

遠傳電信利害關係人議合守則

106.4.30 總經理核定通過

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，及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織。

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、政府機構或非政府組織。

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

鑑別利害關係人的重要程度時考量以下五項原則，若該利害關係人在各項皆具有較重要的地位，則表示其為較優先考量之利害關係人。

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 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。

第六條 利害關係人回應

本公司對不同議合程度的利害關係人皆應做出回應。

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) 通知：本公司應透過新聞稿、報告書及網站等溝通管道，告知利害關係人最新進展，並提供利害關係人平衡、客觀及精確一致的資訊，協助其了解相關問題、選擇、機會及解決方案。
- (二) 諮詢：本公司應透過公共評論、焦點團體、問卷調查及網路等管道，蒐集利害關係人的反饋意見。
- (三) 合作：本公司應透過組成委員會、論壇、投票等管道，直接與利害關係人共事，確保利害關係人意見反映在決策中，持續理解其顧慮及需求。

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。