

新網路世代 首選新遠傳

2023 遠傳電信 企業永續報告書



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 13 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 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 2023 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：2023 年 6 月
- ▶ 本次報告書發行時間：2024 年 8 月
- ▶ 下次報告書預計發行時間：2025 年 8 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 2023 年 1 月 1 日以前以及 2023 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），遠傳、新世紀資通及全虹為重要營運據點，三者營收加總涵蓋合併總營收達 90.0%。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 2023 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。若無特別說明，資訊數據之範疇不包含 2023 年 12 月 15 日遠亞合併後之原亞太之相關數據。另除子公司博弘雲端科技股份有限公司、宏庭科技股份有限公司、米神國際股份有限公司及海外子公司外，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總營收近 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、總經理審閱，最後由董事會核決後定稿。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 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
- ▶ 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



2023

遠傳永續報告書

02	關於本報告書
03	目錄
04	經營者的話
06	2023 ESG 永續績效

03

最環保的電信業者 環境友善

79	3.1 氣候策略
86	3.2 遠傳環境足跡概覽
88	3.3 環境與能源管理
95	3.4 基地台與電磁波管理

01

值得信賴的資優生 公司治理

10	1.1 關於遠傳
14	1.2 永續管理
28	1.3 公司治理
52	1.4 最用心的服務
58	1.5 永續供應鏈

04

人本關懷的企業主 社會共融

98	4.1 人力資源管理
106	4.2 人才發展
116	4.3 人權管理
117	4.4 員工關懷與溝通
119	4.5 員工健康與職場安全
123	4.6 產業基礎建設
125	4.7 公益關懷專案投入

02

創新轉型的最佳夥伴 智慧永續

70	2.1 永續影響力評估
73	2.2 智慧應用
76	2.3 智慧生活

05

附錄

131	ESG 數據彙整表格
145	GRI 準則索引表
151	SASB 準則索引表
152	TCFD 索引表
153	永續揭露指標
154	確信項目彙整表
157	確信聲明書

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

遠傳電信於 2023 年以全球電信業第一名的成績入選道瓊永續世界指數 (DJSI World)，身為國際級推動永續發展的標竿企業，在為股東、投資人創造利益、完善公司治理的同時，遠傳也善用科技推動社會及環境的永續發展，實現「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富、地球更永續」的企業願景。

在遠傳推動數位轉型有成，以及全體同仁攜手努力之下，2023 年度合併總營收、合併 EBITDA 和稅後淨利分別為新台幣 936.90 億元、320.82 億元和 111.86 億元，年成長率分別達到 5.1%、4.2% 和 16.4%，其中合併 EBITDA、稅後淨利年成長率皆居國內電信業之冠；稅後每股盈餘為新台幣 3.42 元，全數財務指標創下 7 年來的新高。

除了寫下亮眼的營運績效，完善公司治理更是遠傳對所有利害關係人的責任。遠傳在「2023 年證交所公司治理評鑑」入選前 5% 最高榮耀，這是遠傳連續第九年獲得此殊榮，全台僅有 8 家上市公司達成此紀錄，突顯遠傳在「平等對待股東」、「強化董事會運作」、

「提升資訊透明度」及「推動永續發展」的成效獲得主管機關肯定。面對消費者，遠傳提供消費者暖心、有溫度的優質服務，連續第十二年榮獲「臺灣服務業大評鑑」金獎的最高榮耀。

隨著減緩氣候變遷的應變時程逐年縮減，遠傳將節能減碳融入企業營運，透過綠色資通訊科技及電信本業技術推動「低碳營運」。遠傳合併亞太電信後，矢志提供「更快、更穩、更環保」的網路服務，透過基地台整併、AI 基站選址、智能混頻和休眠技術，預計每年可省 8,600 萬度電，降低 4 萬噸碳排放，打造「最環保的網路」。不僅於此，遠傳更朝向成為「最環保的電信公司」邁進。

2023 年遠傳加入 RE100，承諾全公司 2040 年 100% 使用再生能源；遠傳也是全台第一家通過 SBTi 1.5°C 情境審核的電信業者，承諾 2048 年達成淨零。同時，我們發揮產業影響力，號召納入供應商共襄永續，「以大帶小」提供內部資源輔導廠商減碳，是全台唯一連續四年獲得 CDP 供應商氣候變遷管理績效「領導級」的電信業者。

徐旭東

遠傳電信董事長 徐旭東



井琪

遠傳電信總經理 井琪

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

國際社會對於碳權、碳稅愈加重視，遠傳與微軟深度結盟，以遠傳自主開發的能源管理系統（EMS）結合微軟永續雲，共同推出「企業碳盤查服務」，協助企業夥伴、政府部門推動數位淨零雙軸轉型，助產業、城市邁向永續。

遠傳持續透過「遠傳 5G 大人物」（大數據、人工智慧、物聯網）核心技術來達成「連結你我的世界，讓它更便利、更安全、更溫暖、更永續」此對消費者的使命，我們首創「AI 預測詐騙自動偵測系統」，減少逾 90% 的詐騙電話與簡訊；率先業界推出「888 防詐專屬短碼簡訊」，讓用戶可安心點閱簡訊連結；攜手國際資安大廠 Allot 推出「遠傳守護網」，單月可為用戶阻擋 4,700 萬次風險連線，以科技守護民眾財產安全。

我們另一項馳名的「5G 遠距診療」服務，以網路取代馬路，將醫療資源帶進全台偏鄉，迄今已遍及 14 縣市、48 鄉鎮，服務超過 4.1 萬人次；2022 年首推的「遠傳 5G 救護車捐贈公益計畫」，已在 12 縣市落地，完成逾 500 件勤務，以科技守護民眾生命安全。

為邀請消費者一同響應公益，遠傳透過一站式行動生活圈「心生活 APP」每季推動的「心公益」計畫，串聯用戶、員工、廠商和公部門資源，連續 17 年為弱勢兒少募款；我們也連續四年號召供應商組成「永續先鋒隊」投入偏鄉公益，累計已有 99 家廠商響應，2023 年的代表案例是修繕台東鹿野兒童關懷教室，為當地孩童建置 SDGs 永續圖書館，紮根 ESG 永續教育。

促進新創發展、共同為產業注入動能，亦是遠傳在社會面投入永續的一環，遠傳 2021 年成立『遠傳新創加速器』已累積輔導 37 家新創，創造 1.7 億元數位轉型商機，誘發投資與增資金額有 4.5 億元，這群新創團隊聚焦在 ESG、智慧醫療、智慧零售、智慧城市、金融保險領域，持續對台灣的永續發展挹注能量。

企業是由個人組成的，人才是企業最大的資產，遠傳將員工視為企業永續的根基，以「用心、關心、開心、窩心、貼心、同心」六心打造友善樂活健康職場，提供教育訓練協助同仁職涯發展，建立多元溝通管道，促進員工的工作投入和創造力，並導入生成式 AI 提升生產力、簡化重複性任務、提高員工幸福感，種種措施連獲得「亞洲最佳雇主獎」、「天下雜誌：人才永續獎」、「親子天下雜誌：友善家庭職場獎」、「台灣永續行動獎」、「台北市大心老闆獎」、「1111 幸福企業金獎」等外部肯定。

遠傳 ESG 永續作為，受到國內外的多項肯定，在國際上，除了以全球電信業第一名的成績入選道瓊永續世界指數（DJSI World）；國內則獲得永續最高榮譽「行政院國家永續發展獎」，以及以電信業第一名的成績入選「天下永續公民獎」，而於「TCSA 台灣企業永續獎」更奪得包含「台灣十大永續典範企業」在內共 11 座獎項，獲獎數為全台企業最多。

最後，感謝遠傳全體同仁、合作夥伴、用戶的支持和努力，遠傳將持續創新精進，為用戶推出多元服務、為股東創造更多價值，為員工打造幸福企業，為環境與社會做出更多貢獻，期待與您在永續的道路上與您攜手，實現更美好的未來。



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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



1 連續五年入選 DJSI 世界指數成分股 世界指數居冠 全球電信業第一

2 亞洲金融雜誌《FinanceAsia》井琪總經理榮獲「最佳 CEO」；遠傳榮獲「最佳大型企業」、「最佳非循環性消費企業」金獎



5 榮獲工商時報《臺灣服務業大評鑑》金獎 12 連霸 電信業第一

6 榮獲《臺北市政府勞動安全獎》大心老闆獎

7 榮獲 1111《幸福企業》金獎

8 TCFA「全國商店優良店長表揚暨傑出店長選拔」遠傳電信 15 位門市店長獲頒「全國優良暨傑出店長」



3 榮獲《天下永續公民獎》「大型企業組」第四名殊榮

4 榮獲《CSEA 卓越客服大獎》獲最佳客戶服務團隊、最佳線上客服團隊



11 As a Supplier Engagement Leader, we're working with our suppliers to cascade environmental action across our supply chain.



9 遠傳 TPKC 雲端運算中心，榮獲 APIGBA Awards 設計類白金首獎

10 《2023 專案管理大獎》「標竿企業獎」、「典範專案獎」電信業唯一

11 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%。

12 榮獲國際資安大廠 Allot 頒發「網絡安全領導獎」

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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



13 榮獲《BSI 資訊韌性集團獎》；《BSI 永續韌性 ESG 實踐獎》電信業唯一



14 榮獲《天下人才永續獎》大型企業服務／金融業組第二名



15 榮獲《TAAE 台灣永續行動獎》「數位轉型 人才先行」、「讓學童吹冷氣也學永續」雙金獎



16 榮獲《親子天下友善家庭職場獎》大型企業組標竿企業



17 《機構投資者》井琪總經理榮獲「最佳 CEO」；遠傳榮獲六項大獎



18 《遠見 ESG 企業永續獎》六度榮獲「綜合績效楷模獎」並囊括「社會創新首獎」、「低碳營運楷模獎」



19 「公司治理評鑑」連續九年獲得前 5% 最高榮耀

20 榮獲《TCSA 台灣企業永續獎》「台灣十大永續典範企業」及九大獎項肯定；「最佳永續報告書揭露」白金級榮譽



21 榮獲工商時報《臺灣客服中心評鑑》金獎 蟬聯電信業第一



22 榮獲行政院國發會《國家永續發展獎》



23 榮獲《HR Asia》亞洲最佳雇主獎

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

環境面 (E)

- ▶ 全台電信業首家通過 SBTi 1.5°C 科學減量近程目標審核，2048 年達到淨零
- ▶ 加入 RE100 承諾 2040 年 100% 採用再生能源
- ▶ 通過 ISO46001 水資源效率管理系統驗證
- ▶ 基地台「AI 智能選址」，可年減 6,000 萬度電
- ▶ 興建電信業首座「農電共生」MW 等級太陽光電電廠
- ▶ 太陽光電自建電廠簽約裝置容量達 10.2MW(10.229KWp)



社會面 (S)

- ▶ 網路偏鄉涵蓋率 98.3%，縮減城鄉數位落差
- ▶ 推動 AI 打詐，減少詐騙電話／簡訊逾 90%，「遠傳守護網」阻斷風險網站 5.6 億次
- ▶ 為弱勢兒少募款長達 17 年，共募 5,340 萬元，扶助 16,697 位弱勢兒童
- ▶ 連續 4 年 共攜手 99 家供應商組成「永續先鋒隊」投入偏鄉公益
- ▶ ESG 公益相關專案累計影響 870 萬人次



治理面 (G)

- ▶ 遠傳自 2021 年起發行電信業第一檔社會責任債，累積到目前為止共發行 NT\$ 110 億元，為全台最大社會責任債發行者，持續投入 5G，弭平城鄉差距
- ▶ 2023 年 營收 達 936.9 億元、合併 EBITDA 320.82 億元、稅後純益 111.86 億元、EPS3.42 元，皆創近七年新高
- ▶ 電信服務人口涵蓋率達 99%
- ▶ 個資外洩事件 0 件



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

- ▼
- 10 1.1 關於遠傳
- 14 1.2 永續管理
- 28 1.3 公司治理
- 52 1.4 最用心的服務
- 58 1.5 永續供應鏈

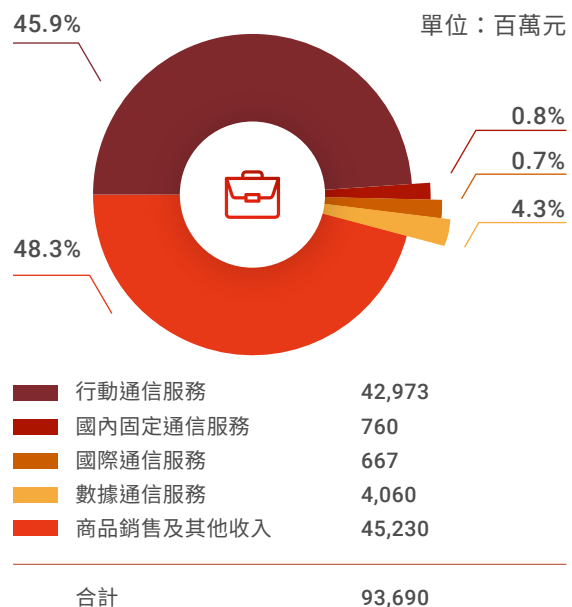
1.1 關於遠傳

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 360.57 億元

2023 業務比重



2023 重點營運績效



註 1. 遠傳 2023 年年報數據

註 2. ARPU (average revenue per user)：每用戶平均營收

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

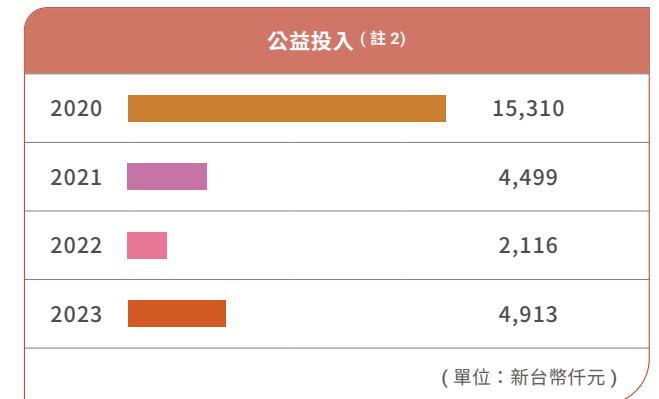
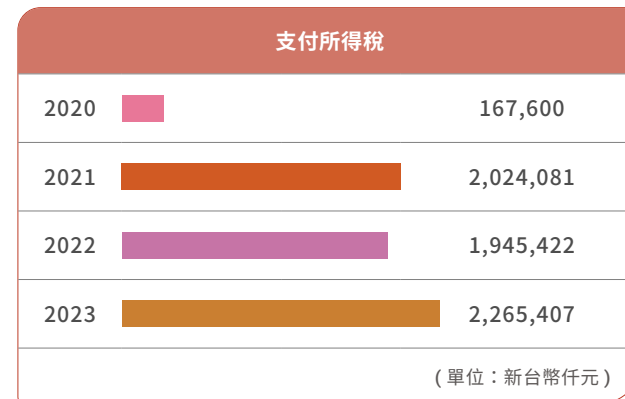
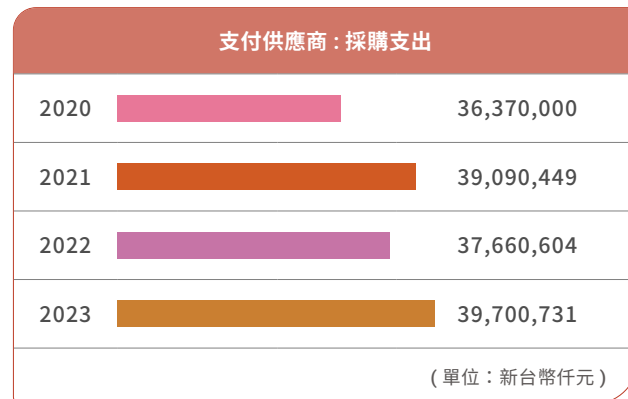
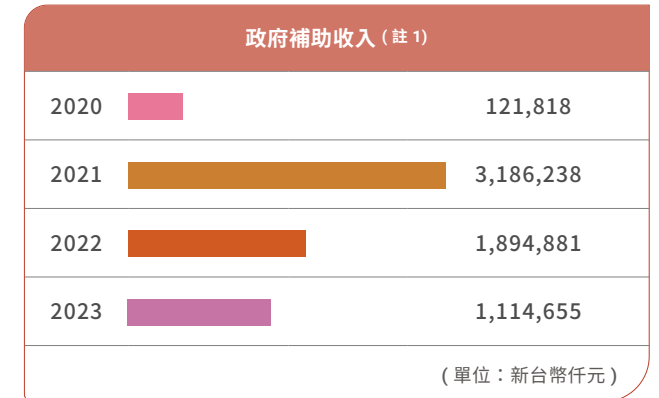
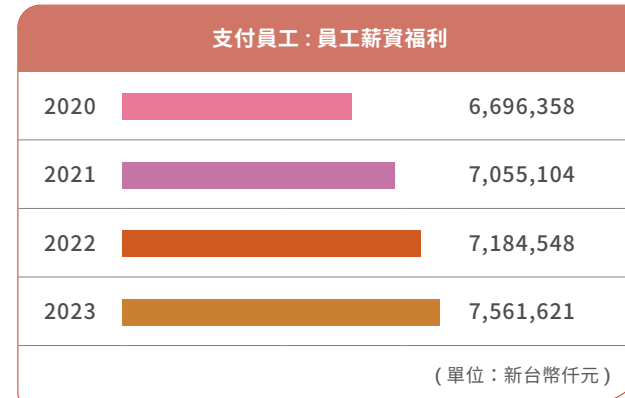
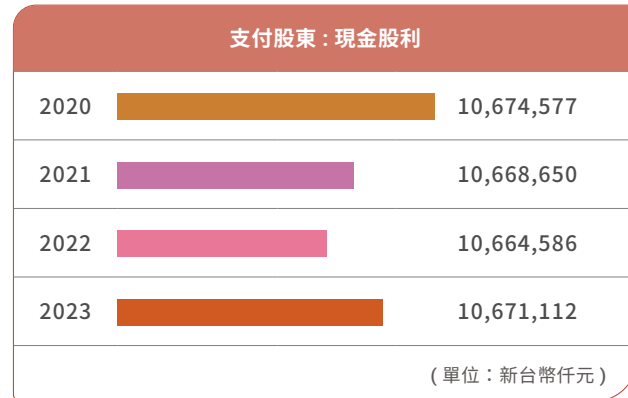
第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

經濟價值分配

遠傳持續追求成長以將營運成果回饋予利害關係人，創造經濟價值共享，除依法支付所得稅外，每年至少提撥稅後純益扣除彌補虧損金額、法定盈餘公積及特別盈餘公積後餘額之 50% 以供配發股利。



註 1. 數位發展部 \$1,099,121 仟元；國家通訊傳播委員會 \$10,463 仟元；經濟部 \$ 4,667 仟元；勞動部 404 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。

1.1.2 遠傳商業模式

資本投入與產出

營運資源基礎 (截至 2022 年底)	年度資本投入	2023 年度資本產出
 <p>硬體資源 總資產 \$1,706 億元 門市家數 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%</p>	 <p>財務資本 1,070 億 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 市值 \$2,877 億元 • 合併總資產 \$1,950 億元 • 合併總營收 \$937 億元 • 每股盈餘 \$3.42 元 [註]
	 <p>製造資本 136 億 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 門市家數 644 間 • 基地台數量 36,725 座 • 全台網路覆蓋率 (4G+5G) 99.85% • 偏鄉網路覆蓋率 98.3%
	 <p>人力資本 75.7 億 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 員工總數 5,466 人 • 員工人均訓練時數 53 小時
 <p>軟體資源 市值 \$2,147 億元 用戶數 714.5 萬人 員工總數 5,737 人 年度有效專利與商標 421 筆 客戶滿意度 9.87 分</p>	 <p>智慧資本 6.3 億 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 研發投入金額 \$5.01 億 • 年度有效專利與商標 452 筆
	 <p>自然資本 8.8 億 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 溫室氣體排放量 632,033.14 公噸 • 用電量 620,422.96 千度 • 綠能投資 \$532,004,786 元 • 取得國家再生能源憑證 T-REC 發電量 3,891 千度
	 <p>社會關係資本 5.2 億 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 用戶數 907.5 萬人 • 客戶滿意度 9.90 分 • 370 家供應商完成 ESG 量化風險評估

註：以加權平均流通在外股數 3,274.7 佰萬股計算，每股盈餘為 3.42 元

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 ESG 永續績效

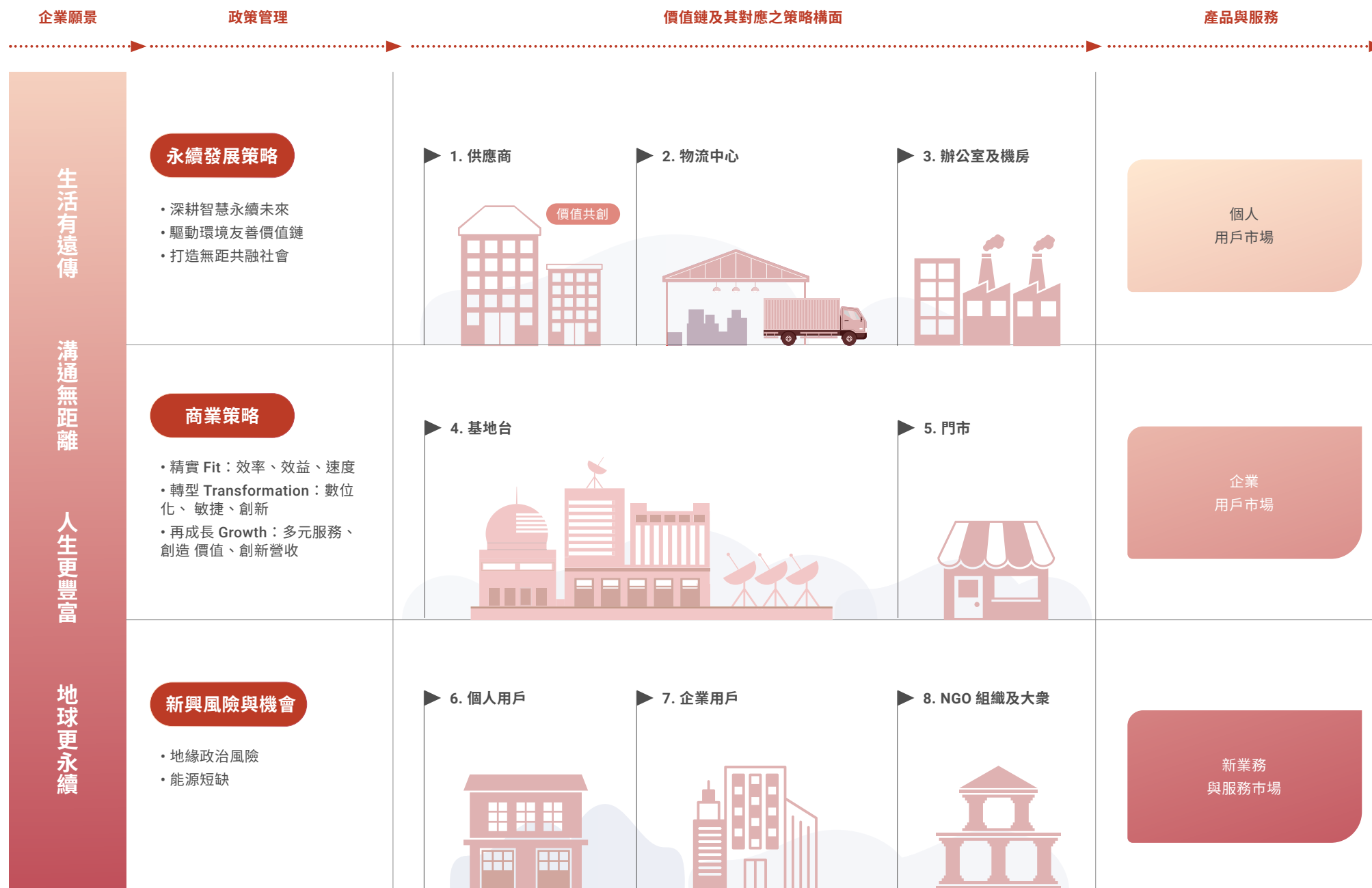
第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄



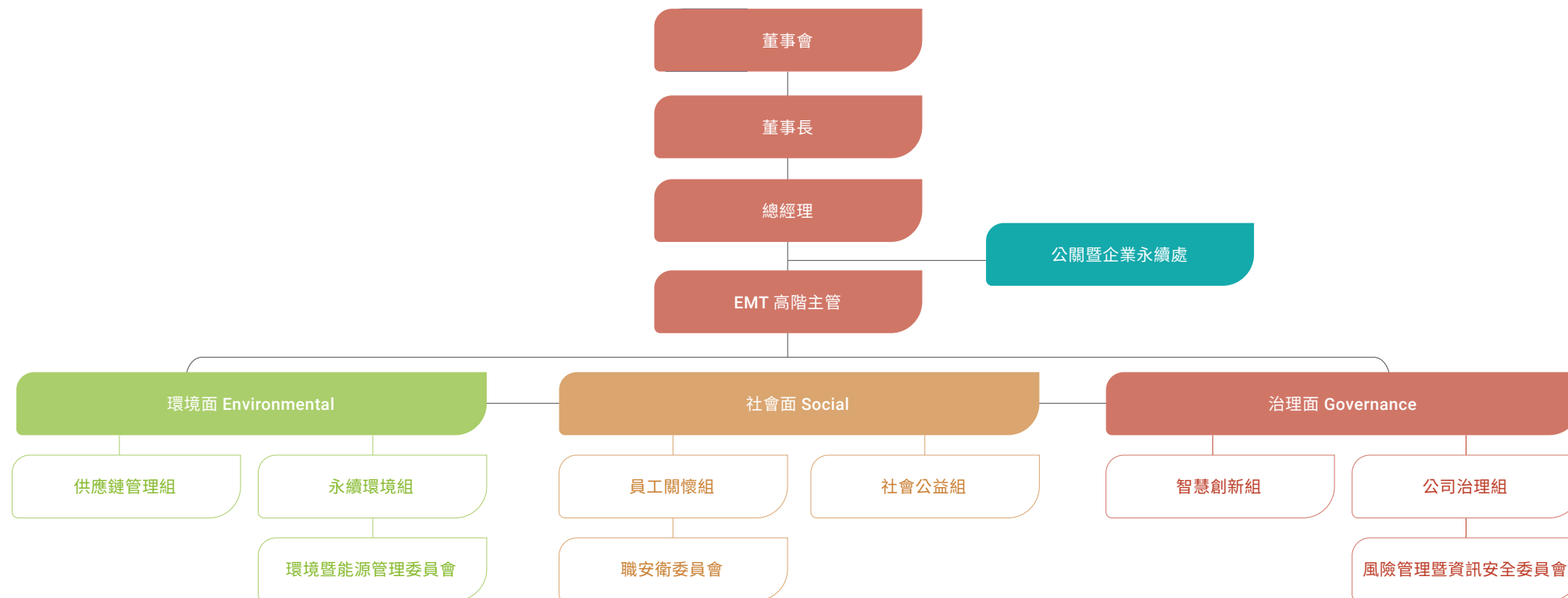
1.2 永續管理

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，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。2023 年企業永續發展委員會共舉行 4 次會議。2023 年 KPI 及相關實績請見「永續治理績效」。

永續委員會架構圖



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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。

永續策略藍圖



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

遠傳電信訂定永續發展中長期目標，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 / 對應 SDGs	策略構面	KPI	2023 目標	達標情況	2024 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 7 可負擔的潔淨能源 12 負責任的消費與生產 13 氣候行動	2048 邁向淨零	再生能源佔整體用電比例	0.60%	✔ 0.63%	1.60%	5%	30%	溫室氣體 排放
		溫室氣體排放總量 (較基準年 Y2021)	增加不超過 0.75%(類別 1+2)	✔ 減少 3.6% (類別 1+2)	減少 5%(類別 1+2)	減少 7.26 % (類別 1+2)	減少 42 % (類別 1+2)	
		辦公室每年平方公尺用電量 EUI(較基準年 Y2021)	下降 4.63%	✔ 下降 8.67%	下降 9.45%	下降 10.07%	下降 13.82%	
		IDC 機房電力使用效率 PUE(較基準年 Y2021)	下降 3.821%	✔ 下降 4.77%	下降 5.11%	下降 5.42%	下降 7.07%	
		直營門市使用電力 (較基準年 Y2021)	下降 2.31%	✔ 下降 14.97%	下降 15.83%	下降 16.67%	下降 20.75%	
		基地台 1GB 訊務量用電量 (較基準年 Y2021)	下降 35%	✔ 下降 38%	下降 47%	下降 51%	下降 62%	
		門市持續更換節能設備	門市 LED 燈具占比 50%	✔ ■ 門市燈具節能作業，拆除配件區投射燈 (100%)。累計完成 149 家門市燈具換裝 LED，共約 6,544 盞，門市 LED 燈具占比已達 52% ■ 汰換冷氣 127 台，已累計完成約 850 台，一級效能之變頻空調佔比約 80% (2020 ~ 2023) ■ 滿八年空調已全數汰換完成	■ 門市燈具節能作業，持續 LED 燈具汰換 80%。 ■ 一級效能之變頻空調設備涵蓋率 80%	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)	累加為 69,605 台	✔ 累加為 91,358 台	累加為 141,118 台	累加為 123,355 台	累加為 281,755 台	
		門市數位表單 使用量占比	95%	✔ 96%	96%	95%	95%	
		數位帳單使用用戶占比	82%	✔ 85.5%	85.5%	82%	82%	

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 / 對應 SDGs	策略構面	KPI	2023 目標	達標情況	2024 目標 / 行動	2025 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	回應重大主題
7 可負擔的潔淨能源 12 負責任的消費與生產 13 氣候行動	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
		年度第三方單位實地稽核年度新增家數	48 家	✓ 48 家	50 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	80%	✓ 83%	85%	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	循環經濟回收比例佔總 退役之設備 出售總重量 25%	✓ YTD 回收率 89%	循環經濟回收比例佔總 退役之設備出售總重量 50%	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

2023 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 / 對應 SDGs	策略構面	KPI	2023 目標	達標情況	2024 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	4G 98.3%、5G 40%	✓ 4G 98.3%、5G 42%	4G 98.5%、5G 70%	4G 99%、5G 80%	4G 99%、5G 95%	社會關懷與公益投入 資訊安全及隱私保護 數位落差
		提升弱勢族群多元資費方案補助用戶數 * 以 2018 年 82K 為基準	提高 2 倍 (累加共 164K)	✓ 提高 2.08 倍 (累加共 171K)	提高 2.5 倍 (累加共 205K)	提高至 3 倍 (累加共 246K)	提高至 4.5 倍 (累加共 369K)	
		門市在地共好，縮短數位落差活動辦理場次	20	✓ 22	16 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	未有 NCC 通報之個資外洩事件	✓ 未有 NCC 通報之個資外洩事件	未有 NCC 通報之個資外洩事件			
		遠傳守護網服務付費用戶數	100K	✓ 214K	314K	600K	2,000K	
		friDay 影音透過公益專案於數位平台觸及人數	8K 人	✓ 17.9K 人	8K 人	10K 人	15K 人	
		擴大「心公益」影響力 (心生活首頁 / Social Media / 簡訊 宣傳)	觸及 100 萬人次	✓ 累計觸及 145 萬人次	累計觸及 260 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 750 萬人次	✓ 累積觸及 872 萬人次	累計達 1,100 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

2023 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 / 對應 SDGs	策略構面	KPI	2023 目標	達標情況	2024 目標 / 行動	2025 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	回應重大主題
 	多元包容 友善職場	女性主管占所有主管的人數比例	31%	✓ 33.75%	31.5%	32%	33%	人才發展 與管理 員工健康 與安全 人權議題
		高階主管 (EMT) 女性佔比	1/3	✓ 45.45%	1/3	1/3	1/3	
		員工溝通覆蓋率	100%	✓ 100%	100%	100%	100%	
		員工 eNPS 調查中推薦公司的分數	eNPS 分數 >50	✓ 70 分	eNPS 分數 >50	eNPS 分數 >50	eNPS 分數 >50	
		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	執行人權盡職調查	✓ 執行每兩年執行 1 次人權盡職調查已完成	2023 年已執行，2024 年將延用	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	95%	✓ 100%	95%	95%	95%	
		健康促進活動滿意度分數	90	✓ 97.2	96	90	90	
		健康促進活動員工參與人次	4,800 人次	✓ 4,854 人次	4,800 人次	5,000 人次	5,200 人次	

永續策略 / 對應 SDGs	策略構面	KPI	2023 目標	達標情況	2024 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	✔ 53 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	60,000 人次	✔ 68,630 人次	65,000 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)	100%	✔ 100%	100%	100%	100%	
		eNPS 中 "訓練資源符合需求" 的滿意度分數	eNPS 分數 >4.3	✔ 4.38	eNPS 分數 >4.38	eNPS 分數 >4.5	eNPS 分數 >4.5	
		績效 KPI 連結永續指標	經理級以上導入	✔ 已完成	全體同仁	全體同仁	全體同仁	
3 良好健康和福祉 8 尊嚴就業與經濟發展 9 產業創新與基礎設施 11 永續城市與社區 17 夥伴關係	智慧創新應用	智慧聯網路燈 / 共杆建置數量	新增 2000 盞智慧聯網路燈	✔ 桃園路燈新增 8,125 盞	新增 6,000 盞	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 以科技力協助打造低碳永續的智慧 / 韌性城市	
		智慧電表建置數量	與亞太合併計算預計建置 100 萬個智慧電表	✘ 已完成 558,600 具智慧電表安裝，並交付與台電驗收完成	新增 360,000 具智慧電錶安裝及通訊確認，並將其交付與台電	150 萬戶智慧電表裝設		
		充電樁裝設數量	新增 40 座直流電動樁	✘ 已完成 30 座充電樁	新增 473 座充電樁	預計裝設 650 座		
		偏鄉 5G 遠距診療服務累計人次	15,000 人次	✔ 15,136 人次	25,000 人次	25,000 人次		50,000 人次
		遠距視訊門診服務累計人次	20,000 人次	✔ 25,606 人次	35,000 人次	40,000 人次		100,000 人次
		物聯網服務年營收	物聯網服務目標年營收 9.2 億	✔ 物聯網服務目標實際年營收 9.27 億	物聯網服務目標年營收 14.47 億	物聯網服務目標年營收 15 億		
		物聯網服務之 ESG 相關服務占比	ESG 相關服務佔比達 70%	✘ 60%	70%	70%		
		遠傳新創加速器輔導新創數量	累計 60 家	✘ 累計 37 家	累計 47 家	累計 80 家		累計 100 家
		完成共創指標型案例累計數量	累計 26 案	✘ 累計 25 案	累計 30 案	累計 40 案		累計 80 案
		提供創業諮詢累計數量	累計 400 場	✔ 累計 416 場	累計 500 場	累計 600 場		累計 1,100 場

1.2.2 利害關係人議合

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（Stakeholder Engagement Standard, AA1000」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 CSR 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



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

▶ 2023 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 1,819 班次，人均訓練時數達 53 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 70 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 60 件、申訴信箱個案共 9 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%
			勞資會議（又名神燈會議）	每季	2023 年共召開 5 次勞資會議，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	2023 年共召開 6 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 9.90 分（滿分 10 分） 委外客戶滿意度調查，門市服務達 89% 電話客服中心整體滿意度達 9.63、一次解決率 9.59 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	

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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 政府政策與法規變動因應 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「1.5 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	
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	股東常會	每年	舉辦 1 次股東常會 舉辦 4 次全球電話法人說明會，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共 7 次，與投資人溝通 於官網「投資人關係」按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據
			電話法人說明會	每季	
			官網設「投資人關係」專區	每月	
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、特定族群資費優惠方案、門市週邊在地關懷	不定期	公益活動總投入經費 \$4,912,680 元、募得善款 \$2,031,700 元 共計 772 名志工參與社會公益活動，觸及 2,032,308 人次 詳細溝通績效詳見本報告書「4.7 公益關懷專案投入」章節

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 (doublemateriality)，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 13 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 22 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、主管機關、股東、供應商、員工、客戶、子公司及 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 2023 年度共計回收 840 份問卷，內外部分別為 731 份與 109 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 13 項。

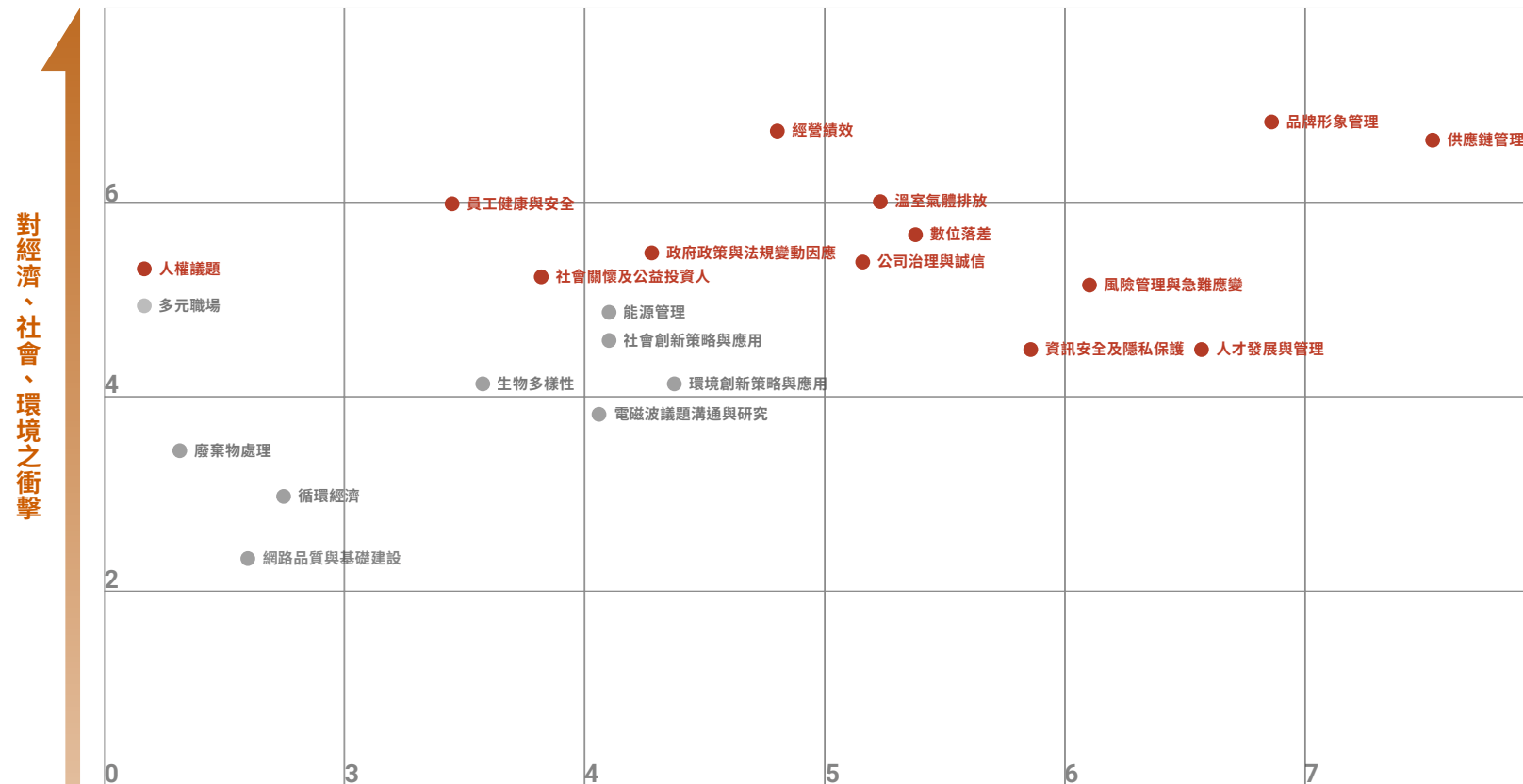
Step 3. 確認並管理 重大議題

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



註：「對遠傳與利害關係人之衝擊程度」係指雙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、嚴重性與人權之綜合考量下的評量結果。

對遠傳及利害關係人之衝擊

整合重大性分析及公司整體風險管理程序

在雙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，112 年 11 月 3 日第九屆第十一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 54 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。

對利害關係人具潛在衝擊之重大議題	衝擊程度	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生的位置						對應章節	
		主題編號	主題名稱	內部		商業夥伴關係			其他利害關係團體		
				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
經營績效	顯著	201	經濟績效	●	●	●	●				1.1.1 企業概況
品牌形象管理		N/A	N/A	●	●		●				1.4 最用心的服務
公司治理與誠信		205	反貪腐	●	●	●			●		1.3.2 誠信經營
		206	反競爭行為	●	●	●			●		1.3.4 外部參與
		415	公共政策								
政府政策與法規因應		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
資訊安全及隱私保護		418	客戶隱私	●	●		●	●		●	1.3.3 風險管理
風險管理與急難應變		N/A	N/A	●	●						1.3.3 風險管理

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

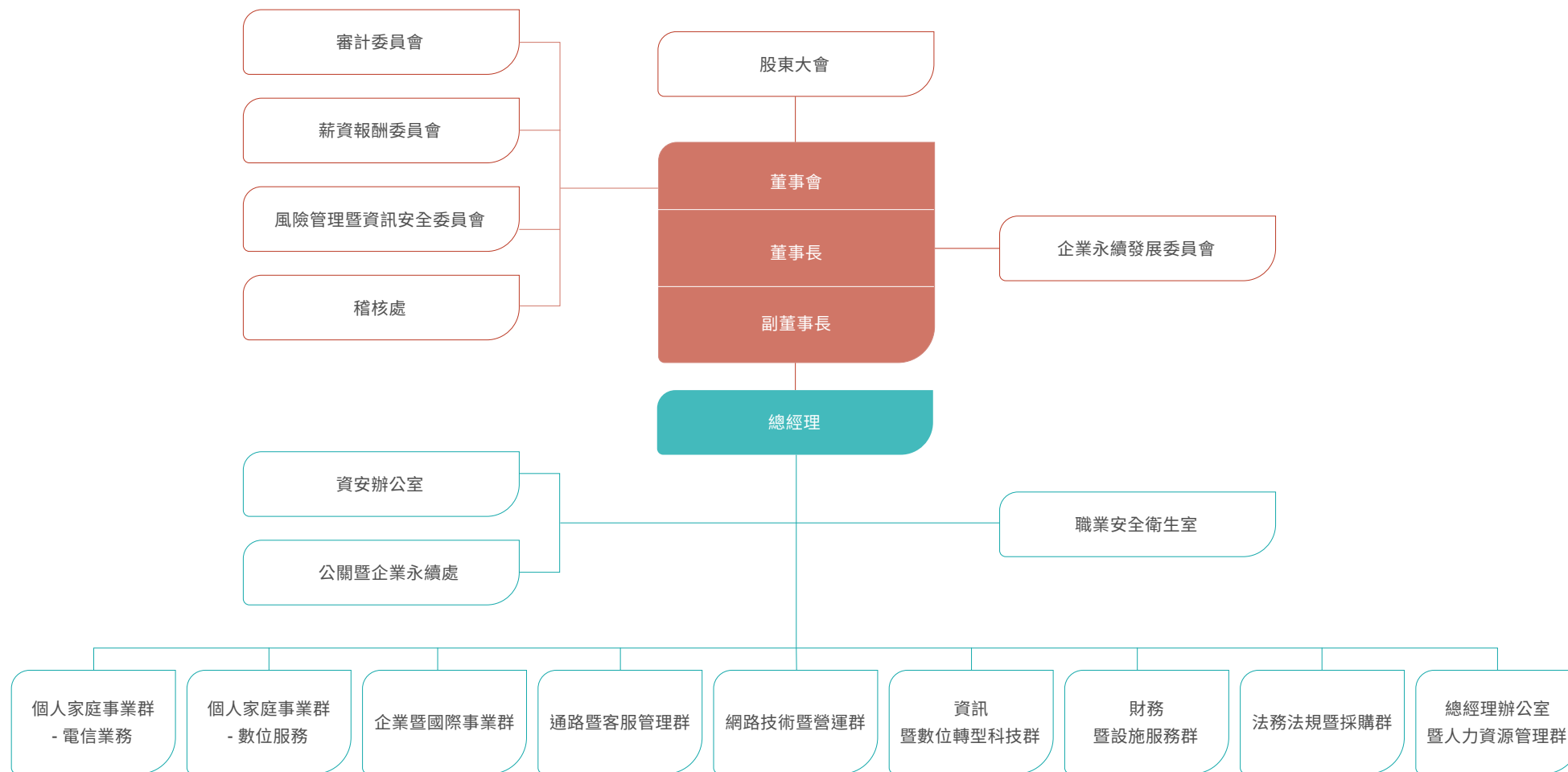
附錄

對利害關係人具潛在衝擊之重大議題	衝擊程度	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生的位置						對應章節			
		主題編號	主題名稱	內部		商業夥伴關係			其他利害關係團體				
				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		
溫室氣體排放	顯著	305	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		
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	
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	
人權議題		405 406	員工多元化與平等機會 不歧視										4.1 人力資源管理 4.2 人才發展
		407 408 409	結社自由與團體協商 童工 強迫或強制勞動	●	●	●			●		●		4.3 人權管理 4.4 員工關懷與溝通
		N/A	N/A	●	●						●		4.7 公益關懷專案投入
		N/A	N/A	●					●				4.7.2 數位包容
社會關懷及公益投入													
數位落差													
供應鏈管理		204	採購實務										
	308	供應商環境評估	●	●	●							1.5 永續供應鏈	
	414	供應商社會評估											

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」、「風險管理暨資訊安全委員會」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，董事長並未兼任總經理職位。現行各單位權責說明請詳見遠傳 2023 年 [年報](#)。



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 3 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 13.8 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、經濟及科技等）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、晶析生技(股)公司董事、聚界潔能(股)公司董事
獨立董事	李大嵩	中華民國	男	國立陽明交通大學台聯大系統副校長、國立陽明交通大學校務長、國立陽明交通大學電機工程學系特聘教授、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	國立陽明交通大學副校長 國立陽明交通大學電機工程學系講座教授 國立陽明交通大學物聯網智慧系統研究中心主任

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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	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)公司副董事長暨執行副總經理
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、台灣智慧移動產業協會理事長	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、中華財經策略協會理事長
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	林暉 (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，7 位董事年齡在 71 歲以上，3 位在 61~70 歲，1 位在 41-50 歲。



► 董事會成員多元化核心能力表

註：*是指具有部分能力

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 / 新聞傳播	新聞教授	√	√	*	√	√	√	√	√	*
林墩	男	新加坡	電信		√	√	*	√	√	√	√	√	*

遠傳董事會每季至少召開 1 次會議，會議前皆召開會前會 (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會，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。2023 年至 2024 年第一季，董事會共召開 5 次會議，4 次會議討論到 ESG 相關議題，如修正「公司治理實務守則」部分條文、董事會績效評估及永續發展相關事項等 8 案。董事會董事親自出席率達 98.2%，如加計委託出席則出席率達 100%。

► 2023 年董事會討論 ESG 相關議題

日期	屆次	項目	提案標題
2023/2/15	第九屆第八次	報告案	本公司合併報表子公司溫室氣體盤查及查證規劃報告
		報告案	本公司一一一年董事會績效評估報告
		討論案	修正「公司治理實務守則」及「永續發展實務守則」等公司章則
2023/8/9	第九屆第十次	報告案	本公司董事及經理人責任險之續保報告
		報告案	本公司合併報表子公司溫室氣體盤查及查證結果說明
		討論案	擬購買離岸風力發電，擬請董事會授權董事長或指定人之人對外代表簽訂合作備忘錄及合約
		討論案	為符合 DJSI 評鑑，擬提報永續發展相關事項
2023/11/3	第九屆第十一次	報告案	本公司為強化公司治理及永續發展執行情形報告

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。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
遠傳	2023 年 11 月 3 日	為確保機房長期使用需求，本公司擬向關係人「遠東資源開發股份有限公司」購買現向該公司承租之五股機房土地案。	徐旭東董事長及徐旭平副董事長因身兼交易相對人「遠東資源開發股份有限公司」之董事長及董事，須進行利益迴避而未參與討論及表決，徐國安董事之代理人徐旭平副董事長就本件亦未代理其進行討論及表決，本討論案經其他出席董事無異議照案通過。	除徐旭東董事長及徐旭平副董事長因身兼交易相對人「遠東資源開發股份有限公司」之董事長及董事，須進行利益迴避而未參與討論及表決，徐國安董事之代理人徐旭平副董事長就本件亦未代理其進行討論及表決，本討論案經其他出席董事無異議照案通過。
新世紀資通	2023 年 5 月 3 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壹佰壹拾伍億元。	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」，由財務暨設施服務群填寫「議事單位評量表」，評估結果由財務暨設施服務群於次年第一季提報董事會報告。本公司 2023 年度加強事項與措施為自第 10 屆董事會起，獨立董事人數不得少於董事席次三分之一。

▶ 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」	財務暨設施服務群 (F&FS) 依據年度議事實際執行情況填寫「議事單位評量表」
		財務暨設施服務群 (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

2023 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。2023 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
中華民國工商協進會	2023 台新淨零電力高峰論壇	3	1
中華民國工商協進會	公司董事暨監察人研習 - 永續轉型系列課程：全球永續金融發展趨勢與應用實務	3	1
台北金融研究發展基金會	公司治理 - 人工智慧大爆發：聊天機器人 Chat GPT 的技術發展與應用商機	3	1
社團法人中華公司治理協會	2024 全球經濟展望與產業趨勢	3	1
社團法人中華公司治理協會	ESG Risk and Opportunities	15	5
社團法人中華公司治理協會	永續經營的人才發展	3	1
社團法人中華公司治理協會	新興科技的風險和挑戰	12	4
財團法人中華民國會計研究發展基金會	國際稅和國內稅最新發展與修法趨勢	3	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	全球經濟及產業科技發展趨勢	3	1
財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 全球淨零轉型下的挑戰與機會	9	3
財團法人台灣金融研訓院	公司治理講堂 - 產業 AI 化的今日與明日 - Chat GPT 衝擊與企業因應	18	6
臺灣證券交易所	2023 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇	3	1

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，2023 年至 2024 年第一季共召 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。

風險管理暨資訊安全委員會

遠傳於 2018 年調整「風險管理委員會」組織為董事會層級，為強調對資訊安全之管理，更於 2024 年董事會核定調整為「風險管理暨資訊安全委員會」，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、審查資訊安全與隱私保護策略、重點計畫及管理成效；4、定期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。風險管理暨資訊安全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」。2023 年至 2024 年第一季共召開 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。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

薪資報酬委員會

遠傳薪資報酬委員會主要職責為訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構；及定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。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。2023 年至 2024 年第一季共召開 3 次會議。

董事酬金給付政策與辦法

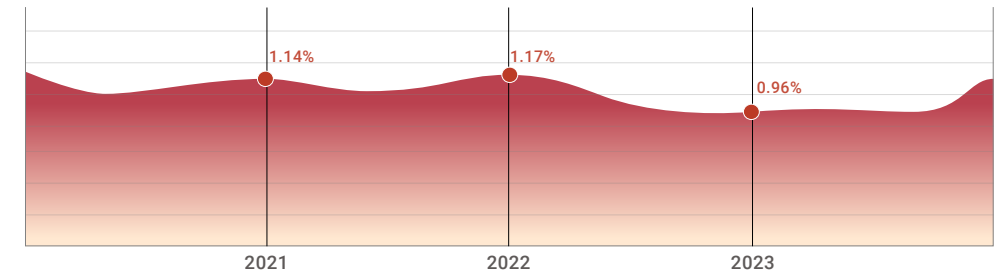
本公司給付之董事酬勞，係根據本公司的公司章程規定，並經薪資報酬委員會、董事會決議通過後，依法提報每年股東常會報告。其中董事酬金包含薪酬（薪資、職務加給、各項獎金、退休金等）、酬勞（依公司章程按年度獲利分配所提撥）、業務執行相關費用（車馬費、特支費、差旅費、各項津貼等），係參酌高科技產業之支領標準發放。

CEO 及經理人酬金給付政策與辦法

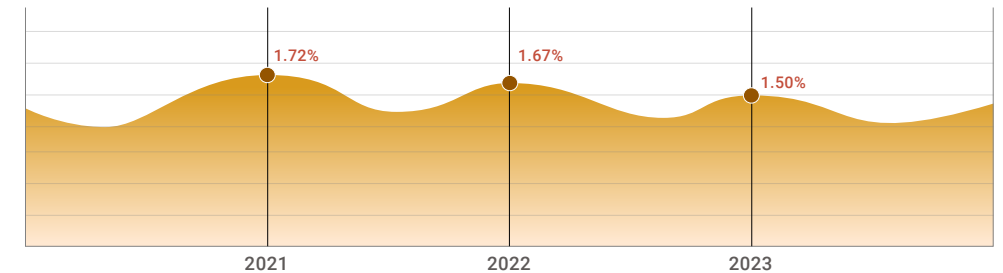
遠傳之 CEO 與高階經理人之酬金可分為薪資、獎金及特支費，以及員工酬勞共三類，薪資係依據工作職掌、總體環境及市場水準等因素訂定足以反映工作績效之報酬；獎金與特支費等項目，特支費以車馬費為主，係給予一定額汽車津貼或提供租賃汽車或按實際里程數報支交通費三者擇一辦理。

員工酬金依據公司獎金辦法辦理，辦法涵蓋公司營運目標及個人年度目標之達成。公司目標包含財務（如公司營收、新經濟營收、淨利的達成率）及非財務指標（如客戶推薦度），個人年度目標含營運目標（如公司核心價值的實踐、營運管理能力）及永續發展指標，其中總經理永續指標占 20%（表一），高階經理人永續指標（表二）視職掌占比 10%~15%，若全部未達成永續發展指標，當年度績效考評等第調降一級或 10% 範圍內調降員工酬勞。依據上述達成結果於次年第一季經薪資報酬委員會、與董事會決議員工酬勞實際分派之比率及數額，因此 CEO 與高階經理人之薪酬與公司經營績效呈高度關聯性。2023 年 CEO 薪酬與其他員工總體薪酬中位數之比例約為 26.36，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 CEO 及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

► 總經理：永續發展指標占比 20%。(表一)

績效指標	佔績效權重 (%)
低碳營運	3%
再生能源	3%
資訊安全	3%
人力資源發展	3%
智慧創新應用	5%
公司治理	3%

內部稽核制度

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

內部稽核組織與作業：<https://corporate.fetnet.net/content/corp/tw/CSR/Governance/Inspect.html>

► 高階經理人：永續發展指標占比 10%~15%，視其職掌於下表 E-S-G 指標中選定 2~3 個指標。(表二)

E(環境)	S(社會)	G(公司治理)
<ul style="list-style-type: none"> 綠電佔比 部門節電率 溫室氣體排放量 數位帳單佔比 數位化服務佔比 循環經濟回收比例 手機回收(舊+廢)累計台數 	<ul style="list-style-type: none"> 網路偏鄉涵蓋率 「心公益」影響力 員工 eNPS 績優同仁離職率 健康促進活動員工參與人次 女性主管佔比 	<ul style="list-style-type: none"> 智慧燈/電表/充電樁 偏鄉 5G 遠距診療 遠傳新創加速器 公司治理 個資零外洩 新經濟營收

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

公司股權資訊

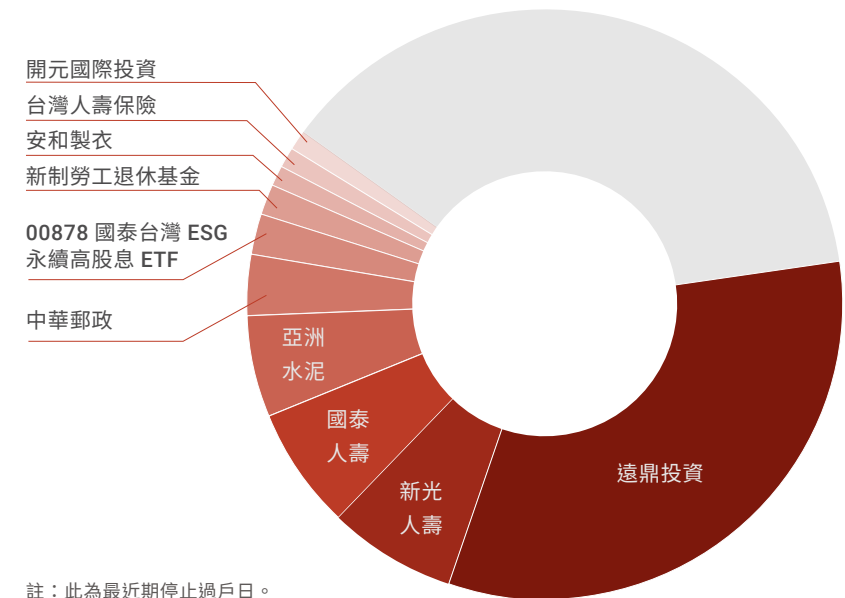
截至 2023 年 12 月 31 日止，遠東新世紀股份有限公司及其關係企業直接或間接持有遠傳電信股份為 32.81%，因遠東新世紀公司及其子公司合計取得之董事席次已超過遠傳電信董事會總席次之半數，為遠傳電信之最終母公司。

► 2023 年 7 月 11 日遠傳最近期停止過戶日股東結構如下：

	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	7	39	201	40,276	824	41,347
持有股數	131,739,411	713,306,215	1,689,928,603	139,272,183	584,254,398	3,258,500,810
持股比例	4.04%	21.89%	51.86%	4.28%	17.93%	100%

► 2023 年 7 月 11 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	6.86
國泰人壽保險股份有限公司	6.62
亞洲水泥股份有限公司	5.66
中華郵政股份有限公司	3.30
台新國際商業銀行股份有限公司受託保管國泰台灣高股息傘型證券投資信託基金之台灣 ESG 永續高股息 ETF 證券投資信託基金專戶	2.13
新制勞工退休基金	1.66
安和製衣股份有限公司	1.22
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



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。會計部為稅務風險管理第一層單位，定期將稅務風險評估結果彙報風險管理組織，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

遠傳電信在台灣地區營收佔集團總營收達 97% 以上，獲利依台灣法定稅率 20% 繳納所得稅，2023 年有效稅率為 18.30%，現金稅率為 16.39%，分別高於 CSA Handbook 2024 發布的「電信服務業」平均有效稅率之 17.67%，與平均現金稅率之 10.37%。遠傳電信 2023 年有效稅率略低於法定稅率係因認列子公司減資彌補虧損之投資損失所致，2023 年現金稅率低於法定稅率之原因主要為 2023 年支付之所得稅係依據 2022 年之所得計算並繳納之稅款，所得與稅款繳納年度有時間差異，以及作為 2023 年現金稅率計算基礎的 2023 年稅前淨利較前一年度成長 15% 所致。

遠傳所得稅支付	2021 年	2022 年	2023 年
年度稅前淨利	11,080,785	11,999,081	13,822,756
所得稅費用	1,846,904	2,293,193	2,529,564
所得稅繳納金額	2,204,081	1,945,422	2,265,407
有效稅率	16.67%	19.11%	18.30%
現金稅率	18.27%	16.21%	16.39%

單位：新台幣仟元

1.3.2 誠信經營

「誠信」是遠傳的核心價值之一，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，訂有「[誠信經營守則](#)」、「[誠信經營作業程序及行為指南](#)」、「[從業道德規範](#)」及「[道德行為準則](#)」，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。為落實「道德行為準則」，我們通過 SGS-Taiwan 嚴謹的查核程序，取得外部第三方符合性聲明書。

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。誠信經營守則明定「於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益」之政策，依據上述政策，本公司 2023 年已對所有營運據點以營業活動流程進行貪腐風險評估，評估結果無重大貪腐風險。

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，2023 年計 4 次向全體董事會計 11 位董事 (占比為 100%) 及 2023 年計 12 次向 11 位管理階層 (占比為 100%) 宣導「誠信經營守則」及「道德行為準則」(含反貪腐)內容，以讓其了解重要性。2023 年遠傳對全體員工舉辦「誠信經營與從業道德規範」(含反貪腐)教育訓練，共計 5,036 人參與，完訓率 (占比為)100%，合計 1,679 人時。2023 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宣導，輔以日常內控機制予以監控管理。2023 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。註：「依照內部制定之【違反誠信經營舉報管理辦法】設置的內外部舉報信箱，在 2023 年未收到貪腐、歧視、洩密、利益衝突、反競爭、洗錢之舉報，因此認定無發生相關情事。」

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。2023 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



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

違反法規事件

本公司 2023 年共違反 5 件治理與經濟法規，相較於 2022 年增加 2 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：

▶ 2023 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 (單位:元)	其他處分	
治理與經濟	1	遠傳電信	國家通訊傳播委員會依民眾陳情新北市土城區疑似違規設置基地台，經查該址未辦理基地臺登錄。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短建站與審驗申請的流程時間，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臺南市北區疑似違規設置基地台，經查該址未辦理基地臺登錄。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短建站與審驗申請的流程時間，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民眾陳情桃園市八德區疑似違規設置基地台，經查該址未辦理基地臺登錄。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短建站與審驗申請的流程時間，減少權宜站台因提前開台而遭罰款的狀況。
	4	遠傳電信	國家通訊傳播委員會依民眾陳情桃園市觀音區疑似違規設置基地台，經查該址未辦理基地臺登錄。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短建站與審驗申請的流程時間，減少權宜站台因提前開台而遭罰款的狀況。
	5	遠傳電信	國家通訊傳播委員會依民眾陳情新北市蘆洲區疑似違規設置基地台，經查該址未辦理基地臺登錄。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	與客戶溝通，並協同 NCC 承辦的運作，縮短建站與審驗申請的流程時間，減少權宜站台因提前開台而遭罰款的狀況。

註 1：本表以罰鍰金額 30 萬元以上進行揭露。

▶ 2023 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		1 件	49.2 萬
2023	新增之罰鍰	5 件	150 萬
	支付當年度之罰鍰	5 件	150 萬
	支付先前年度之罰鍰	0 件	-
年底應計罰鍰		1 件	49.2 萬

1.3.3 | 風險管理

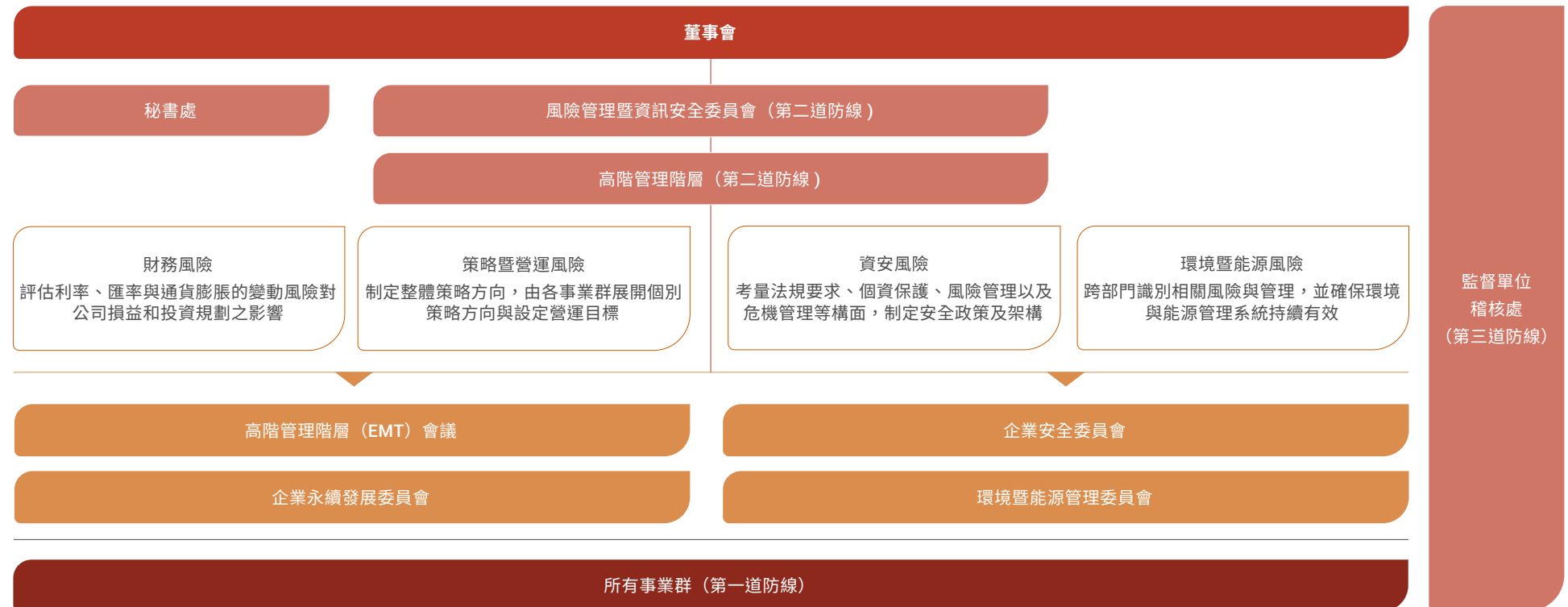
風險管理體系

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。遠傳風險管理委員會為董事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。為強調對資訊安全之管理，於 113 年 5 月 3 日董事會核定通過調整為風險管理暨資訊安全委員會，以持續展現遠傳對資訊安全與客戶隱私保護的關注與重視。

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，包含所有事業群、高階管理階層、風險管理暨資訊安全委員會、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。

所有事業群為遠傳風險管理的第一道防線，負責所屬單位日常風險之辨識評估、管理與報告，並採取必要之因應對策。高階管理階層及風險管理暨資訊安全委員會為第二道防線，負責審查、訂定風險管理政策，擬訂風險胃納或容忍度，及監督審查重大風險管理情形。稽核處為第三道防線，負責獨立審查風險管理機制運作的遵循性及有效性。

▶ 風險管理組織架構：



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

▶ 風險管理組織主要職責說明：

組織	職責
董事會 最高決策單位	核定風險管理政策與架構。 確保營運策略方向與風險管理政策一致。 監督整體風險管理機制之有效運作。
稽核處 監督單位 (第三道防線)	執行稽核。 提報稽核結果予董事會。
風險管理暨資訊安全委員會 (第二道防線)	審查風險管理政策與架構、風險胃納或容忍度。 審查重大風險議題之管理報告。 審查資訊安全與隱私保護策略、重點計畫及管理成效。 定期向董事會報告風險管理運作情形。
高階管理階層 (第二道防線)	擬訂風險管理政策與架構、訂定風險胃納、容忍度及目標。 執行董事會及委員會決策。 統籌資源有效配置、監督管理公司整體風險。 核定風險控管的優先順序與風險等級。 建立風險管理文化。
秘書處 風險管理推動與執行單位	協助委員會議事運作。 協助政策規範之擬定、推動與宣導訓練。 定期檢視公司風險類別、統籌風險評鑑結果及提報核可。 協助監督各部門風險管理活動之執行及跨部門協調溝通。 定期彙整提報公司風險管理執行情形。
所有事業群 (第一道防線)	負責所屬單位日常風險之辨識評估、管理與報告，並採取必要之因應對策。 監控各項風險狀況，確保控制程序有效執行，即時傳遞呈報風險資訊，以符合相關法規及公司政策。 負責相關規範之推動與宣導。

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。風險管理暨資訊安全委員會審查風險胃納、風險容忍度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。

風險管理程序與運作

遠傳風險管理程序主要參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」及 P-D-C-A 架構訂定，包含風險辨識、分析、處理、監督與審查。



此外，遠傳針對不同風險類別訂定風險胃納，並定期檢視，提報高階管理階層及風險管理暨資訊安全委員會，經核可後，供所有事業群作為風險評估及因應處理之依循。

► 遠傳四大類別風險胃納說明如下：

1. 財務風險

遠傳對財務曝險或損失持審慎的態度。我們期望在謹慎的財務政策、充足的業務投資和多方利害關係者的利益之間取得適當的平衡，在實現策略目標的過程中追求最佳報酬。

2. 策略暨營運風險

遠傳願意接受創新技術解決方案的合理風險，以滿足快速變化的商業環境中的客戶需求。同時，遠傳承諾遵守相關法律及提供客戶高品質的服務。我們實施嚴格的政策，竭盡所能地降低營運持續的風險，以維持市場競爭力和優良的商譽。

3. 資安與隱私風險

遠傳對未經授權存取系統和機敏資訊採取零容忍態度。我們實施強力的管理面與技術面管控措施以降低風險，確保資通訊基礎設施與客戶資料的安全。

4. 環境暨能源風險

遠傳努力將環境危害和能源供應不足的風險降至最低。我們應用創新技術，落實環境永續發展，以完整備援規劃及多元再生能源提升設施韌性，致力降低業務營運的風險。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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，並依營運衝擊與可能性進行風險評估。每年至少執行兩次以上風險辨識及評估作業，包含由資安辦公室（秘書處）啟動之評鑑作業，及符合各項國際標準要求之定期風險評鑑。各單位應依風險胃納、風險評鑑結果及其優先次序，擬定風險管理計畫及採取必要因應對策。

此外，各部門於日常營運中須不斷觀察或衡量曝險狀況，並定期（如：每週或每月）提交監測報告。若發現重大曝險狀況並威脅到財務、業務狀況或法律合規性，應立即採取適當措施並向相關主管和緊急應變小組報告。權責單位應根據監測審核結果和發生的風險事件進行檢討及改善，以持續確保風險治理的有效性。對於重大風險議題，除定期於高階管理階層報告風險狀況、強化管控計畫外，亦提報至風險管理委員會進行審查。2023 年風險管理委員會已分別於 2 月 14 日及 8 月 8 日共召開 2 次會議，並於 11 月 3 日董事會報告風險管理監督之情形。

2023 年秘書處已統籌所有事業群執行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	因應後疫情的遠距辦公趨勢、地緣政治衝突及全球網路攻擊增長 98%，威脅可能性增加。2023 網路攻擊情況持續嚴峻，遠傳監控與分析發現，遠端存取趨勢、5G 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並進行全員社交工程宣導與訓練，2023 持續強化偵測、優化縱深防禦 Defense-In-Depth (DID) 機制、及定期舉辦跨單位聯防演練。以期能更快速因應、即時通報、控制與復原作業，提升企業服務韌性。
系統障礙風險	依威脅情資中心 FortiGuard Labs《2023 下半年全球資安威脅報告》分析，新漏洞被利用速度較上半年增加 43%。老舊系統可能因效能不足與存在無法修補弱點情形，導致服務風險及系統障礙可能性提高，為提供客戶更迅速、優質與安全的系統服務體驗，遠傳持續檢視與優化流程與汰換系統。	遠傳秉持零錯誤的精神為企業宗旨，定期檢視障礙事件並針對根因進行檢討，採取下列措施： <ul style="list-style-type: none"> 強化系統服務監測 提升系統服務穩定 持續服務復原演練 透過優化監控、演練強化跨團隊間的通報、應變、控制與復原，以降低對公司的營運衝擊。
氣候變遷風險	隨著氣候變遷議題的加劇，全球對於減碳管理的要求和強度逐步提升，可能對遠傳的營運型態和成本造成重大衝擊。國家再生能源政策導致電價上漲或電力供應不穩定，可能造成遠傳營運成本增加以及能源結構改變。此外，碳費實施和政策變化也將直接衝擊公司的成本效益。	遠傳依循 SBT 設定科學減量目標，中期 2030 年以相較於基準年 2021 年減碳 42% 為目標，積極以落實節能、增設綠能因應。 有關財務衝擊和因應，詳細請參考 3.1.1 氣候策略 - 風險鑑別因應措施

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

敏感度分析和壓力測試

遠傳針對財務風險及非財務類風險，包含營運風險、資訊安全風險、環境暨能源等不同類型的風險進行敏感性分析或壓力測試。權責單位負責識別和分析潛在的威脅和弱點，每年並針對不同風險定期進行敏感度分析或壓力測試，實施控制措施，並持續監控和改進，以確保風險管理的有效性。

財務類風險

遠傳財務單位每年定期進行財務風險識別，針對評估結果對公司 EPS 的影響，繼而進行避險及財務風險管理策略之調整，以確保公司之曝險尚在可控範圍內。

非財務類風險

在環境暨能源風險方面，遠傳依氣候相關財務披露工作組 (TCFD) 的建議，全面盤點分析氣候變遷可能影響、潛在的能源風險等。遠傳每半年都會針對主發電機房進行防災演習，包括模擬颱風洪水和其他自然災害。並模擬颱風等可能造成停電缺電情形，對主要機房緊急發電機進行負載壓力測試 (無載測試每月兩次 / 有載測試每半年一次)，並與外部供油廠商簽訂合約與演練。

在資訊安全及隱私風險方面，遠傳每年定期進行風險鑑別、分析評估，並制訂營運持續計畫 (BCP, Business Continuity Plan)，由各權責單位模擬天災、網路攻擊等情境，每年規畫多次網路服務、核心資通系統等營運持續演練測試，並持續檢討改善，以確保關鍵服務營運持續不中斷。

監督與管理

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。此外，更透過外部第三方國際驗證機構進行 ISO 31000 風險管理查核，對遠傳整體的風險管理運作進行全面完整性及有效性檢視、提供建議，以持續精進與優化。

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。2023 年稽核處已針對遠傳企業風險管理機制進行稽核。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。

風險文化與意識宣導

遠傳所有董事每年皆透過外部訓練課程與座談，持續關注與了解整體最新風險、可能機會與挑戰，詳官網 / [董事進修情形](#)。

此外，風險管理有賴於全體員工共同把關，為塑造風險意識文化，遠傳定期透過教育訓練課程、宣導訊息、內部網站等途徑對全體員工傳達風險管理目標、政策、風險管理程序及處理原則，以持續強化風險意識。2023 年已辦理「防範內線交易」、「誠信經營與從業規範」、「職業安全訓練_職場健康與安全」、「防範社交工程攻擊」及「生成式 AI 的安全使用宣導」等全員訓練課程，期以內化及提昇全體同仁對風險的辨識、通報及管理意識。

於各單位的作業中，遠傳亦要求須建立必要的風險控管機制。例如對產品與服務系統的開發，秉持 Security by Design 的概念，於系統開發生命週期各階段中納入資安管控措施，並要求於上線前須依標準進行必要的安全測試，以強化提供客戶整體服務的安全性及韌性，確保服務品質。

而在人員的激勵上，遠傳所有員工每年依人員職務及年度目標訂定對應績效 KPI，在工作上的風險管理和敏捷因應亦是評估指標之一，結合公司績效考核制度，對於有優良表現的員工予以表彰及獎勵，如核發績效獎金、特殊獎勵金，以鼓勵及塑造全體同仁的管理責任與風險意識。包括但不限如下：

- 門市與客服風險管理獎勵：針對客戶服務品質、營運準確性、顧客滿意度與關懷社會責任等指標提供獎勵。
- 資安與緊急應變管理獎勵：因應風險情境的緊急應變，以降低對客戶及公司的影響提供獎勵。
- 業務及營運創新風險管理獎勵：針對業務創新與營運作業的風險控管等評估並提供獎勵。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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以降低對企業的衝擊。年度辨識新興風險與因應措施如下：

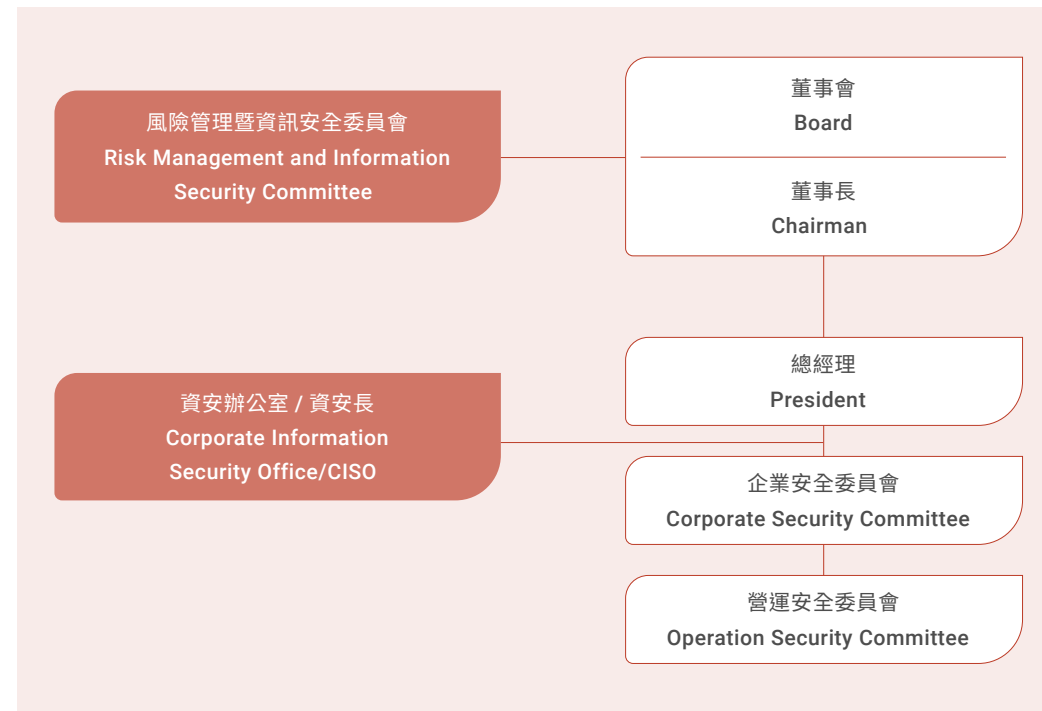
關鍵新興風險	風險領域	潛在衝擊分析	調適減緩措施
地緣政治風險	地緣政治面	<p>依據牛津經濟研究院 2023 年 8 月 2 日發布的《全球風險季度調查結果》，針對 100 多家國際企業調查顯示，國際企業界對全球經濟主要威脅的看法發生顯著轉變，包括台海、南北韓等地緣政治緊張局勢，被認為是未來五年的首要風險，一旦地緣政治緊張局勢的加劇，可能會引發第三大風險的「去全球化風險」。遠傳為關鍵基礎設施提供者，包含基站、行動通信網路、機房等重要設施，面對不穩定的地緣衝突問題，評估可能衝擊與影響如下：</p> <p>基礎設施攻擊和網路安全威脅：地緣政治緊張局勢可能危及行動通訊網路正常運作；例如近年來，透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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
能源短缺	環境面	<p>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：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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：</p> <p>減碳目標設定：遠傳已通過 SBT 科學減量目標，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%。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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，遠傳設有資通安全組織。更於 113 年 5 月 3 日董事會通過調整「風險管理委員會」為「風險管理暨資訊安全委員會」，定期審查資訊安全與隱私保護策略、重點計畫及管理成效。此外，管理組織亦包含總經理、企業安全委員會、營運安全委員會之所有事業群代表。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，及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。

▶ 遠傳資通安全組織



組織	職責
風險管理暨資訊安全委員會	審查資訊安全與隱私保護策略、重點計畫及管理成效，並定期向董事會報告風險管理運作情形。
企業安全委員會	建立安全政策與治理架構、核可安全計畫與資源預算、管理公司整體安全風險。
營運安全委員會	建立安全目標，管理安全相關政策規範之規劃、訂定、執行與審查，並依風險項目規劃資源與因應計畫，確保符合管理規範與落實管理。
資安辦公室 / 資安長	資安長由總經理指派，負責推動及監督公司的資通安全與個資安全相關事務。 資安辦公室協助制定安全政策規範、負責政策推動與宣導、綜理各委員會運作。

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：

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

1

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

2

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

3

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

4

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

遠傳客戶個人資料主要透過實體門市、電話行銷等管道進行蒐集，蒐集當下均進行個人資料與隱私資訊蒐集告知，客戶須於了解個資蒐集告知內容後，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 11 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。

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，截至 2024 年 4 月 71.4% 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。

2023 年遠傳電信未有來自主管機關有關客戶隱私洩漏之申訴案件，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，2023 年共接到 194,079 件政府機關依據法令申調客戶資訊之來函，全數均依照法令與作業流程完成回覆。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。

意識訓練宣導與培訓

遠傳為塑造資安與個資隱私的意識文化，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。

2023 年遠傳共辦理資安教育訓練超過 95 場，參與人數 34,800 人次以上，且總時數超過 46,470 小時以上。透過資安訓練課程、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「防範社交工程攻擊」、「藉由實際案例學習個資法」及「行動裝置安全與 APP 分析」三場全體必修課程，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，確保達成「零」資安事故目標。此外，每年亦會擇定系統，由第三方資安檢測廠商定期進行第三方漏洞分析和滲透測試，包括模擬駭客攻擊，找出可能的潛在風險，並持續強化整體的安全保護機制。另外亦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。

2023 年度稽核處已分別於第一季及第三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 27001 等資安管理及 BS 10012 個資保護相關驗證（證書皆持續有效），其中 ISO 27001 範圍涵蓋所有資訊基礎設施。此外，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。

▶ 2023 年遠傳資訊安全與個資管理認證

ISO 27001 資訊安全驗證

連續 19 年通過

ISO 20000 服務管理驗證

連續 15 年通過

BS 10012 個資安全驗證

連續 11 年通過

CSA 雲端 STAR 驗證

連續 10 年通過

ISO 27017 雲端服務資安驗證

連續 5 年通過

ISO 27018 雲端個資保護驗證

連續 5 年通過

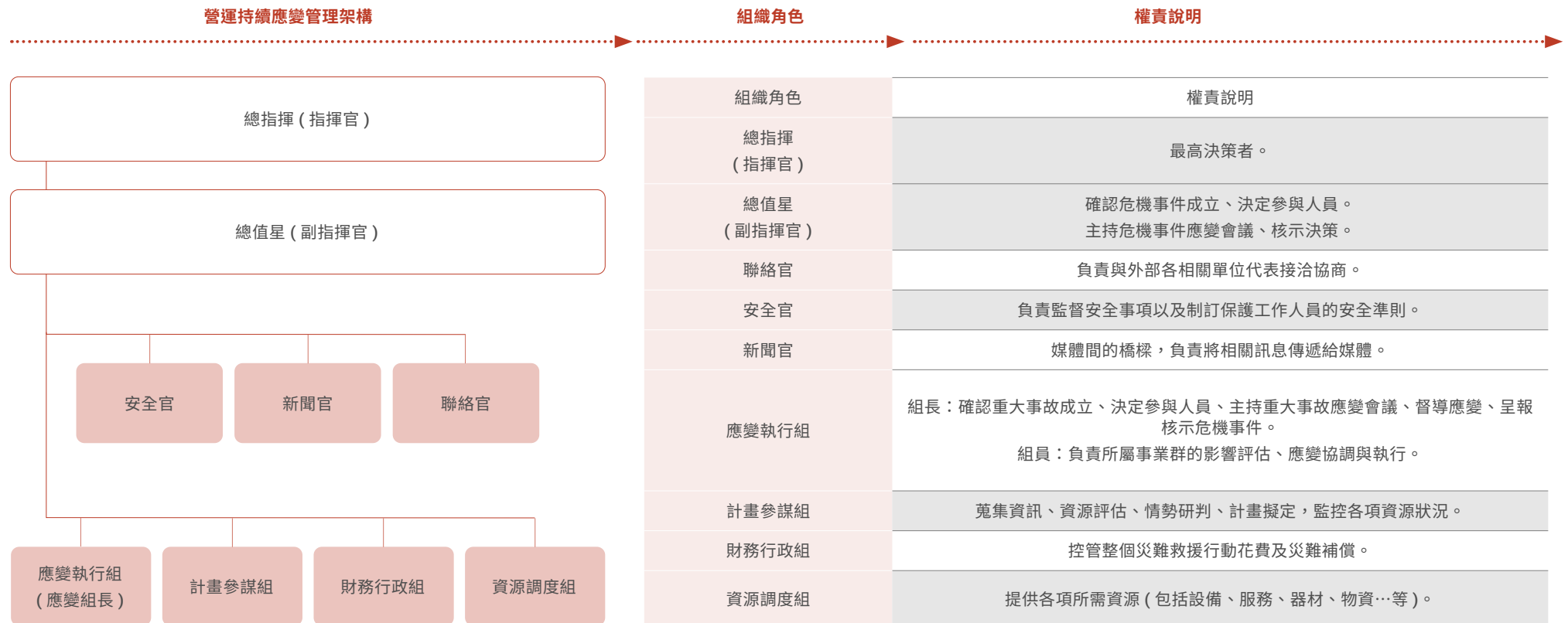
緊急應變管理

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，遠傳亦定期規劃營運持續應變的訓練與演練，每年至少執行兩次應變演練 (包含但不限於網路、系統、機房設施等)，使同仁皆能熟悉緊急應變程序。2023 年完成複合式災害如天災、電力中斷及網路攻擊等情境之跨部門防護應變通報演練，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，2023 年營運持續應變組織共召開 7 次會議，討論包含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，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，2023 年相關緊急事件皆即時妥善因應，並未造成嚴重之衝擊。遠傳亦持續優化應變機制或緊急聯繫網，以確保事業單位防護與反應能力。

▶ 營運持續應變管理架構



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 2023 年參與產業公協會組織所投入之費用共計 10,485,389 元。遠傳 2023 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、台灣國際網路協會及台灣 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。

▶ 2023 外部參與投入金額統計 單位台幣仟元

外部參與類型	2020	2021	2022	2023
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	8,527	9,062	10,475	10,485
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	7,263
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	1,031
其他	不屬於上述兩大類別者 (例如：永續發展、公司治理等相關組織)	2,190

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	甲級會員	4,012
全球行動通訊系統協會 GSM	電信與通訊產業	一般會員	1,528
財團法人台灣網路資訊中心	電信與通訊產業	董事	1,066
台灣通訊學會	電信與通訊產業	理事	1,036
財團法人資訊工業策進會	電信與通訊產業	一般會員	250
台灣雲端物聯網產業協會	新型態之科技發展	常務理事	525
財團法人光電科技工業協會	新型態之科技發展	一般會員	50
台灣車聯網產業協會	新型態之科技發展	副理事長	50
台灣企業永續研訓中心 (CCS)	其他 (永續倡議)	理事	280
台灣淨零排放協會	其他 (永續倡議)	理事	150

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 / 7 日上網免費試用
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。

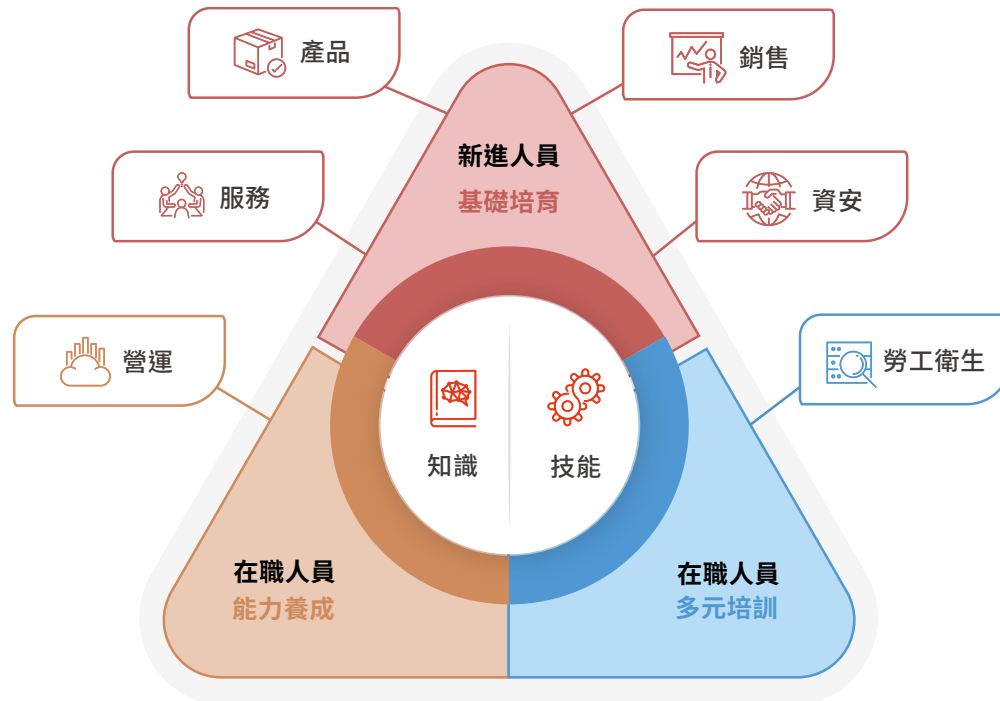
遠傳客服中心規劃運用創新科技發展系統功能，逐步從傳統客服中心轉型為數位化客服中心，開發遠傳心生活 App 與客戶體驗管理系統 (Customer Experience Management, CEM)，打造全能數位客服中心，強化自助功能以提升數位化比例，並透過大數據分析消費者網路使用行為，使客服人員能更快確認客戶狀態並提供合適的回覆及解決問題。

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，2023 年遠傳除了持續導入線上數位學習系統，230 個課程單元，累計共 1102 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，也能夠透過 e 化圖書館進行複習加深印象，至今已累計 34,694 課程點閱量。「微學習」是未來企業中進行教育訓練的趨勢，Training Team 於 2022 年第三季開始架設微學坊線上課程，讓門市人員進行更多元的專業學習，微學坊於 2022 Q3 起累計至 2023 共上架 92 個課程單元，至 2023 Q4 已累計 294,680 課程點閱量。

2023 年遠傳於 Q3 全力投入於遠亞合併的訓練，同步訓練遠傳所有直營同仁與亞太留任同仁，讓雙方同仁都參與完整的培訓計畫，將雙方的系統文化採用對比式呈現，量身打造雙方的訓練規劃，讓亞太同仁感受到遠傳的關懷，也讓遠傳同仁提升服務亞太顧客的能力與專業技能。開立 82 堂遠亞訓 - 遠傳普訓專班與遠亞訓 - 亞太新人訓練課程，訓練人次共 1,647 人次，訓練時數 468 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

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。



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



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，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	門市維修滿意度

遠傳電信

整體滿意度調查 (外部)

遠傳委託外部市場調查公司，每年於 4 月和 10 月進行行動電話用戶滿意度調查，每次訪問 1,200 位遠傳用戶。此調查係針對遠傳等 3 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，2023 年下半年調查結果稍有下滑需持續努力。其他細項滿意度調查結果如下：

▶ 客戶淨推薦率^{註1}

2021	2022	2023
-23	-20	-24

▶ 重要滿意度指標^{註2}

	2020	2021	2022	2023
通話及連線品質	66%	70%	73%	74%
門市服務	90%	88%	90%	89%
電話客服	88%	90%	89%	92%
官網	71%	77%	78%	75%
遠傳心生活 App	75%	79%	76%	78%

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 2021 年調整客戶推薦問題於問卷中之順序，故數據僅揭露 2021 年後之資料。

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%。整體滿意度評分方法為五分制，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

2023 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。

	2020	2021	2022	2023
發送簡訊通數	8,369,921	8,877,575	6,321,267	5,821,713
回收簡訊通數	1,216,449	1,337,702	1,006,946	963,812
滿意度	9.76	9.82	9.87	9.90

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，

	2020	2021	2022	2023
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)	15%	16%	16%	17%
電話客服中心滿意度調查淨推薦率	48	55	56	63
電話客服中心滿意度調查整體滿意度 (註 2)	9.4	9.55	9.58	9.63
一次問題解決 First Contact Resolution (註 3)	9.3	9.47	9.53	9.59

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 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


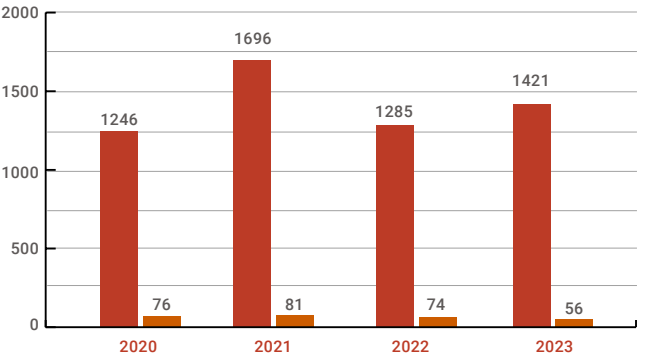

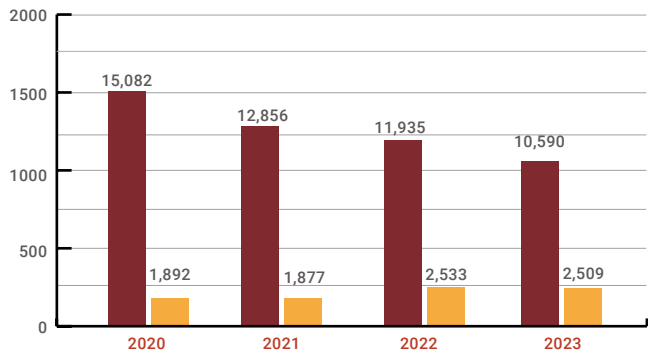

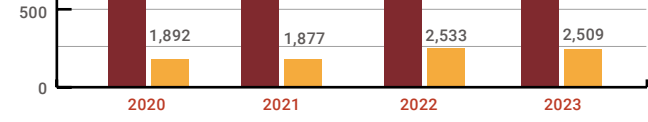
門市維修滿意度

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，2023 年淨推薦率 (tNPS) 實際達成為 95%。

	2020	2021	2022	2023
24 小時工程師完修率	92%	94.0%	94%	95.2%
超過 5 天完修率	2.8%	1.1%	2.4%	1.4%
淨推薦率 (Touchpoint Net Promoter Score, tNPS)	69%	89%	92%	95%

客戶申訴機制

遠傳自 2018 年起持續取得全亞洲首家 ISO 18295 客服中心管理認證，更是全台唯一同時擁有 ISO 18295 & ISO 10002（客戶申訴處理管理系統驗證）雙認證的電信業者，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 / 申訴方式	負責部門	申訴案件										
<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;">公文</div> </div> <p>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</p>	客戶關係維護組	 <table border="1"> <caption>公文申訴案件趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>申訴案件數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>1246</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1696</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1285</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>1421</td> </tr> </tbody> </table>	年份	申訴案件數	2020	1246	2021	1696	2022	1285	2023	1421
年份	申訴案件數											
2020	1246											
2021	1696											
2022	1285											
2023	1421											
<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;">協調會</div> </div> <p>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</p>	客戶處理組	 <table border="1"> <caption>協調會申訴案件趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>申訴案件數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>15,082</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>12,856</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>11,935</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>10,590</td> </tr> </tbody> </table>	年份	申訴案件數	2020	15,082	2021	12,856	2022	11,935	2023	10,590
年份	申訴案件數											
2020	15,082											
2021	12,856											
2022	11,935											
2023	10,590											
<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;">FETnet 官方網站</div> </div> <p>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</p>	客戶服務組	 <table border="1"> <caption>FETnet 官方網站申訴案件趨勢</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>申訴案件數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>1,892</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1,877</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>2,533</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2,509</td> </tr> </tbody> </table>	年份	申訴案件數	2020	1,892	2021	1,877	2022	2,533	2023	2,509
年份	申訴案件數											
2020	1,892											
2021	1,877											
2022	2,533											
2023	2,509											

1.5 永續供應鏈

註：本章節之數據及 2023 年交易金額，亦涵蓋亞太電信整年數據及金額。

1.5.1 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 2022 年設定了 2023 年的永續工作目標（詳如 2022 遠傳永續報告書 89 頁），在採購及跨部門同仁共同努力下，採購處取得的非常豐碩的六大成果。具體說明如下：



1.5.2 遠傳供應商永續管理政策

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，在年度績考考核中訂定各項指標完成度之考核目標，並在考核總成績中，以不同比重與年終獎勵制度連結。2023 年更委請外部顧問提供同仁 7 次內部永續教育訓練課程，如電信業生物多樣性研討會、SBTi 供應鏈碳盤查、循環經濟、年度供應商大會、子公司 GHG Protocol EEIO 工具計算訓練與供應鏈碳盤查作業訓練等 ESG 相關課程，總訓練時數達 848.5 小時，以同步提升遠傳內部採購人員之永續賦能。

► 2023 年採購員內部教育訓練課程列式如下：

課程名稱	年分	日期	課程時數	參與人數	總訓練時數
電信業生物多樣性研討會	2023	2023/3/22	5	8	40
SBTi 科學基礎減碳 Scope 3 供應鏈碳盤查稽核培訓	2023	2023/5/16~2023/5/19	16	15	240
供應鏈碳盤查培訓	2023	2023/8/25	1.5	5	7.5
第二屆循環經濟工作坊	2023	2023/8/18	8	37	296
年度供應商大會	2023	2023/11/9	3	15	45
遠傳子公司 GHG Protocol EEIO 工具計算訓練	2024	2024/1/9	5	14	70
供應鏈碳盤查作業訓練	2024	2024/2/27 2024/3/05	6	25	150
				總時數	848.5

► 供應鏈永續管理四大政策

1 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。

2 以 ISO 20400 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。

3 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。

4 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。

► ISO 20400 證書



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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，2023 年度有效供應商為 1142 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 88.0%，其中資通訊類數量最多占整體供應商家數的 44.9%，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，2023 年 Prefer vendor 採購金額執行比例為 69%。

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)	62.9%	1.5%
資通訊類 (ICT)	25.1%	44.9%
營建類 (Construction)	8.4%	26.2%
業務行銷暨其他專業服務類 (Media/Non-Media and Other Professional Service)	3.2%	20.2%
總務類 (General Administration)	0.4%	7.2%
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，2023 年遠傳自台灣當地公司採購之金額達總採購支出 99.6%。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。遠傳為鼓勵供應鏈在多方面執行環境保護之產品開發，故於 2023 年起將 ROHS 及 WEEE 之產品規範納入綠色採購計算。

遠傳綠色採購金額	
2020	\$328,138,665
2021	\$479,882,267
2022	\$510,703,672
{2023}	\$1,283,644,278

註：綠色採購之金額不包含原亞太。



1.5.3 永續供應鏈管理規範

遠傳電信

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，亦明訂「供應商行為準則」、「供應鏈生物多樣性承諾書」與「供應鏈溫室氣體管理規章」，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」，遠傳亦已將供應商的 ESG 表現列入年度績效評鑑標準，佔比 30%。上述準則及規章之詳細執行方案內容，請參考【遠傳電信 2023 供應鏈永續報告書】專刊。

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 360 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，2023 年新進供應商簽署率達 100% (共 198 家)，一階關鍵供應商簽署率達 98.7% (共 78 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 196 家，回覆率達 98.0%，超過年度設定目標 95%，占年度總採購金額 95.4%。

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 (註一)	1131	830	71.6%	97.7%
一階重大供應商	79	78	98.7%	85.5% (註二)

註一：永續經營自主聲明書簽署屬不含外國與大陸公司

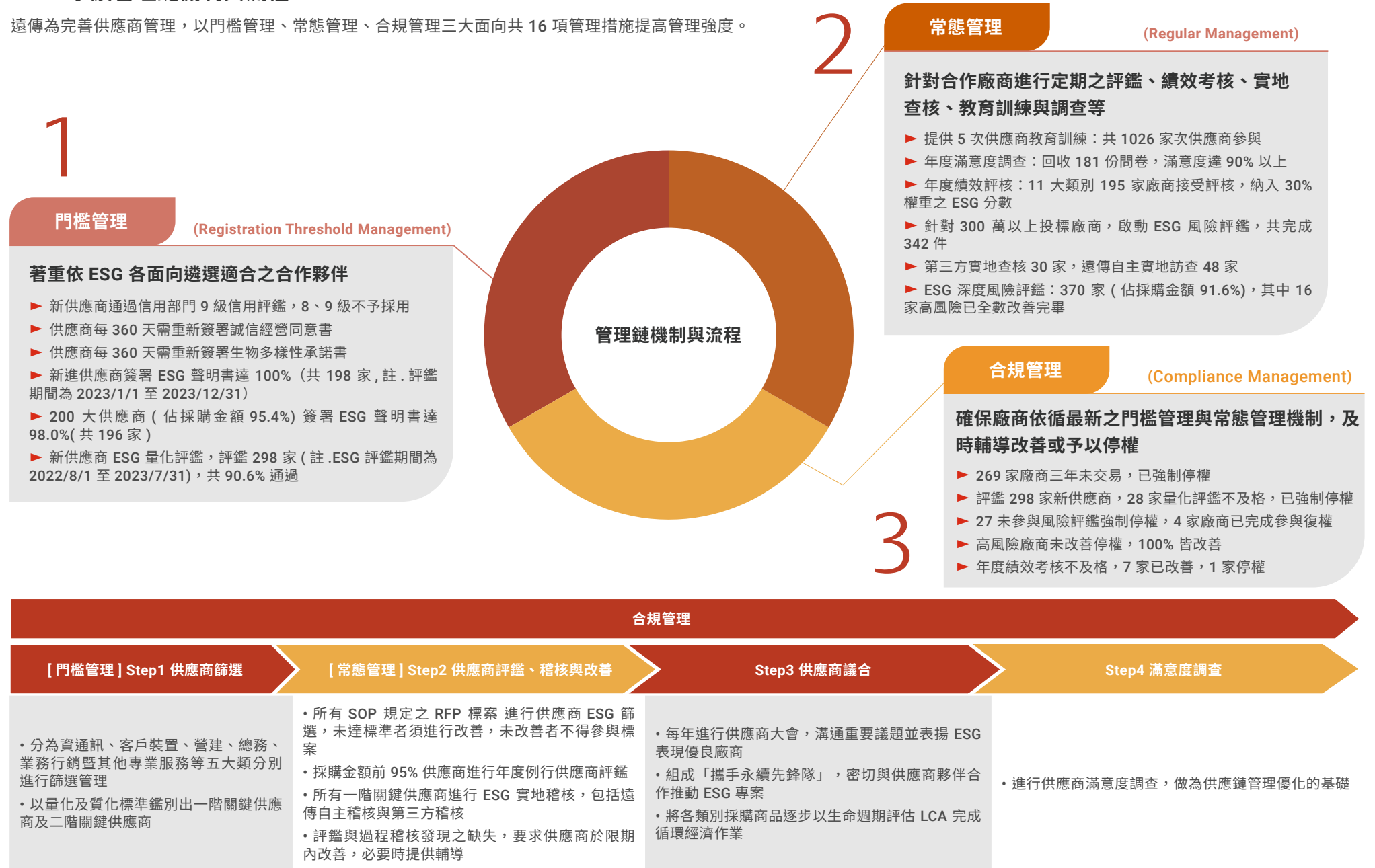
註二：2023 年交易金額涵蓋亞太電信整年金額，故一階供應商占年度採購金額比例低於去年度。

全虹

全虹工程採購合約明定所有廠商應遵守職業安全及衛生相關法規。工程類供應商必須簽署「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《承攬商職業安全衛生管理辦法》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。

1.5.4 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。



Step 1：供應商篩選標準

2023 年遠傳總採購支出達 397 億元，占整體支出 35.7%，供應商交易總家數達 1151 家，前十大供應商採購支出即占遠傳全年採購金額 92.7%。遠傳將供應商採購類別分為：資通訊、客戶裝置、營建、總務、業務行銷暨其他專業服務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 79 家，再透過問卷調查篩選出 47 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：兩年合計交易金額超過 5000 萬元 業務行銷暨其他專業服務類：連續兩年交易，且合計交易金額超過五千萬元 客戶裝置類：兩年合計交易金額超過一億元者 總務類：連續兩年合計交易金額超過 2000 萬元
	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

註：為持續強化管理強度，2023 年調整一階關鍵供樣商量化篩選標準

Step 2：風險評鑑、稽核與改善

▶ 永續風險評鑑

遠傳針對所有新進供應商進行 ESG 風險量化評鑑，2023 年共 298 家新供應商接受 ESG 評鑑，評鑑結果共有 35 家未達及格 60 分，截至 2023 年 3 月底共有 7 家 (20%) 已完成改善，未改善之 28 家 (80%) 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動業眾信的協助設計永續自評問卷，本年度問卷設計從 ESG(環境、社會及治理) 三大面著手，分為一般問卷和產業問卷二類，一般問卷整理出 20 個指標，總共 70 題；產業問卷整理出 25 個指標，總共 89 題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，2023 年共完成 370 家評鑑，接受評鑑之供應商的採購金額占年度總採購金額 91.6%。

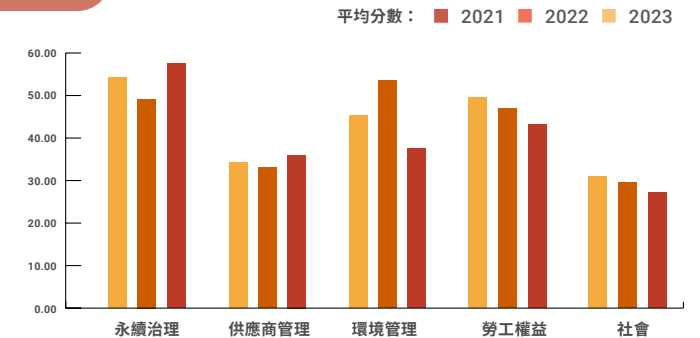
2023 年共鑑別出 16 家高風險廠商，主要風險集中在未建立供應商行為準則、缺少永續經營政策規劃及勞動相關議題，包含資通訊 8 家、營建類 4 家、總務 2 家、業務行銷 1 家以及客戶裝置 1 家。遠傳已針對高風險廠商訂定相關改善計畫並要求改善，截至 2024 年 3 月已 100% 改善完畢，亦將安排所有高風險供應商進行 2024 年審查已確認實質改善情形。

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。2023 年共完成 342 件，占年度採購金額 (扣除獨家美商蘋果採購金額) 72.3%。

註：新供應商 ESG 風險量化評鑑期間為 2022/8/1 至 2023/7/31

審查結果 | 供應商永續審查分析結果

2023 年擴大審查，受審供應商家數增加，部分供應商首次參與填答；且問卷廣度與深度皆有提升。故部分面向表現下降，值得注意的是「永續治理」、「供應商管理」需要長期時間發酵之永續面向議題表現皆提升。

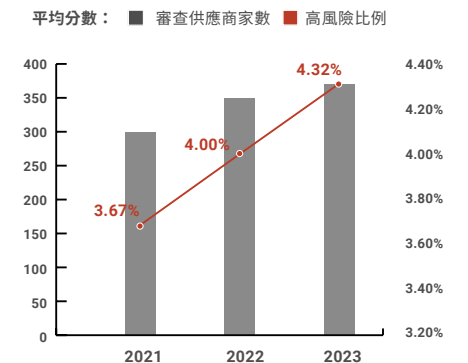


備註：2023 年審查問卷依供應商類別進行產業問卷分類，且題目框架皆重新分類，故五大類永續面向內含題組，與往年有微幅差異

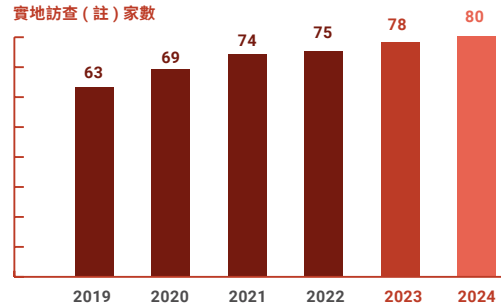
審查結果 | 永續供應鏈風險評鑑結果

- 1 全球傳染疾病與地緣政治影響程度，雖已不如兩年前劇烈，然而疫情與地緣政治風險作為結構性因素，仍持續影響全球企業的缺工與人才庫缺乏。因此，人才與勞動力管理議題的風險值持續增高。
- 2 氣候變遷腳步依舊，整體環境溫度提升導致眾多工程類別廠商皆出現高熱傷害等風險。因此，勞工權益與人權管理議題風險於本年度逐漸浮現。
- 3 針對大多數公司而言，供應商管理與法律遵循兩項議題則是長遠影響公司營運穩定性，以及公司短期商譽與財務風險的風險源。因此，此些議題管理不善之廠商具有較高脆弱度。

▶ 風險評估數量與高風險比例變化



▶ 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。2023 年共完成 78 家。第三方查核 30 家，遠傳自主查核 48 家。

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，2023 年度增加碳盤查廠商實地訪查作業。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。2023 供應鏈績效評鑑 195 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	2021 年家數	2022 年家數	2023 年家數	應對措施
優良廠商 (90-100 分)	8	5	4	優良廠商，可考慮列為優先議價廠商或採技術價格權重標
合格廠商 (70-89 分)	187	218	179	要求百尺竿頭更進一步
需改善廠商 (60-69 分)	4	3	7	提出改善計畫
不合格廠商 (59 分含以下)	0	1	4	停止對該廠商新增採購，待廠商落實改善計畫，經採購及使用單位確認同意後方得繼續參與
停權廠商 (50 分以下)	1	1	1	停權
總計	200	228	195	

全虹

全虹每年根據供應商品質、成本、交付、服務進行評鑑。依據前一年度各採購類別之交易金額、交易頻率及重要性等條件篩選並彙整評鑑名單，由評鑑單位代表人根據評分項目，統合評鑑區間廠商整體績效表現進行評分。評鑑結果針對優良供應商可加大採購，發展成為長期合作夥伴；針對供應商表現不佳項目檢討提出改善計畫並據以執行；不合格廠商則應予淘汰。2023 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 59 家，計 140 份問券，問卷回收率為 100%。2023 年評鑑結果如下，本年度無 C 待改善供應商及 D 不合格供應商。

評鑑結果	2023 年家數	2023 年比例	處理措施
優良廠商 (90-100 分)	7	11.86%	可加大採購，發展成為長期合作夥伴
合格廠商 (70-89 分)	52	88.14%	維持正常採購
需改善廠商 (60-69 分)	0	0%	針對表現不佳項目進行改善，並於半年內進行複評
不合格廠商 (59 分含以下)	0	0%	淘汰，尋找潛在供應商遞補
總計	59	100%	

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

Step 3：供應商聯合活動

具體成果 請參考閱【遠傳電信 2023 供應鏈永續報告書】專刊

▶ 年度供應商大會

遠傳 2023 年[供應商交流大會](#)由總經理井琪親自主持，採實體頒獎典禮及線上大會方式進行。實體頒獎共有 24 家廠商 42 位代表出席，線上參加人數為 92 人。會中除進行「循環經濟」、「供應鏈風險韌性分析」、「台灣綠能展望與遠傳攜手共享淨零」、「職業安全衛生暨誠信經營政策」等四場線上主題講座。同時亦由總經理井琪頒出 28 項 ESG 獎項，感謝供應商的付出與貢獻，包含「攜手永續先鋒隊－翻轉教育貢獻獎」、「供應商年度評鑑－成果卓越獎」、「供應商年度評鑑－成果精進獎」、「淨零碳排典範獎」、「循環經濟先驅獎」、「生物多樣性先鋒獎」、「職業安全績優獎」、「永續管理楷模獎」、以及「社會責任楷模獎」等。

▶ 攜手永續先鋒隊

繼 2020/2021 持續關懷偏鄉教育後，2022 年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後，遠傳電信 2023 年攜手遠傳用戶、企業員工、21 間供應商、台北市環保局延慧書庫、蓋亞文化，為天主教博愛基金會「鹿野兒童關懷教室」修繕教室屋舍、增建 SDGs 永續圖書館。總經理井琪更親自帶隊前往台東，全員 50 人攜帶兒童書籍、文具等，跨越近 300 公里的距離，探訪當地小朋友，也為鹿野永續圖書館進行啟用儀式。本次活動共募集超過 1500 本兒童書籍，其中「台北市環保局延慧書庫」更大力贊助逾 200 本，企業與政府單位攜手實現地方公益。遠傳未來也於「彌平城鄉資源落差、縮短教育資源 M 型化」上持續投入，落實企業當責，也運用科技力與行動力為社會解決問題。

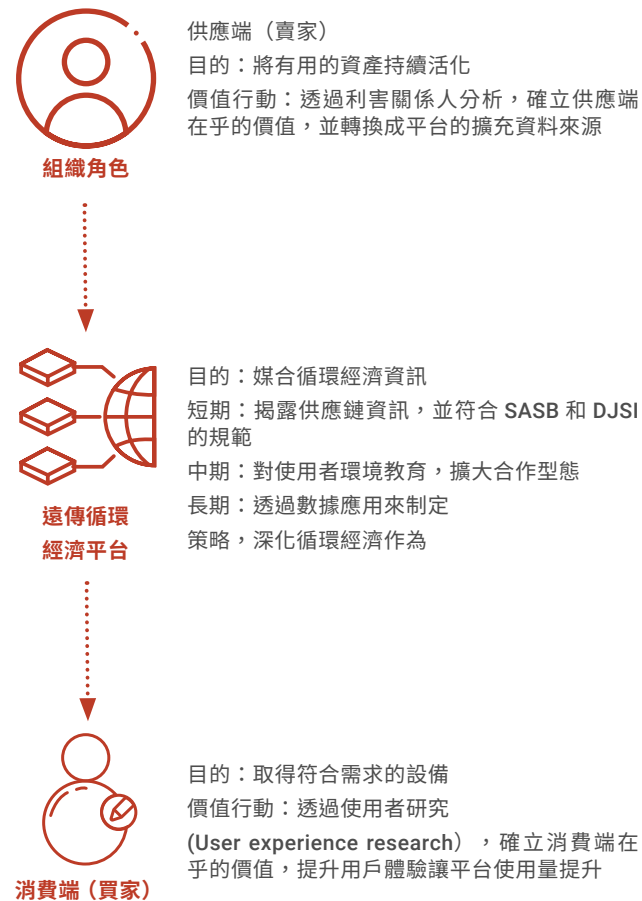
[攜手永續先鋒隊](#)



循環經濟平台計畫

遠傳電信規劃建立循環經濟平台，讓資源有效再利用，進而減少碳排與污染達到 ESG 永續目標。初期以退役資訊設備，如何伺服器、儲存器以及機架；基地台汰換下來之堪用電池、發電機、冰水主機和 SMR 設備等為主，未來規劃可納入更多品項。循環經濟平台預計於 2024 年第四季前建構完成並上線營運。

▶ 循環經濟平台扮演的角色與定位



供應商教育訓練

線上平台 E-learning

為提升供應商夥伴的永續知能，遠傳電信 2023 年透過供應鏈線上溝通學習平台 (Supply Chain e-Learning Platform) 舉辦兩場供應商培訓，包括：中小企業供應鏈永續管理說明會，共 257 家完成學習。及 ISO 20400 永續採購供應鏈宣導，共 412 家完成學習。「中小企業供應鏈永續管理說明會」主要講述中小企業參與 ESG 活動的意義和可執行的步驟。「ISO 20400 永續採購供應鏈宣導」為向供應商溝通，未來遠傳將以 ISO 20400 永續採購指南為基礎，持續強化供應鏈管理作為，以提升供應商市場績效指標包括 QCDS (品質 Quality、成本 Cost、交期 Delivery、服務 Service) 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永續供應鏈。

生物多樣性影響研討會

遠傳電信 2023 年設定了生物多樣性具體目標，並邀請中央研究院生物多樣性中心 (生多中心) 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。

供應商大會

遠傳電信每年定期舉辦供應商大會，溝通重要議題並總經理表揚 ESG 表現優良廠商。「2023 供應商大會」以「共創永續未來」為題，透過線上、線下並行的模式，邀請採購金額佔遠傳前 300 大的供應商一同參與，總經理井琪更於會中頒發表揚永續績效優良的 25 家企業，共頒出 28 項 ESG 獎項。為持續增進供應商夥伴的永續知能，遠傳此次舉辦「循環經濟」、「供應鏈風險韌性分析」、「台灣綠能展望與遠傳攜手共享淨零」、「職業安全衛生暨誠信經營政策」等四場線上主題講座。總經理並感謝供應商夥伴助力，一起打造更具韌性的永續供應鏈，大步邁向淨零未來。

供應商碳盤查

為強化供應商碳盤查作業落實，特委請外部顧問於 2022 年 8/27 舉辦「供應商碳盤查啟動會議訓練」，2023 年進行 37 場供應商實地盤查，也針對廠商的碳盤查能力初步鑑定，以作為後續課程訓練規劃及盤查與減碳要求之基礎。

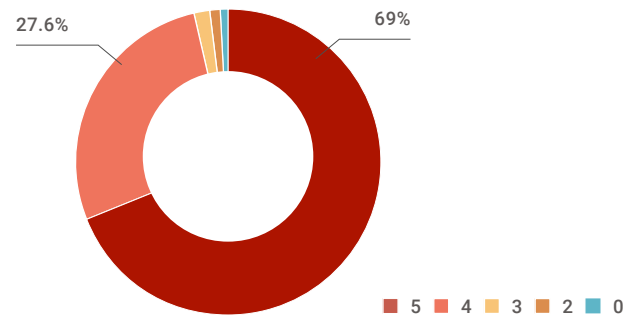
	2021 年	2022 年	2023 年
供應商碳盤查啟動會議訓練	NA	45	37
線上平台 E-learning	690	817	669
生物多樣性影響研討會	NA	NA	136
供應商大會	185	137	134
合計	875	999	976

Step 4：滿意度調查

遠傳電信

遠傳電信每年定期對供應商進行採購作業無記名滿意度調查，2023 年向 397 大廠商為發出滿意度調查問卷。總計回收 181 份有效問卷，廠商針對選商政策及流程有 95.5% 以上給予滿意肯定，針對採購選商公平性有 96.0 % 以上給予滿意肯定，針對遠傳整體交易經驗有 96.6 % 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供應鏈管理，而溫室氣體盤查也是其中一項。

► 供應商與遠傳電信整體交易經驗滿意度 (5 最滿意、4 滿意)



全虹

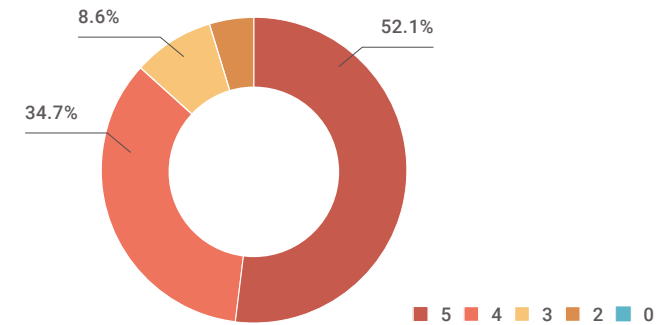
全虹採購滿意度調查作業採用開放式意見回饋方式進行，蒐集需求單位對供應商或採購作業之互動資訊，有助於即時發現問題並立即改善。2023 年共針對 44 家供應商，計 72 件重大採購案件進行意見蒐集，給予肯定且無重大建議事項。採購將持續推動供應商管理，以建立重要供應商合作夥伴關係，並致力滿足內部需求。

► 綠色採購

全虹積極響應綠色採購，以實際行動為永續經濟盡力！2023 年度全虹綠色採購金額計 \$34,454 千元，已完成申報送交台北市政府環境保護局審核。

另外，遠傳電信採購處為了瞭解供應商對碳盤查課程的期待與課後認知，亦有對供應商進行採購作業無記名滿意度調查。調查內容包括是否了解碳盤查目的？要求是否合理？是否有幫助及是否滿意此次作業等。上述各項調查結果滿意度都在 85 分以上。可見遠傳電信在台灣電信業中，對於實際進入供應鏈輔導碳盤查的作為領先業界。採購處亦將基於 2023 年的盤查經驗，規劃更深入的供應鏈訓練，並將成果與 SBTi 減碳目標連結，攜手供應鏈共同邁向淨零。

► 多數廠商皆認為供應鏈碳盤查作業對未來碳盤查作業有幫助 (幫助程度 1-5 分, 5 分為非常有幫助)



全虹綠色採購金額

2022	7,669,471
2023	34,453,842

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 ESG 永續績效

第1章 公司治理

第2章 智慧永續

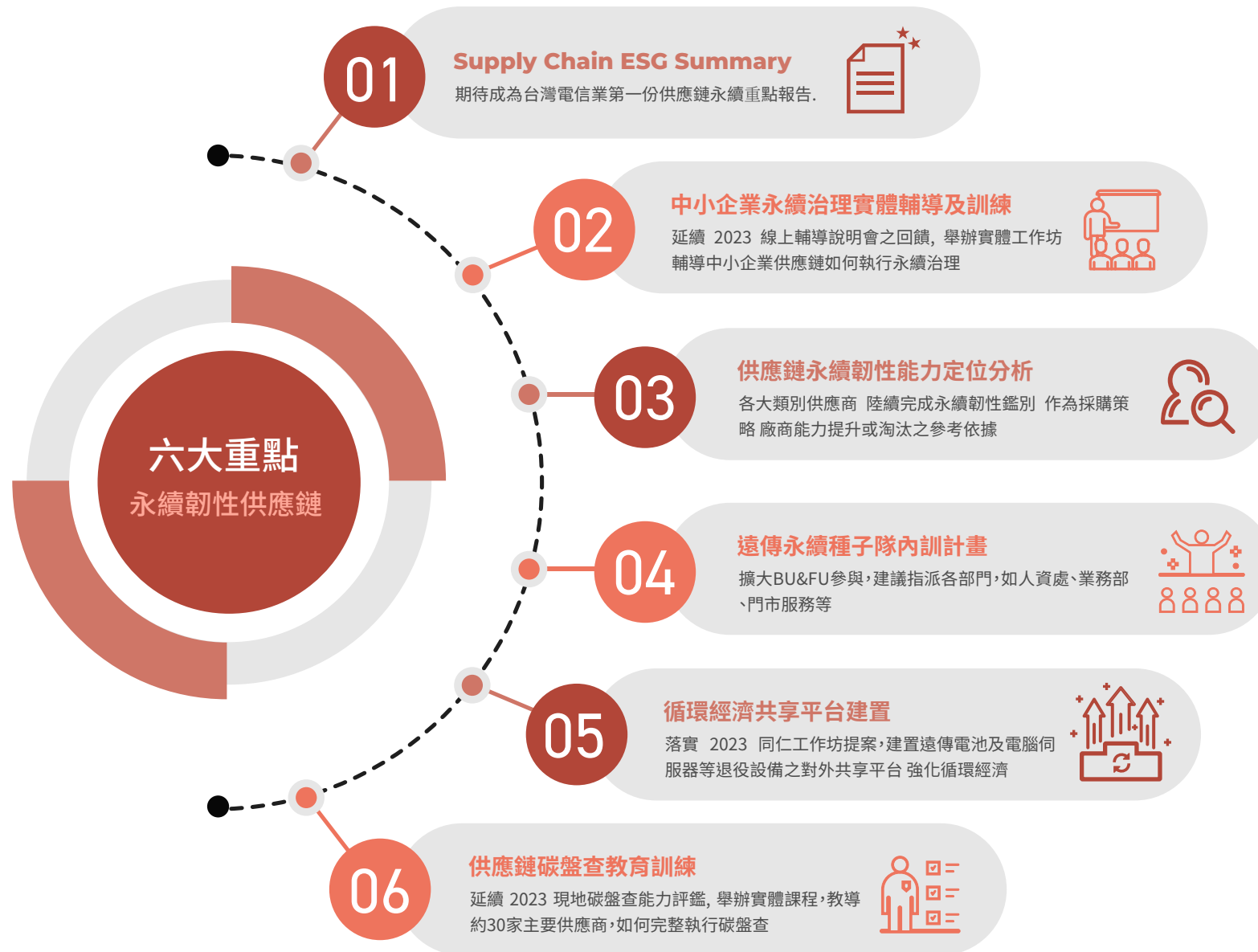
第3章 環境友善

第4章 社會共融

附錄

1.5.5 未來展望

2024 年遠傳電信將深入各項永續管理議題，並針對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，以六大重點打造永續韌性供應鏈，並完成各項永續管理工作。



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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



02

智慧永續

創新轉型的最佳夥伴



70 2.1 永續影響力評估

73 2.2 智慧應用

76 2.3 智慧生活

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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。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 10.7% 和 34.7%。

遠距診療

自 2020 年起，遠傳推出自主研发的遠距診療平台，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。2023 年遠距診療服務擴擴展至全台 14 縣市、48 家鄉鎮偏鄉衛生所、21 家醫院。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

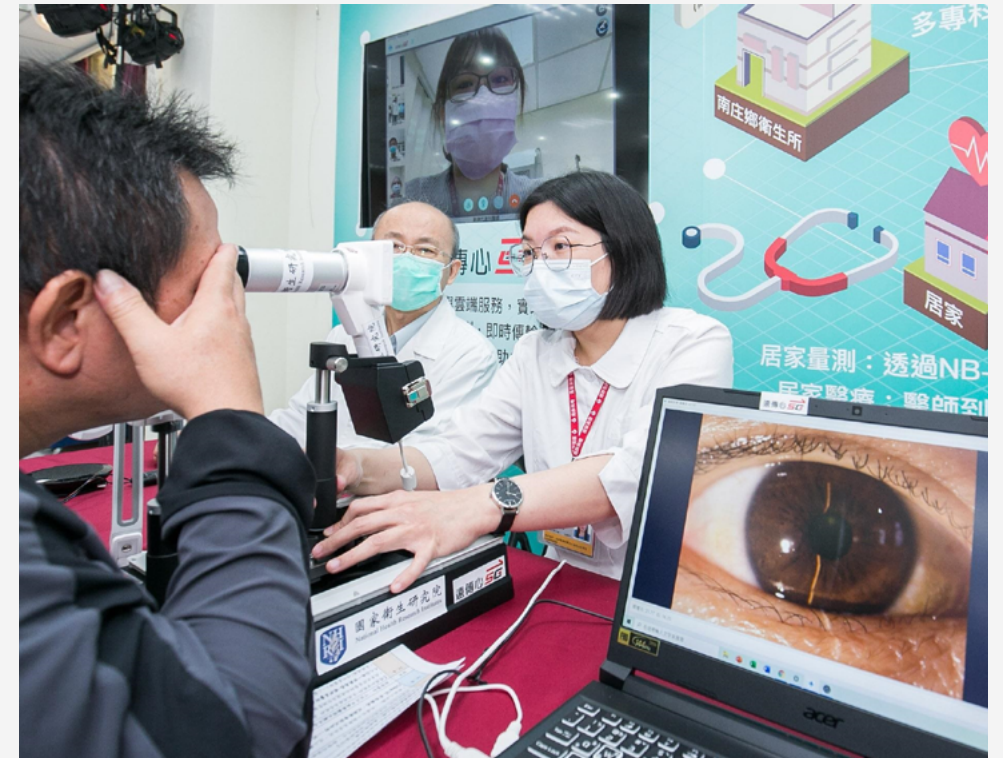
透過遠距診療，醫師可減少交通往返所需時間，提高醫療資源效率。

經濟面

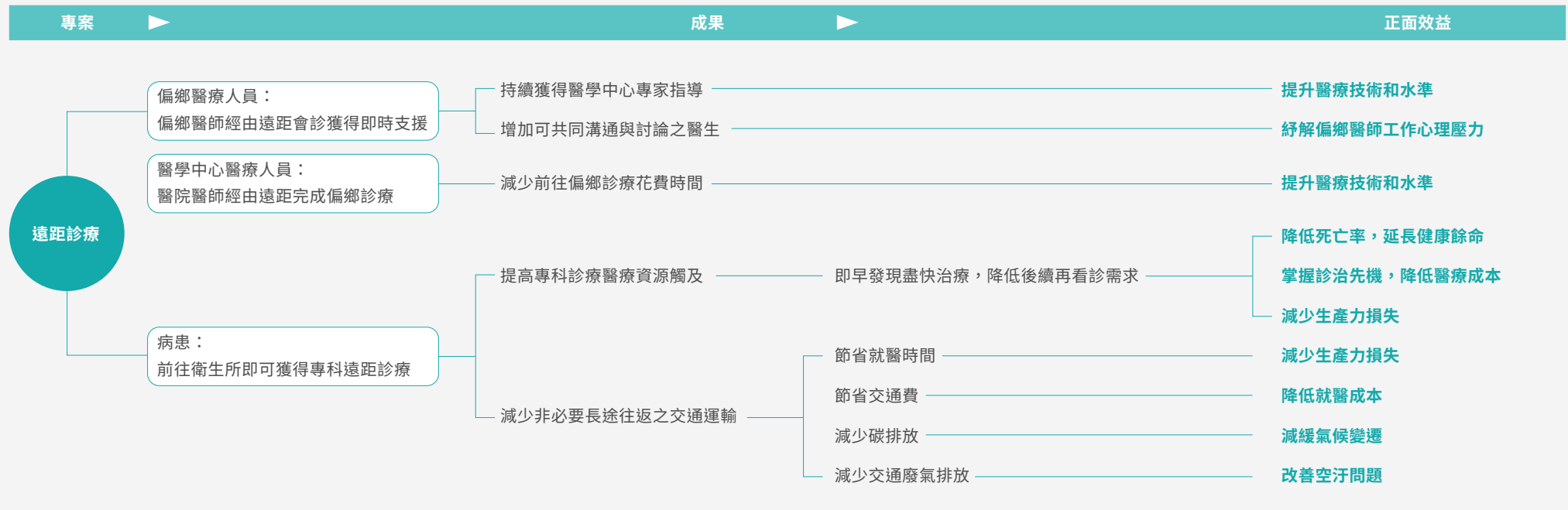
偏鄉在地居民可前往在地衛生所即獲得醫學中心診療，減少往返醫學中心之時間，避免因就醫造成的生產力損失，同時節省交通往返費用，降低就醫成本。

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		提升醫療資源效率	552,024 元
病人	節省就醫時間	1,178 元 / 人	• 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)。 • 2023 年偏鄉遠距診療看診醫生共 132 人，病人就診人數為 6,927 人次。	減少生產力損失及降低就醫成本	8,160,006 元
環境	減少碳排放	23.26 元 / 人		減緩氣候變遷	164,192 元
	減少化石燃料使用社會成本	24.11 元 / 人		改善空氣汙染	170,192 元

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放，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。桃園路燈案於 2023 年全數建置 88,666 盞，整年節省了 5931 萬度用電量，總減碳量為 29,893 公噸。

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。

► 影響力路徑圖



► 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 至 2023 年共裝設 88,666 盞智慧路燈。 	減緩氣候變遷效益	63,662,188 元
	減少能源消耗	14 元 / 盞		減少空汙排放效益	1,241,324 元
經濟	節省電費	966 元 / 盞		可創造的額外經濟效益	85,651,356 元

2.2 智慧應用

2.2.1 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，同時每年三月參與智慧城市展。

專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
<p>5G 遠距診療服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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，因應政府政策 2023 年行伸居家在宅急症照護應用，將科技落實到病人使用以提供即時跨專業照護及銜接遠距病人監測 (RPM) 應用。 專科會診：2023 年延續深耕遠距診療服務至新北市、苗栗縣、屏東縣，從東至西，由北到南，持續拓展偏鄉、山地、離島遠距醫療應用場域，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（糖尿病連續性照護），未來目標將全面涵蓋全台 15 縣市，52 家衛生所，22 家醫院。 	<ul style="list-style-type: none"> 取得美國 HIPAA 國際認證，保障醫療資訊安全、接軌國際 「2023 年智慧城市創新應用獎」 「2023 年遠見 ESG 企業永續獎 - 社會創新首獎」 至 2023 年底 5G 遠距診療服務累計觸及 40,742 人次（包括視訊門診：25,606 人次、偏鄉遠距會診：15,136 人次，預計 2024 年底完成 15 縣市、52 家偏鄉衛生所建置，估計社會永續效益，減少醫生醫療成本浪費達 55 萬元、減少病患生產力損失及就醫成本達 816 萬元，詳細內容請見 2.1 永續影響力評估
<p>5G 緊急救護</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年與台北市政府消防局，共同攜手澎湖縣政府消防局，啟動「5G 跨海急救醫療聯防」，解決澎湖離島醫療資源相對不足、送醫距離較遠等問題，更成功即早辨識急性心肌梗塞個案，助傷病患順利完成手術。 2023 年底 5G 救護車成功啟動超過 500 多件案例、且完成遠端醫療指導的啟動率達 100%，通訊品質滿意度高達 9 成以上。未來目標為拓展 5G 成為救人的利器，於全國各縣市政府推廣「5G 救護車捐贈公益計畫」至台灣各個角落，守護國人生命。 2023 年獲國際權威研究機構 Gartner 2023 年通信服務供應商創新獎 (EOI Award for CSP)，5G 救護車創新應用獲選亞太區 Top 3，為台灣電信業的首例。

專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
<p>能源管理系統 (EMS)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳自 2022 年取得全國九縣市中小學的班班有冷氣專案，成為台灣能源管理系統主要業者之一，並將智慧能源管理應用導入至企業客戶，透過節省能耗，協助台灣邁向 2050 淨零路徑。 2023 年也從節能應用更進一步延伸至微電網，協助台電於澎湖望安建置立離島微電網（進行中），希望透過分散式能源管理系統實現穩定的多元電力。 面對全球 ESG 浪潮，遠傳也協助客戶開發客製化碳管理系統，也與新創合作提供碳盤查 SaaS 服務，並實現與能源管理系統進行數據交接。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 班班有冷氣專案自 2022 年建置與後續擴充至今，全台九個縣市的中小學已有超過 45,000 間教室冷氣，透過遠傳能源管理系統進行控管。 ▶ 企業客戶透過導入遠傳能源管理系統，透過可視化系統避免超約，2023 年獲得經濟部節能標竿獎。
<p>智慧電表</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2023 年合併亞太新增 6 個布建區域共維護 18 個布建區域，達到共 158 萬戶智慧電表契約數量。預計於 2024 年將總計於 18 個布建區域，新增約 36 萬戶智慧電表。
<p>智慧路燈與 5G 智慧共杆</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 「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，加速智慧城市應用落地。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 桃園路燈案於 2023 年全數建置 88,666 盞，整年節省了 5,931 萬度用電量，總減碳量為 29,893 公噸。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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
<p>號誌不斷電系統</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳專注執行智慧路口相關解決方案，當路口號誌於市電停電時即中斷運作，將衍生大量警力派遣維持交通，當警力未到達現場時，路口車輛穿越時的風險將增加，且緊急車輛（如救護車、消防車）亦將因路口癱瘓導致無法緊急救援。 遠傳開發「換電式不斷電系統」目標為解決各縣市重要道路路口於台電電力供應中斷時，亦能維持號誌正常運作，大幅提升停電期間路口運作安全，並減少停電期間警力支援。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2023 年 8 月開始，協助台北市建置 187 處號誌不斷電系統路口，至 12 月底經歷 159 次斷電，最長停電事件達 9 小時 43 分，供電總時長，大幅提升重要路口運作安全性。 ▶ 2023 年 11 月起於嘉義市建置 16 處路口，至 12 月底經歷 1 次斷電，總供電時間達 2 小時 13 分。
<p>智慧充電服務</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳採自行研發「充電管理平台」，透過電信大數據打造「智慧充電服務」，佈建上依人潮密度、觀光景點等旅客停留時間，作為擴建充電樁基礎資訊。 施工 APP 讓充電樁從佈建到安裝施工精準掌握；「ChargeAnywhere」APP 彙整充電樁資訊，提供導航充電、行動支付、會員與客服功能；配合充電管理平台，提供維運服務、金流支付與對帳系統串接。且與社區系統業者合作，打造一站式充電服務，適用新建案及既有建築物停車場。 2023 年配合國家發展政策（前瞻計畫 2023~2024 年），取得「新竹市公有停車場電動車充電設備案」規劃建置共計 266 支充電樁。2024 年針對中央及地方政府充電樁標案積極參與。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 自 2019 年起在臺中市已建置及維護超過 155 個停車場 306 支充電樁。 ▶ 【遠傳自營據點】2023 年陸續佈建據點： ▶ 遠百竹北店、Mega City 板橋、台南成功店、公園店 ▶ 遠東 Sogo 復興店、中壢店、高雄店、公園店 ▶ 截至目前為止總建置快充 36 支，慢充 33 支
<p>5G 企業專網網路切片專案</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 「遠傳持續推進各項 5G 創新應用，發展 5G 架構下的網路切片應用，透過 5G 網路切片技術，加速推動需要保證第一優先網路資源的應用服務，如救災警消的通訊，重大事件或活動賽事的轉播等等，還有用戶沉浸式體驗應用，開啟 5G 科技的新篇章。」 5G 網路切片技術可依不同的服務項目彈性提供網路資源，於指定區域範圍確保服務品質，遠傳攜手愛立信打造全台第一個 5G SA 結合網路切片商用案例「5G 智慧巡邏車」，同時也是全球第一個 5G SA 網路切片的智慧警政應用。「5G 智慧巡邏車」結合星光級夜視攝影裝置，拍攝寬度達 2 至 3 車道，透過 5G 傳輸、AI 辨識車牌，短時間完成車輛辨識，發現異常車輛，巡邏車上的載具會即時發出告警；亦可將影像結構化，清晰描繪車輛移動軌跡，有效協助查緝失竊車輛、打擊犯罪，提升勤務效率。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2023 年新北市萬金石馬拉松（2023 New Taipei City WJS Marathon）於 2023 年 3 月 19 日舉辦賽事為台灣首場獲得世界田徑金標籤認證路跑（Gold Label Road Race）認證的路跑賽事 ▶ 專案賽事期間 遠傳提供切片網路覆蓋達 33 組行動基站，涵蓋範圍包含 全程約 42 公里，路線涵蓋新北市萬里區、石門區和金山區，由於賽事所涵蓋的空間遼闊、選手的長距離持續移動，遠傳企業專網運用愛立信 5G 網路切片技術確保端到端的行動網路資源，提供賽事轉播所需的即時高清串流情境，以獨立網路切片靈活調度資源，為賽事轉播提供高速順暢的網路服務品質 (QoS) 保證，成為台灣首度運用 5G 網路切片技術進行馬拉松賽事轉播的應用案例，開創 5G 服務的指標性成果。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

2.3 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
 <p>遠傳心生活 APP</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。2023 年推出「用戶五大福利」，打造多元娛樂和全方位生活優惠！福利內容涵蓋電信與吃喝玩樂各面向；如：「超級門票」集結演唱會等類型的熱門門票，VIP 用戶只要 10 遠傳幣即可兌換最低 5 折的購票優惠；「折扣市集」與用戶共創生活圈，透過品牌主題策展提供用戶購物、訂餐、訂位等優惠，並啟動品牌聯合活動跨域導流，擴大用戶參與率更大幅提升平台流量與互動率，並透過遠傳 friDay 聯名卡指定會員日於特定通路刷卡消費，還能享高比例遠傳幣回饋，讓回饋省錢更有感。 	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳心生活 App 下載數突破 500 萬人次
 <p>遠傳守護網</p> <p>防駭心守護</p> <p>遠離上網毒、駭、騙</p> <p>✓ 阻擋風險網站、病毒病毒 ✓ 定下載 APP，使用遠傳網路上網既有守護 ✓ 萬事國際資安大廳 Abot 全球資料庫自動更新</p>	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳守護網系列包括防駭心守護、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。2023 年為用戶阻擋超過 5.6 億次風險網站連結。 	<ul style="list-style-type: none"> 累積訂閱用戶數 60 萬
 <p>360 兒童智慧定位手錶</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年攜手全球前三大兒童手錶品牌，獨家推出「360 兒童手錶 F2 台灣版」，除了維持台灣在地化設計，更新增許多小功能，幫助孩童建立更便利、健康的生活 持續推出深受孩童喜歡的寶可夢、角落小夥伴手錶周邊配件，增加商品吸睛度 2023 年推出全新授權卡通主題錶，讓可愛的設計由周邊延伸到手錶內部，強化商品差異性 	<ul style="list-style-type: none"> 年銷量較前年成長 16%

專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
<p>friDay 品牌</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 影音：2023 年 friDay 影音為國內首家導入生成式 AI 的影音平台，用戶可向 AI 表達自己喜愛的主題、風格、心情，透過 Azure OpenAI 語言模型技術，產生個人化的推薦片單。跳脫僅以年齡、性別、觀看紀錄等貼標分群方式，協助用戶發掘不曾看過的影音內容。friDay 影音導入生成式 AI 後，相關功能點擊數與觀看時長皆大幅成長。內容部分，遠傳投資的米神國際除持續深耕扶植本土優質戲劇內容外，年底與新加坡最大的媒體集團新傳媒合作，一同創造優質的華語影音內容，支持台灣的影視文化出海、與世界接軌。 • 購物：持續發揮遠東及遠傳集團綜效，提供百貨、量販、3C 等數十萬商品，滿足消費者需求。2023 年推出「無痕通」保護客戶個資技術，透過配發的虛擬門號限時且不可逆推算，達到客戶真實門號不外流；及 App 獨享「遠傳幣放大折等獨家折扣」。 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ friDay 影音為本土 OTT 平台使用率排名 No.1



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

03

環境友善 最環保的電信業者



79	3.1 氣候策略
86	3.2 遠傳環境足跡概覽
88	3.3 環境與能源管理
95	3.4 基地台與電磁波管理

3.1 氣候策略

3.1.1 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「風險管理暨資訊安全委員會」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。「風險管理暨資訊安全委員會」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。風險管理暨資訊安全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 環境與能源管理。

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



Step 1

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



Step 2

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



Step 3

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



Step 4

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

2023 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

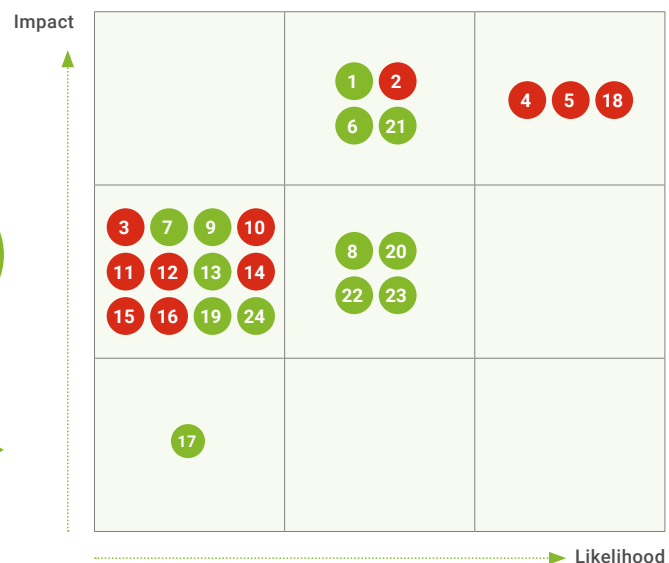
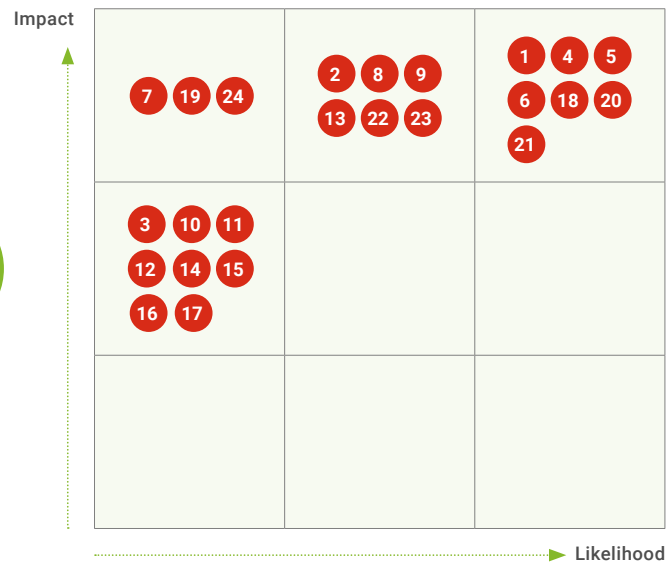
風險矩陣

風險評估結果

現況

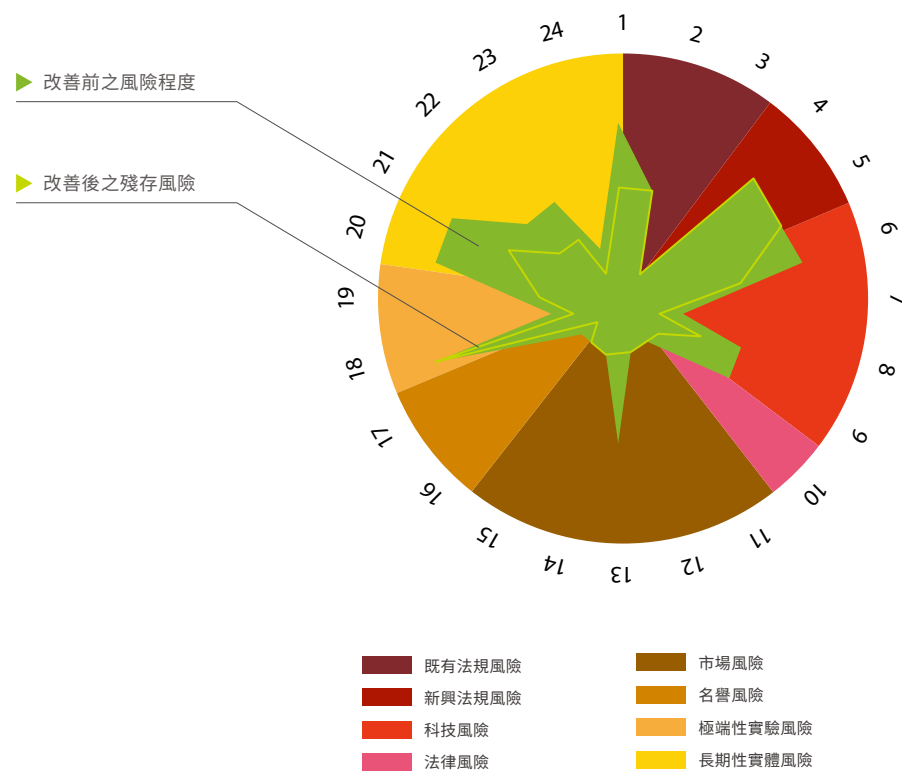
採取因應措施後

事件編號從紅色變為綠色
代表風險級別變動



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，未來將持續改善新興法規風險及極端性實體風險兩個類。



關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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 (新興法規風險)	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 (新興法規風險)	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 (新興法規風險)	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)

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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	財務衝擊	因應措施			
					技術面	政策面	財務面	
轉型風險	政策法規（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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 根據近年台灣電價調整趨勢，2022 年 7 月、2023 年 4 月以及 2024 年 4 月，電價分別經歷了調整，累計漲幅達到 31%。在電價不斷攀升的大環境下，2023 年至 2030 年，預計每年約需支出電費 NT\$23 億元。 針對碳排放所徵收的稅額，在未設定基本排放量的情況下，以每噸 NT\$300 元的碳稅為基準，並假設碳稅比例每年將有所增長，2025 年至 2031 年，預估每年約需支出 NT\$2.3 億元。 	<ul style="list-style-type: none"> 布局再生能源新事業，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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>實現 RE100 與淨零目標的管理成本：</p> <ol style="list-style-type: none"> 自建綠能電廠：2022 年至 2030 年預估投入 NT\$42 億元。 購買綠電：2023 年至 2030 年預估投入 NT\$40 億元（以每度綠電單價 NT\$6 元計算）。 	
實體風險	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加	<p>基地台</p> <p>機房</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 	2020 年至 2030 年，預估每年損失金額約 NT\$ 1.42 億元。	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 預備備援電力 改裝及持續佈建排風扇 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>財產保險及防災措施相關（防水、固定物維修及緊急發電機維護等）的管理成本：</p> <ol style="list-style-type: none"> 2023 年投入約 NT\$3,700 萬元。 2024 年預估投入約 NT\$4,000 萬元。

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

2023 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	<p>▶ 低於 2°C</p> <ul style="list-style-type: none"> 遠傳使用 IEA B2DS (註1) 情境。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%；若未如期減量，就不符合台灣現行總量管制目標部分。為此，遠傳每公噸以至多新台幣 1,500 元的罰款或碳交易成本，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，為全台第一確認近期目標控制在 1.5 度升溫情境的電信業者。 <p>▶ 高於 2°C</p> <ul style="list-style-type: none"> 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： <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<p>▶ 低於 2°C</p> <p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>▶ 高於 2°C</p> <p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>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%)。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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% <p>▶ 低於 2°C</p> <p>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%。</p> <p>▶ 高於 2°C</p> <ul style="list-style-type: none"> 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，故以將颱風所造成的財務風險透過保險轉移，以降低損失。

情境分析	轉型風險		實體風險
商業策略應用	<p>▶ 低於 2° C</p> <p>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。</p> <p>▶ 高於 2° C</p> <p>• 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：</p> <p>1. 公眾形象和聲譽：如果政府減排的成效不彰，公眾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。進而影響公眾信任和企業商譽。</p> <p>2. 相關企業受到影響：若太陽能躉售政策即將結束，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。</p>	<p>▶ 低於 2° C</p> <p>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。</p> <p>▶ 高於 2° C</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>	<p>▶ 低於 2° C</p> <p>根據 RCP 2.6 情境，遠傳須增進下列項目：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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，以應對強颶和極端降雨的衝擊。 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。 <p>▶ 高於 2° C</p> <ul style="list-style-type: none"> 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攝氏 3.49 度的情境。

風險管理

遠傳風險管理暨資訊安全委員會針對財務、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，已提報第九屆第十一次董事會報告。風險管理暨資訊安全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。

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 3.3 環境與能源管理。

風險類型	風險	長期目標	2023 年成效
轉型風險	政府減排失敗、發電成本升高 / 電價上揚	<ul style="list-style-type: none"> 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 62% 2030 年直營門市單店平均用電量較基準年 2021 減少 20.75% 2030 年 IDC 機房電力使用效率 (PUE) 較基準年 2021 減少 7.07% 2030 年辦公室每年平方公尺用電量 (EUI) 較基準年 2021 減少 13.82% 2030 年再生能源佔整體用電較基準年 2021 增加 30% 	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年溫室氣體排放量較基準年 2021 減少 3.6%(類別 1+2) 2023 年基地台基地台 1GB 訊務量用電量較基準年 2021 減少 38% 2023 年直營門市單店平均用電量較基準年 2021 減少 14.97% 2023 年 IDC 機房電力使用效率 (PUE) 較基準年 2021 減少 4.77% 2023 年辦公室每年平方公尺用電量 (EUI) 較基準年 2021 減少 8.67% 2023 年再生能源佔整體用電比例提升為 0.63%
實體風險	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

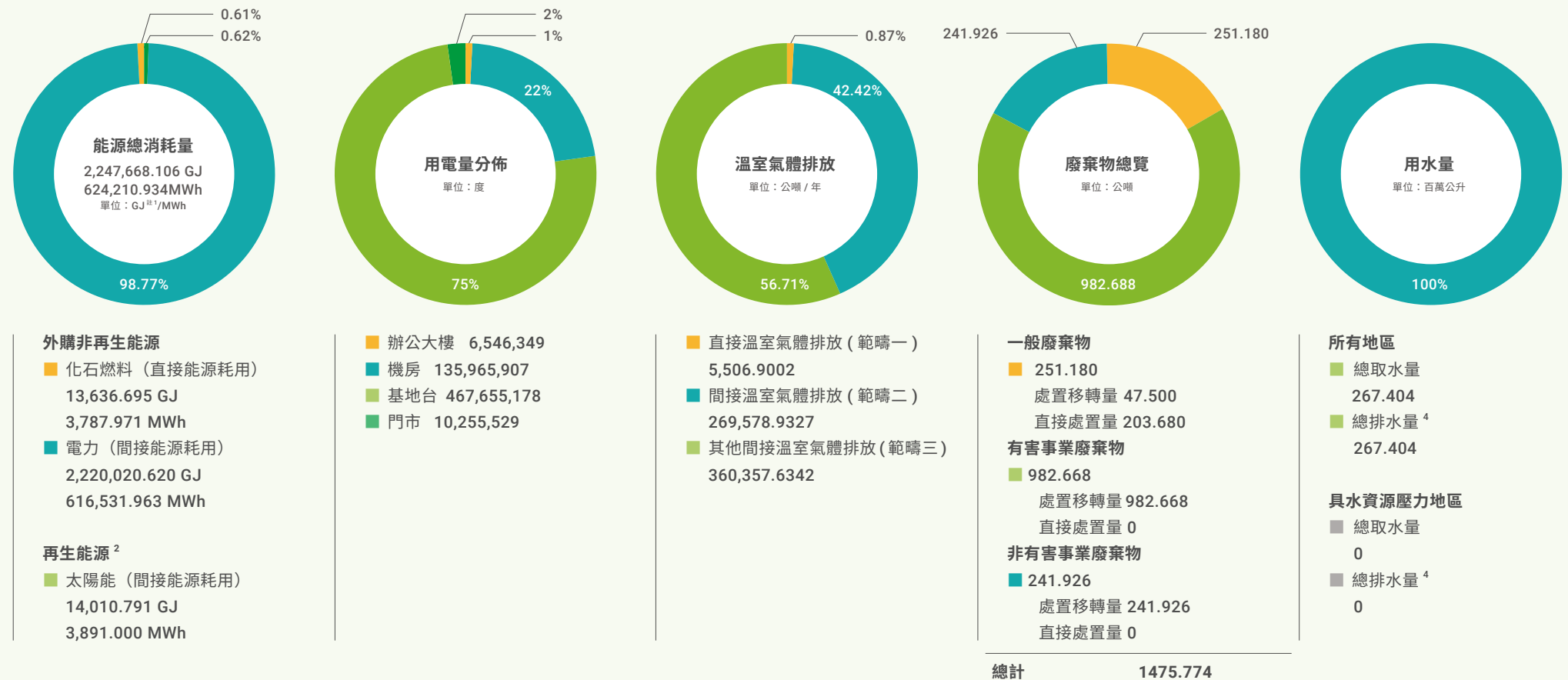
ISO 14064-1		GHG Protocol		排放量	佔比
第 1 類	直接排放與移除	範疇一	直接排放與移除	5,506.9002	0.87%
第 2 類	外購能源之間接溫室氣體排放	範疇二	外購能源之間接溫室氣體排放	269,578.9327	42.42%
第 3 類	來自運輸之間接溫室氣體	範疇三	間接排放	5,046.5798	0.79%
第 4 類	使用產品之間接溫室氣體排放			261,753.3024	41.19%
第 5 類	與使用產品有關之間接溫室氣體排放			93,557.7520	14.72%
第 6 類	其他來源之溫室氣體排放			0.0000	0.00%

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：溫室氣體範疇三排放量在 2021 年以 GHG Protocol 建立更準確的計算模式，相較歷史年度的資料更加完整，故採用 2021 年作為基準年
 註：範疇三部份經第三方查證

3.2 遠傳環境足跡概覽

3.2.1 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 2023 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。



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，為國家再生能源憑證 T-REC 發電量。

註 3：本公司一般廢棄物之 81.09% (203.68 公噸) 焚化 (能量化) 處理、18.91% (47.50 公噸) 回收處理，故一般廢棄物分流率 (Waste diversion from landfill) 達 100%。有害及非有害事業廢棄物則依據環境部事業廢棄物申報量統計年報之全國事業廢棄物產出情況，再利用 29.85% (365.54 公噸)、處理後處理 51.30% (628.21 公噸)，及掩埋 18.85% (230.84 公噸)，故廢棄物分流率達 81.15%。以上數據皆經獨立第三方青山永續聯合會計師事務所確信。

註 4：取水來源及排水終點類別為第三方的水，水質指標為淡水。

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錄。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

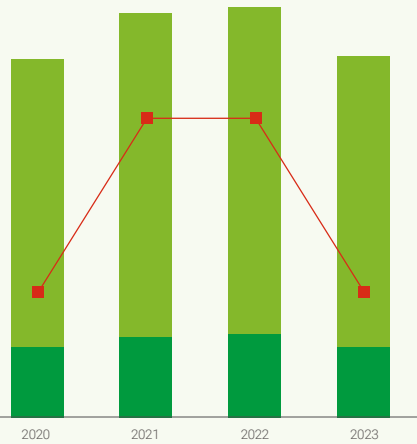
第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

能源耗用

1,985,047.62	2,232,495.11	2,316,072.23	2,247,668.106
551,277.49	619,997.23	643,207.76	624,210.934
0.28	0.32	0.32	0.31



■ 總能源耗用 (MWh)
■ 總能源耗用 (GJ)¹
■ 能源密集度 (GJ/有效客戶數)

溫室氣體排放量²

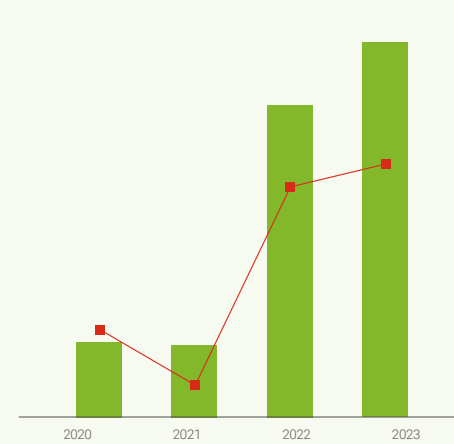
4,859.12	10,652.13	4,667.63	5,506.900
247,176.39	274,721.24	286,818.2	269,578.933
412,874.12	437,722.69	364,564.33	360,357.6342
93.83	102.25	91.82	87.36



■ 溫室氣體排放總量 (公噸 CO₂e/年)
■ 範疇一
■ 範疇二
■ 範疇三
■ 溫室氣體排放密集度 (公斤 CO₂e/有效客戶數)

廢棄物總量³

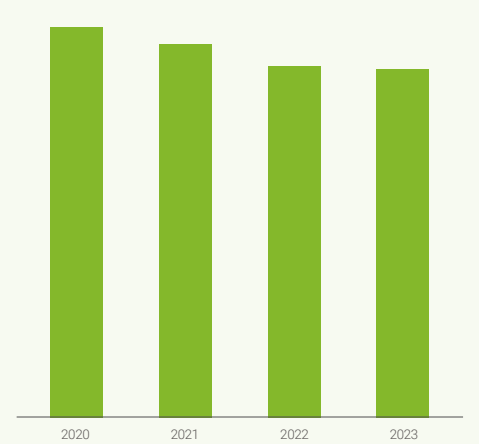
919.16	682.07	1229.79	1475.774
68.81%	62.98	83.80%	86.20%



■ 有害與非有害廢棄物總量 (公噸)
■ 一般廢棄物回收比例³

取水量⁴

296.721	284.107	268.174	267.404
---------	---------	---------	---------



■ 取水量 (百萬公升/年)⁴

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. 2023 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；此外因本年度报告書範疇調整，且資料蒐集方法學之優化，調整 2020~2023 年數據。
 註 4. 依照本年度报告書範疇調整，且資料蒐集方法學之優化，調整 2020~2023 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。

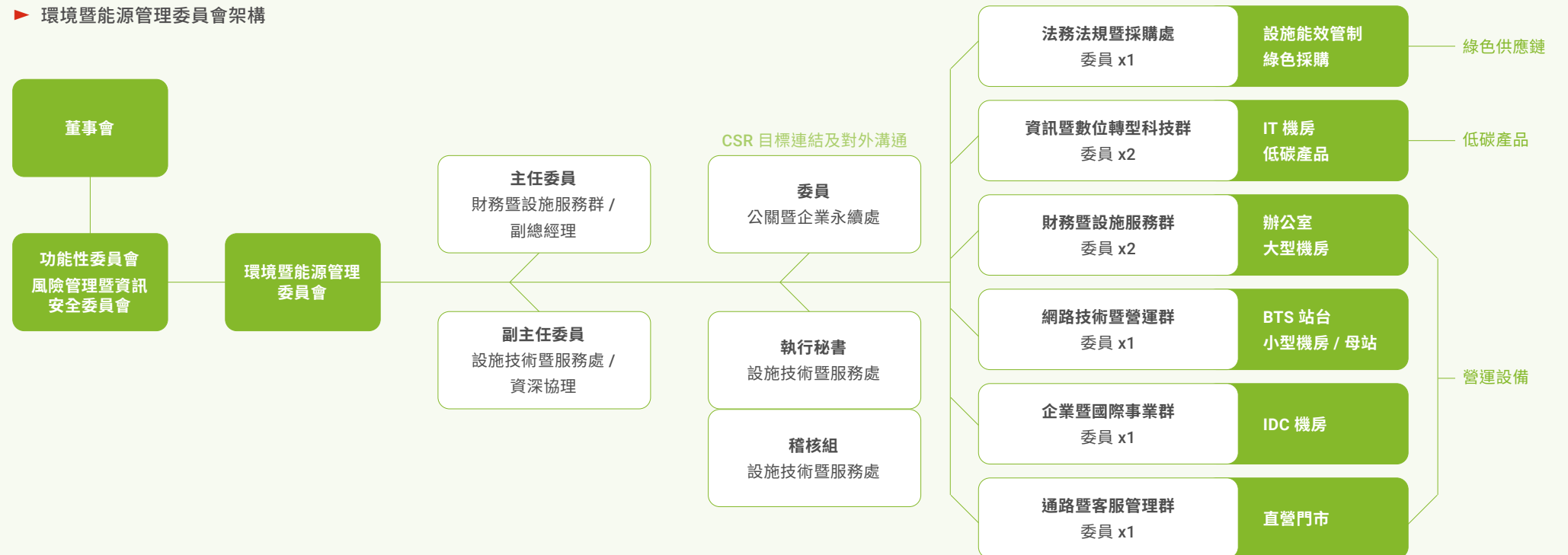
3.3.1 環境暨能源管理委員會

遠傳董事會層級的「風險管理暨資訊安全委員會」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。風險管理暨資訊安全委員會下設有「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。

風險管理暨資訊安全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 環境與能源管理。

遠傳「風險管理暨資訊安全委員會」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。「環境暨能源管理委員會」屬高階主管層級的委員會，最高指導單位由高階主管層級的財務長出任主任委員進行監管，成員包括主要部門一級主管 (例如副總、協理等高階主管)，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 主要目標為廢棄物回收率增加 2%、用水量減少 1%、持續評估擴大 ISO46001 水資源管理系統、進行碳管理平台第二階段、完成 SBT 淨零長期目標設定、供應鏈 ESG 永續風險自評 400 大供應商問卷回覆率 80%、電子帳單使用率達 85%；ISO 50001 目標為節電 3,094 萬度、外購 / 自建太陽能案場。

認證	範疇 (導入據點)	覆蓋率
ISO 50001 能源管理系統 ¹	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 ²	遠傳電信及合併財務報表子公司 25 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、全虹企業、德誼數位科技、鴻邁科技、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、宏庭 (馬來西亞)、FEIS、新勤、領華、數位聯合 (開曼)、遠想原創、博弘 (新加坡)；博弘 (香港) 雲端科技、宏庭 (香港) 科技、數聯信息 (上海)、新勤香港、上海耐斯靈科信息科技等五家公司已於 2022 年初次進行溫室氣體盤查，2023 年因應中國溫室氣體盤查新訂規則，改採用只盤查不查證，此五家公司溫室氣體排放量僅佔整體 0.008%。

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。

	2023 年目標	2023 年績效	達成率	2024 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 35 %	年減 38%	達標	減 47%
機房	PUE 年減 3.82%	年減 4.77%	達標	減 5.11%
門市	百萬卡 / 店數年減 2.31%	年減 14.97%	達標	減 15.83%
辦公室	EUI ¹ 年減 4.63 %	年減 8.67%	達標	減 9.45%

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/m² · yr)

基地台

2023 年基地台總能源消耗，占整體營運用電量 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，持續運用 AI 人工智慧模擬的建站演算機制，精準投入 5G 設備資源，讓設備能源使用的效益極致化；並也持續於 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。2023 年共執行 21,940 站台次數節能方案，投資金額超過 3 億元，預估減少 6,822 噸的碳排放量，等同於 18 座大安森林公園的吸碳量，預估將可節省 5,230 萬元費用支出。

▶ 基地台節能措施與績效



註 2. 本年度減碳量之計算，本章節皆使用 111 年度電力排碳係數 = 0.495 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)

機房

2023 年機房區平均 PUE 達 1.638，較去年減少 1.12%，為減少能源耗用，2023 年資料中心機房採用外氣結能技術，引進低溫外部空氣經精密調節混風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，減化管理與環保等目標，2023 年機房節能投入經費為 \$14,948,565 元，伺服器虛擬化投入經費為新台幣 1,134 萬元，共新增 127 台虛擬化技術伺服器，總計達 6,287 台，節電效益約 29 萬度，減碳量約 141 公噸。採購實體伺服器降低至 18 台，估算共計減少逾 79 萬電費。遠傳持續提升能源使用效率及再生能源使用占比，2023 年購入 10.2 MW 太陽能電廠，將再生能源使用比例提升為 0.6%，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



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 2023 年共有 139 家門市改為節能型綠色友善門市，門市總電度降幅達 12.09%，年度節電量約 119 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－遠傳



► 門市節能措施與績效－全虹



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

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。2023 年 EUI 達 102.55 (kWh/m²/ 年)，較去年度降低 6.33%。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。

	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
個人電腦	99.42%	99.78%	99.83%	99.72%
筆記型電腦	97.08%	89.25%	91.97%	93.62%
LCD 螢幕	88.46%	96.21%	90.17%	95.54%

▶ 辦公室節能措施與績效－遠傳



▶ 辦公室節能措施與績效－全虹



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，2023 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，2023 年減少約 62,443 個紙箱用量。

► 物流與包裝節能措施與績效－遠傳

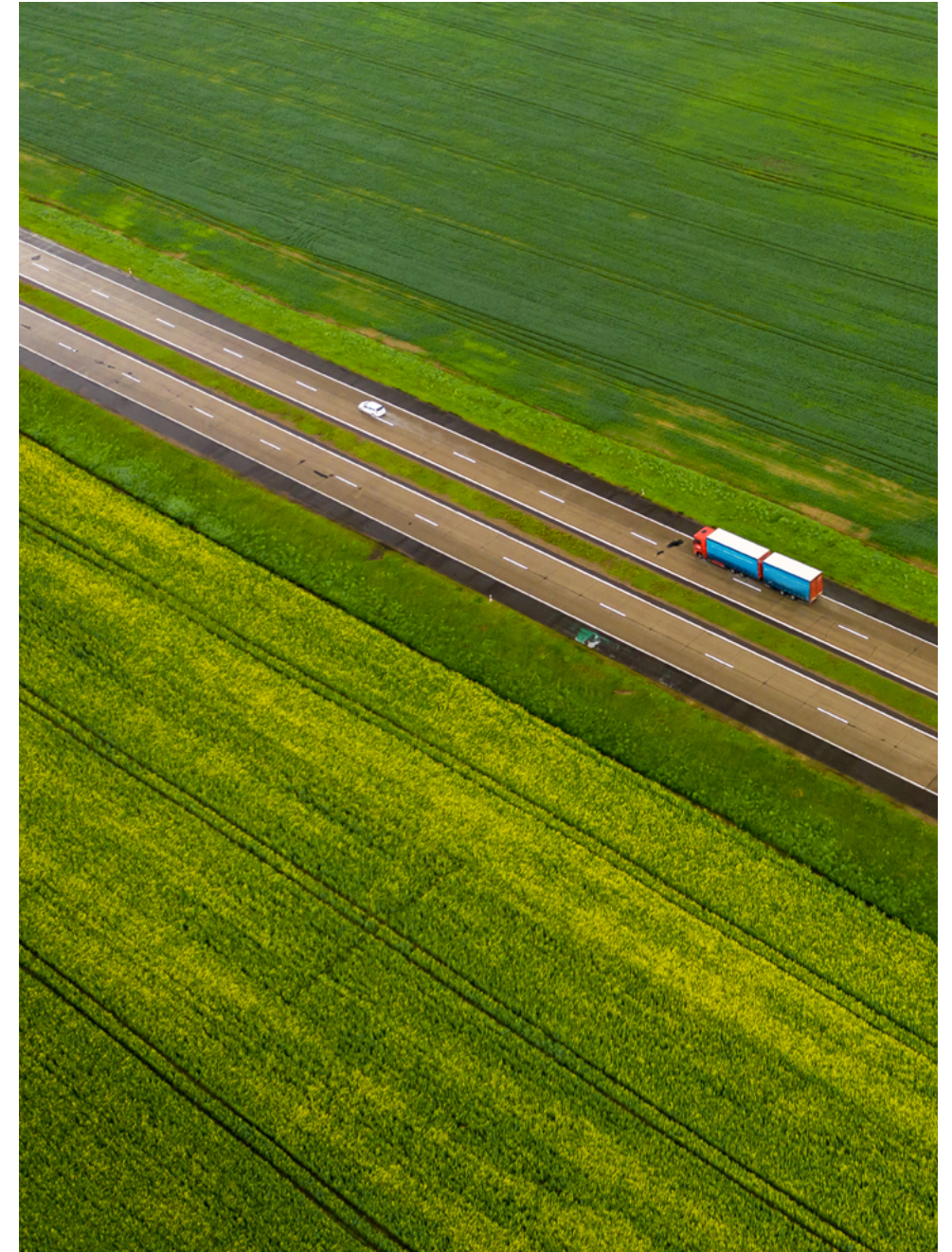
節能措施	2023 節能績效
<ul style="list-style-type: none"> 結合大數據、配合各門市不同營業時間持續優化物流路線 強制要求送件停車時熄火以節省油耗 推動綠色產品包裝，降低環境衝擊 有價商品¹ 訂單併單作業 有價商品統一使用綠色包裝 轉銷商品² 由門市每月集中出貨 	<p>減碳量 11.8 公噸 CO₂e</p>

► 物流與包裝節能措施與績效－全虹

節能措施	2023 節能績效
<ul style="list-style-type: none"> 物流中心節能燈具更換、設備(空壓機、冰水主機) 加裝遠端開關控制 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 2023 年太陽能發電量共 622,669 度 	<p>減碳量 38.09 公噸 CO₂e</p>

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



3.3.4 環境資源管理

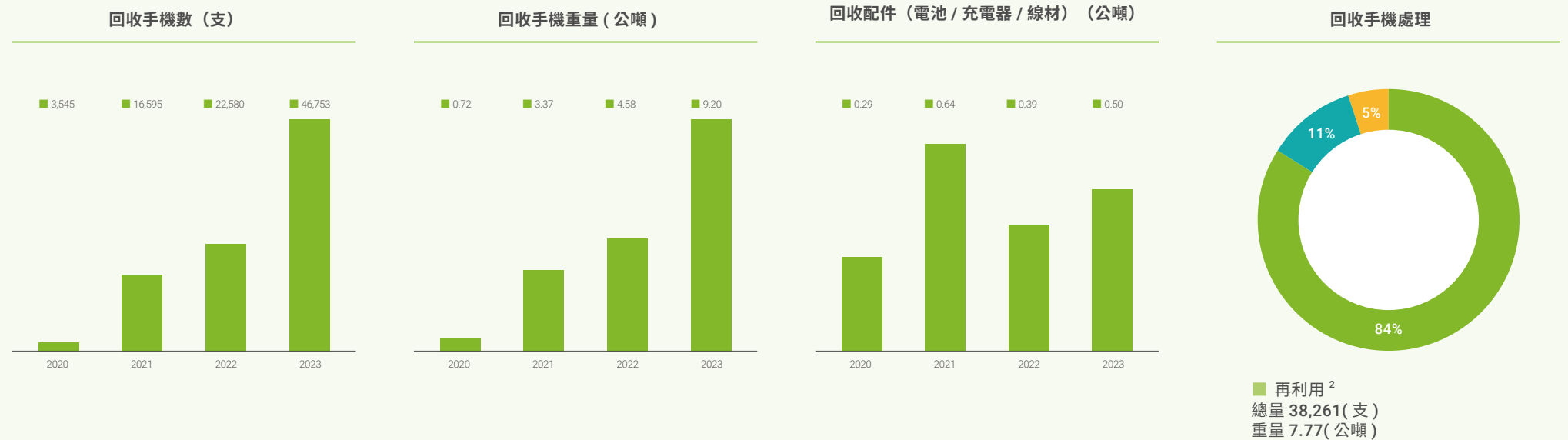
遠傳透過行動裝置回收轉售及推動無紙化服務等方式，減少消費者使用本公司產品與服務所造成的資源消耗。

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 2023 年共累計 402 萬用戶使用數位帳單，其中 13 萬戶為本年新增，達到 84% 使用率，每年約可節省紙張 12,060 萬張，相當於減少 964.8 公噸碳足跡¹；2024 年目標為提升數位帳單使用率至 85.5%。

行動裝置回收

電子廢棄物為電信業者及消費者須共同正視的議題。為方便消費者回收廢行動通訊產品、促進資源循環利用，遠傳與行政院環境部簽訂「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，2023 年共回收 9,201.32 公斤之廢手機及 504.56 公斤之配件，送交合格處理業者再生處理。



< 對應 SASB 指標 TC-TL-440.1.(2)、TC-TL-440.1.(3)、TC-TL-440.1.(4)>
 註 1 依據行政院環境部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
 註 2 再利用：指捐贈、整新後出售
 註 3 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)

3.4 基地台與電磁波管理

基地台管理規範及社區影響評估

遠傳積極與利害關係人溝通，設有利害關係人溝通政策。經評估，遠傳最關鍵的當地利害關係人是基地台所在社區的周遭居民，因此針對社區居民的溝通建立完善的利害關係人溝通計畫，內容包含：社區影響評估、提供明確溝通渠道、提升溝通能力、定期檢討溝通方法、追蹤申訴結果、定期確認新興議題等，相關溝通計畫適用於所有營運據點。

1. 進行在地利害關係人或社區影響評估：

遠傳在評估基地台及天線的設置前，會依循 SOP 基地台新站建設暨拆站標準作業流程中的各項評估欄位，評估內容除要符合主管機關的規範外，也須進行在地利害關係人、對社區影響、生物多樣性調查等各項建站之評估；建站評估核准後，於同 SOP 管控流程中，須再提出「無線電基地台評估報告 (Coverage RF Report)」，評估內容除會考量新建站的網路涵蓋需求外，還會將既有業者的既存天線，進行整併合作之評估。

根據遠傳鑑別結果，基地台及天線的建置，於當地社區主要的影響，在於天線數量的視覺衝擊，因此遠傳會進行業者天線整併與共構、共站的協調，於利用共構、共站及共天線的方式，減少設備及天線佈建數量，以降低對民眾視覺上的衝擊，並積極加強基地台天線周邊的景觀美化，使其融入區域環境景觀。因此，遠傳在 5G 站台建設過程中，會與站台現地建物或土地之所有權人進行溝通說明，取得雙方協議同意後，進行 5G 新建及 4G 天線整併或導入多頻段天線，減少基地台天線數量，並在高敏感地區的新建站台中採用新型小尺寸天線或高效能天線搭配美化工程。2023 年共執行 2053 案件的基地台天線整併工程，總投入費用約為 3,658 萬元。

2. 與在地利害關係人或社區建立明確的溝通渠道：

遠傳與在地利害關係人／社區建立明確的雙向溝通管道，並於官網公告。利害關係人／社區若對遠傳營運的潛在影響有任何想法可透過直接在官網留言、寄 E-mail、或撥打客服專線管道提出反饋。

此外，遠傳也持續參與由 NCC 及電信業者所組成的「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，民眾也能向工作小組表達想法與意見、進行溝通協調。

3. 提升在地利害關係人或社區的溝通能力：

為了促進相互理解，確保與當地居民的溝通是基於相同知識水平上，遠傳電信積極提供電磁波居家量測與解說服務，並配合協助主管機關 (NCC) 三區監理處及台灣電信產業發展協會 (TTIDA) 於受理量測之村里長、社區發展協會等進行溝通協調，於申請人同意認可說明方式下，進行電磁波宣導說明，並依辦理規模邀請主管機關、專家學者進行正確電磁波知識的宣導，現場亦利用科學儀器之認識說明、實際量測數據等方式進行解說，提升當地民眾對電磁波的認識，以降低民眾對基地台電磁波的健康安全疑慮，並確保當地居民有能力可與遠傳電信溝通其對健康安全的疑慮。本年度舉辦超過 54 場次的民眾電磁波宣導會 (含 TTIDA 的 7 場次)，總投入費用為 219,040 元。

4. 定期調查 / 檢討利害關係人或社區對參與策略的看法：

遠傳透過利害關係人溝通管道定期蒐集、調查利害關係人對遠傳意見和觀點，以持續優化利害關係人／社區溝通策略。例如以基地台設置議題而言，遠傳希望進一步了解社區居民對遠傳的溝通是否滿意，在宣導會後有提供會後滿意度問卷進行調查，並將相關建議納入下一次舉辦宣導會時的考量。同時，遠傳在 2023 年處理了 84 件基地台抗爭事件，並通過民眾電磁波宣導會等活動，收集民眾對基地台電磁波的意見和疑慮，以便滾動式調整和改進相關策略。

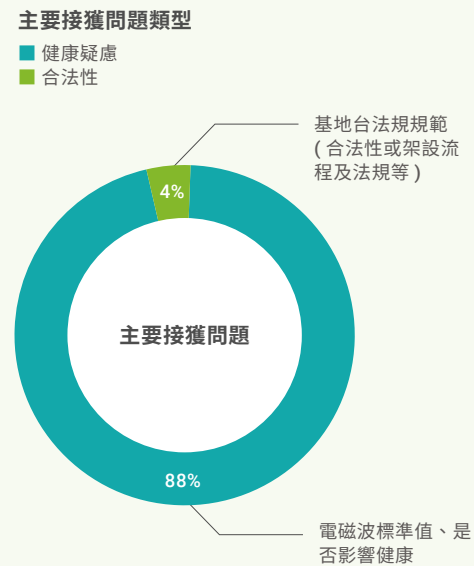
5. 與在地利益相關者會面以識別新興關注點：

為了更有效了解在地利害關係人／社區的觀點，遠傳通過各種民眾宣導會和與 TTIDA 的合作，定期與社區利益相關者交流。除民眾最關心之基地台建設法規、規範及電磁波與健康相關釋疑外，也期望能夠過以上溝通管道和活動，能即時識別和解決潛在或新興的議題，並研擬最佳的回應策略。

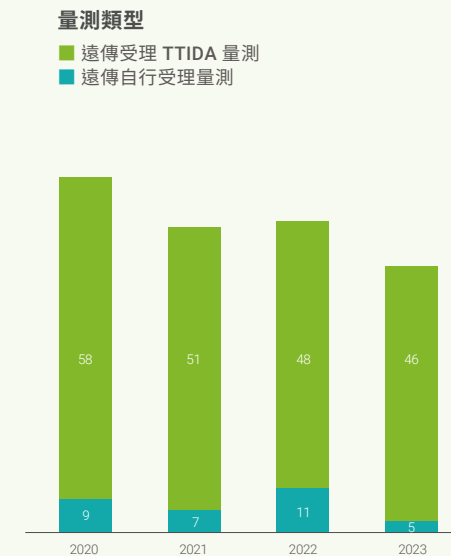
6. 追蹤申訴情況：

遠傳持續追蹤社區居民提出的申訴是否有得到改善，在 2023 年除前述基地台抗爭事件處理，透過溝通、宣導會等作為，達成基地台釋疑或建設調整外，共有 51 件申訴量測服務 (受理 TTIDA 46 件及 FET 自行受理 5 件)，主要訴求議題為基地台電磁波量測服務，遠傳均妥善處理受理案件，即委派主管機關 (NCC) 認證量測廠商，依量測標準與申訴民眾進行量測說明及現地量測，量測完成並將量測報告送主管機關 (NCC) 存查，由主管機關 (NCC) 回覆申訴民眾，妥善處理比例達到 100%。

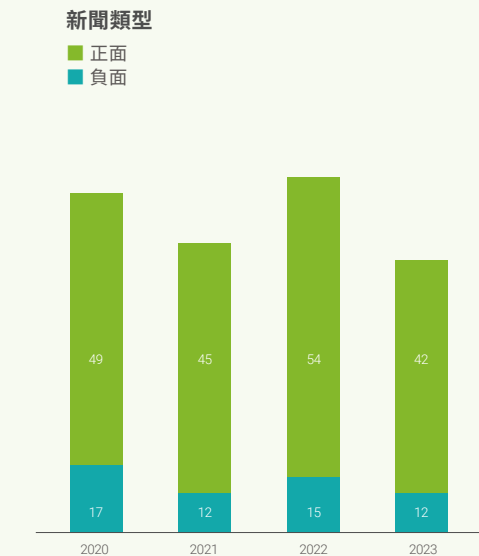
▶ 2023 年電磁波諮詢服務受理問題類型



▶ 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



註：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：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

2023 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



04

社會共融 人本關懷的企業主



- 98 4.1 人力資源管理
- 106 4.2 人才發展
- 116 4.3 人權管理
- 117 4.4 員工關懷與溝通
- 119 4.5 員工健康與職場安全
- 123 4.6 產業基礎建設
- 125 4.7 公益關懷專案投入

4.1 人力資源管理

4.1.1 人力資源總覽

遠傳員工結構男性員工占比略高於女性，分別為 51.35% 與 48.64%；其中，女性主管（經副理級以上）於管理階層中占比為 34.01%。遠傳 97.89% 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，2023 年員工總數為 5,466 位，較前一年度微幅減少 4.96%，另有 143 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，較前一年度增加 10.00%。本公司員工人數採年底員工總人數計算。

2023 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	2593	136
	女性	2388	234
	其他	0	0
正職員工人數		4981	370
臨時員工	男性	78	0
	女性	35	2
	其他	0	0
臨時員工人數		113	2
合計		5094	372

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
全職員工	男性	2647	136
	女性	2413	234
	其他	0	0
全職員工人數		5060	370
兼職員工	男性	24	0
	女性	10	1
	其他	0	0
兼職員工人數		34	1
無時數保證員工	男性	0	0
	女性	0	1
	其他	0	0
不保證工時員工人數		0	1
合計		5094	372

註：員工工作地點皆在台灣

- 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，例如待命 (on-call) 員工。

▶ 員工平均年齡及平均年資統計

	平均年齡 (歲)			平均年資 (年)		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
遠傳電信	42.98	40.91	42.00	12.17	12.59	12.37
全虹	41.1	38.9	39.7	7.6	8.4	8.1

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，2023 年遠傳對全體員工舉辦「零職場歧視及性騷擾宣導」教育訓練，共計 5,131 人參與。2023 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)					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	人數	男性占比	女性占比	年齡層	年齡層占比	
一般員工	4617	51.01%	48.99%	30 歲以下	11.52%	一般員工	321	32.40%	67.60%	30 歲以下	15.89%
				30~50 歲	71.78%					30~50 歲	76.01%
				50 歲以上	16.70%					50 歲以上	8.10%
基層主管	133	70.68%	29.32%	30 歲以下	0.75%	基層主管	29	62.07%	37.93%	30 歲以下	-
				30~50 歲	51.13%					30~50 歲	72.41%
				50 歲以上	48.12%					50 歲以上	27.59%
中階主管	299	64.88%	35.12%	30 歲以下	0.00%	中階主管	18	61.11%	38.89%	30 歲以下	-
				30~50 歲	39.80%					30~50 歲	44.44%
				50 歲以上	60.20%					50 歲以上	55.56%
高階主管	45	62.22%	37.78%	30 歲以下	0.00%	高階主管	4	75.00%	25.00%	30 歲以下	-
				30~50 歲	8.89%					30~50 歲	25.00%
				50 歲以上	91.11%					50 歲以上	75.00%
全體員工	5094	52.43%	47.57%	30 歲以下	10.46%	全體員工	372	36.56%	63.44%	30 歲以下	13.71%
				30~50 歲	68.81%					30~50 歲	73.66%
				50 歲以上	20.73%					50 歲以上	12.63%

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

其他員工多元性統計 (遠傳電信)						其他員工多元性統計 (全虹)					
		人數	占比	主管職人數	占比			人數	占比	主管職人數	占比
種族 / 國籍	外籍	7	0.14%	0	0.00%	種族 / 國籍	外籍	0	0%	0	0%
	本籍－原住民	28	0.55%	0	0.00%		本籍－原住民	5	1.34%	0	0%
	本籍－亞裔華人	5,059	99.31%	477	100.00%		本籍－亞裔華人	367	98.66%	51	100.00%
身心狀況	身心障礙	39	0.77%	1	0.02%	身心狀況	身心障礙	3	0.81%	0	0%

註：身心障礙實際僱用人數為 39 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。

其他員工多元性統計 (遠傳電信)	佔員工比例
女性員工	47.57%
女性員工－STEM-related positions	39.38%
女性經副理級	34.21%
女性經副理級、協理級	33.63%
女性經副理級、協理級－Revenue generating functions	47.24%
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。

基層職級薪資高於法定最低薪資比 ^註	
遠傳電信	全虹
6%~36%	9.4%

註：台灣 2023 年 1 月 1 日實施之基本薪資為新台幣 \$26,400 元。

▶ 非主管職全時員工薪資 - 遠傳電信

項目	單位	2022	2023	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數 ^註	人數	4,995	4,742	-5.07%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	4,969,167	4,953,440	-0.32%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	995	1045	5.03%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	872	927	6.31%

註 1：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。

註 2：非主管職全時員工指排除年報定義之經理人

▶ 非主管職全時員工薪資 - 全虹

項目	單位	2022	2023	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數 ^註	人數	308	311	0.97%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	209,172	210,194	0.49%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	679	676	-0.48%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	632	645	2.04%

註：非擔任主管職務指非經理級以上之員工人數。

▶ 一般員工及管理階層平均薪資比

遠傳電信			全虹		
基本薪資	男	女	基本薪資	男	女
一般員工	1	0.84	一般員工	1	0.83
副理、經理、協理	1	0.94	副理、經理、協理	1	0.95
副總級	1	1.05	副總級	-	-

遠傳電信			全虹		
基本薪資加獎金	男	女	基本薪資加獎金	男	女
一般員工	1	0.85	一般員工	1	0.91
副理、經理、協理	1	0.94	副理、經理、協理	1	0.95
副總級	1	1.04	副總級	-	-

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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
安心照顧假	每年提供 1 天安心照顧假，同仁可用於個人健康管理或家庭成員照護。
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 74.04% 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 撫養 3 歲以下子女之員工，可申請每日減少工作時間一小時或調整工作時間
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 2000 元的「準媽媽營養金」，2023 年共 72 人申請，預計將發出 1,124,000 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，2023 年共 103 人申請，預計將發出 750,000 元。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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「真正的好溝通」、「為什麼我會莫名情緒不好」、「如何優雅地面對生活中的負面情緒」、「夢境大解密 ~ 談夢與健康、常見的夢境元素象徵、解夢小技巧」、「高敏感就是無法不在乎!! 我們需要練習自我修復」、「工作生活兩頭燒，找出雙方微平衡」、「總覺得我不配? 你可能深陷冒牌者症候群」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。

▶ 2023 育嬰假統計 (單位：人)

	遠傳電信			全虹		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
符合育嬰假申請資格人數 (A)	182	286	468	0	6	6
實際申請人數 (B)	44	226	270	0	6	6
申請率 (B/A)	24.18%	79.02%	57.69%	0%	100%	100%
報告年度待復職人數 (C)	14	56	70	0	5	5
申請復職人數 (D)	12	40	52	0	0	0
復職率 (D/C)	85.71%	71.43%	74.29%	0%	0%	0%
上一年度復職人數 (E)	7	38	45	0	6	6
上一年度復職滿一年人數 (F)	7	31	38	0	6	6
留任率 (F/E)	100%	81.58%	84.44%	0%	100%	100%

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

	2022	2023
退休金負債	399,377	395,773
退休金費用	254,269	253,056

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，遠傳擴大招募具備電信、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。資安為遠傳關注的永續重大議題，隨著新興技術快速地發展，網路資訊安全威脅變化與攻擊頻率也愈加頻繁，因此，近年公司擴大資安人才需求，同時針對資安年資超過兩年且年度績效考核達到標準以上之資安人才訂定長期留任獎勵，分期發放留任獎金，以避免資安人才流失造成公司營運及商譽遭受資安威脅衝擊的風險。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，參與 GOLF 學用接軌聯盟實習計畫，整合校園資源，培育各領域專業人才。並透過校園商業競賽，如 ATCC、ACT 夢想家、台大 Global MBA 等競賽，拓展在 ESG、雲端科技、遠距診療議題上，與各大專院校之合作。遠傳也運用集團資源，推動與元智大學及亞東科技大學之產學專案，提供在校學生實習或產學合作專案的機會。除集團之外，也在 ICT Digital Twin、智慧校園等領域上，攜手靜宜大學、淡江大學、中央大學、東華大學、交通陽明大學等學校，進行 ICT/IT 專案研發，並提供實習機會。表現優異之實習生期滿或畢業時，亦有機會轉任正職職務。2023 年提供 41 個實習機會，其中 1 位轉為正式職務。

2023 年度新進與離職人員統計

我們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。2023 年間遠傳電信共計招募 568 位新進員工，包含男性 327 位、女性 241 位，且以 31-50 歲之人員為主；另有 719 位員工離職，含 324 位男性及 395 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，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

▶ 2023 年新進人員總數及比例

性別	年齡	遠傳電信		全虹	
		總計	新進比例 (%)	總計	新進比例 (%)
男性	30 歲以下	177	12.24%	11	22.79%
	31-50 歲	129		19	
	51 歲以上	21		1	
	小計	327		31	
女性	30 歲以下	136	9.95%	21	26.27%
	31-50 歲	100		39	
	51 歲以上	5		2	
	小計	241		62	
其他	30 歲以下	0	0%	0	0.00%
	31-50 歲	0		0	
	51 歲以上	0		0	
	小計	0		0	
合計		568	11.15%	93	25.00%

► 2023 年離職人員總數及比例

性別	年齡	遠傳電信		全虹	
		總計	離職比例 (%)	總計	離職比例 (%)
男性	30 歲以下	126	12.50%	9	20.59%
	31-50 歲	169		17	
	51 歲以上	29		2	
	小計	324		28	
女性	30 歲以下	106	16.54%	16	22.88%
	31-50 歲	270		36	
	51 歲以上	19		2	
	小計	395		54	
其他	30 歲以下	0	0%	0	0.00%
	31-50 歲	0		0	
	51 歲以上	0		0	
	小計	0		0	
合計人數		719		82	22.04%
整體離職率		14.43%		-	
自願離職率		12.77%		-	

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

註：因兼職員工為期間任務型工作，性質特殊，本表離職人數不含兼職員工。

註：非自願離職包含資遣、解雇與退休。

► 職缺內部替補率

	男	女	總計
遠傳電信	4.3%	6.3%	10.6%
全虹	0%	1.22%	1.22%

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

遠傳績效管理制度

遠傳依據各部門屬性，提供不同方式的多面向與多維度的績效評估機制，包含目標設定，即時回饋與檢視作業，與多元回饋制度等。

個人績效

於每年年初時，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；於目標設定項目中，推展由上而下左右對齊的目標設定，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；主管可隨時透過會議、一對一對談等方式給予同仁即時回饋，全年度即時與員工進行回饋與交流，視需要彈性敏捷進行績效評估，並持續性地檢視員工目標達成進度，亦會請同仁將目標達成進度更新於績效系統中個人達成狀態，以促進即時回饋；透過持續性的對話讓員工可即時接受到回饋並調整績效，同時讓公司可即時支持員工，共同應對挑戰與成長。全體員工（含主管）同時須於年度目標中設定與企業永續發展相關目標，以助益全公司一起促進與達成永續經營之目標。

除了持續性的即時回饋，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) 雙面向的評量面向，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。2023 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。

部屬回饋、同儕回饋

遠傳對於不同職務角色提供不同之多元回饋機制，針對主管職有至少每年一次部屬回饋調查，由人力資源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。2023 年所有遠傳帶人主管 (471 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，主管可以隨時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。

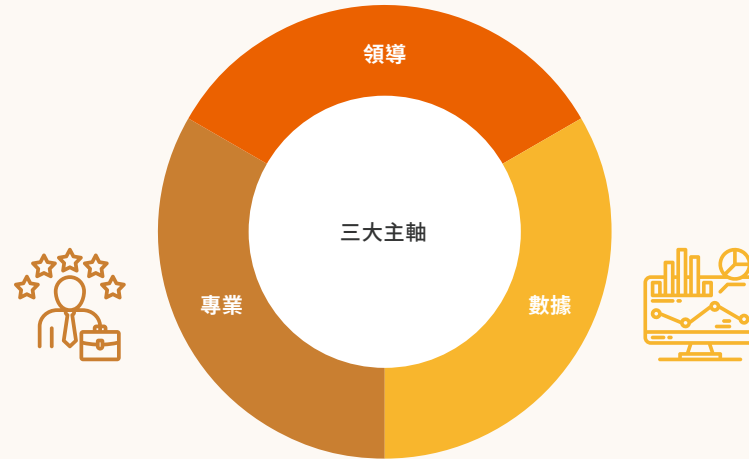
團體績效

除此之外，針對前線門市人員；我們會進行每季度的門市神祕客訪查，全省直營、加盟門市都會進行訪查，每家門市一年內至少會被秘密訪查 2 次，透過此方式來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；門市人員每月均會進行個人績效制度與團體績效評估制度，以促進門市人員間互相合作，並共同達成工作目標，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。

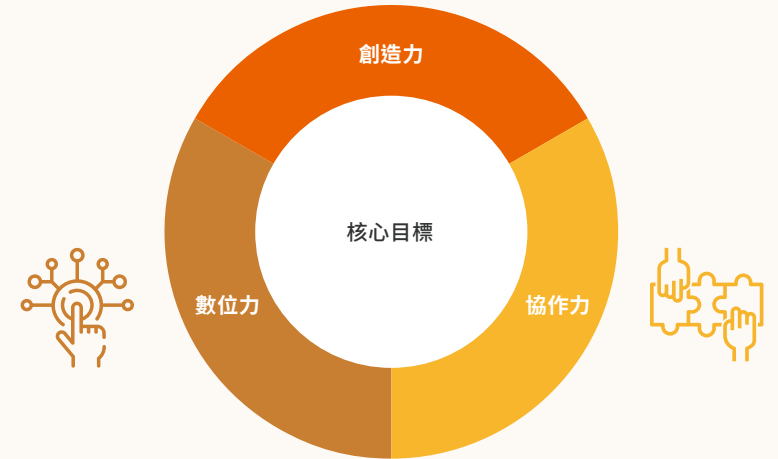


4.2.2 成長培力

遠傳電信



全虹



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，承接遠傳數位轉型策略與人才培育方向，自 2019 年起以”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。

為兼顧遠傳特有知識保存、提供內部專家發展路徑，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。另外，考量未來學習方式更趨向個人化與數位化的需求，推出線上全平台學習資源，讓同仁能依據個人需求自主安排學習課程，希望透過這種學習方式引入外部最新知識，並培養內部人才。

2023 年持續協助同仁提升工作效能、產業趨勢與產業技術三大主軸的知識與能力。同時規劃銜接核心價值與職能模型，以及強化管理與專業職能的課程。因應遠傳永續發展的目標，舉辦 ESG 通識講座，強化同仁對 ESG 的認知，而參與人數也超過 300 人，為近年來所舉辦的最大型講座之一。後續更把此講座自製為內部課程，持續強化同仁對永續議題的

關注及了解，並於全員溝通會議上，進行環境教育宣導，包含提升能源效率管理、減少廢棄物、水效率管理意識等議題。另外針對新進同仁，整合新人相關必知資訊，提供一站式訓練課程，幫助同仁儘快融入並適應組織。2023 年，遠傳電信每位員工平均受訓時數為 53 小時，投入費用為 13,773,265 元，平均每人訓練費用為 2,704 元，因應後疫情時代，這段期間遠傳所設計與提供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，為訓練數位化轉型奠定根基。

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「目標力」、「創新力」、「協力力」之高績效團隊。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。2023 年內外訓共計舉辦 52 班次，總員工平均訓練時數為 10.9 小時，訓練投入總費用為 536,400 元。

▶ 人才發展策略

遠傳電信

策略主軸	目標	2023 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	<p>▶ 推動策略，培育業務同仁智慧資訊與銷售知識與技能</p> <p>1. 智慧資訊先鋒培訓計劃</p> <p>以企業暨國際業務事業群之業務同仁為目標對象，盤點 Focus Solution 四大主軸：包括 SCS(Smart City), Health(Digital Health Solutions), DTS(Digital Transformation), Telecom Based SI(電信 / 通訊工程與智慧運用)，將上述產品基本概念、流程、銷售技巧與實際應用案例等，透過課程培育業務同仁，協助業務同仁學習具備必要的知識和技能。成效：(1) 增加公司業務營收，達年度營運目標：透過培訓計劃，超出公司成熟市場 (SCS) 業績目標約 NT\$250 million，目標達成率為 103%；超出公司新興市場 (Health, DTS, Telecom Based SI) 業績目標約 NT\$38 million，YoY 目標成長率約 28.2%，達成公司年度業務目標。(2) 擴大市場規模，提升公司的社會影響力：透過四大主軸專案，推動淨零數位雙轉型及 5G 創新應用，於各大媒體皆有報導，包含「遠傳助北市打造交通號誌不斷電系統」、「遠傳與台灣社區醫院協會、診所協會全國聯合會簽署 MOU」、「響應政府 5G 計畫 遠傳 5G 遠距診療深入屏東」等，提升公司致力於 ESG 的社會形象及正向影響力。(3) 培訓業務賦能，提升專業職能：共開課 79 梯次，完訓 3,552 人次 (210 人，佔公司總人數 4%)。課程滿意度平均達 95 分，達開課目標與成效，預期完訓同仁能拓展所學之知識技能，擴大組織學習成效。(4) 提供發揮舞台，培育內部優秀人才：提供內部優秀人才可發揮進而展現能力的舞台，除了可增進其專業技能，亦提升其留任率，穩定公司的業務發展。</p> <p>2. 遠亞合併門市業務培訓計劃</p> <p>以通路事業群門市業務同仁為目標對象，分析業務導入、盤點人員職能與訓練需求，規劃門市同仁所需具備的三大關鍵職能能力，包含「專業能力」、「銷售能力」、「解決能力」，提前完備遠亞合併之門市所需的知識與技能，協助門市同仁執行門市營運計劃與方案，解決客戶問題，提供客戶最佳銷售與服務，達成門市業績目標。成效：(1) 達成門市業務銷售目標：透過遠亞合併門市業務培訓計劃，客戶續約新遠傳 (含移轉升續) 整體直營及加盟門市達成率平均達 170%，為公司帶來遠亞合併銷售效益。(2) 增加 ARPU，提升 5G 月租型用戶滲透率：2024 年第 1 季行動通訊業務總用戶數年成長率達 26.6%，5G 月租型用戶滲透率突破 39%，持續穩居業界之冠。2024 年第 1 季行動服務營收年成長率達 18.3%，月租型用戶 ARPU 持續穩居業界第一。(3) 提升員工淨推薦度與客戶服務滿意度：2023 年 12 月相較於 11 月，eNPS 提升 0.3 分，達到 95.8 分；CSAT 提升 0.01 分，達到 9.91 分。(4) 培育門市同仁業務能力，提升專業職能：共開課 83 梯次，完訓 10,377 人次 (2,887 人，佔公司總人數 56.7%)，每人平均受訓機會超過 100%，學員推薦課程分數達 99.4 分，達成開課目標。</p> <p>▶ 職能為本，培育中階專業人員的管理能力與思維</p> <p>為培育及儲備組織未來所需之人才，以中階專業人員為培育對象，依據管理職能及員工回饋行為分析潛能因子，設計 Giant(Growth, Insight, Agility, Network, Targeted) 專案課程。透過小組團隊協作與課中練習，協助中階專業人員於成長型思維的啟發、敏捷洞察的省思、體認協作影響與負責精神的重要性，協助其職涯的正向發展，為組織塑造正向學習文化。課程完訓達 26 人次，修課時數達 312 小時，獲得課程平均滿意度為 4.68 分的好評回饋。</p> <p>▶ 學習在我，提升自我學習與數位轉型成長力</p> <p>因應學習個人化趨勢，提供全體同仁透過線上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等類型。全年修課人次達 4,102 人次，課程平均滿意度為 4.48 分，相較於前一年提升 0.03 分。此外，持續豐富多元學習內容，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。另外，更定期出刊學習發展月報，協助同仁統籌運用資源及善用時間，提升自我並塑造組織的學習文化。</p> <p>▶ 精益求精，推動新任主管訓練學程</p> <p>為協助專業人員晉升主管及新進主管勝任職務，設計轉型先備課程，包含管理階層的內稽內控觀念，授權、輔導與決策等主管必備知識能力。同時，每年檢視學程成效及回饋，截至 2023 年已培訓七屆新晉或新進主管，累積 204 位主管完訓，課程平均滿意度達 4.8 分。</p>

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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	2023 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 知識創造，內部講師成為訓練生力軍 2021 年起至今，包含 2023 年開辦的第三屆內部講師招募與培訓，遠傳已培育超過 60 位內部講師，開課超過 200 堂，授課內容包括工作效能 (如簡報技巧、溝通協調)、大人物相關產業趨勢介紹與產業技術 (如 VBA、RPA、Tableau) 等相關課程。2023 年共有 2,162 人次完成訓練課程，課程平均滿意度達 4.8 分。 ▶ 知識擴散，推動內外外部教育訓練 延續三年策略數位轉型主軸，2023 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 33 門課、85 梯次及修課達 4,058 人次，平均滿意度為 4.68 分。 ▶ 知識分享，鼓勵組創讀書會之共讀與分享文化 鼓勵同仁養成分享新知或新技術的習慣，連續三年由同仁自主組創讀書會，共累積成立 29 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 ▶ 推動策略，開辦大人物相關訓練課程 為推動大人物策略目標，結合內外部講師培訓課程，辦理包含 AI、程式軟體、資料科學、與機器學習知識等相關課程。訓練完訓達 2,331 人次，訓練時數逾 6,000 小時，以透過課程培訓，協助同仁提升對大人物的知識與技能。 ▶ 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。2023 年創意創新與問題分析類課程共開辦 22 堂課，532 人次完訓。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

全虹

策略主軸	2023 年重點專案
厚植組織資本，養成數位化思維管理人才	為因應各事業單位數位化系統建置，以及相關商業智慧工具應用，以有效貫徹年度營運發展策略，針對各層級主管規劃一系列數位創新相關課程，對於營運分析人員辦理商業智慧應用工具訓練課程，另外針對各事業單位數位工具應用上安排相對應之課程，其中對於物流自動化設備建置之因應，特地安排種子幹部參加 AI 產業實戰應用人才淬鍊外訓，持續打造未來關鍵數位人才管理應用技能。
接軌新物流，建置智慧物流人才學程	為接軌物流營運模式再升級，建立全虹完整物流專業人才培訓體系，過程中進行各項物流專業技能盤點，並請元智大學顧問團實地勘查與訪談，找出全虹物流實務運作與未來期望模式之間的差距，共同打造專屬全虹物流人才培訓方案，透過完整、務實、創新之各階層專業學程，期使將傳統實務物流人升級為新一代智慧物流人才，為全虹物流日後發展，奠定紮實根基。
融入在地商圈，打造數位門市專業人才	為融入在地商圈，打造門市成為數位鄰里好夥伴，將透過即時互動數位工具，強化客情關係維繫，與直效服務銷售模式建置，將培養門市全同仁數位工具服務銷售應用技能，打造數位門市專業人才，另外透過狼性激勵體驗活動，激發門市人員對於目標最大化積極追求之渴望心態，並針對副店與儲備管理人才，重新檢視其職位功能與職責功能，培養其門市經營管理能力。
發揮維修優質服務，拓展新局	為貫徹維修優質服務品質策略，將著重維修多年來在優質服務中所展現之優勢，並進一步推升到服務最高極致表現，以開拓更多市場來源，將培養維修同仁電話應對能力與報價促成進階技能，以及塑造職場正能量氛圍，全面提升團隊競爭力，拓展新通路，開發新業務。
深化內部知識，經營內部講師團	為強化組織知識量能與傳承，萃取各部門專業技能等相關知識，將有效經營內部講師團，開發內部專業課程，以深化企業內部知識，將持續為內部講師辦理回訓研討會，並規劃相關內部講師獎勵活動，以激發內部講師之熱忱

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

▶ 2023 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	102	22,965	17,835
管理職能訓練	身為管理人員所需接受之管理職能訓練	9	1,071	2,419
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	6	1,096	2,468
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	1,382	207,396	212,140
資訊暨科技安全	資通訊安全、社交安全、個人資料保護等	104	28,070	24,853
自我發展訓練	外部訓練與在職進修訓練	216	345	10,331
總計		1,819	260,943	270,046

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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。	4	121	494.5
全員通識訓	為打造健康職場，注重同仁身心健康發展，提供員工各項健康講座，另外透過內部講師開課，將各部門隱性知識發展成公司各單位基礎專業課程，並由內部講師進行講授以達知識傳承之效。	18	1,876	1,362.5
資訊安全防護與 IT 應用訓	培養全員資訊安全防護觀念，並導入各領域 IT 數位應用專業技能，培養各單位數位人才，為公司數位優化做好準備	4	381	325
智慧物流人才學程	盤點各職務相對應之專業技能，並依據各階層別職務所需，建置智慧物流人才學程，為物流營運再升級，做好萬全準備	7	69	236
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	13	216	1,399
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	6	94	229
總計		52	2,757	4,046

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

▶ 2023 年員工訓練投入金額

	單位	遠傳電信	全虹
員工訓練總金額	新台幣元	13,773,265	536,400
員工訓練總時數	小時	270,046	4,046
總員工數	人	5,094	372
員工平均訓練金額 ¹	新台幣元	2,704	1,442
員工平均受訓時數 ²	小時	53	10.9

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

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	2,262	62	2,355	48	4,617	55
基層主管	39	33	94	45	133	42
中階主管	105	33	194	34	299	34
高階主管	17	33	28	43	45	39
總計	2,423	60	2,671	47	5,094	53

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。

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	217	11.3	104	7.9	321	10.3
基層主管	11	18.8	18	13.9	29	15.8
中階主管	7	14.9	11	16.2	18	15.7
高階主管	1	0.5	3	10.5	4	8
總計	236	11.8	136	9.4	372	10.9

註：以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工。

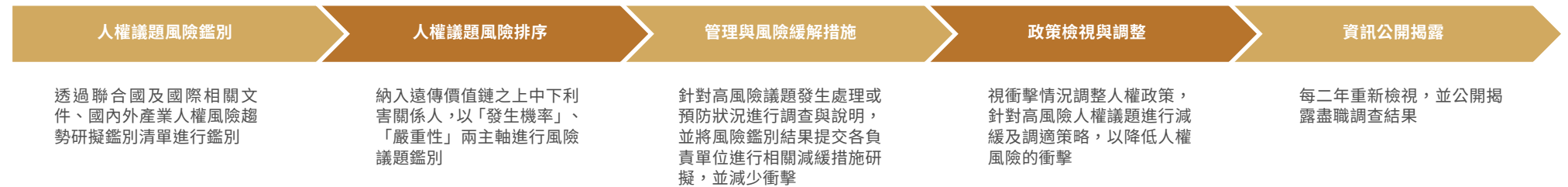
4.3 人權管理

4.3.1 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」等其中包括恪遵營運所在地的勞動、性別平等相關法規，提供勞動者安全及和諧的工作環境，包括禁用童工，並禁止任何形式的強迫勞動，此外，遠傳尊重員工集會結社自由及參與集體協商權利等；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。

4.4 員工關懷與溝通

4.4.1 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雙向互動並保障員工權益。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	2023 年溝通內容
勞資會議 (又名神燈會議)	依據勞動基準法及勞資會議實施辦法規定。每季召開會議，2023 年共召開 5 次勞資會議 (又名神燈會議)，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。勞資協商會議決議效力含括 100% 員工，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。2023 年共召開 6 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	2023 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。 總經理於員工大會中說明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，讓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	遠傳體現關懷的核心價值，傾聽員工心聲。2023 上半年 (H1) eNPS 調查共發出 4,915 份問卷，4,206 人填答，填答率為 86%。問卷內容除了員工淨值推薦指數外，也包含另外 27 題選擇題與 8 題開放題。這 27 題選擇題包含 Purpose、Job satisfaction、Happiness、Stress 四大面向，整體滿意度調查結果為 88.2%。希望透過員工滿意度調查，公司能更了解同仁在工作環境中遇到的狀況並加以解決或改善。2023 年 eNPS 調查同仁回饋的數量共 1,680 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。
遠傳內部網站	不定期公布遠傳最新消息及員工優惠於內部網站，幫助同仁瞭解公司活動動態。另外設有「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。 2023 年「同仁建議」的反應意見共 60 件，事由聚焦於工作支持、員工體驗、薪酬與福利、其他等類型，均已在網站上公開回應處理 2023 年「申訴信箱」的員工個案共 9 件，均依循公司規範流程分別成立專案小組進行調查與處理，並與員工妥善溝通，截至 2023 年 12 月 31 日前皆已結案

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

全虹

溝通管道	2023 年溝通內容
年度員工互動大會	2023 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 2023 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，2023 年度總經理偕同主管依部門別分別進行 5 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 2023 年度經營成果之喜悅，凝聚全員共識，彼此感受共好。
員工意見調查	為傾聽員工心聲，彌合認知落差，2023 年進行兩次 eNPS 員工淨推薦值調查，發出 355 份問卷，回收 344 份問卷，填答率 96%。另外針對工作支持、員工體驗、學習發展、主管領導、薪酬績效等構面進行員工滿意度意見調查，希望從中了解員工實質上的需求與協助。 2023 年 eNPS 暨員工滿意度調查共蒐集同仁反饋數量 217 項，皆已完成溝通與改善，主要面向包括系統設備優化、薪酬制度、績效考核、部門溝通、員工福利等類別。
職工福利委員會	每季召開會議，2023 年共召開四次會議，主要目的為促進福利改善與組織和諧。2023 年為響應運動企業文化塑造，進行全員健走以及保齡球競賽活動執行與獎勵之規畫，並於 Q4 獲得體育署頒贈運動企業認證之殊榮。
全虹電子期刊	每季出刊，2023 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。2023 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。

4.5 員工健康與職場安全

遠傳電信

4.5.1 員工健康與職場安全

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，2023 年共辦理各類職業安全衛生教育訓練共 176 場、11,520 人次參加。同時遠傳內部網站設有「職安與健康」專區，宣導災害預防之相關資訊，強化員工災害意識。

遠傳電信「職業安全衛生政策」，經董事會通過。

本公司致力於實踐企業社會責任以期達到「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富、地球更永續」的企業願景，構建職業安全衛生管理系統，適用於企業整體營運，包括自身營運之所有員工、約聘員工或任何在企業監管下之工作者，提供本公司所有利害相關者一個安全無虞的工作環境，共同持續推動職業安全衛生管理。我們承諾：



遵守法令及相關要求

遵循職業安全衛生相關法令及 ISO 45001 國際標準或規範，並定期檢視國際標準 ISO 45001 與政策相符性，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

承諾透過定期稽核管理系統的運作，持續改善職業安全衛生管理系統績效，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，辦理健康促進活動，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，辦理健康促進活動，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

2023 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」。於 2023 年獲得台北市政府勞動局頒發「勞動安全獎」，肯定遠傳在員工工作、家庭關懷與支持、身心健康與安全三大面向的優良表現；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 年起連續六年辦理，2023 年完成參賽人數 464 人，共減重 853 公斤，並提供獎品計新台幣 15 萬元予優勝者；活動累計 3,334 人完成賽事，共減重 6,090 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，2023 年度共計舉辦 538 次社團活動，共計 6,842 人次參加。
燃燒卡路里運動比賽	2023 年推出結合 APP 的「燃燒卡路里運動比賽」，鼓勵同仁參與健康活動，養成規律的運動習慣，共 500 人報名參加，累積共 3,042,048 大卡。
「健康促進線上課程」	提供員工線上運動、營養、心理等身心靈等「健康線上促進課程」，2023 年共舉辦 43 堂課，計 4,854 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，2023 年教育部體育署委託「科技體適能專案辦公室」辦理體適能活動，內湖辦公室共 103 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。
捐血活動	舉辦捐血活動，2023 年共捐出 71,250 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 22,878 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 (有效期至 2025 年 1 月 24 日)，且於 2023 年經 BSI 驗證查核，其稽核目標已達成，認為 ISO 45001 管理系統持續有效實現運行，予以通過續評。

2023 年度工作者人數		以職安管理系統進行管理涵蓋數	納入內部稽核涵蓋人數	納入外部稽核涵蓋人數
員工	非員工			
5,094	116	5,210	810	810
涵蓋率		100.0%	15.90%	15.90%

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 285 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。2023 年未發生任何承攬商工安事件。遠傳電信訂有職業傷病事件通報、處理與調查流程，當有職安衛事件發生時，可有效的處理及因應，且於遇有人員因疾病或意外須緊急救護及處置時，能建立一套有效的通報系統，以爭取救援的黃金時間及即時的現場處理；並藉由職安衛事件的判斷、調查與分析，找出預防的對策，以防止類似的職安衛事件再發生。遠傳電信訂定安全衛生工作守則，規範工作者在執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及其它工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所的權利。

遠傳電信重視工作者的職場環境安全與身心健康，由各單位依工作的性質持續的進行安全衛生危害鑑別、風險評估及分級管控，並採取適當預防措施或執行必要之控制方法，將風險控制在可接受的程度之下。

遠傳電信透過風險評估的方法辨識和瞭解公司內各單位的工作環境及作業活動過程可能出現的危害，並確保這些危害對人員的風險已受到評估及處理，並控制在可接受的程度。為確保危害鑑別及風險評估能確實被辨識，各單位在執行風險評估時須有熟悉該項作業的工作者參與，使評估結果可符合實際情況，因此各單位指派人員經由專業講師培訓，並進行有效性評估，成為專業且有能力的協助公司辨識危害，評估風險，控制風險，並且藉由風險分級管控制度進行因應對策，持續改善職業安全衛生管理系統，確保工作者能安全的執行工作。

風險等級	判定基準	因應對策
5	非常高度風險	不可接受風險，立即檢討現有保護、控制措施之完整性，並持續擬定改善方案
4	中高度風險	勉強可接受風險，各單位於管理方案編列時，應優先考量改善此等級風險，進一步檢討，決定改善作法。
3	中度風險	暫時可接受，但需要注意目前管制狀況
2	低度風險	可接受，以現有方式管理。
1	忽略風險	可忽略，不改善。

遠傳電信 2023 年職安衛績效

遠傳電信依規定填載職業災害內容及統計，揭露事件的原因、經過、改善措施、工作者類別、災害類型及風險等級，等，公布於工作場所，供員工周知。

	2021	2022	2023
職業傷害所造成的死亡數量	0	0	0
職業傷害所造成的死亡率 ¹	0	0	0
嚴重的職業傷害數量	0	0	0
嚴重的職業傷害率 ² (排除死亡人數)	0	0	0
可記錄之職業傷害數量	1	2	0
可記錄之職業傷害率 ³	0.018	0.037	0
工作時數	11,023,488	10,776,936	10,106,496

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。全虹已於六個重要據點設立 AED 裝置並取得「AED 安心場所」認證。

▶ 全虹 2023 年職安衛績效

	2023
職業傷害所造成的死亡數量	0
職業傷害所造成的死亡率 ¹	0
嚴重的職業傷害數量	0
嚴重的職業傷害率 ² (排除死亡人數)	0
可記錄之職業傷害數量	0
可記錄之職業傷害率 ³	0
工作時數	734,080

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

此外，職業安全衛生單位 2023 年辦理各類職業安全衛生課程 45 場，共 1,839 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	8	167
員工關懷與協助課程	3	88
AED 與 CPR 急救訓練	4	58
職安衛相關教育訓練	30	1,526

本公司依職業安全衛生法第二十條及勞工健康保護規則第十六、二十七條等法令規定，辦理員工健康檢查，將依個人資料保護法及醫療法令妥善蒐集、處理、利用及保管。依勞工健康保護規則第九條法令規定，醫護人員就其勞工一般健康檢查結果進行分析與評估、健康管理及資料保存，對於健康檢查結果異常者進行追蹤管理及健康指導，及公司整體健康教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進等措施之策劃依據，非經本人同意不得作為其他用途。

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。

5G 網路持續進行佈建，至 2023 年總計完成全台 11,871 座 NR 3.5G 基地台建設，擴大 5G 人口涵蓋率 97% 以上，涵蓋範圍包含全台高人流六都都會區，全台商圈區域，高速公路休息區，機場，台鐵 & 高鐵，大專院校及全台重點風景區，全面提供用戶更優質的高速網路服務。

另為滿足 5G 用戶服務需求成長，2023 年陸續完成 2 處 VOLTE 核心網路機房建設，新增 490 萬 VOLTE 用戶容量，提供優質的行動語音服務，同時數據網路容量也新增 240G 處理能力，以滿足用戶上網服務需求。

2023 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¹為 0.46%，客戶平均中斷影響時間²為 0.0051 小時，整體網路可用性達 99.91%。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 2023 年底總計完成全台 11,871 座 NR 3.5G 基站建設	擴大 5G 服務涵蓋率近 97%。 用戶平均下載速度達 284.7Mbps 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。 完成核心網路基礎建設：板橋和高雄 IMS 核心網路建設，新增 490 萬 VOLTE 用戶容量，提供優質的行動語音服務。數據核心網路容量新增 NSA-240G，5G SA-25G 處理能力，以滿足行動用戶數的成長及上網需求。 112 年 12 月 15 日遠傳正式合併亞太之後，在三大電信業之中，新遠傳擁有總頻寬最大 (4G+5G 總頻寬 980MHz)、攸關室內收訊 1GHz 以下連續 700MHz 低頻 (低頻連續頻寬最大)、5G 頻寬 120MHz (5G 頻寬最大) 的優勢。	全區 4G 接取成功率穩定達到 99.93% 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%。 合併後「新遠傳」的每平均用戶頻寬為電信業第一。Sub 6GHz：280M；28GHZ：700M。
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線工程檢查、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 0.24%
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。 遠傳加山計畫 2023 年 6 月再度攜手新北市政府觀光旅遊局，針對鄰近新北市熱門親子登山步道「微笑山線」，進行網路訊號量測優化。	完成超過 770 個離島、偏鄉村里的 4G 建設。 遠傳加山計畫 2023 年 6 月起再度前進「微笑山線」13 條熱門親子登山步道，沿步道增設 176 處可通訊告示牌，加上 2022 年共計設置 263 處可通訊告示牌，除了遠傳用戶可正常使用電話、網路，其他電信用戶若無收訊，也可使用遠傳網路撥打 112 對外求援，大幅增加山友登山的安全。 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 Speedtest Awards Q2-Q3 2023 Fastest 5G Mobile Network _https://www.speedtest.net/awards/reports/2023/2023_Taiwan_5GMobile_Q2Q3.pdf

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 770 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「加山計畫」前進新北市政府：遠傳於 2022 年 5 月首度攜手新北市政府觀光旅遊局，針對鄰近新北市熱門親子登山步道「微笑山線」，進行網路訊號量測優化，2023 年 6 月再度與新北市觀旅局合作，新增完成 13 條登山步道的訊號量測優化：大棟山青龍嶺大同山步道系、淡蘭古道、五寮尖步道、炮子崙步道、皇帝殿步道、筆架山步道、新山夢湖步道、獅子頭山步道、銀河洞步道、鳶山步道、嶺腳寮步道、鶯歌石步道、獅頭山步道等。沿步道增設 176 處可通訊告示牌，加上 2022 年的施作，共計在「微笑山線」設置 263 處可通訊告示牌，除了遠傳用戶可正常使用電話、網路，其他電信用戶若無收訊，也可使用遠傳網路撥打 112 對外求援，山友可保持對外聯繫管道，提升登山安全。

行政院「開放山林」政策：積極配合 moda 指導，聯繫協調農業部林業及自然保育署、國家公園管理處等管理機關，於熱門登山步道及山屋等附近適當地點，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 2023 年底已完成紅河谷越嶺步道、能高越嶺西段、新美香樟林步道、九彎仔步道、葫蘆谷步道等山徑行動通信訊號改善。

▶ 偏鄉地區建設投入

重點 KPI	2020	2021	2022	2023
偏鄉基礎建設投入金額 (單位：新台幣仟元)	66,000	168,200	232,000	226,200
偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率	96.7%	97.3%	98%	98.3%
強化防救災行動通訊基礎建設 (單位：站)	14	13	26	23
普及偏鄉寬頻接取行動基地台基礎建設 (單位：站)	6	45	54	58
電信服務普及投入金額 (單位：新台幣仟元)	66,359	31,600	34,600	29,040

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。

4.7.1 環境教育

遠傳自 2015 年起即以「實衛地球 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
 門市廣告布條回收再製環保袋	遠傳電信攜手零廢時裝新創品牌 Story Wear 合作，以 ZERO WASTE 為概念，回收門市廣告廢布條，做為紡織拼接材料，透過與腦麻兒社福團體「萱藝新知婦女協會」合作，邀請裁縫師媽媽們協助製成環保包及衣物，讓「環保、時尚、責任」完美結合。製成流行背包與斜肩包，命名為「Bling 布零包」，於台北時裝周走秀亮相，驚豔全場、大獲好評。	 參與媒體 / 企業：20 位 參與藝名人 / KOL：32 位
 遠傳氣候變遷與節能減碳課程	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)」合作，設計融合節能減碳觀念的氣候教育課程，舉辦氣候大使培訓坊，培力遠傳同仁成為氣候教育助教 & 講師，前進新北市北新國小上課。此案更獲得 2023 第三屆《TSAA 台灣永續行動獎》「SDG13 氣候行動 金獎」殊榮。	 參與員工：20 位 觸及國小師生：2,160 人次
 關燈一小時	遠傳電信 2023 年再度響應由世界自然基金會 (WWF) 發起的「關燈一小時」(Earth Hour) 活動，3 月 25 日晚上 8 點 30 分起，遠傳全台六個辦公大樓、286 間直營門市關閉不必要的燈光及招牌燈，同時號召旗下七家子公司共同參與，換算下來預計能減少 2.5 萬噸的碳排放量，相當於 207 棵樹一年碳吸存量。同時也規劃多項活動，近 500 位員工承諾一同響應，減碳成果預估可達 1,875kg，相當於 156 棵樹一年碳吸存量。	關閉 6 棟辦公大樓及 286 家直營門市辦公區域燈光 參與員工：1,333 位 觸及人次：1,468 人次
 員工種樹日	遠傳結合內部單位 Team Building，增加跨團隊交流提升向心力，同時透過實際動手植樹以及生態環境教育，將永續觀念深植給所有參與同仁；另一方面復育原民部落最重要的經濟作物，達成多重效益。	 參與員工：130 位

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
 科普教育與知識共享	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 2023 第十屆國際綠色智慧交通論壇 以科技力推動智慧運輸，打造永續城市；資通訊技術是實現淨零的重要工具，結合科技推動多元綠色運輸，邁向永續智慧城市，實現淨零政策目標。故邀請產業專家、政府官員及學者分享，探討智慧交通、永續城市等應用如何協助節能減碳，以期未來綠色智慧交通的永續發展。 ▶ 數位科技教學 國小多元學習活動 - 大人物 /APP」公益教學服務：持續與亞東科技大學合作，一起執行國小公益教學計畫，透過實體教學，從實作認識 5G / AI / IoT / Big Data。「科技 ESG」演講：協助大學生認識能源管理與碳盤查、淨零生態圈。 	 參與人數：446 位
 偏鄉數位教育及數位公益投入	<ul style="list-style-type: none"> ▶ friDay 影音公益專案 2023 台灣女孩日活動：friDay 影音與衛生福利部社會及家庭署合作，希望透過不同國家女性處境出發的影片，傳達性別平權觀點，讓臺灣女孩都能接納獨特自我、勇敢實踐人生、追求多元發展；也讓社會大眾看見女孩經歷的挫折與展現的生命力。 ESG 策展頁：精選生態環境、藝術與人文、臺灣時尚、社會題材、教育相關題材影片，使民眾透過影片接觸永續議題。 ▶ Teach for Taiwan 贊助通訊服務 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 7,000 位以上偏鄉學童。 ▶ 公益科普書籍編製 2023 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「氣候變遷故事」，以地球村民的角度出發，協助國中小、偏鄉及一般民眾認識現今極端氣候影響力情形，並贈送至數位機會中心及偏鄉國中、小學。 ▶ 門市數位共好活動 為提高 55+ 樂齡族對手機上網及心生活 APP 操作有更進一步的認知，降低高齡者數位落差趨勢。請講師到店教學，促進門市與社區共好之維繫。 	觸及人次：17,992 人次 支持 22 位 TFT 後勤團隊行政之通訊費用 贊助通訊服務之受益達 6,981 人 共捐贈 1,000 本公益書至教育部提供的 108 個偏鄉數位學習中心及 126 所國中小學校 遠傳門市參與：11 間
 數位包容公益服務	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 行動語音公益捐款 遠傳電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 768 位捐款者 累計募得 432,300 元

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
	<p>▶ 遠距診療 健康遠傳</p> <p>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。2023 年擴大遠距診療平台緊急救護新應用與台北市政府消防局及澎湖縣政府消防局合作「5G 救護車」- 全台首創即時跨海救護指導，提升到院前緊急救護服務品質，解決緊急醫療資源的相對不足及送醫距離較遠等問題。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 協助 40,742 人次 (含視訊門診：25,606 人次、偏鄉遠距會診：15,136 人次) • 總計觸及 60,203 人次
 1 消除貧窮	<p>▶ 簡訊關懷</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 關懷自殺防治對象共 860 位、發出 1,720 則關懷簡訊
 3 良好健康和福祉 健康照護	<p>▶ 造血幹細胞捐贈活動</p> <p>遠傳攜手慈濟骨髓幹細胞中心舉辦「造血幹細胞捐贈 驗血建檔公益活動」，號召員工投入驗血建檔，捐贈 10 毫升血液樣本，就能為血癌病友成功提升骨髓配對機率，遠傳員工踴躍參加、積極挽袖，一起點亮病友的生命。</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • 參與人數：55 位員工
	<p>▶ I-LIFE 遠端陪伴方案</p> <p>遠傳支持門號，透過定期輔導會談，使服務對象能提升專注於當下之覺察、辨識情緒背後的期待與觀點，於會談中將焦點持續回到服務對象身上，關注自我有選擇的能力，以及能改變的事物，使其能看見自我資源，並於生活中訂定目標，透過執行提升自我價值。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持 6 門服務之通訊費用 • 服務人次：935 人次

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

專案類別	專案內容介紹	專案社會 / 環境效益 KPI
<p>4 優質教育</p>  <p>10 減少不平等</p>  <p>社會共融</p>	<p>► 台東鹿野兒童關懷教室修繕</p> <p>遠傳號召供應商組成「攜手永續先鋒隊」已連續四年，2023 年共邀請 22 間供應商及台北市環保局延慧書庫，為天主教博愛基金會「台東鹿野兒童關懷教室」修繕教室屋舍、增建 SDGs 永續圖書館。預計鹿野鄉三所國小受惠。</p>	 <ul style="list-style-type: none"> 遠傳員工、供應商共 28 人參與 受惠學生：25 人
	<p>► 寶寶劇場推廣</p> <p>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《寶寶音浪》，落實藝文平權。</p>	 <ul style="list-style-type: none"> 《寶寶音浪》觀眾人數：213 人
	<p>► 『芥力使力 用愛串連』</p> <p>由全虹與芥菜種會共同合作辦理「就業培力專案」，舉辦三梯次門市服務技能班，協助發展對弱勢民眾的職業培力工作，透過專業課程幫助青少年與中高齡弱勢失業族群，【習得】一技之長，建立自信，回歸職場、穩定生活。</p>	 <ul style="list-style-type: none"> 辦理 3 場訓練活動 學員 51 人
<p>1 消除貧窮</p>  <p>守護兒少</p>	<p>► 遠傳心公益</p> <p>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，2023 年益起集愛讓愛遠傳專案協助天主教博愛基金會、小胖威利病友關懷協會，共計募得 128.6 萬元，幫助 375 人</p>	 <ul style="list-style-type: none"> 捐款人數共 2,268 人次 受益人數達 375 人 募得 1,286,000 元款項 觸及人數為 1,343,333 人次
	<p>► 運動贊助計畫</p> <p>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。遠傳贊助屏東縣來義高級中學舉重隊比賽經費及選手營養品、舉重防護用具、團隊隊服等器材，期望扶助優秀人才發展。</p>	 <ul style="list-style-type: none"> 支持射箭隊隊員：16 位（含學生 15 名 + 教練 1 名） 支持舉重隊隊員：14 位（含學生 13 名 + 教練 1 名）
	<p>► Teach for Taiwan 為台灣而教偏鄉計畫</p> <p>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。</p>	 <ul style="list-style-type: none"> 參與學生人數：11 位 參與員工人數：11 位 社群觸及人數：4,211 人次
<p>4 優質教育</p>  <p>優質教育</p>	<p>► ACT 夢想家 ESG 影響力計劃</p> <p>遠傳電信參加第二屆「ACT 夢想家 ESG 影響力計劃」，由總經理井琪出題「遠傳在幫助產業數位轉型的同時，如何幫助推動台灣的生活與社會轉型？」，搭配 ESG、資訊技術、智慧城市等不同專業之企業業師，透過深度產學合作給予學生指導。</p>	 <ul style="list-style-type: none"> 參賽人數：421 人

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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。
長青族群	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。 針對通話比上網需求高的 65 歲以上長青族群，提供超值月租 129 方案，除了可輕量上網，每月贈送網內 20 分鐘、網外 10 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 30 天上網服務。計日型上網服務 30 天 \$499 元起。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

05

附錄

▼

131	ESG 數據彙整表格
145	GRI 準則索引表
151	SASB 準則索引表
152	TCFD 索引表
153	永續揭露指標
154	確信項目彙整表
157	確信聲明書

附錄

ESG 數據彙整表格

環境面

2023 年溫室氣體排放盤查 [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	5,506.9002	0.87%	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	269,578.9327	42.42%	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	類別 4 上游運輸與倉儲	522.0791	0.08%	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，包括運送件數、各物流廠商分攤燃料資訊，並根據分攤使用燃料 x 碳排放因子，計算出此活動的溫室氣體排放量。
			類別 6 使用企業外的交通工具出差	447.2175	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	4,077.2833	0.64%	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	0	0.00%	不適用

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

2023 年溫室氣體排放盤查 [註1]- 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 1	外購產品與服務	177,115.3731	27.87%	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	31,341.1056	4.93%	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	53,243.2765	8.38%	涵蓋範圍：全部 計算方式：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
				類別 5	運營產生之廢棄物	51.2305	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	2.3167	0.00%	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

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

ISO 14064-1		GHG Protocol		排放量	占比	排放量計算方法與排除情況		
第 5 類	與使用產品有關之間接溫室氣體排放	範疇三	間接排放	類別 10	銷售給下游半成品後續加工	0	0.00%	不適用
				類別 11	產品的使用階段	66,084.2865	10.40%	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	15.6886	0.00%	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	15,721.7069	2.47%	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	3,186.0000	0.50%	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	8,550.0700	1.35%	涵蓋範圍：非列入合併報表子公司，沒有營運控制權，但有股份投資之子公司 計算方式：採用基於支出的方法，公司依據投資之子公司當年度營業額，以經濟價值數據乘以相關的二級（EEIO）排放因子（例如，商品單位貨幣價值的平均排放量），再依股權份額比例計算產生的二氧化碳排放。
				第 6 類	其他來源之溫室氣體排放			0

2023 年溫室氣體排放盤查 [註 1]- 遠傳電信

單位：公噸 CO2e

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

2023 年溫室氣體排放盤查 [註1]- 遠傳電信含亞太							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	7,115.6526	0.97%	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	332,874.7498	45.24%	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	類別 4	上游運輸與倉儲	560.9492	0.08%	涵蓋範圍：門市商品由總倉運送至直營門市 計算方式：採用基於燃料的方法，公司從運輸廠商蒐集燃料消耗數據，並利用相關的生命週期燃料排放係數計算排放量。	
			類別 6	使用企業外的交通工具出差	1,045.9532	0.14%	涵蓋範圍：全部 計算方式：依據差旅報帳系統取得員工出差中使用的交通工具（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	4,364.0426	0.59%	涵蓋範圍：全部 計算方式：採用基於距離的方法，以員工調查為基礎。調查問題包括工作日使用運具種類及距離。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	0	0.00%	不適用	
			類別 1	外購產品與服務	194,666.8331	26.45%	涵蓋範圍：全部 計算方式：採用混合法，90% 的供應商提供分配後的範疇 1、2 和範疇 3 類別 1 數據，其餘 10% 的供應商採用基於支出的方法，計算產生的二氧化碳排放。	
第 4 類	使用產品之間接溫室氣體排放	範疇三	類別 2	資本財	32,049.6419	4.36%	涵蓋範圍：全部 計算方式：採用混合法，提供電信服務相關的資本財，供應商提供分配後的範疇 1、2 和範疇 3 類別 1 數據，其餘資本財採用基於支出的方法，計算產生的二氧化碳排放。	
			類別 3	上游之燃料與能源活動	65,703.8871	8.93%	涵蓋範圍：全部 計算方式：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	

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

2023 年溫室氣體排放盤查 [註]- 遠傳電信含亞太					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	130.8431	0.02%	涵蓋範圍：全部 計算方式：對於提供電信服務的設備，公司採用特定供應商的方法。生活廢棄物部分，公司採用特定廢棄物類型的方法。根據這些數據和對應的排放係數，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	2.4044	0.00%	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
類別 10	銷售給下游半成品後續加工		0	0.00%	不適用		
第 5 類	與使用產品有關之間接溫室氣體排放		類別 11	產品的使用階段	68,860.3125	9.36%	涵蓋範圍：全部 計算方式：公司進行了消費者行為調查，以蒐集相關產品生命週期及使用次數的資訊。依據使用數據和排放因子，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	16.1138	0.00%	涵蓋範圍：全部 計算方式：公司進行了消費者行為調查，以搜集消費者使用後的信息，並對出售給客戶的產品，採用特定廢棄物類型方法。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	15,721.7069	2.14%	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	4,197.7800	0.57%	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	8,550.0700	1.16%	涵蓋範圍：非列入合併報表子公司，沒有營運控制權，但有股份投資之子公司 計算方式：採用基於支出的方法，公司依據投資之子公司當年度營業額，以經濟價值數據乘以相關的二級（EEIO）排放因子（例如，商品單位貨幣價值的平均排放量），再依股權份額比例計算產生的二氧化碳排放。	
第 6 類	其他來源之溫室氣體排放			0	0.00%		

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 年度溫室氣體排放 - 遠傳電信		2020 年成效	2021 年成效	2022 年成效	2023 年成效
溫室氣體排放統計 ¹					
直接溫室氣體排放 (範疇一)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	4,859.12	10,652.13	4,667.63	5,506.9002
間接溫室氣體排放 (範疇二)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	247,176.39	274,721.24	286,818.20	269,578.9327
溫室氣體 CO2e 統計	排放總量 (公噸 / 年)	252,035.52	285,373.37	291,485.83	275,085.8329
	排放密集度 (公斤 / 有效客戶數)	35.42	40.21	40.80	37.82
外部溫室氣體排放 (範疇三)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	412,874.12	437,722.69	364,564.33	360,357.6342

4 年度溫室氣體排放 - 遠傳電信含亞太		2020 年成效	2021 年成效	2022 年成效	2023 年成效
溫室氣體排放統計 ¹					
直接溫室氣體排放 (範疇一)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	6,883.5453	19,736.8029	6,602.1260	7,115.6526
間接溫室氣體排放 (範疇二)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	324,913.5138	354,033.5121	361,001.2351	332,874.7498
溫室氣體 CO2e 統計	排放總量 (公噸 / 年)	331,797.0591	373,770.3161	367,603.3611	339,990.4024
	排放密集度 (公斤 / 有效客戶數)	36.48	40.88	39.88	37.46
外部溫室氣體排放 (範疇三)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	584,919.2178	617,825.5504	584,190.1069	395,870.5378

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

能源耗用統計		2020	2021	2022	2023
直接能源耗用	汽油 (千公升 / 年)	414.35	381.73	373.85	365.00
	千度 (MWh)	3,758.96	3,463.00	3,391.55	3,311.21
	柴油 (千公升 / 年)	37.27	55.01	46.18	48.80
	千度 (MWh)	364.08	537.45	451.19	476.76
間接能源耗用	總用電量 (千度)	546,462.37	615,001.45	636,181.78	616,531.96
非再生能源總耗用	總用電量 (千度)	550,585.40	619,001.90	640,024.52	620,319.93
再生能源總耗用	總用電量 (千度)	692.09	995.33	3,183.24	3,891.00
能源總耗用	千度 (MWh)	551,277.49	619,997.23	643,207.76	624,210.93
	能源密集度 (度 / 有效客戶數)	77.98	87.85	90.02	85.82
廢棄物處理 ²					
一般廢棄物					
產生量	公噸	371.24	319.58	238.62	251.18
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	84.60(23%)	67.10(21%)	39.43(17%)	47.50(19%)
焚化處理總量 ³	公噸	286.64	252.48	199.19	203.68
掩埋量	公噸	0	0	0	0
事業廢棄物					
產生量	公噸	547.91	362.48	991.17	1,224.59
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	547.91(100%)	362.48(100%)	991.17(100%)	1,224.59(100%)
一般廢棄物 + 事業廢棄物					
「廢棄物處理總量」	公噸 Tons	286.64	252.48	199.19	203.68
「回收 / 再利用廢棄物總量」	公噸 Tons	632.51	429.58	1,030.6	1,272.09

註 1 溫室氣體盤查範疇涵蓋遠傳電信、新世紀資通、和宇寬頻、全虹及其他合併報表子公司，下方能源使用量表格同

註 2 因資料蒐集方法學優化及範疇調整，此表數據涵蓋遠傳實際廢棄物產生量與推估廢棄物產生量之加總

註 3 焚化廠皆設有廢熱回收發電裝置

註 4 因資料蒐集方法學優化及範疇調整，此表數據涵蓋遠傳實際用水量與推估用水量之加總

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

近三年度員工人數 (單位：人)		2020 年底	2021 年底	2022 年底	2023 年底
正式員工 ¹	人	6,026	5,836	5,618	5,466
男	人	2,898	2,867	2,793	2,729
女	人	3,128	2,969	2,825	2,622
兼職員工 ²	人	0	0	0	0
男	人	0	0	0	0
女	人	0	0	0	0
約聘員工	人	73	98	119	115
男	人	47	65	80	78
女	人	26	33	39	37
身心障礙人士雇用	人 (比例)	43(0.7%)	49(0.8%)	40(0.7%)	42(0.77%)
女性主管占有所有主管的比例	(比例)	32%	33%	34%	33%

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		2020 年		2021 年		2022 年		2023 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	19,696,832	2,243,011	14,475,000	495,500	19,666,000	236,500	13,773,265	536,400
員工訓練總時數	小時	357,135.51	7,540	199,065	4,971	255,313	7214.5	270,046	4,046
總員工數	人	5,623	405	5,463	375	5,370	367	5,094	372
員工平均訓練金額	新台幣元	3,413.07	5,538	2,600.00	1,321	3662.2	644	2,704	1,442
員工平均受訓時數	小時	62.72	18.6	36.4	13.3	47.5	19.7	53	10.9

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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		2023 年度達成情況		發放的變動薪酬比例
財務指標	營業收入 EBITDA 稅後純益 新經濟營收 ROE	<ul style="list-style-type: none"> ● 合併總營收達到 936.9 億元 ● 合併 EBITDA 為 320.82 億元 ● 稅後盈餘為 111.86 億元 ● 新經濟營收 179.12 億元 ● ROE 達 14.6% ● EPS 為 3.42 元 ● 財測目標達成率為 109.1% 		考量左列成績，發放 30.39% 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般客戶淨推薦率下降 4 分及企業客戶淨推薦率成長 15 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 7.33% 的變動薪酬
遠傳績效管理制度				
類型	績效評核機制	適用對象	頻率	
個人績效	目標管理、敏捷式溝通、多面向評核	全體同仁	隨時、每年兩次	
部屬回饋	多面向評核	主管職	每年至少一次	
同儕回饋	多面向評核、敏捷式溝通	全體同仁	隨時	
團體績效	團隊績效評估 敏捷式溝通	門市 / 客服人員	隨時	
人力資本投資報酬率				
類型	FY 2020	FY 2021	FY 2022	FY 2023
a) 營業收入	79,500,964,507	85,320,008,471	89,151,365,309	93,690,416,939
b) 營業成本與營業費用 (註)	68,463,265,660	74,958,887,342	76,517,842,341	79,633,887,323
c) 員工福利費用	6,608,800,354	6,963,226,744	7,083,192,582	7,448,754,908
人力資本投資報酬率 (a- (b-c)) / c	2.67	2.49	2.78	2.89

(註) 營業成本與營業費用金額為營業成本加計營業費用並扣除其他收益及費損淨額。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

創造社會貢獻		2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
通訊基礎建設投入統計					
偏鄉建設投入金額	新台幣百萬元	66	168	232	226
社會公益投入金額統計					
公益投入金額	新台幣仟元	6,151	4,153	3,583	4,913
募得金額	新台幣仟元	2,075	3,219	2,431	1,873
合計	新台幣仟元	8,226	7,372	6,014	6,786
社會公益投入志工統計					
投入志工人數	人	6,846	3,742	1,608	772
志工投入時數 ¹	小時	150,000	1,421	3,141	1,853

註 1：志工投入依活動性質不同，每次記錄花費時間加總統計

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

經濟治理面

	最近四年度財務資料			單位：新台幣千元
	2020 年	2021 年	2022 年 ¹	2023 年
流動資產	25,152,457	26,174,565	26,182,722	28,583,220
不動產、廠房及設備	38,205,535	40,142,014	40,328,499	47,422,141
無形資產	89,389,771	83,848,280	78,605,757	90,054,385
其他資產	20,681,557	25,378,722	25,583,545	28,966,688
資產總額	173,429,320	175,543,581	170,700,523	195,026,434
流動負債（分配前）	22,079,547	33,398,206	28,940,943	35,785,997
流動負債（分配後）	32,748,197	44,062,792	39,612,055	47,601,559
非流動負債	83,102,564	76,044,595	77,571,404	68,245,876
負債總額（分配前）	105,182,111	109,442,801	106,512,347	104,031,873
負債總額（分配後）	115,850,761	120,107,387	117,183,459	115,847,435
歸屬於母公司業主之權益（分配前）	67,313,694	65,135,716	63,267,457	89,982,184
歸屬於母公司業主之權益（分配後）	56,723,566	54,545,589	52,677,330	78,263,641
股本	32,585,008	32,585,008	32,585,008	36,057,054
資本公積（分配前）	5,701,421	2,389,840	26,365	23,490,559
資本公積（分配後）	2,390,784	14,393	26,365	21,273,050
保留盈餘（分配前）	29,127,148	30,995,246	32,429,860	30,523,853
保留盈餘（分配後）	21,847,657	22,780,566	21,839,733	21,022,819
其他權益	(99,883)	(834,378)	(1,773,776)	(89,282)
非控制權益（分配前）	933,515	965,064	920,719	1,012,377
非控制權益（分配後）	854,993	890,605	839,734	915,358
權益總額（分配前）	68,247,209	66,100,780	64,188,176	90,994,561
權益總額（分配後）	57,578,559	55,436,194	53,517,064	79,178,999

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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
	2020 年	2021 年	2022 年 ¹	2023 年
營業收入	79,500,965	85,320,008	89,151,365	93,690,417
營業毛利	25,933,863	25,438,004	27,056,839	28,629,975
營業損益	11,037,699	10,361,121	12,633,523	14,056,529
營業外收入及支出	(845,231)	719,664	(634,442)	(233,773)
稅前淨利	10,192,468	11,080,785	11,999,081	13,822,756
繼續營業單位本期淨利	8,444,622	9,233,881	9,705,888	11,293,192
本期淨利 (損)	8,444,622	9,233,881	9,705,888	11,293,192
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	(135,736)	(710,716)	(836,480)	(816,997)
本期綜合損益總額	8,308,886	8,523,165	8,869,408	10,476,195
淨利歸屬於母公司業主	8,354,128	9,123,795	9,607,895	11,185,918
淨利歸屬於非控制權益	90,494	110,086	97,993	107,274
綜合損益總額歸屬於母公司業主	8,218,606	8,413,094	8,764,038	10,370,364
綜合損益總額歸屬於非控制權益	90,280	110,071	105,370	105,831
每股盈餘	2.56	2.8	2.95	3.42
負債占資產比率 (%)	60.65	62.35	62.40	53.34
長期資金占不動產、廠房及設備比率 (%)	396.15	354.11	351.51	335.79
流動比率	113.92	78.37	90.47	79.87
速動比率	96.07	65.51	76.69	66.79
利息保障倍數	15.68	17.36	19.76	18.25
應收款項週轉率 (次)	8.97	9.08	8.49	7.76

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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
	2020 年	2021 年	2022 年 ¹	2023 年
平均收現日數	40.69	40.19	42.99	47.03
存貨週轉率（次）	7.76	9.04	9.34	9.98
應付款項週轉率（次）	9.37	9.11	9.20	9.16
平均銷貨日數	47.03	40.37	39.07	36.57
不動產、廠房及設備週轉率（次）	2.14	2.18	2.22	2.14
總資產週轉率（次）	0.52	0.49	0.51	0.51
資產報酬率（%）	5.85	5.60	5.90	6.53
權益報酬率（%）	12.16	13.75	14.90	14.55
稅前純益占實收資本比率（%）	31.28	34.01	36.82	38.34
純益率（%）	10.62	10.82	10.89	12.05
每股盈餘（元）	2.56	2.80	2.95	3.42
現金流量比率（%）	117.96	105.74	93.57	73.01
現金流量允當比率（%）	75.33	84.18	90.90	93.21
現金再投資比率（%）	6.44	10.53	6.89	5.96
營運槓桿度	2.69	2.90	2.56	2.38
財務槓桿度	1.07	1.07	1.05	1.06

註一：因應 IAS 12 之修正「與單一交易所產生之資產及負債有關之遞延所得稅」，追溯重編 2022 年 12 月 31 日 資產負債表。

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

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
發生資訊洩漏，洩漏客戶隱私等事件	資訊安全及隱私保護	高	因資訊洩漏而受到高額裁罰
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	溫室氣體排放	高	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
增加在地及綠色採購 供應商無法達到 ESG 評鑑之標準	供應鏈管理	高	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
電信技術及服務未符合消費者需求導致市占率下滑	經營績效	高	電信技術及服務未符合消費者需求將使用戶人數減少，導致營收下降
發生貪腐、賄賂等違反公司誠信治理事件	公司治理與誠信	高	發生貪腐、賄賂等違反公司誠信治理事件，因而受到裁罰
營運違反政府法規	政府政策與法規因應	高	營運違反政府法規，因而受到裁罰
未做好營運風險管理及因應，影響公司經營	風險管理與急難應變	高	未做好營運風險管理及因應，將面臨較嚴重之營運危機，導致須付出較高額之成本
客服態度不佳，客訴增加，導致品牌形象受損	品牌形象管理	中	客服態度不佳，使得客訴增加，將導致品牌形象受損，連帶影響整體營運績效
提倡數位包容、數位平權，減少城鄉差距，促進社會共融	數位落差	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
發生違反人權事件	人權議題	低	發生違反人權事件，因而受到裁罰；或因品牌聲譽受影響，導致營運績效下滑
公司提供教育訓練及員工職涯發展規劃 員工流動率高	人才發展與管理	低	實施工員教育訓練，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
公司開設職安課程及健康促進活動 員工發生職災，罹患職業病	員工健康與安全	低	公司開設職安課程及健康促進活動，增加員工身心健康程度，提升營運績效；員工發生職災，罹患職業病，將使人力短缺，營運績效下滑
公司投入社會關懷及公益推廣活動	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

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

GRI 索引表

GRI 準則索引表

使用聲明：遠傳電信已依循 GRI 準則報導 2023 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)

GRI 準則索引表

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	10
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	2
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	2
	2-4 資訊重編	關於本報告書	2
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	2
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1.2 遠傳商業模式	12
		1.5 永續供應鏈	58
	2-7 員工	4.1.1 人力資源總覽	98
	2-8 非員工的工作者	4.1.1 人力資源總覽	98
	2-9 治理結構與組成	1.3.1 公司治理組織	28
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.3.1 公司治理組織	28
	2-11 最高治理單位的主席	1.3.1 公司治理組織	28
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2.2 利害關係人議和	21
		1.2.3 重大議題管理	24
1.3.1 公司治理組織		28	
2-13 衝擊管理的負責人	1.2.3 重大議題管理	24	
	1.3.1 公司治理組織	28	
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.2.3 重大議題管理	24	
	1.3.1 公司治理組織	28	

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

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	1.3.1 公司治理組織	28
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.2.3 重大議題管理 1.3.1 公司治理組織	24 28
	2-17 最高治理單位的群體智識	1.3.1 公司治理組織	28
	2-18 最高治理單位的績效評估	1.3.1 公司治理組織	28
	2-19 薪酬政策	1.3.1 公司治理組織	28
	2-20 薪酬決定流程	1.3.1 公司治理組織	28
	2-21 年度總薪酬比率	4.1.2 員工薪資與福利	101
	2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	4
	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	1.3.3 風險管理 1.2.3 重大議題管理	40 24
	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	51
	2-29 利害關係人議合方針	1.2.2 利害關係人議和	21
2-30 團體協約	因本公司無工會，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	1.2.3 重大議題管理	24
	3-2 重大主題列表	1.2.3 重大議題管理	24

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

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	24
☆	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	10
		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	79
		201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	4.1.2 員工薪資與福利	101
		201-4 取自政府之財務援助	1.1.1 關於遠傳 1.3.1 公司治理組織	10 28
☆	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	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	101
	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	123
☆	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	GRI 204：2016 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	1.5.2 遠傳供應鏈永續管理政策	59
☆	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	GRI 205：2016 反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	1.3.2 誠信經營	38
		205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3.2 誠信經營	38
		205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3.2 誠信經營	38
☆	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	GRI 206：2016 反競爭行為	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.3.2 誠信經營	38
☆	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	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	86
		302-3 能源密集度	3.2 遠傳環境足跡概覽	86
		302-4 減少能源消耗	3.3.3 遠傳能源管理概覽	89
		302-5 降低產品和服務的能源需求	3.3.4 環境資源管理	94

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 303 : 2018 水與放流水	303-3 取水量	3.2 遠傳環境足跡概覽	86
	GRI 3 : 2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
☆	GRI 305 : 2016 排放	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.1 氣候策略	79
		305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.1 氣候策略	79
		305-3 其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放	3.1 氣候策略	79
		305-4 溫室氣體排放密集度	3.2 遠傳環境足跡概覽	86
		305-5 溫室氣體排放減量	3.1 氣候策略	79
	GRI 306 : 2020 廢棄物	306-3 廢棄物的產生	3.2 遠傳環境足跡概覽	86
		306-4 廢棄物的處置移轉	3.2 遠傳環境足跡概覽	86
		306-5 廢棄物的直接處置	3.2 遠傳環境足跡概覽	86
☆	GRI 3 : 2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	GRI 308 : 2016 供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	1.5 永續供應鏈	58
		308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	1.5 永續供應鏈	58
☆	GRI 3 : 2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	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	98
		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	101
		401-3 育嬰假	4.1.2 員工薪資與福利	101
	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	117
		403-3 職業健康服務	4.4.1 員工健康與職場安全	117
		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	117
		403-6 工作者健康促進	4.4.1 員工健康與職場安全	117
		403-9 職業傷害	4.4.1 員工健康與職場安全	117
		403-10 職業病	4.4.1 員工健康與職場安全	117

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
☆	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	109
		404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2.2 成長培力	109
		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	109
	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
☆	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	28 98
		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	101
	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
☆	GRI 406：2016 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	1.3.2 誠信經營	38
		GRI 409：2016 強迫或強制勞動	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	4.3.1 人權管理
	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	125
	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
☆	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	1.5 永續供應鏈	58
		414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	1.5 永續供應鏈	58
	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
☆	GRI 415：2016 公共政策	415-1 政治捐獻	1.3.4 外部參與	51

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 416：2016 顧客健康與安全	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3.4.1 基地台與電磁波管理	95
		416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	3.4.1 基地台與電磁波管理	95
	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	54
		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	54
		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	54
☆	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	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	24
	自訂主題	品牌形象管理	1.4 最用心的服務	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	24
	自訂主題	數位落差	4.7.2 數位包容	126
☆	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	自訂主題	社會關懷及公益投入	4.7 公益關懷專案投入	125
☆	GRI 3：2021 重大主題	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大議題管理	24
	自訂主題	風險管理與急難應變	1.3.3 風險管理	40

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 準則索引表

使用聲明：遠傳已依循 SASB 準則報導 2023 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	2023 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：2,247,668.106 GJ，電力百分比：98.77%，再生能源百分比：0.62%	3.2 遠傳環境足跡概覽	86
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	截至 2024 年 4 月 71.4% 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	2023 年遠傳共接到 194,079 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	2023 年度未有 NCC 通報之個資外洩事件	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	2023 年共回收 46,753 手機，84% 再利用、11% 回收、5% 依法清運（包含：掩埋）	3.3.4 環境資源管理	94
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 284.7Mbps	4.6.1 通訊基礎建設與品質	123
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，並持續關注網絡中立性、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：0.0046，客戶平均中斷影響時間：0.0051 小時	4.6.1 通訊基礎建設與品質	123
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	123

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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	2023 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。	84
	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「風險管理暨資訊安全委員會」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。	88
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	82
	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	83
	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	83
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	79
	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	79
	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	遠傳風險管理暨資訊安全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氣體排放量、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	14
	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 5,506.9002 公噸 CO2e，範疇 2 為 269,578.9327 公噸 CO2e，範疇 3 為 356,947.3109 公噸 CO2e，詳參附錄 -ESG 數據彙整表格	85
	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氣體排放量、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	14

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表一之十一 永續揭露指標—通信網路業

編號	指標	指標種類	年度揭露情形	單位	備註
一	消耗能源總量、外購電力百分比及再生能源使用率	量化	消耗能源總量：2,247,668.106 外購電力百分比：98.77% 再生能源使用率：	十億焦耳 (GJ)、百分比 (%)	
二	總取水量及總耗水量	量化	總取水量：267.404 總耗水量：0.000	千立方公尺 (m ³)	
三	所產生有害廢棄物之重量及回收百分比	量化	有害廢棄物重量：982.668 有害廢棄物回收百分比：100%	公噸 (t), 百分比 (%)	
四	說明職業災害類別、人數及比率	量化	2023 年度遠傳無發生職業災害	比率 (%), 數量	
五	產品生命週期管理之揭露：含報廢產品及電子廢棄物之重量以及再循環之百分比	量化	回收手機重量 (公噸)：再利用 7.77 回收、依法清運 (包含：掩埋) 1.43 回收手機百分比 (%)：再利用 84%； 回收 11%；依法清運 5%	公噸 (t), 百分比 (%)	
六	與使用關鍵材料相關的風險管理之描述	質化描述	遠傳無生產產品，故無使用關鍵材料， 亦無針對關鍵材料進行風險管理	不適用	
七	因與反競爭行為條例相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額	量化	0 元	報導貨幣	
八	依產品類別之主要產品產量	量化	有效用戶數：7,145,000 人	依產品類型而不同	不含原亞太用戶

確信項目彙整表

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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

編號	確信標的資訊	確信基準	頁碼
1	<p>本報告書係依據上市公司編製與申報永續報告書作業辦法規定依據下述國際報告書編輯準則及架構編製：</p> <p>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) ；</p> <p>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；</p> <p>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) ；</p>	<p>本報告書之架構係依據 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) ；</p> <p>依據 SASB 發布之通信網路業準則要求。</p> <p>以及國際整合性報告書框架之〈架構〉的使用、指導原則、內容要素；</p>	2
2	<p>能源總消耗量：2,247,668.106 GJ / 624,210.934 MWh 單位：GJ / MWh</p> <p>外購非再生能源： 化石燃料 (直接能源耗用) 13,636.695 GJ / 3,787.971 MWh 電力 (間接能源耗用) 2,220.020.620 GJ / 616,531.963 MWh 再生能源²： 太陽能 (間接能源耗用) 14,010.791 GJ / 3,891.000 MWh</p> <p>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，為國家再生能源憑證 T-REC 發電量。</p>	<p>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。</p> <p>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；</p> <p>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；再生能源係依據取得外部單位再生能源憑證之發電度數總和。</p> <p>熱值係依據經濟部能源局頒布之能源產品單位熱值表。</p>	86
3	<p>用水量 單位：百萬公升 所有地區總取水量：267.404</p>	<p>總取水量係依據部分據點之外部供應商水費通知單實際用水量，以部分據點之平均人員用水量回推遠傳及子公司之全年度用水量。</p>	86
4	<p>廢棄物總覽 單位：公噸 一般廢棄物 251.180 處置移轉量：47.500 直接處置量：203.680 有害事業廢棄物 982.668 處置移轉量：982.668 直接處置量：0 非有害事業廢棄物 241.926 處置移轉量：241.926 直接處置量：0</p> <p>註：本公司一般廢棄物之 81.09% (203.68 公噸) 焚化 (能量化) 處理、18.91% (47.50 公噸) 回收處理，故一般廢棄物分流率 (Waste diversion from landfill) 達 100%。有害及非有害事業廢棄物則依據環境部事業廢棄物申報量統計年報之全國事業廢棄物產出情況，再利用 29.85% (365.54 公噸)、處理後處理 51.30% (628.21 公噸)，及掩埋 18.85% (230.84 公噸)，故廢棄物分流率達 81.15%。以上數據皆經獨立第三方青山永續聯合會計師事務所確信。</p>	<p>一般廢棄物係依據部分據點之實際廢棄物秤重量，以部分據點之平均人員廢棄物產生量回推遠傳及子公司之全年度一般廢棄物量。</p> <p>有害事業廢棄物係依據合法第三方清運廠商回收鉛蓄電池之磅單計算。</p> <p>非有害事業廢棄物係依據合法第三方清運廠商回收之光纜、塑膠、鐵、木棧板、紙之磅單，及合作廠商之回收設備重量計算。</p> <p>有害及非有害事業廢棄物末端處理係依據環境部資源循環署事業廢棄物申報及管理資訊系統之事業廢棄物申報量統計年報全國事業廢棄物產出情況，處理後階段之廢棄物重量占比計算。</p>	86

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

編號	確信標的資訊	確信基準	頁碼			
5	未有 NCC 通報之個資外洩事件	接獲來自主管機關之個資與隱私相關申訴案件係依據 SASB TC-TL-230a.1 之報導要求，並依據電信消費爭議處理中心 112 年 1 月至 12 月月報行動通訊方面之個資爭議案件。	48			
6	遠傳持續嚴密監控新型攻擊型態並進行全員社交工程宣導與訓練，2023 持續強化偵測、優化縱深防禦 Defense-In-Depth (DID) 機制、及定期舉辦跨單位聯防演練。以期能更快速因應、即時通報、控制與復原作業，提升企業服務韌性。	網路攻擊風險之因應對策係依據 SASB TC-TL-230a.2 之報導要求，描述識別和解決資料安全風險的方法，包括使用第三方網路安全標準，並依據內部縱深防禦 Defense-In-Depth (DID) 機制內容。	43			
7	行動裝置回收與轉售	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。	94			
	回收手機處理			總量 (支)	重量 (公噸)	百分比 (%)
	再利用 ¹			38,261	7.77	84%
	回收 ²			8,492	1.43	11%
依法清運 (包含：掩埋)	5%					
註 1：再利用指捐贈、整新後出售 註 2：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)						
8	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。	隱私政策係依據 SASB TC-TL-220a.1 之報導要求，描述有關針對性廣告及客戶隱私之政策及措施，並依據遠傳之隱私權政策。	48			
9	截至 2024 年 4 月 71.4% 客戶同意資料用於次要用途。	揭露被用於次要目的的客戶總數係依據 SASB TC-TL-220a.2 之報導要求，並依據內部系統之統計。	48			
10	2023 年遠傳電信未有來自主管機關有關客戶隱私洩漏之申訴案件，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。	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，並依據電信消費爭議處理中心 112 年 1 月至 12 月月報行動通訊方面之個資爭議案件，及內部公文系統統計。	48			

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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 ◀

編號	確信標的資訊	確信基準	頁碼	
11	此外，2023 年共接到 194,079 件政府機關依據法令申調客戶資訊之來函，全數均依照法令與作業流程完成回覆。	政府機關依據法令申調客戶資訊來函數係依據 SASB TC-TL- 220a.4 之報導要求，並依據內部系統所產生之檢警調閱公文統計表案件數	48	
12	2023 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。 註：依照內部制定之【違反誠信經營舉報管理辦法】設置之內外部舉報信箱，在 2023 年未收到貪腐、歧視、洩密、利益衝突、反競爭、洗錢之舉報，因此認定無發生相關情事。	因反競爭行為相關法律訴訟而造成金錢損失係依據 SASB TC-TL- 520a.1 之報導要求，並依據【違反誠信經營舉報管理辦法】設置之內外部舉報信箱之信件統計。	38	
13	5G：用戶平均下載速度達 284.7 Mbps。	係依據 SASB TC-TL-520a.2 之報導要求，並依據 Speedtest Awards 2023 年針對台灣區電信公司評測結果之報告。	123	
14	基本薪資 - 遠傳電信		係依據 GRI 405-2 女性對男性基本薪資與報酬的比率之報導要求。 人數係依據內部人力資源管理群所統計之全年度皆在職之員工人數； 薪資及獎金係依據實際本薪、伙食費、加班費及獎金計算。	
		男		女
	一般員工	1		0.84
	副理、經理、協理	1		0.94
	副總級	1		1.05
	本薪資加獎金 - 遠傳電信			
		男		女
	一般員工	1		0.85
15	基本薪資 - 全虹		係依據 GRI 405-2 女性對男性基本薪資與報酬的比率之報導要求。 人數係依據內部人力資源管理群所統計之全年度皆在職之員工人數； 薪資及獎金係依據實際本薪、伙食費、加班費及獎金計算。	
		男		女
	一般員工	1		0.84
	副理、經理、協理	1		0.95
	副總級	1		-
	基本薪資加獎金 - 全虹			
		男		女
	一般員工	1		0.91
副理、經理、協理	1	0.95		
	副總級	-	-	

關於本報告書

目錄

經營者的話

2023 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



青山永續聯合會計師事務所
台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7
高雄：高雄市左營區重平路51號4樓
屏東：屏東市公館街202號1樓

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 2023 年度永續報告書所報導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 2023 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 2023 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繫於永續報告書之「報告書邊界與範疇」段落說明。

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據臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」、GRI 發布之通用準則、行業準則及主題準則、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, 簡稱 SASB 準則）發布之通信網路業（Telecommunication Services）及依行業特性參採其他適用之準則編制永續報告書，且維持與編制永續報告書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存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。

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：



青山永續聯合會計師事務所
台北：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之7
高雄：高雄市左營區重平路51號4樓
屏東：屏東市公館街202號1樓

- 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。
- 自 貴公司或是其主要利害關係人的訊息管理系統或外部來源，以獲取用於編制非財務指標的原始定量或是定性佐證憑證。
- 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。
- 自 貴公司之管理階層獲得客戶聲明書。

此報告不對 2023 年度永續報告書資訊收集之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理規範

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理準則 1 號（TWSQM1）「會計師事務所之品質管理」，因此維持完備之品質管理制度，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，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面未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 林育任
金融監督管理委員會核准文號
金管會證字第 7775 號



中華民國 113 年 7 月 1 日