

2021 遠傳電信企業永續報告書

遠傳心 **5G** 未來無距離

A Future Beyond Imagination



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務







第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

依據您期望獲得的資訊，我們建議您優先閱讀以下章節，各章節起始皆有詳盡說明管理方針：

- 瞭解遠傳的企業概觀、永續策略、創造之永續價值，以及如何因應不斷變動的營運環境，並與供應商共創價值 >  第 1 章 永續價值與治理
- 瞭解遠傳如何運用創新產品與服務，領航「大人物」（大數據、人工智慧、物聯網）應用 >  第 2 章 創新大人物
- 瞭解遠傳為成為首選電信品牌的投入 >  第 3 章 卓越服務
- 瞭解遠傳如何打造友善職場與培育人才 >  第 4 章 樂業職場
- 瞭解遠傳對於社會議題的關注以及如何以核心技術促進更公平、包容的社會 >  第 5 章 社會共融
- 瞭解遠傳因應氣候變遷之道，驅動低碳、綠色轉型 >  第 6 章 環境永續

本報告書可透過掃描 QR Code 與點選超連結至遠傳官網、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



報告書下載

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

遠傳 FET

報告書閱讀指引	1
目錄	2
關於本報告書	3
經營者的話	4
2021 年獲獎與亮點績效	6

第 1 章

永續價值與治理

1.1 關於遠傳	10
1.2 公司治理	15
1.3 供應鏈管理	34



第 2 章

創新大人物

2.1 營運績效	45
2.2 智慧應用	47
2.3 智慧生活	50



第 3 章

卓越服務

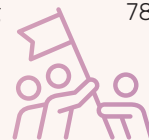
3.1 零距離的服務	54
3.2 最用心的溝通	56
3.3 隱私保護	57
3.4 服務回應與改善	58



第 4 章

樂業職場

4.1 人力管理	64
4.2 人才發展	69
4.3 多元職場	74
4.4 員工健康與職場安全	78



第 5 章

社會共融

5.1 產業基礎建設	82
5.2 公益關懷專案投入	85



第 6 章

環境永續

6.1 遠傳環境足跡概覽	93
6.2 氣候策略	94
6.3 環境與能源管理	99
6.4 基地台與電磁波管理	107



附錄

關鍵利害關係人溝通	109
重大營運議題	112
ESG 數據彙整	114
GRI 準則內容索引表	121
SASB 準則索引表	128
TCFD 索引表	129
第三方查證聲明書	130



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

關於本報告書

本報告書為遠傳電信股份有限公司第 11 本永續報告書，且亦為參照國際整合性報告書框架 (International IR Framework) 編撰之永續報告書。

報告週期與期間

遠傳電信永續報告書以每年定期出版為原則，上一期報告 (2020 年度) 出版日期為 2021 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 日前完成永續報告書，下一期報告 (2022 年度)，預定於 2023 年 6 月出版。

本報告書揭露遠傳電信 2021 年度 (2021 年 1 月 1 日至 2021 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 90.6%。經營績效之財務數據係採自經會計師查核後之遠傳母子公司合併財務報告，合併財務報告所含個體、關係企業及遠傳轉投資公司請詳 2021 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。另除子公司博弘雲端科技股份有限公司外，其餘子公司皆與遠傳共用辦公大樓，故本報告書環境數據涵蓋率達合併總營收 100%。部分財務資訊採用遠傳電信及其子公司之合併資訊，則於報告中特別註明合併字樣。本報告書若有資料計算範疇與基礎改變之情形，則於該章節附註說明，並重編過去年度數據資料。

報告書管理與稽核

遠傳永續報告書責任單位為遠傳 CSR 委員會，遠傳永續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。並接軌國際，導入氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 及 SASB 準則，協助利害關係人掌握遠傳永續績效及管理成果。

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

如對於報告書內容有任何疑問，請洽以下利害關係人聯絡管道：

- ▶ 地址：台北市內湖區瑞光路 468 號
- ▶ 電話：+886-2-7723-5000 總經理辦公室 公關暨企業永續處
- ▶ 信箱：FETCSR@fareastone.com.tw

遠傳利害關係人
聯絡管道



遠傳企業社會
責任網站



遠傳企業社會責任
問卷調查



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

經營者的話

遠傳電信 董事長

徐旭東



遠傳電信 總經理

井晴



一直以來，遠傳致力於提供創新的應用服務與優質的顧客體驗，近年的重點便是積極佈建「遠傳心 5G」，在 2021 年達成了全台 5G 網路涵蓋率達 85%，並經 Opensignal 評比遠傳之 5G 下載速度、5G 上傳速度及 5G 影音體驗三項關鍵指標均榮獲世界第一的殊榮。以此為利基，遠傳以「消費者數位生活」與「企業智慧轉型」雙主軸並重，持續深耕 5G「大、人、物」（大數據、人工智慧、物聯網）核心能力與應用，新經濟營收年成長率高達 23%，其中以雲端服務之漲勢最為可觀。此外，遠傳全力衝刺資通訊服務獲利成長，並透過精確掌握客戶需求，提供客製化 5G 資費方案，與「遠傳心生活」App 等多元的數位增值服務，為用戶打造一站式行動生活圈，全方位提升用戶整體價值。遠傳更於 2021 年成立全台第一個「5G 元宇宙加速器」，並規劃「遠傳心生活共創平台」、「遠傳大人物生態圈」兩大共創計劃，聚焦消費者應用以及企業客戶解決方案，目標每年扶植 15 個新創團隊，既支持和鼓勵新創團隊，更加速開發元宇宙的應用場景、挖掘多元增值應用服務、以及促進 5G 垂直領域發展。遠傳將持續擴大策略投資的規模和力度，結盟策略夥伴，建立 5G 創新生態系。

在全體同仁攜手打拼下，110 年財測目標皆超標達成。其中，合併總營收達到新台幣 853.20 億元，較前一年度成長 7.3%，年成長率為 9 年新高；合併 EBITDA（未計利息、稅項、折舊及攤銷前的利益）與稅後盈餘分別為新台幣 281.70 億元與 91.24 億元，EPS 為新台幣 2.80 元，較前一年均增加了 9.2%，且年成長率為 8 年新高。營收財測達成率為 104%、EPS 則高達 109%。綜整而言，隨著台灣整體電信產業發展成熟，市場過度競爭情形逐漸改善，遠傳也不斷創新成長、創造亮眼的營運績效，為股東創造最大的價值。





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

在永續發展成為顯學的當今，深耕永續議題多年的遠傳除了接軌聯合國永續發展目標 SDGs，更以具體作為落實 ESG（Environment、Society、Governance），擘劃永續藍圖，訂定中長期發展目標，追求永續成長。在轉型升級的道路上，除善用核心職能，讓企業社會雙贏，並串聯供應商、用戶等九大利害關係人，共同推動企業社會責任，發揮資通訊產業的影響力。2021 年也簽訂兩項總計新台幣 35 億元之「永續指數連結商業本票」，展現遠傳在拓展營運的同時，重視落實 ESG 之決心。在公司治理面，除設置隸屬董事會的功能性委員會，經理級以上帶人主管的薪酬與永續績效連結，並將於 2025 年推展至全員工，讓永續概念深植在同仁的工作 DNA。

社會共融面，則著重於社會共好、數位包容與環境教育。遠傳長年投入「翻轉教育 讓愛遠傳」計劃，透過線上遊戲學習平台 PaGamO，將「學習」融入「遊戲」，搭配遠傳志工的陪伴，提升偏鄉孩童的學習動機，縮短城鄉教育資源分配不均問題。邁入第二年的「攜手永續先鋒隊」，遠傳與 36 家供應商齊心協助較缺乏數位資源的新北市萬里國小建置「大人物未來科技教室」，與修繕電腦教室。而隨著新冠疫情依舊在全球肆虐，對醫療系統與量能更是帶來巨大的挑戰。過去，遠傳曾發表全球第一台 NB-IoT 血糖機、在台東打造全台第一個 5G 遠距診療場域等，奠基於豐富的智慧醫療經驗，2021 年 5 月全台進入疫情三級警戒後，遠傳於亞東醫院導入一站式自助掛號、候診叫號及視訊看診系統，並憑藉資通訊核心專長，以 5G 行動通訊提供「巡迴 COVID-19 篩檢車」及支援高醫疫苗接種站，提供關鍵的抗疫支援。2021 年社會共融影響超過百萬人次。

環境永續面，2021 年聯合國氣候峰會 COP26 後，全球淨零競賽起跑，對於減碳、減排各國規範更趨嚴格、行動也更加積極。遠傳體認到氣候變遷需跨產業一起努力，多年來不只響應全球行動通訊系統協會 GSMA 的氣候變遷倡議，致力降低對氣候變遷的影響外，還主動加入 SBTi 科學基礎減碳目標倡議，具體訂立 2030 年直接碳排與電力使用產生的溫室氣體排放量較 2016 年降低 20.3% 之目標，為亞洲第三家獲認證電信企業，充分展現遠傳節能減碳、降低環境衝擊之堅定抱負。此外，遠傳透過導入智慧能管系統及節能減碳等行動來達成減碳目標，對外也提倡「淨零排放」倡議朝 2030 年辦公據點淨零排放及 2050 年淨零轉型政策目標邁進，並透過雲端技術、大數據分析、IoT 等應用，運用在智慧城市、智慧停車、空氣品質監控、大數據人潮解析等，協助解決交通、空氣品質等問題。

遠傳對永續經營的堅持不懈早已獲得國內外永續評比機構高度肯定：三度入選 DJSI 道瓊永續世界指數成份股，於全球逾百家電信公司中，榮獲第四名；連續 6 年入選 DJSI 新興市場成份股；二度榮獲《全球永續年鑑》銀級獎；二度榮獲國際碳揭露計劃（CDP）B 評級；獲 GBO 全球企業獎評選為最佳企業社會責任獎；連續 7 年蟬聯證交所公司治理評鑑前 5% 最高榮耀；連續 5 年獲頒《遠見雜誌》CSR 大調查楷模獎；多年來蟬聯台灣企業永續獎（TCSA）前十大永續典範公司獎；獲頒台灣企業永續獎 8 大獎項殊榮及台灣永續行動獎 2 金 1 銀肯定。這些優異的成績，皆代表遠傳在推動永續發展的雄心壯志及實際成果。

展望未來，遠傳將繼續善用「大、人、物」資通訊核心能力、結合 ESG 永續經營策略，並在全體同仁的共同努力下持續提供最優質 5G 網路體驗，穩紮穩打地極大化網路投資效益和擴大新經濟成長規模，創造多元價值的同時，也落實永續發展目標，達到發揮企業影響力、實踐與環境、社會共好的企業社會責任理想，以及實現「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富」的願景。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年里程碑

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

2021 年獲獎與亮點績效

獲獎與榮耀

連續 3 年名列道瓊
永續世界指數 (DJSI
World) 成分股

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

連續 2 年獲國際永續評
比機構 S&P Global 評選
為「銀級獎」企業

Sustainability Award
Silver Class 2021
S&P Global

《天下雜誌》天下永續
公民獎前十強



連續 2 年獲 CDP 氣候變
遷問卷評比 B 管理等級



台灣電信業唯一 CDP 供
應商氣候變遷議合「領導
等級」



連續 7 年獲「公司治理
評鑑」前 5% 最高榮耀



榮獲「台灣企業永續獎」
十大永續典範企業等 8
項獎項的殊榮及「台灣永
續行動獎」2 金 1 銀肯定



全台唯一《工商時報》「臺
灣服務業大評鑑」金牌獎十
連霸、最佳客服中心獎



電信業唯一《數位時代》
2021 創新商務獎最佳管理
創新獎銀獎



電信業唯一《康健雜誌》
2021 CHR 健康企業公
民銀獎



總經理井琪獲《哈佛商業
評論》鼎革獎「數位轉型
領袖獎」



榮獲「1111 幸福企業」金
獎，電信業唯一獲「特別
獎」殊榮



榮獲「GBO 全球企業獎」
評選為「最佳企業社會責
任」獎



獲亞洲金融雜 FinanceAsia
評選「最佳投資人關係」與
「最佳 CEO」兩項大獎



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

2021 年獲獎與亮點績效

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

▶ ESG 亮點績效

治理面

GOVERNANCE

- 5G 人口涵蓋率達 **90%**
- Speedtest 及 Opensignal 雙認證 **5G 網速第一**
5G 下載速度 (417.6Mbps)、5G 上傳速度、5G 影音體驗、Opensignal 認證
- 4G 接取成功率 **99.95%**
- 個資外洩事件 **0 件**
- 遠傳榮獲「受尊崇企業」殊榮及五項評比第一名-「最佳CEO」、「最佳CFO」、「最佳投資人關係」、「最佳投資人關係企劃」、「最佳ESG」
- 遠傳大人物獲臺北市政府 **智慧臺北創新獎**
- 遠傳電信與博弘雲端分別獲得 **AWS 合作夥伴獎**

環境面

ENVIRONMENTAL

- 綠能發電度數 **567,000 度**
- 辦公室每年平方公尺用電量 EUI **3.42%**
- IDC 機房電力使用效率 PUE **2.41%**
- 直營門市電力使用效率 **3.01%**
- 2021 金圖獎 最佳應用系統獎**
協助桃園市政府開發建置「下水道雲端物聯網智慧監測系統」，榮獲台灣地理資訊學會頒發此殊榮
- 「班班有冷氣」專案，成為國內最大的能源管理系統業者
- 獲「SBTi 科學基礎減碳目標」認證

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

社會面

SOICAL

- 偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率 **97.3%**
- 客戶淨推薦率 **A**
- 多元包容與公益相關專案累計影響 **552 萬人次**
- 社會投入觸及人次 **超過 113 萬人**
- 17 位門市店長獲頒 **110 年全國傑出店長獎**
- 攜手永續先鋒隊**
協助萬里國小建置全新「大人物未來科技教室」
- 遠傳心 5G 廣告榮獲德國 IF 設計獎、美國繆思創意大獎三座白金獎一座金獎及「美國高峰行銷效果獎-影片類白金獎」殊榮



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



第 1 章

永續價值與治理

- 1.1 關於遠傳
- 1.2 公司治理
- 1.3 供應鏈管理



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



策略目標與績效



回應重大主題

- 風險管理與急難應變
- 政府政策與法規變動因應
- 經營績效
- 供應鏈管理
- 公司治理與誠信



回應風險與機會

- 氣候行動失敗
- 網路安全措施失效
- 極端氣候事件
- 科技革新與負面衝擊（人才面）



發展指標	2021 年目標	達標情況	2022 年目標	2025 年目標	長期目標/方向
5G 建設及網路涵蓋率	完成 5G 商轉，全台 5G 網路涵蓋率達 85%	✓ 已達標：90%	全台 5G 網路涵蓋率達 97%	全台 5G 網路涵蓋率達 99% (原 75%)	<ul style="list-style-type: none"> · 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 · 與商業夥伴共同追求最大獲利及資通訊產業蓬勃成長
新事業營收年均複合增長率	13%	✓ 已達標：18%	14.5%	20%	
證交所公司治理評鑑	上市公司最優等級前 (5%)	✓ 已達標：連續七屆前 5%	上市公司最優等級 (前 5%)	上市公司最優等級 (前 5%)	
DJSI 道瓊永續指數	入選「道瓊永續世界指數」成分股	✓ 已達標：三度入選	入選「道瓊永續世界指數」成分股	入選「道瓊永續世界指數」成分股	
供應商大會 CSR 訓練年度新增家數	300 家	✓ 已達標：共有 319 家完成	550 家	落實供應鏈 ESG 管理，提升供應商永續績效	
兩百大供應商 CSR 自主聲明書簽署比例	95%	✓ 已達標：97.5 簽署	95%		
第三方單位實地稽核年度新增家數	30 家	✓ 已達標	30 家	完成所有鑑別之一階關鍵供應商實地稽查	
遠傳自主實地稽核年度新增家數	40 家	✓ 已達標：完成 44 家	45 家		
高 ESG 風險供應商績效改善比例	80%	✓ 已達標：改善比例 100%	90%	90%	



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

1.1 關於遠傳

1.1.1 企業概況

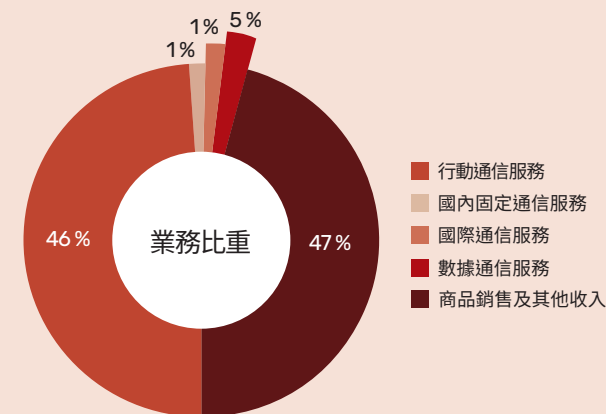
基本資訊

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

業務比重

單位：百萬元

行動通信服務	39,555
國內固定通信服務	869
國際通信服務	950
數據通信服務	3,960
商品銷售及其他收入	39,986
合計	85,320



重點營運績效

2021

企業市值
(億元)
2,104

EBITDA
(億元)
281.7

門市家數
735

月租型
ARPU(元)²
571

總資產(億元)
1,755

合併總營收
(億元)
853

行動營收市
占率(%)¹
23.8%

有效用戶數
(千人)
7,057

員工人數
5,934

¹ 遠傳 2021 年年報數據

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

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

經濟價值分配

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

單位：新台幣仟元

2019	2020	2021
\$10,590,128	\$10,590,128	10,590,128

 支付員工：員工薪資福利

單位：新台幣仟元

2019	2020	2021
\$6,667,293	\$6,696,358	\$7,055,104

 政府補助收入³

單位：新台幣仟元

2019	2020	2021
\$169,976	\$121,818	\$3,186,238

 支付供應商：採購支出

單位：新台幣仟元

2019	2020	2021
\$34,173,864	\$36,370,000	\$39,090,449

 支付所得稅

單位：新台幣仟元

2019	2020	2021
\$4,457,471	\$167,600	\$2,024,081

 公益投入⁴

單位：新台幣仟元

2019	2020	2021
\$11,840	\$15,310	\$4,499

³ 經濟部工業局：\$11,077 仟元；衛生福利部：\$3,953 仟元；國家通訊傳播委員會 \$3,163,646 仟元；勞動部 \$7,561 仟元

⁴ 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

遠傳 FET

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



▶ 1.1.2 遠傳商業模式

資本投入與產出

營運資源基礎 (截至 2020 年底)



硬體資源

- 總資產 \$1,734 億
- 門市家數 725 間
- 基地台數量 27,318 座
- 全台網路覆蓋率 (4G) 99.8%
- 偏鄉網路覆蓋率 96.7%



軟體資源

- 總市值 \$1,994 億
- 用戶數 707 萬人
- 員工 6,099 人
- 專利及商標總數 436 筆
- NPS 客戶淨推薦率 Grade B

年度資本投入



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

1,115 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運，以發展遍及各地區的資通訊服務

738 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

67 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

597 億



自然資本

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

75 億



社會關係資本

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

4.3 億

年度資本產出 (2021 年度)

- 市值 \$2,105 億
- 總資產 \$1,755 億
- 合併總營收 \$853 億
- 每股盈餘 \$2.8 元

- 門市 735 間
- 基地台數量 32,615 座
- 全台網路覆蓋率 (4G) 99.8%
- 偏鄉網路覆蓋率 97.3%

- 員工總數 5,934 人
- 員工整體流動率 16.06%
- 員工人均訓練時數 36.40 小時

- 研發投入金額 \$4.49 億
- 專利與商標新增 33 筆
- IoT/ 數位產品與服務營收 \$367.9 億

- 溫室氣體排放量 283,332.48 公噸
- 用電量 612,475,758 千度
- 綠能投資 \$1,653 萬 (旭天)
- 綠能發電度數 127.6 萬 kWh

- 用戶數 705.7 萬人
- 客戶滿意度 9.82 分
- NPS 客戶淨推薦率 Grade A



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

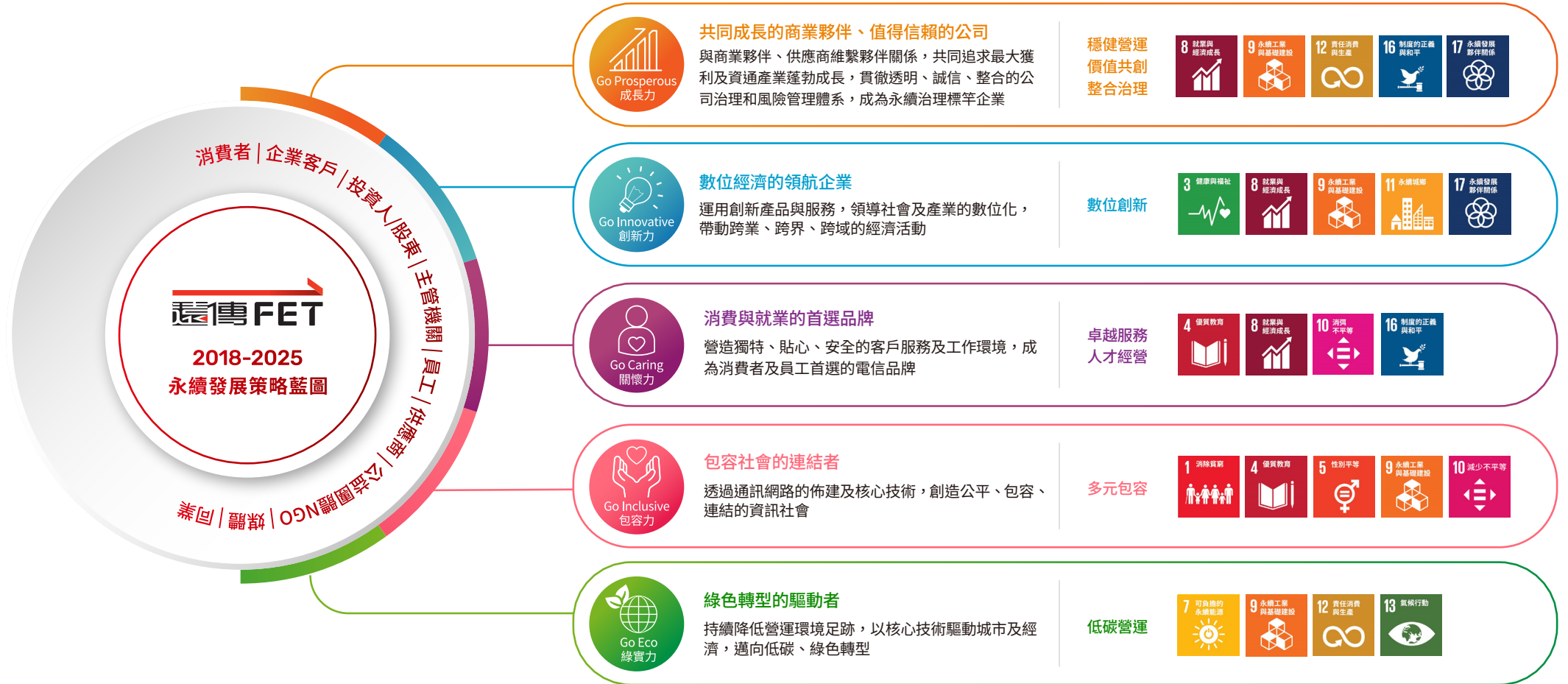
第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

1.1.3 永續發展策略

2017 年確立「2018-2025 年永續發展策略藍圖」，並訂定中長程目標後，遠傳持續盤點投入資源，據此調整長程目標與相對應的行動方案，並積極回應 17 項聯合國永續發展目標（UN SDGs）中與遠傳核心業務相關及可發揮影響力之 13 項目標，致力於創造遠傳對經濟、環境及社會的最大貢獻，達到「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富」的願景，成為消費者信賴好夥伴。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

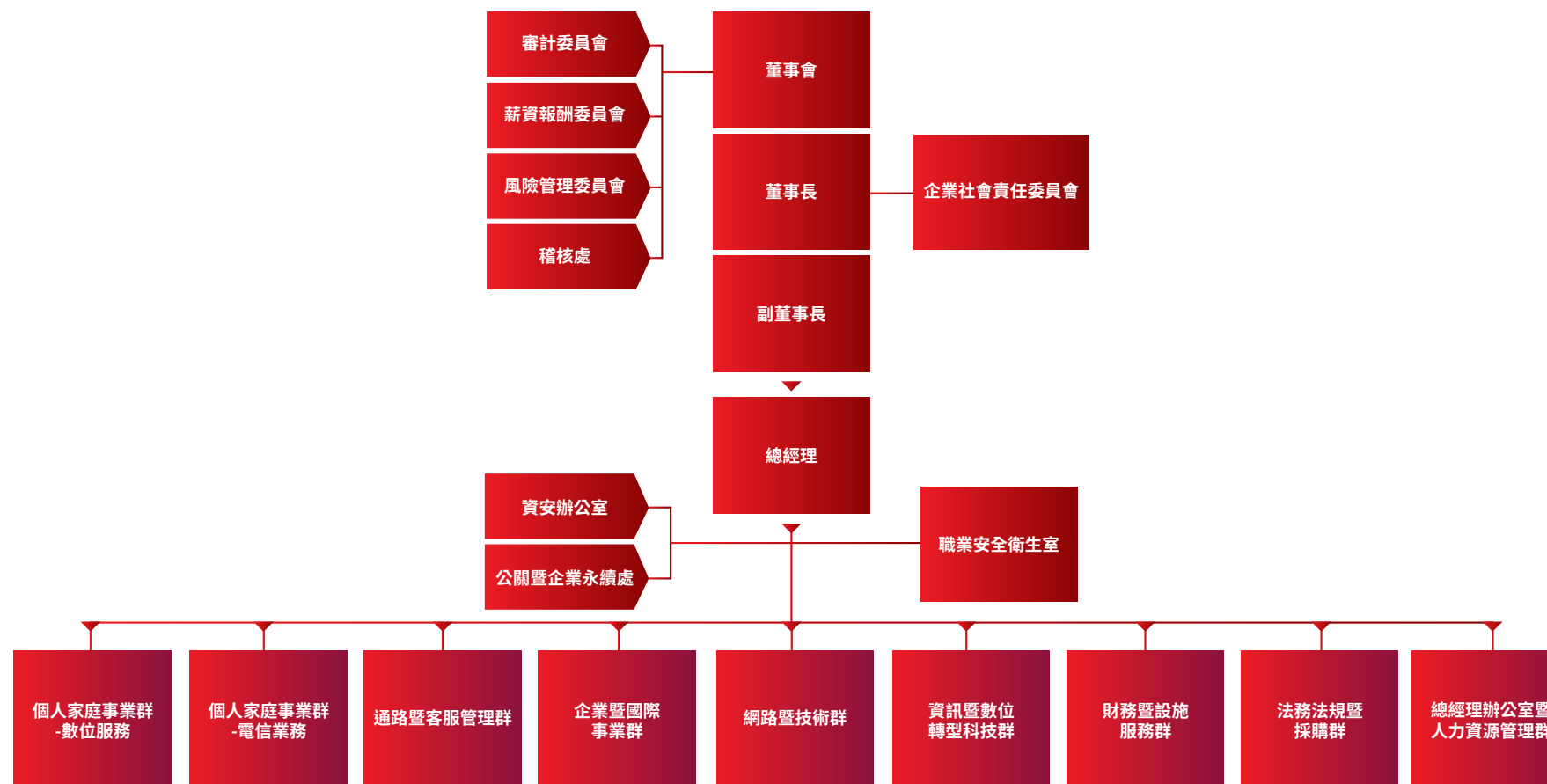
附錄

1.2 公司治理

▶ 1.2.1 公司治理組織

遠傳董事會為公司最高治理層級，具任命與監督經營團隊、監督經營績效、防制利益衝突及確保公司遵循各種法令、公司章程之規定等職責。為有效落實組織管理，遠傳設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理委員會」三個董事會層級的委員會，以及「企業社會責任委員會」，定期向董事會報告其活動和決議。遠傳組織架構自總經理下細分為不同事業群。為確保企業運作獨立性與公正性，董事長並未兼任行政職位。現行各單位權責說明請詳見遠傳 2021 年年報。

組織結構





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

董事會組成與運作

2021 年董事會任期屆滿重新改選，遠傳第 9 屆董事會共設置董事 11 人，董事任期為三年，任期自 2021 年 7 月 22 日至 2024 年 7 月 21 日止；為落實與強化董事會職能，發揮監督功能，遠傳定期進行董事改選，目前董事會成員平均任期為 12 年。同時，為確保治理獨立性，同時兼顧多元性及利害關係人觀點，董事會組成包含 3 名獨立董事及 1 名女性董事。董事成員提名係經由嚴謹的遴選程序，採候選人提名制，充分讓股東行使其權利。獨立董事候選人之獨立性亦需符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」的規定，不僅考量個人專業能力，亦重視其道德行為及領導上的聲譽。

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

職稱	姓名	國籍	性別	主要經歷	目前兼任本公司及其他公司職務
董事長	徐旭東	中華民國	男	遠東新世紀（股）公司總經理	遠東新世紀（股）公司董事長、亞洲水泥（股）公司董事長、遠東百貨（股）公司董事長、東聯化學（股）公司董事長、裕民航運（股）公司董事長、新世紀資通（股）公司董事長、遠東國際商業銀行（股）公司副董事長
副董事長	徐旭平	中華民國	男	鼎鼎企業管理顧問（股）公司副總經理	遠東新世紀（股）公司副董事長、亞洲水泥（股）公司董事、裕民航運（股）公司董事
董事	楊麟昇 (Jan Nilsson)	瑞典	男	遠傳電信（股）公司副董事長、遠傳電信（股）公司總經理、Satelindo Telecom Indonesia 資深執行副總經理	無
獨立董事	劉遵義 (Lawrence Juen-Yee LAU)	香港（中國）	男	台灣第十四屆中央研究院院士、史丹福大學李國鼎經濟發展講座教授、香港中文大學校長、中投國際（香港）有限公司董事長	香港中文大學藍饒富暨藍凱麗經濟學講座教授、香港中國海洋石油有限公司獨立非執行董事、香港友邦保險控股有限公司獨立非執行董事、香港中芯國際集成電路製造有限公司獨立非執行董事、香港特別行政區外匯基金諮詢委員會轄下貨幣發行委員會委員
獨立董事	徐爵民	中華民國	男	清華大學榮譽退休教授、科技部部長、工研院院長	聯華電子（股）公司獨立董事、佳世達科技（股）公司獨立董事、晶析生技（股）公司董事、究心公益科技（股）公司董事、聚界潔能（股）公司董事
獨立董事	李大嵩	中華民國	男	國立陽明交通大學校務長、國立交通大學研發長、財團法人電信技術中心董事長、國立交通大學學務長、IEEE 訊號處理學會亞太區域會務主任、國家通訊傳播委員會委員、國立交通大學電信工程學系系主任	國立陽明交通大學電機工程學系特聘教授兼台聯大系統副校長、國立陽明交通大學物聯網智慧系統研究中心主任





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

職稱	姓名	國籍	性別	主要經歷	目前兼任本公司及其他公司職務
董事	李冠軍	中華民國	男	遠鼎(股)公司總經理、遠東新世紀(股)公司資深副總經理	遠東新世紀(股)公司董事、亞洲水泥(股)公司董事、裕民航運(股)公司董事
董事	徐國安 (Jeff Hsu)	美國	男	在美國曾擔任以下公司之策略及設計顧問：新成立的高科技公司、雀巢、日本電裝汽車、起亞汽車和 Target；曾服役於美國海軍陸戰隊，軍階上尉	遠東集團創新長、裕民航運(股)公司董事暨執行副總經理
董事	王健全	中華民國	男	經濟部顧問、經濟部產業諮詢委員會委員、台灣亞太產業分析專業協會第九屆理事長	中華經濟研究院副院長兼第三研究所所長、炎洲(股)司獨立董事、亞太新興產業創業投資(股)公司法人董事代表人、安思創扶(股)公司監察人、台灣智慧移動產業協會理事長
董事	彭芸	中華民國	女	國家通訊傳播委員會第二屆主任委員、國立政治大學新聞研究所教授	國立政治大學傳播學院兼任教授、銘傳大學傳播學院兼任教授
董事	林暉 (Toon Lim)	新加坡	男	Chief Operating Officer, SingTel Group	Advisor, SingTel Group、Board Director, APT Satellite, HK

註：本公司具員工身份董事占比為 0%，獨立董事占比為 27%，女性董事占比為 9%，1 位獨立董事任期年資在 9 年以上，2 位獨立董事任期年資在 3 年以下，5 位董事年齡在 70 歲以上，5 位在 60-69 歲，1 位在 60 歲以下。

董事會成員多元化核心能力表

姓名	基本條件與價值		專業知識與技能			具備的能力(註)							
	性別	國籍	專業背景	專業技能	電信產業經歷	營運判斷能力	會計及財務分析能力	經營管理能力	危機處理能力	國際市場觀	領導能力	決策能力	資訊能力
徐旭東	男	中華民國	經營		V	V	V	V	V	V	V	V	V
徐旭平	男	中華民國	經營		V	V	V	*	V	V	V	V	V
楊麟昇	男	瑞典	電信		V	V	V	V	V	V	V	V	V
劉遵義	男	香港(中國)	經濟	經濟教授	V	V	V	V	V	V	V	V	V
徐爵民	男	中華民國	科技	電機暨資工教授	V	V	V	*	V	V	V	V	V



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

姓名	基本條件與價值		專業知識與技能			具備的能力 (註)							
	性別	國籍	專業背景	專業技能	電信產業經歷	營運判斷能力	會計及財務分析能力	經營管理能力	危機處理能力	國際市場觀	領導能力	決策能力	資訊能力
李大嵩	男	中華民國	電機 / 電信	電機工程教授	V	V	V	*	V	V	V	V	V
李冠軍	男	中華民國	財務		V	V	V	V	V	V	V	V	V
徐國安	男	美國	經營		*	*	V	*	V	V	V	V	V
王健全	男	中華民國	經濟				V	*	V	V	V	V	V
彭芸	女	中華民國	電信	新聞教授	V	V	V	*	V	V	V	V	V
林墩	男	新加坡	電信		V	V	V	*	V	V	V	V	V

註：*是指具有部分能力

遠傳董事會每季至少召開 1 次會議，會議前皆召開 1 天會前會 (Pre-Board Meeting)，讓高階主管團隊與董事會能充分事先討論、瞭解董事會會議中將提出或決議之提案，討論內容涵蓋經營策略、營運風險等。另外，各事業群部門亦於每季彙整重要關鍵議題、重大風險及關鍵績效並呈報董事長，如欲投入之重大投資案、重大公益專案、整體節能績效等，確保董事會瞭解公司整體營運情形。

董事會討論任何議案時，均充分考量獨立董事之意見，其若有反對的理由或意見，將列入會議紀錄並發布重大訊息向投資人說明之。2020 年至 2021 年第一季，董事會共召開 8 次會議，其中有 6 次會議討論到 ESG 相關議題，如修正「公司治理實務守則」部分條文、董事及員工酬勞、董事會績效評估 - 自評及它評、風險管理委員會運作、智慧財產管理、稅務政策、利害關係人溝通等共 13 案。董事會董事親自出席率達 92%，如加計委託出席則出席率達 100%。



公司治理專區 -
董事會相關資訊



公司治理實務守則



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

董事利益迴避原則

遠傳董事會成員皆無與主要供應商交叉持股之情形。為避免最高治理機構的利益衝突，於董事會議事規則第 11 條明定董事應秉持高度自律，對董事會所提議案如涉及董事本身或其代表之法人有利害關係致有損及公司利益之虞時，應自行迴避。董事如有違反迴避事項而加入表決之情形者，其表決權無效。遠傳電信全體董事皆遵守自律原則，進行利益迴避。2021 年間至 2022 年遵循利益迴避原則情形如下：

公司	董事會會議日期	提案內容	利害關係情形	利益迴避遵循情形
新世紀資通	2021 年 5 月 6 日	擬資金貸與母公司遠傳電信股份有限公司最高不超過新台幣壹佰壹拾億元。	徐旭東董事長因身兼遠傳之董事長具利害關係	除徐旭東董事長因身兼遠傳之董事長具利害關係，須進行利益迴避而未參與討論及表決外，本討論案經其他出席董事一致無異議照案通過。

董事績效評估機制

自我評估

為持續提升董事會運作績效，遠傳設有「董事會績效評估辦法」。每年度終了後由董事會成員填寫「董事會成員自評問卷」，由財務暨行政服務群填寫「議事單位評量表」，評估結果由財務暨行政服務群於次年第一季提報董事會報告。本公司 2021 年度加強事項與措施為獨立董事與內部稽核主管之單獨溝通情形，已揭露於公司官網。



董事績效自我評估作業程序

每年	每年底		次年初
依據法令定期檢討自評問卷及評量表指標之設計	稽核處 (IA) 通知董事會成員填寫「董事會成員自評問卷」	財務暨行政服務群 (F&FS) 依據年度議事實際執行情況填寫「議事單位評量表」	財務暨行政服務群 (F&FS) 於次年第一季董事會提報整體評估結果

第三方評估

遠傳董事績效評估之實施，規定至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估 1 次。外部評估之專業獨立機構或專家學者團隊，應符合兩項標準，一為主要為承辦董事會相關教育訓練課程、提升企業治理之機構或管理顧問公司，二為外部專家學者團隊為董事會事項或公司治理領域之專家學者組成之團隊。遠傳董事會效能外部評估於 2021 年委由社團法人中華公司治理協會執行，並已於 2021 年 12 月 9 日取得評估報告，評估結果已提報 2022 年 2 月 25 日第 9 屆第 4 次董事會報告，未來優化方向主要為研擬增加獨立董事席次，以及評估設置提名委員會。



遠傳 FET

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



1 評估總評：

- a. 連續七屆獲得公司治理評鑑上市排名前 5% 的佳績，並連續入選「道瓊永續世界指數」成分股，表現優異。
- b. 自願將風險管理委員會提升為董事會層級，顯見公司落實風險及危機管理之用心。
- c. 董事會前的溝通會議 / 策略性會議，董事與經營團隊互動良好、溝通順暢。
- d. 已設定「2018-2025 年永續發展策略藍圖」，積極落實企業永續經營責任。
- e. 定期盤點高階經理人接班狀況，培育接班梯隊，為公司永續發展儲備人才。

2



評估建議：

- a. 增加獨立董事席次 (目前 3 席)，強化獨立董事專業之多元性，提高董事會獨立性。
- b. 建議設置提名委員會，發揮標竿企業之示範。



3



改善計畫：

- a. 預計於 2022 年修正公司章程，研擬增加獨立董事席次。
- b. 將進一步審慎評估設置提名委員會。



董事會績效評估
機制及結果



董事會績效外部
評估報告





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

董事會成員進修情形

為持續提升董事在永續經營及公司治理上整體知識，遠傳國內董事均定期參加進修課程，亦安排專家以英文授課方式協助國外董事完成進修。2021 年國內外董事進修情形如下表所述；此外，公司每半年亦提供公司治理相關法令規定，供全體董事知悉。

主辦單位	課程名稱	進修時數	參與人次
社團法中華公司治理協會	Enterprise Risk Management	12	4
社團法人中華公司治理協會	Risk and Opportunities under the Megatrend of ESG	6	2
社團法人中華公司治理協會	企業永續發展的治理與策略	3	1
金融監督管理委員會	第 13 屆公司治理論壇 - 上午場	12	4
金融監督管理委員會	第 13 屆公司治理論壇 - 下午場	6	2
財團法人中華民國會計研究發展基金會	淨零排放對企業營運挑戰與機會	3	1
財團法人證券暨期貨市場發展基金會	員工獎酬策略與工具運用探討	3	1
財團法人證券暨期貨市場發展基金會	110 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3	1
財團法人證券暨期貨市場發展基金會	全球風險認知 - 未來十年機會與挑戰	3	1
財團法人台灣金融研訓院	公司治理講堂	12	4
財團法人台灣金融研訓院	公司治理講堂 - 企業數位轉型	21	7

審計委員會

遠傳設立「審計委員會」取代監察人，由 3 名獨立董事組成，協助董事會監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度，並協助建立及強化相關制度。審計委員會有權進行任何適當的審核及調查，並且與公司內部稽核人員和簽證會計師皆有直接聯繫之管道。審計委員會每季召開會議，稽核主管及會計師均個別單獨報告稽核業務及財務報表查核結果等事項，2021 年至 2022 年第一季共召開 6 次會議，會後製作成審計委員會議事錄，將重要討論及決議情形通知各董事、總經理和公司最高階主管，對於執行情形、成效及建議皆已充分溝通。



審計委員會溝通政策

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



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

風險管理委員會

遠傳於 2018 年調整「風險管理委員會」組織為董事會層級，職權事項包括：1、審查風險管理政策與架構、風險胃納或容忍度；2、審查重大風險議題之管理報告；3、適時向董事會報告風險管理情形。委員會每年至少召開二次，並得視需要隨時召開會議。風險管理委員會成員由董事會決議委任，其人數不少於三人，且半數以上需為獨立董事，2021 年成員為徐爵民獨立董事、劉遵義獨立董事、彭芸董事，其所具備之風險管理專業能力詳見「董事會成員多元化核心能力表」。2021 年共召開 2 次會議。針對財務、策略暨營運、資訊安全、環境暨能源等風險，以更全面的角度及範疇，透過不同層級組織與職責的運作，落實企業風險管理。風險評估邊界以本公司為主，所有事業群每年並定期依重大性原則，考量經濟、環境及社會面等公司治理議題對客戶、投資人及其他利害關係人產生重大影響者，進行風險評估並擬訂風險管理策略與計畫，每年亦定期至董事會報告當年度推動永續成果與績效，已提報第九屆第三次董事會報告。

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，以及董事及經理人之報酬。遠傳薪資報酬委員會設有 3 名委員，其中 2 名為遠傳獨立董事，符合獨立性之情形已揭露於年報。2021 年至 2022 年第一季共召開 3 次會議。除考量財務績效外，遠傳高階主管及全體員工之薪酬皆與客戶忠誠度連結，每年皆須提報董事會核可，2020 年起將環境、社會與治理面 (ESG) 績效納入於高階主管薪酬評核，高階主管每年皆須視其業務性質設定 ESG 目標，占總體考績至少 5%。針對董事和經理人之薪資報酬，本公司薪資報酬委員會定期依據實際營運狀況及相關法令變動進行檢視評估，並提交董事會討論，以謀公司永續經營與風險控管之平衡。

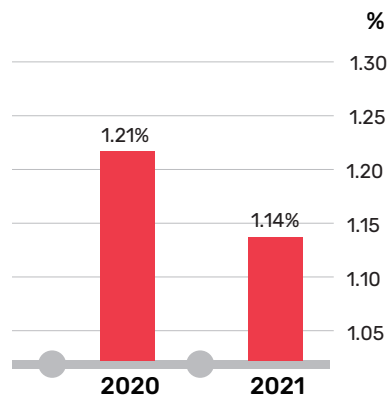
董事酬金給付政策與辦法

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

CEO 及經理人酬金給付政策與辦法

遠傳之 CEO 與高階經理人皆為本國籍，給付經理人之酬金可分為薪資、獎金及特支費，以及員工酬勞共三類。薪資係依據工作職掌、總體環境及市場水準等因素，訂定足以反映工作績效之報酬；獎金及特支費以車馬費為主，給予定額汽車補貼、提供租賃汽車或按實際里程數報支三者擇一辦理；員工酬勞依公司獎金辦法辦理，以參考公司財務與非財務營運目標、個人年度業務績效指標與 ESG 績效指標，以及公司經營績效給付，CEO 及高階經理人⁶ 績效獎金實際分派比率及數額，依據前述營運指標達成結果，於次年第一季由薪資報酬委員會及董事會決議後報告股東會，2021 年 CEO 薪酬與其他員工總體薪酬平均數之比例約為 23.5:1。經理人之酬金發放標準、結構與制度亦隨時視實際營運狀況及相關法令變動時檢討調整之，以不引導經理人為追求酬金從事逾越公司風險之行為為原則，並訂有遞延獎金制度，分別於隔年 3 月發放 2/3 績效獎金，7 月發放總額 1/3 績效獎金。

給付董事酬金總額占稅後純益之比例



CEO 績效指標		給付經理人酬金總額占稅後純益之比例	
財務指標	相對財務指標、非財務指標	年份	比例 (%)
<ul style="list-style-type: none"> 營業收入 EBITDA 新經濟營收成長 稅後純益 ROE 	<ul style="list-style-type: none"> 股利支付率 客戶淨推薦率 永續發展目標之達成率 	2019	1.79%
		2020	1.90%
		2021	1.72%

⁶ 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
⁷ 遠傳之 CEO 與高階經理人皆台灣本地國籍，高階經理人為副總級 (含) 以上

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

內部稽核制度

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

內部稽核
組織與作業



公司股權資訊

截至 2021 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 38.33% 及 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，是以遠東新世紀對遠傳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。2022 年 4 月 16 日遠傳股東結構如下：

	政府機構	金融機構	其他法人	個人	國外機構及外人	合計
人數	5	66	180	45,860	786	46,987
持有股數	113,334,411	793,786,607	1,440,421,534	183,000,132	727,958,126	3,258,500,810
持股比例	3.48%	24.36%	44.21%	5.62%	22.33%	100%

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

2022 年 4 月 16 日股權比例前十大之股東

主要股東名稱	持股比例 (%)
遠鼎投資股份有限公司	32.73
新光人壽保險股份有限公司	7.36
國泰人壽保險股份有限公司	7.28
日商 NTT DOCOMO 股份有限公司	4.71
遠通投資股份有限公司	3.08
中華郵政股份有限公司	2.97
安和製衣股份有限公司	1.25
新制勞工退休基金	1.18
台灣人壽保險股份有限公司	1.12
開元國際投資股份有限公司	1.09

投資人關係
專區



稅務政策與治理

稅務政策

遠傳秉持「誠信」的核心價值，制定稅務政策及管理辦法，並致力於促進企業創新及經濟永續發展，善盡企業社會責任。



我們的承諾：

- 所有營運皆遵循營運據點當地的稅務法規，誠實申報及繳納稅負。
- 財務報告及稅務揭露皆依相關規定及準則之要求處理，定期揭露提升公司透明度。
- 不以避稅為目的進行租稅規劃。
- 關係人交易遵循經濟合作發展組織 (OECD) 公布之國際移轉訂價準則之規範，不刻意將利潤移轉至低稅率國家。
- 公司重大交易及決策皆會考量租稅的影響。
- 與稅務稽徵機關維持互信的溝通關係，支持政府推動永續發展政策。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



稅務治理

本公司之稅務政策係經董事會通過，由財務長負最終稅務管理責任，授權會計處負責處理日常稅務行政與管理。透過定期追蹤稅務法規變動、外部專業機構提供諮詢服務及與稅務機關溝通經驗，強化會計單位稅務人員專業知識，履行誠實申報及納稅的義務。

稅務風險管理

各項稅務法規之變動都會影響公司之有效稅率及經營績效。為有效管理稅務風險，遠傳已將稅務政策納入遠傳風險管理體系下，從風險的辨識、衡量、監控與報告等流程，均能因應公司經營環境與業務、營運活動之變化而調整，並由風險管理組織定期向審計委員會報告。遠傳風險管理體系的詳細內容，請詳本報告書「1.2.3 風險管理」之說明。

稅務概況

遠傳電信及子公司主要營運據點在台灣，除國內投資股利免徵所得稅及投資抵減租稅優惠等外，其餘依法定稅率 20% 繳納營利事業所得稅。遠傳 2021 年有效稅率為 16.67%，現金稅率為 18.27%。有效稅率低於法定稅率係因 2021 年子公司為活化資產，出售內湖區部分不動產，其中出售土地之所得依所得稅法第 4 條規定免納所得稅，加計其他稅法規定應調整之項目後稅額影響數為 370,045 千元。排除前項影響因素後，當年度調整後的有效稅率為 20%。

遠傳所得稅支付

單位：新台幣仟元

	2020 年	2021 年
年度稅前淨利	10,192,468	11,080,785
所得稅費用	1,747,846	1,846,904
所得稅繳納金額	167,600	2,024,081
有效稅率	17.15%	16.67%

稅務政策



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

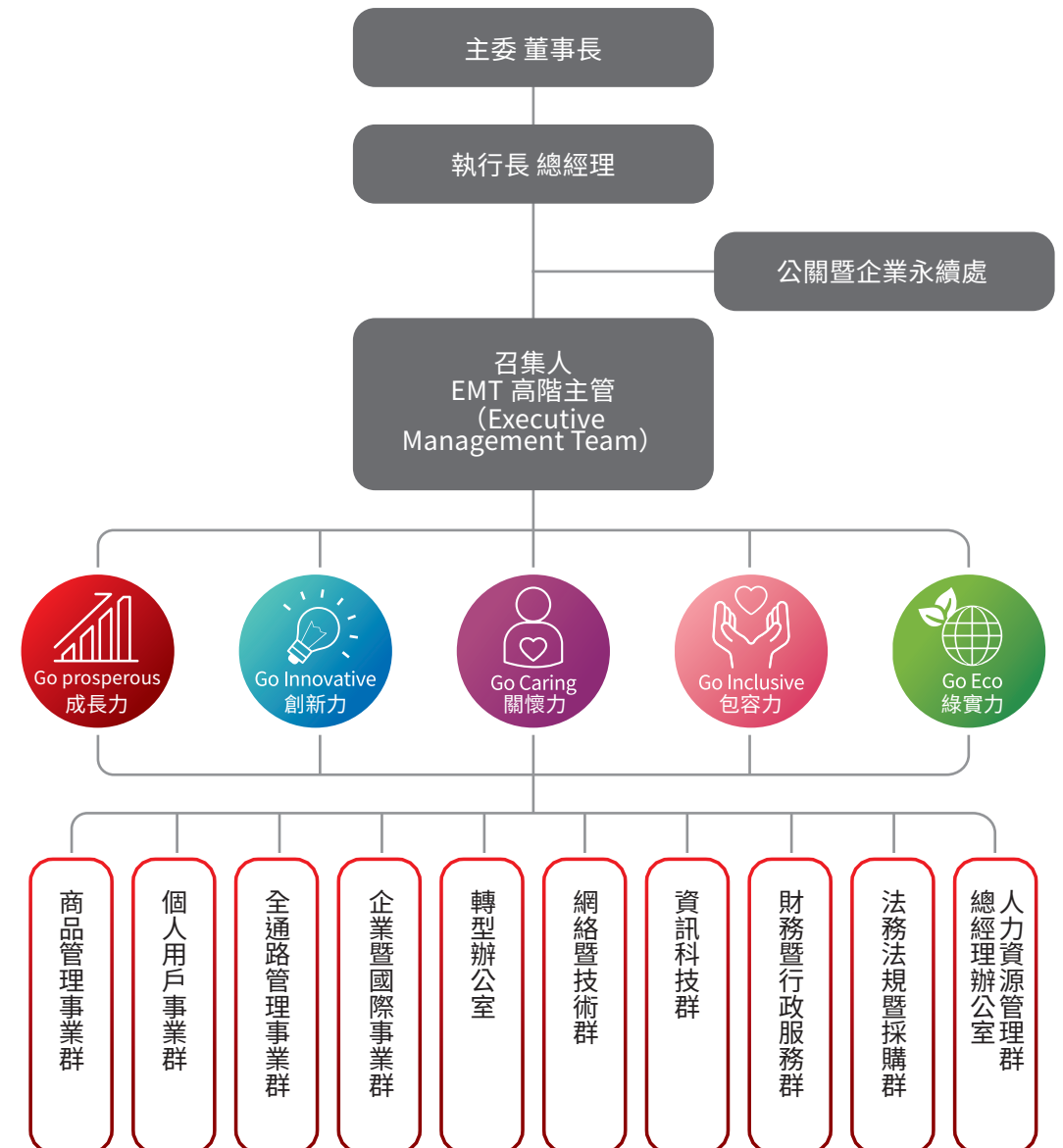
永續治理推動

遠傳訂定「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，並設有「遠傳企業社會責任委員會」（以下稱 CSR 委員會）做為永續治理及策略規劃的最高指導單位，由董事長擔任主任委員、總經理擔任執行長、財務長擔任副執行長，並由高階主管團隊（Executive Management Team, EMT）擔任跨事業群工作小組召集人，統領轄下各事業群之委員代表。CSR 委員會不定期邀請外部專家團隊提供諮詢建議，另設企業永續責任處為專責單位，確保內部永續行動與措施之落實。

CSR 委員會每季定期召開會議，並且每年不定期將相關決策及績效回報董事會，由總經理擔任主持人、高階主管團隊擔任各工作小組召集人，報告當年度行動計畫執行成果，並針對重大性議題進行追蹤與提案討論。2021 年 CSR 委員會共舉行 4 次會議。2021 年 KPI 及相關實績請各章節「策略目標」說明。

遠傳各事業群共同訂定短中長期永續發展行動方案與目標，遠傳於 2019 年將協理級以上的績效設定導入永續相關 KPI，並在 2021 年將經理級以上帶人主管的績效與永續相關 KPI 連結之目標，期望將企業社會責任精神與遠傳日常營運文化結合，深入每一個遠傳人的思維。

企業社會責任委員會架構



▶ 1.2.2 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企業誠信經營相關資訊，並經由新進人員訓練與內部網站向所有員工進行佈達。而「正直誠信」亦是員工績效考核制度的核心職能評核項目之一。於組織外部治理，遠傳在對外商業文件如「供應商資料表」中設有「誠信經營守則同意書」，要求新供應商簽署，遵守並尊重遠傳道德及誠信標準；遠傳相關捐助行為，皆需依據「遠傳電信股份有限公司董事會議事規則」規定須經過董事會同意。

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。定期對員工進行教育宣導，將誠信經營的理念推行至所有員工日常之業務執行。另外，亦定期利用董事會週期，一年 4 次向董事會及管理階層宣導「誠信經營守則」及「道德行為準則」內容，以讓其了解重要性。2021 年遠傳對全體員工舉辦「誠信經營與從業道德規範」教育訓練，共計 5,479 人參與，完訓率 100%，合計 1,233 人時。2021 年未有違反反賄賂、反競爭政策之情事與金額損失。

誠信經營守則與道德行為準則

遠傳建立完整員工行為遵循體系，涵蓋道德誠信、資料保密、環境安全衛生、反歧視等面向。我們遠傳透過「誠信經營守則」及「道德行為準則」落實企業誠信經營，並持續對反貪腐、誠信經營、資料保密及相關議題進行宣導，新進同仁須接受相關訓練，並於日常工作中以內部網站向全體員工佈達與安排相關訓練課程。遠傳另訂有「誠信經營作業程序及行為指南」、「違反誠信經營舉報管理辦法」、「從業道德規範」，而全虹則制定「員工行為規範管理辦法」。針對環境安全衛生、反歧視等議題，遠傳則透過人權政策、反歧視與反騷擾政策進行規範。遠傳持續對反貪腐、誠信經營及相關議題進行宣導，新進同仁須接受相關訓練，並於日常工作中以內部網站向全體員工佈達與安排相關訓練課程，透過核心職能課程以及法務案例強力宣導，輔以日常內控機制予以監控管理。2021 年未有任何違反行為準則 (Code of Conduct) 事件，亦即無發生如貪腐、歧視、洩密、利益衝突、反競爭、洗錢等情事。

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。2021 年無相關申訴案件。

- ① 遠傳電信內部人士可以利用下列吹哨者舉報信箱，進行檢舉：Whistle_blower@fareastone.com.tw
- ② 遠傳電信外部人士可以利用下列公開管道，進行檢舉：Ombudsman@fareastone.com.tw
- ③ 全虹員工可透過「我有話要說信箱」，反應意見或檢舉違規事宜
- ④ 遠東集團採購供應商易得網申訴信箱：http://www.ecome.com.tw/A00BG/ABG_Connection.aspx



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

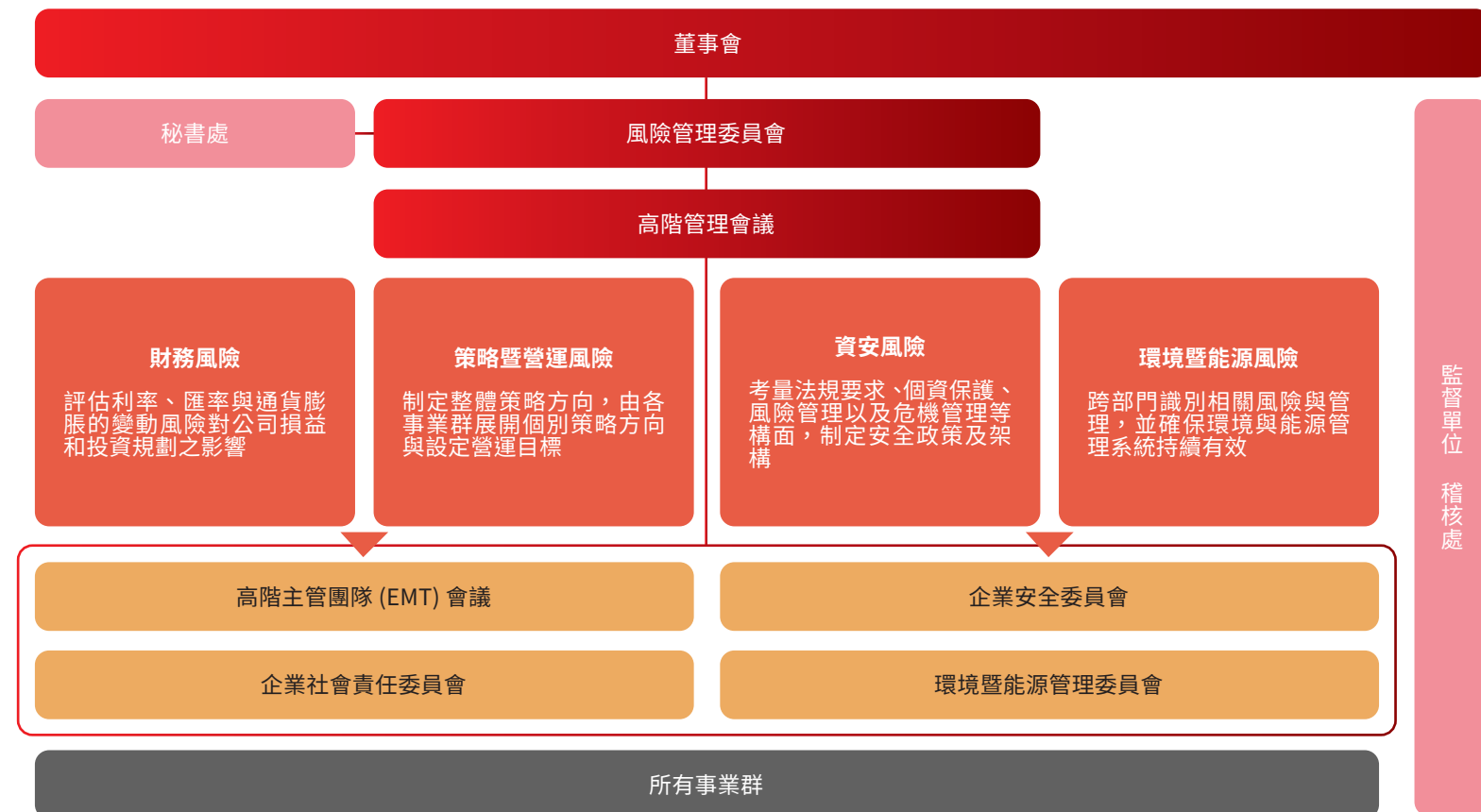
▶ 1.2.3 風險管理

風險管理體系

遠傳風險管理委員會為董事會層級之功能性委員會，成員由董事會決議委任，且半數以上為獨立董事，針對財務、策略暨營運、資訊安全、環境暨能源等風險，透過不同層級組織與職責的運作，落實對企業各角度及範疇之風險管理。遠傳參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」架構制定「風險管理政策」，經董事會核准通過後，作為所有事業群落實管理之指導原則。

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

2021 年風險管理委員會共召開 2 次會議，企業安全委員會共召開 4 次會議，主要討論重點包含：全球主要風險威脅與趨勢分析、高風險議題因應與強化對策、相關法規如資安法修訂檢視等。各單位並規劃執行、完成多項專案計劃，包含人員風險管理與安全意識宣導、網路攻擊防護強化、實體安全管理強化、資訊安全測試、營運持續計劃演練等，此外，並隨時關注 COVID-19 疫情的發展，滾動式調整人員通報機制、遠距辦公、實體管制、異地備援等因應措施，以避免造成營運衝擊，確保服務不中斷及提昇整體的營運安全。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

資安管控機制

遠傳成立企業安全組織，依據 ISO 標準訂定資通訊安全願景與政策目標，從人員、營運、技術、法規等面向設立各項管理機制，定期檢視並持續改善。因應 5G 世代來臨，5G 所帶動的新業務、新架構與新技術，與既有網路整合及與第三方以多種模式合作跨領域及跨產業創新應用，對於資訊安全及個資隱私保護等將帶來新的挑戰。有鑑於此，遠傳於既有安全管理基礎上，持續於網路建置、運作與營運管理強化技術面、管理面與人員面防護機制，並隨時因應需求調整資源配置，以確保資訊安全、個資保護、營運持續及其它安全相關領域管理推行與落實。為提供良好和安全的體驗，遠傳電信自主研發智能監控平台，內建多維度可視化儀表版及客製化威脅偵測規則，更加準確定位安全風險，協助資安人員在駭客前期發動探測及造成可能的威脅前，採取主動防禦阻擋，並設置專責資安防護團隊及 24 小時資安監控中心 (SOC)，成員包含超過 10 年以上資安經驗且具有 CEH 等資安證照的專職人員，每年定期執行弱點掃描、原始碼檢測、滲透測試等資安檢測，若發現相關弱點，依規定時限內完成修復弱點並須通過複測。遠傳資訊安全監控體系涵蓋資訊暨科技安全、人員安全、實體及環境安全，以及客戶個人資料保護等四大控管項目，各項目管控重點說明如下：

資訊暨科技安全	人員安全	實體及環境安全	客戶個人資料保護
<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視、評估資安營運風險 全員資訊安全能力養成 政策與規範文件化、符合性確認和驗證 	<ul style="list-style-type: none"> 聲明員工安全責任 「保密承諾書」或法律效力之文件簽署與管理 	<ul style="list-style-type: none"> 建立安全區域等級劃分制度及人員識別系統 完善保全實體資產及環境安全之防護系統、服務及程序 	<ul style="list-style-type: none"> 訂立客戶個人資料蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業相關規範 規劃認知宣導、教育訓練、計劃稽核及改善程序

資安管理驗證與培訓

遠傳通過資訊安全管理相關國際標準驗證，以確保資安管理體系之完備性，並持續強化內部人員資安與個資意識測試，針對自主發現有風險處立即改善，以確保資安防護與監督機制有效施行，同時將 PDCA 循環精神融入在公司文化及日常維運中，確保達成「零」資安事故目標。此外，每年透過社交工程模擬演練及定期進行公司同仁資安教育訓練及資安宣導，持續提升人員資安防護意識，減少人員疏失及提升主動防禦。2021 年遠傳共辦理資安教育訓練超過 120 場，參與人數 23,000 人次以上，且總時數超過 21,000 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，其中，年度社交工程及電子郵件安全設定課程為全體員工必修課程，測驗通過率達 99.61% 以上。

2021 年遠傳資訊安全管理驗證



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

關鍵新興風險



風險屬性：環境 (Environmental)

議題	風險情境說明	對遠傳衝擊	因應方式
氣候行動失敗 Climate action failure	<p>針對溫室氣體排放進行管制及收費已為全球及國家共識：</p> <ul style="list-style-type: none"> 《巴黎協定》已確立全球目標為將升溫控制在攝氏 2 度內。 台灣亦訂定 2050 年排放量較基準年降低 50% 之目標；《經濟部再生能源發展條例》則訂定 2025 年再生能源使用達 20% 之目標。 環保署預告《溫室氣體減量及管理法》修法草案，將於近幾年導入碳費機制。 全球主要工業國積極推動淨零碳排目標，台灣政府宣布加入全球 197 國，2050 年達到淨零碳排的行列，並公布「2050 淨零排放工作重要課題與後續辦理規範」。 	<ul style="list-style-type: none"> 根據台灣《溫室氣體減量及管理法》規範，遠傳排放量若超過國家配額，需透過碳交易方式扣減抵銷超額量，增加營運成本約 NT\$80M。 遠傳名列經濟部能源局公告之台電用電契約達 800kW 以上之能源用戶名單，若未達再生能源使用規定，須繳納代金，依照履行義務公式計算，用電大戶門檻就是以 5,000 呎以上為門檻，以義務裝置容量 10% 計算，必須年繳 5 百萬的高額代金。 遠傳已宣告長期科學基礎減量目標 (SBT)，未達標將影響企業聲譽。 淨零碳排將列入法規，遠傳已承諾於 2048 年前達成淨零碳排，加大各項減碳行動及再生能源投資。 	<p>專責單位環境暨能源管理委員會設定溫室氣體管理目標，定期檢討達成績效並關注法規動態，即時擬定因應方案：</p> <ul style="list-style-type: none"> 明確減碳目標及進程：遠傳目標為 2030 年將範疇 1+2 溫室氣體排放總量控制在較 2016 年降低 20.3%，範疇 3 排放總量較 2016 年降低 17.2%。 優化能源使用效率及管理機制：優化能源管理控制系統、導入高效能轉換電力設備、汰換老舊設備等提升能源使用效率，並積極培育低碳科技轉型人才。 布局再生能源新事業、研擬再生能源使用目標：從 2018 年起布局再生能源新事業 (旭天能源)，並將新機房建置鄰近再生能源直供區納入評估；再生能源使用目標為 2025 年裝置容量達 1,081Kwp，逐年增加再生能源裝置容量，包括增購再生能源憑證、增加自有憑證產能等，並規劃未來建置太陽能基地台。 依據能源使用特性，以節能優先、加速綠能、儲能跟進為淨零策略，具體承諾 IDC 在 2030 年前做到 100% 使用再生能源、辦公室與門市最晚 2030 年前 100% 使用綠能，全公司預計在 2045 年 ~2048 年間，100% 使用再生能源，2022 年 ~2023 年自建 3 百萬瓦 (megawatt) 太陽能光電，年產 400 萬度綠電，並進行淨零情境 SBT 科學減量指標設定，確認符合國際年減碳排規範。





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

議題	風險情境說明	對遠傳衝擊	因應方式
極端氣候事件 Extreme weather events	<ul style="list-style-type: none"> 根據 IPCC 報告，在升溫攝氏 2 度情境下，未來全球每年將會增加 1.2 個四級颶風（風速達 209km/h 以上，17 級陣風）與 12 個五級颶風（風速達 252km/h 以上，17 級陣風）。依據上此情境，2020 至 2030 年間台灣共將遭遇約 796 個強烈颱風侵襲。 另外若全球無法在未來數十年內有效降低溫室氣體排放，將無法達成將全球暖化幅度控制在攝氏 1.5 度的目標；極端氣候將更趨嚴重，發生頻率及幅度可能大幅增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳根據左列情境評估，颱風加劇主要影響的資產為基地台，其次為機房，影響區域為中北部地區。 財務衝擊部分，預估 2020-2030 年總損失金額達新台幣 15.61 億元，其中強風導致設備及資產損失為最主要潛在損失項目，占總損失金額 93.63%，詳細評估結果詳見本報告書「6.2 氣候策略」章節其中強風導致設備及資產損失為最主要潛在損失項目，占總損失金額 93.63%。 由於極端氣候事件發生頻率及幅度具高度不確定，原有風險評估模式很可能無法有效預測未來狀況，一旦發生極端氣候事件，遠傳可能遭遇更為劇烈的衝擊。 	<ul style="list-style-type: none"> 強化基地台耐風程度：優先針對脆弱地區現有基地台設備耐風程度進行檢視及強化；針對新基地台，耐風設計以 17 級陣風作為考量，於安裝時做到強風損壞最小化。 強化基地台防災能力：針對既有基地台進行結構強化維護，並改良防災基地台工法，定期進行淹水壓力測試。 強化基地台營運持續管理：預備基地台備援電力，建立行動基地台及臨時基地台佈建能力，於強颱發生後能快速應變。 新機房建置將氣候條件納入評估：將平均溫度相對低及懸浮鹽害較低之氣候區納入評估條件。 透過保險轉移氣候風險的財務損失。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



風險屬性：科技 (Technological)

議題	風險情境說明	對遠傳衝擊	因應方式
網路安全措施失效 Failure of cybersecurity	<ul style="list-style-type: none"> 根據行政院資通安全處統計，公部門每月平均受網路攻擊次數約 2000 萬 ~ 4000 萬次。趨勢科技年度報告亦顯示，2020 年全球網路資安威脅偵測數量成長 20%。從數位轉型與雲端化移轉到在家遠距工作支援及加密貨幣的流行，使得網路複雜化 (雲端化、API 化、居家環境網路) 防護困難及重大漏洞層出不窮，導致網路資安風險隨之增加。 世界經濟論壇 (WEF) 公佈之 2022 年風險報告指出，由於數位架構的複雜與網路犯罪猖獗，導致既有網路安全機制可能失效，加上疫情使得居家辦公 (WFH) 與宅經濟快速興起，因應上述快速轉變，遠傳面臨網路變化所隨之而來的網路防護複雜化及網路攻擊工具取得容易等資安衝擊，從內部網路流量分析發現網路掃描及攻擊數量確實有大幅增加 (含服務阻斷性攻擊、網路探測及網路威脅攻擊等)。 	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳分析監控偵測結果，網路攻擊趨勢持續向上，攻擊次數 2019 年至 2021 年年成長率約 15%，服務阻斷性攻擊更由 2019 年持續成長至 2021 已近 100%。除了攻擊頻率大幅提升外，攻擊手法不斷翻新，若未加強防範，可能導致網路或系統服務中斷、或造成資料外洩，進而影響客戶權益、商譽及營收損失，甚或遭受主管機關裁罰。遠傳評估未來若區域性關鍵基礎設施遭受攻擊，導致設施失效，預估單日影響人數將超過 100 萬人 (約占總用戶數 14%)，單日經濟損失預估將超過 3000 萬元，若服務持續無法恢復，將導致消費者求償與商譽嚴重受損或遭受勒索威脅等，損失將更形擴大。 客戶隱私保護及資訊安全需求提升，遠傳需投入相關個資防護成本也相應增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 優化資安監控與縱深防護機制：強化早期資安偵測機制及資安智能監控平台，因應不同攻擊階段建立防護能力，結合先進技術應用，建立全面性的技術防護機制；結合透過大數據技術分析每日數億筆資料，建立高風險行為告警機制，告警當下由 7x24 人員即時處理。 深化資安情資量能：整合外部情資與內部防護機制，針對外部的資安事件，建立自有資安情資，強化防護量能。 強化緊急應變組織與機制運作：高階團隊及事件相關單位於第一時間共同因應各種事件狀況、控管風險。 內化資安風險意識：定期資安訓練全體員工訓練與考試通過率須達 99% 以上，每年執行關鍵服務營運持續演練演練，並通過國際標準驗證 (ISO 27001 / ISO 20000 / ISO 27017 / ISO 27018 / CSA-STAR / BS 10012 等)。 把關供應鏈資安風險：軟硬體設計、開發皆要求供應商需具備安全檢測證明，以降低供應鏈風險。
科技革新的負面衝擊 (人才面) Adverse outcomes of technological advances	<ul style="list-style-type: none"> 隨著資通訊技術持續革新，電信產業轉型及服產業邊界模糊化，導致未來人才需求改變，人才戰對象可能跨產業，若無及早進行人才布局，可能影響遠傳長期競爭力。 	<ul style="list-style-type: none"> 根據遠傳分析，假設未來科技變革以目前速度發展，且遠傳人力結構與專業不變，將面臨數位轉型人力短缺。 大人物技能相關人才的缺乏將導致遠傳在一般客戶的分析、行銷與價值管理、企客市場的物聯網產品與服務、通信網路的維運與優化等面向缺少競爭力，間接影響營收的成長與獲利的增加。少了這些科技人才的協助，內部組織運作的效率與產值也無法有效提升。 面對多變的市場環境，企業內缺少掌舵而穩定的高階人才，會讓公司的定位與策略方向不明，無法發揮競爭優勢，資源無法集中，而失去市場份額。 	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳 2018 年即超前部署招募 5G 人才，透過開發招募管道、經營校園關係及參與政府徵才活動等方式，積極擴大團隊，力拚智慧雲轉型，以培訓內部員工為主，外界招攬為輔的方式，設定 2022 年前達成「大人物」及新經濟領域人才提升至整體員工數 30% 以上目標。 針對高階領導人才，打造專屬留任與培育計畫，培養穩健接班梯隊。 針對不同部門需求，提供專屬數位轉型訓練課程。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



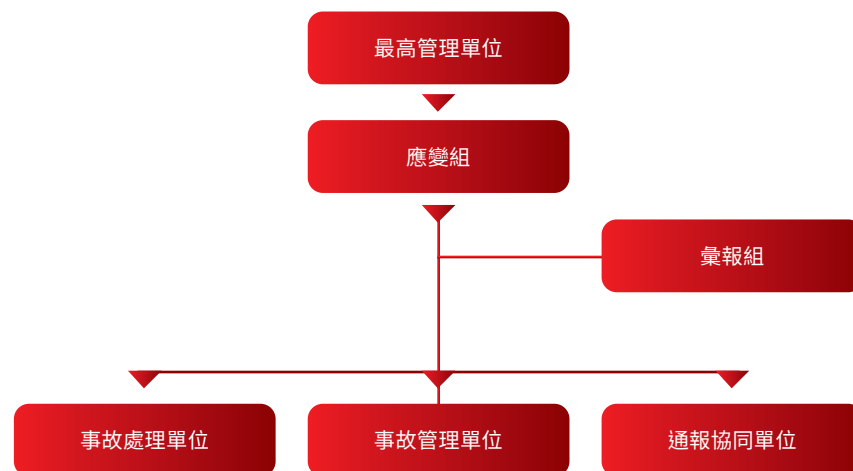
緊急應變管理

營運持續應變管理組織之最高管理單位為高階管理團隊，當有緊急狀況或重大事故發生，彙報組將彙整事故管理單位及通報協同單位之資訊，提供應變組判定是否啟動緊急應變程序，相關單位協同應變處理、向最高管理單位呈報、並加強對內外部利害關係人之溝通，以將對客戶及公司可能之風險狀況影響與衝擊降至最低。此外，亦規劃營運持續應變訓練與演練，使同仁皆能熟悉緊急應變程序，2021 年營運持續應變管理組織共完成了 11 個辦公處所的緊急安全疏散演練，教導相關人員應變之知識與能力、測試緊急應變計畫的適用性、確認所有應變之單位、設施及人員均可有效且安全的應付緊急狀況，有效提昇人員的應變能力。

針對緊急狀況或重大事故，2021 年營運持續應變管理組織因應事件需求，共召開 3 場緊急應變管理會議，討論包含與達電廠事故導致市電中斷，所造成的電信服務中斷影響等議題應變，成功的化解了所面臨的風險與危機，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，2021 年相關緊急事件皆即時妥善因應，並未造成嚴重之衝擊。

此外，鑑於 2019 年 12 月發生之「嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19 新冠肺炎)」疫情，為保護職場工作者安全健康與關鍵基礎設施持續運行，遠傳電信依疫情情境、風險與衝擊評估、因應對策、應變組織或緊急聯繫網、確認持續營運計畫可行性等五大架構，擬定持續營運計畫，以提升事業單位防護與反應能力。2022 年起，營運風險管理機制將結合行政院 ICS 應變架構，由輪值制改採專業主責制，依事件類別決定應變主導單位，並依事件等級，採二層級開設，由不同層級主管督導應變，以更貼近國家級別應變架構。

營運持續應變管理架構



營運持續應變管理組織名稱	組織與權責說明
最高管理單位	<ul style="list-style-type: none"> 由各事業群最高主管組成 確認事件成立、參與事件應變會議、核示決策
應變組	<ul style="list-style-type: none"> 由各事業群應變代表組成 參與事故應變會議、督導應變、呈報事件決策
彙報組	<ul style="list-style-type: none"> 由各事業群組成彙報代表組成 彙集各單位影響資訊，呈報核示啟動事故應變，協助應變組執行應變事宜
事故處理、管理單位	<ul style="list-style-type: none"> 由事故權責單位組成 負責事故處理、管理與狀況呈報
通報借同單位	<ul style="list-style-type: none"> 由簡訊發送單位組成 協助應變相關簡訊通知

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

▶ 1.2.4 外部參與

遠傳持續關注國內外產業最新動態，並積極參加電信業及企業社會責任相關公協會組織，確保公司治理能有效回應國內外重要倡議及行動，以及同業最新發展動態，提升企業競爭力，密切掌握「行動寬頻專用電信網路管理辦法」、「低軌衛星釋照」、「數位通訊傳播法」、「遠距醫療」等等匯流相關法律之立法進度外，持續關注「傳播政策白皮書」、「廣電三法」及相關子法之訂定方向，並且因應 2022 年 5G 建設之相關補助、與同業換頻／投資、數位發展部之設立等對業務及產業造成之影響，期能促使相關法規、產業、服務等之變動能朝向促進產業整體發展之方向進行。遠傳 2021 年參與產業公協會組織所投入之費用共計 9,061,713 元，於總營收占比 1%。遠傳 2021 年並未支持任何政策遊說團體，亦無對政黨或政治人物提供政治獻金。下表說明遠傳加入之公協會類別與金額，並揭露具重大性之公協會的投入金額。

 2021 外部參與投入金額統計

單位：新台幣仟元

外部參與類型	2019	2020	2021
遊說、利益代表等 (Lobbying, interest representation or similar)	0	0	0
政治獻金予地方 / 區域 / 國家政治活動、組織、候選人等 (Local, regional or national political campaigns/ organizations/ candidates)	0	0	0
行業 (電信業) 公協會組織	8,543	8,527	9,062
其他	0	0	0

單位：新台幣仟元

公協會類別	類別說明	年度投入金額
電信與通訊產業	與遠傳傳統電信與科技業務較為相關，範圍也涵蓋貿易與商業相關組織	7,035
新型態之科技發展	協會性質為探索新型商業模式，可為遠傳作為未來業務研究發展目的	821
其他	不屬於上述兩大類別者 (例如：永續發展、公司治理、運輸等相關組織)	1,206

單位：新台幣仟元

公協會名稱	協會性質	年度投入金額
台灣電信產業發展協會	電信與通訊產業	4,000
全球行動通訊系統協會 GSM	電信與通訊產業	1,883
財團法人台灣網路資訊中心	電信與通訊產業	882
台灣通訊學會	電信與通訊產業	112
台灣網際網路協會	電信與通訊產業	80
台灣雲端物聯網產業協會	新型態之科技發展	100
中華民國運輸學會	新型態之科技發展	100
台灣 5G 智慧杆標準推動聯盟	新型態之科技發展	100
台灣企業永續研訓中心 (CCS)	其他 (永續倡議)	280
台灣淨零排放協會	其他 (永續倡議)	150
新竹市企業經理協進會	其他 (經營管理)	120

註：以上僅列舉具重大性之組織

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

1.3 供應鏈管理

▶ 1.3.1 遠傳供應鏈概況

2021 年遠傳總採購支出達 390.9 億元，占整體支出 37.06%，供應商交易總家數達 1,069 家，前百大供應商採購支出即占遠傳全年採購金額 93.9%。遠傳將供應商採購類別分為：資通訊、客戶裝置、營建、總務、業務行銷五大類分別進行管理。遠傳以量化及質化標準鑑別出之一階關鍵供應商共計 69 家，再透過問卷調查篩選出 39 家二階關鍵供應商，做為深化供應商管理的參考。

遠傳關鍵供應商篩選標準		
一階關鍵供應商	量化篩選標準	<ul style="list-style-type: none"> 資通訊類、營建類、總務類及業務行銷類：連續兩年交易且合計金額超過五千萬 客戶裝置類：兩年合計金額超過一億者
	質化篩選標準	<ul style="list-style-type: none"> 不可取代性、置換成本過高、限定資格、獨家供應、設備綁定
二階關鍵供應商	篩選方法	<ul style="list-style-type: none"> 對一階關鍵供應商發放問卷調查，依質性標準篩選一階供應商之上游供應商
	質化篩選標準	<ul style="list-style-type: none"> 所提供之直接相關產品是否為獨家、限定資格、重要設備綁定、替換品牌之成本過高

年度採購支出分析

遠傳視連續兩年有交易之供應商為有效供應商，2021 年度有效供應商為 565 家，其中客戶裝置與資通訊類採購支出加總約占遠傳整體採購金額 88.74%，供應商數量之大宗為資通訊類，占整體供應商家數的 57.3%，遠傳於 2020 年針對 ICT 業務採取優等廠商 (Prefer Vendor) 機制，並於 2021 建立 prefer vendor 的使用比例 KPI，提高優質廠商合作次數以降低營運風險，使有效供應商精簡 21%，提高精準管理成效。

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)	52.09%	1.78%
資通訊類 (ICT)	36.43%	56.31%
營建類 (Construction)	9.32%	18.43%
業務行銷類 (Media/Non-Media)	0.78%	8.79%
總務類 (General Administration)	1.37%	14.69%
年度總合	100%	100%



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

在地與綠色採購

遠傳除鼓勵外國公司在台灣成立辦公室促進台灣經濟發展之外，亦持續致力於扶植當地產業。扣除國外廠牌訂單金額後，2021 年遠傳自台灣當地公司採購之金額達總採購支出 99.73%。此外，為支持遠傳環境及社會友善計畫並推動綠色供應鏈，遠傳鼓勵各類別供應商或與其上下游廠商依據綠色採購準則進行採購。採購部門在決定採購標案時，會諮詢節能省電小組進行能源效率評估，將節能規格納入開標選項，並於每筆訂單建置追蹤機制。遠傳 2021 年於 5G 建設擴大的同時也增加綠色採購金額，綠色採購金額較 2020 年度大幅提高 46%，並持續獲得政府環保署等相關單位獎項。

▶ 1.3.2 供應鏈管理

遠傳供應鏈管理策略

遠傳建立四大策略方向與相應的行動方案，持續將影響力擴及遠傳關鍵供應商及其他一階供應商。遠傳連續第二年名列在 2021 CDP 供應商議合評比 (Supplier Engagement Rating) 領導級企業排行榜，2021 年與供應商進行氣候變遷議合的管理績效排名於全球企業前 8%，顯示遠傳攜手供應商共同應變氣候變遷風險的行動獲得國際評比肯定。遠傳為落實永續採購作為，已於 2021 年 12 月啟動 ISO 20400 「永續採購指南」的導入作業，預計將於 2022 年第三季完成外部審查。此外，為提升採購同仁供應鏈管理作為，採購處持續年度績考核中訂定各項指標完成度之考核目標，並在考核總成績中，以不同比重與年終獎勵制度連結。

單位：新台幣元

遠傳綠色採購金額	
2019	\$307,070,034
2020	\$328,138,665
2021	\$479,882,267





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



供應商管理強度及績效

遠傳為完善供應商管理，以門檻管理、常態管理、合規管理三大面向共 16 項管理措施提高管理強度。

門檻管理：著重依 ESG 各面向遴選適合之合作夥伴

常態管理：針對合作廠商進行訂期之評鑑、績效考核、實地查核、教育訓練與調查等

合規管理：確保廠商依循最新之門檻管理與常態管理機制，及時輔導改善或予以停權



門檻管理

200大社會責任自主聲明書回覆率	195家回覆率97.5%，佔年度採購金額96.4%
新供應商ESG量化評鑑	評鑑283家，92%通過，8%(26家)未通過，其中9家已改善
新供應商社會責任自主聲明書	228家簽署率100%
誠信經營同意書	2021系統建置強制簽署，供應商每365天需重新簽署一次
信用評鑑	2021 新供應商需由信用部門採九級信用評鑑，八/九級不予採用

常態管理

ESG風險評鑑	332家，佔年度採購金額93%，其中11家高風險，100%改善完畢
重要標案選商ESG風險評鑑	不限金額皆須執行，1,500萬以上149件，1,500萬以下71件
供應商年度績效考核	12大類別共200家廠商接受評核且納入30%ESG分數
年度實地查核	第三方實地訪查30家，遠傳自主實地訪查44家，其中4家分數較低將輔導改善
供應商教育訓練	供應商大會及2次e-Learning線上訓練共875家次參與
年度滿意度調查	回收162份問卷，滿意度90%以上

合規管理

三年未交易強制停權	355家停權，復權須以新供應商註冊作業執行
新供應商量化評鑑不及格停權	評鑑283家，26家不及格，9家改善，17家停權；完成改善使得復權
350大廠商未參與風險評鑑者停權	42家未參與遭停權，18家補充完成參與後復權，24家停權，需完成改善才可復權
高風險廠商未改善停權	2021年 100%改善，無相關情事
供應商年度績效考核不及格	4家進行改善，1家停權

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

遠傳供應鏈管理流程

1. 基本管理要求	2. 風險評鑑、稽核與改善		3. 溝通	4. 滿意度調查
要求所有供應商： <ul style="list-style-type: none"> 完整閱讀「遠傳電信供應商企業社會責任準則」 強制簽署「企業社會責任自主聲明書」與具懲罰性違約金之「誠信經營同意書」 審查第三方信用報告書，2021 年起採用 9 級評鑑制度 啟動導入 ISO 20400「永續採購指南」，預計 2022 年完成外部查證 	<ul style="list-style-type: none"> 針對所有新進供應商進行 ESG 風險量化評鑑 針對所有 1,500 萬元以上重要案件執行 ESG 選商機制 2021 年進一步針對 1,500 萬以下全類別供應商擴大 ESG 評鑑篩選 	<ul style="list-style-type: none"> 針對採購金額前 95% 供應商進行年度例行供應商評鑑 針對所有一階關鍵供應商進行 ESG 實地稽核，包括遠傳自主稽核與第三方稽核 針對評鑑與過程稽核發現之缺失，要求供應商於限期內改善，必要時提供輔導 	<ul style="list-style-type: none"> 每年進行供應商大會，溝通重要議題並表揚 ESG 表現優良廠商 組成「攜手永續先鋒隊」，密切與供應商夥伴合作推動 ESG 專案 2021 年開始籌辦循環經濟工作坊，2022 年啟動 	<ul style="list-style-type: none"> 進行供應商滿意度調查，做為供應鏈管理優化的基礎
門檻管理	常態管理			
合規管理				

Step 1：基本管理要求

遠傳訂立《遠傳電信供應鏈管理政策》做為供應商管理之依據，亦設有「供應商企業社會責任準則」，將環境、社會及公司治理（ESG）相關要求納入供應商規範，並要求供應商簽署「企業社會責任自主聲明書」及「誠信經營守則同意書」，為強化管理，2020 年於「誠信經營守則同意書」中增補懲罰性違約金項目，並要求廠商重新簽署，採購處已於 2021 年 3 月將「誠信經營同意書」建置入電子採購系統中，強制要求當年度所有交易供應商每年完成線上簽署，未簽署者將無法使用系統功能及接單請款，且交易供應商每 365 天皆須再簽署一次，以確保供應商持續關注重視誠信經營之重要。為提高管控強度，當年度新註冊之供應商須外加以公司大小章簽署紙本「誠信經營守則同意書」。此外，新供應商亦需強制填寫「ESG 量化評鑑表」，且遠傳信用管理處皆會審查供應商之第三方信用報告書，2021 年起採用九級信用評鑑制度，新供應商經信用評鑑如落於 8 至 9 級者，將無法成為遠傳供應商。





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

遠傳採購合約亦明定所有廠商應遵守地方環境及勞工安全及衛生相關法規。營建類供應商必須簽署「承攬商勞工安全衛生暨環保承諾書」、「承攬商工作場所環境危害告知聲明書」及詳閱「承攬商勞工安全衛生管理實施要點」，依照《勞工安全衛生組織管理及檢查辦法》規定執行相關管理與災害預防工作，避免工作人員健康安全危害。此外，遠傳每年會將三年以上未進行交易的廠商凍結，以確保供應商信用及企業社會責任資訊的更新。

供應商自主聲明

遠傳規範所有供應商皆須在規範期程內完成簽署誠信經營同意書與企業社會責任聲明書，2021 年新進供應商簽署率達 100% (共 228 家)，一階關鍵供應商簽署率達 100% (共 69 家)。在兩百大供應商部分，簽署企業社會責任自主聲明書家數為 195 家，回覆率達 97.5%，較前一年提高 5.5%，超過年度設定目標 95%，占年度總採購金額 96.4%。

廠商類別	總家數	簽署家數	簽署家數比例	占年度採購金額 %
有交易供應商	1,069	812	75.9%	98.5%
一階關鍵供應商	69	69	100%	90.8%

Step 2：風險評鑑、稽核與改善

永續風險評鑑

遠傳針對所有新進供應商進行 ESG 風險量化評鑑，2021 共 283 家新供應商接受 ESG 評鑑，評鑑結果共有 26 家未達及格 60 分，其中 9 家已完成改善，改善比例 35%，未改善之 17 家已以停權處置無法與遠傳進行交易，直至改善為止。

為擴大評鑑強度與鑑別度，遠傳透過第三方顧問的協助將原永續自評問卷永續治理、供應商管理、環境管理、勞工權益、社會影響等五大面向的 19 個指標增進至 27 個指標，且每個指標有 3-6 小題，總共 104 題的問卷進行供應商永續風險評鑑；供應商須提供佐證文件，由第三方顧問透過書面審查方式確認資料可信度。2021 年共完成 332 家評鑑，接受評鑑之供應商的採購金額占年度總採購金額 93.06%。本年度共鑑別出 11 家高風險廠商，主要風險集中在保密協議、智慧財產權保護及 COVID-19 所可能帶來的疾病傳播風險，包含業務行銷類 7 家、裝置類 1 家、總務類 1 家和資通訊整合 2 家。遠傳已針對高風險廠商訂定相關改善計畫並要求改善，至 2022 年 3 月已全數回覆，並經遠傳及第三方顧問完成確認有符合改善要求，改善比例 100%。遠傳亦將安排所有高風險供應商進行 2022 年審查已確認實質改善情形。

遠傳電信亦針對投標廠商導入採購系統 ESG 風險評鑑⁷ 選商制度，凡 1,500 萬以上重大標案全面啟動，2021 年進一步針對 1,500 萬以下全類別供應商擴大 ESG 評鑑篩選，並建置追蹤表，加強每月管控。2021 年 1,500 萬以上共完成 149 件案件篩選，占年度採購金額 (扣除獨家美商蘋果採購金額) 57.56%。1,500 萬以下則篩選 71 件，占年度採購金額 (扣除獨家美商蘋果採購金額) 1.82%。所有篩選中，共有 4 家廠商未達標準，亦將於 2022 年評鑑時，進行輔導改善。

⁷ ESG 評鑑期間為 2020/8/1 至 2021/7/31



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

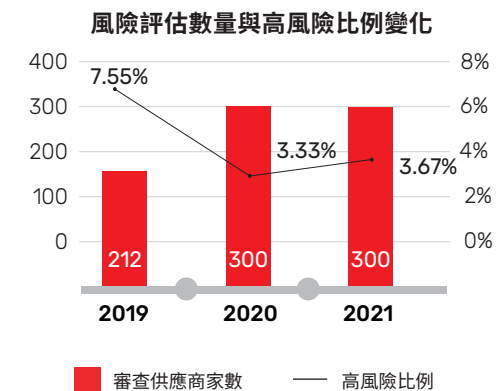
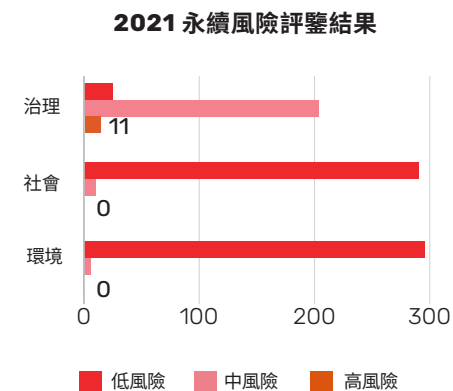
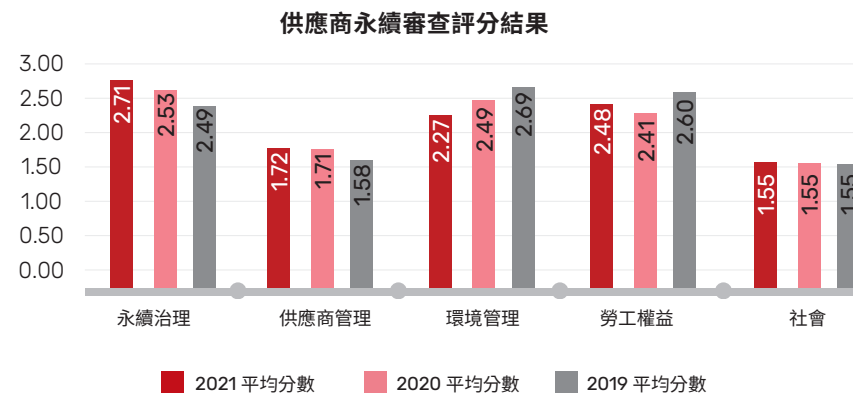
第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



供應商 ESG 實地訪查

遠傳自 2016 年起每年安排 ESG 實地訪查⁸，以一階關鍵供應商為主，再依當年需求增加重要供應商或二階關鍵供應商執行實地訪查，以擴大供應鏈 ESG 查核範圍，並確保供應商在日常營運中具體落實對於永續發展的承諾。訪查方式包括遠傳電信自主訪查，以及第三方專家訪查兩種。因應 COVID-19 影響，2021 年之實地查核配合各受查廠商之規定採線上及實地訪查兩種方式進行，共完成 74 家。在遠傳自主訪查部分，為強化評鑑一致性，採用與年度風險評鑑同樣的審查標準進行查驗，共完成 44 家供應商實地訪查，其中有 5 家高於 90 分、4 家低於 40 分。低分供應商主要為在永續策略及供應鏈管理上有缺失，亦將於 2022 年評鑑時，進行輔導改善。

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年目標
供應商永續風險評鑑與實地訪查家數 ⁸	40	63	69	74	75

供應商年度執行績效評鑑結果

遠傳電信

遠傳每年進行年度供應商例行年度績效評鑑與審查。2021 擴大評鑑類別至 12 大類供應商，共 200 家廠商納入評鑑，占總採購金額 95%。評鑑中同樣納入 ESG 權重，並將過去 25% 的權重提高至 30%，強化 ESG 之重要性。年度評鑑分數較前年度落後 5% 以上且分數低於 70 分的供應商，將被列為優先輔導對象，必須執行改善計畫並給予二次評鑑。1 家不及格的廠商，已以停權處置列為不得交易對象。評鑑結果於採購系統通知供應商並於供應商大會公開及表揚。

評鑑結果	2019 年 家數	2020 年 家數	2021 年 家數	應對措施
優良廠商 (90-100 分)	4	12	8	供應商大會由遠傳電信總經理給予表揚
合格廠商 (70-89 分)	159	164	187	維持現行正常交易作業
需改善廠商 (60-69 分)	5	6	4	已進行改善溝通並召開會議提出改善計畫，並規劃進行二次評鑑
不合格廠商 (59 分含以下)	1	2	1	於專案執行期間，品質、時程及服務皆未達應有標準，已給予停權處份
總計	169	184	200	

⁸ 遠傳電信實地訪查家數會以一階關鍵供應商為主，再依當年需求增加重要供應商或二階關鍵供應商執行實地訪查，以擴大供應鏈 ESG 查核範圍。統計數據為遠傳自主查核與第三方稽核總合之未重複家數。

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

全虹

全虹每年根據供應商品質、成本、交付、服務進行評鑑。依據前一年度各採購類別之交易金額、交易頻率及重要性等條件篩選並彙整評鑑名單，由評鑑單位代表人根據評分項目，統合評鑑區間廠商整體績效表現進行評分。評鑑結果針對優良供應商可加大採購，發展成為長期合作夥伴；針對供應商表現不佳項目檢討提出改善計劃並據以執行；不合格廠商則應予淘汰。2021 年全虹透過「線上供應商評鑑系統」完成評鑑之供應商家數共 54 家，占全虹整體採購金額 92%，問卷回收率為 100%。2021 年評鑑結果如下，本年度無 C 待改善及 D 不合格之供應商。

Step 3：溝通

年度供應商大會

遠傳 2021 年供應商交流大會由總經理井琪親自主持，以「遠傳心 5G 攜手永續創佳績」為活動主軸，惟因應 COVID-19 疫情，降低現場接觸，採線上線下自由報名參加。最終實際現場參與人數為 19 家廠商 28 人，而線上參與人數有 156 人以上，故統計有超過 200 人次參與此次供應商大會。會中進行誠信經營訓練及職業安全衛生之宣導，並由第三方顧問進行 2021 供應商風險評鑑之訓練與佈達評鑑結果。同時亦由總經理井琪為參與遠傳攜手永續先鋒隊推動永續回饋社會的供應商及各項評鑑績優的供應商，共 37 家廠商頒獎，獎項類別包括 3 家「CSR 永續評鑑 - 優良廠商永續楷模獎」、3 家「年度績效評鑑 - 優良廠商成果卓越獎」及 31 家供應商共同組成的「攜手永續先鋒隊」之「最佳夥伴獎」。

攜手永續先鋒隊

繼 2020 年遠傳首度以「攜手永續先鋒隊」結合 26 家供應商的力量，完成台東偏鄉學校賓茂國中的籃球場及校舍修繕後，於 2021 再度擴大邀請 36 家供應商夥伴，前往新北市萬里國小，結合遠傳「大人物」大數據、人工智慧及物聯網的核心技術，建置全新的「大人物未來科技教室」，為偏鄉的學生們展開接觸未來科技的新里程碑，並協助修繕近 20 年的老舊電腦教室，完善高架地板、冷氣、86 吋觸控大螢幕及天花板等設施。此次的活動不僅是硬體設備的回饋，更包括了結合教育部課綱的 VR 軟體與美國麻省理工學院開發的開源程式 Scratch 教學活動，讓同學們實際學習未來核心科技。活動投入超過新台幣 200 萬元，預估將有近 300 位師生受惠。

2021 年評鑑結果	家數	處理措施
優良廠商 (90-100 分)	8	可加大採購，發展成為長期合作夥伴
合格廠商 (70-89 分)	46	維持正常採購
需改善廠商 (60-69 分)	0	針對表現不佳項目進行改善，並於半年內進行複評
不合格廠商 (59 分含以下)	0	淘汰，尋找潛在供應商遞補
總計	54	

影片連結



遠傳電信於 10/29 舉辦 2021 供應商企業社會責任年度大會，遠傳總經理井琪（前排居中）親自出席。



攜手永續先鋒隊協助萬里國小新建置「大人物未來科技教室」，作為培育數位人才的搖籃

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

供應商教育訓練

為提升供應商夥伴的永續知能，遠傳電信透過供應鏈線上溝通學習平台（Supply Chain e-Learning Platform）進行供應商培訓。2021 年共執行兩次供應鏈線上教學。第三季執行供應商永續 ESG 線上教學，共 278 家完成學習。第四季執行誠信經營及職業安全學習，共 412 家完成學習。遠傳採購處重視供應商利害關係人的需求，亦特別回應供應商於滿意度調查所回饋的意見，於第四季的線上訓練製作了電子採購系統查詢請款進度功能介紹，得以讓供應商夥伴更掌握遠傳付款進度。

供應商 CSR 訓練家次

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
線上平台	220	431	452	690
供應商大會	215	242	103 ⁹	185
合計	435	673	555	875

Step 4：滿意度調查

遠傳電信

遠傳電信每年定期對供應商進行採購作業無記名滿意度調查，2021 年擴大調查範圍，向 300 大廠商為發出滿意度調查問卷。總計回收 162 份有效問卷，廠商針對選商政策及流程有 94.9% 以上給予滿意肯定，針對採購選商公平性有 93.1% 以上給予滿意肯定，針對遠傳整體交易經驗有 92.4% 以上給予滿意肯定。2021 年亦針對攜手永續先鋒隊認同度進行調查，87.5% 以上給予認同肯定。遠傳將問卷視為與供應商雙向溝通的重要管道，經由問卷了解供應商希望能更清楚掌握請款進度，即以 e-Learning 提供採購系統請款查詢步驟教學予供應商夥伴，積極回應供應商之回饋並提供協助。

全虹

全虹採購滿意度調查作業採用開放式意見回饋方式進行，蒐集需求單位對供應商或採購作業之互動資訊，有助於即時發現問題並立即改善。2021 年共針對 55 家供應商進行 95 件重大採購案件意見蒐集，並無發現重大負面衝擊。

⁹ 2020 年鑒於 COVID-19，降低參與人數密度

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

未來展望

遠傳電信採購處不斷自我要求，朝向更健全的永續供應鏈邁進。

2022 年持續精進項目：



完成 ISO 20400 外部審查作業



參與公司綠電採購，結合供應商各方面的能力及資源，共同推動台灣綠電之發展

啟動循環經濟論壇，逐步落實以下五大類產品服務之循環經濟作為：



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄



第2章

創新大人物

2.1 營運績效

2.2 智慧應用

2.3 智慧生活





策略目標與績效



	<p>回應重大主題</p> <ul style="list-style-type: none"> 經營績效 環境創新策略與應用 社會創新策略與應用 		<p>回應風險與機會</p> <ul style="list-style-type: none"> 氣候行動失敗 極端氣候事件 科技革新與負面衝擊（人才面）
--	---	--	--

發展指標	2021 年目標	達標情況	2022 年目標	2025 年目標	長期目標 / 方向
行動生活圈活躍用戶數	2M	未達標：1.2M 目標達成率 60%	1.94M	以數位創新產品加速智慧生活與社會永續發展，行動生活圈會員數 3.5M，新服務活躍用戶數達 2,560K	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
新服務活躍用戶數	1,640K	已達標：1,768K 目標達成率 108%	2,451K		
AIoT 營收	AIoT 年營收 1,185M	未達標：978M 目標達成率 82.5%	1,264M	低碳智慧城市	
AIoT 應用領域	AIoT 12 項垂直應用開發與規劃，增加 AI 應用整合	已達標	增加 6 項新服務，並推廣至指標型企業或政府單位		



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

2.1 營運績效



個人用戶

市場概況

財團法人台灣網路資訊中心 (TWNIC) 報告顯示，現行台灣民眾行動上網率突破 8 成，且 2021 年據 NCC 統計行動上網用量較前年成長 17%，可見 5G 網路發展及新冠疫情的影響加速民眾生活朝數位化邁進，有助於產業發展更為熱絡。遠傳之行動通訊整體營收市場占有率為 23.8%。

市場未來之供需狀況與成長性／競爭利基

遠傳在生態鏈與設備皆相對成熟的 3.5GHz 頻段取得「魚肚」的絕佳位置。5G 資費引領 ARPU(用戶每月平均貢獻金額) 止跌回升，帶動行動通信營收成長，盼以網路品質、應用服務與 5G 手機鼓勵消費者申辦，價格競爭得以趨緩。遠傳直營通路、遠傳加盟及德誼家數近 770 家，提供全台每月 250 萬服務人次，帶給顧客沒有距離、具親切感、主動及專業的服務。

未來規劃

5G 商轉後帶動消費端應用與企業端需求，營收有望再成長。惟業者爭取用數戶，市場競爭引發價格戰爭。遠傳積極布局 5G 市場，開拓市場取得優勢，持續提升全台 5G 覆蓋率與優化 4G 網路品質，以行動通訊與網際網路結合為基礎，建構通訊及網路的多媒體整合服務，整合上、下游產業鏈，提供從規劃、建置、移轉、維運的完整 5G 一站式服務。

短期業務發展計劃

- 持續提升網路品質及加快 5G 站台建設腳步，提供消費者更完整的 5G 網路覆蓋
- 結盟跨業、跨域合作夥伴，積極推動新產品與多樣化行動增值服務之發展
- 打造數位生態圈，連結電信本業與創新服務，建立高品質而忠誠的客戶群

產品與服務

遠傳提供個人用戶個人通信服務、固定通信服務及 friDay 品牌新經濟產品與服務，包含 friDay 影音、friDay 音樂、friDay 購物、friDay 理財+ 等服務，另有電信帳單代收、保險等金融服務和智慧音箱、兒童定位手錶等物聯網產品。遠傳以「提升用戶福利」、「嚴選用戶優惠」兩大核心精神打造「遠傳心生活」App，提供滿足客戶生活、娛樂、電信等需求的一站式行動生活圈。2021 年導入 AI 推薦引擎，持續優化「遠傳心生活」使用者介面與全面升級客戶福利，達到強化用戶黏著度與推動數位轉型的目標。

主要商品 (服務) 之銷售及提供地區

遠傳持續落實全通路計劃，全面整合線上線下通路、銷售與服務，並導入多樣的智慧生活商品，除了將持續推出資、通訊市場整合型服務，更積極強化第一線的優質門市服務品質，以綿密而又完整的服務，讓大眾更處處感受遠傳的用心關懷與專業服務。

長期業務發展計劃

- 儲備專業電信人才，充實人力資源，以利營運拓展
- 掌握全球通訊網路產品技術與創新服務發展趨勢
- 持續推動數位內容、行動金融、電子商務、IoT 等四大領域服務



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



企業用戶

市場概況

遠傳企業暨國際事業群長期深耕企業用戶市場，以電信本業核心能力結合大人物（大數據、人工智慧、物聯網）、雲端與資安技術，提供客製化一站式資通訊整合服務，助力不同產業發展數位轉型策略，同時也協助公部門推動智慧治理、智慧交通、智慧綠能等多元化的智慧城市解決方案。並將持續發展創新智慧化應用，為產業 / 城市注入數位轉型動能。2021 年企業用戶佔遠傳整體營收 23%。

市場未來之供需狀況與成長性／競爭利基

持續優化基礎建設並投入 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、智慧製造等多元領域，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。

未來規劃

長期深耕企業客戶，積極發展各項新經濟應用，惟各業者亦爭相跟進積極發展及提供企業客戶資通訊整合服務，且市場仍處於疫情反覆、供應鏈瓶頸以及通膨壓力等不確定性因素的風險威脅。遠傳將與國際大型電信業者合作，提供國際企業在地化的專業服務，邁向全方位的「資通訊整合服務的解決方案提供者（ICT Service Provider）」，協助客戶成功邁向全方位數位轉型。

短期業務發展計劃

- 優化基礎電信建設，以專業的電信基礎整合大人物應用
- 洞察各產業生態對大人物的需求
- 持續發展創新的數位服務解決企業面臨的問題，並協助企業轉型升級

產品與服務

遠傳提供企業用戶專業電信整合服務、雲端服務、資安服務，以及整合 5G 大人物技術之新經濟產品與服務。未來主要著重於新經濟 - 資通訊整合及務聯網應用，開發適合智慧城市發展的應用，並也積極發展 5G 大人物（大數據、人工智慧、物聯網）應用，跨業、跨界、跨域結盟打造完整的「大人物」生態系，帶動多元垂直場域的智慧應用發展，協助產業與城市蛻變升級。

主要商品（服務）之銷售及提供地區

提供企業客戶國內與國際之語音、數據、行動、漫遊、雲端等服務與物聯網、資通訊整合之企業解決方案，以台灣為主要銷售市場。主要銷售商品（服務）包含雲端、資安、物聯網、新經濟。

長期業務發展計劃

- 投入創新應用人才培育及技術開發，帶動台灣產業在物聯網時代的轉型與創新
- 整合雲端、物聯網、大數據及人工智慧等創新應用，落實「AI 產業化、產業 AI 化」
- 協助國內產業及企業蛻變升級，並加速邁入 AI 的實際運用



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

2.2 智慧應用

遠傳秉持用創新科技解決城市治理與產業痛點的研發精神，以大人物（大數據、人工智慧、物聯網）、雲端與資安等核心技術，結合 5G 創新應用帶動智慧城市與產業蛻變，將智慧城市建置經驗快速延伸至全台各縣市，並藉此驅動產業轉型及永續發展。遠傳電信亦為 Go Smart 組織策略委員，透過該組織，與全世界的智慧城市應用交流，同時每年三月積極參與智慧城市展。

專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
5G 遠距診療服務	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳自 2020 年 7 月推出 5G 服務，即在台東大武和海端偏鄉同步推出遠距診療服務，以網路取代馬路，將醫療資源帶入偏鄉，並自 2021 年 3 月與台東縣衛生局展開新的醫療專案計畫，將遠距心臟門診導入醫療資源嚴重不足的綠島和蘭嶼，改變居民就醫的習慣，進而及早發現病灶。截至 11 月中，綠島心內遠距醫療總計已看診 45 人次。 2021 年 5 月國內疫情升溫，遠傳助亞東紀念醫院迅速導入通訊診療門診服務，透過遠傳開發的遠距診療平台與院內系統的整合，民眾只要下載「遠傳 Health 健康 + 遠距診療 App」，即可一站式進行自助掛號、候診叫號及視訊看診，讓民眾降低接觸風險的同時避免中斷醫療與用藥。亞東醫院自疫情爆發以來持續擴大遠距醫療至包括全部醫療科系。 	<ul style="list-style-type: none"> 推廣至全國 10 個縣市 23 個偏鄉可使用遠距診療服務 亞東醫院 27 科別遠距診療，十周內服務超過 8,800 人次 榮獲財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會「2021 國家醫療品質獎：產業應用組銅獎」殊榮，為電信業唯一獲獎
能源管理系統 (EMS) 應用於班班有冷氣專案	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳開發智慧能源管理系統 (EMS, Engery Management System)，除導入全台遠傳門市外，也協助政府與企業夥伴，達到能源管理智慧化目標，共同打造低碳永續家園。2021 年取得了全國九個縣市的中小學「班班有冷氣」專案，成為國內最大的能源管理系統業者，並積極於各縣市進行佈建，除協助台電進行 Open ADR 2.0b 的整合外，更導入 AI 應用以減少用電。 	<ul style="list-style-type: none"> 專案將協助管理全國九個縣市的中小學共 41,000 間教室冷氣 (2021 年已完成 23,712 間)，預估可減少 3.5% 的冷氣用電
5G 緊急救護	<ul style="list-style-type: none"> 2021 台灣醫療科技展首度發布「5G 緊急救護」解決方案，將遠傳 5G 遠距診療平台整合頭式無線智慧眼鏡，利用 5G 傳輸即時清晰第一視角影像，達成救護車內多方即時遠距會診。 	<ul style="list-style-type: none"> 首創救護車內多方即時遠距會診
5G 智慧工廠	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳攜手台達電子、台灣微軟共同打造全國第一座 5G 智慧工廠，為智慧製造劃下新里程碑。於台達桃園龜山廠區生產線實際導入 5G 專網、AMR 自主移動機器人、AOI 瑕疵檢測數據分析、微軟雲計算、混合實境等先進應用。5G 技術及智能設備應用可提高生產良率與產能，混合實境應用能達到遠距廠房管理及提升教育訓練效果。遠傳未來持續推進 5G、AI 及物聯網等相關應用，推動智慧製造產業鏈升級轉型。 	<ul style="list-style-type: none"> 單位面積產值提升 75%、人均產值提升 69% 的實質效益表的通訊模組建置
智慧電表	<ul style="list-style-type: none"> 智慧電表可自動回傳用電數據，免去人工抄表流程，並可抑制尖峰用電，達到電網平衡；若發生停電，電表能在停電瞬間發送回報訊息，提升查修效率。遠傳在協助建置外，亦會進行例行監控管理，以確保連線的品質、資料傳輸等符合預期目標。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2021 年底，累計完成 6 個縣市合計約 20 萬戶 AMI 智慧電表的通訊模組建置





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
智慧水表	<ul style="list-style-type: none"> 傳統機械式水表仰賴人工抄寫，需耗費大量人力，2020 年遠傳協助台北自來水事業處於台北市中山區、大安區等區完成安裝 2,000 餘具智慧水表，2021 年開始傳輸資料供北水處遠端讀取，透過通訊模組即時將數據傳送至 AMR 監測雲平台，傳輸成功率超過 99.6%。 	<ul style="list-style-type: none"> 降低人力抄表成本 避免人為抄表誤差 盡早發現異常用水（漏水 / 破管），降低自來水滲漏率與水塔逆流情況 利於用戶用量分析，提升整體用水管理效益
下水道雲端物聯網智慧監測系統	<ul style="list-style-type: none"> 全球氣候變遷問題嚴重，極端降雨造成桃園市龍潭區出現致災性降雨，過往排水系統透過人工通報，資訊彙整不易，不利整備與應變。遠傳協助桃園市政府水務局建置「下水道雲端物聯網智慧監測系統」，即時掌握多元水情及下水道設施現場狀況，搭配路面淹水監視站影像蒐集，提供準確的積淹水高度監測和預測，並將災情預警資訊透過 App 向民眾推播，有效達到防減災功能。 	<ul style="list-style-type: none"> 榮獲「2020 智慧城市創新應用獎－智慧水務領域」 榮獲「2020 雲端物聯網創新獎」 榮獲「2021 金圖獎－最佳應用系統獎」
智慧路燈與智慧共桿	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳電信智能路燈管理方案，結合 LED 照明技術，搭配自有設計品牌的路燈控制器及 4G/NB-IOT 通訊技術，即時收集路燈各項數據，並以 VPN 的型態建置，提升物聯網應用安全性。 結合 AI 平台與人流大數據分析，於台北市進行 AI 智慧路燈的實證，能主動監控能耗並調整燈光亮度。 奠基於智慧路燈的經驗，2021 年加入「5G 智慧杆標準推動聯盟」，共同推動智慧共桿標準制定與各城市市場域應用服務驗證，攜手搶進全球 5G 智慧杆的藍海商機。 	<ul style="list-style-type: none"> AI 智慧路燈有效減少路燈用電 15% 以上，獲得「2020 年度智慧臺北創新獎」
智慧車聯	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳瞄準全球車聯網產業鏈，加入 5G 汽車通訊技術聯盟 (5G Automotive Association，簡稱 5GAA)，為全台首家加入該聯盟的電信業者，與世界級車廠及資通訊領導品牌，共同發展智慧交通運輸服務的終端解決方案。遠傳目前已協助各類共享交通運輸工具，如：腳踏車、出租電動單車、共享電動機車、共享汽車等及其新能源換電站、新經濟模式的商務應用呈現在市場上，為友善環境貢獻心力。另提供連線平台管理系統 (CMP, Connectivity Management Platform) 的 API 供業者進行整合，即時掌握使用狀況。遠傳亦積極參與 MIH 電動車開放平台工作小組，協助制訂相關標準。 	<ul style="list-style-type: none"> 首家電信加入 5GAA
人潮解析	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳結合電信大數據人流分析及 AI 技術，協助高雄市政府觀光局迅速推出「高雄旅遊人潮警示燈號系統」，提供各景點即時人潮狀況線上查詢，不只作為管理單位防疫及人潮管控的依據，也能提供民眾作為出遊參考。 	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳與台北市政府交通局合作「臺北市運輸走廊整合道路交通與電信資訊應用計畫¹⁰」榮獲交通部「109 年度智慧運輸系統發展建設計畫」佳作

¹⁰ 臺北市運輸走廊整合道路交通與電信資訊應用計畫 <https://money.udn.com/money/story/5612/5953190>



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

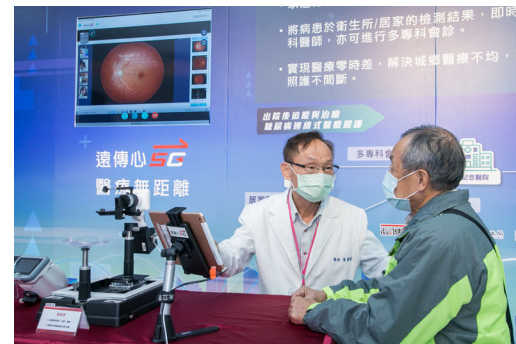
第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

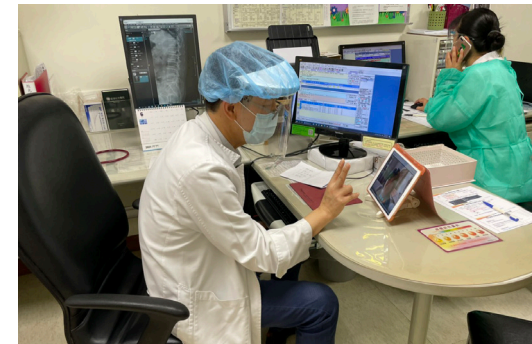
第 6 章 環境永續

附錄

專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
智慧觀光	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳協助日月潭國家風景區進行智慧觀光景區服務規劃及建置，在人流、車流、環境監控、停車管理、區域人數管制提供完整的管理系統。 	<ul style="list-style-type: none"> 景區營運最佳化
智慧環境偵測	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳與宜蘭縣、台南市等縣市政府環境保護局合作之空氣品質感測物聯網布建計畫，協助於工業區建置空氣品質感測器，並將空氣品質感測數據資料上傳至環保署指定資料平台，進而讓空氣品質資訊公開，以提供加值分析、讓地方環保局掌握可疑排放源。 	<ul style="list-style-type: none"> 協助加強環境執法稽查，改善環境品質
交通大數據創新	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳持續使用 Signal Data 研發出遠傳用戶 Physical Footprint 各式資料集，在去識別化處理後進行地理人流相關交通、零售等領域分析。目前已有各縣市政府交通局、觀光處、交通部運輸研究所、學術單位、交通工程顧問等機關之電信大數據專案實績，並已發展出起迄分佈、路網速率、行駛路徑、熱點分析等多項創新服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 協助策略擬定及管理措施優化，以及掌握商機



遠傳首創推動 5G 遠距診療，以「網路取代馬路」，運用科技達成「醫療零偏鄉」的願景



遠傳電信協助亞東紀念醫院推動通訊診療門診服務



遠傳電信參加「2021 台灣醫療科技展」，「5G 緊急救護」解決方案首度曝光

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

2.3 智慧生活

隨大數據、人工智慧、物聯網的技術提升與整合，遠傳持續推出創新產品與服務，提供大眾更為多元的智慧生活型態，同時滿足生活需求與提升生活品質，並將持續拓展 5G 應用服務，使大眾可隨著 5G 的普及，享有高速 (speed)、低延遲 (latency)、廣連結 (connections) 的智慧生活服務。

專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
心生活 App	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳心生活於 2021 年提供消費者更全面且便利的服務，推出跨四大超商咖啡寄杯、停車繳費、掃發票對獎等服務；以及善用大數據了解客戶喜好，透過推薦引擎，精準提升購物體驗及滿意度，並且密切與合作品牌開發不同分眾市場，提供用戶更細緻的優惠資訊，用戶黏著度持續提升；更跨界與新創團隊、agoda、AsiaYo 和歐必斯國際家居合作，推出 VR/AR 虛擬實看房看家具等服務，成功於年底締造破億業績。 	<ul style="list-style-type: none"> App 下載次數達 300 多萬
360 兒童智慧定位手錶	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年持續優化 360 兒童手錶 E2 效能，包括縮小安全區域設定範圍、修改 App 使用介面等，提供更精準的守護及更友善的使用者體驗。 	<ul style="list-style-type: none"> 優化 360 兒童手錶 E2 效能，銷量較前年最高月銷量成長近 2 成
智慧音箱	<ul style="list-style-type: none"> 內建 Google 智慧語音助理，只要開口就能啟動多項智慧生活應用服務，包括天氣預報、廣播、音樂及日常安排等。同時可串聯智慧家庭連網設備，以語音控制家用電器，實現更多智慧家庭服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 年銷售量成長近 2 倍



「遠傳心生活」推出的跨超商咖啡寄杯服務，攜手四大超商，只要在「遠傳心生活」一次下單即可，便利數位服務超有感！



「遠傳心生活」與多家夥伴聯盟，共同打造一站式行動生活圈



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
friDay 品牌	<ul style="list-style-type: none"> · 影音：2021 年 NCC、文策院調查報告中，friDay 影音為本土電信 OTT 領先品牌。friDay 影音致力打造為最新潮流影劇的娛樂平台，深耕日韓影視娛樂內容，以「月月獨家劇」助攻，亦放眼國際合作結盟，連續兩年獨家跨國直播韓國音樂盛典「Mnet Asian Music Awards, MAMA」、「愛黛兒格里斐斯天文台演唱會」，並於雙 11 創下 5 倍成長之歷史新高佳績。2021 年 friDay 影音線上付費會員成長 1.7 倍，未來 friDay 影音會繼續透過策展力、社群與消費者洞察，增加與觀眾的生活娛樂連結，並持續增進獨有內容、積極投資原創自製節目擴展 OTT 市場占有率。 · 音樂：friDay 音樂擁有超過千萬首最新最熱門的歌曲，更於 2021 年新設「Podcast 專區」，提供時下熱門、豐富的 Podcast 節目、音樂 MV 及藝人專訪影片，讓用戶享受「聽覺」與「視覺」兼具的全方位內容服務。 · 理財：遠傳積極參與金管會推廣國內開放銀行進程，於開放銀行第二階段是台灣首家推出一站式帳戶整合功能 TSP，串連遠銀及各大金控與公股銀行，並透過心生活平台與各金融機構合作，積極佈建跨界生態圈結盟，提供用戶數位金融的便利。 · 購物：friDay 購物以消費者立場為出發推出超值優惠方案，持續優化 App 提升忠誠度，並透過大數據預測喜好，提升消費者的購物體驗及滿意度，並與遠傳生活圈深度結合，增加遠傳用戶的豐富便利性。 	<ul style="list-style-type: none"> · friDay 影音 2021 年總收視人口成長超過 7 成



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



第 3 章

卓越服務

- 3.1 零距離的服務
- 3.2 最用心的溝通
- 3.3 隱私保護
- 3.4 服務回應與改善



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



策略目標與績效



回應重大主題

- 資訊安全與隱私保護
- 品牌形象管理
- 人才發展與管理
- 客戶體驗與透明溝通



回應風險與機會

- 網路安全措施失效
- 科技革新與負面衝擊（人才面）



發展指標	2021 年目標	達標情況	2022 年目標	2025 年目標	長期目標/方向
各服務觸點淨推薦值 (touchpoint-NPS)	1. 門市維持 88 分以上 2. 客服達 46 分 3. 遠傳心生活 App 達 65 分	✓ 已達標： 1. 門市 92 分 2. 客服 55 分 3. 遠傳心生活 App 78 分	1. 門市維持 88 分以上 2. 客服達 49 分 3. 遠傳心生活 App 達 67 分	1. 門市維持 88 分以上 2. 客服達 50 分 3. 遠傳心生活 App 達 69 分	· 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
通過 SGS Quilicert 服務驗證	持續通過 SGS Qualicert	✓ 已達標	持續通過 SGS Qualicert	持續通過 SGS Qualicert	
參與加盟協會優良店長選拔並當選傑出店長	當選傑出店長	✓ 已達標：3 位直營店長當選傑出店長	當選傑出店長	當選傑出店長	
資安管理國際標準驗證	持續通過 ISO 27001 資安管理國際標準驗證	✓ 已達標	持續通過 ISO 27001 資安管理國際標準驗證	持續通過 ISO 27001 資安管理國際標準驗證	
個資管理國際標準驗證	持續通過 BS 10012 個資管理國際標準驗證	✓ 已達標	持續通過 BS 10012 個資管理國際標準驗證	持續通過 BS 10012 個資管理國際標準驗證	
零個資外洩	零個資外洩事件	✓ 已達標	零個資外洩事件		



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

3.1 零距離的服務

遠傳透過循環式的服務管理系統，確保客服機制流暢運作，定期執行各類服務品質監測、召開服務品質會議，使消費者獲得優質客戶體驗與服務，提升品牌價值。遠傳以「360°門市心服務」為主軸，將關懷融入服務 DNA，持續推出貼心客服項目，針對消費者多元的需求，提供客製化服務內容，落實遠傳零距離的溫馨服務。

	貼心服務	服務內容
高效、優質的門市服務體驗	門市預約服務	透過網路或行動通訊設備事先進行預約，減少等待時間
	10 分承諾 10 分滿意	顧客於門市等候服務超過 10 分鐘，給予每分鐘 1 元的超時致歉金，並於帳單中折抵
	自助服務牆	於全台特定門市佈建自助服務牆，可使用信用卡 / 電子支付繳費、預付卡儲值、查詢帳單
	4G/5G 免費飆速體驗	4G/5G SIM 卡 / 手機免費 7 日試用
完整、貼心的售後服務	白金會員手機維修到府收送	遠傳電信 VIP 白金會員可致電客服進行線上報修，由遠傳外派專業物流到府收送維修物件
	行動裝置險	提供月繳、年繳行動裝置險服務，月付 99 元起的維修服務
	舊機估價買回	提供估價、買回閒置或欲汰換的手機，回饋客戶等值新購設備優惠並響應環保

遠傳於「門市服務手冊」制定特殊顧客相關服務規範，針對長者、孩童、身心障礙人士、語言能力弱勢、產品弱勢族群皆有明確應對方式及服務注意事項，讓消費者不分族群皆能感受遠傳的服務溫度。遠傳亦鼓勵全台門市依在地需求推出社區關懷計畫，拓展與社會大眾的溝通機會與影響力；例如通路訓練部門與大台北地區鄰里社區配合，深耕鄰里消費課程，讓不便前往遠傳門市的長者們，能在自家鄰里學習智慧商品的使用及操作。

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

遠傳電信在臺灣客服中心發展協會 (TCCDA) 所辦理的 2021 年「卓越客戶服務大獎」(CSEA) 中成為產業最大贏家，榮獲 12 項大獎，包含「最佳客戶體驗企業」、「最佳服務創新企業」、「最佳客服系統應用企業」公司組 3 項大獎；「最佳客服電銷團隊」、「最佳客服系統技術團隊」、「最佳智能系統技術團隊」、「最佳客服訓練團隊」等 4 獎項；個人獎項部分獲「最佳客戶服務之星」、「最佳客服行銷之星」、「最佳客服系統管理主管」、「最佳現場管理之星」、「最佳客服訓練之星」等 5 獎項。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

▶ 3.1.1 服務人員培訓

門市服務人員培訓

為提供專業且優質的門市服務，遠傳針對六大主題建立 2x3 訓練系統，以知識與技能為基礎，針對新進人員發展「基礎培育」訓練，並針對在職人員強化「能力養成」與「多元培訓」。為強化傳達實體通路的虛實整合策略，2021 年遠傳強化線上數位學習系統，e 化圖書館上架近 170 個課程單元，累計共 720 個課程單元，讓門市人員透過智慧型手機進行不受時空限制的自主學習，至今已累計 25,713 課程點閱量。2021 年遠傳致力於強化加盟門市的整體穩定與成長，提供更多元且更多層次的學習面向，開立 44 堂加盟門市的店長管理學院與新人銷售強化課程，訓練人次共 1,073 人次，訓練時數 3,666 小時。此外，對於顧客關懷與社群經營能力養成，遠傳亦舉辦全台多場 - 經營轉型、自主性服務力提升、銷售強化課程、等外訓課程，強化門市同仁市場競爭力。



客服中心服務人員培訓

隨數位時代來臨，客服中心以「簡單的事交給機器人、人員處理複雜的事」概念轉型，使同能更加專業與多功，遠傳透過四大績效構面進行個人化分析，由人員與機器人之 Top 20% 萃取 Super DNA 並加以複製，亦了解服務人員職能缺口，依每位同仁客製化訓練規劃，提升同仁專業能力及解決問題之能力，以提供客戶更貼心之服務。



提供客製化服務內容，落實遠傳零距離的溫馨服務



遠傳勇奪「CSEA 卓越客服大獎」18 大獎 電信業者獲獎數最多

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄

3.2 最用心的溝通

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

▶ 3.2.1 標準行銷與銷售流程

為維護消費者使用行動產品權益，遠傳產品及服務的行銷推廣與銷售，皆遵守主管機關國家通訊傳播委員會及公平交易委員會規範。出售之產品及服務皆為與上市、上櫃公司合作簽約提供的合法商品，提供消費者原廠產品保固期限。遠傳銷售所有行動通訊產品亦皆符合 NCC 規範標示警語及電磁波能量比吸收率 (Specific Absorption Rate, SAR) 標準值與實測值，並充分告知消費者電磁波資訊。產品售後服務方面，遠傳為售出手機或相關商品提供維修保固服務，消費者亦可另洽產品保固之廠商，或委送至代理維修商維修。2021年遠傳未接獲產品標示、行銷溝通相關違規檢舉情事。

▶ 3.2.2 資費透明與服務流程

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

為確保用戶清楚了解相關資費的權利義務，門市人員會在消費者申辦服務時詳盡說明資費方案內容，並提供服務申請書等書面資料便於顧客備查。合約即將到期的用戶，遠傳以不定時簡訊提醒、專人外撥聯繫、帳單夾寄等方式通知顧客。如符合續約資格，客服人員會主動提供相關優惠方案，消費者亦可透過遠傳官網或遠傳心生活 App 線上辦理續約及搭配方案，提升便利性。

遠傳銷售與簽約流程



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

3.3 隱私保護

遠傳的個資與隱私保護政策為「適度蒐集、合法利用、嚴密保護」，保護個人擁有「不受干擾的權利」，並有「控制與自己有關之資訊的權利」，根據自主意志決定個人資訊應作何種使用，並遵照國內法令《個人資料保護法》、《個人資料保護法施行細則》、《國家通訊傳播委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》規定及參考歐盟《一般資料保護規則》（General Data Protection Rule, GDPR）對於隱私資訊的保障趨勢，落實隱私始於設計（Privacy by Design）和保護資料始於設計（Data Protection by Design）等基本原則。

遠傳隱私權保護政策規範適用於遠傳整體營運流程，包含個人資料與隱私資訊之蒐集、保存、處理、利用及與供應商分享等。遠傳全體員工皆須遵循遠傳訂定之《個人資料與隱私資訊蒐集、處理、利用管理辦法》，要求蒐集個人資料與隱私資訊時應符合公司已核定蒐集目的與範圍，並進行當事人個人資料與隱私資訊蒐集告知。如發現員工違反相關政策和規定，遠傳依照工作守則執行必要之懲處，並視情事採取相關之法律措施。

資料蒐集與保存

遠傳客戶個人資料主要透過實體門市、電話行銷等管道進行蒐集，蒐集當下均進行個人資料與隱私資訊蒐集告知，客戶須於了解個資蒐集告知內容後，於行動寬頻服務申請書提供申辦電信業務及相關加值服務所必須的個人資料，並同意蒐集告知之內容。遠傳依客戶所提供個人資料於系統建檔並留存相關紀錄，在所公告之特定範圍內處理與利用。2021 年 78.9% 客戶同意資料用於次要用途。對於客戶資料保存，遠傳依法令或契約規範，定期檢視個資留存必要性。若已逾保存期限或保存目的消失，將主動判定或依當事人要求執行銷毀刪除作業。銷毀刪除作業將採無法辨識或復原方式執行。遠傳連續第 9 年通過 BS10012 個資安全驗證，驗證範圍包括全台直營門市前端客戶申請門號、向客戶蒐集資料、後端出帳、郵寄帳單與資料處理作業等。客戶如若有關隱私相關問題，可經由客戶申訴機制反應，遠傳會即時進行處理。

資料處理與利用

在個人資料與隱私資訊處理及利用方面，規範僅能在蒐集與用戶同意目的定義範圍內處理及利用資料。除已告知及取得當事人同意以及法律要求原因外，不應與第三方機構或個人處理及利用個人資料與隱私資訊。在資訊檔案安全之維護部分，遠傳建立準則，依用戶個人資料與隱私資訊生命週期，嚴格實施身分驗證及存取授權、分層隱私保護、資料最小化，僅使用作業所必需之資料進行，並去識別化，資料產出模糊化（級距、整合統計）、披露限制（如網格單區個人數不得小於一定數值等）進行產出資料，以降低資安及隱私風險。

2021 年遠傳電信共接獲 1 件來自主管機關與客戶個資與隱私相關之申訴案件，已查明結案，且未有違反客戶個資與隱私相關法律之案件及因而導致之金額損失。此外，因電信法及其他相關法令規範，台灣電信業者須配合政府機關依法來文調閱用戶基本資料及通信紀錄，遠傳特訂定「通聯紀錄暨基本資料調閱處理標準作業流程」，以安全及加密方式回覆查詢單位，完整留存查詢紀錄備查。2021 年遠傳共接到 206,880 件政府機關有關來函，全數均以作業流程規定方式完成回覆。針對資料不當外傳與個資不當利用的疑慮，遠傳除以持續向各部門宣導客戶個資保護的重要性、落實作業軌跡控管、倡導強化核資程序等方式積極應對與回應。



3.4 服務回應與改善

3.4.1 客戶滿意度

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

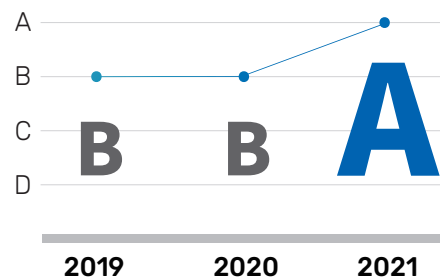
客戶滿意度調查類型與說明	遠傳電信調查項目	全虹調查項目
內部調查：全面性衡量客戶對於遠傳產品及服務的滿意度	門市服務滿意度、電話客服中心滿意度	門市維修滿意度
委外調查：有助於遠傳與同業進行比較並持續提升	整體滿意度調查	-

遠傳電信

整體滿意度調查（外部）

遠傳委託外部市場調查公司，每年於 4 月和 10 月進行行動電話用戶滿意度調查，每次訪問 1,200 位遠傳用戶。此調查係針對遠傳等 5 家主要電信業者 15-64 歲行動電話用戶進行電話抽樣訪問，同時可了解遠傳在各服務面向，相較於競爭業者間的表現。於調查前亦邀集行銷、業務、後勤支援、客服及網路等部門同仁，參與問卷設計討論，並於調查結果出來後共同擬定改善計畫，以強化顧客關係經營。遠傳採用高挑戰性的客戶淨推薦率（NPS）作為客戶忠誠度指標，2021 年下半年調查結果由 B 級進步至 A 級。其他細項滿意度調查結果如下：

客戶淨推薦率¹¹



重要滿意度指標¹²

	2019	2020	2021
通話及連線品質	71%	66%	70%
門市服務	88%	90%	88%
電話客服	90%	88%	90%
整體滿意度	69%	67%	70%

¹¹ 遠傳於 2019 年改用客戶淨推薦率做為績效指標，故數據僅揭露 2019 年至 2020 年

¹² 隨機抽取 2,400 位 15-64 歲，使用遠傳服務三個月（含）以上之用戶進行訪問，共計約占遠傳整體用戶的 80%；滿分為 5 分。整體滿意度評分為五分制，分別為「非常好」「很好」「好」「普通」「不好」。「滿意」百分比定義為：評比「非常好」「很好」「好」佔整體用戶的比例。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

門市服務滿意度 (內部)

調查項目包括門市人員的整體滿意度、解決問題能力、處理速度等，並針對給予負面評價的客戶積極主動回電關懷，同時對表現優良的同仁給予獎勵，持續精進客戶服務。

	2019	2020	2021
外撥通數 / 發送簡訊通數 ¹³	10,998,581	8,369,921	8,877,575
有效通數 / 回收簡訊通數 ¹⁴	845,870	1,216,449	1,337,702
滿意度	1-2 月 (5 分制) 4.77 分	9.76	9.82
	3-12 月 (10 分制) 9.66 分		

全虹

門市維修滿意度

為提供優質且快速的售後維修服務並達成維修滿意度優於業界的目標，全虹顧客完修到店後一週內進行「完修案件系統電訪滿意度」調查，每週進行檢討，並依據落後項目與區域進行加強管理，以提高整體滿意度。2020 年起滿意度績效調整以淨推薦率 (Touchpoint Net Promoter Score, tNPS) 進行追蹤，以了解經由維修服務後的客戶，是否願意推薦親友使用遠傳的服務，2021 年加強每周檢核未於 5 天內完修之案件加以改善，超過 5 天完修率降低 1.7%，並將 tNPS 調整為線上調查，每周檢討相關回饋以優化服務，2021 年 tNPS 大幅提升 20%，2022 年 tNPS 目標為 90%。

	2019	2020	2021
24 小時工程師完修率	80%	92%	94%
超過 5 天完修率	8.5%	2.8%	1.1%
淨推薦率 (Touchpoint Net Promoter Score, tNPS)	-	69%	89%

電話客服中心滿意度 (內部)

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

	2019	2020	2021
電話客服中心滿意度調查有效問卷占接聽電話量比例 ¹⁵	14.6%	15%	16%
電話客服中心滿意度調查淨推薦率 ¹⁶	8 月 -12 月 40%	48%	55%
電話客服中心滿意度調查整體滿意度	1-7 月 4.75 8-12 月 9.12	9.4	9.55
一次問題解決 First Contact Resolution ¹⁷	1-7 月 91% 8-12 月 9.08	9.3	9.47

¹³ 2019 年 3 月起統計數據由外撥通數改為發送簡訊通數

¹⁴ 2019 年 3 月起統計數據由有效通數改為回收簡訊通數

¹⁵ 整合並簡化電話客服中心滿意度 KPI 為三項，其中「內部滿意度外撥通數」與「滿意度調查有效問卷數」合併並改為「滿意度調查有效問卷占接聽電話量比例」。

¹⁶ 2019 年度 8 月份起，客服中心滿意度評分制度由五分制更改為十一分制 (0-10)，並增加「根據本次來電客服中心的經驗，請問您願意推薦親友使用遠傳服務」(淨推薦率) 題型

¹⁷ 2019 年 8 月份起，一次問題解決之評分制度更改為十一分制 (0-10)，並以「是否一次解決我的問題」為評分基準

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

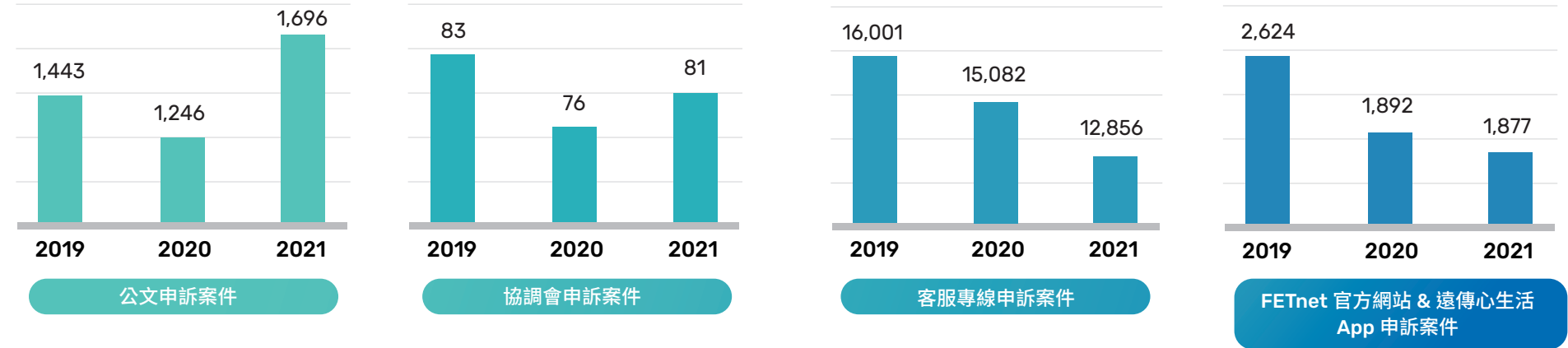
第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

3.4.2 客戶申訴機制

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



申訴管道	申訴管理方式	負責部門
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
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
FETnet 官方網站	透過留言進行問題申訴，客服中心將由專人妥適處理	客戶服務部
遠傳心生活 App		



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄



第4章

樂業職場

- 4.1 人力管理
- 4.2 人才發展
- 4.3 多元職場
- 4.4 員工健康與職場安全





策略目標與績效



回應重大主題

- 人才發展與管理
- 員工健康與安全
- 人權與職場多元性



回應風險與機會

- 科技革新的負面衝擊（人才面）

發展指標	2021年目標	達標情況	2022年目標	2025年目標	長期目標/方向
主管及員工績效設定導入永續相關 KPI	經理級以上帶人主管導入	✓ 已達標	1. 經理級以上導入 2. 直營門市店長推廣永續門市活動	全員導入	<ul style="list-style-type: none"> · 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
遵守勞動法規與人權	公司制度 100% 遵守相關勞動法規，杜絕任何侵犯及違反人權的行為	✓ 已達標	公司制度 100% 遵守相關勞動法規，杜絕任何侵犯及違反人權的行為	維護人權承諾的精神與基本原則，並要求整體供應鏈廠商維護人權承諾的精神與基本原則，攜手整體供應鏈廠商達成無違反人權行為	
企業職場安全與健康雙認證	1. 持續通過 ISO 45001 換證 2. 臨廣辦公室獲得健康職場認證	✓ 已達標	1. 持續通過 ISO 45001 換證 2. 臨廣辦公室獲得健康職場認證 3. 台中辦公室獲得健康職場認證	持續通過 ISO 45001 續評	
員工溝通覆蓋率	1. 員工溝通覆蓋率 100% 2. 至少舉辦兩場全員溝通會議	✓ 已達標	1. 員工溝通覆蓋率 100% 2. 至少舉辦兩場全員溝通會議	1. 員工溝通覆蓋率 100% 2. 至少舉辦三場全員溝通會議	
提升員工淨推薦值 (eNPS)	推薦公司的 eNPS 達 50 (含) 以上	✓ 已達標：1H:59，2H:69	推薦公司的 eNPS 達 50 (含) 以上	推薦公司的 eNPS 達 50 (含) 以上	



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



策略目標與績效



回應重大主題

- 人才發展與管理
- 員工健康與安全
- 人權與職場多元性



回應風險與機會

- 科技革新的負面衝擊（人才面）



發展指標	2021 年目標	達標情況	2022 年目標	2025 年目標	長期目標／方向
平均每位員工每年教育訓練投入時數	70 小時	⊖ 未達標：36.4 小時，受新冠肺炎疫情影響減少實體課程堂數	70 小時	規劃年度訓練課程： <ol style="list-style-type: none"> 1. 在職一年以上現職員工的訓練涵蓋率（至少修習一門課程）為 100% 2. 員工法令必修課程的完訓率為 100% 3. 新進員工必修課程的完訓率為 100% 4. 全公司訓練課程的平均滿意度 > 4.2 	<ul style="list-style-type: none"> · 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
促進員工成長權	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實員工自我發展：2021 IDP 填寫率 100% 2. 員工課程學習機會達 100% 覆含率：提供各層級必修課程 3. TTQS 人才發展品質管理：維持 TTQS 金牌資格 	✔ 已達標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實員工自我發展：2022 IDP 填寫率 100% 2. 員工課程學習機會達 100% 覆含率：提供各層級必修課程 3. TTQS 人才發展品質管理：維持 TTQS 金牌資格 	提供員工多元學習管道： <ol style="list-style-type: none"> 1. 線上課程學習時數占整體學習時數 > 55% 2. 提供員工多管道的、跨載具的學習與發展資源 	
女性主管占所有主管的人數比例	不低於 30%	✔ 已達標	不低於 30%	不低於 30%	





4.1 人力管理

4.1.1 人力資源總覽



遠傳員工結構女性員工占比略高於男性，分別為 51% 與 49%；其中，女性主管（經副理級以上）於管理階層中占比為 34%。遠傳 98.35% 以上員工皆為以永久合約聘僱之本國員工。為因應 5G 新世代，遠傳持續招募新科技人才，並進行適當性的人員結構調整計劃，2021 年員工總數為 5,934 位，較前一年度微幅減少 2.7%，另有 134 位非員工工作者從事專案工程師、行政支援及物流相關作業。

2021 年員工總數 - 依合約別區分¹⁸

遠傳電信


	永久合約	臨時合約
	2,732	65
	2,731	31
總體	5,463	96
占比 (%)	98.27%	1.73%

全虹



	永久合約	臨時合約
	135	0
	238	2
總體	373	2
占比 (%)	99.47%	0.53%

員工平均年齡及平均年資統計

遠傳電信

	平均年齡 (歲)	平均年資 (年)
	41.16	10.76
	38.88	10.63
總體	40.03	10.69

全虹

	平均年齡 (歲)	平均年資 (年)
	39.17	6.55
	37.36	7.75
總體	38.01	7.32

員工學歷統計

遠傳電信

單位：人

	男性	女性	合計
高中職	279	536	815
專科 / 大學	1,962	1,940	3,902
碩士	545	283	828
博士	11	3	14

全虹

單位：人

	男性	女性	合計
高中職	24	92	116
專科 / 大學	101	144	245
碩士	10	4	14
博士	-	-	-

¹⁸ 此處永久合約同不定期合約，臨時合約同定期契約。依據勞動基準法第九條，定期契約係指臨時性、短期性、季節性及特定性工作；有繼續性工作為不定期契約。遠傳企業僅於台灣地區營運。

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

▶ 4.1.2 員工薪資與福利

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

基層職級薪資高於法定最低薪資比 ¹⁹	
遠傳電信	17.89%
全虹	16.58%



非主管²⁰ 職全時員工薪資 - 遠傳電信

項目	單位	2020	2021	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數 ²¹	人數	5,283	5,132	-2.86%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	4,862,701	4,940,108	+1.59%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	921	962	+4.45%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	797	840	+5.40%



非主管²² 職全時員工薪資 - 全虹

項目	單位	2020	2021	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數 ²³	人數	350	315	-10%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	211,412	200,569	-5%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	604	637	+5%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	568	605	+7%

¹⁹ 台灣 2021 年 1 月 1 日實施之基本薪資為新台幣 \$24,000 元

²⁰ 非主管指無帶人之職務

²¹ 非擔任主管職務之全時員工人數 = (當年任職給薪滿六個月 (含) 以上之員工人數 - 擔任主管職務之員工人數 - 扣除部分工時之員工人數) 任職天數比例之加權平均

²² 非主管指無帶人之職務

²³ 非擔任主管職務之全時員工人數 = (當年任職給薪滿六個月 (含) 以上之員工人數 - 擔任主管職務之員工人數 - 扣除部分工時之員工人數) 任職天數比例之加權平均



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄



一般員工及管理階層平均薪資比

遠傳電信

2020

2021

基本薪資	2020		2021	
	男	女	男	女
一般員工	1	0.88	1	0.88
副理、經理、協理	1	0.92	1	0.93
副總級	1	0.85	1	1.05

全虹

2020

2021

基本薪資	2020		2021	
	男	女	男	女
一般員工	1	0.86	1	0.86
副理、經理、協理	1	0.97	1	0.94
副總級	-	-	-	-

遠傳電信

2020

2021

基本薪資加獎金	2020		2021	
	男	女	男	女
一般員工	1	0.89	1	0.89
副理、經理、協理	1	0.91	1	0.93
副總級	1	0.85	1	1.04

全虹

2020

2021

基本薪資加獎金	2020		2021	
	男	女	男	女
一般員工	1	0.91	1	0.94
副理、經理、協理	1	0.97	1	0.95
副總級	-	-	-	-



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融







第 6 章 環境永續

附錄



員工福利

在福利政策方面，除享基本法定福利外，遠傳對於所有員工提供優於法令規範的在職員工健檢項目與癌症預防篩檢。為營造工作與生活平衡的幸福職場環境，公司亦特設其他多元福利，包含員工團體保險（涵蓋員工子女）、退休金、手機補助等福利項目，並成立職工福利委員會，鼓勵社團活動及員工旅遊。

福利項目	說明
 給薪傷病假與志工假	每年享有 5 天優於法定福利之全薪病假；提供一年 2 天的有薪志工假，鼓勵同仁參與公益活動
 員工餐廳	與國泰綜合醫院營養師合作，推出無肉蔬食專案與健康套餐，建立正確飲食習慣
 彈性工時	設有 4 個彈性上下班時段（2020 年新增一時段），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
 在家及遠端辦公	依員工工作業務需求，經主管許可後可申請在家工作；依工作屬性不同，例如：業務人員、網路維運工程師，需長時間在外辦公，可隨時隨地辦公
 優於法規的產假 陪產假	2022 年起實施產假 60 天、產檢假 8 天、陪產檢及陪產假各為 8 天，皆優於法定天數。小產假期間薪資照付且不計入病假
 育嬰假與分娩補助	依法提供育嬰假；無論男女性員工，皆提供分娩補助第一胎 5,000 元，第二胎起 10,000 元，生育津貼共 144 人次請領。另自 2022 年起提供準媽媽營養金給予妊娠中之同仁
 員工托兒方案	與臨近幼兒園及托兒所合作，提供同仁孩童課後課程、托育課程等服務，使員工可彈性運用並享有優惠費用；另設有親子社團，規劃多元活動如藝術鑑賞、親子 DIY 手作、健康促進等活動；定期辦理嬰幼兒健康講座，提供產後女性員工哺乳與育兒資訊；各地辦公場所設有優質哺乳室，榮獲各地衛生單位認證與獎項
 辦公處所健康樂活設施	於各區辦公室內設立免費休憩專區（如：飛輪、室內高爾夫球、電動賽車遊戲、VR 遊戲、瑜珈區及電動按摩椅區）供員工於休息時間時可以放鬆充電，緩解緊張與工作壓力，並備有多處沙發休息區，讓同仁工作之餘也能來稍作休息，掃除身心的疲憊
 員工健康檢查	提供優於法令之健康檢查，針對年長員工提供頸動脈超音波及心臟超音波檢查，以評估中風危險性、診斷心臟冠狀動脈是否狹窄及心臟瓣膜是否閉鎖不全，另有提供眼底攝影，以觀察黃斑部病變及眼底血管、青光眼等疾病
 Health 健康 +App 血壓量測設備	遠傳自行研發 Health 健康 +App，並在各地辦公場所均設置量測設備，員工可隨時量測血壓並上傳記錄至 Health 健康 +App，自我監測與管理血壓
 辦公場所設置 AED	為預防員工發生緊急狀況，各地辦公場所（門市）均設置自動體外心臟電擊去顫器 AED (Automated External Defibrillator) 及急救人員，定期提供教育訓練，同仁如有突發狀況可立即得到緊急救護
 免費心理諮詢服務	為照顧員工心理健康，由簽約之專業機構協助解決員工之家庭、婚姻、壓力、人際關係等問題，以維持身心平衡，確保工作安全、品質與生產力，提供員工每年可免費 6 次心理諮詢服務，公司內網提供心靈小語，藉由文章、故事、影評與書籍協助同仁調適壓力心理照顧
 優質哺乳室	各地辦公場所均設有優質之哺乳室榮獲各地衛生單位之認證與獎項，並定期辦理嬰幼兒之健康講座提供產後女性員工哺乳與育兒之資訊

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



2021 年育嬰假統計

遠傳電信

單位：人

育嬰假	男性	女性	總計
符合育嬰假申請資格人數 (A)	209	348	557
實際申請人數 (B)	36	271	307
申請率 (B/A)	17.22%	77.87%	55.12%
報告年度待復職人數 (C)	13	74	87
申請復職人數 (D)	9	54	63
復職率 (D/C)	69.23%	72.97%	72.41%
上一年度復職人數 (E)	4	44	48
上一年度復職滿一年人數 (F)	4	38	42
留任率 (F/E)	100.00%	86.36%	87.50%

全虹

單位：人

育嬰假	男性	女性	總計
符合育嬰假申請資格人數 (A)	2	19	21
實際申請人數 (B)	1	11	12
申請率 (B/A)	50.00%	57.89%	57.14%
報告年度待復職人數 (C)	0	6	6
申請復職人數 (D)	0	5	5
復職率 (D/C)	-	83.33%	83.33%
上一年度復職人數 (E)	1	2	3
上一年度復職滿一年人數 (F)	1	1	2
留任率 (F/E)	100.00%	50.00%	66.67%

在退休福利方面，遠傳依據《勞動基準法》規範對正式聘用員工訂有退休辦法，對於繼續選擇舊制或選擇新制但保留舊制年資之員工，每月按薪資 2% 提撥退休準備金，交由勞工退休準備金監督委員會管理，並以該委員會名義存入台灣銀行帳戶。因應 2005 年 7 月 1 日實施之新制「勞工退休金條例」，遠傳針對選擇新制之員工依其每月薪資 6% 投保，按月提繳勞保局。退休準備金皆足額提列，確保足夠支付符合退休條件同仁的退休金費用。

單位：新台幣仟元

退休金統計

退休金負債	533,046
退休金費用	253,954



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

4.2 人才發展

▶ 4.2.1 人才招募與留任

5G 時代來臨，為因應電信產業變革趨勢，遠傳積極招募具備電信、數位媒體、資安、雲端、人工智慧、物聯網等跨界、跨域、跨業整合服務技術人才，以持續累積創新領域人力資源。同時，為吸引更多有潛力有意願投入資通訊科技產業的人才，遠傳深耕校園，與多間學校相關系所發展多元合作模式，致力整合校園資源，培育各領域專業人才。遠傳也運用集團資源，推動與元智大學及亞東技術學院產學合作專案，提供在校學生實習或產學合作專案的機會，表現優異之實習生期滿或畢業有機會轉任正職職務。2021 年實習生共 11 位，其中 1 位轉為正式職務。


 2021 年度新進人員統計

遠傳電信

單位：人

	男性	新進率	女性	新進率	合計	新進率 ²⁴
30 歲以下	191	49.23%	215	50.23%	406	49.75%
30~50 歲	194	10.38%	128	6.00%	322	8.05%
50 歲以上	16	2.96%	6	2.97%	22	2.96%
總計	401	14.34%	349	12.64%	750	13.49%

全虹

單位：人

	男性	新進率	女性	新進率	合計	新進率 ²⁵
30 歲以下	15	60.00%	33	68.75%	48	65.75%
30~50 歲	14	15.22%	24	13.64%	38	14.18%
50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
總計	29	21.48%	57	23.75%	86	22.93%

2021 年度離職人員²⁶

遠傳電信

單位：人

	男性	流動率	女性	流動率	合計	流動率 ²⁷
30 歲以下	162	41.75%	232	54.21%	394	48.28%
30~50 歲	185	9.90%	234	10.98%	419	10.47%
50 歲以上	14	2.59%	9	4.46%	23	3.10%
總計	361	12.91%	475	17.20%	836	15.04%

全虹

單位：人

	男性	流動率	女性	流動率	合計	流動率 ²⁸
30 歲以下	8	32.00%	27	56.25%	35	47.95%
30~50 歲	27	29.35%	28	15.91%	55	20.52%
50 歲以上	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
總計	35	25.93%	55	22.92%	90	24.00%



職缺內部替補率

	男	女	總計
遠傳電信	42	54	13%
全虹	1.96%	3.92%	5.88%

²⁴ 新進率 = 2021 年度新進人員總數 / 2021 年度該年齡組員工數²⁵ 新進率 = 2021 年度新進人員總數 / 2021 年度該年齡組員工數²⁶ 離職人員為自願離職人員，不包含死亡、退休、資遣及解僱²⁷ 流動率 = 2021 年度離職人員總數 / 2021 年度該年齡組員工數²⁸ 流動率 = 2021 年度離職人員總數 / 2021 年度該年齡組員工數

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



遠傳電信

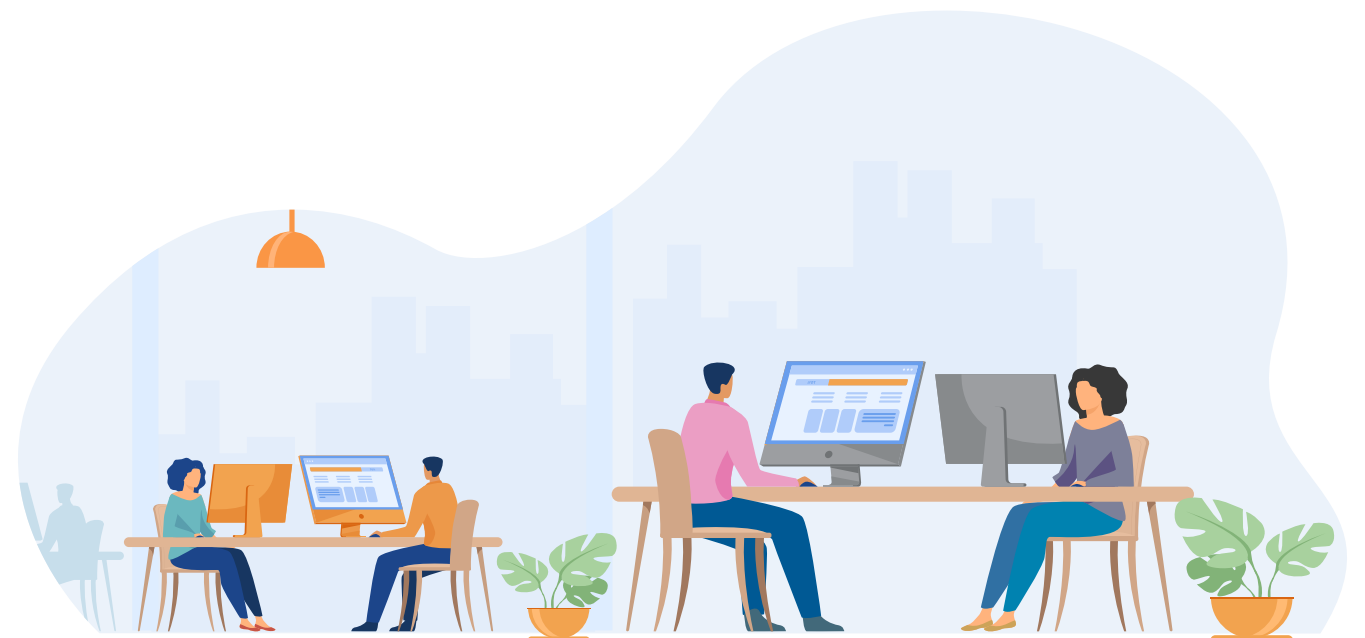
遠傳 TD&EE 團隊依據組織內部的診斷、收集市場趨勢與聆聽客戶需求，將公司目前或未來所需要的元素放入訓練發展旅程，承接遠傳 3 年數位轉型策略與人才培育方向，自 2019 年起持續以”大人物”為發展目標，每年定期檢視課程內容的全面性與合宜性以進行調整，確保其與公司策略及營運目標緊密連結。

2021 年在工作效能、產業趨勢及產業技術三大主軸，銜接核心價值與職能模型為基礎規劃領導 / 數據 / 專業三類型課程強化管理 / 專業職能課程。為兼顧遠傳特有知識保存、提供內部專家發展路徑，自 2020 年起籌辦內部講師訓練，並在 2021 年起邀請內部講師開設課程以促進組織知識創造與分享；另亦開辦內部讀書會與技術沙龍鼓勵跨團隊知識交流、建立組織學習氛圍；同時間考量未來學習方式更趨向個人化、數位化需求，分別在主管培訓及同仁學習試行全平台學習資源，鼓勵同仁於工作所需的必修課程外亦能依據個人需求安排自主學習課程；更於疫情期間推出線上學習與同步教學資源讓學習不間斷。除強化內部訓練外，2021 年亦遴選多位同仁參與人工智慧學校課程，透過此途徑引入外部最新知識。

遠傳訓練與發展規劃圍繞 Education, Exposure, Experience 的 3E 發展模型，引導同仁除課程學習外，更應該強化日常工作運用。2021 年受到疫情影響共開設 1,425 班次，員工平均受訓時數 33.5 小時，投入費用為 \$14,475,000 元，平均每人訓練費用為 \$2,647 元，雖訓練規模不達往年成果，但這段期間所投入在學習內容更策略化、學習模式更數位化、學習資源更多元化的嘗試將為訓練數位轉型奠定根基。



透過內部專家建構實體與線上學習管道，轉化為學習型組織



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



人才發展策略

策略主軸	目標	2021 年重點專案
領導與專業 人才培育	培育數位轉型時代所需要的 領導與專業人才	<p>提升體驗，New Hire Journey 豐富化 從新進人員痛點下手，在既有之報到與到職一個月新進人員線上學程外，以旅遊為創意出發點，建立新人登機證、學長姊 Buddy 制度、新人圖書館等，加速新進人員熟悉組織與工作，針對 177 位新人試行，平均滿意度 4.3。</p> <p>學習在我，主管數位轉型成長力學程與同仁天下創新學院 因應學習個人化趨勢及疫情影響，2021 年主管訓練首次採用全平台閱讀式學習，除核心職能、管理趨勢與疫情變遷下管理模式改變三個必修主題外，主管可依據個人需求規劃個人學習內容。另搭配電子報及課後自評協助主管進行學習，同時鼓勵主管進行內部分享提升組織學習效益。本學程共 514 位主管參與，完成率为 39%，平均滿意度為 4.4。</p> <p>另公司首次與線上學習平台天下創新學院合作開通平台全閱讀活動，提供給遠傳及子公司同仁免費報名。可使用該平台 1,500 堂以上的跨域實戰課程，包含財經、溝通、管理、數位、跨業創新等多元豐富的數位學習課程。疫情期間，同仁可以在家自行安排學習。而在日常零碎時間，也能使用手機 App 善用時間學習。該活動總報名人數達 547 人次，學習時數 541 小時，使用滿意度達 4.2。</p> <p>精益求精，持續推動新任主管學程 自 2017 年起為協助專業職人員晉升 M1、M2 基層主管設計轉型先備課程並重新進行學程規劃，截至 2021 年已培訓 5 屆新晉升主管，累積 111 位主管完訓，平均滿意度 4.8。2021 新任主管學程因疫情關係遞延至 2021/10/25 展開，業已於 2022/02/23 完成，共計 25 人次，達 1,000 人時。</p>
成為多元 學習夥伴	透過內部專家建構實體與線上 學習管道，轉化為學習型 組織	<p>知識創造，內部講師成為訓練生力軍 第一屆完訓的 23 位講師於 2021 年提供 22 堂內部訓練課程，包含工作效能類如簡報技巧、橫向溝通、大人物相關產業趨勢介紹、VBA、RPA、Tableau 產業技術等相關課程。一共完成 55 堂年度訓練課程，174.5 小時訓練時數，1,322 人次的訓練，獲得平均滿意度 4.6 之好評。於疫情期間更即時轉換為線上課程或同步教學，讓內部學習不間斷。此舉將遠傳獨有之產業及公司知識、經驗萃取，協助公司保存重要資產，另透過延續回訓提供另一條人才發展管道。第二屆共有 18 位內部講師於 2021 年底完訓，預計產出 14 門課程，為 2022 年內部訓練提供更多元性的課程。</p> <p>知識擴散，持續推動內 / 外部教育訓練 延續 3 年策略數位轉型主軸，2021 年度的訓練包含持續強化工作效能、產業趨勢與產業技術三大面向。除內部講師外，亦搭配外部講師推出 37 門課程共 102 班次，完成 7,057 人次訓練，平均滿意度 4.47。另為加速 AI 知識累積，遴選 15 位同仁參加人工智慧學校學程，期望由管理面與技術面著手引入外部新知識技術，持續強化數位轉型動力。</p> <p>知識分享，讀書會與技術沙龍初體驗 針對公司數位轉型策略，VUCA 時代知識的創造途徑包含由上而下、由下而上與平行激盪。透過自主學習共同成長，協助團隊透過知識分享達成知識創造的成果，進而運用於工作中，藉以持續提升企業競爭力。2021 年新推出技術沙龍專題分享，一共舉辦五場，討論議題包含 5G、遠距醫療等，共有 158 位技術同仁參加。平均滿意度 4.6。另為鼓勵同仁學習新知與技術，2021 年公司編列預算鼓勵同仁成立讀書會，一共成立 14 組讀書會，並建立讀書會的成果網站並開放給全公司同仁閱讀，於 2021 年 10 月進行人氣投票，選出最喜歡的讀書會前八組給予獎金。</p>
鼓勵創新與技能盤點	以大人物為主軸推動數位轉 型與創新	<p>數據資料分析職系能力盤點 完成資料分析職系能力盤點及報表雛形，為後續專業職能盤點及系統奠定模式基礎，強化能力發展運用及效率。</p> <p>數據為王，啟動產品經理大數據分析訓練課程 為提升產品經理的資料分析技能，透過主管訪談資料，了解產品經理執行資料分析時的不足與痛點，以商業分析技能為藍圖，首度結合內外部講師自行設計培訓學程，辦理六堂課共 25 小時，課程包含問題分析、應用統計概念、分析技術與實務知識（含視覺化工具）、遠傳資料庫架構及資料洞見溝通等主題面向，同時搭配心生活 App 實務分析專題加速學習移轉。本專案共計培訓 20 位學員，產出 4 份實務分析建議，並進行內部分享與評估落實。</p>





2021 年員工訓練類別統計

遠傳電信

六大訓練類別	說明	班次	訓練人次	訓練時數 (人時)
內訓 - 合規風險訓練	包含公司規範課程如內稽內控、職場零暴力宣導、誠信經營與從業道德規範或法令規範課程	65	46,863	21,789
內訓 - 管理職能訓練	身為管理人員所需接受之管理職能訓練	55	3,398	8,191
內訓 - 特定角色訓練	包含新進人員、新任主管、內部講師或公司人才培育專案	311	3,875	33,459
內訓 - 專業職能訓練	因應數位轉型所需之工作效能、產業趨勢、產業技術、各職系專業能力相關課程	731	79,251	115,824
內訓 - 資訊暨科技安全	資通訊安全、社交安全、個人資料保護等	58	7,741	8,702
外訓 - 自我發展訓練	外部訓練與在職進修訓練	205	446	11,100
總計		1,425	141,574	199,065

* 訓練時數為正職人員 (含離職) 通過該課程實際上課時數



2021 年受訓員工人數、時數及性別分佈²⁹

職級	女性		男性		總計	
	人數	平均受訓時數	人數	平均受訓時數	人數	平均受訓時數
一般員工	2,303	39.80	1,933	32.30	4,236	36.37
經副理級	395	29.06	732	21.67	1,127	24.26
協理級以上	33	19.55	73	18.03	106	18.50
總計	2,731	38.00	2,738	29.07	5,469	33.53

* 人員：2021/12/31 在職之正職人員 (含 NCIC 不含遠時)

* 訓練時數：正職人員 (含離職) 通過該課程實際上課時數

²⁹ 以上時數為參加課程實際時數，人數不含非全職員工



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

全虹

全虹 2021 年以「實現願景」作為規劃人才培育之核心目標，其中包含持續進行數位創新人才之培養，打造具「數位力」、「創新力」、「數據力」之高智能團隊。並針對第二代管理人才規劃一系列「骨幹儲備管理人才」培訓方案，以深化管理人才板凳深度。此外，為強化組織知識量能與傳承，規劃內部講師培訓方案，以打造內部新銳講師團。各事業單位亦依據其業務發展，透過 TTQS 人才發展品質管理系統，規劃出連結營運策略之訓練地圖，以培養員工貫徹營運策略所需職能，有效達成策略目標，以獲取營運利益最大化。2021 年雖受疫情影響，部分訓練改採線上課程，如哈佛商業評論 (Harvard Business Review) 的學習方案，讓整個學習不受疫情而間斷。2021 年內外訓共計舉辦 71 班次，總員工平均訓練時數為 13.3 小時，訓練投入總費用為 495,500 元。



2021 年員工訓練類別統計

訓練類別	班次	訓練人次	訓練時數
內訓 - 主管訓練	5	139	694
內訓 - 直營門市訓練	35	428	2,996
內訓 - 物流部門訓練	2	44	161
內訓 - 通識訓練	13	344	502
內訓 - 新人訓練	8	65	350
內訓 - 維修部門訓練	2	22	88
外訓 - 人資、物流、財務、總務	6	11	180
總計	71	1,053	4,971



2021 年員工訓練投入金額

	單位	2019	2020	2021
員工訓練總金額	新台幣元	1,577,661	2,243,011	495,500
員工訓練總時數	小時	7,756	7,540	4,971
總員工數	人	399	405	375
員工平均訓練金額 ³⁰	新台幣元	3,954	5,538	1,321
員工平均受訓時數 ³¹	小時	19.4	18.6	13.3

2021 年受訓員工人數、時數及性別分佈³²

職級	女性			男性		
	人數	平均受訓時數	平均花費金額	人數	平均受訓時數	平均花費金額
主管 ³³	20	31.9	5,071	28	19.6	5,217
非主管 ³⁴	220	14.0	828	107	6.6	616
總計 ³⁵	240	15.5	1,181	135	9.3	1,570

根據全虹新願景與各事業群的年度營運策略計畫，向各部門進行職能訪談與缺口分析，從中了解引領數位轉型與創新，以因應未來科技趨勢之變化，為訓練發展之關鍵主軸，因此全虹訓練計劃將以數位創新人才發展，並深化第二代管理人才，累積組織知識含金量，為實現願景做好準備。



³⁰ 每位員工平均訓練金額 = 員工訓練總金額 / 總員工數

³¹ 每位員工平均受訓時數 = 員工訓練總時數 / 總員工數

³² 以上人數不含非全職員工及未通過課程之員工

³³ 含主任或站長以上帶人主管，每位主管 (女 / 男) 平均受訓時數 (小時) = 主管 (女 / 男) 訓練總時數 / 主管 (女 / 男) 總員工數 (小時)

³⁴ 每位非主管 (女 / 男) 平均受訓時數 (小時) = 非主管 (女 / 男) 訓練總時數 / 主管 (女 / 男) 總員工數 (小時)

³⁵ 每位員工 (女 / 男) 平均受訓時數 (小時) = 員工 (女 / 男) 訓練總時數 / (女 / 男) 總員工數 (小時)

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



全虹 2021 年培訓專案與人才發展計畫

培訓專案與人才發展計畫	內容
骨幹儲備管理人才訓	打造具「數位力」、「創新力」、「數據力」之高智能團隊，作為實現願景之準備
數位創新人才培訓	菁英店長訓（團隊影響力）、儲備店長訓（店務管理培養）、門市人員訓（服務精緻化）
物流團隊協作管理訓練	因應兩倉整併，B2B 與 B2C 人員之整合與協作，以創造團隊綜效
內部講師團培訓	為強化組織知識量能與傳承，規劃內部講師培訓方案，以打造內部新銳講師團

4.3 多元職場

遠傳人權政策

遠傳制定有「**人權承諾與政策**」，致力維護基本人權，遵守相關勞動法規，支持並遵循國際人權公約，包括「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「聯合國企業與人權指導原則」、國際勞工組織「工作基本原則與權利宣言」等；此承諾適用範疇包括遠傳（含子公司）、供應商與商業合作夥伴。對於合作廠商，遠傳亦訂定「供應商企業社會責任準則」以相同標準期許並要求合作廠商符合人權承諾的精神與基本原則。遠傳每三年定期執行人權盡職調查，審視是否存在重大人權問題、檢核管理績效並制定持續改進計畫，期望提升員工、合作夥伴、供應商和客戶等利害關係人之人權意識，並公開揭露。最近一次調查於 2021 年上半年完成，完整涵蓋員工、供應商、客戶、社區居民等價值鏈環節。

根據鑑別結果，遠傳員工主要高風險人權議題包括使用者隱私權保護、人身自由與安全及家庭生活權；供應商包括工作與勞動條件保障、不歧視、孩童保護；客戶包括使用者隱私保護、不歧視；社區居民則包括人身自由與安全、健康權、自主權。針對這些議題皆已建立相關管理措施以減緩相關衝擊。完整鑑別方法、鑑別結果、減緩及改善計畫詳參閱遠傳人權盡職調查報告。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

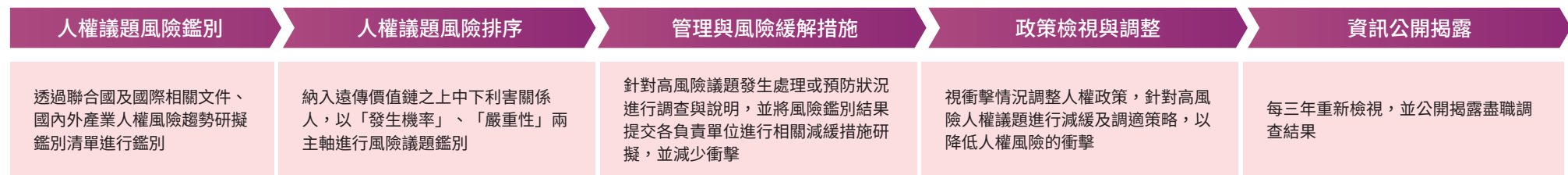
第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



人權盡職調查流程



多元包容職場

遠傳致力營造多元、包容且男女平等的工作環境，提供男性及女性員工平等任用及職涯發展機會，並達成女性主管占有所有主管的人數比例不低於 30% 之目標。員工的薪資獎勵和晉升調整，完全依據個人能力和績效，不受國籍、種族、年齡、性別、婚姻狀況、性別認同、身心情況、信仰、政治立場性等影響。遠傳亦成立「性騷擾申訴處理委員會」與建立申訴事件處理流程，並設立員工申訴信箱，2021 年遠傳電信與全虹未有性騷擾事件發生。



員工性別與年齡統計 - 依職級

遠傳電信

	人數	男性占比	女性占比	年齡層	年齡層占比
一般員工	5,046	48.57%	51.43%	30 歲以下	16.13%
				30-50 歲	73.94%
				50 歲以上	9.93%
經副理級	410	67.32%	32.68%	30 歲以下	0.49%
				30-50 歲	58.78%
				50 歲以上	40.73%
協理級	77	67.53%	32.47%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	35.06%
				50 歲以上	64.94%
副總級以上	26	69.23%	30.77%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	7.69%
				50 歲以上	92.31%
全體員工	5,559	50.31%	49.69%	30 歲以下	14.68%
				30-50 歲	71.97%
				50 歲以上	13.35%

全虹

	人數	男性占比	女性占比	年齡層	年齡層占比
一般員工	322	32.92%	67.08%	30 歲以下	22.67%
				30-50 歲	71.43%
				50 歲以上	5.90%
經副理級	49	53.06%	46.94%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	73.47%
				50 歲以上	26.53%
協理級	4	75.00%	25.00%	30 歲以下	0.00%
				30-50 歲	50.00%
				50 歲以上	50.00%
副總級以上	-	-	-	30 歲以下	-
				30-50 歲	-
				50 歲以上	-
全體員工	375	36.00%	64.00%	30 歲以下	19.47%
				30-50 歲	71.47%
				50 歲以上	9.07%

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

其他員工多元性統計

遠傳電信

		人數	占比	主管職人數	占比
種族 / 國籍	外籍 ³⁶	10	0.18%	0	0.00%
	本籍－原住民	38	0.68%	0	0.00%
	本籍－亞裔華人	5,511	99.14%	513	100.00%
身心狀況	身心障礙	45	0.81%	1	0.19%

	佔比
女性員工	49.69%
女性員工－STEM-related positions	28.44%
女性經副理級	32.68%
女性經副理級、協理級	32.65%
女性經副理級、協理級－Revenue generating functions	44.98%
女性副總級	28.00%

員工關懷與溝通

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

遠傳電信

溝通管道	2021 年溝通內容
神燈會議	每季召開會議，2021 年共召開 4 次神燈會議，會議內容包括公司營利概況、未來拓展計畫、辦公環境改善及相關勞資關係議題之討論。遠傳全體員工接受勞資集體協商之保障，並以此做為溝通和保護員工權益之勞資協商機制，勞工代表可經由員工自行提名或經由不同團體選任產生。
聯合職工福利委員會	每 2 個月召開會議，必要時得召開臨時會議。2021 年共召開 13 次會議，主要討論推動員工旅遊、舉辦年節大街、社團管理、廠商優惠等福利措施。相關資訊皆定期透過福委會網站公告，所有職工皆可上網瀏覽，並提供諮詢信箱進行雙向溝通。
全員雙向溝通會議	<ul style="list-style-type: none"> · 2021 年共召開 4 次全員會議，包括 1 次員工大會及 3 次全員溝通會議 · 員工大會是由董事長佈達過去一年努力成果與市場競爭態勢，鼓勵同仁攜手面對未來挑戰，亦於會中感謝資深同仁的貢獻並公開表揚優良員工 · 全員溝通會議由總經理與各事業部最高主管共同主持，分享經營成果與新的策略方針外，也提出同仁關心的議題進行溝通，與會同仁更可透過數位溝通工具即時提出問題，由總經理與事業部主管即時回覆，促成有效的雙向溝通
遠傳內部報導電子報	每周五定期出刊「遠傳報馬仔」，刊載遠傳一周大事，報導內容包括重要活動、部門介紹、專案亮點、員工關心議題等，讓全體員工對遠傳更了解，以落實遠傳品牌精神，與同仁靠得更近。



³⁶ 外籍員工分別來自日本、中華人民共和國、香港、泰國、韓國、印尼



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

溝通管道	2021 年溝通內容
員工意見調查	2021 年遠傳體現關懷之核心價值，透過 eNPS 員工淨推薦指數調查，傾聽員工心聲，蒐集同仁回饋共 83 件，並完成 82 件建議改善事項。改善的事項包括績效考核、晉升管理與制度、部門溝通、教育訓練，工作環境與軟硬體設備等類別。
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於內部網站，幫助同仁瞭解公司活動動態，更設有「同仁建議」與「申訴信箱」兩個員工回饋專區，員工回覆內容完全保密，由專責單位負責處理，提供同仁抒發心聲之溝通平台。 <ul style="list-style-type: none"> • 2021 年「同仁建議」的反應意見共 99 件，事由聚焦於行政設施、產品建議、薪酬福利、安全健康等類型，均已在網站上公開回應處理 • 2021 年「申訴信箱」的員工個案共 9 件，均依循公司規範流程分別成立專案小組進行調查與處理，並與員工妥善溝通，截至 2021 年 12 月 31 日前皆已結案

全虹

溝通管道	2021 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。2021 年度總經理偕同 L1 主管全台走透透，依部門別分別進行 8 場與同仁面對面溝通之雙向會議，充分瞭解員工的需求及問題，並提出後續改善配套措施。
職工福利委員會	每季召開會議，2021 年共召開 7 次會議，主要目的為促進福利改善與組織和諧。2021 年規劃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，並舉辦年度家庭日等。
全虹電子期刊	每季出刊，2021 年共計出刊 4 次。重點內容為公司動態、母子公司消息、訓練課程分享、心得分享、活動專欄等，增進組織學習與分享。
「我有話要說」申訴信箱	同仁向相關權責單位反應或主管溝通若無具體結果，可利用申訴信箱反應，尋求協助。2021 年共計接獲 1 件申訴案件，已由人資單位進行調查為同仁之間相處配合之問題，透過當面溝通與協調，並對當事人提出具體改善計畫，2021 年 12 月 31 日前已妥善處理完畢，並未發現違反勞動與人權相關法規之情形



4.4 員工健康與職場安全

遠傳電信

專責職業安全衛生單位及職業安全衛生政策

遠傳電信設有「職業安全衛生委員會」及專責職業安全衛生單位，執行工作環境改善並確保員工工作安全等任務。職業安全衛生委員會共 18 人，委員會成員依照法規組成，其中勞工代表共計 9 人，占委員會人數 50%。委員會每季開會一次，規劃職業安全衛生管理計畫及自動檢查計畫，及討論、調查與分析相關職業災害並檢討職業安全衛生改善事項，落實災害預防溝通與管理。此外，職業安全衛生單位亦積極向員工及承攬商宣導災害預防觀念，2021 年共辦理各類職業安全衛生教育訓練共 104 場、6,309 人次參加。同時設有「安全與健康」網站，宣導災害預防之相關資訊，強化員工災害意識。

營造健康職場環境

遠傳電信積極推動員工運動風氣，營造健康職場環境，致力於打造「樂活健康職場」，於 2019 年獲得教育部體育署「運動企業認證」有效期至 2022 年。2021 年持續推動員工「健康知識」、舉辦「健康活動」、「推動健康飲食」及員工「健康管理」榮獲康健雜誌舉辦「CHR 健康企業公民企業員工規模：5,000 人以上銀獎」。相關健康促進活動如下：

遠傳電信「職業安全衛生政策」

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

活動名稱	活動內容
「享瘦人生減重競賽活動」	2018 年起連續四年辦理，2021 年參賽人數 465 人，共減重 972 公斤，並提供獎品計新台幣 15 萬元予優勝者；活動累計參賽人數 2,450 人，共減重 4,288 公斤。
「遠傳健康久久」運動健康「社團活動」	目前共有 32 個社團，其中有 23 社團屬於運動型社團，每年補助社團經費最高為 8 萬元，2021 年度共計舉辦 570 次社團活動，共計 5,603 人次參加。
「防疫健康線上促進課程」	因應新冠肺炎防疫，宣導員工正確防疫知識，推動提供員工身心靈健康線上課程，2021 年舉辦「面對疫情吃出保護力」及「防疫動一動~Stay Fit at Home」、「心靈」與「健康飲食」等線上課程，共計 9 堂課程，計 916 人次參加。
舉辦體適能活動	響應政府政策並配合勞動部推動「職場健康週」活動、促進員工了解其身體活動量之情況，2021 年教育部體育署委託「科技體適能專案辦公室」理治體適能活動，內湖辦公室共 110 人報名參加，活動內容包含：量測身體組成（身高、體重、腰臀圍比）、肌力及肌耐力、柔軟度與心肺耐力，使員工了解自身狀況並增加健康運動概念，以達到健康促進之效果
「樂活防疫」健康動一動	因應新冠肺炎防疫，於「健康安全網頁」發布運動教學影片，向同仁宣導適量運動以提升自身免疫力，2021 年點閱率為 2,736 人次。
捐血活動	受新冠肺炎疫情影響，全台血庫告急，舉辦捐血活動，2021 年共捐出 56,500 cc。
辦公場域設置按摩室	聘請 18 位視障按摩師免費提供員工按摩服務以紓緩工作壓力與骨骼肌肉放鬆，一年共服務約 21,336 人次。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

職場安全守護

遠傳電信致力提供全體同仁及利害關係人安全無虞的工作環境，總部辦公大樓於 2018 年導入「職業安全衛生管理系統」，並於 2019 年取得「ISO 45001:2018 及 CNS 15506:2011 (TOSHMS) 職業安全衛生管理系統標準驗證」證書，且 2020 年再次續評通過。

遠傳電信員工主要工作內容為辦公室業務與門市服務，工安風險較低。為維護工作場所安全，對於辦公室、機房、基地站台、門市等工作環境及施工程進行安全巡視，共檢查 229 點工作環境，就須改善事項進行追蹤，改善率達 100%。2021 年主要發生之職業傷害為撞傷、撕裂傷，已對員工加強宣導注意工作安全。2021 年未發生職業病所造成之死亡，亦無可記錄之職業病案件。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。2021 年未接獲通報任何承攬商工安事件。



遠傳推出「健康久久」活動，提升員工健康意識，鼓勵同仁養成規律的運動習慣，共同營造健康幸福的職場環境

全虹

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

此外，職業安全衛生單位 2021 年辦理各類職業安全衛生課程 32 場，共 478 人次參加。全虹透過定期於重要據點辦理消防及不法侵害演習，提高員工危機應變能力以降低員工及財產之火災風險。物流倉儲中心亦持續培訓並強化廠務、機械操作人員、急救人員、AED 管理、職安衛管理人員等證照資格、在職教育訓練及自動檢查機制，以建構物流中心成為安全的工作場所。2021 年未發生任何可記錄之職業傷害、嚴重的職業傷害和職業傷害所造成之死亡，亦無可記錄之職業病案件和職業病所造成之死亡。



遠傳電信 2021 年職安衛績效

	2021
職業傷害所造成的死亡數量	0
職業傷害所造成的死亡率 ³⁷	0
嚴重的職業傷害數量	0
嚴重的職業傷害率 (排除死亡人數) ³⁸	0
可記錄之職業傷害數量	1
可記錄之職業傷害率 ³⁹	0.018
工作時數	11,023,488



全虹 2021 年職安衛績效

訓練課程	堂數	總人次
員工紓壓課程	5	130
員工關懷與協助課程	5	120
AED 與 CPR 急救訓練	1	1
職安衛相關教育訓練	21	227

³⁷ 職業傷害所造成的死亡率 = 職業傷害所造成的死亡人數 / 工作小時 x 200,000

³⁸ 嚴重的職業傷害率 (排除死亡人數) = 嚴重的職業傷害數 (排除死亡人數) / 工作小時 x 200,000

³⁹ 可記錄之職業傷害率 = 可記錄之職業傷害數 (包括由職業傷害所造成的死亡人數) / 工作小時 x 200,000

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

第 5 章

社會共融

5.1 產業基礎建設

5.2 公益關懷專案投入



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



策略目標與績效



回應重大主題

- 通訊品質與基礎建設
- 數位包容
- 社會創新與應用
- 社區關懷及公益投入



回應風險與機會

- 極端氣候事件
- 科技革新與負面衝擊 (人才面)



發展指標	2021 年目標	達標情況	2022 年目標	2025 年目標	長期目標 / 方向
網路偏鄉涵蓋率	97%	✔ 已達標：97.3%	98%	99%	· 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
多元包容與公益相關專案 累計影響人次	385 萬人次	✔ 已達標：552 萬人次	625 萬人次	952 萬人次	



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



5.1 產業基礎建設

通訊基礎建設與品質

為持續提升客戶滿意度，遠傳持續投入基礎資通訊設施的建設與維護。透過網路效能及基地台資源使用監控分析，依據時段、入網人數等條件鑑別出高話務使用的基地台，以載波聚合技術擴充無線電頻寬進行分流，使網路速率維持一定水準，並獲得國際測速認證。隨 5G 新服務推出，核心網路建置初期採行 NSA (Non Standalone) 非獨立組網架構作為基礎，以降低資源投入成本，利用 4G 和 5G 基地台共存方式快速佈建擴大其覆蓋範圍，並已自 2020 年 7 月正式進入 5G 商轉。因應 5G 涵蓋率提升，2021 年開始進行 5G 獨立組網 (SA) 核心網路 (5GC) 功能實驗及驗證測試，預期在 2022 年加速 5G 基礎建設，擴大 5G 服務涵蓋達 97%。2021 年遠傳持續維持網路穩定，不因下載內容之不同而提供不同之下載速度，無重大服務中斷情事及造成財務損失，系統平均中斷頻率⁴⁰ 為 0.62%，客戶平均中斷影響時間⁴¹ 為 1.28 分鐘，整體網路可用性達 99.88%，較前一年度降低 0.01%。如遇服務中斷，會視影響客戶狀況決定是否啟動營運持續計畫 (Business Continuity Plan, BCP)，啟動緊急應變處理，整合公司決策階層、網路部門、客服、公關及財務部門共同評估事件的風險及可能的損失。

	網路偏鄉涵蓋率	2021 成果
5G	<ul style="list-style-type: none"> 完成全台 3.5G 頻段 5,000 站，主要佈建在六大都會區及新竹高科技園區等區域以提升 5G 覆蓋率，人口涵蓋率已達 90% 在 5 處機場及高速公路休息區等重要交通設施佈建 5G 基地台 	<ul style="list-style-type: none"> 榮獲 Opensignal 5G 網速世界第一，遠傳在「5G 下載速度」(417.6Mbps)、「5G 上傳速度」以及「5G 影音體驗」三項關鍵指標均榮獲世界第一。 榮獲 Speedtest® 2021 Q1 Award，遠傳蟬聯台灣 5G 網速冠軍，「5G 下載速度」以 361.48Mbps 奪冠⁴² 5G 人口涵蓋率達 90%
4G	<ul style="list-style-type: none"> 針對人流密集且高使用率的區域地點進行 4G 基地台頻寬擴充 完成 4 處核心交換機房數據交換設備容量擴充，新增 240G 處理能力滿足用戶行動上網需求 透過 4 頻載波聚合技術提升網路速度，2021 年新建 700/1800/2100/2600 頻段基地台共 297 站 	<ul style="list-style-type: none"> 用戶平均下載速度達 36.42Mbps，提升幅度達 0.3%⁴³ 全區 4G 接取成功率已穩定達到 99.95% 以上效能水準 4G 訊號遍及全台 368 個鄉鎮，人口涵蓋率達 99.8%
語音通訊	<ul style="list-style-type: none"> 定期進行全區實際道路測試，以分析無線訊號強度與訊號品質雜訊比分佈，對於弱訊區域進行天線饋線工程檢查、天線覆蓋調整及無線參數調整與優化 	<ul style="list-style-type: none"> 全區語音斷話率 (Dropped Call Rate, DCR) 穩定維持於 0.13%
通訊不良/偏鄉地區	<ul style="list-style-type: none"> 持續增加基地台基礎建設和重點區域頻譜調整等網路與網速優化措施 針對偏遠地區持續調整頻譜資源，提升 4G 及 5G 訊號涵蓋改善通訊品質 	<ul style="list-style-type: none"> 完成超過 740 個離島、偏鄉村里的 4G 建設 達成 97.3% 偏遠地區 4G 訊號涵蓋率

⁴⁰ 系統平均中斷頻率 = 服務中斷用戶數 / 用戶總數

⁴¹ 客戶平均中斷影響時間 = 總服務中斷時長 / 受影響用戶數

⁴² 資料來自 FET 5G 世界第一 Opensignal Web site : <https://www.opensignal.com/reports/2021/09/global/5g-global-mobile-network-experience-awards>
<https://udn.com/news/story/7240/5758677>

⁴³ 資料來自 2021 Q1 speedtest award : <https://udn.com/news/story/7098/5398318>

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



偏鄉地區建設投入

遠傳積極響應 NCC 電信普及服務管理辦法，每年持續投入「電信服務普及」，致力將偏遠地區數據通信接取速率提升至都會區寬頻水準，就公務機關於全國各地高災害潛勢地區或偏鄉釋出公用建築物提出基地台建置補助申請，用以提升偏鄉通訊服務品質及涵蓋範圍、強化通訊服務於災害發生時的穩定性。自 2014 年起，遠傳已完成超過 740 個離島、偏鄉村里的 4G 建設，預計 2022 年達成超過 97% 以上偏遠地區 4G 訊號涵蓋率。

此外，遠傳亦透過參與以下計畫提升偏遠地區通訊品質：

愛部落 (i-Tribe) 無線網路建置計畫

在原鄉部落建置戶外無線網路，至 2021 年底協助完成共 12 個縣市、115 個部落的戶外無線網路建置。

遠傳「加山計劃」

動員上千人次的工程人員前進全台偏遠山區，優化全台逾半數熱門登山步道的通訊品質，經由實地量測訊號品質後設立共 814 面通訊告示牌，對山區救援工作提供關鍵性奧援，確保登山客與周邊居民的對外聯繫，提供急難救助通訊服務並有效提升防救災能力，2021 年攜手國家自然公園管理處 (簡稱自管處)，針對高雄壽山國家自然公園園區主要登山步道，進行網路訊號量測優化，並於半屏山、大小龜山、壽山、旗後山等園區主要登山步道與休憩據點，搭配步道里程碑、路線解說牌等標示，沿途設立 56 面顯眼、易辨識的可通訊告示牌，讓山友可以保持對外聯繫管道，大幅提高救援品質。壽山國家自然公園官網也同步公告山區通訊資訊，齊心打造優質的登山環境。遠傳同步釋出 4 分鐘的短影片，影片中鐵人主播侯以理帶領大家探訪壽山國家自然公園的絕美秘境，體驗遠傳用心佈建的山區網路，拍到獼猴也可以即時上傳分享。

行政院「開放山林」政策

極配合 NCC 指導，連繫協調林務局、國家公園管理處等管理機關，於熱門登山步道及山屋等適當地點，建置行動通信基地台改善訊號。除提供山友登山通訊服務、山林資訊應用查詢外，亦加強緊急難通信需求，加速警消搜救時間。至 2021 年底已完成桶後越嶺步道、太平山國家森林步道、翠峰山屋、滿月圓國家森林步道、屏東獅子鄉卡悠峰瀑布、屏東縣春日鄉大漢林道及苗栗縣泰安鄉中霸山屋行動通信訊號改善。

遠傳「加山計劃」



遠傳前進全台偏遠山區，優化全台逾半數熱門登山步道的通訊品質，設立顯眼、易辨識的可通訊告示牌

影片連結



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

🏠 偏鄉地區建設投入

重點 KPI	2018	2019	2020	2021
偏鄉基礎建設投入金額 (單位：新台幣仟元)	132,304	66,110	66,359	31,600
偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率	96%	96.5%	96.7%	97.3%
強化防救災行動通訊基礎建設 (單位：站)	16	34	14	13
普及偏鄉寬頻接取行動基地台基礎建設 (單位：站)	12	14	6	45
電信服務普及投入金額 (單位：新台幣仟元)	-	-	66,000	115,136



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

5.2 公益關懷專案投入

遠傳以環境教育、數位包容、社會共好為公益投入三大策略主軸，全力響應聯合國永續發展目標（UN SDGs）消除貧窮（SDG1）、健康與福祉（SDG3）、優質教育（SDG4）、減少不平等（SDG10）及氣候行動（SDG13）等願景。此外，秉持維護民眾基本通訊權利的精神，遠傳也依據低收入及特殊族群需求，提供特殊資費方案。

特殊消費族群	方案名稱	方案內容
外籍旅客（桃園機場限定）	外籍旅客上網卡	提供計日型上網服務，4G 無限上網，只要 300 元起。
身心障礙者	溫暖方案	提供身心障礙族群較市面行情更優惠的方案，除了 599 全速上網吃到飽、另有 299/399 輕量上網案，優惠前 3/12 月吃到飽，供各種使用習慣之用戶申辦。
60 歲以上年長者	長青方案	針對通話比上網需求高的 60 歲以上長青族群，提供超值月租 149/199 方案，除了可輕量上網，每月贈送網內、網外各 20 分鐘的通話分鐘數。
外籍移工	外籍移工 IF 易付卡	提供來台移工新申辦免費 SIM 卡及 16 天上網服務。計日型上網服務 30 天 \$499 元起。
弱勢學子	停課不停學	因應疫情全國三級，贊助弱勢學子 3.5 萬張預付上網卡，於疫情期間遠距學習，停課不停學。

年度公益關懷專案投入整體價值計畫

	2019	2020	2021	投入總金額（新台幣元）	總觸及人次 ⁴⁴	
公益專案直接投入金額	5,393,246	5,710,537	2,531,955			
員工志願投入工時之金額換算	14,417,265	18,584,404	919,387			
實物捐贈之價值換算	1,254,331	7,392,436	1,621,184			
其他人事與行政費用	4,566,000	3,527,805	3,563,937			
合計（新台幣元）	21,051,121	35,215,182	8,636,463			
				環境教育	156,710	167,747
				數位包容	3,329,340	837,879
				社會共好	667,089	305,367

⁴⁴ 總觸及人次包含志工人次及媒體觸及人次，包含互動性觸及數



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場



第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

環境教育

自 2015 年起，遠傳即以「實衛地球 讓愛遠傳」專案作為環境教育發展主軸，透過系列活動喚起各界重視環境議題，並以「建立遠傳綠文化、推廣環境綠教育、倡議消費綠責任」為環境教育三大行動核心，回應 UN SDGs 優質教育 (SDG 4)、氣候行動 (SDG 13) 及減少海洋廢棄物 (SDG 14) 目標。

專案類別	專案內容	專案社會/環境/商業效益 KPI
世界地球日 51 周年環保雙週活動 	綠色嘉年華活動 遠傳發揮產業影響力，邀請 300 家供應商響應，於世界地球日對內舉辦綠色嘉年華活動，邀請員工參與綠色活動，建立企業綠文化。活動包含在員工餐廳內提供素食餐點折扣、提倡使用環保餐具等。今年以「倡議心 永續 大家攜手愛地球」為題，發揮企業影響力，進一步擴大邀請員工、供應商與社會大眾等一起愛地球，透過問卷填答等活動，一同認識聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，喚起各界重視環境議題。	<ul style="list-style-type: none"> 參與活動人次：125,817 人次 社群宣傳達 8,951 人次
	綠課輔計畫 遠傳與 PaGamO 合作，以綠課輔的長期性活動方式增加對學童的影響，2021 年持續在世界地球日期間辦理環境知識結合線上遊戲競賽的方式讓學童能在遊戲中潛移默化對環保的認識，進而在生活中有所行動。	<ul style="list-style-type: none"> 共有 30,223 人次的學童參加環保推廣活動
關心海洋 	淨灘活動 2021 年已是遠傳連續第六年舉辦淨灘活動，與荒野保護協會合作，號召員工與眷屬們前往高雄汕尾海灘淨灘，在荒野保護協會志工的帶領下，以最直接的行動關心海洋，清出的海洋垃圾多為生活廢棄物，以菸蒂、瓶蓋及包裝袋為大宗。	<ul style="list-style-type: none"> 總計 38 位同仁、6 位荒野志工參與 清出生活廢棄物，以菸蒂、瓶蓋及包裝袋為大宗



遠傳邀請 300 家供應商響應，於世界地球日對內舉辦綠色嘉年華活動



遠傳號召員工關心環境與生態永續



回應 SDG14 減少海洋廢棄目標，遠傳鼓勵員工參與淨灘活動，以最直接的行動關心海洋



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



數位包容

近年來台灣城鄉差異持續擴大，偏鄉孩童缺乏良好的學習環境，而數位時代的來臨，更強化了數位科技終身學習的重要性。遠傳為了確保教育品質的多元性及公正性，透過核心業務能力，呼應 UN SDGs 優質教育 (SDG 4) 與減少不平等 (SDG10)，提升台灣整體兒少教育品質及持續改善社會不平等，呼應 UN SDGs 優質教育 (SDG 4) 與減少不平等 (SDG10)。

專案類別	專案內容	專案社會/環境/商業效益 KPI
科普教育與知識共享  	「PaGamO」數位素養線上課程 遠傳延續過去推動數位素養的內容，與 PaGamO 合作，於線上教導學生大人物 (大數據、人工智慧及物聯網) 新科技相關領域的題目，及 3C 成癮的教育內容，期待透過有趣的線上打怪遊戲方式，吸引學童主動學習進而正確的使用 3C。	<ul style="list-style-type: none"> 共辦理 11 場、588,704 人次的學童參加遠傳任務
	「玩轉學校」數位素養講座課程 遠傳核心本業為資通訊服務，帶給大眾便利的生活和快速的網路，同時也重視 3C 成癮的社會議題，遠傳與玩轉學校合作設計「面對 3C 成癮」線上課程，讓學生透過遊戲式講座了解如何正確使用 3C 的態度，並製作教案供教師下載教導學習，讓影響力更擴散，以提升數位素養。	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳共辦理 26 場課程，總計 2,523 位學生參與，學生教材下載 8,445 人 教師手冊下載人數 2021 人 觸及潛在客戶數達 11,941 人次
	國際綠色智慧交通論壇 為了推廣智慧科技終身學習，遠傳每年邀請產官學專家，探討 5G 智慧科技產業應用及產業垂直整合，推動台灣永續創新經濟。「2021 第八屆國際綠色智慧交通 (線上) 論壇」：聚焦 ICT - 產業碳中和：因應疫情改以線上論壇，正式論壇活動自 10/20 至 10/27，共 6 場線上專題及 1 場 Teams 座談，共計 521 人報名。2021 年廣泛觸及視聽者共 11 個區域，包含台灣、日本、美國、馬來西亞、印尼、菲律賓、越南、土耳其、加拿大、貝里斯、瑞典，單週觸及人次較 2020 年增加 3.6 倍以上。	<ul style="list-style-type: none"> 觸及人數 71,771 人次
	數位體驗教學 <ul style="list-style-type: none"> 「國小多元學習活動 - 大人物 /App」公益教學服務：2021 年持續與師大、亞東科技大學合作，一起執行國小公益教學計畫，透過校實體教學，從實作認識 5G/AI/IoT/Big Data，觸及瑞芳、海山、宜蘭竹安國小，共 6 場 (每場 3 小時)。 「國小多元學習活動 - 創新數位營」線上 Summer camp 公益教學服務：2021 年持續與師大、亞東科技大學合作，一起執行國小公益教學計畫，透過線上直播，從實作認識 5G/AI/IoT/Big Data。觸及雙北、桃園、新竹、台中、彰化、雲林、嘉義、高雄、屏東、花蓮國小共 9 梯次 (每梯次 2 天) 製作 AI 數位課程共 2 門，提供產學單位學習：「區塊鏈與加密貨幣的原理與應用」(線上) 演講共 1 場，協助亞東科技大學學生認識區塊鏈與加密貨幣 觸及人次較 2020 年增加 3.6 倍以上 	<ul style="list-style-type: none"> 國小老師、外部講師、助教、學生、家長代表等共 734 人次

遠傳 FET

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

專案類別

專案內容

專案社會/環境/商業效益 KPI

偏鄉數位教育及
數位公益投入



新北萬里國小建置「大人物未來科技教室」及改善「電腦教室」環境

遠傳號召上下游供應商組成「攜手永續先鋒隊」，以各供應商的專長，幫助台灣資源匱乏的機關團體，今年「攜手永續先鋒隊」順利展開第二個公益專案，協助新北萬里國小建置「大人物未來科技教室」及改善「電腦教室」環境，專案累計投入逾百萬元經費，全面改善教室軟硬體設施，將有近 300 位師生及學童受惠

- 遠傳志工、員工、供應商等 37 人
- 萬里國小師生共 300 人次

friDay 影音公益專案

與至善基金會、善牧基金會及家扶基金會合作辦理三場公益線上影展活動，提供免費序號邀請民眾一同用影像關心社會議題

- 共有 2,925 觀影人次
- 觸及潛在客戶數達 19,339 人次

Teach for Taiwan 贊助通訊服務 & 停課不停學網路支持計畫

遠傳提供偏鄉教育所需之通訊服務，包括 20 個門號費用減免；疫情期間停課不停學合作方案，支持 SIM 卡 30 天吃到飽、WiFi 分享器 30 台等。投入金額近 60 萬。

- 支持 20 位 TFT 後勤團隊行政之通訊費用
- 超過 50 個偏鄉家庭於疫情期間，有網路資源持續學習
- 贊助通訊服務之受益達 1,977 人

公益科普書籍編製

2021 年持續參與教育部「偏鄉數位應用推動計畫」及「科技輔助自主學習計畫」。捐贈 EC 編製公益書「探索 AIoT 人工智慧物聯網」，以紡織工廠為例，協助國中小、偏鄉及一般民眾認識已導入產業的 AIoT 技術及管理應用。

- 共捐贈 995 本公益書至教育部提供的 115 個偏鄉數位學習中心及 45 所國中小學校

遠傳 vs. 愛立信志工萬里國小 Scratch 教學活動

Scratch 適用於全年齡層使用者，不具備程式設計經驗的使用者，可以拖曳預先設定好的積木式程式模組，堆疊出指令，設定或控制角色及背景的行動和變化，從而完成程式撰寫。遠傳與愛立信共同教授學生遊戲開發，並鼓勵他們自主用創造性的思維去思考如何實現並解決這些要求。

- 遠傳志工、員工 12 人次
- 萬里國小師生約 50 人



攜手永續先鋒隊共同投入資源協助萬里國小改善數位學習環境



遠傳攜手愛立信到萬里國小進行程式教學活動

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融




第 6 章 環境永續

附錄



社會共好

遠傳透過線上與線下平台的串聯，延伸對社會議題與利害關係人之關懷與照護，包含偏鄉健康照護、在地關懷、兒少守護、移工關懷等，以回應 UN SDGs 消除貧窮 (SDG 1) 以及健康與福祉 (SDG 3)。

專案類別	專案內容	專案社會／環境／商業效益 KPI
健康照護 	遠距診療 健康遠傳 遠傳提供雲端服務模式之遠距診療平台，結合 5G 行動通訊及醫療物聯網技術，提供完整解決方案與服務，翻轉偏鄉醫療不平等，並滿足長照醫療照護社會需求。2021 年 5 月國內疫情升溫，迅速協助亞東紀念醫院推出通訊診療門診服務，讓民眾降低接觸風險的同時避免中斷醫療與用藥。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年度 11,000 人次 (含 8,000 人次亞東醫院視訊門診)
	簡訊關懷 遠傳與亞東醫院明倫自殺防治中心合作，支持亞東醫院針對憂鬱症患者於重大節日寄發關懷簡訊，延續適時關懷與提醒就診之功能。	<ul style="list-style-type: none"> 關懷自殺防治對象共 1,049 人次、發出 2,098 則關懷簡訊
社會共融 	永續門市計畫 遠傳推動永續門市專案，運作全台 800 多家門市力量關懷鄰近社區，包括自主性辦理鄰里活動、年長者手機使用教學、募捐發票、捐血等；更在節慶活動時前往 NGO 組織關懷老人或小孩，並協助募資等活動。	<ul style="list-style-type: none"> 共有 318 位志工投入 觸及潛在客戶數達 79,818 人次
	「龜咖啡」企業公益贈禮 遠傳購買「龜咖啡」作為企業贈禮。「龜咖啡」由咖啡職人將技術帶進六龜山地育幼院，教導育幼院的老師帶著孩子挑豆，讓孩子擁有學習的機會和舞台。	<ul style="list-style-type: none"> 企業贈禮 1,100 盒
守護兒少 	「心繫家庭 讓愛遠傳」門市義賣活動 遠傳攜手家扶基金會自 10 月起募集兒童和少年助學資金，運用遠傳通路服務優勢及核心資通訊應用的資源，於全台近 700 家門市進行「幸福暖暖毯」義賣、手機語音 380 捐款，希望提供兒童和少年在成長的過程中能有不匱乏的學習資源。	<ul style="list-style-type: none"> 觸及人次 8,361 人次 (含門市同仁共 3,300 位、購買幸福暖暖毯 3,970 人，380 簡訊捐款 789 人次、社群 302 人次) 累計募款 1,713,610 元



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物


第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

專案類別	專案內容介紹	專案社會／環境／商業效益 KPI
守護兒少 	「心繫家庭 讓愛遠傳」申辦電子帳單公益活動 遠傳鼓勵用戶申辦電子帳單作公益，申辦電子帳單成功者，遠傳捐出 5 元「愛心基金」，累積的愛心基金將認購【遠傳和家扶基金會】合作之義賣品「暖心被」，再轉贈給門諾基金會。	· 透過活動網頁申辦人數共 133,000 人，遠傳認購 185 條暖心被送給 185 位門諾基金會老人
	「兒少出走」活動 遠傳支持 I-LIFE 國際行動協會，以不能花錢的旅行任務，鼓勵逆風劇團的青年們在兩天一夜之中突破舒適圈，學習與人互動及自我對話。遠傳志工與青年們一同團隊建立、給予回饋及祝福卡片；出發第一站前往遠傳延平北直營門市，由門市同仁發放捷運票卡作為任務獎勵，並給予加油打氣。	· 逆風劇團青年 18 人、遠傳志工 5 人、公勝保險志工 6 人
	2021 冬季邏輯戰鬥營 遠傳贊助並由志工陪同來自不同育幼院和安置機構的 10-16 歲學員們參加 BiG 行動夢想家基金會舉辦的「2021 冬季邏輯戰鬥營」。遠傳志工向學員們介紹電信業與民眾日常生活的關聯，相關產品服務以及未來發展趨勢，並陪伴孩子們共同學習，參與桌遊競賽，共進午餐，一起度過歡樂溫馨的時光。	· 志工與學員共約 22 人



遠傳攜手家扶基金會募集弱勢兒少助學資金



遠傳攜手家扶基金會獨家打造「幸福暖暖毯」義賣品

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄



第6章

環境永續

- 6.1 遠傳環境足跡概覽
- 6.2 氣候策略
- 6.3 環境與能源管理
- 6.4 基地台與電磁波管理





策略目標與績效



回應重大主題

- 環境資源管理與應用
- 氣候策略
- 能源管理
- 電磁波議題溝通與研究



回應風險與機會

- 氣候行動失敗
- 極端氣候事件



發展指標	2021 年目標	達標情況	2022 年目標	2025 年目標	長期目標 / 方向
溫室氣體排放量	+6.63% 以內	未達標：+13.4% 以內	+4.6% 以內	溫室氣體減量 (scope1+2) 較基準年 (Y2016) 累積減少 13%	<ul style="list-style-type: none"> · 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
辦公室每年平方公尺用電量 EUI	-0.5%	已達標：-3.42%	-0.5%	EUI 設定為 98.5 以下	
IDC 機房電力使用效率 PUE	-0.33%	已達標：-2.41%	-0.33%	新建 IDC PUE 設定為 1.5 以下	
直營門市電力使用效率	-0.5%	已達標：-3.01%	-3%	設定為 (百萬卡 / 店數) 2,875 以下	
基地台 1GB 訊務量用電量	-5%	未達標：+2.93% 將採取 4G 頻譜優化參數調整、4G、5G 休眠模式新功能等行動方案	-5%	設定為 (百萬卡 / GB) 0.15 以下	
再生能源總建置累計量	累計達 801 KwP	已達標：806.17 KwP 將自建太陽能裝置，並於鐵塔型基地台建設太陽能裝置	累計達 2,500 KwP	再生能源裝置容量累計達 4.5MWp	



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

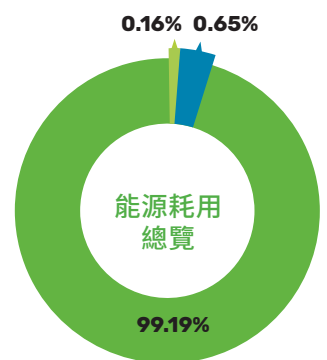
第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

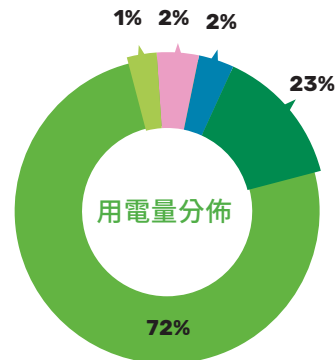
附錄

6.1 遠傳環境足跡概覽

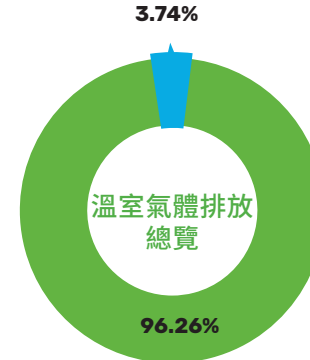
電信服務的環境衝擊主要為能源使用，及其衍生的溫室氣體排放，以下說明遠傳 2021 年的環境足跡，涵蓋整體能源耗用、用電分佈、溫室氣體排放、廢棄物總量及用水量。



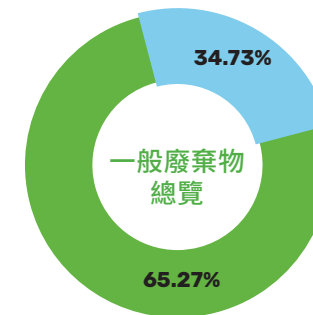
GJ	
直接能源耗用	14,397.27
間接能源耗用	2,208,527.23
再生能源耗用	3,582.00



度	
辦公大樓	6,487,187
機房	141,989,592
基地台	451,096,600
門市	12,115,119
物流中心	13,132,441



公噸 / 年	
直接溫室氣體排放 (範疇一)	10,585.43
間接溫室氣體排放 (範疇二)	272,747.05

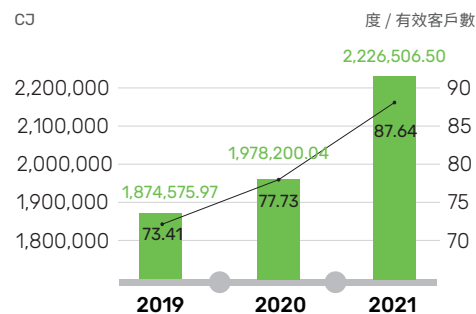


公噸	
回收處理總量	114.53
焚化處理總量	215.28
掩埋處理總量	0

近三年環境足跡趨勢

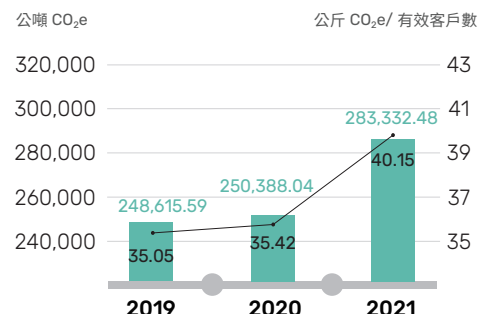
遠傳致力於推動環境永續，持續就能源、溫室氣體排放、廢棄物及水資源進行環境足跡監控與管理。各環境面向近三年數據請參考附件。

近三年能源耗用



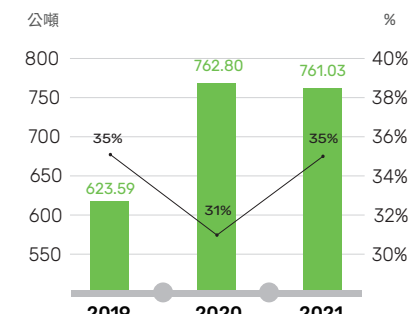
■ 耗用 (GJ)
— 能源密集度 (度 / 有效客戶數)

近三年溫室氣體排放量⁴⁵



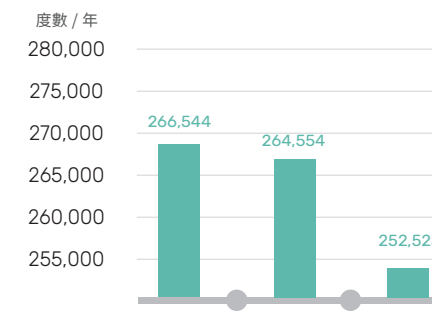
■ 溫室氣體排放總量 (公噸 CO₂e)
— 溫室氣體排放密集度 (公斤 CO₂e / 有效客戶數)

近三年廢棄物總量



■ 有害與非有害事業廢棄物總量 (公噸)
— 一般廢棄物回收比例

近三年耗水量



■ 耗水量 (度)⁴⁶

⁴⁵ 2019 年起範疇三排放量因 ISO 14064-1:2018 版類別家盤查項目，故擴大涵蓋範疇；2018 年採用舊版 (ISO 14064-1:2006 版) 標準盤查，因新舊版範疇不同，其中遠傳出租機房空間產生的 GHG 排放未計入 2019 年及 2020 年
⁴⁶ 修正 2019 年企業社會責任報告書揭露數據

6.2 氣候策略

遠傳依循氣候相關財務揭露建議 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 以下簡稱 TCFD 建議)，從治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向全面進行氣候風險管理，首先鑑別潛在衝擊重大的風險，並針對各風險因子進行不同情境下之財務衝擊路徑和衝擊規模評估，逐項盤點因應措施。

治理

遠傳由董事會層級的「風險管理委員會」為全公司最高的風險治理單位，定期於董事會討論各項關鍵企業風險的管理情況，包含氣候變遷風險。風險管理委員會下設有「環境暨能源管理委員會」，由該委員會負責氣候變遷相關議題的推動與執行。風險管理委員會組織架構及運作詳載於 1.2.3 營運風險管理，環境暨能源管理委員會組織架構及運作績效詳載於 6.3 環境與能源管理。

策略

面對關鍵氣候變遷轉型風險 (低碳科技轉型之成本支出、能源政策不確定性與溫室氣體排放成本增加) 及實體風險 (強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加) 之潛在衝擊、衝擊期程、因應措施與調適計畫如下表所述，相關因應措施 100% 涵蓋既有營運據點及新營運據點。

風險類型	風險	衝擊期程	衝擊資產	潛在衝擊	因應措施 / 調適計畫	
					技術面	政策面
轉型風險	低碳科技轉型之成本支出	短期、中長期	基地台 / 機房 / 門市 / 辦公室	<ul style="list-style-type: none"> 為因應低碳轉型趨勢，提前汰換設備導致營運成本增加 強化電信產業鏈溫室氣體排放管理，以及節能與低碳技術的合作研發，導致營運成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 強化能源監控管理系統，透過設備汰換與更新提升能源使用效率以降低整體用電量，平衡電費上漲造成的損失 	<ul style="list-style-type: none"> 有效控制並降低營運及供應鏈的溫室氣體排放量，遠傳積極培育低碳科技轉型人才，以及與供應鏈上下游開展合作
	能源政策不確定性與溫室氣體排放成本增加	中長期	基地台 / 機房 / 門市 / 辦公室	<ul style="list-style-type: none"> 未達到國家溫室氣體減量與再生能源使用目標，導致遠傳必須支付罰鍰，或需向其他企業購買碳額度，影響企業形象 進行商業模式調整，被迫放棄碳排放部位高的服務，進而衝擊企業營收 國家再生能源政策導致電價上漲或電力供應不穩定，造成遠傳營運或服務中斷 	<ul style="list-style-type: none"> 佈局再生能源新事業，研擬再生能源使用目標及時程表，逐年增加再生能源裝置容量 (包括：增購再生能源憑證、增加自有憑證產能)，並規劃建置太陽能基地台 	<ul style="list-style-type: none"> 新建之機房亦以鄰近再生能源直供區為指標納入評估 盤點重要法規影響與執行現況，每季查核法規動態以預先規劃因應方案 購買相關責任險及其他防災措施，強化營運持續管理



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

風險類型	風險	衝擊期程	衝擊資產	潛在衝擊	因應措施 / 調適計畫	
					技術面	政策面
實體風險	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加	中長期	基地台	<ul style="list-style-type: none"> 強風、淹水導致鐵塔倒塌、設備等資產損失 電力短缺導致營運成本增加 營運中斷導致客戶相關賠償成本 	<ul style="list-style-type: none"> 調適計畫參考之長期氣候情境 (註)： 偏遠市、鄉、鎮之戶外區域：陣風達 15 級以上 位於地勢低窪或排水不良都市城鄉區域：淹水達 0.5-3 公尺 	
				<ul style="list-style-type: none"> 既有鐵塔設備進行結構強化，新基地台以改良抗災工法建置，2021 年度 139 站取得抗 15 級風結構技師簽證 預備備援電力 改裝及持續佈建排風扇，2021 年完成 273 站改裝 	<ul style="list-style-type: none"> 以產物保險轉移部分風險 評估基地台抗風標準分區提升 重要基站合約加註抗風保固與結構簽證 	
		中長期	機房	<ul style="list-style-type: none"> 強風、淹水導致機房設備等資產損失 因淹水導致補給路線中斷 乾旱缺水導致冷卻水供應不足 	<ul style="list-style-type: none"> 調適計畫參考之長期氣候情境 (註)： 都會區：陣風達 15 級以上、地勢低窪或排水不良導致淹水達 0.5-3 公尺 	
				<ul style="list-style-type: none"> 維持水塔 / 蓄水池存水至少可供應 38 小時用水量 以空調氣冷機應變機制，不影響日常營運 維持至少 10 小時以上的發電機備援時數油量 	<ul style="list-style-type: none"> 以產物保險轉移部分風險 核心機房損害防治風險盤查改善 核心機房淹水潛勢調查及弱點改善 / 年 增訂低碳雲端機房選址規範，並將連續可靠的水源納入選址重要考量因素 	

註：調適措施適用於所有 (100%) 既有與新建之基地台與機房，以基地台配合核心機房在未來 50 年之使用為規劃，並就此長期氣候情境之潛在衝擊，適時補強以延長使用年限為原則



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

為瞭解重大氣候風險對商業策略與決策的潛在衝擊，遠傳分別針對實體風險「強颱發生頻率增加」與轉型風險「溫室氣體排放成本增加」導入氣候情境財務衝擊分析。

風險因子	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加	溫室氣體排放成本增加、低碳科技轉型之成本支出、能源政策不確定性								
財務衝擊評估參考的氣候情境	<ul style="list-style-type: none"> RCP 2.6⁴⁷ 情境，假設未來全球每年將會增加 1.2 個四級颱風⁴⁸ 和 1.2 個五級颱風⁴⁹，即 2020 至 2030 年間台灣共將遭遇約 7.96 個強烈颱風實際侵襲 RCP 8.5⁵⁰ 情境，假設 24 小時降雨量達 650 釐米，淹水深度 0.5 至 3 公尺以上 	<ul style="list-style-type: none"> IEA 2DS⁵¹ 和 IEA B2DS⁵² 情境，假設未來全球升溫幅度控制在攝氏 1.5 至 2 度間，評估遠傳必須達到的溫室氣體減量幅度，及相關碳成本 								
評估方法	<ul style="list-style-type: none"> 先以質化方法規劃潛在衝擊路徑，再透過具體情境進行量化之財務衝擊分析 	<ul style="list-style-type: none"> 先以質化方法規劃潛在衝擊路徑，再透過具體情境進行量化之財務衝擊分析 								
評估範疇	<ul style="list-style-type: none"> 自身營運與上游設備採購：將公司的主要資產納入評估範疇，考量基地台、機台等資產的生命週期，以 2030 年 4G 及 5G 基地台的預估建置數量，來評估實體風險所帶來的營運與財務影響 下游客戶端：考量營運中斷導致客戶賠償成本增加等風險，以完整評估氣候變遷實體所帶來的衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> 自身營運：依據遠傳目前設定並通過的科學基礎減量目標 (SBT)，承諾在 2030 年時將減少碳排放 20% (相較於 2016 年)，並就此排放量潛在的衝擊進行分析 上、下游價值鏈：SBT 目標包含範疇三排放量的考量，根據遠傳評估，必須在 2030 年前降低總體價值鏈排放量的 17%。其中溫室氣體排放量較高的關鍵價值鏈部位為：燃料與能源相關活動、採購的產品與服務、資本財、銷售產品與服務的使用等，這些也是遠傳必須積極溝通的價值鏈利害關係人 								
於商業策略及財務規劃之應用	<p>評估發現「強風導致設備及資產損失」為最主要的潛在損失項目 (占總損失金額 93.63%)，其次為「淹水導致設備及資產損失」 (占總損失金額 4.09%)。因絕多數基地台與機房設備設置於建築物頂樓或內部，故受到淹水影響比例較小</p> <p>強颱發生頻率增加進行財務衝擊量化評估</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>強風導致設備、資產損失</td> <td>93.63%</td> </tr> <tr> <td>淹水導致設備、資產損失</td> <td>4.09%</td> </tr> <tr> <td>營運中斷導致客戶相關賠償成本</td> <td>1.28%</td> </tr> <tr> <td>電力短缺導致營運中斷或營運成本增加</td> <td>1.00%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 針對強風直接損壞基地台設備 (例如天線或電源設備) 及機房設備 (例如發電機、氣冷冰水主機或冷卻水塔)，遠傳已將颱風所造成的財務損失風險，透過保險轉移並將損失降到最低 	強風導致設備、資產損失	93.63%	淹水導致設備、資產損失	4.09%	營運中斷導致客戶相關賠償成本	1.28%	電力短缺導致營運中斷或營運成本增加	1.00%	<p>根據分析結果，遠傳 2030 年目標排放量為 264,286.57 公噸，等於每年溫室氣體總排放量必須較前一年度減量 1.44%；若未如期減量，就不符合台灣現行總量管制目標部分，遠傳以至多每公噸新台幣 1,500 元的罰款或支付碳交易成本，評估潛在衝擊；另考量台灣課徵碳費的政策不確定性，遠傳亦以每公噸 10 美元⁵³ 的成本研擬相關財務衝擊</p> <ul style="list-style-type: none"> 參考分析結果，研擬設定科學基礎減量目標 (Science-based Target)，於 2019 年 7 月獲科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 審查通過，成為亞洲第 3 家通過此國際審查的電信公司
強風導致設備、資產損失	93.63%									
淹水導致設備、資產損失	4.09%									
營運中斷導致客戶相關賠償成本	1.28%									
電力短缺導致營運中斷或營運成本增加	1.00%									



⁴⁷ RCP 2.6 為暖化減緩的情境，每平方米公尺的輻射強迫力在 2100 年增加 2.6 瓦，即全球暖化幅度可能維持在比工業革命前的溫度攝氏 2 度以內的情境

⁴⁸ 四級颱風為風速達 58m/s 以上，17 級以上陣風

⁴⁹ 五級颱風為風速達 70m/s 以上，17 級以上陣風

⁵⁰ RCP 8.5 為輻射強迫力持續的增加到大於 8.5 Wm⁻²，二氧化碳濃度會大於 1,370 ppm，即全球維持現狀，不進行溫室氣體減量作為之情境

⁵¹ IEA 2DS 為全球升溫攝氏 2 度

⁵² IEA B2DS 為全球升溫超過攝氏 2 度

⁵³ 依據英國重要氣候政策研究智庫 (LSE Grantham Research Institute on Climate Change and the Environment) 與顧問公司 (Vivid Economics) 的台灣碳定價之選項研究報告建議碳費起徵費率可為每噸 10 美元

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

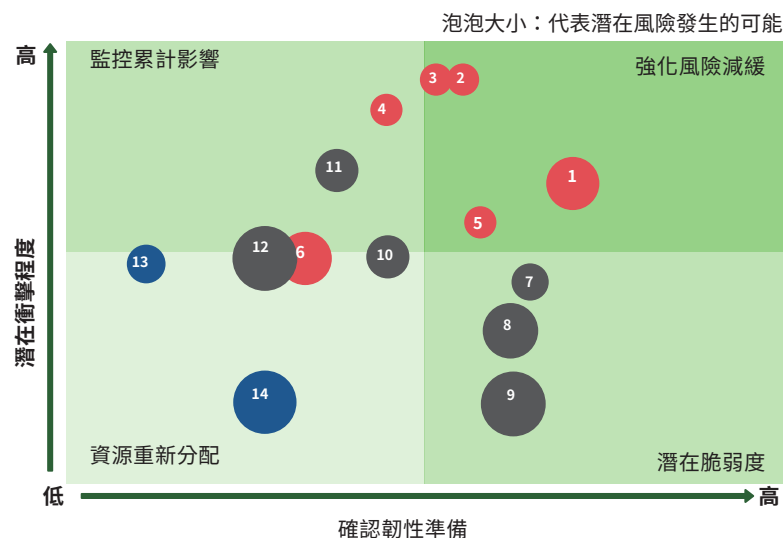
風險管理

面遠傳風險管理委員會針對財務、策略暨營運、資訊安全、環境暨能源等風險，透過不同層級組織與職責的運作，落實對企業各角度及範疇之風險管理。遠傳參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」架構制定「風險管理政策」，經董事會核准通過後，作為所有事業群落實管理之指導原則。風險評估邊界以本公司為主，所有事業群每年並定期依重大性原則，考量經濟、環境及社會面等公司治理議題對客戶、投資人及其他利害關係人產生重大影響者，進行風險評估並擬訂風險管理策略與計畫，每年亦定期至董事會報告當年度推動永續成果與績效，已提報第九屆第三次董事會報告。風險管理委員會組織架構及運作詳載於 1.2.3 風險管理，環境暨能源管理委員會組織架構及運作績效詳載於 6.3.1 環境暨能源管理委員會。

風險鑑別程序



氣候變遷風險矩陣



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

● 高度風險 ● 中度風險 ● 低度風險

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

目標與指標

電信業於氣候變遷減緩上之最重大議題為能源使用，遠傳每年追蹤基地台、機房、門市和辦公大樓的能源使用情況，並已訂定科學基礎減量目標（Science-based Target），回應將升溫控制在攝氏 2 度以內的全球性目標。遠傳目前已設定的目標為，在 2030 年將範疇 1+2 溫室氣體排放總量控制在較 2016 年降低 20.3%，範疇 3 排放總量較 2016 年降低 17.2%。此外，將逐年提升再生能源裝置容量，落實能源轉型，並朝推動 2030 年辦公室及門市據點、IDC 機房 100% 使用再生能源，以及 2045~2048 年全公司 100% 使用再生能源為目標邁進。遠傳並已根據前述目標，考量近 2 年業務範疇擴大（如 5G 設備之佈建），以國際共識將升溫控制在攝氏 1.5 度內所需之 2050 年淨零排放為目標，提出 SBT 之調整申請。針對上述重大耗能部位的能源使用設定管理指標及目標，並推動節能方案，詳載於 6.3 環境與能源管理。

2021 年溫室氣體排放盤查⁵⁴ - 遠傳電信

單位：公噸 CO₂e

溫室氣體排放類別	項目	排放量 (公噸 CO ₂ e)
第一類：直接 GHG 排放量	原範疇一	10,557.143
第二類：輸入能源產生的間接 GHG 排放量	原範疇二之使用輸入電力產生的 GHG 排放（未包含遠傳出租機房空間所產生的 GHG 排放及非遠傳資通設備用電 GHG 排放）	272,411.386
第三類：運輸產生的間接 GHG 排放量	上游運輸及貨物配送、商務差旅	3,156.583
第四類：組織使用產品產生的間接 GHG 排放量	採購產品、燃料及能源（未包含在第一類及第二類的部分）、使用服務（清理廢棄物、租賃車、租賃飲水機）	86,925.177
第五類：使用來自組織的產品有關的間接 GHG 排放量	產品使用、資產租賃（其中遠傳出租機房空間所產生的 GHG 排放屬於原範疇二）、產品廢棄	18,782.286
第六類：其他來源產生的排放量	-	0
直接溫室氣體排放量		10,557.143
間接溫室氣體排放量		381,275.432

2021 年溫室氣體排放盤查（按範疇 1-3 統計）

單位：公噸 CO₂e

溫室氣體排放類別	遠傳電信	排放量 (公噸 CO ₂ e)
直接溫室氣體排放（範疇一）	10,557.143	0.53
間接溫室氣體排放（範疇二）	272,411.386	839.69
外部溫室氣體排放（範疇三）	108,864.046	N/A
溫室氣體 CO ₂ e 統計	282,968.529	840.21



⁵⁴ 遠傳電信 2019 年度起溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1:2018 年版，新版溫室氣體排放類別調整為表格中六大類別，取代原本範疇 1-3

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

6.3 環境與能源管理

遠傳透過能源管理系統 (ISO 50001)、環境管理系統 (ISO 14001) 持續提升能資源使用效率，同步導入溫室氣體盤查 (ISO 14064-1)，系統性管理能源使用的負面環境衝擊，並訂定「遠傳環境暨能源政策」與「溫室氣體管理政策聲明」，作為遠傳管理各類環境衝擊之指引，期能在電信服務生命週期各階段落實節能與能效提升，參與氣候變遷減緩與調適。

▶ 6.3.1 環境暨能源管理委員會

遠傳設有「環境暨能源管理委員會」，委員會最高指導單位為財務長，成員包括不同部門主管，每季定期召開會議討論能源與環境相關目標與績效。遠傳並設有「環境暨能源管理辦法」，管理範疇涵蓋能源管理、環境管理、溫室氣體減量及氣候變遷因應。

環保能源政策



環境暨能源管理委員會架構



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

▶ 6.3.2 環境管理系統

遠傳電信長期導入 ISO 14001 環境管理、ISO 50001 能源管理及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並進行外部查證。各項環境管理系統涵蓋範圍及成果如下。2021 年依規劃增加於 TPKC 導入 ISO 14001 及 ISO 50001。ISO 14001 主要目標為 CSR 教育訓練廠商家數達 500 家、SIM 卡採購量控制在 17 萬張內、電子帳單使用率達 81%，導入 ISO 20400 永續採購；ISO 50001 目標為節電 223.59 萬度。

認證	範疇 (導入據點)	覆蓋率
ISO 50001 能源管理系統 ⁵⁵	台北：4 站 (辦公室 / 機房 / 門市) 新北：2 站 (辦公室 / 機房) 台中：2 站 (辦公室 / 機房) 台南：1 站 (辦公室 / 機房) 高雄：2 站 (辦公室 / 機房)	100% (電信營收)
ISO14001 環境管理系統	台北：4 站 (辦公室 / 機房 / 門市) 新北：2 站 (辦公室 / 機房) 台中：2 站 (辦公室 / 機房) 台南：1 站 (辦公室 / 機房) 高雄：2 站 (辦公室 / 機房)	100% (電信營收)
ISO 14064-1 溫室氣體盤查 ⁵⁶	遠傳電信 新世紀資通 和宇寬頻	88%

▶ 6.3.3 遠傳能源管理概覽

遠傳針對幾大耗能部門設定年度目標並推動節能方案，重點項目包含基地台、機房、門市、辦公大樓以及物流，逐步邁向能源轉型。

	2021 年目標	2021 年績效	達成率	2022 年目標
基地台	基地台每 1GB 訊務量用電量 (用電百萬卡 / GB) 年減 5 %	年增 2.93%	未達標	年減 5 %
機房	PUE 年減 1%	年減 2.41%	達標	年減 0.33%
門市	百萬卡 / 店數年減 3%	年減 3.01%	達標	年減 0.50%
辦公室	EUI ⁵⁷ 年減 1.5 %	年減 3.42%	達標	年減 0.50%



⁵⁵ 採用 ISO 50001:2018 版本

⁵⁶ 採用 ISO 14064-1:2018 版本

⁵⁷ EUI, Energy Use Intensity 建築耗電強度：用電度數 / 建築物總樓地板面積 (單位：kWh / m²-yr)



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

基地台

2021 年基地台能源消耗占整體營運用電量接近 74%，為遠傳所有營運據點及設施能源消耗最大宗。基地台總能耗增加主要因為 5G 基地台及 4G 基地台持續擴建，以提升客戶服務。遠傳積極規劃與執行各項節能方案，針對 5G 基地台建置，導入 AI 人工智慧模擬演算機制，以更精準投入基地台設備，降低能源消耗及提昇設備使用效益。於 4G 基地台，除既有年度節能專案的執行外，更引入設備跨頻混模的新技術，讓單一設備發揮一加一大於二之節能效益。2021 年基地台執行 25,280 站台次數的節能方案，可減少 14,063 噸的碳排放量，等同於 36 座大安森林公園的吸碳量，預估將可節省 9,805 萬元。本公司更導入 4G、5G 休眠省電的創新技術，並透過能源指標的追蹤與監控，確認能源的消耗使用，可以有效投入在客戶電信網路使用的需求，有效落實基地台能源的管理。

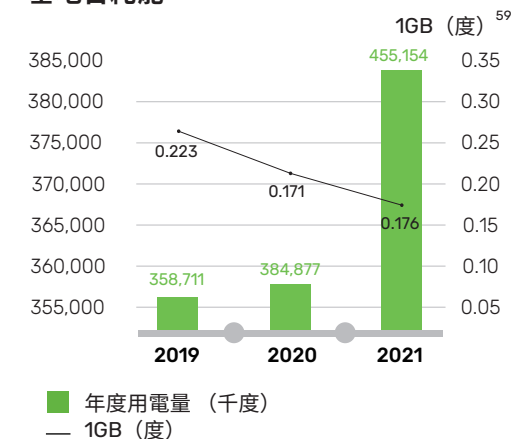


基地台節能措施與績效

	節能措施
短期 (持續進行中)	<ul style="list-style-type: none"> 持續進行新站建設效益評估管理 (AI 選站評估) 持續投入高效能電力轉換的設備 (年度汰換專案) 持續改裝基地台排熱通風系統 (優化機房空間散熱方式) 持續以變頻式冷氣汰換老舊冷氣機 持續進行 4G 頻譜優化參數調整 新增 4G、5G 休眠省電新功能 持續增加基地台太陽能綠能建設
長期	<ul style="list-style-type: none"> 啟動 3G 設備退場的執行評估 持續研究並引入設備省電新功能 建置以再生能源為主的基地台

2021 年節能績效	
投入金額 (元)	42,216,000
節電效益 (度)	28,015,607
減碳量 ⁵⁸ (公噸 CO ₂ e)	14,064

基地台耗能



⁵⁸ 本年度減碳量之計算，本章節皆使用 109 年度電力排碳係數 = 0.502 公斤 CO₂e/度

⁵⁹ 基地台能源指標定義為：客戶使用網路產生每一訊務量 Giga Bytes (GB) 所消耗的電度數。能源指標 = 電度數 / 訊務量 (GB)

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

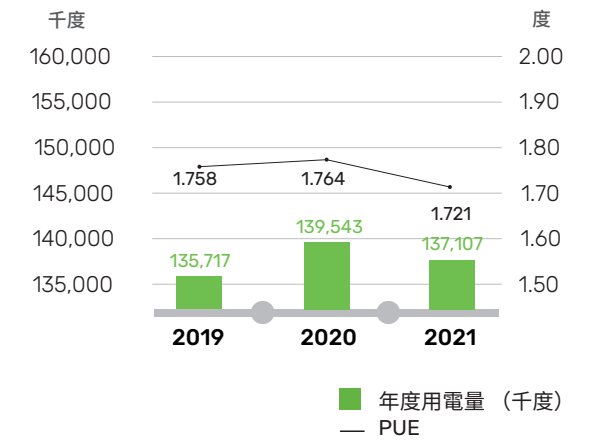
附錄

機房

2021 年機房整體用電量较去年增加 1.91%，本年度機房區平均 PUE 達 1.721，較去年度減少 2.41%。為減少能源耗用，2021 年啟用容量超過 1,810 冷凍噸之磁浮主機，較一般同型主機省電 20% 以上，使 PUE 持續下降。此外，遠傳持續推動伺服器虛擬化，隨不斷成長的業務需求，仍達到降低成本、提升效率、簡化管理與環保等目標。2021 年進一步推動減碳計畫，2021 年機房節能投入經費為 24,953,898 元，伺服器虛擬化投入經費為新台幣 1,495 萬元，共新增 204 台虛擬化技術伺服器，總計達 5,668 台，節電效益約 38 萬度，減碳量約 190 公噸。採購實體伺服器降低至 34 台，估算共計減少逾 98 萬電費。遠傳持续提升能源使用效率及再生能源使用占比，2021 年竭力自設發電設備於有限場域，將再生能源使用比例提升為 1.3%，未來將配合國家能源政策，評估其他技術導入，提高再生能源使用比例。

節能措施	2021 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> 機房散熱系統效能提升 空調主機優化與汰換 LED 燈具更換 高效率電源設備汰換 推動能源管理控制系統 優化照明控制系統 機房伺服器設備虛擬化 空調箱機優化 冷卻水塔頻控制系統 貨梯加裝電力回生系統 	投入金額 (元)	24,953,898
	節電效益 (萬度)	207.65
	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	1,044.5

機房耗能



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

門市

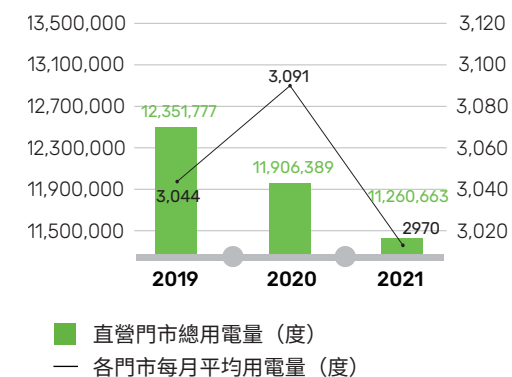
遠傳持續將門市改造為綠色友善門市，以環保節能標章設備列為門市展店發包標準，並逐步改善門市節能措施，汰換變頻空調冷氣及節能照明設備。節能型綠色友善門市皆採用節能省電裝置，並以數位多媒體互動設備取代傳統海報，減少資源使用。遠傳電信 2021 年共有 6 家門市改裝為節能型綠色友善門市，門市總電度降幅達 5.4%，年度節電量約 64 萬度。全虹亦朝綠色友善門市理念靠攏，逐步汰換門市老舊冷氣為變頻省電空調及 LED 省電燈具。



門市節能措施與績效

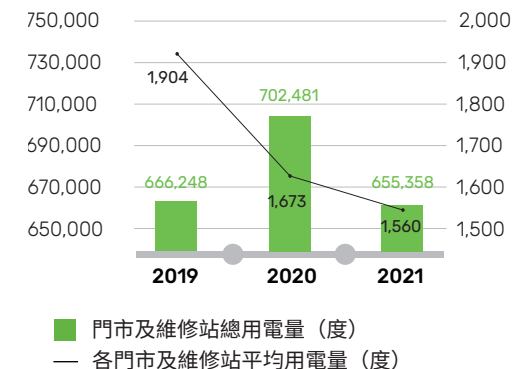
節能措施	2021 年節能績效	
	投入金額 (元)	節電效益 (度)
<ul style="list-style-type: none"> 持續推動門市改造，擴大節能型綠色友善門市比例 環保節能標章設備為新門市的發包標準 新一代店格皆採用 LED 省電燈具、變頻省電空調、LED 緊急出口燈等節能省電裝置 門市使用數位多媒體互動設備取代傳統海報 2021 年汰換門市老舊冷氣換裝能效一級變頻省電空調共 491 台 	22,220,000	645,726
	324	
	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	

遠傳電信

門市每月平均用電量 1GB (度)⁶⁰

節能措施	2021 年節能績效	
	投入金額 (元)	節電效益 (度)
<ul style="list-style-type: none"> 結合大數據、配合各門市不同營業時間持續優化物流路線 強制要求送件停車時熄火以節省油耗 推動綠色產品包裝，降低環境衝擊 有價商品訂單併單作業 有價商品統一使用綠色包裝 轉銷商品由門市每月集中出貨 	441,720	15,201
	7.63	
	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	

全虹

門市每月平均用電量 1GB (度)⁶⁰⁶⁰ 各門市每月平均用電量 = 直營門市總用電量 / 直營門市店家數

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄



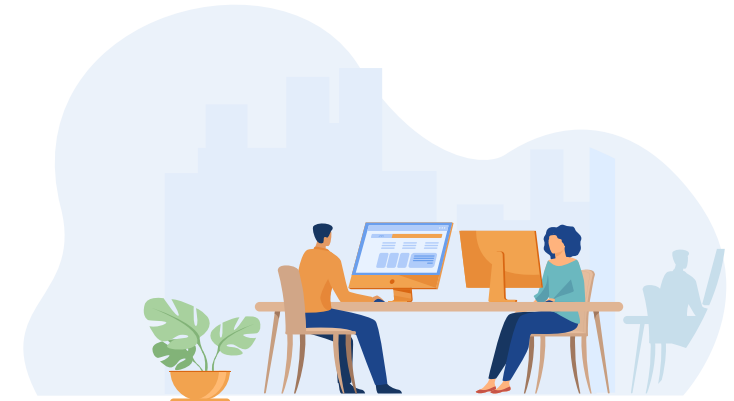
辦公室

遠傳電信持續透過節能減碳措施、更新設備及優化操作管理等方式降低辦公室用電量。2021 年 EUI 達 112.29 (kWh/m²/ 年)，較去年度降低 3.42%。遠傳電信亦透過環保標章之資訊設備，提升設備循環利用效率。全虹內湖辦公室持續進行設備汰舊換新，2021 年汰換老舊氣冷氣冰水主機設備，投入金額約 112 萬，預估 2021 年起每年可節電 27,832 度，減碳效益共計達 13.97 公噸。



設備租賃率統計

	2019	2020	2021
個人電腦	99.07%	99.42%	99.78%
筆記型電腦	93.04%	97.08%	89.25%
LCD 螢幕	92.56%	88.46%	96.21%

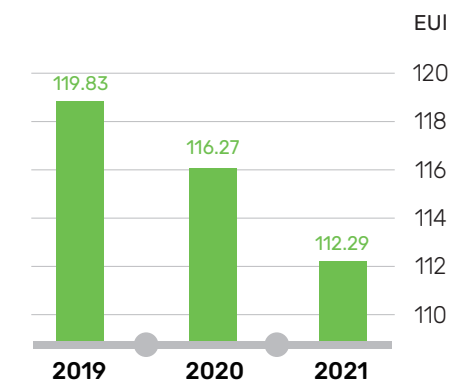


辦公室節能措施與績效

節能措施	2021 年節能績效	
	投入金額 (元)	節電效益 (度)
<ul style="list-style-type: none"> 空調主機優化與汰換 改用微波智慧感應燈 高效率電源設備汰換 增設吸附式除濕設備 推動能源管理控制系統 冰機運轉效率提升 優化照明控制系統 貨梯控制汰換及加裝動能回收 租賃設備活化 冷卻水塔優化 EC 風機 	842,462	155,000
	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	80.20

遠傳電信

辦公室耗能 - EUI



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

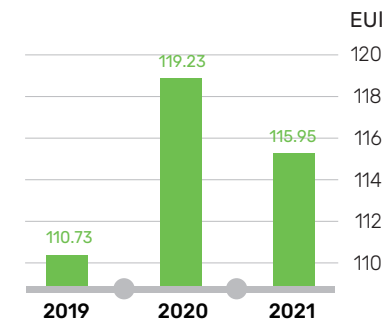
附錄



辦公室節能措施與績效

全虹

節能措施	2021 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> · 空調主機優化與汰換 · LED 燈具更換 · 進行走動式巡檢關閉不必要能源 · 每月用電度數異常提醒與追蹤 · 節能觀念宣導 	投入金額 (元)	1,120,000
	節電效益 (度)	6,437
	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	3.23

辦公室耗能 - EUI⁶¹

綠色物流與包裝

遠傳電信推動綠色物流，透過大數據分析、配合各門市不同營業時間持續優化物流路線，減少產生的運輸費用及環境污染，同時節省物流紙箱的浪費，2021 年達成效益包含減少 52,800 公里配送里程，即減碳 11.8 公噸。全虹在物流中心持續更新節能設備，並優化物流路線，自 2020 年 9 月份開始以物流箱取代一次消耗性紙箱，2021 年減少約 140,000 個紙箱用量。

遠傳電信

節能措施	2021 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> · 結合大數據、配合各門市不同營業時間持續優化物流路線 · 強制要求送件停車時熄火以節省油耗 · 推動綠色產品包裝，降低環境衝擊 · 有價商品⁶² 訂單併單作業 · 有價商品統一使用綠色包裝 · 轉銷商品⁶³ 由門市每月集中出貨 	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	11.8

全虹

節能措施	2021 年節能績效	
<ul style="list-style-type: none"> · 物流中心節能燈具更換、電燈迴路檢討及用電流程改善與調整 · 物流中心規劃陸續汰換電力系統線路與設備，提升能源效率與耗損 · 門市出貨以物流箱取代一次性耗材紙箱 · 2021 年太陽能發電量共 648,539 度 	減碳量 (公噸 CO ₂ e)	51.8

⁶¹ 修正 2018 年及 2019 年企業社會責任報告書揭露數據

⁶² 有價商品即手機、顧客購買的配件等商品

⁶³ 轉銷商品即 DM、POSM、SIM 卡等商品

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

▶ 6.3.4 環境資源管理

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

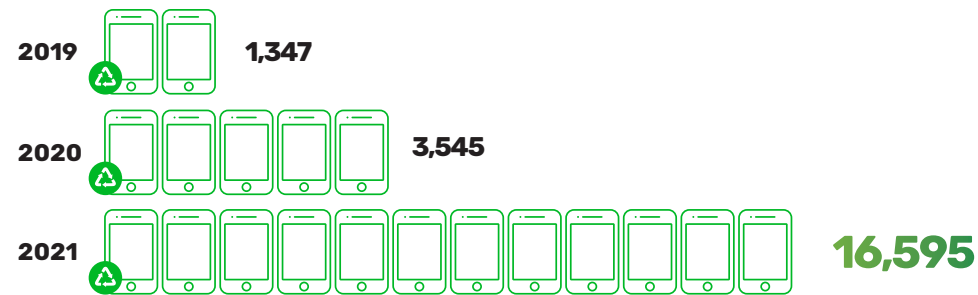
無紙化服務

遠傳持續推動電子帳單、表單等數位化項目，透過建置系統化、模組化及流程化的無表單無紙化管理系統，落實電信服務無紙化。遠傳於遠傳心生活 App 推出集點優惠商品兌換活動鼓勵消費者使用線上帳單，截至 2021 年共累計 370 萬用戶使用電子帳單，其中 28 萬戶為本年新增，達到 80.05% 使用率，每年約可節省紙張 11,100 萬張，相當於減少 2,070.8 公噸碳排放量⁶⁴；2022 年目標為提升電子帳單使用率至 81%。2021 年服務據點電子表單處理客戶資料之比率超過 92%，即每年約可節省紙張 678 萬張，相當於減少碳排放約 126.5 公噸。

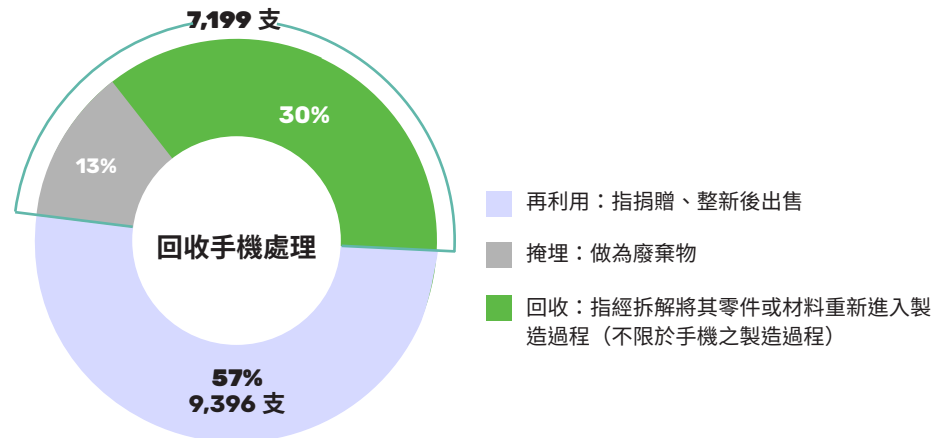
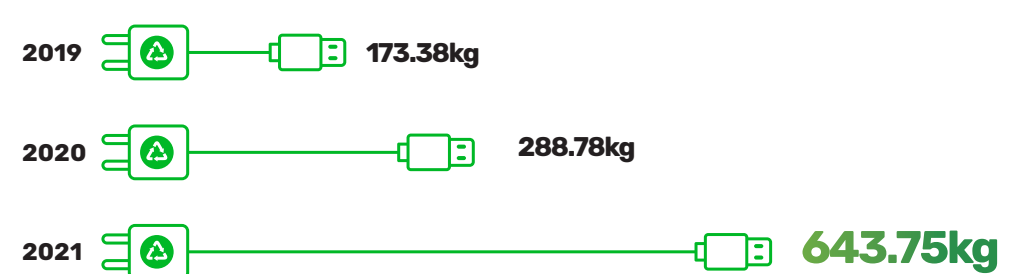
行動裝置回收與轉售

電子廢棄物為電信業者及消費者須共同正視的議題。為方便消費者回收廢行動通訊產品、促進資源循環利用，遠傳與行政院環保署簽訂「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，並推出手機舊換新優惠、廢手機回收兌換購物金等活動鼓勵民眾回收舊手機與裝置，2021 年估算共回收 1,461.40 公斤之廢手機⁶⁵及 643.75 公斤之配件，送交合格處理業者再生處理。遠傳致力於開拓次級市場吸引特定客群，將展示機賦予產品新生命，2021 年共計創造 136 支手機的再利用價值，約節省 2 公噸碳排⁶⁶，另轉售二手商平板電腦 4 件、配件 2 件。

回收手機數 (支)



回收配件 (電池 / 充電器 / 線材) (公斤)



手機轉售環境效益	2020 年	2021 年
轉售手機可節省能源 (度)	5,720	2,992
轉售手機可減少之排碳量 (公噸)	3	2

⁶⁴ 依環保署產品碳足跡計算平台資料庫：每公斤 A4 影印紙 (每包約 500 張，重 2.2 公斤) 的碳足跡為 4.24kg CO₂e 計算
⁶⁵ 以平均每支 203 公克計算
⁶⁶ 依行政院環保署公告，回收 1 支手機約能節省 22 度，最新一期 (即 2019 年) 電力排放係數為 0.509 公斤 CO₂e/度



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

6.4 基地台與電磁波管理

基地台管理規範

遠傳的基地台及天線設置除滿足主管機關相關規範外，亦致力於利用共構、共站及共天線方式，大幅降低同業彼此天線需求建置的數量，減少資源浪費並積極加強基地台周邊景觀綠美化減少視覺衝擊。此外，亦持續進行基地台抗災強化工程。2021 年遠傳基地台共站⁶⁷比例達 60%、共構⁶⁸比例達 21%、獨立站台則為 19%。2021 年與基地台架設有關的罰款金額總計為 20 萬元，共計 2 件，件數較前年度增加 1 件，罰款金額減少 30 萬元。罰款主因為盼加速解決客戶涵蓋率需求，對證照申請中的權宜站台提前啟用服務。後續遠傳已持續加強與客戶溝通，並與 NCC 承辦協商，縮短證照申請流程管理，減少權宜站台提前開台而遭罰款的狀況。

電磁波議題追蹤與服務

遠傳持續參與主管機關 NCC 及電信業者所組成之「台灣電信產業發展協會 (TTIDA)」中的「基地台工作小組」，進行基地台電磁波觀念之宣導與溝通，及受理電磁波居家量測服務，降低民眾對基地台電磁波的健康安全疑慮，2021 年基地台抗爭結案事件 176 件。2021 年共舉辦 178 場次民眾電磁波宣導會 (含 TTIDA 的 2 場次) 並投入新台幣 266,800 元受理電磁波量測服務，量測結果全部符合且低於 NCC 公眾電信網路基地台審驗技術規範之 EIRP (最大有效等向輻射功率)、電波功率密度之規範值。遠傳持續利用 5G 站台建設，進行 4G 天線整併，或導入多頻段的天線，減少基地台天線使用數量，降低民眾對天線發射電磁波疑慮，並於高敏感度地區的新建站台採用新型小尺寸天線搭配美化工程，且與設備廠商偕同運作，引入多頻段、高增益的新型天線，突破天線美化工程空間上的瓶頸，降低基地台天線對民眾視覺的衝擊。

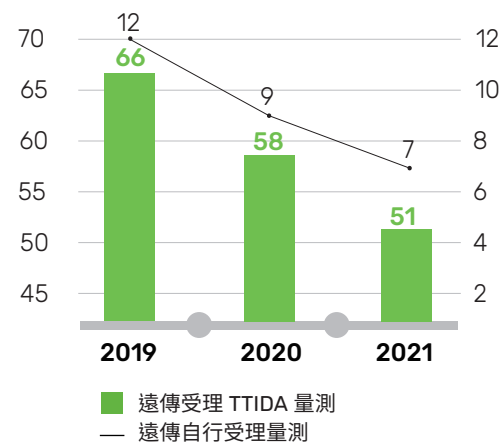


2021 年電磁波諮詢服務受理問題類型

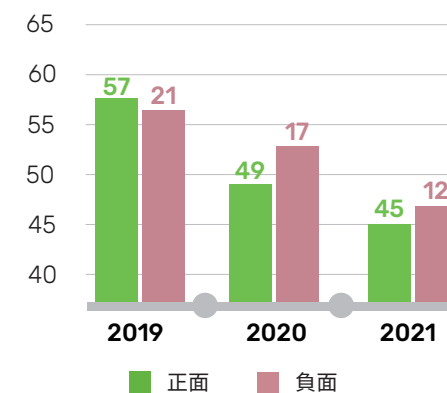
主要接獲問題類型	占比	主要接獲問題
健康疑慮	59%	電磁波標準值、是否影響健康
合法性	27%	基地台法規規範 (合法性或架設流程及法規等)
其他	14%	台電設施或電信設施 (強波器、機上盒、機房設備)



歷年受理基地台之量測服務件數



歷年基地台議題媒體報導件數



⁶⁷ 共站：指相同或不同電信事業於同一建築物、同一地點或同一構造物設置基地臺。

⁶⁸ 共構：指相同或不同電信事業於共站之條件下以共用天線、基頻設備或射頻設備等方式設置基地臺。

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

附錄

關鍵利害關係人溝通

重大營運議題

ESG 數據彙整

GRI 準則內容索引表

SASB 準則索引表

TCFD 索引表

第三方查證聲明書



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄


 關鍵利害關係人溝通

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。

利害關係人關係	重點溝通策略與因應	關心議題
員工	提升員工向心力及認同感，培養創新的企業文化，同時貫徹雙向溝通	<ul style="list-style-type: none"> 人才發展與管理 經營績效 品牌形象管理 客戶體驗與透明溝通 網路品質與基礎建設 人權與職場多元性 員工健康與安全
消費者／一般客戶	透明溝通，聆聽每一位客戶的需求，提供有溫度的服務，創造客戶親密感	<ul style="list-style-type: none"> 網路品質與基礎建設 客戶體驗與透明溝通 資訊安全及隱私保護 品牌形象管理
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"> 品牌形象管理 客戶體驗與透明溝通 環境創新策略與應用 網路品質與基礎建設 資訊安全及隱私保護
主管機關	主動因應政策趨勢，並積極參與政策制定過程	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信 網路品質與基礎建設 資訊安全及隱私保護 政府政策與法規變動因應 風險管理與急難應變
供應商／承攬商／開發商	與供應商／承攬商維繫穩定的夥伴關係，並進行供應鏈衝擊管理；與開發商針對產品或服務共同開發創新	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈管理 經營績效 公司治理與誠信 環境創新策略與應用 資訊安全及隱私保護
股東／投資人	透明揭露遠傳發展策略及重大營運變化，維繫投資人信心	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 公司治理與誠信 資訊安全及隱私保護 社區關懷及公益投入 品牌形象管理 能源管理
同業	維持競合關係，針對重大產業議題共同協商討論	<ul style="list-style-type: none"> 人才發展與管理 公司治理與誠信 通訊品質 經營績效
媒體	針對重大事件或議題積極表達公司立場，透明溝通，同時建立正面企業形象	<ul style="list-style-type: none"> 經營績效 網路品質與基礎建設 政府政策與法規變動因應 風險管理與急難應變
社會公益團體／NGO	維繫夥伴關係，共同推展社會公益計畫，創造遠傳的社會價值	<ul style="list-style-type: none"> 通訊品質 社會創新策略與應用 資訊安全及隱私保護 環境資源管理與應用 電磁波議題溝通與研究

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄

▶ 2021年利害關係人溝通績效

利害關係人關係	回應與溝通管道	2021年溝通績效
員工	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練 年度績效考核 每季主管雙向溝通會議 不定期員工滿意度調查 員工申訴信箱 每季神燈會議 年度員工大會 聯合職工福利委員會 遠傳快報 遠傳內部網站／遠傳最新消息 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 透過遠傳快報，將年度員工產品優惠、員工福利政策及志工成果公告全體員工 透過遠傳內網，將作業流程文件、頁面改版資訊、員工產品優惠公告全體員工 員工教育訓練共辦理 1,425 班次，人均訓練時數達 36.4 小時 接受年度績效考核的員工比例達 100% 遠傳電信接獲 Intranet 「同仁建議」信箱具名反映共 99 件、申訴信箱個案共 9 件 員工滿意度：上下半年各進行一次 eNPS(employee Net Promoter Score) 員工滿意度調查。下半年 eNPS 的調查結果達 69 分 (推薦公司) 與 76 分 (推薦產品)。 全虹接獲同仁申訴個案共 1 件 詳細溝通績效詳見本報告書「4.1 人才經營」章節
消費者／一般客戶	<ul style="list-style-type: none"> 門市面對面溝通 客戶六大申訴管道 (公文、協調會、客服專線、FETnet 網站、遠傳心生 App、客服即時通) 客戶滿意度調查產品說明會與行銷活動 「用心聯繫，讓愛遠傳」品牌活動 使用者行為研究／調查 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 委外客戶滿意度調查 67% 的受訪者回答滿意，客戶淨推薦率 B 門市服務整體滿意度平均達 90%、門市維修整體滿意度達 9.37 分 (滿分 10 分) 電話客服中心整體滿意度達 69% 截至 2021 年底 LINE 帳號有效好友數達 770 萬人、Facebook 粉絲數達 57 萬人 詳細溝通績效詳見本報告書「4.2 卓越服務」章節
企業客戶	<ul style="list-style-type: none"> 業務拜訪 電話客服中心 	<ul style="list-style-type: none"> 電話客服中心一次解決率 9.3 分 詳細溝通績效詳見本報告書第「3 卓越服務」章節
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> 國家通訊傳播委員會 (NCC) 業務會議與行政訪查 不定期公平會案件調查 不定期公文 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年參與 NCC 業務會議 142 次、啟動行政訪查 11 件，NCC 認定有 3 件業務違規情形，詳情請見「3.3 隱私保護」及「6.4 基地台與電磁波管理」 公平會啟動調查案件 0 件 不定期公文 200 件
供應商／承攬商／開發商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商企業社會責任自主聲明書 供應商企業社會責任準則 誠信經營守則 採購滿意度調查 開發商大會 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 「供應商企業社會責任自主聲明書」關鍵一階供應商簽署率達 98.7%、新供應商達 100% 以供應商管理作為、供應商 CSR 風險評鑑、辦公室節能環保及供應商行為準則四大方向進行訓練，共有 103 家供應商完成 各項採購滿意度平均高於 96% 2020 年舉辦供應商大會，累計超過 345 家供應商參加 詳細溝通績效詳見本報告書第「1.3 供應鏈管理」章節





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

利害關係人關係	回應與溝通管道	2021 年溝通績效
股東／投資人	<ul style="list-style-type: none"> 年度股東會 投資人相關會議 專責單位溝通 官網設「投資人關係」專區 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 1 次股東常會 舉辦 4 次全球法人電話說明會，投資人直接與高階管理者溝通 由專責單位參加國內外面對面電話法人會議，與投資人溝通 於官網按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據
同業	<ul style="list-style-type: none"> 不定期至台灣電信產業發展協會溝通 競業／市場調查 	<ul style="list-style-type: none"> 共計參加 77 次會議，包含會務推展會議 46 次，另有基地台小組會議 31 次 詳細溝通績效詳見本報告書「6.4 基地台與電磁波管理」章節
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 不定期發布新聞稿／舉辦記者會 專責單位溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 共計舉辦 24 場媒體活動、發布 224 則新聞稿 詳細媒體溝通訊息請至遠傳官網：最新消息
社會公益團體／NGO	<ul style="list-style-type: none"> 說明會／研討會／座談會 贊助與合作計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 公益活動總投入經費 \$ 4,153,139 元、募得善款 \$3,219,918 元 共計 3,742 名志工參與社會公益活動，觸及 1,310,993 人次 詳細溝通績效詳見本報告書「5.2 公益關懷專案投入」章節



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

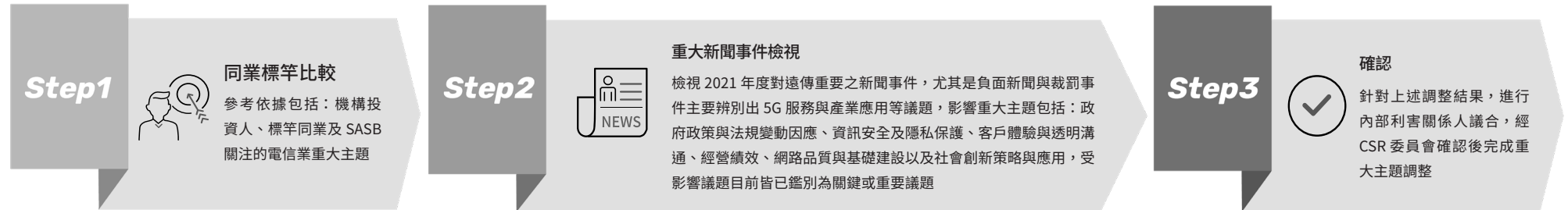
第 6 章 環境永續

附錄

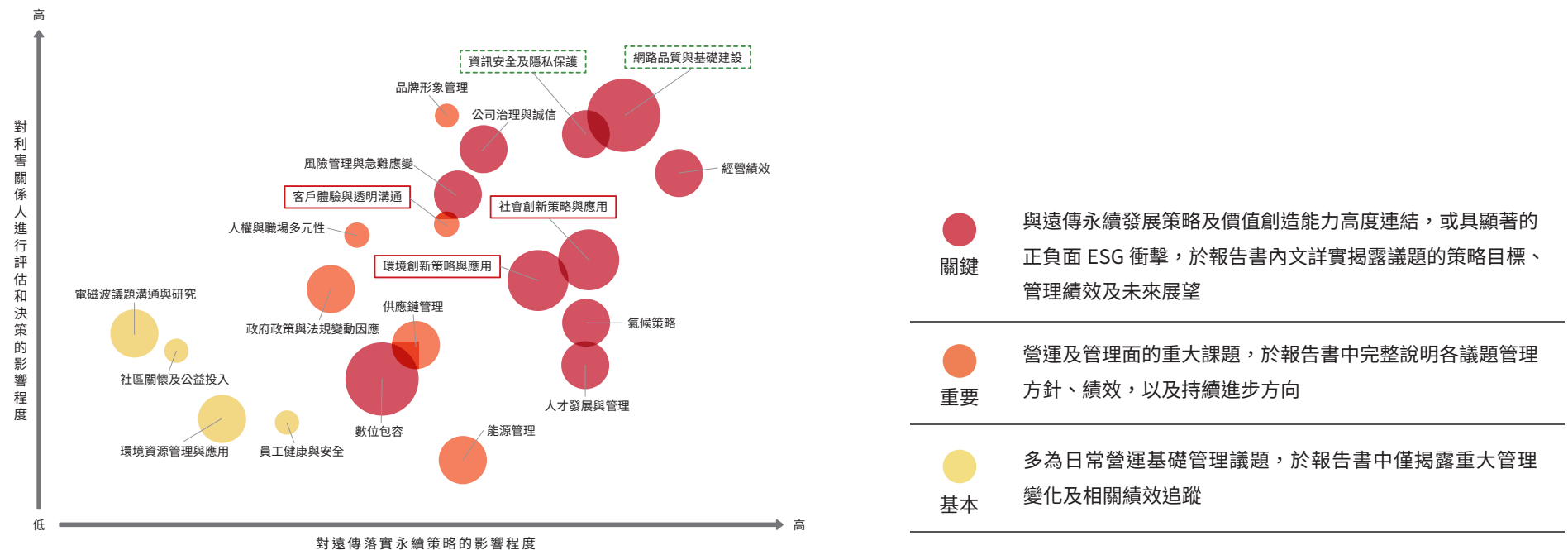
重大營運議題

遠傳本年度的重大營運議題分析以 2020 年鑑別出之重大性矩陣為基礎，參考機構投資人、標竿同業及永續會計準則委員會 (SASB) 關注的電信業重大主題，同時檢視當年度重大新聞事件並將與遠傳相關的部分納入考量，綜合評估後依分析結果調整遠傳重大主題。

▶ 重大性矩陣調整流程



▶ 2021 年重大性矩陣與重大性層級定義



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

▶ 各主題衝擊邊界與對應章節說明

重大性議題	重大層級	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生的位置							對應章節		
		主題編號	主題名稱	遠傳直接造成		因與遠傳商業關係造成			因與遠傳其他間接關係造成				
				遠傳 含 新世紀資通	全虹	供應商 / 承攬商 / 開發商 /	企業客戶	消費者	主管機關	社會公益團 體 / NGO			
網路品質與基礎建設	關鍵	203	間接經濟衝擊	●								5.1、6.3.4	
經營績效		201	經濟績效	●	●							2.1.2、2.1.5、4.1.1、6.2	
資訊安全及隱私保護		418	客戶隱私	●	●	●						2.1.3、4.2.3	
社會創新策略與應用		N/A	N/A	●		●	●					2、2.1.1	
環境創新策略與應用		N/A	N/A	●		●	●					6.3	
公司治理與誠信		205 206 415	反貪腐 反競爭行為 公共政策	●	●	●							2.2.2、2.2.3
風險管理與急難應變		102	一般揭露 (治理)	●	●								2.1.3
氣候策略		201 305	經濟績效 排放	●	●	●							6.1、6.2
人才發展與管理		202 401 404	市場地位 勞雇關係 訓練與教育	●	●								4.1.1、4.1.2
數位包容		N/A	N/A	●									5.1、5.2
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	●	●	●							2.3
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	●	●					●			2.2.2、6.3.4
品牌形象管理		N/A	N/A	●	●								2
能源管理	302	能源	●	●	●	●	●					6.1、6.3	
客戶體驗與透明溝通	417	行銷與標示	●	●								4.2.1、4.2.2	



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

各主題衝擊邊界與對應章節說明

重大性議題	重大層級	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生的位置						對應章節	
		主題編號	主題名稱	遠傳直接造成		因與遠傳商業關係造成			因與遠傳其他間接關係造成		
				遠傳 含 新世紀資通	全虹	供應商/ 承攬商/ 開發商/	企業客戶	消費者	主管機關		社會公益團 體 / NGO
人權與職場多元性	重要	405	員工多元化與平等機會								2.2.1、2.3.2、 4.1.2、4.1.3
		406	不歧視								
		407	結社自由與團體協商	●	●	●					
		408	童工								
		409	強迫或強制勞動								
412	人權評估										
環境資源管理與應用		301	物料	●	●	●					6.1、6.2、6.3
		306	廢汗水和廢棄物								
電磁波議題溝通與研究	基本	413	當地社區	●							6.4
		416	顧客健康與安全								
員工健康與安全		403	職業安全衛生	●	●	●					4.1.4
社區關懷及公益投入		N/A	N/A	●	●					●	5.2

ESG 數據彙整

環境面數據

		2019 年成效	2020 年成效	2021 年成效
溫室氣體排放統計 ⁶⁹				
直接溫室氣體排放 (範疇一)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	5,975.93	4,766.13	10,557.67
間接溫室氣體排放 (範疇二)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	242,639.66	245,621.91	273,251.07
溫室氣體 CO2e 統計	排放總量 (公噸 / 年)	248,615.59	250,388.04	283,808.74
	排放密集度 (公斤 / 有效客戶數)	35.05	35.42	40.21
外部溫室氣體排放 (範疇三)	溫室氣體 CO2e 排放量 (公噸 / 年)	141,232.35	120,296.55	108,864.05

⁶⁹ ISO14064-1 盤查範疇涵蓋遠傳電信、新世紀資通及和宇寬頻，本表亦涵蓋全虹數據，下方能源使用量表格同



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

		2019 年成效	2020 年成效	2021 年成效
能源耗用統計				
直接能源耗用	汽油 (千公升 / 年)	444.36	414.35	381.73
	千度 (MWh)	4,028.88	3,756.82	3,461.02
	柴油 (千公升 / 年)	48.12	37.35	55.09
	千度 (MWh)	470.11	364.85	538.22
間接能源耗用	總用電量 (千度)	515,754.56	544,815.34	613,479.79
非再生能源總耗用 ⁷⁰	總用電量 (千度)	520,253.55	548,937.01	617,479.03
再生能源總耗用	總用電量 (千度)	462	563	995
非再生能源總耗用	千度 (MWh)	520,715.54	549,500.01	618,474.03
	能源密集度 (度 / 有效客戶數)	72.34	77.73	87.64
廢棄物處理⁷¹				
一般廢棄物				
產生量	公噸	356.78	340.31	329.81
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	125.94(35%)	103.43(30%)	114.53(34.73%)
焚化處理總量 ⁷²	公噸	230.84	236.88	215.28
掩埋量	公噸	0	0	0
有害廢棄物				
產生量	公噸	26.02	42.13	43.46
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	26.02(100%)	42.13(100%)	43.46(100%)
用水量⁷³				
用水量	百萬立方公尺	0.2665	0.2646	0.2525

⁷⁰ 非再生能源總耗用為直接能源耗用與間接能源耗用之加總

⁷¹ 此表數據為遠傳電信與新世紀資通辦公大樓產生廢棄物量與全虹內湖總公司及各門市產生廢棄物量之加總，其中全虹廢棄物量為推估值

⁷² 焚化廠皆設有廢熱回收發電裝置

⁷³ 此表數據為遠傳電信、新世紀資通及全虹辦公大樓用水量之加總，其中全虹用水量為推估值

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄

▶ 社會面數據

		2019年成效	2020年成效	2021年成效
人力資源總覽				
正式員工 ⁷⁴	人	6,183	6,026	5,836
男	人	2,991	2,898	2,867
女	人	3,192	3,128	2,969
兼職員工 ⁷⁵	人	0	0	0
男	人	0	0	0
女	人	0	0	0
約聘員工	人	57	73	98
男	人	39	47	65
女	人	18	26	33
身心障礙人士雇用	人(比例)	60(1.03%)	43(0.7%)	49(0.8%)
女性主管占有所有主管的比例	(比例)	32%	32%	33%
員工訓練與發展				
員工訓練投入金額——遠傳電信				
員工訓練總金額	新台幣元	24,971,847	19,696,832	14,475,000
員工訓練總時數	小時	437,501.19	357,135.51	199,065.00
總員工數	人	5,841	5,623	5,463
員工平均訓練金額	新台幣元	4,275.27	3,413.07	2,600.00
每位員工平均訓練時數	小時	74.9	62.72	36.4

⁷⁴ 正式員工：符合營運地區對「全職員工」之工作時間和實務定義者；遠傳僅於台灣地區營運。

⁷⁵ 兼職員工：工作時間和實務少於營運地區對「全職員工」之定義的兼職員工；遠傳僅於台灣地區營運。





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

員工訓練投入金額——全虹

員工訓練總金額	新台幣元	1,577,661	2,243,011	495,500
員工訓練總時數	小時	7,756	7,540	4,971
總員工數	人	399	405	375
員工平均訓練金額	新台幣元	3,954	5,538	1,321
每位員工平均訓練時數	小時	19.4	18.6	13.3

		2019 年成效	2020 年成效	2021 年成效
創造社會貢獻				
通訊基礎建設投入統計				
網路基礎設備投入金額	新台幣百萬元	5,101	4,304	
偏鄉建設投入金額	新台幣百萬元	48	66	31
合計	新台幣百萬元	5,149	4,370	
社會公益投入金額統計				
公益投入金額	新台幣仟元	7,363	6,151	4,153
募得金額	新台幣仟元	4,476	2,075	3,219
合計	新台幣仟元	11,840	8,226	7,372
社會公益投入志工統計				
投入志工人數	人	3,311	6,846	3,742
志工投入時數 ⁷⁶	小時	38,078	150,000	

⁷⁶ 志工投入一場活動以一個工作天(平均8小時)計,相乘得投入總時數

報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄

▶ 經濟治理面數據

合併財務資料

簡明資產負債表 - 合併

單位：新台幣仟元

項目	年度	最近五年度財務資料					當年度截至 一一一年三月 三十一日財務資料(註一)
		一〇六年度	一〇七年度	一〇八年度	一〇九年度	一一〇年度	
流動資產		26,284,153	26,284,153	27,257,217	25,152,457	26,174,565	26,195,155
不動產、廠房及設備		46,233,707	46,233,707	36,257,748	38,205,535	40,142,014	40,431,971
無形資產		56,109,371	56,109,371	50,534,517	89,389,771	83,848,280	82,423,581
其他資產		4,079,124	4,079,124	20,113,454	20,681,557	25,378,722	24,810,170
資產總額		132,706,355	132,706,355	134,162,936	173,429,320	175,543,581	173,860,877
流動負債	分配前	30,391,974	25,621,259	22,132,215	22,079,547	33,398,206	35,233,130
	分配後	42,657,587	37,910,661	32,806,792	32,748,197	(註二)	(註二)
非流動負債		31,868,168	27,159,067	41,424,301	83,102,564	76,044,595	70,922,408
負債總額	分配前	62,260,142	52,780,326	63,556,516	105,182,111	105,182,111	106,155,538
	分配後	74,525,755	65,069,728	74,231,093	115,850,761	(註二)	(註二)
歸屬於母公司業主之權益	分配前	69,758,412	73,317,498	69,763,955	67,313,694	65,135,716	66,787,789
	分配後	57,539,034	61,028,096	59,173,827	56,723,566	(註二)	(註二)
股本		32,585,008	32,585,008	32,585,008	32,585,008	32,585,008	32,585,008
資本公積	分配前	8,143,345	5,820,041	5,820,041	5,701,421	2,389,840	2,400,539
	分配後	5,820,034	5,820,041	5,686,442	2,390,784	(註二)	(註二)
保留盈餘	分配前	29,011,927	34,881,092	31,355,697	29,127,148	30,995,246	33,320,563
	分配後	19,115,860	22,661,714	20,899,168	21,847,657	(註二)	(註二)
其他權益		18,132	31,357	3,209	(99,883)	(834,378)	(1,518,321)
非控制權益	分配前	687,801	718,685	842,465	933,515	965,064	917,550
	分配後	641,566	648,661	758,016	854,993	(註二)	(註二)
權益總額	分配前	70,446,213	74,036,183	70,606,420	68,247,209	66,100,780	67,705,339
	分配後	58,180,600	61,746,781	59,931,843	57,578,559	(註二)	(註二)

註一：本公司一一一年度第一季財務資料僅經會計師核閱。
 註二：本公司一一〇年度盈餘分配案尚未經股東會決議。





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

▶ 經濟治理面數據

合併財務資料

簡明綜合損益表 - 合併

單位：除每股純益為新台幣元外，餘係仟元

項目	年度	最近五年度財務資料					當年度截至 一一一年三月 三十一日財務 資料(註一)
		一〇六年度	一〇七年度	一〇八年度	一〇九年度	一一〇年度	
營業收入		92,069,681	86,634,971	83,865,872	79,500,965	85,320,008	21,904,025
營業毛利		35,762,919	28,002,420	26,756,524	25,933,863	25,438,004	6,555,879
營業損益		14,216,298	12,373,173	11,925,478	11,037,699	10,361,121	3,019,211
營業外收入及支出		(1,053,726)	(503,743)	(913,959)	(845,231)	719,664	(113,127)
稅前淨利		13,162,572	11,869,430	11,011,519	10,192,468	11,080,785	2,906,084
繼續營業單位本期淨利		10,853,643	9,424,776	8,807,743	8,444,622	9,233,881	2,355,102
本期淨利 (損)		10,853,643	9,424,776	8,807,743	8,444,622	9,233,881	2,355,102
本期其他綜合損益 (稅後淨額)		171,098	79,024	(14,847)	(135,736)	(710,716)	(683,655)
本期綜合損益總額		11,024,741	9,503,800	8,792,896	8,308,886	8,523,165	1,671,447
淨利歸屬於母公司業主		10,856,682	9,381,351	8,734,984	8,354,128	9,123,795	2,325,317
淨利歸屬於非控制權益		(3,039)	43,425	72,759	90,494	110,086	29,785
綜合損益總額歸屬於母公司業主		11,027,319	9,459,897	8,720,589	8,218,606	8,413,094	1,641,374
綜合損益總額歸屬於非控制權益		(2,578)	43,903	72,307	90,280	110,071	30,073
每股盈餘		3.33	2.88	2.68	2.56	2.8	0.71



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄

▶ 經濟治理面數據

合併財務資料

近五年度財務分析 財務比率分析 - 合併

分析項目	年度	最近五年度財務分析					當年度截至 一一一年三月三十 一日(註)
		一〇六年	一〇七年	一〇八年	一〇九年	一一〇年	
財務結構(%)	負債占資產比率	46.92	41.62	47.37	60.65	62.35	61.06
	長期資金占不動產、廠房及設備比率	221.30	241.84	308.98	396.15	354.11	342.87
償債能力(%)	流動比率	86.48	93.44	123.16	113.92	78.37	74.35
	速動比率	67.94	74.87	106.01	96.07	65.51	63.59
	利息保障倍數	29.50	28.79	22.44	15.68	17.36	20.92
經營能力	應收款項週轉率(次)	10.43	9.74	9.58	8.97	9.08	9.15
	平均收現日數	34.99	37.47	38.1	40.69	40.19	39.89
	存貨週轉率(次)	7.27	6.96	8.31	7.76	9.04	10.00
	應付款項週轉率(次)	10.52	10.64	12.00	9.37	9.11	8.97
	平均銷貨日數	50.20	52.44	43.92	47.03	40.37	36.50
	不動產、廠房及設備週轉率(次)	1.92	1.97	2.15	2.14	2.18	2.17
	總資產週轉率(次)	0.69	0.67	0.64	0.52	0.49	0.50
獲利能力	資產報酬率(%)	8.46	7.53	7.06	5.85	5.60	5.66
	權益報酬率(%)	15.27	13.05	12.18	12.16	13.75	14.08
	稅前純益占實收資本比率(%)	40.39	36.43	33.79	31.28	34.01	35.67
	純益率(%)	11.79	10.88	10.50	10.62	10.82	10.75
	每股盈餘(元)	3.33	2.88	2.68	2.56	2.80	0.71
現金流量	現金流量比率(%)	81.76	90.02	97.02	117.96	105.74	21.24
	現金流量允當比率(%)	71.86	92.38	94.17	75.33	84.18	88.80
	現金再投資比率(%)	7.02	6.06	4.71	6.44	10.53	3.22
槓桿度	營運槓桿度	2.41	2.64	2.62	2.69	2.90	2.65
	財務槓桿度	1.03	1.04	1.05	1.07	1.07	1.05

註：係依一一〇年第一季經會計師核閱之合併財務報告計算。



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

GRI 準則內容索引表

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼	
一般揭露（核心選項）					
GRI 102: 一般揭露	組織概況				
	102-1 組織名稱	1.1.1 企業概況		10	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1.1 企業概況		10	
	102-3 總部位置	1.1.1 企業概況		10	
	102-4 營運據點	1.1.1 企業概況		10	
	102-5 所有權與法律形式	1.1.1 企業概況		10	
	102-6 提供服務的市場	1.1.1 企業概況		10	
	102-7 組織規模	1.1.1 企業概況		10	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	4.1.1 人力資源總覽		64	
	102-9 供應鏈	1.3.1 遠傳供應鏈概況		34	
	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	1.2.3 風險管理		27	
	102-12 外部倡議	1.2.4 外部參與		33	
	102-13 公協會的會員資格	1.2.4 外部參與		33	
	策略				
	102-14 決策者的聲明	經營者的話		4	
	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	1.2.3 風險管理		27	
誠信與倫理					
102-16 價值、原則、標準及行為規範	1.2.2 誠信經營		26		
102-17 關於倫理之建議與顧慮的機制	1.2.2 誠信經營		26		



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
	治理			
	102-18 治理結構	1.2.1 公司治理組織		15
	102-19 委任權責	1.2.1 公司治理組織		15
	102-20 管理階層負責經濟、環境和社會主題	1.2.1 公司治理組織		25
	102-21 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	1.2.1 公司治理組織		25
	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	1.2.1 公司治理組織		16
	102-23 最高治理單位的主席	1.2.1 公司治理組織		16
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	1.2.1 公司治理組織		16
	102-25 利益衝突	1.2.1 公司治理組織		19
	102-26 最高治理單位再設立宗旨、價值觀及策略的角色	1.2.1 公司治理組織		16
	102-27 最高治理單位的群體智識	1.2.1 公司治理組織		16
GRI 102: 一般揭露	102-28 最高治理單位的績效評估	1.2.1 公司治理組織		19
	102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	1.2.1 公司治理組織 附錄 關鍵利害關係人溝通		25 109
	102-30 風險管理程序的有效性	1.2.3 風險管理		27
	102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	1.2.3 風險管理		27
	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	1.2.3 風險管理		27
	102-34 關鍵議題的性質與總數	1.2.3 風險管理		27
	102-35 薪酬政策	1.2.1 公司治理組織		22
	102-36 薪酬決定的流程	1.2.1 公司治理組織		22
	102-37 利害關係人的參與	附錄 關鍵利害關係人溝通		110





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
	利害關係人溝通			
	102-40 利害關係人團體	附錄 關鍵利害關係人溝通		109
	102-41 團體協約	4.3 多元職場		74
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	附錄 關鍵利害關係人溝通		109
	102-43 與利害關係人溝通的方針	附錄 關鍵利害關係人溝通		109
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	附錄 關鍵利害關係人溝通		109
	報導實務			
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書		3
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書		3
GRI 102: 一般揭露	102-47 重大主題表列	附錄 重大營運議題		111
	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	附錄 GRI 準則內容索引表		123
	102-56 外部保證 / 確信	附錄 GRI 準則內容索引表		131
	管理方針			
GRI 103: 管理方針	103-1 解釋重大主題及其邊界	附件		113
	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			



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
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	4.1.1 人力資源總覽		65
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1.1 人力資源總覽		15 64
GRI 401: 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	4.1.1 人力資源總覽		69
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.1.1 人力資源總覽		67
	401-3 育嬰假	4.1.1 人力資源總覽		68
GRI 404: 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2 人才發展		72
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2 人才發展		72
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2 人才發展	所有員工皆定期接受績效考評	110
非重大主題				
政府政策與法規變動因素				
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循	307-1 違反環保法規	6.3.4 環境資源管理		107
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	1.2.2 誠信經營	本年度未發生相關情事	26
供應鏈管理				
GRI 204: 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	1.3 供應鏈管理		34
GRI 308: 供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	1.3 供應鏈管理		35
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	1.3 供應鏈管理		35
GRI 414: 供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	1.3 供應鏈管理		35
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	1.3 供應鏈管理		35





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
能源管理				
GRI 302: 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	6.1 遠傳環境足跡概覽		93
	302-3 能源密集度	6.1 遠傳環境足跡概覽		93
	302-4 減少能源消耗	6.1 遠傳環境足跡概覽		93
	302-5 降低產品和服務的能源需求	6.3 環境與能源管理		100
氣候策略				
GRI 201: 經濟績效	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	6.2 氣候策略		94
GRI 305: 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	6.1 遠傳環境足跡概覽		98
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	6.1 遠傳環境足跡概覽		98
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	6.1 遠傳環境足跡概覽		98
	305-4 溫室氣體排放密集度	6.1 遠傳環境足跡概覽		98
	305-5 溫室氣體排放減量	6.1 遠傳環境足跡概覽		98
人權與職場多元性				
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	1.2.1 公司治理組織 4.3 多元職場		16 64
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.3 多元職場		66
GRI 406: 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.3 多元職場		74
GRI 407: 結社自由與團體協商	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	1.3 供應鏈管理		35
GRI 408: 童工	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	1.3 供應鏈管理		35
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	1.3 供應鏈管理		35
GRI 412: 人權評估	412-2 人權政策或程序的員工訓練	4.2 人才發展		70
		4.3 多元職場		74





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第1章 永續價值與治理

第2章 創新大人物

第3章 卓越服務

第4章 樂業職場

第5章 社會共融

第6章 環境永續

附錄

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
重大主題				
網路品質與基礎建設				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	5.1 產業基礎建設		81
	103-3 管理方針的評估	5.1 產業基礎建設		81
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	5.1 產業基礎建設		81
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.3.4 環境資源管理		106
經營績效				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	1. 永續價值與治理		14
	103-3 管理方針的評估	1. 永續價值與治理		14
GRI 201: 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1.1 企業概況		11
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	12.3 風險管理 6.2 氣候策略		29 94
	201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫	4.1.1 人力資源總覽		68
	201-4 取自政府之財務補助	1.1.1 企業概況		14
社會創新策略與應用				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	1. 永續價值與治理		14
	103-3 管理方針的評估			14
資訊安全及隱私保護				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	12.3 風險管理 3.3 隱私保護		27 57
	103-3 管理方針的評估	3.3 隱私保護		57
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 隱私保護		57
風險管理與急難應變				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	12.3 風險管理		27
	103-3 管理方針的評估	12.3 風險管理		27





報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

GRI 準則：2016	揭露項目	揭露章節	其他說明	頁碼
公司治理與誠信				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	1.2.2 誠信經營		26
	103-3 管理方針的評估	1.2.2 誠信經營		26
GRI 205: 反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.2.2 誠信經營		26
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.2.2 誠信經營	本年度未發生相關情事	26
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	1.2.2 誠信經營		26
GRI 415: 公共政策	415-1 政治捐獻	1.2.4 外部參與	遠傳未以公司名義對政黨或政治人物提供政治獻金	26
環境創新策略與應用				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	6.3.4 環境資源管理		99
	103-3 管理方針的評估			
數位包容				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	5.1 產業基礎建設		82
	103-3 管理方針的評估	5.2 公益關懷專案投入		85
客戶體驗與透明溝通				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	3.1 零距離的服務		54
	103-3 管理方針的評估	3.1 零距離的服務		54
GRI 417: 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	3.2 最用心的溝通		56
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	3.2 最用心的溝通	本年度未發生相關情事	56
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.2 最用心的溝通	本年度未發生相關情事	56
人才發展與管理				
GRI 103: 管理方針	103-2 管理方針及其要素	4.2 人才發展		69
	103-3 管理方針的評估	4.2 人才發展		69



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

主題	代碼	指標	2021 年說明	頁碼
環境營運足跡	TC-TL-130a.1	總消耗能源、電力百分比、再生能源百分比	總消耗能源：2,222,924.50 GJ · 電力百分比：99.19% · 再生能源百分比：0.16%。	93
客戶數據隱私	TC-TL-220a.1	描述與客戶行為廣告和客戶隱私相關政策或措施	詳參 3.3 隱私保護。	57
	TC-TL-220a.2	資訊被用做次要用途之客戶數	2021 年 78.9%客戶同意資料用於次要用途。	57
	TC-TL-220a.3	因客戶隱私而產生之法律訴訟的總金額損失	無相關情事，因客戶隱私而產生之法律訴訟的總金額損失為 0 元。	57
	TC-TL-220a.4	檢調來函調閱客戶資料之案件數、其涉及之客戶數、實際提供客戶資料之比例	2021 年遠傳共接到 206,880 件政府機關有關來函，全數均依「通聯紀錄暨基本資料調閱處理標準作業流程」規定方式完成回覆。	57
數據安全	TC-TL-230a.1	數據洩漏總事件數、包含個人可識別資訊(PII)的百分比、被影響客戶數	0 個資外洩事件。	53
	TC-TL-230a.2	描述鑑別與處理數據安全的策略，包括使用第三方網絡安全驗證標準與準則	詳參 1.2.3 風險管理。	28
產品 EOL 管理	TC-TL-440a.1	透過回收專案所回收的材料，以及這些回收材料被再利用、回收及掩埋的比例	2021 年共回收 16,595 支手機，57%再利用、30%回收、13%掩埋	106
競爭行為與開放 互聯網	TC-TL-520a.1	因違反反競爭行為規範所產生之法律訴訟的總金額損失	無相關情事，因違反反競爭行為規範所產生之法律訴訟的金額損失為 0 元。	19
	TC-TL-520a.2	平均持續性下載速度：1.自有與商業用途相關之內容、2.非相關之內容	遠傳針對各類型內容皆提供一致之下載速度，5G 下載速度 417.6Mbps · 4G 用戶平均下載速度 36.42Mbps。	82
	TC-TL-520a.3	描述與網絡中立性、付費互連、零費率及相關機制的風險與機會	依循電信管理法進行付費互聯支管理，並持續關注網路中立性、零費率等相關議題。	-
系統技術中斷 風險管理	TC-TL-550a.1	系統平均中斷頻率與客戶平均中斷影響時間	系統平均中斷頻率：0.0062 · 客戶平均中斷影響時間：1.2798	
	TC-TL-550a.2	討論在服務中斷期間，為提供順暢服務的反應機制與系統	如遇服務中斷，會視影響客戶狀況決定是否啟動營運持續計畫 (Business Continuity Plan, BCP)，啟動緊急應變處理，整合公司決策階層、網路部門、客服、公關及財務部門共同評估事件的風險及可能的損失。	82



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021 年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

	代碼	TCFD 建議揭露事項	2021 年說明	頁碼
治理	TCFD 1(a)	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況	<ul style="list-style-type: none"> 本公司參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」之架構，依循 P-D-C-A 模式制定「風險管理政策」，經董事會核准通過，作為所有事業群之指導原則 每年定期進行風險評估並擬定風險管理策略與計畫，並向董事會報告當年度推動永續成果與績效，已提報 110 年 11 月 4 日第九屆第三次董事會報告 	年報 P43
	TCFD 1(b)	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳設有「環境暨能源管理委員會」，委員會最高指導單位為財務長，成員包括不同部門主管，每季定期召開會議討論能源與環境相關目標與績效 	99
策略	TCFD 2(a)	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳已完成相關鑑別，六大氣候相關風險為低碳科技轉型之成本、強颱發生頻率增加、極端降雨機率增加、能源政策不確定性、溫室氣體排放成本增加、平均溫度持續上升，鑑別結果詳參 6.2 氣候策略 	94
	TCFD 2(b)	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 針對實體風險「強颱發生頻率增加」與轉型風險「溫室氣體排放成本增加」導入氣候情境財務衝擊分析，詳參 6.2 氣候策略 	96
	TCFD 2(c)	描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）	<ul style="list-style-type: none"> 針對實體風險「強颱發生頻率增加」採 RCP 2.6 及 RCP 2.8 情境分析，轉型風險「溫室氣體排放成本增加」採 IEA 2DS 及 IEA B2DS 情境分析，詳參 6.2 氣候策略 	96
風險管理	TCFD 3(a)	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程	<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關風險鑑別流程、風險範疇、風險分類詳參 6.2 氣候策略 	97
	TCFD 3(b)	描述組織在氣候相關風險的管理流程	<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關風險管理流程與因應措施詳參 6.2 氣候策略 	97
	TCFD 3(c)	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳風險管理委員會為董事會層級之功能性委員會，針對財務、策略暨營運、資訊安全、環境暨能源等風險，透過不同層級組織與職責的運作，落實對企業各角度及範疇之風險管理，詳參 1.2.3 風險管理 	97
指標和目標	TCFD 4(a)	揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳設定之指標包含溫室氣體排放量、辦公室每年平方公尺用電量 EUI、IDC 機房電力使用效率 PUE、直營門市電力使用效率、基地台 1GB 訊務量用電量、再生能源總建置量計量，詳參 CH6 策略目標與績效 	98 115
	TCFD 4(b)	揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	<ul style="list-style-type: none"> 範疇 1 為 10,557.143 公噸 CO₂e，範疇 2 為 272,411.386 公噸 CO₂e，範疇 3 為 108,864.046 公噸 CO₂e，詳參 P98 及附錄-環境面數據 	98
	TCFD 4(c)	描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現	<ul style="list-style-type: none"> 遠傳設定之指標包含溫室氣體排放量、辦公室每年平方公尺用電量 EUI、IDC 機房電力使用效率 PUE、直營門市電力使用效率、基地台 1GB 訊務量用電量、再生能源總建置量計量，相關績效、達成度、未來目標詳參 CH6 策略目標與績效 	100



第三方查證聲明書



報告書閱讀指引

目錄

關於本報告書

經營者的話

2021年獲獎與亮點績效

第 1 章 永續價值與治理

第 2 章 創新大人物

第 3 章 卓越服務

第 4 章 樂業職場

第 5 章 社會共融

第 6 章 環境永續

附錄

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Account Ability 1000 (Account Ability 1000) Type 2

The International Integrated Reporting Framework (<IR> Framework)

SGS ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE FAR EASTONE TELECOMMUNICATIONS CO., LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2021

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 Sustainability Report for 2021 (hereinafter referred to as the Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during verification (19 Mar 2022–19 Apr 2022). SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT
This Assurance Statement is provided with the intention of informing all FET's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES
The information in the FET's Sustainability Report of 2021 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of FET. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

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.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE
The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options and Level of Assurance	
A.	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B.	AA1000ASv3 Type 2 High Level (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

TWLP5008 Issue 2201

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA
The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options	
1.	GRI Standards (Core)
2.	AA1000 Accountability Principles (2018)
3.	International Integrated Reporting Framework (Chinese Version 2015)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a high level of scrutiny for FET and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018);
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with; and
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese Version 2015) requirements for content elements.

ASSURANCE METHODOLOGY
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. In response to COVID-19 pandemic situation the assurance process was conducted via Microsoft Teams.

LIMITATIONS AND MITIGATION
Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) and SASB related disclosures has not been checked back to source as part of this assurance process.

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

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

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION
On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

TWLP5008 Issue 2201

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity
FET has demonstrated its commitment to stakeholder inclusivity through formalised commitment from the highest governing body. 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. It's recommended to use appropriate criteria and thresholds to determine the significance, likelihood, and present and expected future impact of identified material sustainability topics.

Responsiveness
The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback. Communications with stakeholders on an ongoing and timely manner are recommended to be delivered reasonable and viable responses.

Impact
FET has performed processes to recognize and manage the organisation's impacts that are applied across the organisation under the governance of senior management. It's recommended to defined methodology to present impacts as quantitative or monetised measurement results.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, FET's Sustainability Report of 2021, 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. For GRI 202, GRI 206, and GRI 415 are recommended to get more narrative explanation of how an organization manages a material topic, the associated impacts, and stakeholders' reasonable expectations and interests.

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
10 June, 2022
WWW.SGS.COM

AA1000
Licensed Report
000-8/V3-10TII

TWLP5008 Issue 2201





遠傳電信股份有限公司

總公司：台北市114內湖區瑞光路468號

Far EastOne

Telecommunications Co.,Ltd.

No.468, Ruei Guang Rd.,

Nei Hu, Taipei Taiwan

TEL : +886-2-7723-5000

FAX : +886-2-7723-5199

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

<https://www.fetnet.net>



本手冊使用環保紙張及環保大豆油墨印製