

遠傳 FET

只有遠傳 沒有距離
靠得更近 想得更遠

2019遠傳電信企業社會責任報告書

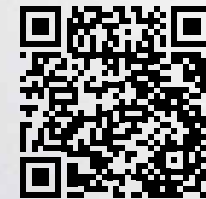
遠傳心 **5G** 未來無距離

A Future Beyond Imagination



依據您期望獲得的資訊，我們建議您優先閱讀以下章節：

- 如果您想要瞭解遠傳是間什麼樣的企業，以及我們創造的價值 > [第一章 遠傳電信概觀](#)
- 如果您想要瞭解遠傳的經營策略以及我們的亮點績效 > [第二章 永續發展策略與績效](#)
- 如果您想要瞭解遠傳如何因應不斷變動的營運環境，以及我們如何回應關鍵利害關係人 > [第三章 營運環境與績效](#)
- 如果您需要瞭解遠傳於公司治理的詳盡管理方針 > [第四章 公司治理](#)
- 如果您需要瞭解遠傳對利害關係人，包含員工、客戶、供應商的管理方針 > [第五章 利害關係人管理](#)
- 如果您期望更完整地瞭解遠傳營運對社會與環境所帶來的影響，以及我們如何管理、因應這些衝擊 > [第六章 環境社會守護](#)



[報告書下載](#)

本報告書可透過 QR code 與遠傳官網、影片及年報增加互動性，建議搭配手機使用感受最佳閱讀體驗

目錄

關於本報告書 4

經營者的話 5

第一章 遠傳電信概觀

1.1 公司基本資訊	7
1.2 2019 年里程碑	8
1.3 2019 亮點績效與獲獎	10
1.4 遠傳商業模式	12

第二章 永續發展策略 與績效

2.1 永續發展策略藍圖	15
2.2 遠傳 5GO 策略目標	16
2.3 遠傳 5GO 價值創造與亮點	21

第三章 營運環境與績效

3.1 營運環境分析	31
3.2 年度營運績效	34
3.3 大・人・物創新佈局	39

4.1 公司治理架構	49
4.2 永續治理推動	57
4.3 企業誠信經營	58
4.4 營運風險管理	59
4.5 外部參與	60

第四章 公司治理

5.1 關鍵利害關係人	62
5.2 員工管理	65
5.3 客戶關係管理	79
5.4 供應商管理	86

第五章 利害關係人管理

6.1 降低環境衝擊	94
6.2 創造社會貢獻	106

第六章 環境社會守護

附件

重大營運議題	114
ESG 數據彙整	118
GRI 準則內容索引表	122
第三方查證聲明書	131

關於本報告書

本報告書為遠傳電信股份有限公司第 9 本企業社會責任報告書（以下稱 CSR 報告書），且亦為參照國際整合性報告書框架（International IR Framework）編撰之 CSR 報告書。

報告週期與期間

遠傳電信 CSR 報告書以每年定期出版為原則，上一期報告（2018 年度）出版日期為 2019 年 6 月，自 2015 年起，遠傳依臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」規定，於每年 6 月 30 日前完成 CSR 報告書，下一期報告（2020 年度），預定於 2021 年 6 月出版。

本報告書揭露遠傳電信 2019 年度（2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日）財務與非財務資訊，包括管理方針、重大性議題、績效表現等，部分量化內容為提高閱讀者對報告資訊之掌握程度，則以呈現過去 3 年數據為原則。

報告邊界

考量財務重大性及產業關聯性，本報告書邊界涵蓋遠傳電信股份有限公司母公司本身（以下稱遠傳電信），及重要子公司新世紀資通股份有限公司（以下稱新世紀資通）與全虹企業股份有限公司（以下稱全虹），三者營收加總涵蓋合併總營收達 96%。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 2019 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，部分財務資訊採用遠傳電信及其子公司之合併資訊，則於報告中特別註明合併字樣。本報告書若有資料計算範疇與基礎改變之情形，則於該章節附註說明，並重編過去年度數據資料。

報告書管理與稽核

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

報告書編製綱領及第三方保證

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

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

如對於報告書內容有任何疑問，請洽以下利害關係人聯絡管道：

地址：台北市內湖區瑞光路 468 號

電話：02-7723-5000 企業社會責任處

信箱：pr@fareastone.com.tw

[遠傳利害關係人聯絡管道](#)



[遠傳企業社會責任網站](#)



[遠傳企業社會責任問卷調查](#)





遠傳電信 董事長

徐旭東

回顧 2019 年，遠傳致力於提供優質的顧客體驗及創新的應用服務，在全體同仁攜手努力下，遠傳交出精實的營運成績單，合併總營收達到新台幣 838.66 億元，合併 EBITDA 與稅後盈餘分別為新台幣 291.52 億元與 87.35 億元，EPS 為新台幣 2.68 元，持續為股東創造最大的價值。

2019 年，遠傳 5G 進程屢屢締造里程碑！全台第一個 4G LTE 與 5G NR 雙連接測試；全台第一家全程使用 5G 訊號網路直播的電信業者；跨年時，遠傳領先同業在台北市政府廣場打造全台最大 5G 戶外展演場域，為 2020 年的 5G 商轉揭開序幕。

迎接 5G 新世代遠傳深耕雲端、資安、「大人物」（大數據、人工智慧、物聯網），除了期許以新經濟帶動營運成長，同時，透過這些核心技术善盡企業社會責任。遠傳以大數據提升用戶網路體驗，提供智能服務，同時應用於智慧交通規劃，協助各縣市政府打造智慧城市；深耕人工智慧科技，透過智慧網路營運管理、流量預測及規劃，提升網路

效能；遠傳也以物聯網發展智慧平台，提供多元且完善的客戶服務。遠傳利用大數據、人工智慧技術協助警方揪出詐騙犯，成效卓著，獲刑事警察局頒獎感謝。結合 5G「大人物」技術，遠傳與亞東、花蓮慈濟、高雄醫大附設中和醫院等三大醫學中心結盟，啟動國內第一個 5G 遠距診療臨床示範計畫，實現醫療遠距行動化，透過科技解決醫療差異，突破城鄉隔閡，實踐醫療「零偏鄉」願景。

遠傳身為資通訊領導品牌及永續標竿企業，不斷追求創新與突破，於 2019 年盤點機會與風險，重新詮釋品牌及發展永續策略。在品牌溝通部分，除了「只有遠傳 沒有距離」外，還要和我們的客戶「靠得更近」，為他們「想得更遠」，創造更豐富的行動生活，讓用戶與理想生活沒有距離！

接軌聯合國永續發展目標，遠傳擘畫「5Go 永續力」（Go Prosperous 成長力、Go Innovative 創新力、Go Caring 關懷力、Go Inclusive 包容力、Go Eco 綠實力）實踐永續策略，以具體行動關注環境、社會、經濟等議題，擘劃 2018–2025 年策略，訂定中長期發展目標，追求永續成長。在轉型升級的道路上，善用核心職能，企業社會雙贏，並攜手供應商、用戶等九大利害關係人，共同推動企業社會責任，發揮資通訊產業的影響力。

遠傳永續表現，在公司治理面，除設置隸屬董事會的功能性委員會，並將協理級以上之高階主管的薪酬與永續績效連結，確保永續經營成效；此外，遠傳亦是全台服務業第一個導入 TIMM¹ 永續管理工具的電信業者，透過科學化管理，貨幣化永續價值，有系統的透過數據的分析檢視達成狀況。

環境永續面，遠傳透過雲端技術、大數據分析、IoT 等應用，運用在智慧城市、智慧停車、空氣品質監控、大數據人潮解析等應用，協助解決交通、空氣品質等問題；在服務業界首創永續門市，鼓勵門市同仁對於鄰里社區創新關懷、環保永續、節能減碳。遠傳加入 GSMA 協會氣候變遷倡議，攜手國際行動通信領導業者，共同致力降低全球氣候變遷影響；倡議 SBTi 科學基礎減碳目標，成為亞洲第一家獲認證電信企業；環境永續的成果，讓遠傳板橋 TPKC 雲端運算中心，榮獲台灣優良智慧綠建築設計類最高榮譽—鉑金獎；同時，遠傳也榮獲第一屆「國家企業環保獎」銀級獎。

社會共融面，近年來遠傳投入大量人力及費用，持續執行「加山計畫」，強化偏鄉基礎建設，達成離島偏鄉 LTE 訊號 96.5% 涵蓋率。推動「翻轉教育 讓愛遠傳」計畫，透過線上遊戲學習平台 PaGamO，將「學習」融入「遊戲」，搭配遠傳志工的陪伴，提升偏鄉孩童的學習動機，縮短城鄉教育資源分配不均問題，專案啟動 3 年，已走訪北中南部幾十所偏鄉小學。「寶衛地球 讓愛遠傳」專案執行第 7 年，攜手利害關係人持續擴大影響。「棄兒不捨 讓愛遠傳」專案，13 年來替兒福聯盟募款超過 4300 萬元。總計 2019 年 CSR 活動影響人次超過 146 萬人次。

2019 年，遠傳在永續治理的成果與績效獲得國內外永續評比機構的高度肯定：首度入選 DJSI 道瓊永續世界指數成份股，於全球百家電信公司，榮獲第四名；獲評選為全球電信服務產業組「最佳進步獎 (Industry Mover)」，也是全球唯一獲獎的電信業者；連續 5 年蟬聯證交所公司治理評鑑前 5% 最高榮耀；連續 3 年獲頒《遠見雜誌》CSR 大調查楷模獎；勇奪天下雜誌「2019 年天下企業公民獎」前十大企業；首度獲得全球企業永續獎 (GCSA)– 永續報告書獎；名列台灣十大永續典範公司獎第五名；獲頒企業永續獎 4 大類 10 大獎項殊榮。

展望未來，面對瞬息萬變的大環境，5G 來臨的新時代，遠傳持續善用新科技與創新思維，將「大人物」、雲端、資安等先進科技導入供應鏈及商業模式，加速轉型，開創新經濟，期許「遠傳心 5G、未來無距離」。



遠傳電信 總經理

井靖

¹ 全面影響力衡量與管理架構 Total Impact Measurement and Management, TIMM



第一章

遠傳電信概觀

- 1.1 公司基本資訊
- 1.2 2019 年里程碑
- 1.3 2019 亮點績效與獲獎
- 1.4 遠傳商業模式

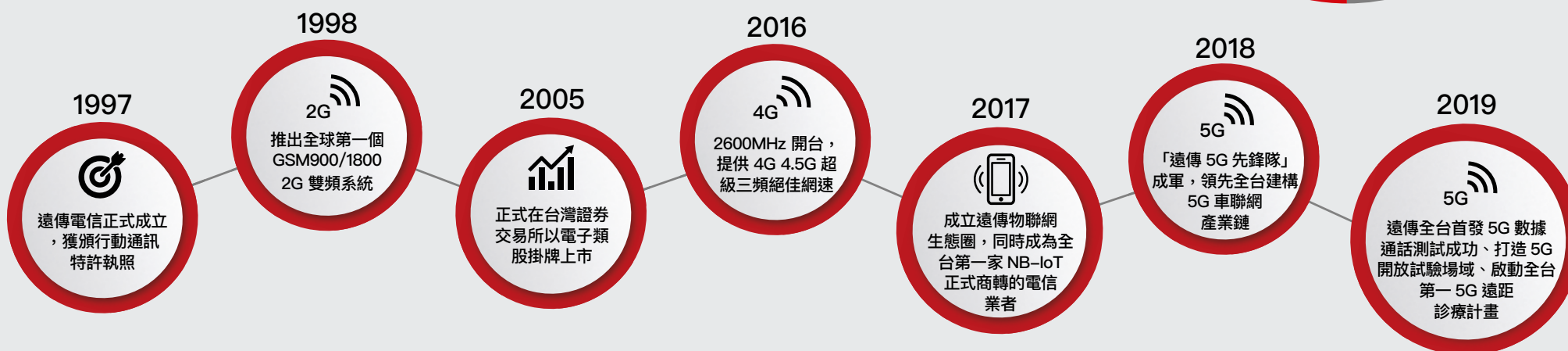
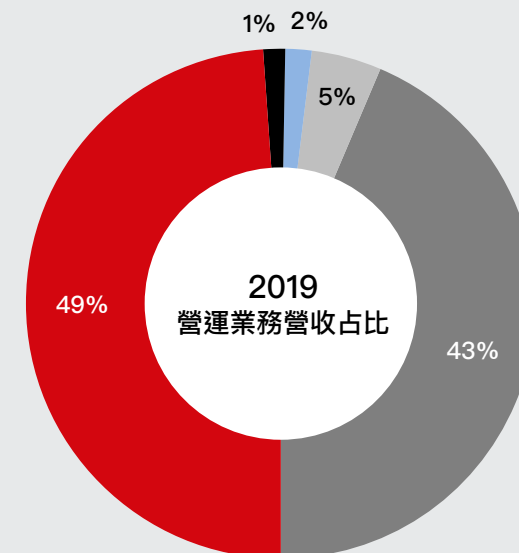
1.1 公司基本資訊

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

營運業務比重

行動通信服務	41,196
國內固定通信服務	969
國際通信服務	1,598
數據通信服務	3,753
商品銷售及其他收入	36,347
合計	83,866

單位：百萬元



重點營運績效單位



² 遠傳 2019 年年報數據

³ ARPU (average revenue per user)：每用戶平均營收

1.2 2019 年里程碑

1月

- 中油合作打造全台首座「台灣中油智慧綠能加油站」。
- 新任總經理由井琪接任。

2月

- 獲國際永續評比機構 RobecoSAM「2019年永續年鑑」評選為全球電信服務產業組「最佳進步獎」，為全球唯一獲獎的電信業者，並且榮獲「銅級」永續獎。
- 遠傳全台首發 5G 數據通話測試成功。
- 遠傳推出全新《friDay 拍拍本》相片書的加值服務。

3月

- 取得博弘雲端股權，進軍雲端服務市場。

4月

- 遠傳攜手路易莎創立首家數位體驗咖啡館複合式店格局，讓消費者體驗遠傳數位服務時，也能輕鬆的喝一杯咖啡。



遠傳與中油合作打造全台首座「台灣中油智慧綠能加油站」啟動儀式



中壢實踐複合體驗門市巧妙融合了遠傳數位服務與路易莎咖啡生活空間

5月

- 遠傳行動客服 APP 首創「語音助手」，APP 服務開口說，為台灣電信首創的服務。

6月

- 遠傳舉辦「遠傳數位小超人線上電競賽」，為國內第一家辦理公益數位學習電競賽的企業。

9月

- 首度入選道瓊永續世界指數成分股 (DJSI World)。
- 攜手桃園市府啟動「桃園市換裝智能路燈」專案。

10月

- 率先與北市府共同打造「5G 開放試驗場域」暨「商業實驗研發電信網路」。
- 遠傳利用大數據、人工智慧等核心技術協助警方打擊揪出詐騙案件犯，成效顯著，獲刑事警察局表揚。

11月

- 攜手亞東醫院、花蓮慈濟及高醫大附設中和紀念醫院三大醫學中心，率先啟動 5G 遠距診療前瞻計畫。



遠傳協助打擊詐騙成效顯著，警政署刑事警察局局長黃明昭（圖右）親自頒獎給遠傳總經理井琪（圖左）。



遠傳今宣布攜手三大醫學中心，啟動國內第一個 5G 遠距診療前瞻計畫。

1.3 2019 亮點績效與獲獎肯定



治理面

2019 亮點績效

- 全台首發 5G 網路數據通話測試
- 全台第一家完成現網雙連接測試業者
- 攜手北市府打造**全台雙第一**，啟動「5G 開放試驗場域」暨「商業實驗研發電信網路」。
- 啟動**全台第一** 5G 遠距診療計畫
- 啟動「桃園市換裝智能路燈專案」，桃園市將在一年內率先成為**全球首座全面採用智能聯網路燈的城市**；預計換裝 **16 萬盞** 智能聯網路燈將成為全球數量之最多的城市。
- DJSI 全球電信業 No.4：**首度入選「道瓊永續世界指數」** 成分股 (DJSI World)，連續第四年名列「道瓊永續新興市場指數」成分股。
- DJSI Index 最佳進步獎：獲 2019–2020 永續年鑑評選為全球電信服務產業組「**最佳進步獎 (Industry Mover)**」，首度獲得銀級獎 (Silver Class) 肯定。



社會面

- 遠傳客服中心獲頒**全亞洲首張**國際級認證 ISO18295
- 遠傳**首創台灣企業健康假**，打造健康樂活職場。
- 遠傳**連續 13 年**與兒童福利聯盟合作，累積募款超過 **4,700 萬**。
- 遠傳舉辦「遠傳數位小超人線上電競賽」，**為國內第一家**辦理公益數位學習電競賽。
- 遠傳社會投入觸及超過 **146 萬人次**
- 遠傳志工投入時數達 **38,078 小時**
- 偏鄉寬頻網路上網服務人口涵蓋率達 **96.5%**
- 提升山區網路通訊品質，遠傳**玉山北峰**建置防救災行動基地台。
- 第四年舉辦供應商大會，2019 年共計 **242 家供應商**參加。
- **首創永續門市**，號召全台門市同仁社區創新關懷、環境永續。
- 領先業界**首創複合體驗門市**，與咖啡店、7-11 便利超商及全國電子等結盟，打造複合式數位體驗門市。



環境面

- 遠傳成為**亞洲第三家**獲 SBTi 科學基礎減碳目標認證電信企業
- 遠傳加入國際 **GSMA** 協會氣候變遷倡議
- 2019 年減少溫室氣體排放 **12,994 CO2e 公噸**
- 2019 年綠能發電度數 **208,943 度** (旭天)
- 節電達 **4130 千度**，較 2018 年減少 **1%**。

2019 獲獎肯定



連續 5 年獲證交所公司治理評鑑前 5% 最優等級

行政院國家永續發展委員會

行政院國家永續發展委員會「企業類 - 國家永續發展獎」，電信業唯一獲獎



《天下雜誌》CSR 獎 - 大型企業組第 9 名



《遠見雜誌》「CSR 大調查電信服務業組 楷模獎」



《亞元雜誌》亞洲傑出公司票選「台灣最傑出公司獎 - 電信服務業」



「台灣企業永續獎 (TCSA)」十大永續典範公司獎等 9 項大獎



「全球企業永續獎 (GCSA) 企業永續報告書世界獎



《亞洲企業治理雜誌》「亞洲最佳財務長」及「最佳投資人關係企業」二大獎項



2019 第 16 屆「國家品牌玉山獎」最佳傑出企業，電信業唯一獲獎



連續二年獲《HR Asia》2019 亞洲最佳企業雇主獎



《CSEA 卓越客服大獎》- 「最佳客戶服務企業」、「最佳客服系統創新應用」、「最佳客服技術支援團隊」、「最佳客戶服務團隊」及「最佳訓練團隊」等五個獎項獎項



《遠見雜誌》「五星服務獎」



教育部體育署「運動企業認證」



《工商時報》服務業大評鑑金牌獎，台灣唯一獲獎 8 連霸企業



《亞太 Stevie Award》「顧客服務管理、企劃 & 執行創新」銅牌獎，為台灣唯一獲獎電信業者



衛福部國民健康署頒發「健康職場認證」及「健康啟動標章」



行動客服 APP 榮獲世界通訊大獎「客戶體驗獎項 (Customer Experience Award)」，為台灣唯一入圍該獎項的電信業者



經濟部能源局「服務業集團企業節能績優獎」



行政院環保署第一屆「國家企業環保獎」，電信業唯一獲獎



經濟部水利署「節水績優廠商」



新北市政府「智慧節能 A 組能源大用戶特優獎」



高雄市政府節電推廣計畫「高雄節能商店競賽」節能創意獎

1.4 遠傳商業模式

營運資源基礎 (截至 2018 年底)

年度資本投入

年度資本產出 (2019 年度)

硬體資源

- 總資產 \$1,268 億
- 門市家數 821 間
- 基地台數量 13,235 座
- 全台網路覆蓋率 99.5%
- 偏鄉網路覆蓋率 96%

軟體資源

- 總市值 \$2,489 億
- 用戶數 717 萬人
- 員工 6,550 人
- 專利及商標總數 548 筆
- 客戶忠誠度 Grade A



財務資本

透過投資與企業營運累積，為維持組織日常運作、提供產品及服務之關鍵基礎

\$ 897 億



製造資本

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

\$ 266 億



人力資本

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

\$ 66 億



智慧資本

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

\$ 5.6 億



自然資本

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

\$ 3.9 億



社會關係資本

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

\$ 4.5 億

- 市值增加 \$2,349 億 (↓ 5.6%)
- 總資產 \$1,341 億 (↑ 5.8%)
- 合併總營收 \$838 億 (↓ 3.2%)
- 每股股利 \$2.68 元

- 門市 769 間 (↓ 6.3%)
- 基地台數量 15,154 (↑ 14.5%)
- 全台網路覆蓋率 99.6% (↑ 0.1%)
- 偏鄉網路覆蓋率 96.5% (↑ 0.5%)

- 員工總數 6,240 人 (↓ 4.7%)
- 員工流動率 ↓ 1.45%
- 員工人均訓練時數 74.9 小時 (↑ 14%)

- 新業務與服務營收 ↑ 21%
- ICT 總合約金額 ↑ 86%
- 專利與商標新增 9 筆

- 溫室氣體排放量年減 12,994 公噸 (↓ 4.4%)
- 用電量減少 4,130 千度 (↓ 1%)
- 綠能發電度數 (旭天) 20 萬 8,943 度

- 用戶數 709 萬人 (↓ 1.1%)
- 客戶滿意度 9.12 分
- NPS 客戶淨推薦率 Grade B



個人用戶市場 73%

電信服務 (月租型)	48.23%
行動通訊裝置與配件	45.83%
電信服務 (預付型)	4.01%
家用固網	0.59%
家用無線上網	0.39%
第二類電信服務 *	0.19%
其他	0.76%

企業用戶市場 14%

企業資訊通服務	51.92%
企業行動服務	48.08%

新業務與服務市場 13%

資通訊與通信科技業務	43.39%
數位相關服務	24.78%
行動商務	16.01%
智慧家庭	2.14%
物聯網業務	0.07%
其他	7.61%



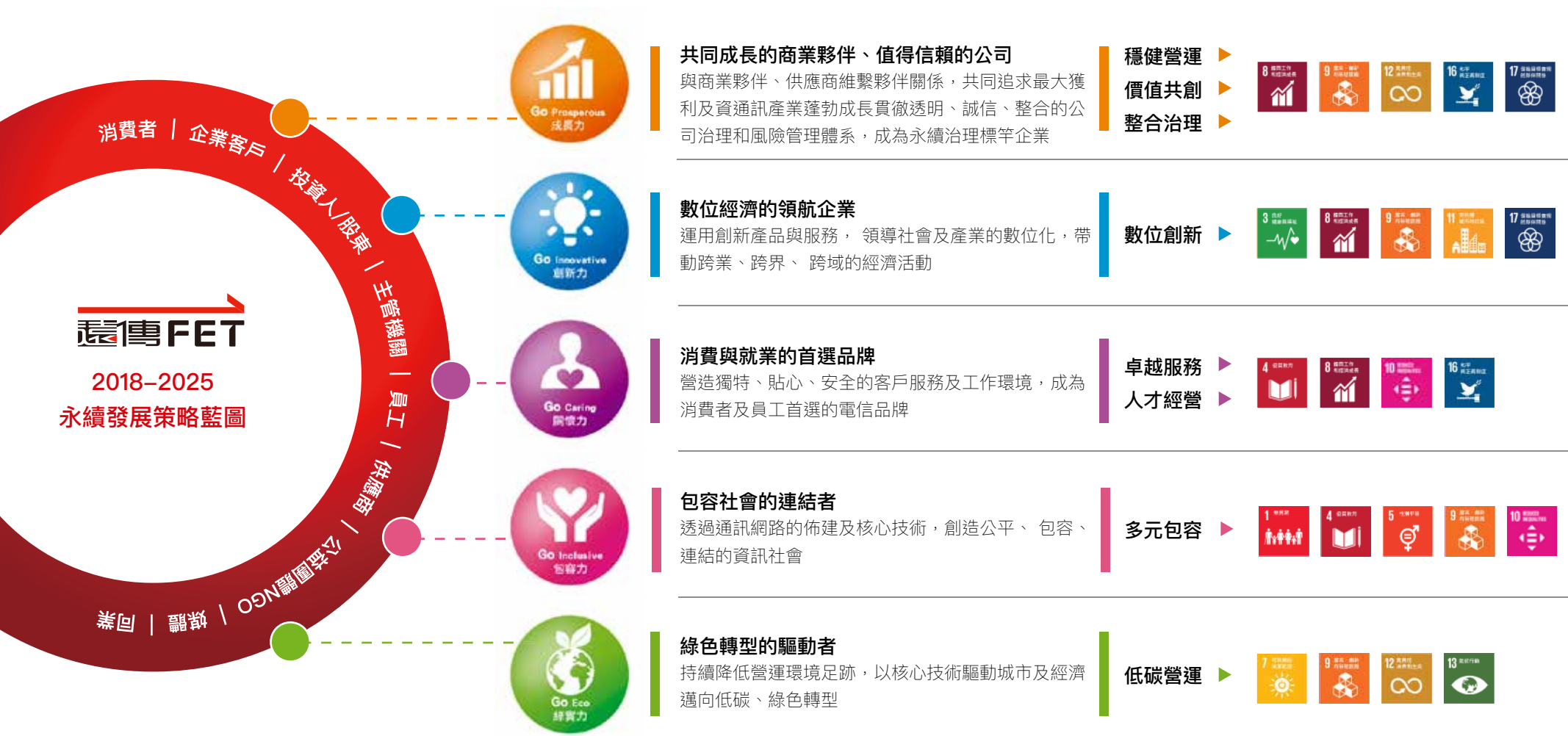
第二章

永續發展策略 與績效

- 2.1 永續發展策略藍圖
- 2.2 遠傳 5GO 策略目標
- 2.3 遠傳 5GO 價值創造與亮點專案


2.1 永續發展策略藍圖

2017 年確立「2018-2025 年永續發展策略藍圖」，並訂定中長程目標後，遠傳持續盤點投入資源，據此調整長程目標與相對應的行動方案，並積極回應 13 項聯合國永續發展目標 (UN SDGs)，致力於最大化遠傳對經濟、環境及社會的貢獻，達到「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富」的願景，成為消費者信賴好夥伴。






2.2 遠傳 5G 策略目標

遠傳持續以 5 GO（成長力、創新力、關懷力、包容力及綠實力）五大發展面向為主軸，各事業群共同訂定短中長期永續發展行動方案與目標。

		發展指標 / 方向	2019 年績效	達標情況	2020 年目標	2025 年目標
	<ul style="list-style-type: none"> 5G 建設及網路涵蓋率 	<ul style="list-style-type: none"> 第一階段 核心網路 Pilot 測試：完成 5G 基站整合準備之現網雙連接 第二階段建置中 / 高頻段實驗場域：完成 T park 與內湖科學園區、南港科學園區、新竹科學園區、北市府、新北市府等建置中頻 3.5GHz 與高頻 28GHz 實驗場域及實驗網路展示 第三階段 進行 5G 釋照競標：完成 5G 商用系統規格制定及規劃，投入 5G 頻譜競標 	<ul style="list-style-type: none"> 5G 預估人口涵蓋率：40% 	<ul style="list-style-type: none"> 5G 預估人口涵蓋率：75% 		
	<ul style="list-style-type: none"> 新事業營收占比達總營收 	<ul style="list-style-type: none"> 新事業服務營收占比近 12.6%，達成率 93% (ICT 營收達成率 95%) (IoT 營收達成率 130%) (CBU 達成率 88%) 	<ul style="list-style-type: none"> 調整 KPI：新事業營收年均複合增長率 *(CAGR%) 20% * 為更具體展現遠傳發展新事業營收的穩健成長動能及趨勢，定義為新事業營收年均複合增長率 (CAGR%) 	<ul style="list-style-type: none"> 新事業營收年均複合增長率 (CAGR%) 20% 	 未達標 93%	

		發展指標 / 方向	2019 年績效	達標情況	2020 年目標	2025 年目標
	<ul style="list-style-type: none"> 供應商大會 CSR 訓練年度新增家數 	<ul style="list-style-type: none"> 年度訓練家次 242 家 	<ul style="list-style-type: none"> 250 家 		<ul style="list-style-type: none"> 落實供應鏈 ESG 管理，提升供應商永續績效 	
	<ul style="list-style-type: none"> 供應商 CSR 自主聲明書簽署比例 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 2019 年度查驗，共 98 家回覆自主聲明書，達成率 98% 	<ul style="list-style-type: none"> 前兩百大供應商 CSR 自主聲明書簽署比例 90% 			
	<ul style="list-style-type: none"> 第三方單位實地稽核年度新增家數 	<ul style="list-style-type: none"> 已完成 30 家第三方稽核作業 	<ul style="list-style-type: none"> 30 家 		<ul style="list-style-type: none"> 完成所有鑑別之一階關鍵供應商實地稽查 	
	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳自主實地稽核年度新增家數 	<ul style="list-style-type: none"> 已完成 33 家自主查核作業 	<ul style="list-style-type: none"> 35 家 			
	<ul style="list-style-type: none"> 高 ESG 風險供應商績效改善比例 	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年 Q1 完成 2018 高風險廠商改善，改善率 91.7% 	<ul style="list-style-type: none"> 80% 		<ul style="list-style-type: none"> 85% 	

 Go Prosperous 成長力 - 整合治理 -	發展指標 / 方向	2019 年績效	達標情況	2020 年目標	2025 年目標
	<ul style="list-style-type: none"> 證交所公司治理評鑑 	<ul style="list-style-type: none"> 上市公司最優等級 (前 5%) 		<ul style="list-style-type: none"> 上市公司最優等級 	<ul style="list-style-type: none"> 上市公司最優等級
	<ul style="list-style-type: none"> DJSI 道瓊永續指數 	<ul style="list-style-type: none"> 入選「道瓊永續世界指數」成分股 		<ul style="list-style-type: none"> 入選「道瓊永續世界指數」成分股 	<ul style="list-style-type: none"> 入選「道瓊永續世界指數」成分股

 Go Innovative 創新力 - 數位創新 -	發展指標 / 方向	2019 年績效	達標情況	2020 年目標	2025 年目標
	<ul style="list-style-type: none"> 行動生活圈活躍用戶數 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年新增目標 		<ul style="list-style-type: none"> 1M 	
	<ul style="list-style-type: none"> 新服務活躍用戶數 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年新增目標 		<ul style="list-style-type: none"> 1,645K 	<ul style="list-style-type: none"> 以數位創新產品加速智慧生活與社會永續發展，行動生活圈活躍用戶數 5M，新服務活躍用戶 2,200K
	<ul style="list-style-type: none"> E-IoT 總聯網數 	<ul style="list-style-type: none"> 達成率 20% 		<ul style="list-style-type: none"> 307K (2020 年重新修訂) 	
	<ul style="list-style-type: none"> E-IoT 應用領域 	<ul style="list-style-type: none"> 開發 11 項垂直應用 (能源管理，戰情室，智慧路燈，智慧空品，智慧停車，智慧三表，資產追蹤，智慧城市，健康家，遠距醫療，充電服務) 		<ul style="list-style-type: none"> 12 項垂直應用規劃與開發 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由與企業夥伴的合作持續拓展物聯網應用領域，增進社會及產業的數位化永續發展，2025 年營收將較 2020 年成長 139%
	<ul style="list-style-type: none"> E-IoT 營收成長 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年新增目標 		<ul style="list-style-type: none"> 年營收成長 73% YoY (2020 年新增) 	
	<ul style="list-style-type: none"> 總連網數 	<ul style="list-style-type: none"> 11,303K 	 未達標 98%	<ul style="list-style-type: none"> (2020 年後刪除該目標) 	<ul style="list-style-type: none"> -
	<ul style="list-style-type: none"> 新服務連網數 	<ul style="list-style-type: none"> 3,991K 		<ul style="list-style-type: none"> (2020 年後刪除該目標) 	<ul style="list-style-type: none"> -



Go Caring

關懷力

—卓越服務—

發展指標 / 方向	2019 年績效	達標情況	2020 年目標	2025 年目標
<ul style="list-style-type: none"> 客戶淨推薦值 (NPS) 	<ul style="list-style-type: none"> Grade B 		(2020 年後調整該目標為各服務觸點淨推薦值) <ul style="list-style-type: none"> 門市：維持 85 以上 客服：43 分 Self-care APP: 62 分 	<ul style="list-style-type: none"> 門市：維持 85 以上 客服：50 分 Self-care APP: 69 分
<ul style="list-style-type: none"> 數位化服務的使用比例 	<ul style="list-style-type: none"> 數位化服務比例達 57% e-bill 使用率 65.1% 		(2020 年後刪除該目標)	—
<ul style="list-style-type: none"> SGS Qualicert 服務驗證 	<ul style="list-style-type: none"> SGS Qualicert 通過驗證 		門市持續通過 SGS Service Qualicert	<ul style="list-style-type: none"> 門市持續通過 SGS Service Qualicert
<ul style="list-style-type: none"> 資安管理國際標準認證 	<ul style="list-style-type: none"> 通過 ISO 27001 資安管理國際標準認證 		100% 通過	<ul style="list-style-type: none"> 100% 通過
<ul style="list-style-type: none"> 個資管理國際標準認證 	<ul style="list-style-type: none"> 通過 BS 10012 個資管理國際標準認證 		100% 通過	<ul style="list-style-type: none"> 100% 通過
<ul style="list-style-type: none"> 零個資外洩 	<ul style="list-style-type: none"> 1* 件 *2019 年發生 1 件因作業人員疏失及管理不當，導致未妥善保護個資之疑義。後續遠傳持續強化內部人員資安與個資意識測試，針對自主發現有風險處立即改善，以期將可預期之風險降至最低 		零個資外洩	<ul style="list-style-type: none"> 零個資外洩



發展指標 / 方向	2019 年績效	達標情況	2020 年目標	2025 年目標
<ul style="list-style-type: none"> 主管及員工績效設定導入永續相關 KPI 	<ul style="list-style-type: none"> 協理級以上主管導入 		<ul style="list-style-type: none"> 協理級以上主管導入 	<ul style="list-style-type: none"> 全員導入
<ul style="list-style-type: none"> 公司制度 100% 遵守相關勞動法規，杜絕任何侵犯及違反人權的行為 	<ul style="list-style-type: none"> 公司制度 100% 遵守相關勞動法規，杜絕任何侵犯及違反人權的行為 		<ul style="list-style-type: none"> 公司制度 100% 遵守相關勞動法規，杜絕任何侵犯及違反人權的行為 	<ul style="list-style-type: none"> 維護人權承諾的精神與基本原則，並要求整體供應鏈廠商維護人權承諾的精神與基本原則，攜手整體供應鏈廠商達成無違反人權行為
<ul style="list-style-type: none"> 維持企業職場安全與健康雙認證 	<ul style="list-style-type: none"> 通過雙認證 		<ul style="list-style-type: none"> 持續通過 ISO45001 續評 取得健康職場認證 	<ul style="list-style-type: none"> 持續通過 ISO45001 續評
<ul style="list-style-type: none"> 保障員工言論自由權，提供多元自由溝通渠道，員工溝通覆蓋率 員工溝通面向敬業度達 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 員工溝通面向敬業度達 76% 		<ul style="list-style-type: none"> 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 員工溝通覆蓋率 100% 員工溝通面向敬業度 76%
<ul style="list-style-type: none"> 提升員工淨推薦值 (eNPS) 	2020 年新增目標		<ul style="list-style-type: none"> +5(5/10 月比較成長) 	<ul style="list-style-type: none"> +5 (YOY)
<ul style="list-style-type: none"> 平均每位員工每年教育訓練投入時數 	<ul style="list-style-type: none"> 74 小時 		<ul style="list-style-type: none"> 68 小時 	<ul style="list-style-type: none"> 72 小時
<ul style="list-style-type: none"> 促進員工成長權 	<ul style="list-style-type: none"> 員工課程學習機會達 100% 覆蓋率 成功通過人才發展品質管理系統認證 設立數位專業訓練規畫 		<ul style="list-style-type: none"> 規劃員工自我發展課程 員工課程學習機會達 100% 覆蓋率 TTQS 人才發展品質管理：通過金牌 	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵員工職涯發展，促進員工成長權 員工課程學習機會達 100% 覆蓋率 TTQS 人才發展品質管理：通過金牌



Go Inclusive

包容力

— 多元包容 —

發展指標 / 方向	2019 年績效	達標情況	2020 年目標	2025 年目標
• 網路偏鄉涵蓋率	• 96.5%		96.5%	98.0%
• 公益相關專案影響力人數	• 209 萬人次		220 萬人次	640 萬人次
• 女性主管占所有主管的人數比例 * 註：該目標原在關懷力，2019 年度起調整至包容力	• 31%		不低於 30%	不低於 30%



Go Eco

綠實力

— 低碳營運 —

發展指標 / 方向	2019 年績效	達標情況	2020 年目標	2025 年目標
• 溫室氣體減量	• -4.8%		1.56% (因為來 5G 建設，目標調降)	<ul style="list-style-type: none"> • 溫室氣體減量 (scope1+2) 較基準年 (Y2016) 累積減少 14.47% • 能源績效指標持續改善新建 IDC PUE 設定為 1.5 以下 • 再生能源裝置容量 1,081KWp (較 2016 年成長 108 倍)
• 辦公室每年坪平方公尺用電量 EUI	• -4.28%		-1.5%	
• IDC 機房電力使用效率 PUE	• -1.31%		-1%	
• 直營門市平均用電量	• -5.53%		-3%	
• 基地台每 1GB 訊務量用電量	• -15.76%		-5%	
• 再生能源總建置量	• 462KWp		525KWp	

回應風險與機會



資通訊技術革新 (5G)



電信法規變動



Go Prosperous

成長力 – 穩健營運

年度資本投入

財務資本	<ul style="list-style-type: none"> 投資活動淨現金流出 \$79.9 億 籌資活動淨現金流出 \$98.5 億 營業費用 \$148.3 億 營業成本 \$571 億 	製造資本	<ul style="list-style-type: none"> 年度資本支出 \$66.9 億 年度折舊 / 攤銷費用 \$143.9 億 網路基礎建設與維護 \$51 億 門市 / 機房 / IT 設備建設與維護 \$5.6 億
------	--	------	--

年度創造效益

財務資本	<ul style="list-style-type: none"> 服務市占成長率 25.6% 負債佔資產比 47.4% 企業市值 \$2349.4 億 合併營收 \$838.7 億 EBITDA 年增率 9.2% 	製造資本	<ul style="list-style-type: none"> 4G 接取成功率 99.96% 基地台站數年增 1,919 座 電信服務覆蓋率 99.6% IT 設備資產新增 8109 台
------	--	------	---

💡 2019 亮點專案

5G 首發場域 內湖智慧園區試驗計畫

在臺北市政府帶動下，遠傳憑藉先進的 5G 技術與豐沛網路資源，以資通訊產業高度密集的臺北內湖科學園區為 5G 試驗首發場域，聯手台灣愛立信在內湖運動中心新創實驗區架設 5G 3.5GHz 基地台，啟動 5G 連網，與臺北市政府共同推出「內湖智慧園區 5G 試驗計畫」，並提供 5G 新創體驗方案，開放 100 個免費名額，供各領域團隊申請為期 3 個月的 5G 測試，加速創新想法接軌商業市場。遠傳將以 5G「大人物」(大數據、人工智慧、物聯網)技術為團隊增添戰力，提供友善的物聯網開發平台、多種商轉需求技術與加值服務，與北市府聯手扶植台灣 5G 產業發展。



全台第一個 4G LTE 與 5G NR 雙連接測試

遠傳積極推動台灣 5G 技術發展，引領合作夥伴建構 5G 生態圈，並致力跳脫實驗室環境，於實際場域進行測試，為 2020 年正式取得 5G 頻譜做足先期準備。遠傳 5G 繼全台首發 5G 網路數據通話測試成功後，更與愛立信攜手合作，在新北市遠東通訊園區戶外場域，完成全台第一個 4G LTE 與 5G NR 雙連接測試，為台灣 5G 發展立下全新的里程碑！





Go Prosperous

成長力 – 價值共創

年度資本投入

社會關係資本

- 年度採購支出 **\$341.7** 億
- 綠色採購金額 **\$3** 億
- 供應商訓練、評鑑與稽核 **\$250** 萬
- 公協會參與投入 **\$854** 萬

年度創造效益

社會關係資本

- 供應商交易總家數 **1,131** 家
- 完成 ESG 量化風險評鑑共 **212** 家
- 參與供應商相關訓練家數 **242** 家
- 供應商完成線上平台訓練家數 **431** 家

💡 2019 亮點專案

攜手供應商提出創新工法，縮短光纖斷線搶修時效

為了提供客戶更綿密的電信服務，遠至離外島，高至玉山合歡山，建設至窮鄉僻壤，支持政府鄉鄉有網路、里里有 4G 的最到位服務，遠傳於全台灣鋪設幾近 4 萬公里的光纖網路。與供應商(台通光電)共同合作發展，將既有邊溝蓋板創新設計為可容納光纖接續盒之多功能邊溝蓋板，以解決光纖接續盒設置於邊溝導致阻塞之困擾。

以創新工法加強落實社會企業責任，與供應商充分合作，設計複合式多功能邊溝蓋板，除可以解決因訊號涵蓋需求所建置大量邊溝附掛光纖接續盒於雨季時政府來不及完成邊溝溝渠清理作業，導致淹水情況，亦可以縮短光纖斷線搶修時效，有效降低客戶通訊中斷之影響。



場鑄型邊溝蓋版施作流程



供應商企業社會責任年度大會

遠傳以「攜手永續 共創美好」為主軸，2019 年共舉辦 2 場供應商大會，進行永續治理、供應商管理、環境管理、勞工權益與社會面向等溝通及訓練。為落實供應鏈管理政策，遠傳今年參考國際供應鏈永續管理相關標準，首度進行第三方供應商永續評鑑，設計「供應商永續自評問卷」，分別從永續治理、供應商管理、環境管理、勞工權益及社會五大面向，共 19 類議題進行自評，今年以自評問卷執行永續評估的廠商共 148 家，評選出 10 家績優永續供應商，於大會中予以表揚，並邀請績優廠商提供經驗分享，強化與各合作廠商協同夥伴關係。



首度進行第三方供應商永續評鑑 強化夥伴關係

遠傳電信於 2019 年 7 月起啟動新供應商 ESG 檢驗機制，所有新註冊供應商皆需填寫 ESG 量化評鑑單表進行 ESG 評分，以做為未來輔導之依據。更於 2019 年 10 月開始強制執行 ESG 選商機制，所有重要案件，參與選商廠商皆須通過 ESG 風險評鑑，未通過者不得參與選商。





Go Prosperous

成長力 – 整合治理

回應風險與機會

電信法規變動

各類風險統合管理

💡 2019 亮點專案



首度入選「道瓊永續世界指數 (DJSI World)」成分股

遠傳推動永續經營的決心，持續獲國際評選機構高度肯定。國際永續評比機構 S & P Global 與 RobecoSAM 最新出版 2020 年永續年鑑 (The Sustainability Yearbook 2020)，今年針對全球 61 個產業，4,710 家大型企業進行永續發展績效評比排名，遠傳連續第二年獲評選為全球電信服務產業組「最佳進步獎 (Industry Mover)」，再次證明遠傳在公司治理、環境永續、社會責任等永續經營的績效表現卓越，與國際標竿企業並駕齊驅。此外，2020 年永續年鑑從全球各產業中挑選前 15% 之企業且總得分達標準以上，遠傳首度獲評為「銀級獎」(Silver Class) 殊榮。主要是根據 2019 年 DJSI 永續評比結果，遠傳在道瓊永續指數 (DJSI) 問卷成績大幅躍進，首度入選「道瓊永續世界指數」成分股，為永續績效名列全球第四名的電信業。

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In collaboration with **SAM**
RobecoSAM brand

SAM
Sustainability Award Industry mover 2020

SAM
Sustainability Award Silver Class 2020



連續五年勇奪「公司治理評鑑」前 5% 最高榮耀

遠傳身為資通訊領導品牌及永續標竿企業，重視公司治理及永續經營，連續五年勇奪證交所「公司治理評鑑」前 5% 最高榮耀肯定，顯示在「維護股東權益及平等對待股東」、「強化董事會結構與運作」、「提升資訊透明度」及「落實企業社會責任」四大構面表現優異，全台僅 13 家企業連續五屆名列前 5%。





Go Innovative

創新力－數位創新

回應風險與機會



人口結構改變都市化與數位落差

年度資本投入		年度創造效益	
智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> 專利與商標申請與維護 \$ 215.6 萬 創新產品 / 服務 * 年度發卡投入 \$ 1.3 億 爭取合作協議相關投入 \$89 萬 	智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> 專利與商標新增 9 筆 創新產品 / 服務 * 年度總營收 \$25.3 億 取得之合作協議數量 3 件



2019 亮點專案

註：* 包含 IoT 產品 / 服務、數位產品 / 服務、系統 / 程序改善及開發

國內首家智慧戶外停車應用廠商

遠傳為國內首家大規模戶外停車格智慧應用的廠商，在 2018 年桃園市打造的「NB-IoT 智慧戶外停車資訊系統 - Parking Go」，安裝於市區 400 個停車格的地磁儀器偵測停車位，提供桃園市民更即時準確的停車資訊，更在 2019 年陸續於六大都市（台中市、新竹市、新竹縣、台南市、新北市、南投縣等）裝置地磁感測器，大幅提升停車位的管理效能與戶外車位周轉率，有效解決車輛壅塞、車流與怠速空汙、及找不到停車位衍生的違停亂象等問題，為國內第一大的路邊停車應用服務商。



首創 5G 遠距診療前瞻計畫

遠傳與三大醫學中心（亞東紀念醫院、花蓮慈濟醫院、高雄醫學大學附設中和紀念醫院）合作，在偏鄉地區示範 5G 遠距診療計畫，期望透過此項計畫，補強偏鄉專科醫師不足問題，解決偏鄉民眾外出就醫的不便。遠傳使用最新的 5G 技術，讓遠距即時影像時差縮小 10 倍，畫面顯示更即時，同時結合 IoT 物聯網科技，將醫療服務行動化，使醫療不再受限於固定場所，達到「醫療無距離，健康遠遠傳」目標。高醫已率先每周一三四分別開設耳鼻喉科、皮膚科與眼科遠距門診，嘉惠大武鄉 6 千餘人居民，從此不必舟車勞頓 2 小時也能享有醫學中心的醫療品質。此外，該服務亦整合醫院掛號機制，並同步影像檔案至院內，使醫院後續之病歷歸檔與醫師報告皆能順利完成。



攜手桃園市政府啟動「換裝智能路燈專案」

遠傳視智慧城市應用為發揮核心技术驅動全球邁向低碳、綠色發展的範例，本年度評估桃園市換裝智能路燈專案的外部環境及社會效益，以掌握創造的永續價值，並作為未來專案持續推展及遠傳創新研發方向的參考。透過將傳統路燈置換為智能路燈，發現專案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。此外，每年所節省之電費可用於其他市政基礎建設，創造其他經濟效益。在社會面，則可透過提升有效照明率、即時遠端監控和異常監測故障警告等功能，降低交通事故發生率。上述環境、經濟及社會效益合計每年可創造 1 億 7,679 萬元的經濟價值。





Go Caring

關懷力－卓越服務

回應風險與機會



資訊安全與客戶隱私

年度資本投入		年度創造效益					
智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> • 客服中心 APP 優化 / 維護投入金額 \$400 萬 	社會關係資本	<ul style="list-style-type: none"> • 品牌經營投入 \$2 億 • 電磁波量測投入 \$36 萬 • 門市服務人員及客服人員培訓投入 \$683 萬 • 加盟店家相關人員培訓投入 \$110 萬 	智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> • 客服中心 APP 滿意度 A 級 	社會關係資本	<ul style="list-style-type: none"> • 遠傳官方社群網站觸及人數 825.7 萬人 • 遠傳受理電磁波量測 66 件 • 整體滿意度 69% • 加盟相關人員整體培訓通過率達 99%



2019 亮點專案

運用大數據分析 打造全能數位客服中心

遠傳客服中心運用許多數位工具，致力轉型為數位化客服中心，運用高效率高品質的服務來維持最佳客戶體驗。

- 強化自助功能，提升數位化比例，2019 年達到 71% 數位化：導入智能繞線，在 IVR 選單上導入預測功能，由預測客戶問題提供客戶最佳選單。此外，文字機器人上線後，持續不斷優化機器人功能，並增加露出管道，文字機器人使用率達 72%。
- 運用大數據分析，大幅提升網路訊號問題解決率 17%：導入 Network CEM (Customer Experience Management) 系統，大數據分析客戶網路使用行為，讓客服人員能更快確認客戶訊號狀態並提供合適的方法解決客戶訊號問題。
- 透過 CJM (Customer Journey Map 顧客體驗歷程圖)，增加客戶黏著度與滿意度：在客戶旅程中的每個階段，服務前先行預測客戶需求 (Predict)，服務中增加與客戶的信賴關係 (Engage) 以及在服務後主動關懷客戶 (Caring)，希冀跟客戶靠得更近，為客戶想得更遠，提供用戶全新全方位的體驗。



首創複合式門市 提供多元服務體驗

面對消費者生活內容需求不斷提升，針對各商圈屬性，遠傳精心規劃推出專屬當地的個性化門市，如三創資訊園區未來店、信義威秀「心」門市及最潮的台北西寧南直營門市。2019 年目標更以服務力與獨創性雙軸同步發展，正式啟動複合式店格佈局，包括知名咖啡品牌路易莎咖啡合作於中壢實踐及新竹站前的複合體驗門市，升級為數位體驗咖啡館；於台北南昌與 7-11 便利商店聯盟電信 x 超商的數位體驗門市；與全國電子聯手推出「土城中央」3C 數位匯流門市，希望讓消費者體驗遠傳全方位數位服務時，也能享受咖啡、超商及 3C 體驗的服務，希望透過複合式門市，讓客戶感受更有溫度的生活。



訂定 5G 資通安全政策及目標

遠傳對資訊與個資安全管理始終維持最高要求，於 2019 年通過多項國際認證標準，充份展現遠傳落實資訊安全與個人資料保護的成果。

面對未來 5G 時代，其創新的架構與技術，能彈性並快速支援、促進新興服務與創新應用的各種發展可能，且是推動產業數位轉型及數位國家、數位經濟的重要發展基礎。因此，確保整體資通安全與用戶隱私資料保護，提供安全可信賴且具強韌性的服務，更將是 5G 資通安全的重要課題與目標。

為因應 5G 系統之新里程，並確保 5G 系統上線後之穩定運營，遠傳在原有資通安全願景、目標下，特訂定「建構安全可靠之整體網路、確保營運持續與強韌性、遵循主管機關與法令要求、保障用戶隱私資料安全」之 5G 資通安全政策及目標，以及相關保護措施，確保所肩負之 5G 通訊網路與服務重任能順利達成。





Go Caring

關懷力－人才經營

回應風險與機會



電信產業轉型的人才戰及人才布局

年度資本投入		年度創造效益					
智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> 專業知識 / 技術培訓投入金額 \$449 萬 	人力資本	<ul style="list-style-type: none"> 年度培訓投入 \$2,655 萬 年度招募投入 \$964 萬 年度薪資與福利 \$65.8 億 	智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> 專業知識 / 技術培訓總時數 31,720 小時 	人力資本	<ul style="list-style-type: none"> 受訓員工總人數 13,597 人 人均訓練時數 32.7 小時 年度新進員工數 862 人 員工流動率 23% 員工工敬業度 76%



2019 亮點專案

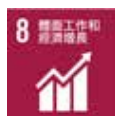
推動敏捷文化 進行跨部門專案培訓

自 2018 年起，從線上 / 線下敏捷訓練課程開始、敏捷教練帶領、敏捷工具導入，乃至於敏捷工作環境建立等，架構一套訓練合一的培訓體驗，從組織痛點與需求出發（產品需求與系統開發缺乏有效整合），建立跨部門專案團隊，並落實於實際場域，將遠傳 3E 人才發展模型運用於敏捷文化推展之專案中建立適合遠傳的 Agile mechanism。



強化員工溝通 中 / 基層主管活力領導營

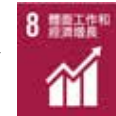
凝聚 350 位中 / 基層主管並建立一致的績效管理概念，持續強調傾聽、溝通與回饋的重要性，有助於對基層員工溝通並提升關懷領導力，促進正向績效循環達成。



攜手微軟、亞馬遜舉辦「AI 黑客松」競賽

遠傳攜手 AI 領域長期的合作夥伴，分別與微軟與亞馬遜舉辦兩屆「遠傳 AI 黑客松競賽」，廣召來自遠傳各部門的好手同台競技，開發 AI 創新解決方案，激盪創新火花，促成不同應用場景的 AI 解決方案百花齊放。迄今兩屆大賽共計 42 支參賽隊伍 200 位同仁參加，由相關領域教授、合作夥伴與遠傳專家共同選出優勝團隊共 6 隊。

目前已有一個專案具體完成，另透過兩次培訓與競賽，同仁更能想像 AI 在智慧辦公或相關智慧領域的應用，除可做為內部智慧辦公的場景模擬，亦為未來 AI 與 5G 結合運用奠定基礎，對遠傳 5G 應用奠定基礎。





Go Inclusive

包容力－多元包容

回應風險與機會



資通訊技術革新 (5G)



人口結構改變都市化與數位落差

年度資本投入

年度創造效益

社會關係資本

- 電信服務普及投入 **\$1.86** 億
- 偏鄉基礎建設投入 **\$4,800** 萬
- 社會公益投入金額 **\$736.3** 萬
- 投入志工 **3,311** 人

社會關係資本

- 偏遠地區 LTE 訊號竟率 **96.5%**
- 普及偏鄉寬頻接取行動基地台 **14** 站
- 強化防救災行動通訊基地台 **37** 站
- 協助募得公益善款 **\$447.6** 萬
- 公益活動受惠人數達 **146** 萬人



2019 亮點專案

首創永續門市 關懷社區推展永續行動

2019 年遠傳舉辦第一屆永續門市活動，共分為低碳環保、創新關懷、安全健康三大類型，由門市領頭帶領周邊居民一同響應永續行動。

- 低碳環保：發揮節能小巧思，節省 40 萬度電，約 120 萬元；提供優惠折扣，鼓勵客戶廢(手機/行動電池/乾電池)回收，較去年度回收率成長至少 2 倍 (4/2/6)。
- 創新關懷：全省共舉辦 161 場次門市活動，總計 2,125 人次參與，包括親子活動、家扶中心探訪、養護中心關懷、淨灘、鄰里環境美化、母親節、萬聖節等多樣的節日活動，與在地居民進行深度交流，發揮「創新」及「關懷」並存的服務感受。
- 安全健康：職安管理危害預防自主改善 182 件；同仁彼此激勵提升運動頻率，在健康促進自我管理方面約 473 人參與，共減重 600 公斤。



強化山區防災救助 玉山防救災行動基地台完工

為強化山區急難救援能力，遠傳電信響應政府政策，持續建置防救災行動通訊基地臺，於 108 年七月完成東北亞最高峰－玉山基地台建設。

玉山基地台建站計畫自 101 年 3 月規劃，歷經環評、水土保持申請、地質查勘等作業，其中因地勢問題，相關太陽能工程、數位微波傳輸系統工程設備皆需透過人力搬運至玉山北峰，前後歷時 7 年竣工，專案耗資 4,000 多萬，搬運及施工人員近 1,000 人次，才完成這項艱鉅的任務。



首創數位學習結合公益 舉辦數位小超人線上電競賽

遠傳「翻轉教育 讓愛遠傳」專案辦理「遠傳數位小超人線上電競賽」共有 82 所國小及 71 所國中共 733 名學童參與比賽，為國內首度以公益數位學習的方式，利用深受學童喜愛的線上遊戲學習平台 PaGamO 所舉辦教育電競賽。此次競賽中也採用「遠傳大人物」做為題庫，藉以提升國中小學童對於大數據、人工智慧及物聯網等新科技相關領域的認知與學習。此外，遠傳對於偏鄉教育也長期關注，在此次競賽成果發表除了頒發前十名的獎學金獎勵外，還特別保留了偏鄉獎勵名額，希望在翻轉教育之餘，更能讓愛遠傳偏鄉。

此次競賽中也採用「遠傳大人物」做為題庫，藉以提升國中小學童對於大數據、人工智慧及物聯網等新科技相關領域的認知與學習。此外，遠傳對於偏鄉教育也長期關注，在此次競賽成果發表除了頒發前十名的獎學金獎勵外，還特別保留了偏鄉獎勵名額，希望在翻轉教育之餘，更能讓愛遠傳偏鄉。





Go Eco

綠實力－低碳營運

回應風險與機會



氣候變遷與能源結構變化

年度資本投入

自然資本

- 節能方案投入 **\$1 億 5353 萬**
- 綠色採購投入 **\$3.07 億**
- 廢棄物處理投入 **\$98 萬**
- 綠能投資 **\$2606 萬** (旭天)

年度創造效益

自然資本

- 用電量年減 **4,130 千度**
- 溫室氣體排放年減 **12,994 公噸**
- 廢棄物總量年減 **302 公噸**
- 綠能發電度數 **208,943 度**



2019 亮點專案

亞洲第三家 通過科學基礎減碳目標 (SBT) 的電信業

遠傳依據國際標準科學基礎減碳目標 (SBT)，設定中長期減碳目標，於 2019 年 6 月遞交科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 審查，7 月獲審查通過，成為亞洲第 3 家通過此國際審查的電信公司。遠傳的目標為在 2030 年，將範疇 1+2 溫室氣體排放總量控制在較 2016 年降低 20.3%，範疇 3 排放總量較 2016 年降低 17.2%。



全面盤點氣候變遷風險與機會 導入 TCFD 指引

遠傳於 2018 年起依循氣候變遷相關財務揭露指引文件 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，從治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向，全面盤點關鍵氣候變遷及能源風險及遠傳管理現況。遠傳共鑑別出六大氣候變遷風險，並針對此六大風險，在全球升溫攝氏 2 度的情境下，進一步評估財務衝擊路徑、衝擊規模，並逐項盤點因應措施。2019 年遠傳以對我們營運衝擊最大的實體風險因子－強颱發生頻率增加進行財務衝擊量化評估，量化評估結果詳載於 6.1.2 氣候策略。



遠傳電信 2019 年綠色價值鏈節能方案



影響範圍	遠傳綠色價值鏈節能方案	2019 年成效
供應商	綠色採購	\$3.07 億
物流中心	綠色物流與包裝	減碳 335 公噸 / 年
辦公大樓	辦公室節能方案	減碳 526 公噸 / 年
機房	機房節能方案及 伺服器虛擬化	減碳 580 公噸 / 年
基地台	基地台節能方案	減碳 8,341 公噸 / 年
門市	綠色門市	減碳 456 公噸 / 年
	門市手機回收及 行動裝置轉售	減碳 71 公噸 / 年
用戶	電子帳單 / 表單	減碳 117 公噸 / 年
大眾	「寶衛地球 讓愛遠傳」 環境教育專案	募集 7299 個綠行動



第三章

營運環境 與績效

3.1 營運環境分析

3.2 年度營運績效

3.3 大・人・物創新佈局

3.1 營運環境分析

3.1.1 外部環境分析

遠傳參考台灣經濟研究院出版「2020年電信服務業景氣趨勢調查報告」，依照以下幾大面向進行了電信產業外部環境分析，為遠傳進行定期永續策略目標及行動方案檢視及調整之分析依據。

年度重大外部衝擊因素



- 電信產業主要業者維持低資費爭取客戶及維持市占的策略，2019年台灣電信總營收為新台幣3,130億元，較2018年小幅衰退1.43%。
- 2019年9月底，我國4G用戶數為2,930.59萬戶，較2018年同期成長10.92%，行動4G服務營收為新台幣1,206.39億元，較2018年同期小幅成長1.09%。
- 電信業者吃到飽資費競爭仍然激烈且平均資費呈現降低，加上即時通訊App等替代服務，2019年行動語音通話量呈現衰退。2019年室內電話、長途電話、國際電話營收分別較2018年分別衰退3.85%、8.75%及13.85%。
- 2019年9月光纖網路（FTTx）用戶數達372.08萬戶，較2018年底成長1.24%，然由於寬頻市場趨於飽和，加上4G行動寬頻替代效果增強，致使光纖寬頻用戶數成長力道明顯趨緩。



- 全球知名企業相繼發生嚴重資安洩漏事件，引發大眾對個資保護意識重視，除歐盟已實施「歐盟一般資料保護規則」（GDPR）強化個資保護，各國亦不斷加強個資法修訂。
- 供應鏈勞工人權議題持續受到國際重視，澳洲戰略政策研究所（ASPI）調查指出，中國9省27間工廠使用新疆輸出的維吾爾強迫勞動勞工，影響逾80間全球知名品牌供應鏈，其中包括知名科技品牌商。
- 2019年美中貿易戰邁入延長賽，若關稅壁壘持續升高，因台灣資通訊產業在中國供應鏈程度深，受影響程度增大。



- 為落實「台灣5G行動計畫」之母，考量5G技術標準仍在發展中且業者建設期程不一，NCC於2019年8月推動為期三年（2020~2022）之政府科技發展計畫，進行相關法規調適與場域實證，並確保5G網路資安防護功能與國際接軌。
- 行動5G服務仍有部分技術規格尚未完全確認、建置成本及基地台耗電量高，導致初期資費偏高，可能使得消費者觀望等不利市場因素。



- 台灣「溫室氣體管理法」規劃實施碳排放交易制度，未來溫室氣體排放超出核配之額度，需透過碳交易方式扣減抵銷超額量，每公噸超額量處碳市場價格三倍罰鍰，以1,500元/噸為上限。
- 聯合國環境規劃署（UNEP）最新發佈年度排放查局報告指出，2030年前全球排放量每年須下降7.6%，才能將升溫限制在1.5°C內。
- 氣候變遷可能影響企業差旅方式，以視訊會議替代實際差旅出席，對於ICT產業為潛在商業機會。



- 2019年1月NCC審議通過《電信普及服務管理辦法》修正草案，以普及偏鄉地區行動寬頻服務並優化偏遠地區網路涵蓋率，平衡城鄉差距及偏鄉數位使用權益。
- 2019年5月立法院完成《電信管理法》草案三讀程序，電信業者將可更彈性地運用頻率資源；同時電信基礎網路設置與使用將更具有自建或租用的多樣性，有利於加速5G基礎建設與更新。
- NCC於2019年6月審議通過《行動寬頻業務管理規則》修正草案，制定取得5G頻段業者網路基礎建設標準，其中要求3.5GHz頻段得標者，應於五年內使用其新標得的3.5GHz頻段或原4G頻段升級建置5G基地台，涵蓋全國人口比例至少達50%，並建置至少1,000座5G基地台。NCC規範電信業者異業結盟推出资費方案需明示電信服務提供者的身份，並遵守相關法律規範。

3.1.2 關鍵永續風險

為確保企業永續策略得以因應長期挑戰，遠傳持續觀察資訊通訊產業趨勢、技術發展、政策與社會經濟脈動，比對企業營運策略及發展方向，辨別出下列 4 大關鍵新興風險，並就潛在的衝擊與商機擊劃相對應之營運策略，確保企業永續發展。

風險因子	風險議題	風險趨勢	衝擊	因應對策	控管 KPI
 <p>氣候變遷與 能源結構變化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變遷所造成的實體及轉型風險 5G 導入造成用電總量及用電密集度提升 政府再生能源政策及相關法規要求日益嚴苛 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ ▲ ▲ 	<ul style="list-style-type: none"> 強颱發生機率與極端降雨頻率增加，日趨頻繁的天災可能提升遠傳基地台或機房營運及服務中斷。 平均溫度上升，導致遠傳整體用電成本增加及電力供應的不穩定性增加。 全球及國家溫室氣體管制，導致遠傳的溫室氣體排放成本增加。 因氣候變遷驅動的低碳科技及消費型態轉型，將可能導致遠傳營收下降或額外轉型成本提升。 總體用電能耗大幅增加，會造成電費成本大幅提升，同時可能影響原本設定的減碳目標。 未達到國家再生能源使用目標，導致遠傳必須支付罰鍰，或向其他企業購買碳額度。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 已依循 TCFD 框架，完成氣候風險鑑別與排序，並根據風險路徑了解關鍵風險因子如何影響財務績效；本年度已著手評估颱風加劇的具體財務衝擊規模，未來將持續增加評估項目。 強化核心網路設施抗災能力，增加氣候變遷調適韌性。 導入高效能轉換電力設備。 新機房的建置鄰近再生能源直攻區納入評估。 推動能源管理控制系統。 佈局再生能源新事業（旭天）。 逐年增加再生能源裝置容量，包括增購再生能源憑證、增加自有憑證產能等，並規劃未來建置太陽能基地台。 	<ul style="list-style-type: none"> 主要機房營運，因極端氣候導致基礎設施供應中斷事件：0 件。 遠傳設定溫室氣體減量目標（根據科學基礎減量目標 SBT），2030 年將較 2016 年減少 20%。 辦公室每年坪方公尺用電量 EUI 減少 1.5%。 IDC 機房電力使用效率 PUE 減少 1%。 直營門市平均用電量減少 3%。 基地台每 1GB 訊務量用電量減少 5%。 再生能源裝置容量 2050 年達 1,081KWp，較 2016 年成長 108 倍。
	 <p>資訊安全與 客戶隱私</p>	<ul style="list-style-type: none"> 網路攻擊風險增加且攻擊手法日新月異 客戶隱私保護意識，對於企業隱私保護要求 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ ▲ 	<ul style="list-style-type: none"> 網路攻擊頻率增加，將可能導致遠傳的網路或系統服務中斷的風險提升，而造成資料外洩，影響客戶權益，影響商譽及營收損失，甚或受到主管機關裁罰。 當客戶對隱私權保護要求更加嚴格，遠傳需投入的相關個資防護成本也相應提升。 如發生個資外洩事件，將會嚴重影響遠傳商譽，失去消費者信任。 消費者會更加重視個資相關客訴案件，如無妥善把關，遠傳將可能受到裁罰，或影響商譽。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期規劃執行關鍵服務營運持續演練。 強化緊急應變組織與機制運作、即時因應各種事件狀況、控管風險。 持續強化政策規範與資安防護管理機制。 加強全員資安教育訓練與宣導。 持續通過資安與個資保護之國際標準驗證。

風險因子	風險議題	風險趨勢	衝擊	因應對策	控管 KPI
 <p>政策、社會與經濟發展趨勢</p>	<ul style="list-style-type: none"> 資通訊技術持續革新 人口結構改變、都市化與數位落差 電信法規變動 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ ▼ - 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者行為與溝通模式改變，衝擊傳統電信服務營收。 產業重組與技術融合，改變產業生態鏈，跨產業競爭者加入戰局。 電信服務市場已成熟且規模固定，用戶數達飽和，成長速度趨緩。 人口結構改變可能影響既有的市場服務型態，造成部分營收下滑，或如未盡早布局新服務型態（例如：因應高齡人口提升的銀髮電信服務），可能錯失市場領先地位。 電信業主管機關有關頻譜競標、執照發放、費率政策、轉投資規範等法規變化，提高遠傳的因應成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 整合異業合作夥伴推動產業應用。 結合新商機，鼓勵消費者使用新服務及線上消費以彌補傳統電信服務營收下滑趨勢。 積極開發多元應用解決方案，開拓企業用戶市場。 持續發展新商機，以創新服務及更優質的服務品質吸引用戶。 與主關機關保持良好溝通，即早掌握法規變動的風向以利因應準備，將法規調整對遠傳營運的衝擊降到最小，並能即時接軌新法規。 遠傳因應電信管理法於 2020 年 7 月生效，依法調適新、舊（電信法）法規期間為 3 年，最終將適用電信管理法。 	<ul style="list-style-type: none"> 新經濟服務營收佔比提升。 推出新服務及新促銷方案。 檢視法規調適項目並於期限內完成轉換工作。
	 <p>電信產業轉型的人才戰及人才布局</p>	<ul style="list-style-type: none"> 電信產業產業重組及服務多元化需要跨產業思維及技術整合能力強的人才，以因應電信產業的快速轉型 	<ul style="list-style-type: none"> - 	<ul style="list-style-type: none"> 因應電信產業轉型及服務多元化，競爭對手的產業邊界模糊化，導致未來人才需求邊界模糊，人才戰的對象可能跨產業，如無即早進行人才布局，將可能影響遠傳長期競爭力。 隨著產業與科技趨勢不斷變化，將形成人才缺口及技術斷層、增加訓練成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 設定「大人物」人才訓練發展主軸，啟動數位化轉型計畫，擬定「創新升級，轉型再造」目標，做為轉型及升級的核心技術與能力建置。 推出 5G 菁英計畫，招募 24 位行銷與技術人才，推出 18 個月包含產業通識、核心職能訓練，搭配部門輪調、部門專案實習等培訓內容，並輔以 Mentor 制度協助同仁快速成長。 因應未來企業客戶需求持續成長，推動 EBU Boot Camp 招募新人才，並提供資訊與企業客戶跨部門專業知識養成，鼓勵參與部門專案，亦輔以師徒制協助加速同仁成長及因應轉型。

3.2 年度營運績效

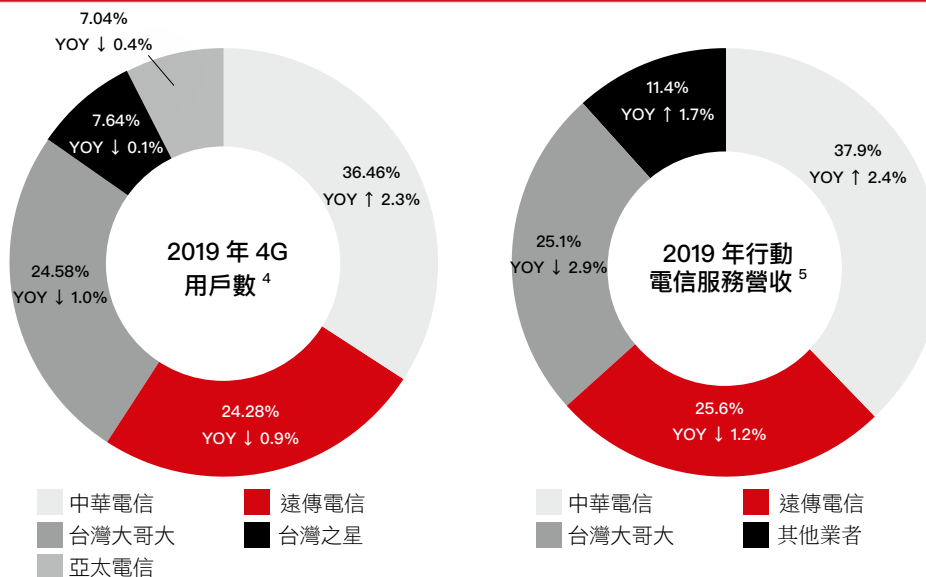
3.2.1 個人用戶

市場分析

市場概況

- 根據國家通訊傳播委員會 (NCC) 統計資料，截至民國 108 年 12 月底，台灣行動電話用戶數達 2,921 萬戶。財團法人台灣網路資訊中心 (TWNIC) 報告顯示，108 年台灣民眾行動上網率突破 8 成，且其中超過 95% 用戶上網裝置使用手機，民眾生活朝數位行動化邁進。而 IoT、智慧家庭、AI 個人助理之應用也逐漸普及，產業發展更為熱絡。相關服務連接網路之必要性日增，跨地域的行動網路服務成為不可缺的應用骨幹。
- 國內行動通信產業仍維持三大兩小的競爭態勢。唯兩小業者持續強打低價吃到飽方案，致各業者間的競爭加劇。
- 台灣市場行動數位服務競爭激烈，除本國業者外，國際業者如 Netflix、蝦皮購物等亦積極搶進。friDay 服務藉電信本業優勢，深植自身實力外並進行整合行銷，成為消費者最佳的數位行動生活夥伴。

市場占有率



市場未來之供需狀況與成長性

- 本公司持續積極與各產業企業應用服務供應商合作，積極推展企業 ICT 整合服務、雲端應用及物聯網應用。市場接近成熟的階段，各家電信業者更著重在加值服務的提供，積極開發高用量客戶。除此之外，以全球行動電信業龍頭 Vodafone 為例，在面對成長趨緩的電信產業市場，發展策略上已突破傳統開發一般消費大眾，而改以開發企業用戶。本公司持續積極與各產業企業應用服務供應商合作，積極推展企業 ICT 整合服務、雲端應用及物聯網應用。
- 行動數位服務需求與日俱增，市場競爭亦日趨白熱化。台灣市場中行動影音、音樂、購物等各領域，跨國企業均加碼投資，顯示台灣數位服務市場發展蓬勃。

產品與服務

產品簡介

- 個人行動電信服務：包含行動電話語音及上網服務暨各項加值服務，服務依費用繳納方式分為月租型與預付型。
- 固定通信服務：包含市話服務、長途網絡電話服務、007 國際電話服務、070 軟體電話服務、家用電話節費盒等。
- 新經濟：在 friDay 品牌下提供 friDay 影音、friDay 音樂、friDay 購物、friDay 相片書、friDay 57 等服務，以及電信帳單代收服務，愛講智慧音箱及智慧手錶等物聯網產品。

產品服務發展趨勢

- 在邁向下一個產業世代同時，遠傳與通訊設備大廠 Ericsson 合作，成立全台第一家 5G 實驗室，並完成多項 5G 先進技術的測試，在取得 5G 頻譜後，未來將結合先前已取得的頻譜，以及涵蓋全島的綿密網路，持續發展 AR/VR、4K/8K 等超高清影音串流服務，全面推動「大人物」（大數據、人工智慧、物聯網）相關創新應用發展，成為台灣邁向 5G 時代的主力推手。
- 數位服務競爭白熱化，遠傳透過大數據分析，了解使用者的消費行為、興趣喜好及生活型態，提供客製化、可滿足個人偏好的內容與服務。同時，亦積極導入 IoT、AI 等技術，推出相關產品，帶給消費者最新的數位生活體驗，另亦結合電信本業之優勢，推出之產品與服務均具價格競爭力且適合不同客群選用。

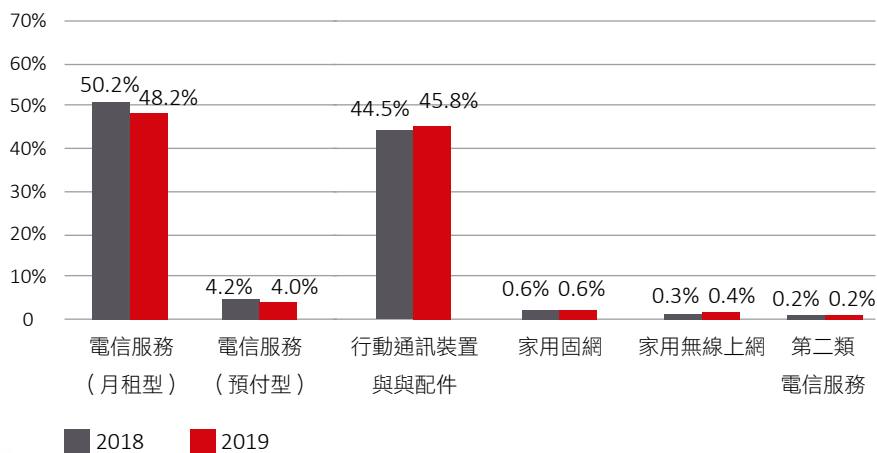
主要商品（服務）之銷售及提供地區

- 持續整合線上與實體門市的虛實銷售與服務，並導入多樣的智慧生活商品，以「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」為具體目標，除了將持續推出資、通訊市場整合型服務，更積極強化第一線的優質門市服務品質，讓消費者體驗通訊產品、語音通話、寬頻數據及加值服務等創新服務。至 108 年底，遠傳、德誼等門市將近 820 家，綿密而又完整的服務，讓大眾更處處感受遠傳的用心關懷與專業服務。

⁴ 數據來源：台經院產經資料庫「2020 年電信服務業景氣趨勢調查報告」

⁵ 數據來源：遠傳財務報表及 2019 年底各公司公告資訊

2019 年個人用戶產品與服務營收占比



遠傳電信與日本最大電信業者 NTT DOCOMO 共同推出全新《friDay 拍拍本》相片書服務

未來規劃

短期業務發展計劃

- 擴展市場佔有率，建立高品質而忠誠的客戶群。
- 積極致力於新產品及附加價值之規劃推展。
- 致力於建立客戶信賴之企業品牌。
- 繼續提升網路品質及執行 5G 網路建設。
- 結合內容提供者、與異業合作，提供多樣化行動加值服務。
- 開創跨界金融服務，拓展數位生活市場，切入數位年輕族群發展其專屬理財服務。
- 善用海量數據，分析消費者行為，強化精準行銷滿足個人化需求。
- 形塑遠傳 friDay 品牌創新形象，強化客戶使用體驗與忠誠度，建立顧客第一的精神。

長期業務發展計劃

- 與全球通訊網路產品技術發展趨勢同步。
- 持續透過策略聯盟以及企業內部資源整合，將固網、行動電話及網際網路等業務結合，因應數位匯流之趨勢。
- 儲備專業電信人才，充實人力資源，以利營運拓展。
- 持續推動數位內容、行動金融、電子商務、AIoT 等四大領域服務，無論產品在內容、價格、服務均以消費者需求出發，建立產品差異化，再創營收獲利新目標。

發展遠景之有利、不利因素與因應對策

有利因素

- 4.5G「超級三頻」速度、涵蓋率全面第一、專業的經營團隊與良好品牌形象、以及新科技發展提高附加價值，行動電話將成為各項資訊傳輸的整合媒介。5G 即將進入商轉階段，將帶動物聯網、車聯網等需求，增加營收。

不利因素

- 號碼可攜服務實施後，業者為爭取門號競爭趨於激烈、市場競爭減少整體營收、以及中華電信於寬頻網路與固網服務具最後一哩優勢。

因應對策

- 以行動通訊與網際網路結合為基礎，建構通訊及網路的多媒體整合服務，提供整合性的服務。
- 提供多種加值之優惠資費方案供消費者選擇。
- 創造產品的差異化服務，避免降價以求的紅海競爭策略。
- 更精準的區隔市場用戶需求，針對目標客戶群的需求，發展多元化的應用服務。
- 除持續提升全島 4G 覆蓋率，並提升傳輸速度。
- 積極布局 5G 市場，開拓市場取得優勢。

3.2.2 企業用戶

市場分析

市場概況	市場占有率	市場未來之供需狀況與成長性
<ul style="list-style-type: none"> · 受到資通訊整合及數位匯流趨勢影響，企業市場已由傳統電信業務導向轉為資通訊整合導向，為用戶提供整合電信服務與行動商務、雲端平台、大數據分析、物聯網等應用，打造更多元、智慧、彈性、且更符合產業特性的一站式服務與解決方案。 · 在企業用戶市場，中華電信具備固網服務與規模優勢，仍為主要的競爭對手與業界龍頭。遠傳除持續優化 4G 網路建設並投入 5G 與物聯網技術研發，企業暨國際事業群更積極發展針對不同產業與公部門需求的智慧應用及解決方案，包括智慧城市、智慧交通 / 車聯網、智慧醫療 / 健康照護、智慧製造、智慧零售等多元領域，以高度的創新與整合能力以及彈性的服務，在企業市場中與其他競爭業者拉開差距。 	<ul style="list-style-type: none"> · 2019 年度企業用戶占遠傳整體營收 20% 	<ul style="list-style-type: none"> · 依據國家通訊傳播委員會 (NCC) 公布之電信市場營收分析，108 年國內固定通信營業收入，受到行動通訊及免費即時通訊軟體的影響，整體而言相較於 107 年度，衰退 5.7%，其中市內網路衰退 3.5%，長途網路衰退 5.2%，國際網路衰退了 15.3%。 · 在固網寬頻接取服務上，根據 NCC 的資料指出，帳號數從 108 年初的 570.3 萬個小幅增加到 108 年底的 583.1 萬個；其中光纖 (FTTx) 及 Cable Modem 用戶，因業者持續推廣高速寬頻上網資費方案，加速 xDSL 轉換至光纖上網的速度，及應付 4G 世代下消費者在影音傳輸服務上的大幅增加，因此 108 年整體帳號數成長 2.2%。 · 另亦根據財團法人台灣網路資訊中心的「台灣網路報告」中指出，推估 108 年全國 12 歲以上上網人數達 1,898 萬人，而全國上網人數經推估已達 2,020 萬，整體上網率達 85.6%。 · 智慧型行動裝置的普及，讓行動網路與固定網路的整合 (FMC) 更顯重要；雲端運算快速發展以及物聯網、大數據、人工智慧、機器人等科技快速發展，帶來嶄新的市場成長機會。

產品與服務

產品簡介	產品服務發展趨勢	主要商品 (服務) 之銷售及提供地區									
<ul style="list-style-type: none"> · 專業電信整合服務：行動服務、寬頻服務、行動數據服務、行動語音服務、固網語音服務、數據電路服務、網路資訊服務 (IDC)、雲端應用服務。 · 雲端服務：整合電信資源與國際大廠 (AWS、微軟 Azure/Azure Stack、VMWare 等) 雲平台，提供「規劃、建置、移轉、維運」一站式服務，規劃企業公有雲、私有雲或混合雲架構。 · 資安服務：整合子公司數聯資安的專業資安顧問服務，提供企業最安全、可靠、彈性、具成本效益的資安防護解決方案。 · 新經濟：提供企業專業並具備客製彈性的企業資通訊整合，同時與數百家合作夥伴成立了物聯網生態圈，以行動服務整合 NB-IoT 物聯網技術、大數據、AI 等創新應用，為企業用戶及政府公部門客製更具彈性的服務，打造涵蓋智慧城市、智慧交通 / 車聯網、智慧醫療、智慧製造、智慧零售等多元智慧物聯網應用。 	<ul style="list-style-type: none"> · 依據資策會產業情報研究所 (MIC) 觀測 2019 年全球 ICT 產業，主要著力於 5G、物聯網、AI 人工智慧與區塊鏈趨勢發展，像是邊緣運算、ASIC、FWA、感測元件、智慧載具等相關延伸應用。 	<ul style="list-style-type: none"> · 提供企業客戶國內與國際之語音、數據、行動、漫遊、雲端等服務與物聯網、資通訊整合之企業解決方案，並以台灣地區為主要銷售市場。雲端及物聯網服務之銷售說明如下： · 雲端：主要客群為台灣企業客戶，遠傳可協助企業部署其服務在台灣或其它國家之雲端平台。 · 物聯網：主要客群為台灣企業客戶，遠傳可協助客戶發展本地應用外，亦可協助製造業發展其產品之國際聯網應用。因應國際聯網應用需求攀升趨勢，遠傳亦將協助跨國企業於台灣推展其產品之聯網應用。 									
<p>2019 年企業用戶產品與服務營收占比</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>企業行動 (Enterprise Action)</th> <th>企業資通訊 (Enterprise Information Communication)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>39.6%</td> <td>60.4%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>33%</td> <td>67%</td> </tr> </tbody> </table>			年份	企業行動 (Enterprise Action)	企業資通訊 (Enterprise Information Communication)	2018	39.6%	60.4%	2019	33%	67%
年份	企業行動 (Enterprise Action)	企業資通訊 (Enterprise Information Communication)									
2018	39.6%	60.4%									
2019	33%	67%									

未來規劃

短期業務發展計劃	長期業務發展計劃	發展遠景之有利、不利因素與因應對策	
<ul style="list-style-type: none"> 持續優化基礎電信建設，以專業的電信基礎整合物聯網、AI、大數據應用，提供政府單位及大型企業專業且客製彈性的全方位解決方案，包括 NB-IoT 在各產業領域聯網應用，更完整的資安智能化，多元化的雲端服務；此外也提供中小企業一站式雲端數位化工具，滿足企業轉型及服務科技化之所需。 	<ul style="list-style-type: none"> 以專業的 ICT 能力及豐富的客製化經驗，同時持續投入創新應用人才培育及技術的開發，帶動台灣產業在物聯網時代的轉型與創新，整合雲端、物聯網、大數據及 AI 等創新應用，落實「AI 產業化、產業 AI 化」的目的，以協助國內產業及企業蛻變升級，並加速邁入 AI 的實際運用迎向 5G 時代。 	有利因素 <ul style="list-style-type: none"> 長期深耕企業客戶，擁有基礎電信客戶群，有利於推廣 ICT 整合加值服務；另一方面，可透過全省門市通路銷售企業相關服務及產品。 	不利因素 <ul style="list-style-type: none"> 近幾年電信市場呈現飽和，各業者亦爭相跟進積極發展及提供企業客戶資通訊整合服務。
		因應對策 <ul style="list-style-type: none"> 善用豐富產業銷售經驗，積極發展各項新經濟應用，依不同產業特性所需之行動應用、物聯網、雲端運算、大數據、資訊安全、人工智慧等解決方案，滿足不同客層及族群。 與國際大型電信業者合作，提供國際企業在地化的專業服務，邁向全方位的「資通訊整合服務的解決方案提供者 (ICT Service Provider)」，協助客戶成功邁向全方位數位轉型。 	

3.2.3 總體財務績效

財務績效之比較分析

2019 年 12 月 31 日 單位：新台幣仟元

項 目	年 度	2018 年度	2019 年度	增 (減) 金額	變動比例 (%)
營業收入		86,634,971	83,865,872	(2,769,099)	(3)
營業成本及費用		74,261,798	71,940,394	(2,321,404)	(3)
營業淨利		12,373,173	11,925,478	(447,695)	(4)
營業外收入及 (支出)					
財務成本		(427,081)	(513,698)	(86,617)	(20)
處分不動產、廠房及設備及無形資產損失		(359,574)	(779,489)	(419,915)	(117)
採用權益法之關聯企業損益份額		21,446	86,929	65,483	305
其他利益及損失		261,466	292,299	30,833	12
稅前利益		11,869,430	11,011,519	(857,911)	(7)
所得稅費用		2,444,654	2,203,776	(240,878)	(10)

項 目	年 度	2018 年度	2019 年度	增 (減) 金額	變動比例 (%)
本期淨利		9,424,776	8,807,743	(617,033)	(7)
其他綜合 (損) 益		79,024	(14,847)	(93,871)	(119)
綜合損益總額		9,503,800	8,792,896	(710,904)	(7)
本期淨利歸屬於：					
母公司業主		9,381,351	8,734,984	(646,367)	
非控制權益		43,425	72,759	29,334	
綜合損益歸屬於：					
母公司業主		9,459,897	8,720,589	(739,308)	
非控制權益		43,903	72,307	28,404	

經濟價值分配

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

支付股東：現金股利

2017 年	2018 年	2019 年
12,219,378	12,219,378	10,590,128

支付員工：員工薪資福利

2017 年	2018 年	2019 年
7,430,312	7,492,670	6,667,293

政府補助收入⁶

2017 年	2018 年	2019 年
87,107	133,844	169,976

支付供應商：採購支出

2017 年	2018 年	2019 年
35,290,000	29,543,940	34,173,864

支付所得稅

2017 年	2018 年	2019 年
2,125,391	2,124,394	4,457,471

公益投入⁷

2017 年	2018 年	2019 年
24,336	20,913	11,840

⁶ 經濟部工業局：\$51,807 仟元；衛生福利部：\$26,199 仟元；國家通訊傳播委員會：\$89,452 仟元；勞動部：\$2,518 仟元

⁷ 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

(單位：新台幣仟元)

3.3 大·人·物創新佈局

章節概要

遠傳以成為客戶的「數位生活好夥伴」願景，憑藉卓越的行動通訊技術、大數據分析、人工智慧與物聯網等研發，與各界企業夥伴跨界合作，攜手在不同領域打造前瞻的應用技術，致力推動多樣性 ICT (Information and Communication Technology) 服務。

重大主題

- 創新策略管理

亮點事件

- 2019 年推出穿戴式定位裝置「愛講定位手錶」
- 2019 年擴大於六大都市打造 NB-IoT 智慧戶外停車資訊系統
- 國內第一個 5G 遠距診療前瞻計畫，發表遠傳遠距診療服務平台
- 攜手桃園市政府推動「桃園市換裝智能路燈專案」，並於 2019 年首度評估專案外部環境及社會效益



3.3.1 數位創新策略

遠傳 2020 年數位化轉型計畫以「創新升級，轉型再造」為目標，將「大人物」做為轉型及升級的核心技術與能力，持續配合政府推動智慧城市專案，發展智慧運輸與智慧城市 5G 新應用服務，帶動台灣數位轉型。遠傳希冀透過遠傳的核心技術與能力，協助消費者、企業及各領域合作夥伴形塑智慧生活、智慧商務、智慧城市的願景。



3.3.2 智慧產品與服務

遠傳持續推出創新產品與服務，致力成為消費者數位生活的最佳夥伴，並藉此驅動產業轉型及永續發展。透過與聯合國永續發展目標 UN SDGs 緊密連結，遠傳以大人物的創新主軸為驅動力，進行智慧生活、智慧商務及智慧城市等產品與服務開發應用，讓消費者在選擇遠傳同時，也能為地球永續經營盡一分心力。

遠傳智慧產品與服務

智慧生活

遠傳電信持續拓展物聯網應用範疇至消費性產品，2019 年續推小狐狸、小愛講智慧音箱系列，並於年末推出愛講定位手錶，為消費者帶來新的智慧生活應用，並可搭配智慧家庭連網設備，實現更多智慧家庭服務。

此外，遠傳旗下數位品牌 friDay 持續堅持創意與創新，從食衣住行到育樂為消費者打造全方位智慧數位服務。



遠傳推出愛講定位手錶，以降低家庭走失事故，維繫社區安全。

Bobee 守護寶 降低家庭走失事故，維繫社區安全

- BoBee 守護寶是市面上唯一電力可支援緊急救援黃金 72 小時的定位裝置，透過專利雙頻（基地台 +GPS）定位技術，為有失智老人的家庭、擔心孩童走失的父母，以及愛護寵物的飼主，提供全天不間斷安心守護服務。



愛講定位手錶 降低家庭走失事故，維繫社區安全

- 於 2019 年 12 月中旬推出，具備定位、撥打電話、聊天、設定提醒等多項功能，並內建愛講智慧語音助理，提供配戴者以語音聲控方式對手錶進行操作。關懷者可透過 App 配對瞭解配戴者所在位置及使用手錶的動向。



friDay 品牌 寓教於樂，提升教育品質，打造數位生活

- 影音：friDay 是國內付費會員人數與內容品質領先的線上影音串流服務，連續七年作為金馬獎獨家線上直播平台。2019 年 friDay 影音平台透過舉辦遠傳環境電影節線上影展，推廣環境教育。未來 friDay 影音將持續透過策略合作，進入經典賽事、內容產業、電影產業和音樂巡演等迅速發展的市場。
- 購物：friDay 購物以消費者立場為出發推出超值優惠方案，持續優化 APP 提升忠誠度，並透過大數據預測喜好，提升消費者的購物體驗及滿意度，並與遠傳生活圈深度結合，增加遠傳用戶的豐富便利性。
- 音樂：friDay 音樂擁有超過 300 萬首最新最熱門的歌曲，會員數持續成長，透過數據分析推出不同歌單主題，讓消費者隨時有音樂陪伴。
- 相本：2019 年遠傳推出《friDay 拍拍本》創新數位應用服務，用戶可透過 App 上傳手機照片、編輯文字，紀錄生活的美好時刻，每個月可以收到從日本印製、空運到手的精緻相片書，亦可分享給親友，讓情感的傳遞更直接、有溫度。



愛講智慧音箱 形塑智慧家庭生活形態

內建智慧語音助理，對台灣標準國語語音語意進行在地化，只要動口就能啟動多項智慧生活應用服務，包括 friDay 音樂、天氣預報、空氣品質、在地廣播、有聲書及叫計程車等。同時可串聯智慧家庭連網設備，以語音控制家用電器，實現更多智慧家庭服務。



智慧商務

遠傳秉持「客戶服務導向」理念，依據各產業不同特性及其對資通服務的不同需求，提供一站式 (One-Stop Shopping) 的資通訊整合方案 (ICT Integration Solution)。

未來將持續透過 5G、物聯網、大數據、私有雲、雲端網路管理及儲存等技術，提供企業在資訊安全、資料中心建置、雲端整合及行動應用等面向之商務服務，引領企業客戶邁向全面行動化。

頭家輕鬆配 扶植中小企業數位轉型

為協助台灣中小企業數位轉型，遠傳推出「頭家輕鬆配」一站式數位化工具及 O2O 解決方案，提供中小企創業與數位營運必備的所有工具，協助新創店家快速躍升數位化企業，打造最佳客戶體驗。



BYOD 行動裝置管理解決方案 協助強化企業管理

行動裝置的普及驅使 BYOD (Bring Your Own Device) 浪潮席捲全球，遠傳提供最適用於企業的 BYOD 行動裝置管理解決方案，協助製造、零售、金融、壽險、服務、醫療、餐飲企業，針對裝置存取限制、Email/ 簽核系統整合、內部機敏資料存取與管理等需求導入 BYOD 應用，為客戶的資料安全把關。



遠傳推出「頭家輕鬆配」一站式數位化工具及 O2O 解決方案，扶植中小企業數位轉型。

智慧城市

遠傳持續深耕在地需求，秉持用創新科技解決市政問題的研發精神，結合雲端 IT 技術、大數據蒐集分析、IoT 應用、AI 人工智慧等專業能力，以 5G 創新應用帶動智慧城市蛻變，將智慧城市建置經驗快速延伸至全台各縣市。

遠傳電信亦為 Go Smart 組織策略委員，透過該組織，與全世界的智慧城市應用交流，同時每年三月積極參與智慧城市展。

智慧車聯 打造環境友善交通運輸系統

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



智慧停車 提升停車效率，解決都市壅塞與空汙

遠傳為國內首家大規模戶外停車格智慧應用廠商，除與桃園市攜手打造「NB-IoT 智慧戶外停車資訊系統」，安裝於市區 400 個停車格的地磁儀器偵測停車位，提供桃園市民更即時準確的停車資訊，更在 2019 年陸續於六大都市（台中市、新竹市、新竹縣、台南市、新北市、南投縣等）裝置地磁感測器，大幅提升停車位管理效能與戶外車位周轉率，有效解決車輛壅塞、車流與怠速空汙、及找不到停車位衍生的違停亂象等問題。



智能路燈 以智慧監控技術提升能源使用效率，守護交通及社區安全

遠傳電信智能路燈管理方案，結合 LED 照明技術，搭配控制器及 4G/NB-IOT 通訊技術，即時收集路燈各項數據。遠傳 2019 年取得國內最大亦是全球單一案例最大規模的「桃園智能路燈」計畫專案，預計在 2020 年 7 月前完成 80000 盞智能路燈建置，由遠傳提供端到端的服務，除應用自有設計品牌的路燈控制器外，傳輸網路主要應用 NB-IoT，並以 VPN 的型態建置，提升物聯網應用安全性。



智慧環境偵測 監測空氣品質，強化空汙管理

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



遠傳「NB-IoT 智慧戶外停車資訊系統」提升停車效率，解決都市壅塞與空汙。

人潮解析 透過大數據協助都市防災規劃

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



交通大數據創新 透過大數據強化交通路網安全性

遠傳持續使用 Signal Data 研發出遠傳用戶 Physical Footprint 各式資料集，包含客戶足跡、居住地、工作地等，在去識別化處理後進行地理人流相關交通、零售等領域分析。目前已有各縣市政府交通局、觀光處、交通部運輸研究所、學術單位、交通工程顧問等機關之電信大數據專案實績，並已發展出多項創新服務：



- 起迄分佈：分析區域旅次行為特性與範圍目的，作為產官學界交通規劃策略研擬之依據。
- 路網速率：提供準確、即時道路速率資訊，作為各項交通管理作為之績效評估指標。
- 行駛路徑：掌握區域交通行為並優化規劃策略，進而輔助交通管理措施。
- 熱點分析：瞭解人流脈動與交通熱點，提供商業擴點與區位選擇之商機。

5G 遠距診療前瞻計畫 提升偏鄉醫療資源及品質

遠傳持續與夥伴愛立信落實 5G 生態圈應用，攜手亞東紀念醫院、花蓮慈濟醫院及高雄醫學大學附設中和紀念醫院三大醫學中心，啟動國內第一個 5G 遠距診療前瞻計畫，率先在台灣打造醫療物聯網（Medical IoT），實現醫療遠距行動化，透過科技解決醫療差異，突破城鄉隔閡，實踐醫療「零偏鄉」願景。



能源管理 協助企業建置智慧能源管理系統，提升再生能源使用

遠傳打造智慧城市，對於能源管理特別重視，2018 年即成立子公司旭天能源，協助遠傳在智慧綠能場域，規劃太陽能發電與儲能系統、智慧電網建置等解決方案，同時遠傳為能有效的進行能源管理，更自有開發智慧能源管理系統，除了導入全台遠傳門市外，也協助政府與企業夥伴，達到能源管理智慧化目標，共同打造低碳永續家園。



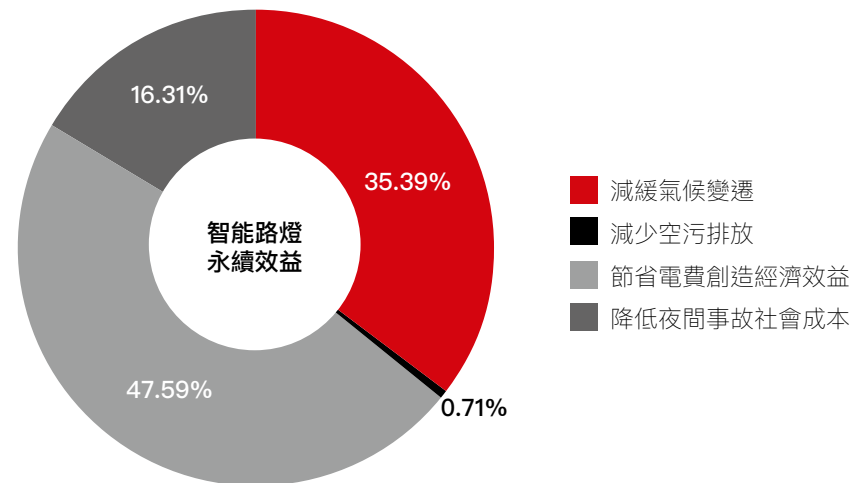
遠傳啟動國內第一個 5G 遠距診療前瞻計畫，提升偏鄉醫療資源及品質。

3.3.3 智能路燈應用永續效益評估

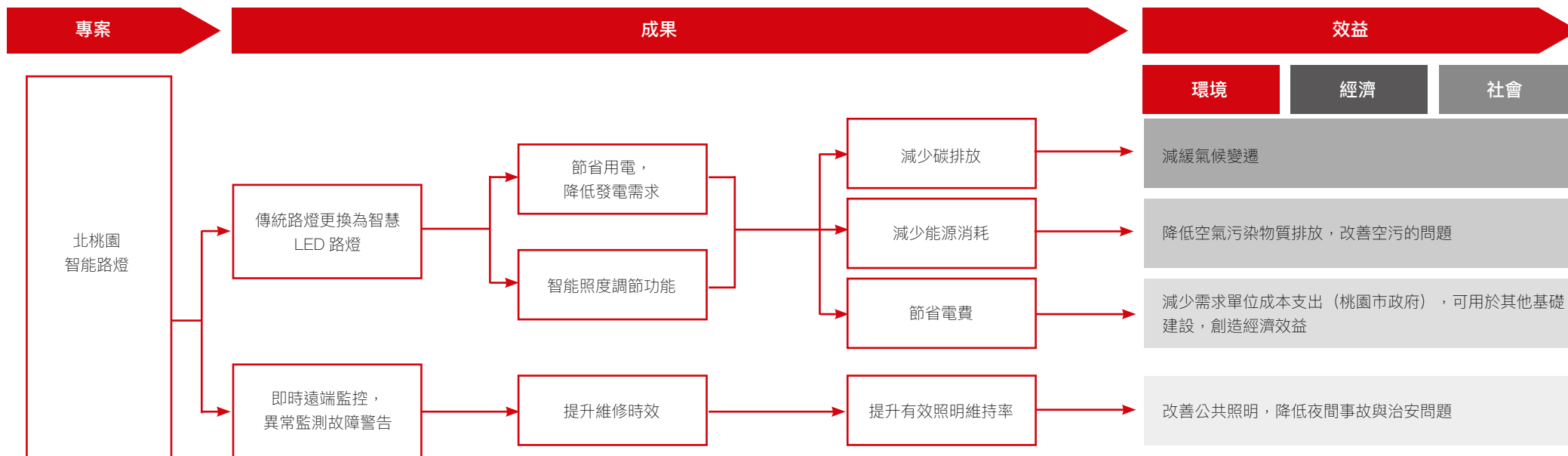
遠傳 2019 年起聯袂光寶科技，攜手桃園市政府推動「桃園市換裝智能路燈專案」，負責於一年內完成北桃園（蘆竹區、大園區、觀音區、新屋區、中壢區、平鎮區）約 88,000 盞智能路燈之建置，協助桃園市政府掌握全市路燈調度，提供民眾最佳照明與用路環境，並大幅提升能源效率。完成建置後，桃園市將成為全球智能路燈數量最多的城市。

遠傳視智慧城市應用為發揮核心技術驅動全球邁向低碳、綠色發展的範例，本年度嘗試評估此專案的外部環境及社會效益，以掌握我們創造的價值，並作為未來專案持續推展及遠傳創新研發方向的參考。透過將傳統路燈置換為智能路燈，我們發現此專案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，以減緩氣候變遷其改善空汙問題。另外，專案每年所節省的電費可用於其他市政基礎建設，創造其他經濟效益。在社會面，則可透過提升有效照明率、即時遠端監控和異常監測故障警告等功能，降低交通事故發生率。以上環境、經濟及社會效益合計每年可創造 1 億 7,913 萬元的經濟價值。

永續效益分佈



永續效益路徑



智能路燈具有普遍性及應用多元化之特性，可視為智慧城市的指標，未來，智能路燈可進一步以遠傳物聯網技術，結合機器學習與大數據分析建立 AI 模型，提供人車流分析、影像辨識、空氣偵測等應用，亦可客製化依需求發展出豐富之服務模式，例如支援電力輸送、提供電動車充電需求、擴充成微氣象站、做為 5G 基地台等應用服務。遠傳將持續結盟頂尖企業夥伴，在不同領域打造前瞻的應用技術，扮演推動企業與公部門數位創新轉型的關鍵引擎，共創幸福智慧城市，讓台灣科技實力全球發光。

遠傳智能路燈管理方案

• 智慧城市治理重要基石 •

管理平台



資訊儀表板



異常示警



報修管理



智慧調光



加值應用

網路接入

遠傳 SIM 卡連線管理平台

NB-IoT/ CAT1/ IoT 4G

設備裝置



LED 路燈



控制器



資訊看板



溫濕度



PM 2.5



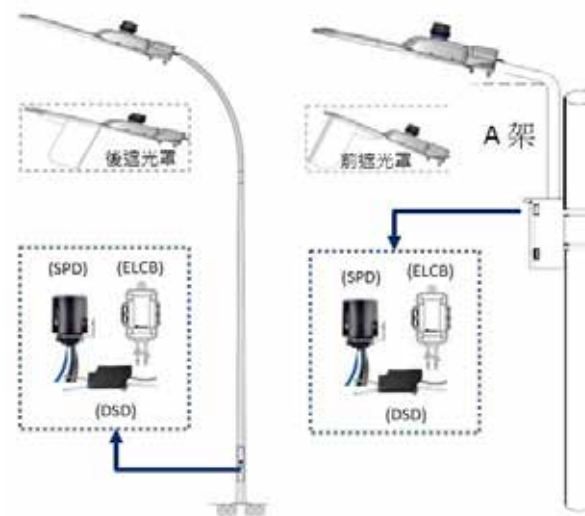
攝錄監控



淹水偵測

基本配備

加值應用



第四章

公司治理

- 4.1 公司治理架構
- 4.2 永續治理推動
- 4.3 企業誠信經營
- 4.4 營運風險管理
- 4.5 外部參與

章節概要

持續完善公司治理、監督架構以及誠信經營原則是遠傳不斷追求的目標，從而建立運作流暢、權責分明的治理體系，以落實企業責任治理文化，構成促進企業長期獲利、創造價值的基石。

重大主題

- 公司治理與誠信
- 政府政策與法規變動因應
- 資訊安全及客戶隱私保護
- 風險管理與急難應變

亮點事件

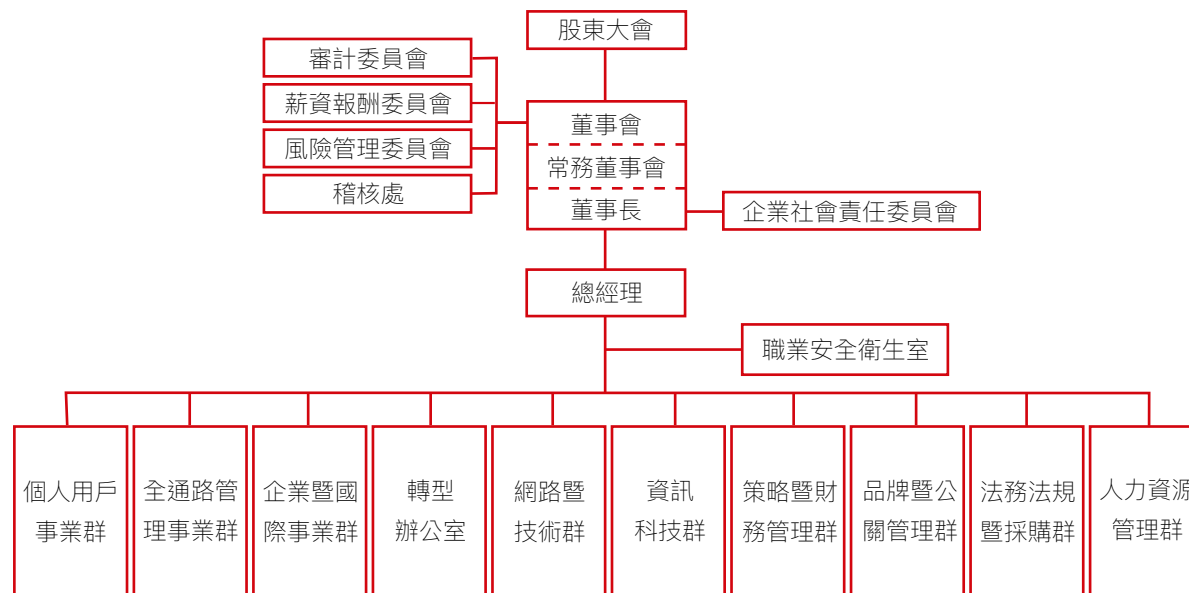
- 首度入選道瓊永續指數「世界指數 (DJSI World)」成分股，連續第四年名列「道瓊永續新興市場指數」成分股
- 獲國際永續評比機構 RobecoSAM 評選為全球電信服務產業組「最佳進步獎」（連續 2 年），並首度獲得銀級獎 (Silver Class) 肯定
- 獲《亞洲企業治理雜誌》「2019 年第九屆亞洲卓越企業大獎」兩項大獎，包含「亞洲最佳財務長」、台灣區「最佳投資人 關係企業」
- 獲《亞元雜誌 (Asiamoney) 》2019 年亞洲傑出公司票選「台灣最傑出公司獎 – 電信服務業」(Most Outstanding Company in Taiwan—Telecommunication Services) 殊榮
- 獲行政院企業類 – 國家永續發展獎，唯一獲獎電信業
- 獲 2019《遠見雜誌》企業社會責任獎「CSR 大調查—服務業組 楷模獎」（連續 3 年）
- 獲 2019《天下雜誌》企業公民獎大型企業組第九名
- 獲台灣企業永續獎 (TCSA)「台灣十大永續典範公司」、「資訊及通訊傳播業 – 報告書白金獎」、「英文報告書獎」、「人才發展獎」、「社會共融獎」、「氣候領袖獎」、「創意溝通獎」、「創新成長獎」、「性別平等獎」等 9 大獎項
- 獲全球企業永續獎 (GCSA) 企業永續報告書世界獎 (GCSA-Reporting)



4.1 公司治理架構

遠傳董事會為公司最高治理層級，具任命與監督經營團隊、監督經營績效、防制利益衝突及確保公司遵循各種法令、公司章程之規定等職責。為有效落實組織管理，遠傳設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理委員會」三個董事會層級的委員會，以及「企業社會責任委員會」，定期向董事會報告其活動和決議。遠傳的組織架構權責亦劃分明確，自總經理下細分為不同事業群。為確保企業運作獨立性與公正性，董事長並未兼任行政職位。現行各單位權責說明請詳見遠傳 2019 年年報。

公司組織架構



董事會組成與運作

遠傳第 8 屆董事會共設置董事 11 人，董事任期為三年，任期自 2018 年 6 月 14 日至 2021 年 6 月 13 日止；為落實與強化董事會職能，發揮監督功能，遠傳定期進行董事改選，目前董事會成員平均任期為 12 年。同時，為確保治理獨立性，同時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，具體提升公司治理成效。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，亦非常重視其道德行為及領導上的聲譽。

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

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

董事會成員多元化核心能力表

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

註：△是指具有部分能力

遠傳董事會每季至少召開1次會議，會議前皆召開1天會前會（Pre-Board Meeting），讓高階主管團隊與董事會能充分事先討論、瞭解董事會會議中將提出或決議之提案，討論內容涵蓋經營策略、營運風險等。另外，各事業群部門亦於每季彙整重要關鍵議題、重大風險及關鍵績效並呈報董事長，如欲投入之重大投資案、重大公益專案、整體節能績效等，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。2019年至2020年第一季，第八屆董事會共召開6次會議，董事會董事親自出席率達88%，如加計委託出席則出席率達100%。為確保治理制度之健全與有效運作，遠傳訂有「遠傳電信公司治理實務守則」，並且採行逐案表決及電子投票，在遠傳官網「公司治理」專區揭露全部議案之詳細表決結果，提供股東多元的議事表決管道。

[公司治理專區 - 董事會相關資訊](#)



[公司治理實務守則](#)



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。2019 年間至 2020 年初遵循利益迴避原則情形如下：

公司	董事會會議日期	提案內容	利害關係情形	利益迴避遵循情形
新世紀資通	2019 年 1 月 22 日	本公司總經理人事任命案	井琪女士因身兼董事具利害關係	除井琪女士因身兼董事具利害關係，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無異議照案通過。
新世紀資通	2019 年 6 月 28 日	本公司擬資金貸與母公司遠傳電信股份有限公司最高不超過新台幣玖拾億元	徐旭東董事長因身兼遠傳電信股份有限公司之董事長具利害關係	除徐旭東董事長因身兼遠傳電信股份有限公司之董事長具利害關係，須進行利益迴避而未參與討論及表決外，本討論案經其他出席董事一致無異議照案通過。

董事績效評估機制

自我評估

為持續提升董事會運作績效，遠傳設有「[董事會績效評估辦法](#)」。每年度終了後由董事會成員填寫「董事會成員自評問卷」，由策略暨財務管理群資金及信用管理處填寫「議事單位評量表」，評估結果由策略暨財務管理群於次年第一季提報董事會報告。2019 年度主要改善項目為「對於新任董事應有適當的就任說明」，已在 2019 年新任日籍董事藏田信貴就任前完成適當的就任說明。本年度自評整體評估結果為良好，並已提報 2020 年 2 月 21 日第八屆第十次董事會報告。2019 年度尚未改善項目包含：審計委員會召集人應出席股東常會、及董事間相互關係等。已通知全體董事 2020 年度股東常會日期，並已詢問審計委員會召集人擬出席情形，冀能改善。

董事績效自我評估作業程序



第三方評估

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

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

遠傳董事會效能外部評估於 2018 年委由安侯企業管理股份有限公司－風險顧問服務部門（以下稱 KPMG）執行，並已於 2019 年 1 月取得報告。整體評估結果介於良好至優異間，並已於 2019 年 2 月 20 日提報第八屆第五次董事會報告，預計於 2021 年再次執行第三方董事績效評估。

董事績效第三方評估作業程序

KPMG 向遠傳電信蒐集予董事績效評估相關資料，並進行檢視及分析

KPMG 寄發兩份問卷（包含「董事會效能考核自評問卷」及「董事成員效能考核自評問卷」）與全體董事會成員

KPMG 訪談相關董事會成員及與董事會運作有關人員

KPMG 依蒐集資訊分析及訪談結果交付評估報告給遠傳電信

[董事會績效評估辦法及自評問卷](#)



[2019 年董事會績效評估成果](#)



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。2019 年國內外董事進修情形如下表所述；此外，公司每半年亦提供公司治理相關法令規定，供全體董事知悉。

主辦單位	課程名稱	進修時數	參與人次
社團法人中華公司治理協會	中美貿易戰對台資企業的影響及因應之道	3	1
社團法人中華公司治理協會	公司治理之內部人義務、資訊揭露以及內線交易	3	1
社團法人中華公司治理協會	企業經營及輿論新聞危機管理策略	3	1
社團法人中華公司治理協會	財報不實的董監責任	3	1
社團法人中華公司治理協會	集團公司治理的重要議題	21	7
社團法人中華公司治理協會	雲端運算的風險及效益	21	7
社團法人中華公司治理協會	證券交易法下公司與董監事之義務與責任	3	1
財團法人台灣金融研訓院	董監事會運作實務與公司治理研習班	18	4

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，2019 年共召開 4 次會議，會後製作成審計委員會議事錄，將重要討論及決議情形通知各董事、總經理和公司最高階主管，對於執行情形、成效及建議皆已充分溝通。

審計委員會溝通政策

	每季 1 次	每年 1 次
參與人	內部稽核主管、獨立董事	會計師、獨立董事
職責說明	遠傳內部稽核處隸屬於董事會，依年度計畫執行稽核作業。會議中就本公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告；若遇重大異常事項時得隨時召集會議。此外，稽核主管亦每月提報稽核業務月報予獨立董事。	會計師就本公司財務狀況、海內外子公司財務及整體運作情形及內控查核情形向獨立董事報告，並針對有無重大調整分錄或法令修訂有無影響帳列情形充分溝通；若遇重大異常事項時得隨時召集會議。獨立董事得委任專業會計師審核本公司財務報表，並出具查核意見書報告獨立董事參酌。

風險管理委員會

遠傳於 2018 年調整「風險管理委員會」組織為董事會層級，職權事項包括：1、審查風險管理政策與架構、風險胃納或容忍度；2、審查重大風險議題之管理報告、3、適時向董事會報告風險管理情形。委員會每年至少召開二次，並得視需要隨時召開會議。風險管理委員會成員由董事會決議委任，其人數不少於三人，且半數以上需為獨立董事，目前成員為劉遵義、劉炯朗、潘天佑，三位皆為獨立董事，其所具備之風險管理專業能力詳見「董事會成員多元化核心能力表」。2019 年共召開 2 次會議。針對財務、策略暨營運、資訊安全、環境暨能源等風險，以更全面的角度及範疇，透過不同層級組織與職責的運作，落實企業風險管理。

薪資報酬委員會

「薪資報酬委員會」旨在協助董事會執行與評估公司整體薪酬與福利政策，以及董事及經理人⁹之報酬。遠傳薪資報酬委員會設有 3 名委員，其中 2 名為遠傳獨立董事，符合獨立性之情形已揭露於年報。2019 年共召開 3 次會議。除考量財務績效外，遠傳高階主管及全體員工之薪酬皆與客戶忠誠度連結，每年皆須提報董事會核可，2019 年亦將環境、社會與治理面 (ESG) 績效納入於高階主管薪酬評核，高階主管每年皆須視其業務性質設定 ESG 目標，佔總體考績至少 5%。針對董事和經理人之薪資報酬，薪資報酬委員會亦定期進行檢視評估，並提交董事會討論，以謀公司永續經營與風險控管之平衡。

董事酬金給付政策與辦法

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

	2017 年	2018 年	2019 年
給付董事酬金總額占稅後純益之比例	1.12%	1.18%	1.19%

經理人酬金給付政策與辦法

給付經理人之酬金可分為薪資、獎金及特支費，以及員工酬勞共三類。薪資係依據工作職掌、總體環境及市場水準等因素，訂定足以反映工作績效之報酬；獎金及特支費以車馬費為主，給予定額汽車補貼、提供租賃汽車或按實際里程數報支三者擇一辦理；員工酬勞依公司獎金辦法辦理，參考公司財務與非財務營運目標、個人年度業務績效指標與 ESG 績效指標，以及公司經營績效給付，由薪資報酬委員會及董事會決議辦理後報告股東會。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。

遠傳暨主要子公司給付 CEO 及經理人酬金，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，包含財務及相對財務指標之達成，且與變動薪酬連結。在財務指標方面包括營業收入、EBITDA、新經濟營收成長及稅後純益、ROE 等；在與同業相比較的相對財務指標方面，包括股東總回報率、股利支付率以及客戶淨推薦率、永續發展目標之達成等。本公司之薪資報酬委員會將視實際營運狀況及相關法令變動，定期檢討及評估高階經理人之酬金，並將所提建議提交董事會討論，且不以引導追求酬金而從事逾越公司風險之行為，有效進行風險管理，以實踐公司永續經營為目標。2019 年 CEO 薪酬與其他員工總體薪酬平均數之比例約為 16.4 : 1。

關於 CEO 及高階經理人績效獎金實際分派比率及數額，依據前述營運指標達成結果，於次年第一季由薪資報酬委員會與董事會決議，與公司經營績效成高度關聯性。為避免經理人以不當行為追求獲利造成公司風險，本公司訂有遞延獎金制度，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。

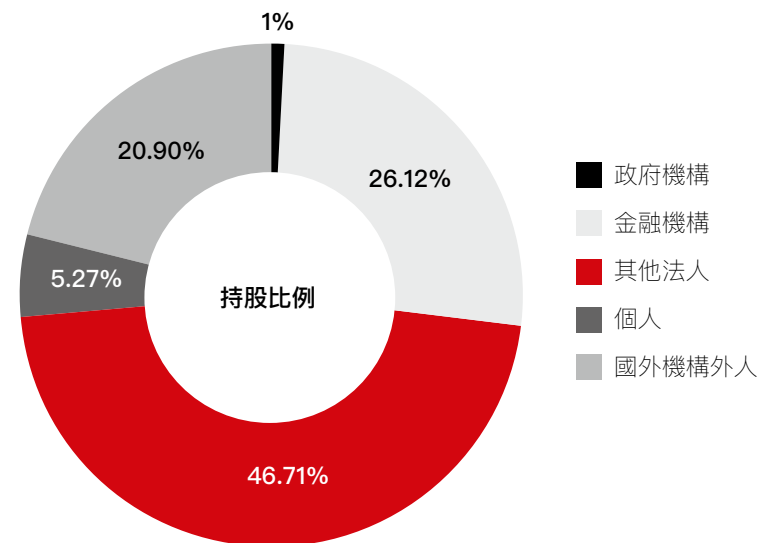
	2017 年	2018 年	2019 年
給付經理人酬金總額占稅後純益之比例	1.59%	1.61%	1.79%

公司股權資訊

截至 2019 年 12 月 31 日止，遠東新世紀股份有限公司及其關係企業直接或間接持有遠傳電信股份為 38.28%，因遠東新世紀公司及其子公司合計取得之董事席次已超過遠傳電信董事會總席次之半數，是以遠東新世紀對母公司之財務營運及人事方針具有控制能力，為遠傳電信之最終母公司。2020 年 4 月 21 日遠傳股東結構與前十大股東如下：

	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	15	55	182	39,607	712	40,571
持有股數	32,533,039	851,249,520	1,522,164,144	171,309,952	681,244,155	3,258,500,810

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

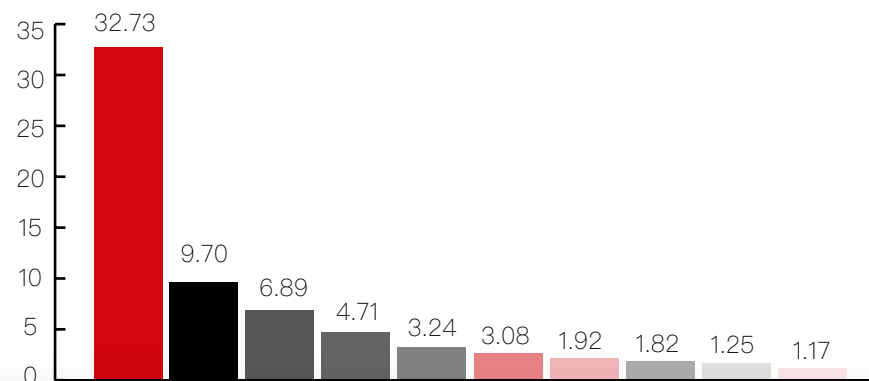


投資人關係專區



⁸ 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

2020年4月20日股權比例前十大之股東(單位：%)



稅務政策與管理

遠傳為因應稅務治理之國際趨勢，貫徹稅務法規遵循，並追求永續發展，秉持誠信經營理念，特於2019年重新修訂「遠傳電信股份有限公司稅務政策」，供本公司及所有子公司做為依循，主要規範包括，承諾善盡納稅義務、優化稅後經營成果、降低稅務風險、維護股東權益，以及支持政府推動促進企業創新、研究發展與再投資等永續發展政策，善盡企業社會責任。本公司為落實稅務管理，於公司內部建立稅務管理機制，並委任專業顧問檢視移轉訂價合理性與提供稅務法令變動資訊，以確保公司於環境與法令變動之中，維持稅務遵循的有效性。本公司營業收入100%來自於台灣，2018至2019年間所得稅支付資訊如下表，其有效稅率均略高於台灣法定稅率，主要是認列國內公司投資損失所致。

遠傳所得稅支付

單位：新台幣仟元

	2018年	2019年
營業收入	86,634,971	83,865,872
營業淨利	12,373,173	11,925,478
年度稅前淨利 (A)	11,869,430	11,011,519
所得稅費用 (B)	2,444,654	2,203,776
繳納所得稅金額	2,124,394	4,457,471
有效稅率 (C) =B / A	20.60%	20.01%
有效稅率與 GICS 提供之產業平均有效稅率差異說明	遠傳有效稅率低於 GICS 產業平均有效稅率 (約 23%)，係因遠傳營運地點在台灣，且台灣法定稅率 (20%) 亦低於 GICS 產業平均有效稅率所致。	
現金稅率	17.90%	40.48%
現金稅率與法定稅率之差異說明	雖 2018 年營所稅稅率由 17% 調增至 20%，但 2018 年係支付 2017 年之所得稅，該稅率為 17%，致使 2018 年現金稅率小於法定稅率。	因 2018 年適用 IFRS 15「客戶合約之收入」國際會計準則，依相關規定追溯調整保留盈餘影響數，並於 2019 年繳納所得稅所致。

稅務政策



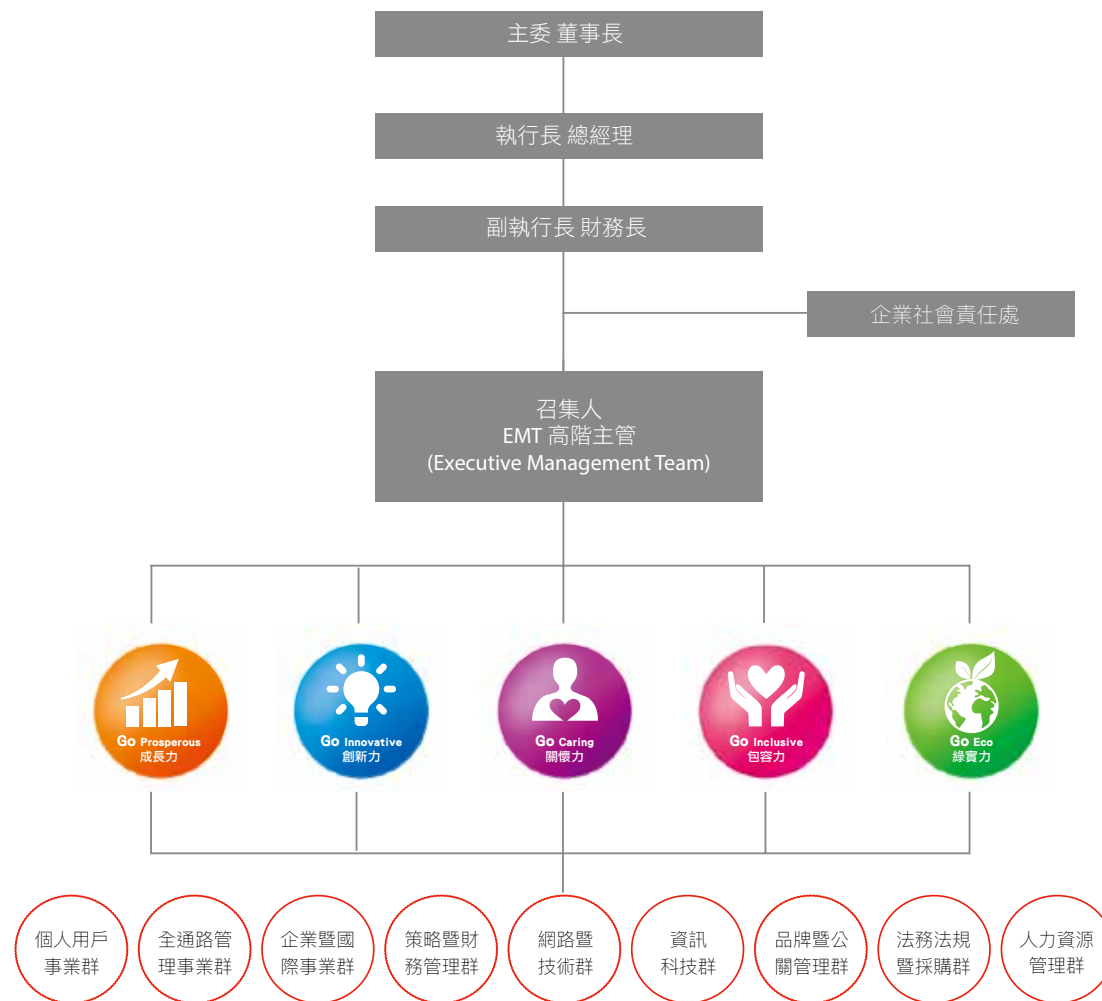
4.2 永續治理推動

遠傳根據台灣證券交易所及櫃檯買賣中心訂定之「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定「遠傳電信企業社會責任政策」，作為遠傳企業社會責任政策最高指導原則；於 2011 年成立「遠傳企業社會責任委員會」（以下稱 CSR 委員會），為遠傳永續治理及策略規劃的最高指導單位，由董事長擔任主任委員、總經理擔任執行長、財務長擔任副執行長，並由高階主管團隊（Executive Management Team, EMT）擔任跨事業群工作小組召集人，統領轄下各事業群之委員代表。CSR 委員會不定期邀請外部專家團隊提供諮詢建議，另設企業社會責任處為專責單位，確保內部 CSR 相關行動與措施之落實。

CSR 委員會每季定期召開會議，並且每年不定期將相關決策及績效回報董事會，由總經理擔任主持人、高階主管團隊擔任各工作小組召集人，報告當年度行動計畫執行成果，並針對重大性議題進行追蹤與提案討論。2019 年 CSR 委員會共舉行 4 次會議。為持續以國際標準精進遠傳永續治理表現，遠傳積極參與國際知名永續機構評比如道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Indices, DJSI）、CDP（Carbon Disclosure Project, CDP）問卷。2019 年 KPI 及相關實績請詳見「第二章 永續發展策略與績效」章節說明。

遠傳持續以 5 GO（成長力、創新力、關懷力、包容力及綠實力）五大發展面向為主軸，各事業群共同訂定短中長期永續發展行動方案與目標，遠傳於 2019 年將協理級以上的績效設定導入永續相關 KPI，並訂定在 2025 年將所有員工的績效與永續相關 KPI 連結之目標，期望將企業社會責任精神與遠傳日常營運文化結合，深入每一個遠傳人的思維。

企業社會責任委員會架構



4.3 企業誠信經營

遠傳透過「[誠信經營守則](#)」及「[道德行為準則](#)」落實企業誠信經營。為確保公司治理透明度，遠傳於官方網站、年報、公開說明書及公開資訊觀測站揭露相關資訊，並經由新進人員訓練與內部網站向所有員工進行宣導與佈達，「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」，要求利害關係人遵守並尊重遠傳的道德及誠信標準；遠傳相關捐助行為，皆需依據「遠傳電信股份有限公司董事會議事規則」規定須經過董事會同意。

法規遵循

遠傳恪遵主管機關公司治理與誠信經營、環境保護及勞工人權等相關法令，落實組織內之法規教育。2019 年遠傳於每季董事會寄發議事錄時，對董事會成員進行 4 次法規宣導；並以內部網站最新消息對員工進行法規佈達。遠傳與全虹於 2019 年未有違反反賄賂、反競爭政策之情事，亦未有誠信相關違規案件產生。

因應 2019 年通過實施之「電信管理法」相關子法草案之訂定與政府於 2020 年完成之 5G 釋照作業，以及遠傳有關智慧城市、物聯網、電子身分識別、OTT 音樂 / 影音、行動支付、電子商務等屬「大人物（大數據、人工智慧、物聯網）」等新興服務之推動，我們持續與相關主管機關溝通，促使管制及釋照能朝向維護產業發展、促進公平競爭及增加業務彈性之方向鬆綁及規劃，藉由除弊興利、降低營運成本、維護市場公平競爭與提供消費者更優質服務等目標之達成，朝向有利產業匯流及 5G 超高速寬頻環境之趨勢發展。而針對政府 DIGI+ 重要政策及相關目標，如：高速寬頻服務 KPI、完成數位匯流法規修訂，及完成法規沙盒機制建構，遠傳將持續優化網路建設與覆蓋率以提高消費者對公司服務之肯定。

誠信經營守則

「誠信經營守則」規範董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力，適用於子公司、直接或間接捐助基金累計超過 50% 之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等組織；恪守誠信經營守則各項規範，禁止任何不誠信行為；2019 年無政治獻金相關支出。

遠傳持續對反貪腐、誠信經營及相關議題進行宣導，除新進同仁須接受相關訓練外，亦在日常工作中以內部網站向全體員工佈達與安排相關訓練課程，全虹亦制訂「員工行為規範管理辦法」，透過相關核心職能課程以及法務案例強力宣導，輔以日常內控機制予以監控管理，2019 年遠傳與全虹無任何違反誠信經營守則事件。

道德行為準則

為導引本公司董事、經理人、受僱人及受任人之行為符合道德標準，遠傳設有「遠傳電信股份有限公司道德行為準則」，明訂公司董事、經理人、受僱人、受任人之道德行為規範。道德行為準則規範面向包含防止利益衝突、不得圖私己利、公司及客戶資料保密、公平交易等，另訂有「從業道德規範」、「員工接受餽贈或招待準則」、「員工申告書」等，規範員工受雇期間之相關權利義務。

申訴管道

遠傳建立檢舉違反誠信經營與道德行為準則之信箱供公司內外部人員反應意見或檢舉違規事宜。遠傳電信員工可在內部網站中依據「[違反誠信經營舉報管理辦法](#)」反應意見或檢舉違規事宜，受理單位於接獲反應後將會立即進行瞭解，並視需要展開調查；全虹於內亦設有「我有話要說信箱」，供員工反應意見或檢舉違規事宜。2019 年無違反誠信經營守則之申訴案件。

- 稽核處信箱：ia@fareastone.com.tw
- 吹哨者內部舉報信箱：whistle_blower@fareastone.com.tw
- 採購供應商管理組客訴信箱：http://www.ecome.com.tw/A00BG/ABG_Index.aspx → 請點選「聯絡我們」
- 全虹員工可透過「我有話要說信箱」，反應意見或檢舉違規事宜

4.4 營運風險管理

遠傳風險管理委員會為董事會屬級之功能性委員會，由董事會委任獨立董事組成，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。在管理制度上，遠傳參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」之架構，依循 P-D-C-A 模式制定「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與依循，以快速因應經營環境變化，確保有效的風險管理。

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

2019 年風險管理委員會共召開 2 次會議，企業安全委員會共召開 4 次會議，主要討論重點包含全球主要風險威脅與趨勢分析，相關法規檢視，如資安法及個資法，高風險議題鑑別，因應對策與強化方案等。各單位並規劃執行、完成多項專案計劃，包含人員之風險管理與安全意識宣導、網路攻擊防護強化、實體安全管理強化、資訊安全測試、營運持續計劃演練等，持續提昇整體營運安全。

財務風險管理

由策略及財務管理群負責，適時觀察國內外金融市場情勢變化，評估利率、匯率與通貨膨脹的變動風險對公司損益和投資規劃之影響，並制定相關管理程序，針對利率或匯率曝險部位採取適當管理與避險措施。有關利率與匯率變動對本公司損益造成影響之敏感性分析，可參考遠傳年度財務報告書之說明。

策略暨營運風險管理

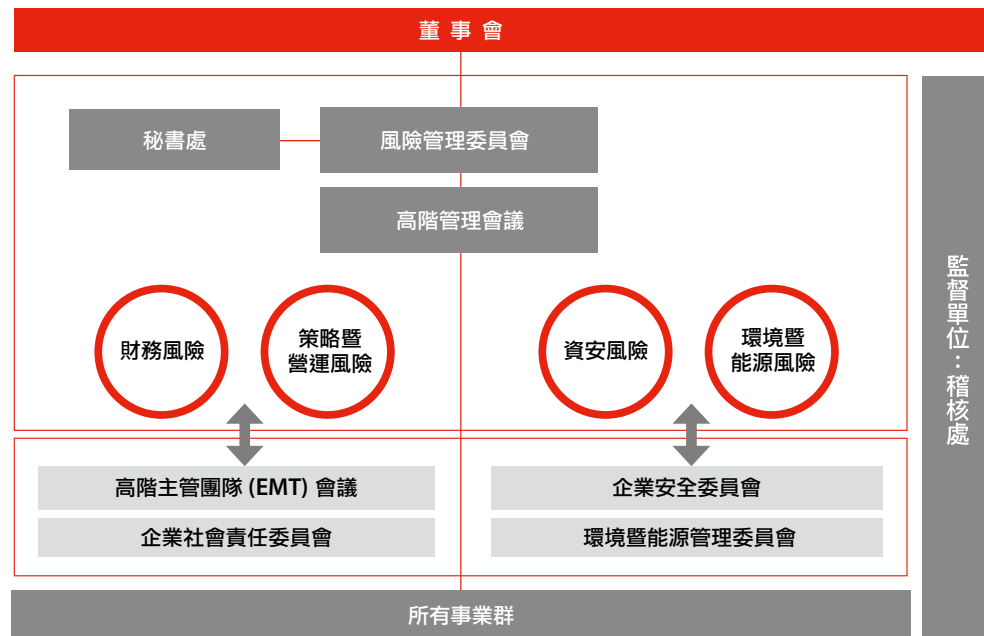
遠傳整體策略方向由高階管理團隊於每年策略發展會議制定，各事業群隨即展開個別策略方向與設定營運目標。針對公司整體策略之管理，由相關負責單位於每季召開之策略會議進行報告，檢視其執行成效，並考量內外部環境變動、產業動態、相關風險狀況進行調整；各事業群則透過每月營運管理會議，檢視其策略推動績效以及目標達成狀況，並依據法規動態、競爭環境、內外部利害關係人意見等，訂定因應方案。

資安風險管理

由「企業安全委員會」及「安全維運委員會」考量法規要求、個資保護、風險管理以及危機管理等構面，制定安全政策及架構，內容包含營運資訊安全、技術安全、實體安全以及人員安全之管理，並於內部網站成立資訊安全專區進行宣導。遠傳每年進行資安風險評鑑，辨識網路攻擊、系統障礙等高風險議題，以結合年度作業計劃，採行避免、降低、轉移等應對處理方式，降低相關風險。關於 2019 年遠傳資安宣導執行成果，請參考「5.3.3 客戶隱私保護」章節。

環境暨能源風險管理

由跨部門「環境暨能源管理委員會」負責鑑別相關風險與管理，每季召開會議，使跨部門之間相互合作，並確保 ISO14001、ISO50001 等環境與能源管理系統持續有效。2019 年遠傳依據氣候變遷相關財務揭露指引文件（TCFD 指引）框架，盤點關鍵環境及能源風險及遠傳管理現況，相關內容詳見「6.1.2 氣候策略」章節。



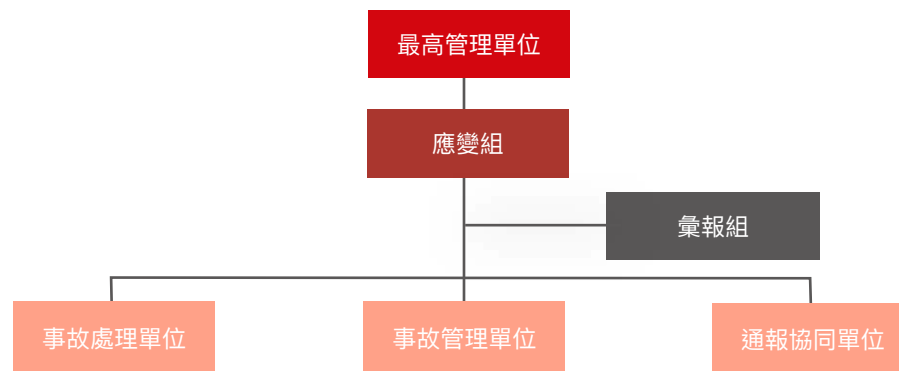
監督單位：稽核處

遠傳緊急應變管理

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

營運持續應變管理組織於 2019 年共召開 8 場會議，處理包括地震、風災及門市、客服、技術、營運支援等跨單位重大事故，透過公司前線與後端各單位即時溝通與回應，將事故對客戶及營運之影響降至最低。此外，鑑於 2019 年 12 月發生之「嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19 新冠肺炎)」疫情，為保護職場工作者安全健康與關鍵基礎設施之持續運行，遠傳電信於 2020 年 1 月啟動應變計劃，依疫情情境、風險與衝擊評估、因應對策、應變組織或緊急聯繫網、確認持續營運計畫之可行性等五大架構，擬定持續營運計畫，以提升事業單位防護與反應能力。

營運持續應變管理架構



4.5 外部參與

遠傳持續關注國內外產業最新動態，並積極參加電信業及企業社會責任相關公協會組織，確保公司治理能有效回應國內外重要倡議及行動，以及同業最新發展動態，提升企業競爭力並協助促進產業整體發展。遠傳 2019 年參與產業公協會組織所投入之費用共計 8,543,192 元。遠傳 2019 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。

	2017 年	2018 年	2019 年
參與電信業公協會組織之投入金額 (新台幣仟元)	9,709	8,592	8,543
於總營收占比	0.01%	0.01%	0.01%

公協會名稱	協會性質	年度投入金額 (新台幣仟元)
台灣電信產業發展協會	電信與通訊產業	4,000
GSM (Groupe Speciale Mobile Association)	電信與通訊產業	1,878
財團法人台灣網路資訊中心	電信與通訊產業	882
台灣通訊學會	電信與通訊產業	112
台灣網際網路協會	電信與通訊產業	80
台灣雲端物聯網產業協會	新型態之科技發展	100

公協會類別	類別說明	年度投入金額
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	7,135
新型態之科技發展	協會性質為探索新型商業模式，可為遠傳作為未來業務研究發展目的	330
其他	不屬於上述兩大類別者 (例如：永續發展、公司治理、運輸等相關組織)	1,078

公協會名稱	協會性質	年度投入金額 (新台幣仟元)
亞洲物聯網聯盟	新型態之科技發展	60
社團法人中華智慧運輸協會	新型態之科技發展	50
台灣企業永續研訓中心	其他 (永續倡議)	280
中華民國運輸學會	其他 (運輸)	100
社團法人中華民國企業永續發展協會	其他 (永續倡議)	90

註：以上僅列舉具重大性之組織



第五章

利害關係人 管理

5.1 關鍵利害關係人

5.2 員工管理

5.3 客戶關係管理

5.4 供應商管理

5.1 關鍵利害關係人

遠傳高度重視與不同利害關係人的溝通與合作，為確實掌握內、外部利害關係人的管理熱點，我們依據 AA1000SES 利害關係人議合原則 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 鑑別出 9 大類與營運相關的關鍵利害關係人，並盤點內部溝通管道，確保我們於日常營運中確實回應利害關係人的不同訴求與期待。此外，我們亦於官方網站建立 [利害關係人 CSR 問卷調查](#) 及專門溝通管道，以取得更多意見回饋。

利害關係人	重點溝通策略與因應	關心議題
 消費者	透明溝通，聆聽每一位客戶的需求，提供有溫度的服務，創造客戶親密感	<ul style="list-style-type: none"> • 通訊品質與基礎建設 • 資訊安全及客戶隱私保護 • 品牌形象管理 <ul style="list-style-type: none"> • 優質客戶體驗 • 電磁波議題溝通與研究 • 資費透明化溝通
 企業客戶	維繫夥伴關係，根據企業特殊管理需求提供客製化解決方案	<ul style="list-style-type: none"> • 社會創新與應用 • 環境創新與應用 • 氣候策略 <ul style="list-style-type: none"> • 優質客戶體驗 • 資訊安全及客戶隱私保護
 投資人 / 股東	透明揭露遠傳發展策略及重大營運變化，維繫投資人信心	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 創新策略管理 • 社會創新 • 氣候策略 <ul style="list-style-type: none"> • 環境創新 • 公司治理與誠信 • 能源管理
 主管機關	主動因應政策趨勢，並積極參與政策制定過程	<ul style="list-style-type: none"> • 通訊品質與基礎建設 • 資訊安全及客戶隱私保護 • 風險管理與急難應變 • 政府政策與法規變動因應 <ul style="list-style-type: none"> • 數位包容 • 能源管理 • 公司治理與誠信 • 氣候策略
 員工	提升員工向心力及認同感，培養創新的企業文化，同時貫徹雙向溝通	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 人權與職場多元性 <ul style="list-style-type: none"> • 人才發展與管理 • 公司治理與誠信
 供應商 / 承攬商 / 開發商	與供應商 / 承攬商維繫穩定的夥伴關係，並進行供應鏈衝擊管理；與開發商針對產品或服務共同開發創新	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 公司治理與誠信 • 創新策略管理 <ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈管理 • 人權與職場多元性
 社會公益團體 / NGO	維繫夥伴關係，共同推展社會公益計畫，創造遠傳的社會價值	<ul style="list-style-type: none"> • 社區關懷及公益投入 • 氣候策略 <ul style="list-style-type: none"> • 數位包容
 媒體	針對重大事件或議題積極表達公司立場，透明溝通，同時建立正面企業形象	<ul style="list-style-type: none"> • 經營績效 • 公司治理與誠信 <ul style="list-style-type: none"> • 創新策略管理 • 電磁波議題溝通與研究
 同業	維持競合關係，針對重大產業議題共同協商討論	<ul style="list-style-type: none"> • 政府政策與法規變動因應 <ul style="list-style-type: none"> • 經營績效

2019 年利害關係人溝通績效

利害關係人	回應與溝通管道	2019 年溝通績效
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練 年度績效考核 每季主管雙向溝通會議 不定期員工滿意度調查 員工申訴信箱 	<ul style="list-style-type: none"> 透過遠傳快報，將年度員工產品優惠、員工福利政策及志工成果公告全體員工 透過遠傳內網，將作業流程文件、頁面改版資訊、員工產品優惠公告全體員工 員工教育訓練共辦理 2,612 班次，人均訓練時數達 74.9 小時 接受年度績效考核的員工比例達 100% 遠傳電信接獲同仁反應建議共 30 件、申訴信箱個案共 8 件 全虹接獲同仁申訴個案共 1 件 詳細溝通績效詳見本報告書「5.2 員工管理」章節
 消費者 / 一般客戶	<ul style="list-style-type: none"> 門市面對面溝通 客戶六大申訴管道（公文、協調會、客服專線、FETnet 網站、行動客服 APP、客服即時通） 	<ul style="list-style-type: none"> 委外客戶滿意度調查 69% 的受訪者回答滿意，客戶忠誠度指標 A 門市服務整體滿意度平均達 9.66 分（10 分制）、門市維修整體滿意度達 9.3 分 電話客服中心整體滿意度達 9.12 分（10 分制） 截至 2019 年底 LINE 帳號有效好友數達 768 萬人、Facebook 粉絲數達 56 萬人 詳細溝通績效詳見本報告書「5.3 客戶管理」章節
 企業客戶	<ul style="list-style-type: none"> 業務拜訪 電話客服中心 	<ul style="list-style-type: none"> 電話客服中心一次解決率 1-7 月 91%，8-12 月為 9.08 分 詳細溝通績效詳見本報告書第「5.3 客戶管理」章節
 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> 國家通訊傳播委員會（NCC）業務會議與行政訪查 不定期公平會案件調查 不定期公文 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年參與 NCC 業務會議 160 次、啟動行政訪查 15 件，NCC 認定有 2 件業務違規情形，詳情請見「5.2.4 人權、多元化與溝通」。 公平會啟動調查案件共 2 件，皆已結案無違反公平法 不定期公文 298 件
 供應商 / 承攬商 / 開發商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商企業社會責任自主聲明書 供應商企業社會責任準則 誠信經營守則 採購滿意度調查 開發商大會 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 「供應商企業社會責任自主聲明書」關鍵一階供應商簽署率達 98%、新供應商達 100% 以供應商管理作為、供應商 CSR 風險評鑑、辦公室節能環保及供應商行為準則四大方向進行訓練，共有 242 家供應商完成 針對選商政策及流程有 87.7% 以上給予滿意的肯定，針對採購選商的公平性有 81.6% 以上給予滿意的肯定 2019 年舉辦供應商大會，累計超過 242 家供應商參加 詳細溝通績效詳見本報告書第「5.4 供應商管理」章節
 股東 / 投資人	<ul style="list-style-type: none"> 年度股東會 投資人相關會議 網站設投資人專區 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 1 次股東常會 舉辦 4 次全球法人電話說明會，投資人直接與高階管理者溝通 由專責單位參加國內外面對面法人會議，與投資人溝通 於官網按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據

利害關係人

回應與溝通管道

2019 年溝通績效



同業

- 不定期至台灣電信產業發展協會溝通
- 競業 / 市場調查



媒體

- 不定期發布新聞稿 / 舉辦記者會
- 專責單位溝通



社會公益團體 /
NGO

- 說明會 / 研討會 / 座談會
- 贊助與合作計畫

- 共計參加 103 次會議，包含會務推展會議 58 次，另有基地台小組會議 39 次及協商會議 6 次
- 詳細溝通績效詳見本報告書「6.1.4 降低服務流程環境衝擊」章節
- 共計舉辦 16 場媒體活動、發布 220 則新聞稿
- 詳細新聞稿內容請參閱遠傳官網：最新消息專區
- 公益活動總投入經費 \$7,363 仟元、募得善款 \$4,476 仟元
- 共計 3,311 名志工參與社會公益活動，146 萬人受惠
- 詳細溝通績效詳見本報告書「6.2 創造社會貢獻」章節



投入「翻轉教育 讓愛遠傳」偏鄉 CSR 活動，以『數位教育營』的方式教導學童數位科技應用。



由 EMT 主管號召舉辦滑冰同樂會，希望與員工靠得更近。

5.2 員工管理

章節概要

遠傳以成為「員工首選企業」為目標，透過不斷完善人才發展體系、福利政策及人權和職業安全相關政策規範，致力於提供平等、包容、多元、和諧的工作環境，希冀凝聚員工成就感及對遠傳的認同感，同時吸引外部人才加入遠傳。

重大主題

- 政府政策與法規變動因應
- 人才發展與管理
- 人權與職場多元性

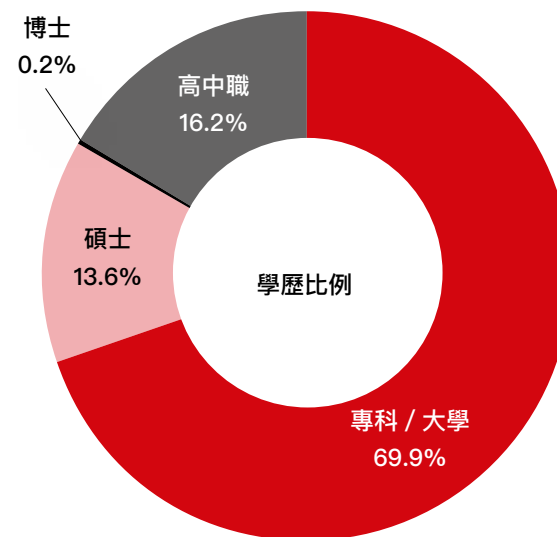
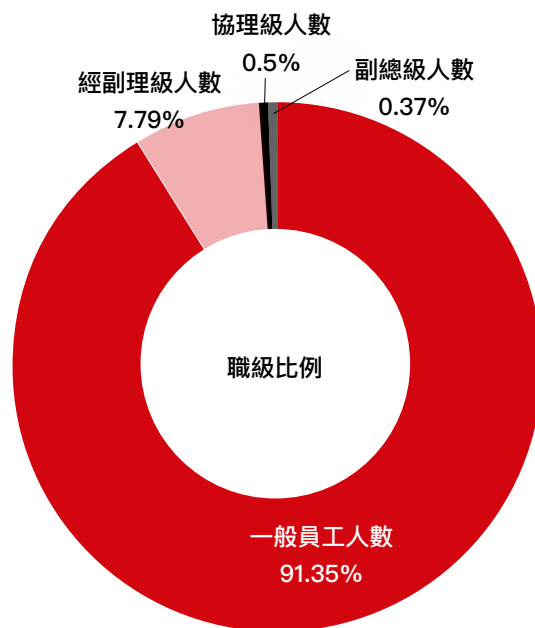
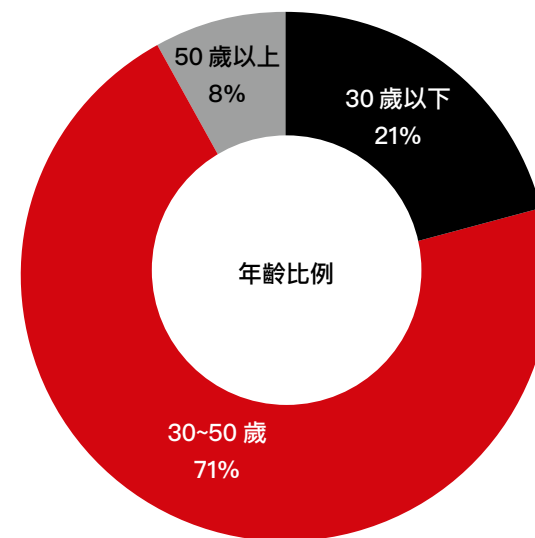
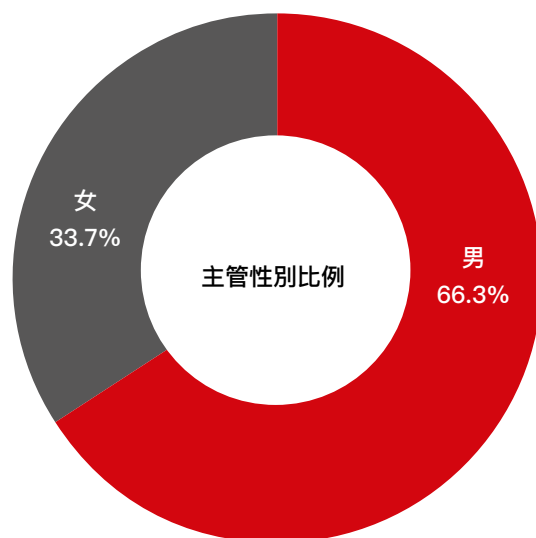
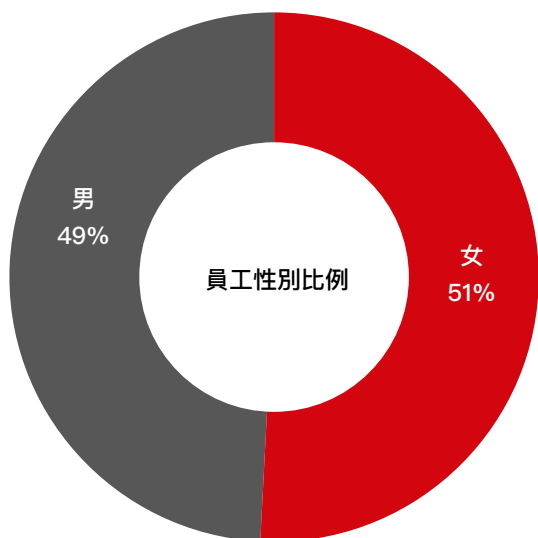
亮點事件

- 舉辦「70 有愛，遠東 Happy Go 遠傳內部同仁活動獎勵」，活動共計 1,295 人符合日走七千步健康假資格
- 與微軟與亞馬遜舉辦兩屆「遠傳 AI 黑客松競賽」，兩屆大賽共計 42 支參賽隊伍 200 位同仁參加
- 全虹 2019 年通過評核獲勞動力發展署「人才發展品質管理系統 (TTQS)」銅牌認證
- 獲得教育部體育署「運動企業認證」



5.2.1 人力資源總覽

遠傳員工結構女性員工占比略高於男性，分別為 51% 與 49%；其中，女性主管（經副理級以上）於管理階層中占比為 33.7%。遠傳 99% 以上員工皆為以永久合約聘僱之本國員工。為因應 5G 新世代，遠傳持續招募新科技人才，並進行適當性的人員結構調整計劃，2019 年員工總數為 6,240 位。2019 年度雇用狀況統整如下：



2019 員工總數依合約別區分⁹

單位：人

永久合約			合約類型 %	臨時合約			合約類型 %
男	女	合計		男	女	合計	
2,991	3,192	6,183	99.09%	39	18	57	0.91%

一般員工及管理階層年齡統計 (遠傳電信)

單位：人

	年齡層	男性	占比	女性	占比	合計
一般員工人數	30歲以下	564		648		1212
	30~50歲	1753	47.4%	2068	52.6%	3821
	50歲以上	220		96		316
經副理級人數	30歲以下	0		0		0
	30~50歲	186	69.3%	108	30.7%	294
	50歲以上	121		28		149
協理級人數	30歲以下	0		0		0
	30~50歲	8	61.5%	8	38.5%	16
	50歲以上	8		2		10
副總級人數	30歲以下	0		0		0
	30~50歲	2	56.5%	2	43.5%	4
	50歲以上	11		8		19

一般員工及管理階層年齡統計 (全虹)

單位：人

	年齡層	男性	占比	女性	占比	合計
一般員工人數	30歲以下	31		55		86
	30~50歲	96	38%	154	62%	250
	50歲以上	8		7		15
經副理級人數	30歲以下	0		0		0
	30~50歲	15	44%	18	56%	33
	50歲以上	4		6		10
協理級人數	30歲以下	0		0		0
	30~50歲	2	60%	1	40%	3
	50歲以上	1		1		2
副總級人數	30歲以下	0		0		0
	30~50歲	0	0	0	0	0
	50歲以上	0		0		0

2019 員工總數依國籍區分

單位：人

本國員工	占比	外籍員工	占比	合計
6,233	99.89%	7	0.11%	6,240

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	39.24	36.99	38.09	9.39	8.96	9.17
全虹	38	37	37	5	7	6

員工總數依學歷區分

單位：人

	男性	女性	合計
高中職	348	664	1012
專科/大學	2124	2240	4364
碩士	548	303	851
博士	10	3	13

⁹ 此處永久合約同不定期合約，臨時合約同定期契約。依據勞動基準法第九條，定期契約係指臨時性、短期性、季節性及特定性工作；有繼續性工作為不定期契約。遠傳企業僅於台灣地區營運。

5.2.2 人才招募與留任

5G 時代來臨，為因應電信產業變革趨勢，遠傳積極招募具備電信、數位媒體、資安、雲端、人工智慧、物聯網等跨界、跨域、跨業整合服務技術人才，以持續累積創新領域人力資源。同時，為吸引更多有潛力有意願投入資通訊科技產業的人才，遠傳自 2016 年始深耕校園，與多間學校相關系所發展多元的合作模式，致力整合校園資源，培育各領域之專業人才。除運用集團資源，推動與元智大學及亞東技術學院產學合作專案外，也持續強化與台灣大學、政治大學、台灣科技大學與中山大學等多所學校合作，於 2019 年共提供了 42 個職缺，提供在校學生實習或產學合作專案的機會。2019 年 30 歲以下員工新進率較去年上升，主要為遠傳吸引年輕與創新人才加入之成果。

2019 年度新進人員統計 – 遠傳電信

單位：人

	男性	女性	合計	新進率 ¹⁰
30 歲以下	226	199	425	7.28%
30~50 歲	185	142	327	5.60%
50 歲以上	11	5	16	0.27%
總計	422	346	768	13.15%

2019 年度離職人員統計 – 遠傳電信

單位：人

	男性	女性	合計	流動率 ¹²
30 歲以下	222	254	476	8.15%
30~50 歲	345	388	733	12.55%
50 歲以上	77	38	115	1.97%
總計	644	680	1324	22.67%

員工薪資與福利

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

	遠傳	全虹
基層職級薪資高於法定最低薪資比 ¹⁴	17%	13%

非主管職¹⁵ 員工薪資 – 遠傳電信

項目	單位	2018	2019	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數 ¹⁶	人數	5618	5260	-6.4%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	4865492	4706830	-3.3%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	866	895	3.3%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	- ¹⁷	762	-

2019 年度新進人員統計 – 全虹

單位：人

	男性	女性	合計	新進率 ¹¹
30 歲以下	16	30	46	11.53%
30~50 歲	20	28	48	12.03%
50 歲以上	0	0	0	0%
總計	36	58	94	23.56%

2019 年度離職人員統計 – 全虹

單位：人

	男性	女性	合計	流動率 ¹³
30 歲以下	14	26	40	10.03%
30~50 歲	26	46	72	18.80%
50 歲以上	3	0	3	0.75%
總計	43	72	115	28.82%

非主管職¹⁵ 員工薪資 – 全虹

項目	單位	2018	2019	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數	人數	337	333	-1.2%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	178,848	193,652	8.3%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	531	582	9.6%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	518	550	6.2%

¹⁰ 新進率 = 2019 年度新進人員總數 / 2019 年度員工總數 ¹³ 流動率 = 2019 年度離職人員總數 / 2019 年度員工總數

¹¹ 新進率 = 2019 年度新進人員總數 / 2019 年度員工總數 ¹⁴ 台灣 2019 年 1 月 1 日實施之基本薪資 新台幣 \$23,100 元

¹² 流動率 = 2019 年度離職人員總數 / 2019 年度員工總數 ¹⁵ 主管指負責帶人之職務

員工類型平均薪資比 - 遠傳電信

基本薪資加薪酬	男：女
技術	1：0.96
業務 / 客服 / 直營門市	1：0.92
行銷與產品	1：0.94
非主管階層員工 (不含門市 / 客服的一般員工)	1：0.87

員工類型平均薪資比 - 全虹

基本薪資加薪酬	男：女
門市 (業務)	1：0.99
維修 (技術)	1：0.90
後勤	1：0.94
物流	1：0.76
總計	1：0.89

在福利政策方面，除享基本法定福利外，遠傳更對於所有員工提供優於法令規範的在職員工健檢項目與癌症預防篩檢，2019 年健檢參與率達 100%。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，並成立職工福利委員會，鼓勵社團活動及國內外員工旅遊。響應遠東集團 70 週年活動，遠傳 2019 年舉辦「70 有愛，遠東 Happy Go 遠傳內部同仁活動獎勵」，同仁在活動期間，每日累積 7,000 步成績天數達 20 天以上，即給予符合資格同仁每人一天健康假，活動共計 1,295 人符合日走七千步健康假資格。

員工團體保險	給薪傷病假	退休金	員工餐廳
包含定期壽險、傷害保險、傷害醫療、住院醫療、癌症等保障項目。	除既定法令保障外，每年享有 5 天優於法定福利之全薪病假。	依據《勞動基準法》規範制定，訂有退休辦法，提供員工退休福利。	與國泰綜合醫院營養師合作，推出無肉疏食專案與健康套餐，建立正確飲食習慣。
手機補助	在家辦公	遠端辦公	彈性工時
每月通話費補助。	依員工工作業務需求，經主管許可後可申請在家工作。	依工作屬性不同，例如：業務人員、網路維運工程師，需長時間在外辦公，可隨時隨地辦公。	設有 3 個彈性上下班時段，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。
優於法規的產假 / 陪產假	育嬰假與分娩補助	員工托兒方案	辦公處所設有健康樂活設施
產假 (含產檢假) 及陪產假各為 6 天，皆優於法定天數 1 天，流產假期間薪資照付且不計入病假。	依法提供育嬰假；無論男女性員工，皆提供分娩補助 1,200 元。	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。	自動體外心臟電擊去顫器、Health 健康 + 血壓量測設備，部分辦公區域提供如按摩椅、健身腳踏車、迷你高爾夫等設施供同仁樂活紓壓。

¹⁶ 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

¹⁷ 該數字自 2019 年起開始統計，2018 年數據因未經過會計師查核，無法確認其正確性，故此處不提供

2019 年育嬰假統計

單位：人

育嬰假	男性	女性	總計
符合育嬰假申請資格人數 (A)	218	474	692
實際申請人數 (B)	10	119	129
申請率 (B/A)	4.59%	25.11%	18.64%
報告年度待復職人數 (C)	6	106	112
申請復職人數 (D)	4	76	80
復職率 (D/C)	66.67%	71.70%	71.43%
上一年度復職人數 (E)	6	57	63
上一年度復職滿一年人數 (F)	4	51	55
留任率 (F/E)	66.67%	89.47%	87.30%

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。此外，新制「勞工退休金條例」已於 2005 年 7 月 1 日實施，針對選擇新制之員工，遠傳也依員工每月薪資 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。

2019 年退休金統計

單位：新台幣仟元

	2019 年
退休金負債	497,721
退休金費用	55,492

5.2.3 員工訓練與發展

遠傳電信

遠傳電信視持續提升員工訓練品質與培育員工長期發展能力為企業重要使命，每年均重新檢視員工發展計劃的全面性與合宜性，確保其與公司策略及營運目標緊密連結。遠傳以自身核心價值與職能模型為基礎，建立融合 Education, Exposure, Experience 的 3E 遠傳人才發展模型，以文化、領導與人才三大主軸為方向，致力於提升主管與同仁之全面性思維與技能。除完備的人才及職涯發展訓練外，遠傳對於全體同仁的訓練規劃與安排，是依據組織內部的診斷、收集市場趨勢與聆聽內外部客戶的需求，將公司目前或未來所需要的元素埋入遠傳的發展旅程，並強調各階層課程內容串連，讓同仁透過課程實作解決實務問題並獲得實際成效。

遠傳持續透過進修補助鼓勵優秀員工申請國內外大學深造，兼顧公司專業能力培育需求及同仁職涯規劃。針對追求未來有不一樣職涯規畫的同仁，遠傳亦提供集團內工作媒合機會，並舉辦面試技巧與能力訓練課程，鼓勵有興趣的同仁報名，提升同仁繼續就業能力與生涯規劃輔導。遠傳電信 2019 年共計開設 2515 班次教育訓練課程，員工平均受訓時數達 74.9 小時，較前一年度成長 14%，投入總費用達 \$24,971,847 元。



遠傳人才發展策略

策略主軸	目標	2019 年重點專案
新文化	持續推展敏捷與創新之核心價值	<p>活力領導營 中基層主管代表遠傳第一線面對員工的重要人物，其所展現的行為舉止就是遠傳核心價值與行為展現的最佳典範，透過活力領導營，期望強化帶人主管關懷之核心價值及相對職能展現。</p> <p>混合式專案管理培訓 從線上 / 線下敏捷訓練課程開始、敏捷教練帶領、敏捷工具導入，乃至於敏捷工作環境建立等，架構一套訓戰合一的培訓體驗，從組織痛點出發（產品需求與系統開發缺乏有效整合），建立跨部門專案團隊，並落實於實際場域，將遠傳 3E 人才發展模型運用於敏捷文化推展之專案中建立適合遠傳的 Agile mechanism。</p>
新領導	持續提升中堅主管數位轉型之領導才能	<p>明燈經理人發展計畫 著眼數位轉型的挑戰，遠傳持續強化中堅主管管理能力，完成 22 位明燈經理人培訓專案，運用 3E 手法之創新學習旅程，協助主管更容易投入學習、並將學習運用於工作中。加速領導梯隊成為具備 Strategic(策略觀)、Transformational(引領變革)、Innovation(創新)與 Result-oriented(成果導向)之數位時代領導者。</p>
新人才	持續招募並培養 5G 與大人物技術發展所需之優秀人才	<p>菁英人才培育計畫 舉辦第四屆菁英人才培育計畫，首次攜手子公司擴大招募招募 29 位同仁，預見 5G 的發展與數位轉型的挑戰，期望吸引高潛力人才加入，藉由多元發展規劃，培養人才具跨領域、跨專長、跨視野的能力，為公司培育高潛力關鍵人才，同時亦強化遠傳電信的雇主品牌。</p> <p>AI 黑客松競賽 攜手 AI 領域長期合作夥伴，分別與微軟與亞馬遜舉辦兩屆「遠傳 AI 黑客松競賽」，廣召來自遠傳各部門的好手同台競技，開發 AI 創新解決方案，激盪創新火花，促成不同應用場景的 AI 解決方案百花齊放。迄今兩屆大賽共計 42 支參賽隊伍 200 位同仁參加，由相關領域教授、合作夥伴與遠傳專家共同選出優勝團隊共 6 隊。</p>



遠傳持續強化中堅主管管理能力，完成 22 位明燈經理人培訓專案。



與微軟與亞馬遜舉辦兩屆「遠傳 AI 黑客松競賽」

遠傳教育訓練體系 – 五大訓練項目

1 人才 / 職涯發展

新世代菁英計畫 Next Gen Program、Future eTrainee 培訓計畫。

2 核心職能訓練

創造思維與創新管理、工作流程改善、時間管理、貼近客戶以顧客為重；績效與領導管理能力、專案性質發展模式。

3 個人專業技術訓練

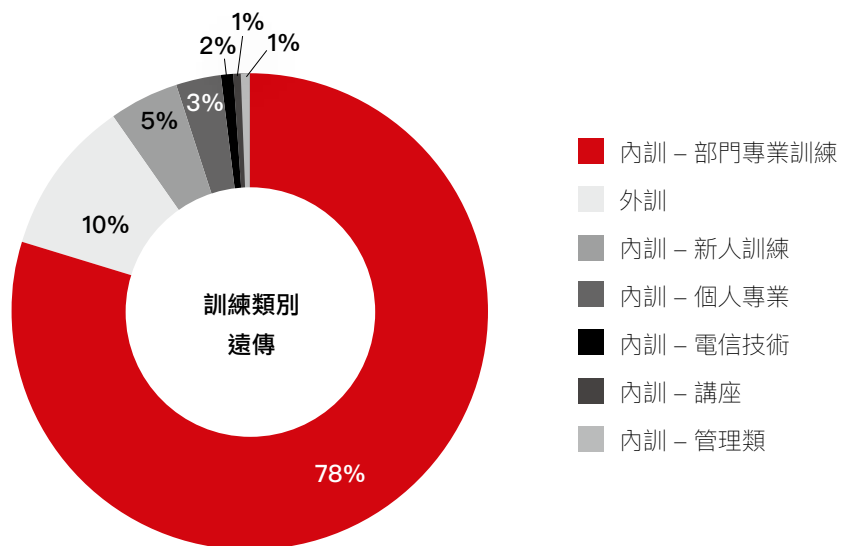
電信技術、產業市場趨勢、個人專業效能、部門專業及業務、外部專業及證照訓練。

4 自我發展訓練

人文趨勢講座、數位力進修補助、主管對談或研討會議。

5 新進人員 / 主管訓練

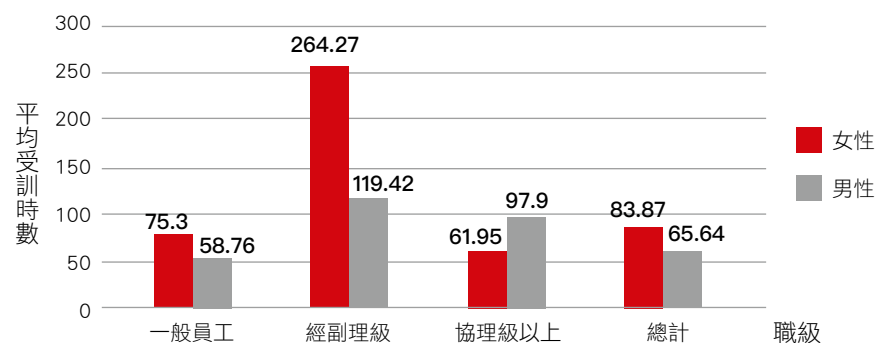
誠信道德、資訊安全、職場健康安全及勞動衛生教育；基礎管理與領導力。



2019 年員工訓練類別統計 遠傳電信

訓練類別	2019 年班次
內訓 - 新人訓練	127
內訓 - 講座	16
內訓 - 電信技術	54
內訓 - 管理類 (含管理、新任主管課程)	25
內訓 - 個人專業 (含個人效能、專案管理與法律類課程)	64
內訓 - 部門專業訓練 (含門市人員及其他類課程)	1971
外訓	258
總計	2515

2019 年員工受訓時數 – 遠傳



2019 年受訓員工人數、時數及性別分佈¹⁸ 遠傳電信

	女性		男性	
	人數	平均受訓時數	人數	平均受訓時數
一般員工	2812	75.30	2537	58.76
經副理級	136	264.27	307	119.42
協理級以上	20	61.95	29	97.90
總計	2968	83.87	2873	65.64

¹⁸ 以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工

全虹

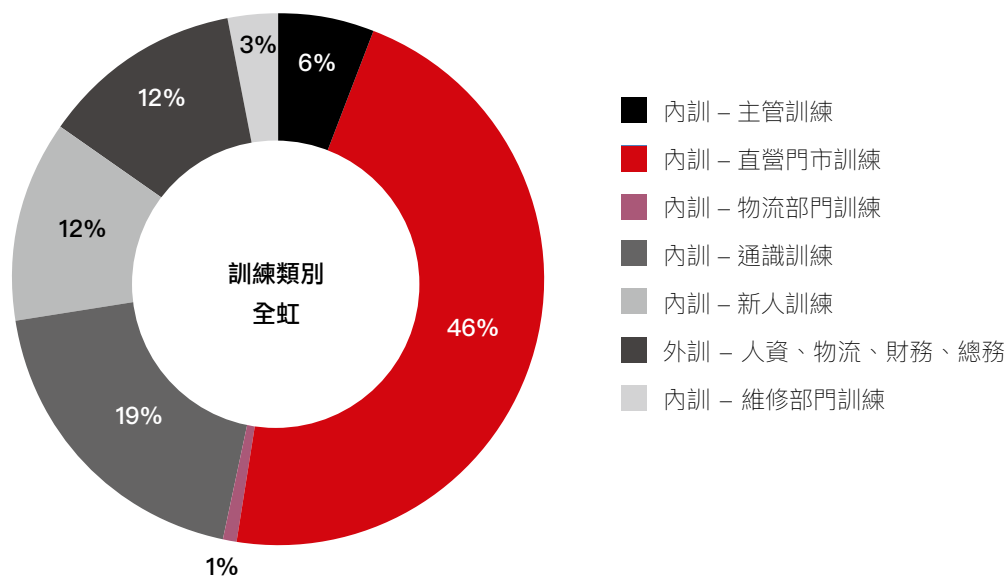
全虹 2019 年以「One Smart Team」為培訓主軸，並以數位人才升級與轉型為培訓目標，打造具「數位力」、「行銷力」、「合作力」之高智能團隊。亦於 2019 年通過評核，取得 TTQS 銅牌認證，透過 TTQS 人才發展品質管理系統，有效打造連結營運策略之訓練體系，以培養員工貫徹營運策略所需職能，其中包含強化物流服務應對、提升維修人員客訴處理能力與建立後勤人員內部顧客優質服務新思維。此外，亦透過「菁英店長發展暨培育計畫」，培養運用數位行銷工具的能力與顧問式銷售技巧，創造跨單位協作之綜效，以獲取營運利益最大化。

根據各事業群的年度營運策略計畫，全虹進行向各部門進行職能訪談與缺口分析，從中發現到主管們面對劇變環境，急需強化商業敏銳度，引領數位轉型與創新，以因應未來科技趨勢之變化，因此全虹訓練計畫將以建設關鍵人才梯隊方案為主軸，透過員工個人發展計畫 (Individual Development Plan) 方式，協助主管們培養所需之職能。

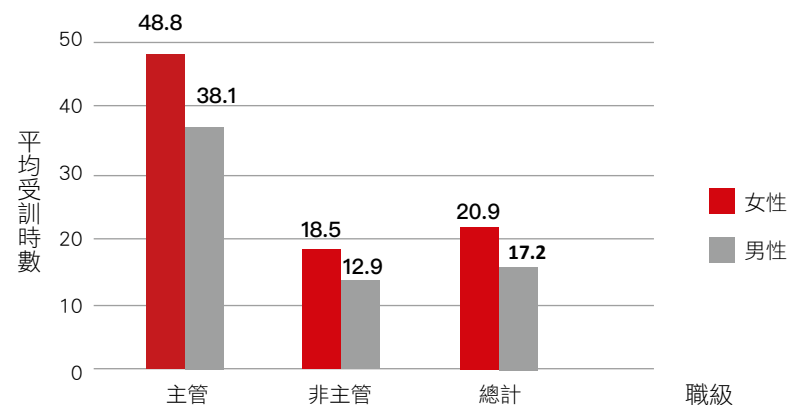
全虹計劃於 2020 年擬定以下培訓專案與人才發展計畫：

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

全虹的培訓體系包括管理類、通識類、專業類及軟性講座等課程，以及新進人員訓練課程，並因應特定團隊需求量身設計的團隊共識營。2019 年度內外訓共計舉辦 97 班次，總員工平均訓練時數達 19.4 小時，較前一年度成長 23%，訓練投入總費用達 \$1,577,661 元。



2019 年員工受訓時數 - 全虹



2019 年員工訓練類別統計 全虹

訓練類別	2019 年班次
內訓 - 主管訓練	6
內訓 - 直營門市訓練	45
內訓 - 物流部門訓練	1
內訓 - 通識訓練	18
內訓 - 新人訓練	12
內訓 - 人資、物流、財務、總務	12
內訓 - 維修部門訓練	3
總計	97

2019 年員工訓練投入金額 全虹

	2017	2018	2019
員工訓練總金額 (新台幣元)	466,580	831,929	1,577,661
員工訓練總時數 (小時)	6,073	5,940	7,756
總員工數 (人)	436	418	399
員工平均訓練金額 ¹⁹ (新台幣元)	1,070	1,990	3,954
員工平均受訓時數 ²⁰ (小時)	13.9	14.2	19.4

2019 年受訓員工人數、時數及性別分佈²¹ 全虹

	女性		男性	
	人數	平均受訓時數	人數	平均受訓時數
主管 ²²	19	48.8	27	38.1
非主管 ²³	223	18.5	130	12.9
總計 ²⁴	242	20.9	157	17.2

5.2.4 人權、多元化與溝通

遠傳人權政策

遠傳定有「[人權承諾與政策](#)」，致力維護員工基本人權，遵守相關勞動法規，支持並遵循國際人權公約，包括「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「聯合國企業與人權指導原則」、國際勞工組織「工作基本原則與權利宣言」等。此外，亦透過每三年定期進行「人權盡職調查」，檢視人權議題對公司政策與管理體系的落差情況，並公開揭露盡職調查結果及後續追蹤改善成效，據此提升及強化員工、合作夥伴、供應商和客戶等利害關係人之人權意識。遠傳的人權承諾適用於遠傳電信及所屬子公司。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。

多元包容職場

遠傳致力營造多元、包容且男女平等的工作環境，提供男性及女性員工平等任用及職涯發展機會。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，2019 年遠傳與全虹未有性騷擾事件發生。

¹⁹ 每位員工平均訓練金額 = 員工訓練總金額 / 總員工數

²⁰ 每位員工平均受訓時數 = 員工訓練總時數 / 總員工數

²¹ 以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工

²² 含主任或站長以上帶人主管，每位主管 (女 / 男) 平均受訓時數 (小時) = 主管 (女 / 男) 訓練總時數 / 主管 (女 / 男) 總員工數 (小時)

²³ 每位非主管 (女 / 男) 平均受訓時數 (小時) = 非主管 (女 / 男) 訓練總時數 / 主管 (女 / 男) 總員工數 (小時)

²⁴ 每位員工 (女 / 男) 平均受訓時數 (小時) = 員工 (女 / 男) 訓練總時數 / (女 / 男) 總員工數 (小時)

員工關懷與溝通

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

遠傳電信

溝通管道	2019 年溝通內容
神燈會議	每季召開 1 次會議。會議內容包括公司營利概況、未來拓展計畫及相關勞資關係議題之討論。2019 共召開 4 次神燈會議。遠傳全體員工皆受勞資集體協商之保障。
聯合職工福利委員會	每 2 個月開會一次，必要時得召開臨時會議。各項福利措施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。2019 年共召開 7 次會議。
主管雙向溝通會議	<p>每年召開員工大會，由總經理主持，與提供同仁與董事長及高階主管面對面雙向交流機會，分享經營成果與新的策略方針。遠傳更透過內部直播對全員溝通傳達營運方針、執行成效等，參與同仁可提出營運相關議題討論，由高階主管現場回覆，並邀請重量級的專家學者來分享市場趨勢。2019 共召開 2 次全員溝通會議，會議討論主題如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 共識心交流，對話心力量。 • 聚焦大人物，首度移師台中，貼近中區同仁。
員工意見調查	<p>每 2 年進行「Connect for Best」員工敬業度調查，深入瞭解激勵同仁工作成就動機的因素，並與台灣市場各產業、全球高科技產業進行外部比較，讓管理團隊更客觀、精準瞭解同仁工作感受，作為改善工作環境的參考。2019 年最新的調查回覆率高達 83%，結果顯示近 8 成（76%）員工高度認同公司，特別在敏捷、創新文化推動與人才培育方面滿意度都達 80% 以上，呈現員工高度敬業，且與台灣市場、全球高科技產業標竿並駕齊驅。下屆調查將於 2021 年實施。</p> <p>另，2019 年遠傳體現關懷之核心價值，透過 eNPS 員工淨推薦指數調查，傾聽員工心聲，蒐集同仁回饋，共完成 169 件建議事項。</p>
遠傳內部網站	<p>除不定期發行遠傳最新消息、遠傳心交流及員工優惠於內部網站，幫助同仁瞭解公司活動動態，更設有「同仁建議」與「申訴信箱」兩個員工回饋專區，員工回覆內容完全保密，由專責單位負責處理，提供同仁抒發心聲之溝通平台。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2019 年「同仁建議」反應意見共 30 件，事由聚焦於產品建議、安全健康等類型，均已在網站上公開回應處理。 • 2019 年「申訴信箱」之員工個案共 8 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 2019 年 12 月 31 日前已結案。

全虹

溝通管道	2019 年溝通內容
年度員工互動大會	由總經理主持，分享經營成果與新的方針，增進全員溝通與了解。2019 年度透過視訊於 7 個場所同步進行年度員工互動大會，並針對維修跟直營兩大單位分別再深入進行共 4 場面對面溝通會議，充分瞭解員工的需求及問題，並提出後續改善配套措施。
職工福利委員會	每季開會，促進福利改善與組織和諧。2019 年度召開 5 場職工福利委員會，推動旅行社旅遊網站平台，提供同仁更優質、多樣化的員工旅遊選擇。
全虹電子期刊	每季出刊，增進組織學習與分享。2019 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。
「我有話要說」申訴信箱	同仁與相關權責單位反應或主管溝通而無具體結果，可利用申訴信箱反應，尋求協助。2019 年共計接獲 1 件申訴案件，已由人資單位進行調查為同仁之間的誤會並妥善處理，並未發現違反勞動與人權相關法規之情形。

5.2.5 員工健康與職場安全

職場安全與勞工健康

遠傳電信

營造健康職場環境

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

溝通管道	2019 年溝通內容
「卡路里挑戰賽」	2019 年 3 月至 8 月期間推出結合 Health 健康 + APP 的「卡路里挑戰賽」，鼓勵同仁參與健康活動，養成規律的運動習慣。本次活動共 701 人報名參加，累積共 256,404,109 卡路里，活動獎勵包括血壓 / 血糖機、脂肪體脂測定儀及遠東百貨商品券等。
「遠傳健康久久」樂活護照集點活動	2019 年 4 月至 9 月舉辦樂活護照集點活動，凡參加公司舉辦健康促進活動、社團活動或外部賽事等累計點數達 8 點，即享有台灣企業首創「健康假」。共舉辦 75 場次、3,841 人次參與，有 207 位同仁獲得「健康假」1 天。
「享瘦人生減重競賽活動」	2018 年起推出，2019 年 6 月至 10 月持續舉辦，共 661 人報名參加，完成參賽人數 274 人，共減重 811.5 公斤。
「遠傳健康久久」運動健康「社團活動」	遠傳電信自 2006 年迄今共成立 27 個社團，其中有 19 社團屬於運動型社團。遠傳電信每年補助社團經費最高為 10 萬元，2019 年度共計舉辦 620 次社團活動，共計 9,845 人次參加。
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 30,855 人次。

職場安全守護

遠傳電信已於 2017 年導入職業安全衛生管理系統 (OHSAS 18001) 並通過驗證，並於 2019 年取得「ISO 45001 : 2018 及 CNS 15506 : 2011 (TOSHMS) 職業安全衛生管理系統標準驗證」證書。遠傳電信亦致力提供全體同仁及利害關係人安全無虞的工作環境，遠傳「職業安全衛生政策」承諾：

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

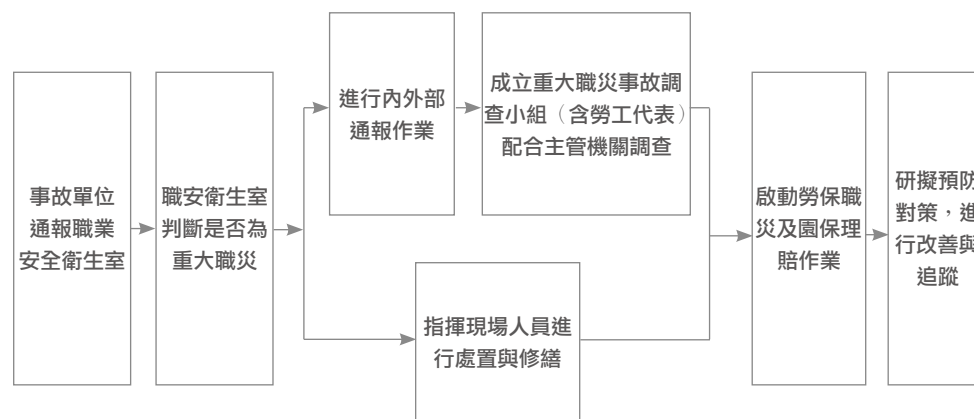
遠傳電信員工主要工作內容為辦公室業務與門市服務，工安風險較低。為維護工作場所安全，對於辦公室、機房、基地站台、門市等工作環境及施工工程進行安全巡視，共檢查 213 點工作環境，就須改善之事項進行追蹤，改善率達 100%，有效避免職業災害發生。由於基地台及相關通訊基礎建設工程皆由承攬商負責執行，遠傳訂有承攬商勞工安全衛生相關規定，在委託承包商進行通信設施建造或維護時，皆於合約中載明勞動安全要求，並提供相關訓練，避免因施工不當造成之危害，確保施工人員的健康及安全。2019 年未發生任何承攬商工安事件。

設立專責職業安全衛生單位

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 17 人，委員會成員依照法規組成，其中勞工代表共計 8 人，占委員會人數 47%。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，2019 年共辦理各類職業安全衛生教育訓練共 11 場、1452 人次參加。同時設有「安全與健康」網站，宣導災害預防之相關資訊，強化員工災害意識。

單位 %		2017	2018	2019
工傷率 (IR) ²⁵	男	0	0	0
	女	0	0	0.034
	總數	0	0	0.017
職業病 (ODR) ²⁶	男	0	0	0
	女	0	0	0
	總數	0	0	0
缺勤率 (AR) ²⁷	男	0.006	0.091	0.005
	女	0.017	0.047	0.010
	總數	0.012	0.068	0.008
誤工率 (LDR) ²⁸	男	0	0	0
	女	0	0	0.044
	總數	0	0	0.023

職安衛事故通報系統



²⁵ 工傷率 = (工傷總數 / 工作總時數) × 200,000；工傷率計算不包含工作者上下班交通事故；總工作小時數 = 全年度總人數 × 該年度工作日數 × 每日 8 小時

²⁶ 職業病率 = (職業病總數 / 工作總時數) × 200,000

²⁷ 缺勤率 = (總缺勤天數 / 總工作天數) × 100%；缺勤定義：工作者因失去勞動能力（不是因工傷或職業病）而脫離崗位。包括病假及事假，不包括批准的假期、產假、陪产假、喪假等。

²⁸ 誤工率 = (誤工總天數 / 工作總時數) × 200,000；誤工率計算不包含工作者上下班交通事故

全虹

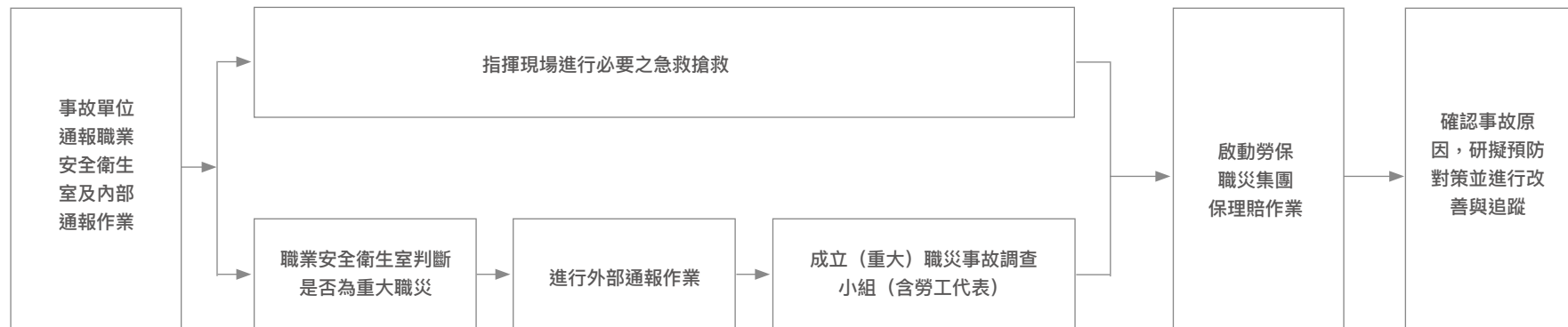
全虹設有「職業安全衛生委員會」及職業安全衛生單位，職業安全衛生委員會共 11 人，委員會成員依照法規組成，其中包含勞工代表共計 4 人，約占委員會人數 36%，執行確保員工有安全工作環境與進行環境衛生改善之事項。職業安全衛生委員每季開會一次，其職責在於規劃、審核全虹各項職業安全衛生管理計畫及自動檢查計畫，並督促職安室確實執行各項年度職業安全衛生計畫。全虹已於六個重要據點設立 AED 裝置並完成四個地點的「AED 安心場所」認證。

此外，職業安全衛生單位不定期舉辦各項職業安全教育訓練，2019 年共辦理各類職業安全衛生課程共 59 場 1,179 人次參加。全虹也透過辦理重要據點定期消防演習，提高員工危機應變能力以降低員工及財產之火災風險。而物流倉儲中心也持續培訓並強化廠務、機械操作人員、急救人員、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。

全虹 2019 年職安衛績效

	堂數	總人次	單位 %	2017	2018	2019
員工紓壓課程	19	420	男	0	0	0
			女	0.39	0.79	0
			總數	0.23	0.48	0
員工關懷與協助課程	15	350	男	0	0	0
			女	0	0	0
			總數	0	0	0
AED 與 CPR 急救訓練	12	215	男	0.01	0.01	0.01
			女	0.01	0.01	0.01
			總數	0.01	0.01	0.01
職安衛相關教育訓練	13	194	男	0	0	0
			女	13.14	1.85	0
			總數	7.73	1.13	0

職安衛事故通報系統



5.3 客戶關係管理

章節概要

唯有用心回應客戶需求，服務才能打動人心。遠傳以重新詮釋「靠得更近，想得更遠」品牌精神期許與客戶共同成長，並以「落實服務，創造感動」的待客之道，持續追求客戶肯定，提供能讓顧客驚豔的完美體驗，落實零距離的服務，塑造「比家人更貼心的遠傳待客學」。

重大主題

- 品牌形象管理
- 優質客戶體驗
- 資訊安全及客戶隱私保護

亮點事件

- CSEA 卓越客服大獎 – 「最佳客戶服務企業」、「最佳客服系統創新應用」、「最佳客服技術支援團隊」、「最佳客戶服務團隊」及「最佳訓練團隊」等五個獎項獎項。
- 領先業界首創複合體驗門市，與咖啡店、7-11 便利超商及全國電子等結盟，打造複合式數位體驗門市。
- 打造全能數位客服中心，邁向客服 4.0。
- 遠傳榮獲亞太 Stevie Award「顧客服務管理、企劃 & 執行創新」銅牌獎，為台灣唯一獲獎電信業者。
- 遠傳電信獲得工商時報服務業大評鑑金牌獎，台灣唯一獲獎 8 連霸企業。
- 2019 第 16 屆國家品牌玉山獎最佳傑出企業，業界唯一。



5.3.1 零距離的服務

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

360°門市心服務

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

	貼心服務	服務內容
高效、優質的門市服務體驗	門市預約服務	透過網路或行動通訊設備事先進行預約，減少等待時間。
	10分承諾 10分滿意	顧客於門市等候服務超過 10 分鐘，給予每分鐘 1 元的超時致歉金，並於下期帳單折抵。
	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 免費飆速體驗	4G SIM 卡 / 手機免費 7 日試用
完整、貼心的售後服務	白金會員手機維修到府收送	遠傳電信 VIP 白金會員可致電客服進行線上報修，由遠傳外派專業物流到府收送維修物件。
	金機救援	提供月租型手機、平板 2 年維修保固服務，月付 99 元起可享不限次數免費維修意外損壞之手機、平板服務，並於維修期間提供遠傳備用手機。
	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。

門市人員培訓

為提供專業且優質的門市服務，遠傳針對六大主題建立 2x3 訓練系統，以知識與技能為基礎，針對新進人員發展「基礎培育」訓練，並針對在職人員強化「能力養成」與「多元培訓」。為強化傳達實體通路的虛實整合策略，2019 年遠傳強化線上數位學習系統，打造 e 化圖書館並上架近 300 個數位課程單元，讓門市人員透過智慧型手機進行不受時空限制的自主學習，至今已累計 11,420 課程點閱量。此外，對於顧客關懷與社群經營能力養成，遠傳亦舉辦全台多場熟客經營、自主性服務力提升、社群直播教學、銷售強化課程、商圈及社群經營等外訓課程，強化門市同仁市場競爭力。



5.3.2 最用心的溝通

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

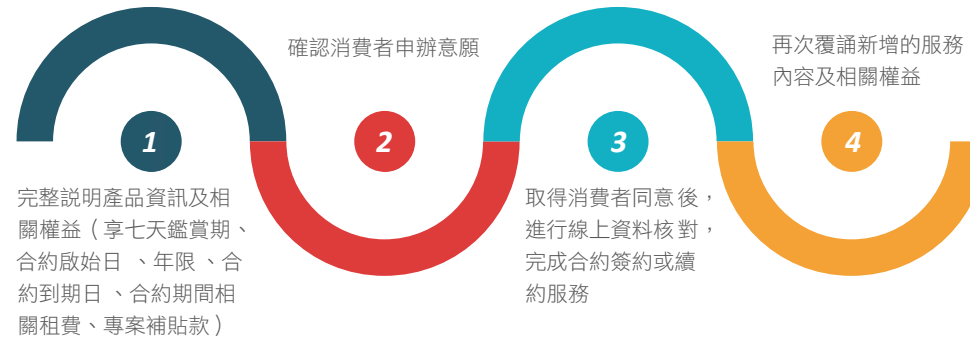
標準行銷與銷售流程

為維護消費者使用行動產品權益，遠傳產品及服務的行銷推廣與銷售，皆遵守主管機關國家通訊傳播委員會及公平交易委員會規範。出售之產品及服務皆為與上市、上櫃公司合作簽約提供的合法商品，提供消費者原廠產品保固期限。遠傳銷售所有行動通訊產品亦皆符合 NCC 規範標示警語及電磁波能量比吸收率 (Specific Absorption Rate, SAR) 標準值與實測值，並充分告知消費者電磁波資訊。產品售後服務方面，遠傳為售出手機或相關商品提供維修保固服務，消費者亦可另洽產品保固之廠商，或委送至代理維修商維修。2019 年遠傳未接獲產品標示、行銷溝通相關違規檢舉情事。

資費透明與服務流程

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

遠傳銷售與簽約流程



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，遠傳將不定時簡訊提醒、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行動客服 APP 線上辦理續約及搭配方案，提升便利性。

在地且數位化的客戶服務

遠傳於「門市服務手冊」制定特殊顧客相關服務規範，針對長者、孩童、身心障礙人士、語言能力弱勢、產品弱勢族群皆有明確應對方式及服務注意事項，讓消費者不分族群皆能感受遠傳的服務溫度。遠傳亦鼓勵全台門市依在地需求推出社區關懷計畫，拓展與社會大眾的溝通機會與影響力；例如通路訓練部門與大台北地區鄰里社區配合，深耕鄰里消費課程，讓不便前往遠傳門市的長者們，能在自家鄰里學習智慧商品的使用及操作。2019 年遠傳亦舉辦第一屆永續門市活動，區分低碳環保、創新關懷、安全健康三大類型，帶領門市週邊居民一起響應，與在地居民進行深度交流，發揮「創新關懷」的服務感受。

此外，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，開發遠傳行動客服 APP 與客戶體驗管理系統 (Customer Experience Management,CEM)，致力打造全能數位客服中心以邁向客服 4.0。透過持續強化自助功能以提升數位化比例，並透過大數據分析消費者網路使用行為，使客服人員能更快確認客戶狀態並提供合適的回覆，解決客戶訊號問題。2019 年遠傳獲得 CSEA 卓越客服大獎肯定，奪得「最佳客服系統創新應用」、「最佳客服技術支援團隊」、「最佳客戶服務團隊」等獎項。

5.3.3 客戶隱私保護

實踐「珍惜所託、保護客資；深得信賴、永續服務」的資安與個資保護願景，遠傳成立企業安全組織，從人員、營運、技術、法規等面向訂定各事業部門與公司層級等近百項量測指標，定期檢視目標達成狀況，並針對未達目標項目進行矯正措施，確保個人資料保護與資訊安全有效控管。截至 2019 年 12 月遠傳共接獲 9 件來自主管機關與客戶隱私相關之申訴案件，除 1 件因作業人員疏失及管理不當，導致未妥善保護個資之疑義外，其餘均查明結案，未有違反個資法之案件。

此外，因電信法及其他相關法令規範，台灣電信業者須配合政府機關依法來文調閱用戶基本資料及通信紀錄，遠傳特訂定「通聯紀錄暨基本資料調閱處理標準作業流程」，以安全及加密方式回覆查詢單位，完整留存查詢紀錄備查。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。2019 年遠傳針對政府機關有關函文全數予以回覆，回覆數約占遠傳用戶整體 SIM 卡數量的 2.7%。

遠傳通過資訊安全管理相關國際標準認證確認資安管理體系之完備性，並持續強化內部人員資安與個資意識測試，針對自主發現有風險處立即改善，以確保資安防護與監督機制有效施行，期使將可預期之風險降至最低。

2019 年遠傳資訊安全管理認證

ISO 27001 資訊安全驗證	連續 15 年於資安領域通過驗證，範圍包括行動通訊網路及固定通訊網路門號啟用、服務異動、帳務出帳及繳款服務、盜偽防制、催收管理、客戶服務等營運流程；以及維運支援系統之開發、維護及網際網路資料中心維運管理，並增加資安成熟度分析，確保驗證內容質量並重，以落實驗證成效。
ISO 20000 服務管理驗證	連續第 11 年於服務管理領域通過驗證
BS10012 個資安全驗證	連續第 7 年於個資安全管理領域通過驗證，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。
CSA 雲端 STAR 認證	連續第 6 年取得 CSA 雲端 STAR 認證的最高榮譽。

遠傳資安監控體系

因應 5G 通訊傳播網路世代來臨，2019 年遠傳訂定「資通安全維護計畫」，針對 5G 帶動的新業務、新架構與新技術（如物聯網、虛擬擴增實境等應用服務），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、管理面與人員面之防護機制。並隨時因應需求調整資源配置，將可能發生的風險與衝擊降至最低，以防止資訊或資通系統受未經授權之存取、使用、控制、洩漏、破壞、竄改、銷毀或其他侵害，確保其機密性 (Confidentiality)、完整性 (Integrity) 及可用性 (Availability)，以及資訊安全、個資保護、營運持續及其它安全相關領域之管理推行與落實。

2019 年遠傳共辦理資安教育訓練 100 場，參與人數共計 15,000 人次，總時數達 18,000 小時以上。透過內部資安訓練課程、系統提示、資訊宣導與活動等途徑，持續發揮教育宣導功能，全體員工測驗通過率達 99.8% 以上。此外，為確保遠傳資訊安全及個人資料保護體系符合國際規範外，遠傳也建立資訊安全監控體系，針對資訊暨科技安全、人員安全、實體及環境安全，以及客戶個人資料保護等四大項目進行資安控管。

遠傳四大資安控管項目

資訊暨科技安全	定期檢視、評估資安營運風險，包含資料、系統、流程、網路、伺服器、終端設備維護及基礎設施管理等，並持續進行全員資訊安全能力養成，以及政策與規範文件化、符合性確認和驗證。
人員安全	妥善管理所有人事檔案資料，於招募員工時，聲明員工安全責任，並於聘雇合約記載。此外，所有遠傳員工、供應商、承包商、約聘人員和顧問等皆應簽署「保密承諾書」或法律效力之文件。
實體及環境安全	於專屬區域範圍，依照該區裝備活動、資訊機密性和重要性，建立安全區域等級劃分制度及人員識別系統，防止未經授權出入與干擾，及足夠防護系統、服務及程序以保全實體資產及環境安全。
客戶個人資料保護	為確保客戶個資管理符合《個人資料保護法》要求，遠傳針對客戶個人資料蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業訂有相關規範，以「相關、適切、不過度」為個資運用原則，並配合客戶個資保護認知宣導、教育訓練、計劃稽核及改善程序機制進行管理。且於蒐集客戶資料時，皆明確告知當事人資料蒐集目的與使用範圍，處理、利用採行正式存取管制與認證程序。配合個資法的施行，遠傳盡量減少銷售通路實體合約數量並加強控管合約傳輸流向，推廣電子表單，提升整體客戶資料的管理。

5.3.4 服務回應與改善

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

遠傳客戶滿意度調查

內部調查	全面性衡量客戶對於遠傳產品及服務的滿意度
委外調查	有助於遠傳與同業進行比較並持續提升

客戶滿意度：內部調查

遠傳電信

門市服務滿意度

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。

	2017	2018	2019	
外撥通數	9,245,000	12,631,000	10,998,581	
有效通數	572,826	731,480	845,870	
滿意度	4.68	4.71	1-2 月 (5 分制) 4.77 分	3-12 月 (10 分制) 9.66 分

電話客服中心滿意度

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

	2017	2018	2019
電話客服中心滿意度調查有效問卷佔接聽電話量比例 ²⁹	10.30%	11.20%	14.6%
電話客服中心滿意度調查淨推薦率 ³⁰	-	-	8月-12月 40%
電話客服中心滿意度調查整體滿意度	92.6%	93.1%	1-7月 4.75 8-12月 9.12
First Contact Resolution 一次問題解決率 ³¹	83.30%	91.20%	1-7月 91% 8-12月 9.08

全虹

門市維修滿意度

為提供優質且快速的售後維修服務並達成維修滿意度優於業界的目標，全虹顧客完修到店後一週內進行「完修案件系統電訪滿意度」調查，每週進行檢討，並依據落後項目與區域進行加強管理，以提高整體滿意度。

	2019 年目標	2019 年績效	2020 年目標
24 小時工程師完修率	70%	81%	83%
超過 5 天完修率	15%	7.1%	6.8%
完修案件系統電訪滿意度 (2019 年調整為 10 分制)	9.1	9.24	9.3

²⁹ 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佔接聽電話量比例」。

³⁰ 2019 年度 8 月份起，客服中心滿意度評分制度由五分制更改為十一分制 (0~10)，並增加「根據本次來電客服中心的經驗，請問您願意推薦親友使用遠傳服務」(淨推薦率)題型

³¹ 2019 年度 8 月份起客服中心「整體滿意度」及「一次問題解決」皆調整為平均分數制

客戶滿意度：外部調查

整體滿意度調查

遠傳委託外部市場調查公司，每年於4月和10月進行行動電話用戶滿意度調查，每次訪問約1,200位遠傳用戶。此調查係針對遠傳等5家主要電信業者15-64歲行動電話用戶進行電話抽樣訪問，同時可了解遠傳在各服務面向，相較於競爭業者間的表現。於調查前亦邀集行銷、業務、後勤支援、客服及網路等部門同仁，參與問卷設計討論，並於調查結果出來後共同擬定改善計畫，以強化顧客關係經營。2019年有69%受訪者對於遠傳提供的整體服務表示滿意；針對客戶忠誠度指標，遠傳於2019年改用挑戰性更高的客戶淨推薦率（NPS），調查結果為B級，仍有持續努力的空間。其他細項滿意度調查結果如下：

2017	2018	2019
A	A	B*

*2019改為客戶淨推薦率

客戶申訴機制

遠傳導入ISO 10002申訴管理驗證以及ISO 18295客服中心管理認證以加強客服中心管理、並藉由系統化方式即時妥善處理消費者申訴。遠傳提供客戶五大申訴管道，並賦予個別管理方式，為保障客戶皆可順暢的反應意見並確保所有問題獲得妥善處理。針對重大客訴事件，客服單位主管會於2小時內協助通報客戶關係維繫組人員專責處理。同時成立跨部門客戶申訴改善專責小組，定期檢討並追蹤時效，致力降低申訴案件數、提升申訴處理滿意度，履行零距離的服務願景。

細項滿意度指標³²

	2017		2018		2019	
	平均值	%	平均值	%	平均值	%
通話及連線品質	3.11	64%	3.35	72%	3.29	71%
門市服務	3.79	87%	3.94	91%	3.88	88%
電話客服	3.88	86%	4.04	92%	4.00	90%
整體滿意度	3.14	67%	3.26	69%	3.25	69%

申訴管道	申訴管理方式	負責部門	申訴案件		
公文	依循內部客戶申訴管理機制規範，妥善處理各縣市政府 / 消保團體等公文申訴案件	客戶關係維護組	2017年	2018年	2019年
協調會			1,852	1,929	1,443
客服專線	透過留言進行問題申訴，客服中心將由專人妥適處理，並以Email回覆	客訴處理組	2017年	2018年	2019年
FETnet 官方網站			21,577	17,868	16,001
行動客服 APP	透過留言進行問題申訴，客服中心將由專人妥適處理	行動客服組	2017年	2018年	2019年
			2,857	6,143	2,624

³² 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，共計約代表遠傳整體用戶的80%；滿分為5分。

5.4 供應商管理

章節概要

遠傳透過不斷強化對供應鏈所產生環境與社會衝擊的管理，與供應商共同建立永續供應鏈。此外，遠傳採購亦有 8 張證照肯定，認證組織包含 ISM (Institute for Supply Management)、中華民國採購協會、PMI (Project Management Institute) 等。

重大主題

- 供應鏈管理

亮點事件

- 2019 年 7 月啟動新供應商 ESG 評選機制，要求所有新註冊供應商填寫 ESG 量化評鑑表進行 ESG 評分。
- 2019 年 10 月起對於所有重要案件開始執行 ESG 選商機制，參與選商廠商皆須通過 ESG 風險評鑑，未通過者不得參與選商。截至 2020 三月已篩選 48 件重要案件，得標廠商皆符合 ESG 風險評鑑標準。
- 持續於 2019 年舉辦供應商大會，累計超過 242 家供應商參加
- 擴大邀請 500 家供應商線上學習【個人資料保護法】，共 431 家完成並通過考試，完成比例達 86 %。
- 與供應商共同合作過溝蓋板施工創新工法並取得專利，大幅降低成本及施工時間。



2020 目標提升

90%

擴大自主聲明書回覆率
檢核目標至前 200 大供
應商

350 家

擴大 ESG 風險評鑑

成立攜手永續先鋒隊

號召供應商，一起為弱勢團體及偏鄉學校，改
善生活環境及教育資源。目前已進行偏鄉學校
體育設施改善計畫中

35 家

擴大遠傳自主實
地查核

響應世界地球日

號召供應商夥伴共同響應
【實衛地球 讓愛遠傳】
活動

ESG 選商系統

建置 ESG 風險評鑑選商系統
流程管控機制

5.4.1 遠傳供應鏈概況

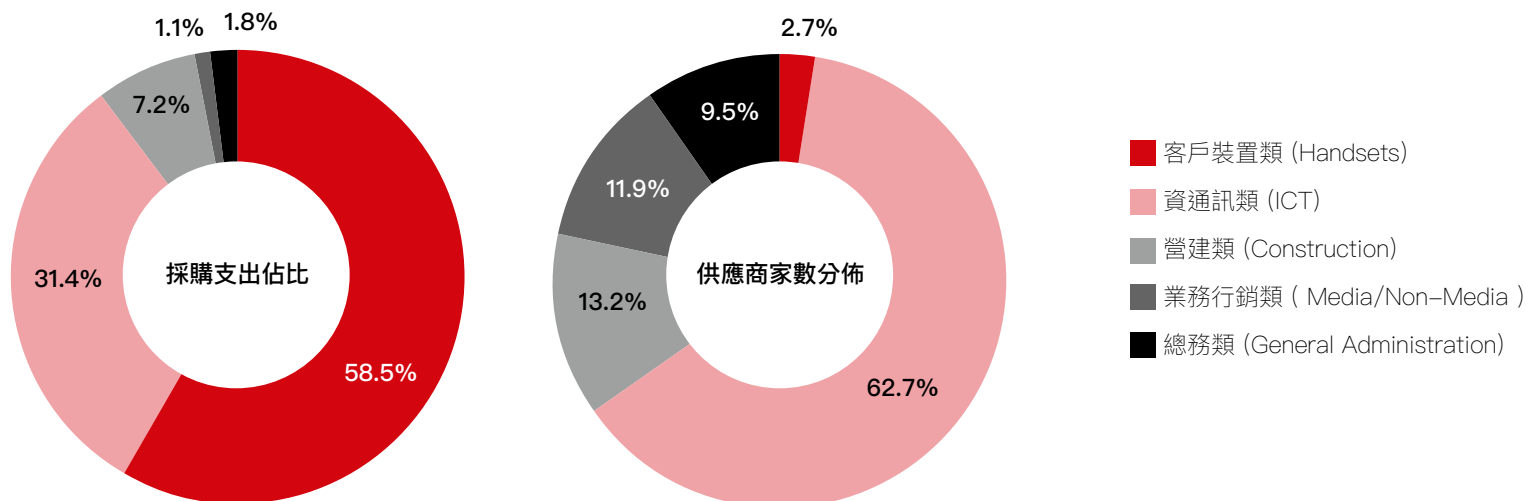
2019 年遠傳總採購支出達 341.7 億元，占整體支出 36.5%，供應商交易總家數達 1,131 家，前百大供應商採購支出即占遠傳全年採購金額 91.3%。遠傳將供應商採購類別分為：資通訊、客戶裝置、營建、總務、業務行銷五大類別進行管理。遠傳以量化及質化標準鑑別出之一階關鍵供應商共計 74 家，再透過問卷調查篩選出 20 家二階關鍵供應商，做為深化供應商管理的參考。

遠傳關鍵供應商篩選標準

一階關鍵供應商	量化篩選標準	<ul style="list-style-type: none"> 資通訊類、營建類、總務類及業務行銷類：連續兩年交易且合計金額超過五千萬 客戶裝置類：兩年合計金額超過一億者
	質化篩選標準	<ul style="list-style-type: none"> 以不可取代性、置換成本過高、限定資格、獨家及設備綁定等質化因子進行篩選
二階關鍵供應商	問卷調查 質化篩選標準	<ul style="list-style-type: none"> 對一階關鍵供應商發放問卷調查，針對其提供給遠傳之產品 / 服務，追溯上游供應商所提供之直接相關產品，來判斷其是否為獨家、限定資格、重要設備綁定、或替換品牌之成本過高等篩選條件

年度採購支出分析

遠傳 2019 年度有效供應商達 1,337 家，具備多元發展性，且能有效分散採購風險。其中客戶裝置與網路設備採購支出加總約佔遠傳整體採購金額近 90%，而資通訊產業類廠商共有 838 家，占整體供應商家數的 62.7%，此類別主要與遠傳企業客戶部門相關，與網路及資訊部門攜手服務台灣產業客戶，是遠傳企業轉型重要發展方向。



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，2019 年遠傳自台灣當地公司³³ 採購之金額達總採購支出 97%。此外，為支持遠傳環境及社會友善計畫並推動綠色供應鏈，遠傳倡導各類別供應商或其上下游廠商依據綠色採購準則進行採購。採購部門在決定採購標案時，亦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 2019 年綠色採購金額達新台幣 \$307,070,034 元。

單位：新台幣元

遠傳綠色採購金額	
2017	500,703,351
2018	387,900,000
2019	307,070,034 ³⁴

5.4.2 供應鏈管理

遠傳訂立《遠傳電信供應鏈管理政策》做為供應商管理之依據，亦設有「[供應商企業社會責任準則](#)」，將環境、社會及公司治理 (ESG) 相關要求納入供應商規範。除要求供應商簽署「企業社會責任自主聲明書」及「誠信經營同意書」外，遠傳已建構供應鏈永續風險鑑別、管理與評鑑機制，於 2019 年 7 月啟動新供應商 ESG 評選機制，要求所有 (100%) 新註冊供應商填寫 ESG 量化評鑑表進行 ESG 評分，以掌握供應商 ESG 風險，更於 2019 年 10 月起對於所有 1500 萬以上重要案件執行 ESG 選商機制，參與選商廠商皆須通過 ESG 風險評鑑，未通過者不得參與選商。

供應鏈管理政策

遠傳以前述供應鏈管理政策為基礎，建立四大策略方向，並分別規劃目標，影響層面將擴及遠傳關鍵供應商、其他一階供應商與二階關鍵供應商。此外，2019 年採購部門每位同仁年度績效考核中皆有設定永續相關目標，並與獎勵制度連結。

遠傳管理策略	永續執行方針	追蹤目標	2019 年達成狀況	2020 年目標
積極提升供應商夥伴策略地位，強化彼此合作關係，創造雙贏情況	強化供應商合作 共同開發永續新服務與產品	與供應商技術創新合作的專案件數	1 件	於 2020 年前累計完成 3 件
		供應商 CSR 自主聲明書簽署比例	百大供應商 CSR 自主聲明書簽署回覆率達 98%，超過年度設定目標 95%	前兩百大供應商 CSR 自主聲明書前數比例達 90%
攜手供應商推動企業社會責任，以環境、社會、治理(ESG)三大面向，作為共同發展的核心價值	強化供應商 CSR 意識 提升電信業 ESG 績效	投標廠商符合 ESG 最低門檻	已於 2019 年 10 月開使強制執行 ESG 選商機制，所有 1500 萬以上重要案件參與選商廠商皆須通過 ESG 風險評鑑，未通過者不得參與選商	全類別供應商全面推行
		供應商大會 CSR 訓練年度新增家次	242 家次	300 家次

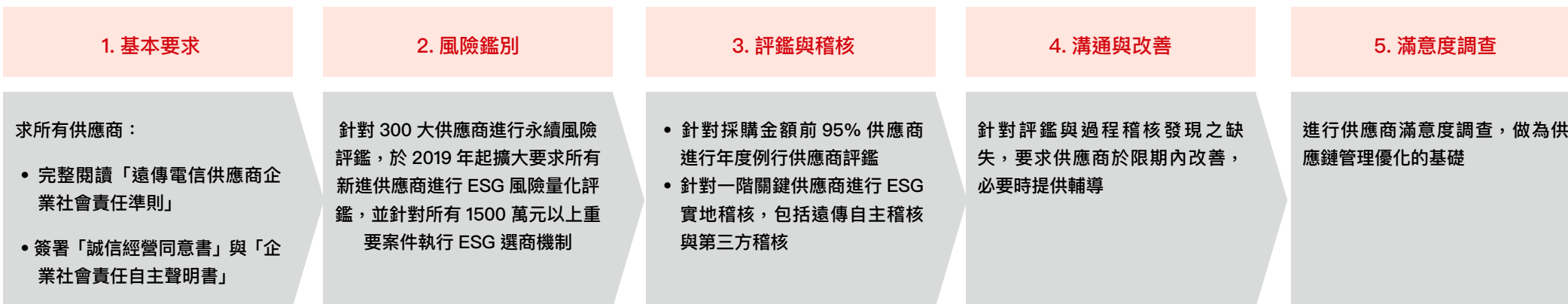
³³ 指於中華民國境內登記之公司 (含台灣分公司)

³⁴ 由於等待 5G 新設備建設，2019 年舊設備未進行擴充，故綠色採購數字較 2018 年下降

遠傳管理策略	永續執行方針	追蹤目標	2019 年達成狀況	2020 年目標
為保障利害關係人權益，針對品質、成本、交期、服務 (QCDS) 合理利潤、勞工安全、人權與環境保護等議題與供應商進行溝通，並將溝通結果做為管理決策依據	強化供應商溝通 展現價值鏈透明度	年度供應商大會	每年 1 次	每年 1 次
		新供應商 ESG 評選機制	已啟動新供應商 ESG 檢驗機制，所有新註冊供應商皆需填寫 ESG 量化評鑑表單進行 ESG 評分，以做為未來管理依據	
重視企業誠信經營原則，攜手供應商嚴懲違法行為。透過主動稽查與輔導，致力提升遠傳自身與供應商品牌信譽與永續動能	強化供應鏈韌性 降低產業鏈風險	供應鏈年度 ESG 評鑑家次	212 家次 (過去三年涵蓋率達 79.2%)*	300 家次 (過去三年涵蓋率達 80%，2022 年起以不低於 85% 為目標)
		供應鏈 年度 ESG 實地稽核家次	63 家次	65 家次
		高風險廠商改善追蹤績效改善之比例	12 家高風險廠商有 11 家改善，改善率達 91.7%	80%

註：涵蓋率計算包含實體審查、書面審查及 CSR 聲明書之簽署家數遠傳供應鏈管理流程

遠傳供應鏈管理流程



此外，遠傳採購合約亦明定所有廠商應遵守地方環境及勞工安全及衛生相關法規。營建類供應商必須簽署「承攬商勞工安全衛生暨環保承諾書」、「承攬商工作場所環境危害告知聲明書」及詳閱「承攬商勞工安全衛生管理實施要點」，依照《勞工安全衛生組織管理及檢查辦法》規定執行相關管理與災害預防工作，避免工作人員健康安全危害。除定期進行供應商評鑑，確保供應商確實符合上述規範外，遠傳每年會將三年以上未進行交易的廠商凍結，如需重新交易，必須重新提供信用報告、無退票證明及自主聲明書，確保供應商信用及企業社會責任資訊的更新。2019 年遠傳針對 299 家廠商執行凍結作業。

供應商自主聲明

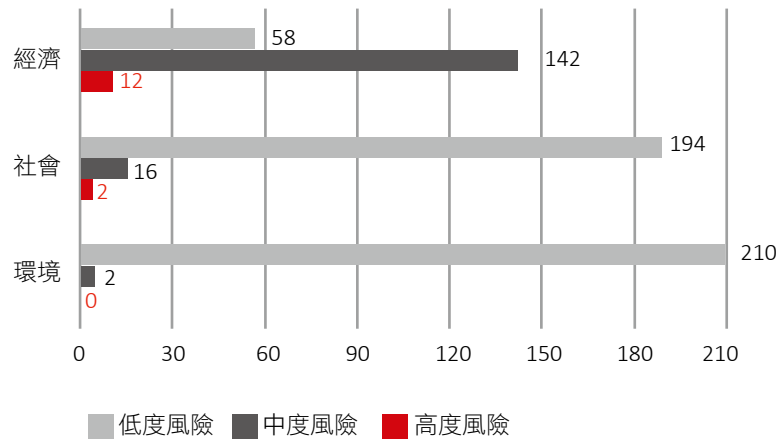
遠傳規範所有供應商皆須在規範期內完成簽署誠信經營同意書與企業社會責任聲明書，2019 年新進供應商簽署率達 100%（共 336 家）。在百大供應商部分，簽署企業社會責任自主聲明書家數為 98 家，回覆率達 98%，超過年度設定目標 95%，占年度總採購金額 91%。

廠商類別	總家數	簽署家數 (比例)	佔年度採購金額 %
有交易供應商	1131	810 (71.6%)	97.7%
一階關鍵供應商	74	73 (98.6%)	81.66%

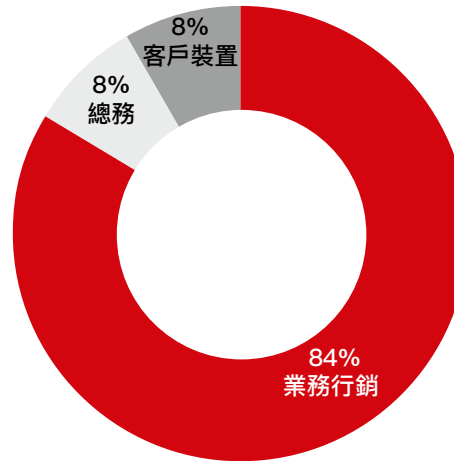
供應商永續風險評鑑

遠傳電信透過永續自評問卷方式進行供應商永續風險評鑑，評鑑內容涵蓋永續治理、供應商管理、環境管理、勞工權益、社會影響五大面向等 19 之指標。於供應商回覆後，遠傳再透過書面審查方式確認供應商資料可信度。2019 年共完成 212 家評鑑，占年度總採購金額 80%。本年度共鑑別出 12 家高風險廠商，主要風險集中在保密協議及智慧財產權保護，高風險廠商中 84% 為業務行銷類別。針對高風險廠商，遠傳訂定相關改善計畫，並持續追蹤改善成果，至 2020 年 3 月，有 11 家廠商已回覆改善成果，並經遠傳確認有符合改善進度，改善比例 91.7 %。2020 年更將擴大 ESG 風險評鑑範圍，預計評鑑超過 350 家廠商。

供應商永續風險分布



高永續風險 12 家廠商類別分布



供應商永續性管理評估框架



供應商評鑑及 ESG 實地審查

遠傳電信

供應商評鑑結果

遠傳每年進行年度供應商例行評鑑與審查。凡該供應商之年度採購金額達其所屬類別前 30%，於評鑑中納入 25% 的 ESG 權重。年度評鑑分數較前年度落後 5% 以上且分數低於 70 分的供應商，將被列為優先輔導對象，必須執行改善計畫並給予二次評鑑；評鑑結果分數低於 60 分供應商將會給予停權處分。2019 年共計 169 家廠商納入評鑑，占年度採購金額 95%，評鑑結果於採購系統外網及供應商大會公開；2019 年有 4 家優良廠商於 2019 年供應商大會由遠傳電信總經理給予表揚。

評鑑結果	2018 年家數	2019 年家數	應對措施
優良廠商 (90-100 分)	7	4	2019 供應商大會由遠傳電信總經理給予表揚
合格廠商 (70-89 分)	122	159	-
需改善廠商 (60-69 分)	2	5	已進行改善溝通並召開會議提出改善計畫，並規劃進行二次評鑑
不合格廠商 (59 分含以下)	0	1	於專案執行期間，品質、時程及服務皆未達應有標準，已給予停權處份
總計	131	169	

供應商 ESG 實地訪查

除年度例行訪查外，自 2016 年起，遠傳電信每年皆安排 ESG 實地訪查，確保供應商在日常營運中具體落實對於永續發展的承諾。訪查方式包括遠傳電信自主訪查，以及第三方專家訪查兩種。2019 年自主訪查與第三方專家訪查家數各為 33 家和 30 家，占一階關鍵供應商總數 91%。遠傳預計 2020 年完成所有一階關鍵供應商第三方訪查。在自主訪查部分，2019 年共完成 33 家供應商實地訪查；其中有 11 家高於 90 分、14 家介於 70-89 分、8 家介於 60-70 分。所有稽查供應商在環保目標與政策、承攬工程環境污染防護及職業安全衛生管理階符合稽查內容，亦針對分數介於 60-70 間之廠商將持續要求改善措施。

全虹

全虹每年根據供應商品質、成本、交付、服務進行評鑑。2019 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 54 家，占全虹整體採購金額 93%，問卷回收率為 100%。全虹將依據供應商評鑑結果提升優等廠商採購量、淘汰不合格廠商。2019 年評鑑結果如下，其中 C 級待改善供應商共計 1 家，已於 2020 年 2 月進行複評完成，針對缺失項目包括配送時效與產品品質問題已獲改善。

供應商永續風險評鑑與實地訪查家數

	2017 年	2018 年	2019 年
永續風險評鑑	42	158	212
實地訪查 ³⁵	20	40	63

³⁵ 遠傳自主查核與第三方稽核總合之未重複家數

全虹 2019 年供應商評鑑結果

評鑑結果	家數	處理措施
優良廠商 (90-100 分)	15	可加大採購，發展成為長期合作夥伴
合格廠商 (70-89 分)	38	維持正常採購
需改善廠商 (60-69 分)	1	針對表現不佳項目進行改善，並於半年內進行複評
不合格廠商 (59 分含以下)	0	淘汰，尋找潛在供應商遞補
總計	54	

5.4.3 供應商溝通管理

年度供應商大會

遠傳電信為強化與供應商夥伴溝通成效並共同推動企業永續發展的目標，持續於 2019 年舉辦供應商大會，累計超過 242 家供應商參加，會中除與供應商分享遠傳電信永續發展願景以及 ESG 管理機制，更與供應商夥伴們凝聚共創企業永續價值的共識，並公布最新供應商永續評鑑結果，由台灣愛立信、台灣諾基亞 / 台灣國際標準電子、台達電、敦陽科技等 10 家供應商獲得「永續優良廠商」評等。另鈞楷科技、統一超商、台灣寶點共 3 家廠商獲得「A 級優良廠商」評等，由遠傳電信總經理井琪頒獎表揚。

供應商教育訓練

為提升供應商夥伴的永續知能，遠傳電信透過供應鏈線上溝通學習平台 (Supply Chain e-Learning Platform) 進行供應商培訓，於 2019 年進一步擴大線上 e-Learning 執行方針，選定年度 500 大供應商為線上訓練對象，針對產業關注議題 (如線上社交工程、個資法) 提供合適教育訓練，以擴展遠傳企業社會責任影響力。500 家供應商中，共有 431 家完成，完成率達 86.6 %。未來將每年訂定目標並根據供應商回饋持續改善與精進。

除線上溝通學習平台外，遠傳電信特別結合 2019 年供應商大會規劃教室實體課程，以供應商管理作為、供應商 CSR 風險評鑑、辦公室節能環保及供應商行為準則四大方向進行訓練，共有 242 家供應商完成訓練。而供應商回饋希望參與的課程訓練為辦公室設備節能、企業社會責任管理機制、環境教育課程及勞工健康與環安衛管理等，將逐步納入規劃。

採購滿意度調查

遠傳電信

遠傳電信每年定期對供應商進行採購作業滿意度調查，2019 年完成供應商大會 CSR 教育訓練及採購滿意度兩項調查。供應商大會滿意度調查結果顯示，供應商對會中 CSR 教育訓練安排感到非常滿意的有 59.3%，感到滿意並給予高度肯定的有 37.5%，另蒐集對大會內容與訓練主題的建議將於 2020 大會時參酌採用。採購滿意度調查方面，共發出 150 份問卷，回收 82 份有效問卷，回收率達 54.7%。針對選商政策及流程有 87.7% 以上給予滿意肯定，針對採購選商公平性有 81.6% 以上給予滿意肯定。



供應商 CSR 訓練家次

年份	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
線上平台	79	121	220	431
供應商大會	N/A	135	215	242
合計	79	256	435	673

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。2019 年共執行 78 件採購文件對 42 家供應商進行意見蒐集，並無發現重大負面衝擊。

第六章

環境社會 守護

6.1 降低環境衝擊

6.2 創造社會貢獻

6.1 降低環境衝擊

章節概要

減緩氣候變遷及降低環境衝擊為遠傳電信持續關注並積極回應議題，除結合核心本業推動環境與能源策略，導入以科學為基礎的減碳目標外，亦依循氣候變遷財務揭露指引（TCFD 指引）辨識關鍵氣候風險，同時透過推動永續產品及穩定、優良的通訊品質建設，善盡電信業的環境責任。

重大主題

- 氣候策略
- 能源管理
- 環境資源管理與應用
- 環境創新與應用
- 政府政策與法規變動因應
- 電磁波議題溝通與研究

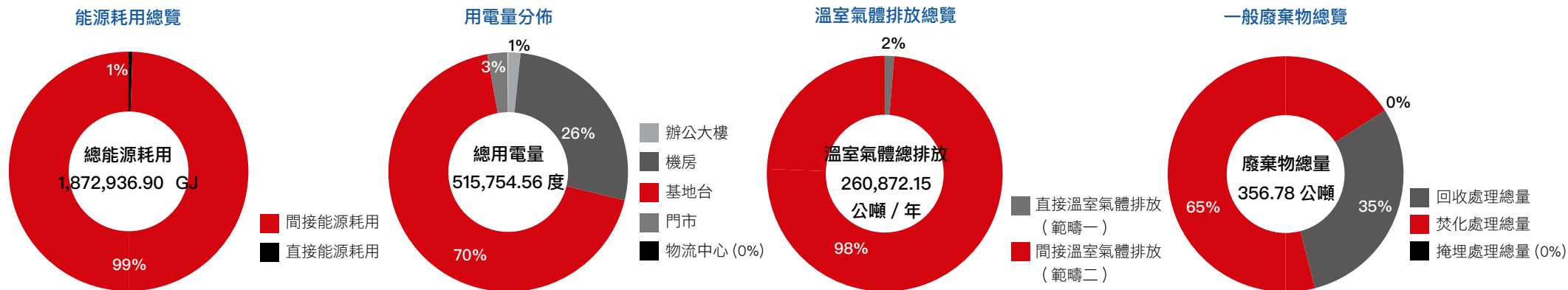
亮點事件

- 獲行政院環保署「國家企業環保獎」
- 獲經濟部能源局「服務業集團企業節能績優獎」
- 獲經濟部水利署「節水績優廠商」



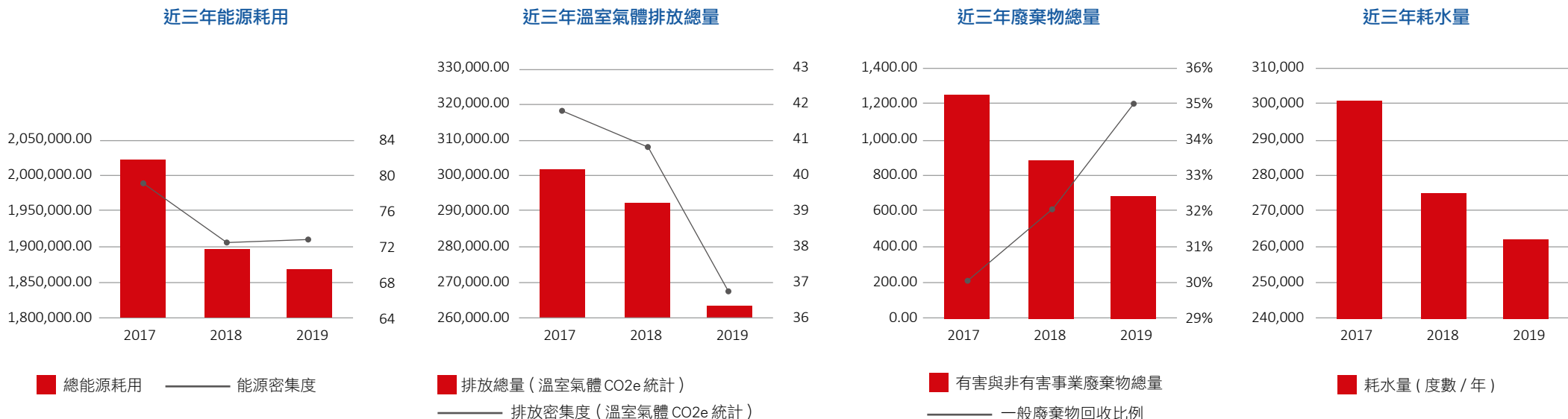
6.1.1 遠傳環境足跡概覽

電信服務的環境衝擊主要為能源使用，及其衍伸的溫室氣體排放，以下說明遠傳 2019 年的環境足跡，涵蓋整體能源耗用、用電分佈、溫室氣體排放、廢棄物總量及用水量。



近三年環境足跡趨勢

遠傳致力於推動環境永續，針對能源議題、溫室氣體排放、廢棄物及水資源管理，每年皆推動各項減量措施。持續努力的結果，遠傳近三年能源耗用總量、能源密集度、溫室氣體排放總量及耗水量皆呈下降趨勢。廢棄物總量在 2019 年有較大幅度減量，且近三年回收量持續上升。各個環境面向近三年數據請參考附件。



6.1.2 氣候策略

遠傳依循氣候變遷相關財務揭露指引文件 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures,TCFD)，從治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向，全面盤點關鍵氣候變遷及能源風險及遠傳管理現況。遠傳共鑑別出六大氣候變遷風險，並針對此六大風險，在全球升溫攝氏 2 度的情境下，進一步評估財務衝擊路徑、衝擊規模，並逐項盤點因應措施。

TCFD 指引框架

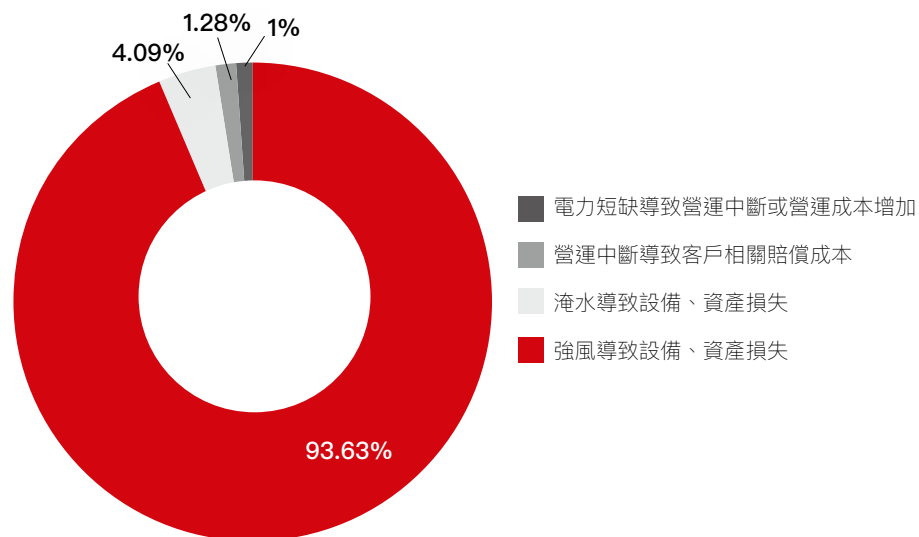
治理

遠傳由董事會層級的「風險管理委員會」為全公司最高的風險治理單位，定期於董事會討論各項關鍵企業風險的管理情況，包含氣候變遷風險。風險管理委員會下設有「環境暨能源管理委員會」，由該委員會負責氣候變遷相關議題的推動與執行。風險管理委員會組織架構及運作詳載於 4.4 營運風險管理，環境暨能源管理委員會組織架構及運作績效詳載於 6.1.3 環境與能源管理。

策略

遠傳透過氣候變遷風險矩陣進行相關風險之鑑別與排序，遠傳本年度針對營運衝擊最大的實體風險因子—「強颱發生頻率增加」進行財務衝擊量化評估，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%)。因絕多數基地台與機房設備設置於建築物頂樓或內部，故受到淹水影響比例較小；面對強風直接損壞基地台設備 (例如天線或電源設備) 及機房設備 (例如發電機、氣冷冰水主機或冷卻水塔)，遠傳已將颱風所造成的財務損失風險，透過保險轉移並將損失降到最低。未來遠傳將持續針對其他關鍵轉型與實體風險，進行財務衝擊之量化評估，以檢視企業營運及商業策略是否需進行調整。

強颱發生頻率增加進行財務衝擊量化評估



風險情境分析

- 情境資料來源：IPCC AR5 及 1.5°C特別報告
- 颱風情境：未來全球每年將會增加 1.2 個四級颱風 (風速達 58m/s 以上，17 級以上陣風) 與 1.2 個五級颱風 (風速達 70m/s 以上，17 級以上陣風)

確認衝擊因子

- 主要衝擊因子：
 1. 強風 (17 級以上陣風) 造成戶外設備毀壞
 2. 強降雨 (650mm/day) 造成地面或低窪地區設備毀壞
 3. 電力短缺導致營運成本增加
 4. 營運中斷導致客戶相關賠償成本

評估衝擊因子財物損失

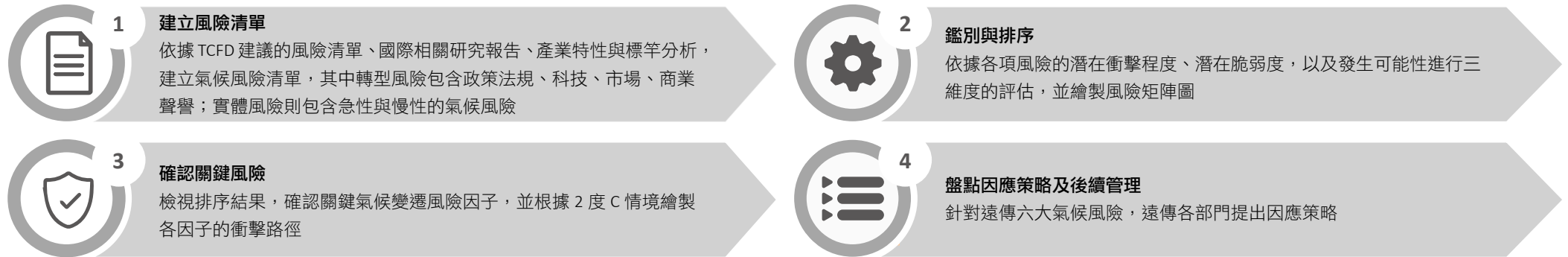
- 盤點不同的颱風路徑下可能造成損失的設備數量，並評估維修及重置金額；另評估因應電力短缺所衍生的營運成本 (如發電機)，及若服務中斷會影響的客戶人數與賠償金額

風險管理

風險管理包含氣候變遷風險因子鑑別及氣候變遷風險因應兩部分：

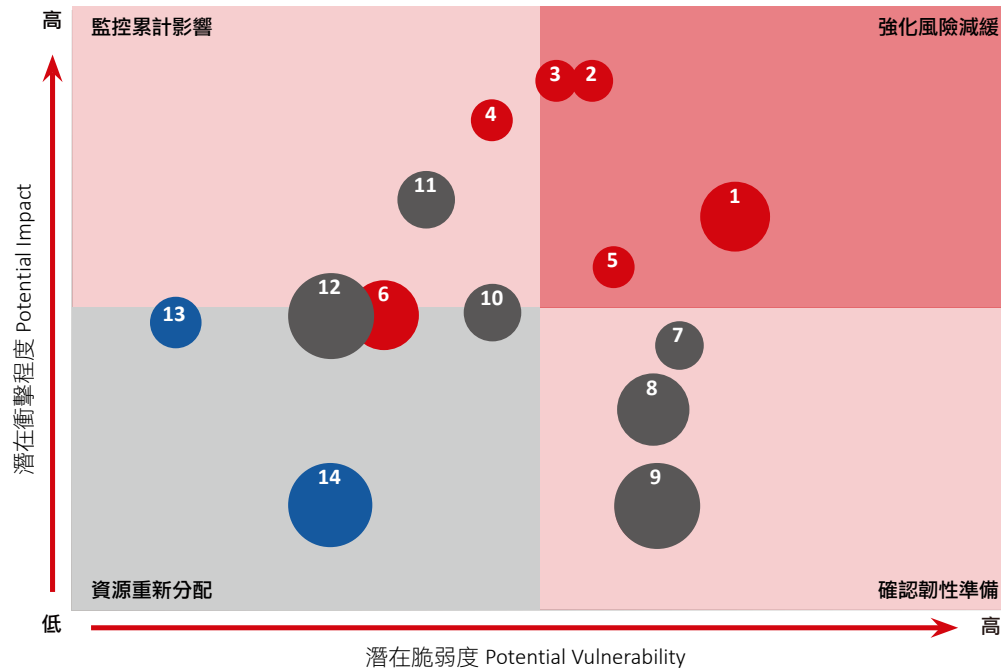
氣候變遷風險因子鑑別

遠傳本年度透過氣候變遷風險矩陣進行相關風險之鑑別與排序，依據潛在衝擊程度、潛在脆弱度、風險發生可能性三面向進行評估，並將氣候風險分級為高、中、低三個等級。分級方式主要參考三個面向計算出的風險值，以及在風險矩陣的分布位置。風險值排名前 30%，或落於矩陣第一象限者視為關鍵風險因子，包括：低碳科技轉型之成本支出、強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加、能源政策不確定性、平均溫度上升、溫室氣體排放成本增加。鑑別程序說明如下。



氣候變遷風險矩陣

泡泡大小：代表潛在風險發生的可能 (Likelihood)



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

● 高度風險 ● 中度風險 ● 低度風險

氣候變遷風險因應

針對鑑別出的六大關鍵氣候風險，由相關部門進行內部研議，盤點既有或未來之因應措施。

風險類別	風險因子	潛在衝擊	發生可能性	因應措施
轉型風險	低碳科技轉型之成本支出	<ul style="list-style-type: none"> 為因應低碳轉型趨勢，提前汰換設備導致營運成本增加。 強化電信產業鏈溫室氣體排放管理，以及節能與低碳技術的合作研發，導致營運成本增加。 	已發生	<ul style="list-style-type: none"> 佈局再生能源新事業，同時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），並於未來建置太陽能基地台。
	能源政策不確定性	<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，或向其他企業購買碳額度，影響企業形象。 	可能於未來3-5年內發生	<ul style="list-style-type: none"> 有效控制並降低遠傳營運及供應鏈的溫室氣體排放量，積極培育低碳科技轉型人才，以及與供應鏈上下游開展合作。
	溫室氣體排放成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳進行商業模式調整，被迫放棄碳排放部位高的服務，進而衝擊企業營收。 國家再生能源政策導致電價上漲或電力供應不穩定，造成遠傳營運或服務中斷。 		<ul style="list-style-type: none"> 盤點重要法規影響與執行現況，並每季查核法規動態及預先規劃因應方案。 強化能源監控管理系統，並透過設備汰換與更新提升能源使用效率以降低整體用電量，平衡電費上漲造成的損失。 新機房的建置鄰近再生能源直攻區納入評估。 購買相關責任險及其他抗災措施，強化營運持續管理。
實體風險	強颱發生頻率增加	<ul style="list-style-type: none"> 颱風強降雨造成電力中斷及／或設備故障，導致維修與維護成本增加，同時造成營運或服務中斷。 災害中及災後之應變措施導致遠傳營運支出增加，包括人員出勤、資費減免或緩繳及其他關懷服務的提供。 	可能發生	<ul style="list-style-type: none"> 針對既有基地台進行結構強化維護，並改良抗災基地台工法，定期進行淹水壓力測試。 強化營運持續管理，預備基地台備援電力，建立行動基地台及臨時基地台的佈建能力，於強颱發生後能快速應變，減緩颱風對服務品質的潛在影響。 新機房的建置將氣候條件（平均溫度相對低及懸浮鹽害較低之氣候區）納入評估。 定期檢視財產保險承保範圍是否需調整以因應氣候變遷可能造成的衝擊。 基地台持續進行排風扇專案，佈建排風扇關閉冷氣，降低因平均溫度上升而造成冷氣因長時間運轉增加電費及熱排氣的影響。 提高維護頻率以降低機房／基地台的故障頻率。

目標與指標

電信業於氣候變遷減緩上，最重大議題為能源使用。遠傳每年追蹤基地台、機房、門市和辦公大樓的能源使用情況，並訂定科學基礎減量目標（Science-based Target），回應將升溫控制在攝氏 2 度以內的全球性目標，並逐年提升再生能源裝置容量，落實能源轉型。遠傳針對上述重大耗能部位的能源使用設定管理指標及目標，並推動節能方案，詳載於 6.1.3 環境與能源管理。在氣候變遷的調適上，遠傳每年持續追蹤各項實體風險因子的財務衝擊（如天災），並進行檢討與改善。

溫室氣體減量管理

遠傳依據國際標準科學基礎減碳目標（SBT），設定中長期減碳目標，於 2019 年 6 月遞交科學基礎目標倡議組織（SBTi）審查，7 月獲審查通過，成為亞洲第 3 家通過此國際審查的電信公司。遠傳的目標為在 2030 年，將範疇 1+2 溫室氣體排放總量控制在較 2016 年降低 20.3%，範疇 3 排放總量較 2016 年降低 17.2%。遠傳 2019 年溫室氣體盤查數據，由於 ISO14064-1 於 2018 年轉版緣故，新版本將原範疇 1 至 3 調整成六大類別，如下表所示。遠傳範疇 1+2 排放總和近三年持續呈下降趨勢，2019 年較前一年度減少 4.4%。此外，遠傳正逐步擴大營運活動上下游產業鏈碳排放的間接溫室氣體排放（原屬於範疇三）盤查範疇，並經外部查證。

遠傳電信 2019 年溫室氣體排放盤查³⁶

溫室氣體排放類別	項目	總計（公噸 CO ₂ e）
第一類：直接 GHG 排放量	原範疇一	5,973.30
第二類：輸入能源產生的間接 GHG 排放量	原範疇二	241,888.06
第三類：運輸產生的間接 GHG 排放量	上游運輸及貨物配送、商務差旅	3,524.04
第四類：組織使用產品產生的間接 GHG 排放量	採購產品、燃料及能源（未包含在第一類及第二類的部分）、使用服務（清理廢棄物、租賃車、租賃飲水機）	118,675.48
第五類：使用來自組織的產品有關的間接 GHG 排放量	產品使用、資產租賃（其中遠傳出租機房空間所產生的 GHG 排放屬於原範疇二）、產品廢棄	19,032.83
第六類：其他來源產生的排放量		0
直接溫室氣體排放量		5,973.298
間接溫室氣體排放量		383,120.415

溫室氣體排放盤查（按範疇 1-3 統計）

		2019 遠傳電信	2019 全虹
直接溫室氣體排（範疇一）	溫室氣體 CO ₂ e 排放量（公噸 / 年）	5973.30	2.6325
間接溫室氣體排（範疇二）	溫室氣體 CO ₂ e 排放量（公噸 / 年）	254144.62	751.601
外部溫室氣體排（範疇三）	溫室氣體 CO ₂ e 排放量（公噸 / 年）	128975.79	NA
溫室氣體 CO ₂ e 統計	排放總量（公噸 / 年）	260,117.921	754.23

³⁶ 遠傳電信 2019 年度溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1 : 2018 年版，新版溫室氣體排放類別調整為表格中六大類別，取代原本範疇 1-3

6.1.3 環境與能源管理

遠傳透過能源管理系統 (ISO50001)、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。

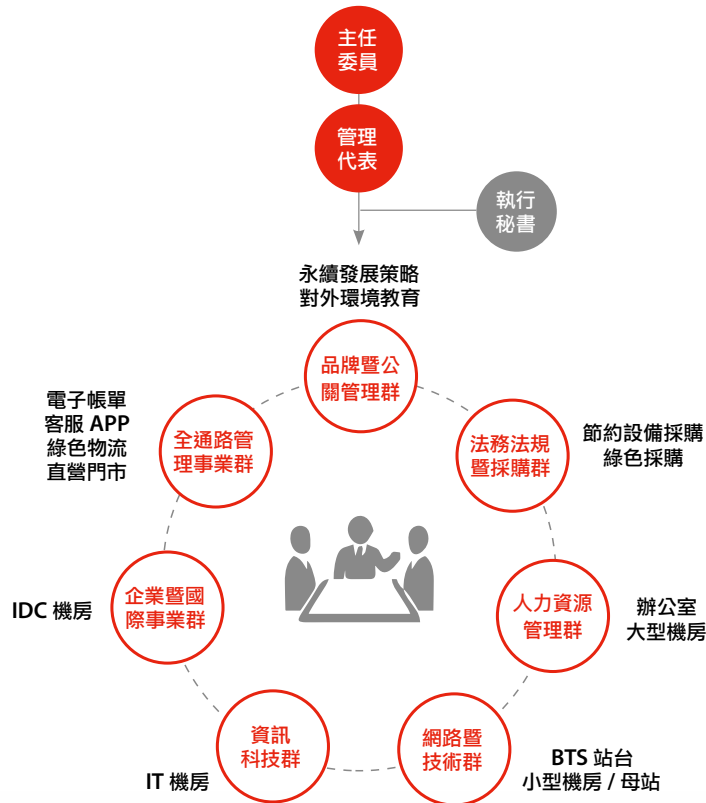
遠傳環境暨能源政策



環境暨能源管理委員會

遠傳設有「環境暨能源管理委員會」，委員會最高指導單位為財務長，成員包括不同部門主管，每季定期召開會議討論能源與環境相關目標與績效，透過垂直管理模式，由總部向外推動至各部門共同參與並落實能源政策。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



環境管理系統

遠傳電信長期導入 ISO14001 環境管理、ISO50001 能源管理及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並進行外部查證。已將管理範圍由能源管理延伸至環境管理、溫室氣體減量及氣候變遷因應，增加環境管理公信力。

認證	範疇 (導入據點)	覆蓋率	2019 年成果	2020 年規劃
ISO 50001 能源管理系統 ³⁷	台北: 5 站 (辦公室 / 機房 / 門市) 新北: 2 站 (辦公室 / 機房) 台中: 1 站 (辦公室) 高雄: 2 站 (辦公室 / 機房)	72%	<ul style="list-style-type: none"> 轉換至 ISO50001 2018 年版 5 項行動方案節電 516 萬度，減碳 2,750 tons/CO₂e 	<ul style="list-style-type: none"> 8 項行動方案目標節電 113 萬度
ISO14001 環境管理系統	台北: 5 站 (辦公室 / 機房 / 門市) 新北: 2 站 (辦公室 / 機房) 台中: 1 站 (辦公室) 高雄: 2 站 (辦公室 / 機房)	72%	<ul style="list-style-type: none"> 用水量節省 1 萬度 廢棄物減量 19 噸 SIM 卡採購量減少 10.7% CSR 訪廠家數增加 18% 電子帳單使用率達 65% 	<ul style="list-style-type: none"> 垃圾處理減少 2% CSR 訪廠家數增加 10% 綠色採購金額增加 5% SIM 卡採購量不增加超過 50 萬張 電子帳單使用率達 70% 擴大綠色嘉年華活動 (攜手永續先鋒隊)
ISO 14064-1 溫室氣體盤查 ³⁸	遠傳電信 新世紀資通 和宇寬頻	88%	<ul style="list-style-type: none"> 增加範疇三購買商品與服務、員工差旅、燃料及能源其他活動等三項盤查 通過 SBT 科學減量目標 	<ul style="list-style-type: none"> 完成並通過 ISO14064-1 改版

註：覆蓋率計算以導入據點所涵蓋的營收佔總營收的比例

³⁷ 採用 ISO 50001:2018 版本

³⁸ 採用 ISO 14064-1:2018 版本

遠傳能源管理節能方案

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。

	2019 年目標	2019 年進度	達成率	2020 年目標
基地台	基地台每 1GB 訊務量用電量 (用電百萬卡 /GB) 年減 1.5 %	年減 15.76%	☑	年減 5%
機房	PUE 年減 1%	年減 1.31%	☑	年減 1%
門市	耗電量年減 5%	年減 5.53%	☑	年減 3%
辦公室	EUI ³⁹ 年減 1.5 %	年減 4.28%	☑	年減 1.5%

基地台節能績效及方案

基地台能源消耗占整體營運用電量 68%，是遠傳所有營運據點及設施能源消耗最大宗。2019 年遠傳電信基地台總能耗增加，主要原因是持續進行 4G 基地台的設備佈建，以提升客戶無線上網的服務品質。雖然營運總能耗增加，但每單位（1GB）訊務量之耗電量仍持續下降。本年度基地台節能方案總計投入經費 3,405 萬元，主要節能專案為基地台以安裝熱對流通風扇系統，取代冷氣機溫控對流系統，於 2019 年度各項節能專案估計總節省 1,565 萬度電，約節省 4,383 萬元電費。節能方案效益部分，本年度基地台每 1GBs 用電量較 2018 年降低 16%，估計共節省近 1,565 萬度用電量，減碳效益達 8,341 CO2e 公噸。除提升基地台節能效率外，遠傳也規劃陸續建置以再生能源為主的基地台，以因應節能減碳及再生能源政策方向。

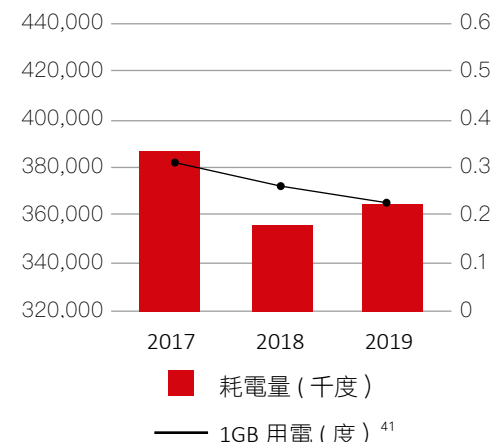
基地台節能策略與措施

遠傳電信長久以來一直致力於提供客戶一個優質的網路，於基地台端的能源管理，每年藉由能源指標的追蹤與監控，來確認能源的使用是有效投入在客戶的網路服務需求。基地台能源指標定義：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)

策略及措施		2019 年節能成效	
短期	長期	投入金額 (萬元)	3,405
<ul style="list-style-type: none"> 持續執行新站建設評估管理。(能源投入的效益追蹤) 改裝基地台熱排通風系統(以通風扇取代冷氣機) 以變頻式冷氣汰換過老冷氣機 4G 頻譜載波參數優化調整 3G 卡板話務優化調整 持續增加基地台太陽能容量建設 	<ul style="list-style-type: none"> 導入高效能電力轉換設備 對 5G 新站建設佈建評估管理(能源投入的效益追蹤) 進行 3G Sunset 執行評估 建置以再生能源為主的基地台 	節電效益 (萬度)	1,565
		減碳量 ⁴⁰ (公噸 CO2e)	8,341

基地台用耗能



³⁹ 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)

⁴⁰ 本年度減碳量之計算，本章節皆使用 107 年度電力排碳係數 = 0.533 公斤 CO2e/ 度

機房節能績效與方案

2019 年遠傳電信機房區耗能持續下降，用電量較去年約減少 580 萬度，降幅達 4.10%。2019 年度重點專案為啟用磁浮主機容量超過 1,000 冷凍噸，優於國內機房均值 20%，大幅減少能源耗用，持續推動機房區節能專案的結果，PUE 持續下降，本年度機房區平均 PUE 達 1.74⁴²，較去年度下降 1.4%。此外，遠傳持續推動伺服器虛擬化，以達到降低成本、提升效率、簡化管理與環保等目標，因應不斷成長的業務需求。2019 年機房節能投入經費為 1,902 萬元，伺服器虛擬化投入經費為新台幣 2,368 萬元，共新增 1,242 台虛擬化技術伺服器，總計達 4,852 台。目前實體伺服器僅需 64 台，減少逾 734 萬電費。

遠傳長期推動環保節能，持续提升能源使用效率以及再生能源使用占比，2019 年遠傳竭力自設發電設備於有限場域，將再生能源使用比例提升為 0.782%，未來也將配合台灣能源政策，評估其他技術導入，提高再生能源使用比例。

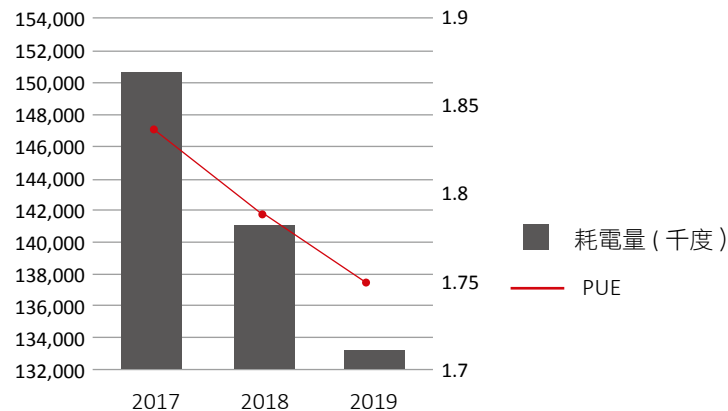
機房節能策略及措施

策略及措施	2019 年節能成效	
· 機房散熱系統效能提升	投入金額 (萬元)	1,902
· 空調主機優化與汰換	節電效益 (萬度)	580
· LED 燈具更換	減碳量 (公噸 CO2e)	3,091
· 高效率電源設備汰		
· 推動能源管理控制系統		
· 優化照明控制系統		

機房伺服器設備虛擬化

2019 年節能成效	
投入金額 (萬元)	2,368
節電效益 (萬度)	272
減碳量 (公噸 CO2e)	1,450

機房耗能



門市節能績效與方案

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 T5 省電燈具、變頻省電空調、LED 緊急出口燈等節能省電裝置，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 2019 年共有 22 家門市改裝，投入金額約 7,106 萬，整體門市總電度降幅達 2.4%，年度節電量約 86.7 萬度。全虹亦朝綠色友善門市理念靠攏，逐步汰換門市老舊冷氣為變頻省電空調及 T5 省電燈具。

遠傳各門市平均用電 (度)

2017	2018	2019
2,939 度	3112 度	3044 度

門市節能策略與措施

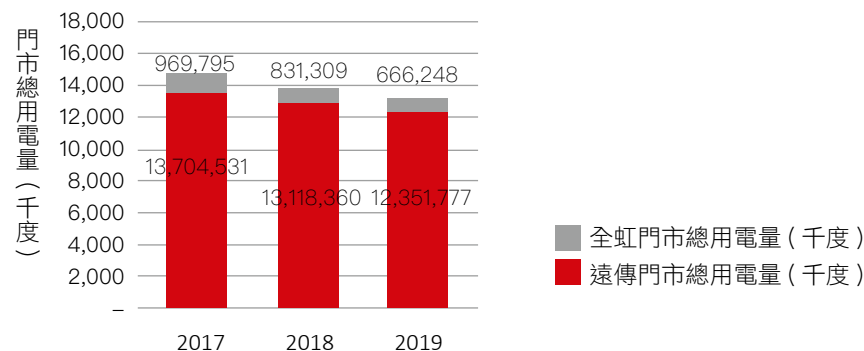
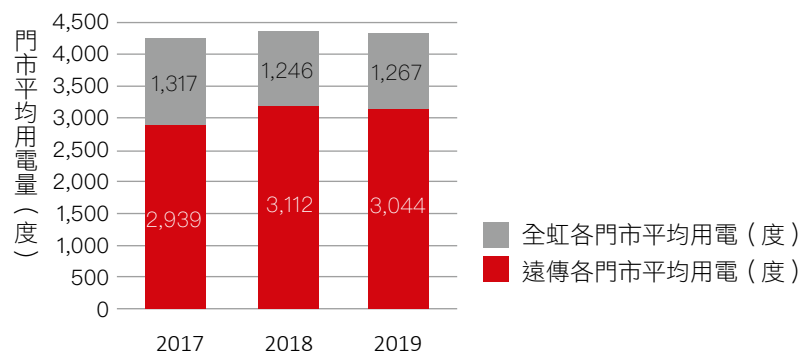
策略及措施	2019 年節能成效	
· 持續推動門市改造，擴大綠色門比例	投入金額 (萬元)	7,132
· 環保節能標章設備為新門市的發包標準	節電效益 (萬度)	86
· 新一代店格皆採用 T5 省電燈具、變頻省電空調、LED 緊急出口燈等節能省電裝置	減碳量 (公噸 CO2e)	458
· 門市使用數位多媒體互動設備取代傳統海報		
· 全虹門市空調機汰舊換新，提高機器運轉效率		

⁴¹ 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)

⁴² PUE (Power Usage Effectiveness) 能源使用效率：機房總耗能 / 資訊設備耗能

2019 年各門市平均用電量 (度) 及門市總用電量 – 遠傳電信 + 全虹



辦公室節能方案績效與方案

2019 年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。節能專案推動成果，遠傳電信辦公室耗能連續三年下降，2019 年 EUI 達 119.96 (kWh/m²/年)，較去年度降低 4.22%，用電量下降約 98 萬度。遠傳電信自 2011 年起持續汰換並捐贈效率較差的電腦設備，優先選擇租賃已取得環保標章之產品，提升資訊設備利用效率與綠色效益。2019 年新增個人電腦租賃比例達 99.07%，筆記型電腦租賃比例達 93.04%，LCD 螢幕租賃比例達 92.56%。

全虹內湖辦公室持續進行老舊空調設備以及節能燈具的汰舊換新，並進行室內空調送風機定時控制，有效進行節能以推動綠色環保措施。2019 年節電 6,705 度，減碳效益共計達 3.57 公噸。

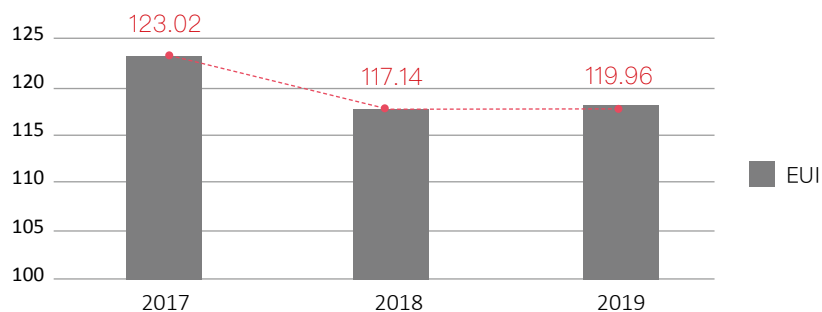
設備租賃率統計

	2017 年	2018 年	2019 年
個人電腦	97.9%	99.6%	99.07%
筆記型電腦	96.2%	88.4%	93.04%
LCD 螢幕	98.7%	95.9%	92.56%

辦公室能策略與措施 _ 遠傳

策略及措施	2019 年節能成效		
<ul style="list-style-type: none"> · 空調主機優化與汰換 · LED 燈具更換 · 高效率電源設備汰 	· 推動能源管理控制系統	投入金額 (萬元)	540
	· 優化照明控制系統	節電效益 (度)	98
	· 租賃設備活化	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	522.3

辦公室耗能 _ 遠傳



辦公室能策略與措施 _ 全虹

策略及措施	2019 年節能成效	
<ul style="list-style-type: none"> · 空調主機優化與汰換 · LED 燈具更換 · 進行走動式巡檢關閉不必要能源 · 每月用電度數異常提醒與追蹤 · 節能觀念宣導 	投入金額 (萬元)	1.5
	節電效益 (度)	6,705
	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	3.57

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，同時為避免依個案訂單出貨增加物流運輸趟數，遠傳將商品分成「有價商品」（手機、顧客購買的配件等商品）及「輔銷商品」（DM、POS、SIM card）兩類，制定不同物流方案，以減少產生的運輸費用及環境污染。遠傳電信持續透過節省物流紙箱及優化物流路線，全虹在物流中心持續更新節能設備，並優化物流路線，2019 年減碳效益共達 334.6 公噸。

遠傳 + 全虹

	節能措施	2019 年減碳量 (公噸 CO2e)
有價商品	訂單併單作業	176.7
	統一使用綠色包裝	74.4
	揀貨方式由輸送帶揀貨改由人工揀貨	0
輔銷商品	門市輔銷類商品每月集中出貨	83.5
	總計減碳效益	334.6

遠傳物流節能策略與措施

策略及措施 (遠傳)	策略及措施 (全虹)
<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 	節能燈具更換及用電流程改善與調整，並由廠務進行廠區巡檢確認有無能源浪費 未來將規劃物流中心於無人區域裝設紅外線感知器，進行燈源自動啟閉，避免不必要的能源浪費。 長期將規劃物流中心設立太陽能發電之可行性，創造生產綠能機會

6.1.4 降低服務流程環境衝擊

環境友善的產品服務

遠傳將全台各大門市重點服務及產品與資源回收再利用理念整合，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，以期持續擴大對環境的正面影響力。

門市手機回收

電子廢棄物議題持續受到大眾重視，為電信業者及消費者須正視的議題。為方便消費者回收廢行動通訊產品、促進資源循環利用，遠傳與行政院環保署簽訂「廢行動通訊產品回收合作備忘錄 (MOU)」，在全省門市設置手機回收點，免費回收廢棄手機、PDA、GPS 及充電器或其他配件，並送交合格處理業者再生處理。

	2017	2018	2019
回收手機數 (支)	1,742	538	1,347
回收配件 (電池 / 充電器 / 線材) (公斤)	117	111.5	173.38

行動裝置轉售

遠傳致力於開拓次級市場吸引特定客群，將展示機及過季手機和配件轉售予二手商或遠傳 outlet 門市 (即暢貨中心)，賦予二手產品新生命。2019 年共計創造 5,783 支手機的再生價值，約節省 71 公噸碳排⁴³。

	轉售二手商	轉售暢貨中心
手機 (支)	1,943	3,840
平版電腦 (件)	603	211
配件 (件)	603	98
總計	3,149	4,149
轉售手機可節省能源 (度)	42,746	84,480
轉售手機可減少之碳排放量 (公噸)	24	47

無紙化服務

遠傳持續推動電子帳單、表單等數位化項目，透過建置系統化、模組化及流程化的無表單無紙化管理系統，落實電信服務無紙化，與客戶共同減少不必要資源浪費。透過遠傳行動客服 APP 線上帳單，針對客戶使用電子帳單所節省的成本，以集點活動方式實際回饋給客戶，提供多樣化優惠商品吸引消費者使用電子帳單。截至 2019 年共累計 304 萬用戶使用電子帳單，達到 65.1% 使用率，每年約可節省紙張 9,120 萬張，相當於減少 110.4 公噸碳排放量；預計在 2020 年提升電子帳單使用率達 70%。2019 年已有 349 家，超過 62% 的服務據點全面使用電子表單處理客戶資料，預計在 2020 年維持電子表單使用率 85% 以上，相當於減少碳排約 6.4 公噸。

	電子表單		電子帳單	
	使用率	減少的 CO2 排放量 (公噸 / 年)	用戶數 (千人)	減少的 CO2 排放量 (公噸 / 年)
2017	74.3%	10.18	2,350	85.3
2018	62%	5.65	2,650	96.2
2019	87%	6.76	3,044	110.4

基地台與電磁波管理

基地台管理規範

遠傳的基地台及天線設置除滿足主管機關相關規範外，亦致力於利用共構、共站及共天線方式，大幅降低同業彼此天線需求建置的數量，減少資源浪費並積極加強基地台周邊景觀綠美化，已降低基地台及天線的視覺衝擊。2019 年遠傳基地台共站⁴⁴ 比例達 50.57%、共構⁴⁵ 比例達 44.19%、獨立站台則為 5.24%，亦持續進行基地台抗災強化工程。2019 年與基地台架設有關於之罰款金額總計為 150 萬元，共計 3 件；件數較前年度減少 8 件，罰款金額減少 400 萬元。罰款發生主要因盼能加速解決客戶涵蓋率需求，對證照申請中的權宜站台，提前啟用服務而遭舉報；後續遠傳已持續加強與客戶溝通，並與 NCC 承辦協商，縮短證照申請流程管理，減少權宜站台提前開台而遭罰款的狀況。

電磁波議題追蹤

為正面因應大眾關注之電磁波議題，遠傳持續參與主管機關 NCC 及電信業者所組成之「台灣電信產業發展協會 (TTIDA)」中的「基地台工作小組」，進行基地台電磁波觀念之宣導與溝通，降低民眾對基地台電磁波的健康安全疑慮。為消弭民眾對電磁波疑慮，2019 年共舉辦 93 場次民眾電磁波宣導會 (含 TTIDA 的 11 場次)。

電磁波量測宣導專線服務

電磁波量測宣導專線提供民眾電磁波問題諮詢與受理電磁波居家量測服務，2019 年 TTIDA 共計提供 603 件電磁波問題諮詢服務，主要詢問問題為電磁波是否有害、基地台合法性或數量的管制、電磁波量測流程、電線桿變電所或衛星廣播等；另外受理 383 件電磁波量測服務，其中遠傳共受理量測 66 件，加上受理民眾要求自行量測 12 件，總計達 78 件電磁波量測服務，共投入新台幣 \$358,800 元。量測結果全部符合且低於 NCC 行動寬頻基地台審驗技術規範之 EIRP(最大有效等向輻射功率)、電波功率密度之規範值。

2019 年電磁波諮詢服務受理問題類型

主要接獲問題類型	佔比	主要接獲問題
健康疑慮	51%	電磁波標準值、是否影響健康
合法性	24%	基地台法規規範 (合法性或架設流程及法規等)
其他	25%	台電設施或電信設施 (強波器、機上盒、機房設備)

歷年受理基地台之量測服務件數

量測類型	2017	2018	2019
遠傳受理 TTIDA 量測	63	64	66
遠傳自行受理量測	16	8	12
其他 TTIDA 受理量測	305	253	317

歷年基地台議題媒體報導件數

	正面新聞	負面新聞
2017	86	75
2018	69	31
2019	57	21

⁴³ 依行政院環保署公告，回收 1 支手機約能節省 22 度，最新一期 (即 2018 年) 電力排放係數為 0.554 公斤 CO₂e/ 度

⁴⁴ 指相同或不同行動業務經營者於同一棟建築物設置基地台

⁴⁵ 指相同或不同行動業務經營者共用天線設置基地台，或預留天線通信埠及機櫃空間供其他業者設置基地台

6.2 創造社會貢獻

章節概要

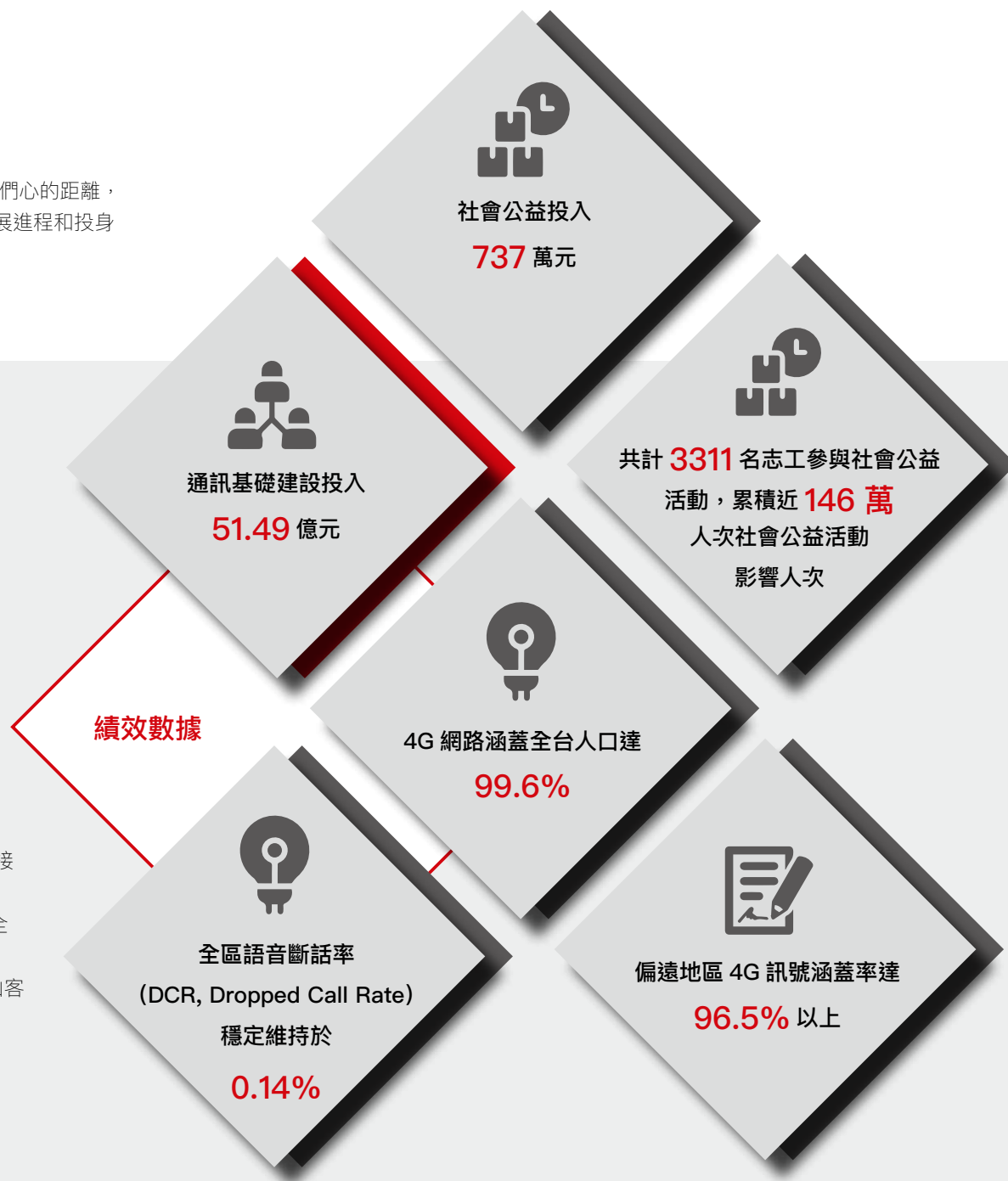
遠傳以重新詮釋的品牌宣言「靠得更近 想得更遠」宣示不只透過電信核心技術拉近人們心的距離，更要縮短社會與「新科技」的距離，期許透過提供良好的通訊服務、推動 5G 科技發展進程和投身社會關懷行動，做一個有溫度的連結者，強化社會大眾間的零距離溝通。

重大主題

- 通訊品質與基礎建設
- 數位包容
- 社會創新與應用

亮點事件

- 進行全台首發 5G 網路數據通話測試。
- 在新北市遠東通訊園區戶外場域驗證 5G 技術，成為全台第一家完成現網雙連接測試業者。
- 率先啟動「5G 開放試驗場域」暨「商業實驗研發電信網路」攜手北市府打造全台雙第一。
- 2019 年在玉山登山步道完成首座 4G 基地台建設，於 8 月時正式啟用確保登山客與周邊居民的對外聯繫。



6.2.1 通訊基礎建設投入

遠傳積極投入基礎資通訊設施的建設與維護，確保通訊品質不因天然災害及城鄉差異而有所不同。除持續增加基站基礎建設、重點區域頻譜調整等網路與網速維護措施外，針對偏遠地區遠傳亦持續提升 4G 訊號涵蓋。在 5G 網路發展佈建上，遠傳也不斷發揮創新合作精神，於 2019 年取得多項產業第一的亮眼表現，展現創新先驅者的風範。

優良通訊品質維護

遠傳每季定期進行電信訊號量測，並將測量結果納入日後行動網路建設與調整之決策，以即時改善接通率與傳輸速率。為滿足數百萬用戶數據流量成長需求，遠傳持續擴增 4G 核心網路架構與容量，透過 4 頻載波聚合技術提升網路速度，2019 年新建包含 700/1800/2100/2600 頻段基地台 1,919 站，以提升遠傳六都競爭優勢與強化影音流暢的網路體驗。2019 年遠傳持續維持網路穩定，整體網路可用性達 99.7%。

語音通訊服務

除追蹤客戶抱怨之收訊問題區域，遠傳定期進行全區實際道路測試，以分析無線訊號強度與訊號品質雜訊比分佈，對於弱訊區域進行天線饋纜工程檢查、天線覆蓋調整及無線參數調整與優化。遠傳 2019 年全區語音斷話率 (DCR, Dropped Call Rate) 穩定維持於 0.14%。

數據通訊服務

- 擴容 700 / 1800 / 2100 / 2600 MHz 基站，並提供多頻載波聚合服務，以提升 4G 網速、3G 語音品質並提供 4G VoLTE 用戶高畫質語音服務。
- 持續佈建各區 4G 站台及重點區域 5G 站台，包括偏鄉地區、風景區、都會區。
- 致力優化延伸室內訊號覆蓋範圍及擴充都會區容量，改善訊號擁塞，遠傳目前全區 4G 接取成功率已穩定達到 99.96% 以上之效能水準。
- 針對 4G 服務，遠傳於 2019 年持續改善 4G 網路並解決因抗爭無訊號區域，以期突破抗爭艱困區域，提供客戶良好信號品質。
- 遠傳目前全區 3G 語音與封包接取成功率已穩定達到 99.85% 以上之效能水準。

新事業建設佈建

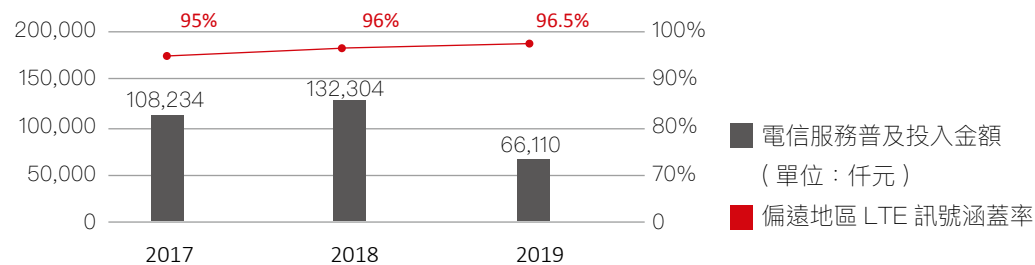
為提升企業客戶使用 NB-IoT 服務之品質，2019 年遠傳持續針對相關服務站點進行 NB-IoT 信號與參數優化。目前 NB-IoT 應用已包含：智能路燈、地磁停車、空氣品質偵測、水位監測、冷凍庫監測、智慧電表等諸多領域應用。為因應 5G Non-Standalone (NSA) 網路架構需求，遠傳積極與設備供應商針對 5G 網路功能與服務需求進行討論，透過不斷測試與驗證，整合出最佳 5G 建置方案。遠傳於 2019 年 2 月進行全台首發 5G 網路數據通話測試，於 8 月底時在新北市遠東通訊園區戶外場域驗證 5G 技術，成為全台第一家完成現網雙連接測試業者。此外，遠傳亦於同年 10 月攜手臺北市政府資訊局與台灣雲端物聯網產業協會啟動「內湖智慧園區 5G 試驗計畫」，打造全臺第一個產官合作「5G 開放試驗場域」，並同時於該計畫中導入全國第一個「商業實驗研發電信網路 (PoB, Proof of Business)」，協助企業在實驗階段即導入商業模式，加速產業應用接軌市場。未來，遠傳將持續與 5G 先鋒隊眾多合作夥伴，聚焦在 5G 產品端對端的技術驗證、垂直產業鏈合作、建構 5G 生態鏈以及示範推廣等領域，展開更多貼近產業的創新合作。

偏遠地區建設投入

遠傳電信 4G 網路目前已涵蓋全台人口達 99.6%，訊號遍及全台 368 個鄉鎮。遠傳也積極響應 NCC 電信普及服務管理辦法，每年持續投入「電信服務普及」，致力將偏遠地區數據通信接取速率提升至都會區寬頻水準。遠傳持續就公務機關於全國各地高災害潛勢地區或偏鄉釋出之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。2019 年遠傳共計完成「強化防救災行動通訊基礎建設」34 站，「普及偏鄉寬頻接取行動基地台基礎建設」14 站。自 2014 年啟動 LTE 服務後，直至 2019 年遠傳已完成超過 740 個離島、偏鄉村里的 4G 建設，達成超過 96.5% 以上的偏遠地區 4G 訊號涵蓋率。

此外，遠傳亦透過參與以下計畫，持續為提升偏遠地區通訊品質而盡力：

- **愛部落 (i-Tribe) 無線網路建置計畫**：旨在協助在原鄉部落建置戶外無線網路，至 2019 年底協助完成共 12 個縣市、115 個部落的戶外無線網路建置
- **林管處「加山計劃」**：已完成優化全台逾半數之熱門登山步道的通訊品質，並設立近 414 面通訊告示牌，對山區救援工作提供最關鍵性的奧援。2019 年 8 月完成玉山登山步道首座 4G 基地台建設，確保登山客與周邊居民的對外聯繫，提供急難救助通訊服務並有效提升防救災能力



6.2.2 公益關懷專案投入

遠傳近幾年以環境教育、數位包容、社會共好為公益投入策略三大主軸，全力響應聯合國永續發展目標 (UN SDGs) 消除貧窮 (SDG1)、健康與福祉 (SDG3)、優質教育 (SDG4)、減少不平等 (SDG10) 及氣候行動 (SDG13) 等願景。此外，秉持維護民眾基本通訊權利的精神，遠傳也依據低收入及特殊族群需求，提供特殊資費方案。

特殊消費族群	方案名稱	方案內容
學生	青春無價學生方案	月付 588 元，享上網吃到飽；再加送網外 / 市話各 40/60 分鐘數
外籍旅客 (桃園機場限定)	外籍旅客上網卡	提供計日型上網服務，4G 無限上網，只要 300 元起
身心障礙者	溫暖方案	搭配絕配或新絕配系列資費，享網外簡訊優惠 100 則、網內簡訊優惠 300 則及上網傳輸量優惠 1GB
60 歲以上年長者	長青方案	針對 60 歲以上長青族群電信花費少、手機使用年限長的特性，規劃推出超值資費方案，月付 199 元，就能輕量上網，每月網內、網外各 20 分鐘、市話 25 分鐘
外籍勞工	外勞 IF 易付卡	提供來台移工新申辦免費 SIM 卡及 15 天上網服務。計日型上網服務 30 天 \$499 元起

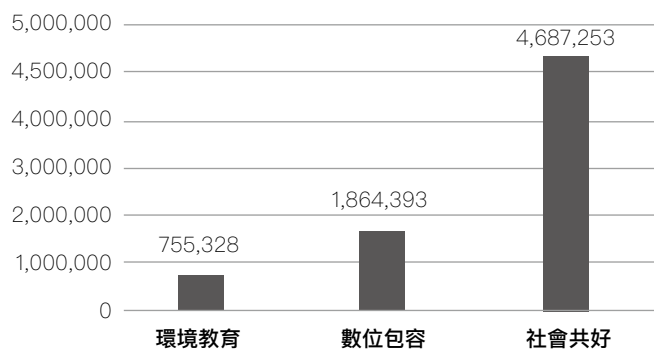
年度公益關懷專案投入整體價值

單位：新台幣元

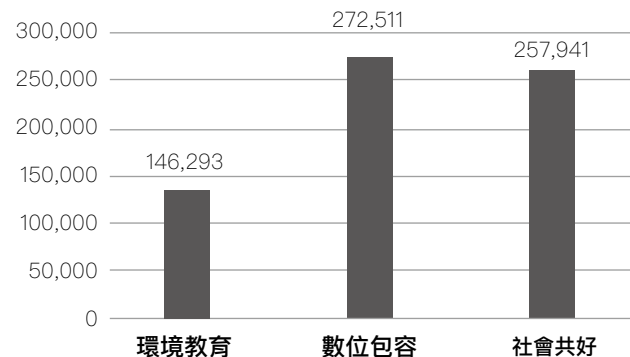
	2018	2019
公益專案直接投入金額	8,595,405	5,393,246
員工志願投入工時之金額換算	15,825,532	14,417,265
實物捐贈之價值換算	2,711,382	1,254,331
其他人事與行政費用	6,109,480	4,566,000
合計	33,241,799	21,051,121

公益策略	策略說明	回應聯合國永續發展目標	商業效益 KPI	社會 / 環境效益 KPI
環境教育	因電信服務業者受氣候變遷影響甚大，遠傳利用多元溝通管道呼籲民眾投入環保行動，以「實衛地球讓愛遠傳」發展各項透過結合核心產品 / 服務的教育提升大眾意識和社會韌性，減緩氣候變遷帶來衝擊。		<ul style="list-style-type: none"> 專案透過通訊服務及數位加值服務接觸的潛在客戶數：「與野共生」觀看次數達 17,633；實體影展 369 人到場觀看。 專案員工參與人數：淨灘、蔬食週、環境教育講座共 405 位同仁參與。 	<ul style="list-style-type: none"> 環保教育活動觸及學童：綠課輔計畫學童每月線上參與觸及人次 120,257 人次。 社會大眾之環保意識轉化為實際綠行動：地球日活動向公眾累積 7299 個綠行動。
數位包容	遠傳身為電信業者擔負填補數位落差的責任，透過推動數位包容相關活動，協助確保教育品質、多元性及公正性，並提倡結合數位科技之終身學習機會。		<ul style="list-style-type: none"> 數位學習平台觸及潛在客戶數 (學校、學童)：學習競賽共有 82 所國小、71 所國中，733 人參與；線上數位學習平台共觸及 271,022 位學童。 數位加值服務平台觸及潛在客戶數：6 場教育營共 191 名師生參與。 專案員工參與人數及滿意度：共 31 名志工同仁參加，100% 參與同仁對活動表達滿意，表示有意願繼續參與志工活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 參與專案學童滿意度：參與翻轉教育讓愛遠傳專案學童滿意度預估達 80%。 受益族群提升數位學習興趣之程度：遠傳合作之 PaGamO 平台預估可提升學生之數位學習興趣至少 80%。
社會共好	遠傳結合核心能力發揮綜效，透過多項行動關懷社會，更已長達 13 年為弱勢族群及棄養兒童募款，改善其健康照護、生活環境和基本需求。		<ul style="list-style-type: none"> 參與募款的潛在客戶數 (社會大眾)：20,450 人。 參與募款認養等家寶寶的員工數：225 人。 	<ul style="list-style-type: none"> 員工認養家等寶寶人數：225 位家等寶寶。 年度協助募款金額及可幫助孩童人數：年度累計募款 3,995,319 元，扶助 125 位等家寶寶。

投入總金額 (新台幣)



總觸及人數



環境教育：投入總金額達新台幣 \$755,328 元，總觸及人數達 146,293 人

自 2015 年起，遠傳即以「實衛地球 讓愛遠傳」專案作為環境教育發展主軸，透過相關系列活動喚起各界重視環境議題，並以「建立遠傳綠文化、推廣環境綠教育、倡議消費綠責任」為環境教育三大行動核心，回應 UN SDG 4 優質教育、SDG 13 氣候行動及 SDG 14 減少海洋廢棄物目標。2019 年遠傳透過舉辦環境電影節及製作環境動畫影片傳達環境保護意識，認養沙灘並號召員工一同淨灘等環境教育活動，同時遠傳也透過多項計畫鼓勵員工、供應商及民眾加入環保行動的行列，期望讓社會大眾與遠傳電信共同善盡身為地球公民的義務。

「實衛地球 讓愛遠傳」環境教育專案成果說明

台北、高雄淨灘活動

- 回應 UN SDG 14 減少海洋廢棄物目標，遠傳主動認養北部及南部海灘，南部汕尾漁港海灘更已認養三年，每年除了號召清除海洋垃圾，更讓員工了解當地的變化，2019 年遠傳執行副總更親自帶領員工參與淨灘活動。

- 淨灘總計 120 位同仁參與。
- 清出 139.8 公斤的海洋垃圾。



「與野共生」地球日活動

- 遠傳與台灣環境資訊協會合作地球日活動，與「與野共生」地球日市集中，向民眾推廣「百萬綠行動」，希望鼓勵民眾能落實綠行動於生活中。

- 二日活動累積 7299 個綠行動。



綠課輔計畫

- 遠傳就過往 SROI 發現，學童對於活動影響力會隨時間遞減，故與 PaGamO 合作，以綠課輔的長期性活動方式增加對學童的影響，故透過線上遊戲的競賽方式，將環境知識融入線上遊戲中，除吸引學童主動學習，亦能在遊戲中潛移默化對環保的認識。

- 學童於每月線上參與觸及 120,257 人次。



環境電影節系列活動

- 線上影展：於遠傳電信 friDay 影音平台舉辦為期 30 天之「與野共生」線上影展，不限時空傳遞環境影像。選定四大環境議題：能源 / 節能減碳、土地 / 國土計畫、污染、生物多樣性，進行主題策展，藉由影片啟發「人與自然環境和諧共存」的可能。
- 製作環境科普動畫：與台灣環境資訊協會共同製作環境科普動畫「如果昆蟲消失了」。
- 實體影展放映會：與台灣環境資訊協會共同舉辦實體放映活動，總計 5 場放映活動。

- 線上影展與環境科普動畫累計吸引 17,633 觀看次數。
- 實體影展共有 369 人到場觀看。



綠色嘉年華

遠傳每年定期推動「綠色嘉年華」內部環保節能相關活動，包含辦公環境瘦身，舉辦蔬活餐廳素食周、環境教育講座、節能小常識推動等。

- 蔬活餐廳素食周：推廣無肉料理，期望讓地球減碳，提供優惠作法鼓勵同仁自備餐具及訂購蔬食料理。
- 循環經濟作愛心：因應辦公室改裝，盤點可用的傢俱桌椅，提供同仁認購，且所得捐給公益團體，除了讓二手物品再利用外又能作公益。
- 環境教育相關課程：為了提升員工的環保意識，遠傳更辦理環境教育相關課程，包括手帕印花 DIY、節能綠生活及海洋議題講座課程，期望透過多項有趣的活動，能讓環保綠行動深入員工及工作環境中。

- 遠傳蔬活餐廳素食周活動共計 200 人次參與。
- 總計幫助 160 件二手傢俱找到家。
- 共舉辦三場環境教育相關講座，總計 85 位員工參與。



數位包容：投入總金額達新台幣 \$1,864,393 元，總觸及人次達 272,511 人

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。遠傳透過核心業務能力，提升台灣整體兒少教育品質及持續改善社會間的不平等，呼應 UN SDG 4 優質教育與 SDG10 減少不平等。藉由推動「翻轉教育 讓愛遠傳」等一系列數位知識普及專案、科普書的編製及論壇，希望以數位科技拉近城鄉教育差距，並藉由引進數位教育資源，跨越時間和空間的限制，提供更多元的學習方法，讓每個孩子更快樂地學習。

數位包容專案成果說明

翻轉教育 讓愛遠傳

- 偏鄉數位教育營：遠傳至新北市偏鄉小校及南投仁愛鄉互助國小舉辦『數位教育營』，教導學童數位科技應用，並結合深受學童喜愛的線上遊戲學習平台 PaGamO，以及遠傳智慧音箱小狐狸，陪伴偏鄉學童了解未來科技趨勢「大人物」，同時透過遊戲式學習，激發學童學習動機，給予最溫暖的陪伴，其中互助國小場次更由遠傳總經理井琪率領高階主管及員工一同陪伴偏鄉小朋友學習。
- 數位小超人線上電競賽：國內首度以公益數位學習方式，利用線上遊戲學習平台 PaGamO 舉辦教育電競賽，採用遠傳「大人物」做為題庫，讓國中小學童認識大數據、人工智慧及物聯網等新科技相關領域知識，以提升數位素養。除頒發前十名學生獎學金獎勵外，特別保留偏鄉獎勵名額，希望在翻轉教育之餘，更能讓愛遠傳偏鄉。

- 偏鄉教育營共辦理 6 場、31 名志工、191 名師生參與。
- 線上數位學習平台共觸及 271,022 位學童。
- 教育電競賽共 82 所國小及 71 所國中，733 人參與。



friDay 影音偏鄉英文學習

- 遠傳 friDay 影音與 ICRT 電台跨界合作，精選多部熱門動畫，邀請 ICRT DJ 從中挑選有趣英文片語及對話情境，錄製成短版教學影片進行線上英語課程，透過「看電影」方式帶領孩子們學習英文。遠傳同仁及 ICRT DJ 亦化身「一日英文小老師」，前往宜蘭縣武淵國小進行教學伴讀。
- friDay 影音提供民眾可免費上線觀看電影的序號，只要每觀看一片，遠傳將捐出 1 元，募款款項將全數捐贈給兒童福利聯盟，作為偏鄉孩童生活照護基金，讓偏鄉孩子的夏天不再挨餓與空白。

- 偏鄉英文學習共有 30 位學生及 4 位志工參與。
- 結合看電影學英文公益方案，在影音平台中共觸及 20,000 人次，故遠傳也捐出 20,000 元給兒盟。



「國小多元學習活動 – 大人物 / APP」 到校服務公益教

- 遠傳與師大、亞東技術學院合作，執行國小到校半日大人物 / APP 公益教學計畫，因應世界 AI 趨勢及配合教育部 2019 年課綱，透過本公益教學，協助國小學童認識大數據、人工智慧、物聯網及 APP 應用，為台灣未來主人翁科技素養扎根。

- 於 3 所小學，舉辦 10 場次，共 231 人次國小學童參與學習。
- 遠傳志工 10 人、助教 30 人次及外部講師 10 人次參與。



「高中 AI APP」體驗教學

- 為了培育學生對於 AI APP 的認識，故辦理 AI APP 教學活動，對象為豫章工商商處科學生。

- 舉辦 1 場次，共計學生 40 人、老師 1 人參與。



「公益科普書籍編製」

- 持續參與教育部「偏鄉數位應用推動計畫」及「國中小行動學習推動計畫」，捐贈遠傳電訊教育中心編製之公益書。
- 「顛覆世界的 5G 行動通訊」，透過書中 5G 超人介紹通訊家族 (2G~5G)，協助國小、偏鄉及一般民眾認識 5G。

- 共捐贈 950 本公益書至教育部提供的 116 個偏鄉數位學習中心及 59 所國小。



第六屆 「2019 國際綠色智慧交通論壇」

- 邀請產官學專家，探討 5G 車聯網基礎建設如何創新經濟，協助民眾加深對綠色交通認知，加速產業推廣與發展。

- 舉辦 4 場主題演講及 5 場專題演講共計學員 240 人參與。



社會共好：投入總金額達新台幣 \$4,687,253 元，總觸及人數達 257,941 人

遠傳結合核心能力，透過線上與線下平台的串聯，長期推動「棄兒不捨 讓愛遠傳」公益活動，為等家寶寶進行募款，期許給予寶寶穩定的照護，以回應 UN SDG 1 消除貧窮以及 SDG 3 健康與福祉。此外，亦藉由簡訊方式關懷長者及弱勢族群，並用實際行動支持世界展望會「飢餓三十」及「資助兒童計畫」來回應 SDG 10 減少不平等。未來遠傳也將持續發揮 ICT 產業優勢，致力推動社會創新，以期達到社會均衡發展與共創美好社會的目標。

社會共好專案成果說明

「棄兒不捨 讓愛遠傳」公益募款活動

- 遠傳攜手兒福聯盟推動專案邁入第 13 年，協助籌募等家寶寶的照護基金。遠傳運用核心優勢，於全台逾 800 家門市進行募款，同時攜手 friDay 數位品牌，透過線上與線下串聯，打造全台最大愛心網絡，提供孩童在等家過程中擁有完善的照護。
- 購買暖心被及門市捐款人數 20,000 人。
- 簡訊捐款人數 450 人。
- 認購員工 225 人。
- 累計募款 3,995,319 元，扶助 125 位等家寶寶。



永續門市計畫

- 遠傳推動永續門市計畫，以低碳環保、創新關懷及安全健康三個構面進行推動，透過直營門市與社區居民連結緊密的特性，具體展現客戶服務及社區關懷，不同的門市依照當地的需求來展現關懷的方式，如辦理里民教學、至 NGO 組織或偏鄉小學進行志工服務等，遠傳期讓關懷的力量在全台散布，同時也期望鼓勵直營門市成為最佳代言人，傳達公司企業社會責任精神和拓展遠傳正面影響力。
- 全台永續門市活動及各門市社區經營相關活動加總 共觸及 50,908 人次，共有 1890 位志工投入。



BoBee 守護圈

- BoBee 守護圈是遠傳電信無償提供的公益服務，家屬可於全省遠傳電信直營門市領取的 BoBee 守護圈配件組，佩戴配件組的失智者走失被熱心民眾尋獲，尋獲通報中心會有專人透過 APP 與電話連繫家屬，幫助走失家人盡快回家。
- 參與元智大學於基隆太平社區成果展，於活動發放 Bobee 守護圈。
- 基隆醫院共照中心索取，亦於遠傳門市發放。
- 共發放 12,700 個 BoBee 守護圈。



簡訊捐款及簡訊關懷

- 遠傳電信與各基金會 / 協會合作手機捐款，手機直撥遠傳提供的捐款碼即可捐款。
- 與亞東醫院明倫自殺防治中心合作，於重大節日寄發關懷簡訊，延續適時關懷與提醒就診之功能。
- 透過手機捐款共計 818 位捐款者，累計募款 402,516 元。
- 關懷自殺防治對象共 832 人次、發出 2,298 則關懷簡訊。



用行動支持台灣世界展望會資助兒童計畫

- 響應台灣世界展望會「資助兒童計畫」積極推動資料紀錄數位化，以「行動」贊助台灣世界展望會，捐贈百支智慧型手機，讓世界展望會全台中心社工人員即時進行兒童成長紀錄，使資助人更快速收到與瀏覽兒童的最新近況，讓關懷更即時。
- 國內兒童資助人總數約為：43,000 人。
- 手機所服務到的兒童數約為：60,000 人。
- 使用手機的社工人數約為：600 人。



移工關懷計畫

- 舉辦及參與移工專屬活動：越南春節、泰國潑水節、印尼開齋節、菲律賓國慶暨路跑、印尼國慶、越南中秋節、印尼文化節、菲律賓耶誕節等。
- 與 NGO 團體 One-Forty 合作舉辦移工關懷活動，提供印尼移工報名參加中文學習 FB 社團，並免費寄送實體中文學習本。
- 8 場活動合計參與人次超過 20,000。
- 計畫為期半年，提供 500 個名額。



附件

重大營運議題

ESG 數據彙整

GRI 準則內容索引表

第三方查證聲明書



重大營運議題

遠傳本年度的重大營運議題分析以 2018 年鑑別出之重大性矩陣為基礎，參考機構投資人、標竿同業及永續會計準則委員會（SASB）關注的電信業重大主題，同時檢視當年度重大新聞事件並將與遠傳相關的部分納入考量，綜合評估後依分析結果調整遠傳重大主題。

重大性矩陣調整流程

STEP 1 同業標竿比較

- 參考依據包括：機構投資人、標竿同業及 SASB 關注的電信業重大主題
- 本年度調整或新增之重大主題包括：社會創新與應用、環境創新與應用、人權與職場多元性

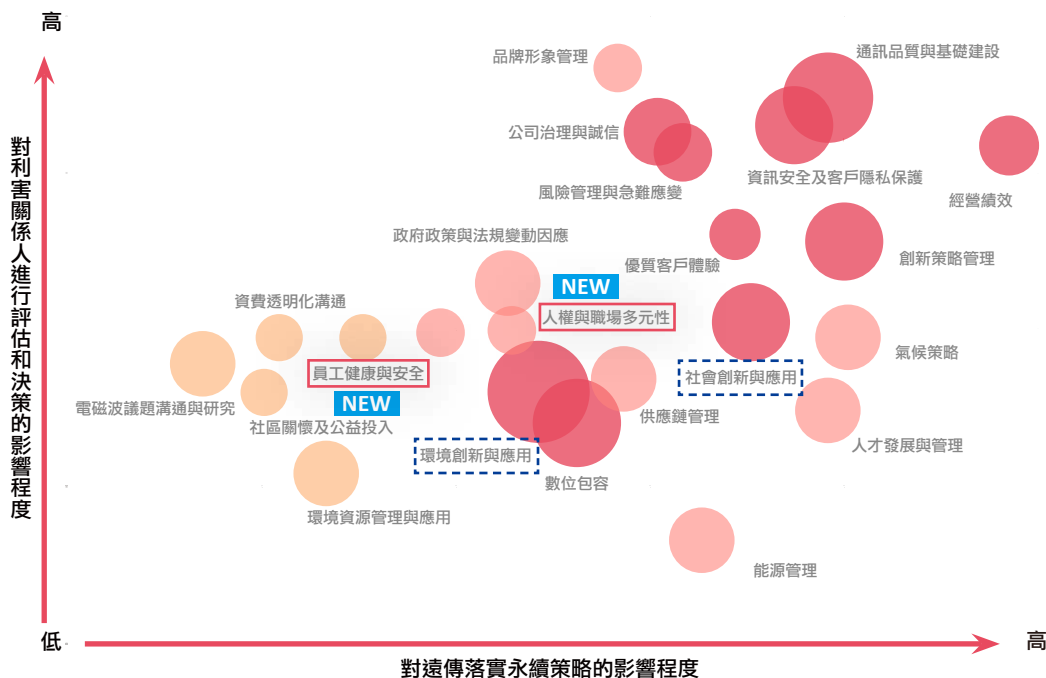
STEP 2 重大新聞事件檢視

- 檢視 2019 年度對遠傳重要之新聞事件，尤其是負面新聞與裁罰事件
- 主要辨別出電信法規變動及 5G 釋照競標之議題，影響重大主題包括：政府政策與法規變動因應、經營績效、通訊品質與基礎建設以及創新策略管理，受影響議題目前皆已鑑別為關鍵或重要議題

STEP 3 確認

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

2019 年重大性矩陣與重大性層級定義



- **關鍵**
與遠傳永續發展策略及價值創造能力高度連結，或具顯著的正負面 ESG 衝擊，於報告書內文詳實揭露議題的策略目標、管理績效及未來展望
 - **重要**
營運及管理面的重大課題，於報告書中完整說明各議題管理方針、績效，以及持續進步方向
 - **基本**
多為日常營運基礎管理議題，於報告書中僅揭露重大管理變化及相關績效追蹤
- 名稱調整 年度新增議題

2019 年重大營運議題意涵與變動說明

變動情況		意涵與變動說明
經營績效	不變	企業在經營管理的過程中對企業經營、成長、發展所取得的成果展現
公司治理與誠信	不變	健全的公司治理架構與良好的誠信管理，為企業永續經營的基礎
風險管理與急難應變	不變	財務、營運及各類因外部環境變化導致之新興風險，對企業持續營運可能產生潛在重大影響
氣候策略	不變	IPCC 本年度發布攝氏 1.5 度特別報告，針對升溫和極端氣候提出警告，故颱風、強降雨等對遠傳的營運衝擊將越來越重大。此外，為達到《巴黎協議》將全球升溫控制在攝氏 2 度以內的目標，台灣也已提出相應之國家減量目標，遠傳也在規範之內。此外，機構投資人也開始關注電信業如何發揮核心能力回應氣候議題，遠傳必須積極回應碳揭露（CDP）及 TCFD 指引等需求
通訊品質與基礎建設	不變	優良的通訊品質是電信及其相關應用服務的基礎，並直接影響客戶體驗及滿意度

變動情況		意涵與變動說明
資訊安全及客戶隱私保護	不變	隨著行動網路、行動支付與雲端技術普及化，資訊安全議題已成為電信業者首要管控標的，與企業聲譽和客戶信任度息息相關
社會創新與應用	名稱調整	提供具社會、環境效益的創新產品和服務，協助改善大眾生活品質並提升遠傳價值創造的能力，為使主題更為明確對應至相關產品或服務，故調整名稱
環境創新與應用	名稱調整	
創新策略管理	不變	為因應 5G、物聯網、數位轉型等資通訊產業趨勢，遠傳將創新研發提升至企業整體策略層級進行管理
數位包容	不變	數位包容性為資通訊產業追求成長的同時必須考量的議題，包括產品與服務的友善性及平等性，兼顧經濟弱勢族群需求並彌補其與一般社會大眾的差距
優質客戶體驗	不變	客戶的信賴與滿意度是遠傳持續成長最關鍵的驅動力
人權與職場多元性	新增	將人權議題管理拆分獨立主題分別回應人權與職場多元性、員工健康與安全
能源管理	不變	聚焦於企業節能與能源效率提升之管理

各主題衝擊邊界與對應章節說明

重大性議題	重大層級	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生的位置						
		主題編號	主題名稱	遠傳直接造成		因與遠傳商業關係造成			因與遠傳其他間接關係造成	
				遠傳含新世紀資通	全虹	供應商／承攬商／開發商	企業客戶	消費者	主管機關	社會公益團體／NGO
通訊品質與基礎建設	關鍵	203	間接經濟衝擊	●						
經營績效		201	經濟績效	●	●					
社會創新與應用		-	-	●		●	●			
資訊安全及客戶隱私保護		418	客戶隱私	●	●	●				
創新策略管理		-	-	●		●				
風險管理與急難應變		102	一般揭露（治理）	●	●					

重大性議題	重大層級	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生的位置						
		主題編號	主題名稱	遠傳直接造成		因與遠傳商業關係造成			因與遠傳其他間接關係造成	
				遠傳含 新世紀資通	全虹	供應商/承攬 商/開發商	企業客戶	消費者	主管機關	社會公益團體 / NGO
公司治理與誠信		205	反貪腐							
		206	反競爭行為	●	●	●				
		415	公共政策							
環境創新與應用	關鍵	-	-	●		●	●			
數位包容		-	-	●						
優質客戶體驗		417	行銷與標示	●	●					
人才發展與管理	重要	202	市場地位 勞雇關係 訓練與教育							
401		●		●						
404										
政府政策與法規變動因應		307	有關環境保護的法 規遵循 社會經濟法規遵循	●	●				●	
		419								
供應鏈管理		204	採購實務							
		308	供應商環境評估	●	●	●				
	414	供應商社會評估								
品牌形象管理		-	-	●	●					
能源管理		302	能源	●	●	●	●	●		
氣候策略	201	經濟績效	●	●	●					
	305	排放								

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

ESG 數據彙整

環境面數據

		2017 年成效	2018 年成效	2019 年成效
溫室氣體排放統計 ⁴⁶				
直接溫室氣體排 (範疇一)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	5,830.39	4,999.63	5975.93
間接溫室氣體排 (範疇二)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	294,360.06	288,817.78	254,896.22
外部溫室氣體排 (範疇三)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	1,425.62	94558.02	128,975.79 ⁴⁷
溫室氣體 CO2e 統計	排放總量 (公噸 / 年)	300,190.45	293,817.41	260,872.15
	排放密集度 (公斤 / 有效客戶數)	41.94	40.97	36.78

		2017 年成效	2018 年成效	2019 年成效
能源耗用統計				
直接能源耗用	汽油 (千公升 / 年)	511.40	494.84	444.36
	千度 (MWh)	4,636.69	4,486.55	4,028.88
	柴油 (千公升 / 年)	91.99	94.80	48.81
	千度 (MWh)	898.67	926.11	476.81
間接能源耗用	總用電量 (千度)	556,446.22	521,398.73	515,754.56
	千度 (MWh)	556,446.22	521,398.73	515,754.56
能源耗用統計	千度 (MWh)	561,981.59	526,811.39	520,260.25
	能源密集度 (度 / 有效客戶數)	77.59	72.34	72.71
廢棄物處理⁴⁸				
廢棄物產生量	公噸	420.57	383.36	356.78
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	124.85 (30%)	122.01(32%)	125.94(35%)
焚化發電量	公噸	264.03	261.35	230.84
掩埋量	公噸	31.68	0	0
用水量⁴⁹				
用水量	度	300,265	274,502	265,314

⁴⁶ ISO14064-1 盤查範疇涵蓋遠傳電信、新世紀資通及和宇寬頻，本表亦涵蓋全虹數據，下方能源使用量表格同。

⁴⁷ 2019 年範疇三排放量因 ISO14064-1:2018 版類別調整而增加盤查項目，故擴大涵蓋範疇。

⁴⁸ 此表數據為遠傳電信與新世紀資通辦公大樓產生廢棄物量與全虹內湖總公司及各門市產生廢棄物量之加總，其中全虹廢棄物量為推估值。

⁴⁹ 此表數據為遠傳電信、新世紀資通及全虹辦公大樓用水量之加總，其中全虹用水量為推估值。

社會面數據

		2017 年成效	2018 年成效	2019 年成效
人力資源總覽				
正式員工 ⁵⁰	人	6,876	6,550	6,183
男	人	3,207	3,096	2,991
女	人	3,660	3,454	3,192
兼職員工 ⁵¹	人	16	14	0
男	人	10	11	0
女	人	6	3	0
派遣員工	人	337	9	57
男	人	101	6	39
女	人	236	3	18
身心障礙人士雇用	人(比例)	48(0.7%)	46(0.7%)	60(1.03%)
女性主管佔所有主管的比例	(比例)	33%	32%	32%

		2017 年成效	2018 年成效	2019 年成效
員工訓練與發展				
員工訓練投入金額 遠傳電信				
員工訓練總金額	新台幣元	30,064,816	31,243,164	24,971,847
員工訓練總時數	小時	399,980.08	402,407.36	437,501.19
總員工數	人	6,427	6132	5,841
員工平均訓練金額	新台幣元	5,098.42	6010.65	4,275.27
每位員工平均訓練時數	小時	62.23	65.62	74.9
員工訓練投入金額 全虹				
員工訓練總金額	新台幣元	466,580	831,929	1,577,661
員工訓練總時數	小時	6,073	5,940	7,756
總員工數	人	436	418	399
員工平均訓練金額	新台幣元	1,070	1,990	3,954
每位員工平均訓練時數	小時	13.9	14.2	19.4

		2017 年成效	2018 年成效	2019 年成效
創造社會貢獻				
通訊基礎建設投入統計				
網路基礎設備投入金額	新台幣百萬元	4,455	4,130	5,101
偏鄉建設投入金額	新台幣百萬元	221	31	48
合計	新台幣百萬元	4,676	4,161	5,149
社會公益投入金額統計				
公益投入金額	新台幣仟元	20,404	15,754	7,363
募得金額	新台幣仟元	3,933	5,159	4,476
合計	新台幣仟元	24,336	20,913	11,840
社會公益投入志工統計				
投入志工人數	人	413	352	3,311
志工投入時數 ⁵²	小時	3,304	2,816	38,078

⁵⁰ 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。

⁵¹ 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。

⁵² 志工投入一場活動以一個工作天（平均 8 小時）計，相乘得投入總時數。

GRI 準則內容索引表

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
一般揭露 (核心選項)				
	組織概況			
	102-1 組織名稱	1. 遠傳電信概觀		7
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1. 遠傳電信概觀		7
	102-3 總部位置	1. 遠傳電信概觀		7
	102-4 營運據點	1. 遠傳電信概觀		7
	102-5 所有權與法律形式	1. 遠傳電信概觀		7
	102-6 提供服務的市場	1. 遠傳電信概觀		7
	102-7 組織規模	1. 遠傳電信概觀		7
	102-8 員工與其他工作者的資訊	5.2.1 人力資源總覽		66
GRI 102: 一般揭露	102-9 供應鏈	5.4.1 遠傳供應鏈概況		87
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書		4
	102-11 預警原則或方針	4.4 營運風險管理		59
	102-12 外部倡議	4.5 外部參與		60
	102-13 公協會的會員資格	4.5 外部參與		60
	策略			
	102-14 決策者的聲明	經營者的話		5
	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	3.1.2 關鍵新興風險		32
	誠信與倫理			
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	4.3 企業誠信經營		58

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 102: 一般揭露	102-17 關於倫理之建議與顧慮的機制	4.3 企業誠信經營		58
	治理			
	102-18 治理結構	4.1 公司治理架構		49
	102-19 委任權責	4.1 公司治理架構		49
	102-20 管理階層負責經濟、環境和社會主題	4.2 永續治理推動		57
	102-21 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	4.2 永續治理推動		57
	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	4.1 公司治理架構		49
	102-23 最高治理單位的主席	4.1 公司治理架構		49
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	4.1 公司治理架構		49
	102-25 利益衝突	4.1 公司治理架構		50
	102-26 最高治理單位再設立宗旨、價值觀及策略的角色	4.1 公司治理架構		49
	102-27 最高治理單位的群體智識	4.1 公司治理架構		49
	102-28 最高治理單位的績效評估	4.1 公司治理架構		55
	102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	4.3 永續治理推動 5.1 關鍵利害關係人		58 62
	102-30 風險管理程序的有效性	4.4 營運風險管理		59
	102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	4.4 營運風險管理		59
	102-32 最高治理單位於永續性報導的角色	關於本報告書		4
	102-33 溝通重要關鍵議題	4.4 營運風險管理		59
	102-34 關鍵議題的性質與總數	4.4 營運風險管理		59

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
	102-35 薪酬政策	4.1 公司治理架構		54
	102-36 薪酬決定的流程	4.1 公司治理架構		54
	102-37 利害關係人的參與	5.1 關鍵利害關係人		62
	102-38 年度總薪酬比率	4.1 公司治理架構		54
	利害關係人溝通			
	102-40 利害關係人團體	5.1 關鍵利害關係人		62
	102-41 團體協約	5.2.4 人權與多元性		74
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	5.1 關鍵利害關係人		62
	102-43 與利害關係人溝通的方針	5.1 關鍵利害關係人		62
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	5.1 關鍵利害關係人		62
	報導實務			
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書		4
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書		4
	102-47 重大主題表列	附件		116
	102-48 資訊重編	關於本報告書		4
	102-49 報導改變	關於本報告書		4
	102-50 報導期間	關於本報告書		4
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書		4
	102-52 報導週期	關於本報告書		4
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書		4

GRI 102: 一般揭露

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書		4
	102-55 GRI 內容索引	附件		126
	102-56 外部保證 / 確信	附件		135
管理方針				
	103-1 解釋重大主題及其邊界	附件		115
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	各重大主題個別揭露		
	103-3 管理方針的評估			
重大主題				
通訊品質與基礎建設				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	6.2.1 通訊基礎建設投入		107
	103-3 管理方針的評估	6.2.1 通訊基礎建設投入		107
GRI 203: 間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6.2.1 通訊基礎建設投入		107
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.1.4 降低服務流程環境衝擊		104
經營績效				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2. 永續發展策略與績效		15
	103-3 管理方針的評估	2. 永續發展策略與績效		15
	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	3.2.3 經濟價值分配		38
GRI 201: 經濟績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.1.2 關鍵永續風險 6.1.2 氣候策略		32 96
	201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫	5.2.2 人才招募與留任		68
	201-4 取自政府之財務補助	3.2 年度營運績效		38

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
社會創新與應用				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	3.1.1 外部環境分析		31
	103-3 管理方針的評估	2. 永續發展策略與績效		15
資訊安全及客戶隱私保護				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	5.3.3 客戶隱私保護		82
	103-3 管理方針的評估	5.3.3 客戶隱私保護		82
GRI 418: 客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.3.3 客戶隱私保護		82
創新策略管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	3.3.1 創新策略		40
	103-3 管理方針的評估	3.3.2 智慧產品與服務		41
風險管理與急難應變				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	4.4 營運風險管理		59
	103-3 管理方針的評估	4.4 營運風險管理		59
公司治理與誠信				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	4.3 企業誠信經營		58
	103-3 管理方針的評估	4.3 企業誠信經營		58
GRI 205: 反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.3 企業誠信經營		58
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	4.3 企業誠信經營	本年度未發生相關情事	58
GRI 206: 反競爭行為	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	4.3 企業誠信經營		58

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐獻	4.3 企業誠信經營	遠傳禁止任何形式之捐獻行為	58
環境創新與應用				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	6.1.3 環境與能源管理		100
數位包容				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	6.2.1 通訊基礎建設投入 6.2.2 公益關懷專案投入		107 108
優質客戶體驗				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	5.3.1 零距離的服務		80 80
GRI 417: 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.3.2 最用心的溝通	本年度未發生相關情事 本年度未發生相關情事	81 81 81
人才發展與管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素 103-3 管理方針的評估	5.2 員工管理		65 65
GRI 202: 市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率 202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.2.2 人才招募與留任 5.2.1 人力資源總覽		68 67
GRI 401: 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.2.2 人才招募與留任 5.2.2 人才招募與留任		68 68

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 401: 勞雇關係	401-3 育嬰假	5.2.2 人才招聘與留任		69
	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2.3 員工訓練與發展		72
GRI 404: 訓練與教育	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.2.3 員工訓練與發展		72
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.1 關鍵利害關係人	所有員工皆定期接受績效考評	62
政府政策與法規變動因素				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	4.3 企業誠信經營		58
	103-3 管理方針的評估	4.3 企業誠信經營		58
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循	307-1 違反環保法規	6.1.4 基地台環境衝擊管理		104
GRI 419: 社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	4.3 企業誠信經營	本年度未發生相關情事	58
供應鏈管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	5.4.2 供應鏈管理		88
	103-3 管理方針的評估	5.4.2 供應鏈管理		88
GRI 204: 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	5.4.1 遠傳供應鏈概況		87
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	5.4.2 供應鏈管理		88
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	5.4.2 供應鏈管理		88
GRI 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	5.4.2 供應鏈管理		88
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	5.4.2 供應鏈管理		88
品牌形象管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	2. 永續發展策略與績效		15

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 103: 管理方針	103-3 管理方針的評估	2. 永續發展策略與績效		15
能源管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	6.1.2 氣候策略		96
	103-3 管理方針的評估	6.1.2 氣候策略		
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	6.1.1 遠傳環境足跡概覽		95
	302-3 能源密集度	6.1.1 遠傳環境足跡概覽		95
	302-4 減少能源消耗	6.1.1 遠傳環境足跡概覽		95
	302-5 降低產品和服務的能源需求	6.1.3 環境與能源管理		100
氣候策略				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	6.1.2 氣候策略		96
	103-3 管理方針的評估	6.1.2 氣候策略		96
GRI 201: 經濟績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	6.1.2 氣候策略		96
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	6.1.1 遠傳環境足跡概覽		95
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	6.1.1 遠傳環境足跡概覽		95
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	6.1.1 遠傳環境足跡概覽		95
	305-4 溫室氣體排放密集度	6.1.1 遠傳環境足跡概覽		95
	305-5 溫室氣體排放減量	6.1.1 遠傳環境足跡概覽		95
人權與職場多元性				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	5.2.4 人權與職場多元		74
	103-3 管理方針的評估			

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	4.1 公司治理架構 5.2.4 人權與職場多元		49 74
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.2.4 人權與職場多元		74
GRI 406: 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	5.2.4 人權與職場多元	本年度未發生相關情事	74
GRI 407: 結社自由與團體協商	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	5.4.2 供應鏈管理	本年度未發現相關情事	88
GRI 408: 童工	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	5.4.2 供應鏈管理		88
GRI 409: 強迫或強制勞動	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	5.4.2 供應鏈管理		88
GRI 412: 人權評估	412-2 人權政策或程序的員工訓練	5.2.3 員工訓練與發展		70
		5.2.4 人權與職場多元		74

第三方查證聲明書

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Account Ability 1000 (Account Ability 1000) Type 2

The International Integrated Reporting Framework (<IR> Framework)



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTONE TELECOMMUNICATIONS CO., LTD.'s INTEGRATED REPORT FOR 2019

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by FAR EASTONE TELECOMMUNICATIONS CO., LTD. (hereinafter referred to as FET) to conduct an independent assurance of the Integrated Report for 2019 (hereinafter referred to as IR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification (2020/04/07~2020/05/27). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements

The information in the FET's IR Report of 2019 and its presentation are the responsibility of the management of FET. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in FET's IR Report of 2019.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all FET's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a high level of scrutiny for FET and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2015) requirements for content elements.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts and Task Force on Climate-related Financial Disclosures has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from FET, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within FET's IR Report of 2019 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FET sustainability activities in 01/01/2019 to 12/31/2019.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, High level assurance. The report also appropriately responds to the content elements requirements of The IIRC International <IR> Framework.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

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

Materiality

FET has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FET's IR Report of 2019, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. The evaluation process and the performance results in different level within the organization related to GRI 205 anti-bribery is encouraged to be enhanced in the future reporting.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
17 June, 2020
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



遠傳電信股份有限公司
總公司：台北市114內湖區瑞光路468號

Far EastOne

Telecommunications Co.,Ltd.

No.468, Ruei Guang Rd., Nei Hu, Taipei Taiwan

TEL : +886-2-7723-5000

FAX : +886-2-7723-5199

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

<http://www.fetnet.net>



本手冊使用環保紙張及環保大豆油墨印刷

