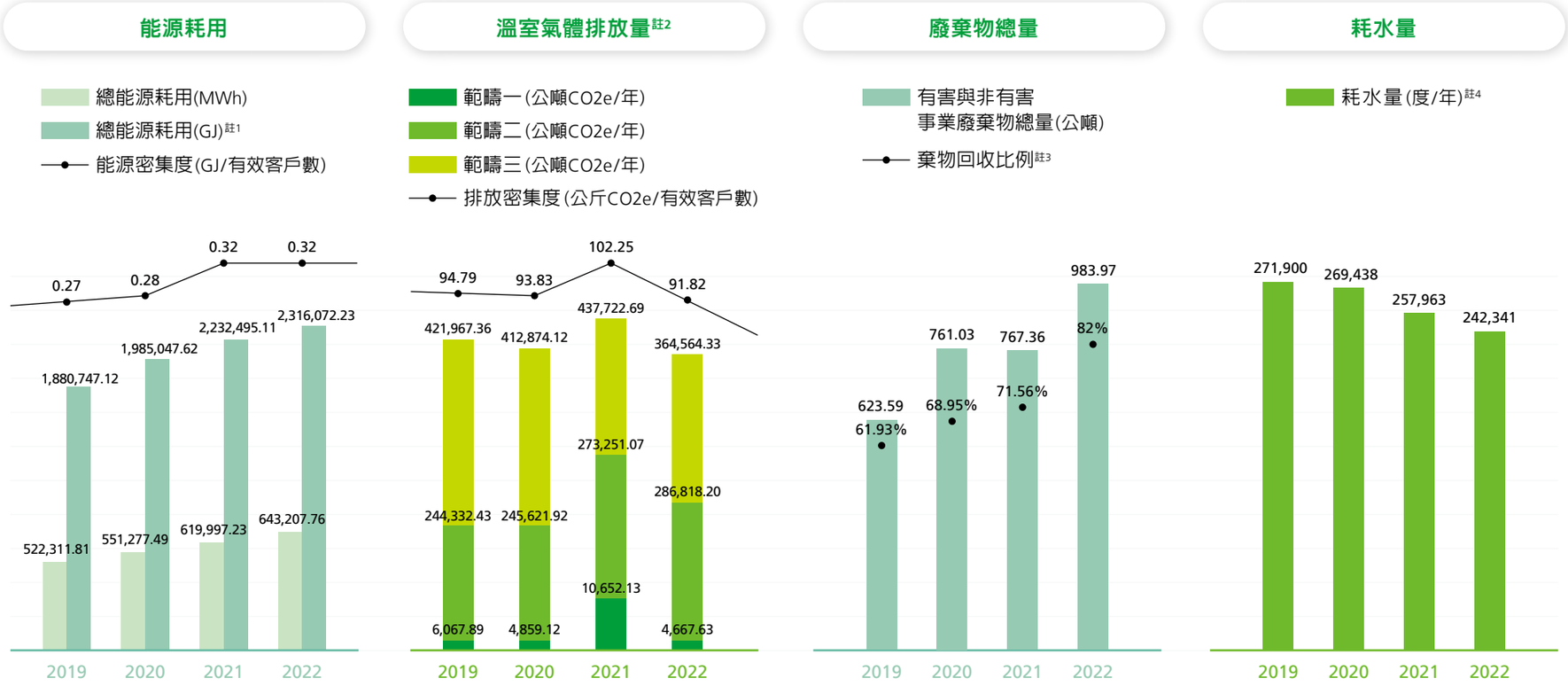
註 1：熱值採用經濟部能源局網站公告之最新能源產品單位熱值表，將能源使用量乘上單位熱值並換算為吉焦耳 (GJ)，計算出能源消耗量。

註 2：再生能源揭露之 GJ 耗用量，為建置太陽能發電所推估發電量

註 3：取水來源及排水終點類別為第三方的水，水質指標為淡水。

近四年環境足跡趨勢

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。各環境面向近四年數據請參考附件。



註 1. 1Giga-Joule (GJ) = 0.277778 MWh

註 2. 2019 年起採用 ISO 14064-1:2018 版；2018 年 (含) 以前採用舊版 (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

註 3. 2022 年基地台鉛蓄電池屆齡汰換，導致有害廢棄物數量增加，但一般廢棄物持續下降

註 4. 依照本年度報告書範疇，調整 2019~2022 年數據。

3.3 環境與能源管理

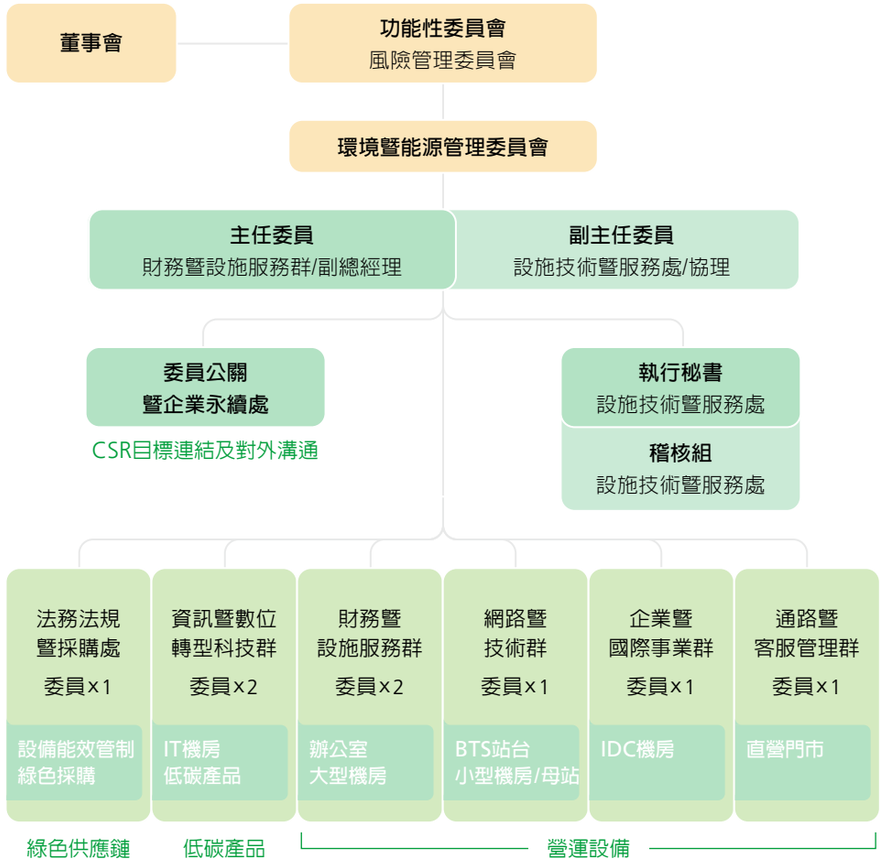
遠傳透過能源管理系統 (ISO 50001)、環境管理系統 (ISO 14001) 持續提升能資源使用效率，同步導入溫室氣體盤查 (ISO 14064-1)，系統性管理能源使用的負面環境衝擊，並訂定「遠傳環境暨能源政策」與「溫室氣體管理政策聲明」，作為遠傳管理各類環境衝擊之指引，期能在電信服務生命週期各階段落實節能與能效提升，參與氣候變遷減緩與調適。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

3.3.1 環境暨能源管理委員會

遠傳「風險管理委員會」下設有「環境暨能源管理委員會」，每年定期至董事會報告重大的環境能源議題。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



3.3.2 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。ISO 14001 主要目標為廢棄物減量 2%、用水量減少 1%、導入 ISO46001 水資源管理系統、建置碳管理平台、完成遠傳保護生物多樣性承諾及作業辦法、供應鏈 ESG 永續風險自評 500 大供應商問卷回覆率 80%、電子帳單使用率達 83%；ISO 50001 目標為節電 787 萬度、外購 / 自建太陽能案場、加入 RE100 倡議。

認證	範疇 (導入據點)	覆蓋率
ISO 50001 能源管理系統 [註1]	ISO 50001 能源管理系統 台北 : 4 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)
ISO14001 環境管理系統	台北 : 4 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 [註2]	遠傳電信及合併報表子公司 24 家	100%

註 1. 能源管理系統採用 ISO 50001:2018 版本

註 2. 溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1:2018 版本，範圍包含遠傳電信、新世紀資通、和宇寬頻、數聯資安、遠時數位科技、旭天能源、遠傳財產保險代理人、遠欣、博弘雲端科技、宏庭科技、米神國際、數聯信息 (上海)、博弘 (香港) 雲端科技、宏庭 (香港) 科技、FEIS、新勤、新勤香港、領華、數位聯合 (開曼)、遠東新勤、遠想原創、上海耐斯靈科信息科技、全虹企業、德誼數位科技、鴻邁科技等

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

3.3.3 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。

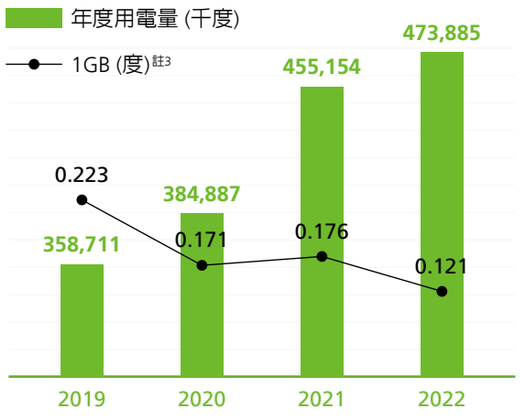
	2022 年目標	2022 年績效	達成率	2023 年目標 (較基準年 2021 年)
基地台	基地台每 1GB 訊務量用電量 (用電百萬卡 / GB) 年減 5 %	年減 31%	達標	減 35 %
機房	PUE 年減 0.33%	年減 3.68%	達標	減 3.82%
門市	百萬卡 / 店數年減 3.01%	年減 3.40%	達標	減 2.31%
辦公室	EUI [註1] 年減 0.5 %	年減 2.46%	達標	減 4.63%

註 1.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^2 · yr)

基地台

2022 年基地台總能源消耗，占整體營運用電量接近 75%，為遠傳所有營運據點及設施能源最大消耗量。基地台總能耗的增加，主要原因來自 4G、5G 基地台持續擴建，以提供客戶高品質的行動通訊服務。遠傳電信積極規劃與執行各項節能方案，其中，於 5G 站台建置部分，導入 AI 人工智慧模擬的建站演算機制，精準投入 5G 設備，讓設備能源使用的效益極致化；並於 4G、5G 基地台，導入訊務量系統演算的休眠管理機制，讓每一個基地站台藉由系統的內部演算，對服務區內的訊務量變動，進行快速且自動化的資源配置，讓每一單位的資源能耗，發揮到最大的效益。此外，持續利用設備混模的新技術，進行設備整合，讓單一設備發揮一加一大於二之節能效益，有效落實基地台的能源管理。2022 年基地台共執行 23,052 站台次數的節能方案，投資金額超過 1 億 1 千萬元，預估減少 8,943 噸的碳排放量，等同於 23 座大安森林公園的吸碳量，預估將可節省 6,149 萬元的費用支出。

► **基地台節能措施與績效**

節能措施		2022 節能績效	基地台耗能
短期 (持續進行中)	• 持續運用 5G AI 選站評估機制，對新站建設進行能耗效益管理 • 持續運用 4G、5G 基地台，訊務量系統演算的休眠管理機制 • 持續汰換低效能電力轉換設備 • 持續以通風系統取代冷氣高耗電，改善基地台排熱的循環方式 • 持續進行 4G 頻譜優化參數調整 • 增加基地台太陽能綠能建設	投入金額： *$111,393,000* 元 節電效益： *17,570,141* 度 減碳量 [註2]： *8,943* 公噸CO2e	
長期	• 陸續啟動 3G 設備退場執行 • 引進高效能、低電耗基地台的混模設備 • 持續藉由升版，導入新節能技術 • 利用特定基地台的場域環境，導入綠電或儲能的設備 • 利用 AI 技術，管理站台設備與頻譜資源的調度與使用		

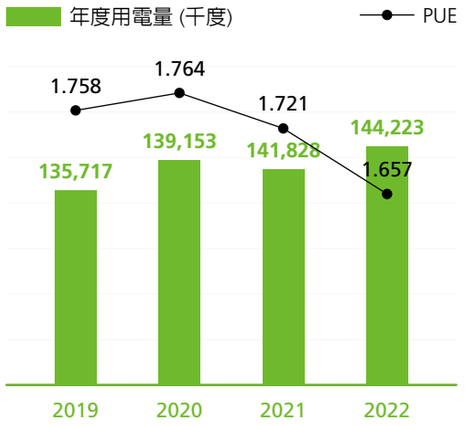
註 2. 本年度減碳量之計算，本章節皆使用 110 年度電力排碳係數 = 0.509 公斤 CO2e/ 度
註 3. 基地台能源指標定義為：客戶使用網路產生每一訊務量 Giga Bytes (GB) 所消耗的電度數。能源指標 = 電度數 / 訊務量 (GB)

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

機房

2022 年機房區平均 PUE 達 1.657，較去年度減少 3.68%。為減少能源耗用 2022 年資料中心機房採用外氣節能技術，引進低溫外部空氣經精密調節混風後做為伺服器降溫使用，可降低秋冬空調用電 50% 以上，大幅減少機房碳排，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。2022 年機房節能投入經費為 12,804,790 元，伺服器虛擬化投入經費為新台幣 1,134 萬元，共新增 492 台虛擬化技術伺服器，總計達 6,160 台，節電效益約 106 萬度，減碳量約 538 公噸。採購實體伺服器降低至 18 台，估算共計減少逾 273 萬電費。遠傳持續提升能源使用效率及再生能源使用占比，2022 年購入 1.9 MW 太陽能電廠，將再生能源使用比例提升為 0.5%，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

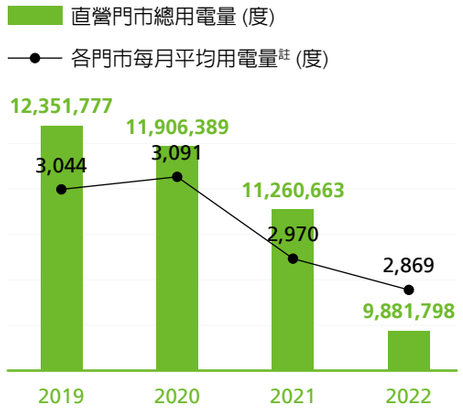
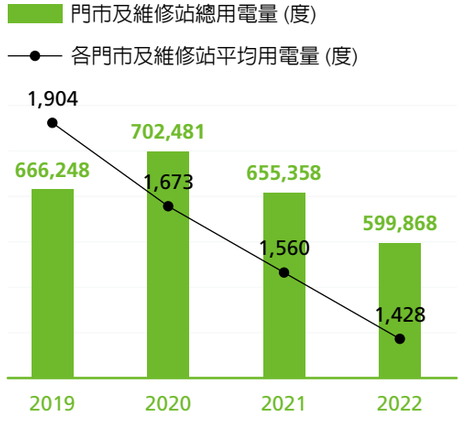
節能措施	2022 年節能績效	機房耗能
• 機房散熱系統效能提升 • 空調主機優化與汰換 • LED 燈具更換 • 高效率電源設備汰換 • 推動能源管理控制系統 • 優化照明控制系統 • 機房伺服器設備虛擬化 • 空調箱機優化 • 冷卻水塔頻控制系統 • 貨梯加裝電力回生系統	投入金額： *$12,804,790* 元 節電效益： *1,014,509* 度 減碳量 註： *516* 公噸CO2e	

註 . 本年度減碳量之計算，本章節皆使用 110 年度電力排碳係數 = 0.509 公斤 CO2e/ 度

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 2022 年共有 23 家門市改裝為節能型綠色友善門市，門市總電度降幅達 12.24%，年度節電量約 138 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 LED 省電燈具。

► 門市節能措施與績效

節能措施	2022 年節能績效	門市每月平均用電量
遠傳電信 • 持續推動門市改造，擴大節能型綠色友善門市比例 • 環保節能標章設備為新門市的發包標準 • 2022 汰換 29 家門市燈具，採用 LED 省電燈具、變頻省電空調、LED 緊急出口燈等節能省電裝置 • 門市使用數位多媒體互動設備取代傳統海報 • 2022 年汰換門市老舊冷氣換裝能效一級變頻省電空調共 232 台	投入金額：*$856* 萬元 節電效益：*1,378,865* 度 減碳量[註1]：*701.84* 公噸CO2e	
全虹 • 門市空調機汰舊換新，提高機器運轉效率 • 門市持續汰換 LED 燈，門市招牌燈開啟時間調整及管控	投入金額：*$28,650* 元 節電效益：*55,490* 度 減碳量[註1]：*28.24* 公噸CO2e	

註 . 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

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

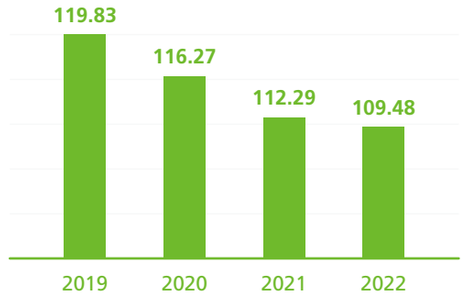
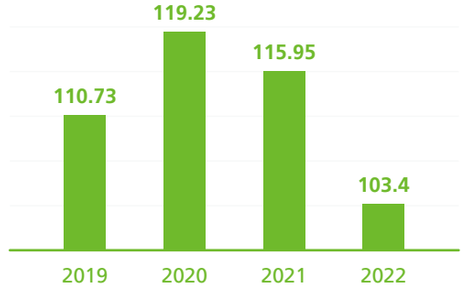
辦公室

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。2022 年 EUI 達 109.48（kWh/m2/ 年），較去年度降低 2.5%。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。

► 設備租賃率統計

	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
個人電腦	99.07%	99.42%	99.78%	99.83%
筆記型電腦	93.04%	97.08%	89.25%	91.97%
LCD 螢幕	92.56%	88.46%	96.21%	90.17%

► 辦公室節能措施與績效

節能措施	2022 年節能績效	辦公室耗能 (EUI)
遠傳電信 • 空調主機優化與汰換 • 改用微波智慧感應燈 • 高效率電源設備汰換 • 增設吸附式除濕設備 • 推動能源管理控制系統 • 冰機運轉效率提升 • 優化照明控制系統 • 貨梯控制汰換及加裝動能回收 • 租賃設備活化 • 冷卻水塔優化 EC 風機	投入金額： *$2,049,353* 元 節電效益： *106,698* 度 減碳量： *54* 公噸CO2e	
全虹 • 空調主機優化與汰換 • LED 燈具更換 • 進行走動式巡檢關閉不必要能源 • 每月用電度數異常提醒與追蹤 • 節能觀念宣導	投入金額： *$23,700* 元 節電效益： *24,792* 度 減碳量： *12.62* 公噸CO2e	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

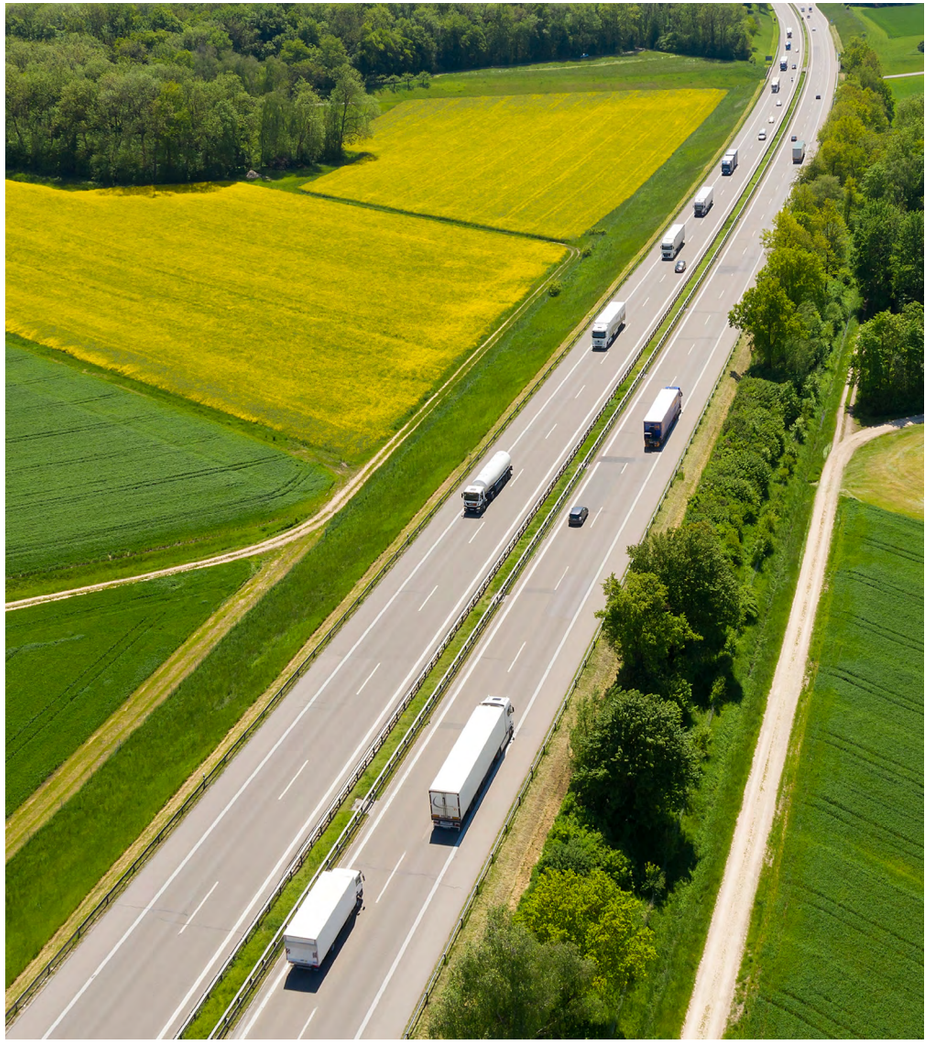
綠色物流與包裝

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，2022 年達成效益包含減少 52,800 公里配送里程，減碳 11.8 公噸。全虹在物流中心持續更新節能設備，並優化物流路線，自 2020 年開始以物流箱取代一次消耗性紙箱，2022 年減少約 64,718 個紙箱用量。

物流與包裝節能措施與績效

節能措施	2022 節能績效
遠傳電信 • 結合大數據、配合各門市不同營業時間持續優化物流路線 • 強制要求送件停車時熄火以節省油耗 • 推動綠色產品包裝，降低環境衝擊 • 有價商品 [註1] 訂單併單作業 • 有價商品統一使用綠色包裝 • 轉銷商品 [註2] 由門市每月集中出貨	減碳量：***11.8*** 公噸CO2e
全虹 • 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 • 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 • 門市出貨以物流箱取代一次性耗材紙箱 • 2022 年太陽能發電量共 574,759 度	減碳量：***39.48*** 公噸CO2e

註 1. 有價商品即手機、顧客購買的配件等商品
註 2. 轉銷商品即 DM、POSM、SIM 卡等商品



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

3.3.4 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。

無紙化服務

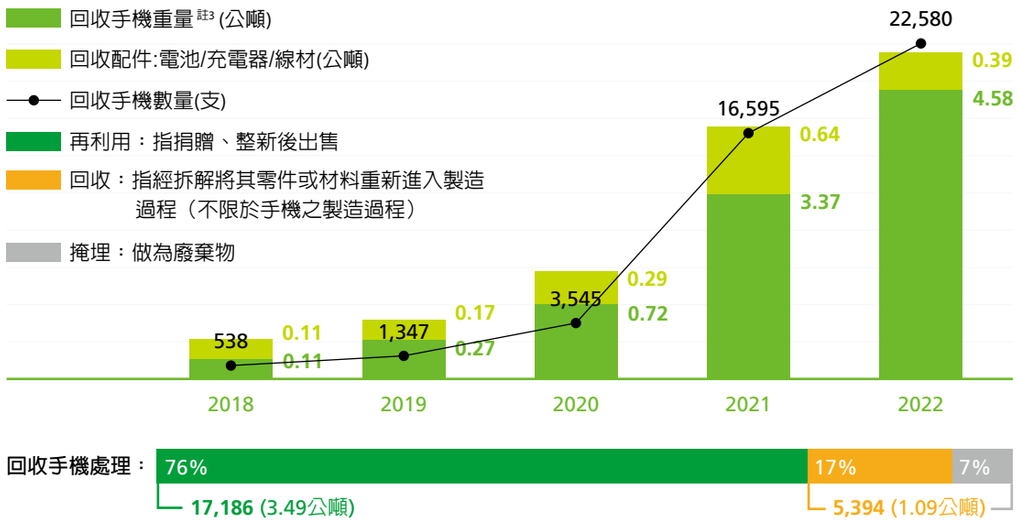
遠傳持續推動數位帳單、表單等數位化項目，透過建置系統化、模組化及流程化的無表單無紙化管理系統，落實電信服務無紙化。數位帳單、遠傳心生活 App 提供用戶清楚易懂的帳單及繳費資訊，讓用戶輕鬆掌握帳務訊息，截至 2022 年共累計 389 萬用戶使用數位帳單，其中 70 萬戶為本年新增，達到 82.4% 使用率，每年約可節省紙張 11,670 萬張，相當於減少 933.6 公噸碳足跡 [註1]；2023 年目標為提升數位帳單使用率至 83.7%。

註 1. 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 4kg CO2e 計算

行動裝置回收與轉售

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，並推出手機舊換新優惠、廢手機回收兌換購物金等活動鼓勵民眾回收舊手機與裝置，2022 年估算共回收 4,583.74 公斤之廢手機及 390.03 公斤之配件，送交合格處理業者再生處理。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，2022 年共計創造 65 支手機的再利用價值，約節省 0.7 公噸碳排 [註2]，另轉售二手商平板電腦 4 件、配件 37 件。

回收手機處理



手機轉售環境效益

	2020	2021	2022	
節能效益：	5,720	2,992	1,430	度
減碳量：	3	2	0.7	公噸CO2e

註 2. 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 2021 年）電力排放係數為 0.509 公斤 CO2e/ 度

註 3. 手機平均每支 203 公克計算

3.4 永續供應鏈

3.4.1 永續供應鏈成果

遠傳電信積極回應國際供應鏈永續管理的趨勢，特於 2021 年設定了 2022 年的永續工作目標 (詳如 2021 遠傳永續報告書 42 頁)，在採購及跨部門同仁共同合作努力下，採購處取得的非常豐碩的五大成果。具體說明如下



ISO 20400永續採購指南認證

01 台灣電信業第一家取得ISO 20400永續採購指南第三方認證，並以此進行遠傳的永續供應鏈管理

供應鏈永續管理政策 重新擬定

02 回應供應鏈管理協會(ISM)永續管理及國際趨勢，修訂並由總經理親自簽署遠傳電信供應鏈永續管理政策

辦理循環經濟工作坊

03 落實循環經濟作為，於2022年辦理遠傳採購之四大類[註2]產品的【循環經濟工作坊】，邀集同仁及上下游廠商參與討論，更於2022年第四季完成網路設備相關的循環經濟回收合作

註2.四大類別包括網路設備、設施管理設備、資訊設備及行動裝置

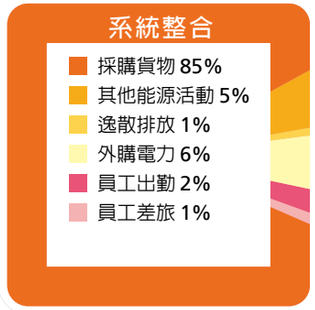
完成供應鏈碳排放估算

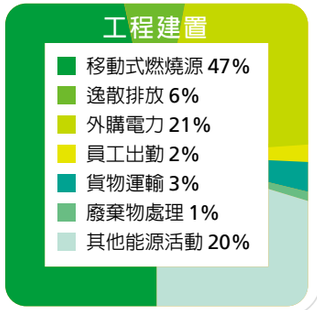
05 以2021年前百大供應商的採購金額(佔全年採購金額約94%)，採用GHG protocol之會計原則，以EEIO工具完成供應鏈碳排放估算

啟動供應鏈碳盤查

04 遠傳電信召開碳盤查啟動說明會，計算範疇包括美商蘋果及前40大供應商(預估佔供應鏈總碳排94%)，並於2023年落實供應鏈碳盤查，已先針對系統整合類及工程建置類的供應商進行盤查[註1]。

註1.初步盤查分析結果如下





關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

3.4.2 遠傳供應鏈永續管理政策

遠傳電信於 2022 年通過 ISO 20400 「永續採購指南」之第三方審查，為台灣首家通過第三方認證電信業者，並開始以 ISO 20400 準則進行永續供應鏈管理。 遠傳建立四大策略方向，並分別規劃目標，因應國際永續管理趨勢，接軌國際供應鏈管理協會 ISM 之永續指導原則，修訂「遠傳電信供應鏈永續管理政策」，持續將影響力擴及遠傳關鍵供應商及其他一階供應商。為提升採購同仁供應鏈永續管理作為，在年度績考核效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，2022 年更委請外部顧問提供同仁 7 次內部永續教育訓練課程，如循環經濟、ISO 20400、ISO 14064-1、 SBTi 供應鏈碳盤查、TCFD 與 生物多樣性等 7 項 ESG 相關課程，總訓練時數達 221.5 小時，以同步提升遠傳內部採購人員之永續賦能。

課程名稱	年份	日期	課程時數	參與人數	總訓練時數
ISO 20400 導入 暨利害關係人鑑別訓練	2021	2021/12/29	2	5	10
SBTi 科學基礎減碳 Scope 3 供應鏈碳盤查	2022	2022/5/24	3	3	9
永續管理師培訓	2022	10 日課程	80	1	80
TCFD 培訓	2022	2022/7/25	1.5	1	1.5
遠傳電信循環經濟工作坊	2022	2022/8/5	9	4	36
年度供應商大會	2022	2022/10/31	15	3	45
電信業生物多樣性研討會	2023	2023/3/22	5	8	40


bsi.

Conformity Statement

Sustainable procurement - ISO 20400:2017

This is to conform that Far EasTone Telecommunications Co., Ltd. No. 468, Ruiguang Road Neihu District, Taipei City 11492, Taiwan

遠傳電信股份有限公司 瑞光路 468 號 臺灣台北市內湖區 11492

Holds Statement Number SPM 774771

Far EasTone Telecommunications Co., Ltd. has followed ISO 20400:2017 guideline to implement sustainable procurement. Based on sustainable procurement management manual, sustainable procurement policy, sustainable procurement risk and opportunity assessment and supply chain management process, the sustainable procurement process of Far EasTone Telecommunications Co., Ltd. has been checked with the requirements of ISO 20400: 2017.

For and on behalf of BSI

Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Latest issue: 2022-09-25 Expiry date: 2023-09-24

Page 1 of 2

...making excellence a habit.

Statement number: SPM 774771

Location: Far EasTone Telecommunications Co., Ltd. No. 468, Ruiguang Road Neihu District, Taipei City 11492, Taiwan 遠傳電信股份有限公司 瑞光路 468 號 臺灣台北市內湖區 11492

Registered activities: Far EasTone Telecommunications Co., Ltd. has followed ISO 20400:2017 guideline to implement sustainable procurement. Based on sustainable procurement management manual, sustainable procurement policy, sustainable procurement risk and opportunity assessment and supply chain management process, the sustainable procurement process of Far EasTone Telecommunications Co., Ltd. has been checked with the requirements of ISO 20400: 2017.

Latest issue: 2022-09-25 Expiry date: 2023-09-24

Page 2 of 2

ISO 20400 證書

供應鏈永續管理四大政策

遵循國際供應鏈管理協會(ISM)所制定，包括反貪腐、多元包容、環境、企業倫理、財務誠信、世界公民、健康與安全、人權、勞工權利、永續供應鏈及透明度共11項之永續及社會供應鏈管理指導原則。

以ISO20400永續採購指南為基礎，持續強化供應鏈管理作為，以提升供應鏈市場績效指標包括QCDS表現及ESG績效表現，與供應商夥伴共同打造優質及具韌性之供應鏈。

積極應對氣候變遷及全球淨零議題，引導並協助供應鏈執行碳盤查-減量-中和之工作，與供應商夥伴一起朝向淨零而努力。

攜手供應鏈發揮核心能力，面對台灣永續風險，回應利害關係人期待，善盡企業公民應有之責任。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

供應鏈類型

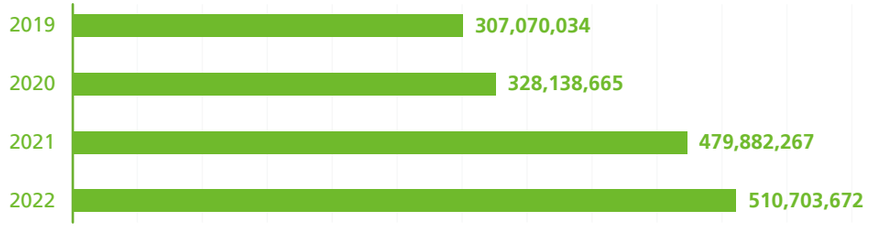
遠傳視連續兩年有交易之供應商為有效供應商，2022 年度有效供應商為 696 家，其中客戶裝置與資通訊類採購支出加總約占遠傳整體採購金額 91.57%，其中資通訊類數量最多占整體供應商家數的 67.7%，遠傳也針對資通訊類業務採取優等廠商 (Prefer Vendor) 機制，並建立 prefer vendor 的使用比例 KPI，提高優等廠商合作次數以降低營運風險，2022 年 Prefer vendor 採購金額執行比例為 76%，高於 KPI 73%(2021 KPI 為 72%)。

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)	58.86%	1.70%
資通訊類 (ICT)	32.71%	67.70%
營建類 (Construction)	7.02%	14.50%
業務行銷類 (Media/Non-Media)	0.94%	10.20%
總務類 (General Administration)	0.47%	5.90%
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，2022 年遠傳自台灣當地公司採購之金額達總採購支出 99.71%。此外，為支持遠傳環境及社會友善計畫並推動綠色供應鏈，遠傳鼓勵各類別供應商或與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。2022 年，遠傳總採購金額較 2021 年減少 3.7%，但遠傳綠色採購金額較 2021 年高出 6.4%，具體落實永續採購的目標。

遠傳綠色採購金額



註：綠色採購金額統計期間為每年 9 月至隔年 8 月，2022 年即為 2021/9/1-2022/8/31

3.4.3 永續供應鏈管理規範

遠傳訂立《遠傳電信供應鏈永續管理政策》做為供應商管理之依據，亦設有「供應商行為準則」，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「遠傳電信供應鏈永續經營自主聲明書」及具懲罰性違約金「誠信經營守則同意書」，同時自 2023 年起，遠傳將供應商的 ESG 表現列入選商標準，佔比 30%。

為強化管理，強制要求當年度所有交易供應商每年完成線上簽署「誠信經營同意書」，未簽署者將無法使用系統功能及接單請款。且交易供應商每 365 天皆須再簽署一次，以確保供應商持續關注重視誠信經營之重要。此外，新供應商需強制填寫「ESG 量化評鑑表」，且遠傳信用管理處皆會審查供應商之第三方信用報告書，2021 年起採用九級信用評鑑制度，新供應商經信用評鑑如落於 8 至 9 級者，將無法成為遠傳供應商。

遠傳採購合約亦明定所有廠商應遵守地方環境及職業安全及衛生相關法規。營建類供應商必須簽署「承攬商職業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「承攬商職業安全衛生管理實施要點」，依照《職業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。

供應商永續經營自主聲明

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供應商永續經營聲明書，2022 年新進供應商簽署率達 100%（共 216 家），一階關鍵供應商簽署率達 100%(共 72 家)。在兩百大供應商部分，簽署供應商永續經營自主聲明書家數為 197 家，回覆率達 98.5%，超過年度設定目標 95%，占年度總採購金額 96.6%。

廠商類別	總家數	簽署家數	簽署家數比例	佔年度採購金額
有交易供應商	1065	837	78.59%	98.81%
一階關鍵供應商	72	72	100%	89.33%

3.4.4 永續管理鏈機制與流程

遠傳為完善供應商管理，以門檻管理、常態管理、合規管理三大面向共 16 項管理措施提高管理強度。



門檻管理 Registration Threshold Management

著重依ESG各面向遴選適合之合作夥伴

- 新供應商通過信用部門 9 級信用評鑑，8、9 級不予採用
- 供應商每 365 天需重新簽署誠信經營同意書
- 新進供應商簽署 ESG 聲明書達 100%（共 216 家）
- 200 大供應商 (佔採購金額 96.6%) 簽署 ESG 聲明書達 98.5%(共 197 家)
- 新供應商 ESG 量化評鑑，評鑑 294 家，共 87% 通過

常態管理 Regular Management

針對合作廠商進行訂期之評鑑、績效考核、實地查核、教育訓練與調查等

- 提供 3 次供應商教育訓練：共 954 家次供應商參與
- 滿意度調查：回收 172 份問卷，滿意度達 90% 以上
- 年度績效評核：12 大類別 228 家廠商接受評核，納入 30% 權重之 ESG 分數
- 針對 300 萬以上投標廠商，啟動 ESG 風險評鑑，共完成 298 件
- 第三方實地查核 30 家，遠傳自主實地訪查 45 家
- ESG 深度風險評鑑：350 家 (佔採購金額 93.7%)，其中 14 家高風險已全數改善完畢

合規管理 Compliance Management

確保廠商依循最新之門檻管理與常態管理機制，及時輔導改善或予以停權

- 281 家廠商三年未交易，已強制停權
- 評鑑 294 家新供應商，33 家量化評鑑不及格，已強制停權
- 未參與風險評鑑強制停權，15 家廠商已完成參與復權
- 高風險廠商未改善停權，100% 皆改善
- 年度績效考核不及格，3 家已改善，2 家停權

合規管理

[門檻管理] Step1 供應商篩選	[常態管理] Step2 供應商評鑑、稽核與改善	Step3 供應商議合	Step4 滿意度調查
• 分為資通訊、客戶裝置、營建、總務、業務行銷五大類分別進行篩選管理 • 以量化及質化標準鑑別出一階關鍵供應商及二階關鍵供應商	• 所有 SOP 規定之 RFP 標案 進行供應商 ESG 篩選，未達標準者須進行改善，未改善者不得參與標案 • 採購金額前 95% 供應商進行年度例行供應商評鑑 • 所有一階關鍵供應商進行 ESG 實地稽核，包括遠傳自主稽核與第三方稽核 • 評鑑與過程稽核發現之缺失，要求供應商於限期內改善，必要時提供輔導	• 每年進行供應商大會，溝通重要議題並表揚 ESG 表現優良廠商 • 組成「攜手永續先鋒隊」，密切與供應商夥伴合作推動 ESG 專案 • 將各類別採購商品逐步以生命週期評估 LCA 完成循環經濟作業	• 進行供應商滿意度調查，做為供應鏈管理優化的基礎

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

Step1：供應商篩選標準

2022 年遠傳總採購支出達 376.6 億元，占整體支出 33.8%，供應商交易總家數達 1065 家，前百大供應商採購支出即占遠傳全年採購金額 93.7%。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 72 家，再透過問卷調查篩選出 40 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、營建類及業務行銷類：連續兩年交易且合計金額超過 5000 萬 • 客戶裝置類：兩年合計金額超過一億者 • 總務類：兩年合計金額超過 2000 萬 (原門檻 5000 萬，為擴大總務類廠商管理層面，故降低門檻)
	質化篩選標準	• 不可取代性、置換成本過高、限定資格、獨家供應、設備綁定
二階關鍵供應商	篩選方法	• 對一階關鍵供應商發放問卷調查，依質性標準篩選一階供應商之上游供應商
	質化篩選標準	• 所提供之直接相關產品是否為獨家、限定資格、重要設備綁定、替換品牌之成本過高

Step2：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，2022 年共 294 家新供應商接受 ESG 評鑑 [7]，評鑑結果共有 37 家未達及格 60 分，截至 2023 年 3 月底共有 4 家已完成改善，未改善之 33 家已以停權處置無法與遠傳進行交易，直至改善為止。

為擴大評鑑強度與鑑別度，遠傳透過第三方顧問勤業衆信的協助設計永續自評問卷，以永續治理、供應商管理、環境管理、勞工權益、社會影響等五大管理面向，逐年提高評鑑指標項目，2022 年已增進至 28 個指標，且每個指標有 3-6 小題，總共 108 題的問卷進行供應商永續風險評鑑，同時供應商須提供佐證文件，由第三方顧問透過書面審查方式確認資料可信度，2022 年共完成 350 家評鑑，接受評鑑之供應商的採購金額占年度總採購金額 93.7%。

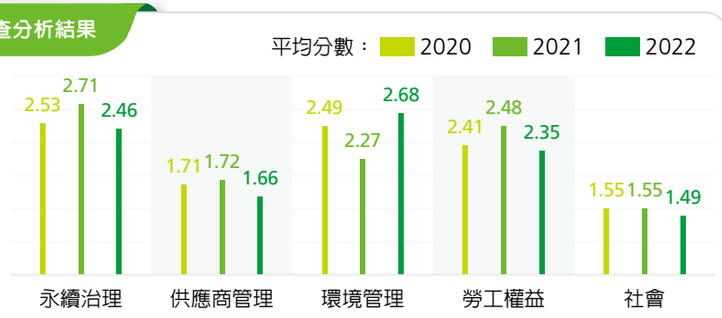
2022 年共鑑別出 14 家高風險廠商，主要風險集中在保密協議、智慧財產權保護及勞工權益等相關風險，包含業務行銷類 1 家、裝置類 3 家和資通訊整合 10 家。遠傳已針對高風險廠商訂定相關改善計畫並要求改善，至 2023 年 1 月已全數回覆，並經遠傳及第三方顧問完成確認有符合改善要求，改善比例 100%。遠傳亦將安排所有高風險供應商進行 2023 年審查已確認實質改善情形。

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[註]，凡 300 萬以上 SOP 規範之標案全面啟動 ESG 風險篩選。2022 共完成 298 件，占年度採購金額 (扣除獨家美商蘋果採購金額) 62.14%。

註 .ESG 評鑑期間為 2021/8/1 至 2022/7/31

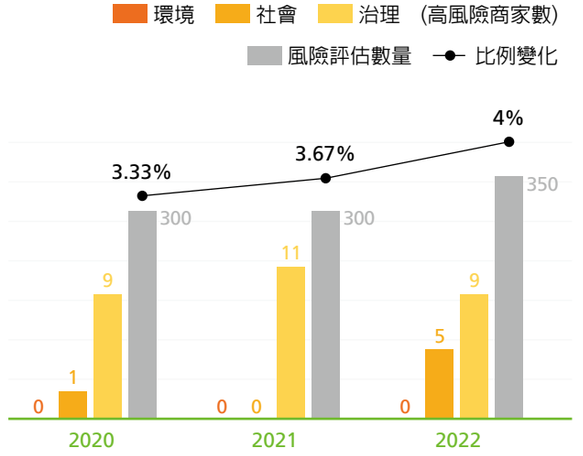
供應商永續審查分析結果

2022年擴大審查，受審供應商家數增加近50家。部分供應商首次參與填答，故2022年平均分數綜合檢視下來，各有些微幅度的下降。



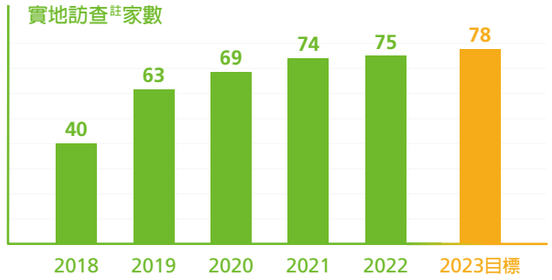
高風險廠商分析結果

- 近兩年新興風險不斷出現，加上經貿大環境變動劇烈，對公司治理與供應鏈管理上未成熟的企業可能會造成衝擊。經分析，高風險廠商大部分仍處於傳統QCDS管理階段，因此於其「永續供應鏈管理」有較高的脆弱度。
- 「社會議題」面向於近年有較高的關注度，相較以往人權勞動議題較往年加強檢視強度，故往年可能有已達成改善門檻的廠商，因議題關注度的提升，而再次被列入觀察對象的狀況。



關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

► 供應商 ESG 實地訪查



遠傳自 2016 年起每年安排 ESG 實地訪查，以一階關鍵供應商為主，再依當年需求增加重要供應商或二階關鍵供應商執行實地訪查，以擴大供應鏈 ESG 查核範圍，並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。因應 COVID-19 影響，2022 年共完成 75 家。第三方查核 30 家，遠傳自主查核 45 家。在遠傳自主訪查部分，為強化評鑑一致性，採用與年度風險評鑑同樣的審查標準進行查驗，經過多年的實地查核，受查核廠商之 ESG 永續分數亦有逐漸提高的趨勢， 2021 年的平均分數為 65.1 分 , 2022 年的平均分數為 69.1 分，顯示遠傳已展現永續供應鏈管理的成果。

註 . 遠傳電信實地訪查家數會以一階關鍵供應商為主，再依當年需求增加重要供應商或二階關鍵供應商執行實地訪查，以擴大供應鏈 ESG 查核範圍。統計數據為遠傳自主查核與第三方稽核總合之未重複家數。

► 供應商年度執行績效評鑑結果

遠傳電信

遠傳每年進行年度供應商例行年度績效評鑑與審查。2022 供應鏈績效評鑑沿用 2021 年之 12 大類供應商，惟受評廠商增加至 228 家，總採購金額仍維持 95%。評鑑中同樣納入 ESG 權重，並將過去 25% 的權重提高至 30%，強化 ESG 之重要性。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。1 家不及格的廠商，已以停權處置列為不得交易對象。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。

評鑑結果	2019 年家數	2020 年家數	2021 年家數	2022 年家數	應對措施
優良廠商（90-100 分）	4	12	8	5	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	187	218	維持現行正常交易作業
需改善廠商（60-69 分）	5	6	4	3	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	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**	**200**	**228**	

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劃並據以執行；不合格廠商則應予淘汰。2022 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 87%，問卷回收率為 100%。2022 年評鑑結果如下，本年度無 C 待改善，D 不合格之供應商 1 家。

評鑑結果	2022 年家數	應對措施
優良廠商（90-100 分）	4	可加大採購，發展成為長期合作夥伴
合格廠商（70-89 分）	50	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）	1	淘汰，尋找潛在供應商遞補
總計	**55**	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

Step3：供應商議合活動

► 年度供應商大會

遠傳 2022 年供應商交流大會由總經理井琪親自主持，因應 COVID-19 疫情，降低現場接觸，採實體頒獎典禮及線上大會方式進行。實體頒獎共有 15 家廠商 24 位代表出席，線上參加人數為 137 人。會中除進行誠信經營暨職業安全衛生之宣導訓練及並由第三方顧問進行 2022 供應商風險評鑑成果佈達外，亦專家顧問宣導永續轉型及國際淨零與碳排趨勢的分享。同時亦由總經理井琪為 15 家廠商頒獎，獎項類別包括 5 家「CSR 永續評鑑 - 優良廠商永續楷模獎」、3 家「CSR 永續評鑑 - 永續精進獎」，5 家「年度績效評鑑 – 優良廠商成果卓越獎」及 3 家「年度績效評鑑 – 成果精進獎」。



► 攜手永續先鋒隊

繼 2020 年及 2021 年持續關懷偏鄉教育後，2022 年以「惜食送暖 讓愛遠傳」的主軸，號召 22 家供應鏈廠商，為台灣東部花蓮偏鄉的弱勢族群建置食物銀行的冷凍設備，得以讓台北的生鮮物資運送至花蓮站冷凍儲藏，幫助花東部落 & 教會、學校、協會等機構。而花東部落的農產品以及自製食品等，亦能寄存在花蓮食物銀行冷凍櫃，安排時間運送到台北寄賣幫助到部落的農民。此公益活動，在聯合國 SDGs「消除貧窮」、「終止飢餓」、「良好健康與社會福祉」與「產業創新與基礎建設」的目標指引下完成，攜手永續先鋒隊亦將持續以 17 項永續目標 (SDGs) 為原則，為台灣偏鄉及弱勢進一份心力。



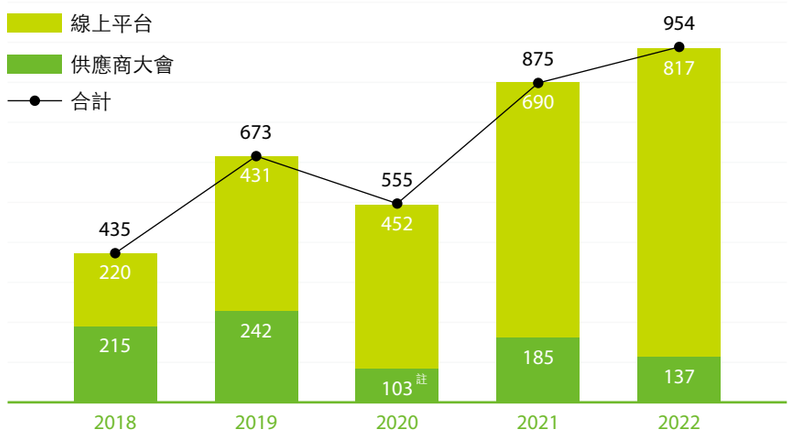
► 循環經濟合作計畫

遠傳電信亦與主要供應商愛立信合作網路設備的循環經濟計畫，於 2022 年完成台灣第一個射頻網路設備循環經濟合約，回收基站設備及廢鉛蓄電池，將汰舊的基地台清運、拆解分類為電子材料，進一步達成 98% 的回收再利用率，遠高於歐盟廢電機電子設備指令（EU WEEE）建議的 80% 回收標準，具體落實循環經濟的合作。

► 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。2022 年共執行兩次供應鏈線上教學，包括供應商永續 ESG 線上教學，共 223 家完成學習及 ISO 20400 永續採購指南線上教育訓練，共 594 家完成學習。在 ISO 20400 的教育訓練中，向供應鏈夥伴溝通遠傳永續供應鏈採取的管理作為，包括誠信經營、ESG 風險評鑑與供應鏈碳盤查等，以漸進管理方式採門檻管理、常態管理與合規管理，期待供應鏈夥伴能持續在永續經營上努力。

► 供應商 CSR 訓練家次



註：2020 年鑒於 COVID-19，降低參與人數密度

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

Step4：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，2022 年維持向 300 大廠商為發出滿意度調查問卷。總計回收 172 份有效問卷，廠商針對選商政策及流程有 95.3% 以上給予滿意肯定，針對採購選商公平性有 97.6% 以上給予滿意肯定，針對遠傳整體交易經驗有 94.6% 以上給予滿意肯定。在此次問卷中亦針對供應鏈永續環境面的議題進行調查，供應鏈最主要的關注多在節能減碳及制定環境節能相關辦法，而溫室氣體盤查也是其中一項。

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。2022 年共針對 58 家供應商共進行 107 件重大採購案件意見蒐集，並無發現重大負面衝擊。

3.4.5 未來展望

2023 年遠傳電信將深入各項永續管理議題，並針對約 40 家主要供應商展開溫室氣體盤查的稽核工作，期待藉由遠傳的影響力，以五大主軸打造永續韌性供應鏈，並完成各項永續管理工作。



1. 供應鏈實地碳盤查預估40家
2. 持續深化循環經濟作為 (資訊/設施設備類)
3. 協助公司開發再生能源
4. 進行ISO 20400供應鏈市場韌性分析及輔導改善-設施類
5. 供應鏈碳盤查平台輔助開發
6. 遠傳電信供應鏈中小企業永續發展說明會
7. **遠傳電信供應鏈生物多樣性研討會**

   遠傳電信2023年設定了生物多樣性具體目標，並已邀請中央研究院生物多樣性中心進行全台首屆電信業生物多樣性研討會，針對遠傳基地站台建設及供應鏈活動對於生物多樣性的影響進行討論。會中除了中研院7位專家學者蒞臨指導，遠傳電信30多位同仁及實體和線上300多位供應商共同研討如何保護台灣生物多樣性，且將於2023年展開保護台灣生物多樣性計畫的合作。另外遠傳也設定2023年百大供應商簽署 “生物多樣性承諾書” 達80%的目標。

3.5 基地台與電磁波管理

► 基地台管理規範

遠傳於基地台及天線的設置，除滿足主管機關的各項規範外，亦致力於利用共構、共站及共天線的方式，降低同業因各自需求，獨立建置而增加的數量，以減少資源浪費，也降低對民眾視覺上的衝擊，並積極加強基地台天線周邊景觀美化，讓天線建置可融入區域環境的景觀。2022 年遠傳基地台共站[註1] 比例達 60%、共構[註2] 比例達 21%、獨立站台則為 19%。2022 年與基地台架設有關之罰款金額總計為 90 萬元，共計 3 件，較前年度增加 1 件，罰款金額增加 90 萬元。罰款主因為盼加速且提前解決客戶涵蓋率的需求，對證照申請中的權宜站台，提前開啟站台服務。後續遠傳電信會加強持續與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短證照的申請流程，減少權宜站台因提前開台而遭罰款的狀況。

► 電磁波議題追蹤與服務

遠傳電信持續參與主管機關 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」，主動對民眾進行基地台電磁波的觀念宣導與溝通，並受理電磁波居家量測的服務，降低民眾對基地台電磁波的健康安全之疑慮，2022 年基地台抗爭處理結案有 223 件，舉辦超過 82 場次的民眾電磁波宣導會 (含 TTIDA 的 2 場次) 總投入費用 402,600 元受理電磁波量測服務，其量測結果全部符合 NCC 公眾電信網路基地台審驗技術之 EIRP 規範 (EIRP_ 最大有效等向輻射功率)、及電波功率密度之法規規範值；遠傳持續利用 5G 站台建設，進行 4G 天線整併，或導入多頻段的天線，減少基地台天線的使用數量，降低民眾對天線電磁波的疑慮，並於高敏感度地區的新建站台，採用新型小尺寸天線、或高效能天線搭配美化工程，突破天線工程空間上的瓶頸，也降低民眾在視覺上的衝擊。2022 年共執行 964 案基地台天線整併工程，總投入費用約 2,950 萬。

2022 年電磁波諮詢服務受理問題類型			歷年受理基地台之量測服務件數					歷年基地台議題媒體報導件數				
主要接獲問題類型	占比	主要接獲問題	量測類型	2019	2020	2021	2022	新聞類型	2019	2020	2021	2022
健康疑慮	55%	電磁波標準值、是否影響健康	遠傳受理 TTIDA 量測	66	58	51	48	正面	57	49	45	54
合法性	14%	基地台法規規範 (合法性或架設流程及法規等)	遠傳自行受理量測	12	9	7	11	負面	21	17	12	15

註 1. 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。
註 2. 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。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄



社會共融 ► 人本關懷的企業主

CHAPTER 4

4.1 人力資源管理
4.2 人才發展
4.3 人權管理
4.4 員工關懷與溝通
4.5 員工健康與職場安全
4.6 產業基礎建設
4.7 公益關懷投入

4.1 人力資源管理

4.1.1 人力資源總覽

遠傳電信員工結構男性員工占比略高於女性，分別為 50.05 與 49.95%；其中，女性主管 (經副理級以上) 於管理階層中占比為高階女性主管占比 34%。遠傳 97.92% 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，2022 年員工總數為 5737 位，較前一年度微幅減少 3.32%，另有 130 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，較前一年度微幅減少 2.99%。本公司員工人數採年底員工總人數計算。

2022 年員工結構[註] (員工總數 - 依勞雇合約區分)

► 按勞雇合約性質區分

		遠傳	全虹
正職員工	男性	2,661	132
	女性	2,591	234
	其他	0	0
正職員工人數		5,252	366
臨時員工	男性	80	0
	女性	38	1
	其他	0	0
臨時員工人數		118	1
合計		**5,370**	**367**

定義說明：
- 正職員工：勞雇合約屬於無固定期限者 (不定期合約)。
- 臨時員工：勞雇合約屬於有固定期限者 (定期合約)。

► 員工總數 – 按勞雇類型區分

		遠傳	全虹
正職員工	男性	2,722	132
	女性	2,618	235
	其他	0	0
正職員工人數		5,340	367
臨時員工	男性	19	0
	女性	11	0
	其他	0	0
兼職員工人數		30	0
無時數保證員工[註]	男性	0	0
	女性	0	0
	其他	0	0
不保證工時員工人數		0	0
合計		**5,370**	**367**

定義說明：
- 全職員工：員工每週工時達當地法規對全職員工每週工時之定義。
- 兼職員工：員工每週工時未達當地法規對全職員工每週工時之定義。
- 無時數保證員工：每週工時不固定之員工。

註：員工工作地點皆在台灣

► 員工平均年齡及平均年資統計

平均年齡(歲)	男	女	合計
遠傳電信	42.18	39.90	41.06
全虹	41	38	39

平均年資(年)	男	女	合計
遠傳電信	11.48	11.57	11.52
全虹	7.3	8.2	7.9

多元化指標統計

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，並達成女性主管占所有主管的人數比例不低於 30% 之目標。員工的薪資獎勵和晉升調整，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，2022 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	男性占比	女性占比	年齡層	年齡層占比
一般員工	4878	49.38%	50.62%	30 歲以下	13.61%
				30~50 歲	73.41%
				50 歲以上	12.98%
基層主管	140	71.43%	28.57%	30 歲以下	0.00%
				30~50 歲	57.14%
				50 歲以上	42.86%
中階主管	306	66.67%	33.33%	30 歲以下	0.00%
				30~50 歲	46.73%
				50 歲以上	53.27%
高階主管	46	60.87%	39.13%	30 歲以下	0.00%
				30~50 歲	10.87%
				50 歲以上	89.13%
全體員工	5370	51.04%	48.96%	30 歲以下	12.37%
				30~50 歲	70.93%
				50 歲以上	16.70%

員工性別與年齡統計 - 依職級 (全虹)					
	人數	男性占比	女性占比	年齡層	年齡層占比
一般員工	308	32.47%	67.53%	30 歲以下	18.83%
				30~50 歲	74.35%
				50 歲以上	6.82%
基層主管	55	50.91%	49.09%	30 歲以下	-
				30~50 歲	70.91%
				50 歲以上	29.09%
中階主管	4	100.00%	-	30 歲以下	-
				30~50 歲	25.00%
				50 歲以上	75.00%
高階主管	-	-	-	30 歲以下	-
				30~50 歲	-
				50 歲以上	-
全體員工	367	35.97%	64.03%	30 歲以下	15.80%
				30~50 歲	73.30%
				50 歲以上	10.90%

► 其他員工多元性統計（遠傳電信）

	族群	人數	占比	主管職人數	占比
種族 / 國籍	外籍	8	0.15%	0	0.00%
	本籍 - 原住民	33	0.61%	0	0.00%
	本籍 - 亞裔華人	5329	99.24%	492	100.00%
身心狀況	身心障礙[註]	38	0.71%	1	0.02%

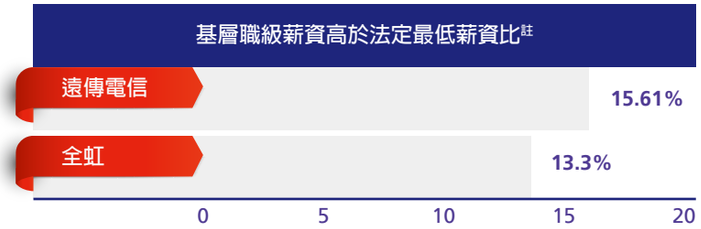
註：身心障礙實際僱用人數為 38 人，依規定進用重度以上身心障礙者，每進用一人以二人核計，加權後人數為 56 人，符合法規。

	佔總員工比例
女性員工	48.96%
女性員工 - STEM-related positions	28.42%
女性經副理級	33.16%
女性經副理級、協理級	32.34%
女性經副理級、協理級 - Revenue generating functions	45.37%
女性副總級	33.33%

4.1.2 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 (包含非員工之工作者) 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。

註：台灣 2022 年 1 月 1 日實施之基本薪資為新台幣 $25,250 元。



► 非主管註 職全時員工薪資 - 遠傳電信

項目	單位	2021	2022	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數註	人數	5,133	4,995	-2.69%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	4,940,108	4,969,167	0.59%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	962	995	3.43%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	837	872	4.18%

註：非擔任主管職務之全時員工人數 = (當年任職給薪滿六個月 (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。

► 非主管註 職全時員工薪資 - 全虹

項目	單位	2021	2022	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數註	人數	315	308	-2.22%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	200,569	209,172	4.29%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	637	679	6.66%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	605	632	4.61%

註：非主管指非年報揭露之主管。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

► 一般員工及管理階層平均薪資比

遠傳電信

基本薪資	男	:	女
一般員工	1	:	0.83
副理級以上主管	1	:	0.94
副總級以上主管	1	:	1.07

全虹

基本薪資	男	:	女
一般員工	1	:	0.85
副理級以上主管	1	:	0.86
副總級以上主管	-	:	-

遠傳電信

基本薪資加獎金	男	:	女
一般員工	1	:	0.84
副理級以上主管	1	:	0.94
副總級以上主管	1	:	1.07

全虹

基本薪資加獎金	男	:	女
一般員工	1	:	0.94
副理級以上主管	1	:	0.83
副總級以上主管	-	:	-

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

員工福利

福利政策方面，除享基本法定福利外，遠傳對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。

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	提供員工餐廳，員工可線上點餐及線上支付便利的付款。
員工持股信託	補助員工購買公司股票，讓同仁與公司共享經營成果，並兼具儲蓄與投資的效果，近 70% 的同事加入持股信託。
彈性工時	設有 4 個彈性上下班時段，同仁可於 08:00~09:30 之間，選擇最符合需求的上班時段。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
居家上班	依照職務的性質與部門業務需求，員工可申請遠距居家工作，原則上每周最多 2 天。若因「特殊或緊急需求」可提出較長時間申請。
優於法規的產假 / 陪產假	提供優於法令之產假 60 天、產檢假 8 天、陪產檢及陪產假 8 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，公司更從員工妊娠滿三個月起，每月補助 2,000 元的「準媽媽營養金」， 2022 年共 138 人申請，總計發出 1,994,000 元。 無論男女性員工，皆可申請分娩補助，第一胎為 5,000 元、第二胎或雙胞胎 (含) 以上則為 10,000 元，2022 年共 149 人申請，總計發出 975,400 元。

福利項目	說明
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。另外多次舉辦「耶誕親子參觀日」，總經理更是親自出席每場親子參觀日，與員工們同樂。親子參觀日亦會安排寶寶劇場、魔術表演、講故事、花式氣球、親子賽車等活動。
運動及健康措施	遠傳重視員工生活與工作的平衡，提供完善休閒運動環境，設置運動健身專區（如：飛輪、室內高爾夫球、電動賽車遊戲、VR 遊戲、瑜珈區、電動按摩椅區、桌球室），提供同仁放鬆心情與舒展筋骨的運動空間， 並舉辦健康活動競賽 (如減重比賽、計步競賽、燃燒卡路里比賽)，並透過多元性的線上運動與健康促進活動安排，鼓勵員工重視健康，營造「樂活健康職場」 
員工健康檢查	提供優於法令之健康檢查，針對年長員工提供頸動脈超音波及心臟超音波檢查，以評估中風危險性、診斷心臟冠狀動脈是否狹窄及心臟瓣膜是否閉鎖不全，另有提供眼底攝影，以觀察黃斑部病變及眼底血管、青光眼等疾病。
Health 健康 + App 血壓量測設備	遠傳自行研發 Health 健康 +App，並在各地辦公場所均設置量測設備，員工可隨時量測血壓並上傳記錄至 Health 健康 +App，自我監測與管理血壓。
辦公場所設置 AED	為預防員工發生緊急狀況，各地辦公場所 (門市) 均設置自動體外心臟電擊去顫器 AED(Automated External Defibrillator) 及急救人員，定期提供教育訓練，同仁如有突發狀況可立即得到緊急救護。
職場壓力管理	為照顧員工心理健康，由簽約之專業機構協助解決員工之家庭、婚姻、壓力、人際關係等問題，以維持身心平衡，確保工作安全、品質與生產力，提供員工每年可免費 6 次心理諮詢服務，公司內網提供心靈小語，藉由文章、故事、影評與書籍協助同仁調適壓力心理照顧。 遠傳並藉由健康促進課程舉辦如「正念減壓講座」、「情緒勒索是什麼？」、「 容易緊張就很嚴重嗎？ - 淺談焦慮症」、「心理師放鬆秘笈 - 禪繞畫初階分享」等課程，以減輕員工職場壓力
優質哺集乳室	各地辦公場所均設有優質之哺集乳室榮獲各地衛生單位之認證與獎項，並定期辦理嬰幼兒之健康講座提供產後女性員工哺乳與育兒之資訊。

2022 育嬰假統計

（單位：人）

遠傳電信

	男	女	合計
符合育嬰假申請資格人數 (A)	202	235	**437**
實際申請人數 (B)	37	186	**223**
申請率 (B/A)	18.32%	79.15%	**51.03%**
報告年度待復職人數 (C)	13	57	**70**
申請復職人數 (D)	11	42	**53**
復職率 (D/C)	84.62%	73.68%	**75.71%**
上一年度復職人數 (E)	6	42	**48**
上一年度復職滿一年人數(F)	6	30	**36**
留任率(F/E)	100.00%	71.43%	**75.00%**

全虹

	男	女	合計
符合育嬰假申請資格人數 (A)	3	6	**9**
實際申請人數 (B)	0	6	**6**
申請率 (B/A)	0%	100%	**66.67%**
報告年度待復職人數 (C)	0	10	**10**
申請復職人數 (D)	0	6	**6**
復職率 (D/C)	-	60%	**60%**
上一年度復職人數 (E)	0	5	**5**
上一年度復職滿一年人數(F)	0	4	**4**
留任率(F/E)	-	80%	**80%**

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。

退休金統計 - 遠傳電信

單位：新台幣仟元

	2021	2022
退休金負債	533,046	399,377
退休金費用	253,954	254,269

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

4.2 人才發展

4.2.1 人才招募與留任

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。遠傳除了運用集團資源，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外，也積極拓展與更多大專院校進行產學實習合作，2022 年增加與淡江大學、德明財經科技大學合作。而表現優異之實習生期滿或畢業有機會轉任正職職務。2022 年提供 37 個實習機會，其中 3 位轉為正式職務。

2022 年度新進人員統計

我們擁有完善的招募制度，期盼員工與公司共榮發展，同時也尊重員工的職涯轉換選擇。2022 年間遠傳電信共計招募 652 位新進員工，包含男性 382 位、女性 270 位，且以 30 歲以下之人員為主；另有 799 位員工離職 (含 3 位屆齡退休人員)，含 412 位男性及 387 位女性，離職原因包括家庭照護、居住地搬遷、轉換跑道等因素。而本公司為保障員工權利、完善招聘制度，權責單位主管皆與所有離職人員面談，具體瞭解離職原因，以作為後續人力資源管理改善之參考。

另外，公司若遇重大營運變化，如營運組織調整、人力需求調整、不可抗力因素或認為員工不適任時，必須依勞基法規定之預告期間提前通知員工，並給付資遣費。

- 工作3個月以上未滿1年：10日前
- 工作1年以上未滿3年：20日前
- 工作3年以上：30日前

► 2022 年新進人員總數及比例

遠傳電信

年齡	男	女	其他	合計
30 歲	171	160	0	652
30-35 歲	190	105	0	
51 歲以上	21	5	0	
小計	**382**	**270**	**0**	
新進比例(%)	**13.95%**	**10.27%**	**0.00%**	**12.14%**

全虹

年齡	男	女	其他	合計
30 歲	7	18	0	87
30-35 歲	25	33	0	
51 歲以上	2	2	0	
小計	34	53	0	
新進比例(%)	25.76%	22.55%	0.00%	23.71%

► 2022 年離職人員總數及比例

遠傳電信

年齡	男	女	其他
30 歲	161	163	0
30-35 歲	228	213	0
51 歲以上	23	11	0
小計	412	387	0
離職比例(%)	15.03%	14.72%	0.00%
合計人數	799		
合計離職比例(%)	14.88%		

全虹

年齡	男	女	其他
30 歲	10	20	0
30-35 歲	26	40	0
51 歲以上	1	4	0
小計	37	64	0
離職比例(%)	28.03%	27.23%	0.00%
合計人數	101		
合計離職比例(%)	27.52%		

註：新進 / 離職員工工作地點皆在台灣。

註：新進 / 離職比例為 = 新進 / 離職 (男性、女性) 員工人數 ÷ 總 (男性、女性) 員工人數。

► 職缺內部替補率

	男	女	總計
遠傳電信	6%	5%	**11%**
全虹	0.93%	1.87%	**2.80%**

遠傳績效管理制度

遠傳依據各部門屬性，提供多面向與多維度的績效評估機制，包含目標設定，What (工作表現) 與 How (行為展現) 雙面向的評量面向，即時回饋與檢視作業，與多元回饋制度等。

每年年初，啟動全體員工年度績效目標及個人在職學習成長計劃目標之設定，並由主管檢視及確認後開始執行。目標設定項目中，推展由上而下左右連結的目標設定，要求由主管至個人的目標設定要可連結並與分層而下開展，並設有 Above and Beyond (超乎原目標新增) 的目標選項，讓主管與同仁在執行過程中，得以彈性反應新的工作目標任務，主管亦可隨時透過會議、一對 一對談等方式給予同仁即時回饋，視需要彈性敏捷進行績效評估。

除了即時回饋，遠傳於年中與年底會啟動正式的績效評核作業，評量面向包含 What (工作表現) 與 How (行為展現)，由同仁先進行各項目標及總體表現的自我評量，再由直屬主管給予評核回饋，並會經由各部門績效校準過程以完成檢視作業。2022 年符合年度績效評核資格之同仁，均已 100% 完成年度績效評核。

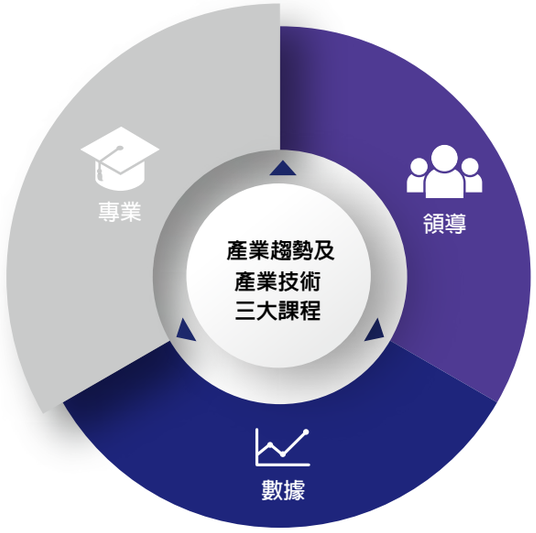
遠傳對於不同職務角色提供不同之多元回饋機制，針對主管職有部屬回饋調查，由人力資源部門提供不具名的問卷給所有同仁，同仁可以對於直屬主管的領導能力與管理行為，提供個人意見與感受，以不具名方式回饋直屬主管之領導力。公司承諾將根據員工的回饋內容，提供給受饋者的主管參考，以幫助主管更客觀瞭解受饋者管理職能的展現。2022 年所有遠傳帶人主管 (482 位)，均有參與並得到部屬回饋的反饋意見。而對於同仁的表現，主管可以透過績效管理系統中”獲取他人回饋 (Get Feedback)” 功能，邀請專案領導人、跨部門合作的主管或其他共事同仁給予其轄下同仁意見回饋，以多面向回饋方式，獲取更多方觀點的評核意見。

此外，針對前線門市人員，每季度會於全台直營、加盟門市進行門市神祕客訪查，每家門市一年內至少會被秘密訪查 2 次，藉此檢視門市整體服務滿意度並進行後續改善及訓練加強，以持續提升門市服務品質；門市人員除了個人績效制度外，亦有團體績效評估制度，以促進門市人員間互相合作，共同達成工作目標，團體績效結果亦會連結個人績效獎金。Call center 客服同仁也有委由外部公正單位進行多面向服務滿意度調查，藉由客戶的回饋瞭解同仁服務狀況以進行相關教育訓練，以提升電話客戶服務的品質及滿意度。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

4.2.2 成長培力

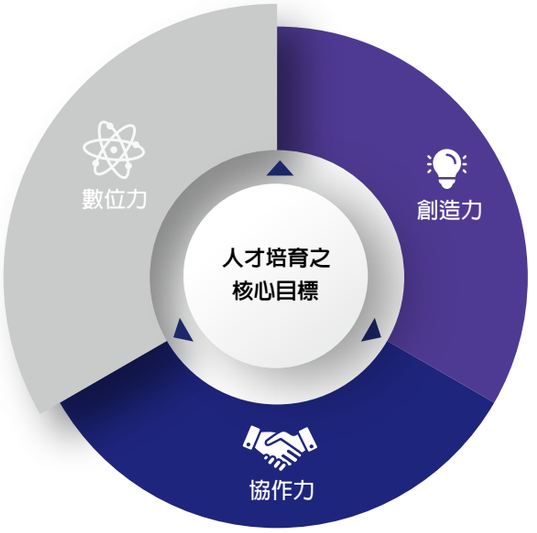
遠傳電信



遠傳電信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訓練發展旅程，承接遠傳三年數位轉型策略與人才培育方向，自 2019 年起持續以”大人物”為發展目標，每年定期檢視課程內容的全面性與合宜性以進行調整，確保與公司策略及營運目標緊密連結。

2022 年，以工作效能、產業趨勢及產業技術三大主軸，規劃領導 / 數據 / 專業三類型課程，強化管理 / 專業職能課程。2020 年起籌辦內部講師訓練並開設課程、開辦內部讀書會與技術沙龍以鼓勵跨團隊知識交流、建立組織學習氛圍，另也考量未來學習方式更趨向個人化、數位化需求，推出全平台學習資源，讓同仁能依據個人需求自主安排學習課程。2021 年更遴選 15 位同仁參與人工智慧學校近四個月的訓練課程，包含人工智慧學校經理人班、技術領袖班課程，所有課程於 2022 年完訓，完訓率達 100%，期透過此途徑引入外部最新知識，並培養內部人才。2022 年，遠傳電信員工平均受訓時數 47.5 小時，投入費用為 19,666,000 元，平均每人訓練費用為 3,662 元，因應數位轉型及疫情影響，此期間所設計及投入的學習內容更策略化、學習模式更數位化、學習資源更多元化，以為訓練數位化轉型奠定根基。

全虹



全虹以「善用數位科技及創新思維，成為企業夥伴在銷售、物流與售後服務」作為規劃人才培育之核心目標，打造具「數位力」、「創新力」、「協作力」之高智能團隊。全虹與各事業群的年度營運策略計畫，向各部門進行職能訪談與缺口分析，其具體規劃五大人才發展策略及六大訓練類別。2022 年內外訓共計舉辦 87 班次，總員工平均訓練時數為 19.7 小時，訓練投入總費用為 236,500 元。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

遠傳電信

策略主軸	目標	2022 年重點專案
培育管理與專業人才	培育數位轉型時代所需要的管理與專業人才	■ 提升體驗，優化 New Hire Journey 重新檢視新進人員需求與痛點，優化現有的新人報到作業、訓練學程與 Buddy 等作業制度，協助加速新進人員熟悉組織與文化。新進人員於 New Hire Journey 整體平均滿意度為 4.46 分，較前年提升 4%，2023 年也將延續此優化專案，持續檢視及設計符合新進人員於入職時的需求。 ■ 學習在我，提升自我學習與數位轉型成長力 因應學習個人化趨勢及疫情影響，提供全體同仁透過全平台學習資源進行個人學習規劃，內容包括個人軟實力、產業趨勢知識與專業技術能力。全年修課人次達 4,476 人次，課程平均滿意度為 4.45 分。此外，導入多元學習工具，如閱讀的數位圖書館、聆聽的 Podcast 微學習及團體學習的讀書會，更定期出刊學習發展月報，以協助同仁統籌運用資源及善用時間，提升自我並塑造學習之組織文化。 ■ 精益求精，持續推動主管訓練課程 為協助專業職人員晉升主管及新進主管勝任職務，設計轉型先備課程包含管理階層內稽內控觀念、授權、輔導、決策等主管必備知識能力，同時亦每年檢視學程成效及回饋，截至 2022 年已培訓六屆新晉或新進主管，累積 140 位主管完訓，平均滿意度達 4.8 分。此外，為鼓勵及了解女性主管於職場上的多元與差異，開辦了 2 場女性主管座談分享會，共 41 位主管參加，創造更多元、公平與共融的職場環境。

策略主軸	目標	2022 年重點專案
成為多元學習夥伴	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	■ 知識創造，內部講師成為訓練生力軍 1. 自 2021 年起，遠傳共培育 47 位內部講師，開課達 136 堂，包含工作效能類如簡報技巧、溝通協調、大人物相關產業趨勢介紹、VBA、RPA、Tableau 產業技術等相關課程，2022 年內部講師更透過「年度個人訓練計劃」完成 2,514 人次的訓練課程，課程滿意度獲得平均 4.7 分的好評回饋 2. 為於疫情影響之下維持門市的有效營運、解決客戶問題並提供客戶最佳銷售與服務，協助公司在銷售業務目標的拓展。2022 年首次由主管及職能需求關係人共同討論檢視後擬訂門市同仁所需對應的行為指標與職能能力，由內部講師擔任「加盟門市外撥銷售培訓計劃」課程講師，共開課 14 梯次，完成 430 人結訓，並獲得 97 分的課程滿意度，不僅培育同仁職能能力，也達成外撥成交 3,880 件的銷售成交機會，外撥完成率 91.8%，成功拓展組織業務銷售管道。 ■ 知識擴散，持續推動內外部教育訓練 延續三年策略數位轉型主軸，2022 年訓練包含持續強化工作效能、產業趨勢與產業技術三大面向。由內部講師搭配外部講師共同完成實體及線上課程共 66 門課、102 梯次及修課達 7,530 人次，平均滿意度為 4.63 分。 ■ 知識分享，鼓勵組創讀書會之共讀與分享文化 持續鼓勵同仁養成分享新知或新技術的習慣，連續二年由同仁自主組創讀書會，共累積成立 24 組，並將讀書會成果網站開放予全公司同仁參閱。
鼓勵創新與 技能盤點	以大人物為主軸 推動數位轉型與創新	■ 能力盤點，建置與分析職系數據資料 進行職能資料庫建置，為後續專業職能盤點及系統奠定模式基礎，亦規劃運用系統來建置及管理專業證照，以協助人員能力培育及數位轉型推動。 ■ 數據為王，持續開辦數據與軟體技能課程 為推動數位轉型，結合內外部講師培訓課程，辦理包含資料分析技能、資料分析與機器學習知識、雲端運算概念等共計 50 堂課，訓練完訓達 1,285 人次，課程包含 Tableau Desktop、數據分析、RPA、Splunk 等主題面向，透過實作與上機學習，協助同仁實際學習與運用，提升數位知識及技能。 ■ 創意創新，鼓勵突破框架開創更多的不同 為同仁辦理創意創新及問題分析解決課程，協助學員透過創新的設計思維方法，提升工作效率，2022 年創意創新與行銷類課程共開辦 10 堂課，197 人次完訓。

全虹

策略主軸	2022 年重點專案
主管管理暨數位思維人才訓	打造具「數位力」、「創新力」、「協作力」之高智能團隊，並延續近年中基層管理人才培育系列課程，持續打造未來關鍵人才領導技能。
智慧物流人才 學院培訓方案	為接軌 FEDC 營運模式，建立一套完整物流專業人才培訓體系，盤點各項物流專業技能，培養主管及同仁各級應具備技能，做足準備邁向智慧物流新藍圖。
門市通路人才訓	建立門市全同仁團隊合作，相互激勵之心態，打造最佳績效通路團隊氛圍，並提升各門市崗位職責認知，全面提升掌握客戶關係之能力，另針對副店長的職責功能，培養其門市經營管理能力。
維修優質服務訓	提升維修服務品質，培養同仁電話禮儀、應對能力，及塑造職場正能量氛圍，全面提升團隊適應力、認同度。
內部講師團培訓	為強化組織知識量能與傳承，塑造內部講師形象，萃取各部門專業技能等相關知識，開發內部講師專業課程，並辦理回訓研討會。

► 2022 年員工訓練類別統計

遠傳電信

六大訓練類別	說明	班次	訓練人次	訓練時數 (人時)
合規風險訓練	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	123	23,450	17,895
管理職能訓練	身為管理人員所需接受之管理職能訓練	2	977	2,455
特定角色訓練	新進人員、新任主管、內部講師或公司人才培育專案	18	1,285	2,028
專業職能訓練	因應數位轉型所需之工作效能、產業趨勢、產業技術、各職系專業能力相關課程	1,090	133,774	199,907
資訊暨科技安全	資通訊安全、社交安全、個人資料保護等	54	25,155	25,491
自我發展訓練	外部訓練與在職進修訓練	198	374	7,537
總計		**1,485**	**185,015**	**255,313**

全虹

六大訓練類別	說明	班次	訓練人次	訓練時數 (人時)
主管暨骨幹儲備管理人才	培養良性對話管理風格之團隊，以創造上下溝通正循環。	3	125	148
全員通識訓	將各部門隱性知識發展成公司各單位基礎專業課程，並由內講進行講授以達知識傳承之效	30	2,910	2,868
數位應用與IT專業訓	導入各領域數位應用與 IT 專業技能，培養各單位數位人才，為公司數位優化做好準備	3	12	60
物流營運協作訓	因應兩倉運作之整合，以關鍵人才外訓方式，培養工作流程再造與專案管理基礎技能，以促進協作流暢	7	14	93
直營通路經營訓	針對門市店長、副店、門市人員角色職責，規畫專屬培訓方案，提升崗位職責認知，打造最佳績效團隊	43	1,800	3,988
維修服務專業訓	強化維修基礎實務，以及維修銷售促進能力，發展維修服務工程師多元化技能，以拓展新服務版圖	1	58	58
總計		**87**	**4,919**	**7,215**

訓練時數：為正職人員 (含離職) 曾經參與訓練課程之時數統計

► 2022 年員工訓練投入金額

	單位	遠傳
員工訓練總金額	新台幣元	19,666,000
員工訓練總時數	小時	255,313
總員工數	人	5,370
員工平均訓練金額 註1	新台幣元	3,662.2
員工平均受訓時數 註2	小時	47.5

	單位	全虹
員工訓練總金額	新台幣元	236,500
員工訓練總時數	小時	7,214.5
總員工數	人	367
員工平均訓練金額 註1	新台幣元	644
員工平均受訓時數 註2	小時	19.7

註 1：員工平均訓練金額 = 員工訓練總金額 / 總員工數

註 2 ：員工平均受訓時數 = 員工訓練總時數 / 總員工數

► 2022 年受訓員工人數、時數及性別分布

遠傳電信

性別	女性		男性		總計	
職級	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數
一般員工	2,469	52	2,409	45	4,878	49
基層主管	40	46	100	40	140	41
中階主管	102	34	204	35	306	35
高階主管	18	17	28	10	46	13
總計	2,629	51	2,741	44	5,370	47.5

全虹

性別	女性		男性		總計	
職級	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數
一般員工	212	23.3	102	10.4	314	19.1
基層主管	16	40.4	17	21.9	33	30.9
中階主管	7	15.9	11	12.5	18	13.8
高階主管	0	0	2	3	2	3
總計	235	24.1	132	11.8	367	19.7

註：受訓時數：為正職人員 (含離職) 曾經參與訓練課程之時數統計。

註：以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工。

4.3 人權管理

人權政策

遠傳制定有「人權承諾與政策」，致力維護基本人權，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；此承諾適用範疇包括遠傳(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。遠傳每二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2023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。

► **人權盡職調查流程**

人權議題風險鑑別	人權議題風險排序	管理與風險緩解措施	政策檢視與調整	資訊公開揭露
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	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	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	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	每二年重新檢視，並公開揭露盡職調查結果

人權盡職調查結果

根據鑑別結果，遠傳員工主要高風險人權議題包括人身自由與安全、隱私權保護及家庭生活權；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、人身自由與安全；社區居民則包括人身自由與安全、自主權。針對這些議題皆已建立相關管理措施以減緩相關衝擊。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。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

4.4 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	2022 年溝通內容
神燈會議	每季召開會議，2022 年共召開 5 次神燈會議，會議內容包括公司營利概況、未來拓展計畫、辦公環境改善及相關勞資關係議題之討論。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	每季召開會議，必要時得召開臨時會議。2022 年共召開 9 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	2022 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。 員工大會是由總經理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。
主管溝通會議	遠傳會不定期舉辦對帶人主管的溝通會議。由總經理與人資長分享公司的營運成果、新年度的策略方向與人資相關的議題 (如績效管理、目標設定或組織異動等)。與會主管也可以當場提出問題，由總經理與人資長直接給予回覆。
各部門與子公司的溝通會議	總經理會參與各部門與子公司所舉辦的員工溝通會議，2022 年參加超過 20 場以上，讓部門與子公司同仁有機會直接與總經理互動。
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	遠傳體現關懷之核心價值，傾聽員工心聲，2022 年進行 2 次 eNPS 員工淨推薦指數調查，H2 共發出 5,236 份問卷，4,436 人填答，填答率 85%。除員工淨值推薦調查外，管理團隊另擬定 27 題選擇題與 8 題開放題進行滿意度調查，並將 27 題分為 Purpose、Job satisfaction、Happiness、Stress 四大面向，希望更了解同仁實際在工作環境中的狀況並給予協助。 2022 年 eNPS 調查同仁回饋的數量共 2,356 筆，全數都已完成改善。改善的事項分為 6 大類別，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。

遠傳電信

溝通管道	2022 年溝通內容
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。 ■ 2022 年「同仁建議」的反應意見共 61 件，事由聚焦於行政設施、產品建議、薪酬福利、安全健康等類型，均已在網站上公開回應處理 ■ 2022 年「申訴信箱」的員工個案共 10 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 2022 年 12 月 31 日前皆已結案

全虹

溝通管道	2022 年溝通內容
年度員工互動大會	2022 年度分別在年初、年中、年終三個時期，共舉辦三大梯次員工互動大會，皆由總經理主持。年初著重在激勵與期望，分享 2022 年度新的策略方針，以及獎勵績優員工；年中著重在溝通與傾聽，2022 年度總經理偕同主管依部門別分別進行 6 場與同仁面對面溝通之雙向會議，充分瞭解員工的需求及問題，並提出後續改善配套措施；年終著重在回應與共享，分享 2022 年度經營成果之喜悅，凝聚全員共識，彼此感受共好。
職工福利委員會	每季召開會議，2022 年共召開四次會議，主要目的為促進福利改善與組織和諧。2022 年規劃旅行社員旅補助項目網站平台，提供同仁在疫情期間員旅補助使用之替代方案，以及為響應運動企業文化塑造，進行保齡球競賽活動執行與獎勵之規畫。
全虹電子期刊	每季出刊，2022 年共計出刊 4 次。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，增進組織學習與分享。
「我有話要說」申訴信箱	同仁向相關權責單位反應或主管溝通若無具體結果，可利用申訴信箱反應，尋求協助。2022 年未接獲任何申訴案件，且未發現違反勞動與人權相關法規之情形。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

4.5 員工健康與職場安全

遠傳電信

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，2022 年共辦理各類職業安全衛生教育訓練共 164 場、12,424 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；於 2022 獲得中華民國工業安全衛生協會頒發，無災害工時績優事業單位「金獎」。

遠傳電信「職業安全衛生政策」，經董事會授權，總經理核可。

遵守法令及相關要求
遵循職業安全衛生相關法令及國際標準或規範，並定期檢視符合程度，以達職業安全衛生法令與利害相關者之要求，預防職業災害發生。

全員參與及落實執行
邀請工作者及勞工代表參與職業安全衛生委員會，共同制定職業安全衛生政策，參與相關職業安全衛生運作，落實目標執行及風險管理，以達到全員參與之目的。

持續改善系統之績效
承諾持續改善職業安全衛生管理系統績效，塑造職安衛文化以達到企業永續經營目標。

提供安全的工作環境
實施危害鑑別及風險評估，制定優先執行項目、行動計劃及量化目標，並定期追蹤相關指標，落實管理，持續推動並維護安全衛生的工作環境。

風險管理及健康促進
強化員工風險控制、防止與工作有關的傷害與疾病，辦理建康促進活動，倡導職業預防醫學概念，提升員工職業安全與健康意識。

遠傳建立符合 ISO 45001 管理系統，使其適用於公司整體營運，包括公司之所有員工、約聘員工或任何在公司監管下之工作者，並嚴格遵守法令規定及預防職業災害發生、實施危害鑑別及風險評估，規劃優先改善執行項目與行動措施，同時強化員工風險控制、防止與工作有關的傷害與疾病，辦理建康促進活動，以持續推動並維護安全衛生的工作環境。

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

營造健康職場環境

遠傳電信積極推動員工運動風氣，實現關懷員工之企業社會責任，致力於打造「樂活健康職場」，於 2022 年獲得教育部體育署「運動企業認證」有效期至 2025 年。內湖辦公室、板橋辦公室、台中辦公室、高雄辦公室持續獲衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證」及「健康啟動標章」；相關健康促進活動如下：

活動名稱	活動內容
「享瘦人生減重競賽活動」	2018 年起連續四年辦理，2022 年完成參賽人數 420 人，共減重 949 公斤，並提供獎品計新台幣 15 萬元予優勝者；活動累計 2,870 人完成賽事，共減重 5,237 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 8 萬元，2022 年度共計舉辦 446 次社團活動，共計 5,109 人次參加。
APP 計步運動比賽	關懷同仁健，鼓勵員工養成規律運動習慣，達到放鬆身心外，並可增加抵抗力；2022 年舉辦計步比賽，共計 1157 位報名，共計 278,930,646 步，約 139,465 公里，約繞台灣 122 圈
「健康促進線上課程」	因應新冠肺炎防疫，除宣導員工正確防疫知識外，並動提供員工線上運動、營養、心理等身心靈健康線上課程，2022 年共舉辦 42 堂課，計 3,464 人次參加。
舉辦體適能活動	響應政府政策並配合勞動部推動「職場健康週」活動、促進員工了解其身體活動量之情況，2022 年教育部體育署委託「科技體適能專案辦公室」理治體適能活動，內湖辦公室共 90 人報名參加，活動內容包含：量測身體組成 (身高、體重、腰臀圍比)、肌力及肌耐力、柔軟度與心肺耐力，使員工了解自身狀況並增加健康運動概念，以達到健康促進之效果。
「樂活防疫」健康動一動	因應新冠肺炎防疫，於「健康安全網頁」發布營養及運動教學影片，向同仁宣導提升自身免疫力之運動營養知識，2022 年點閱率約 1,800 人次。
捐血活動	受新冠肺炎疫情影響，全台血庫告急，舉辦捐血活動，2022 年共捐出 79,250 cc。
辦公場域設置按摩室	聘請 16 位視障按摩師免費提供員工按摩服務以紓緩工作壓力與骨骼肌肉放鬆，一年共服務約 11,727 人次。

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，於 2018 年導入「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」，2019 年透過外部獨立驗證單位「英國標準協會」(BSI) 實際對本公司組織進行 ISO 45001 標準進行實地查核，通過各項查核標準，獲頒國際「ISO 45001：2018 及 CNS 15506：2011（TOSHMS）職業安全衛生管理系統標準驗證」證書 (有效期限至 2025 年 1 月 24 日)，且於 2022 年經 BSI 驗證查核，其稽核目標已達成，認為 ISO 45001 管理系體持續有效實現運行，予以通過續評。

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 243 點工作環境，就須改善事項進行追蹤，改善率達 100%。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，遠傳訂有承攬商職業安全衛生相關規定，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。2022 年未接獲通報任何承攬商工安事件。

► 遠傳電信 2022 年職安衛績效

	2021	2022
職業傷害所造成的死亡數量	0	0
職業傷害所造成的死亡率 註1	0	0
嚴重的職業傷害數量	0	0
嚴重的職業傷害率 註2 (排除死亡人數)	0	0
可記錄之職業傷害數量	1	2
可記錄之職業傷害率 註3	0.018	0.037
工作時數	11,023,488	10,776,936

註 1：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 x 200,000
註 2：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 x 200,000
註 3：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 x 200,000

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 2022 年辦理各類職業安全衛生課程 35 場，共 1255 人次參加。全虹定期於重要據點辦理消防演習訓練，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。

訓練課程	堂數	總人次
員工紓壓課程	6	148
員工關懷與協助課程	5	109
AED 與 CPR 急救訓練	5	143
職安衛相關教育訓練	19	855

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

4.6 產業基礎建設

4.6.1 通訊基礎建設與品質

為提升客戶滿意度，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。

因應 5G 涵蓋率提升， 2021 年遠傳開始進行 5G 獨立組網 (SA) 核心網路 (5GC) 功能實驗及驗證測試，至 2022 年總計完成全台 11,200 座 NR 3.5G 基地台建設，擴大 5G 服務涵蓋率 97%。2022 年遠傳持續維持網路穩定，不因下載內容之不同而提供不同之下載速度，無重大服務中斷情事及造成財務損失，系統平均中斷頻率 [註1] 為 0.4%，客戶平均中斷影響時間 [註2] 為 0.0222 小時，整體網路可用性達 99.92%，較前一年度提升 0.04%。如遇服務中斷，會視影響客戶狀況決定是否啟動營運持續計畫 (Business Continuity Plan, BCP)，啟動緊急應變處理，整合公司決策階層、網路部門、客服、公關及財務部門共同評估事件的風險及可能的損失。

專案名稱	專案內容	專案社會 / 環境 / 商業效益 KPI
5G	• 至 2022 年底總計完成全台 11,200 座 NR 3.5G 基站建設	• 擴大 5G 服務涵蓋率近 97%，用戶平均下載速度 316.32Mbps。 • 根據 OPENSIGNAL 分別於 2022 年 9 月、12 月公布的最新「5G 全球行動網路體驗報告」、「台灣行動網路體驗報告」，遠傳的「5G 可用率」(代表 5G 用戶連接到 5G 服務的時間百分比) 為全球第 2、全台第 1。[註3]
4G	• 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 • 完成 4 處核心交換機房數據交換設備容量擴充，新增 240G 處理能力滿足用戶行動上網需求 • 透過 4 頻載波聚合技術提升網路速度，2022 年新建 700/1800/2100/2600 頻段基地台共 792 站	• 用戶平均下載速度達 82.2Mbps，提升幅度達 125% [註4] • 全區 4G 接取成功率穩定達到 99.95% 以上效能水準 • 4G 訊號遍及全台 368 個鄉鎮，人口涵蓋率達 99.8%
語音通訊	• 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	• 全區語音斷話率 (Dropped Call Rate, DCR) 穩定維持於 0.16%
通訊不良 / 偏鄉地區	• 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 • 運用自行開發的客戶體驗管理系統 (Customer Experience Management，CEM) 進行數據分析，提升網路服務品質 • 針對偏遠地區持續調整頻譜資源，提升 4G 及 5G 訊號涵蓋改善通訊品質	• 完成超過 740 個離島、偏鄉村里的 4G 建設 • 2022 年 5 月 NCC 核准遠傳電信 2.6GHz(25MHz) 與亞太電信 700MHz(上下行合計 10MHz) 頻譜交換案，遠傳運用連續 15MHz 頻寬優勢和低頻特性，展開 700MHz 頻譜擴充及優化工程，室內網速平均提升 22%、室外網速平均提升 10%；網路用量尖峰時數下降 15%，提升用戶的網路體驗，獲得用戶的正面反饋。 • 達成 98% 偏遠地區 4G 訊號涵蓋率

註 1：系統平均中斷頻率 = 服務中斷用戶數 / 用戶總數
註 2：客戶平均中斷影響時間 = 總服務中斷時長 / 受影響用戶數
註 3：資料來自 Opensignal 台灣行動網路報告
註 4：資料來自 Speedtest award Q3—Q4 2022

4.6.2 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，持續投入資源普及電信服務，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，預計 2023 年達成超過 98% 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：

- 遠傳「加山計劃」：山區訊號容易受地型阻隔、天候不良等因素干擾，良好通訊與位置資訊成為山區救援關鍵。自2015年起，遠傳即「自主」加山計畫，優化台灣百岳及熱門登山步道通訊品質，設立近900面的通訊告示牌，除提供山友登山通訊服務，更重要是讓山友在急難發生時，能利用手機回報里程位置，有效對外求援，同時也能幫助政府山區的救援行動。2022年5月遠傳攜手新北市政府觀光旅遊局，針對鄰近新北市捷運站的熱門親子登山步道「微笑山線」，進行網路訊號量測優化，串聯樹林、鶯歌、三峽、土城、中和、新店、石碇、深坑、汐止到平溪等地區，共8條登山步道，沿途設置共87處可通訊告示牌。



- 行政院「開放山林」政策：積極配合NCC指導，聯繫協調林務局、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2022年底已完成水漾森林、七卡山莊、里龍山步道、塔山、太加縱走山徑加羅湖、瑞穗林道、司馬庫斯及笠頂山等山屋、山徑行動通信訊號改善。



偏鄉地區建設投入

重點 KPI	2018	2019	2020	2021	2022
偏鄉基礎建設投入金額 (單位：新台幣仟元)[註]	31,000	48,000	66,000	168,200	232,000
偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率	96%	96.5%	96.7%	97.3%	98%
強化防救災行動通訊基礎建設 (單位：站)	16	34	14	13	26
普及偏鄉寬頻接取行動基地台基礎建設 (單位：站)	12	14	6	45	54
電信服務普及投入金額 (單位：新台幣仟元)[註]	132,304	186,000	66,359	31,600	34,600

註：更正 2021 企業永續報告書數據

4.7 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。

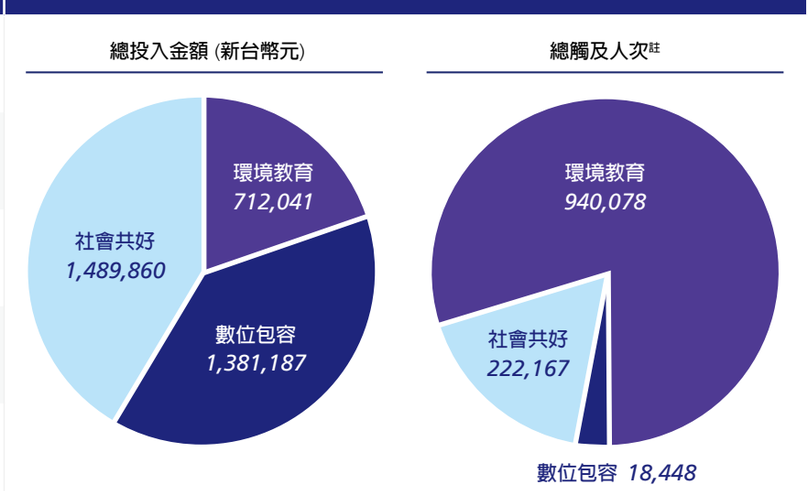
特殊消費族群	方案名稱	方案內容
外籍旅客 (桃園機場限定)	外籍旅客上網卡	提供計日型上網服務，4G 無限上網，只要 300 元起。
身心障礙者	溫暖方案	提供身心障礙 / 低、中低收入族群較市面行情更優惠的方案，除了 499 單門號 /599 綁手機 4G 全速上網吃到飽、另有 299 單門號 / 綁手機 輕量上網案，優惠前 6 個月吃到飽，供各種使用習慣之用戶申辦。
60 歲以上年長者	長青方案	針對通話比上網需求高的 60 歲以上長青族群，提供超值月租 149/199 方案，除了可輕量上網，每月贈送網內、網外各 20 分鐘的通話分鐘數。
外籍移工	外籍移工 IF 易付卡	提供來台移工新申辦免費 SIM 卡及 16 天上網服務。計日型上網服務 30 天 $499 元起。

► **2022 年度公益關懷專案投入整體價值計畫**

單位：新台幣元

資源投入類型	2019	2020	2021	2022
公益專案直接投入金額	5,393,246	5,710,537	2,531,955	674,657
員工志願投入工時之金額換算	14,417,265	18,584,404	912,282	2,101,329
實物捐贈之價值換算	1,254,331	7,392,436	1,621,184	2,908,431
其他人事與行政費用	4,566,000	3,527,805	3,563,937	4,016,250
合計	21,051,121	35,215,182	8,636,463	9,607,917

公益專案投入類型



註：總觸及人次包含志工人次及媒體觸及人次，包含互動性觸及數

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

4.7.1 環境教育

遠傳自 2015 年起即以「寶衛地球 讓愛遠傳」專案作為環境永續發展主軸，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」為環境永續三大行動核心，回應 UN SDGs 優質教育 (SDG 4) 及氣候行動 (SDG 13) 目標。

專案名稱	專案內容	專案社會 / 環境 / 商業效益 KPI
遠傳永續零剩食系列活動 13 氣候行動	為提升員工及大眾減碳意識，遠傳在 10 月 16 日世界糧食日 (World Food Day) 前後，分別舉辦零剩食挑戰、員工餐廳蔬食周、與荒野保護協會合作舉辦「餐桌上的氣候變遷」講座、並到宜蘭舉辦深度農事體驗，希望能讓員工及大眾從日常開始減少食物浪費，進而為減碳盡一份心力。	• 參與員工：117 • 遠傳粉絲團零剩食挑戰參與民眾：376 人 • 社群宣傳達 10,021 次
遠傳氣候變遷與節能減碳課程 4 優質教育	呼應淨零排放國際趨勢，遠傳智慧能源管理系統(EMS)投入「班班有冷氣」專案，致力於推動環境教育，為使節能減碳觀念深入校園，攜手「台灣青年氣候聯盟 (Taiwan Youth Climate Coalition, TWYCC)」推出「遠傳氣候變遷與節能減碳課程」，雙方歷經多次討論後完成教材，走入新北市新店區中正國小、深坑區深坑國小，將氣候變遷與日常減碳的觀念，用生動有趣的方式傳遞給學童。 	• 入校推廣 10 堂課 • 觸及國小師生：350 人次
關燈一小時 13 氣候行動	遠傳 2022 年首度響應由世界自然基金會 (WWF) 發起的「關燈一小時」(Earth Hour) 活動，在 3 月 26 日晚上 8 點半起，與全台超過 400 個政府機關、企業共同串連，包括遠傳台北、台中、高雄等七個辦公大樓、290 家門市的辦公區域關燈一小時，共計關上約 35,000 盞燈，總經理井琪也拍攝影片，號召各界響應「關燈一小時」活動。 	• 關閉 7 棟辦公大樓及 290 家直營門市辦公區域燈光 • 參與員工共 1,543 位 • 觸及人次達 4,798 人次
二手彩妝募集活動 13 氣候行動	與專為弱勢婦女服務的「她渴望 (SheAspire) 協會」合作，募集二手彩妝及保養品，提供給特殊境遇、家庭經濟困難、婚後就沒機會化妝的母親們，延長物命之餘，也讓弱勢婦女們再現美麗風華，有更多前進的勇氣與力量。	• 總計募得 1,404 份彩妝品 • 估算 281 位同仁參與 (計算一位同仁捐 5 份) • 預計可幫助 140 位婦女

4.7.2 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，透過核心業務能力， 提升台灣整體兒少教育品質及持續改善社會不平等，以呼應聯合國永續發展目標：優質教育 (SDG 4) 及減少不平等 (SDG10)。

專案名稱	專案內容介紹	專案社會 / 環境 / 商業效益 KPI
科普教育與知識共享 4 優質教育 10 減少不平等	■ 國際綠色智慧交通論壇 - 建構智慧基礎建設 邁向 淨零永續發展 資通訊技術是實現淨零的重要工具，結合人工智慧 (AI) 和物聯網 (IoT)，可推動綠色運輸、打造智慧城市，故邀請產官學專家，以協助國家實現淨零政策目標。  	• 民眾參與，共觸及 587 人次
	■ 數位科技教學 • 國小多元學習活動 - 創新數位營」線上公益教學服務：持續與台師大、亞東科技大學合作，一起執行國小公益教學計畫，透過線上直播，從實作認識 5G / AI / IoT / Big Data；觸及雙北、桃園、新竹、台中、彰化、雲林、嘉義、高雄、屏東、花蓮國小共 9 梯次 (每梯次 2 天)。 • 製作 AI 數位課程共 2 門，提供產學單位學習，主題為 AI / IoT 運用於智慧家庭。 •「B5G, 6G and 低軌衛星」演講：前進大專院校普及 5G 相關知識。	• 國小老師、外部講師、助教、學生、家長代表等共 212 人次

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

4.7.2 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，透過核心業務能力， 提升台灣整體兒少教育品質及持續改善社會不平等，以呼應聯合國永續發展目標：優質教育 (SDG 4) 及減少不平等 (SDG10)。

專案類別	專案內容介紹	專案社會 / 環境 / 商業效益 KPI
偏鄉數位教育及數位公益投入	friDay 影音公益專案 friDay 影音與血液病學會合作推動從影劇中認識白血病公益專案，協助宣傳曝光，喚醒民眾提早警覺與治療。	• 觸及潛在客戶數達 7,200 人次
	Teach for Taiwan 贊助通訊服務 & 停課不停學網路支持計畫 遠傳提供偏鄉教育所需之通訊服務，包括 22 個門號費用減免等，2015 年起已間接影響 6,000 位以上偏鄉學童。	• 支持 22 位 TFT 後勤團隊行政之通訊費用 • 超過 50 個偏鄉家庭於疫情期間，有網路資源持續學習 • 贊助通訊服務之受益達 5,727 人
	公益科普書籍編製 2022 年持續參與教育部「偏鄉數位應用推動計畫」及「科技輔助自主學習計畫」。編製公益書「AI 農 安心農」，以科技農為例，協助國中小、偏鄉及一般民眾認識科技如何協助把食安議題，並贈送至數位機會中心及偏鄉國中、小學。	• 共捐贈 965 本公益書至教育部提供的 110 個偏鄉數位學習中心及 42 所國中小學校
數位包容公益服務	行動語音公益捐款 • 遠傳電持續提供各基金會及協會透過手機 e 指捐款的方式，為社福團體增加更多的善款。	• 透過手機捐款共計 692 位捐款者 • 累計募得 351,700 元

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

4.7.3 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、藝文平權等，以回應聯合國永續發展目標：消除貧窮 (SDG 1)、健康與福祉 (SDG 3) 及減少不平等 (SDG10)。

專案類別	專案內容介紹	專案社會 / 環境效益 KPI
健康照護	遠距診療 健康遠傳 遠傳提供雲端服務模式之遠距診療平台，不僅藉由 5G 低延遲傳輸打造跨科別即時多方會診，翻轉偏鄉醫療不平等，更因應疫情協助醫療院所迅速開辦視訊門診服務，以因應疫後新常態之下的醫療與健康照護模式轉型。2022 年並進一步擴大遠距醫療應用範圍到救護車上，打造「5G 緊急救護」的醫療創新應用，提升急救成功率及個案存活率。 	• 協助 27,529 人次 (含視訊門診：21,122 人次、偏鄉遠距會診：6407 人次) • 總計觸及 39,351 人次
	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，提供適時關懷與提醒就診之功能。	• 關懷自殺防治對象共 692 位、發出 1,266 則關懷簡訊

專案類別	專案內容介紹	專案社會 / 環境效益 KPI
社會共融	**獨居老人關懷方案** 關懷屏東縣內獨居老人，並透過遠傳電信所提供的 TCL 成人手錶來讓有符合低收及獨居的個案可以完全免費使用，在縣內也吸引了許多善心人士的加入，讓愛發散出去。	• 觸及 5,280 位長者
	食物銀行冷凍庫建置 遠傳號召供應商組成「攜手永續先鋒隊」已連續三年，2022 年共邀請 15 家供應商協助台灣食物銀行聯合會於花蓮站食物銀行據點建置冷凍儲藏，讓花東部落、教會、學校、協會等機構能得到更多的幫助，預計 30 所偏鄉國中小和原鄉部落受惠，援助總計約 6,000 人次。	• 遠傳員工、供應商共 19 人 • 12 月受惠民眾約 1,338 人次
	聽障共創計畫及寶寶劇場推廣 遠傳發揮資通訊核心技術優勢，藉由簡訊推播、「遠傳心生活 App」等多元管道協助推廣，並提供總公司一樓空間作為表演場地，鼓勵用戶、員工一起參與優質藝文活動《我們在安靜中跳舞》、《寶寶音浪》，落實藝文平權。  	• 《我們在安靜中跳舞》觀眾人次：718 人次 • 《寶寶音浪》觀眾人次：241 人次
	全虹『膜』術師 全虹透過專業包膜技術傳承，幫助芥菜種會弱勢失業青少年，學習一技之長，發掘潛能，建立自信，以善盡企業社會責任。	• 辦理 2 場訓練活動 • 觸及 51 人次

專案類別	專案內容介紹	專案社會 / 環境效益 KPI
1 消除貧窮 守護兒少	**遠傳心公益** 包含「益起集愛 讓愛遠傳」、「愛心捐」、「愛心贈」、「愛心購」，為各類型公益單位提供合適的資源捐助，串連供應商、消費者、員工等利害關係人一同援助社福團體，2022 年益起集愛讓愛遠傳專案協助忠義基金會募集失依兒少醫療經費，共計募得 **115** 萬，幫助 **1,971** 人次 	• 捐款人數共 2,428 人次 • 受益人數達 1,971 人次 • 募得 1,448,681 元款項 • 觸及人數為 128,557 人次
	臺東瑞源國小射箭隊運動贊助計畫 遠傳贊助臺東縣鹿野鄉瑞源國民小學射箭隊比賽弓身、弓臂、專業運動服裝以及瞄準器等消耗性器材，讓學童在競技場上能無後顧之憂，在射箭競賽中展現實力，再創佳績。 	• 支持射箭隊隊員：16 位 (含學生 15 名 + 教練 1 名)
	Teach for Taiwan 為台灣而教偏鄉計畫 • 筆友計畫：與花蓮偏鄉小學合作筆友計畫，由遠傳員工擔任志工，與國小學童擔任筆友，藉由書信往來，讓孩子們練習寫字，也拓展孩子們對家鄉外的想像。 • 職涯分享日：遠傳志工前往花蓮偏鄉小學，舉辦職涯分享日，藉由闖關活動分享成長過程及職涯發展歷程，開創偏鄉學子對未來職涯的想像。  	• 參與學生人數：37 位 • 參與員工人數：19 位 • 持續 7 個月書信往返 • 社群觸及人數：4,071 人次
	2022「 Yes, I Can. 青年就業培力 」專案 由全虹與公益團體芥菜種會共同合作舉辦「全虹膜術師」培訓課程，由全虹兩位優秀之專業包膜講師帶領下，分別在台南與高雄開設兩梯次課程，每梯次共展開四天密集專業包膜技術訓練課程，全虹提供每位學員所有包膜材料，進行實作演練，幫助弱勢失業青少年，學習一技之長，發掘潛能，建立自信，以善盡企業社會責任。	• 培訓規劃期間包含講師共有 6 位志工投入 • 兩梯次學員共計有 20 人參與

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄



附錄

ESG數據彙整表格
GRI索引表
SASB索引表
TCFD索引表
確信項目彙整表
確信聲明書

ESG 數據彙整表格

環境面

溫室氣體排放盤查[註] - 遠傳電信　單位：公噸 CO2e							
ISO 14064-1		GHG Protocol				排放量	占比	排放量計算方法與排除情況
第 1 類	直接排放與移除	範疇一	直接排放與移除			4,667.630	0.71%	• 活動數據 x 排放因子 x GWP 值
第 2 類	外購能源之間接溫室氣體排放	範疇二	外購能源之間接溫室氣體排放			286,818.203	43.72%	• 使用電度 x 排放因子
第 3 類	來自運輸之間接溫室氣體	範疇三	間接排放	類別 4	上游運輸與倉儲	868.086	0.13%	涵蓋範圍：門市商品由總倉運送至直營門市 • 計算方式：公司對上游運輸和倉儲進行了詳細分析，包括從供應商處收到產品的運輸距離、運輸方式及運送重量，並根據每個供應鏈環節的運輸距離及運送重量進行排放量計算
				類別 6	使用企業外的交通工具出差	449.025	0.07%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：依據差旅報帳系統取得員工差勤中使用的交通工具 (包含：計程車、高鐵、汽車、飛機及火車等交通工具) 與里程。並根據這些數據和對應的碳排放係數，計算出差活動的溫室氣體排放量。
				類別 7	員工通勤	4,014.099	0.61%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：依據交通部 - 民眾日常使用運具狀況調查統計表進行全體員工通勤工具與里程推估。根據這些數據和對應的排放係數，計算員工通勤產生的溫室氣體排放量
				類別 9	下游之運輸與倉儲	1,310.400	0.20%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：公司評估了產品下游運輸和倉儲的碳足跡，包括運送給客戶端的貨物距離和運輸方式。並依據這些數據計算下游運輸和倉儲活動的溫室氣體排放量
第 4 類	使用產品之間接溫室氣體排放			類別 1	外購產品與服務	187,114.047	28.52%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：依據當年度所有採購商品和服務的經濟價值數據，並將其乘以相關的二級（例如，行業平均）排放因子（例如，商品單位貨幣價值的平均排放量），計算產生的二氧化碳排放
				類別 2	資本財	50,680.536	7.73%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：依據當年度所有採購資本財的經濟價值數據，並將其乘以相關的二級（例如，行業平均）排放因子（例如，資本財單位貨幣價值的平均排放量），計算產生的二氧化碳排放
				類別 3	上游之燃料與能源活動	49,972.296	7.62%	涵蓋範圍：全部 計算公式：公司評估了從上游燃料和能源供應活動引起的碳足跡，包括電力、汽油、柴油的採購 • 並依據這些數據計算上游燃料與能源活動的溫室氣體排放量

溫室氣體排放盤查[註] - 遠傳電信　單位：公噸 CO2e								
ISO 14064-1		GHG Protocol				排放量	占比	排放量計算方法與排除情況
第 4 類	使用產品之間接溫室氣體排放	範疇三	間接排放	類別 5	運營產生之廢棄物	73.760	0.01%	涵蓋範圍：全部 計算方式：公司對所有營運 / 營業場所中產生的廢棄物進行分類。 • 對於每個廢棄物類別，公司記錄廢棄物的產生量、處理方式、運送距離和相關的排放因子，並用於計算運營產生的溫室氣體排放量
				類別 8	企業所租用之場域與資產	2.447	0.0004%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：公司記錄及計算所有於營運 / 營業場所租用資產的冷媒逸散量，包括租賃公務車及辦公室租賃飲水機等。依據這些數據用計算租用資產的溫室氣體排放量
第 5 類	與使用產品有關之間接溫室氣體排放			類別 10	銷售給下游半成品後續加工	-	0%	• 不適用
				類別 11	產品的使用階段	47,085.539	7.18%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：公司參考外部研究報告內容，了解產品在使用階段的能源消耗和使用情況。依據使用相關數據和排放因子，計算產品在使用階段引起的溫室氣體排放量
				類別 12	產品最終階段之處理	19.372	0.003%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：公司參考外部研究報告內容及環保署廢棄物統計報告，了解產品在結束使用後的處理方式，包括回收和再利用、焚化或填埋等。根據處理方式和相關排放因子，計算產品最終階段處理引起的溫室氣體排放量
				類別 13	企業出租予他方的資產	16,055.343	2.45%	涵蓋範圍：全部 計算方式：公司記錄出租予他方的資產 (如：機房照明與空調) 的使用情況。 • 根據出租資產的使用數據、相關排放因子和出租時間，計算出租予他方的資產所引起的溫室氣體排放量
				類別 14	授權與加盟	6,919.378	1.05%	涵蓋範圍：全部 • 計算方式：公司以直營門市類別一及類別二的平均單店溫室氣體排放量乘上加盟門市店數估算出加盟門市的溫室氣體排放量
				類別 15	投資	0	0%	• 不適用，遠傳所有合併報表子公司已完成溫室氣體盤查，相關排放數值已併入第一類直接排放及第二類間接電力排放
第 6 類	其他來源之溫室氣體排放					0	0%	

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

四年度溫室氣體排放		2019 年成效	2020 年成效	2021 年成效	2022 年成效
溫室氣體排放統計 註1					
直接溫室氣體排放（範疇一）	溫室氣體 CO2e 排放量（公噸 / 年）	6,067.89	4,859.12	10,652.13	4,667.63
間接溫室氣體排放（範疇二）	溫室氣體 CO2e 排放量（公噸 / 年）	244,332.43	245,621.92	273,251.07	286,818.20
溫室氣體 CO2e 統計	排放總量（公噸 / 年）	250,400.32	250,481.04	283,903.20	291,485.83
	排放密集度（公斤 / 有效客戶數）	35.30	35.43	40.23	40.80
外部溫室氣體排放（範疇三）	溫室氣體 CO2e 排放量（公噸 / 年）	421.967.36	412,874.12	437,722.69	364,564.33
四年度能源耗用統計					
直接能源耗用	汽油 (千公升 / 年)	444.36	414.35	381.73	373.85
	千度 (MWh)	4,031.18	3,758.96	3,463.00	3,391.55
	柴油 (千公升 / 年)	47.75	37.27	55.01	46.18
	千度 (MWh)	466.54	364.08	537.45	451.19
間接能源耗用	總用電量 (千度)	517,523.52	546,462.37	615,001.45	636,181.78
非再生能源總耗用	總用電量 (千度)	522,021.23	550,585.40	619,001.90	640,024.52
再生能源總耗用	總用電量 (千度)	290.58	692.09	995.33	3,183.24
能源總耗用	千度（MWh）	522,311.81	551,277.49	619,997.23	643,207.76
	能源密集度 (度 / 有效客戶數)	73.64	77.98	87.85	90.02

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

四年度廢棄物處理 註2		2019 年成效	2020 年成效	2021 年成效	2022 年成效
一般廢棄物					
產生量	公噸	356.78	338.54	329.81	279.02
焚化處理總量 註3	公噸	230.84	235.11	215.28	175.49
掩埋量	公噸	0	0	0	0
有害廢棄物					
產生量 註4	公噸	260.23	421.29	434.62	704.95
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	260.23（100%）	421.29（100%）	434.62（100%）	704.95（100%）
用水量 註4					
用水量	百萬立方公尺	0.2719	0.2694	0.2580	0.2423

註 1. 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
註 2. 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
註 3. 焚化廠皆設有廢熱回收發電裝置
註 4. 2022 年基地台鉛蓄電池屆齡汰換，導致有害廢棄物數量增加，但一般廢棄物持續下降
註 5. 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

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

社會面

近四年度員工人數（單位：人）	2019 年底	2020 年底	2021 年底	2022 年底
正式員工 [註1]	6,183	6,026	5,836	5,618
男	2,991	2,898	2,867	2,793
女	3,192	3,128	2,969	2,825
兼職員工 [註2]	0	0	0	0
男	0	0	0	0
女	0	0	0	0
約聘員工	57	73	98	119
男	39	47	65	80
女	18	26	33	39
身心障礙人士雇用 (比例)	60 (1.03%)	43 (0.7%)	49 (0.8%)	40 (0.7%)
女性主管占所有主管的比例 (比例)	32%	32%	33%	34%

註 1. 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
註 2. 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

員工訓練投入金額	2019 年		2020 年		2021 年		2022 年	
	遠傳	全虹	遠傳	全虹	遠傳	全虹	遠傳	全虹
員工訓練總金額 (新台幣元)	24,971,847	1,577,661	19,696,832	2,243,011	14,475,000	495,500	19,666,000	236,500
員工訓練總時數 (小時)	437,501.19	7,756	357,135.51	7,540	199,065	4,971	255,313	7,214.5
總員工數 (人)	5,841	399	5,623	405	5,463	375	5,370	367
員工平均訓練金額 (新台幣元)	4,275.27	3,954	3,413.07	5,538	2,600.00	1,321	3,662.2	644
員工平均受訓時數 (小時)	74.9	19.4	62.72	18.6	36.4	13.3	47.5	19.7

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

CEO 績效指標

CEO 績效指標		2022 年度達成情況	發放的變動薪酬比例
財務指標	• 營業收入 • EBITD • 稅後純益 • 新經濟營收成長 • ROE	• 合併總營收達到 891.51 億元 • 合併 EBITDA 為 307.92 億元 • 稅後盈餘為 96.08 億元 • 新經濟營收成長 18% • ROE 達 14.97 • EPS 為 2.95 元 • 財測目標達成率為 104.2%	考量左列成績，發放 30.01% 的變動薪酬
相對財務指標及非財務指標	• 客戶淨推薦率 • 永續發展目標之達成率	• 一般客戶及企業客戶淨推薦率分別成長 3 分及 11 分 • 永續發展目標達成率 100%（請參考 1.2.1 永續治理績效）	考量左列成績，發放 7.68% 的變動薪酬

創造社會貢獻	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
偏鄉建設投入金額（新台幣百萬元）	48	66	168	232
社會公益投入金額統計				
公益投入金額（新台幣仟元）	7,363	6,151	4,153	3,583
募得金額（新台幣仟元）	4,476	2,075	3,219	2,431
合計（新台幣仟元）	11,840	8,226	7,372	6,014
社會公益投入志工統計				
投入志工人數（人）	3,311	6,846	3,742	1,608
志工投入時數[註]（小時）	38,078	150,000	1,421	3,141

註 志工投入依活動性質不同，每次記錄花費時間加總統計

經濟治理面

最近四年度財務資料（單位：新台幣千元）					
	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	當年度截至 2023 年 3 月 31 日財務資料 註 1
流動資產	27,257,217	25,152,457	26,174,565	26,182,722	26,166,143
不動產、廠房及設備	36,257,748	38,205,535	40,142,014	40,328,499	39,173,514
無形資產	50,534,517	89,389,771	83,848,280	78,605,757	77,144,434
其他資產	20,113,454	20,681,557	25,378,722	25,521,721	25,875,946
資產總額	134,162,936	173,429,320	175,543,581	170,638,699	168,360,037
流動負債（分配前）	22,132,215	22,079,547	33,398,206	28,940,943	35,113,852
流動負債（分配後）	32,806,792	32,748,197	44,062,792	（註 2）	（註 2）
非流動負債	41,424,301	83,102,564	76,044,595	77,509,580	66,074,828
負債總額（分配前）	63,556,516	105,182,111	109,442,801	106,450,523	101,188,680
負債總額（分配後）	74,231,093	115,850,761	120,107,387	（註 2）	（註 2）
歸屬於母公司業主之權益(分配前)	69,763,955	67,313,694	65,135,716	63,267,457	66,181,746
歸屬於母公司業主之權益(分配後)	59,173,827	56,723,566	54,545,589	（註 2）	（註 2）
股本	32,585,008	32,585,008	32,585,008	32,585,008	32,585,008
資本公積（分配前）	5,820,041	5,701,421	2,389,840	26,365	14,320
資本公積（分配後）	5,686,442	2,390,784	14,393	（註 2）	（註 2）
保留盈餘（分配前）	31,355,697	29,127,148	30,995,246	32,429,860	35,183,668
保留盈餘（分配後）	20,899,168	21,847,657	22,780,566	（註 2）	（註 2）
其他權益	3,209	(99,883)	(834,378)	(1,773,776)	(1,601,250)

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

最近四年度財務資料 (單位 : 新台幣千元)					
	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	當年度截至 2023 年 3 月 31 日財務資料 [註 1]
非控制權益 (分配前)	842,465	933,515	965,064	920,719	989,611
非控制權益 (分配後)	758,016	854,993	890,605	(註 2)	(註 2)
權益總額 (分配前)	70,606,420	68,247,209	66,100,780	64,188,176	67,171,357
權益總額 (分配後)	59,931,843	57,578,559	55,436,194	(註 2)	(註 2)
營業收入	83,865,872	79,500,965	85,320,008	89,151,365	22,305,352
營業毛利	26,756,524	25,933,863	25,438,004	27,056,839	6,959,023
營業損益	11,925,478	11,037,699	10,361,121	12,633,523	3,398,255
營業外收入及支出	(913,959)	(845,231)	719,664	(634,442)	1,741
稅前淨利	11,011,519	10,192,468	11,080,785	11,999,081	3,399,996
繼續營業單位本期淨利	8,807,743	8,444,622	9,233,881	9,705,888	2,777,797
本期淨利（損）	8,807,743	8,444,622	9,233,881	9,705,888	2,777,797
本期其他綜合損益（稅後淨額）	(14,847)	(135,736)	(710,716)	(836,480)	172,588
本期綜合損益總額	8,792,896	8,308,886	8,523,165	8,869,408	2,950,385
淨利歸屬於母公司業主	8,734,984	8,354,128	9,123,795	9,607,895	2,753,808
淨利歸屬於非控制權益	72,759	90,494	110,086	97,993	23,989
綜合損益總額歸屬於母公司業主	8,720,589	8,218,606	8,413,094	8,764,038	2,926,334
綜合損益總額歸屬於非控制權益	72,307	90,280	110,071	105,370	24,051
每股盈餘	2.68	2.56	2.8	2.95	0.85
負債占資產比率 (%)	47.37	60.65	62.35	62.38	60.10
長期資金占不動產、廠房及設備比率 (%)	308.98	396.15	354.11	351.36	340.14

最近四年度財務資料（單位：新台幣千元）					
	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	當年度截至 2023 年 3 月 31 日財務資料 [註 1]
流動比率	123.16	113.92	78.37	90.47	74.52
速動比率	106.01	96.07	65.51	76.69	61.30
利息保障倍數	22.44	15.68	17.36	19.76	19.15
應收款項週轉率（次）	9.58	8.97	9.08	8.49	8.42
平均收現日數	38.1	40.69	40.19	42.99	43.34
存貨週轉率（次）	8.31	7.76	9.04	9.34	9.25
應付款項週轉率（次）	12	9.37	9.11	9.20	9.36
平均銷貨日數	43.92	47.03	40.37	39.07	39.45
不動產、廠房及設備週轉率（次）	2.15	2.14	2.18	2.22	2.24
總資產週轉率（次）	0.64	0.52	0.49	0.52	0.53
資產報酬率（%）	7.06	5.85	5.6	5.90	6.91
權益報酬率（%）	12.18	12.16	13.75	14.90	16.92
稅前純益占實收資本比率（%）	33.79	31.28	34.01	36.82	41.74
純益率（%）	10.5	10.62	10.82	10.89	12.45
每股盈餘（元）	2.68	2.56	2.8	2.95	0.85
現金流量比率（%）	97.02	117.96	105.74	93.57	19.35
現金流量允當比率（%）	94.17	75.33	84.18	90.90	90.46
現金再投資比率（%）	4.71	6.44	10.53	6.89	2.94
營運槓桿度	2.62	2.69	2.9	2.56	2.46
財務槓桿度	1.05	1.07	1.07	1.05	1.06

註 1. 本公司 2023 年度第一季財務資料僅經會計師核閱　　註 2. 本公司 2022 年度盈餘分配案尚未經股東會決議

GRI 索引表

使用聲明：遠傳電信已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的 ESG 資訊

適用的 GRI 1：GRI 1：基礎 2021

適用的 GRI 行業準則：不適用 (尚未公告)

一般揭露項目

GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
GRI 2：2021 一般揭露	2-1 組織詳細資訊	1.1.1 關於遠傳	09
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	01
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	01
	2-4 資訊重編	2022 年資訊重編之情形已於各章節揭露	-
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	01
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.4.2 最用心的溝通	52
	2-7 員工	3.4 永續供應鏈	82
	2-8 非員工的工作者	4.1.1 人力資源總覽	92
	2-9 治理結構與組成	4.1.1 人力資源總覽	92
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.3.1 公司治理組織	29
	2-11 最高治理單位的主席	1.3.1 公司治理組織	29
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.3.1 公司治理組織	29
	2-13 衝擊管理的負責人	1.2.3 重大議題管理	23
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.3.1 公司治理組織	29

GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
GRI 2：2021 一般揭露	2-15 利益衝突	1.2.3 重大議題管理	23
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.3.1 公司治理組織	29
	2-17 最高治理單位的群體智識	1.3.1 公司治理組織	29
	2-18 最高治理單位的績效評估	1.2.3 重大議題管理	23
	2-19 薪酬政策	1.3.1 公司治理組織	29
	2-20 薪酬決定流程	1.3.1 公司治理組織	29
	2-21 年度總薪酬比率	4.1.2 員工薪資與福利	95
	2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	03
	2-23 政策承諾	1.3.2 誠信經營	38
	2-24 納入政策承諾	1.3.2 誠信經營	38
	2-25 補救負面衝擊的程序	1.2.3 重大議題管理	23
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1.3.2 誠信經營	38
	2-27 法規遵循	1.3.2 誠信經營	38
	2-28 公協會的會員資格	1.3.4 外部參與	49
	2-29 利害關係人議合方針	1.2.2 利害關係人議和	20
	2-30 團體協約	因本公司無公會，故此揭露項目不適用	-
GRI 3：2021 重大主題	3-1 決定重大主題的流程	3-1 決定重大主題的流程	23
	3-2 重大主題列表	3-2 重大主題列表	23

特定主題揭露項目

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
■	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
	GRI 201：2016 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1.1 關於遠傳	09
		201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	3.1 氣候策略	66
	GRI 202：2016 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	4.1.2 員工薪資與福利	95
■	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
	GRI 203：2016 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	4.6 產業基礎建設	116
	GRI 204：2016 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	3.4.2 遠傳供應鏈永續管理政策	83
■	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
	GRI 302：2016 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	3.2 遠傳環境足跡概覽	73
		302-3 能源密集度	3.2 遠傳環境足跡概覽	73
		302-4 減少能源消耗	3.3.3 遠傳能源管理概覽	76
		302-5 降低產品和服務的能源需求	3.3.4 環境資源管理	81
	GRI 303：2018 水與放流水	303-3 取水量	3.2 遠傳環境足跡概覽	73
■	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
	GRI 305：2016 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	3.1 氣候策略	66
		305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	3.1 氣候策略	66
		305-3 其他間接（範疇三）溫室氣體排放	3.1 氣候策略	66
		305-4 溫室氣體排放密集度	3.2 遠傳環境足跡概覽	73
		305-5 溫室氣體排放減量	3.1 氣候策略	66

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
	GRI 306：2020 廢棄物	306-3 廢棄物的產生	3.2 遠傳環境足跡概覽	73
		306-4 廢棄物的處置移轉	3.2 遠傳環境足跡概覽	73
		306-5 廢棄物的直接處置	3.2 遠傳環境足跡概覽	73
	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
■	GRI 308：2016 供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	3.4 永續供應鏈	82
		308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	3.4 永續供應鏈	82
	GRI 401：2016 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	4.1.1 人力資源總覽	92
		401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.1.2 員工薪資與福利	95
		401-3 育嬰假	4.1.2 員工薪資與福利	95
	GRI 403：2018 職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統	4.4.1 員工健康與職場安全	113
		403-3 職業健康服務	4.4.1 員工健康與職場安全	113
		403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.4.1 員工健康與職場安全	113
		403-6 工作者健康促進	4.4.1 員工健康與職場安全	113
		403-9 職業傷害	4.4.1 員工健康與職場安全	113
		403-10 職業病	4.4.1 員工健康與職場安全	113
	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
■	GRI 404：2016 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2.2 成長培力	103
		404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2.2 成長培力	103
		404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	4.2.2 成長培力	103

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
	GRI 405：2016 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	1.3.1 公司治理組織 4.1.1 人力資源總覽	29 92
		405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.1.2 員工薪資與福利	95
■	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
■	GRI 413：2016 當地社區	413-1 經當地社區議和、衝擊評估和發展計畫的營運活動	4.7 公益關懷專案投入	118
■	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
■	GRI 414：2016 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	3.4 永續供應鏈	82
		414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	3.4 永續供應鏈	82
	GRI 417：2016 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	1.4.2 最用心的溝通	52
		417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	1.4.2 最用心的溝通	52
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.4.2 最用心的溝通	52
■	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
■	GRI 418：2016 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	1.3.3 風險管理	40
■	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	23
■	自訂主題	數位創新策略與應用	2.1 智慧應用	60

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

SASB 索引表

使用聲明：遠傳已依循SASB準則報導2022年1月1日至12月31日期間的ESG資訊

SASB行業別： Telecommunication Services（TC-TL）

指標類型	SASB 指標編號	揭露主題	揭露項目	2022 年說明	報告書所在章節	頁碼
會計指標	TC-TL-130a.1	環境營運足跡	總消耗能源、電力百分比、再生能源百分比	總消耗能源：2,316,072.22 GJ，電力百分比：98.91%，再生能源百分比：0.49%	3.2 遠傳環境足跡概覽	73
會計指標	TC-TL-220a.1	客戶數據隱私	描述與客戶行為廣告和客戶隱私相關政策或措施	詳參 1.3.3 風險管理	1.3.3 風險管理	40
會計指標	TC-TL-220a.2		資訊被用做次要用途之客戶數	2022 年 79.9% 客戶同意資料用於次要用途	1.3.3 風險管理	40
會計指標	TC-TL-220a.3		因客戶隱私而產生之法律訴訟的總金額損失	未有違反客戶個資與隱私相關法律之案件及因而導致之金額損失	1.3.3 風險管理	40
會計指標	TC-TL-220a.4		檢調來函調閱客戶資料之案件數、其涉及之客戶數、實際提供客戶資料之比例	2022 年遠傳共接到 195,404 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。	1.3.3 風險管理	40
會計指標	TC-TL-230a.1	數據安全	數據洩漏總事件數、包含個人可識別資訊 (PII) 的百分比、被影響客戶數	0 個資外洩事件	1.3.3 風險管理	40
會計指標	TC-TL-230a.2		描述鑑別與處理數據安全的策略，包括使用第三方網絡安全驗證標準與準則	詳參 1.3.3 風險管理	1.3.3 風險管理	40
會計指標	TC-TL-440a.1	產品 EOL 管理	透過回收專案所回收的材料，以及這些回收材料被利用、回收及掩埋的比例	2022 年共回收 22,580 支手機，76% 再利用、17% 回收、7% 掩埋	3.3.4 環境資源管理	81
會計指標	TC-TL-520a.1	競爭行為與開放互聯網	因違反反競爭行為規範所產生之法律訴訟的總金額損失	無相關情事，因違反反競爭行為規範所產生支法律訴訟的金額損失為 0 元	1.3.2 誠信經營	38
會計指標	TC-TL-520a.2		平均持續性載速度 :1. 自有與商業用途相關之內容、2. 非相關之內容	遠傳針對各類型內容皆提供一致之下載速度，5G 下載速度 316.32Mbps，4G 用戶平均下載速度 82.2Mbps	4.6.1 通訊基礎建設與品質	116
會計指標	TC-TL-520a.3		描述與網絡中立性、付費互連、零費率及相關機制的風險與機會	依循電信管理法進行付費互聯之管理，並持續關注網路中立性、零費率等相關議題	-	報告書未揭露
會計指標	TC-TL-550a.1	系統技術中斷風險管理	系統平均中斷頻率與客戶平均中斷影響時間	系統平均中斷頻率：0.004，客戶平均中斷影響時間：0.0222 小時	4.6.1 通訊基礎建設與品質	116
活動指標	TC-TL-550a.2		討論在服務中斷期間，為提供順暢服務的反應機制與系統	如遇服務中斷，會視影響客戶狀況決定是否啟動營運持續計畫（Business Continuity Plan, BCP），啟動緊急應變處理，整合公司決策階層、網路部門、客服、公關及財務部門共同評估事件的風險及可能的損失	4.6.1 通訊基礎建設與品質	116

關於本報告書
目錄
經營者的話
2022 ESG永續績效
第1章 公司治理
第2章 智慧永續
第3章 環境友善
第4章 社會共融
附錄

TCFD 索引表

代碼		TCFD 建議揭露事項	2022 年說明	頁碼
治理	TCFD 1(a)	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	遠傳參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」，並依循 P-D-C-A 模式制定「風險管理政策」，經 2018 年 11 月 5 日董事會核准通過，作為所有事業群之指導原則	71
	TCFD 1(b)	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色	遠傳「風險管理委員會」下設有「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	75
策略	TCFD 2(a)	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	遠傳已完成相關鑑別，六大氣候相關風險為轉型風險 (政府減排失敗、發電成本升高 / 電價上揚) 及實體風險 (強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加)，鑑別結果詳參 3.1 氣候策略	69
	TCFD 2(b)	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊	針對實體風險「強颱發生頻率增加」與轉型風險「政府減排失敗 」、「發電成本升高」導入氣候情境財務衝擊分析，詳參 3.1 氣候策略	70
	TCFD 2(c)	描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境 (包括 2 度 C 或更嚴苛的情境)	針對實體風險「強颱發生頻率增加」採 RCP2.6 及 RCP8.5 情境分析，轉型風險「政府減排失敗 」、「發電成本升高」採 IEA 2DS 及 IEA B2DS 情境分析，詳參 3.1 氣候策略	70
風險管理	TCFD 3(a)	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	氣候相關風險鑑別流程、風險範疇、風險分類詳參 3.1 氣候策略	66
	TCFD 3(b)	描述組織在氣候相關風險的管理流程	氣候相關風險管理流程與因應措施詳參 3.1 氣候策略	
	TCFD 3(c)	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	遠傳風險管理委員會為董事會層級之功能性委員會，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，詳參 1.3.3 風險管理	40
指標與目標	TCFD 4(a)	揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	遠傳設定之指標包含溫室體排放量、辦公室每年平方公尺用電量 EUI、IDC 房電力使用效率 PUE、直營門市電力使用效率、基地台 1GB 訊務量用電量、再生能源佔整體用電比例，詳參 1.2.1 永續發展策略	15
	TCFD 4(b)	揭露範疇 1、範疇 2 範疇 3(如適用) 溫室氣體排放和相關風險	範疇 1 為 4,667.63 公噸 CO2e，範疇 2 為 286,818.20 公噸 CO2e，範疇 3 為 108864.046 公噸 CO2E，詳參附錄 -ESG 數據彙整表格	72
	TCFD 4(c)	描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	遠傳設定之指標包含溫室體排放量、辦公室每年平方公尺用電量 EUI、IDC 房電力使用效率 PUE、直營門市電力使用效率、基地台 1GB 訊務量用電量、再生能源佔整體用電比例，相關績效、達成度、未來目標，詳參 1.2.1 永續發展策略	15

確信項目彙整表

確信項目彙總表

<table>
<tr><th>編號</th><th>確信標的資訊</th><th>確信基準</th><th>頁碼</th></tr>
<tr><td>1</td><td>本報告書係參照下述國際報告書編輯準則及架構編製：
價值報導基金會（The Value Reporting Foundation）出版之國際整合性報告書框架（International IR Framework）；
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）；
永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱 SASB）發布之通信網路業準則；</td><td>本報告書之架構係依據國際整合性報告書框架之〈架構〉的使用、指導原則、內容要素；
依據 GRI 1：基礎 2021 之九項要求、GRI 2：一般揭露 2021 之揭露要求、GRI 3 重大主題之編制與分析流程（Materiality assessment process）；
以及 SASB 發布之通信網路業準則要求。</td><td>1</td></tr>
<tr><td>2</td><td>外購非再生能源：　　單位：GJ[註1] / MWh
化石燃料（直接能源耗用）13,833.86 GJ / 3,842.74 MWh
電力（間接能源耗用）2,290,776.08 GJ / 636,181,78 MWh
再生能源[註2]：
太陽能（間接能源耗用）11,462.29 GJ / 3,183.24 MWh
註 1：能源耗用量 (GJ)= 能源使用量 * 單位熱值，熱值採用經濟部能源局網站公告之最新能源產品單位熱值表換算得知。
註 2：再生能源耗用量，為建置太陽能發電所推估發電量。</td><td>能源耗用係依據 GRI 302-1 組織內部的能源消耗量及 SASB TC-TL-130a.1 之報導要求。
化石燃料係依據第三方驗證之溫室氣體盤查報告書與溫室氣體排放清冊報告；
電力係依據外部供應商繳費單據統計用電量總和，及各站點房屋所有權人之電費分攤計算邏輯或憑證；
再生能源係依據外部供應商公告之各縣市太陽光電容量因數，乘上太能光電建置量，再乘上 365 天。
熱值係依據經濟部能源局頒布之能源產品單位熱值表。</td><td>73</td></tr>
<tr><td>3</td><td>行動裝置回收與轉售
<table><tr><th>回收手機處理</th><th>總量 (支)</th><th>重量 (公噸)</th><th>百分比 (%)</th></tr><tr><td>再利用：指捐贈、整新後出售</td><td>17,186</td><td>3.49</td><td>76</td></tr><tr><td>回收：指經拆解將其零件或材料重新進入製造過程（不限於手機之製造過程）</td><td>5,394</td><td>1.09</td><td>17</td></tr><tr><td>掩埋：做為廢棄物</td><td></td><td></td><td>7</td></tr></table>註：以平均每支 203 公克計算</td><td>行動裝置回收與轉售重量及百分比係依據上市公司編制與申報永續報告書作業辦法附表一之十一標號五及 SASB TC-TL-440a.1 之報導要求，並依據全虹與第三方廢棄物清除廠商之對點清單，回收手機重量以每支手機 203 公克換算成公噸計算；回收配件則以對點清單公斤數換算成公噸計算。</td><td>81</td></tr>
</table>

4	2022 年遠傳電信共接獲 2 件來自主管機關與客戶個資與隱私相關之申訴案件，已查明結案，且未有違反客戶個資與隱私相關法律之案件及因而導致之金額損失。	接獲來自主管機關及客戶之個資與隱私相關申訴案件係依據 GRI 418 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴，並依據電信消費爭議處理中心 111 年 11 月月報行動通訊方面之個資爭議案件。 未有違反客戶個資與隱私相關法律之案件因而導致之金額損失係依據 SASB TC-TL-220a.3 之報導要求，並依據內部公文系統，及通訊傳播資安監控分析通報平臺通報件數。	46
5	系統平均中斷頻率為 0.4%，客戶平均中斷影響時間為 0.0222 小時。 [1] 系統平均中斷頻率 = 服務中斷用戶數 / 用戶總數。 [2] 客戶平均中斷影響時間 = 總服務中斷時長 / 受影響用戶數。	係依據 SASB TC-TL-550a.1 之報導要求，服務中斷用戶數、受影響用戶數及總服務中斷時長係依據內部系統統計；用戶總數係依據國家通訊傳播委員會所公告之 2022 年 12 月行動寬頻服務用戶數統計。	116
6	用戶平均下載速度達 82.2Mbps。	係依據 SASB TC-TL-520a.2 之報導要求，並依據 Speedtest Awards 2022 年針對台灣區電信公司評測結果之報告。	116
7	遠傳電信 2022 年受訓員工人數、時數及性別分布[註] 性別 / 女性 / 男性 / 總計 職級 / 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 2,469 52 2,409 45 4,878 49 基層主管 40 46 100 40 140 41 中階主管 102 34 204 35 306 35 高階主管 18 17 28 10 46 13 **總計 2,629 51 2,741 44 5,370 47.5**	係依據 GRI 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數之報導要求。 人數係依據內部人力資源管理群所統計之年底在職員工人數； 平均訓練時數係依據內部教育訓練系統之受訓員工按男女、職級分類之受訓時數總和，除年底在職員工人數計算。	109
8	全虹 2022 年受訓員工人數、時數及性別分布 性別 / 女性 / 男性 / 總計 職級 / 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 212 23.3 102 10.4 314 19.1 基層主管 16 40.4 17 21.9 33 30.9 中階主管 7 15.9 11 12.5 18 13.8 高階主管 0 0 2 3 2 3 **總計 235 24.1 132 11.8 367 19.7**	係依據 GRI 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數之報導要求； 人數係依據全虹內部所統計之年底在職員工人數； 平均訓練時數係依據全虹內部教育訓練課程統計之受訓員工按男女、職級分類之受訓時數總和，除年底在職員工人數計算。	109

註 . 受訓時數：為正職人員 (含離職) 曾經參與訓練課程之時數統計。以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工。

確信聲明書

青山永續 GREEN MOUNTAIN SUSTAINABILITY

會計師有限確信報告

遠傳電信股份有限公司　公鑒：

本事務所受遠傳電信股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就　貴公司選定2022 年度永續報告書報導所依循之報導基準與選定之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關　貴公司選定 2022 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於　貴公司 2022 年度永續報告書之「確信項目彙總表」。　前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書之「報告書邊界與範疇」段落述明。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives，簡稱GRI）發布之全球永續性報告編製準則（GRI Standards，簡稱 GRI 準則）、永續會計準則理事會 (Sustainability Accounting Standards Board，簡稱 SASB 準則)公布之通信網路業準則、價值報導基金會 (The Value Reporting Foundation)出版之國際整合性報告書框架 (International IR Framework，簡稱 IR 框架)，以及　貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採其他基準。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製永續報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號（TWSAE3000）「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

青山永續聯合會計師事務所
GREEN MOUNTAIN SUSTAINABILITY CPA FIRM

青山永續 GREEN MOUNTAIN SUSTAINABILITY

本會計師係依據所評估之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對 2022 年度永續報告書相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用品質管制準則 1 號（TWSQC1）「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現　貴公司 2022 年度永續報告書之整體報導、重大議題決定之程序與確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係　貴公司管理階層之責任，對於確信報告於　貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

青山永續聯合會計師事務所
會計師 杜育任 杜育任
2023 年 6 月 30 日

青山永續聯合會計師事務所
GREEN MOUNTAIN SUSTAINABILITY CPA FIRM



遠傳FET

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, Ruei 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