

遠傳電信利害關係人議合守則

董事會核定通過

背景說明

遠傳電信利害關係人議合守則參考《AA1000SES 利害關係人議合原則》，透過利害關係人界定、議合及重大議題辨識的過程，讓遠傳與社會更緊密的互動，瞭解利害關係人需求，確保利害關係人的權益，更即時精確地回應其關注議題，並將利害關係人意見回饋於公司經營策略、願景與營運目標，以提升公司營運績效及資訊揭露的透明與完整度。

議合守則

第一條 訂定目的

遠傳電信為將利害關係人議合及重大議題辨識的過程予以制度化，依據本公司治理守則第四章「尊重利害關係人權益」，特訂定本守則。

第二條 適用範圍

本守則適用範圍及於本公司之子公司、其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織、以及一階與二階供應商。

第三條 利害關係人定義

本守則所指稱之利害關係人包括但不限於：投資人、員工、消費者、供應商、媒體、社區、政府機構、非政府組織、及弱勢群體。

第四條 實施策略

本公司於實施本守則時，應先鑑別利害關係人的重要程度，進而決定該利害關係人之議合程度，最後決定與利害關係人之互動方案。

第五條 利害關係人鑑別

利害關係人鑑別工作主要由本公司之永續發展委員會責成專責部門進行，步驟可分為以下：

- (一) 工作小組參考同業清單，表列出受本公司營運活動所影響之內部、市場營運相關、當地社區之團體或個人，同時優先考慮弱勢族群利益，彙整成利害關係人鑑別清單。
- (二) 透過召開利害關係人會議及發送利害關係人調查問卷，蒐集各部門同仁的意見及評分，以此鑑別出與本公司營運攸關的關鍵利害關係人。

問卷評估準則係依循《AA1000SES 利害關係人議合原則》的五個面向分別進行評分：

1. 責任：指本公司現在或未來可能對這類利害關係人負有責任。
2. 影響力：指能對本公司產生影響或具有決策能力的利害關係人。
3. 依賴程度：指直接或間接依賴本公司活動與經營的利害關係人。
4. 關注程度：指於財務、經濟、社會及環境相關議題需要本公司立即關注的利

害關係人。

5. 多元觀點：指具不同觀點且因此能提供新見解並協助鑑別新機會的利害關係人。

(三) 統計結果經本公司高階主管核定後確認，依重要性歸類為 10 類利害關係人群體，分別為員工、消費者/一般客戶、企業客戶、主管機關、供應商/承攬商/開發商、股東/投資人、同業、媒體、社區居民/NGO、弱勢群體。

第六條 利害關係人回應

為確實掌握內、外部利害關係人的管理熱點，本公司應盤點內部溝通管道，確保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，本公司亦於官方網站建立利害關係人問卷調查及專門溝通管道，以取得更多意見回饋，掌握各利害關係人所關心之議題並以多元溝通管道回應與溝通，每年將與各利害關係人溝通績效報告至永續發展委員會，並於永續報告書中公開發露。

第七條 利害關係人議合方式

因應不同之利害關係人議合程度，本公司應推動相應之議合方式：

(一) 本公司依照各類型利害關係人屬性與其關心議題，擬定重點溝通策略與因應方案：

利害關係人	重點溝通策略與因應	議合方式與申訴管道
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	為建立企業透明開放的溝通文化，遠傳設置多元溝通管道，包含：每季召開之神燈會議、全員雙向溝通會議、聯合職工福利委員會、遠傳內部報導電子報、員工意見調查、以及在遠傳內部網站設有「同仁建議」與「申訴信箱」兩個員工回饋專區等，以維持與員工良好互動並積極保障員工權益。
客戶	透明溝通，聆聽每一位客戶的需求，提供有溫度的服務，創造客戶親密感	遠傳定期委託外部單位進行客戶滿意度調查。客戶也可撥打客服專線，將有專責人員提供諮詢與服務、或透過遠傳電信官網線上問題反應區、客服即時通詢問、也可以透過門市、公文、協調會等其他管道進一步詢問。 客服專線：0800-058885 信箱：ecare@fareastone.com.tw
主管機關	主動因應政策趨勢，並積極參與政策制定過程	遠傳透過與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、以及不定期公文來函等，與主管機關進行溝通議合。
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	遠傳透過供應商簽署企業社會責任自主聲明書、誠信經營同意書、供應商訓練及測驗、供應商稽核等管理，與供應商攜手建立永續供應鏈。並不定期舉辦採購滿意度調查、定期舉辦供應商大會、開發商大會，進行全球永續趨勢分享及交流，同時帶動供應商創新。
股東／投	透明揭露遠傳發展策略及重大營運變化，	遠傳設有專責之法人投資關係部門，每年定期

資人	維繫投資人信心	舉辦年度股東會、全球法人電話說明會，由投資人直接與高階管理者溝通。 並由專責單位參加國內外面對面法人會議，與投資人溝通，也將重大訊息同步公布於公開資訊觀測站與公司網站投資人服務專區。 聯絡專線：886-2-7723-5000 信箱：ir@fareastone.com.tw
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	遠傳設有公共關係部專責單位與媒體進行溝通，並且會不定期發布新聞稿／舉辦記者會。
社區居民／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	遠傳與社區居民共同合作，確認溝通策略的發展方向與實行，確保其意見反映在決策中等，並明確提供申訴管道： 申訴電話：886-2-7723-5000 信箱：FETCSR@fareastone.com.tw
弱勢群體	釐清需求，媒合內外部資源協助，善盡遠傳企業社會責任	遠傳設有企業永續部專責單位與弱勢群體進行接洽與溝通，協助釐清需求，並媒合遠傳內外部資源，並明確提供申訴管道： 申訴電話：886-2-7723-5000 信箱：FETCSR@fareastone.com.tw

第八條 結果溝通

利害關係人議合的結果，應參考如下方式反饋給利害關係人：

- (一) 與利害關係人任何形式之議合或蒐集之意見皆應保有紀錄，並將利害關係人意見提供給相關單位參考，並請其提出回應。
- (二) 將回應結果告知利害關係人，進而蒐集其對該結果的看法。
- (三) 定期追蹤決議事項，並將進度透過會議或郵件方式，告知利害關係人。

第九條 利害關係人議合的風險

- (一) 利害關係人針對議合的目的擁有不同的解讀，且對議合過程所產出的結果有不同的期待。
- (二) 利害關係人感覺在程序上收到排擠，例如由於地理位置因素而無法議合活動。
- (三) 利害關係人無法擁有足夠的時間完全貢獻己見或提出疑慮，例如較短促的時間排程。

第十條 管理利害關係人議合風險

為避免利害關係人議合所導致的風險，應考量下列事項：

- (一) 將每次利害關係人議合的活動做清楚的說明，並在過程中提醒活動目的，及預期產出的結果範疇為何，以確保利害關係人擁有一致的共識。
- (二) 針對每個利害關係人議合之活動，應盡可能排除在程序上可能導致的排擠效果，若條件允許，則至少提供兩種以上議合管道。
- (三) 一旦發現有任何潛在的利害關係人議合風險，立即釐清問題源頭，並與利害關係人保持溝通，討論解決方案，直到問題解除。
- (四) 定期檢視利害關係人議合的過程，並因此設計改善方案。

第十一條 協助利害關係人能力建置

為確保利害關係人能充分支持公司運作，應持續提升利害關係人的能力：

- (一) 定期提供新的產業訊息及發展。

- (二) 提供經驗分享與交流的管道，如互動網站。
- (三) 定期舉行教育訓練或線上課程。
- (四) 舉行論壇或座談會，邀請單位主管或業界人士傳授經驗

第十二條 經驗傳遞與分享

公司各單位與各利害關係人接觸及互動的經驗，應透過系統化的資料建置及分享，讓內部互相交流並從中學習，進而一同成長，並創造更佳的利害關係人溝通。

- (一) 設立公司內網的專屬互動網站。
- (二) 將報告流程標準化。
- (三) 針對能力建置及利害關係人議合方法開發訓練課程。
- (四) 定期舉行會議，讓各單位互相交流、分享與利害關係人議合之案例。

第十三條 績效指標

為求持續改善與利害關係人之互動及關係，各階段皆應訂定績效指標並按時檢視，若未達成則應提出具體改善方案。

第十四條 權責劃分

本公司相關部門定期進行利害關係人議合，並將其結果呈報其督導執行副總核示，列入年度工作管理與考核。