



# 2017 遠傳電信

企業社會責任報告書

20<sup>th</sup>

創新 · 轉型 · 再造

## 報告書閱讀指引

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 → **CH.0 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 → **CH.1 5G 永續發展策略**
- 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 → **CH.2. 營運環境分析**
- 如果您需要再進一步瞭解遠傳於公司治理、員工、客戶與供應商的詳盡管理方針 → **CH.3. 企業永續治理**
- 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、正向化這些衝擊 → **CH.4. 環境社會守護**

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



# 0

遠傳電信概觀 5

# 1

**5G 永續發展策略 11**  
Go Prosperous 成長力 14  
Go Caring 關懷力 20  
Go Inclusive 包容力 24  
Go Innovative 創新力 26  
Go Eco 綠實力 28

# 2

**營運環境分析 33**  
2.1 外部環境分析 34  
2.2 關鍵永續風險 36  
2.3 關鍵利害關係人 38  
2.4 重大營運議題 41

# 3

**企業永續治理 45**  
3.1 責任治理 46  
3.2 員工管理 56  
3.3 客戶管理 64  
3.4 供應商管理 70

# 4

**環境社會守護 73**  
4.1 降低環境衝擊 74  
4.2 創造社會貢獻 82

# 5

**營運財務績效 90**  
5.1 經濟價值分配 90

# 6

**附件 91**  
GRI 準則內容索引表 91  
第三方查證聲明書 98

## 關於本報告書

本報告書為遠傳電信股份有限公司第 7 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（2016 年度）出版日期為 2017 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（2018 年度），預定於 2019 年 6 月出版。

本報告書揭露遠傳電信 2017 年度（2017 年 1 月 1 日至 2017 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，合併報表個體請參閱 2017 年度合併財務報告。遠傳合併財務報表所含個體、關係企業及遠傳轉投資公司請詳 2017 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，請洽以下聯絡窗口：

遠傳電信股份有限公司 公關處 企業社會責任部

地址：台北市內湖區瑞光路 468 號

電話：(02) 7723-7433

Email：pr@fareastone.com.tw



遠傳企業社會責任網站



遠傳 CSR Facebook 粉絲團



遠傳企業社會責任問卷調查

## 致利害關係人

2017年適逢遠傳電信開台20周年，在這20年來，遠傳不僅只是資通訊服務的提供者，我們一路秉持「只有遠傳，沒有距離」的品牌精神，串連(Connect)人與人之間，扮演「Relationship Connector」的角色，朝著「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」的願景邁進，遠傳也從一家市值新台幣650億元成為2,400億元的公司。2017年，儘管面臨產業大環境嚴峻的挑戰，在全體同仁攜手努力下，遠傳依然交出堅實的成绩單，合併總營收達到新台幣920億元；月租型用戶平均每月貢獻度(Average Revenue Per User, ARPU)持續穩居電信三雄之冠；EBITDA年成長率達1.2%，居業界之首；在眾多第三方公正單位網路速度的評比中，榮獲多項第一紀錄。

儘管經營績效穩健成長，但科技的推陳出新，加速產業變革，AI、IoT、Cloud及Data Science將左右企業創新服務能量，這世界唯一不變就是改變。因此，遠傳電信去年歡慶20周年之餘，秉持「創新、轉型、再造」三個核心精神，重新調整公司策略方向，透過組織架構的變革，讓各部門之間擁有更多的溝通與互動，破除資訊孤島的穀倉效益，帶動創新商業能量，提升營運效率，並透過大數據分析、分眾行銷，提升客戶體驗，擁抱智能科技的發展，打造一個最瞭解客戶的全方位數位服務提供者。

遠傳電信同時追求企業長青，高度重視CSR的實踐，2017年根據目前所處的產業環境，重新檢視企業潛在風險與機會，擘劃全新的5G永續力策略：Go Prosperous成長力，Go Caring關懷力，Go Inclusive包容力，Go Innovative創新力，Go Eco綠實力，訂定2018-2025年中長期永續發展目標，將CSR整合進公司的營運策略，積極回應9大利害關係人，透過大數據分析、IoT應用等核心能力，投入環境永續、數位包容、社會參與等領域，接軌聯合國永續發展目標SDGs(Sustainable Development Goals, SDGs)，以具體行動回應全球關注議題，期望紓解氣候變遷，提升教育品質、健康福祉、就業與經濟成長。

在環境永續方面，積極發展商業創新的同時，透過雲端技術、大數據分析、IoT應用、AI人工智慧等專業能力，運用在CSR領域，包含智慧城市、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。遠傳電信將環保管理思維置入營運作業的核心，從辦公室、綠色物流、綠色門市乃至基地台，推動系列節能方案，今年也正式通過ISO 14001環境管理系統認證，更有系統管理營運所造成的環境衝擊。遠傳持續投入再生能源領域，攜手與Gogoro，推出首座太陽能電池交換站GoStation，成為全台第一個市電與太陽能併聯發電的示範站，同時與台達電子合作，部署新一代基地台架設台達電環保節能電源方案，預估可提升98%的電源轉換效率，大幅降低基地台耗能。

在數位包容方面，遠傳期許善用資通訊技術，創造一個無歧視、無障礙的資訊社會。遠傳電信去年投入逾新台幣2億元，執行「加山計畫」，達成95%離島偏鄉村里LTE訊號涵蓋，成為業界的偏鄉通訊建設領頭羊，提升偏鄉寬頻基礎建設涵蓋及落實平衡城鄉差距。此外，為縮短城鄉教育資源分配不均問題，去年啟動「翻轉教育讓愛遠傳」計畫，攜手台大葉丙成教授，以及其所開發的線上遊戲學習平台PaGamO，推廣這套透過解題來攻佔領土的軟體到偏鄉小學，搭配遠傳志工的關心與陪伴，提升偏鄉孩童的學習動機。



遠傳電信 董事長 徐旭東



遠傳電信 總經理 李林

在社會參與方面，積極關懷兒少議題，攜手兒福聯盟共同推動「棄兒不捨，讓愛遠傳」公益募款計畫長達11年，總累計募款金額逾新台幣3,800萬元、協助超過1,200位等家寶實平安成長。今年2月，芮氏規模6強震重創花蓮，遠傳電信率先投入賑災，除了第一時間搶進災區，加派行動通訊車保持網路順暢，也是第一時間在收容所設置關懷服務站的業者，陪同災民一同度過難關，此外，遠傳電信亦偕同遠東集團共捐贈3,000萬元，協助災民家園重建。

2017年在CSR委員會的領導及所有員工的貢獻下，在國際上重要的永續及公司治理評鑑均榮獲優異成績，包含連續2年入選DJSI道瓊永續指數成分股、連續4年蟬聯證交所公司治理評鑑排名前5%最高榮耀、連續2年榮獲《遠見雜誌》企業社會責任大調查-服務業組楷模獎、2017年榮膺《亞洲金融雜誌》台灣最佳管理公司等五項大獎、坎城國際創意節「第一屆CSR社會教育影響力獎」、台北市節能最高榮譽「台北市節能領導獎」特優，從公司治理、環境永續和社會參與等面面俱到，積極回應9大利害關係人，滿足各界的期待。

歷經時代轉變與科技變化，遠傳持續秉持「只有遠傳，沒有距離」的品牌精神，致力提供優質的顧客體驗及創新的應用服務，遠傳不僅是電信公司，要成為關愛人們，喚起社會正面影響的品牌，更是消費者數位生活的最佳夥伴。面對下一個產業世代，遠傳將持續創新與突破，在台灣電信市場扮演領航者的角色，迎向5G大未來，實現「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富」的願景。遠傳電信將以數位創新驅動轉型，加速5G發展，透過雲端運算、大數據分析、智慧物聯等運用，提高經營效率，推出更多創新的應用，迎頭趕上未來世界。

## 00

## 遠傳電信概觀

## 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

總部位置：臺北市內湖區瑞光路 468 號

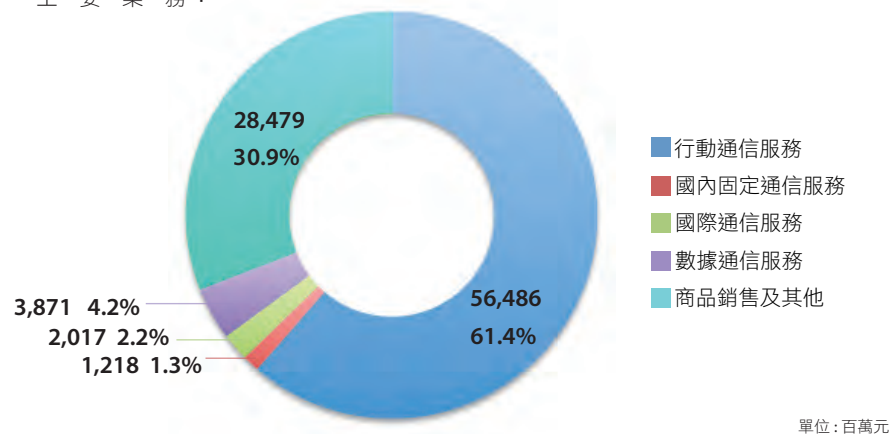
營運地區：台灣

主要業務：

董事長：徐旭東

股票代號：4904

資本額：新台幣 325.85 億



遠傳電信正式成立，獲頒行動通訊特許執照

1997



1998 推出全球第一個 GSM900/1800 2G 雙頻系統



正式在台灣證券交易所掛牌上市

2005



成立遠傳電信「物聯網生態圈」，同時成為全台第一家 NB-IoT 正式商轉的電信業者

2016



2016 2600MHz 開台，提供 4.5G 超級三頻絕佳網速

2017

## 重點財務績效

|                       | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| 總資產 (億元)              | 1,369  | 1,328  | 1,327  |
| 營業收入 (億元)             | 973    | 943    | 921    |
| 營業淨利 (億元)             | 154    | 150    | 142    |
| 總市值 <sup>1</sup> (億元) | 2,203  | 2,362  | 2,395  |
| 每股盈餘 (元)              | 3.52   | 3.50   | 3.33   |

## 重點營運績效

|                              | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| 門市家數                         | 864    | 863    | 824    |
| 員工人數                         | 7,072  | 6,972  | 6,867  |
| 有效用戶數 (千人)                   | 7,394  | 7,346  | 7,158  |
| 行動電信服務營收市占率 (%) <sup>2</sup> | 28.5%  | 28.2%  | 27.9%  |
| 預付型平均用戶流失率 (%) <sup>3</sup>  | 4.60%  | 4.30%  | 4.76%  |
| 月租型平均用戶流失率 (%)               | 1.70%  | 1.70%  | 1.84%  |
| ARPU <sup>4</sup> (元)        | 725    | 718    | 695    |

<sup>1</sup> 每年底股數 x 收盤價

<sup>3</sup> 因 2G 服務退場，2G 預付卡用戶退出造成用戶流失率較去年度提升

<sup>2</sup> 遠傳 2017 年年報數據

<sup>4</sup> ARPU (average revenue per user)：客戶平均月貢獻度

## 2017 年榮耀大事紀

「台南智慧城市計畫」全台唯一入圍全球移動通信系統協會「Glomo Awards 2017」

「用心聯繫 讓愛遠傳」影片獲 YouTube 亞太區最成功影片及台灣區最成功影音廣告雙料殊榮

《亞洲金融雜誌》台灣最佳管理公司等五項大獎

證交所第三屆公司治理評鑑排名前 5%

《遠見雜誌》企業社會責任大調查 - 服務業組 楷模獎

推出第一個由台灣電信業者建構的互動社群論壇「鹿 talk 社」

加入 The IIRC IR Business Network，成為全台第一家 IIRC 企業會員

發佈全球第一本正體中文版預測型公益投資社會報酬率分析 (SROI) 報告



02

03

04

05

07

台北市節能最高榮譽「台北市節能領導獎」特優

連 2 年入選道瓊永續指數 (DJSI) 新興市場成分股

結合電信基地台與 GPS 定位演算法，推出全台首創雙頻定位裝置「BoBee 守護寶」

攜手 46 家合作夥伴打造遠傳「物聯網生態圈」，成為全台第一家 NB-IoT 服務正式商轉的電信業者  
遠傳電信榮獲「坎城國際創意節」第一屆 CSR 社會教育影響力獎

台灣企業永續獎「TOP50 企業永續獎」等七項大獎

SpeedTest 年終測速調查，遠傳 4.5G 超級三頻蟬聯網速第一



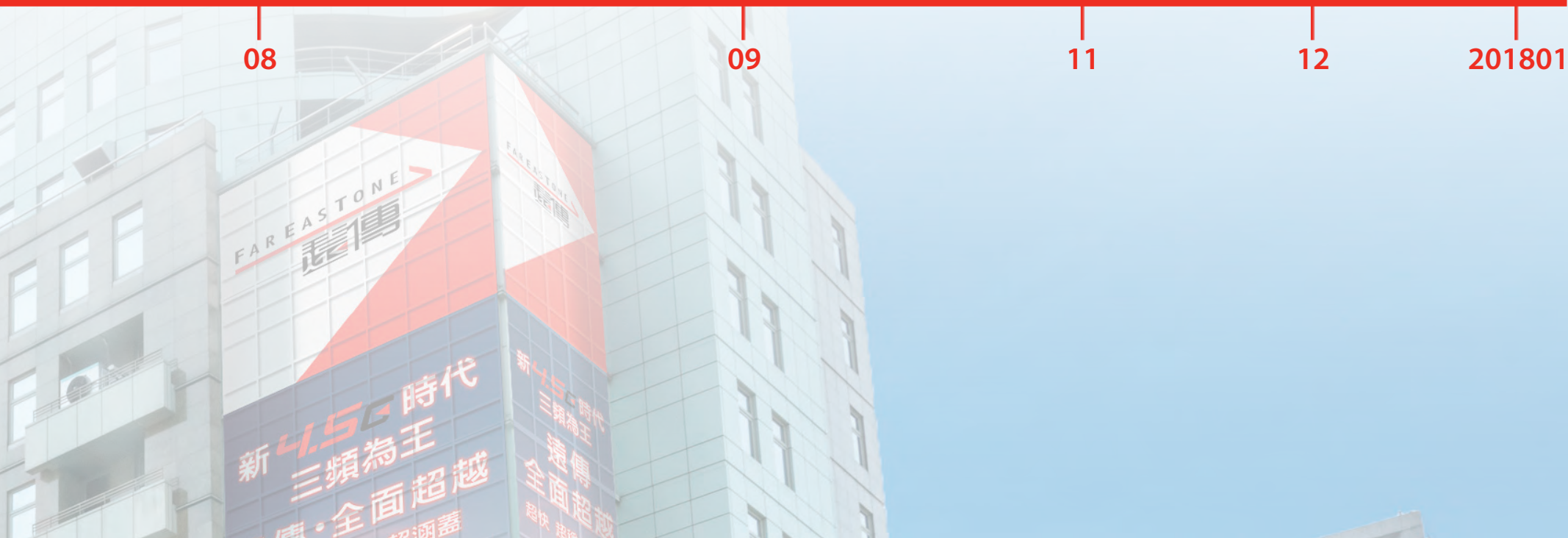
08

09

11

12

201801





硬體資源

- 總資產 \$1,328 億
- 直營門市 395 間
- 加盟門市 468 間
- 基地台數量超過 10,000 座
- 綠色節能型門市占 45.53%

軟體資源

- 總市值 \$2,362 億
- 全台網路覆蓋率 99.48%
- 有效客戶數 7,34.6 萬人
- 員工 6,972 人
- 供應商 1,028 家
- 專利權利 116 筆
- 商標權利 389 筆
- 客戶忠誠度 Grade B
- 客服中心滿意度 91%



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

\$905 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

\$250 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

\$75 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

\$75 億



自然資本

泛指能源資源的使用與節省，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

\$6.8 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

\$3.6 億

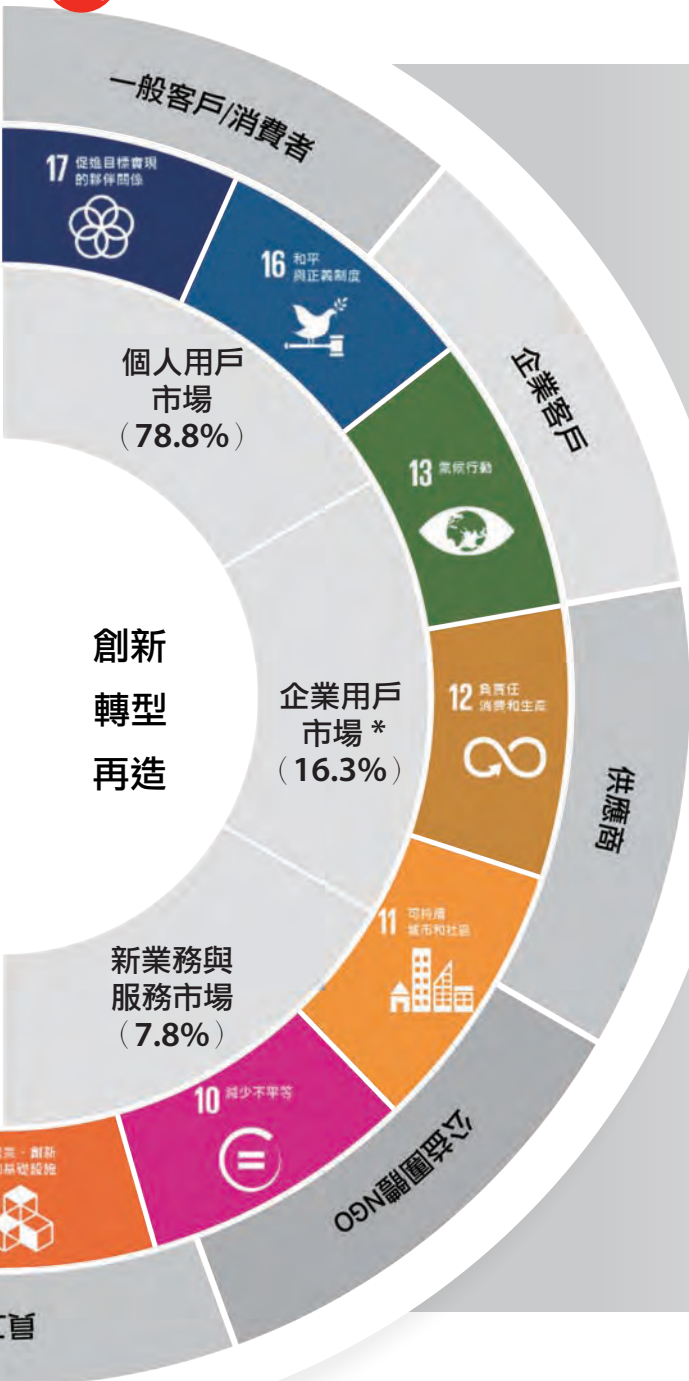




## 提供產品與服務



## 年度資本產出 (2017 年度)



## 個人用戶市場

## 產品與服務營收占比

|            |       |
|------------|-------|
| 電信服務 (月租型) | 67.2% |
| 電信服務 (預付型) | 3.9%  |
| 行動通訊裝置與配件  | 27.5% |
| 家用寬頻       | 0.6%  |
| 門市維修服務     | 0.6%  |
| Wi-Fi 上網服務 | 0.1%  |

## 企業用戶市場

## 產品與服務營收占比

|         |       |
|---------|-------|
| 企業行動服務  | 44.6% |
| 企業資通訊服務 | 55.4% |

## 新業務與服務市場

## 產品與服務營收占比

|            |       |
|------------|-------|
| 資通訊與通信科技業務 | 26.9% |
| 數位相關服務     | 56.9% |
| 智慧家庭與物聯網業務 | 0.8%  |
| 其他         | 15.4% |

## 財務資本

- 總市值增加 \$33 億 (+1.4%)
- 合併總營收 \$920 億 (-2.4%)
- EBITDA \$281 億 (+1.2%)

## 製造資本

- 門市 824 間
- 基地台數量提升 6.9%
- 全台網路覆蓋率 99.5% (+ 0.02%)
- 偏鄉網路涵蓋率 95% (+34.2%)

## 人力資本

- 員工總數 6,867 人
- 員工流動率 23.27% (-2.4%)
- 員工人均訓練時數 62.2 小時 (+20.2%)

## 智慧資本

- 專利與商標新增 26 筆
- 合作協議新增 16 件
- 數位服務 / 產品用戶數約 384 萬人 (+37.1%)

## 自然資本

- 綠色節能型門市占比 48.7% (+6.9%)
- 溫室氣體排放量減少 5,659 公噸 (-1.9%)
- 用电量減少 498 萬度 (-1.4%)
- 能源耗用減少 2 萬千兆焦耳 (-1.4%)

## 社會關係資本

- 有效客戶數 715.8 萬人
- 客戶忠誠度提升至 Grade A
- 客服中心滿意度 92.6% (+1.6%)
- 合作供應商新增 329 家 (+6.7%)

\* 企業用戶市場中部分與創新服務相關的資通訊業務，亦同步列入新業務與服務市場計算

## 企業價值評估

我們相信在全球對永續型企業理念的不斷推進下，除傳統衡量獲利能力的財務績效外，亦將以整合性思維重新定義企業的成功與價值。2018年，我們採用全面衝擊衡量與管理（Total Impact Measurement & Management, TIMM）架構，成為全台首家於經濟、稅務、環境與社會等四個構面，完整貨幣化永續影響力的服務業。透過更全面的整合資料與數據，盤點對各利害關係人之影響，更有利於企業決策、衡量績效，以及強化與利害關係人的溝通，極大化我們的永續價值。

### 2017年遠傳全面影響力評估結果

單位：新台幣仟元

| 經濟   |                     | 環境     |                     |
|------|---------------------|--------|---------------------|
| 薪資   | \$6,646,030         | 溫室氣體排放 | \$ (422,805)        |
| 利潤   | \$10,853,643        | 水資源管理  | \$ (24)             |
| 投資   | \$15,350,894        | 廢棄物管理  | \$ (2,400)          |
| 無形資產 | \$4,733,110         |        |                     |
|      | <b>\$37,583,677</b> |        | <b>\$ (425,229)</b> |
| 稅務   |                     | 社會     |                     |
| 利潤稅  | \$2,909,331         | 供應商合作  | \$27,979,154        |
| 生產稅  | \$1,631,282         | 員工議合   | \$916,083           |
| 財產稅  | \$894,776           | 社會凝聚   | \$688,663           |
| 環境稅  | \$210               |        |                     |
| 人力稅  | \$114,495           |        |                     |
|      | <b>\$5,550,094</b>  |        | <b>\$29,583,900</b> |

全面影響力

\$ 72,292,442

遠傳電信於2017年為利害關係人創造約新台幣723億元的永續價值。其中，經濟構面約375.8億元、稅務構面約55.5億元、社會構面約295.8億元，環境構面則產生約4.2億元的衝擊，占整體永續價值約0.6%。在本次影響力評估過程中，我們釐清遠傳電信對於利害關係人產生價值的影響力路徑，指出創造價值的的方向，結合整合性報告分析，成為我們的永續資本的一部份。

在經濟與稅務方面，我們以利潤為股東回饋報酬，並且透過營運活動創造的財富繳納稅款支持台灣政府的公共建設，為台灣人民創造福祉。在社會方面，薪資、員工發展活動及教育訓練為員工創造價值，透過在地採購、供應商發展計畫為供應商帶來正面影響，我們更進一步透過投入社區發展與弱勢關懷、醫療照護，以及解決數位落差等活動，發揮遠傳的核心價值及通訊能力，擴大對社會的正面效益。針對以



上的正面影響力，遠傳將會持續精進，極大化我們的永續價值。

而對於環境的負面衝擊，主要是來自於機房設備的能源使用。在台灣以燃煤火力發電為主的結構下，遠傳電信將積極參與再生能源發展與倡議，具體降低我們的溫室氣體影響，透過全面影響力衡量與管理，我們將以數據持續證明與紀錄遠傳電信的永續發展路徑。

\*聲明：本公司2017年度（自2017年1月1日至2017年12月31日止）採用PwC所提出的全面衝擊衡量與管理（Total Impact Measurement & Management, TIMM）方法所計算出之金額，皆與本公司過去、現在及未來公開揭露之財務資訊無關，本報告結果非以財務評估及預測為目的。

遠傳電信全面衝擊衡量與管理報告



# 01 5G 永續發展策略

隨著聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）以及《巴黎協定》（Paris Agreement）等具全球性共同目標確立，遠傳體認現今企業價值不再僅限於經濟影響力，更涵蓋公司整體營運於社會及環境面的包容性與貢獻，唯有在公司成長、生態環境、社會責任共榮的原則下，商業模式才能因應外在環境變動長遠發展。以永續經營為企業發展宗旨，遠傳於 2015 年起開始執行為期三年的「4G 永續發展策略」，以「成長力（Go Prosperous）」、「溝通力（Go Caring）」、「影響力（Go Inclusive）」及「創新力（Go Innovative）」為四大策略主軸，將企業永續發展策略與核心營運策略結合，以因應關鍵企業永續風險，同時回應聯合國永續發展議程。

## 遠傳電信 2018-2025 年 5G 永續發展策略

2017 年，隨著三年期的 4G 永續發展策略邁入尾聲，遠傳重新檢視策略推動架構、組織發展方向與目標完成狀況，並再次盤點產業趨勢、風險與機會，以及國際永續評比要求，正式確立「2018-2025 5G 永續發展策略」，涵蓋「成長力（Go Prosperous）」、「關懷力（Go Caring）」、「包容力（Go Inclusive）」、「創新力（Go Innovative）」及「綠實力（Go Eco）」五大構面，強化 ICT 電信包容能力與環境、社會創新應用的永續價值，期能極大化企業對經濟、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」的企業願景，成為消費者數位生活好夥伴。

| 5G 永續發展策略  | 2025 年發展願景   |                                       | 2025 年發展目標  |  |
|--|--|---------------------------------------|-------------|--|
|  <b>Go Prosperous</b><br>成長力  | <b>共同成長的商業夥伴</b><br>Collaborative Business Partner | 與商業夥伴、供應商維繫夥伴關係，共同追求最大獲利及資通訊產業蓬勃成長    | <b>穩健營運</b> | 透過網路基礎建設佈建、創新型技術研發與新知識整合運用，以及敏捷高效率的組織，在新經濟時代拓展新業務，推升成長動能               |
|  | <b>值得信賴的公司</b><br>Trustworthy Company              | 貫徹透明、誠信、整合的公司治理和風險管理體系，成為永續治理標竿企業     | <b>價值共創</b> | 優化供應鏈管理與發展機制，促進產業上下游之永續發展  |
|  <b>Go Caring</b><br>關懷力    | <b>消費與就業的首選品牌</b><br>Preferred Brand               | 營造獨特、貼心、安全的客戶服務及工作環境，成為消費者及員工首選的電信品牌  | <b>卓越服務</b> | 以資訊及網路安全為基礎，持續提供優質的客戶服務體驗，成為用戶偏好的電信選擇                                  |
|  | <b>包容社會的連結者</b><br>Social Connector                | 透過通訊網路的佈建及核心技術，創造公平、包容、連結的資訊社會        | <b>人才經營</b> | 策略性招募、培育並經營多元電信人才，打造領先產業、具未來發展性的工作環境                                   |
|  <b>Go Inclusive</b><br>包容力 | <b>數位經濟的領航企業</b><br>Agile Innovator                | 運用創新產品與服務，領導社會及產業的數位化，帶動跨業、跨界、跨域的經濟活動 | <b>數位包容</b> | 以網路及資通訊服務普及化及聚焦的產品、服務及公益投入策略，創造沒有歧視的資訊社會                               |
|  | <b>綠色轉型的驅動者</b><br>Green Driver                    | 持續降低營運環境足跡，以核心技術驅動城市及經濟邁向低碳、綠色轉型      | <b>數位創新</b> | 整合集團與外部創新資源，同時鞏固產業競爭優勢，持續提供多元化的數位產品與服務，成為客戶首選的數位好夥伴，市場上 No.1 的物聯網服務提供者 |
|  <b>Go Eco</b><br>綠實力       |  |                                       | <b>低碳營運</b> | 顯著降低能源使用與溫室氣體排放，轉型為低碳的企業營運模式   |

## 2015-2017 年 4G 永續策略發展目標

2017 年為遠傳原「4G 永續發展策略」推動之最後一年，年度設定之目標與達成實績彙整於下表。本報告書其餘章節則以新設立之「2018-2020 5G 永續發展策略」為框架說明相關規劃。遠傳永續治理及追蹤永續發展策略落實情形之管理機制，請詳「3.1.2 永續治理推動」章節。

| 4G 永續發展策略   | 2015-2017 年十大發展目標                        | 2017 年目標  | 2017 年達成狀況  |
|---|--|---|---|
|  <p><b>Go Prosperous</b><br/>成長力</p>   | 穩定增加 4G 用戶及行動寬頻獲利，並積極建置下一世代網路，推動資訊系統平台轉型 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4G 月租型用戶滲透率 79%</li> <li>■ 透過頻譜競標、網路架構及效能優化，持續提升通訊品質</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4G 月租型用戶滲透率 81%</li> <li>■ 取得 2100MHz 頻譜，擁有業界最多連續 20MHz 大頻寬；多項第三方公正單位之網路速度評比，網速與品質均優於業界之首，提供用戶最佳網路體驗</li> </ul>  |
|   | 邁向企業永續治理，成為國際投資人眼中的永續型企業                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 導入 SROI 等計算法，量化企業對環境與社會的影響力，同時作為內部評估與管理工具</li> <li>■ 持續檢視企業永續風險與機會，擊劃中長期永續策略藍圖</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 連續 2 年入選 DJSI 道瓊永續新興市場指數成份股</li> <li>■ 啟動 2018-2025 年中長期永續策略藍圖</li> <li>■ 遠傳導入 SROI(Social Return on Investment, SROI) 科學量化成本效益方法，進行環境教育面向的社會投資報酬率的計算</li> </ul>   |
|   | 推動企業轉型，以因應科技變革與產業趨勢                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 積極找尋新領域年輕及高潛力人才，培育未來領袖組織管理效能，因應科技及產業變革</li> <li>■ 積極佈局與推廣智慧家庭服務及物聯網契機，同時藉由 ICT 整合提升企業市場競爭價值及營收成長</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 推動「菁英計畫」培育新世代高潛力人才，成功招募 11 位跨界儲備菁英</li> <li>■ 資訊與通信科技業務、物聯網、數位相關業務、行動商務、智慧家庭業務等新業務與服務營收持續成長，占總營收 7.8%</li> </ul>   |
|  <p><b>Go Innovative</b><br/>創新力</p> | 智慧生活：持續提供以使用者為中心的加值服務（數位內容／行動支付／電子商務）    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ friDay 數位品牌將持續深入發展行動商務、行動應用及數位內容三大面向，發展數位內容與服務，持續擴大客戶群並增加服務黏著度</li> <li>■ 引進新合作廠商與產品及建立智慧家庭市場合作平台來擴大產品服務</li> <li>■ 善用大數據分析，並分眾溝通不同族群用戶，提供更優質服務</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 於數位內容方面，持續提升影音服務使用者體驗、使用率與黏著度，並拓展至家用大螢幕（電視）領域。總體使用者較去年度成長 57%</li> <li>■ 於行動支付方面，與遠東集團之零售事業體合作，拓展使用領域並持續增進消費者體驗。使用人數較去年度成長 332%</li> <li>■ 於電子商務方面，持續提升使用量與交易量，購買人次較去年度成長 259%</li> <li>■ 啟動智慧家庭市場合作平台架構建制，並於 2018 年第二季推出台灣在地服務之智慧音箱與家電控制器、智能插座、以及智能燈泡串連之產品</li> </ul> |
|   | 智慧商務：提供高價值的資通訊整合服務，提高企業市場占率              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 持續透過 4G LTE、移動聯通、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、雲端整合以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</li> <li>■ 經由擴大夥伴關係及供應鏈建構，拓展物聯網多元創新解決方案</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遠傳持續提供企業資通訊與數位應用服務，佈建混合雲服務平台，打造資安防護解決方案，並成為全台第一家取得 NB-IoT 物聯網專屬門號的電信業者</li> <li>■ 遠傳攜手上下游軟、硬體領域供應商合作夥伴，共同成立遠傳電信「物聯網生態圈」，同時成為全台第一家 NB-IoT 正式商轉的電信業者</li> </ul>  |
|   | 智慧城市：在醫療、交通及治安三大領域積極佈局，極大化集團資源，取得領先地位    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 持續拓展智慧台南合作項目，並複製相關經驗到其他地方政府</li> <li>■ 持續運用大數據、物聯網技術，推廣智慧城市顧問服務，並協助地方政府規劃需求，打造永續城市，享受科技帶來的便利生活</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 持續拓展智慧台南合作項目，智慧城市營運中心雲端平台，建立智慧儀表板平台與 App；建設水利系統監控平台，完成智慧防災水資源訊息平台；完成台南旅運資訊發佈系統及大台南公車 App；完成醫療服務據點達 300 點並建立蚊媒疫情智慧通報與互動溝通服務系統 App；教育雲端再升級，271 所中小學 100% 納入行動教學平台</li> <li>■ 協助地方政府規劃智慧城市相關需求，與新北與桃園進行持續推廣與討論中</li> </ul>  |

## 4G 永續發展策略

## 2015-2017 年十大發展目標

## 2017 年目標

## 2017 年達成狀況

創造差異化的品牌形象，落實與利害關係人溝通與合作

- 可信賴及形象好的品牌業界第一名
- 網路及社群正負評比例 >1
- 加入 SROI 計算指標，了解公司社會投入之效益
- 規劃 40 場志工活動，預計招募 400 位遠傳志工參與

- 形象好的品牌表現位居業界第二名，與第一名差距逐步縮小
- 年度網路及社群正負評比 1.13
- 「實衛地球 讓愛遠傳」專案 SROI 結果為每投入 1 元產生 \$3.79 的社會價值
- 辦理 51 場志工活動，共招募志工 413 人參與



Go Caring  
溝通力

提供無可比擬的優質客戶體驗與服務，成為客戶滿意度第一的電信業者

- 客服中心滿意度達 91%
- 公文申訴量占客戶數占比，居三大電信最低
- 持續強化電子帳單功能，提升使用率至 35%
- 強化虛擬通路服務創新，提升行動客服 APP 服務項目與服務量占比至 45%
- 提升全體同仁資安與個資保護意識並擴展資安管理機制至子公司
- 全員完成資安教育訓練且通過測試達 99% 以上
- 營運持續計畫 (Business Continuity Planning, BCP) 相關單位完成年度演練與檢討達 100%

- 客服中心年度滿意度達 92.6%
- NCC 公文申訴量占每百萬客戶數占比為三大最低
- 2017 年底電子帳單使用率達 38%
- 行動客服 APP 服務項目與服務量占比達 45%
- 全員資安與個資保護訓練及測試達成率 99.95%
- 協助子公司完成資安訓練機制、委外與受託管理、緊急通報機制之建立與強化
- 2017 關鍵服務相關單位 BCP 演練與檢討完成率 100%

建立明確的氣候變遷因應策略，以及再生能源使用目標

- 通過 ISO-14001 環境管理系統外部查證
- 整合環境暨能源政策及聲明
- 制定中長期減碳絕對減量目標：2017-2018 年減 1%、2017-2021 平均零成長，並針對目標，規劃及執行溫室氣體減量措施
- 持續支持再生能源，認購綠電 10 萬度。
- 2017-2019 年累積降低 PUE 與 EUI 各 3%

- 通過 BSI ISO14001 環境管理系統外部查證
- 整合環境及能源政策整合並公告於官網
- 絕對減碳績效為下降 1.8%，達成年度目標，將持續進行各項減碳行動並落實絕對減碳目標
- 認購綠電 20 萬度及再生能源憑證 3.3 萬度
- 2017 年 PUE 下降 1.9% (完成率为 63%)、EUI 下降 1.8% (完成率为 80%)



Go Inclusive  
影響力

整合產業價值鏈，促進資通訊產業共同邁向永續發展

- 遠傳百大原供應商 CSR 自主聲明簽署率 85%；一級供應商自主聲明書回覆率 70%
- 擴大應用供應鏈線上學習平台，持續規劃相關學習課程
- 執行系統整合商類別或其他類別廠商之實地稽查
- 執行年度供應商評鑑並結合自主聲明書回覆
- 持續加強綠色採購

- 百大及年度重大供應商企業社會責任自主聲明書簽署率各為 89% 及 88%，達成年度設定目標
- 遠傳電信透過供應鏈線上溝通學習平台邀集 109 家供應商之業務人員進行供應商誠信經營訓練及測驗，占總採購金額 89.9%，測驗成果全數通過、完成率 100%
- 綠色採購金額為新台幣達 5 億元，遠傳同時促進在地經濟成長，在地採購之金額達總採購支出 99.45%



2017 年資本投入細項



財務資本

- 投資活動淨現流出 \$141.6 億
- 籌資活動淨現流出 \$126 億



智慧資本

- 電信執照競標投入 \$65.2 億
- 技術研發投入 \$8.1 億



製造資本

- 年度資本支出 \$90.3 億
- 網路基礎建設與維護 \$46.7 億

- 營業費用 \$215.5 億
- 營業成本 \$563.1 億

- 專利與商標維護 \$83.1 萬

- 門市及 IT 設備建設與維護 \$1.1 億

2017 年資本產出效益

- 合併營收 \$920.7 億
- EBITDA \$281.7 億

服務總連網數達 1306 萬

- 行動網速理論值極速 800 Mbps
- 電信服務數據傳輸量提升 49%
- 語音斷話率降低 0.06%

- 專利與商標新增 26 筆

- 完成全虹門市全數轉型遠傳加盟門市
- 電子設備資產新增 \$6016.1 萬
- 虛擬 / 實體伺服器 722 台

網路基礎建設佈建

- 積極建置 700MHz、1800MHz 與 2600MHz 的三載波 LTE 基地台，網速實測數據獲得多個第三方公正單位高度肯定
- 2017 年再次參與 NCC 第三波 4G 頻譜釋照，取得 3 個 2100 MHz 的區塊頻率，持續優化網路速度與品質
- 於全台 20 大商圈導入 LTE-Advanced 4x4 MIMO 技術，網路理論極速值提升至 800Mbps，持續邁向 1Gbps 之 LTE 先進服務網路

聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals, SDGs)

9 工業、創新基礎建設



17 全球夥伴



回應風險與機會

資通訊技術革新 (5G)



異業競爭與合作



■ 啟動 5G 先導基礎建設及技術標準測試，持續維持網路第一的領先地位

■ 鞏固傳統電信營收，積極拓展物聯網、數位服務等新事業營收，2018 年目標占總營收 11.8%

2018 年發展目標 <<

2017 年發展亮點

**2600MHz 基站數業界之冠**  
基地台涵蓋逾全台 22 個縣市，  
全台網路覆蓋率 99.5%

**網速評比三冠王**  
NCC、Speedtest 及 OpenSignal 年度  
測速評比，均居業界第一

5G 佈局與物聯網應用



- 積極布局 5G 與 NB-IoT 服務，陸續導入 5G 實驗室 pre-5G 先進技術測試驗證；完成 NB-IoT 物聯網 live network 第一階段建置，並協助七大工業園區，針對「智慧節能」及「災害預防」領域進行應用服務試營運；遠傳電信攜手愛立信 (Ericsson)，首次在台灣展演全台第一的 28GHz 毫米波 5G 原型機及相關技術應用。
- 攜手 46 家合作夥伴打造遠傳「物聯網生態圈」，成為全台第一家 NB-IoT 服務正式商轉的電信業者。

6 大全台第一

6 大全台第一

- 全台第一個 NB-IoT 生態圈成立
- 全台第一個取得 300 萬物聯網專屬門號
- 全台第一個自行研發的個人 IoT 產品「Bobee 守護寶」定位裝置
- 全台第一推出智慧家庭 IoT 產品
- 全台第一個提供 NB-IoT 網路全國涵蓋
- 全台第一個 NB-IoT 成功商轉應用案例





社會  
關係  
資本

2017 年資本投入細項

- 年度採購支出 \$352.9 億
- 綠色採購金額 \$5 億
- 供應商訓練、評鑑與稽核投入 \$80 萬
- 公協會參與投入 \$907.9 萬

2017 年資本產出效益

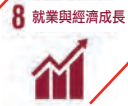
- 合作供應商新增 329 家
- 參與供應商相關訓練家數 109 家
- 參與供應商 CSR 自主聲明書簽署率 89%
- 整體採購滿意度達 90%
- 供應商大會參與家數 135 家

2017 年發展亮點

- 致力連結供應鏈管理與公司發展策略，積極提昇供應商夥伴策略地位，共同強化永續經營，創造雙贏
- 與供應商合作推動企業社會責任，以經濟、環境、社會三大面向，作為共同發展的核心價值
- 保障利害關係人權益，以兼顧品質、成本、交期與服務 (QCDS) 及合理利潤、勞工安全、人權及環境保護議題，做為管理決策與執行依據
- 視商業道德、機會平等與公平交易為供應鏈互動之最高原則，嚴懲違法行為，透過風險鑑別方式主動稽查，並輔導供應鏈一同提升商業信譽與永續競爭力

永續  
供應  
鏈發  
展承  
諾

聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals, SDGs)



回應風險與機會



- CSR 訓練家數新增 100 家
- 百大供應商 CSR 自主聲明書簽署率達 90%
- 第三方單位實地稽核家數新增 20 家
- 遠傳自主實地稽核家數新增 30 家
- 高 ESG 風險供應商績效改善比例達 50%

2018 年發展目標 <<

永續供應鏈推動目標

| Item | Description   | Detail                  | 2018 年   | 2019 年        | 2020 年   |
|------|---------------|-------------------------|----------|---------------|----------|
| 1    | 供應商 CSR 意識提昇  | 1.1 CSR 訓練 500 家        | 新增 100 家 | 新增 200 家      | 新增 200 家 |
|      |               | 1.2 百大供應商 CSR 自主聲明書簽署比例 | 90%      | 95%           | 95%      |
| 2    | 永續綠色採購        | 1.2 10 大採購類別訂定綠色採購 KPI  | 完成訂定     |               |          |
|      |               | 3.1 書面評鑑 500 家 (家次)     | 100 家    | 200 家         | 200 家    |
| 3    | 供應鏈 ESG 評鑑及稽核 | 3.2 實地稽核 100 家 (家次)     | 20 家     | 30 家          | 50 家     |
|      |               | 4.1 新供應商 ESG 評選機制       | 完成訂定量化門檻 |               |          |
| 4    | 供應商 ESG 評選    | 4.2 投標廠商需符合之 ESG 最低門檻   |          | 針對特定類別廠商執行    | 全面執行     |
|      |               | 5.1 績效改善之比例             | 50%      | 70%           | 80%      |
| 5    | 高風險廠商績效改善追蹤   | 5.1 績效改善之比例             | 50%      | 70%           | 80%      |
| 6    | 供應商技術創新合作     | 6.1 成功合作專案數量            |          | 2020 年前完成 3 件 |          |

遠傳電信供應鏈  
管理政策



供應商企業  
社會責任準則





### 2017 年發展亮點

遠傳自 2015 年首開台灣先例，參考國際整合性報告書框架 (International Integrated Reporting Framework)，發行國內第一本整合性報告書，以商業模式為核心，整合企業發展策略與財務、非財務資訊，進而更宏觀地了解組織在價值創造過程中產生的機會與風險，引領國內眾多業者跟進。

2017 年，遠傳第二本 IR 報告書經 IIRC (International Integrated Reporting Council <IR> Business Network) 審核及認可，列為 The IIRC <IR> Examples Database 國際典範案例；遠傳並於 2017 年成為全台第一家 IIRC 企業會員，積極向全球先進學習永續實務，共同推動國際間整合性報告的共通規範，協助台灣企業與國際永續市場鏈結、促進台灣在整合性資訊揭露的發展。為進一步展現企業策略的前瞻性，遠傳將於 2018 年啟動全新三年期的「5G 永續發展策略」，更清楚闡述遠傳於落實永續發展道路上將著重之面向，並強化與商業發展策略的結合，推動更全面的永續性思維。



連續 2 年入選  
DJSI 道瓊永續新興  
市場指數成份股

連續 4 年獲  
證交所公司治理評  
鑑前 5% 最高榮譽



聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals, SDGs)



回應風險與機會

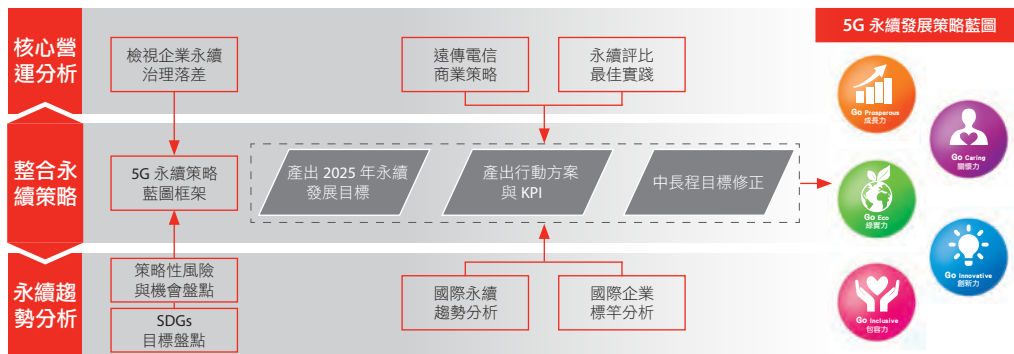


■ 持續致力永續治理，入選 DJSI 新興市場指數成份股、維持 證交所公司治理評鑑前 5%

■ 透過低碳營運、優化供應鏈 管理機制，持續擴大遠傳對 經濟、稅務、社會與環境面 向的全面影響力

2018 年發展目標 <<

遠傳 5G 永續發展策略研訂程序



2015 年  
遠傳首開全台整合性報告先河，  
發行全台第一本整合性報告書

2016 年

遠傳引領金融業、電信業、百貨業等 8 家業者  
跟進，推行整合性報告書



2017 年  
· 全台第一家加入 The IIRC 的企業會員  
· 亞洲電信唯一整合性報告書被列於 The IIRC (IR) Examples Database 網站，成為國際典範案例的業者



| 2017 年資本投入細項 |  |
|--------------|--|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 系統 / 程序改善及開發 \$250 萬</li> </ul>                     |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 品牌經營投入 \$2.6 億</li> <li>· 電磁波量測投入 \$37 萬</li> </ul> |

| 2017 年資本產出效益 |   |
|--------------|---|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 系統 / 程序改善節省成本 \$1.7 億</li> </ul>   |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 客戶忠誠度指標 A 級</li> <li>· 電話客服中心滿意度 92.6%</li> <li>· 門市服務滿意度 4.68 (最高分為 5)</li> </ul> |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 基地台抗爭件數減少 37%</li> <li>· 客服專線申訴率降低 17%</li> </ul>                                  |

遠傳自 1997 年開台至今，始終秉持「只有遠傳沒有距離」的品牌精神，與客戶共同成長、進步。遠傳相信，唯有全心回應每位客戶的需求，服務才能感動人心。我們持續追求客戶滿意的微笑，透過提供能讓顧客說 WOW 的驚豔式服務，以及具影響力品牌活動推廣，一步步落實服務零距離，塑造「比家人更貼心的遠傳待客學」。

聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals, SDGs)



回應風險與機會



■ NPS(客戶淨推薦率) No.1

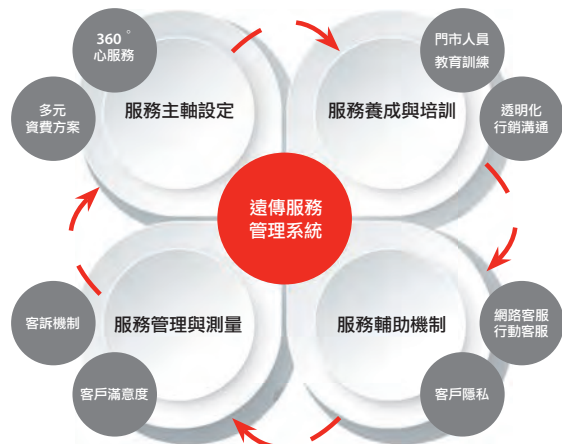
■ 持續通過 ISO 27001/BS 10012  
資安及個資管理國際標準認證

■ 個資零外洩

■ 數位服務工具使用率提升，含電子帳單使用率 50%、客服 APP、網路及線上客服使用率達 60%

2018 年發展目標 <<

2017 年發展亮點



優質服務稱霸業界

- 連續 5 年獲《壹週刊》「服務第壹大獎」電信業首獎
連續 6 年獲《工商時報》臺灣服務大評鑑連鎖電信通路金獎

取得資安與服務管理認證

- ISO 27001 資訊安全驗證
ISO 20000 IT 服務管理驗證
BS10012 個資安全驗證
CSA 雲端 STAR 認證

開口說愛 讓愛遠傳

2013 最簡單的一句話，往往最難說出口

2014 因為有愛，每句話要好好說

2015 用鼓勵，讓台灣聽見愛

2017 用心聯繫，讓愛遠傳

推出三部曲系列品牌活動，提倡人與人間的互動。從身邊的家人擴及社會、到對台灣這片土地的愛護和感謝，將小愛化為大愛，鼓勵人們積極表達正面情感。

2017 年推出全新品牌計畫「用心聯繫 讓愛遠傳」，呼籲大眾用心思考生命中，在不同階段對我們非常重要的人，成就了現在的我們。及時採取行動付諸關心，重拾那些佚失已久的美好。



2017 年 YouTube 亞太區一月份最成功影片

2017 年 YouTube 台灣區一月份最成功影音廣告第一名

三度蟬聯台灣百大影響力品牌

兩岸三地影片觀看成效 5 億次 囊括 32 座海內外獎



2017 年資本投入細項



人力資本

- 年度培訓投入 \$3276.8 萬
- 年度招募投入 \$1400 萬
- 年度薪資及福利費用 \$74.3 億

2017 年資本產出效益

- 人均訓練時數 62.2 小時
- 人均訓練費用 \$5,098
- 辦理內訓 1,629 班次
- 辦理外訓 239 班次

2017 年發展亮點

遠傳電信新世代人才招募與培育策略

遠傳菁英計畫 Future "e" Trainee

為開發遠傳新世代管理人才，自 2016 年起推動之菁英人才培育計畫，於校園招募潛力新血，提供為期 18 個月的多元、專業、跨領域培訓課程，塑造遠傳電信為校園雇主品牌。

|      |        |          |               |
|------|--------|----------|---------------|
| 計畫特色 | 理論實務兼具 | 菁英培訓評鑑機制 | 職涯引導 (Mentor) |
|------|--------|----------|---------------|

產學雙軌合作計畫

為強化校園關係經營、吸引年輕世代新星，遠傳自 2016 年起推出深耕校園計劃，透過發展更多元的合作模式，將集團與校園資源整合，培育 ICT 領域專業人才。

聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals, SDGs)



回應風險與機會



- 創新領域人力占比達到 20%
- 公司制度 100% 遵守相關勞動法規，杜絕任何違反人權的行為
- 維持企業職場安全與健康雙認證
- 保障言論自由權，員工溝通覆盖率 100%
- 持續通過人才發展品質管理系統認證，員工課程學習機會覆盖率 100%
- EMT 主管年度績效考核導入永續發展 KPI

2018 年發展目標 <<

<< 2017 遠傳菁英計畫 >>

行動就是未來  
遠傳就是要你 Shine



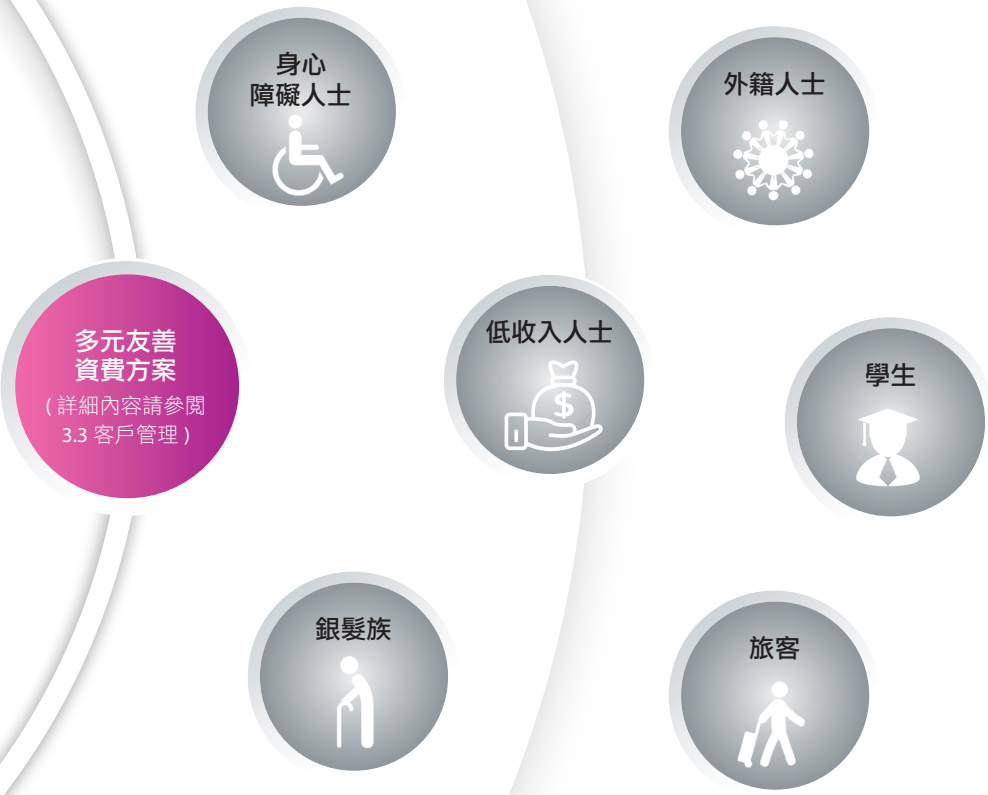
2017 年第二屆菁英計畫成果

- 招募 11 位，計畫累計招募人才達 23 位
- 共計於台灣科技大學、政治大學、清華大學、台灣大學、元智大學等 5 所大學 校園辦理說明會

2017 年產學雙軌合作計畫成果

- 政治大學 - 商學院：職涯中心演講與討論
- 政治大學 - 商學院與就業組：履歷健檢及 職涯規劃分享
- 台灣科技大學 - 資訊管理所：進行「服務小尖兵」專案計畫，為門市客戶提供更好的服務體驗





**2017 年資本投入細項**

**社會關係資本**

- 社會公益投入金額 \$2040.4 萬
- 偏鄉基礎建設投入 \$2.2 億
- 投入志工 413 人、人均時數 8 小時
- 電信服務普及投入 \$1.1 億

**2017 年資本產出效益**

- 協助募得善款 \$393.3 萬
- 辦理公益活動 132 場次
- 公益投資社會報酬率 1:3.79
- 偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率 95%

**2017 年發展亮點**

**95% 偏鄉訊號涵蓋**

達成 95% 離島偏鄉村里 LTE 訊號涵蓋，成為業界的偏鄉通訊建設的領頭羊

**建置 69 個原民部落戶外無線網路**

參與「建構原住民族地區無線寬頻環境計畫」，迄今協助完成共 12 個縣市、69 個部落的戶外無線網路建置

**優化 50% 以上山林通訊品質**

與林管處合作，完成優化台灣逾半數的百岳及登山熱門步道通訊品質

**6 大優惠費率**

考量低收入及特殊族群需求，提供弱勢族群優惠的特殊資費方案，以維護民眾基本通訊權利

聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals, SDGs)



回應風險與機會



### 教育部偏鄉數位關懷推動計畫

為促進台灣通訊技術發展，遠傳持續與教育部合作，響應偏鄉數位關懷推動計畫，製出版教學公益書，推廣學齡兒童對 ICT 產業的瞭解，提升數位教育水平。



《30 個為什麼行動通訊小常識》

《4G 時代努拉出任務》

《雲端克勞德的故事》

推廣對象為國中、小學學生

2014-2016 年致贈共 610 本書籍至全國 201 間  
國中小學及自籌學校

■ 網路偏鄉涵蓋率達 96%

■ 持續提升社會效益，創造效益價值達 6.9 億元

2018 年發展目標 <<



《看漫畫學行動支付》

推廣對象為小學五年級以上學生

2017 年致贈共 710 本書籍 (含數位光碟) 至 117 個數位機會中心

### 台南市雲遊學計畫

響應台南市政府行動教育方針，攜手美國高通公司、工業技術研究院及華碩，於 2017 年針對 21 所臺南市學校，捐贈約 550 台預載有雲遊學應用的行動裝置，期望擴大 4G 行動網路的普及性，開創新型態的行動學習模式，協助台南市政府營造行動學習與戶外教學平台。



平台造訪人次  
超過 58 萬



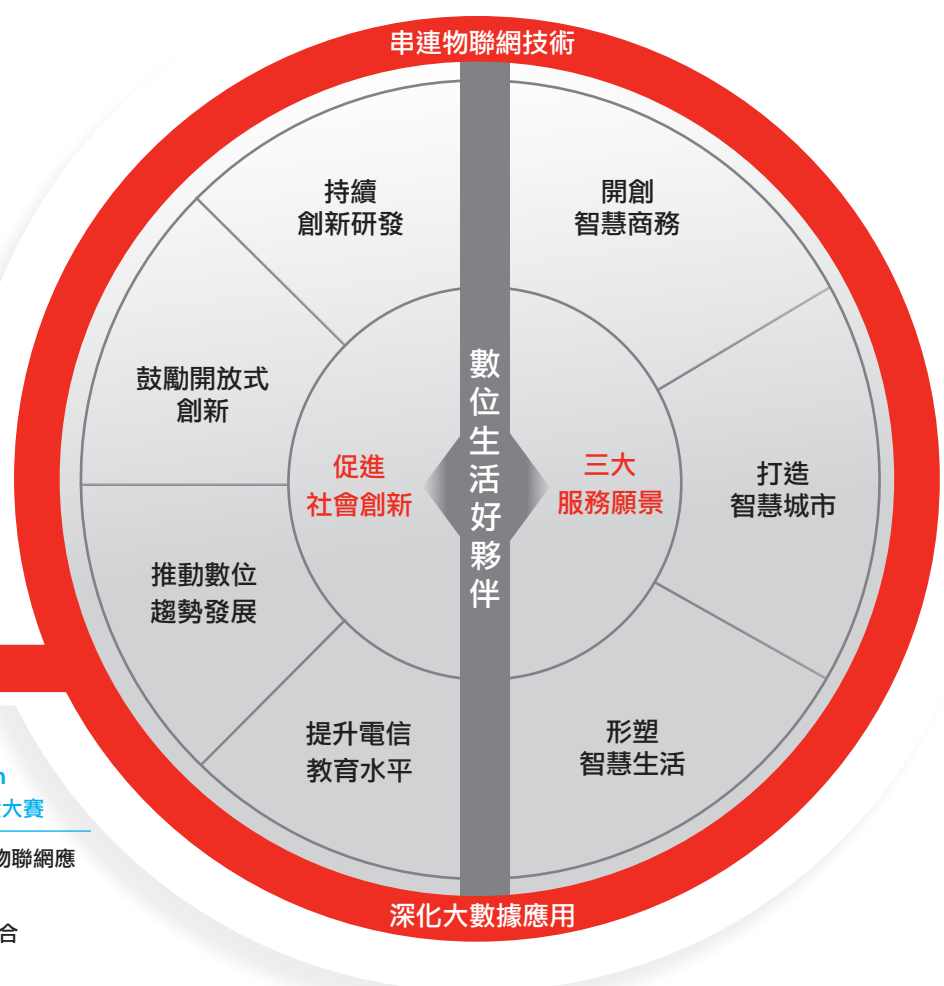
線上特色課程  
逾 900 門



開通 271 套 4G 可攜行動 AP  
作為戶外教學熱點使用



全球化趨勢帶動科技加速普及，消費者對產品與服務多元化的期許使通訊產業競爭環境日趨嚴峻，轉為遠傳與時俱進的創新能量。遠傳以 成為客戶的「數位生活好夥伴」為策略宗旨，致力推動多樣性 ICT(Information and Communication Technology,ICT) 服務，結合網路與資通訊技術，發展行動 APP、物聯網 (Internet of Things,IoT)、大數據 (Big Data)、人工智慧 (Artificial Intelligence,AI) 等多元應用，不斷引領 創新與同業創造差異化。



**遠傳社會創新項目**

- |  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
| <b>ICT 數位包容計畫</b>  | <b>遠傳電訊教育中心</b>  | <b>T-Park 智慧園區</b>  | <b>遠傳實驗室</b>  | <b>IoT Hackathon 物聯網應用開發大賽</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 偏鄉數位關懷計畫</li> <li>• 台南市雲遊學計畫</li> <li>• 物聯網創新數位營</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 電訊專業人才養成</li> <li>• 線上課程服務</li> <li>• 實體課程服務</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 物聯網、ICT 測試平台</li> <li>• 開放實驗室</li> <li>• 共用研發設備</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新設備服務導入</li> <li>• 軟硬體升級擴充</li> <li>• 新功能研究評估</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ThingWorx 物聯網應用平台</li> <li>• 跨領域資源媒合</li> </ul> |

聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals, SDGs)



回應風險與機會



## 2017 年發展亮點



### 智慧商務

#### 頭家輕鬆配

提供一站式的資通訊整合服務，涵蓋中小企創業 與數位營運必備的所有工具

#### EMMA

#### 企業行動化平台

提升企業內部資訊傳遞效率及安全性，強化企業競爭力

#### BYOD 行動裝置 管理解決方案

提供最適用於企業的 BYOD(Bring Your Own Device) 行動裝置管理解決方案，為客戶的資料 安全把關

### 智慧生活

2017 年用戶數 / 下載次數

成長率

2018 年預計成長率

#### fri:oy 錢包

350,000

-

230%

#### fri:oy 影音

1,600,000

5%

15%

#### fri:oy 購物

600,000

130%

90%

#### fri:oy 音樂

1,000,000

-10%

15%



#### 全能行動管家

20,000

-

48%



#### 巷弄

750,000

100%

90%

#### Android+iOS 雙系統電信帳單支付

1,340,000

30%

150%

■ 數位服務總聯網數逾 1,300 萬

■ 新服務聯網數逾 570 萬

■ 社會創新營收占總營收占比 達 8%

■ NB-IoT 物聯網涵蓋率達 100%

■ IoT 總聯網數達 100 萬

2018 年發展目標 <<

### 智慧城市

#### Health 健康 +

■ 用戶數逾 14 萬人，成長率 40%

#### 智慧巡檢

■ 巡檢點 1,495 個，成長率 36%

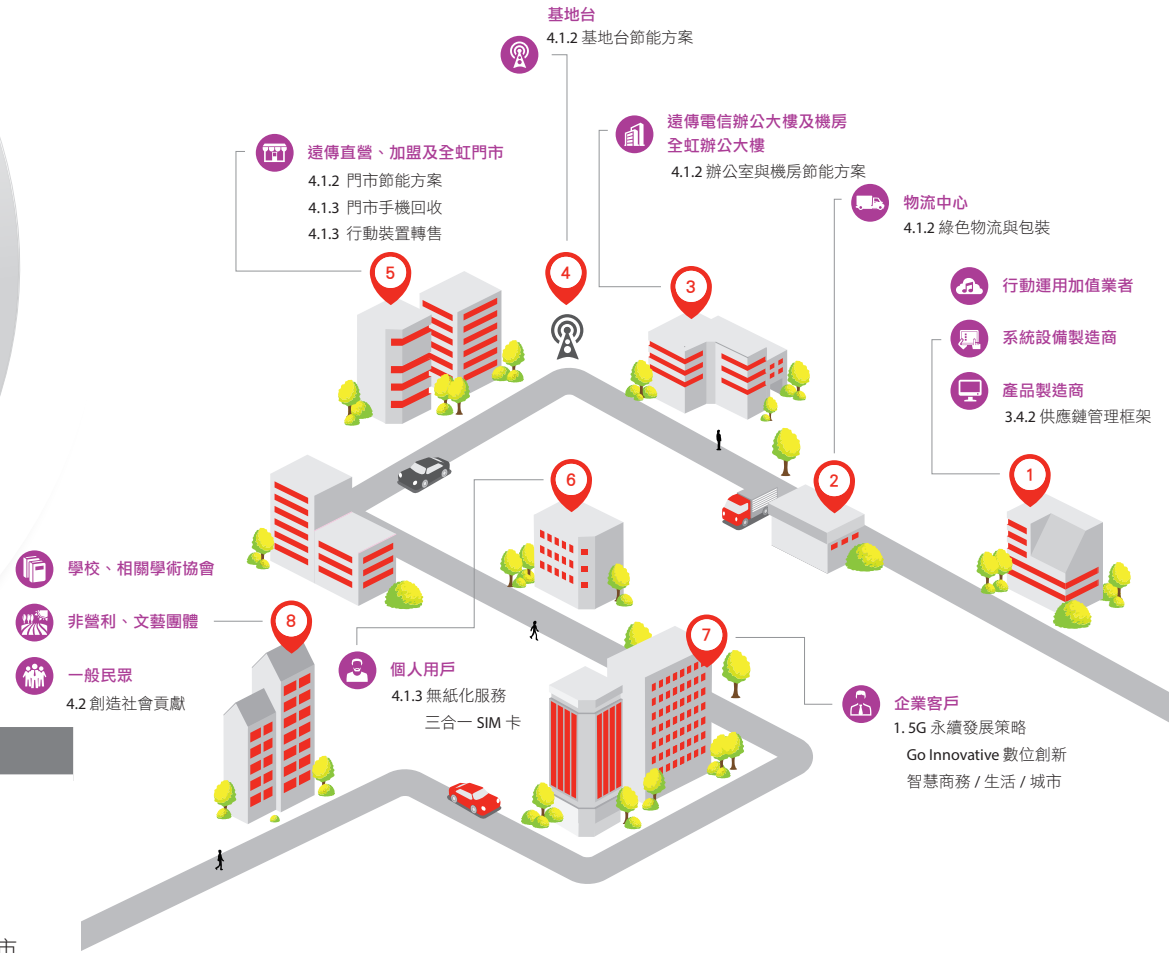
#### 台南智慧城市

■ 服務用戶數逾 55 萬人，成長率 88%

■ 創造營收逾 \$3528 萬，成長率 130%

## 2017 年發展亮點

### 遠傳環境及社會友善計畫



### 2025年發展願景

積極佈局遠傳於綠色及  
低碳創新的優勢領域，  
取得領導地位

### 2025年發展目標

- 溫室氣體減量較基準年 (Y2016) 減少 6%
- 能源績效指標持續改善，新建 IDC PUE 設定為 1.5 以下
- 再生能源裝置容量逐年提升，目標年增 10%

GO ECO  
綠實力

/ 低碳營運 /  
綠色轉型的驅動者  
Green Driver

### 2017 年資本投入細項

- 基地台節能建設 \$9589.6 萬
- 機房 / 辦公室節能建設 \$3334.8 萬
- 門市節能建設 \$1901.7 萬
- 綠色採購投入 \$5 億
- 伺服器虛擬化 \$2863.8 萬
- 綠能投資 \$21.2 萬

### 2017 年資本產出效益

- 價值鏈總節電 3138 萬度
- 價值鏈減碳 17,076 公噸
- 綠電採購 20 萬度
- 47% 門市改造為綠色友善門市
- 能源耗用減少 19,691GJ( 千兆焦耳 )
- 用水量減少 8,031 萬



自然  
資本

聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals,SDGs)



回應風險與機會



- 溫室氣體總量減少 1%
- 辦公室 EUI(Energy Use Intensity, EUI) 減少 1.5%
- 機房 PUE(Power usage effectiveness,PUE) 降低 1%
- 再生能源總建置量達 50KWp

2018 年發展目標 <<

全球行動通訊網路每年耗電達 1.5 兆度，相當於全球發電總量約一成。如何讓行動通訊網路更加節能，更甚影響社會大眾的環保意識與碳足跡，電信業將扮演重要樞紐角色。

遠傳透過「環境及社會友善計畫」積極降低價值鏈各階段產生之衝擊，逐步優化對價值鏈、各環節的管理方式與互動，以提升遠傳對價值鏈各項環境與社會衝擊控制力，打造永續價值鏈。

遠傳絕對減碳目標

以 2016 年為基線，2025 年溫室氣體總排放量減少 6%



遠傳能源管理目標

- 2018 年購買再生能源憑證 10 萬度
- 2018-2020 累計增設太陽能達 150kW
- 2025 年再生能源裝置容量提升達 10%

## 2017 年發展亮點

### 台南 4G 智慧城市旗艦計畫

台南市素有台灣歷史文化古都之盛名，保有台灣許多歷史性建築、廟宇、產業以及人文特色。如今住有約 180 萬人口，卻面臨街道狹窄、頻繁淹水、交通堵塞、仰賴低經濟效益基礎設施等發展問題，迫切需要改革。遠傳於 2015 年攜手台南市政府，鎖定寬頻連結、知識工作力、數位內涵、創新及行銷推廣等 ICT 智慧城市指標，結合台南市施政計畫，打造台南市成為全台首座全方位智慧城市。

### 專案獲得肯定與殊榮

- 亞洲唯一電信商獲 GSMA 邀請前往 2017 MWC 展出智慧城市應用
- 全台唯一入圍 GSMA 2017 GLOMO 大獎
- 全台第一個獲 GSMA 拍攝專題影片的智慧城市
- 全台唯一獲 GSMA 「Keys to the Smart City」智慧城市專題報告推薦案例



### 2025年發展願景

積極佈局遠傳於綠色及  
低碳創新的優勢領域，  
取得領導地位

GO ECO  
綠實力

/ 環境創新 /  
綠色轉型的驅動者  
Green Driver

### 2017 年資本投入細項

- 台南 4G 智慧城市旗艦計畫 - 年投入金額 \$2.8 億
- 防災基礎建設投入 \$1923 萬

### 2017 年資本產出效益

- 基地台防災強化工程建設完成 32 座



製造  
資本

聯合國永續發展目標  
(Sustainable Development Goals, SDGs)



回應風險與機會



IoT 應用著重於地磁智慧停車、路燈、空氣品質監測、機車聯網等解決方案，鎖定智慧城市、製造、物流等領域

2018 年發展目標 <<

| 四大發展願景           | 六大發展領域           | 推動項目   | 建置績效  |
|------------------|------------------|--|---|
| 活化歷史遺產<br>打造文化首都 | 智慧城市營運管理中心       | 合作單位: 研考會<br>■智慧功能: 高速私有專線網路建置, 高密度雲端硬體架構導入及管理系统建置、主機移轉到雲端虛擬化功能建置  | ■大台南地區安裝 19,307 顆 Beacon( 低功耗無線射頻藍牙定位發報裝置)<br>■完成移轉共累計 100 台主機至雲端機房   |
| 翻轉創新思維<br>促進觀光樂活 | 智慧水利防災<br>智慧水利防災 | 合作單位: 水利局<br>■智慧功能: 4G 行動式水文資訊收集平台、水位即時辨識功能、行動 APP 即時水情監測<br>合作單位: 交通局<br>■智慧功能: 4G 智慧車機、4G 智慧站、大台南公車 APP 優化與升級 Beacon 訊息推播、旅運訊息發佈系統     | ■ 53 站固定與移動式抽水站<br>■ 20 台可穿戴式攝影機<br>■ 900 個 4G LED 智慧站牌及免費 Wi-Fi 熱點<br>■ 363 台 4G 智慧公車( 涵蓋率 100%)<br>■ 3965 顆 Beacon 安裝於智慧站牌及公車 |
| 導入智慧物聯<br>轉型科技城市 | 智慧行動教育           | 合作單位: 教育局<br>■智慧功能: 智慧校園 APP、創意課程、行動校園網路優化解決、行動教育及行動載具普及   | ■觸及 271 所中小學, 累計開設 287 門課程, 上傳影音數 5,629 個, 瀏覽人次 182,806 人次<br>■ 100% 納入行動教學平台   |
| 善用科技應用<br>打造低碳生活 | 智慧健康社區<br>智慧旅居觀光 | 合作單位: 衛生局<br>■智慧功能: 遠距關懷照護 Smart 健康 APP 與個人用運動介接裝置社區公衛照護系統、蚊媒疫情智慧通報與互動溝通服務系統<br>合作單位: 觀光局<br>■智慧功能: 旅遊 O2O 虛實整合、Beacon 觀光行程定位推播、廣告利潤共享系統 | ■ 335 站社區健康小站建置<br>■ 23,677 會員人數<br>■ 3 家合作醫院, 41 間合作診所<br>■下載量超過 20 萬, 使用次數超過 200 萬 1,010 家合作店家                                |





# 02

## 營運環境分析

為確保精確、有效的營運策略，遠傳在訂定組織策略過程中會全面檢視自身營運環境。透過對宏觀外部因素的盤點，鑑別關鍵永續風險與機會，進而提升對變動性趨勢的掌握。同時，我們亦十分注重與利害關係人的溝通及互動，確保利害關係人意見確實納入組織對重大營運議題的判斷，以有效分配投入資源、創造企業的長期競爭力。

|             |    |
|-------------|----|
| 2.1 外部環境分析  | 34 |
| 2.2 關鍵永續風險  | 36 |
| 2.3 關鍵利害關係人 | 38 |
| 2.4 重大營運議題  | 41 |



## 2.1 外部環境分析

### 年度重大外部衝擊因素

#### 經濟因素 Economic & Market

- 受惠於 2017 年全球經濟持續復甦，國內工業生產、進出口動能推升，台灣年度經濟成長維持 2.5% 以上、民間消費成長率亦達 2%
- 國內電信資費價格競爭持續，吃到飽服務衝擊造成整體行動通信服務（3G/4G）客戶每月平均貢獻值（ARPU）仍呈現下跌趨勢，而 4G 用戶數則較上年度成長 17% 以上
- 固網寬頻因應高速光纖網路、cable modem 需求提升，我國年度整體用戶數成長 0.7% 以上
- 因應行動網路資費競爭、固網寬頻推動升速降價以及新舊 4G 標金攤提，我國電信業總營收較 2016 年衰退 3.45%

#### 社會因素 Social

- 台灣少子化問題使高齡社會成為必然要面對的議題，2017 年台灣 65 歲以上老年人口突破總人口數的 13.6%，政府與大眾對於創新生產力解決方案以及完善的醫療照護服務重視度提升
- 因應《勞動基準法》修法，台灣資方持續調整工時制度、造成支出成本模式變動，亦帶動社會大眾對勞工人權之意識提升
- 因發電場作業疏失造成 815 全台大停電事件，共計 48%~60% 用電戶受到衝擊、全台 17 縣市電信基地台故障，造成產業損失逾億
- 2017 年台北世大運來訪國際遊客估計為關連產業創造逾百億價值、增加約 1 萬 5,000 件工作機會，台灣業者積極投入跨業合作與短期方案以掌握商機

#### 技術因素 Technological

- 第三代合作夥伴計畫（3G Partnership Project, 3GPP）已完成 eMBB Non-Standalone 5G NR Air Interface 標準制定，預計 2019 年起可支援大規模 Non-Standalone 5G NR 試驗與佈建
- 全球主國家目前積極參與 5G 標準制定並進行 5G 網路試驗，台灣電信業者亦與國際設備大廠合作，研發 5G 相關技術標準及服務應用
- 工業 4.0 時代驅動破壞性技術飛速崛起成熟，包括人工智慧、數據分析、自動化、虛擬化、物聯網及平台經濟等新時代領導技術，正加速數位化與全球化，破壞式創新競爭加劇
- 人工智慧（Artificial Intelligence, AI）與機器學習（Machine Learning, ML）已廣泛運用在電子產品與虛擬軟件，改善客戶服務和使用經驗。瑞士銀行預測 2030 年人工智慧在亞洲可創造 3 兆美元經濟價值，對金融、網通、醫療、零售與運輸業造成重大影響

#### 環境因素 Environmental

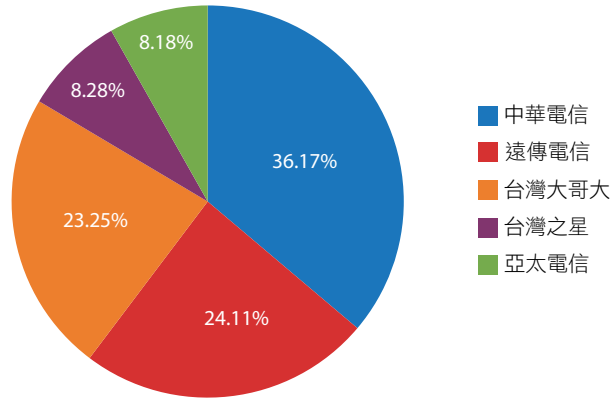
- 全球峰值 410ppm 的二氧化碳濃度提前一個月於 2017 年 4 月達標，全球暖化導致北極永凍土融化，其造成的淹水衝擊斯瓦爾巴全球種子庫（Global Seed Vault），引發國際關注
- 因應台灣通過《電業法》修正案、全球低碳趨勢以及空污衝擊，台灣政府於 2017 年底提出 2025 年能源轉型目標：再生能源佔比提升至 20%、天然氣發電佔比提升至 50%、燃煤發電佔比降至 30%；並針對國內用電大戶提出每年節電 1% 之要求
- 尼莎颱風吹倒花蓮和平電場電塔，造成夏季電力短少 130 萬瓩，引發全台限電並連鎖反映促成 815 全台大停電

#### 政策因素 Political & Legal

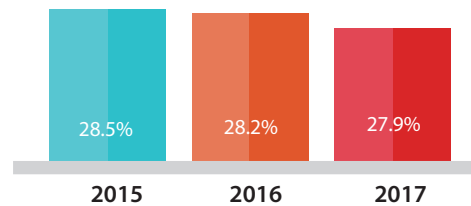
- 《廣播電視法》《匯流五法》鬆綁資通訊與內容傳播管制，利於數位內容、物聯網、5G 技術之發展與推動
- 「電信號碼管理辦法」施行，增加電信門號配額，利於電信業滿足推動物聯網服務之需求
- 台灣 2G 正式終止服務，2G 服務之退場將使電信業者年省 3 億度電，且平均網速得以提升
- 通過「行動通信網路業務基地台設置使用管理辦法」條文修正草案，要求具防災功能之基地台需具備一定時數之備用電源、基地台需具備一定耐風程度等規範
- 通過「行動寬頻業務窄頻終端設備技術規範」草案，完善物聯網無線傳輸相關技術法規
- 行動通信網路接續費率調降，市場進入障礙降低、未來三年產業競爭持高，持續影響 ICT 產品、服務定價策略

## 市場競爭現況概覽

遠傳電信

2017 年市場占有率：4G 用戶數<sup>5</sup>

遠傳行動電信服務營收市場占有率



各家電信業者採取大量廣告促銷、手機補貼、靈活的資費方案以吸引消費者。隨著第四代行動電話開台，新業者加入及市場逐漸飽和的影響下，三大業者之行動服務營業收入大致穩定。未來市場占有率的消長將取決於是否能提供客戶優質貼心的服務、優良的網路與通訊品質、多樣化的資費方案與創新的服務及應用，以及搭配智慧型手機及各項裝置之豐富性。

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，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。截至 2017 年底約 73,000 家企業客戶使用遠傳提供的服務，企業用戶占遠傳整體營收 16%。

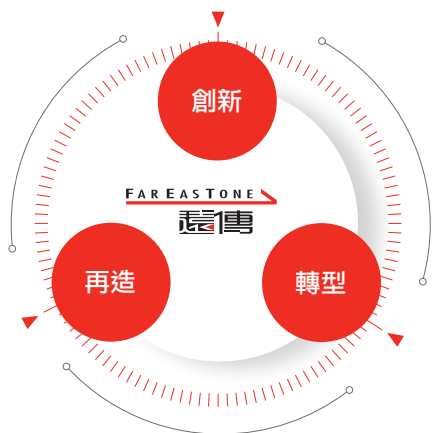
新世紀資通

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。

全虹

因應市場競爭，全虹於 2017 年致力轉型為專業第三方物流以開拓 B2C 業務。除搶先佈局智慧 3C 商品採購、爭取獨家新興商品，亦持續強化維修服務品質和服務項目，提升產值。


<sup>5</sup>截至 2017 年 8 月之數據。來源：台經院產經資料庫「2018 年電信服務業景氣趨勢調查報告」



| 策略面向                 | 涵蓋項目                               | 策略項目說明  | 頁數 |
|----------------------|------------------------------------|---|----|
| Innovation<br>創新     | Sustainability 永續經營                | 企業的競爭優勢繫於打造商業模式的能耐，遠傳檢視現有生態系統，就供應鏈、競爭者、科技演進與重大趨勢釐清現況，盤點風險與機會、集結遠東集團綜效，將效益達到最適化。透過遠傳核心能力，運用大數據分析，提供客戶最佳體驗，並積極透過 ICT(Information and Communication Technology, ICT) 創新解決社會問題，同時開拓新產品、運用新科技與結合新營運模式，創造永續新未來。 | 8  |
|                      | Connected 綜效連結                     |   | 26 |
|                      | Data Analytics 數據分析                |   | 36 |
| Transformation<br>轉型 | AI/Automation 人工智慧 / 自動化           | 回顧過去數十年，科技的推陳出新加速產業變革，AI(Artificial Intelligence, AI)、IoT(Internet of Things, IoT)、Cloud 及 Data Science 將左右企業創新服務能量，展望未來，遠傳電信將以數位創新驅動轉型，加速 5G 發展，透過雲端運算、大數據分析、智慧物聯等運用，提高經營效率，推出更多創新的應用，迎頭趕上未來世界。          | 14 |
|                      | Digital 數位化                        |   | 26 |
|                      | IoT/Cloud 物聯網 / 雲端運算<br>5G 第五代行動通訊 |   |    |
| Restructure<br>再造    | Organization 組織架構                  | 世界唯一不變的就是改變，遠傳電信應加快步伐，透過組織架構的變革，讓各部門之間擁更多的溝通與互動，破除資訊孤島的穀倉效益，帶動創新商業能量、提升營運效率。遠傳電信應檢視、再造企業的組織架構，以迎合顧客需求的轉變、導入創新的商業模式、提高企業資訊的流通、增進企業的營運效率和擁抱智能科技的發展。   | 14 |
|                      | Efficiency 營運效益                    |   | 18 |
|                      | Cost/Income Ratio 成本效益             |   |    |


## 2.2 關鍵永續風險

遠傳深切了解公司營運與經濟趨勢、外在環境變動，以及消費和生活習慣息息相關，企業能否永續經營取決於因應關鍵永續風險的能力。為確保企業永續策略得以因應長期挑戰，我們於 2017 年重新盤點全球永續風險與機會，並參考 ICT 產業趨勢報告以及遠傳營運發展方向，共計辨別出下列 4 大關鍵風險因子。我們根據這些風險因子潛在的衝擊與商機，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   | 衝擊   | 機會  | 因應對策  |
|---|--|--|---|---|
| <br>科技發展與數位匯流 <sup>6</sup> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資訊與網路安全</li> <li>■ 資通訊技術革新 (5G)</li> <li>■ 異業競爭與合作</li> <li>■ 新世代人才招聘與培育</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 消費者行為與溝通模式改變，衝擊傳統電信服務營收</li> <li>■ 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</li> <li>■ 技術汰換及產品推出週期縮短，導致研發與投資成本大幅提高，成本回收不易</li> <li>■ 網路及數位化時代，網路內容安全性、駭客攻擊與資訊安全漏洞，成為資通訊產業重要課題</li> <li>■ 人才專業必須隨著產業與科技趨勢成長，否則將形成人才缺口及技術斷層、增加訓練成本，衝擊公司競爭力</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 消費者行為與溝通模式改變可開創新市場及應用商機，搭配創新技術、產品與服務，遠傳將能滿足甚至進一步創造客戶需求</li> <li>■ 遠傳長期在行動領域接觸消費者，累積的數據與經驗有助於更細緻了解消費者行為</li> <li>■ 跨產業合作與結盟讓遠傳有機會擴大市場規模，拓展新客戶及消費族群</li> <li>■ 重新思考創新留才措施，以及培養內部創新能量的對策，新世代員工的加入將為公司創造更多可能性</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 強化網際網路攻擊防護機制及全體員工資訊安全教育宣導</li> <li>■ 辨識並鎖定重點開發領域，捍衛公司領導地位，並做更精準的研發及成本管控</li> <li>■ 利用雲端、大數據等核心技術，積極推動跨產業技術開發、策略聯盟合作，累積創新開發經驗</li> <li>■ 透過大數據分析消費者全行動生活，作為產品設計、溝通與行銷的基礎，提供以使用者為中心的產品與服務</li> <li>■ 掌握集團內部整合綜效，整合電信、實體零售、電商、金融等領域，創造遠傳在創新事業的未來發展利基</li> </ul> |

| 風險因子  | 風險議題  | 衝擊  | 機會   | 因應對策   |
|---|---|---|--|--|
|   |   |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■調整人力資源策略，更加聚焦新生代招募與領導階層培育，驅動公司轉型</li> <li>■強化產學人才培育及合作，提升組織內技術與策略能力靈活度，培養創新文化</li> </ul>   |
| <br>氣候變遷與能源稀缺      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■碳管制與節能</li> <li>■氣候變遷調適</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■極端氣候加劇天災的衝擊，導致營運及服務中斷</li> <li>■維持網路、機房、基地台運轉需大量電力，能源使用及溫室氣體排放量增加潛在營運成本</li> <li>■氣候變遷相關法規可能衝擊公司營運</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■有效的能源及溫室氣體管理可展現並提升遠傳永續品牌形象</li> <li>■發展節能技術有助於降低營運成本，甚至可進一步輸出能源管理經驗，創造營收</li> </ul>                    | <p>【內部節能】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■準確預估電力需求，將電力使用量列為關鍵績效指標，進行能源監測及管理</li> <li>■提高電力設備使用效率、使用節能設備，並加速資源應用及開發</li> <li>■於電信業務推展及工程進行時，考量綠色材料及科技，並於營運過程中落實節能減碳</li> <li>■透過訓練、宣導及溝通，讓全體員工認知環保的重要與責任</li> <li>■透過 SROI(Social Return on Investment,SROI) 、TIMM(Total Impact Measurement and Management,TIMM) 等科學化的永續績效管理工具，進行內部管理，作為檢討與改進的依據</li> </ul> <p>【外部倡議】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■攜手上下游供應鏈及更多利害關係人一同響應，積極推動綠色永續價值鏈，擴大效益</li> <li>■積極透過 ICT 創新，發展智慧交通、智慧運輸等，推動綠色轉型，掌握智慧節能商機</li> </ul> |
| <br>政策、社會與經濟發展趨勢 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■電信法規變動</li> <li>■人口結構改變</li> <li>■都市化與數位落差</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■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直接影響營運成本</li> <li>■電信服務市場已成熟且規模固定，用戶數達飽和，成長速度趨於緩慢</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■電信法規改變，未來可能走向開放管制，如投資限制放寬與解禁，有利於電信業跨足原本受管制之行業，帶來新的跨業合作商機</li> <li>■經濟與社會趨勢變化可能產生新的經濟模式或消費群體</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■密切追蹤新法案進度，積極參與主管機關政策討論會，並透過政策輿論平台加強對話溝通</li> <li>■改變競爭策略，主打產品及服務品質，以提升客戶黏著度、強化客戶留存率為目標</li> <li>■擴展多元用戶市場，如企業用戶、觀光客漫遊、網路行銷推播等</li> </ul>   |

<sup>6</sup>遠傳人才招募策略與商業模式轉型、新技術發展相關，於 2017 年將過往「人才招募與培育」風險因子整併為「科技發展與數位匯流」涵蓋議題之一

| 風險因子   | 風險議題   | 衝擊  | 機會   | 因應對策  |
|--|--|---|--|---|
| <br>利害關係人議合 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電磁波疑慮</li> <li>■ 永續供應鏈</li> <li>■ 其他爭議議題</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 民眾關注電磁波議題，對基地台設置進行抗爭</li> <li>■ 網路時代社群媒體輿論傳播快速，公司不易即時回應，客訴及負面事件一旦處理不當可能嚴重影響品牌形象，客戶忠誠度維持難度提升</li> <li>■ 市場上可選擇業者數量及產品增加，而消費者於電信業者的選擇易受媒體資訊、同儕及親友間彼此影響</li> <li>■ 因應全球永續競爭意識興起，缺乏對供應鏈的永續管理，可能發生重大環境與社會爭議（如低碳、公平交易、當地採購等），造成額外成本或斷鏈風險，並間接對品牌形象造成負面影響</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 透過社群媒體，遠傳可更有效追蹤並掌握客訴資訊，進行回應與危機管理，維繫品牌形象</li> <li>■ 永續供應鏈之經營能提升企業形象、推動永續產品及服務發展，進而提升組織對客戶的留任能力</li> <li>■ 結合供應鏈環境管理，全面轉型為低碳營運模式，能更有效的管理資源、提升效率，進而節省成本</li> <li>■ 遠傳可利用大數據分析掌握市場脈動，推動更精準、更有效率的品牌行銷</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 完善供應商永續管理系統，建立供應商 ESG 風險評估與稽核機制並定期執行，強化供應鏈永續能力之建置</li> <li>■ 推動與供應商合作，重塑永續產品與服務設計理念，驅動價值鏈永續發展</li> <li>■ 設置網路觀察員，透過關鍵字分析進行網路社群資訊觀察，遇到利害關係人訴求或不正確訊息，即時提出反應</li> <li>■ 持續參與申訴處理流程驗證，並定期執行客訴事件處理分析，降低客訴機會</li> <li>■ 針對服務不滿意、問題未解決客戶主動進行關懷，探究發生原因並實質改善</li> <li>■ 定期舉行跨部門申訴議題會議，加強內部溝通並持續優化產品與流程</li> <li>■ 對媒體與各利害關係人清楚溝通遠傳永續發展策略目標，提升企業品牌形象</li> </ul> |

## 2.3 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 大類與營運攸關的關鍵利害關係人，並盤點內部溝通管道，確保我們於日常營運中確實回應利害關係人的不同訴求與期待。此外，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。各利害關係人常設之溝通管道及年度溝通績效，詳見本報告書「2.3 關鍵利害關係人」章節。

| 利害關係人   | 重點溝通策略與因應                        | 關心議題   |
|---|----------------------------------|--|
| <br>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"> <li>■ 通訊品質與基礎建設</li> <li>■ 資訊安全及客戶隱私保護</li> <li>■ 品牌形象管理</li> <li>■ 優質客戶體驗</li> </ul> |
| <br>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"> <li>■ 社會創新</li> <li>■ 環境創新</li> </ul>   |

| 利害關係人   | 重點溝通策略與因應 | 關心議題   |   |
|---|-----------|--|---|
|  投資人／股東<br>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"> <li>■商業策略與經營績效</li> <li>■研發創新投入與合作</li> <li>■社會創新</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■環境創新</li> <li>■公司治理與誠信</li> <li>■能源與溫室氣體管理</li> </ul> |
|  主管機關<br>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"> <li>■通訊品質與基礎建設</li> <li>■資訊安全及客戶隱私保護</li> <li>■風險管理與急難應變</li> <li>■政府政策與法規變動因應</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■數位包容</li> <li>■能源與溫室氣體管理</li> <li>■公司治理與誠信</li> </ul> |
|  員工<br>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"> <li>■商業策略與經營績效</li> <li>■人權議題管理</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■人才發展與管理</li> <li>■公司治理與誠信</li> </ul>                  |
|  供應商／承攬商<br>／開發商<br>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"> <li>■商業策略與經營績效</li> <li>■公司治理與誠信</li> <li>■研發創新投入與合作</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■供應鏈管理</li> <li>■人權議題管理</li> </ul>                     |
|  社會公益團體／NGO<br>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"> <li>■社區關懷及公益投入</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■數位包容</li> </ul>                                       |
|  媒體<br>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"> <li>■商業策略與經營績效</li> <li>■公司治理與誠信</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■研發創新投入與合作</li> <li>■電磁波議題溝通與研究</li> </ul>             |
|  同業<br>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"> <li>■政府政策與法規變動因應</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■商業策略與經營績效</li> </ul>                                  |

## 2017 年利害關係人溝通績效

| 利害關係人  | 回應與溝通管道   |   | 2017 年溝通績效  |
|--|---|---|---|
|  員工 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■教育訓練</li> <li>■年度績效考核</li> <li>■每季主管雙向溝通會議</li> <li>■不定期員工滿意度調查</li> <li>■員工申訴信箱</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■每季神燈會議</li> <li>■年度員工大會</li> <li>■聯合職工福利委員會</li> <li>■遠傳快報</li> <li>■遠傳內部網站 / 最新消息</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■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</li> <li>■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</li> <li>■員工教育訓練共辦理 1,868 班次，人均訓練時數達 62 小時</li> <li>■接受年度績效考核的員工人數為 100%</li> <li>■遠傳電信接獲同仁反應建議共 33 件、申訴信箱個案共 6 件</li> <li>■全虹接獲同仁申訴個案共 2 件</li> <li>■詳細溝通績效詳見本報告書「3.2 員工管理」章節</li> </ul> |

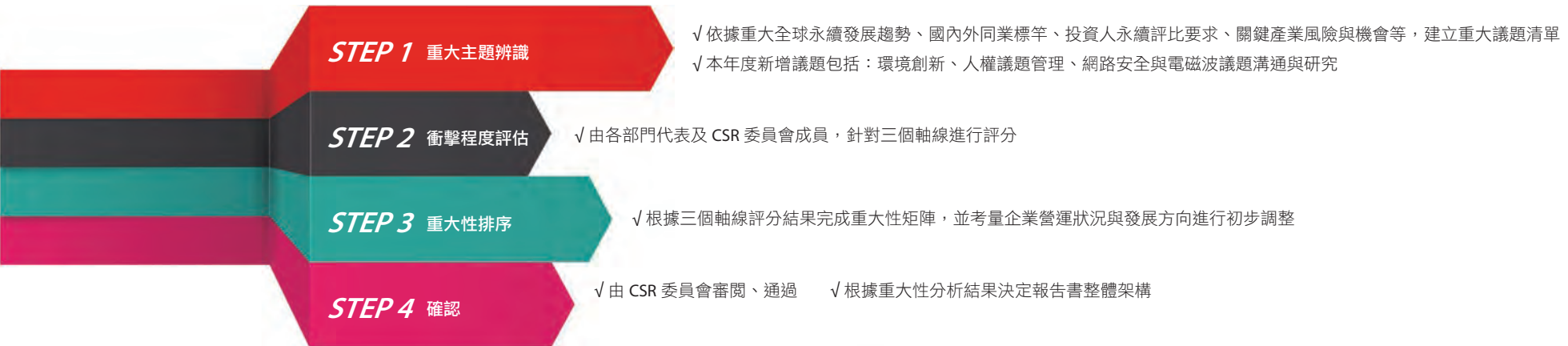


| 利害關係人  | 回應與溝通管道   |  | 2017 年溝通績效   |
|--|---|--|--|
|  消費者／一般客戶     | <ul style="list-style-type: none"> <li>門市面對面溝通</li> <li>客戶六大申訴管道（公文、協調會、客服專線、FETnet 網站、行動客服 APP、客服即時通）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度調查</li> <li>產品說明會與行銷活動</li> <li>「用心聯繫，讓愛遠傳」品牌活動</li> <li>使用者行為研究／調查</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>委外客戶滿意度調查 86.8% 的受訪者回答滿意，客戶忠誠度指標 A</li> <li>門市服務整體滿意度平均達 92%、門市維修整體滿意度達 83%</li> <li>電話客服中心整體滿意度達 92.6%、接獲服務滿意度留言表揚通數 16,497 通</li> <li>截至 2017 年底 LINE 帳號有效好友數達 10.1 萬人、Facebook 粉絲數達 23.5 萬人</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書「3.3 客戶管理」章節</li> </ul> |
|  企業客戶         | <ul style="list-style-type: none"> <li>業務拜訪</li> <li>電話客服中心</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>電話客服中心處理通數 1,024,252 通</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書第「3.3 客戶管理」章節</li> </ul>  |
|  主管機關         | <ul style="list-style-type: none"> <li>國家通訊傳播委員會（NCC）業務會議與行政訪查</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>不定期公平會案件調查</li> <li>不定期公文</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>參與 NCC 業務會議 195 次、啟動行政訪查 7 件，NCC 認定有 1 件業務違規情形，係因向本公司辦理預付卡服務之公司，其員工於網路上私自販售預付卡，本公司雖先通知該公司暫停服務，惟未依規定應先通知該公司補正相關資料，即予暫停服務，不符法規要求，前述狀況已依 NCC 指示妥善處理改進。</li> <li>參與交通部會議 16 次</li> <li>公平會啟動調查案件共 4 件，皆已結案無違反公平法</li> </ul>                     |
|  供應商／承攬商／開發商  | <ul style="list-style-type: none"> <li>供應商企業社會責任自主聲明書</li> <li>供應商企業社會責任準則</li> <li>誠信經營守則</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>採購滿意度調查</li> <li>開發商大會</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>「供應商企業社會責任自主聲明書」重大供應商簽署率達 88.4%、新供應商達 100%</li> <li>完成供應商誠信經營訓練及測驗，共 109 家廠商參與，其占總採購金額 89.9%；測驗成果通過率達 100%，全數通過</li> <li>各項採購滿意度平均達 90%</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書第「3.4 供應商管理」章節</li> </ul>  |
|  股東／投資人     | <ul style="list-style-type: none"> <li>年度股東會</li> <li>投資人相關會議</li> <li>不定期專責單位溝通</li> <li>網站設投資人專區</li> </ul>     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 1 次股東常會</li> <li>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</li> <li>由專責單位參加國內外面對面法人會議，與投資人溝通</li> <li>於官網按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據</li> </ul>   |
|  同業         | <ul style="list-style-type: none"> <li>不定期至台灣電信產業發展協會溝通</li> <li>競業／市場調查</li> </ul>                               |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>共計參加 89 次會議，包含會務推展會議 68 次，另有基地台小組會議 53 次</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書「4.1.4 基地台環境衝擊管理」章節</li> </ul>  |
|  媒體         | <ul style="list-style-type: none"> <li>不定期發布新聞稿／舉辦記者會</li> <li>專責單位溝通</li> </ul>                                  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>共計舉辦 19 場媒體活動、發布 272 則新聞稿</li> <li>詳細媒體曝光績效請至遠傳官網：新聞室專區</li> </ul>  |
|  社會公益團體／NGO | <ul style="list-style-type: none"> <li>說明會／研討會／座談會</li> <li>贊助與合作計畫</li> </ul>                                    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動總投入經費 \$20,403,837 元、募得善款 \$3,932,512 元</li> <li>共計 413 名志工參與社會公益活動，13,016 人受惠</li> <li>詳細溝通績效詳見本報告書「4.2.3 公益關懷專案投入」章節</li> </ul>   |

## 2.4 重大營運議題

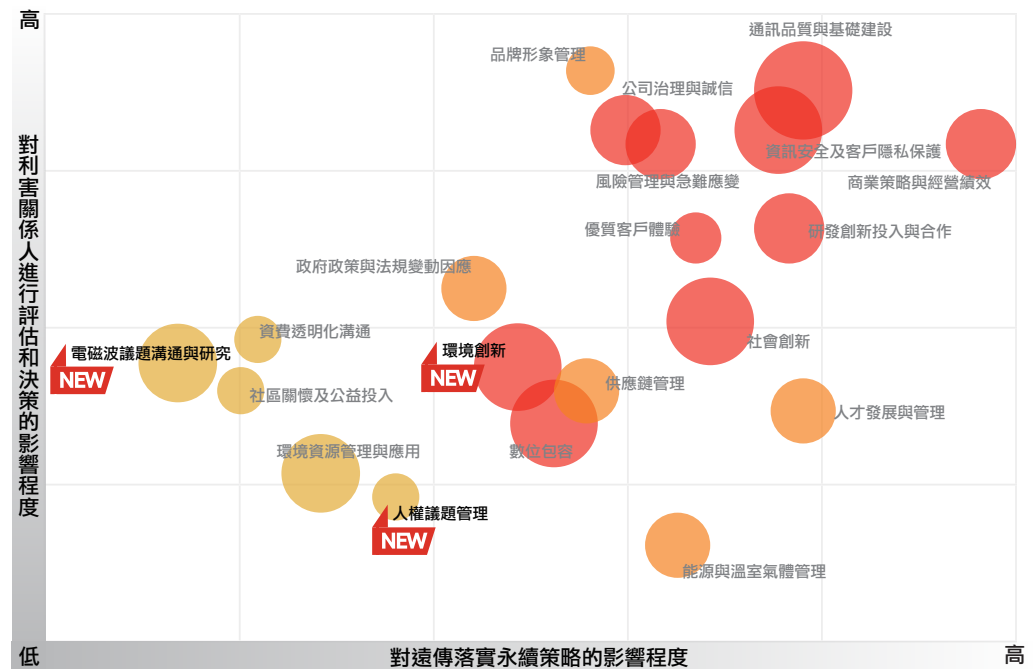
為更精準掌握各重大營運議題對組織決策的重要性及其經濟、環境、社會（ESG）衝擊，確保公司資源配置及價值創造的能力，遠傳本年度依循 GRI 準則及 IR 框架進行重大性分析，將重大性矩陣調整為「對利害關係人評估及決策的影響程度」、「對遠傳落實永續策略的影響程度」及「重大主題於價值鏈產生的 ESG 衝擊程度」三個軸線。我們將議題區分為「關鍵」、「重要」及「基本」三個等級，進行程度不等的揭露。

### 重大性矩陣鑑別流程



### 2017 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
- 大小代表該議題對經濟、環境和社會的衝擊程度



## 2017 年關鍵主題意涵與變動說明

| 議題面向    | 關鍵議題調動狀況    |      | 意涵與變動說明   |
|---------|-------------|------|---|
| 企業經營與治理 | 商業策略與經營績效   | 不變   | 商業策略引領遠傳未來如何持續創造共享價值。我們觀察國內外產業與市場趨勢，同步考量自身的競爭利基及企業願景，擬定遠傳的發展策略，並視經濟績效為檢視策略有效性的重要指標。   |
|         | 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。遠傳致力型塑良好的企業文化與完備的治理機制，有效管控損害環境或侵害利害關係人權益之行為。             |
|         | 風險管理與急難應變   | ●→●  | 遠傳意識到財務、營運風險與各種新興風險和外部環境變化的關聯性，持續整合風險管理系統，包括對氣候變遷、人權等新興永續風險的鑑別與管理，故提升重要性層級。           |
| 產品與服務品質 | 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。透過基礎建設的擴增及升級，遠傳致力提供快速、穩定及高覆蓋率的語音及數據服務，優化客戶使用經驗及感受。              |
|         | 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。遠傳要求完善的資安管理系統與策略，有效控管資安風險，保障對客戶隱私維護的承諾。       |
|         | 社會創新        | 名稱調整 | 提供具社會、環境效益的創新產品和服務，能協助改善大眾生活品質、提升遠傳價值創造的能力，故將原「社會及商業創新」調整並拆分為「社會創新」和「環境創新」。           |
|         | 環境創新        | 新增議題 |   |
|         | 研發創新投入與合作   | ●→●  | 面對數位化、全球化競爭以及極端氣候趨勢，遠傳的產品、服務策略以及新事業成長計畫仰賴創新研發能力和多領域跨界合作，以實踐全面轉型與市場差異化，故提升重要性層級。       |
|         | 人才發展與管理     | ●→●  | 基於對企業人才的重視與投入，遠傳於過去兩年已建立全面人才發展與管理系統以及招募策略，故將議題調整為重要。                                  |
| 社會溝通與關懷 | 數位包容        | ●→●  | 數位包容性為資通訊產業能創造的最基礎社會價值，必須持續推動相關建設、改善服務與產品的友善性及平等性，兼顧經濟弱勢族群的需求並彌補其與一般社會大眾的差距，故提升重要性層級。 |
|         | 優質客戶體驗      | 不變   | 客戶的信賴與滿意度是遠傳持續成長的關鍵驅動力之一。遠傳以「零距離的服務」為宗旨，整合線上網路客服至線下實體通路，透過用心關懷及溝通，創造優質客戶體驗、持續提升客戶價值。  |
|         | 品牌形象管理      | ●→●  | 品牌形象取決於企業誠信管理、溝通透明度，及為社會與環境創造的附加價值等，考量本議題重要程度已於其他關鍵議題反應，將議題調整為重要。                     |

## 各主題衝擊邊界說明

| 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<br>NGO |  |
| 通訊品質與基礎建設   | 關鍵   | 203                                   | 間接經濟衝擊  | ●               |    |                 |      |     |              |               |  |
| 商業策略與經營績效   |      | 201                                   | 經濟績效  | ●               | ●  |                 |      |     |              |               |  |
| 社會創新        |      | -                                     | -   | ●               |    | ●               | ●    |     |              |               |  |
| 資訊安全及客戶隱私保護 |      | 418                                   | 客戶隱私  | ●               | ●  | ●               |      |     |              |               |  |
| 研發創新投入與合作   |      | -                                     | -   | ●               |    | ●               |      |     |              |               |  |
| 風險管理與急難應變   |      | 102                                   | 一般揭露 (治理)   | ●               | ●  |                 |      |     |              |               |  |
| 公司治理與誠信     |      | 205/206/415                           | 反貪腐 / 反競爭行為 / 公共政策  | ●               | ●  | ●               |      |     |              |               |  |
| 環境創新        |      | -                                     | -   | ●               |    | ●               | ●    |     |              |               |  |
| 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   | 202/401/404                           | 市場地位 / 勞雇關係 / 訓練與教育   | ●               | ●  |                 |      |     |              |               |  |
| 政府政策與法規變動因應 |      | 307/419                               | 有關環境保護的法規遵循 / 社會經濟法規遵循  | ●               | ●  |                 |      |     | ●            |               |  |
| 供應鏈管理       |      | 204/308/414                           | 採購實務 / 供應商環境評估 / 供應商社會評估  | ●               | ●  | ●               |      |     |              |               |  |
| 品牌形象管理      |      | -                                     | -   | ●               | ●  |                 |      |     |              |               |  |
| 能源與溫室氣體管理   |      | 302/305                               | 能源排放  | ●               | ●  | ●               | ●    | ●   |              |               |  |
| 電磁波議題溝通與研究  | 基本   | 413/416                               | 當地社區 / 顧客健康與安全  | ●               |    |                 |      |     |              |               |  |
| 環境資源管理與應用   |      | 301/306                               | 物料 / 廢汙水和廢棄物  | ●               | ●  | ●               |      |     |              |               |  |
| 資費透明化溝通     |      | -                                     | -   | ●               | ●  |                 |      |     |              |               |  |
| 人權議題管理      |      | 403/405/406<br>407/408/409<br>411/412 | 職業安全衛生 / 員工多元與平等機會 / 不歧視 / 結社自由與團體協商 / 童工 / 強或強制勞動 / 原住民權利 / 人權評估 | ●               | ●  | ●               |      |     |              |               |  |
| 社區關懷及公益投入   |      | -                                     | -   | ●               | ●  |                 |      |     |              | ●             |  |





# 03 企業永續治理

遠傳深信，企業永續營運的能量必須以健全、共融的治理方針為基礎。有鑒於此，我們持續在企業內、外部推動永續經營與社會責任理念，形成我們的核心價值觀與公司文化，引導我們的經營策略、產品與服務方向。透過持續精進自身對投資人、員工、客戶與供應商的永續治理制度，以負責任的態度回應各方利害關係人的期許，創造遠傳於經濟、環境及社會的永續共享價值。

|           |    |
|-----------|----|
| 3.1 責任治理  | 46 |
| 3.2 員工管理  | 56 |
| 3.3 客戶管理  | 64 |
| 3.4 供應商管理 | 70 |

## 3.1 責任治理

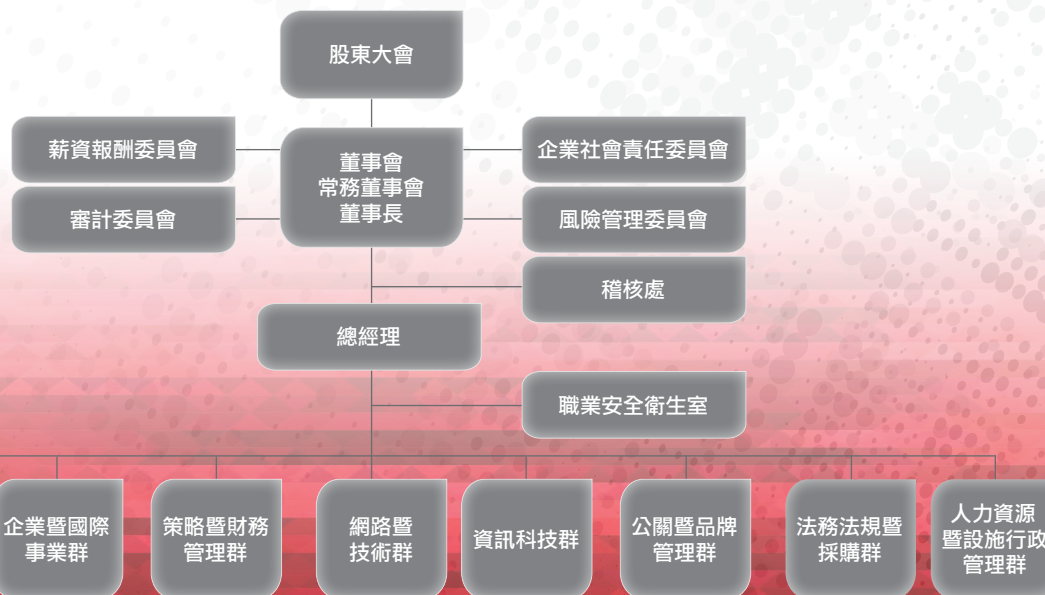
遠傳自 1997 年成立以來，持續完善公司治理、監督架構以及誠信經營原則，從而建立運作流暢、權責分明的治理體系，以落實責任治理文化，構成促進企業長期獲利、創造價值的基石。

### 遠傳電信 2017 年公司治理成果

- 2017/3 榮獲《金融亞洲雜誌》「2017 年亞洲最佳公司」五項大獎，包括台灣「最佳管理公司」、「最佳投資人關係」、「企業社會責任」、「最佳 CEO」及「最佳 CFO」
- 2017/4 連續三年蟬聯台灣證券交易所公司治理評鑑上市公司前 5% 佳績
- 2017/5 榮獲 2017 第十三屆《遠見雜誌》企業社會責任獎「CSR 大調查—服務業組 楷模獎」
- 2017/9 連續二年入選道瓊永續指數 (DJSI) 新興市場 (Emerging Markets) 指數成份股
- 2017/11 榮獲台灣企業永續獎之「TOP50 企業永續獎」、「創新成長獎」、「創意溝通獎」、「社會共融獎」、「透明誠信獎」、「供應鏈管理獎」及「台灣 Top 50 企業永續報告獎資訊及通訊傳播業金獎」等七項大獎

### 3.1.1 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」、「企業社會責任委員會」及「風險管理委員會」，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 2017 年年報。



### 董事會組成與運作

遠傳第 7 屆董事會共設置董事 11 人，董事任期為三年，任期自 2015 年 6 月 18 日至 2018 年 6 月 17 日止；為落實與強化董事會職能，發揮監督機能，遠傳定期進行董事改選，目前董事會成員平均任期為 11 年。同時，為在確保治理獨立性的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，採用候選人提名制，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，不僅考量專業能力，也非常重視其個人在道德行為及領導上的聲譽。

遠傳延攬擁有國際級豐富經營經驗或學術經驗的董事，以保障董事會多元專業性，仰賴其不同專業領域（會計、電信產業、財務、經濟及公司治理等）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。



各主要部門營運業務





| 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<br>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、亞洲水泥、遠東百貨、東聯化學、裕民航運、新世紀資通董事長、遠東國際商業銀行副董事長   |
| 常務董事 | 遠鼎投資(股)公司<br>代表人：徐旭平                         | 中華民國 | 男性 | 鼎鼎企業管理顧問(股)公司副總經理   | 遠東新世紀副董事長、亞洲水泥董事、裕民航運監察人  |
| 常務董事 | 遠鼎投資(股)公司<br>代表人：楊麟昇<br>(Jan Nilsson)        | 瑞典   | 男性 | 遠傳電信副董事長、遠傳電信總經理、Satelindo Telecom Indonesia<br>資深執行副總經理  | 無   |
| 獨立董事 | 劉遵義<br>(Lawrence Juen-Yee LAU)               | 中國香港 | 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)有限公司董事長   | 香港中文大學藍饒富暨藍凱麗經濟學講座教授、<br>香港中國海洋石油有限公司獨立非執行董事、<br>香港友邦保險控股有限公司獨立非執行董事、<br>香港希慎興業有限公司獨立非執行董事、<br>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、<br>貨幣發行委員會及投資委員會之委員、<br>團結香港基金副主席、<br>呂志和獎項推薦委員會委員及主席、<br>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 | 賀斯壯<br>(Kurt Roland Hellstrom)               | 瑞典   | 男性 | 易利信集團總裁暨 CEO  | Director of the European Institute for Japanese Studies (Sweden), Director of International Advisory Board of Altimo (Russia)   |
| 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、台揚科技、力晶科技獨立董事、旺宏電子、聯亞藥業董事、晶心科技監察人  |
| 董事   | 遠鼎(股)公司<br>代表人：李冠軍                           | 中華民國 | 男性 | 遠鼎股份有限公司總經理、遠東新世紀資深副總經理   | 遠東新世紀、亞洲水泥、裕民航運董事   |
| 董事   | 遠鼎(股)公司<br>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、起亞汽車和 Target   | 遠東集團創新長、裕民航運董事暨副總經理   |
| 董事   | 裕民航運(股)公司<br>代表人：村山啓二郎<br>(Keijiro Murayama) | 日本   | 男性 | Senior Manager, Smart-life Solutions Department, Smart-life Business Division, NTT DOCOMO, Inc. | Executive Director Asia Business, Global Business Division, NTT DOCOMO, Inc.  |
| 董事   | 亞洲投資(股)公司<br>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  | 元智大學社會暨政策科學學系與資訊傳播所教授   |
| 董事   | 鼎元國際投資(股)公司<br>代表人：林暉(Toon Lim)              | 新加坡  | 男性 | Chief Operating Officer, SingTel Group  | Advisor, SingTel Group; Board Director, APT, Satellite, HK  |

董事會每季至少召開 1 次會議，董事會會議前皆召開 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。由各事業群部門彙整當季重要關鍵議題、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。2017 年至 2018 年第一季，董事會共召開 5 次會議，董事會董事親自出席率達 93%，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。

遠傳電信公司治理專區 - 董事會相關資訊



遠傳電信公司治理實務守則



### 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。2017 年本公司及子公司新世紀資通並無相關利害迴避議案。

### 董事績效評估機制

為持續提升董事會運作績效，遠傳董事會於 2016 年 11 月通過「董事會績效評估辦法」。遵循績效評估程序，在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。2017 年度董事會績效自評結果已完成，其中「董事會成員自評問卷」皆正常；「議事單位評量表」有二項未達標準。評估結果已提報中華民國 2018 年 2 月 23 日第七屆第十四次董事會報告。

#### 董事績效評估作業程序



遠傳董事績效評估之實施，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 2017 年度績效改善項目為全體董事完成相關公司治理課程之進修，均已達成；2018 年度目標，將依據前述辦法規定，委請外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估，以落實董事會績效評估並強化董事會之績效。

董事會績效評估辦法及自評問卷



### 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，遠傳國內外董事均定期參加進修課程，2017 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 |
|----------------------|----------------------------|------|------|
| 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    |
| 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 106 年度內線交易與企業社會責任座談會       | 3    | 1    |
| 社團法人中華公司治理協會         | 台灣公司法下之公司治理與董事義務及責任        | 18   | 6    |
| 社團法人中華公司治理協會         | 公司治理以及證交法下的董事責任與義務         | 24   | 8    |
| 社團法人中華公司治理協會         | 董監如何督導公司做好資訊安全風險管理         | 3    | 1    |
| 社團法人中華公司治理協會         | 科技快速改變環境中，董事引領企業因應之道       | 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         | 財報不實的董監責任                  | 3    | 1    |
| 社團法人中華公司治理協會         | 關鍵人才獎酬策略 - 高科技業員工獎酬趨勢與實務分享 | 3    | 1    |

## 審計委員會

遠傳於 2015 年設立「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、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，2017 年至 2018 年第一季共召開 5 次會議，審計委員親自出席率達 93%，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、及公司最高階主管，對於執行情形、成效及建議皆已充分溝通。

## 稅務政策與管理

遠傳秉持誠信理念擬定稅務政策，供本公司及所有子公司做為依循，主要包括規範承諾善盡納稅義務、交易活動考量稅務影響與風險、稅務風險管理機制、支持政府推動促進創新之研究發展與再投資等重大營運活動。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。2017 年本公司所得稅支付資訊如下表，其中有效稅率與台灣法定稅率（17%）之差異主要為對國內公司投資損失所致。

| 2017 年遠傳所得稅支付 |  | 單位：新台幣千元     |
|---------------|--|--------------|
| 年度稅前淨利 (A)    |  | \$13,162,572 |
| 所得稅費用 (B)     |  | \$2,308,929  |
| 繳納所得稅金額       |  | \$2,125,391  |
| 有效稅率 (C)=B/A  |  | 17.54%       |

## 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<sup>7</sup>之報酬。遠傳薪資報酬委員會設有 3 名委員，其中 2 位為遠傳獨立董事，符合獨立性之情形已揭露於年報。2017 年至 2018 年第一季共召開 3 次會議，薪酬委員親自出席率達 89%。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，未來將考慮進一步納入環境與社會績效的評估。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。

<sup>7</sup> 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

## 董事酬金給付政策與辦法

給付董事之酬金可分報酬、盈餘分配之酬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。業務執行費用則以車馬費為主，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。

|                  | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|------------------|--------|--------|--------|
| 給付董事酬金總額占稅後純益之比例 | 1.09%  | 1.06%  | 1.12%  |

## 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，再加計員工酬勞共三類。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；獎金及特支費則以車馬費為主，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；員工酬勞則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 CSR 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、結構與制度亦將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。

|                   | 2015 年 | 2016 年 | 2017 年 |
|-------------------|--------|--------|--------|
| 給付經理人酬金總額占稅後純益之比例 | 1.58%  | 1.65%  | 1.59%  |

## 公司股權資訊

截至 2017 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。2018 年 4 月 16 日遠傳股東結構與前十大股東如下：

稅務政策



投資人服務專區



## 股東結構

|      | 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   | 13         | 54          | 158           | 21,141     | 841         | 22,207        |
| 持有股數 | 27,516,068 | 693,632,852 | 1,496,427,964 | 86,825,146 | 954,098,780 | 3,258,500,810 |
| 持股比例 | 0.84%      | 21.29%      | 45.92%        | 2.67%      | 29.28%      | 100%          |

## 股權比例前十大之股東

| 主要股東名稱                                  | 持股比例 (%) |
|---|----------|
| 遠鼎投資股份有限公司                              | 32.73    |
| 新光人壽保險股份有限公司                            | 8.31     |
| 日商 NTT DOCOMO 股份有限公司                    | 4.71     |
| 國泰人壽保險股份有限公司                            | 4.07     |
| 富邦人壽保險股份有限公司                            | 3.47     |
| 中華郵政股份有限公司                              | 3.20     |
| 遠通投資股份有限公司                              | 3.08     |
| 安和製衣股份有限公司                              | 1.25     |
| 開元國際投資股份有限公司                            | 1.05     |
| 匯豐(台灣)商業銀行股份有限公司受託保管<br>摩根士丹利國際有限公司投資專戶 | 0.98     |

## 治理資訊揭露

為提供國內、外投資大眾正確且詳實之資訊，遠傳官網投資人服務專區即時更新財務、業務、企業社會責任等相關訊息，且為兼顧國內、外股東及利害關係人取得資訊之便利性，主動於公司年報、議事手冊、公開資訊觀測站、企業社會責任報告書及網站提供中、英文訊息。

### 3.1.2 公司治理推動

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 年由董事會決議成立「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 委員會不定期透過組織重大性議題調查，以及各事業群年度績效報告，蒐集外部利害關係人建議，並邀請外部專家團隊提供諮詢，作為鑑別與管理永續相關議題之依循；令設企業社會責任部一公關處為專責單位，確保內部 CSR 相關行動與措施之落實。

#### CSR 委員會架構



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。2017 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。2017 年 KPI 及相關實績詳「0.1 5G 永續發展策略」章節說明。

自 2015 年起，CSR 委員會即以「4G 永續力」發展策略為核心推動各項行動方案。為因應遠傳於 2018 年實施之企業 20 週年內部組織重整，且「4G 永續力」三年期行動計畫屆滿，於 2017 年正式核定 2018-2025「5G 永續力<sup>8</sup>」策略藍圖，以 5 大發展面向為行動主軸，各事業群共同訂定短、中長期永續發展行動方案與目標，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。CSR 委員會亦於 2018 年調整委員會架構，因應「5G 永續力」之實施。

### 3.1.3 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；遠傳所做的任何捐助行為，皆依據「遠傳電信股份有限公司董事會議事規則」規定，皆必須經過董事會同意。

#### 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。2017 年遠傳分別於第二季及第四季董事會寄發議事錄時，對董事會成員進行 2 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 2017 年未有違反反賄賂、反競爭政策之情事。同時，除「匯流法」外，遠傳也持續推動與 IoT、行動支付、電子身分識別等新興服務相關法規之放鬆管制，以促進創新應用服務的快速發展。

#### 持續密切關注匯流相關法律之訂定

國家通訊傳播委員會 (以下簡稱 NCC) 於 2016 年底公告「匯流法」相關法制訂定中之兩法，包括「電信管理法」草案及「數位通訊傳播法」草案，已於 2017 年第一季辦理公開意見徵詢程序，經過 60 日的意見徵詢、4 場公聽會、2 場機關協調會、以及數次民間及網路社群論壇討論，彙整各方意見，於四月初 NCC 委員會通過草案版本後送行政院審議。行政院於 2017 年 11 月通過 NCC 所提「電信管理法」草案及「數位通訊傳播法」草案，並已函請立法院審議。

「匯流法」相關法制對通訊傳播產業發展具重大影響，故遠傳除密切關注匯流法之修訂進度外，亦會持續戮力於善盡企業社會責任及消費者保護等有利產業與社會之正面作為，以達成產業與消費者共贏之局。

#### 誠信經營守則

「遠傳電信股份有限公司誠信經營守則」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；為維護企業政治獨立性，遠傳亦全面禁止任何形式之政治獻金，故 2017 年未發生政治獻金相關支出。子公司全虹亦同步訂定其「誠信經營守則」，落實母公司遠傳誠信經營之政策。2017 年遠傳與全虹皆未有誠信相關違規案件產生。

#### 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，遠傳於內設有「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，規範員工受僱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。其他檢舉管道包括：



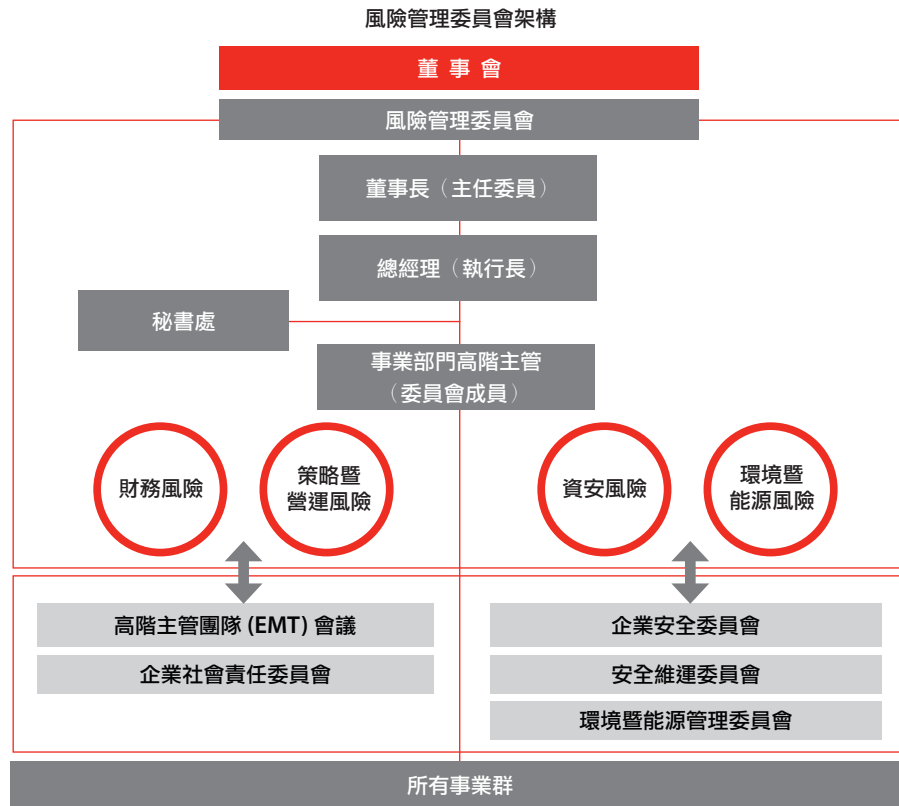
稽核處信箱：[ia@fareastone.com.tw](mailto:ia@fareastone.com.tw)

採購供應商管理組客訴信箱：請點選「[聯絡我們](#)」

<sup>8</sup> 遠傳電信 2018-2025「5G 永續力」：Go Prosperous 成長力、Go Caring 關懷力、Go Inclusive 影響力、Go Innovative 創新力、Go Eco 綠實力

### 3.1.4 營運風險管理

為提升對風險管理的重視，遠傳於 2017 年進一步整合及強化風險管理框架，由董事會核定設立「風險管理委員會」，並參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」之管理架構，制定「風險管理政策」作為各事業部落實管理之指導原則，以確保敏捷、有效的風險管理。



風險管理委員會由董事長擔任主任委員，總經理擔任執行長，各事業部門高階主管擔任委員，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，落實企業風險管理；稽核處則擔任監督單位，覆核風險、並提報稽核結果予董事會。透過各事業單位、董事會及風險管理委員會、內部稽核、外部稽核等四道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，以掌控快速變遷的經營環境和風險、達成企業策略目標。

2017 年風險管理委員會共召開 1 次會議，另於財務、策略營運、資安、環境能源等領域亦召開多次定期 / 不定期之管理會議及委員會會議，監督各部門進行風險控管活動、檢視執行效能，建立風險管理的組織文化。

### 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、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最高經營管理階層於每年策略發展會議制定，各事業部門隨即展開個別策略方向與營運目標。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、及相關風險狀況進行調整；事業部門則透過每月營運管理會議，檢視部門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。遠傳亦參考 ISO 31000/ISO 27005 系統化風險管理方法，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。

2017 年「企業安全委員會」與「安全維運委員會」共召開 10 次會議，主要達成結論包含管理委員會組織調整、人員資訊安全宣導與推行、資安網路安全強化、實體安全管理強化、資安測試及 ISO27001 與 BS10012 驗證等計劃議題。關於 2017 年遠傳資安宣導執行成果，請參考「3.3.3 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，並每季召開會議，確保跨部門之間相互合作，以及 ISO14001、ISO50001 等環境與能源管理系統持續有效。2017 年遠傳環境管理成果可參考 4.1 降低環境衝擊章節，經鑑別主要的可能衝擊有兩類：

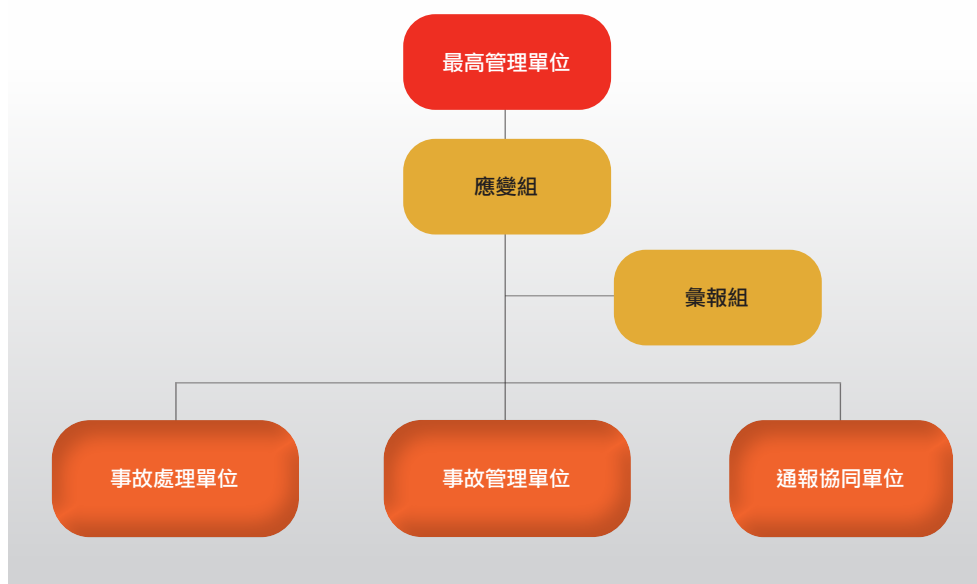
- 物理性風險：因氣候變遷引起災害型天氣（乾旱缺水、持續高溫、極端氣候、颱風頻度及強度上升、暴雨淹水等），造成電信資訊機房與主要辦公室營運中斷風險。透過事先制定應變計畫，避免發生營運中斷，造成實體財務損失。
- 轉型面風險：主要來自政策、法規；因政府管制強度增加，可能造成企業經營成本上升，同時氣候變遷的投入與因應能力則影響市場與商譽。透過定期進行合規性登錄與查核，並針對相關法案進行壓力測試、評估最大影響並提出因應方案。

### 緊急應變管理

除了對各營運面向制定風險管理機制，遠傳針對整體風險管理亦成立「營運持續應變管理組織」，其最高管理單位由各事業部最高主管組成。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資訊，提供應變組判定是否啟動應變程序，以快速掌握、控制風險及可能衝擊，及時向最高管理單位呈報，並適時進行內外部相關利害關係人之溝通。

營運持續應變管理組織於 2017 年共召開 6 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。

營運持續應變管理組織架構



### 3.1.5 外部參與

遠傳密切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，確保公司治理能夠有效呼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 2017 年參與產業公協會組織所繳交之會費共計 \$9,079,100 元，於下表僅摘錄加入之重要或佔有席位之公協會進行說明。

| 年度                        | 2015        | 2016        | 2017        |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 參與電信業公協會組織之投入金額<br>(新台幣元) | \$9,106,489 | \$9,967,802 | \$9,079,100 |
| 於總營收占比                    | 0.009%      | 0.01%       | 0.01%       |

| 公協會名稱            | 協會性質 | 其他參與                     | 年度投入金額<br>(新台幣元) |
|------------------|------|--------------------------|------------------|
| 台灣電信產業發展協會       | 產業發展 | 理事長:1位<br>理事:3位<br>監事:1位 | \$8,012,000      |
| 台灣雲端物聯網產業協會      | 產業發展 | 理事:1位                    | \$525,000        |
| 台灣通訊學會           | 學術研究 | 理事:1位                    | \$107,500        |
| 台灣智慧航空城產業聯盟      | 產業發展 | 無                        | \$100,000        |
| 社團法人中華民國企業永續發展協會 | 永續倡議 | 無                        | \$60,000         |

身為資通訊產業永續發展的驅動者，為促進台灣企業與國際永續市場之鏈結，遠傳於 2017 年正式加入國際整合性報告書委員會 The IIRC <IR> Business Network，成為全台第一家 IIRC 企業會員，代表響應「國際整合性報告書框架」(International Integrated Reporting Framework)，推動整合性報告的共通規範，引領下一代企業報告書的發展。





## 3.2 員工管理

遠傳深信，良好的勞資關係、人才培育體系及福利政策，有助於凝聚工作成就感與企業認同感，進而提升員工向心力、強化組織生產效率及能力。以創造幸福職場為目標，遠傳提供機會平等、福利良好、多元發展的工作環境，致力成為「員工首選企業」，提升外部人才對成為遠傳人的嚮往。

### 遠傳電信幸福職場肯定

- 2017 年度中華民國工業安全衛生協會頒發「事業單位無災害工時紀錄活動金獎」
- 2017 年台中市政府衛生局頒發「台中市哺乳室競賽職場組競賽」，榮獲職場組「親善獎」
- 2017 年教育部體育署頒發「運動企業認證」
- 2017 年衛生福利部國民健康署取得「新北市健康職場認證健康啟動標章」及「高雄市健康職場認證 健康啟動標章」

### 3.2.1 人力資源總覽

遠傳已於 2017 年將全虹門市全數轉型為遠傳加盟店，完成行銷通路整合，故 2017 年員工總數持續微幅減少。遠傳員工結構女性員工占比較男性員工高，分別為 53% 與 47%；其中，女性主管（經副理級以上）於管理階層中占比為 48%。遠傳 99% 以上員工皆為以永久合約聘僱之本國員工。2017 年度雇用狀況統整如下：

|      |      | 男     | %   | 女     | %   | 總人數   |
|------|------|-------|-----|-------|-----|-------|
| 2015 | 正式員工 | 3,319 | 47% | 3,753 | 53% | 7,072 |
| 2016 |      | 3,266 | 47% | 3,706 | 53% | 6,972 |
| 2017 |      | 3,207 | 47% | 3,660 | 53% | 6,867 |
| 2015 | 兼職員工 | 9     | 60% | 6     | 40% | 15    |
| 2016 |      | 10    | 67% | 5     | 33% | 15    |
| 2017 |      | 10    | 63% | 6     | 38% | 16    |
| 2015 | 派遣人員 | 90    | 29% | 217   | 71% | 307   |
| 2016 |      | 93    | 31% | 207   | 69% | 300   |
| 2017 |      | 101   | 30% | 236   | 70% | 337   |

員工總數依合約別區分<sup>10</sup>

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 |        |
| 2015 | 3,316 | 3,742 | 7,058 | 99.80% | 3    | 11 | 14 | 0.20%  |
| 2016 | 3,359 | 3,688 | 6,947 | 99.64% | 7    | 18 | 25 | 0.36%  |
| 2017 | 3,200 | 3,656 | 6,856 | 99.84% | 7    | 4  | 11 | 0.16%  |

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    |
|------|-------|--------|------|-------|-------|
| 2015 | 7,064 | 99.89% | 8    | 0.11% | 7,072 |
| 2016 | 6,966 | 99.91% | 6    | 0.09% | 6,972 |
| 2017 | 6,860 | 99.90% | 7    | 0.10% | 6,867 |

身心障礙人士雇用

單位：人

|      | 合計 | 占比    |
|------|----|-------|
| 2015 | 51 | 0.72% |
| 2016 | 48 | 0.68% |
| 2017 | 48 | 0.70% |

一般員工及管理階層年齡統計

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  | 707   | 45% | 967   | 55% | 1,674 |
|        | 30~50 歲 | 1,945 |     | 2,429 |     | 4,374 |
|        | 50 歲以上  | 182   |     | 70    |     | 252   |
| 經副理級人數 | 30 歲以下  | -     | 65% | -     | 35% | -     |
|        | 30~50 歲 | 221   |     | 139   |     | 360   |
|        | 50 歲以上  | 71    |     | 20    |     | 91    |

<sup>9</sup> 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。

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。

|       |         |    |     |    |     |    |
|-------|---------|----|-----|----|-----|----|
| 協理級人數 | 30 歲以下  | -  | 72% | -  | 28% | -  |
|       | 30~50 歲 | 29 |     | 17 |     | 46 |
|       | 50 歲以上  | 32 |     | 7  |     | 39 |
| 副總級人數 | 30 歲以下  | -  | 65% | -  | 35% | -  |
|       | 30~50 歲 | 2  |     | 2  |     | 4  |
|       | 50 歲以上  | 18 |     | 9  |     | 27 |

## 員工總數依學歷區分

單位：人

|         | 男性    | 女性    | 合計    |
|---------|-------|-------|-------|
| 高中職     | 362   | 684   | 1,046 |
| 專科 / 大學 | 2,307 | 2,653 | 4,960 |
| 碩士      | 526   | 320   | 846   |
| 博士      | 12    | 3     | 15    |

## 員工平均年齡級平均年資統計

單位：人

|      | 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 | 38.44    | 35.63 | 37.04 | 8.81     | 7.84 | 8.32 |
| 全虹   | 37.96    | 35.59 | 36.56 | 5.27     | 6.34 | 5.90 |

## 3.2.2 人才招募與留任

因應公司發展與電信產業在技術及產品的快速變化，遠傳靈活調整招募方向，積極招募具備電信、多媒體、雲端、大數據等資通訊跨領域整合服務技術之新生代人才。自 2016 年起深耕校園，大舉招募 30 歲以下年輕世代員工（非零售、客服、收送員），階段性培育符合公司策略發展及組織需求之人才，成效斐然達預定目標 105%；2017 年流動率更較去年度減少 2.44%，持續展現留才績效。

<sup>10</sup> 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。

<sup>11</sup> 新進率 = 2017 年度新進人員總數 / 2017 年度員工總數

<sup>12</sup> 流動率 = 2017 年度離職人員總數 / 2017 年度員工總數

新進人員統計<sup>11</sup>

單位：人

|         | 男性  | 女性  | 合計    | 新進率    |
|---------|-----|-----|-------|--------|
| 30 歲以下  | 477 | 589 | 1,066 | 15.52% |
| 30~50 歲 | 280 | 275 | 555   | 8.08%  |
| 50 歲以上  | 3   | -   | 3     | 0.04%  |
| 總計      | 760 | 864 | 1,624 | 23.65% |

離職人員統計<sup>12</sup>

單位：人

|         | 男性  | 女性  | 合計    | 流動率    |
|---------|-----|-----|-------|--------|
| 30 歲以下  | 402 | 503 | 905   | 13.18% |
| 30~50 歲 | 312 | 372 | 684   | 9.96%  |
| 50 歲以上  | 7   | 2   | 9     | 0.13%  |
| 總計      | 721 | 877 | 1,598 | 23.27% |

## 員工薪資與福利

平等又良好的薪資與福利條件為人才留任的關鍵因素之一。在薪酬制度方面，遠傳各職務起薪並無男女之別，而女男平均薪資比為 1:1.02，且所有職務薪資皆高於政府法定基本薪資。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，期能塑造高績效企業文化。

|                               | 遠傳電信  | 全虹    |
|-------------------------------|-------|-------|
| 基層職級薪資高於法定最低薪資比 <sup>13</sup> | 25.9% | 16.6% |

員工類型平均薪資比<sup>14</sup> - 遠傳電信

| 基本薪資加薪 | 女：男    |
|--------|--------|
| 技術     | 1:1.03 |
| 業務與客服  | 1:1.01 |
| 行銷與後勤  | 1:0.99 |
| 總計     | 1:1.01 |

## 員工類型平均薪資比 – 全虹

| 基本薪資加薪酬 | 女:男    |
|---------|--------|
| 門市 (業務) | 1:1.18 |
| 維修 (技術) | 1:1.15 |
| 後勤      | 1:1.06 |
| 物流      | 1:1.13 |
| 總計      | 1:1.12 |

在福利政策方面，遠傳所有員工除享基本法定福利如育嬰假及退休金外，遠傳更提供優於法令規範的在職員工健檢項目與癌症預防篩檢，2017 年健檢參與率達 99%。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、國內外員工旅遊；目前遠傳內運動相關社團共計有 18 個，每年提撥至高 10 萬元社團活動補助費用，2017 年共辦理 538 次社團活動，共計 7,446 人次參與。

## 員工福利項目

### 基本福利

- 員工團體保險：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，並為員工眷屬爭取更好的保險匯率以及更多選擇性的保險項目
- 給薪傷病假：除既定法令保障外，每年得享有 5 天全薪病假之優法福利
- 退休金
- 員工餐廳：與國泰綜合醫院營養師合作，提供營養均衡之健康餐點
- 手機補助
- 每月通話費補助

### 身心靈健康

- 安全與健康網頁：建置安全與健康網頁，供員工獲取各種健康、醫療資訊與資源，並進行傳染病、辦公室常見健康問題、健康飲食、運動與衛生教育宣導，包括上班族健康操教學
- 在職員工健檢：每兩年提供優於法規之健康檢查並配合政府進行 4 項癌症篩檢，針對重大異常進行一對一的轉診追蹤與關懷諮詢
- 免費員工視障按摩
- 心靈舒壓課程：邀請醫師、心理師辦理課程，教導員工自我認識、評估壓力與職場適宜的互動及壓力調適
- 專業心理諮詢：提供每年 6 次免費諮詢，包括職場壓力、家庭、親子、婚姻、人際關係、兩性情感、生涯工作、身心等問題
- 健身補助與優惠：與「My Fitness」及「全真健身 True Fitness」訂立專屬遠傳員工優惠方案，提供專屬於員工的運動空間、運動設施以及專業諮詢
- 健康與安全衛生講座：不定期邀請芳療師、運動老師、復健師等辦理課程，讓同仁學習正確坐姿及放鬆、伸展運動，減少人因傷害

### 多元休閒

- 國外員工旅遊補助
- 員工社團活動：設有 18 個才藝、運動與戶外活動相關社團，每年提供各社團 10 萬元補助辦理活動以及免費場地供使用

### 家庭照護

- 育嬰假與補助：依法提供有薪產假；無論男女性員工，皆提供分娩補助 1,200 元
- 彈性工時：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
- 哺集乳室：辦公場所均設榮獲各地衛生單位認證與獎項之優質哺（集）乳室
- 員工托兒方案：與鄰近公司幼稚園或托兒所合作，提供員工時間彈性、費用優惠的托兒方案、安親課後輔導班及才藝班；公司亦成立親子社團，推動藝文欣賞、創意手作、健康促進等活動

### 工作舒適與安全

- 可調節座椅：為內勤辦公人員提供可調節座椅，員工可自行調整適合的高度與位置，預防骨骼肌肉酸痛
- 辦公環境管理：恆溫管理（辦公室  $26 \pm 2^{\circ}\text{C}$ 、數據中心  $20 \pm 1^{\circ}\text{C}$ ）、二氧化碳量測、定期巡視維護以確保充足照明無噪音工作環境
- 各辦公場所備有自動體外心臟電擊去顫器 (AED)，並定期提供教育訓練
- 全職照護護理師：雇用 4 位專職護理師，並提供特約醫生執行健康相關臨場服務與傷病照護、健康諮詢
- Health 健康 + 量測設備：各辦公場所設置公司自行研發 Health 健康 +APP 量測設備，隨時量測血壓進行自我監測與血壓管理

## 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) | 310    | 496    | 806    |
| 實際申請人數 (B)      | 23     | 172    | 195    |
| 申請率 (B/A)       | 7.42%  | 34.68% | 24.19% |
| 報告年度待復職人數 (C)   | 26     | 272    | 298    |
| 申請復職人數 (D)      | 13     | 118    | 131    |
| 復職率 (D/C)       | 50.00% | 43.38% | 43.96% |
| 上一年度復職人數 (E)    | 13     | 136    | 149    |
| 上一年度復職滿一年人數 (F) | 9      | 117    | 126    |
| 留任率 (F/E)       | 69.23% | 86.03% | 84.56% |

在退休福利方面，遠傳對正式聘用員工訂有退休辦法，該辦法係依據《勞動基準法》規範制定，退休金之支付根據服務年資及退休前 6 個月平均工資計算，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，遠傳也依月投保金額 6% 按月提繳勞保局。退休準備金皆足額提列，確保足夠支付符合退休條件同仁的退休金費用。

## 退休金統計

單位：新台幣仟元

|       | 2015    | 2016    | 2017    |
|-------|---------|---------|---------|
| 退休金負債 | 747,717 | 777,413 | 743,238 |
| 退休金費用 | 326,629 | 287,438 | 317,707 |

## 3.2.3 員工訓練與發展

## 遠傳電信

遠傳電信持續提升員工訓練品質，培育員工長期發展能力。繼 2013 年新訓練體系建置後，每年均重新檢視其全面性與合宜性，確保與公司策略及營運目標緊密連結，亦依據組織職能體系與職涯層級建立完整的訓練發展藍圖。除全面性的人才及職涯發展訓練外，遠傳電信針對全體同仁的核心職能進行訓練規劃與安排，讓每位同仁都能規劃個人訓練發展計畫，確保同職級同仁平等享有工作職能受訓及發展的權利，不因性別及偏好而有所差異。遠傳教育訓練體系五大訓練項目與 2017 年員工培訓績效分佈如下：

## 教育訓練體系 – 五大訓練項目

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| 人才／職涯發展   | 菁英人才發展計畫、Further eTrainee 培訓計畫 |
| 核心職能訓練    | 創意創新、工作管理、客戶為重與經營領導等多元學習資源     |
| 個人專業技術訓練  | 電信技術訓練、部門業務訓練、外部專業訓練           |
| 自我發展訓練    | 人文講座、進修補助、主管對談研討會議、專案性質發展模式    |
| 新進人員／主管訓練 | 誠信道德、資訊安全、勞動安全教育、基礎管理與領導力訓練    |

## 員工訓練類別統計

| 訓練類別      | 班次  |
|-----------|-----|
| 內訓 - 新人訓練 | 523 |

|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 內訓 - 講座                      | 60           |
| 內訓 - 電信技術                    | 51           |
| 內訓 - 管理類 (含管理、新任主管課程)        | 58           |
| 內訓 - 個人專業 (含個人效能、專案管理與法律類課程) | 146          |
| 內訓 - 部門專業訓練 (含門市人員及其他類課程)    | 791          |
| 外訓                           | 239          |
| <b>總計</b>                    | <b>1,868</b> |

## 員工訓練投入金額

|                       | 2015       | 2016       | 2017       |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| 員工訓練總金額 (新台幣元)        | 39,022,370 | 32,900,495 | 32,767,528 |
| 員工訓練總時數 (小時)          | 391,236.63 | 335,017.90 | 399,938.03 |
| 總員工數 (人)              | 6,593      | 6,475      | 6,427      |
| 遠傳營業收入 (新台幣仟元)        | 80,765,722 | 78,838,895 | 92,069,681 |
| 員工訓練總金額 / 總營收 (%)     | 0.05%      | 0.04%      | 0.39%      |
| 員工訓練總金額 / 總員工數 (新台幣元) | 5918.76    | 5,081.16   | 5,098.42   |
| 員工訓練總時數 / 總員工數 (小時)   | 59.34      | 51.74      | 62.23      |

受訓員工人數、時數及性別分佈<sup>15</sup>

|           | 女性           |              | 男性           |              |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|           | 人數           | 平均受訓時數       | 人數           | 平均受訓時數       |
| 一般員工      | 2,756        | 78.70        | 2,268        | 64.19        |
| 經副理級      | 568          | 31.23        | 657          | 27.03        |
| 協理級以上     | 33           | 17.81        | 77           | 18.35        |
| <b>總計</b> | <b>3,357</b> | <b>70.07</b> | <b>3,002</b> | <b>54.88</b> |

除致力於提升員工訓練發展，遠傳持續為落實友善便利的學習環境努力。2017 年進行內部三大溝通平台開發與更新改版：員工內部網站 (Intranet)、新數位學習系統與 EMMA 內部溝通平台，以更便捷、豐富的內容透過溝通平台與管道，以創新應用服務讓同仁樂在工作與學習，有效提升工作與組織效能，讓客戶享受最驚豔的服務體驗。

## 全虹

全虹定期盤點年度經營策略所需職能落差，依據 TTQS 訓練品質系統建立全虹培訓地圖有效培育關鍵人才；並透過內部講師機制，豐富全虹企業知識庫，達到經驗傳承之效。2017 年員工訓練發展計畫以強化全員「創新職能」為主軸，鼓勵發起創新思維與方法，協助物流、維修等部門提出創新式改善解決方案，以塑造企業創新文化。為進一步提升直營通路整體績效，預計於 2018 年推動「大店長發展暨培育計畫」以及職務輪調專案，培養門市通路多能、優秀的管理人才。

考量同仁必須具備的核心能力，全虹在公司內部設有管理類、通識類、專業類及軟性講座等課程，以及新進人員訓練課程、因應特定團隊需求量身設計的團隊共識營等。2017 年度內外訓共計舉辦 97 班次，總參與人次為 1,162 人，總訓練時數 6,073 小時，總費用達 \$466,580 元。

### 員工訓練類別統計

| 訓練類別             | 班次        |
|------------------|-----------|
| 內訓 - 主管訓練        | 2         |
| 內訓 - 直營門市訓練      | 47        |
| 內訓 - 物流部門訓練      | 3         |
| 內訓 - 通識訓練        | 19        |
| 內訓 - 新人訓練        | 13        |
| 外訓 - 人資、物流、財務、總務 | 5         |
| 內訓 - 維修部門訓練      | 8         |
| <b>總計</b>        | <b>97</b> |

<sup>13</sup> 台灣 2017 年 1 月起公告之基本薪資 新台幣 \$21,009 元

<sup>14</sup> 男女平均薪資比 = 女性員工平均薪資 / 男性員工平均薪資；包含基本薪資與薪酬（如各種津貼、獎金、福利、加班費等所有補貼）；全虹同計，唯 7 等職以上主管因人數較少，不具統計意義，將此剔除

<sup>15</sup> 以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工

### 員工訓練投入金額

|                       | 2015       | 2016       | 2017       |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| 員工訓練總金額 (新台幣元)        | 282,400    | 605,012    | 466,580    |
| 員工訓練總時數 (小時)          | 6,055      | 5,651      | 6,073      |
| 總員工數 (人)              | 479        | 476        | 440        |
| 全虹營業收入 (新台幣仟元)        | 20,502,460 | 18,152,652 | 17,187,239 |
| 員工訓練總金額 / 總營收 (%)     | 0.0014%    | 0.0033%    | 0.0027%    |
| 員工訓練總金額 / 總員工數 (新台幣元) | 590        | 1,271      | 1,070      |
| 員工訓練總時數 / 總員工數 (小時)   | 12.6       | 11.9       | 13.9       |



受訓員工人數、時數及性別分布<sup>16</sup>

|                  | 女性  |        | 男性  |        |
|------------------|-----|--------|-----|--------|
|                  | 人數  | 平均受訓時數 | 人數  | 平均受訓時數 |
| 主管 <sup>17</sup> | 18  | 16.7   | 29  | 16.3   |
| 非主管              | 241 | 17.5   | 152 | 7.1    |
| 總計               | 259 | 17.4   | 181 | 8.6    |

### 3.2.4 職場安全及多元性

#### 性別平等及性騷擾防治

遠傳強調建立安全、友善、尊重差異性且男女平權的企業工作環境，提供男性及女性員工同等機會與報酬。員工受聘後的薪資和升遷調整，一律以個人能力和績效為依據，不受年齡、種族、膚色、性別、性傾向等影響。

為了讓員工在友善的職場環境安心工作，遠傳於內定有「[人權承諾與政策](#)」，並在政府《性別工作平等法》施行後，即進行全省營運據點及門市巡迴溝通及說明。遠傳電信亦成立「性騷擾申訴處理委員會」與申訴事件處理流程，並設立員工申訴信箱，致力建構一個健康、無騷擾且無歧視的工作環境。2017 年遠傳與全虹未有性騷擾事件發生。

#### 職場安全與勞工健康

##### 遠傳電信

遠傳電信員工工作內容以辦公室業務與門市服務為主，工安風險較低。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。2017 年未發生任何承攬商工安事件。

<sup>16</sup> 以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工

<sup>17</sup> 含主任或站長以上帶人主管



遠傳電信亦於 2017 年正式導入職業安全衛生管理系統 (OHSAS 18001) 並通過國際驗證, 透過 PDCA 系統化管理模式, 完善企業職業安全與衛生管理。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, 負責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, 由事業經營負責人或其代理人、職安衛人員、各部門主管、監督/指揮人員、職安衛相關工程技術人員、醫療人員、以及勞工代表所組成; 其中勞工代表共計 8 人, 約占委員會人數 47%。

職業安全衛生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, 討論、調查與分析相關職業災害並檢討職安衛改善事項; 並且不定期與員工及承攬商溝通災害預防觀念、舉辦各項職安教育訓練, 以及規劃宣導災害預防相關資訊, 強化員工整體災害意識。2017 年共計辦理各類職業安全衛生教育訓練 65 場, 共計 1,746 人次參加; 令亦完成 260 點工作環境及施工工程安全巡視, 缺失事項改善率達 100%, 有效避免職業災害發生。

| 職安衛績效                    |    | 2015  | 2016  | 2017  |
|--------------------------|----|-------|-------|-------|
| <b>遠傳電信員工</b>            |    |       |       |       |
| 工傷率 (IR) <sup>18</sup>   | 男  | 0.032 | 0.032 | 0     |
|                          | 女  | 0.058 | 0.059 | 0     |
|                          | 總數 | 0.045 | 0.046 | 0     |
| 職業病率 (ODR) <sup>19</sup> | 男  | 0     | 0     | 0     |
|                          | 女  | 0     | 0     | 0     |
|                          | 總數 | 0     | 0     | 0     |
| 缺勤率 (AR) <sup>20</sup>   | 男  | 0.004 | 0.006 | 0.006 |
|                          | 女  | 0.007 | 0.016 | 0.017 |
|                          | 總數 | 0.006 | 0.011 | 0.012 |
| 誤工率 (LDR) <sup>21</sup>  | 男  | 0.560 | 0.163 | 0     |
|                          | 女  | 0.236 | 0.023 | 0     |
|                          | 總數 | 0.389 | 0.090 | 0     |

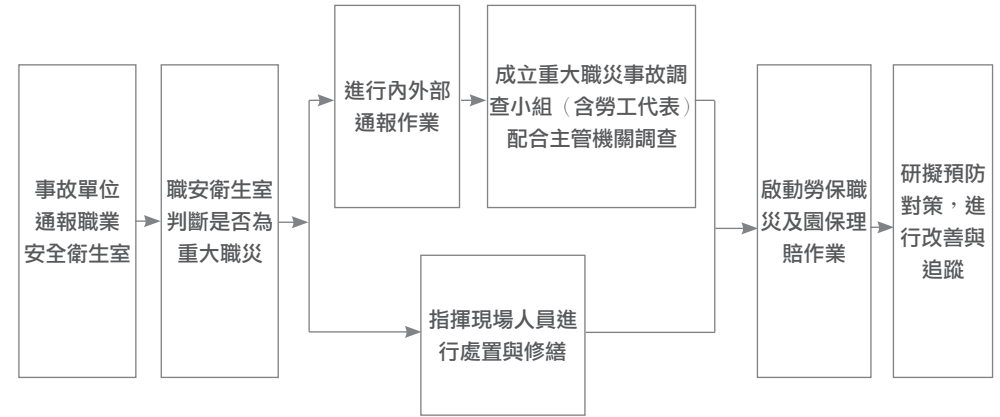
<sup>18</sup> 工傷率 = (工傷總數 / 工作總時數) × 200,000; 工傷率計算含輕、重傷, 但不包含工作者上下班交通事故

<sup>19</sup> 職業病率 = (職業病總數 / 工作總時數) × 200,000

<sup>20</sup> 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 (不限因工傷或職業病) 而脫離崗位。包括病假及事假, 不包括批准的假期、產假、陪產假、喪假等。

<sup>21</sup> 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, 誤工天數則係以工作天計算

### 遠傳電信職安衛事故通報與處理

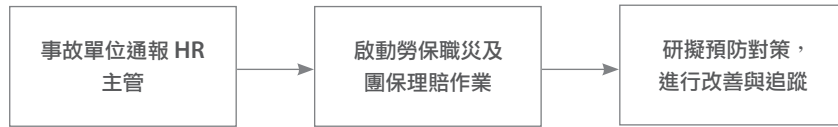


### 全虹

全虹透過定期健康檢查及辦理全員相關安全訓練, 並定期舉辦消防演習, 以降低員工及財產之火災風險, 並培訓廠務人員, 使其具備維護倉庫安全之能力。

|             |    | 2015 | 2016  | 2017  |
|-------------|----|------|-------|-------|
| <b>全虹員工</b> |    |      |       |       |
| 工傷率 (IR)    | 男  | 0    | 0     | 0.00  |
|             | 女  | 0    | 0.35  | 0.39  |
|             | 總數 | 0    | 0.22  | 0.23  |
| 職業病率 (ODR)  | 男  | 0    | 0     | 0     |
|             | 女  | 0    | 0     | 0     |
|             | 總數 | 0    | 0     | 0     |
| 缺勤率 (AR)    | 男  | 0.01 | 0.01  | 0.01  |
|             | 女  | 0.02 | 0.01  | 0.01  |
|             | 總數 | 0.02 | 0.01  | 0.01  |
| 誤工率 (LDR)   | 男  | 0    | 0     | 0.00  |
|             | 女  | 0    | 58.30 | 13.14 |
|             | 總數 | 0    | 35.52 | 7.73  |

## 全虹職安衛事故通報與處理



## 員工關懷與溝通

為促進勞資關係，營造平等、公開透明的企業溝通文化，遠傳對勞資溝通十分重視，對內設有多元溝通管道以保障員工權益。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      | 溝通內容  |
| 神燈會議      | 每季召開 1 次會議，遇特殊情況則召開臨會議。研討公司前一季營利概況、大事紀、得獎事項、未來拓展計畫，以及相關勞資關係議題之討論。2017 年共召開 4 次神燈會議。遠傳電信全體員工接受勞資集體協商之保障。   |
| 員工大會      | 每年召開 1 次會議，由總經理主持，提供同仁與高階主管面對面雙向交流機會，分享過去一年經營成果與新的方針，增進全員溝通與了解。2017 年於 2 月 17 日於南港展覽館召開全體員工大會。  |
| 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。2017 年共召開 8 次會議。   |
| 主管雙向溝通會議  | 傳達營運方針、執行成效等，參與主管可提出營運相關議題討論，由高階主管現場回覆，並邀請專家學者分享市場趨勢，增進組織學習與分享。2017 年共召開 3 次雙向主管溝通會議，會議討論主題包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 區塊鏈：邀請資策會楊所長主講前瞻趨勢的金融科技</li> <li>• 創新翻轉教育：邀請台灣大學葉丙成教授主講創新與人才培養</li> <li>• 大數據商業應用：邀請台灣彩券副董事長 劉奕成先生主講 Big Data 商業獲利模式</li> </ul> |

## 員工意見調查

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，並與台灣市場最佳雇主、亞太地區電信產業進行外部比較，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。最近一次調查結果顯示，近 6 成（59%）\* 員工高度認同公司，呈現高度敬業；較上次（2014 年）調查成長 4%，且與亞太地區電信服務業標竿相當。下屆調查將於 2019 年實施。

\* 本調查為六點量表式，59% 包含「敬業」（moderately engaged）及「非常敬業」（highly engaged）的比例。遠傳採較嚴格的標準檢視，未涵蓋呈現「些微敬業度」比例。

## 遠傳內部網站

不定期發行遠傳最新消息、遠傳心交流及員工優惠，幫助同仁瞭解公司活動動態，更設有「同仁建議」與「申訴信箱」員工回饋專區，員工回覆內容完全保密，由專責單位受理，提供同仁抒發心聲之溝通平台。

- 2017 年「同仁建議」反應意見共 33 件，建議內容包含產品服務、資訊系統、問題反映等類型，均已在網站上公開回應處理
- 2017 年「申訴信箱」之員工個案共 6 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 2017 年 12 月 31 日 前已結案，並未發現違反勞動與人權相關法規之情形

## 全虹

| 溝通管道      | 2017 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。2017 年度完成 4 場年度員工互動大會，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。2017 年度召開 4 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。2017 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。2017 年共計接獲 2 件申訴案件，皆已請總務單位進行調查並妥善處理，並未發現違反勞動與人權相關法規之情形 |



### 3.3 客戶管理

遠傳自 1997 年開台至今已逾 20 年，始終秉持「只有遠傳 沒有距離」的品牌精神，與客戶共同成長。遠傳相信唯有全心回應每位客戶的需求，服務才能感動人心，並以「落實服務，創造感動」的待客之道，持續追求客戶滿意的微笑，提供能讓顧客說 WOW 的驚豔體驗，落實零距離的服務，塑造「比家人更貼心的遠傳待客學」。

#### 遠傳電信服務品質肯定

|  |       |
|--|-------|
| 台灣首家榮獲 CRE Awards(Customer Relationship Excellence Awards) 最高榮譽之最佳顧客關係服務傑出獎及最佳顧客體驗管理、最佳線上顧客服務等七項大獎 | 國內第一家 |
| 連續三年 通過 SGS「BS：8477 客戶服務管理實務」認證  |       |
| 連續五年 通過 ISO10002「客戶申訴管理」認證   |       |
| 連續四年 亦是國內第一家通過 ISO29990「學習服務品質管理系統」認證的電信業者   | 國內第一家 |
| 連續五年 榮獲《壹週刊》「服務第壹大獎」電信業首獎  |       |
| 連續六年 榮獲《工商時報》臺灣服務大評鑑連鎖電信通路金獎   |       |
| 連續十一年 通過 SGS Qualicert 服務驗證  |       |
| 行動客服 APP 榮獲「亞洲通訊獎」最佳客戶服務殊榮   |       |

#### 3.3.1 零距離的服務

遠傳建立完善的服務管理系統，確保客服機制完善運作。針對服務主軸設定、服務養成與培訓、服務輔助機制、服務管理與量測等四大面向皆有縝密的規範和實作技巧，並依循 PDCA 步驟進行監管，定期執行各類服務品質監測、召開服務品質會議，確保消費者獲得完善且一致化的服務，提升品牌溝通力。

#### 多元資費方案

因應不同消費者需求，遠傳以「簡單、超值、多元、符合需求」為原則，推出多項 4G 資費，分級設計符合各種不同生活型態的消費族群，供消費者依自身語音及上網傳輸量需求選擇合適的方案。我們亦考量低收入及特殊族群需求，透過低資費易付卡降低電信服務門檻，對弱勢族群更設有特殊資費方案，以維護民眾基本通訊權利。



合約 / 費率查詢

| 特殊消費族群        | 方案名稱       | QR Code |
|---------------|------------|---------|
| 學生            | 易付一塊揪網卡    |         |
|               | 學生 4G 絕配方案 |         |
|               | 易付學生超值包    |         |
| 外籍旅客 (桃園機場限定) | 外籍旅客上網卡    |         |
| 60 歲以上年長者     | 長青方案       | 洽詢門市    |
| 身心障礙者         | 溫暖方案       |         |
| 外籍勞工          | 外勞 IF 卡    | 洽詢門市    |

#### 360° 門市心服務

電信產業本質為服務業，唯有致力提升優質的顧客體驗，才能在同業中脫穎而出，創造獨一無二的品牌價值。遠傳自 2012 年起以「360° 門市心服務」為主軸，將關懷融入服務的 DNA，定期推出貼心客服項目，針對消費者在不同時、地、物的需求，提供客製化服務內容，落實遠傳零距離的溫暖服務。



| 貼心服務         | 服務項目           | 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先進行預約，減少等待時間                                     |
|              | 10分承諾<br>10分滿意 | 若客戶於門市等候服務超過10分鐘，遠傳給予每分鐘1元的超時致歉金，於下期帳單折抵                    |
|              | 自助繳費機服務        | 於全台各門市佈建自助繳費機台  |
|              | 4G免費飆速體驗       | 4G SIM卡免費7日試用   |
| 完整、貼心的售後服務   | 消費者訓練課程        | 提供不同年齡層消費者在購買產品後，免費參加北、中、南區的手機、平板、雲端應用課程                    |
|              | 白金會員手機維修到府收送   | 遠傳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           | 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         | 估價、買回客戶閒置或汰換的手機，回饋客戶額外價值的同時響應環保，促進資源循環再利用                   |

### 門市人員培訓

門市人員身處服務最前線，代表顧客對品牌的第一印象，無論處理一般需求或面對臨時問題，皆挑戰門市人員的機動性與適宜性。門市人員是否能在多元情境下保持專業高效的服務，將考驗遠傳以優質服務為導向的品牌定位。



為提供專業、一致的服務水準，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」。2017年新進及在職門市人員每人平均受訓時數分別達 96 小時及 66 小時。同時，為強化傳達實體通路的虛實整合策略，2017年遠傳針對全省加盟主完成 3 場、共計 9 小時的專業經營講座，邀請專家說明在萬物聯網 (IoT) 及全通路 (Omni-channel) 時代下的新型態服務策略。

### 3.3.2 最用心的溝通

遠傳致力從客戶溝通體現「生活有遠傳，溝通無距離，人生更豐富」的企業願景，我們除要求門市人員善盡售前、售後溝通義務，亦承載全球數位化浪潮，發展線上、線下虛實整合服務，透過行動 APP 與網路客服提供客戶隨時隨地、最即時且完善的溝通服務體驗。

#### 遠傳行動客服 APP

結合「實用便利」及「好玩有趣」兩大特色，提供使用者獨家活動資訊與好康優惠、線上購物與客服諮詢、以及個人電信服務功能，即時掌握電信使用量和目前帳單金額；並針對漫遊需求提供便捷設定，讓用戶在出國前輕鬆選擇最適用的漫遊服務。截至 2017 年下載量已超過 550 萬次。



#### CEM 用戶服務平台

遠傳線上客服致力發展優質客戶體驗管理 (Customer Experience Management, CEM)。透過「五大服務分類」及「個人專屬客服」功能，打造一站式的自助服務，讓用戶能隨時享受到最便利、完善的電信服務。



## 標準行銷與銷售流程

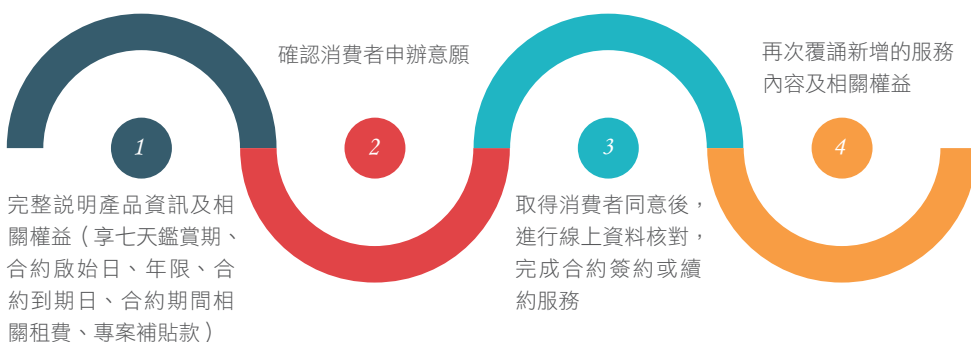
為維護消費者使用行動產品之權益，遠傳產品及服務的行銷推廣與銷售，皆遵守主管機關國家通訊傳播委員會及公平交易委員會規範。我們出售的產品及服務皆為與上市、上櫃公司合作簽約提供的合法產品，提供消費者原廠產品保固期限。遠傳銷售之所有行動通訊產品亦皆符合 NCC 規範標示警語及電磁波能量比吸收率（Specific Absorption Rate, SAR）標準值與實測值，充分告知消費者電磁波資訊。

在產品售後服務方面，遠傳為所售出手機或相關商品提供維修保固服務，消費者亦可另洽提供產品保固之廠商，或送至代理維修商維修。2017 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可有效減少消費者於售後因對產品、服務認知不足或誤解而產生的投訴，進而提升消費者信賴。遠傳電信在推出新產品與服務時，資費內容依「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，門市同仁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供客戶備查。針對合約將到期的用戶，遠傳會安排不定時簡訊通知、專人外撥、帳單夾寄等方式通知客戶。如用戶符合續約資格，客服人員會主動提供相關優惠方案，用戶也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。

## 靈活且在地化的客戶服務

憑藉在電信市場的多年耕耘經驗，遠傳瞭解消費族群之多樣性。遠傳門市服務手冊制定特殊顧客相關服務規範，針對年邁客戶、小孩、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。

同時，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。自

2016 年起，通路訓練部門即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。於 2017 年辦理 54 場鄰里教學課程，參與人數達 1,189 人。



## 3.3.3 客戶隱私保護

提供用戶安全且值得信賴的電信服務是遠傳的責任，亦是維繫客戶關係及提升消費者信任的關鍵。遠傳以「尊重客資、珍惜所託；永續服務、深得信賴」為資安願景，展現我們對客戶隱私的重視與承諾。不僅在關鍵營運流程導入國際標準驗證，亦將資訊安全納入企業風險管理範疇（詳 3.1.4 營運風險管理），從人員、營運、技術、法規等面向訂定各事業部與公司層級等近百項資安量測指標，定期檢視目標達成狀況，並針對未達目標項目者進行矯正措施，確保個人資料保護與資訊安全有效控管。2017 年共接獲 15 件來自主管機關 NCC 被歸類為個資外洩之投訴，經嚴密調查，0 件證實為個資外洩，在全體同仁的努力下，本年度未發生違反客戶隱私之情事。

## 遠傳資訊安全管理驗證

|                     |   |
|---------------------|---|
| ISO 27001 資訊安全驗證    | 連續 13 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 IT 服務管理驗證 | 連續 9 年於服務管理領域通過驗證   |
| BS10012 個資安全驗證      | 連續 5 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      | 由公正第三方進行驗證、條件較嚴苛的 Level 2 認證。遠傳已連續 4 年取得了 CSA 雲端 STAR 認證的最高榮譽   |

在用戶個資使用面向，依據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。針對政府機關有關函文，遠傳 2017 年全數予以回覆，其回覆數約占遠傳用戶整體 SIM 卡數量的 2.2%。

## 遠傳資安監控體系

除積極導入以上國際標準，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。2017 年遠傳共辦理資安教育訓練 100 餘場，參與人數約 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，全體員工資安測驗通過率維持 99.95% 以上。 |
|---------|---|

## 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」或具法律效力之文件。

## 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。

## 3.3.4 服務回應與改善

為確保每位消費者的意見皆被傾聽並獲得妥善處理，遠傳客服中心設有品質與服務流程管理機制，定期透過內、外部客戶滿意度調查以及完善的消費者申訴機制，了解客戶意見回饋，持續改善服務管理流程、掌握顧客使用經驗及感受。遠傳亦將「客戶滿意度」列為員工績效獎金的衡量指標之一，具體掌握服務品質。

## 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

## ■ 門市服務滿意度

調查項目包括門市人員的服務態度、解決問題能力、處理速度、商品展示與體驗、整體滿意度等。遠傳積極主動回電關懷給予負面評價的客戶，同時對表現良好的同仁給予獎勵，持續精進客戶服務。

|      | 外撥通數      | 有效通數    | 滿意度  |
|------|-----------|---------|------|
| 2015 | 9,853,000 | 654,470 | 4.55 |
| 2016 | 9,673,000 | 660,200 | 4.62 |
| 2017 | 9,245,000 | 572,826 | 4.68 |

### 門市維修滿意度

遠傳門市主打優質、快速的產品售後維修服務，為達成維修服務滿意度優於業界的目標，遠傳在客戶到店後一週內進行「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。

|          | 24 小時工程師完修率 | 超過 5 天完修率 | 完修案件系統電訪滿意度 (滿分 5 分) |
|----------|-------------|-----------|----------------------|
| 2017 年目標 | =80%        | ≤ 10%     | ≥ 4.3                |
| 2017 年績效 | 71%         | 7.7%      | 4.35                 |
| 2018 年目標 | 77%         | 5%        | 4.65                 |



### 電話客服中心滿意度

調查項目包括電話客服人員的處理能力、服務態度、問題是否解決、等候時間、整體滿意度等。我們會主動回電關懷給予負面評價的客戶，詢問其原因並針對負面意見內容進行改善與說明，以修復客戶關係。

|      | 內部電話客服滿意度<br>外撥通數 (通) | 電話客服中心滿意度<br>調查有效問卷數 (通) | 電話客服中心滿意度調<br>查整體滿意度 <sup>22</sup> (%) | 服務滿意度留言<br>表揚通數 (通) |
|------|-----------------------|--------------------------|--|---------------------|
| 2015 | 3,134,154             | 504,448                  | 88.9%                                  | 5,915               |
| 2016 | 3,474,952             | 692,687                  | 91.2%                                  | 7,872               |
| 2017 | 4,099,243             | 976,310                  | 92.6%                                  | 16,497              |

除定期進行滿意度調查，遠傳亦透過下列 4 項服務指標評定客服中心服務品質，做為主管對服務人員進行績效評量之依據，並優化流程及調整服務方式。

|                    | Service Level in<br>20' 20 秒內接起的<br>電話占電話量的比<br>率 > 80% | Abandonment Rate<br>電話未被客服接起而<br>斷線的比率 < 5% | Average Speed of<br>Answer 平均等候應<br>答時間 < 20 秒 | First Contact<br>Resolution 一次<br>解決率 ≥ 82% <sup>23</sup> |
|--------------------|---|---|--|---|
| 2015               | 81.30%  | 5.00%                                       | 11s  | 97.1%   |
| 2016 <sup>24</sup> | 74.65%  | 7.28%                                       | 15s  | 93.7%   |
| 2017 <sup>25</sup> | 77.77%  | 5.80%                                       | 13s  | 83.3%   |

<sup>22</sup> 係指回答為滿意以上的客戶比例

<sup>23</sup> 2017 年起將原 One call (一通電話不重付來電比率/30 天) 之服務指標，改為以 First contact resolution (一次解決率)；皆是以客戶滿意度調查方式進行調查。

<sup>24</sup> 2016 年主要受到 iPhone7 開賣及颱風站受受損影響，導致部分未達成服務指標。

<sup>25</sup> 2017 年主要受到中華電信 499 元吃到飽方案快閃促銷、4G 吃到飽退場相關新聞及爆料公社事件影響上半年服務指標。

## 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 1,600 位遠傳用戶，持續追蹤遠傳在整體及各項服務方面的表現。於調查前邀集行銷、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。

此調查針對遠傳等 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。2017 年有 67% 的受訪者對於遠傳提供的整體服務表示滿意；客戶忠誠度指標也提升為 A 級，達成去年度設定目標。其他細項滿意度調查結果如下（滿分為 5）：

#### 客戶忠誠度指標

| 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|
| B    | B    | A    |

#### 細項滿意度指標<sup>26</sup>

|         | 2015 |     | 2016 |     | 2017 |     |
|---------|------|-----|------|-----|------|-----|
|         | 平均值  | %   | 平均值  | %   | 平均值  | %   |
| 通話及連線品質 | 2.95 | 60% | 3.02 | 64% | 3.11 | 64% |
| 門市服務    | 3.59 | 84% | 3.72 | 87% | 3.79 | 87% |
| 電話客服    | 3.70 | 85% | 3.74 | 87% | 3.88 | 86% |
| 整體滿意度   | 2.98 | 61% | 3.00 | 61% | 3.14 | 67% |

### 客戶申訴機制

遠傳自 2013 年導入 ISO 10002 申訴管理驗證，藉由系統化方式及時妥善處理消費者申訴。為確保每位客戶皆可透過順暢的溝通管道反應改善意見，遠傳提供客戶六大申訴管道，並賦予個別管理方式，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護組人員專責處理。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，努力降低申訴案件、提升申訴處理滿意度，履行零距離的服務願景。

| 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   | 年份   | 2015    | 2016    | 2017    |
|             |   |           | 件數   | 2,325   | 2,051   | 1,852   |
| 年份          |   |           | 2015 | 2016    | 2017    |         |
| 件數          |   |           | 181  | 129     | 107     |         |
| 協調會         |   |           |      |         |         |         |
| 客服專線        | 透過電話進行問題申訴，客服中心將由專人妥適處理。                  | 客訴處理組     | 年份   | 2015    | 2016    | 2017    |
|             |   |           | 件數   | 23,207  | 26,093  | 21,577  |
| FETnet 官方網站 | 於頁面點選「我要申訴」選項即時回饋                         | 行動<br>客服組 | 年份   | 2015    | 2016    | 2017    |
| 行動客服 APP    |   |           | 件數   | 3,815   | 4,212   | 2,857   |
| 客服即時通       | 以線上即時文字方式協助客戶進行一般電話客服可提供之服務內容，提供不同族群使用便利性 |           | 年份   | 2015    | 2016    | 2017    |
|             |   |           | 件數   | 125,018 | 235,283 | 336,605 |



<sup>26</sup> 隨機抽取 3,200 位 15-64 歲，使用遠傳服務三個月（含）以上之用戶進行訪問，共計約占遠傳整體用戶的 80%

### 3.4 供應商管理

為支持公司永續成長、積極擴展自身對經濟、社會與環境的整體影響力，遠傳承諾將持續強化對供應鏈各環節所產生的環境與社會衝擊之管理能力，與供應商攜手建立永續供應鏈，提供對環境、社會及客戶負責且優質之電信服務，在企業內、外部同步落實永續發展理念。

#### 採購證照肯定

|  |     |
|--|-----|
| 國際組織 ISM (Institute for Supply Management) 頒發之 Lifetime C.P.M. (Certified Purchasing Manager) 證照 | 1 張 |
| 國際組織 ISM (Institute for Supply Management) 頒發之 C.P.M. (Certified Purchasing Manager) 證照          | 1 張 |
| 中華民國採購協會頒發之 CPP (Certified Purchasing Professional) 證照   | 8 張 |
| 國際組織 PMI (Project Management Institute) 頒發之 PMP (Project Management Professional) 證照             | 1 張 |
| 採用通過 ISO14001 驗證之供應商   | 1 家 |

#### 3.4.1 遠傳供應鏈概況

2017 年遠傳總採購支出達 352.9 億元，占整體支出的 33.79%，供應商交易總家數達 1,097 家，前百大供應商採購支出即占遠傳全年採購金額 92.1%。其中，為深化並聚焦供應商管理，遠傳於 2017 年重新定義關鍵供應商標準，並將採購類別從十大類調整為五大類，分別以量化及質化標準進行篩選，更精準管理供應鏈熱點。2017 年鑑別出之一階關鍵供應商共計 63 家，再透過問卷調查篩選出 13 家二階關鍵供應商，規劃於 2019 年進一步規劃輔導企業社會責任之推動。

#### 關鍵供應商篩選標準

|             |        |  |
|-------------|--------|--|
| 一階關鍵<br>供應商 | 量化篩選標準 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>客戶裝置類：兩年合計金額超過一億者</li> </ul> |
|             | 質化篩選標準 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>                            |

|             |                |   |
|-------------|----------------|---|
| 二階關鍵<br>供應商 | 問卷調查<br>質化篩選標準 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul> |
|-------------|----------------|---|

#### 年度採購支出分析

為更完整了解各類別採購型態，以利提供更快速的資訊服務、強化分析效能及增加改善作為精確度，2017 年遠傳電信採購處採用 BI 分析軟體於採購支出分析，並依據採購類別分別呈現各供應商的採購金額。為有效分散採購風險，本年度依採購類別分類的總採購家數達 1,330 家，其中 ICT 資通訊產業類廠商共有 826 家，佔整體供應商家數的 62%，與網路部門、資訊部門及企業客戶部門攜手服務台灣產業客戶，是遠傳電信業務發展的重要方向之一。

| 供應商採購類別                      | 採購支出占比 | 供應商家數分佈 |
|------------------------------|--------|---------|
| 客戶裝置類 (Handsets)             | 66.8%  | 1.9%    |
| 資通訊類 (ICT)                   | 23.1%  | 62.1%   |
| 營建類 (Construction)           | 6.5%   | 11.9%   |
| 業務行銷類 (Media/Non-Media)      | 2.3%   | 15.4%   |
| 總務類 (General Administration) | 1.3%   | 8.7%    |
| 年度總合                         | 100%   | 100%    |

#### 在地與綠色採購

2017 年客戶裝置與資通訊類採購金額占遠傳整體採購金額近 90%，在提供優良國際手機品牌及設備給消費者之餘，遠傳也鼓勵外國公司在台灣成立辦公室促進台灣經濟發展。此外，遠傳更致力於扶植當地產業，在扣除國外廠牌訂單金額後，2017 年遠傳自台灣當地公司<sup>27</sup> 採購之金額達總採購支出 99.45%。

為了促進綠色供應鏈之推動以支持遠傳「環境及社會友善計畫」，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。遠傳自 2016 第四季截至 2017 年第四季，總綠色金額為新台幣 \$500,703,351 元<sup>28</sup>。

<sup>27</sup> 指於中華民國境內登記之公司 (含台灣分公司)

<sup>28</sup> 原地方政府綠色採購統計數字區間為前一年 9/1 日至當年 8/31 日，2017 年因應政府調整綠色採購年度統計區間為當年度 1/1 至 12/31，為延續去年度綠色採購金額統計區間，本年度綠色採購統計區間採 2016/9/1 至 2017/12/31，共計 16 個月

| 綠色採購金額 |                |
|--------|----------------|
| 2015   | \$ 875,493,488 |
| 2016   | \$ 476,644,456 |
| 2017   | \$ 500,703,351 |

### 3.4.2 供應鏈管理框架

我們視供應商管理為企業永續風險管理的一環，特訂立《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、社會及公司治理相關要求納入供應商規範，並要求合作供應商皆須簽署「企業社會責任自主聲明書」及「誠信經營同意書」，進一步瞭解其於環境、人權、勞工權益及道德四大面向之管理方針及可能風險，確保合作廠商營運符合遠傳對社會、環境與商業道德規範要求。針對遠傳永續供應鏈管理措施之推動目標與年度績效，請參考「Go Prosperous 成長力 - 價值共創」內容。

#### 遠傳供應商管理規範及流程



另一方面，考量當地供應商主要問題集中在環安衛面向，遠傳採購合約亦明定廠商應遵守地方環境及勞工安全及衛生相關法規；故供應商必須簽署「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，避免工作人員的健康安全危害。

除定期進行供應商評鑑，確保供應商確實符合上述規範；為維持供應商資訊的正確性與有效性，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。

#### 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相關同意書與自主聲明書，同時持續推動既有供應商完成企業社會責任聲明書之簽署，2017 年 CSR 自主聲明書簽署狀況如下：

| 廠商類別                  | 總家數   | 簽署家數比例 | 佔年度總採購金額 % |
|-----------------------|-------|--------|------------|
| 有效供應商                 | 2,049 | 54%    | -          |
| 有交易供應商                | 1,097 | 60%    | 100%       |
| 百大供應商                 | 100   | 89%    | 92.10%     |
| 年度重大供應商 <sup>29</sup> | 156   | 88.4%  | 93.40%     |

為提升供應鏈多元性並擴大遠傳在 ESG 層面的影響力，我們鼓勵新進廠商與我們進行交易；2017 年共有 329 家新進供應商完成企業社會責任自主聲明書之簽署，簽署率為 100%，其中高達 73%、共 240 家新供應商完成與遠傳第一次交易。

#### 供應商評鑑與稽核

##### 遠傳電信

遠傳電信每年定期以自主聲明書填寫內容為依據進行供應商評鑑與 ESG 實地稽核。評鑑結果將於採購系統要求供應商進行確認及供應商大會予以公開表揚，並邀請特優供應商於採購部門例行會議進行分享；評鑑分數較前年度落後 5% 以上且分數低於 70 分的重要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。2017 年共計 138 家廠商納入評鑑，占年度採購金額的 95%，詳細評鑑結果如下：

#### 年度供應商評鑑結果

| 評鑑結果            | 家數  | 處理措施                                  |
|-----------------|-----|---------------------------------------|
| 優良廠商 (90-100 分) | 3   | -                                     |
| 合格廠商 (70-89 分)  | 132 | -                                     |
| 需改善廠商 (60-69 分) | 2   | 已進行改善溝通並召開會議提出改善計畫，預計於 2018 第二季進行二次評鑑 |
| 不合格廠商 (59 分含以下) | 1   | 於專案執行期間，品質、時程及服務皆未達應有標準給予停權處份         |
| 總計              | 138 | -                                     |

在 ESG 實地稽核部分，2017 年遠傳電信針對原十大類別交易金額排序前 30% 供應商之評鑑作業加入 ESG 評鑑項目，其比重占總體供應商評鑑 25%，由採購評鑑員以現場查核或查驗 CSR 報告方式對供應商進行 ESG 評鑑。2017 年共計完成 22 家供應商實地稽核，占年度採購金額 79%；其中有 4 家高於 90 分、14 家介於 80-89 分、4 家介於 70-79 分。80 分以下廠商主要改善項目包括社會公益參與、環保目標與政

<sup>29</sup> 年度採購金額達 2,000 萬或年度訂單達 20 筆，共計 156 家。



策、承攬工程環境污染防護及職業安全衛生管理，皆已要求限期改善，預計於 2018 年追蹤改善成果。針對 2016 年完成之 15 家營建類供應商實地訪查，各廠商皆於 2017 年書面回應具體改善措施的實施狀況，改善項目包括頒布企業社會責任政策及承諾、公告選境政策及目標，換裝節能軟體、採購具節能標章之器材、取得職業安全衛生主管課程認證、參與遠傳舉辦的公益募款活動及民間舉辦的社會關懷活動等。

### 供應商永續性管理評估框架



為進一步完善供應商稽核機制，遠傳電信針對 10 家一階關鍵供應商導入第三方 ESG 稽核，依據「供應商永續性管理評估框架」進行調查，本年度審查結果發現部分受審廠商於「能源使用」與「廢棄物管理」需強化管理力道，並提昇其「供應商的溝通與績效管理」能力，第三方稽核員也針對現況提出實質改善建議，遠傳將定期追蹤觀察供應商改善情形。預計於 2020 年完成所有關鍵供應商第三方稽核，並依結果訂定積極改善與輔導作為，具體落實供應鏈 ESG 管理。

### 全虹

全虹每年針對供應商品質、成本、交付、服務進行評鑑。為配合公司年度運作計畫時程，2017 年全虹「線上供應商評鑑系統」之線上評鑑作業總評鑑家數共 55 家，占全虹整體採購金額 96.73%，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。2017 年評鑑平均分為 85.3 分，其中 14% 供應商符合優等廠商標準、82% 為合格廠商、4% 為待改善廠商，無不合格廠商；詳細評鑑結果如下：

### 年度供應商評鑑結果

| 評鑑結果            | 家數 | 處理措施                                  |
|-----------------|----|---------------------------------------|
| 優良廠商 (90-100 分) | 8  | -                                     |
| 合格廠商 (70-89 分)  | 45 | -                                     |
| 需改善廠商 (60-69 分) | 2  | 已進行改善溝通並召開會議提出改善計畫，預計於 2018 第一季進行二次評鑑 |
| 不合格廠商 (59 分含以下) | 0  | -                                     |
| 總計              | 55 | -                                     |

### 供應商永續風險評估

遠傳電信於 2017 首次展開供應鏈的永續風險評鑑作業，識別經濟、環境、社會面向的風險項目。以永續風險的威脅 (Threats)、衝擊 (Impact) 以及管理弱點 (Vulnerabilities) 分別進行衡量，進一步定義出廠商的風險等級。本次評鑑涵蓋 42 家廠商，鑑別出 2 家高風險廠商，其供應商管理機制存在可能影響遠傳服務提供的風險；遠傳針對高風險廠商訂定相關改善計畫，並持續追蹤改善成果，後續也將安排高風險廠商接受實地訪查，以確

認改善狀況。風險評鑑作業將於 2018 持續進行並擴大評估範圍，共同提昇電信產業鏈的永續進程。

### 供應商永續風險評估結果 (家數)



### 3.4.3 有效供應商溝通

#### 年度供應商大會

遠傳電信秉持攜手永續、共創美好的目標，完成召開 2017-2018 遠傳電信供應商企業社會責任年度大會。計有超過 135 家供應商參加，會中除了與供應商分享遠傳電信過去多年執行企業社會責任成果及推動改善的方針，更與供應商夥伴們凝聚共同努力擴大推動企業社會責任的共識，溝通遠傳未來三年之推動目標，並完成供應鏈 ESG 評鑑的教育訓練。遠傳電信預計將於 2018 年第四季召開 2018-2019 供應商大會，進一步溝通執行成果及 2019 執行方向。

#### 供應商線上學習

為提供遠傳供應商夥伴最便利的溝通管道，增進彼此作業效率，遠傳電信於 2016 年首創供應鏈線上溝通學習平台 (Supply Chain e-Learning Platform)，結合遠傳行動通信核心能力，設計「行動式裝置使用安全」教材，2017 年完成兩梯次學習課程，共計有 121 家廠商參與，完訓率為 58%。另一方面，遠傳電信透過供應鏈線上溝通學習平台邀集 109 家供應商之業務人員進行供應商誠信經營訓練及測驗，占總採購金額 89.9%，測驗成果全數通過、完成率 100%。

#### 採購滿意度調查

##### 遠傳電信

遠傳電信於 2015 年首次針對供應商導入採購作業滿意度調查，以求與供應商進行有效溝通。2017 年滿意度調查面向包含採購政策、流程、選商公平性、發包規劃完整性、採購專業度、系統方便性、請款效率及整體交易經驗等。共計發出 121 份問卷，回收 56 份有效問卷，回收率達 46%，回覆滿意及非常滿意的比例皆高於 90%。需改善的方向則為：系統方便性、請款效率等，皆已在採購部門會議進行報告宣達，並討論改善措施。

##### 全虹

全虹採購滿意度調查作業於 2016 年起採用同仁建議，以開放式意見回饋方式取代按月及個別評分作業。本項作業目的在於補強年度間供應商評鑑週期外之意見回饋，除可即時蒐集需求單位對供應商或採購作業之互動資訊外，更有助於即時發現問題並立即改善。2017 年依重大性篩選後，共計針對 36 家供應商完成 65 件採購文件進行意見蒐集，並無重大發現。

# 04

## 環境社會守護

為了確立遠傳於未來的品牌競爭力與影響力，我們積極辨識、參與當前的社會與環境變革，並且不斷審視、減緩自身營運可能產生的負面衝擊，致力為社會發展以及環境共融貢獻一己之力。我們將永續議題與電信本業的核心業務結合，透過負責任的產品以及穩定、優良的通訊品質建設，推動相關公益計畫和環保行動，在創造資訊平等社會的同時，實現遠傳促進社會包容性及環境友善性的承諾。

4.1 降低環境衝擊 74

4.2 創造社會貢獻 82

## 4.1 降低環境衝擊

美國國家礦業協會所資助的研究表明，全球行動通訊網路每年耗電達 1.5 兆度，約占全球發電總量一成。遠傳瞭解，如何讓行動通訊網路更加節能、更甚影響社會大眾的環保意識與碳足跡，電信業扮演至關重要角色。

### 4.1.1 遠傳環境足跡概覽

電信服務對環境造成的衝擊主要為能源使用，及其衍伸的溫室氣體排放。為有效監督自身環境足跡，遠傳除定期追蹤自身能源、資源使用狀況，亦導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，系統性管理能源使用的負面環境衝擊。為更全面掌握總體價值鏈溫室氣體排放情況，辨識排放熱點並研擬管理計畫，遠傳導入範疇三盤查，將內部物流納入 2017 範查範圍。

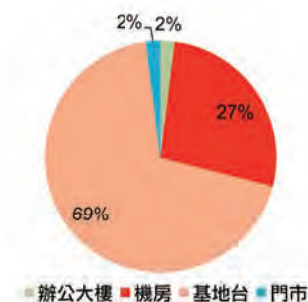
溫室氣體排放統計 - 遠傳電信 + 全虹<sup>30</sup>

|                                 |                           | 2015       | 2016       | 2017       |
|---------------------------------|---------------------------|------------|------------|------------|
| 直接溫室氣體排放<br>(範疇一)               | 溫室氣體 CO2e 排放量<br>(公噸 / 年) | 3,652.48   | 9,428.30   | 5,830.39   |
| 間接溫室氣體排放<br>(範疇二) <sup>31</sup> |                           | 269,058.07 | 296,421.46 | 294,360.06 |
| 範疇一 + 範疇二<br>溫室氣體排放統計           | 溫室氣體 CO2e 排放量<br>(公噸 / 年) | 272,710.55 | 305,849.76 | 300,190.45 |
|                                 | 排放密集度<br>(公斤 / 有效客戶數)     | 36.88      | 41.63      | 41.94      |
| 外部溫室氣體排放<br>(範疇三) <sup>32</sup> | 溫室氣體 CO2e 排放量<br>(公噸 / 年) | -          | -          | 1425.62    |

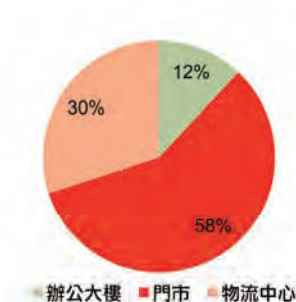
能源耗用統計 - 遠傳電信 + 全虹

|        |                                    | 2015         | 2016         | 2017         |
|--------|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 直接能源耗用 | 汽油 (千公升 / 年)                       | 621.44       | 558.45       | 511.40       |
|        | 吉焦耳 (GJ) <sup>34</sup>             | 20,283.80    | 18,227.81    | 16,692.10    |
|        | 柴油 (千公升 / 年)                       | 93.59        | 97.98        | 91.99        |
|        | 吉焦耳 (GJ) <sup>35</sup>             | 3,291.56     | 3,445.96     | 3,235.22     |
| 間接能源耗用 | 總用電量 (千度)                          | 516,426.25   | 561,430.77   | 556,446.22   |
|        | 吉焦耳 (GJ) <sup>36</sup>             | 1,859,134.50 | 2,021,150.77 | 2,003,206.40 |
| 能源耗用統計 | 總能源耗用 (GJ)                         | 1,882,709.86 | 2,042,824.54 | 2,023,133.71 |
|        | 能源密集度 <sup>37</sup><br>(度 / 有效客戶數) | 72.15        | 78.43        | 77.74        |

2017 年用電量分佈 - 遠傳電信



2017 年用電量分佈 - 全虹



總用電量：554,774,281 度

總用電量：1,671,942 度

<sup>30</sup> ISO 14064-1 盤查以營運控制法彙整遠傳電信、新世紀資通及和宇寬頻之溫室氣體盤查數據 (基準年 2015 年、GWP 2007 AR4、無生質能排放)，本表亦涵蓋全虹數據，但係自行盤查之數值，下方能耗表格同

<sup>31</sup> 因本年度部份基地台電度由電費回推改為實際抄錶 + 電度回推，故同步調整 2015 年及 2016 年間接能耗數據 (下方能耗表格同)，進而影響本年度範疇二盤查數據亦有調整

<sup>32</sup> 範疇三盤查是以行動電話零配件物流運輸範疇為邊界，量化遠傳電信 (股) 有限公司販售之各類型手機、配件、SIM 卡、贈品及各類輔助銷售材料 (POSM)，由產品倉庫配送至各直營門市的運輸活動產生之溫室氣體排放量

<sup>34</sup> 根據能源局 105 年能源統計手冊：車用汽油 1000 公升 = 32.64 千兆焦耳

<sup>35</sup> 根據能源局 105 年能源統計手冊：柴油 1000 公升 = 35.175 千兆焦耳

<sup>36</sup> 1kWh=3600KJ

<sup>37</sup> 能源密集度以間接能源耗用 (範疇二) 涵蓋之外購電力進行計算

用水量 - 遠傳電信 + 全虹<sup>38</sup>

|               | 2015      | 2016      | 2017      |
|---------------|-----------|-----------|-----------|
| 耗水量 (度數/年)    | 286,755   | 271,948   | 263,917   |
| 自來水費 (新台幣元/年) | 3,457,724 | 3,751,040 | 3,883,495 |

廢棄物處理 - 遠傳電信 + 全虹<sup>39</sup>

|            | 2015  | 2016         | 2017           |                |
|------------|-------|--------------|----------------|----------------|
| 回收處理廢棄物    | 公噸    | 73.94        | 78.76          | 124.85         |
| 焚化與掩埋處理廢棄物 | 公噸    | 376.62       | 315.00         | 295.71         |
| 廢棄物總量      | 公噸    | 450.56       | 393.77         | 420.57         |
| 年度廢棄物處理費用  | \$NTD | \$954,409.00 | \$1,007,368.00 | \$1,348,400.00 |

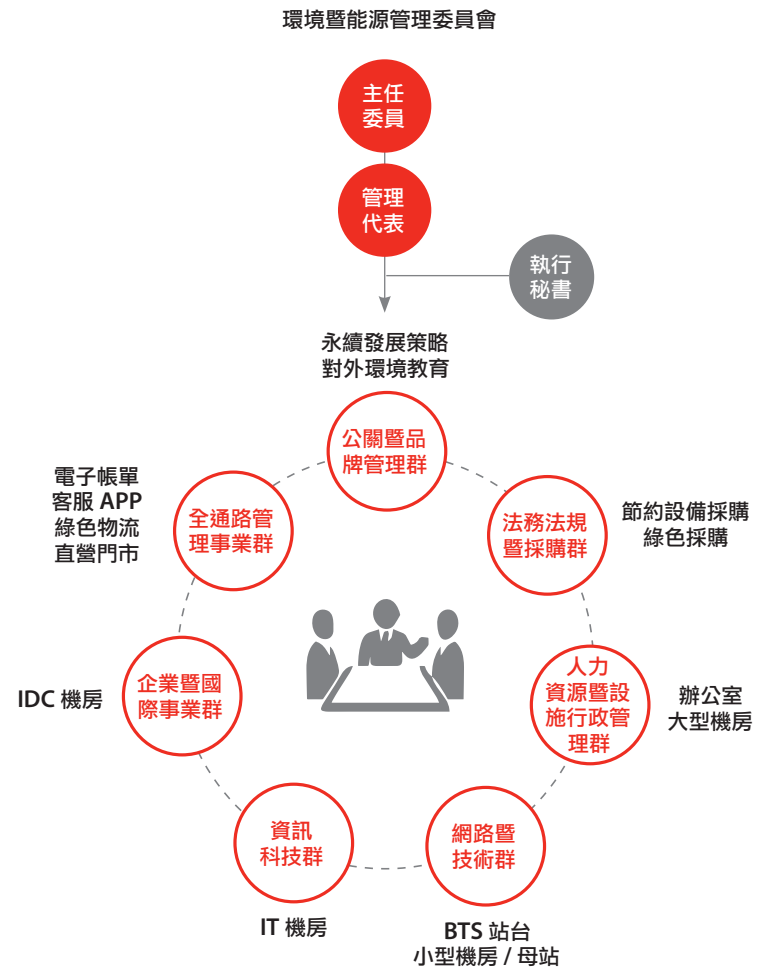
## 4.1.2 能源與溫室氣體管理

遠傳於 2017 年通過 ISO 14001 環境管理系統驗證，並訂定「[遠傳環境暨能源政策](#)」，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。遠傳也訂定中長期減碳與再生能源使用目標，期望逐步邁向能源轉型。

| 絕對減碳目標                          | 能源管理目標  |
|---------------------------------|---|
| 以 2016 年為基線，2025 年溫室氣體總排放量減少 6% | <ul style="list-style-type: none"> <li>2018 年購買再生能源憑證 10 萬度</li> <li>2018-2020 累計增設太陽能達 150kW</li> <li>2025 年再生能源裝置容量提升達 10%</li> </ul> |

### 環境暨能源管理委員會

遠傳於 2016 年 Q3 擴大「能源管理委員會」為「環境暨能源管理委員會」，將管理範疇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。委員會最高指導單位為人資長，成員則包括不同部門主管，確保各部門確實落實遠傳能源政策。



根據「環境暨能源管理辦法」，遠傳依營運特性分別針對辦公區、機房區、基地台與門市訂定能源管理目標。透過垂直管理模式，「環境暨能源管理委員會」每季定期召開會議討論能源與環境相關目標、推動績效，並制定各營運據點管理措施和行動方案，由權責單位定期進行查核與回報。遠傳從總部向外推動至各部門、門市及物流共同參與，達到綠色營運管理。

<sup>38</sup> 因應 GRI 準則 (2016) 要求之廢棄物分類方式，於本年度進行資訊重編；此表數據為遠傳電信、新世紀資通、和宇寬頻及全虹辦公大樓用水量之加總，其中全虹用水量為推估值。

<sup>39</sup> 本表數據為遠傳電信 (含新世紀資通) 辦公大樓，以及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。所有廢棄物皆委託合格廠商，依循當地規範進行處理。遠傳因其 ICT 服務業務性質，辦公室及門市日常營運所產生之廢棄物均為一般事業廢棄物，並未涉及有害廢棄物類型。

|     | 遠傳 2020 年能源績效指標   | 較上年度執行成效     |
|-----|---|--------------|
| 辦公區 | 以 2017 年為基線，2018 年至 2020 年每單位樓地板面積耗電量 (EUI) 較前一年度降低 1.5%        | EUI 降低 1.83% |
| 機房區 | 以 2017 年為基線，2018 年提升能源使用效率 (PUE) 1%，2019 年及 2020 年較前一年度各提升 1.5% | PUE 提升 1.92% |

### 辦公室與機房節能方案

| 遠傳電信                                 |  |      |
|--------------------------------------|--|------|
| 營運據點環境管理驗證                           |  |      |
| 項目                                   | 導入據點   | 營收占比 |
| ISO 50001 能源管理系統<br>ISO 14001 環境管理系統 | 台北: 5 站 (辦公室 / 機房 / 門市)<br>新北: 3 站 (辦公室 / 機房)<br>台中: 1 站 (辦公室)<br>高雄: 2 站 (辦公室 / 機房) | 100% |

遠傳電信 2017 年持續透過節能減碳措施、更新設備及優化操作管理等方式，降低辦公室用電量和提升機房能源效率，主要節能措施包括空調主機優化與汰換、LED 燈具更換、機房散熱系統效能提升、高效率電源設備汰換及非晶質變壓器汰換等。2017 年全部辦公區 EUI 與較上年度降低 1.83%、全部機房區 PUE 提升約 1.92%、用電量降低 2%。

|                       | 2015        | 2016        | 2017        |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| 辦公區 EUI <sup>40</sup> | 129.37      | 125.32      | 123.02      |
| EUI 與前年度差異 (%)        | ↑ 0.71      | ↓ 3.13      | ↓ 1.83      |
| 辦公區較前年度節省或增加之用電量 (度)  | ↑ 80,807    | ↓ 357,099   | ↓ 202,508   |
| 機房區 PUE <sup>41</sup> | 1.91        | 1.88        | 1.84        |
| PUE 與前年度差異 (%)        | ↑ 1.06      | ↓ 1.55      | ↓ 1.92      |
| 機房區較前年度節省或增加之用電量 (度)  | ↑ 5,086,017 | ↑ 1,285,849 | ↓ 3,012,546 |

為致力改善企業日常營運造成的環境衝擊，遠傳電信每年持續引進創新技術和高效率設備，提升能源使用效率。主要措施包含能源有效管理和電力效率提升，辦公室及機房總計節能 322 萬度，相當於減少碳排放量 1,700 公噸，2017 年減碳成效較 2016 年提升 2.6%。

|      | 節能項目投入金額     | 年節電效益 (度) | 換算年節省電費     | 換算年減碳量 (公噸) |
|------|--------------|-----------|-------------|-------------|
| 2015 | \$30,464,115 | 543,243   | \$1,684,764 | 283         |
| 2016 | \$35,552,455 | 3,071,533 | \$9,214,598 | 1,658       |
| 2017 | \$33,217,728 | 3,215,054 | \$9,645,162 | 1,701       |

全虹內湖辦公處持續進行老舊空調設備以及節能燈具的汰舊換新，定期向同仁宣導節能、垃圾分類觀念，推動綠色環保措施。2017 年亦獲得台北市政府專案補助，於辦公室頂樓重新鋪設隔熱磚，有效隔絕熱能以降低能源使用。2017 年減碳效益共計達 4.54 公噸，較去年度提升近 6 倍。

|      | 節能項目投入金額  | 年節電效益 (度) | 換算年節省電費   | 換算年減碳量 (公噸) |
|------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 2015 | \$95,000  | 18,000    | \$251,000 | 9.38        |
| 2016 | \$350,000 | 1,500     | \$6,100   | 0.78        |
| 2017 | \$130,000 | 8,600     | \$56,000  | 4.54        |

### 其他辦公室節能措施及環保宣導

為鼓勵員工從日常生活落實節能減碳，環境暨能源管理委員會每年定期於企業內部推動「綠色嘉年華」環保活動，強化內部綠色工作環境，2017 年辦公室環境管理績效較 2016 年節省約 26.5% 影印紙用量。

| 「綠色嘉年華」日常環保活動      |   |
|--------------------|---|
| 《寶衛地球 讓愛遠傳》募集百萬綠行動 | 遠傳與台灣環境資訊協會一同募集百萬綠行動，並邀請同仁於活動平台登錄自己的減碳作為，一起為地球減碳效力。 |
| 門市廢手機與廢電池回收宣導      | 門市內設有廢手機與廢電池回收，促進資源循環利用                             |

|                 |                                     |
|-----------------|-------------------------------------|
| 餐廳綠色消費          | 鼓勵員工自備杯子、餐具，減少免洗筷子、塑膠湯匙、塑膠袋等一次性餐具使用 |
| 節能用電有訣竅，邀請你我來體驗 | 展示工研院所提供的節能教具，供同仁體驗，進而推廣節能知識        |
| 門市電度節能宣導        | 藉由有獎徵答模式，宣導門市各項具體節能措施               |
| 資源回收全員動起來       | 宣導垃圾分類及資源回收，提升員工環保意識                |
| 減塑靠你我 有獎徵答      | 藉由有獎徵答模式宣導塑膠製品回收                    |

### 其他機房節能措施

遠傳電信自 2009 年開始進行伺服器設備虛擬化，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。2017 年伺服器虛擬化投入經費為 \$28,638,418 元，共新增 542 台虛擬化技術伺服器，總計達 3,133 台，取代原實體伺服器之需求。2017 年僅使用 180 台實體伺服器，估計可減少約 73% 耗能。

同時，在電子設備使用方面，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。2015 年至 2017 年個人資訊設備租賃數據如下：

### 電腦設備租賃統計

單位：台

|      | 個人電腦  | 租賃 % | 筆記型電腦 | 租賃 % | LCD 螢幕 | 租賃 % |
|------|-------|------|-------|------|--------|------|
| 2015 | 2,345 | 0    | 415   | 0    | 2,213  | 0    |
| 2016 | 918   | 99%  | 1,020 | 94%  | 939    | 99%  |
| 2017 | 1,733 | 98%  | 1,256 | 96%  | 1,590  | 99%  |

### 基地台節能方案

基地台能源消耗是遠傳所有營運據點及設施能源消耗最大宗，基地台總能耗於 2017 年持續增加，主因為提升客戶上網服務品質，持續進行 4G 基地台設備建置。遠傳於 2017 年透過換裝變頻冷氣、改善通風系統等措施，以及因應主管機關於 2017 年 6 月 30 日終止 2G 業務之規範，進行 2G 設施拆除作業，提升基地台能源使用效率；於 2017 年總計投入經費 \$9,590 萬元，預計可節省近 2,733 萬度用電量，減碳 14,458 CO<sub>2</sub>e 公噸。遠傳基地台每 1MBs 用電量自 2011 年即逐年下降，2017 年大幅汰除 2G 基地台，基地台每 1MBs 的用電量較 2016 年大幅降低 40%。

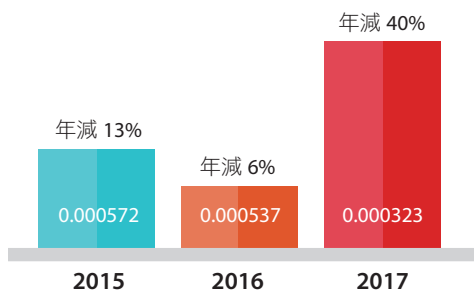
<sup>40</sup> EUI (Energy Use Intensity) 耗電量密度：kWh/m<sup>2</sup>/年

<sup>41</sup> PUE (Power Usage Effectiveness) 能源使用效率：機房總耗能 / 資訊設備耗能



基地台每 1MBs 用電統計

單位：度

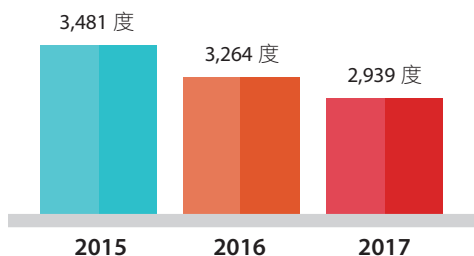


2017 年共有 8 家門市改裝，投入金額約 1,760 萬，平均每間門市用電度降幅達 10%、年度節電量約 178 萬度。全虹亦朝綠色友善門市理念靠攏，逐步汰換門市老舊冷氣為變頻省電空調及 T5 省電燈具。

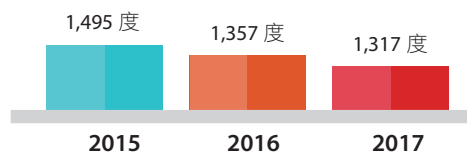
### 門市節能方案

遠傳電信自 2010 年起逐步更新門市用電設施，2017 年 47% 的門市已全面改造成節能型綠色友善門市，並將環保節能標章設備列為門市展店發包標準；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，門市使用數位多媒體互動設備取代傳統海報，減少資源浪費。節能門市跟前一代相比，單店節能比例最高可達

遠傳電信各門市月平均用電量



全虹各門市月平均用電量



### 綠色物流與包裝

遠傳透過大數據分析、配合各門市不同營業時間持續優化物流路線，並強制要求送件停車時熄火以節省油耗。同時搭配綠色產品包裝，降低印刷原料使用及加工製程等產生之空氣、廢水污染和廢棄物等環境問題，全面減少產品流通的碳足跡。

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。

|      | 節能減碳措施   | 2017 年成效  | 2018 年策略  |
|------|--|---|---|
| 有價商品 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂單併單作業每天約可合併 180 張訂單</li> <li>• 統一使用綠色包裝</li> <li>• 揀貨方式由輸送帶揀貨改由人工揀貨，取代原每日 4 小時輸送帶運作時間</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 節省紙箱 47,520 個，約減少 89.34 公噸的碳排放量</li> <li>• 出貨時統一採用環保再生且無印刷的包裝盒，每日以 500 家門市計算，其中 1/3 使用回收箱，每年約可減少 44,088 個新紙箱，約減少 82.89 公噸碳排放量，減少 \$440,880 紙箱費用</li> <li>• 每日約可節省 226 度用電量，每年節省用電度數達 59,664 度，相當於 31.56 公噸的碳排放量</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續 2017 作業措施</li> <li>• 規劃將不同供應商訂單整合包裝出貨，每月減少紙箱使用數量 3,000 個</li> </ul> |
| 輔銷商品 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 門市輔銷類商品每月集中出貨兩次，每天可減少 160 家門市出貨</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 節省紙箱 42,240 個，約減少 79.41 公噸的碳排放量</li> <li>• 配送里程減少 84,480 公里，約減少 18.92 公噸的碳排放量</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 門市輔銷類商品與全虹合併每週集中出貨 1 次，每天約可減少 80 家門市出貨</li> </ul>                      |

### 4.1.3 其他環境友善服務

為盡可能擴大遠傳對環境保護的正向影響力，我們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、提供整合式 SIM 卡及推動無紙化服務等方式，盡可能減少消費者使用本公司產品與服務所造成的資源消耗。

#### 門市手機回收

電子廢棄物已成為電信業者及消費者必須正視的議題。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。

|                           | 2015   | 2016  | 2017  |
|---------------------------|--------|-------|-------|
| 回收手機數 (支)                 | 21,292 | 1,062 | 1,742 |
| 回收配件 (電池 / 充電器 / 線材) (公斤) | 366    | 50    | 117   |

### 行動裝置轉售

除協助回收廢棄行動通訊產品，遠傳致力於開拓次級市場，將展示機及過季手機和配件轉售予二手商或遠傳 outlet 門市 (暢貨中心)，賦予二手產品新生命。

|                                 | 轉售二手商  | 轉售暢貨中心 |
|---------------------------------|--------|--------|
| 手機 (支)                          | 2,007  | 3,284  |
| 平版電腦 (件)                        | 166    | 1,129  |
| 配件 (件)                          | 7,512  | 11,383 |
| 總計                              | 9,685  | 15,796 |
| 轉售手機可節省能源 (度)                   | 47,806 | 97,086 |
| 轉售手機可減少之碳排放量 (公噸) <sup>42</sup> | 25.3   | 51.4   |

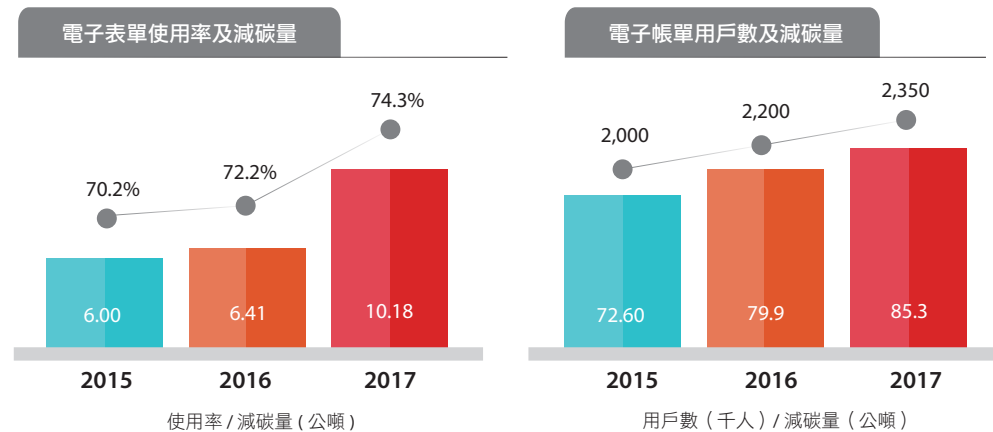
### 無紙化服務

遠傳持續推動電子帳單、表單等數位化項目，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 2017 年共累計 235 萬用戶使用電子帳單，達到 38% 使用率，每年約可節省紙張 7,050 萬張，相當於減少 85.3 公噸碳排放量<sup>43</sup>；預計在 2018 年提升電子帳單使用率達 50%。

### 表單無紙化管理系統



2017 年已有超過 74% 服務據點全面使用電子表單處理客戶資料，預計在 2018 年持續提升電子表單使用率至 76%，並在 2020 年前達成直營門市 80% 表單無紙化，相當於減少碳排約 8.6 公噸。



### 三合一 SIM 卡

考量當前手機 SIM 卡種類繁多，遠傳於 2015 年推出三合一 SIM 卡，整合 Mini、Micro 與 Nano 三種通用卡片，大幅降低包裝與印刷顏料污染；此外，遠傳於 2016 年 12 月正式實施 SIM 卡單一化 (一卡通用)，打破 4G、3G、Postpaid、Prepaid 限制，提升庫存控管及使用者經驗，更便利於門市銷售；預計可再減少 5% 卡片採購量 (約 20 萬張)。

<sup>42</sup> 依行政院環保署公告，回收 1 支手機約節省 22 度，經濟部能源局最新一期 (即 2016 年) 電力排放係數為 0.529 公斤 CO<sub>2</sub>e/度

<sup>43</sup> 以啟用件數 105 萬件 \* 3 張 = 約 315 萬張，以異動件數 107 萬件 \* 2 張 = 約 214 萬張，再以每萬張 \* 1.21(kgCO<sub>2</sub>/g) 計算碳排放量



|      | 三合一 SIM 卡        |  |                                   | 單一化 SIM 卡        |                          |                     |
|------|------------------|--|-----------------------------------|------------------|--------------------------|---------------------|
|      | 全門市 SIM 卡採購量減少 % | 減少 ABS & HPVC 塑料使用量 (公斤) <sup>44</sup> | 節省用電換算 CO2 排放量 (公斤) <sup>45</sup> | 全門市 SIM 卡採購量減少 % | 減少 ABS & HPVC 塑料使用量 (公斤) | 節省用電換算 CO2 排放量 (公斤) |
| 2015 | 20%              | 5,500                                  | 34                                | -                | -                        | -                   |
| 2016 | 15%              | 2,750                                  | 17                                | -                | -                        | -                   |
| 2017 | 12%              | 1,650                                  | 10                                | 12%              | 2,750                    | 17                  |



#### 4.1.4 基地台環境衝擊管理

遠傳基地台及天線設置除滿足主管機關規範外，亦致力利用共構、共站及共天線方式大幅降低資源浪費，並積極加強基地台周邊景觀綠化，減緩基地台及天線的視覺衝擊。2017 年遠傳基地台共站比例達 55%、共構比例達 40%、獨立站台僅占 5%。此外，遠傳於 2017 年總共投入 1,940 萬進行基地台天線景觀美化工程，執行內容包括廣告帷幕、冷氣室外機、冷卻水塔等，以減少民眾對基地台天線視覺上的疑慮。

##### 電信小百科

**共站：**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

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

2017 年與基地台架設有關之罰款金額總計為 650 萬元，共計 13 件；件數較前年度減少 3 件，罰款金額減少 150 萬元。罰款發生主要是因急迫解決客戶涵蓋率需求，對證照申請中的權宜站台，提前開台而遭舉報；後續將強化客戶溝通與證照申請流程管理，減少權宜站台提前開台狀況。同時，預計於 2018 年進行基地台抗災強化工程，並且陸續增加基地台太陽能容量至 10kwp，提升再生能源的使用，以因應我國節能減碳政策方向。

#### 電磁波議題追蹤

為正面因應大眾關注之電磁波議題，遠傳保持與民眾積極交流，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。TTIDA 相關宣導工作包括：

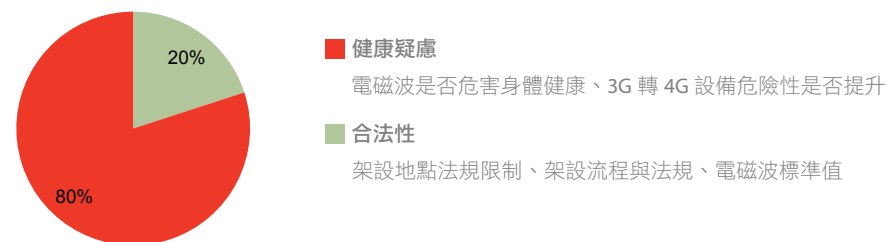
#### 電磁波量測宣導專線服務

提供民眾電磁波問題諮詢與受理電磁波居家量測服務，2017 年 TTIDA 共計完成 665 件電磁波問題諮詢服務，主要詢問健康疑慮與架設合法性；另外受理 368 件電磁波量測服務，其中遠傳受理量測 63 件，加上受理民眾要求自行量測 16 件，總計達 79 件電磁波量測服務，共投入新台幣 \$369,800 元。量測結果全部符合且低於 EIRP (最大有效等向輻射功率)、電波功率密度之規範值。

TTIDA 電磁波量測服務



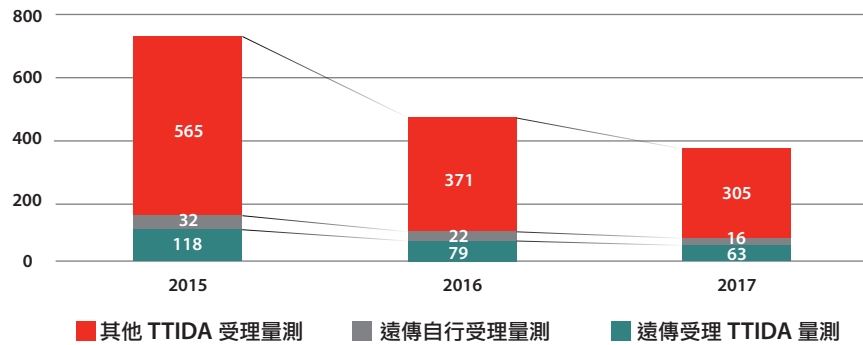
#### 2017 年電磁波諮詢服務受理問題類型



<sup>44</sup> 假設每一張 SIM 卡需要使用 5.5 公克塑料 (ABS & HPVC)

<sup>45</sup> 經濟部能源局最新一期 (即 2016 年) 電力排放係數為 0.529 公斤 CO2e/度

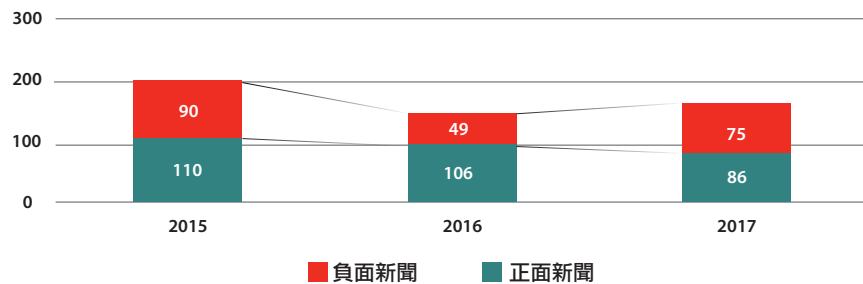
歷年受理基地台之量測服務件數



## 電磁波宣導活動

透過基地台電磁波 CF 託播、辦理電磁波宣導座談會、製作電磁波宣導手冊及宣導日誌等宣導活動，使民眾輕鬆了解電磁波正確知識，避免產生社會恐慌、持續減少媒體負面報導。2017 年遠傳基地台抗爭事件共計 430 件，較去年度減少約 37%。我們將持續投入電磁波議題的溝通與宣導，以期全力降低民眾對電磁波之疑慮，與社區居民及消費者建立互信共融的良好關係。

歷年基地台議題媒體報導件數



針對 2017 年負面報導件數增加，主要係為執行 2G 設備關機拆除作業，需頻繁進入機房，引起附近居民注意，向媒體反映造成。本公司將持續與民眾溝通，以減低民眾疑慮。為增進社會大眾對行動通訊的了解，遠傳除透過企業官網公佈正確的無線電波知識，亦於 2017 年進一步與學術單位進行電磁波相關安全議題合作，啟動長期行動通訊基地台對人體健康影響的專案研究，階段性研究成果將持續於遠傳官網揭露。

[基地台電磁波知識服務網](#)

[遠傳電信官網 - 電磁波安全](#)


2017 年遠傳無電磁波超標相關罰款。為對利害關係人負責，除持續配合電磁波量測與宣導，以及提出具體科學數據作為佐證，遠傳會持續追蹤罰款相關情事、檢討過失並在未來逐漸調整。

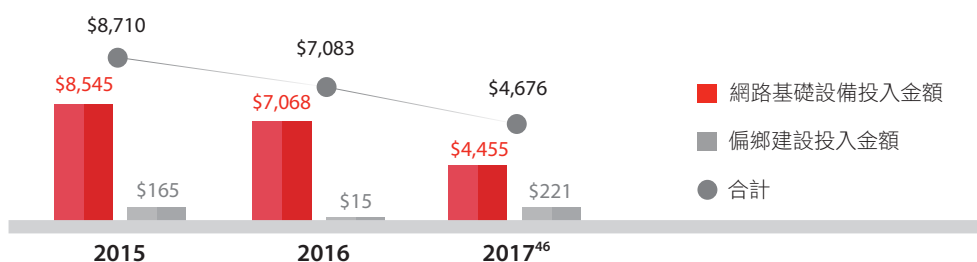


## 4.2 創造社會貢獻

遠傳持續優化電信核心業務，促進對經濟、社會與環境等宏觀面向之貢獻。秉持「只有遠傳 沒有距離」的品牌精神，我們期許透過提供良好的通訊品質、網路穩定度和社會關懷行動，做一個「有溫度的連結者」，強化社會大眾間的零距離溝通與關懷。

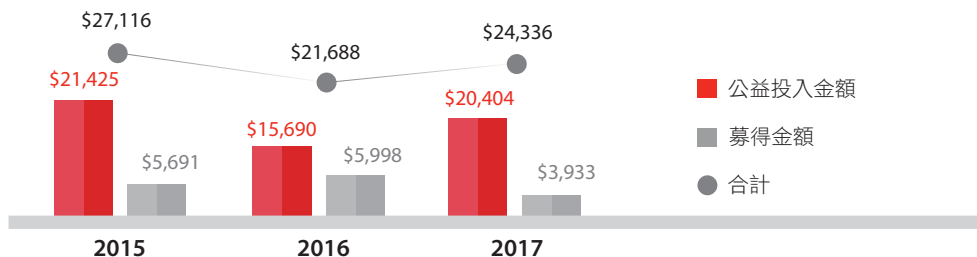
通訊基礎建設投入統計

單位：百萬元

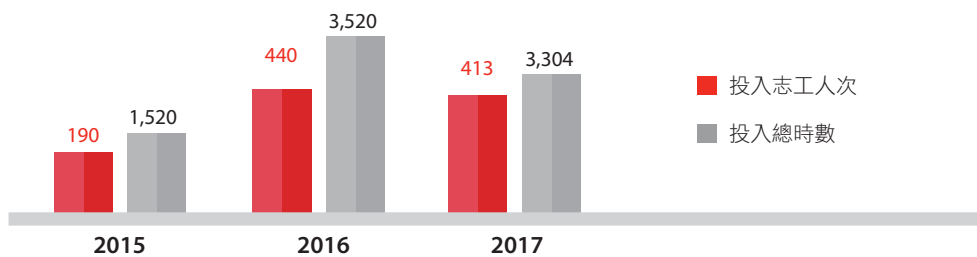


社會公益投入金額統計

單位：千元



社會公益投入志工統計<sup>47</sup>



<sup>46</sup> 為強化偏鄉防災訊號、增加偏鄉投資建設，於 2017 年底達成超過 95% 以上的離島偏鄉村里 LTE 訊號涵蓋

<sup>47</sup> 志工投入一場活動以一個工作天（8 小時）計，相乘得投入總時數

### 4.2.1 通訊基礎建設投入

電信服務之本質，在於透過資通訊技術，讓生活變得更快捷、便利，縮短人與人之間的距離。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，2017 年基礎建設佈建績效與 2018 年發展計畫詳述如下：

| 2017 年重點基礎建設佈建績效  |   | QR code  |
|---|---|--|
| 網路與網速維護   | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續擴增 4G 核心網路架構與容量，滿足 540 萬用戶及 507G 數據流量成長需求</li> <li>獲得 NCC 及 OpenSignal 年度測速評比業界第一，提供客戶穩定的 LTE 下載速率，及 4G 全省高覆蓋率</li> <li>於全台 20 大商圈導入 LTE-Advanced 4x4 MIMO 技術，提升網路極速至 800Mbps，邁向 1Gbps 之 LTE 先進服務網路</li> </ul> | <a href="#">NCC106 行動上網速率評量</a><br><br><a href="#">OpenSignal 行動通訊網路現狀報告</a><br> |
| 新事業建設佈建   | <ul style="list-style-type: none"> <li>完成 NB-IoT 物聯網 live network 第一階段建置，共完成 300 基站升級作業為 NB-IoT 服務提供支持，並協助七大工業園區，針對「智慧節能」及「災害預防」兩大領域進行應用服務試營運，佈局 5G 與 NB-IoT 服務</li> </ul>  | <a href="#">遠傳 NB-IoT 智慧聯網</a><br>   |
| 偏遠地區建設  | <ul style="list-style-type: none"> <li>達成 95% 離島偏鄉村里 LTE 訊號涵蓋，成為業界的偏鄉通訊建設領頭羊「加山計劃」與羅東、屏東、花蓮、嘉義、南投、新竹林管處合作，優化台灣百岳及登山熱門步道的通訊品質</li> </ul>   |  |
| 2018 年重點基礎建設佈建計畫  |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>持續擴增 4G 核心網路架構與容量，滿足 700 萬用戶及 623G 數據流量成長需求</li> <li>佈建全臺 8 千個 NB-IoT 站點，以達 NB-IoT 訊號同 4G 服務涵蓋全臺</li> <li>聯合 Gogoro 等 46 家業者以及第三方系統整合廠商，建構 IoT 平台與生態圈，初期著眼於智慧電表、水表、瓦斯表、車隊管理監控、智慧醫療、智慧路燈、智慧建築與智慧家庭等領域</li> <li>持續與相關林管單位合作，完成全山區通訊品質優化工程，同時配合政府防救災行動通訊平臺建置業者共構基地台，兼顧縮短城鄉落差</li> </ul> |   |  |

## 優良通訊品質維護

通訊品質是電信及相關應用服務的基礎，為確保良好通訊品質與網路穩定度，遠傳每季定期進行電信訊號量測，將測量結果納入日後行動網路建設與調整之決策，即時改善接通率與傳輸速率。在遠傳對通訊品質管理的堅持下，2017 年遠傳持續維持網路穩定，整體網路可用性達 99.89%，並未發生造成網路中斷的重大網路設備及技術性事故。

### 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。目前全區語音斷話率 (DCR, Dropped Call Rate) 穩定維持於 0.19%。

### 數據通訊服務

2016 年遠傳於 4G 行動寬頻業務取得 700MHz、1800MHz、2600MHz 與 FDD/TDD 四個 LTE 頻段；2017 年再次參與 NCC 第三次 4G 頻譜釋照，取得 3 個 2100 MHz 區塊頻率，率先完成三頻網路整合。

本年度持續佈建各區 4G 站，包括偏鄉地區、風景區、都會區，使旗艦區達到與 3G 網路涵蓋一致。遠傳亦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，全面提升 4G 無線服務接取速度、容量、接取成功率。遠傳目前全區 4G 接取成功率已穩定達到 99.95% 以上之效能水準。

針對 3G 服務，遠傳於 2017 年持續改善 3G 網路並持續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 99.73% 以上之效能水準。

## 電信小百科

- 700MHz 低頻段：具有傳播距離遠的特性，提供包括郊外及室內深處之完整覆蓋，可提供第一層深廣之 4G 基底涵蓋網路
- 1800MHz 中頻段：具有大頻寬的特性，可以提升用戶所需之高速率傳輸容量
- 2600MHz 高頻段：具有大頻寬與良好之訊號品質的特性，可以提升人口稠密地區之熱點區及都會區用戶所需之高速率傳輸容量
- FDD/TDD：LTE 標準由 FDD 和 TDD 兩種不同的雙工模式組成，FDD 為分頻多工，上下行分處不同頻段同時進行；TDD 為分時多工，上下行在同一頻段上按照時間分配交叉進行

## 偏遠地區建設投入

遠傳目前 4G 網路已涵蓋全台人口達 99%，訊號遍及全台 84 個鄉鎮。我們積極響應 NCC 電信普及服務管理辦法，每年持續增加「電信服務普及」投入金額，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。自 2014 年起遠傳配合「NCC 推動公務機關(構)建置共構共站行動通訊平臺基礎設施作業」，針對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，用以提升通訊服務品質及涵蓋範圍，有效加速偏鄉通訊建設、強化通訊服務於災害發生時的穩定性。

截至 2017 年底遠傳已提出共計 79 件高抗災行動通訊平台基礎建設補助，目前已完成 44 站建設，35 站持續施工中。自 2014 年啟動 LTE 服務後，直至 2017 年遠傳已完成超過 710 個離島、偏鄉村里的 LTE 建設，達成超過 95% 以上的偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率。

### 愛部落 (i-Tribe) 無線網路建置計畫

自 2014 年起參與由原住民族委員會推動之「建構原住民族地區無線寬頻環境計畫」，目標在原鄉部落建置愛部落 (i-Tribe) 戶外無線網路，迄今協助完成共 12 個縣市、69 個部落的戶外無線網路建置。整合愛部落免費無線上網服務與愛台灣 (i-Taiwan) 無線網路用戶身份認證，供原民會統計上線用戶、網路流量等整體管理。透過此項計畫提升原鄉網路頻寬及無線網路覆蓋率，深入影響醫療、教育、觀光及產業推動。

### 太魯閣國家公園管理處「加山計劃」

根據內政部消防署統計，平均每年全國消防機關執行山域意外事故救援案件達 185 件，考量基礎通訊是山域事故救援的重要關鍵，遠傳電信自 2015 年起投入新台幣 \$2,000 萬與各地林管處合作，設立標誌明顯且具山區耐候性之通訊告示牌。連續三年的努力下，已針對羅東、屏東、花蓮、嘉義、南投與新竹林管處所轄、全台逾半數之熱門登山步道的通訊品質優化，並設立近 400 面通訊告示牌，對山區救援工作提供最關鍵性的奧援。



## 4.2.2 社會事件關懷機制

當重大災害發生時，順暢的通訊能有效支持抗災、防疫、國安等任務之交付，為至關重要的社會資源。每當發生重大災害，遠傳即在第一時間確保機房、基地台及其他資通訊基礎設施順利運作。

### 遠傳搶修救災機制



為提升災後復原能力，遠傳會在災害發生後即時整合企業資源，針對嚴重受災戶提供月租費減免、延長繳費期限等優惠，遠傳用戶亦可透過手機免費直撥，即時啟動小額捐款幫助災民；災區周邊門市則會視情況提供免費手機充電、免費預付卡、補換門號卡，以及緊急通訊等服務。

## 4.2.3 公益關懷專案投入

遠傳長期關注兒少及偏鄉教育議題，致力提供資通訊服務資源，提升台灣整體兒少教育品質，確保對偏鄉、經濟與身心弱勢孩童的平等照護；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。2017年共計投入新台幣\$20,403,837元、總時數3,304小時於相關教育和社會關懷活動。

| 年度公益關懷專案投入整體價值計算 |              | 單位：新台幣元 |
|------------------|--------------|---------|
| 公益專案直接投入金額       | \$20,403,837 |         |
| 員工志願投入工時之金額換算    | \$1,916,320  |         |
| 實物捐贈之價值換算        | \$15,671,667 |         |
| 其他人事與行政費用        | \$5,500,000  |         |
| 合計               | \$43,491,824 |         |

| 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 | 由於電信服務業者受氣候變遷影響甚大，遠傳利用其溝通管道呼籲民眾參與環保行動，透過教育、服務及產品提升大眾意識和社會韌性，共同減緩氣候變遷帶來的衝擊。 | 4 教育品質<br>13 氣候行動  | <ul style="list-style-type: none"> <li>遠傳綠色品牌影響力及品牌形象</li> <li>通訊服務及數位加值服務的有效客戶數</li> <li>遠傳門市舉辦社區課程之客戶參與程度</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>社會大眾的氣候變遷及環保意識，及後續採取的行動</li> <li>員工參與人數、對工作與生活的滿意度</li> </ul>                          |
| 數位包容 | 作為電信業者，遠傳擔負降低數位落差的责任。因此，我們協助確保品質教育的多元性及公正性，並提倡相關數位科技之終身學習機會。               | 4 教育品質<br>10 減少不平等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>數位學習平台觸及學校數量</li> <li>通訊服務及數位加值服務的有效客戶數</li> <li>客戶轉化率</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>偏鄉數位素養覆蓋率</li> <li>受益學生提升數位學習興趣之程度</li> <li>受益學生參與程度</li> <li>遠傳志工人數、志工參與程度</li> </ul> |
| 社會共好 | 遠傳過去11年努力為弱勢族群及棄養兒童募款，藉以改善其健康照護、生活環境和基本需求。遠傳的目標是終結五歲以下兒童之可預期死亡，並提升兒童存活率。   | 1 消除貧窮<br>3 健康與福祉  | <ul style="list-style-type: none"> <li>品牌喜好度、品牌偏好度</li> <li>遠傳與其競爭對手之差異化</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>捐贈金額</li> <li>兒童死亡率</li> <li>兒童情緒表達能力改善程度</li> </ul>                                   |

### 實衛地球 讓愛遠傳

遠傳自2015年起推動「實衛地球 讓愛遠傳」環境教育專案，期透過培養大眾對環境議題發展更深入的理解，引導參與者的觀察及反思，做出更明智且負責任的決定。以「無痕綠生活 碳碳Go Away」為專案主軸，訂定「建立遠傳綠文化、推廣環境綠教育、倡議消費綠責任」為三大行動核心，串連價值鏈各環節利害關係人，開展多項環保專案活動，共計減少577公噸碳排放量，打造國內最大減碳行動生活圈，提倡低碳、永續的生活方式。



深植遠傳人的  
DNA CSR 讓愛遠傳



為具體捕捉活動創造的社會效益，我們於 2016 年導入影響力評估架構－公益投資社會報酬率（Social Return on Investment, SROI）預測型評估，預測 2017 年實衛地球活動每投入 \$1 元將產生 \$3.17 元之社會價值；並發現正向效益來自於活動的「廣度」與「深度」，能使影響力傳遞至更多民眾、達成更有效率的發揮。2017 年，我們依據分析結果強化專案管理，於花博公園舞蝶館擴大辦理《蝴蝶想飛》生態音樂會，並透過與 PaGamO 遊戲平台合作的「翻轉教育 讓愛遠傳」計畫，以及懷有熱情的同仁志工，改善學童記憶不深刻的情況；深化遠傳資通訊的核心能力與優勢，確實地將環境教育觀念傳遞給社會大眾。

我們於 2017 年正式進行「實衛地球 讓愛遠傳」SROI 評估型分析，報告顯示，2017 年本專案每投入 \$1 元所產生之實際社會價值，相較原預測結果提升 20%，由原先的 \$3.17 提高至 \$3.79 元。未來我們將持續以量化方式評估遠傳社會活動所產生的影響，以成本效益的評估模型管理社會專案，最大化社會效益，以達我們永續發展的理念。

### 2017 年 SROI 評估型成果報告



### 翻轉教育 讓愛遠傳

遠傳於 2017 年啟動「翻轉教育 讓愛遠傳」計畫，攜手台大教授葉丙成，以及其所開發的線上遊戲學習平台 PaGamO，推廣這套透過解題來攻占領土的軟體到偏鄉小學，接軌偏鄉孩童的數位學習機會。



### 其他公益關懷專案

PaGamO 提供多元優質的題庫，涵蓋英文學習、證照考試、企業內訓等，逾 50 萬玩家一同學習競爭。藉由遊戲式學習的方式，透過回答題目來攻占領地，結合知識力與策略性，將「學習」融入「遊戲」，並推廣到偏鄉小學，提升偏鄉孩童的學習動機。PaGamO 平台亦獨家導入環境教育題庫，從小扎根孩童環境保護意識。

遠傳於本次計畫共計投入 38 名志工，輔導中南部 9 所偏鄉學校的 360 位學生；除了發揮自身核心優勢，結合行動科技、雲端遠距、APP 遊戲等特點，更號召員工化身「雲端課輔」老師，透過行動裝置與班級導師配對，一鍵啟動數位學習，隨時關心孩童學習狀況，給予最溫暖陪伴。



偏鄉孩童因隔代教養、經濟條件缺乏等，導致環境封閉，缺乏良好的學習環境

| 序    | 專案名稱            | 活動概述  | 投入金額     | 志工人次 | 受惠人數 | 合作 / 受惠團體   |
|------|-----------------|---|----------|------|------|-------------|
| 環境教育 |                 |   |          |      |      |             |
| 1    | 2017 愛海無拒國際淨灘活動 | 2017 年遠傳認養高雄市林園三段（汕尾海堤→高屏溪口）海灘，致力維護此段海岸清潔，並邀請荒野協會指導，帶領遠傳志工進行淨灘活動，將愛地球口號付諸行動，淨灘長度達 150 公尺，蒐集到的垃圾總重達 204.1 公斤 | \$25,000 | 76   | -    | 荒野保護協會、一般大眾 |



| 序 | 專案名稱    | 活動概述  | 投入金額      | 志工人次 | 受惠人數          | 合作 / 受惠團體     |   |
|---|---------|---|-----------|------|---------------|---------------|---|
| 2 | 無痕民歌音樂會 | 遠傳與遠東徐元智基金會共同贊助臺北市立交響樂團森林音樂會，主題為「你是我所有的回憶」無痕音樂會，以經典民歌為主軸，同時呼應遠傳 CSR「無痕綠生活 碳碳 Go Away」計畫理念，不使用一次性製作物，此音樂會還獲得環保署認證的「環保低碳活動」 | \$250,000 | -    | 參與觀眾逾 3,000 人 | 台北市立交響樂團、一般民眾 |  |

數位包容

|   |                              |  |           |   |  |                            |   |
|---|------------------------------|--|-----------|---|--|----------------------------|---|
| 3 | 「無線關愛學無限 雲遊智慧秀臺南」臺南市雲遊學計畫    | 遠傳電信與臺南市政府、美國高通公司、工業技術研究院及華碩於 2017 年擴大雲遊學計畫，本次再將另外 10 所臺南市的學校納入計畫範圍內，捐贈逾 550 台預載有雲遊學應用的 ASUS 平板、310 套 4G 可攜 AP 建設，期望透過 4G 行動網路，開創新型態的行動學習模式，持續協助臺南市政府營造行動學習與戶外教學平台，實現建設 4G 智慧城市的目標 | -         | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>線上開課數達 900 門以上</li> <li>開通 271 套 4G 可攜行動 AP，作為全市 271 所國中小學戶外 Wi-Fi 熱點使用</li> <li>「雲遊學」平台應用人次逾 50 萬師生家長</li> </ul> | 台南全市 271 所國中小學             |   |
| 4 | 教育部偏鄉數位關懷推動計畫『看漫畫學行動支付』公益書製作 | 為促進台灣通訊技術發展與數位化普及，電訊暨智慧運輸科技發展基金會配合教育部「偏鄉數位應用推動計畫」，製作出版教學公益書，縮短城鄉學習落差   | \$150,000 | 5 | 除網站上提供免費觀看學習機會，並捐贈公益書籍(含數位光碟)共 710 本至教育部提供的 117 個數位機會中心  | 教育部「偏鄉數位應用計畫」117 個偏鄉數位機會中心 |  |

| 序    | 專案名稱                       | 活動概述  | 投入金額        | 志工人次 | 受惠人數  | 合作 / 受惠團體                                |   |
|------|----------------------------|---|-------------|------|---|--|---|
| 5    | 國中小夏日學院-APP物聯網創新數位營        | 與電訊暨智慧運輸科技發展基金會一同攜手臺灣師範大學、亞東技術學院共同主辦為期三天的「國中小夏日學院-APP物聯網創新數位營」，致力縮短數位落差                             | \$98,300    | -    | 國中小學 30 位學童   | 電訊暨智慧運輸科技發展基金會                           |    |
| 社會共好 |                            |   |             |      |   |  |   |
| 6    | 第十一屆兒福聯盟「搶救生命 棄兒不捨」募款活動    | 「搶救生命 棄兒不捨」公益活動邁入第 11 年，為喚起家庭、社會大眾對棄養兒的關懷意識，遠傳於 2017 年在華山文創園區舉辦公益園遊會，邀集親子齊聚歡度野餐美好時光，共同替等家寶寶募集生活照顧基金 | \$1,380,000 | 30   | 累計扶助 1,291 位出養兒   | 兒福聯盟出養家庭                                 |   |
| 7    | 「聯繫不猶豫，用心傳快樂」校園情緒教育宣導講座及營隊 | 遠傳長期致力兒少情緒教育，四度攜手董氏基金會，舉辦校園情緒巡迴講座，結合教育營隊，推廣心靈環保教育系列課程，鼓勵學童善用同理心，學習正向溝通                              | \$36,962    | 36   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2,500 位兒童青少年</li> <li>• 2,500 個家庭</li> <li>• 網路與活動觸及 230,000 人次</li> </ul> | 董氏基金會、中和國小、永平國小、福星國小、秀朗國小、健康國小等 17 所國中小學 |  |



| 序  | 專案名稱          | 活動概述  | 投入金額        | 志工人次 | 受惠人數  | 受惠團體   |   |
|----|---------------|---|-------------|------|---|--|---|
| 8  | 「點亮台灣行動」公益募書  | 贊助《遠見雜誌》「點亮台灣行動」公益募書 500 本  | \$126,667   | -    | 苗栗、新竹、宜蘭等 17 所偏鄉中小學                         | 《遠見雜誌》、17 所偏鄉學校                                  |    |
| 9  | BoBee 守護寶公益專案 | 遠傳結合資通訊技術，推出 BoBee 守護寶防走失裝置，邀請代言人 Ella 拍攝【愛·關懷·守護】影片，網友每分享 1 次影片，BoBee 守護寶即捐出新台幣 1 元，此外，遠傳還捐贈 150 台 BoBee 守護寶，供致力於預防走失及救援的公益團體。此外，遠傳贊助弘道老人福利基金會舉辦的「不老騎士圓夢計畫」，提供產品於不老騎士車隊中使用 | \$1,063,500 | -    | 影片觸及人數超過 140 萬、瀏覽數超過 60 萬人，並有超過 6,000 人轉發分享 | 社團法人台灣失智症協會、財團法人心路社會福利基金會、中華民國流浪動物花園協會、弘道老人福利基金會 |   |
| 10 | 鉅亨網溫暖愛心活動贊助   | 遠傳贊助鉅亨網 2017 年「溫暖送愛心公益活動」，鉅亨網至今舉辦達 12 年，總計幫助全台灣超過 20 個社福機構團體，共同攜手關懷及協助弱勢族群  | \$60,000    | -    | 星兒社會福利基金會、主教鮑思高慈幼會屏東少年城、慈愛殘障教養院等 20 個社福團體   | 鉅亨網股份有限公司  |  |

| 序  | 專案名稱                      | 活動概述  | 投入金額      | 志工人次 | 受惠人數  | 受惠團體          |   |
|----|---------------------------|---|-----------|------|---|---------------|---|
| 11 | Teach for Taiwan 偏鄉教育通訊贊助 | 贊助 Teach For Taiwan 偏鄉教育所需之通訊服務，包括 20 個門號費用減免 (\$1,500*12 月)  | \$360,000 | -    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全台 38 個鄉鎮</li> <li>● 43 所合作小學</li> <li>● 94 位 TFT 教師</li> <li>● 2,800 位偏鄉學童</li> </ul> | TFT 偏鄉培訓教師    |    |
| 12 | 家庭網安熱線及台東兒少資訊素養研習營贊助款項    | 遠傳連續 7 年持續支持兒少上網安全行動，贊助包括白絲帶家庭網安熱線，及資訊素養文創研習營。2017 年 8 月底，白絲帶基金會於台東池上廣元國小舉辦資訊素養研習營，遠傳更贊助手機讓學童紀錄部落活動 | \$434,630 | -    | 數百名台東種子教師及偏鄉學童  | 社團法人中華白絲帶關懷協會 |   |
| 13 | 飢餓三十                      | 長期提供世界展望會飢餓三十會場通訊車訊號加強服務  | \$100,000 | -    | 飢餓三十北、中、南三場，參與人次共約 15,000 人   | 世界展望會         |  |

# 05

## 營運財務績效

### 5.1 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。遠傳於 2018 年 2 月 23 日董事會決議 2017 年盈餘分配案，擬以 2017 年度未分配盈餘分配股東現金紅利，每股新台幣 3.037 元，並擬以資本公積 - 合併溢價分配現金，每股新台幣 0.713 元，合計每股發放新台幣 3.75 元現金。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<sup>48</sup>

單位：新台幣仟元

| 2015         | 2016         | 2017         |
|--------------|--------------|--------------|
| \$12,219,378 | \$12,219,378 | \$12,219,378 |

支付員工：員工薪資福利

單位：新台幣仟元

| 2015        | 2016        | 2017        |
|-------------|-------------|-------------|
| \$7,132,734 | \$7,073,044 | \$7,430,312 |

支付供應商：採購支出

單位：新台幣仟元

| 2015         | 2016         | 2017         |
|--------------|--------------|--------------|
| \$40,900,000 | \$36,380,000 | \$35,290,000 |

支付所得稅

單位：新台幣仟元

| 2015        | 2016        | 2017        |
|-------------|-------------|-------------|
| \$3,577,501 | \$1,971,801 | \$2,125,391 |

政府補助收入<sup>49</sup>

單位：新台幣仟元

| 2015    | 2016    | 2017     |
|---------|---------|----------|
| \$7,279 | \$6,104 | \$87,107 |

公益投入<sup>50</sup>

單位：新台幣仟元

| 2015     | 2016     | 2017     |
|----------|----------|----------|
| \$27,116 | \$21,688 | \$24,336 |

<sup>48</sup> 遠傳股利政策詳 2017 年報。

<sup>49</sup> 遠傳響應政府推動產業發展計畫，2017 年政府補助收入主要係來自經濟部工業局 4G 補助專案、台灣智慧旗艦大步向前 - 文化首都 4G 智慧城市、以及台灣智慧旗艦 4G 絢爛啟航計畫。

<sup>50</sup> 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。

## 附件

### 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 |
|------------------|----------------------|---------------|------|----|
| <b>一般揭露 核心選項</b> |                      |               |      |    |
|                  | 組織概況                 |               |      |    |
|                  | 102-1 組織名稱           | 00. 遠傳電信概觀    |      | 5  |
|                  | 102-2 活動、品牌、產品與服務    | 00. 遠傳電信概觀    |      | 5  |
|                  | 102-3 總部位置           | 00. 遠傳電信概觀    |      | 5  |
|                  | 102-4 營運據點           | 00. 遠傳電信概觀    |      | 5  |
|                  | 102-5 所有權與法律形式       | 00. 遠傳電信概觀    |      | 5  |
|                  | 102-6 提供服務的市場        | 00. 遠傳電信概觀    |      | 5  |
|                  | 102-7 組織規模           | 00. 遠傳電信概觀    |      | 5  |
|                  | 102-8 員工與其他工作者的資訊    | 3.2.1 人力資源總覽  |      | 56 |
|                  | 102-9 供應鏈            | 3.4.1 遠傳供應鏈概況 |      | 70 |
|                  | 102-10 組織與其供應鏈的重大改變  | 關於本報告書        |      | 3  |
|                  | 102-11 預警原則或方針       | 3.1.4 營運風險管理  |      | 53 |
|                  | 102-12 外部倡議          | 3.1.5 外部參與    |      | 54 |
|                  | 102-13 公協會的會員資格      | 3.1.5 外部參與    |      | 54 |
|                  | 策略                   |               |      |    |
|                  | 102-14 決策者的聲明        | 致利害關係人        |      | 4  |
|                  | 102-15 關鍵衝擊、風險及機會    | 2.2 關鍵永續風險    |      | 36 |
|                  | 誠信與倫理                |               |      |    |
|                  | 102-16 價值、原則、標準及行為規範 | 3.1.3 企業誠信經營  |      | 52 |
|                  | 102-17 關於倫理之建議與顧慮的機制 | 3.1.3 企業誠信經營  |      | 52 |
|                  | 治理                   |               |      |    |
|                  | 102-18 治理結構          | 3.1.1 公司治理架構  |      | 46 |

### GRI 102: 一般揭露

GRI 102: 一般揭露

|                              |                             |          |
|------------------------------|-----------------------------|----------|
| 102-19 委任權責                  | 3.1.1 公司治理架構                | 46       |
| 102-20 管理階層負責經濟、環境和社會主題      | 3.1.2 永續治理推動                | 51       |
| 102-21 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題    | 3.1.2 永續治理推動                | 51       |
| 102-22 最高治理單位與其委員會的組成        | 3.1.1 公司治理架構                | 46       |
| 102-23 最高治理單位的主席             | 3.1.1 公司治理架構                | 48       |
| 102-24 最高治理單位的提名與遴選          | 3.1.1 公司治理架構                | 46       |
| 102-25 利益衝突                  | 3.1.1 公司治理架構                | 49       |
| 102-26 最高治理單位再設立宗旨、價值觀及策略的角色 | 3.1.1 公司治理架構                | 46       |
| 102-27 最高治理單位的群體智識           | 3.1.1 公司治理架構                | 49       |
| 102-28 最高治理單位的績效評估           | 3.1.1 公司治理架構                | 49       |
| 102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊       | 3.1.2 永續治理推動<br>2.3 關鍵利害關係人 | 51<br>38 |
| 102-30 風險管理程序的有效性            | 3.1.4 營運風險管理                | 53       |
| 102-31 經濟、環境和社會主題的檢視         | 3.1.4 營運風險管理                | 53       |
| 102-32 最高治理單位於永續性報導的角色       | 關於本報告書                      | 3        |
| 102-33 溝通重要關鍵議題              | 3.1.4 營運風險管理                | 53       |
| 102-34 關鍵議題的性質與總數            | 3.1.4 營運風險管理                | 53       |
| 102-35 薪酬政策                  | 3.1.1 公司治理架構                | 50       |
| 102-36 薪酬決定的流程               | 3.1.1 公司治理架構                | 50       |
| <b>利害關係人溝通</b>               |                             |          |
| 102-40 利害關係人團體               | 2.3 關鍵利害關係人                 | 38       |
| 102-42 鑑別與選擇利害關係人            | 2.3 關鍵利害關係人                 | 38       |
| 102-43 與利害關係人溝通的方針           | 2.3 關鍵利害關係人                 | 38       |
| 102-44 提出之關鍵主題與關注事項          | 2.3 關鍵利害關係人                 | 38       |
| <b>報導實務</b>                  |                             |          |
| 102-45 合併財務報表中所包含的實體         | 關於本報告書                      | 3        |
| 102-46 界定報告書內容與主題邊界          | 2.4 重大營運議題                  | 41       |
| 102-47 重大主題表列                | 2.4 重大營運議題                  | 41       |

|                  |                            |                 |     |
|------------------|----------------------------|-----------------|-----|
|                  | 102-48 資訊重編                | 關於本報告書          | 3   |
|                  | 102-49 報導改變                | 關於本報告書          | 3   |
|                  | 102-50 報導期間                | 關於本報告書          | 3   |
|                  | 102-51 上一次報告書的日期           | 關於本報告書          | 3   |
|                  | 102-52 報導週期                | 關於本報告書          | 3   |
|                  | 102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人      | 關於本報告書          | 3   |
|                  | 102-54 依循 GRI 準則報導的宣告      | 關於本報告書          | 3   |
|                  | 102-55 GRI 內容索引            | 附件              | 95  |
|                  | 102-56 外部保證 / 確信           | 附件              | 102 |
| <b>管理方針</b>      |                            |                 |     |
|                  | 103-1 解釋重大主題及其邊界           | 2.4 重大營運議題      | 41  |
| GRI 103: 管理方針    | 103-2 管理方針及其要素             | 各重大主題各別揭露       | -   |
|                  | 103-3 管理方針的評估              |                 |     |
| <b>重大主題</b>      |                            |                 |     |
| <b>通訊品質與基礎建設</b> |                            |                 |     |
| GRI 103: 管理方針    | 103-2 管理方針及其要素             | 4.2.1 通訊基礎建設投入  | 82  |
|                  | 103-3 管理方針的評估              | 4.2.1 通訊基礎建設投入  | 82  |
| 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   | 4.2.1 通訊基礎建設投入  | 82  |
|                  | 203-2 顯著的間接經濟衝擊            | 4.1.4 基地台環境衝擊管理 | 80  |
| <b>商業策略與經營績效</b> |                            |                 |     |
| GRI 103: 管理方針    | 103-2 管理方針及其要素             | 01. 5G 永續發展策略   | 11  |
|                  | 103-3 管理方針的評估              | 01. 5G 永續發展策略   | 11  |
| GRI 201: 經濟績效    | 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值      | 5.2 經濟價值分配      | 94  |
|                  | 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 | 00. 遠傳電信概觀      | 10  |
|                  |                            | 2.2 關鍵永續風險      | 36  |
|                  | 201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫      | 3.2.2 人才招募與留任   | 57  |
| 201-4 取自政府之財務補助  | 5.2 經濟價值分配                 | 94              |     |

|                    |                            |  |                   |                  |
|--------------------|----------------------------|--|-------------------|------------------|
| <b>社會創新</b>        |                            |  |                   |                  |
| GRI 103: 管理方針      | 103-2 管理方針及其要素             |  | 2.1 外部環境分析        | 34               |
|                    | 103-3 管理方針的評估              |  | Go Innovative 創新力 | 26               |
| <b>資訊安全及客戶隱私保護</b> |                            |  |                   |                  |
| GRI 103: 管理方針      | 103-2 管理方針及其要素             |  | 3.3.3 客戶隱私保護      | 66               |
|                    | 103-3 管理方針的評估              |  | 3.3.3 客戶隱私保護      | 66               |
| 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  |  | 3.3.3 客戶隱私保護      | 本年度未發生相關情事 66    |
| <b>研發創新投入與合作</b>   |                            |  |                   |                  |
| GRI 103: 管理方針      | 103-2 管理方針及其要素             |  | Go Prosperous 成長力 | 14               |
|                    | 1103-3 管理方針的評估             |  | Go Innovative 創新力 | 26               |
| <b>風險管理與急難應變</b>   |                            |  |                   |                  |
| GRI 103: 管理方針      | 103-2 管理方針及其要素             |  | 3.1.4 營運風險管理      | 53               |
|                    | 103-3 管理方針的評估              |  | 3.1.4 營運風險管理      | 53               |
| <b>公司治理與誠信</b>     |                            |  |                   |                  |
| GRI 103: 管理方針      | 103-2 管理方針及其要素             |  | 3.1.3 企業誠信經營      | 52               |
|                    | 103-3 管理方針的評估              |  | 3.1.3 企業誠信經營      | 52               |
| GRI 205: 反貪腐       | 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動       |  | 3.1.3 企業誠信經營      | 本年度未發生相關情事 52    |
| 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 |  | 3.1.3 企業誠信經營      | 52               |
| GRI 415: 公共政策      | 415-1 政治捐獻                 |  | 3.1.3 企業誠信經營      | 遠傳禁止任何形式之捐獻行為 52 |
| <b>環境創新</b>        |                            |  |                   |                  |
| GRI 103: 管理方針      | 103-2 管理方針及其要素             |  | Go Eco 綠實力        | 30               |
|                    | 103-3 管理方針的評估              |  | 4.1.3 其他環境友善服務    | 78               |
| <b>數位包容</b>        |                            |  |                   |                  |
| GRI 103: 管理方針      | 103-2 管理方針及其要素             |  | 4.2.1 通訊基礎建設投入    | 82               |
|                    | 103-3 管理方針的評估              |  | 4.2.3 公益關懷專案投入    | 84               |
| <b>優質客戶體驗</b>      |                            |  |                   |                  |

|                      |                               |                 |                  |
|----------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|
| GRI 103: 管理方針        | 103-2 管理方針及其要素                | 3.3.1 零距離的服務    | 64               |
|                      | 103-3 管理方針的評估                 | 3.3.1 零距離的服務    | 64               |
| GRI 417: 行銷與標示       | 417-1 產品和服務資訊與標示的要求           | 3.3.2 最用心的溝通    | 66               |
|                      | 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件     | 3.3.2 最用心的溝通    | 本年度未發生相關情事 66    |
|                      | 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件          | 3.3.2 最用心的溝通    | 本年度未發生相關情事 66    |
| <b>人才發展與管理</b>       |                               |                 |                  |
| GRI 103: 管理方針        | 103-2 管理方針及其要素                | 3.2 員工管理        | 56               |
|                      | 103-3 管理方針的評估                 | 3.2 員工管理        | 56               |
| 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 | 3.2.2 人才招募與留任   | 57               |
|                      | 202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例        | 3.2.1 人力資源總覽    | 56               |
| GRI 401: 勞雇關係        | 401-1 新進員工和離職員工               | 3.2.2 人才招募與留任   | 57               |
|                      | 401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利  | 3.2.2 人才招募與留任   | 58               |
|                      | 401-3 育嬰假                     | 3.2.2 人才招募與留任   | 58               |
| GRI 404: 訓練與教育       | 404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數         | 3.2.3 員工訓練與發展   | 59               |
|                      | 404-2 提升員工職能及過渡協助方案           | 3.2.3 員工訓練與發展   | 59               |
|                      | 404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比     | 2.3 關鍵利害關係人     | 所有員工皆定期接受績效考評 39 |
| <b>政府政策與法規變動因素</b>   |                               |                 |                  |
| GRI 103: 管理方針        | 103-2 管理方針及其要素                | 3.1.3 企業誠信經營    | 52               |
|                      | 103-3 管理方針的評估                 | 3.1.3 企業誠信經營    | 52               |
| GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 | 307-1 違反環保法規                  | 4.1.4 基地台環境衝擊管理 | 80               |
| 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         | 3.1.3 企業誠信經營    | 本年度未發生相關情事 52    |
| <b>供應鏈管理</b>         |                               |                 |                  |
| GRI 103: 管理方針        | 103-2 管理方針及其要素                | 3.4.2 供應鏈管理框架   | 71               |
|                      | 103-3 管理方針的評估                 | 3.4.2 供應鏈管理框架   | 71               |
| GRI 204: 採購實務        | 204-1 來自當地供應商的採購支出比例          | 3.4.1 遠傳供應鏈概況   | 70               |



|                  |                               |                 |    |
|------------------|-------------------------------|-----------------|----|
|                  | 308-2 供應鏈對環境的負面衝擊 以及所採取的行動    | 3.4.2 供應鏈管理框架   | 71 |
| GRI 414: 供應商社會評估 | 414-1 使用社會標準篩選之新供應商           | 3.4.2 供應鏈管理框架   | 71 |
|                  | 414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動     | 3.4.2 供應鏈管理框架   | 71 |
| <b>品牌形象管理</b>    |                               |                 |    |
| GRI 103: 管理方針    | 103-2 管理方針及其要素                | Go Caring 關懷力   | 24 |
|                  | 103-3 管理方針的評估                 |                 |    |
| <b>能源與溫室氣體管理</b> |                               |                 |    |
| GRI 103: 管理方針    | 103-2 管理方針及其要素                | 4.1 降低環境衝擊      | 76 |
|                  | 103-3 管理方針的評估                 |                 |    |
| GRI 302: 能源      | 302-1 組織內部的能源消耗量              | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽  | 76 |
|                  | 302-3 能源密集度                   | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽  | 76 |
|                  | 302-4 減少能源消耗                  | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽  | 76 |
|                  | 302-5 降低產品和服務的能源需求            | 4.1.2 能源與溫室氣體管理 | 77 |
|                  | 305-1 直接 範疇一 溫室氣體排放           | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽  | 76 |
| GRI 305: 排放      | 305-2 能源間接 範疇二 溫室氣體排放         | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽  | 76 |
|                  | 305-3 其它間接 範疇三 溫室氣體排放         | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽  | 76 |
|                  | 305-4 溫室氣體排放密集度               | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽  | 76 |
|                  | 305-5 溫室氣體排放減量                | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽  | 76 |
|                  | <b>電磁波議題溝通與研究</b>             |                 |    |
| GRI 103: 管理方針    | 103-2 管理方針及其要素                | 4.1.4 基地台環境衝擊管理 | 80 |
|                  | 103-3 管理方針的評估                 |                 |    |
| GRI 413: 當地社區    | 413-1 經當地社區溝通 衝擊評估和發展計畫的營運活動  | 4.1.4 基地台環境衝擊管理 | 80 |
|                  | 413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動 | 4.1.4 基地台環境衝擊管理 | 80 |
| GRI 416: 顧客健康與安全 | 416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊      | 4.1.4 基地台環境衝擊管理 | 80 |
|                  | 416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件    | 4.1.4 基地台環境衝擊管理 | 80 |

| 環境資源管理與應用           |                                       |  |                              |                  |
|---------------------|---------------------------------------|--|------------------------------|------------------|
| GRI 103: 管理方針       | 103-2 管理方針及其要素                        |  | 4.1.3 其他環境友善服務               | 78               |
|                     | 103-3 管理方針的評估                         |  |                              |                  |
| GRI 301: 物料         | 301-3 回收產品及其包材                        |  | 4.1.3 其他環境友善服務               | 78               |
| GRI 306: 廢汙水和廢棄物    | 306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物                  |  | 4.1.1 遠傳環境足跡概覽               | 75               |
| 資費透明化溝通             |                                       |  |                              |                  |
| GRI 103: 管理方針       | 103-2 管理方針及其要素                        |  | 3.3.1 零距離的服務                 | 66               |
|                     | 103-3 管理方針的評估                         |  |                              |                  |
| 人權議題管理              |                                       |  |                              |                  |
| GRI 103: 管理方針       | 103-2 管理方針及其要素                        |  | 3.2.4 職場安全與多元性               | 61               |
|                     | 103-3 管理方針的評估                         |  |                              |                  |
| GRI 403: 職業安全衛生     | 403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表        |  | 3.2.4 職場安全與多元性               | 62               |
|                     | 403-2 傷害類別 傷害 職業病 損工日數 缺勤等比率 以及因公死亡件數 |  | 3.2.4 職場安全與多元性               | 62               |
|                     | 403-3 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者           |  | 3.2.4 職場安全與多元性               | 62               |
| 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                     |  | 3.1.1 公司治理架構<br>3.2.1 人力資源總覽 | 46<br>56         |
|                     | 405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率                 |  | 3.2.2 人才招聘與留任                | 57               |
| GRI 406: 不歧視        | 406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動                 |  | 3.2.4 職場安全與多元性               | 本年度未發生相關情事<br>61 |
| 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        |  | 3.4.2 供應鏈管理框架                | 本年度未發現相關情事<br>72 |
| GRI 408: 童工         | 408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險               |  | 3.4.2 供應鏈管理框架                | 72               |
| 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         |  | 3.4.2 供應鏈管理框架                | 72               |
| GRI 411: 原住民權利      | 411-1 涉及侵害原住民權利的事件                    |  | 4.1.4 基地台環境衝擊管理              | 本年度未發生相關情事<br>80 |
| GRI 412: 人權評估       | 412-2 人權政策或程序的員工訓練                    |  | 3.2.3 員工訓練與發展                | 59               |
| 社區關懷及公益投入           |                                       |  |                              |                  |
| GRI 103: 管理方針       | 103-2 管理方針及其要素                        |  | 4.2.3 公益關懷專案投入               | 84               |
|                     | 103-3 管理方針的評估                         |  |                              |                  |

## 第三方查證聲明書

### GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

### Account Ability 1000 , Type II High Level ( AA1000 ,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 2017

#### 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 2017. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables of the non-financial information contained in this report.

The information in the FET's Integrated Report of 2017 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 Integrated Report of 2017.

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 at a high level of scrutiny for FET and moderate level of scrutiny for 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);
- ☒ evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016); and
- ☒ 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, Total Impact Measurement and Management, and Social Return on Investment assessments have 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, EICC, 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 Integrated Report of 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of FET sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

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. Formal process for documenting stakeholder engagement outcomes is recommended for future reporting.

#### GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FET's Integrated Report of 2017, 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. In the future, management systems are recommended to be established to further strengthen ESG data collection and evaluation processes.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang, Director  
Taipei, Taiwan  
08 June, 2018  
WWW.SGS.COM



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8