

2025 遠傳電信

企業永續報告書

新遠傳 × AI 驅動科技心服務



關於本報告書 ◀

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

報告週期與期間

本報告書為遠傳電信股份有限公司第 15 本永續報告書。遠傳電信永續報告書每年定期出版，揭露遠傳電信 2025 年度（2025 年 1 月 1 日至 2025 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、供應鏈、環境及社會等內容，並公布於本公司網站。

- ▶ 前次報告書發行時間：2025 年 8 月
- ▶ 本次報告書發行時間：2026 年 8 月
- ▶ 下次報告書預計發行時間：2027 年 8 月

本報告書報導期間與合併財務報表一致，為求報告的完整性與可比較性，部分章節內容會涵蓋 2025 年 1 月 1 日以前以及 2025 年 12 月 31 日之後的資訊，並於該章節附註說明。

報告邊界

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），遠傳電信、新世紀資通及全虹為重要營運據點，三者營收加總涵蓋合併總營收達91.7%。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 2025 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。若無特別說明，資訊數據之範疇中，環境部分資訊將包含遠亞合併前之資訊，其餘資訊不包含 2023 年 12 月 15 日遠亞合併前之原亞太之相關數據。另除子公司博弘雲端科技股份有限公司、宏庭科技股份有限公司及海外子公司外，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總營收近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

本公司報告書遵循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」及公司內部所訂定之《遠傳電信股份有限公司永續發展實務守則》，由遠傳永續發展委員會負責年度永續報告書整體規劃、溝通整合及編製。依據內控永續資訊管理作業辦法：呈報各事業群主管簽核，經董事層級「永續發展委員會」審議；最終呈董事會核可後發布。整體報告書管理與執行流程，亦通過遠傳電信之內部稽核程序，確認符合主管機關規定並確實執行。



關於本報告書 ◀

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

報告書編製綱領及第三方認證

本報告書係參照下述國際報告書編輯準則及架構編製：

- 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)
- 永續會計準則理事會 (Sustainability Accounting Standards Board, 簡稱 SASB) 發布之通信網路業準則
- 國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, 簡稱 FSB) 發布之氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD)

此外，本報告書由第三方青山永續聯合會計師事務所進行報告書確信，確認本報告書揭露內容符合 GRI 準則，及中華民國確信準則 3000 號 (TWSAE3000) 「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(係參考國際確信準則 ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000) 訂定) 之有限確信，並且回應國際整合性報告書框架之內容需求。

聯絡資訊

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：

📍 台北市內湖區瑞光路468號 ✉ FETCSR@fareastone.com.tw ☎ 02-7723-5000 遠傳電信 | 公關暨企業永續處



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

2025 ▶ 遠傳永續報告書

關於本報告書 / 01 目錄 / 02 經營者的話 / 03 ESG 永續績效 / 05

關於本報告書

目錄 ◀

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

01

公司治理

值得信賴的資優生

1.1 關於遠傳	13
1.2 永續管理	16
1.3 公司治理	29
1.4 最用心的服務	56
1.5 永續供應鏈	62

02

智慧永續

創新轉型的最佳夥伴

2.1 永續影響力評估	77
2.2 智慧應用	80
2.3 智慧生活	83
2.4 負責任人工智慧計劃	84

03

環境友善

最環保的電信業者

3.1 氣候策略	86
3.2 遠傳環境足跡概覽	94
3.3 環境與能源管理	100
3.4 基地台與電磁波管理	107
3.5 生物多樣性	109

04

社會共融

人本關懷的企業主

4.1 人力資源管理	112
4.2 人才發展	119
4.3 人權管理	128
4.4 員工關懷與溝通	129
4.5 員工健康與職場安全	131
4.6 產業基礎建設	135
4.7 公益關懷投入	137

05

附錄

ESG 數據彙整表格	145
GRI 索引表	160
SASB 索引表	165
TCFD 索引表	167
確信項目彙整表	169
確信聲明書	175



關於本報告書

目錄

經營者的話 ◀

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

經營者的話

全球局勢持續面臨地緣政治、氣候變遷、能源轉型與數位安全等多重挑戰。遠傳電信在高度變動的環境中展現韌性，以科技實現淨零、以創新驅動永續。

2025 年遠傳營運成果再度刷新紀錄，合併總營收達新台幣 1,103.46 億元，合併 EBITDA 及稅後淨利分別為 380.80 億元與 137.32 億元，年成長率分別為 5.5%、4.9% 與 6.9%，三項指標年成長率皆居三大電信之冠；全年 EPS 達新台幣 3.81 元，創下歷史新高，超越年度財測，達成率 105%。

在財務指標穩健成長的同時，遠傳透過深化 5G 與 AI 科技應用，強化雲端、資安與綠色能源服務，打造智慧資通訊解決方案、拓展數位化生活版圖，為利害關係人創造永續價值，實踐「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富、地球更永續」企業願景。

永續力 兩項全球電信第一的肯定

遠傳的永續價值受到來自國際權威機構的肯定，2025 年遠傳入選標普全球（S&P Global）「道瓊領先指數」（DJBIC）成分股名單，全球超過 3,600 家企業中脫穎而出，蟬聯入選「世界指數」、「新興市場指數」成分股，雙指數評分為全球電信業第一，連續三年登頂競爭最激烈「世界指數」業界之冠。

同樣在 S&P Global 的《永續年鑑》評比中，遠傳以企業永續評鑑（CSA）96 分、17 項獲得滿分或全球電信業最高分佳績，榮獲全球電信業第一名。

此外，遠傳連續 12 年蟬聯台灣證交所「公司治理評鑑」前 5% 的殊榮，更連續 8 年入選「臺灣永續指數」成分股，於「TCSA 台灣企業永續獎」獲得最高榮譽「台灣十大永續典範企業」，並囊括逾七成單項績效獎，連續三年為全台獲獎數最多的企業。

科學減碳 加速淨零轉型

遠傳持續以科學基礎減碳目標（SBTi）為依據，朝向 2048 年淨零排放邁進。延

續遠亞合併與 3G 退場機制，透過基礎建設整併、結合 AI 節能管理系統，自 2025 年起導入「內部碳定價」制度，將減碳責任納入營運管理與決策機制，達成 2025 年溫室氣體排放量範疇一及範疇二，較基準年 2021 年減少 33.05%，超越原設定目標（24.5%）。

布局再生能源方面，遠傳與哥本哈根基礎建設基金（CIP）簽署長期購電協議（PPA），預計 2028 年取得穩定的離岸風電供應，也自建「農電共生」百萬瓦等級太陽光電設施，朝向 RE100、2040 年全公司使用 100% 再生能源的目標邁進。

同時，遠傳發揮科技力，以智慧資通訊解決方案協助企業與政府推動節能減碳，涵蓋智慧能源管理、智慧城市與碳盤查服務，協助公私部門降低碳排放並提升營運效率，擴大永續影響力。

AI 賦能 建構幸福職場 落實社會關懷

遠傳導入生成式 AI 提升會議與內容產製效率，優化行政與營運流程，減少重複性任務，讓員工專注於具創造力的工作內容。同時推動優於法令的彈性工時、有薪安心照顧假、孕期營養金、生育補助、40 歲以上員工每年健檢、運動社團、健康課程、持股信託、通話費與旅遊補助，打造身心平衡的幸福職場。

遠傳憑藉科技落實社會關懷，以 5G 與平台科技建置遠傳 5G 遠距診療服務，網路取代馬路，將醫療資源帶進全台偏鄉，已擴展至 15 縣市、59 個偏鄉據點，由 22 家醫院共同提供服務，累計超過 3 萬人次，有效提升就醫便利性並縮短城鄉差距。遠傳更以 AI 科技建構電信防詐三重防線，透過「AI 電話防詐」、「AI 簡訊防詐」與「AI 上網防詐」，從通訊源頭全面阻詐，守護民眾財產安全。

此外，遠傳持續投入公益與數位教育，結合企業資源推動弱勢關懷，為弱勢兒少募款長達 19 年，累積募集金額達 5,607 萬元，扶助 18,363 位弱勢兒童。在 2025 年「益起集愛 讓愛遠傳」計畫中，協助雅文兒童聽語文教基金會及張老師基金會，共募得 80.6 萬元。



關於本報告書

目錄

經營者的話 ◀

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

遠傳與台灣青年氣候聯盟（TWYCC）、台灣綠能公益發展協會合作氣候教育課程，培訓遠傳員工成為氣候教育講師，累計至 2025 年共完成 144 堂氣候教育課程。遠傳亦連續 6 年共攜手 149 家供應商組成「永續先鋒隊」投入偏鄉公益，以及投入關懷獨居長者，號召同仁募集物資，扶助近 100 位獨居長者，讓科技價值落實於人群與社會。

這些成果，來自遠傳全體同仁、供應商、企業夥伴與客戶的共同努力。我們將持續創新精進，以科技為引擎、以永續為方向，結合科技創新與跨界合作，與所有利害關係人攜手前行，讓科技成為推動世界向善的關鍵力量。



徐旭東

遠傳電信董事長 徐旭東



井琪

遠傳電信總經理 井琪



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

ESG 永續績效

2025 年獲獎與榮耀

SUSTAINABILITY
**Dow Jones
Best-in-
Class**

《DJBIC 世界指數》

蟬聯三年全球電信業第一



《CDP 供應商氣候變遷議合管理績效》

連續五年榮獲領導級 A 級評等，台灣電信業唯一



《證交所公司治理評鑑》

連續十一年獲評上市公司前 5% 最高榮耀



《亞洲金融雜誌 Finance Asia》

榮獲「最佳企業 – 電信業金獎」，台灣唯一
榮獲「最佳大型企業」，電信業唯一
井琪總經理連續三年獲頒「最佳 CEO」



《標準普爾全球 S&P Global》

入選《2025 永續年鑑》且連續位居全球永續表現前 5% 企業之列，為臺灣電信業第一，全球電信業第二



《英國標準協會 BSI》

榮獲「ESG 永續發展實踐獎」及「資安治理永續獎」兩項殊榮



《臺灣永續指數》

連續第八年入選成分股



《台灣董事學會》

入選「2025 外資精選台灣 100 強」



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

2025 年獲獎與榮耀



《前機構投資者 Extel》

遠傳榮獲「最佳 CEO」、「最佳 CFO」、「最佳投資者關係團隊」總經理井琪連續五年獲選「最佳 CEO」



《台灣永續能源研究基金會 TAISE》

「TCSA 台灣企業永續獎」入選「十大永續典範企業」等，總得獎數 13 項，蟬聯全台最多



《經濟部》

榮獲「Buying Power 採購獎勵」卓越領航獎



《天下雜誌》

榮獲「天下永續公民獎」大型企業服務業組第四名



《HR Asia》

連續三年榮獲亞洲最佳企業雇主獎，台灣電信業唯一



《勞動部》

榮獲「國家人才發展獎」，電信業唯一



《天下雜誌》

再度榮獲 1.5°C 溫控目標標章



《天下雜誌》

榮獲「親子天下友善家庭職場獎」



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

2025 年獲獎與榮耀



《工商時報》

榮獲「台灣服務業大評鑑」金牌獎，
締造連續第十四年獲得金獎的全國
首例



《社團法人台灣服務稽核協會》

第三度榮獲「台灣客服中心評鑑」
金牌獎，為連鎖電信通路業唯一



《台灣客服中心發展協會》

榮獲「CSEA 卓越客服大獎」六項
殊榮



《台灣連鎖暨加盟協會 TCFA》

18 位門市店長獲頒「全國優良暨傑
出店長」表揚



《臺北市政府》

榮獲「114 年度臺北市中高齡
者暨高齡者友善企業認證」



《新北市政府》

榮獲「114 年度中高齡者及高齡者
友善職場認證計畫」銀質獎



《運動部》

2025 年第四度榮獲「運動企業認
證」



《經濟部》

「遠傳智靈」榮獲「智慧創新大賞」
銀牌獎，電信業最佳

關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

2025 年獲獎與榮耀



《經濟部》

「5G 遠距診療」榮獲經濟部「國家產業創新獎」，為電信業首度獲獎



《中華民國資訊軟體協會》

「5G 遠距診療」榮獲「2025 Young 漾世代」高齡科技類「金漾獎」



《BCCTaipei》

「5G 遠距診療」榮獲「2025 優良企業貢獻獎—最佳創新健康福祉獎」



《亞太地區智慧綠建築聯盟 APIGBA》

遠傳為高雄港旅運中心打造「智慧營運管理平台」，榮獲「亞太地區智慧綠建築獎—系統類 鉑金獎」





關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

亮點績效

環境面
(E)

- 遠亞合併後重新通過 SBTi 1.5°C 科學基礎減碳目標的近期目標更新，並通過 2048 年達成淨零排放之長期目標審核
- 通過 ISO 14064-1 和 GHG Protocol 溫室氣體盤查雙查證
- 加入 RE100，2030 年辦公室、直營門市及 IDC 機房 100% 使用再生能源，2040 年全公司 100% 使用再生能源
- 布局離岸風電，與哥本哈根基礎建設基金(CIP)簽訂企業綠電購買契約，預計 2028 年供應風電；自行興建「農電共生」MW 等級太陽光電廠，履行 RE100 承諾
- 遠傳採購為鑑別 ITU 產品生命週期管理(Product End of Life Management)符合度，且依 SASB 電信產業指標規劃執行產品生命週期管理，2025 年度在循環經濟回收比例為 90%
- 持續出版《供應鏈永續報告書》連續 2 年經第三方會計師查證，全台唯一
- 連五年榮獲 CDP 評選為供應商氣候變遷議合「領導級 A 級」
- 《台灣企業永續獎》榮獲「氣候領袖獎」、「永續供應鏈領袖獎」、「循環經濟領袖獎」單項獎項殊榮



社會面
(S)

- 5G 遠距診療&多元應用：已遍及全台 15 縣市、59 偏鄉鎮，由 22 所醫院共同服務，偏鄉醫療服務超過 3 萬人次。2025 年 10 月於花蓮光復鄉馬太鞍溪堰塞湖災區啟動遠距診療門診支援展現天災數位韌性。榮獲經濟部《國家產業創新獎》
- 以電信核心結合 AI，推出「打詐智靈」平台，協助全民識詐、阻詐，守護財產安全，平均每月攔阻近 9.3 萬通詐騙電話、超過 240 萬則簡訊，榮獲經濟部《智慧創新大賞銀獎》
- 「防駭心守護」服務在 2025 年平均每月為用戶阻擋超過 3500 萬次風險網站連結
- 關注弱勢兒少長達 19 年，共募 5,607 萬元，扶助 18,363 位弱勢兒童
- 連續 6 年共攜手 149 家供應商組成「永續先鋒隊」投入偏鄉公益
- ESG 公益相關專案累計影響 1,770 萬人次
- 關懷獨居長者，號召同仁募集物資，募集 1,059 件，扶助近 100 位獨居長者
- 《台灣企業永續獎》榮獲「社會共融領袖獎」單項獎項殊榮



治理面
(G)

- 2025 年合併總營收再次突破千億，達新台幣 1,103.46 億元，年增 5.5%；全年合併 EBITDA 及稅後淨利分別為 380.80 億元與 137.32 億元，年成長率分別為 4.9% 與 6.9%，三項指標年成長率皆居三大電信之冠！全年 EPS 達新台幣 3.81 元，創下歷史新高，超越年度財測，達成率達 105%。
- 遠傳自 2021 年起發行電信業第一檔社會責任債，累積到目前為止共發行 NT\$ 110 億元，持續投入 5G，弭平城鄉差距。
- 電信服務人口涵蓋率達 99%
- 未有 NCC 通報之個資外洩事件





關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理 ◀

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

01

公司治理 值得信賴的資優生



1.1 關於遠傳	12
1.2 永續管理	16
1.3 公司治理	29
1.4 最用心的服務	56
1.5 永續供應鏈	62

1.1 關於遠傳

1.1.1 企業概況

公司名稱

遠傳電信股份有限公司

董事長

徐旭東

產業類別

通信網路產業

股票代號

4904

總部地址

台北市內湖區瑞光路 468 號

資本額

新台幣 360.70 億

業務比重

● 電信服務收入 ● 商品銷售收入 ● 其他

2024	54.0%	30.5%	15.5%
2025	51.6%	30.5%	17.9%
項目	2024 金額	2025 金額	
電信服務收入	56,502	56,965	
商品銷售收入	31,906	33,606	
其他	16,215	19,775	
合計	104,623	110,346	

單位:百萬元

2025 重點營運績效



總資產
1,821 億元



企業市值
3,185 億元



合併總營收
1,103 億元



EBITDA
380.80
億元



行動用戶市占率¹
28.8 %



有效用戶數
8,145 仟人



年平均 ARPU²
628 元



門市家數
608



員工人數
5,836

註 1 | 遠傳 2025 年年報數據

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

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。

項目	2022	2023	2024	2025
支付股東：現金股利	10,664,586	10,671,112	11,815,562	12,970,143
支付供應商：採購支出	37,660,604	39,700,731	41,934,294	46,574,765
政府補助收入 ¹	1,894,881	1,114,655	1,252,562	804,791
公益投入 ²	2,116	4,913	8,107	6,789
支付員工：員工薪資福利	7,184,548	7,561,621	8,436,321	8,896,743
支付所得稅	1,945,422	2,265,407	2,183,413	3,480,626

註 1 | 數位發展部 \$797,146 仟元；衛生福利部 \$7,571仟元；勞動部 \$62 仟元；經濟部 \$12仟元。

(單位：新台幣仟元)

註 2 | 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。



1.1.2 遠傳商業模式

資本投入與產出

營運資源基礎		年度資本投入	2025年度資本產出
 硬體資源	 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	▪ 市值 \$3,185 億元 ▪ 合併總資產 \$1,821 億元 ▪ 合併總營收 \$1,103 億元 ▪ 每股盈餘 \$3.81 元
	 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	▪ 門市家數 608 間 ▪ 基地台數量 36,649座 ▪ 全台網路覆蓋率(4G+5G) 99.92 % ▪ 偏鄉網路覆蓋率 99 %
	 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	▪ 員工總數 5,836 人 ▪ 員工人均訓練時數 55 小時
 軟體資源	 智慧資本	在資通訊領域累積的經驗與技術，包括專利、執照、研發能力與合作協議等	▪ 研發投入金額 \$ 4.2 億 ▪ 年度有效專利與商標 479筆
	 自然資本	泛指能資源的使用與節省，主要為電力耗用及其衍生的能源耗用與溫室氣體排放	▪ 綠能投資 \$ 3.26 億 元 ▪ 取得自用太陽能光電廠容量6.6 MW
	 社會關係資本	透過品牌活動、地區建設與服務等經營價值鏈及其他利害關係人的夥伴關係	▪ 用戶數 814.5 萬人 ▪ 客戶滿意度 9.90 分 ▪ 494 家供應商完成ESG量化風險評估



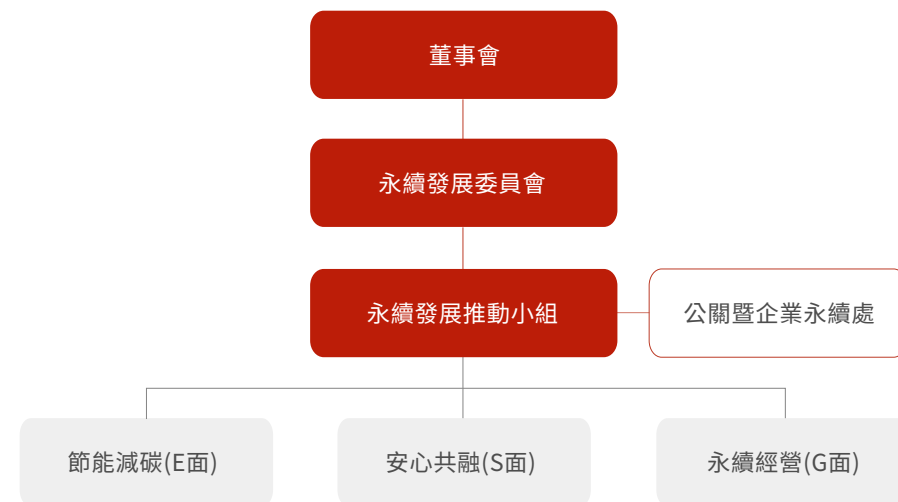
1.2 永續管理

1.2.1 永續發展策略

遠傳電信為健全永續發展之管理，訂定「[《遠傳電信永續發展實務守則》](#)」及「[永續發展委員會組織規程](#)」，設有董事層級永續發展委員會，由董事參與督導委員會運作，其委員全數為董事會成員，並規定至少由一位具獨立性之董事組成^[註]。另設置公關暨企業永續處為推動永續發展之專責單位，並設置永續長監管永續相關議題，永續發展委員會每年定期開會，並將永續推動重要事項呈報董事會。此外，由公關暨企業永續處擔任執行秘書，負責統籌遠傳跨組織之永續發展推動小組進行 ESG 面向相關等永續推動事宜。

►^[註] 董事符合 SEC Rule 4200 Definitions 獨立性情形，下列 9 項指標須至少符合 4 項，其中前 3 項需至少符合 2 項：

1	過去 1 年內，董事未任職公司高階主管。
2	本年度董事及其家族成員未接受公司或母、子公司超過 60,000 美元，但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限。
3	董事的家族成員未任職公司或母、子公司的高階主管。
4	董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
5	董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
6	該董事不得與本公司簽有任何個人服務契約，且不得為本公司之高階管理員人。
7	董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
8	過去 1 年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。
9	董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。



永續願景與策略

遠傳自2015年起「永續策略藍圖」涵蓋 E-S-G 三大面向，訂定至2030 年的目標 (KPI) 並於每年定期進行檢核。2025年考量國際永續趨勢與公司營運發展，遠傳進行跨單位溝通與整合，將整體KPI延伸至2035年，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、地球更永續」的願景，成為消費者信賴好夥伴。

▶ 遠傳永續策略藍圖

遠傳願景 生活有遠傳 · 溝通無距離 · 人生更豐富 · 地球更永續			
	環境面 Environmental 節能減碳	社會面 Social 安心共融	治理面 Governance 永續經營
			
對內	· 推動低碳營運 · 發展智慧ESG應用	· 營造健康 · 友善職場 · 員工回饋、部屬回饋 · 多元溝通管道	· 數位治理 · 管控資安風險 · AI賦能，提高生產力 · 持續創新，佈局新應用
對外	· 帶動供應商減碳 · 推廣ESG應用，幫助企業&公部門節能減碳	· AI打詐堵詐 不遺餘力 · 提升網路偏鄉涵蓋率 · 網路兼顧環保與安全 · 5G遠距診療&多元應用	· 遠傳新創加速器 · 建教合作 · 永續供應鏈



永續治理績效

遠傳電信訂定永續發展中長程目標，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。

ESG 面向	KPI	2025 目標 / 行動	達成情況		2026 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	2035 目標 / 行動
 環境面	溫室氣體範疇三	2025年新增項目			減少 43 %	減少 45%	減少 60%
	再生能源佔整體用電比例	5%	5.23%	✔	6.5%	30%	60%
	溫室氣體排放總量 (較基準年 Y2021)	減少 24.5% (類別1+2)	減少 33.05% (類別1+2)	✔	減少 33.3% (類別1+2)	減少 43.6%	減少 65%
	辦公室每年平方公尺用電量 EUI (較基準年 Y2021)	下降 9.63%	下降 9.67%	✔	下降 10.12%	下降 11.86%	下降 18.43%
	IDC 機房電力使用效率 PUE (較基準年 Y2021)	提升 7.13%	提升 7.88%	✔	提升 8.19%	提升 8.65%	提升 13.24%
	直營門市使用電力 (較基準年 Y2021)	下降 24.17%	下降 29.54%	✔	下降 26.63%	下降 27.89%	下降 27.89% 全面改用再生能源100%
	基地台 1GB 訊務量用電量 (較基準年 Y2021)	下降 50%	下降 56.1%	✔	下降 58.4%	下降 69%	下降 80%
	門市持續更換節能設備	門市88%換置LED節能燈具，一級效能之變頻空調設備涵蓋率82%	門市88%換置LED節能燈具，一級效能之變頻空調設備涵蓋率82%	✔	門市100% 換置 LED 節能燈具，一級效能之變頻空調設備涵蓋率 84%	門市 100% 使用 LED 節能燈具，一級效能之變頻空調設備涵蓋率維持 100%	門市 100% 使用 LED 節能燈具，一級效能之變頻空調設備涵蓋率維持 100%
	手機回收(舊 + 廢)累計台數 (比較基準年為 2018 年)	累加為217,000 台	累加為263,526 台	✔	累加為 375,103 台	累加為 774,055台	累加為1,363,877台
	門市數位表單使用量占比	96%	96.7%	✔	96%	96%	96.5%
	數位帳單使用用戶占比	85%	87.9%	✔	85%	88%	91%



ESG 面向	KPI	2025 目標 / 行動	達成情況		2026 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	2035 目標 / 行動
 社會面	網路偏鄉涵蓋率	4G 99%、5G 99%	4G 99%、5G 99%	✓	4G 99.2%、5G 99.2%	4G 99.5%、5G 99.5%	4G 99.5%、5G 99.5%
	提升弱勢族群多元資費方案補助用戶數 (ex 親子方案、兒童手錶、長青族群、及身障 / 低收入戶族群等族群) 以 2018 年 82,000 為基準	提高至3.5倍 (累加共287,000)	328,685	✓	提高至 4.4 倍 (累加共 363,000)	提高至 5.5 倍 (累加共 454,000)	提高至 6.2 倍 (累加共 510,000)
	門市在地共好，縮短數位落差活動辦理場次	22場	38場	✓	38 場	38 場	38 場
	擴大「心公益」影響力 (心生活首頁 / Social Media/ 簡訊 宣傳)	累計觸及502 萬人次	累計觸及592 萬人次	✓	累計觸及 718 萬人次	累計觸及1,000 萬人次	累計觸及1,500萬人次
	ESG 活動累計觸及人次 (2016-2021 :552 萬人次)	累計達1,484 萬人次	累計達1,770 萬人次	✓	累計達 2,082 萬人次	累計觸及3,000 萬人次	累計觸及5,000 萬人次
	女性主管占有所有主管的人數比例	32%	33.60%	✓	32%	32%	32%
	高階主管 (EMT) 女性占比	1/3	41.7%	✓	1/3	1/3	1/3
	員工溝通覆蓋率	100%	100%	✓	100%	100%	100%
	員工 eNPS 調查中推薦公司的分數	eNPS分數>50	H1: 75 / H2: 76	✓	eNPS 分數 >50	eNPS分數>50	eNPS分數>50
	每兩年執行 1 次人權盡職調查 (Human Rights Due Diligence)，對象涵蓋員工、供應商、用戶 / 社區居民	已有其他替代指標，故2025年度報告書刪除					
	人權相關申訴案件(性騷擾、職場歧視、職場霸凌)處理比例	2025年新增項目			兩個月內處理完成的比例 達90%	兩個月內處理完成的比例 達90%	兩個月內處理完成的比例 達90%
	孕產婦同仁關懷衛教涵蓋率	95%	95%	✓	95%	95%	95%
	健康促進活動滿意度分數	4.8	4.8	✓	4.8	4.8	4.8

ESG 面向	KPI	2025 目標 / 行動	達成情況		2026 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	2035 目標 / 行動
社會面	健康促進活動員工參與人次	5,000人次	5,372人次	✓	5,000 人次	5,000 人次	5,000 人次
	員工每年教育訓練的人均時數	35小時	55小時	✓	35小時	35小時	35小時
	與企業營運及永續議題相關的訓練人次	已有其他替代指標，故2025年度報告書刪除					
	與企業營運及永續議題相關的員工訓練覆蓋率	2025年新增項目			100%	100%	100%
	在職一年以上現職員工的訓練涵蓋率（至少修習一門課程）	100%	100%	✓	100%	100%	100%
	eNPS 中「訓練資源符合需求」的滿意度分數	eNPS分數>4.5	eNPS分數>4.5	✓	eNPS 分數 >4.5	eNPS 分數 >4.5	eNPS 分數 >4.5
	員工績效 KPI 連結永續指標	全體同仁	全體同仁績效KPI已與永續指標連結	✓	全體同仁	全體同仁	全體同仁
	friDay 影音透過公益專案於數位平台觸及人數	10,000 人	43,614 人	✓	11,000 人	15,000 人	20,000 人

ESG 面向	KPI	2025 目標 / 行動	達成情況		2026 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	2035 目標 / 行動
 治理面	年度第三方單位實地稽核年度新增家數	35家	35家	✓	35家	35家	35家
	年度遠傳自主實地稽核年度新增家數	55 家	84家	✓	55 家	55 家	55 家
	年度高 ESG 風險供應商績效改善比例	90%	100%	✓	90%	90%	90%
	供應鏈百大供應商生物多樣性承諾書簽署比例	95%	97%	✓	95%	97%	97%
	循環經濟回收比例	循環經濟回收比例佔總退役之設備出售總重量 50%	循環經濟回收比例佔總退役之設備出售總重量 90%	✓	退役設備回收>87% (含傢俱)	退役設備回收>87% (含傢俱)	退役設備回收>87% (含傢俱)
	資安管理通過驗證	持續通過 ISO27001資安管理國際標準驗證	持續通過 ISO27001資安管理國際標準驗證	✓	持續通過 ISO27001資安管理國際標準驗證	持續通過 ISO27001資安管理國際標準驗證	持續通過 ISO27001資安管理國際標準驗證
	個資管理通過驗證	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	✓	持續通過 BS 10012 個資管理國際標準驗證	持續通過 ISO27701 個資管理國際標準驗證	持續通過 ISO27701 個資管理國際標準驗證
	個資外洩數	未有NCC通報之個資外洩事件	未有NCC通報之個資外洩事件	✓	未有NCC通報之個資外洩事件	未有NCC通報之個資外洩事件	未有NCC通報之個資外洩事件
	智慧聯網路燈 / 共杆建置數量	台中、桃園預計新增 52,500盞智慧聯網路燈	73,000 盞	✓	再新增5萬盞	協助六都達成2030年減碳30%以上，加速運具電動化，減少運輸部門排碳量	協助六都達成2030年減碳35%以上，加速運具電動化，減少運輸部門排碳量
	智慧電表建置數量	預計新增10萬戶智慧電表裝設	新增16萬具智慧電表安裝(通訊服務啟用)	✓	智慧電表累積裝設數量達 168 萬具(通訊服務啟用)		
	充電樁裝設數量	預計增加500 座充電樁	474座	-	新增30座		
	偏鄉 5G 遠距診療服務累計人次	25,000 人次	30,280 人次	✓	38,000 人次	75,000人次	130,000人次
	遠距視訊門診服務累計人次	40,000 人次	41,163 人次	✓	42,000 人次	50,000 人次	64,000 人次

ESG 面向	KPI	2025 目標 / 行動	達成情況		2026 目標 / 行動	2030 目標 / 行動	2035 目標 / 行動
 治理面	物聯網服務年營收	物聯網服務目標年營收 新台幣 11 億元	物聯網服務目標年營收 新台幣 13.9 億元	✓	物聯網服務目標年營收新 台幣 18 億元	以科技力協助打造低碳永 續的智慧與韌性城市	以科技力協助打造低碳永 續的智慧與韌性城市
	物聯網服務之 ESG 相關服務占比	70%	75%	✓	70%		
	遠傳新創加速器輔導新創數量	45家	41家 (註¹)	-	48家	52家	60家
	「FET 產業創新平台上架方案」累 計20案	營運策略改變，故2025年度報告書刪除					
	提供創業諮詢累計數量	與新創共創數位轉型商 機累計金額2.6億元	累計輔導新創41家，65 場 新創門診，3500遠傳 人力投入，2.3億元累計 商機	-	遠傳投入人力3790，高階新 創門診 72場次，策略投資 14場次評估	遠傳投入人力 4000，高階 新創門診 80場次，策略投資 15場次評估	遠傳投入人力4500，高階新 創門診80場次，策略投資18 場次評估

註¹ | 因同一家公司參加兩種不同產業別，故調整計算方式

1.2.2 利害關係人議合

遠傳電信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，依據 AA1000 SES 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standard, AA1000) 原則，鑑別出 7 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，遠傳也在官方網站建立[利害關係人 ESG 問卷調查](#)及[專門溝通管道](#)取得更多意見回饋。

▶ 遠傳電信利害關係人溝通機制與管理程序



2025年各利害關係人溝通機制及關注議題彙整如下：

利害關係人	對遠傳的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	溝通績效
員工	員工是遠傳重要的夥伴，確保員工獲得就業安全與成長，建立雙向溝通維繫和諧	・反詐騙治理 ・政府政策與法規因應 ・供應鏈管理 ・溫室氣體排放與管理	從業道德、職業安全與衛生教育訓練	每年	員工教育訓練共辦理 138 班次，人均訓練時數達 2.32 小時
			全員雙向溝通會議	每季	共召開 4 次，包括 1 次員工大會（由董事長主持）及 3 次全員溝通會議（總經理及各事業群最高主管共同主持），讓與會同仁可透過數位溝通工具即時提問互動
			員工滿意度調查	每年二次	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。上半年 eNPS 的調查結果為75分（推薦公司），分數較去年提升
			員工同仁建議 / 申訴信箱	不定期	遠傳電信接獲 Intranet「同仁建議」信箱具名反應共 75 件、申訴信箱個案共 16 件
			績效考核暨職涯發展面談	每年至少二次	接受年度績效考核的員工比例達 100%
			勞資會議（又名神燈會議）	每季	2025 年共召開 4 次勞資會議，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
			各事業群及各部門內部溝通會議	不定期	各事業群一年至少二次溝通會議
			遠傳快報／遠傳內部網站／遠傳最新消息	不定期	透過遠傳內網及快報，將作業流程文件、頁面改版資訊、員工產品優惠、福利政策等公告全體員工
			聯合職工福利委員會活動	每年至少 4 次	2025 年共召開 5 次會議，包含員工旅遊、舉辦年節大街、社團管理等活動
客戶	客戶是公司營收的主要來源，聆聽每位客戶的需求，以符合客戶的期待	・反詐騙治理 ・政府政策與法規因應 ・資訊安全與隱私保護 ・供應鏈管理 ・AI 治理與倫理	門市面對面溝通	門市營業時間	門市服務整體滿意度達 9.90 分（滿分 10 分） 委外客戶滿意度調查，門市服務達 88% 電話客服中心整體滿意度達 9.68
			客戶六大申訴管道（公文、協調會、客服專線、FETnet 網站、遠傳心生活 App、客服即時通）	24 小時	
			客戶滿意度調查	每年	
			電話客服中心	每年	
			行銷活動	不定期	
			業務拜訪	不定期	



利害關係人	對遠傳的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率	溝通績效
主管機關	需遵循受主管機關的相關規範及檢核	・反詐騙治理 ・政府政策與法規因應 ・供應鏈管理 ・資訊安全與隱私保護 ・溫室氣體排放與管理	會議與行政訪查	不定期	
			公文	不定期	
			公聽會	不定期	
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	・資訊安全與隱私保護 ・供應鏈管理 ・反詐騙治理 ・創新策略與應用	供應商大會	每年	詳細溝通績效詳見本報告書第「1.5 供應鏈管理」章節
			現場輔導稽核	每年	
			廠商專案溝通	不定期	
			供應商 ESG 交流會議	不定期	
			滿意度調查	每年	
股東／投資人	股東 / 投資人均為公司出資者，遠傳應透明揭露組織營運狀況，以維繫投資人信心	・反詐騙治理 ・政府政策與法規因應 ・供應鏈管理 ・溫室氣體排放與管理 ・AI 治理與倫理	股東常會	每年	舉辦 1 次股東常會
			電話法人說明會	每季	舉辦 4 次全球電話法人說明會，投資人直接與高階管理者溝通 由專責單位參加國內外面對面法人會議共 7 次，與投資人溝通
媒體	媒體對公司的報導及評價將影響公司聲譽及形象	・政府政策與法規因應 ・反詐騙治理 ・資訊安全與隱私保護 ・供應鏈管理	官網設「投資人關係」專區	每月	於官網「投資人關係」按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據
			發布新聞稿／舉辦記者會	不定期	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	維繫夥伴關係，共同推展社會公益計畫，創造社會價值	・反詐騙治理 ・政府政策與法規因應 ・供應鏈管理 ・溫室氣體排放與管理	專責單位溝通	不定期	
			ESG 專案合作	不定期	公益活動總投入經費 \$ 6,788,836 元、募得善款 \$ 1,299,941 元；共計 1,446 名志工參與社會公益活動，觸及 5,868,542 人次；詳細溝通績效詳見本報告書「4.7 公益關懷專案投入」章節
			特定族群資費優惠方案	不定期	
			門市週邊在地關懷	不定期	

1.2.3 重大主題管理

重大主題評估流程

遠傳每年定期執行重大主題的鑑別。我們依據營運活動、產業型態、價值鏈及營運活動對利害關係人產生之影響，透過利害關係人議合、專家顧問諮詢、全球風險報告、聯合國永續發展目標、TCFD、CDP 及 SASB 等準則關注之電信業揭露項目，並依循 GRI 2021 年版本之 GRI 3 準則中所要求之重大性、完整性和利害關係人包容性，透過利害關係人問卷調查，綜合評估後依分析結果調整，本公司對於利害關係人產生重大影響之永續主題。

依據 2021 年公布的 GRI 3 標準，遠傳決定重大主題的鑑別步驟，要求先了解公司脈絡、鑑別實際及潛在衝擊，透過評估對利害關係人正負面衝擊的顯著程度與可能性，來評估該重大主題對公司的衝擊顯著程度後，再排定最顯著衝擊的優先報導順序。

前述流程中評估正負面衝擊顯著程度與可能性之盤點流程，與風險管理程序中評估發生損失影響程度及機率之概念相符。故本公司藉由 GRI 3 指引步驟，依據雙重重大性原則 (double materiality) 以鑑別出「對遠傳營運的衝擊」及「對經濟、環境、社會之衝擊程度」的 8 項重大主題。詳細評估流程如下：

STEP 1

利害關係人與關注主題鑑別

1. 歸納產業屬性：盤點遠傳電信之營業項目、商業模式、產品或服務型式、產業型態、工作者型態等，分析遠傳電信相關之所有產業屬性。
2. 辨識永續主題：本公司納入以往實際發生的重大正、負面事件外，並依據雙重重大性原則，以經濟、環境及社會三面向的考量基礎，透過股東建議、供應商大會、員工意見反應、客戶意見、媒體餐敘等利害關係人溝通回饋、全球規範與標準 (GRI 行業標準、全球風險報告、聯合國永續發展目標、TCFD、CDP 及 SASB 等)、企業營運活動對利害關係人產生之影響、產業規範與標準、同業標竿企業等考量潛在的風險或機會，以期完整盤點對遠傳及利害關係人相關之永續主題。本次報導期間中共鑑別出 23 項永續主題。

STEP 2

分析並決定重大主題

1. 利害關係人回饋：我們透過問卷之議合方式，與本公司高階主管、主管機關、股東、供應商、員工、客戶、子公司、媒體及 NGO 組織等利害關係人填答，綜合評比各項永續正、負面主題的二十大指標「對遠傳與利害關係人之衝擊」及「對經濟、環境、社會之衝擊程度」。遠傳電信 2025 年度共計回收 320 份問卷，內外部分別為 146 份與 174 份。
2. 評估對經濟、環境、社會之衝擊程度：在雙重重大性的原則下，我們根據永續主題的性質設定不同的計算標準，正負面主題包含事件發生機率、影響規模及範疇、嚴重性、可逆性及對社會、經濟、環境之影響綜合考量下的評量結果。在前述的標準下，我們依據問卷調查結果評估各項永續主題對於遠傳與利害關係人的衝擊程度。
3. 本公司同步參酌 IFRS S1/S2 準則進行風險鑑別，著重評估永續事項對財務狀況與企業價值之潛在影響。重大主題問卷調查導入價值平衡聯盟 (Value Balancing Alliance, VBA) 與哈佛商學院「影響力加權會計 (Impact-Weighted Accounts)」發展之方法學框架以量化評估企業經營對環境與社會的貨幣化影響，並針對特定重大主題結合 AHP (Analytic Hierarchy Process, 層級分析法) 依各主題之風險級別與專家評量進行客觀的權重調整，以反映對經濟、環境、社會之影響與財務韌性之雙重重大性；此外，針對環境法規影響之關鍵主題亦進一步設定，運用上述方法對於「能源使用與管理」、「溫室氣體排放與管理」及「廢棄物管理」等主題賦予加權權重，使最終結果能同時涵蓋利害關係人觀點與企業風險管理架構。
4. 排序及決定重大主題：依據最新版之 GRI 3 之標準，根據問卷調查與結果篩選出重大主題，再由永續發展專責單位「公關暨企業永續處」設定重大性門檻分數，篩選並排序本期重大主題，討論並決議通過重大主題鑑別結果，列入之重大主題共有 8 項。



STEP 3

確認並管理重大主題

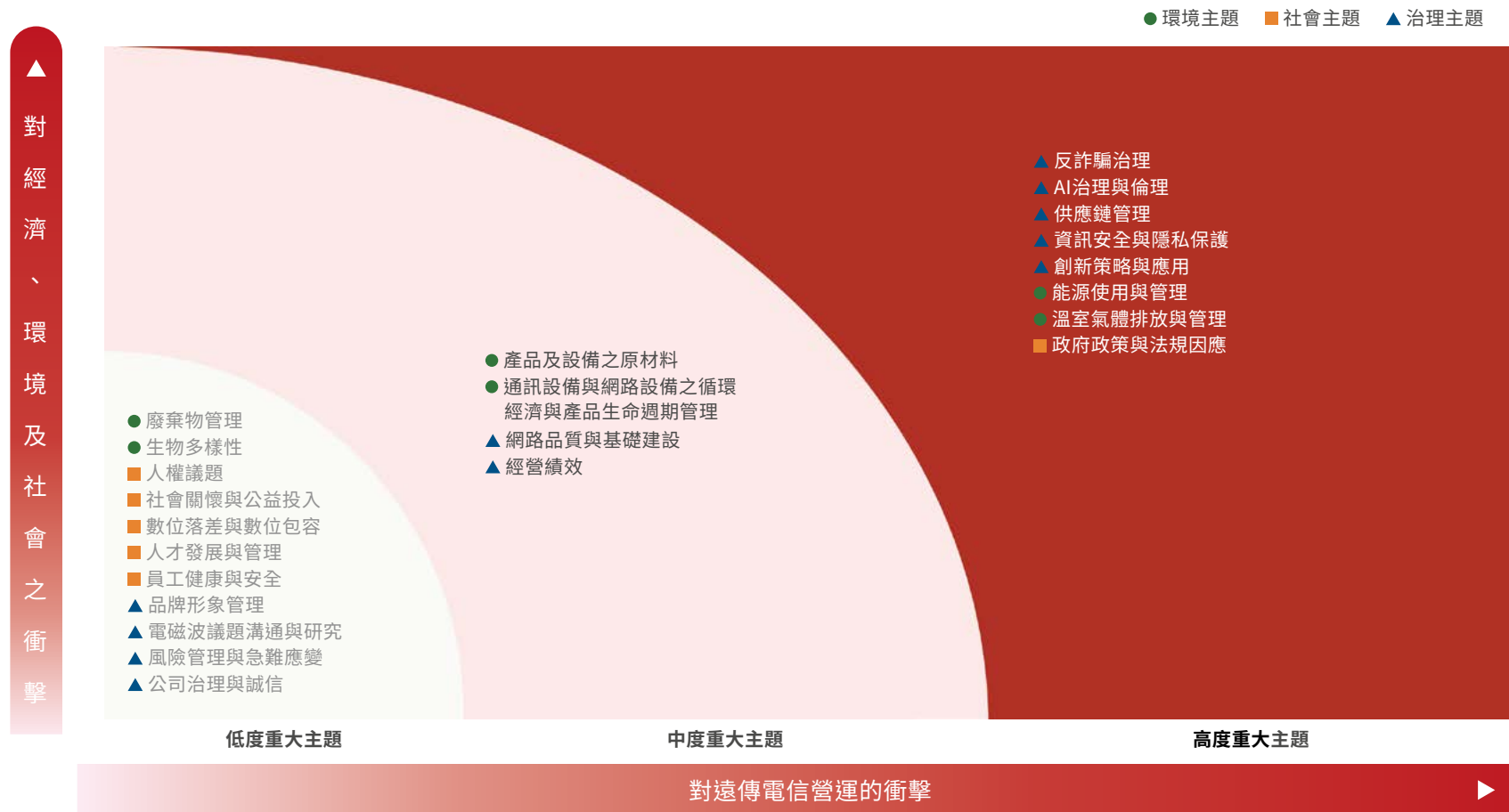
由永續發展委員會判斷重大主題對應之國際準則，檢視重大主題之管理政策與目標，蒐集年度數據資料，確保重要的永續資訊皆已完整揭露於本報告書中，以回應利害關係人所關注之主題。針對不同或特定的重大主題，於永續發展委員會進行呈報且重大主題鑑別結果報告予董事會，並由董事會核定後通過，同時重大主題流程亦由外部第三方單位完成確信。

STEP 4

持續檢視

每年定期檢視重大主題政策之落實與目標達成率，以優化內部管理方針與定性及定量目標；並於次期重大主題鑑別後比對前後期主題差異性，調查差異原因並報導於報告書中。

重大主題矩陣圖



註 | 本圖依雙重大性原則進行評估。「對遠傳電信營運的衝擊」係指各項重大主題可能对遠傳電信之營運、財務績效及策略發展造成的影響程度，包括相關風險與機會；「對經濟、環境及社會之衝擊」係指各項重大主題對前述三面向之衝擊，綜合考量其發生機率、影響規模及範疇、嚴重性與可逆性後所得之評量結果。

整合重大性分析及公司整體風險管理程序

在雙重重大性的重大主題衝擊評估模式下，遠傳將重大永續主題管理納入公司的風險管理程序，針對調查中對於遠傳營運有較大程度衝擊的重大主題，作為風險源之鑑別基礎，並擬訂風險管理策略與計畫。依據調查結果，遠傳從衝擊較大並且顯著之重大主題中盤點出人工智慧技術的不利後果風險、自然資源短缺風險等新興風險源，並依據ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要，作為管理方針、執行行動。每年亦定期至董事會報告當年度風險管理監督之情形機制，2025年 11 月 6 日第十屆第七次董事會報告已完成提報。

重大主題衝擊管理

重大主題管理策略

本公司董事會為遠傳電信重大主題管理的最高決議及監督單位，指派公關暨企業永續處負責永續重大主題管理項目，包含盤點及檢視重大主題管理方針，提出優化改善建議；建立多元的利害關係人溝通管道，定期統整利害關係人建議，判斷其意見類型與影響性，擬定因應措施或回應方針並報告予董事會。永續發展委員會每年至少召開一次會議，共同討論重大主題管理情形，擬訂永續發展方向與策略目標。

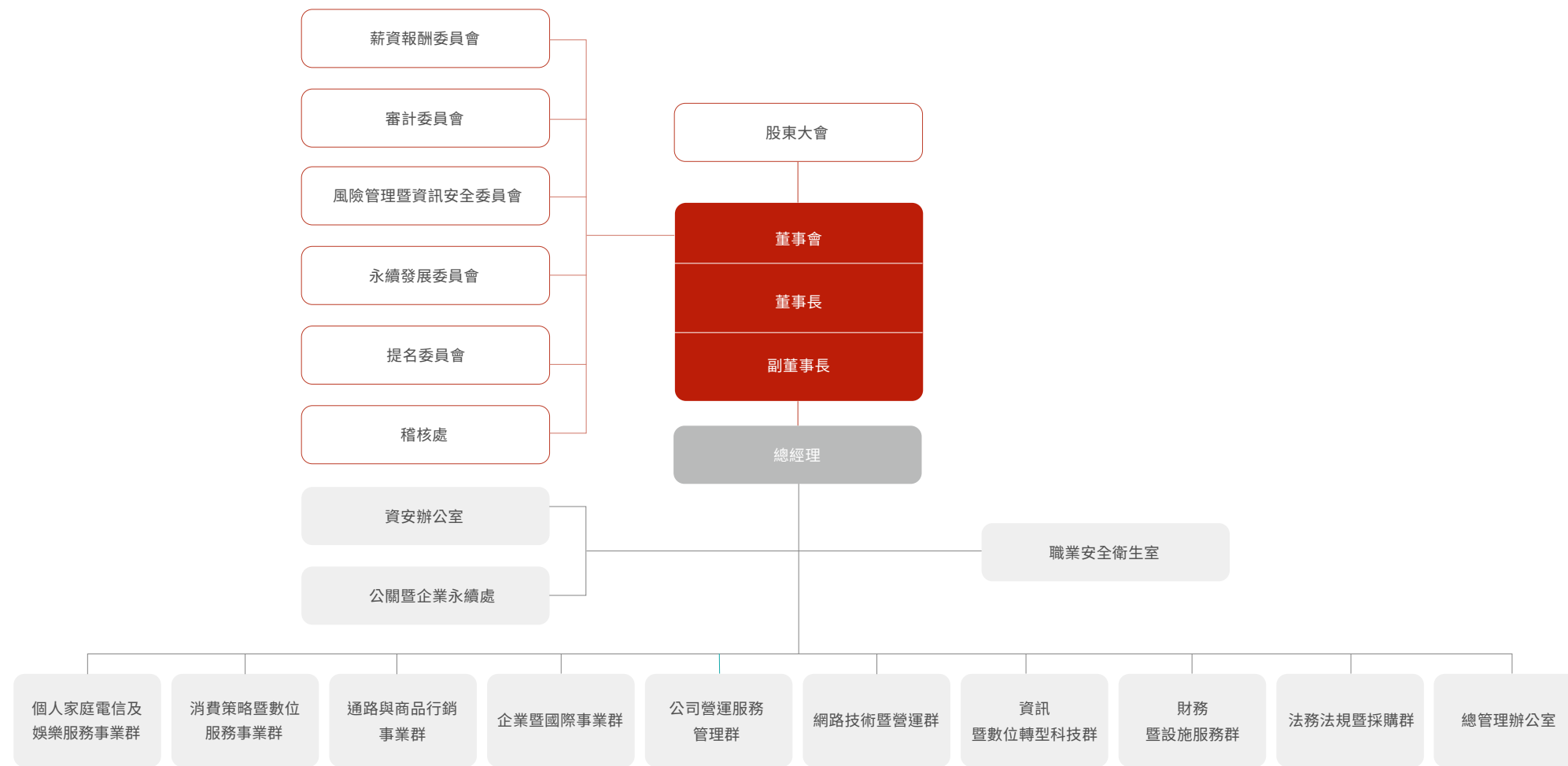
對利害關係人 具潛在衝擊之重大議題	衝擊 程度	對應 GRI 主題		經濟、環境、社會衝擊發生之範疇								對應章節
		主題 編號	主題名稱	內部		商業夥伴關係			其他利害關係團體			
				遠傳 (含 新世紀資 通) 註 ¹	全虹	供應商／ 承攬商／ 開發商	股東 / 投資 人	企業客戶	主管機關	媒體	社會公益 團體／ NGO	
反詐騙治理	重大	205	反貪腐	●			●	●	●	●	●	1.3.3 風險管理
		418	客戶隱私	●			●	●	●	●	●	
AI 治理與倫理		N/A	N/A	●				●		●	●	2.4 負責任人工智慧計劃
供應鏈管理		204	採購實務	●	●		●	●		●	●	1.5 永續供應鏈
		308	供應商環境評估	●	●		●	●		●	●	
		414	供應商社會評估	●	●		●	●		●	●	
資訊安全與隱私保護		418	客戶隱私	●	●			●	●	●	●	1.3.3 風險管理
創新策略與應用		N/A	N/A	●		●	●					2 智慧永續－創新轉型最佳夥伴
溫室氣體排放與管理		305	排放	●	●		●	●	●		●	3.1.1 氣候策略 3.2.1 遠傳環境足跡概覽
能源使用與管理		302	能源	●	●		●	●			●	3.2.1 遠傳環境足跡概覽 3.3.3 遠傳能源管理概覽 3.3.4 環境資源管理
		2-23	政策承諾	●	●		●	●	●	●	●	1.3.2 誠信經營
		2-27	法規遵循	●	●		●	●	●	●	●	1.4.2 最用心的溝通

註1 | 包含遠傳營運範疇及員工

1.3 公司治理

1.3.1 公司治理組織

遠傳電信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，遠傳電信設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理暨資訊安全委員會」、「提名委員會」及「永續發展委員會」五個董事會層級的委員會，定期向董事會報告其活動和決議。遠傳電信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，董事長未兼任總經理職位。



董事會組成與運作

遠傳電信第十屆董事會共設置董事11人，董事任期為3年，任期自2024年6月21日至2027年6月20日止；為落實與強化董事會職能，發揮監督功能，遠傳電信定期進行董事改選，目前董事會成員平均任期為11.4年。同時，為確保治理獨立性、兼顧多元性及利害關係人觀點，遠傳電信2026年董事會組成其中包含4名獨立董事及3名女性董事。遠傳電信於2025年5月7日董事會決議通過成立「提名委員會」，其主要職權為制定董事會成員所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準，並據以覓尋、審核及提名董事候選人。董事成員提名經由「提名委員會」審議後，提交董事會討論選任，採候選人提名制，使股東充分行使其股東權利。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，遠傳電信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、會計、經濟、資訊AI、永續、風險資安及科技等）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，遠傳電信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
獨立董事	徐爵民	中華民國	男	清華大學榮譽退休教授、行政院國家資通安全會報副召集人、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、晶祈生技（股）公司董事、聚界潔能（股）公司董事、合勤投資控股（股）公司董事
獨立董事	李大嵩	中華民國	男	國立陽明交通大學台聯大系統副校長、國立陽明交通大學校務長、國立陽明交通大學電機工程學系特聘教授、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	國立陽明交通大學副校長、國立陽明交通大學電機工程學系講座教授、國立陽明交通大學物聯網智慧系統研究中心主任、雅特力科技（開曼）股份有限公司獨立董事、雋析科技（股）公司董事
獨立董事	陳添枝	中華民國	男	國家發展委員會主任委員、行政院經建會主任委員及政務委員	臺灣大學名譽教授、清華大學約聘研究員、南亞科技（股）公司獨立董事
獨立董事	黃瓊慧	中華民國	女	中華民國證券櫃檯買賣中心上櫃審議委員會委員、新北市政府經濟發展局創櫃板推薦審查會委員、國家通訊傳播委員會行動寬頻業務釋照作業審查委員會委員、中華民國會計師公會全國聯合會會計、審計委員會委員、台翔航太工業（股）公司監察人、漢翔航空工業（股）公司獨立董事	一零四資訊科技（股）公司獨立董事、臺北大學會計學系專任教授、財政部中央公共債務管理委員會委員、考試院考選部會計師考試審議委員會委員、財團法人中小企業信用保證基金監察人、財團法人藥害救濟基金會監察人
董事	毛治國	中華民國	男	交通部部長及行政院院長、中華電信（股）公司董事長	國立陽明交通大學經營管理研究所兼任教授、東吳大學法商講座教授
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	中華民國	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	遠東新世紀（股）公司董事、遠東集團創新長、裕民航運（股）公司副董事長暨執行副總經理、遠東國際商業銀行（股）公司董事



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	井琪	中華民國	女	AT&T 技術發展部門副總裁	遠傳電信 (股) 公司總經理、全虹企業 (股) 公司董事長、旭天能源 (股) 公司董事長、博弘雲端科技 (股) 公司董事長、遠時數位科技 (股) 公司董事長、遠想原創 (股) 公司董事長、富鴻網 (股) 公司董事長、聚流平台科技 (股) 公司董事長、思納捷科技 (股) 公司董事長、Far Eastern Infor Service(Holding) Ltd. 董事長暨總經理、新世紀資通 (股) 公司董事暨總經理、遠東百貨 (股) 公司董事、太平洋崇光百貨 (股) 公司董事、鼎鼎聯合行銷 (股) 公司董事、遠通電收 (股) 公司董事、遠創智慧 (股) 公司董事
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

註 | 本公司具員工身份董事占比為9%，獨立董事占比為36%，女性董事占比為27%，2位獨立董事連任二屆，任期年資在5年以下，另2位獨立董事初次當選，任期年資在2年以下，7位董事年齡在71歲以上，3位在61-70歲，1位在41-50歲。

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			具備能力 / 經驗									
	性別	國籍	專業背景	專業技能	電信產業經歷	營運判斷	會計財務	經營管理	危機處理	國際市場觀	領導	決策	資訊 AI	永續	風險資安
徐旭東	男	中華民國	經營 / 電信		●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐	●
徐旭平	男	中華民國	經營 / 電信		●	●	◐	●	●	●	●	●	●	◐	●
徐爵民	男	中華民國	科技 / 電信	電機暨資工教授	●	●	◐	●	●	●	●	●	●	●	●
李大嵩	男	中華民國	電機 / 電信	電機工程教授	●	●	◐	●	●	●	●	●	●	●	●
陳添枝	男	中華民國	經濟 / 電信	經濟教授	●	●	●	●	●	●	●	●	◐	●	●
黃瓊慧	女	中華民國	會計 / 電信	會計教授	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
毛治國	男	中華民國	管理 / 電信	經營管理兼任教授暨法商講座教授	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
李冠軍	男	中華民國	財務 / 電信		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
徐國安	男	中華民國	經營 / 電信		●	●	◐	●	●	●	●	●	●	◐	●
井琪	女	中華民國	資訊 / 電信		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
彭芸	女	中華民國	新聞傳播 / 電信	新聞教授	●	●	◐	●	●	●	●	●	●	●	●

註 | ◐ 是指具有部分能力



遠傳電信董事會每季至少召開1次會議，會議前皆召開會前會 (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。遠傳電信董事會討論議案時，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。2025年遠傳電信共召開5次董事會議，4次會議討論到ESG相關議題，包含IFRS永續揭露準則執行情形進度、設置永續發展委員會、提升企業價值計畫以及公司治理實務守則等議題計12案。董事會董事親自出席率達89.09%，如加計委託出席則出席率達98.18%。

► 2025 年董事會討論 ESG 相關議題

日期	屆次	項目	提案標題
2025 年 2 月 20 日	第十屆第四次	報告案	本公司民國一一三年第四季導入 IFRS 永續揭露準則執行情形進度報告
			本公司民國一一三年度永續發展推動報告
			本公司與「風妙離岸風力發電股份有限公司」完成購售電合約簽約及後續事項之報告
2025 年 5 月 7 日	第十屆第五次	報告案	本公司民國一一四年第一季導入 IFRS 永續揭露準則執行情形進度報告
		討論案	本公司擬成立董事會層級「永續發展委員會」，並配合訂立組織規程與修訂永續發展實務守則及委任三位委員
2025 年 8 月 6 日	第十屆第六次	報告案	本公司民國一一四年第二季導入 IFRS 永續揭露準則執行情形進度報告
		報告案	本公司民國一一四年提升企業價值計畫報告案
		討論案	本公司民國一一三年永續報告書
		討論案	本公司訂定及修訂永續發展相關政策、承諾及守則
2025 年 11 月 7 日	第十屆第七次	報告案	本公司民國一一四年第三季導入 IFRS 永續揭露準則執行情形進度報告
		報告案	本公司公司治理及永續發展執行情形報告
		討論案	修訂本公司「公司治理實務守則」部分修文

董事利益迴避原則

遠傳電信及新世紀資通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。2025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
遠傳電信	2025 年 5 月 7 日	本公司擬成立董事會層級「永續發展委員會」，並配合訂立組織規程與修訂永續發展實務守則及委任三位委員	毛治國、王健全及彭芸三位董事係委員候選人具利害關係	除毛治國、王健全及彭芸三位董事係委員候選人具利害關係，須進行利益迴避而未參加討論與表決外，經其他出席董事一致無異議通過委任毛治國、王健全及彭芸三位董事擔任永續發展委員會委員。
遠傳電信	2025 年 5 月 7 日	本公司擬成立「提名委員會」，並配合訂立組織規程及委任三位委員	徐董事國安之委託代理人及陳董事添枝、徐董事爵民係委員候選人具利害關係	除徐董事國安之委託代理人及陳董事添枝、徐董事爵民係委員候選人具利害關係而利益迴避未參加討論與表決，其餘八位董事一致無異議通過委任陳添枝、徐爵民及徐國安三位董事擔任提名委員會委員。
新世紀資通	2025 年 5 月 7 日	本公司擬於新台幣 117 億元整範圍內資金貸與母公司遠傳電信股份有限公司	徐旭東董事長因身兼遠傳電信股份有限公司之董事長於本案具利害關係	除徐旭東董事長因身兼遠傳電信股份有限公司之董事長具利害關係，須進行利益迴避而未參與討論及表決外，本討論案經其他出席董事一致無異議照案通過。
遠傳電信	2025 年 8 月 6 日	本公司擬捐助元智大學新台幣 5 億元興建新北分部醫護學院	徐旭東董事長、徐旭平副董事長、徐國安董事、毛治國董事、李冠軍董事、王健全董事及彭芸董事於本案具利害關係	除徐旭東董事長、徐旭平副董事長、徐國安董事、毛治國董事、李冠軍董事、王健全董事及彭芸董事於本案具利害關係迴避，未參與本案之討論與表決外，本案經由其他出席董事一致無異議照案通過。
遠傳電信	2025 年 11 月 6 日	為因應營運所需，擬向本公司關係人取得使用權資產	因本公司與新世紀資通股份有限公司 (NCIC) 間具有控制從屬關係，且徐旭東董事長兼任該公司董事長，故就本議程項目具利害關係	除徐旭東董事長 (委託出席)、徐旭平副董事長及徐國安董事等 3 人具利害關係，於本案討論及表決時進行利益迴避而未參與討論及表決外，本討論案由獨立董事徐爵民代理主席並經其他出席董事一致無異議照案通過。
遠傳電信	2025 年 11 月 6 日	本公司擬捐贈新台幣 1,000 萬元予關係人「財團法人遠傳電信基金會」	本公司董事長徐旭東兼任財團法人遠傳電信基金會董事，故就本議程項目具利害關係；徐董事長與副董事長徐旭平及董事徐國安為二親等內血親，依相關法規，副董事長徐旭平及董事徐國安視為就本議程項目具自身利害關係	除徐旭東董事長 (委託出席)、徐旭平副董事長及徐國安董事等 3 人具利害關係，於本案討論及表決時進行利益迴避而未參與討論及表決外，本討論案由獨立董事徐爵民代理主席並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

遠傳電信為持續提升董事會運作績效，依「董事會績效評估辦法」規定，董事會評估範圍包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會之績效評估。2025年度評估結果已於2026年2月26日董事會報告。

董事績效自我評估作業程序

每年	依據「董事會績效評估辦法」辦理
每年底	由各執行單位收集董事會活動相關資訊，並分發填寫「董事會績效評估自評問卷」、「董事成員績效評估自評問卷」或「功能性委員會績效評估自評問卷」等相關自評問卷。
次年初	次年第一季將評分標準、記錄評估結果報告送交董事會

第三方評估

遠傳電信董事會績效評估之執行，應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一次。外部評估之專業獨立機構或專家學者團隊應符合二項標準：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。最近一次執行董事會績效外部評估於 2024 年 11 月 25 日，委由「安永企業管理諮詢服務股份有限公司」進行評估，評估結果已提報本公司 2025 年 2 月 20 日第十屆第四次董事會報告。

第三方評估執行情形		
一、評估總評： 1. 2024 年度外部績效評估報告說明本公司在董事會架構 (Structure) 及流程與資訊 (Process and Information) 的綜合表現程度為「標竿」，成員 (People) 方面的綜合表現程度為「進階」。 二、評估建議： 1. 建議公司維持現行依多元管道建立人才資料庫，並降低具親屬關係的董事比例，藉以豐富董事會成員背景。 2. 根據金管會所推動之上市櫃公司永續發展行動方案之計畫方針，自 2025 年起需於年報揭露女性董事未達 1/3 之原因，故建議公司需提前規劃增加女性董事之席位。 三、改善計畫： 1. 根據上述建議，將審慎評估董事成員及架構，藉以豐富董事會成員背景。	董事會績效評估程序與成果 	董事會績效評估辦法及自評問卷 

董事會成員進修情形

為持續提升董事在永續經營及公司治理上整體知識，遠傳電信依臺灣證券交易所股份有限公司「上市上櫃公司董事進修推行要點」規定辦理董事定期進修課程規劃。2025年董事進修情形如下表所述；此外，公司每季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
台灣科學園區科學工業同業公會	AI 之應用、法律與稽核	3	1
社團法人中華公司治理協會	駕馭變局：變革全球布局中的策略藍圖	3	1
社團法人中華公司治理協會	公司治理與證券法規	3	1
社團法人中華公司治理協會	企業風險管理議題及實務分享	3	1
社團法人中華公司治理協會	強化組織韌性的雙軸轉型 AI 治理與永續治理	3	1
社團法人中華公司治理協會	永續資訊數位化對內控制度的重要性	3	1
社團法人中華民國工商協進會	2025 台新新光淨零高峰論壇	3	1
社團法人中華民國企業永續發展協會	CDP 對應 IFRS S2 問題解析宣導課程強化氣候資訊揭露以提升企業氣候韌性	6	1
財團法人中華民國會計研究發展基金會	2025ESG 高峰會	6	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	碳定價機制國內外發展趨勢	3	2
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	公司經營權之爭近期案例介紹	3	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	董事會如何確保企業永續經營 - 從人才之發掘與培養談起	3	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	企業人工智慧應用之重要性及實際案例	3	1
財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	114 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3	1
財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 美國關稅政策與供應鏈重組的企業應對策略	3	6
財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 企業 AI 轉型	3	6
財團法人台灣金融研訓院	公司治理講堂	3	1
財團法人金融研究發展基金會	公司治理 2025ESG 永續高峰論壇淨零永續新策略：ESG 成為企業 DNA 的挑戰與機會	3	2
財團法人金融研究發展基金會	公司治理 2025ESG 永續高峰論壇企業邁向永續發展的關鍵：公司治理與永續資訊揭露	3	1



審計委員會

委員會係由全體獨立董事所組成，主要職責為監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司風險管控機制及遵循證券交易法相關法令及主管機關規則。

風險管理暨資訊安全委員會

遠傳電信於2018年11月調整風險管理委員會組織，並經董事會核准通過。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，且半數以上為獨立董事。並於 2024 年 5 月更名為風險管理暨資訊安全委員會。目前成員為徐爵民獨立董事、李大嵩獨立董事與陳添枝獨立董事。其所具備之風險管理專業能力詳見「董事會成員多元化核心能力表」。

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.審查資訊安全與隱私保護策略、重點計畫及管理成效；4.定期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。2025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。

有關「風險管理暨資訊安全委員會」的組成、職權事項及當年度的運作情形，已置於[企業網站](#)。

薪資報酬委員會

遠傳電信薪資報酬委員會主要職責為訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構；及定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。薪資報酬委員會設有 3 名委員，其 3 名皆為遠傳獨立董事，符合獨立性之情形已揭露於年報。2025 年至 2026 年第一季共召開 4 次會議。

董事酬金給付政策與辦法

本公司給付之董事酬金，依據2025年5月7日董事會通過「董事酬金給付辦法」之規定，董事酬金包括報酬、業務執行費用(含車馬費、差旅費、交際費、特支費)、董事酬勞及退職退休金。其中：(1)報酬：考量董事長對公司策略方針、日常營運管理之投入與貢獻，以同業薪資水準一定區間給付報酬；董事與獨立董事不支領固定報酬。(2)業務執行費用中的車馬費為依其親自或視訊出席董事會之情形，為核發之標準於每季支付。



差旅費則為若因本公司營運需求配合出差，可依本公司出差管理辦法支領出差費用。(3)本公司依據公司章程第26條規定，年度如有獲利，應提撥不高於百分之一為董事酬勞；董事酬勞實際分派之比率及數額由薪資報酬委員會及董事會之決議辦理。(4)本公司不提供董事退職退休金。

給付董事酬金總額占稅
後純益之比例

2024 年

0.95%

2025 年

0.86%



總經理及經理人酬金給付政策與辦法

遠傳電信給付總經理及經理人之酬金可分薪資、獎金及特支費、以及員工酬勞共三類，薪資即公司法所稱之報酬，係依據工作職掌、總體環境及市場水準等因素訂定；獎金與特支費等項目：獎金包括年終獎金及依據公司目標達成情形及個人績效表現發放之獎金，特支費則以車馬費為主，係給予定額汽車津貼或提供租賃汽車或按實際里程數報支交通費三者擇一辦理。員工酬勞係指本公司根據公司章程規定，並經薪資報酬委員會、董事會決議通過後，依法提報每年股東常會報告之酬勞項目。

員工酬金依據公司獎金辦法辦理，辦法涵蓋公司營運目標及個人年度目標之達成。公司目標包含財務（如公司營收、稅前息前折舊前淨利、新經濟營收、淨利的達成率）及非財務指標（如客戶推薦度），個人年度目標含營運目標（如公司核心價值的實踐、營運管理能力）及永續發展指標，其中總經理永續指標占 20%（表一），高階經理人永續指標（表二）視職掌占比 10%~20%，若全部未達成永續發展指標，當年度績效考評等第調降一級或 10% 範圍內調降員工酬勞。依據上述達成結果於次年第一季經薪資報酬委員會、與董事會決議員工酬勞實際分派之比率及數額，因此總經理與高階經理人之薪酬與公司經營績效呈高度關聯性。2025年總經理薪酬績效指標請見附錄。經理人之酬金發放標準、結構與制度亦隨時視實際營運狀況及相關法令變動適時檢討調整之，以不引導經理人為追求酬金從事逾越公司風險之行為為原則，且訂有遞延獎金制度，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。自2025年起為吸引及留任公司高階主管及關鍵人才，並將其獎勵連結中長期股東利益與ESG(環境、社會及公司治理)成果連結新增限制員工權利新股，既得期間為三年，符合資格者將依個人績效結果及公司營運指標：股東總報酬率(TSR)，每股盈餘(EPS)及公司ESG指標實際達成情形決定其取得比例。另訂定高階經理人薪酬索回政策，當高階經理人涉有違反本公司勞動契約、信託契約、誠信經營守則、道德行為準則、工作規則、競業禁止與保密約定、或因不當行為產生業務風險而造成公司利益或聲譽損失者，本公司得向該經理人執行索回部分或全部已發放之變動薪酬。

給付總經理及經理人酬金
總額占稅後純益之比例

2024 年

1.56%

2025 年

1.51%

註 1 | 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

註 2 | 遠傳之總經理 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

► 總經理：永續發展指標占比 20%

績效指標	佔績效權重 (%)
低碳營運	3%
再生能源	3%
人力資源發展	3%
社會參與	2%
資訊安全	3%
智慧創新應用	3%
公司治理	3%





▶ 高階經理人：永續發展指標占比 10%~20%，視其職掌於下表 E-S-G 指標中選定 2~3 個指標

E(環境)	S(社會)	G(公司治理)
▶ 部門節電率 ▶ 溫室氣體排放量 ▶ 數位帳單使用用戶占比 ▶ 循環經濟回收比例 ▶ 手機回收 (舊 + 廢) 累計台數 ▶ 綠電占比	▶ 員工 eNPS/ 回覆率 ▶ 績優同仁離職率 ▶ 人力資本投資報酬率 (HCROI) ▶ 網路偏鄉涵蓋率 (5G) ▶ 「心公益」影響力	▶ 社交工程演練被釣中率 ▶ 個資零外洩 ▶ 智慧城市物聯網數 ▶ 5G 遠距診療次數 ▶ 遠傳新創加速器 ▶ 公司治理

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2025年及2024年12月31日為止，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32.80%及32.82%，並指派董事長，具實質控制力，因而為遠傳電信之最終母公司。

▶ 2025年7月15日遠傳電信最近期停止過戶日股東結構如下：

	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	9	48	336	116,944	919	118,256
持有股數	165,867,062	605,545,288	1,993,475,554	200,990,550	639,826,903	3,605,705,357
持股比例	4.60%	16.79%	55.29%	5.58%	17.74%	100%

2025年7月15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	29.58
臺灣銀行受託保管元大台灣高股息低波動 ETF 證券投資信託基金專戶	4.80
國泰人壽保險股份有限公司	4.47
台新國際商業銀行股份有限公司受託保管國泰台灣高股息傘型證券投資信託基金之台灣 ESG 永續高股息 ETF 證券投資信託基金專戶	3.82
鴻海精密工業股份有限公司	3.25
新光人壽保險股份有限公司	3.19
中華郵政股份有限公司	2.37
亞洲水泥股份有限公司	2.25
凱基人壽保險股份有限公司	1.93
新制勞工退休基金	1.56

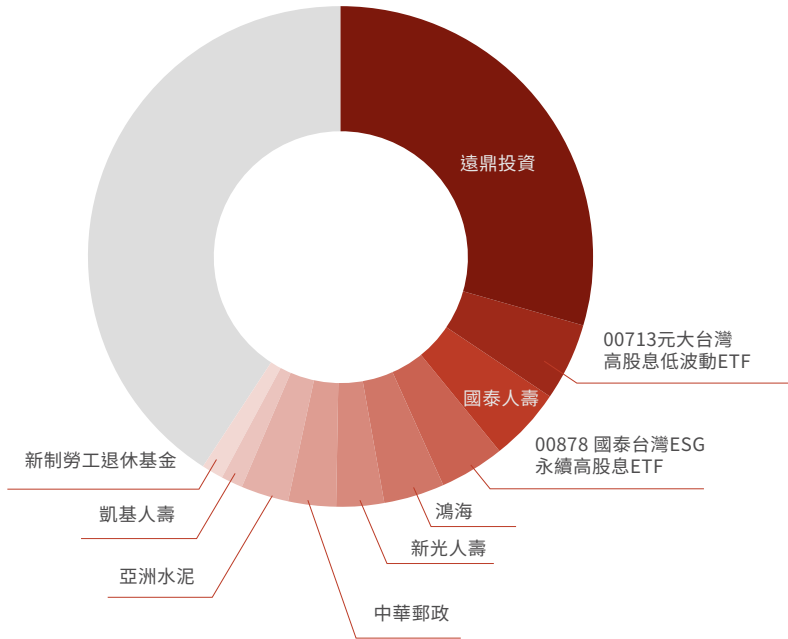
稅務政策與治理

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，遵循營運據點當地稅務法規及立法精神繳納稅捐，貢獻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與立法精神，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。



稅務概況

遠傳電信及子公司在台灣地區營收佔集團總營收達97%以上，獲利依台灣法定稅率20%繳納所得稅，2025年有效稅率為18.82%，現金稅率為20.38%，相較CSA Handbook 2026 發布的「電信服務業」平均有效稅率 (17.67%) 及現金稅率 (10.37%) 為高。2025年因申報認列子公司減資彌補虧損投資損失，產生稅額影響數為90,840仟元。排除其影響後，有效稅率為19.35%與法定稅率20%相近。

遠傳所得稅支付	2023 年	2024 年	2025 年
年度稅前淨利	13,822,756	15,503,639	17,080,419
所得稅費用	2,529,564	2,559,445	3,213,980
所得稅繳納金額	2,265,407	2,183,413	3,480,626
有效稅率	18.30%	16.51%	18.82%
現金稅率	16.39%	14.08%	20.38%

單位：新台幣仟元

稅務治理

本公司之稅務政策係經董事會通過，由財務長為稅務管理負最終責任，日常稅務行政與管理則授權會計處負責處理。除履行誠實申報及納稅義務外，亦同時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，強化專業知識。

稅務風險管理

各項稅務法規變動皆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。會計處為稅務風險管理第一層單位，定期將稅務風險評估結果彙報風險管理組織，並由風險管理組織每年定期向董事會報告。遠傳風險管理體系詳細內容，請詳本報告書「1.3.3 風險管理」之說明。



1.3.2 誠信經營

「誠信」是遠傳電信的核心價值之一，為確保公司治理透明度，遠傳電信於官方網站、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，訂有「[誠信經營守則](#)」、「[誠信經營作業程序及行為指南](#)」、「[從業道德規範](#)」及「[道德行為準則](#)」，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，經過董事會同意。為落實「道德行為準則」，我們通過 SGS-Taiwan 嚴謹的查核程序，取得外部第三方符合性聲明書。

法規遵循

遠傳電信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。誠信經營守則明定「於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以求獲得或維持利益」之政策，依據上述政策，遠傳電信推動反貪腐管理機制，並將誠信文化深植於日常營運與企業治理中。根據國際透明組織 2025 年公布的清廉印象指數 (CPI)，臺灣獲得 68 分，在全球 180 個國家與地區中排名第 24 名，貪腐之風險較低。遠傳電信營運據點主要皆在台灣，貪腐之固有風險評估後應為較低。本年度遠傳並未發生任何貪腐事件。未來將依據前述流程定期檢視並優化管理機制，確保制度與作業流程與時俱進；並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，2025 年計 4 次向全體董事會計 11 位董事 (占比為 100%) 及 2025 年計 12 次向 11 位管理階層 (占比為 100%) 宣導「誠信經營守則」及「道德行為準則」(含反貪腐) 內容，以讓其了解重要性。2025 年遠傳電信對全體員工舉辦「誠信經營與從業道德規範」(含反貪腐) 教育訓練，共計 5,328 人參與，完訓率 (占比為)100%，合計 2,665 人時。2025 年未有違反反賄賂、反競爭政策之情事與金額損失。

誠信經營守則與行為準則

遠傳電信與全虹皆訂有「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」。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，以「誠信經營守則」及「道德行為準則」落實企業誠信經營，並透過人權政策、反歧視與反騷擾政策進行規範，同時遠傳針對反貪腐、誠信經營、資料保密等議題向新進及全體員工進行宣導與安排相關訓練課程，透過核心職能課程以及法務案例宣導，輔以日常內控機制予以監控管理。2025 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「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；全虹於官網及內部網站均設置檢舉信箱，供內部及外部人員使用。2025 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. 全虹於官網及內部網站均設置檢舉信箱，供內部及外部人員使用。 內部舉報信箱：connect@arcoa.com.tw 外部舉報信箱：audit@arcoa.com.tw
4. 遠東集團採購供應商易得網申訴信箱：https://www.ecome.com.tw/A00BG/ABG_Connection.aspx

註 | 依照內部制定之【舉報管理辦法】設置的內外部舉報信箱，在 2025 年未收到貪腐、歧視、洩密、利益衝突、反競爭、洗錢之舉報，因此認定無發生相關情事。



違反法規事件

本公司於 2025 年度發生 1 件治理與經濟相關法規違反事件，較 2024 年減少 3 件。本次違規之主要原因，係因應客戶對網路服務之高度迫切需求，於新建基地台仍處於相關證照審驗申請程序期間，即提前啟用提供網路服務，以致未完全符合主管機關相關法規之規範。以下就本年度重大違反法規事件數量、裁處內容、違規事項及改善措施做說明：

2025年違反外部法規事件統整表

領域	編號	據點	違反事由說明	條文	裁處內容		改善方法說明
					罰鍰 (單位 : 元)	其他處分	
治理與經濟	1	遠傳電信	國家通訊傳播委員會依新竹縣政府函轉民眾陳情新竹縣竹北市疑似違規設置基地臺，經查該處未登錄設置基地臺。	電信管理法第 37 條第 9 項	300,000	無	除加強與客戶溝通協調外，本公司亦同步與主管機關國家通訊傳播委員會（NCC）承辦人員進行平行協調，以加速基地台之證照審驗及申請流程，縮短法定程序所需時間，降低因因應客戶需求而提前開台提供服務所可能產生之罰則風險。

註 | 本表以罰鍰金額 30 萬元以上進行揭露。

2025年違反法規罰鍰統整表

罰鍰支付狀況		件數	金額 (單位 : 新台幣)
2024 年度應支付罰鍰		4 件	120 萬
2025 年	新增之罰鍰	1 件	30 萬
	支付當年度之罰鍰	1 件	30 萬
2025 年支付 2024 年度之罰鍰	支付先前年度之罰鍰	0 件	-



1.3.3 風險管理

風險管理體系

為落實企業風險管理，遠傳電信參考國際標準「ISO 31000 風險管理系統原則及指導綱要」，並依循 P-D-C-A 模式制定「風險管理政策」，經 2018 年 11 月 5 日董事會核准通過，作為所有事業群之指導原則。政策內容涵蓋管理目標、組織架構與權責、風險管理程序等機制，以有效辨識、衡量、監督與控制各項風險，並將風險控制在可接受的範圍內。此外，遠傳電信於 2024 年 2 月 15 日董事會依台灣證交所公告「上市上櫃公司風險管理實務守則」持續檢視與優化風險管理政策與機制的運作，並通過風險管理委員會組織規程之修正。風險管理委員會自 2018 年 11 月設立，為董事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。為強調對資訊安全之管理，於 2024 年 5 月 3 日董事會核定通過更名為風險管理暨資訊安全委員會，以持續展現遠傳電信對資訊安全與客戶隱私保護的關注與重視。

遠傳電信以「財務風險」、「策略暨營運風險」、「資訊安全風險」、「環境暨能源風險」落實風險管理範疇，並建立多層次風險管理架構，包含所有事業群、高階管理階層、風險管理暨資訊安全委員會、董事會與稽核處，以兼具風險管控、監督、及風險回應的彈性，於快速變遷的經營環境掌控風險，達成企業策略目標。

所有事業群為遠傳電信風險管理的第一道防線，負責所屬單位日常風險之辨識評估、管理與報告，並採取必要之因應對策。高階管理階層及風險管理暨資訊安全委員會為第二道防線，負責審查、訂定風險管理政策，擬訂風險胃納或容忍度，及監督審查重大風險管理情形。稽核處為第三道防線，負責獨立審查風險管理機制運作的遵循性及有效性。

風險管理組織架構





▶ 風險管理組織主要職責說明：

組織	職責
董事會 / 最高決策單位	▶ 核定風險管理政策與架構。 ▶ 確保營運策略方向與風險管理政策一致。 ▶ 監督整體風險管理機制之有效運作。
稽核處 / 監督單位 (第三道防線)	▶ 執行稽核。 ▶ 提報稽核結果予董事會。
風險管理暨 資訊安全委員會 (第二道防線)	▶ 審查風險管理政策與架構、風險胃納或容忍度。 ▶ 審查重大風險議題之管理報告。 ▶ 審查資訊安全與隱私保護策略、重點計畫及管理成效。 ▶ 定期向董事會報告風險管理運作情形。
高階管理階層 (第二道防線)	▶ 擬訂風險管理政策與架構、訂定風險胃納、容忍度及目標。 ▶ 執行董事會及委員會決策。 ▶ 統籌資源有效配置、監督管理公司整體風險。 ▶ 核定風險控管的優先順序與風險等級。 ▶ 建立風險管理文化。
秘書處 風險管理推動與執行單位	▶ 協助委員會議事運作。 ▶ 協助政策規範之擬定、推動與宣導訓練。 ▶ 定期檢視公司風險類別、統籌風險評鑑結果及提報核可。 ▶ 協助監督各部門風險管理活動之執行及跨部門協調溝通。 ▶ 定期彙整提報公司風險管理執行情形。
所有事業群 (第一道防線)	▶ 負責所屬單位日常風險之辨識評估、管理與報告，並採取必要之因應對策。 ▶ 監控各項風險狀況，確保控制程序有效執行，即時傳遞呈報風險資訊，以符合相關法規及公司政策。 ▶ 負責相關規範之推動與宣導。

董事會為風險管理最高決策單位，負責核定公司風險管理政策與架構並督導機制之有效運作。風險管理暨資訊安全委員會審查風險胃納、風險容忍度及重大風險議題管理報告，每年並至少一次向董事會報告風險管理運作情形。



此外，遠傳電信針對不同風險類別訂定風險胃納，並定期檢視，提報高階管理階層及風險管理暨資訊安全委員會，經核可後，供所有事業群作為風險評估及因應處理之依循。

► 遠傳電信四大類別風險胃納說明如下：

策略暨營運風險

遠傳電信願意接受創新技術解決方案的合理風險，以滿足快速變化的商業環境中的客戶需求。同時，遠傳承諾遵守相關法律及提供客戶高品質的服務。我們實施嚴格的政策，竭盡所能地降低營運持續的風險，以維持市場競爭力和優良的商譽。

資訊安全風險

遠傳電信對未經授權存取系統和機敏資訊採取零容忍態度。我們實施強力的管理面與技術面管控措施以降低風險，確保資通訊基礎設施與客戶資料的安全。

環境暨能源風險

遠傳電信努力將環境危害和能源供應不足的風險降至最低。我們應用創新技術，落實環境永續發展，以完整備援規劃及多元再生能源提升設施韌性，致力降低業務營運的風險。

財務風險

遠傳電信對財務曝險或損失持審慎的態度。我們期望在謹慎的財務政策、充足的業務投資和多方利害關係者的利益之間取得適當的平衡，在實現策略目標的過程中追求最佳報酬。



所有事業群每年定期依重大性原則，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可能產生的重大影響進行辨識風險，並依營運衝擊與可能性進行風險評估。每年至少執行兩次以上風險辨識及評估作業，包含由資安辦公室（秘書處）啟動之評鑑作業，及符合各項國際標準要求之定期風險評鑑。各單位應依風險胃納、風險評鑑結果及其優先次序，擬定風險管理計畫及採取必要因應對策。

此外，各部門於日常營運中須不斷觀察或衡量曝險狀況，並定期（如：每週或每月）提交監測報告。權責單位應根據監測審核結果和發生的風險事件進行檢討及改善，以持續確保風險治理的有效性。若發現重大曝險狀況並威脅到財務、業務狀況或法律合規性，應立即採取適當措施並向相關主管和緊急應變小組報告〔註1〕。對於重大風險議題，權責單位除定期於高階管理階層報告風險狀況、強化管控計畫外，亦提報至風險管理暨資訊安全委員會進行審查。2025 年風險管理暨資訊安全委員會已分別於 5 月 6 日及 8 月 5 日共召開 2 次會議，並於 11 月 6 日董事會報告風險管理監督之情形。

〔註1〕緊急應變小組運作依事件等級不同，採二層級開設，由不同層級主管督導應變，協同相關單位緊急處理、也隨時關注對內外部利害關係人之影響及溝通，以將對客戶及公司可能之風險狀況影響與衝擊降至最低。

2025年秘書處已統籌所有事業群執行風險辨識及評鑑結果，呈報高階主管階層核定，並擇定高風險議題至高階管理會議、風險管理委員會進行審查，內容包含主要威脅分析、風險因應對策及執行情形，議題包含如下：

風險議題	衝擊分析	因應對策
網路攻擊風險	網路攻擊威脅持續升溫，2025 年 2 月起全球勒索軟體攻擊事件急遽攀升，較先前增加 87%。	遠傳透過資安縱深防禦的分層式安全機制，進行各式技術性防護機制及管理活動，以降低攻擊風險，並透過演練提升員工資安意識與熟悉度，及完善事件應變措施。
氣候變遷及災害風險	由氣候變遷及天災風險趨勢顯示，颱風數量變少但更強、滂旱不均、連續高溫現象顯著。經評估，複合型天災對電信網路持續營運影響程度最高，主要影響機房及基地台設施。	遠傳持續強化及確保機房和基地台電力備援能力、傳輸備援路由等，定期分析災害潛勢及演練，以強化設施抗災韌性。

新興風險

遠傳因應國內外情勢，持續關注辨識環境面、社會面、治理面的新興風險，評估對營運的衝擊，並擬定策略處理措施以降低對企業的衝擊。年度辨識新興風險與因應措施如下：

關鍵新興風險	風險領域	潛在衝擊分析	調適減緩措施
人工智慧技術的不利後果	科技	依據經濟部產業技術司於 2025 年 9 月出版《2025/2026 產業技術白皮書》，AI 已成為驅動臺灣產業創新的核心動能。遠傳電信積極推動 AI 導入，並持續深化其於產品與服務應用。然而，隨著人工智慧技術快速發展與產業應用擴散，相關技術的演進速度與發展方向多由外部市場及主要供應商主導，不僅對內部治理成熟度帶來挑戰，且外部供應商亦可能受地緣政治因素影響，長期而言，可能進一步衝擊服務穩定性與營運韌性。 綜合評估，其潛在影響如下： ・ 影響服務穩定性與營運持續性：若導入過程中未經完整治理流程審視，可能於上線後出現非預期或異常行為，影響遠傳行動通信服務、friDay 影音、遠傳心生活等數位服務，以及內部營運流程之服務品質與可用性，甚至導致服務中斷或營運持續性風險，對營運績效、品牌信譽及客戶體驗產生不利影響。 ・ 資料邊界與使用控管風險：遠傳電信因業務特性累積大量用戶通訊行為及資料，若 AI 應用之使用情境、功能範圍及資料邊界未明確定義與管控，可能因功能擴張或資料用途偏離原核定範圍，導致未經授權之資料使用，除可能影響服務品質與客戶權益外，亦可能衍生個人資料保護等法規遵循風險，導致客戶申訴增加、主管機關裁罰、民事賠償責任及企業聲譽受損，進一步影響客戶對遠傳服務之信任度，長期可能影響客戶留存、數位服務發展及市場競爭力。 ・ 治理失效與權責不明：若未將治理責任與控管機制完整納入資訊服務全生命週期（含需求、設計、開發、測試及上線），將容易造成權責歸屬不清，弱化整體治理一致性與有效性，進而影響風險識別與應變效率。	因應人工智慧技術導入所衍生的風險，透過資訊服務治理機制，將 AI 治理及相關風險控管內建於資訊服務流程中，確保 AI 應用之導入、運作與調整均於可控、可追溯的治理框架下執行。相關措施可歸納為全階段治理導入、風險管控、治理一致性與可追溯性，三大主軸說明如下： ・ 全階段治理導入：將 AI 治理與相關風險控管要求內建於資訊服務需求、設計、開發、測試、上線等各階段流程中，使治理控管融入日常作業，避免治理要求僅停留於政策層級而未落實於執行面。 ・ 上線把關與風險管控：系統上線前設置必要的治理關卡與簽核機制，確保每項 AI 應用的使用目的、功能範圍與資料邊界，並於核定範圍內運作，方可進入正式營運環境，並於上線後持續追蹤使用狀況，確保營運持續性與治理有效性。 ・ 治理一致性與可追溯性：透過流程化的治理控管設計，確保 AI 治理機制於各資訊服務作業中具備一致性、可追溯性與持續有效性，持續強化整體治理韌性。
自然資源短缺	環境	隨全球能源轉型加速、氣候變遷影響加劇及地緣政治與總體經濟不確定性升高，自然資源（包含能源、水資源及關鍵原物料）之供應穩定性與價格波動性持續提升；再生能源供給受政策推動進程與基礎設施發展限制，供需失衡情形仍可能存在，進一步提高企業取得能資源之不確定性與成本壓力。 自然資源短缺對遠傳電信之潛在營運風險，主要反應於能源資源、關鍵原物料及水資源供應面向，其相關成本（包含電力、水資源及設備維運）為營業費用中重要組成項目。 為提升整體營運韌性並降低資源供應不穩定之衝擊，遠傳調整相關營運策略，並採取以下政策與投入： ・ 能源管理與替代來源布局：積極推動再生能源採用（包含綠電轉供與長期綠電購電合約），並持續導入能源效率提升措施（如機房節能、設備汰換優化），以降低對傳統電力之依賴與成本波動風險。 ・ 關鍵設備與原物料風險分散：透過多元供應商策略與長期合作機制，強化供應鏈穩定性；同時導入設備生命週期管理及預防性維護，降低關鍵零組件短缺對網路服務之影響。	為因應自然資源短缺所帶來之中長期風險，遠傳透過前瞻規劃、系統化管理與多元化資源布局，持續強化營運韌性與資源使用效率，主要措施如下： ・ 長期減碳與能源管理目標：遠傳已通過 SBT（科學基礎減量目標）驗證，承諾於 2030 年將範疇 1+2 及範疇 3 溫室氣體排放量，相較 2021 年分別降低 43.6% 及 42%，透過減少化石能源依賴，降低對有限自然資源之長期風險。 ・ 技術創新與設備效率提升：持續優化能源管理與監控系統、導入高效能電力轉換設備、逐步汰換老舊及高耗能設備，以提升能源與資源使用效率，同時降低營運成本與溫室氣體排放。 ・ 強化備援電力與用水韌性：定期評估基地台、機房及關鍵設施之備援電力與儲水容量，建立緊急支援供應商機制，並週期性汰換老舊備援設備，以確保於資源供應受限情境下之營運連續性。



關鍵新興風險	風險領域	潛在衝擊分析	調適減緩措施
自然資源短缺	環境	・ 水資源使用效率提升：在機房與營運據點推動用水效率優化及監控機制，並持續評估替代用水與節水技術之可行性。 ・ 韌性投資與數位化管理：投入智慧能源管理系統與即時監測機制，強化對能源與資源使用之可視化與調度能力，提升異常狀況下之應變效率。 ・ 長期轉型與減碳策略連動：結合公司淨零排放與 SBT 目標，透過內部碳定價機制與策略性投資（含綠債發行與綠色投資），引導各營運單位優先採用低資源密集及高效率之解決方案，逐步優化營運結構，降低未來資源價格上升與供給緊縮所帶來之營運風險。	
		若自然資源供應不穩或成本顯著波動，可能對公司營運穩定性、成本結構及長期策略產生影響，相關可能衍生之衝擊說明如下： ・ 能源及水資源供應不穩定：自然資源枯竭或供應受限，可能導致電力或水資源供給不穩定，進而影響基地台、機房及關鍵通信設備之正常運作，於極端情境下可能造成通信服務中斷或服務品質下降，產生客戶補償、服務維運與營運韌性風險。 財務影響方面：若服務中斷或品質下降影響用戶體驗，可能進而產生客戶補償支出、違約罰金或營收流失；同時，為維持服務穩定度，亦可能需投入額外備援電力、儲能設備或水資源調度機制，增加營運及資本支出。此外，能源或水資源供應不穩亦可能導致營運據點之維運成本上升（如柴油發電、緊急供水或設備調度），並增加整體成本結構之波動性，進一步對公司財務績效與現金流量產生影響。 相關可能的影響將依事件嚴重程度評估，包含影響客戶數、服務中斷時數、補償金額及追加備援投資支出等指標，並於必要時納入公司財務影響評估與揭露範疇。 ・ 營運與設備成本上升：隨全球能源轉型推動，再生能源占比提高，加上化石燃料、關鍵礦物及稀有金屬價格波動，若自然資源短缺情形加劇，可能導致電力價格、設備採購與維修成本上升，並增加備援設備、替代材料及庫存管理之營運支出，對中長期成本結構造成壓力。 財務影響方面：公司營運高度依賴電力與相關資源，電力費用屬營業費用之重要組成項目（約占整體營業費用 5%~10%）；在能源供應趨緊及能源轉型背景下，未來相關費用可能呈現上升趨勢，並影響成本結構穩定性。此外，若因能源短缺或供應不穩而需強化營運韌性，公司可能需額外投入備援電力系統（如柴油發電機、儲能設備）、替代能源配置或庫存安全水準提升等措施，進一步增加營運支出及資本支出。 ・ 影響服務品質與客戶信任：若因能源或關鍵資源供應受限，導致網路設備運作效率降低，可能造成通話品質及網路速度不穩定，進而影響客戶使用體驗與滿意度。於極端情境下，可能導致部分用戶服務中斷或品質下降，影響客戶留存率及新增用戶成長動能。	・ 導入儲能與替代技術： 逐步導入儲能系統與相關技術，於能源或資源短缺時提供臨時支援，提升整體能源供應穩定度。 ・ 建立多元化資源供應結構： 透過多元能源與關鍵資源來源布局，降低對單一能源或原物料之高度依賴，分散自然資源短缺所帶來之供應與價格波動風險。
		此類營運中斷與服務品質下降，可能帶來以下具體衝擊： 客戶面影響：受影響用戶數可能隨事件規模擴大，尤以高流量區域或關鍵節點影響較為顯著，進而增加客訴件數與解約風險 營收影響：服務品質下降或中斷期間，可能導致行動通信與數據服務收入減少，並影響平均每用戶收入 (Average Revenue Per User, ARPU) 穩定性 補償與罰則風險：依主管機關規範或契約條款，可能需提供用戶費用減免或補償，並於重大資通訊服務中斷情境下，面臨監管裁罰風險 品牌與市場競爭力：長期若服務穩定性受影響，可能削弱品牌信任度，並影響市場占有率與競爭地位 整體而言，上述風險可能對公司短期營收、營運成本及長期客戶價值產生不利影響。	

敏感度分析和壓力測試

遠傳電信針對財務風險及非財務類風險，包含營運風險、資訊安全風險、環境暨能源等不同類型的風險進行敏感性分析或壓力測試。權責單位負責識別和分析潛在的威脅和弱點，每年並針對不同風險定期進行敏感度分析或壓力測試，實施控制措施，並持續監控和改進效性。

財務風險	非財務類型風險
遠傳電信財務單位每年定期進行財務風險識別，針對評估結果對公司 EPS 及流動性的影響，繼而進行避險及財務風險管理策略之調整，以確保公司之曝險尚在可控範圍內。	在環境暨能源風險方面，遠傳電信依氣候相關財務披露工作組（TCFD）的建議，全面盤點分析氣候變遷可能影響、潛在的能源風險等。遠傳電信每半年都會針對主發電機房進行防災演習，包括模擬颱風洪水和其他自然災害。並模擬颱風等可能造成停電缺電情形，對主要機房緊急發電機進行負載壓力測試（無載測試每月兩次 / 有載測試每半年一次），並與外部供油廠商簽訂合約與演練。

在資訊安全及隱私風險方面，遠傳電信每年定期進行風險鑑別、分析評估，並制訂營運持續計畫（BCP, Business Continuity Plan），由各權責單位模擬天災、網路攻擊等情境，每年規畫多次網路服務、核心資通系統等營運持續演練測試，並持續檢討改善，以確保關鍵服務營運持續不中斷。

監督與管理

遠傳電信關注內、外部風險並持續檢視精進風險管理運作機制。除於各風險層面導入國際驗證，包含 ISO 27001 資訊安全管理、BS 10012 個資隱私管理、ISO 29100 個人隱私保護管理、ISO 20000 系統服務管理、ISO 50001 能源管理、ISO 14001 環境管理、ISO 14064-1 溫室氣體盤查等，每年定期由權責單位啟動各領域風險辨識、分析評估、風險處理及矯正預防。

內部亦由稽核處擔任監督單位，並依稽核計畫，定期審視風險管理暨資訊安全委員會的運作與遵循情形，並將審查結果提報董事會。透過所有事業群、高階管理階層、風險管理暨資訊安全委員會及董事會、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。

風險文化與意識宣導

除遵循臺灣證券交易所相關規範外，遠傳電信《公司治理實務守則》第20條亦明定董事應具備產業知識、危機處理能力等專業職能。因此，全體董事每年均持續透過外部訓練課程及座談，關注並了解最新風險，以及可能面臨的機會與挑戰。2025年度董事進修課程涵蓋企業風險管理、供應鏈風險、人工智慧治理及氣候變遷等重要風險議題，例如「企業風險管理議題及實務分享」、「美國關稅政策與供應鏈重組的企業應對策略」、「企業AI轉型」、及「CDP對應IFRS S2問題解析宣導課程－強化氣候資訊揭露以提升企業氣候韌性」等課程，有助董事持續提升對重大風險與永續發展議題之監督能力，並強化公司長期經營韌性及永續競爭力。詳細情形請洽[官網 / 董事進修情形](#)。

此外，風險管理有賴於全體員工共同把關，為塑造風險意識文化，遠傳電信定期透過教育訓練課程、宣導訊息、內部網站等途徑對全體員工傳達風險管理目標、政策、風險管理程序及處理原則，以持續強化風險識。2025年已辦理「誠信經營、從業道德規範、反貪腐、反賄賂及內線交易宣導」、「個資隱私保護及去識別化處理」及「社交工程攻擊防禦術」等全員訓練課程，期以內化及提昇全體同仁對風險的辨識、通報及管理意識。於各單位的作業中，遠傳電信亦要求須建立必要的風險控管機制。例如對產品與服務系統的開發，秉持 Security by Design 的概念，於系統開發生命週期各階段中納入資安管控措施，並要求於上線前須依標準進行必要的安全測試，以強化提供客戶整體服務的安全性及韌性，確保服務品質。而在人員的激勵上，遠傳電信所有員工每年依人員職務及年度目標訂定對應績效KPI，在工作上的風險管理和敏捷因應亦是評估指標之一，結合公司績效考核制度，對優良表現的員工予以表彰及獎勵，如核發績效獎金、特殊獎勵金，以鼓勵及塑造全體同仁的管理責任與風險意識。包括但不限如下：

- ▶ 門市與客服風險管理獎勵：針對客戶服務品質、營運準確性、顧客滿意度與關懷社會責任等指標提供獎勵。
- ▶ 資安與緊急應變管理獎勵：因應風險情境的緊急應變，以降低對客戶及公司的影響提供獎勵。
- ▶ 業務及營運創新風險管理獎勵：針對業務創新與營運作業的風險控管等評估並提供獎勵。



資安與個資隱私風險管理

資安與個資隱私管理組織

為展現對資訊安全與客戶隱私的重視與承諾，遠傳電信設有資通安全組織。更於 2024 年 5 月 3 日董事會通過調整「風險管理委員會」為「風險管理暨資訊安全委員會」，定期審查資訊安全與隱私保護策略、重點計畫及管理成效。此外，管理組織亦包含總經理、企業安全委員會、營運安全委員會之所有事業群代表共 30 人以上。並設置資安專責單位 - 資安辦公室及資通安全長。資安長由總經理指派，直接向總經理報告。藉由各級委員會於所屬事業群內推動及宣導資通安全與個資安全相關事務，及協調跨事業群資安維護之權責與分工，以確保全公司整體資訊安全之落實管理與維運。

遠傳電信資通安全組織



資安管控機制

因應網路新興科技世代(含 5G、大數據、AI、物聯網、雲端／虛擬／容器化技術)帶動的數位轉型，新業務、新架構、新技術間與既有網路的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，遠傳電信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。

遠傳電信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



- 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

人員安全



- 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

實體及環境安全



- 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

客戶個人資料保護



- 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

個資隱私管控機制

遠傳電信的個資與隱私保護政策遵照國內法令《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](#)規範適用於遠傳電信整體營運流程、供應商與合作夥伴。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，遠傳電信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	遠傳電信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。對於客戶資料保存，遠傳電信依法令或契約規範，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。遠傳電信連續第 13 年通過 BS10012 個資安全驗證，驗證範圍包括全台門市客戶申請門號、向客戶蒐集資料、後端出帳、郵寄帳單與資料處理作業等。
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，截至 2025 年底 76.9% 客戶同意資料用於次要用途。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，遠傳電信建立準則，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。
申訴管道及依法調閱程序	遠傳電信設有免付費客戶服務專線（0800-058-885），受理客戶對個人資料之相關處理需求、申訴與諮詢。客戶如有隱私相關問題，可經由客戶申訴機制反應，遠傳電信會即時進行處理，並由資安辦公室視事件需求召集緊急處理小組進行調查。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，遠傳電信特訂定「通聯紀錄暨基本資料及急難救助調閱處理之標準作業流程」，以安全及加密方式回覆查詢單位，並完整留存查詢錄備查。 2025 年遠傳電信電信接獲 3 件來自主管機關有關客戶隱私洩漏之申訴案件，經查明係為民眾對於申辦門號核對資料過程之誤解，且未有違反客戶個資與隱私相關法律之案件及因而導致受裁罰之金額。此外，2025 年共接到 253,731 件政府機關依據法令申調客戶資訊之來函，全數均依照法令與作業流程完成回覆。針對資料不當外傳與個資不當利用的疑慮，遠傳電信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。
意識訓練宣導與培訓	遠傳電信為塑造資安與個資隱私的意識文化，於內部網站成立專區進行全員宣導，透過資安訓練課程、系統提示、資訊宣導與活動等途徑，持續發揮教育宣導功能，以期內化全體員工之資安風險意識。2025 年遠傳電信共辦理「個資隱私保護及去識別化處理」及「社交工程攻擊防禦術」二場全員教育訓練，完成度皆達 100%。（以上訓練皆包含正職員工與約聘人員）。另外，為提供客戶安全的服務使用環境，及持續強化與養成同仁資安技術能量，遠傳電信亦針對資安專責人員及資訊人員辦理專業及職能訓練，以期能於系統開發生命週期各階段皆納入資安管控措施，強化整體安全性及韌性。
持續監督與管理	為確保資訊安全管理與個人資料保護機制的適切性與有效性，遠傳電信持續關注國際趨勢與標準要求，每年定期透過外部第三方機構進行國際標準驗證，積極檢視與持續精進。並將 PDCA 循環精神融入在公司文化及日常維運中，以達成「零」資安事故目標。此外，每年亦會擇定系統，由第三方資安檢測廠商定期進行漏洞分析和滲透測試，包括模擬駭客攻擊，找出可能的潛在風險，並持續強化整體的安全保護機制，相關檢測發現，皆已依公司規範修復。另外亦透過社交工程模擬演練持續提升人員資安防護意識，以減少人員疏失及提升主動防禦量能。 2025 年度獨立第三方驗證機構已於第一季完成 ISO 27001 資安管理及 BS 10012、ISO 29100 等個資與隱私保護相關驗證（證書皆持續有效），其中 ISO27001 範圍涵蓋所有資訊基礎設施。此外，遠傳電信持續檢視與優化流程，以期提供消費者更優質的服務與更完善的安全及保護。

2025年遠傳電信資訊安全與個資管理認證



ISO 27001 資訊安全驗證
連續 21 年通過



ISO 20000 服務管理驗證
連續 17 年通過



BS10012 個資安全驗證
連續 13 年通過



ISO 29100 隱私保護框架認證
首次取得



CSA 雲端 STAR 驗證
連續 12 年通過



ISO 27017 雲端服務資安驗證
連續 7 年通過



ISO 27018 雲端個資保護驗證
連續 7 年通過



反詐騙治理框架：多層次防衛與影響力衡量方針

管理方針：科技守護與誠信治理

遠傳電信將反詐騙治理視為守護用戶資產安全與強化社會信任的核心責任。面對詐騙手段的快速演進，將資安納入「風險管理暨資訊安全委員會」之監管範疇，結合「遠傳大人物」（大數據、人工智慧、物聯網）技術核心，建構由源頭至終端的多層次防衛體系，落實全方位電信打詐行動。

四層級治理架構與實務作為

遠傳電信建立「前端控管、預防保護、技術阻斷、外部協作」四大治理層次，打造電信防詐防線：

①前端嚴格身分核實 (KYC)：

配合國家通訊傳播委員會 (NCC) 修正之風險管理機制指引，落實嚴格的「了解您的客戶」(KYC) 審查流程，並依相關法規辦理客戶身分驗證、資料留存及風險分級管理，針對申辦預付型及月租型門號之數量上限進行檢核，並加強 SIM 卡更換與門號更換之核資程序，從源頭防堵人頭門號風險。

②預防性隱私保護防火牆：

遠傳電信將個資保護視為反詐騙的前端防火牆。依循「隱私始於設計」原則，連續 13年通過 BS 10012 個資安全驗證。透過完善的資料去識別化與分層隱私保護機制，防止客戶資料外洩成為詐騙源頭，從源頭降低受詐風險。

③後端 AI 科技偵測與阻斷：

運用 AI 技術自主開發「打詐智靈」平台，落實主動式防護機制：

- ▶ **AI 電話防詐**：每月平均攔阻約 9.3 萬通詐騙電話，預測準確率達 95%。
- ▶ **AI 簡訊防詐**：運用語意模型攔截逾九成詐騙簡訊，每月平均攔阻量超過240 萬則。
- ▶ **AI 上網防詐**：結合「遠傳守護網」，每月為用戶主動阻斷超過 3,500 萬次風險網站連結，守護用戶通訊安全。

④外部協作與社會識詐教育：

運用 AI 技術自主開發「打詐智靈」平台，落實主動式防護機制：

- ▶ **依法協作與偵辦**：積極配合警政署及政府單位，依據法令調閱通聯紀錄，全數案件均依法令流程完成回覆，積極協助偵辦詐騙案件。
- ▶ **全民防詐宣導**：透過全台門市辦理「在地關懷計畫」，針對長輩等易受騙族群落實防詐教育宣導，提升全民辨識力，降低社會受詐損失。

治理績效與激勵機制

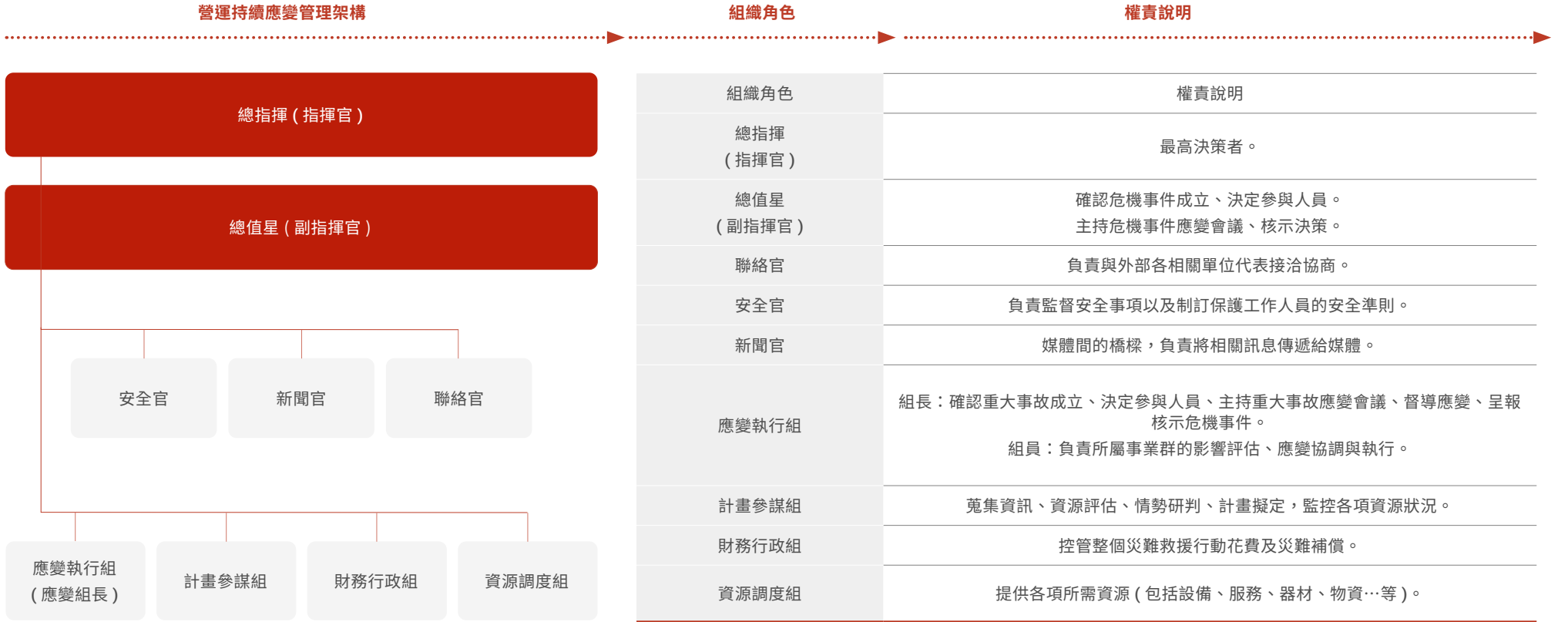
遠傳電信將資安納入全體員工及高階經理人之績效KPI，並設置「資安與緊急應變管理獎勵」。2025年度，遠傳電信成功阻擋逾九成詐騙威脅，並榮獲經濟部《智慧創新大賞銀獎》，展現電信資安與企業社會責任的領導地位。

緊急應變管理

遠傳電信營運風險管理機制結合行政院 ICS 應變架構，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。當有緊急狀況或重大事故發生，發現單位依程序通報權責主管及事件應變組長，由應變組長判定是否啟動緊急應變程序，除併同相關單位協同應變處理、向最高管理單位呈報、也隨時關注對內外部利害關係人之影響並溝通，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，遠傳電信亦定期規劃營運持續應變的訓練與演練，每年至少執行兩次應變演練（包含但不限於網路、系統、機房設施等），使同仁皆能熟悉緊急應變程序。2025 年完成複合式災害如天災、電力中斷及網路攻擊等情境之跨部門防護應變通報演練，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，2025年營運持續應變組織共召開20次會議，討論包含惡意攻擊與設備異常所造成的服務中斷影響即時應變，成功的化解了所面臨的風險，透過公司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，2025年相關緊急事件皆即時妥善因應，並未造成嚴重之衝擊。遠傳電信亦持續優化應變機制或緊急聯繫網，以確保事業單位防護與反應能力。



1.3.4 外部參與

遠傳電信持續關注國內外產業最新動態及永續趨勢，積極參加電信業及 ESG 相關公協會組織，確保公司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。

加入公協會的評估，是由各事業群最高主管同意，並每月核報至總經理。面對全球永續議題，遠傳電信積極投入氣候倡議與減碳行動，支持巴黎氣候協定，訂定 2048 年淨零排放的目標，同時透過數位科技協助解決城市減碳問題。遠傳電信的公共政策參與及遊說，以及公協會參與同樣以與巴黎協定保持一致為原則，此原則適用於我們所有的營運轄區。因此，在評估加入公協會前或公共政策參與和遊說前，除了確保該參與能促進共同發展外，更將是否支持巴黎氣候協定作為評估要點之一，並遊說支持巴黎氣候協定或氣候相關行動，若立場不一致時，遠傳電信也將會持續溝通，以共同打造低碳的環境。

遠傳電信 2025 年參與產業公協會組織所投入之費用共計 10,967,109 元。遠傳電信 2025 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。下表說明遠傳電信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。

另外，遠傳電信自 2023 年開始逐步調查加入之公協會對巴黎協定的立場，先以下表列舉之重大性組織進行調查，其中台灣電信產業發展協會、全球行動通訊系統協會 GSMA、台灣通訊學會、台灣雲端物聯網產業協會、中華民國運輸學會、台灣企業永續研訓中心（CCS）、台灣淨零排放協會皆公開支持巴黎協定立場，遠傳電信同時也將逐步確認其它公協會之立場。

▶ 2025外部參與投入金額統計

外部參與類型	2022	2023	2024	2025
遊說、利益代表等 (Lobbying, interest representation or similar)	0	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	0
行業（電信業）公協會組織	10,475	10,485	10,499	10,967
其他	0	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 (新台幣仟元)
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	6,976
新型態之科技發展	協會性質為探索新型商業模式，可為遠傳業務研究發展參考依據	1,760
其他	不屬於上述兩大類別者（例如：永續發展、公司治理等相關組織）	2,280

公協會類別	協會性質	會員身分	年度投入金額 (新台幣仟元)
台灣電信產業發展協會	電信與通訊產業	甲級會員	4,012
全球行動通訊系統協會 GSMA	電信與通訊產業	一般會員	2,104
台灣通訊學會	電信與通訊產業	理事	107
台灣雲端物聯網產業協會	新型態之科技發展	常務理事	595
台灣科技產業園區電機電子工業同業公會	新型態之科技發展	一般會員	50
社團法人台灣上市櫃公司協會	其他	一般會員	100
台灣匯流研究學會	其他	一般會員	100
台灣企業永續研訓中心 (CCS)	其他（永續倡議）	理事	280
台灣淨零排放協會	其他（永續倡議）	一般會員	150

註 | 以上僅列舉具重大性之組織

1.4 最用心的服務

1.4.1 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 (2025 年 Q4 服務結束)
	4G/5G 免費飆速體驗	4G/5G SIM 卡 / 7 日上網免費試用
完整、貼心的售後服務	會員手機維修到府收送	遠傳電信 VIP 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，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)，打造全能數位客服中心，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。

門市服務人員培訓

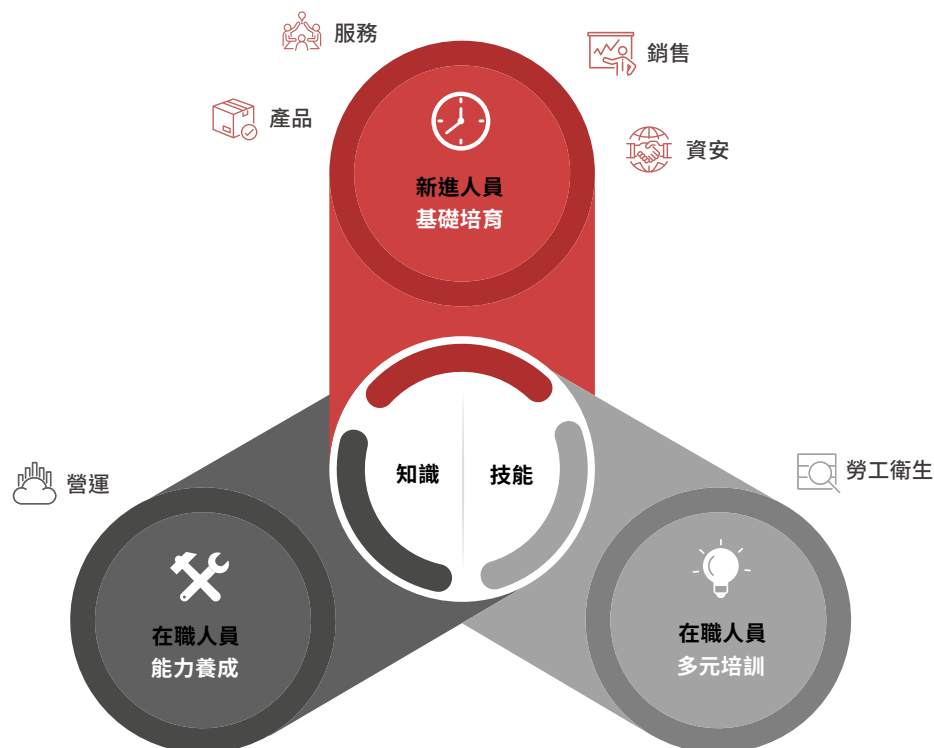
為提供專業且優質的門市服務，遠傳針對六大主題建立 2x3 訓練系統，以知識與技能為基礎，針對新進人員發展「基礎培育」訓練，並針對在職人員強化「能力養成」與「多元培訓」。為強化傳達實體通路的虛實整合策略，2025 年遠傳除了持續提供線上數位學習系統及 e 化圖書館學習資源外，更有專為門市服務人員打造的「門市微學坊平台」，落實教育公平與數位賦能。導入 AI 輔助生成教材與個人化訓練，透過「影音化」教材與雙重感官刺激，將專業職能轉化為高感性學習資源。提供同仁隨選即學的「敏捷式自主學習」模式，在極短時間內精準掌握核心知識。此數位轉型不僅強化同仁的 AI 素養與職能發展，更有效降低實體教材之資源耗損，建構高效、包容且低碳的永續學習生態，與員工共創職涯競爭力。每月搶先看平台於 2025 全年度上架 76 個課程單元，累計 28,823 課程點閱量。



除了協助人員訓練發展與自主性服務專業力提升外，為能強化門市同仁市場競爭力，每月同步發行電子月報，通過定期的專業知識分享和培訓內容，可以快速傳遞最新的市場趨勢、產品資訊和銷售策略，確保門市同仁始終掌握最新資訊，提升門市服務人員專業能力和服務水平，門市電子月報於 2025 Q1 起累計至 2025 Q4 共發行 12 期電子月刊，至 2025 Q4 已累計 261,725 課程點閱量。

客服中心服務人員培訓 客服中心以系統化訓練為策略核心，建構「服務職能」、「銷售職能」與「專業職能」三大核心課程模組。課程內容整合至客服中心 CIC 平台訓練專區，並串接 e-Learning 系統，建置個人學習彈性進修的學習生態。數位教材採模組化設計，針對個人職能缺口進行精準補強，透過此精準靈活的訓練機制，逐步培養主動學習文化，並強化個人職能成長與組織競爭力。

▶ 遠傳 2x3 訓練系統



客服中心服務人員培訓

客服中心以系統化訓練為策略核心，建構「服務職能」、「銷售職能」與「專業職能」三大核心課程模組。課程內容整合至客服中心CIC 平台訓練專區，並串接e-Learning 系統，建置個人學習彈性進修的學習生態。數位教材採模組化設計，針對個人職能缺口進行精準補強，透過此精準靈活的訓練機制，逐步培養主動學習文化，並強化個人職能成長與組織競爭力。

1.4.2 最用心的溝通

遠傳重視與客戶的溝通，對於第一線面對客戶的門市人員有完善的訓練及標準，除了要求門市人員需善盡售前溝通、售後服務義務，同時發展線上、線下整合服務，透過遠傳心生活 App 與網路客服提供客戶便利、即時且完善的溝通服務體驗。

標準行銷與銷售流程

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

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，資費內容是依據「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



服務回應與改善

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，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
委外調查	有助於遠傳與同業進行比較並提升整體滿意度調查	整體滿意度調查	-
內部調查	全面性衡量客戶對於遠傳產品及服務的滿意度	門市服務滿意度、電話客服中心滿意度	門市維修滿意度

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 3 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。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，2024 年下半年調查結果稍有下滑需持續努力。其他細項滿意度調查結果如下：

其他細項滿意度調查結果如下：

客戶淨推薦率¹

2022	2023	2024	2025
-20	-24	-29	-24

重要滿意度指標²

項目	2022	2023	2024	2025
通話及連線品質	73%	74%	73%	71%
門市服務	90%	89%	89%	88%
電話客服	89%	92%	88%	84%
官網	78%	75%	74%	73%
遠傳心生活 App	76%	78%	76%	73%

註 1 | 客戶淨推薦率採國際通用方式，客戶推薦意願 0-10 分，將 9-10 分的受訪者 % 減掉 0-6 分的受訪者 % 即為淨推薦率。遠傳於 2021 年調整客戶推薦問題於問卷中之順序，故數據僅揭露 2021 年後之資料。

註 2 | 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。整體滿意評分方法為五分制，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。



▶ 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。

	2022	2023	2024	2025
發送簡訊通數	6,321,267	5,821,713	5,483,627	3,682,166
回收簡訊通數	1,006,946	963,812	904,233	697,450
滿意度	9.87	9.90	9.93	9.90

註 1 | 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」

▶ 電話客服中心滿意度 (內部)

調查項目包括電話客服人員整體滿意度、服務態度及問題解決與否及客戶是否願意推薦遠傳等問題，同時，遠傳更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。

	2022	2023	2024	2025
電話客服中心滿意度調查有效問卷占接聽電話量比例 ¹	16%	17%	17%	17%
電話客服中心滿意度調查淨推薦率	56	63	67	69
電話客服中心滿意度調查整體滿意度	9.58	9.63	9.65	9.68
電話客服中心滿意度調查整體滿意度 8-10 分占比	96%	97%	97%	97%

全虹

門市維修滿意度

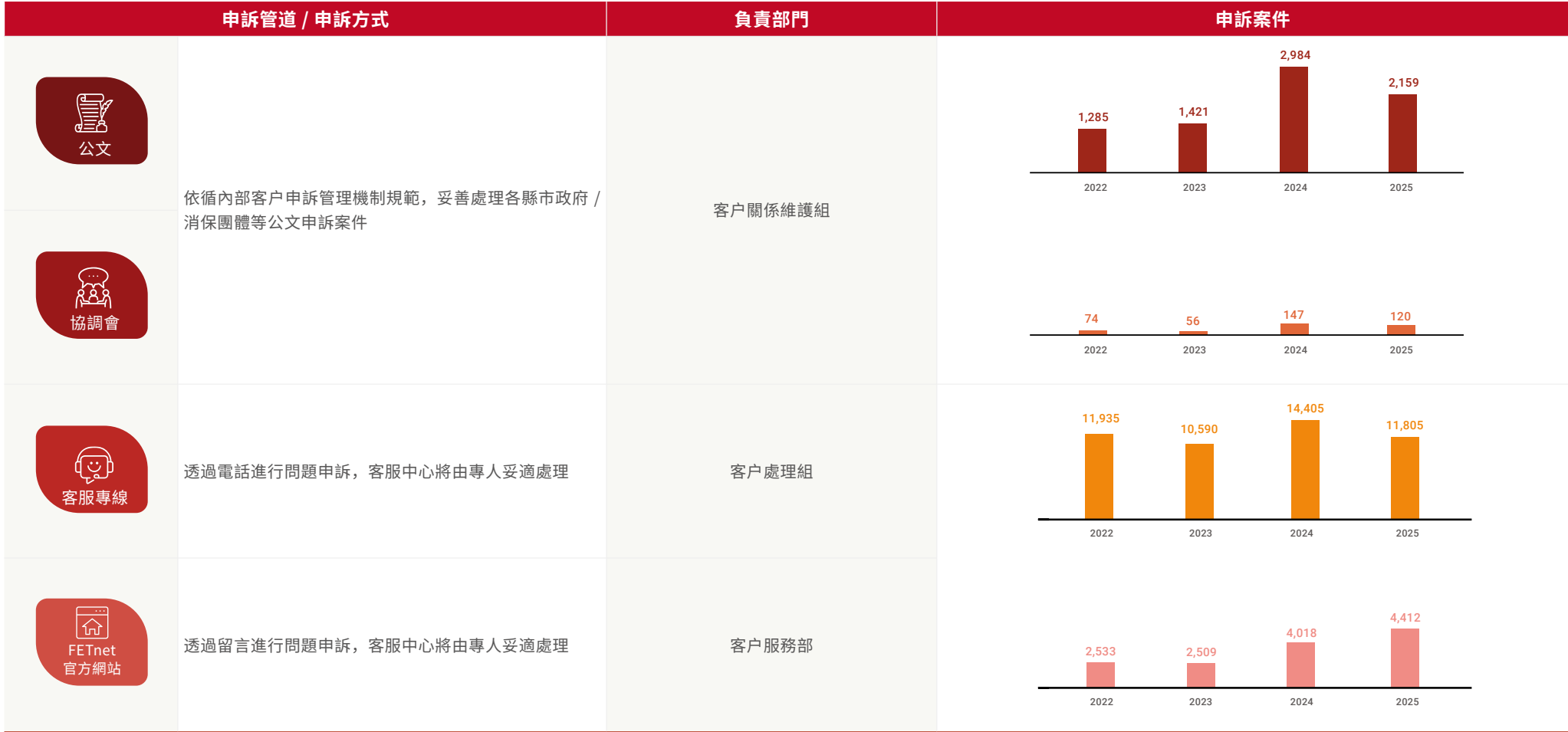
為提供優質且快速的售後維修服務並達成維修滿意度優於業界的目標，全虹顧客完修後一週內進行「完修案件系統電訪滿意度」調查，每週進行檢討，並依據落後項目與區域進行加強管理，以提高整體滿意度，滿意度績效以淨推薦率（Touchpoint Net Promoter Score, tNPS）進行追蹤，2025 年淨推薦率 (tNPS) 實際達成為 97%。

	2022	2023	2024	2025
淨推薦率 (Touchpoint Net Promoter Score, tNPS)	92%	95%	97%	97%

註 | 2024 起全虹維修承接外部業務，改依原廠指標認列標準，僅以 tNPS 最終客戶回饋檢視服務表現

客戶申訴機制

遠傳自 2018 年起持續取得全亞洲首家 ISO 18295 客服中心管理認證，更是全台唯一同時擁有 ISO 18295 & ISO 10002 (客戶申訴處理管理系統驗證) 雙認證的電信業者，並持續取得ISO 10002 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。遠傳提供客戶六大申訴管道 (公文、協調會、客服專線、FETnet 網站、遠傳心生活 App、客服即時通)，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，以下為統計之申訴案數：



註 | 主要因遠亞合併 因此在整體服務量及申訴比例上升

1.5 永續供應鏈

1.5.1 永續供應鏈成果

遠傳電信積極回應國際供應鏈永續管理的趨勢，特於 2024 年設定了 2025 年的永續工作目標（詳如 2024 年遠傳永續報告書 67 頁），在採購及跨部門同仁共同合作努力下，採購處取得的非常豐碩的九大成果。具體說明如下：

1

2025 供應鏈 ESG 報告編輯，發佈新年度供應鏈永續報告書 [請參閱](#)

2

以 QCDDSS 六大面向分析供應鏈韌性能力，並要求評鑑分數退步的 3 家供應商改善

3

強化供應鏈減碳作為，於供應商大會宣導永續金融 / 數位能力 / 綠能開發 三大減碳工具，並導入數位平台進行供應商碳盤查執行作業

4

建置供應商永續盡職調查數位評鑑儀表板，完成百大供應商盡職調查數位評鑑分析

5

導入最新國際指引 Pathfinder V2 設定供應鏈 Primary Data Share 及 Data Quality 評估。提升供應鏈碳盤查一級數據比例，已完成之 2024 年度碳盤查一級數據取得比例為 39.9%

6

將三階供應商納入年度 eLearning，擴大遠傳永續影響力，納入關鍵三階供應鏈管理

7

配合公司導入 IFRS 永續準則專案，盤點供應鏈 IFRS 永續相關風險與機會資訊落差

8

因應 2026 IFRS 依 SASB 電信產業指標規劃執行產品生命週期管理，2025 年「事業廢棄物」回收比例為 90.0%

9

將 ISO 20400 永續採購指南導入採購標準作業流程

1.5.2 遠傳供應商永續管理政策

遠傳電信於 2022 年通過 ISO 20400 「永續採購指南」之第三方審查，為台灣首家通過第三方認證電信業者，並開始以 ISO 20400 準則進行永續供應鏈管理。遠傳電信建立四大策略方向，並分別規劃目標，因應國際永續管理趨勢，接軌國際供應鏈管理協會 ISM 之永續指導原則，修訂「遠傳電信供應鏈永續管理政策」，持續將影響力擴及遠傳電信關鍵供應商及其他一階供應商。為提升採購同仁供應鏈永續管理作為，在年度績效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。2025 年同仁共參與 10 場永續教育訓練課程，如供應鏈碳盤查作業訓練、碳盤查系統操作訓練、中小企業永續治理工作坊、數位永續菁英計畫培訓與永續管理師培訓及相關外部研討會、論壇等 ESG 相關課程，總訓練時數達 2,302 小時，以同步提升遠傳電信內部採購人員之永續賦能。

► 2025 年採購員內部教育訓練課程列式如下：

課程名稱	日期	課程時數 (HRS)	參與人數	總訓練時數
供應鏈碳盤查作業訓練	2025/1/9	6	35	210
供應鏈碳盤查系統作業訓練	2025/2/10	2	16	32
中小企業永續治理工作坊	2025/5/28	3	17	51
台灣永續供應協會研討會	2025/7/24	3	2	6
2025 ESG 高峰會	2025/8/26	3	2	6
2025 供應鏈碳盤查作業啟動暨教育訓練	2025/10/14	2	15	30
數位永續菁英計畫培訓	2025/8-10	36	53	1,908
綠色數位服務發展專家座談會	2025/10/30	2	1	2
年度供應商大會	2025/11/8	3	15	45
2025 第八屆全球企業永續論壇	2025/11/26	3	4	12
總時數				2,302

► 供應鏈永續管理四大政策

01 遵循國際供應鏈管理協會 (ISM) 所制定，包括反貪腐、多元包容、環境、企業倫理、財務誠信、世界公民、健康與安全、人權、勞工權利、永續供應鏈及透明度共 11 項之永續及社會供應鏈管理指導原則。

02 以 ISO20400 永續採購指南為基礎，持續強化供應鏈管理作為，以提升供應鏈市場績效指標包括 QCDS 表現及 ESG 績效表現，與供應商夥伴共同打造優質及具韌性之供應鏈。

03 積極應對氣候變遷及全球淨零議題，引導並協助供應鏈執行碳盤查 - 減量 - 中和之工作，與供應商夥伴一起朝向淨零而努力。

04 攜手供應鏈發揮核心能力，面對台灣永續風險，回應利害關係人期待，善盡企業公民應有之責任。



供應鏈類型

遠傳電信視連續兩年有交易之供應商為有效供應商，2025 年度有效供應商為 988 家，其中客戶裝置與資通訊類採購支出加總約占遠傳電信整體採購金額 85.37%，其中資通訊類數量最多占整體供應商家數的 57.8%，遠傳電信也針對資通訊類業務採取優等廠商 (Prefer Vendor) 機制，並建立 prefer vendor 的使用比例 KPI，提高優等廠商合作次數以降低營運風險，2025 年 Prefer vendor 採購金額執行比例為 80%。

供應商採購類別	採購支出占比	供應商家數分佈
總務類 (Admin)	0.9%	5.0%
營建類 (Construction)	11.9%	21.6%
客戶裝置 (Handsets)	58.4%	0.6%
資通訊類 (ICT)	27.0%	57.8%
業務行銷暨其他專業服務 (Media/Non-Media and Other Professional Service)	1.8%	15.0%
年度總合	100%	100%

在地與綠色採購

遠傳電信

遠傳電信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，2025年遠傳電信自台灣當地公司採購之金額達總採購支出98.7%。此外，為支持遠傳電信環境及社會友善計畫並推動綠色供應鏈，遠傳電信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。遠傳電信為鼓勵供應鏈在多方面執行環境保護之產品開發，2023 年參採 ROHS 及 WEEE 之產品規範，亦於 2024 年起將手機符合 EPEAT 的認證者皆納入綠色採購計算。

遠傳電信綠色採購金額	
2022	\$510,703,672
2023	\$1,283,644,278
2024	\$24,536,946,805
2025	\$26,814,956,235

註 | 綠色採購之金額不包含原亞太電信。



全虹

全虹近三年綠色採購持續大幅成長，展現公司在永續採購政策的明確方向與執行力，2025 年綠色採購金額較 2024 年 成長 149%，並持續保持臺北市環保局綠色採購績優的表現。此成長反映全虹在永續供應商管理、環保產品比重提升與採購策略優化上的明確成效，成功將永續目標轉化為具體投入與可量化成果。

全虹綠色採購金額	
2023	\$34,453,842
2024	\$55,871,008
2025	\$139,193,570

1.5.3 永續供應鏈管理規範

遠傳電信

遠傳電信訂立《[遠傳電信供應鏈永續管理政策](#)》做為供應商管理之依據，亦明訂「[供應商行為準則](#)」、「[供應鏈生物多樣性承諾書](#)」與「[供應鏈溫室氣體管理規章](#)」，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「遠傳電信供應鏈永續經營自主聲明書」及具懲罰性違約金「誠信經營守則同意書」，遠傳電信亦已將供應商的 ESG 表現列入年度績效評鑑標準。上述準則及規章之詳細執行方案內容，請參考【[遠傳電信 2026 供應鏈永續報告書](#)】專刊。

為強化管理，強制要求當年度所有交易供應商每年完成線上簽署「誠信經營守則同意書」，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 360 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。此外，新供應商需強制填寫「ESG 量化評鑑表」，且遠傳電信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，將無法成為遠傳電信供應商。

遠傳電信採購合約亦明定所有廠商應遵守地方環境及職業安全及衛生相關法規。營建類供應商必須簽署「承攬商職業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「承攬商職業安全衛生管理實施要點」，依照《職業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，遠傳電信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。

供應商永續經營自主聲明

遠傳電信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供應商永續經營自主聲明書，2025 年新進供應商簽署率達 100% (共 197 家)，一階重大供應商簽署率達 100% (共 88 家)。在兩百大供應商部分，供應商永續經營自主聲明書簽署，回覆率 100%，超過年度設定目標 95%，占年度總採購金額 97.1%。

廠商類別	總家數	簽署家數	簽署家數比例
2025 年新進供應商	197	197	100%
一階重大供應商	88	88	100%

全虹

全虹持續強化供應商管理，並已訂定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「違反誠信經營舉報管理辦法」，落實誠信經營與職業安全衛生相關規範的遵守。在職業安全與衛生管理方面，全虹也要求所有進入場域施工的承攬商簽署「承攬商職業安全衛生暨環保承諾書」及「承攬商工作場所環境危害告知聲明書」，並詳閱「承攬商職業安全衛生管理實施要點」，落實工程安全管理與災害預防，保障人員安全。



1.5.4 永續管理鏈機制與流程

遠傳電信為完善應商管理，以門檻管理、常態管理、合規管理三大面向共 15 項管理措施提高管理強度。

01

門檻管理
Registration Threshold
Management

著重依 ESG 各面向遴選適合之合作夥伴

- ▶ 新供應商通過信用部門 9 級信用評鑑，8、9 級不予採用
- ▶ 供應商每 360 天需重新簽署誠信經營同意書
- ▶ 供應商每 360 天需重新簽署生物多樣性承諾書
- ▶ 新進供應商簽署 ESG 聲明書達 100%（共 197 家，註：評鑑期間為 2025/1/1 至 2025/12/31）
- ▶ 200 大供應商（佔採購金額 97.1%）簽署 ESG 聲明書達 100.0%
- ▶ 新供應商 ESG 量化評鑑，評鑑 205 家（註：ESG 評鑑期間為 2024/8/1 至 2025/7/31），共 90.7% 通過

02

常態管理
Regular Management

針對合作廠商進行定期之評鑑、績效考核、實地查核、教育訓練與調查等

- ▶ 提供 6 次供應商教育訓練：共 2,048 家次供應商參與
- ▶ 年度滿意度調查：回收 206 份問卷，滿意度達 90% 以上
- ▶ 年度績效評核：11 大類別 194 家廠商接受評核
- ▶ 針對 300 萬以上投標廠商，啟動 ESG 風險評鑑，共完成 547 件
- ▶ 第三方實地查核 35 家，遠傳電信自主實地訪查 84 家
- ▶ ESG 深度風險評鑑：494 家（佔採購金額 92.5%），其中 18 家高風險已全數改善完畢

03

合規管理
Compliance Management

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

- ▶ 290 家廠商三年未交易，已強制停權
- ▶ 評鑑 205 家新供應商，19 家量化評鑑不及格，已強制停權
- ▶ 高風險廠商未改善停權，100% 皆改善
- ▶ 年度供應商績效考核不及格廠商 5 家，4 家要求改善，1 家停權

合規管理

門檻管理 ▶ Step1 供應商篩選

- 分為資通訊、客戶裝置、營建、總務、業務行銷暨其他專業服務等五大類分別進行篩選管理
- 以量化及質化標準鑑別出一階業務關鍵供應商及二階重大供應商

常態管理 ▶ Step2 供應商評鑑、稽核與改善

- 所有 SOP 規定之 RFP 標案 進行供應商 ESG 篩選，未達標準者須進行改善，未改善者不得參與標案
- 採購金額前 95% 供應商進行年度例行供應商評鑑
- 所有一階業務關鍵供應商進行 ESG 實地稽核，包括遠傳電信自主稽核與第三方稽核
- 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

Step3 供應商議合

- 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
- 將各類採購商品逐步以生命週期評估 LCA 完成循環經濟作業

Step4 滿意度調查

- 進行供應商滿意度調查，做為供應鏈管理優化的基礎

Step 1 供應商篩選標準

2025 年遠傳電信總採購支出達 465.7 億元，占整體支出 37.17%，供應商交易總家數達990 家，前百大供應商採購支出即占遠傳電信全年採購金額93.2%。遠傳電信將供應商採購類別分為：資通訊、客戶裝置、營建、總務、業務行銷暨其他專業服務五大類別分別進行管理。遠傳電信以量化及質化標準鑑別出之一階重大供應商，再透過問卷調查篩選出 55 家二階重大供應商，做為深化供應商管理的參考。

一階重大供應商定義	使用量化及質化標準鑑別出之一階重大供應商	透過一階重大供應商鑑別出二階重大供應商
遠傳電信一階重大供應商組成包含一階業務關鍵供應商、ESG 關鍵供應商與上一年度高風險供應商。	共計 88 家 Admin：2 Construction：31 Handsets：4 ICT： 47 Media/Non-Media and Other Professional Service： 4	共計：55 家

2025 年永續風險評鑑表

2025 永續風險評鑑供應商總數(Total number of unique suppliers)為一階供應商總家數990家和二階重大供應商55家，共1045家供應商。評鑑結果如表：

重大供應商 Supplier Screening 供應商篩選	供應商類別	FY 2025
1.1 Total number of unique suppliers 供應商總數	供應商總數	1045
1.2 Number of unique significant suppliers 重大供應商數量	重大供應商數量	88
1.3 Number of unique significant suppliers supported with development measures (as a subset of 1.2) 獲得發展措施支持的重大供應商數量 (1.2 的子集，即須為 1.2 中的供應商)	重大供應商數量	88
1.4 Number of unique significant suppliers assessed via desk assessments/on-site assessments (as a subset of 1.2) 完成書面審查 / 實體審查的重大供應商數量 (1.2 的子集，即須為 1.2 中的供應商)	重大供應商數量	88
1.5 Number of unique significant suppliers assessed with substantial actual/potential negative impacts (as a subset of 1.4) 經評估可能具有重大實際／可能的負面衝擊之重大供應商數量 (1.4 的子集，即須為 1.4 中的供應商)	高風險廠商	18
1.6 Number of unique significant suppliers with substantial actual/potential negative impacts with agreed corrective action/improvement plan (as a subset of 1.5) 前述供應商已商定改善措施 / 改善計畫之數量 (1.5 的子集，即須為 1.5 中的供應商)	高風險廠商	18
1.7 Number of unique significant suppliers with substantial actual/potential negative impacts that were terminated (as a subset of 1.5) 經評估可能具有重大實際／可能的負面衝擊且已終止合作之重大供應商數量 (1.5 的子集，即須為 1.5 中的供應商)	-	0

註：發展措施(Development measures)包括現場及遠距培訓及旨在協助供應商提升ESG績效的支持性活動。這些措施涵蓋範圍廣泛，可包含一般培訓、支持短期改善措施 (提供具體改善措施的指導)，以及長期能力建置方案。



Step 2 風險評鑑、稽核與改善

永續風險評鑑

遠傳電信針對所有新進供應商進行 ESG 風險量化評鑑，2025 年共205 家新供應商接受 ESG 評鑑，評鑑結果原來共有30 家未達及格，截至 2026 年 3 月底共有 11 家已完成改善，未改善之19家已以停權處置無法與遠傳電信進行交易，直至改善為止。

歷年新供應商量化評鑑

評鑑項目 / 年度	2022	2023	2024	2025
篩選家數	294	298	288	205
原不及格家數	37	35	25	30
改善家數	4	7	10	11
停權家數	33	28	15	19

為擴大評鑑強度與鑑別度，遠傳電信透過第三方顧問勤業眾信的協助設計永續自評問卷，本年度問卷設計從 ESG(環境、社會及治理) 三大面著手，分為資通訊類、營建類、客戶裝置類及總務與業務行銷暨其他專業服務類等四類，整理出約 16 個指標，總共 73 題進行供應商永續風險評鑑，同時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，2025 年共完成 494 家評鑑，接受評鑑之供應商的採購金額占年度總採購金額 92.5%。

2025 一階供應商與重大供應商的評估與改善行動計畫資料

Supplier Assessment 供應商評估	FY 2025
1.1 Total number of suppliers assessed via desk assessments/ on-site assessments 供應商經書審或實審數量	494
1.2 % of unique significant suppliers assessed 重大供應商評估比例	100%
1.3 Number of suppliers assessed with substantial actual/ potential negative impacts 永續高風險廠商數量	18
1.4 % of suppliers with substantial actual/potential negative impacts with agreed corrective action/improvement plan 永續高風險廠商改善比例	100%
1.5 Number of suppliers with substantial actual/potential negative impacts that were terminated 高風險廠商停權數量	0
1.6 一階關鍵供應商人權盡職調查比例	100%

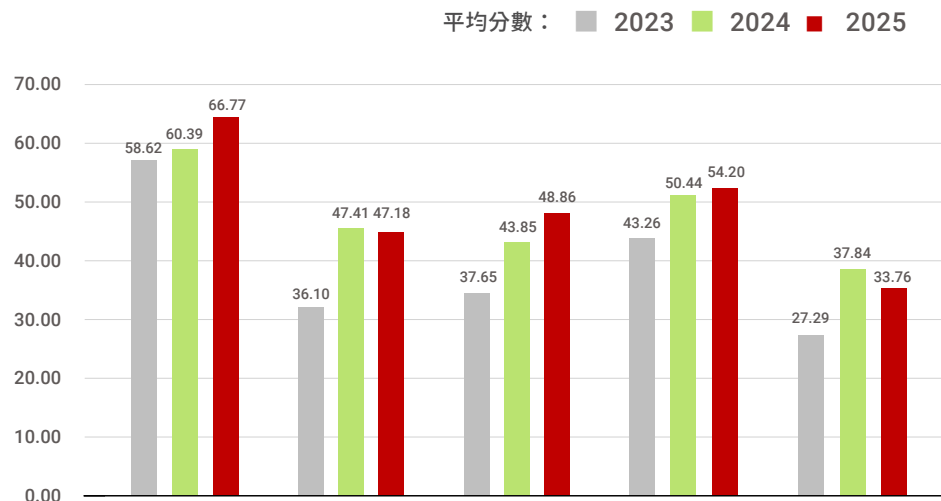
2025 年共鑑別出 18 家高風險廠商，主要風險集中在營業秘密保護、未制定生物多樣性承諾聲明、資訊安全與隱私保護及職業安全衛生管理等相關風險，包含資通訊 8 家、營建類 9 家以及業務行銷暨其他專業服務 1 家。遠傳電信已針對高風險廠商訂定相關改善計畫並要求改善，截至 2026 年 3 月已 100% 改善完畢，亦將安排所有高風險供應商進行 2026 年審查，確認實質改善情形。

遠傳電信亦針對投標廠商導入採購系統 ESG 風險評鑑選商制度，凡 300 萬以上 SOP 規範之標案全面啟動 ESG 風險篩選。2025 年共完成 547 件，占年度採購金額（扣除獨家美商蘋果採購金額）67.3%。

註 | ESG 評鑑期間為 2024/8/1 至 2025/7/31

審查結果供應商永續審查分析結果

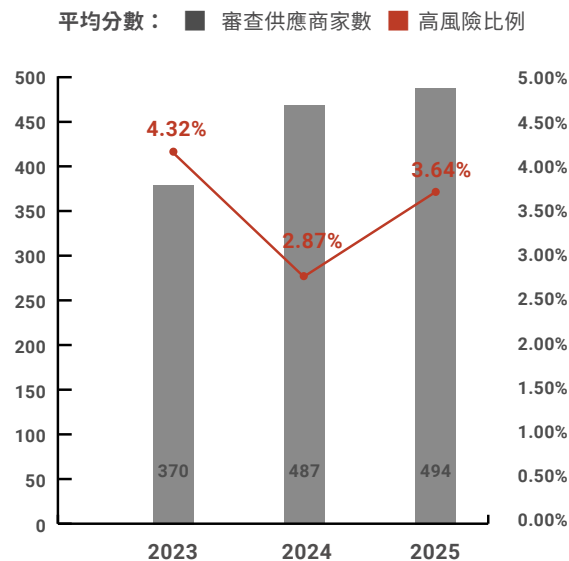
2025 年持續擴大審查，受審供應商家數增加，部分供應商首次參與填答；2025 年問卷審查結果「永續治理」、「環境管理」為本次上升幅度較多之議題，反觀「社區議合」的議題分數略微下降。



審查結果 | 永續供應鏈風險評鑑結果

1. 企業對數位科技的依賴度逐年提升，加上 AI 技術的導入，資訊安全與營業秘密保護的重要性進一步提高，需加強 資安與營業秘密 等議題的管理，強化資訊安全防護與 AI 使用管理。
2. 隨著永續議題加速入法（如各國 ESG 揭露規範、企業永續治理要求等），法遵議題為不可逾越的基本要求，建議加強檢視供應商是否確實完成改善並落實制度，以降低法律與聲譽風險。
3. 近期企業涉及人權爭議的案例頻繁，反映出外部利害關係人對企業社會責任的期待持續提升。同時，GRI、TISFD 等國際標準亦強化對人權、勞動權益、社會影響等議題的揭露要求，企業需更積極落實 人權 與 勞動權益 管理，以避免社會與聲譽風險。

風險評估數量與高風險比例變化



► 供應商ESG 實地訪查

供應商永續風險評鑑與實地訪查家數

遠傳電信自 2016 年起每年安排 ESG 實地訪查，以一階重大供應商為主，再依當年需求增加重要供應商或二階重大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。2025年共完成 119 家。第三方查核 35 家，遠傳電信自主查核 84 家。

註 | 遠傳電信實地訪查家數會以一階業務關鍵供應商為主，再依當年需求增加重要供應商或二階重大供應商執行實地訪查，以擴大供應鏈 ESG 查核範圍，2025 年度增加碳盤查廠商實地訪查作業。統計數據為遠傳電信自主查核與第三方稽核總合之未重複家數。

► 供應商年度執行績效評鑑結果

遠傳電信

遠傳電信每年進行年度供應商例行年度績效評鑑與審查。2025 年供應鏈績效評鑑194家，占總採購金額93.4%。年度評鑑分數低於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	2023 年家數	2024 年家數	2025 年家數	應對措施
優良廠商（90-100 分）	4	9	6	優良廠商，可考慮列為優先議價廠商或採技術價格權重標
合格廠商（70-89 分）	179	203	183	要求百尺竿頭更進一步
需改善廠商（60-69 分）	7	5	4	提出改善計畫
不合格廠商（59 分含以下）	4	0	0	停止對該廠商新增採購，待廠商落實改善計畫，經採購及使用單位確認同意後方得繼續參與
停權廠商（50 分以下）	1	1	1	停權
總計	195	218	194	

全虹

全虹以常態管理及合規管理二大面向共四大構面(品質管理、服務、交期、價格)對供應商進行管理;展望未來，為了強化供應鍊管理效能，規劃於2026年納入門檻管理機制。全虹每年對供應商進行評鑑，確保合作夥伴的品質與服務達標。2025 年度共完成 81 家供應商評鑑，涵蓋主要採購類別交易金額占比達 97.5%，累計完成 193 份評鑑問卷。評鑑結果顯示，優良供應商家數較前一年度增加 1 家，且未出現待改善或不合格廠商，反映供應鏈整體品質與管理成熟度持續提升。

為提升對供應商品質與服務的即時監督效能，並落實合規管理之要求，全虹每季透過「重大採購意見回饋」機制，持續蒐集需求單位對供應商及採購作業的合作經驗與建議，作為風險預防、合規檢核與流程優化的重要依據。2025 年共針對 90 家供應商、145 件重大採購案件完成意見彙整，整體合作情況良好，未發現重大異常或需改善事項，顯示供應商合作與管理流程皆能符合既有規範。

評鑑結果	2024 年家數	2024 年比例	2025 年家數	2025 年比例	應對措施
優良廠商（90-100 分）	11	18.0%	12	14.8%	在既有良好合作基礎上，逐步培養其成為長期合作夥伴
合格廠商（70-89 分）	49	80.4%	69	85.2%	持續維持穩定合作關係，鼓勵供應商在既有成果上更上層樓
需改善廠商（60-69 分）	1	1.6%	-	-	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（50 分以下）	-	-	-	-	淘汰，尋找潛在供應商遞補
總計	61	100%	81	100%	



Step 3 供應商議合活動

具體成果 請參閱【[遠傳電信2026 供應鏈永續報告書](#)】專刊

► 中小企業永續治理工作坊

為推動全方位供應商成長輔導計畫，強化中小企業永續治理能力，遠傳電信於2025年5月28日舉辦第二屆「永續治理工作坊」，邀請 20 家中小企業供應商共同參與，由專業永續轉型顧問團隊分享最新永續國際趨勢，以系統性輔導、專業資源挹注，協助供應商夥伴提升因應國際永續要求的能力，攜手共同迎向全球ESG浪潮，穩健邁向永續目標，建立未來發展的關鍵競爭優勢。面對日益嚴峻的氣候變遷挑戰及投資人對企業ESG表現的高度關注，遠傳電信啟動全方位供應商成長輔導計畫，聚焦中小型企業的永續治理能力建構，協助其強化ESG治理體質，建立穩健的永續發展基礎，提升整體供應鏈韌性與長期價值。本次永續治理工作坊再次邀請勤業眾信永續轉型顧問團隊擔任講師，除分享國際最新永續理念和趨勢，也量身協助企業依據其發展階段，制定具體可行的永續治理政策與行動方案，協助參與企業逐步完備具備國際競爭力的永續營運能力。

► ESG 永續賦能

隨著供應商永續風險評鑑問卷數量與實地訪查家數逐年增加，2024年為擴大盡職調查廣度及深度，內造永續文化，在總經理號召下，設立「數位永續菁英發展計畫」，並擴大各部門同仁參與供應鏈永續盡職調查作業，提高盡職調查數量。亦可將ESG的觀念深入至每個中心單位，由風險管理顧問公司專業顧問，將供應鏈永續風險盡職調查的完整 Know-How 全盤傳授予遠傳電信同仁。2025年，各中心單位共53位同仁加入，建立ESG 永續種子，並透過勤業眾信顧問進行36小時供應鏈盡職調查課程訓練與實地見習之後，參與供應商書面審查與實地審查作業。此課程讓所有同仁獲得以下五項知識：永續供應鏈風險評鑑介紹、ESG 問卷解析及書審評分訓練、書審覆核流程與技巧說明、實審覆核流程與技巧說明及問題討論與回饋。最終參與計畫成員共完成494 份問卷審查。



► 年度供應商大會

遠傳電信 2025 年供應商交流大會由總經理井琪親自主持，採實體頒獎典禮及線上大會方式進行。現場參與廠商家數為 70 家計與線上參加為 164 家計，共 234 家。會中以「鏈結永續、共創淨零」為主題，攜手供應鏈夥伴共同推動環境永續與企業社會責任。會中除分享最新永續趨勢，並表揚在淨零排放、循環經濟、社會公益及年度評鑑表現優異的供應商，展現遠傳電信與夥伴攜手邁向淨零的決心。同時亦由總經理井琪表揚永續表現傑出供應商，共有 26 家廠商獲獎。感謝供應商的付出與貢獻，包含「攜手永續先鋒隊 防災韌性之光獎」、「供應商年度評鑑－成果卓越獎」、「供應商年度評鑑－成果精進獎」、「淨零碳排典範獎」、「循環經濟先驅獎」、「生物多樣性先鋒獎」、「職業安全績優獎」、「永續管理楷模獎」以及「社會責任楷模獎」等。

► 攜手永續先鋒隊

自2020年起，遠傳電信號召供應商共同發起「攜手永續先鋒隊」計畫，整合供應商專業能力，為偏遠地區教育與弱勢團體提供資源與支援。繼 2020/2021 持續關懷偏鄉教育後，2022 年為台灣東部花蓮偏鄉的弱勢族群建置食物銀行的冷凍設備後，2023 年為天主教博愛基金會「鹿野兒童關懷教室」修繕教室屋舍、增建 SDGs 永續圖書館。2024 年前進台東縣鹿野鄉，支援當地瑞源國小射箭隊，完備短缺的射箭器材，鼓勵他們在運動的舞台上展現自我！同時，也再次邀請 Samsung、OPPO、Vivo、Realme、Asus、Sony、Xiaomi 等知名手機品牌共同響應，消費者每透過遠傳電信通路購買一隻手機，該手機品牌便會捐出 2 元，與遠傳電信共同支持偏鄉教育及弱勢團體，帶領社會共好。2025年前進偏鄉強化能源韌性，於宜蘭縣南澳國小建置防災型微電網，打造堅實的防災後盾，確保災時緊急電力供應不中斷，守護偏鄉居民及學童安全。



▶ 2025 年遠傳電信 Scope3 Cat1 & 2 溫室氣體排放量

2025年遠傳電信 Scope3 Cat1 & 2 溫室氣體核算作業，透過「供應商碳排數據系統提交與上傳」數位工具及「逐筆分析供應商年度採購項目」執行碳盤查、「供應商碳排數據系統提交與上傳」、「實地查核供應商碳排數據」與「激勵措施」等活動，最終 2025 年遠傳電信 Scope3 Cat1 & 2 溫室氣體排放量經外部獨立驗證單位「英國標準協會」(BSI)查核後為 125,317 公噸，與前一年度相比減碳 11.99%。請參閱【遠傳電信 2026 供應鏈永續報告書】專刊

▶ 循環經濟平台計畫

遠傳電信規劃建立循環經濟平台，讓資源有效再利用，進而減少碳排與污染達到 ESG永續目標。初期以退役資訊設備，如伺服器、儲存器以及機架；基地台汰換下來之堪用電池、發電機、冰水主機和 SMR 設備等為主，未來規劃可納入更多品項。

▶ 循環經濟平台扮演的角色與定位

遠傳電信規劃建立循環經濟平台，讓資源有效再利用，進而減少碳排與污染達到 ESG永續目標。初期以退役資訊設備，如伺服器、儲存器以及機架；基地台汰換下來之堪用電池、發電機、冰水主機和 SMR 設備等為主，未來規劃可納入更多品項。



供應商教育訓練

線上平台 e-learning

為提升供應商夥伴的永續知能，遠傳電信2025年透過供應鏈線上溝通學習平台 (Supply Chain e-Learning Platform) 舉辦供應商行為準則培訓，協助供應商及其上下游價值鏈共同善盡企業社會責任，為經濟、社會與環境永續發展貢獻心力。對象為：國內外提供本公司所有商品、服務及人力的供應商，及與供應商有上下游相關的供應鏈廠商。希望供應商同意本準則之內容為履行企業社會責任之必要作為，並需盡其責任在企業內部及其上下游供應鏈要求落實本準則。範圍包括：商業道德、尊重人權、永續經營管理、勞動權益、職業安全與健康等五大議題，共1,185家完成學習。

中小企業永續治理工作坊

遠傳電信舉辦「永續治理工作坊」，邀請20家中小企業供應商參與，由專業顧問分享最新永續理念及趨勢，並提供個別輔導，協助供應商解決轉型痛點，實現綠色低碳供應鏈。工作坊還提供「永續治理文件懶人包」，包含政策建置指引，增強供應商應對客戶調查要求的能力。

供應商大會

2025 供應商大會以「鏈結永續、共創淨零」為題，透過線上、線下並行的模式，為持續增進供應商夥伴的永續知能，遠傳電信此次邀請勤業眾信針對推動供應商永續管理進行專題演講；並由遠傳新創加速器輔導的永訊智庫，分享如何運用數位工具完成 ESG報告書；供應商仁大資訊受邀分享永續實務經驗。總經理並感謝供應商夥伴助力，透過生態圈的力量共同推動永續。

供應商碳盤查

遠傳電信以2048年達成淨零為目標，開展短中長期的供應鏈減碳計畫。為強化供應商碳盤查作業落實，特委請外部顧問於2025年1月9日及2月10日舉辦「遠傳電信 2025 年供應鏈碳盤查課程」及「供應鏈碳盤查系統作業訓練」，對供應商進行盤查賦能、指導供應商使用「碳排數據系統提交與上傳」數位工具。要求供應商夥伴秉持 GHG Protocol 五大原則：相關性、完整性、一致性、透明度及精確性，PDCA 持續精進減碳。



1.5.5 未來展望

2026年遠傳電信將深入各項永續管理議題，期待藉由遠傳電信的影響力，以九大重點打造永續韌性供應鏈，並完成各項永續管理工作。

▶ 九大重點

▶ 溯源收集碳盤查數據

依 Pathfinder V2 供應鏈 Primary Data Share 及 Data Quality 碳排數據指引，從源頭訂單項目分析來進行關鍵供應商碳盤查數據收集

▶ 導入 ESG 問卷 AI 審查

年度供應商永續自評估問卷納入 AI 審查機制，提升 ESG 問卷評核之數位韌性。

▶ 2026 供應鏈 ESG 報告編輯

發佈新年度供應鏈永續報告書

▶ 跨年追蹤供應鏈韌性能力

以 QCDDSS 六大面向評量供應鏈韌性能力，跨年追蹤績效並精準輔導改善

▶ AI 查證供應商裁罰

因應 DJBIC 供應鏈人權盡職調查，著手建立政府勞動法令裁罰查證系統，年度交易供應商將全面導入系統調查



▶ 擴大「供應商永續盡職調查儀表板」監測廣度

擴大「供應商永續盡職調查數位評鑑儀表板」，監測供應鏈永續風險家數由 108 家擴大至 153 家供應商

▶ 建立電信業物料碳足跡係數資料庫

強化供應鏈減碳作為，著手建立電信業物料碳足跡係數資料庫

▶ 擴大供應商行為準則訓練

將年度供應商行為準則與資安宣導擴大至遠傳電信關鍵三階供應鏈管理

▶ 遠傳電信 2026 供應鏈永續增能工作坊

賦能供應商，利用數位工具，做出一份屬於供應商自己公司的「ESG 永續報告書」。



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續 ◀

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

02



智慧永續 創新轉型的最佳夥伴

2.1 永續影響力評估	77
2.2 智慧應用	80
2.3 智慧生活	83
2.4 負責任人工智慧計劃	84



2.1 永續影響力評估

2.1.1 永續影響力評估

透過創新科技解決城市治理與產業的痛點，並減緩社會問題，是遠傳在數位轉型上的發展重點。遠傳在數位轉型升級的道路上，致力透過「大、人、物」(大數據、人工智慧、物聯網)核心資通訊職能，深耕智慧城市、智慧製造、數位轉型、低碳營運、消費者應用、智慧醫療等關鍵技術領域，並攜手客戶、供應商等七大利害關係人，齊力邁向企業、社會、環境三贏的目標。遠傳發揮企業影響力，透過5G及雲端技術、大數據分析、IoT等應用，運用在遠距診療服務、智慧路燈、智慧城市、智慧停車、空氣品質監控、大數據人潮解析等，協助政府機關解決交通、空氣品質等問題。

其中，5G 遠距診療服務及智慧路燈佈建是遠傳投入較長時間，也評估為具有永續影響力的產品，同時更將 5G遠距診療服務及智慧路燈納入遠傳的永續發展 KPI 中。遠傳過去幾年持續針對關鍵永續產品與服務進行質化與量化的永續影響力評估，納入評估的產品／服務包括5G 遠距診療和智慧路燈。

▶ 遠距診療

自 2020 年起，遠傳推出自主研发的遠距診療平台，為全台第一個 5G 遠距診療服務，是遠傳結合大人物技術之實際應用成功案例，同時也開創新的獲利引擎。遠傳遠距診療以翻轉偏鄉醫療不平等為目標，優先針對眼科、皮膚科、耳鼻喉科等台東較缺乏專科醫師的科別提供遠距診療，藉由5G低延遲傳輸打造跨科別即時多方會診，更在疫情協助醫療院所迅速開辦視訊門診服務，以因應疫後新常態之下的醫療與健康照護模式轉型，將醫療服務行動化，使醫療不受限於固定場所。

自開台以來累計服務人次
30,280 偏鄉專科會診

視訊門診
41,163 人次

2025年5G 遠距診療服務範圍
15 縣市 · **59** 衛生所 · **22** 醫院

經遠傳評估，遠距診療同時存在顯著的經濟、環境與社會的正面效益，另針對可能的負面衝擊亦已進行評估並採取因應措施，整合說明如下。



社會層面

遠距診療能有效減少醫師的交通往返時間，提升醫療資源的使用效率，並縮短患者就醫等待時間，改善整體醫療服務可及性

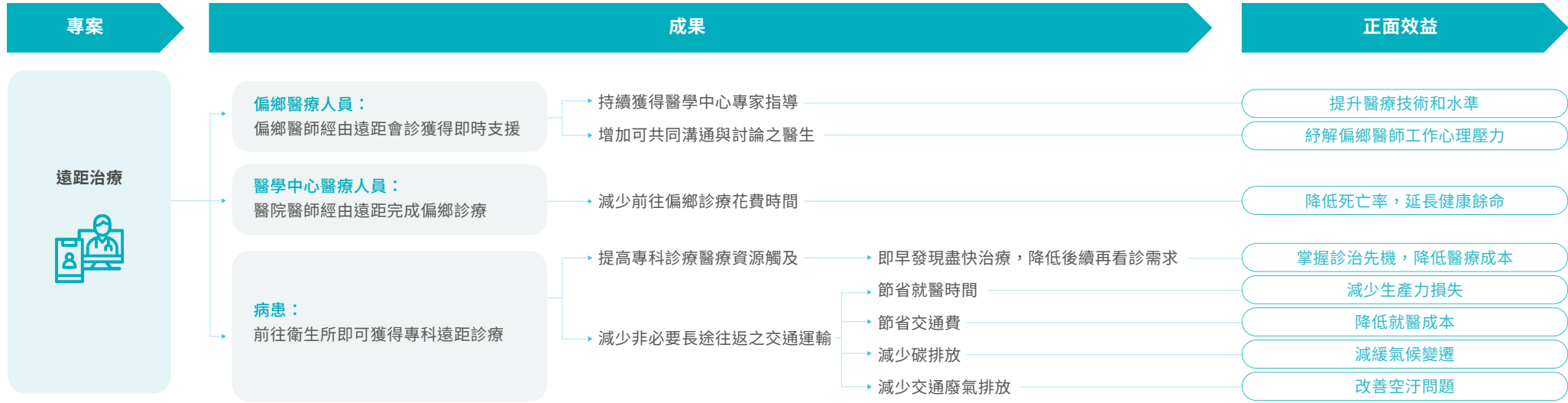
經濟治理層面

偏鄉居民能夠在當地衛生所接受醫學中心的專業診療，減少長途往返的時間和成本，降低因就醫而造成的生產力損失，進一步減輕患者的就醫負擔；在平台整合過程中，需處理大量個人健康資訊，使敏感醫療資料的安全性壓力提升，遠傳已導入國際資安標準(如HIPAA;ISO 27001;ISO 27017;ISO 27018;ISO 27701)、強化資料加密與存取控管，實施端對端加密(E2EE)。

環境層面

減少因交通運輸所需的化石燃料使用，從而降低溫室氣體和空氣污染物的排放，對環境產生積極影響。

影響力路徑圖



影響力價值化評估

受益的利害關係人	產出指標 output	數值	評估方法	影響力指標 impact	數值
醫師	減少前往偏鄉診療花費時間	4,182 元 / 每位醫生節省的時薪	• 以 2020 年永續報告書計算之台東縣遠距診療的 pilot 結果為基礎，針對不同利害關係人的效益建立財務代理指標，以精確衡量產品／服務創造的環境社會成本與價值。 • 2025 年偏鄉遠距診療看診醫生共 165 人，病人就診人數為 8,191 人次。	提升醫療資源效率	690,030元
病人	節省就醫時間	1,178 元 / 人		減少生產力損失及降低就醫成本	9,648,998元
環境	減少碳排放	23.26 元 / 人		減緩氣候變遷	194,361元
	減少化石燃料使用社會成本	24.11 元 / 人		改善空氣污染	201,463元



▶ 智慧路燈

遠傳視智慧城市應用為發揮核心技術驅動全球邁向低碳、綠色發展的重點，自 2017 年起，開始投入智慧路燈的應用技術開發與試驗，智慧路燈的建置除提升用路人行車安全外，更減少路燈用電及碳排量，同時也是 5G 基地台與多元增值功能站。2019 年，以 5G、物聯網環境下，結合大數據及 AI，協助桃園市率先成為全台首座全面採用智能聯網路燈的城市。2021 年遠傳加入「5G 智慧杆標準推動聯盟」，共同推動智慧共杆標準制定與各城市場域應用服務驗證，攜手走進全球 5G 智慧杆的推動。桃園路燈案於 2025 年全數建置 99,464 盞，整年節省了 6,680 萬度用電量，總減碳量為 31,665 公噸。並於 2024 年取得台中市 15 區路燈標案，現正執行台中市路燈 15 區之大規模節能汰換維護專案，總計完成 129,520 盞路燈換裝。此項目作為城市永續發展的核心，持續穩定發揮節能效益，預計每年能為台中市政府節省 5,000 至 6,000 萬度電，並達成年減碳量 25 萬噸之卓越績效。

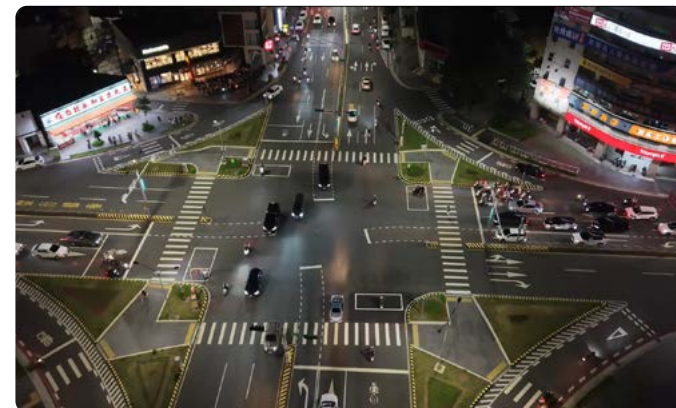
經遠傳評估，智慧路燈同時存在顯著的經濟與環境的正面效益，另針對可能的負面衝擊亦已進行評估並採取因應措施，整合說明如下。

經濟治理面

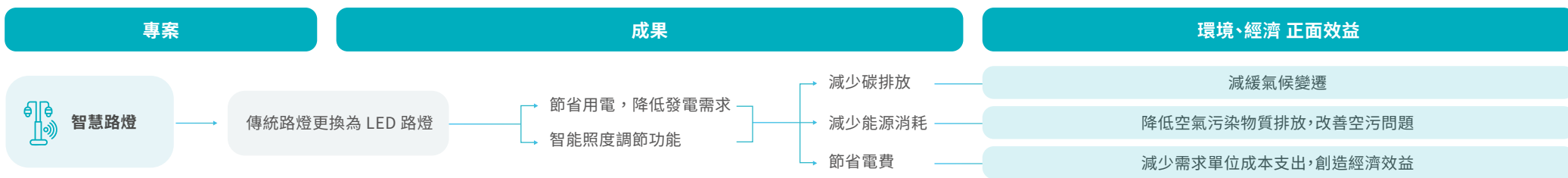
節省的電費可用於其他市政基礎建設，創造其他經濟效益；智能化路燈與後台系統，可能衍生資安與公共安全疑慮，遠傳在規劃設計即採取完全封閉式網路，並依循相關物聯網場域資安防護評估指引採取系統防護措施。

環境面

可有效降低發電需求，進而減少碳排放及空氣污染物質排放，以減緩氣候變遷及改善空污問題；汰換大量舊式路燈可能產生廢棄物處理與環境污染疑慮，遠傳皆配合合規資源回收廠商依相關法規處理。



▶ 影響力路徑圖



▶ 影響力價值化評估

效益面向	產出指標 output	數值	評估方法	影響力指標 impact	數值
環境	減少碳排放	718 元 / 盞	• 以 2019 年永續報告書計算之桃園市換裝智慧路燈專案的 pilot 結果為基礎，針對環境、社會及經濟面向的效益建立財務代理指標，以精確衡量產品 / 服務創造的環境社會成本與價值。 • 至 2025 年共裝設 99,464 盞智慧路燈。	減緩氣候變遷效益	71,415,152 元
經濟	減少能源消耗	14 元 / 盞		減少空污排放效益	1,392,496 元
	節省電費	966 元 / 盞		可創造的額外經濟效益	96,082,224 元

2.2 智慧應用

2.2.1 智慧應用

遠傳持續深化企業客戶永續解決方案布局，提供涵蓋智慧能源與電力管理、智慧城市與智慧交通、智慧建築、遠距醫療照護、雲端與 AIoT 服務，以及資通訊整合與資安解決方案，協助企業客戶提升營運效率、優化資源使用，並促進節能減碳與社會韌性。為強化永續策略落實，公司於業務銷售獎勵制度中，將具明確環境或社會效益之永續產品與解決方案納入激勵範圍，透過制度化、可量化之激勵機制，將永續成果與業務獎金計算連動，引導業務團隊積極推動兼顧商業成長與永續價值之解決方案，落實永續經營目標。

專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
5G 遠距診療服務 	遠傳持續以 5G、雲端與資安技術為核心，建構符合《通訊診療治療辦法》(2024/07 新制) 之遠距醫療服務架構，透過 Health 健康+ App 提供整合式數位就醫流程，包括線上掛號、虛擬健保卡、電子處方箋、線上支付及健康管理功能，並支援 FHIR 標準資料交換機制，確保醫療資訊互通性與資料安全。平台同時取得 HIPAA 及 ISO 27001 等國際資安標準，建立合規且可規模化之遠距醫療基礎建設。 在服務模式上，平台除提供常態性視訊看診服務外，亦支援居家照護與在宅急症照護 (Hospital at Home) 應用場景，使病患可於家中透過視訊與醫師即時互動，並結合遠距病人監測 (RPM) 設備回傳生理數據，強化慢性病管理、術後追蹤及高齡族群照護連續性。此模式有效減少不必要之到院就醫與急診壅塞風險，提升醫療資源使用效率。 平台服務涵蓋視訊門診與偏鄉專科會診，串聯衛生所與醫學中心專科資源，支援偏鄉、山地及離島地區醫療服務，並延伸至居家照護場域，形成「醫院－社區－居家」整合式遠距照護網絡，進一步強化醫療體系整體韌性與高齡社會應變能力。	本服務持續提升醫療可近性與照護連續性，強化分級醫療與在宅醫療量能，有效縮短城鄉醫療落差並回應高齡化社會需求。2025 年 5G 遠距診療服務擴展現至全台 15 縣市、59 家鄉鎮偏鄉衛生所，累計服務量能如下：偏鄉專科門診超過 3 萬人次；視訊門診 4.1 萬人次；合計遠距診療服務總量達 7.5 萬人次。整體服務除降低民眾往返就醫之交通與時間成本外，亦提升基層醫療與醫學中心協作效率，強化醫療體系韌性與公共健康保障能力。
5G 緊急救護 	2025 年遠傳持續推動 5G 緊急救護應用，透過車載第一視角即時影像、骨傳導抗噪耳機與 5G 遠距診療平台整合，實現到院前即時分級處置與多方遠距會診機制。系統可同步回傳病患生命徵象與影像資訊，協助醫師或高級救護員 (EMTP) 即時判讀並下達處置建議，提升到院前緊急救護品質。服務已佈建於多個縣市並持續擴充應用場域，強化跨院聯防與轉送效率，建立智慧化院前急救協作模式。	5G 救護車服務累積服務超過 3,500 人次，透過即時影像回傳，協助縮短急重症黃金救援時間，提升到院前緊急救護品質。服務深入多縣市 (含離島)，強化跨院聯防與轉送效率，補強偏鄉及離島急救量能，提升整體緊急醫療體系運作效能與社會安全韌性。



專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
能源管理系統 (EMS) 	- 遠傳自2022年取得全國九縣市中小學的班班有冷氣專案，成為台灣能源管理系統主要業者之一，除了將智慧能源管理應用導入至企業客戶，也配合政府各部會的相關能源管理補助，協助公部門與私人企業實現節能減碳。 - 在創能與儲能領域，2025年在除建置台電所捐贈的大專校園微電網，也協助海洋大學在體育館建置小型防災微電網，並導入生成式AI應用。 - 面對ESG相關政策與公司治理需求，遠傳所投資永訊智庫提供永續報告管理系統以及碳盤查系統的軟體服務 (SaaS)，協助公私部門以數位化系統，進行永續相關數據的收集與管理，進行更為有效的永續管理決策。	- 班班有冷氣專案自2022年建置與後續擴充至今，全台九個縣市的中小學已有超過50,000間教室冷氣，透過遠傳能源管理系統進行控管。 2025年完成海洋大學體育館「公有既有建築物及建築公共緊急避難空間能效改善及淨零示範補助計畫」，建立小型防災微電網；同時，遠傳電信基會與遠傳供應商夥伴攜手於宜蘭縣南澳國小建置防災型微電網，確保災時緊急電力供應不中斷，守護偏鄉居民及學童安全。 2025年協助超過10家大專院校建置能源管理系統，並整合充電樁、智慧路燈、小型防災微電網等多種能源相關應用，協助學校掌握節能、創能、儲能跨應用資訊。
智慧電表 	- 為達成國家2025年淨零排放，台電公司攜手遠傳電信，積極完善 AMI 智慧電表布建，於智慧型電表安裝通訊模組，搭配遠傳電信 4G/NB-IOT 等通訊技術，使電表具備即時數據傳輸的能力。 - 安裝 AMI 智慧電表，不僅可降低傳統人工抄表耗時、節省往返路途之碳排，亦可於停電發生時，即時發送事件報告，提升台電公司搶修效率、加速復電；透過即時用電數據掌握，亦可提高再生能源導入電網比例，有效降低火力發電產生之碳排放；用電戶也可以自由選擇參與台電公司需量方案，配合需量降載節能，同時享有節電回饋。	遠傳電信 (包含亞太電信) 自2018年投入 AMI 智慧電表 - 通訊模組布建，2025年布建範圍已涵蓋全台16個縣市，總契約數量達到218 萬具，穩居業界第一，其中 144 萬具智慧電表已啟用通訊功能，未來持續依照台電公司規劃安裝及啟用。
智慧路燈與 5G 智慧杆 	- 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。 「智慧杆」透過模組化技術與美學整合，智慧杆兼具功能性與文化適切性，成功打造科技與文化共存的智慧場域。搭載智慧照明、交通監測、環境氣候偵測等各項城市治理應用功能，加速智慧城市應用落地。	- 桃園路燈案於 2025 年全數建置 99,464盞，整年節省了 6,680 萬度用電量，總減碳量為 31,665公噸。 - 於 2024 年取得台中市15區路燈標案，現正執行台中市路燈 15 區之大規模節能汰換維護專案，總計完成 129,520 盞路燈換裝。此項目作為城市永續發展的核心，持續穩定發揮節能效益，預計每年能為台中市政府節省 5,000 至 6,000 萬度電，並達成年減碳量 25 萬噸之卓越績效。

專案／產品／服務	摘要說明	關鍵效益
號誌不斷電系統 	- 遠傳專注執行智慧路口相關解決方案，當路口號誌於市電停電時即中斷運作，將衍生大量警力派遣維持交通，當警力未到達現場時，路口車輛穿越時的風險將增加，且緊急車輛（如救護車、消防車）亦將因路口癱瘓導致無法緊急救援。 - 遠傳開發「換電式不斷電系統」目標為解決各縣市重要道路路口於台電電力供應中斷時，亦能維持號誌正常運作，大幅提升停電期間路口運作安全，並減少停電期間警力支援。	2025 年1月開始，協助台北市管理 187 處號誌不斷電系統路口，至 12 月底經歷 437 次斷電，總供電時間達 354小時 33 分，大幅提升重要路口運作安全性。 2025 年1月開始，協助嘉義市管理 31 處號誌不斷電系統路口，至 12 月底經歷 39 次斷電，總供電時間達 87小時 19 分，大幅提升重要路口運作安全性。 2025 年1月起協助高雄市管理 83 個路口，至 12 月底經歷 184 次斷電，總供電時間達 195 小時 21 分。
智慧充電服務 	- 遠傳採自主研發之充電管理平台，結合電信網路、物聯網與大數據分析能力，發展「智慧充電服務」，並依據人流密度、停留時間、觀光與交通節點等場域特性，作為充電站點佈建與擴充評估依據。 - 遠傳並建置從規劃、施工到營運的一站式管理機制；車主端則以自研Charge Anywhere App提供站點查詢、導航、掃碼啟動充電、充電紀錄查詢、會員服務與客服支援，並支援 Google、Apple、遠傳心生活等帳號登入，提供 LINE Pay、信用卡、遠傳電信帳單等多元支付方式。公共場域建置方面，取得「新竹市公有停車場電動車充電設備案」，原規劃建置 266 支充電樁；2025 年 5 月，新竹市第一波已正式啟用 8 處公有停車場、共 73 槍快慢充設備，並規劃於年底前完成小客車慢充 132 槍、快充 136 槍，以及大客車充電樁 24 槍，預估每年可協助新竹市減碳約 2,400 公噸。 - 遠傳亦持續擴大公共智慧充電版圖。至 2024 年底已取得 9 個公有大型場域建置案陸續完驗，涵蓋新竹市全市、桃園市觀光風景區、南投縣埔里鎮、花東縱谷國家風景區、中興大學、東華大學等場域，預計協助政府機關建置及維運超過 400 槍以上，進一步支持綠色運輸與淨零轉型。	- 自 2019 年起在臺中市已建置及維護超過 155 個停車場 306 支充電樁。 - 遠傳取得交通部前瞻基礎建設計畫，至2025年止共計385槍，其中7KW 180 槍、11KW 2 槍、30KW 100 槍、120KW 57 槍、180KW 34 槍、240KW 12 槍。為淨零永續推動增加動能。 ▶【遠傳自營據點】2023年陸續佈建據點：大遠百A13、台中大遠百、遠百竹北店、板橋大遠百、遠百桃園、遠百台南成功、公園店、遠東 Sogo 復興店、忠孝、天母、中壢、高雄、遠企大樓及校園有亞東科大、臺灣師範大學等，截至目前為止總建置快充 59 樁（118槍），慢充 45 槍。
智慧建築 	以電信級網路與資通訊整合能力為基礎，提供全方位智慧建築整合應用服務： - 建置高可靠度之光纖骨幹，並結合 4G/5G 與 Wi-Fi 無線網路及物聯網技術，串聯各類現場感測器、監控設備、門禁與環控系統，建立安全且穩定之資料傳輸環境；再透過開放通訊協定與標準化介面，將原本分散之電力、消防、空調及相關電子系統，整合至統一之建築管理平台，以實現集中監控與跨系統協同運作。 - 平台提供即時監控、資料分析、維運管理，並結合 AI 與 Digital Twin 之可視化能力，協助管理者掌握建築全生命週期之運作狀態，提升營運管理效率，並達成安全、節能、智慧與永續之管理目標；同時可依場域需求整合建築管理、能源監控與物業服務於單一平台，強化決策支援與管理透明度。	2025年，遠傳以「智慧營運管理平台」協助臺灣港務股份有限公司之高雄港旅運中心導入高度整合的智慧建築管理系統，整合「資訊 (IT)、通訊 (CT)、建築 (BT)、營運 (OT)、資安 (ST)」等 5T 科技，並串聯智慧建築管理、智慧微電網管理、物業設施管理及智慧環控管理等模組，透過五層式架構之垂直連動與水平整合，實現全系統數據蒐集、大數據分析、預判與示警，並以數位雙生 (Digital Twin) 3D 呈現，強化營運管理效能與能源最佳化，預估帶來空調能耗降低近二成、碳排放年減約 250 公噸 CO₂ 當量等淨零效益；此案更榮獲「2025 APIGBA AWARD 亞太地區智慧綠建築獎」系統類鉑金獎最高榮譽。 - 同屆，臺灣港務公司之高雄港旅運中心另獲既有建築改造類金獎，致伸科技「台灣創新中心」亦由遠傳協助建置智慧建築管理系統並獲設計類金獎，讓遠傳在智慧建築解決方案上，獲得「一鉑金二金」之國際肯定成果。

2.3 智慧生活

2.3.1 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、提升生活品質與行動網路安全防護，讓大眾享有高速 (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
遠傳心生活 APP 	遠傳自2021年領先台灣電信業推出「遠傳心生活」App，致力打造一站式行動生活圈，註冊用戶數已突破800萬大關。其中不重複造訪人數每日逾30萬、每月活躍用戶率高，不僅用戶福利回饋滿意度領先同業，也持續引進跨界多元應用服務，已然成為用戶日常生活不可或缺的App。2025年心生活「超級門票」持續深耕娛樂市場，開創台灣電信業者的先例，針對江蕙復出演唱會包場經營「用戶專場」並連結電信推出「辦門號直接送門票」方案，及彭佳慧、李聖傑等天王、天后級演唱會到國際級藝文特展，皆提供用戶購票優惠或獨享優先購票，成為心生活會員最有感的專屬福利。2025年持續擴大應用服務，推出「手機館」服務專區來整合優化手機與3C商品一站式選購體驗，及「我的美食日記」推出吸引近20萬篇分享評論，並與「PRO360達人網」跨業合作推出居家清潔、家電維修、家教、專業教練等各式生活專家媒合服務，開創遠傳邁向智慧生活願景的重要里程碑。	遠傳心生活 App註冊用戶數突破 800 萬
遠傳守護網 	遠傳守護網系列包括防駭心守護、兒少心守護兩項服務。防駭心守護是在遠傳行動網路下，免下載APP即可享有防護。防駭心守護服務針對行動上網安全有擔憂的用戶，能主動阻擋病毒、釣魚、惡意程式等危險的網站，提供簡單、安全的防護。兒少心守護服務則是針對家有兒童、青少年的家長，提供上網時間管理、阻擋兒少不宜網站雙項功能，讓父母輕鬆守護孩子上網安全。「防駭心守護」服務，每月為用戶阻擋超過三千萬次風險網站連結，避免用戶財務損失，全方位守護用戶的網路日常。	累積訂閱用戶數190 萬
360 兒童智慧定位手錶 	遠傳於 2025 年推出 360 兒童手錶 T1 升級版本，硬體與軟體全面升級，提供更友善、更安全的兒童使用體驗。硬體規格提升，包括採用 1.69 吋大螢幕以提升可視性，並升級至 980mAh大容量電池，延長待機時間、降低因電量不足可能影響定位或聯繫功能的風險。此外亦新增七項實用功能，強化日常使用的安全性與便利性。為鼓勵孩童配戴定位手錶，遠傳同步推出多款深受兒童喜愛的授權主題周邊配件與禮盒組，包含寶可夢皮卡丘、三麗鷗大耳狗與酷洛米等角色。透過多樣化、可自由更換的配件設計，孩童可依喜好自由搭配，進而強化產品在日常生活中的使用意願，有助於降低走失風險並提升守護效果。此外，遠傳亦於年度檔期推出酷洛米授權卡通主題手錶，將主題設計自外部配件延伸至手錶軟體介面，打造一致性的視覺體驗，使產品更具吸引力並強化差異化特色。透過多元化的外觀與介面設計，遠傳希望提升兒童定位手錶的使用黏著度，進而協助家長掌握孩童安全、落實企業對消費者安全責任的承諾。	全新升級的兒童手錶T1，上市後帶動整體銷售動能，較前一代兒童手錶F2成長15%，守護更多孩童的安全。
friDay影音 	friDay影音為國內首家導入生成式AI的影音平台，提供相關應用如下： - 用戶可使用語音直接與AI agent機器人【問AI】對話，表達自己喜愛的主題、風格、心情等等，透過Azure OpenAI語言模型技術，產生個人化推薦片單。 - friDay影音也應用AI自動解析時事新聞、產生片單櫃位，並自動更新，跳脫舊有搜尋方式，協助用戶發掘不曾看過的影音內容。 2025年初進一步應用大數據與生成式AI，產出個人年度觀影回顧，以AI分析用戶性格、生成對應圖片，為本土OTT平台首創之舉。 friDay影音導入生成式AI後，後台數據顯示使用AI的用戶平均看片時長與看片數皆超越整體用戶平均數據。在使用者導向的平台設計和豐富影音內容的基礎下，friDay影音已連續四年(2022~2025年)獲NCC調查本土OTT平台付費訂閱第一。另外，根據台灣網路輿情分析工具權威《OpView社群口碑資料庫》2025年的大數據資料顯示，遠傳friDay影音在本土OTT品牌聲量排名中奪冠，深獲大眾認同。	- 連續四年蟬聯本土 OTT 平台付費訂閱排名 No.1 - 本土OTT品牌聲量排名中奪冠



2.4 負責任人工智慧計劃

治理面向	管理重點	內容
限制存取敏感資訊的 AI 功能	對涉及倫理/隱私的敏感 AI 模型或功能開發需求，納入既有流程審視，僅授權人員於明確情境使用，以降低誤用/濫用風險。	針對資訊暨數位轉型科技群依 SDLC 流程提出之 AI 模型或功能開發需求，若涉及敏感性資訊之利用或傳遞，須於需求階段說明使用目的、情境與對象，將資料使用情境、權限控管與安全要求納入開發與上線審視範圍(例如：以AI預評表進行AI模型或功能開發的各種評估，透過AI 預評表及既有系統開發管理流程進行審視)，作為相關風險管理流程。系統上線後之存取權限，亦依不同層級透過核准流程控管，以強化敏感資料之適當使用與保護。公司將持續修訂 AI 倫理原則及相關風險判斷基準，逐步建構AI治理機制。
AI生成內容透明揭露	明確揭露 AI 生成內容/AI 輔助決策，並主動告知與 AI 互動，以利使用者辨識與判斷、增加 AI 應用透明度。	對使用者呈現之 AI 生成內容清楚標示為 AI 生成或 AI 輔助產出，並告知使用者其互動對象為 AI 系統。遠傳在friDay Video APP服務應用上，應用AI生成推薦片單時，及內部人資智靈，回覆員工人事相關問題，皆有明確標示採用AI。
模型漂移/效能偏差	建立模型效能監測與檢核，定期檢視準確度/適用性；異常時採再訓練、調參等修正，維持可靠性。	為降低模型隨資料與使用情境變化產生漂移或效能偏差之風險，本公司導入 MLOps 管理概念，逐步建立模型清冊、風險分級與責任人制度。透過資料漂移、模型效能及業務關鍵指標 (KPI) 等多層次監測門檻，結合可觀測性設計與告警分級流程，將異常狀況納入事件處理機制。針對高風險模型，優先導入人工覆核、版本控管與回滾機制，以作為後續調整之參考。另透過定期追蹤用戶互動指標 (如 CTR)、模型版本更新與單次獨立詢問之使用設計，逐步強化模型漂移與效能偏差管理。
公平性/偏誤	定期進行偏誤風險與公平性評估 (含模型審核、偏誤測試、改善行動)，避免延續/放大不平等。	針對模型輸出品質，本公司已建立定期抽樣檢視機制，於 friDay Video 與內部人資智靈系統落實每月抽樣作業，針對使用者回饋中屬負向評價 (如倒讚) 之 AI 生成內容，由人工進行審核，以評估是否存在潛在偏見或異常結果。相關檢核結果將納入模型調整及管理優化之依據，持續精進 AI 系統之表現，以提升應用之可靠性與可信度作為後續調整之參考。
降低 AI 數據中心/模型環境足跡	關注 AI 運算對環境之潛在影響，主要採用雲端服務，模型導入與選型兼顧資源使用效率，透過雲端架構的彈性調度，降低資源閒置所帶來的環境影響，持續優化運算、儲存與資源配置方式，將資源效率與環境影響納入整體永續治理思維。	本公司目前未建置地端 AI 數據中心，所有 AI 應用皆採用雲端雲原生之 AI 工具與服務，依實際應用情境選擇合適規模之模型，避免過度使用高算力資源，改善資源使用效率。委外節能：相關應用建構於 Microsoft Azure 平台，運用其高效率資料中心與彈性資源調度能力，降低資源閒置與能源浪費。
決策結果申訴機制	目前的AI應用皆為輔助決策使用，若牽涉到決策設計時，應建立透明申訴/回饋流程，使受 AI 決策影響者可提出異議或釐清，確保問責性並維護信任。	在遠傳friDay Video中推薦片單服務(問AI)與內部人資智靈系統中，設計互動或評價機制 (如讚／倒讚、留言) 讓使用者直接提供回饋，並透過報表追蹤分析與審視使用者與 AI 應用間的互動，並以此進行AI應用的調整、優化。使用者亦可經由既有實質管道 (如語音客服、客服信箱) 進一步提出需求或疑義，由相關業務單位協處。例如：遠傳friDay Video使用者可透過平台問題回饋功能提出異議、人資智靈使用者則可透過評價機制與人資相關窗口管道反應。相關申訴將納入內部管理機制進行紀錄、追蹤與處理，並作為持續精進服務品質與強化AI應用之參考依據。
量化AI對永續成果的影響	衡量AI專案對永續發展目標的影響，例如減少碳排放、提高資源效率或改善社會影響。	結合電信本業與AI技術，推動永續 ・ 以電信核心結合AI，推出「打詐智靈」平台，協助全民識詐、阻詐，守護財產安全，2025年平均每月攔阻近9.3萬通疑似詐騙電話、超過240萬則疑似詐騙簡訊，有助於降低民眾遭詐騙風險，強化數位社會安全與財產保障。 ・ 透過AI輔助遠距醫療服務，截至 2025 年，累計於偏鄉、山地及離島地區完成 5,555 人次眼底鏡檢查。AI 作為輔助判讀，協助民眾及早發現視網膜病變風險，提升醫療可近性並縮短城鄉健康差距；相關醫療判斷仍由醫師進行最終決定。
對員工進行人工智慧倫理使用和/或安全方面的培訓	1. 建立全員AI安全使用與合規訓練 2. 強化 AI 使用風險意識與責任管理 3. 持續性宣導與文化建立	・ 規劃「生成式AI安全使用宣導」全員教育訓練(含AI使用倫理)。 ・ 明確規範不得輸入個資／機敏資料至AI工具；要求資料去識別化、最小化使用；禁止未授權AI工具與高風險服務。 ・ 透過內部網站、開機Pop-up進行持續宣導；每年辦理資安／個資教育訓練及測驗；結合學習月報、專題課程持續強化 (例：Copilot使用提醒)。 ・ AI教育訓練與資安 / 個資訓練整合推動(全員訓練、社交工程演練)，每年固定時數與完成率100% (例：個資課程)。





關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄

03



環境友善 最環保的電信業者

3.1 氣候策略	86
3.2 遠傳環境足跡概覽	94
3.3 環境與能源管理	100
3.4 基地台與電磁波管理	107
3.5 生物多樣性	109



3.1 氣候策略

3.1.1 氣候策略

面對氣候變遷對營運可能產生的衝擊，遠傳參考國際財務報導準則 (International Financial Reporting Standards, IFRS) 第S2號「氣候相關財務資訊揭露」(以下簡稱 IFRS S2) 及氣候相關財務揭露建議 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，從治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向全面進行氣候風險管理，持續鑑別價值鏈氣候潛在衝擊重大的風險與機會，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，進一步建立衡量指標與目標管理，有效確保行動方案的進展與成效。

3.1.1.1 治理

本公司設置董事會層級的功能性委員會，強化對永續與氣候議題之治理；並依其職掌分工，確保永續發展策略與執行、風險管理、董事會相關能力，及永續績效與薪酬連結等面向有效管理。遠傳設置董事會層級之永續發展委員會，並由董事會授權其就營運活動所涉及之經濟、環境及社會相關議題進行監督，並且定期向董事會報告。

遠傳電信董事會：每季召開會議，督促企業實踐永續發展，定期檢視執行成效，以確保相關政策之落實與持續精進。為提升永續與氣候相關治理高度與廣度，董事會於2025年通過董事層級永續發展委員會，並授權其針對營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，以實踐本公司永續發展目標，強化永續治理及致力企業社會責任與永續經營。

董事層級永續發展委員會：每季召開會議，負責監督及強化公司永續發展政策、年度計畫及策略、審查永續發展執行情形與成效(包含永續風險與機會)並督導永續資訊揭露事項；其運作情形及相關決議，定期提報董事會，以確保永續治理架構之有效運作。

董事層級風險管理暨資訊安全委員會：負責將永續相關風險鑑別結果，整合納入遠傳風險管理系統(Enterprise Risk Management, ERM)，落實企業風險管理。

永續發展推動小組：每年定期開會，由永續專責單位公關暨企業永續處擔任執行秘書，並指派高階經理人擔任永續長，負責統籌遠傳跨組織之永續與氣候相關政策、目標、策略與執行方案並強化永續資訊揭露，並定期向永續發展委員會呈報。

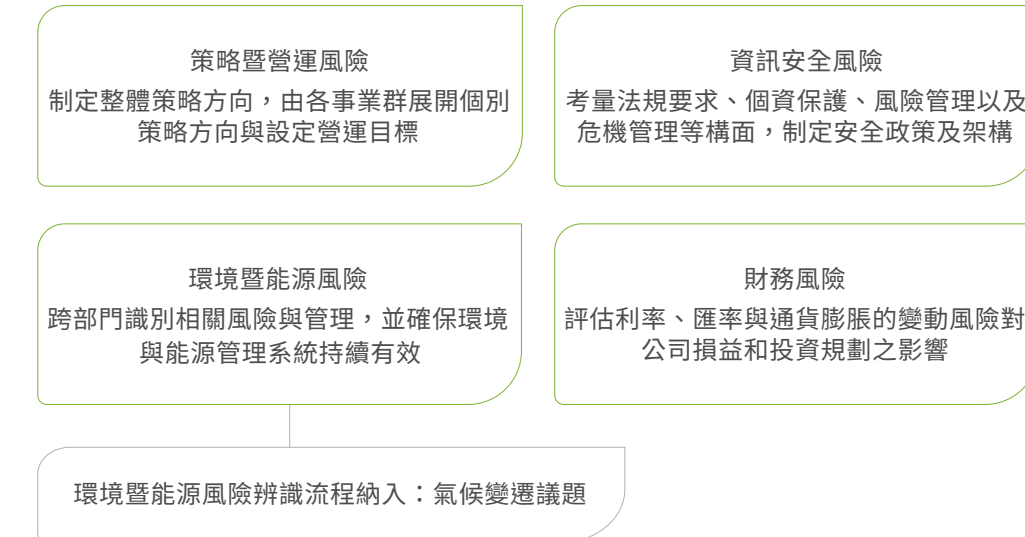


3.1.1.2 風險管理

風險管理組織架構



風險管理範疇



風險管理流程

Step 1

辨認 (彙整遠傳永續相關議題清單)

結合產業準則、國際永續議題，建立永續議題清單。提升永續風險與機會辨認之完整性與前瞻性。

Step 2

評估 (辨認經營模式、價值鏈影響部位)

評估永續風險與機會對公司短、中、長期營運與財務之潛在影響，並界定影響層面 (如供應商、自身營運或客戶) 及特定部位 (如地理區域、特定設施及資產類型等)。

Step 3

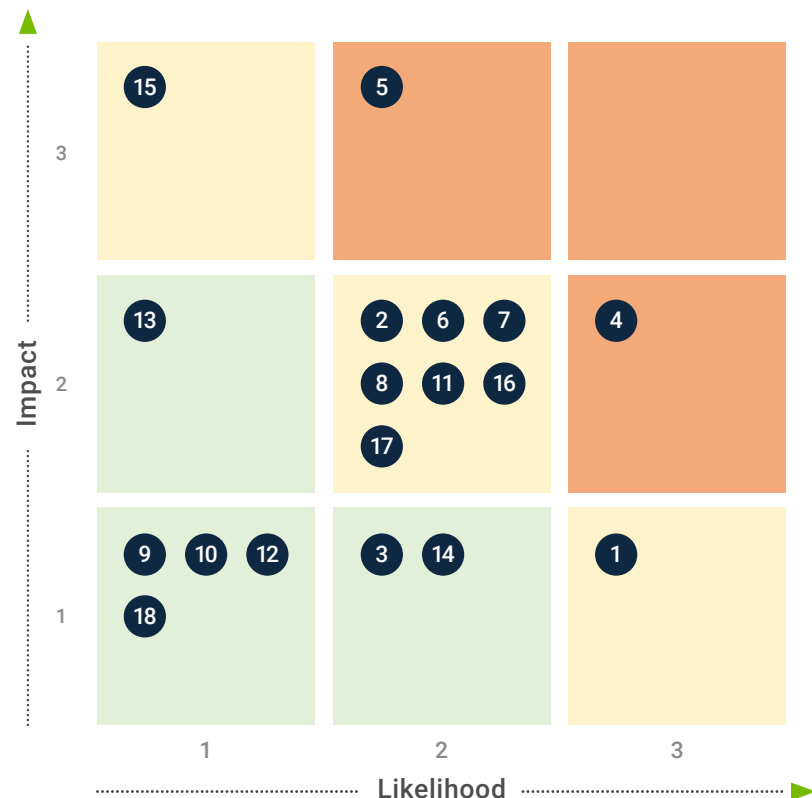
排序 (辨認可合理預期之影響程度)

考量各永續議題之衝擊程度，並評估發生可能性，最終綜合排定可合理預期之永續與氣候風險及機會之優先次序。

Step 4

監控 (研擬當期及預期策略、蒐集財務影響) 與改善 針對鑑別出之重大之永續相關風險與機會，研擬因應對策、盤點財務影響與制定指標目標，由管理階層及治理單位持續並建立監控及改善檢核與追蹤機制。

風險管理風險矩陣





風險事件鑑別

編號	風險事件	主風險類別	次風險類別	風險等級	影響之時間軸（註）	影響價值鏈部位
1	法規趨嚴，企業因應成本與管理壓力增加	轉型風險	政策法規風險（新興法規風險）	3	當年度＋短期＋中期＋長期	中游
2	IFRS S2 要求揭露氣候資訊，增加企業因應成本	轉型風險	政策法規風險（新興法規風險）	4	當年度＋短期＋中期＋長期	中游
3	未達節電 1.5% 目標恐受罰，增加營運成本	轉型風險	政策法規風險（新興法規風險）	2	當年度＋短期＋中期＋長期	上游＋中游＋下游
4	用電大戶條款，導致營運成本增加	轉型風險	政策法規風險（新興法規風險）	6	當年度＋短期＋中期＋長期	中游
5	政府減排政策失敗，企業面臨高碳排成本與風險	轉型風險	政策法規風險（現有的法規風險）	6	當年度＋短期＋中期＋長期	中游
6	政府發電成本升高，導致電價上揚增加企業成本	轉型風險	政策法規風險（現有的法規風險）	4	當年度＋短期＋中期＋長期	上游＋中游＋下游
7	公司綠能發展進度落後或綠能開發延遲	轉型風險	科技風險	4	當年度＋短期＋中期＋長期	中游＋下游
8	節能成效不足，導致營運成本和合規成本上升	轉型風險	科技風險	4	當年度＋短期＋中期＋長期	上游＋中游＋下游
9	違規氣候法規恐致訴訟、罰款與聲譽損害	轉型風險	法律風險	1	中期＋長期	上游＋中游＋下游
10	消費者偏好低碳產品，導致原有需求下滑	轉型風險	市場風險	1	中期＋長期	上游＋中游＋下游
11	供應鏈因碳排壓力外移，導致成本上升或營收減少	轉型風險	市場風險	4	短期＋中期＋長期	上游＋中游
12	利害關係人不滿減排進度，影響資金流動與企業形象	轉型風險	聲譽風險	1	當年度＋短期	中游
13	產業汙名化影響招募與留才	轉型風險	聲譽風險	2	當年度＋短期＋中期	中游＋下游
14	極端天氣導致營運中斷	實體風險	極端性實體風險	2	當年度＋短期＋中期＋長期	中游＋下游
15	極端天氣導致供應鏈中斷與專案延誤，造成收入損失	實體風險	極端性實體風險	3	當年度＋短期	上游＋中游
16	市電備載不足，導致公司限電 / 停電	實體風險	長期性實體風險	4	當年度＋短期＋中期＋長期	中游＋下游
17	氣候極端變化，導致公司基礎建設成本升高	實體風險	長期性實體風險	4	當年度＋短期＋中期＋長期	上游＋中游＋下游
18	海平面上升，損害公司資產營運中斷	實體風險	長期性實體風險	1	長期	中游＋下游

註 | 影響時間範圍：當年度、短期（1 年）、中期（2~4 年）、長期（5 年）

3.1.1.3 策略

遠傳訂有「永續策略藍圖」，涵蓋 E-S-G 三大面向，訂定至 2035 年的中長程目標，致力於創造對經濟、環境及社會的最大貢獻，成為消費者信賴好夥伴。而針對關鍵永續（含氣候）風險與機會，除於前述辨認、評估、排序之過程了解相關風險與機會對經營模式及價值鏈之影響。

2025 年度氣候風險與氣候機會鑑別結果，氣候風險屬於轉型風險為「用電大戶條款，導致營運成本增加」與「政府減排政策失敗，企業面臨高碳排成本與風險」，故導致企業「能源使用限制或短缺」之影響。屬於實體風險為「極端天氣導致營運中斷」。而鑑別氣候機會為「永續產品與服務需求增加」，分別詳述如下表。



氣候風險	對經營模式及價值鏈的目前及預期之影響	影響之經營模式 / 部位	影響之價值鏈部位			可能影響之時間區間
			上游	自身營運	下游	
能源使用限制或短缺 (轉型風險)	隨著人口成長、產業快速發展致使社會整體能源需求持續上升，各國政府可能限制企業能源使用量。其中，電力供給不穩恐影響基地台、機房及自動化設備等關鍵設施運作，進而造成用戶服務中斷、營運成本增加，並衝擊數據中心或通訊基礎建設之營運效率。	採購（雲端服務、綠電）、整體營運業務、供應商、數據中心、電商系統	V	V	V	當年度、短、中、長期
極端天氣導致營運中斷 (實體風險)	基地台：強風、淹水及電力短缺可能導致設備損壞、服務中斷及營運成本增加，進而影響客戶服務品質、營收及賠償成本。 機房：強風、淹水及乾旱缺水可能導致設備損壞、補給中斷及冷卻效能下降，影響網路服務穩定性並增加維運成本。	基地台、機房		V	V	當年度、短、中、長期
氣候機會	對經營模式及價值鏈的目前及預期之影響	影響之經營模式 / 部位	影響之價值鏈部位			可能影響之時間區間
			上游	自身營運	下游	
永續產品與服務需求增加	永續實踐未符合顧客期待，可能影響品牌形象與購買意願。另新產品與服務之研發與推廣需投入資源，可能增加財務負擔，且需求成長亦可能推升原物料及環保包材成本。此外，能源管理及智慧應用系統擴展，提高遭受網路攻擊致服務中斷之風險；若未能持續提供符合節能減碳與 ESG 規範之解決方案，亦可能影響客戶採購決策，進而削弱產品競爭力與市場表現。	永續服務資訊系統、互聯網資料中心 (Internet Data Center, IDC) 服務、下游回收商		V	V	當年度、短、中、長期

► 氣候風險與機會及其財務影響

遠傳評估相關氣候風險與機會對 2025 年報導期間與短中長期可能產生之財務影響詳述如下，影響時間範圍：當年度、短期 (1 年)、中期 (2~4 年)、長期 (5 年)

氣候風險	因應策略	對財務狀況、財務績效及現金流量之質化與量化影響	
		報導期間財務影響	預期財務影響 (含短中長期)
能源使用限制或短缺 (轉型風險)	為提升能源使用效率並降低營運風險，本公司持續推動能效優化機制，除依循國際標準導入 ISO 50001 並定期完成內外部查證外，亦積極導入先進節能技術與智能管理應用。同時，公司持續將營運據點空調及照明設備汰舊換新，以提升能源使用效率。另亦建置備援機制，簽署柴油緊急供應合約，結合電力調度與管理機制，以確保停電情境下仍能維持關鍵網路服務之持續運作。	本年度能效優化相關資本支出共 58 百萬元，主要認列為不動產、廠房及設備，其中已產生投資活動之現金流出共 48 百萬元；另認列相關營業成本及營業費用 (包含折舊、攤銷及其他維運與相關服務費用等) 共 31 百萬元，並分別對應產生投資活動及營業活動之現金流出。上述相關支出主要以營運活動產生之現金流量及既有現金部位支應。	公司將持續推動能效優化機制，並積極投入再生能源發電設備建置及綠電採購，以提升能源使用效率並強化能源供應韌性。預估短、中及長期相關資本支出將產生投資活動、籌資活動及營業活動之現金流出共約 781 百萬元，並於資產使用年限內透過折舊或攤銷逐期反映於各期間損益。預期相關投資將持續增加資本支出、營業成本及營業費用需求，所需資金主要由營運活動產生之現金流量，以及綠色債券等永續融資工具支應。 透過能源效率提升、再生能源自發自用及綠電採購比例提高，預期有助於優化能源成本結構，提升長期營運穩定性與財務可預測性，並強化公司面對能源價格波動及供應不確定性之風險承受能力。



氣候風險	因應策略	對財務狀況、財務績效及現金流量之質化與量化影響	
		報導期間財務影響	預期財務影響（含短中長期）
能源使用限制或短缺 (轉型風險)	為持續提升再生能源使用比例並規劃分散式自主供電，本公司持續投入再生能源發電設備建置及綠電採購，以降低對公用電力之依賴並強化整體營運韌性及永續競爭力。	本年度再生能源相關資本支出共 422 百萬元，主要認列為不動產、廠房及設備以及使用權資產，其中已產生投資活動、籌資活動及營業活動之現金流出共 380 百萬元；另認列相關營業成本及營業費用（包含折舊及攤銷等）共 83 百萬元，並對應產生營業活動之現金流出。上述相關支出主要以營運活動產生之現金流量及既有現金部位支應。此外，隨著再生能源發電設備逐步建置與運轉，降低對公用電力之依賴，本年度已節省電費支出共 19 百萬元 ¹	公司將持續推動能效優化機制，並積極投入再生能源發電設備建置及綠電採購，以提升能源使用效率並強化能源供應韌性。預估短、中及長期相關資本支出將產生投資活動、籌資活動及營業活動之現金流出共約 781 百萬元，並於資產使用年限內透過折舊或攤銷逐期反映於各期間損益。預期相關投資將持續增加資本支出、營業成本及營業費用需求，所需資金主要由營運活動產生之現金流量，以及綠色債券等永續融資工具支應。 透過能源效率提升、再生能源自發自用及綠電採購比例提高，預期有助於優化能源成本結構，提升長期營運穩定性與財務可預測性，並強化公司面對能源價格波動及供應不確定性之風險承受能力。

註 1：公司建置之太陽能案場所產生之綠電，其所節省之灰電成本係依台電綠電轉供實際用電度數，乘以各用電據點適用之台電時間電價 (TOU Rate) 計算。

遠傳針對實體風險「極端降雨頻率增加」依循氣候相關財務揭露建議進行財務衝擊分析如下表

風險類型	風險因子	衝擊資產	財務衝擊	因應措施			
				技術面	政策面	財務面	
實體風險	極端天氣導致營運中斷	基地台	依 2021–2025 年歷史災損資料統計，平均每個強颱事件可能造成約 3,450 萬元損失。參考未來氣候情境分析結果 ² ，強颱發生頻率可能增加，據此估算，在未採取額外調適措施前，2026–2040 年每年潛在財務衝擊約可達新臺幣 1 億元，主要來自基地台及機房設備損壞、營運中斷及復原支出。	調適計畫參考之長期氣候情境 ¹ · 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			財產保險及防災措施相關（防水、固定物維修、鐵塔維保及緊急發電機維護等）的管理成本：每年約投入 70 百萬元。
				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 · 預備備援電力 · 改裝及持續佈建排風扇		· 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	
		機房		· 調適計畫參考之長期氣候情境 ² · 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			
				· 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		· 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 1 | 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。

註 2 | 未來颱風數量及強颱比例變化係參考《國家氣候變遷科學報告 2024》之氣候情境分析結果進行推估。



氣候機會	因應策略	對財務狀況、財務績效及現金流量之質化與量化影響 ¹	
		報導期間財務影響	預期財務影響（含短中長期）
永續產品與服務需求增加	· 公司積極掌握循環經濟、智慧城市發展及低碳轉型之商機，持續推動相關創新服務與解決方案。 · 同時，公司整合低碳解方與數位服務，推動 FET Health+ 遠距醫療平台、心生活 App、Prepaid App 儲值及 eStore 網路門市等數位應用，並結合 FET IDC 服務推出綠能方案，包括碳盤查平台及數位雙生節能服務，以降低傳統服務模式之碳排放，協助客戶同步實現數位轉型與低碳轉型。此外，公司亦積極參與再生能源發展，投入太陽光電發電系統售電業務，推動企業端太陽能與儲能系統建置，並參與台電電力交易市場及即時備轉服務，發展低碳與儲能整合解決方案。	本年度為推動前述策略已投入相關資本支出，另隨業務推展持續投入相關營業成本及費用，對投資活動及營業活動現金流量產生相應影響。相關支出主要來源為公司營運產生之現金流量及既有現金部位支應。整體而言，相關永續產品與服務已創造營業收入 7,167 百萬元，佔公司全年總營收 6.5%。	展望未來，隨相關業務持續拓展，預期其營收規模與占比將逐步提升，成為公司重要成長動能之一。惟因持續投入資本支出、營業成本與營業費用，短期內將對投資活動與營業活動現金流產生一定程度影響，隨規模經濟逐步顯現與應用場景持續擴展，中長期可望帶動營收成長並改善獲利能力與現金流量表現，進而強化公司營運韌性與永續競爭力。
	公司持續擴展永續相關策略性投資。本年度除投資思納捷科技，以強化能源、IoT 與 AI 能力，推動智慧建築、EV 充電與低碳能源管理，並整合智慧運輸與智慧停車方案，亦投資宏齊永續與氣候基金，深化永續資源整合與解決方案能力。	相關策略性投資合計 290 百萬元，主要認列為採用權益法之投資，以及透過損益按公允價值衡量之金融資產 - 非流動。相關投資資金主要來源為公司營運產生之現金流量及既有現金部位支應。	

▶ 氣候韌性評估

風險類型及描述		選用情境	情境描述	主要假設	情境分析結果之說明	對策略及經營模式之影響	於短中長期就氣候變遷調整或調適策略及經營模式之能力
能源使用限制或短缺	用電大戶條款，導致營運成本增加；政府減排政策失敗，企業面臨高碳排放成本與風險	IEA Net Zero Emissions by 2050 Scenario (<2° C) ¹	減碳與合規要求的走向與實施時程相對明確，要求強度較高。	1. 要求與標準逐步收斂，治理與管理相關成本可能增加。 2. 電採購成本可能因供需與政策而出現波動 3. 能效標準提高、盤查與揭露範圍擴大。	1. 在要求逐步提高情境下，排放管理與能源義務的合規成本可能增加。 2. 若綠電覆蓋或節能減量不足，將產生追加調整成本與中長期營運成本上升。	遠傳以合規風險控管與成本穩定為原則，持續評估再生能源覆蓋與能源效率之可行選項。另依政策與市場條件，於年度規劃中滾動檢視覆蓋與投資節奏。視評估與資源條件，分階段調整履約與能源佈局，降低短期集中化與時程壓力。	再生能源採購與減量規劃已納入既有年度規劃及管理機制中，並隨政策與市場發展進行定期檢視與調整；相關履約與成本配置已於預算及營運規劃中整體考量。相關能源轉型規劃係以達成 2030 年再生能源使用比例 30% 目標為方向，並於 2040 年達成再生能源使用比例 100%，透過再生能源採購、能源管理及節能措施持續降低未來碳費及排放成本風險。 本分析除參考國際能源情境、氣候政策發展及再生能源市場變化趨勢外，亦納入既有營運規模、用電需求規劃、主要機房契約容量規劃、2030 年再生能源使用比例 30% 目標、再生能源採購規劃及溫室氣體排放管理規劃等內部假設作為評估基礎，並綜合考量能源管理及節能措施之推動情形進行情境分析。 現階段評估，短期內仍可能受再生能源市場供需及政策變動影響，而面臨額外採購成本或合規壓力增加；惟隨再生能源採購布局及能源管理措施逐步推動，中長期相關風險預期可維持於可管理範圍內。現有營運資金足以支應相關投入需求，並可因應碳費徵收所帶來之財務影響。
		IEA STEPS (>2° C) ²	政策推進較為漸進，存在轉向或加速收斂的可能。	1. 初期合規壓力相對較低、門檻較為寬鬆。 2. 若收斂加速，短期內可能出現擁擠與時點壓力。 3. 外部要求可能先行提高，導致要求節奏出現時間差，價格與條件波動度較高。	1. 短期壓力較低，但在收斂加速時，可能出現集中化追補與時間壓縮帶來的合規成本與營運壓力。 2. 市場價格與條件波動度提高，費用在短期內階段性上行風險增加。		



風險類型及描述		選用情境	情境描述	主要假設	情境分析結果之說明	對策略及經營模式之影響	於短中長期就氣候變遷調整或調適策略及經營模式之能力
極端性 實體風險	極端天氣 導致營運中斷	IPCC RCP2.6 (<2° C) ³	升溫受控，事件總數相對下降但強颱比例上 t 短延時強降雨仍可能加劇，災損呈低頻高強度。	1. 強風與短延時強降雨強度提升但頻率相對可控。 ⁵ 2. 颱風近中心風速增強。 3. 季節性變化使高溫負載增加。	1. 災損呈「低頻高強度」，財務影響以偶發性維修 / 更換與臨時應變費為主。 2. 強風為主要損失來源，且基地台受影響相對較大；保險費與自負額可能隨理賠逐步調整，收入遞延風險存在但整體可控。	極端天氣事件可能增加設施受損、營運中斷及復原相關成本；在高升溫情境下，相關風險及營運壓力可能進一步提高。惟整體營運模式預期不受重大影響，相關風險仍可透過既有管理機制持續控管。	營運持續管理及災害應變機制已納入既有年度規劃及管理機制中，並隨氣候風險變化進行定期檢視與調整。本分析除參考氣候情境及極端天氣變化趨勢外，亦納入既有營運規劃及風險管理機制作為評估基礎。現階段評估，極端天氣事件仍可能增加維運及復原相關成本，惟相關風險預期可維持於可管理範圍內。
		IPCC RCP8.5 (>2° C) ⁴	升溫較高，單次事件破壞性更強、降雨更集中，多點同時受災與外部電網中斷時間拉長之機率上升。	1. 強風 / 極端降雨的強度與頻率上升。 ⁵ 2. 外部電網中斷時間可能延長。 3. 沿海 / 低窪 / 河川鄰近據點之淹水風險提高，風暴潮疊加效應顯著。	1. 單次事件破壞性增加且多點同步受災的機率提高，可能使修復與備援能源支出增加，並使極端年份的年度災損上限提高。 2. 保險條件趨嚴或成本上調風險上升。 3. 設備淹水損失占比較低（多設置於建物室內或頂樓），但強風損失仍為主要風險來源；極端年份恐出現收入遞延或補償成本增加。		

註 1：IEA NZE 2050 情境：IEA NZE 2050（Net Zero Emissions by 2050 Scenario）為轉型風險中的 1.5° C 淨零排放路徑，代表全球採取更積極的減碳政策、能源轉型及低碳技術發展，使全球升溫控制於約 1.5° C 之情境，常用於評估在嚴格減排行動下的轉型風險。

註 2：IEA STEPS 情境：IEA STEPS（Stated Policies Scenario）為轉型風險中的既有政策路徑，代表各國依目前已公告與既定的政策承諾推進之情境，整體升溫風險高於嚴格減排行動。

註 3：RCP 2.6（暖化減緩情境）：RCP 2.6 為實體風險中的低暖化路徑，代表全球採取積極減碳措施、升溫趨勢受到控制的情境，常用於評估在強力減緩下的物理氣候衝擊。

註 4：RCP 8.5（維持現狀情境）：RCP 8.5 為實體風險中的高暖化路徑，代表全球排放持續攀升、暖化趨勢最劇烈的情境，常用於評估在缺乏有效減緩下的極端物理衝擊。

註 5：本分析於實體風險部分之輸入值 / 參數，係參考《國家氣候變遷科學報告 2024》所揭示之極端天氣趨勢作為判讀依據；例如至世紀中 / 末，侵臺颱風總數可能下降（約 -10% / -50%），但強颱比例可能上升（約 +105% / +60%）。



3.1.1.4 指標目標

電信業於氣候變遷減緩上之最重大議題為能源使用，遠傳制定溫室氣體、能源使用與水資源等氣候相關指標以追蹤管理成效，除針對上述各項因應措施設定中長期目標、每年審視達成情形，並依外在環境趨勢滾動調整，期望透過目標管理減緩氣候變遷衝擊。

風險類型	風險	長期目標	2025 年成效
轉型風險	政府減排失敗、發電成本升高 / 電價上揚	・ 2035 年溫室氣體排放量（範疇一＋範疇二）較基準年 2021 減少 65% ・ 2035 年溫室氣體排放量（範疇三）較基準年 2021 減少 60% ・ 2035 年基地台基地台 1GB 訊務量用電量較基準年 2021 減少 80% ・ 2035 年直營門市單店平均用電量較基準年 2021 減少 27.89% ・ 2035 年 IDC 機房電力使用效率 (PUE) 較基準年 2021 提升 13.24% ・ 2035 年辦公室每年平方公尺用電量 (EUI) 較基準年 2021 減少 18.43% ・ 2035 年再生能源佔整體用電較基準年 2021 增加 60%	・ 2025 年溫室氣體排放量（範疇一＋範疇二）較基準年 2021 減少 33.05% ・ 2025 年溫室氣體排放量（範疇三）較基準年 2021 減少 42.89% ・ 2025 年基地台基地台 1GB 訊務量用電量較基準年 2021 減少 56.1% ・ 2025 年直營門市單店平均用電量較基準年 2021 減少 29.54% ・ 2025 年 IDC 機房電力使用效率 (PUE) 較基準年 2021 提升 7.88% ・ 2025 年辦公室每年平方公尺用電量 (EUI) 較基準年 2021 減少 9.67% ・ 2025 年再生能源佔整體用電比例提升為 5.23%
實體風險	強颱發生頻率增加、極端降雨頻率增加	・ 全年維持存水量至少 38 小時 ・ 全年維持發電機備援時數油量至少 10 小時	・ 達成目標

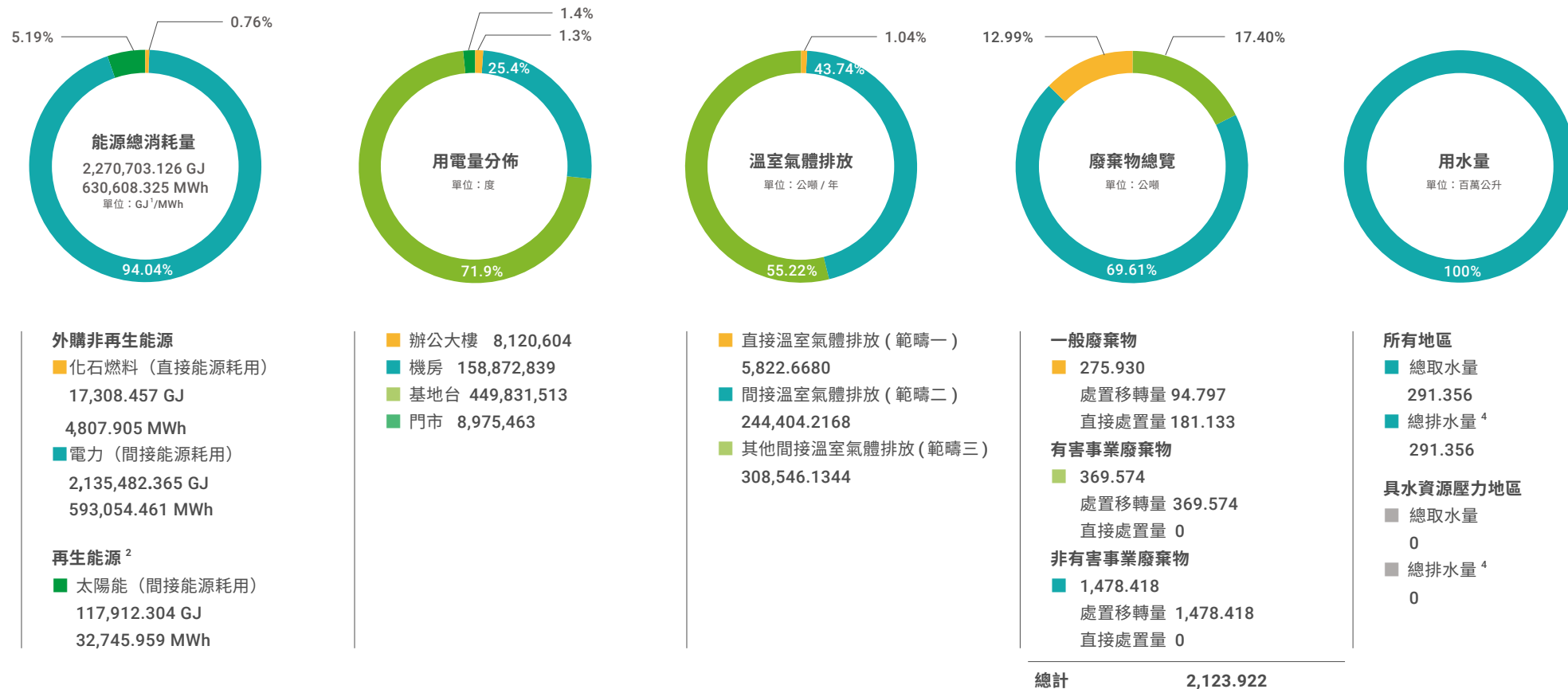
溫室氣體有關之指標目標

指標			基期 (2021 年)	目標			
指標 (tCO ₂ e)	2025 年數額	2024 年數額		目標範圍	目標類型	設定之目標	目標期間
範疇 1 溫室氣體總排放量	5,823	5,518	19,737	合併個體	絕對目標	總排放量 37,377，減量 90%	至 2048 年
範疇 2 溫室氣體總排放量	244,404	289,934	354,034				
範疇 1 及範疇 2 溫室氣體總排放量 (合計數)	250,227	295,453	373,770				
範疇 3 溫室氣體總排放量	308,546	342,397	540,232			總排放量 54,023，減量 90%	

3.2 遠傳環境足跡概覽

3.2.1 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 2025 年的環境足跡，涵蓋整體能源耗用、用電分佈、溫室氣體排放、廢棄物總覽及用水量。2022 年擴大盤查範圍，盤查據點與合併財報範圍相同。



註 1：熱值採用經濟部能源局網站公告之最新能源產品單位熱值表，將能源使用量乘上單位熱值並換算為吉焦耳 (GJ)，計算出能源消耗量。

註 2：再生能源揭露之 GJ 耗用量，為台電帳單轉供度數。

註 3：依據經濟部能源署「能源產品單位熱值表（僅供能源統計用）」，車用汽油低位熱值為 7,520 kcal/L，柴油低位熱值為 8,629kcal/L。

註：本公司一般廢棄物之 65.64%（181.133 公噸）焚化（能量化）處理、34.36%（94.797 公噸）回收處理，故一般廢棄物分流率（Waste diversion from landfill）達 100%。有害及非有害事業廢棄物則依據環境部事業廢棄物申報量統計年報之全國事業廢棄物產出情況（114 年度），再利用 35.68%（659.364 公噸）、處理後處理 46.26%（854.881 公噸），及掩埋 18.06%（333.747 公噸），故廢棄物分流率達 81.94%。以上數據皆經獨立第三方青山永續聯合會計師事務所確信。因資料蒐集方法學優化及範疇調整，總數涵蓋遠傳實際廢棄物產生量與使用人均比推估廢棄物產生量之加總。

註 4：取水來源及排水終點類別為第三方的水，水質指標為淡水。



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。各環境面向近四年數據請參考附錄。



註 1. 1Giga-Joule (GJ) = 0.277778 MWh
註 2. 遠傳電信溫室氣體排放資訊係委由具公信力之第三方機構，依據《溫室氣體盤查議定書》（GHG Protocol）及 ISO 14064 國際標準進行查證
註 3. 2023 年基地台鉛蓄電池屆齡汰換，導致有害廢棄物數量增加，但一般廢棄物持續下降；此外因本年度報告書範疇調整，且資料蒐集方法學之優化，調整 2020~2023 年數據。
註 4. 依照本年度報告書範疇調整，且資料蒐集方法學之優化，調整 2020~2023 年數據。



▶ 廢棄物管理

1. 廢棄物分析與管理規範

遠傳透過ISO14001環境管理系統的導入與第三方驗證，盤點廢棄物使用情況，並辨識關鍵改善領域。根據盤點結果，本公司廢棄物總量為2,123.922公噸，其中事業廢棄物(鉛蓄電池)為369.574公噸(佔廢棄物總量17.4%)，此部分已100%委託經主管機關環境部許可清除、處理廠商辦理回收作業；一般廢棄物為275.930公噸(佔廢棄物總量12.99%)，其中34%為可回收項目(廢紙及廢紙容器佔可回收項目78%、廢塑膠容器佔可回收項目15.4%)，66%為不可回收廢棄物，均已委託經主管機關許可之清除、處理廠商辦理相關回收處理作業，其他事業廢棄物(光纜/銅纜)與非有害事業廢棄物為1,478.418公噸(佔廢棄物總量69.61%)，亦已委託愛立信及經主管機關許可之清除、處理廠商辦理相關回收處理作業。此外，一般廢棄物目前例行進行項目為自有據點廢棄物的每日統計及回報、舊家具員工拍賣捐贈。

以上分析顯示，本公司廢棄物以其他事業廢棄物(光纜/銅纜等)與非有害事業廢棄物佔大宗，已委託愛立信及經主管機關許可之清除、處理廠商辦理相關回收處理作業，鉛蓄電池，此部分係提供機房/基地台UPS/SMR設備持續運轉使用，本公司已開始評估其他更環保電池如鋰鐵電池使用之可行性，若確認鋰鐵電池之安全性無虞將分階段進行汰換作業；一般廢棄物持續進行每日統計及回報，落實垃圾減量與提升回收率，由同仁進行第一次分類，並於辦公處所內之集中回收區域再由委外清潔廠商進行第二次分類，避免分類錯誤且可提升回收比例，另外將於每年定期宣導資源回收之教育訓練，讓同仁共同參與。



2. 廢棄物減量目標、行動與教育訓練

本公司在一般廢棄物的部分，持續推動垃圾減量及提升資源回收率，2025年訂定一般廢棄物人均比減少2%及資源回收率提升2%之目標且實際已達標，2026年已訂定可回收廢棄物回收率30%之目標；並於每年第四季推動全員環境永續教育訓練，提升同仁環境永續觀念及廢棄物減量與分類之正確觀念，並透過以下幾項主題活動進行減量作業：

主題 1	主題 2	主題 3	主題 4	主題 5	主題 6
設備回收再利用	衛生紙耗材	員工家具拍賣	馬克杯取代瓶裝水	加強廢紙及廢紙容器回收	影印耗材回收予耗材廠商
各資產管理單位配合採購單位，於進行設備報廢時洽詢廠商針對不同設備評估回收可行性，提升各項設備配件再次利用，減少廢棄物產出。	盤點並推廣衛生紙丟馬桶，減少廢棄物產生。	廢棄家具以低價出售給員工，減少廢棄物產生與清運，並互惠有需求的員工。	於辦公室處所不再提供一次性紙杯及瓶裝水，改以公司提供馬克杯模式。	廢紙及廢紙容器佔一般廢棄物可回收項目的 78%，本公司已設定所有事務機器印出紙張為雙面列印、鼓勵同仁進行資料電子化，減少紙張列印，提升廢紙容器回收率。	

3. 攜手價值鏈落實廢棄物循環創新與管理

循環經濟策略與行動：除以上廢棄物減量與管理措施外，遠傳也致力於透過與供應商和商業夥伴合作推動創新及研發，減少廢棄物的產生。遠傳電信身為永續領導品牌，每年數百億的採購金額及數千家的供應鏈夥伴，正是我們建立循環經濟韌性供應鏈的最佳契機，將遠傳退役之堪用設備賦予重生機會。期待此循環經濟平台的建立，帶動上下游價值鏈夥伴展開循環經濟的創新思維，將遠傳電信供應鏈打造為環境永續、共榮發展的最佳典範。

	整合資源與廢棄物回收管理： 因應與亞太電信之合併，遠傳電信積極推動整體網路涵蓋優化與節能減碳目標。於 2024 年完成涵蓋範圍重疊之基地台整併與拆除作業，藉由整併減少資源重複浪費及電力耗能，並回收可再利用之設備與材料。進一步於 2025 年啟動固網機房傳輸網路重複路由纜線之拆除工程，預計全年拆除長度達 960 公里，總重超過 360 噸。拆除作業將依據遠傳電信既有之纜線建設與維護標準作業流程進行，包含數量提報、人員現場監督、清運拍照記錄、及運送至合法廢棄物處理商進行回收與處理。透過各項作業控制點之嚴謹管理，有效追蹤廢棄物流向，杜絕非法傾倒行為，實踐環境永續與資源循環利用之承諾。
	創新設備採購與碳足跡減量： 2024 年起，遠傳電信積極導入先進的 Ericsson（愛立信）雙頻及三頻無線通訊設備。其中，全新三頻三扇區無線單元在設計上實現重大突破：裝置重量較舊型設備減少 82%，體積縮小 87%，平均日耗電量則降低 69%。此舉除大幅降低部署與維運成本，亦對整體碳足跡之減少貢獻良多，並隨著設備規模擴大，有效促進站台設施簡化與永續發展。作為遠傳電信主要之電信設備供應商，Ericsson 積極推動環境友善及循環經濟策略，對於退役設備之回收處理具備完善機制，相關措施包括： A. 分類與再利用（Refurbishment）針對回收設備進行狀況評估，若符合條件，將進行維修並重新投入使用。 B. 材料回收（Recycling）對無法再使用之設備進行拆解，依材質分離金屬、塑膠與電子零件，並交由符合環保規範（如 ISO 14001）之合格回收商處理，確保不造成二次污染。 C. 數據安全與責任銷毀（Responsible Destruction）所有回收設備在處理前將徹底清除客戶資料，保障資訊安全。對於無法修復或具有安全風險之元件，則執行責任銷毀程序。Ericsson 同時設有「永續產品管理（Sustainable Product Management）」政策，涵蓋產品從設計階段、生命週期管理至退役後之回收再利用，全面貫徹環保、減碳與永續發展理念。
	遠傳以循環經濟理念建立完整的資產生命週期永續管理，從設備採購、使用、維護，到退役後的再利用與材料回收，全程落實資源最適化與再利用的目標，降低環境衝擊，並創造再生資產的經濟與環境效益。採購處於 2024 年開始採購環保晶片卡（利用回收塑料）供客戶使用，為全台電信業唯一全面提供環保卡營運商，2025 約減少 13 噸的碳排（相當 173,000 個寶特瓶塑膠使用量）；2022 年開始推動循環經濟合約，透過設備拆解賦予退役設備新的價值，2025 年完成射頻單體可回收 315 噸（回收率 99%），可再利用金屬 455 噸（回收率 95%），鉛蓄電池 341 噸（回收率 92%）；並於官網建立「循環經濟共享平台」，提供動用設備暨閒置傢俱再利用的機會，2025 年於平台上完成發電機、UPS 暨伺服器交易。





除了舉辦工作坊，遠傳電信亦從 2022 年起，開始於供應商 ESG 風險評鑑問卷中加入「循環經濟」題組，以利遠傳電信了解供應商管理現況，並挖掘潛在合作機會。



遠傳推動 CARED — Circular Economy 計畫，在 2023 年建置「(Shared Platform)」，由遠傳將汰役且堪用的 IT 設備、廢電池、發電機、冰水主機放上共享平台，媒合供應商選購進行再利用，達到循環經濟之效；遠傳循環經濟平台網址為：https://www.fetnet.net/content/cbu/tw/digital-services/Sharing-Platform.html?_ga=2.218973529.1566309839.1755219054-1130389902.1718086933。



遠傳首創「智慧型換電式號誌不斷電系統」，回收汰役的動力電池轉作為交通號誌的電力來源，截至 2025 年 12 月，已陸續在台北市、嘉義市、高雄市共 301 處路口導入，成為公司投入循環經濟的具體成果，這也是台灣將汰役電池應用在不斷電系統的首例。

4. 廢棄物流向與整合性管理

遠傳電信一般廢棄物之 65.64% (181.133 公噸) 焚化(發電)處理、34.36% (94.797 公噸) 回收處理，故一般廢棄物分流率 (Waste diversion from landfill) 達 100%。有害及非有害事業廢棄物則依據環境部事業廢棄物申報量統計年報之全國事業廢棄物產出情況，再利用 35.68% (659.364 公噸)、處理後處理 46.26% (854.881 公噸)，及掩埋 18.06% (333.747 公噸)，故廢棄物分流率達 81.94%。以上數據皆經獨立第三方青山永續聯合會計師事務所確信。

此外，遠傳在 2022 年即參與「愛立信全球電信設備環保回收服務計畫」(Ericsson Global Product Take-Back Program)，基地台電信設備廢棄物分流率 (Waste diversion from landfill) 達 100% (回收比例 95.03%、再利用比例 4.63%、焚化發電處理比例 0.34%，掩埋處理比例 0%)，此數據由 Ericsson 提供，並經獨立第三方機構驗證；根據 Ericsson 所提供之數據，台灣廢棄物分流率 (100%) 係高於全球平均的 98% (回收及掩埋的比例分別為 98% 和 2%)。

除自身減量外，遠傳電信也導入整合性的回收計畫，透過採購單位與紙張類、金屬類、電池類、纜線類的一般/有害廢棄物廠商積極開展溝通合作，了解其處置情況，確保在整個價值鏈當中落實零廢棄物掩埋。



▶ 水資源管理

1. 水資源使用分析與監控

為了進一步提升用水效率，遠傳電信實施全面性的水使用評估，持續地監測主要營運據點的水質及水量，每月依統計數據掌握用水增減情形；本公司用水以「空調用水」為大宗(佔總用水量85.48%)，「民生用水」次之(佔總用水量14.52%)，公司將這二項列為節水的重點面向。本公司以其中一個據點作為先行示範場域，推行高效水利用方案。這些方案的成效經由定期數據收集和效能指標監控進行評估，並有導入ISO 46001水資源管理系統進行改進，以確保各據點能夠持續提升水效率。

2. 節水目標、行動與教育訓練

本公司推動節水及提升水資源效率從以下幾個方面著手，並以每年用水量較前一年度減少 1%為目標：



水資源風險評估及管理

本公司已進行價值鏈的評估，確定對水資源依賴度高或容易受水質、水量影響的部位，並使用適當工具進行水資源風險分析。



省水措施

使用透過省水標章用水器材、於適當場所設置雨水貯留系統達到用水減量，並與回收冷卻水作為廁所沖廁用水或植物澆灌使用，以達到水資源最佳回收效率及永續利用。



水資源的回收再利用與節約

透過定期設備更新提升水資源使用效率、降低系統排水損失並增加回收水量。例如，裝置冷凝水回收系統於空調系統中，可重複使用大量冷卻用水。



落實全員參與教育訓練

於每年第四季舉行環境永續相關課題之全員參與教育訓練，內容包含但不限於氣候變遷、節能、節水、減少廢棄物、生物多樣性等議題。



智慧水資源管理系統

利用本公司電信業優勢之 4G、5G、區塊鏈資通訊技術、物聯網平台及雲端運算分析工具等，開始評估建構智慧水資源管理系統，提升用水效率並應變水患。

3. 水資源管理與水資源回收再利用

除了節水相關措施外，遠傳亦致力於改善廢水品質。我們在指定據點導入不同的專案，包含「空調用水逐年減少結垢抑制劑，僅保留殺菌抑藻之氯錠添加」、「廢水澆花」；以及日常性執行之「冷卻水塔節水計畫」、「提升用水指標(WUE)成效」等計畫。本公司主要廢水來源為空調廢水，為改善廢水品質，已採取以下措施：



分階段調整空調設備水處理模式，逐漸減少空調用水加藥之比例：空調化學水處理逐年降低可使冷卻水排放量減少，達到廢水排放減量及品質改善，氯錠主要成分為殺菌良好的次氯酸，可減少因陽光照射之分解產生殺菌功能較差之次氯酸根



於特定場所空調廢水再利用為廁所沖廁用水及植物澆灌使用



定期檢測空調水塔水質，須符合法規要求



針對新建大樓設置雨水回收系統，做為廁所沖廁用水及植物澆灌使用

3.3 環境與能源管理

3.3.1 環境暨能源管理組織

遠傳接軌國際管理標準，持續導入 ISO 14001 環境管理、ISO 50001 能源管理、ISO 14064-1 溫室氣體盤查、ISO 46001 水資源效率管理，訂定「[遠傳環境暨能源政策](#)」、「溫室氣體管理政策聲明」、「環境暨能源管理辦法」作為遠傳管理各類環境衝擊之指引；並依據「環境暨能源管理辦法」成立「環境暨能源管理組織」，落實本公司環境暨能源、水資源管理系統之有效運作。

3.3.2 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疇及成果如下。ISO 14001 2026年主要目標為廢棄物回收率達30%、用水量減少 1%、基礎設施氣候變遷危害潛勢分析、供應鏈 ESG 永續風險自評 500 大供應商問卷回覆率 80%、供應商簽署生物多樣性承諾書達 97%、電子帳單使用率達 89%；ISO 50001 目標為節電84.6萬度、外購 / 自建太陽能案場。

認證	範疇 (導入據點)	覆蓋率
ISO 50001 能源管理系統 ¹	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 ²	遠傳電信及合併財務報表子公司，共 30 家	100%

註 1 | 能源管理系統採用 ISO 50001:2018 版本

註 2 | 溫室氣體盤查採用 ISO 14064-1:2018 版本及 GHG Protocol，範圍包含遠傳電信、新世紀資通、遠盛資源、全虹企業、德誼數位科技、鴻邁科技、數聯資安、遠時數位科技、遠欣、遠傳保險代理人、旭天能源、遠想原創、米神國際、博弘雲端科技、宏庭科技、富鴻網、遠播文創、遠樂文創、聚流、FEIS、新勤、數位聯合 (開曼)、博弘 (新加坡)、宏庭 (馬來西亞)、亞太香港、上海耐斯靈科信息科技、數聯信息 (上海)、博弘 (香港)、宏庭 (香港)、領華等 30 家公司。

3.3.3 遠傳能源管理概覽

能源審查與管理機制

遠傳電信已依 ISO 50001 能源管理系統 建立系統化之能源審查與管理機制，並至少每年定期進行能源審查，以全面檢視能源使用狀況與能源績效表現，持續強化能源管理成效，並支援公司減碳策略之推動。能源審查作業係依循 ISO 50001:2018 「6.3 Energy Review」之要求進行，涵蓋能源資料之蒐集與分析、鑑別重大能源使用部位 (Significant Energy Uses, SEUs)、確立各項 SEUs 之能源績效指標 (En-Pis)，以及鑑別能源績效改善機會，並據以規劃改善行動與追蹤執行成效，相關流程與結果均納入能源管理系統進行管控與保存，以確保能源管理作業具備一致性、系統性及可追溯性。

主要審查步驟說明

1.能源使用資料蒐集與盤點：依營運特性，建立制度化之能源使用資料蒐集與盤點機制，定期彙整各主要營運據點之能源使用數據，涵蓋電力及其他能源項目，作為能源管理、績效分析及能源審查作業之基礎。同時，透過標準化資料來源與彙整方式，確保能源使用資料具備完整性、一致性及可追溯性，以支援後續能源績效分析與查核需求。

2.能源績效分析與辨識重點項目：透過系統化分析能源使用趨勢及結構，綜合評估各據點、設備及作業流程之能源績效表現，以辨識高耗能項目。分析過程中，主要參考之能源指標包括能源使用量、能源使用強度 (如單位產出／單位面積／單位流量之能耗)、用電負載或設備運轉效率，以及依不同營運特性適用之專用能源績效指標 (如機房能源使用效率指標)。透過上述指標之比較與趨勢分析，鑑別重大能源使用部位 (SEUs)，並作為後續改善措施規劃與資源配置之優先考量依據。



3. 節能機會評估與改善方案規劃：針對已辨識之高耗能據點、設備及作業流程，遠傳電信依其營運特性分別設定相應之能源績效指標 (Energy Performance Indicators, EnPIs)，作為評估能源績效與辨識節能潛力之基礎。在此基礎上，針對各項重點項目評估可行之節能改善方案，包括設備汰換、系統優化及營運管理調整等措施，並就其技術可行性、成本效益及減碳潛力進行綜合評估，以作為改善方案排序、資源投入及後續執行追蹤之依據。

4. 改善措施執行與內部管理：於能源審查過程中，針對已辨識之高耗能據點、設備及作業流程，系統性鑑別具改善潛力之節能機會，並依據其能源績效影響程度、技術可行性、成本效益及減碳潛力等因素，排定改善機會之優先順序。經核定之節能改善措施，納入年度營運計畫或專案管理流程，依計畫推動執行，並由相關單位負責落實與控管，以確保執行成效。同時，各次能源審查之分析過程、決策依據及改善成果均予以文件化保存，並作為後續能源管理審查與內部管理精進之依據，以維持能源管理作業之系統性、一致性與可追溯性。

5. 成效追蹤與持續精進：定期追蹤各項節能措施之執行成果，檢視實際能源使用情形與原訂預期效益之差異，並就其原因進行檢討與分析。相關審查結果與執行成效，系統性回饋至能源管理機制與相關策略檢討流程中，作為後續能源管理措施精進與策略調整之重要依據，以形成規劃、執行、查核與改善 (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 之持續改善管理循環，持續提升能源管理成效。

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。



	2025 年目標 (較基準年 2021 年)	2025 年績效	達成率	2026 年目標 (較基準年 2021 年)
基地台	基地台每 1GB 訊務量用電量 (用電百萬卡 /GB) 年減 50 %	下降 56.1%	112%	下降 58.4%
機房	PUE 效率提升 7.13%	提升 7.88%	110.5%	提升 8.19%
門市	百萬卡／店數年減 24.17%	年減 29.54%	122%	年減 26.63%
辦公室	EUI ¹ 年減 9.63 %	年減 9.67%	100.4%	年減 10.12%

註 1 | 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)

基地台

2025 年基地台總能源消耗，占整體營運用電量 75%，為遠傳所有營運據點及設施能源最大消耗量。

本公司積極規劃並執行多項節能措施，以有效控管基地台之電力使用。在 5G 站台建置部分，持續運用 AI 人工智慧模擬之建站演算機制，精準投入設備資源，以提升能源使用效率。同時，於 4G 與 5G 基地台導入多項 AI 新型節能功能，並透過內部自主開發之大數據自動化程式，建立行動網路訊務量之動態休眠管理機制，使各基地台能依服務區域內的即時訊務量變化，自動且快速地進行資源配置，進而提升每一單位設備能源之使用效益。

2025 年全年完成逾 5.6 萬次小區 (Cells) 節能執行，總投資金額逾新台幣 2,000 萬元，新增節能量達 4,071 萬度電，等同減少 19,296 公噸二氧化碳排放量，顯示本公司於網路基礎建設節能改善之成效卓著。



基地台節能措施與績效



註 1 | 2022 至 2023 年不含原亞太電信之數據

註 2 | 本年度減碳量之計算，本章節皆使用 113 年度電力排碳係數 = 0.474 公斤 CO2e/ 度

註 3 | 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)

機房

2025年機房區平均 PUE 達1.656，為減少能源耗用，2025 年資料中心機房採用外氣節能技術，引進低溫外部空氣經精密調節混風做為伺服器降溫使用，可降低秋冬空調用電 50% 以上，大幅減少機房碳排。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，減化管理與環保等目標， 2025 年機房節能總投入經費為新台幣 \$30,836,913 元，其中投入伺服器虛擬化經費為新台幣\$11,338,450 元，新增 619台虛擬化技術伺服器總計達7,120 台虛擬機，節電效益約 261 萬度，減碳量約 1,239 公噸。採購實體伺服器降低至 22 台，估算共計減少逾 1,150 萬電費。遠傳持续提升能源使用效率及再生能源使用占比，2025 年自建與購入 6.6 MW 太陽能電廠，將總體再生能源使用比例提升為 5.23%，機房再生能源比例提升為 20.6%，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。

機房節能措施與績效





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，逐步換裝門市取號系統改採 QR Code 掃碼方式，減少資源使用。遠傳電信 2025 年共有 63 家門市改裝為節能型綠色友善門市，門市總電度降幅達 9.77%，年度節電量約 78.8 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－遠傳電信



門市節能措施與績效－全虹



註 1 | 2022 至 2023 年不含原亞太電信之數據

註 2 | 門市據點包含全虹經營的遠傳加盟店及維修服務據點

註 3 | 各門市據點每月平均用電量 = 門市據點總用電量 / 門市據點數



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。2025 年 EUI 達 101.428 (kWh/m2/ 年)，較上年度降低 0.55 %。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。

辦公室節能措施與績效－遠傳電信



註 1 | 2022 至 2023 年不含原亞太電信之數據

辦公室節能措施與績效－全虹





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，2025 年達成效益包含減少 42,052 公里配送里程，減碳 9.46 公噸。全虹在物流中心持續擴增及更新節能設備，並優化物流路線，自 2020 年開始以物流箱取代一次消耗性紙箱，2025 年減少約 44,601 個紙箱用量。

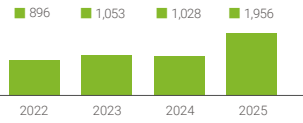
► 物流與包裝節能措施與績效－遠傳電信

節能措施	2025 節能績效
- 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¹ 訂單併單作業 - 有價商品統一使用綠色包裝 - 轉銷商品² 由門市每月集中出貨	 減碳量 9.46 公噸

註 1 | 有價商品即手機、顧客購買的配件等商品

註 2 | 轉銷商品即 DM、POS、SIM 卡等商品

► 物流與包裝節能措施與績效－全虹

節能措施	2025 年用電度及節能績效										
- 新物流中心建置以環保節能標章設備為發包標準，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，以提升整體能源使用效率。 - 物流中心持續推動節能措施，進行節能燈具汰換並增設智慧感應照明；同時規劃逐步更新電力系統線路與設備。	年度用電量¹(千度)  <table border="1"><thead><tr><th>Year</th><th>Annual Electricity Usage (thousands of kWh)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2022</td><td>896</td></tr><tr><td>2023</td><td>1,053</td></tr><tr><td>2024</td><td>1,028</td></tr><tr><td>2025</td><td>1,956</td></tr></tbody></table>	Year	Annual Electricity Usage (thousands of kWh)	2022	896	2023	1,053	2024	1,028	2025	1,956
Year	Annual Electricity Usage (thousands of kWh)										
2022	896										
2023	1,053										
2024	1,028										
2025	1,956										
- 門市出貨以物流箱取代一次性耗材紙箱 2025 年太陽能發電量共 622,506 度	 減碳量 27.21 公噸										

註 1 | 2025 年 7 月全虹物流中心新增據點



3.3.4 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

遠傳持續推動數位帳單、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。數位帳單、遠傳心生活 App 提供用戶清楚易懂的帳單及繳費資訊，讓用戶輕鬆掌握帳務訊息，截至 2025 年共累計 535 萬用戶使用數位帳單，其中 38 萬戶為本年新增，達到 87.9% 使用率，每年約可節省紙張 16,050 萬張，相當於減少 1,284.0 公噸碳排放¹；2026 年目標為提升數位帳單使用率至 89%。

註 1 | 依據行政院環境部臺灣產品碳足跡資訊網 g 每包 500 張 A4 紙張碳足跡為 4kg CO2e 計算

行動裝置回收

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，遠傳與行政院環境部簽訂「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，2025 年共回收 20,629.66公斤之廢手機及708.32 公斤之配件，送交合格處理業者再生處理。

	2022 ¹	2023	2024 ²	2025 ³
回收手機數（支）	22,580	46,753	60,505	111,663
回收手機重量（公噸）	4.58	9.20	10.99	20.63
回收配件（電池 / 充電器 / 線材）（公噸）	0.39	0.50	0.51	0.71

註 1 | 2022 至 2023 年，每支回收手機以平均 203 公克計算。

註 2 | 2024 年度以廢手機實際秤重，平均每支手機為 181.6 公克，推估回收手機重量。

註 3 | 2025 年度以廢手機實際秤重，平均每支手機為 184.7 公克計，推估回收手機重量。

	2022			2023			2024			2025		
回收手機處理	總量（支）	百分比（%）	重量（公噸）	總量（支）	百分比（%）	重量（公噸）	總量（支）	百分比（%）	重量（公噸）	總量（支）	百分比（%）	重量（公噸）
再利用 ¹	17,186	76%	3.49	38,261	84%	7.77	51,002	84%	9.26	100,335	90%	18.54
回收 ²	5,394	17%	1.09	8,492	11%	1.43	9,503	11%	1.73	11,328	9%	2.09
依法清運（包含：掩埋）		7%			5%			5%			1%	

註 1 | 再利用：指捐贈、回收後再出售

註 2 | 回收：指經拆解將其零件或材料重新進入製造過程（不限於手機之製造過程）



3.4 基地台與電磁波管理

3.4.1 基地台與電磁波管理

基地台管理規範及社區影響評估

遠傳積極與利害關係人溝通，設有利害關係人溝通政策。經評估，遠傳最關鍵的當地利害關係人是基地台所在社區的周遭居民，因此針對社區居民的溝通建立完善的利害關係人溝通計畫，內容包含：社區影響評估、提供明確溝通渠道、提升溝通能力、定期檢討溝通方法、追蹤申訴結果、定期確認新興議題等，相關溝通計畫適用於所有營運據點。

01 進行在地利害關係人或社區影響評估

遠傳於基地台建置與天線設置之前，均依循《基地台新站建設暨拆站標準作業流程》進行審慎評估。評估內容除須符合主管機關相關規範外，亦涵蓋在地利害關係人需求、社區影響評估，以及基地台周邊之生物多樣性調查等面向，以作為新建站之綜合判斷依據。當建站評估完成並獲核准後，將依同一標準作業流程啟動後續管控程序，並提出「無線電基地台評估報告（Coverage RF Report）」。該報告除評估新建站之網路涵蓋需求外，亦同步檢視區域內其他業者既有設備與天線，評估整併或合作之可行性，以降低設備重複設置。

依據遠傳之鑑別結果，基地台與天線建置於當地社區之主要影響，集中於天線數量與型式所造成之視覺衝擊。因此，遠傳積極推動業者間之天線整併、共構與共站合作，以減少基地台設備及天線的佈建數量，降低對居民景觀視覺之影響。同時，亦強化基地台周邊之美化工程，使設施盡可能融入區域環境景觀。於 5G 新建站作業中，遠傳會與基地台所在地建物或土地之所有權人進行說明與溝通，在取得雙方協議同意後，推動 5G 新建、4G 天線整併或多頻段天線導入，以整合天線資源並降低天線數量。針對高敏感區域的新建站，則優先採用新型小尺寸天線或高效能天線，並搭配景觀美化設計，以有效降低視覺衝擊。2025 年遠傳共執行 571 件基地台天線整併工程，總投入費用約新台幣 1,895 萬元，展現公司在基地台設施管理、社區環境保護與利害關係人關懷方面的積極作為與持續改善承諾。

02 與在地利害關係人或社區建立明確的溝通渠道

遠傳與在地利害關係人／社區建立明確的雙向溝通管道，並於官網公告。利害關係人／社區若對遠傳營運的潛在影響有任何想法可透過直接在官網留言、寄 E-mail、或撥打客服專線管道提出反饋。此外，遠傳也持續參與由 NCC 及電信業者所組成的「台灣電信產業發展協會 (TTIDA)」中的「基地台工作小組」，主動對民眾進行基地台電磁波的觀念宣導與溝通，民眾也能向工作小組表達想法與意見、進行溝通協調。

03 提升在地利害關係人或社區的溝通能力

為促進相互理解，並確保與當地居民的溝通建立在一致且正確的知識基礎上，遠傳電信積極提供電磁波居家量測與專業解說服務。本公司亦配合主管機關國家通訊傳播委員會（NCC）三區監理處及台灣電信產業發展協會（TTIDA），就村里長、社區發展協會等申請量測單位進行協調與說明。在申請人同意之情況下，本公司會進行電磁波正確知識之宣導，並視辦理規模邀請主管機關代表及專家學者共同參與，以提升宣導之公信力與專業性。宣導活動中，遠傳以科學儀器操作示範、即時量測數據說明及專業解析為基礎，協助民眾瞭解電磁波實際暴露情形，消弭對基地台電磁波之健康安全疑慮。透過此類科學化、透明化的資訊揭露與解說，強化當地居民對電磁波議題之認知，使其具備充分資訊，能與遠傳就健康安全相關議題進行有效溝通。2025 年度，遠傳共舉辦超過 52 場電磁波宣導活動（含 TTIDA 執行之 43 場次），總投入費用達新台幣 23.2 萬元，展現公司在促進資訊透明、強化社區信任與維護民眾健康安心方面的持續承諾。



04 定期調查 / 檢討利害關係人或社區對參與策略的看法

遠傳透過多元的利害關係人溝通管道，定期蒐集並分析利害關係人對公司營運活動之意見與觀點，以持續優化利害關係人及社區溝通策略。以基地台設置議題為例，為瞭解社區居民對公司溝通成效之實際感受，遠傳於每場宣導會後提供滿意度問卷，以蒐集參與者的意見與建議，並將回饋結果納入後續宣導活動之策劃與改善。此外，2025 年遠傳共處理 82 件基地台抗爭事件，並透過民眾電磁波宣導會等各式溝通活動，深入了解民眾對基地台及電磁波議題之認知、疑慮與期待。蒐集之意見將作為公司滾動式檢討與調整溝通策略之基礎，以持續提升溝通品質與建立更完善的在地社區互信關係。

05 與在地利益相關者會面以識別新興關注點

為了更有效了解在地利害關係人／社區的觀點，遠傳透過各種民眾宣導會和與 TTIDA 的合作，定期與社區利益相關者交流。除民眾最關心之基地台建設法規、規範及電磁波與健康相關釋疑外，也期盼能夠由以上溝通管道和活動，能即時識別和解決潛在或新興的議題，並研擬最佳的回應策略。

06 追蹤申訴情況

遠傳持續追蹤社區居民提出之申訴案件，並確認相關問題是否獲得具體改善。2025 年除上述基地台抗爭事件之處理外，本公司亦透過多元溝通與宣導會等方式，協助當地居民釋疑或配合進行基地台建設調整，以降低社區疑慮。此外，2025 年共受理 48 件電磁波申訴量測服務需求（其中包含台灣電信產業發展協會〈TTIDA〉轉介之 39 件及遠傳自行受理之 9 件）。申訴內容主要集中於基地台電磁波量測之需求。遠傳對所有案件均妥善處理，並委由經國家通訊傳播委員會（NCC）認證之量測廠商，依標準作業程序向申訴民眾進行說明並於現地執行量測作業。量測完成後，廠商會製作正式量測報告送交 NCC 存查，再由主管機關向申訴民眾回覆其結果。上述案件之處理均符合法定程序，2025 年度申訴案件之妥善處理比例達 100%，顯示本公司對社區關切議題之高度重視與回應承諾。

註 1 | 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台。

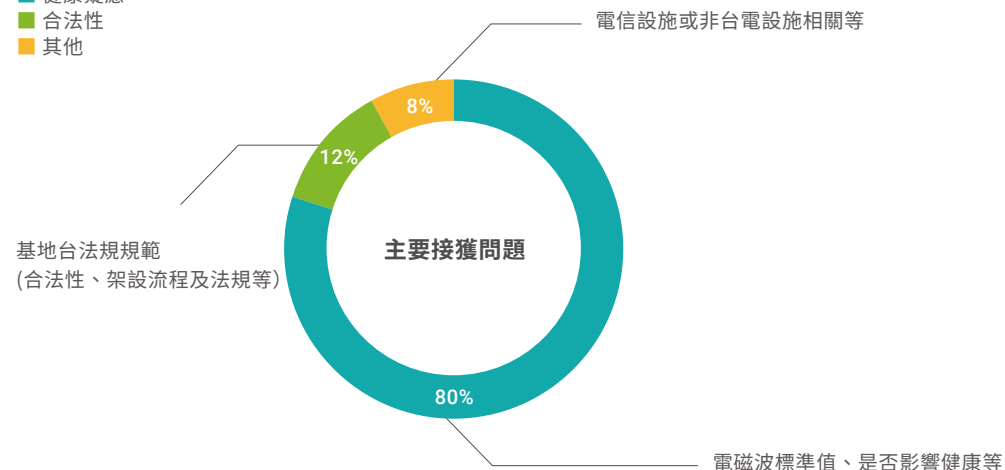
註 2 | 共站：指相同或不同電信事業於同一建築物、同一地點或同一構造物設置基地台。



2025年電磁波諮詢服務受理問題類型

主要接獲問題類型

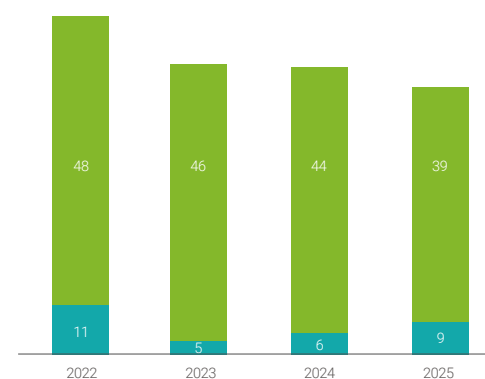
- 健康疑慮
- 合法性
- 其他



歷年受理基地台之量測服務件數

量測類型

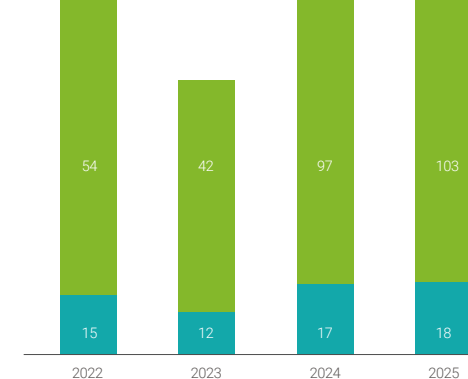
- 遠傳受理 TTIDA 量測
- 遠傳自行受理量測



歷年基地台議題媒體報導件數

新聞報導類型

- 正面
- 負面





3.5 生物多樣性

3.5.1 生物多樣性承諾與行動

生物多樣性是維繫生態系統穩定、氣候韌性與人類福祉的重要基礎。隨著全球對自然資本、森林保護及生態系衝擊管理的重視提升，企業除降低溫室氣體排放外，亦需進一步關注營運活動及價值鏈對自然環境可能造成的影響。遠傳作為電信服務業者，雖主要環境衝擊來自能源使用與基礎設施營運，仍持續檢視自身營運、基站建置、辦公與門市選址，以及供應鏈活動與生物多樣性之關聯，並透過政策承諾、風險管理及具體保育行動，逐步強化對自然環境的保護與管理。

遠傳電信生物多樣性與不毀林承諾

遠傳電信生物多樣性與不毀林承諾於2024年經董事會審核通過。遠傳電信堅定地認為，實施預防全球暖化的新方案、保護生物多樣性的工作，不僅是對公司更是對每位社會成員的重要承諾。為此，我們積極響應聯合國的永續發展目標15：保育陸域生態，採取具體行動，為保護生物多樣性、永續利用生物多樣性以及公平和公正地分享遺傳資源的惠益提供解決辦法。

此承諾涵蓋括遠傳、遠傳全球持股超過 50%具營運控制權的子公司及關鍵價值鏈夥伴(包含一階供應商、非一階供應商與其他商業合作夥伴)。我們將生物多樣性與不毀林承諾納入合作協議中，要求供應商和合作夥伴遵守相關的政策和要求，進而共同實現以下承諾與目標。



本公司已停止對任何原始森林進行砍伐，並自2022年起達到自身營運零砍伐目標。
我們將繼續確保這一承諾的履行。



2030年前



本公司承諾自身營運活動達到無淨損失(No Net Loss, NNL)及符合森林零砍伐標準(Zero Deforestation)

我們將盡力減少營運活動對生物多樣性和森林資源的負面影響，並積極推動相應的保護、恢復和補償等行動，將任何生態損失與增益維持平衡。

2040年前



本公司承諾自身營運活動及一階及非一階供應商皆達到淨正向影響(NPI)

我們承諾針對環境永續性和生物多樣性進行積極改善、測量和追蹤以確保對生物多樣性和森林資源產生積極的、可量化的影響，以推動環境永續發展。



從事業務活動的過程中，以避免在關鍵生物多樣性區域從事營運活動（包含辦公室/門市選址、基站架設）為原則，必須在鄰近關鍵生物多樣性區域從事營運活動時，依循以下優先順序規劃衝擊減緩措施：迴避衝擊、極小化衝擊、補償／抵消衝擊。

遠傳以前述同樣的標準要求我們的價值鏈夥伴，要求其承諾不在關鍵生物多樣性區域進行活動，確保他們遵守相關生物多樣性保護法規，並優先選擇符合永續發展和生物多樣性保護原則的供應商，建立長期合作夥伴關係。

本公司承諾於自身營運及價值鏈終止原始森林砍伐；所有自身營運活動（包含辦公室/門市選址、基站架設）皆已達到此目標；並積極要求價值鏈夥伴落實不毀林，或必須因為營運活動所砍伐的森林須進行相對的造林補償。

評估業務活動對生物多樣性的潛在風險，並根據評估結果鑑別優先管理的目標，以確保本公司無淨損失目標的達成；並識別可能的機會，以制定相應的管理計畫來最大限度地保護和促進生物多樣性；定期監測生物多樣性影響和森林保護措施的執行情況，以確保業務活動符合本公司生物多樣性與不毀林的承諾。

與利害關係人進行議合並開展合作，共同履行我們的生物多樣性與不毀林承諾。包括透過與政府機構、非政府組織、學術界、社區和其他利害關係人建立合作關係、制定共同承諾和行動計劃等方式，確保多方參與和合作，並實現共同的目標。

本公司董事會與高階管理階層承諾支持此承諾，並確保我們有充分的資源履行承諾生物多樣性與不毀林目標。董事會與高階管理層將不定期審核我們的進展和成果，並提供指導和監督，確保本公司在實現無淨損失與淨正向影響的目標上，取得持續進展。

實際行動

為落實生物多樣性與不毀林承諾，遠傳於 2025 年持續推動生態保育、棲地復育、自然碳匯及科技輔助生態監測等行動，並將相關專案成果作為追蹤承諾執行情形之依據。其中，植樹專案呼應「臺灣 2050 淨零轉型自然碳匯關鍵戰略行動計畫」之森林相關策略，包含「森林 1-1：辦理國、公、私有土地新植造林工作，以提升森林覆蓋面積及碳匯量」及「森林 1-2：結合流域治理工程，多元合作擴大植樹面積」。

專案名稱	專案內容
遠傳啟動二十年植樹行動	遠傳啟動二十年植樹行動，與財政部國產署、中興大學及元杉森林合作，將「一次性種樹」提升為「長期經營森林」的模式。全台首創的「國有土地活化與本土碳權示範區」位於台東縣池上鄉，專案總面積達 71.98 公頃，將種植 13 萬棵台灣原生樹種，預計累積 2 萬 1,600 噸自然碳匯。遠傳將投入合作經營土地面積逾 1 公頃，進行為期二十年之造林撫育工作，分階段投入逾千萬元，種植光蠟樹、台灣黑檀等高效固碳、具高經濟價值之本土原生樹種。 2025 年遠傳已完成其中約 0.855 公頃之造林及撫育作業，種植 1,411 棵樹；其餘約 0.206 公頃預計於 2026 年執行。依自願減量專案計畫書之二十年前林木碳儲存估算量換算，全數合作經營土地之年平均預估碳匯量約為 16.49 tCO₂e。上述碳匯量係依計畫書推估之年平均值，非實際監測結果或已核發之減量額度。
開發全台首部 5G AI 生態聲景蒐集器	遠傳與中央研究院生物多樣性研究中心合作，開發全台首部「5G AI 生態聲景蒐集器」，協助建置國家生態資料庫。該裝置具備小型化、防水及即時傳輸功能，可透過 5G/4G 網路將高山棲地聲景資料回傳至監測中心，提升資料蒐集效率並降低人力負擔。另透過提供中高海拔基地台資源，支援研究團隊進行設備佈建。 本計畫結合 AI 與大數據分析技術，辨識鳥類及蛙類聲紋，長期監測環境與氣候變遷對生物棲地之影響，有助於掌握台灣生物多樣性變化，並強化生態保育基礎。根據中研院團隊的實地驗證，透過這款裝置再經 AI 分析，能辨識出 369 種鳥類和蛙類的聲音，辨識率超過 9 成。遠傳也受邀參與中央研究院第 28 屆「院區開放 Open House」，與中研院生物多樣性研究中心合作展出 5G AI 生態聲景蒐集器，邀請民眾與親子體驗電信科技如何守護台灣生態，感受 AI 與 5G 在環境永續領域的創新應用。



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融 ◀

附錄

04

社會共融 人本關懷的企業主



4.1 人力資源管理	112
4.2 人才發展	119
4.3 人權管理	128
4.4 員工關懷與溝通	129
4.5 員工健康與職場安全	131
4.6 產業基礎建設	135
4.7 公益關懷投入	137



4.1 人力資源管理

4.1.1 人力資源總覽

遠傳員工結構男性員工占比略高於女性，分別為52.07%與47.93%；其中，女性主管於管理階層中占比為 32.79 %。遠傳 98.28% 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，2025 年員工總數為 5,836 位，較前一年度微幅減少 0.38%，另有 295 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，較前一年度增加 43.2%。本公司員工人數採年底員工總人數計算。

▶ 員工總數－依勞雇合約性質區分¹

		遠傳電信	全虹
正職員工	男性	2,820	156
	女性	2,515	245
	其他	0	0
正職員工人數		5,335	401
臨時員工	男性	62	1
	女性	35	2
	其他	0	0
臨時員工人數		97	3
合計		5,432	404

定義說明

- 正職員工 | 勞雇合約屬於無固定期限者 (不定期合約)。
- 臨時員工 | 勞雇合約屬於有固定期限者 (定期合約)。



▶ 員工總數－按勞雇類型區分¹

		遠傳電信	全虹
全職員工	男性	2,871	157
	女性	2,541	245
	其他	0	0
全職員工人數		5,412	402
兼職員工	男性	11	0
	女性	9	2
	其他	0	0
兼職員工數		20	2
無時數保證員工	男性	0	0
	女性	0	0
	其他	0	0
不保證工時員工人數		0	0
合計		5,432	404

定義說明

- 全職員工 | 員工每週工時達當地法規對全職員工每週工時之定義。
- 兼職員工 | 員工每週工時未達當地法規對全職員工每週工時之定義。
- 無時數保證員工 | 每週工時不固定之員工。

註 1 | 員工工作地點皆在台灣



▶ 員工平均年齡及平均年資統計

	平均年齡 (歲)			平均年資 (年)		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
遠傳電信	44.41	42.30	43.42	13.22	13.47	13.34
全虹	41.9	40.8	41.2	7.3	8.5	8.0

多元化指標統計

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32% 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，2025 年遠傳對全體員工舉辦「零職場歧視及性騷擾宣導」教育訓練，共計 5,377 人參與。2025 年遠傳電信有 1 件申訴，已針對申訴案件相關人員執行糾正、懲處及後續補救、防治措施。2025 年無發生任何歧視之事件，2025 年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)

職級	人數	男性占比	女性占比	年齡層	年齡層占比
一般員工	4,935	51.71%	48.29%	30 歲以下	9.89%
				30~50 歲	66.24%
				50 歲以上	23.87%
基層主管	136	65.44%	34.56%	30 歲以下	0%
				30~50 歲	36.03%
				50 歲以上	63.97%
中階主管	335	66.87%	33.13%	30 歲以下	0%
				30~50 歲	27.46%
				50 歲以上	72.54%
高階主管	26	65.38%	34.62%	30 歲以下	0%
				30~50 歲	0%
				50 歲以上	100%
全體員工	5,432	53.06%	46.94%	30 歲以下	8.98%
				30~50 歲	62.78%
				50 歲以上	28.24%

▶ 員工性別與年齡統計 - 依職級 (全虹)

職級	人數	男性占比	女性占比	年齡層	年齡層占比
一般員工	346	35.55%	64.45%	30 歲以下	13%
				30~50 歲	74%
				50 歲以上	13%
基層主管	33	60.61%	39.39%	30 歲以下	0%
				30~50 歲	76%
				50 歲以上	24%
中階主管	21	52.38%	47.62%	30 歲以下	0%
				30~50 歲	48%
				50 歲以上	52%
高階主管	4	75%	25%	30 歲以下	0%
				30~50 歲	25%
				50 歲以上	75%
全體員工	404	38.86%	61.14%	30 歲以下	12%
				30~50 歲	72%
				50 歲以上	16%



其他員工多元性統計 (遠傳電信)						其他員工多元性統計 (全虹)					
		人數	占比	主管職人數	占比			人數	占比	主管職人數	占比
種族 / 國籍	外籍	13	0.24%	2	0.40%	種族 / 國籍	外籍	0	0%	0	0%
	本籍－原住民	39	0.72%	0	0.00%		本籍－原住民	4	0.99%	1	1.72%
	本籍－亞裔 華人	5,380	99.04%	495	99.60%		本籍－亞裔 華人	400	99.01%	57	98.28%
全體員工	身心障礙	37	0.68%	1	0.20%	全體員工	身心障礙	5	1.24%	0	0%

註 | 身心障礙實際僱用人數為 37 人，依規定進用重度以上身心障礙者，每進用一人以二人核計，加權後人數為 49 人，符合法規。

其他員工多元性統計 (遠傳電信)	佔員工比例
女性員工	46.94%
女性員工－ STEM-related positions	31.78%
女性經副理級	33.84%
女性經副理級、協理級	33.55%
女性經副理級、協理級－ Revenue generating functions	40.59%
女性副總級	32.00%



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，遠傳各職務起薪並不因性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況等而有差別，確保員工獲得公平、合理之薪酬待遇，且所有職務（包含非員工之工作者）薪資，皆高於政府法定基本薪資，也高於財政部公布每人基本生活所需費用，本公司薪酬制度不僅符合法令規範，亦充分考量員工生活成本。展現企業對勞動權益與社會責任的重視。本公司每年參與韋萊韜悅顧問公司薪資調查，依據市場調查結果，定期檢視公司薪酬政策，同時分析各職級、職務及性別之薪資狀況，使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。另設有全員適用之【永續激勵獎金】以鼓勵同仁與公司持續精實成長，並落實員工對永續之重視。

非主管職全時員工薪資 - 遠傳電信

項目	單位	2024	2025	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數 ²	人數	5,085	5,081	-0.08%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	5,574,883	5,710,082	2.43%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 ³	新台幣仟元	1,096	1,124	2.51%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 ³	新台幣仟元	991	1,015	2.43%

註 2 | 非擔任主管職務之全時員工人數 = (當年任職給薪滿六個月 (含) 以上之員工人數 - 擔任主管職務之員工人數 - 扣除部分工時之員工人數) 任職天數比例的加權平均。

註 3 | 根據財政部公布資料，2025 年度每人基本生活所需費用為新台幣 213,000 元，薪資平均數或中位數皆高於基本生活所需近 5 倍。

非主管職全時員工薪資 - 全虹

項目	單位	2024	2025	年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數 ⁴	人數	310	324	4.52%
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	新台幣仟元	217,912	232,733	6.80%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	703	721	2.50%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	656	681	3.73%

註 4 | 非擔任主管職務指非經理級以上之員工人數。



基層職級薪資高於法定最低薪資比	
遠傳電信	全虹
8.4%-32.9%	7.6%

註 1 | 台灣 2025 年 1 月 1 日實施之基本薪資為新台幣 28,590 元。

2025 年一般員工及管理階層平均薪資比

基本薪資		
職級	遠傳電信	全虹
(女性:男性)	 	 
一般員工	0.85:1	0.88:1
副理・經理・協理	0.94:1	0.94:1
副總級	1.03:1	-:-

基本薪資加獎金		
職級	遠傳電信	全虹
(女性:男性)	 	 
一般員工	0.87:1	0.93:1
副理・經理・協理	0.95:1	0.92:1
副總級	1.03:1	-:-

員工福利

在福利政策與公司制度方面,除基本法定福利外,為營造工作與生活平衡的幸福職場環境,公司亦規畫多元福利措施,並成立職工福利委員會,設有各類社團及舉辦運動賽事,增加同仁交流互動,並給予員工旅遊補助,讓同仁休息時間享受生活。

項目	說明
彈性工時	設有 4 個彈性上下班時段,同仁可於 08:00~09:30 之間,選擇最符合需求的上班時段。
部分工時	同仁因個人或家庭照顧之需求,得提出部分工時之申請
居家遠距工作	依照職務性質與部門業務需求,員工可申請遠距居家工作,原則上每周最多 2 天。若因「特殊或緊急需求」可提出較長時間申請。
給薪傷病假	每年享有 5 天優於法定之全薪病假。
安心照顧假	每年提供 1 天安心照顧假,同仁可用於個人健康管理或家庭成員照護。
產假 / 產檢假 / 陪產檢及陪產假	優於法令之產假 66 天 (含六日)、產檢假 8 天、陪產檢及陪產假 8 天。小產假期間薪資照付且不計入病假。無論照顧者或非主要照顧者,皆可申請最長半年 26 週 8 成投保薪資之育嬰留停。
優惠休假	依服務年資及職等另核給,一定職等以上的新進員工,服務滿三個月可享有 2 天優惠休假。
志工假	提供一年 2 天的有薪志工假,鼓勵同仁參與公益活動,為社會帶來積極的影響。
員工門號優惠	提供每月門號通話補助並享有優惠購機、續約方案。





項目	說明
員工持股信託	為了讓同仁與公司共享經營成果，並兼具儲蓄與投資的雙重效益，自 2023 年 1 月起，公司推動「員工持股信託計畫」。本計畫適用於全體員工，並依職等設計三級自提金區間，員工可於區間內自行決定提撥金額，公司會相對提供自提金額之 30% 作為獎勵金。為落實長期承諾與永續經營理念，公司所提撥之獎勵金，同仁需於申請退休時，或參與持股信託計畫滿兩年後，方可全數領回。截至 2025 年底，已有 75% 的同仁加入本計畫。
結婚津貼	提供結婚祝賀補助 6,000 元。
準媽媽營養金	公司於女性員工妊娠滿三個月起，每月補助 2,000 元的「準媽媽營養金」，2025 年共 44 人申請，發出 756,000 元。
生育補助	男女性員工皆可申請，第一胎為 30,000 元、第二胎或雙胞胎（含）以上則為 60,000 元。2025 年共 87 人申請，發出 3,385,000 元。
育兒津貼	補助育有 0~6 歲幼兒父母，每年 10,000 元之育兒津貼。2025 年共 523 人申請，發出 6,300,000 元。
員工托兒方案	- 與臨近幼兒園及托兒所合作，使員工可彈性運用並享有優惠費用。 - 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。 - 多次舉辦「耶誕親子參觀日」，總經理更是親自出席每場親子參觀日，與員工們同樂。
員工健康檢查	提供優於法令的員工健康檢查，40 歲以上每年一次，40 歲以下每 2 年一次，員工可進行多重選擇，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。
團體保險	員工團體保險除壽險、意外險外，並包含醫療保險與癌症險，給予同仁更多保障與協助。
心理健康服務	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。並藉由健康促進課程舉辦如「壓力調適與生活中的自我照顧」、「職場壓力必修探索法 別讓工作中的自己不開心!」、「放鬆的技巧」、「搞定職場人際關係 溝通技巧」、「心靈療癒力創作」、「輕鬆談職場人際界線」、「情緒管理自我覺察」等課程，以減輕員工職場壓力。
健康促進活動	舉辦健康久久講座，主題涵蓋營養、中醫、心理、健康等，2025 年共辦理 44 場講座，計有 3,050 人次參加，滿意度 4.89 分。
辦公室設施與健康設備	- 各地辦公場所均設有優質之哺集乳室榮獲各地衛生單位之認證與獎項。 - 提供完善休閒運動環境，設置運動健身專區。 - 各主要辦公場所（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。

本公司依據《勞動基準法》及相關法令規定，積極建構完善之工時管理機制及系統。對延長工時將超過法令上限者，系統將警示提醒，公司定期針對夜間工作，輪班人員，長時間工時，提供出勤報表，協助主管主動關懷同仁出勤，或檢視分配任務之急迫性，以減少加班情況，維護同仁身心健康，2025 年度，本公司全體員工之工時均符合政府法定標準，未發生超時工作或違法加班之情形。若有延長工時之必要時，本公司均依實際加班時數依法給付加班費，保障員工權益。此外，在休假部分，本公司重視員工工作生活平衡，除依法給予之特休假及另提供優惠休假，鼓勵同仁妥善安排休假，每季也主動提醒主管同仁休假使用狀況，以建立正向休假文化。

2025 年育嬰留停統計

	遠傳電信			全虹		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
符合育嬰留停申請資格人數 (A)	148	206	354	9	10	19
實際申請人數 (B)	41	172	213	3	5	8
申請率 (B/A)	27.70%	83.50%	60.17%	33%	50%	42%
報告年度待復職人數 (C)	12	44	56	2	6	8
申請復職人數 (D)	12	28	40	1	2	3
復職率 (D/C)	100%	63.64%	71.43%	50%	33%	38%
上一年度復職人數 (E)	8	33	41	0	8	8
上一年度復職滿一年人數 (F)	6	28	34	0	8	8
留任率 (F/E)	75.00%	84.85%	82.93%	-	100%	100%

在退休福利方面，遠傳電信依據《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」，遠傳電信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。

退休金統計 - 遠傳電信

2025年	
退休金負債	265,889
退休金費用	280,753

(單位 | 新台幣仟元)



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，遠傳擴大招募具備電信、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。資安為遠傳關注的永續重大主題，隨著新興技術快速地發展，網路資訊安全威脅變化與攻擊頻率也愈加頻繁，因此，近年公司擴大資安人才需求，同時針對資安年資超過兩年且年度績效考核達到標準以上之資安人才訂定長期留任獎酬激勵，分期發放留任獎金，以避免資安人才流失造成公司營運及商譽遭受資安威脅衝擊的風險。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，參與 GOLF 學用接軌聯盟實習計畫，整合校園資源，培育各領域專業人才。並透過校園商業競賽，如 ATCC、ACT 夢想家、台大 Global MBA 等競賽，拓展在 ESG、雲端科技、遠距診療議題上，與各大專院校之合作。遠傳也運用集團資源，推動與元智大學及亞東科技大學之產學專案，提供在校學生實習或產學合作專案的機會。除集團之外，也在 ICT Digital Twin、智慧校園等領域上，攜手靜宜大學、淡江大學、中央大學、東華大學、交通陽明大學等學校，進行 ICT/IT 專案研發。除此之外，遠傳多年來持續提供暑期實習機會，表現優異之實習生期滿或畢業時，亦有機會轉任正職職務。2025 年共提供 23 個實習機會，有 2 位曾參與暑期實習的同學，於畢業後重新回到遠傳擔任正職工作。

2025 年新進人員總數及比例

		遠傳電信		全虹	
性別	年齡	總計	新進比例 (%)	總計	新進比例 (%)
男性	30 歲以下	159	11.07%	15	38.85%
	31-50 歲	144		45	
	51 歲以上	16		1	
	小計	319		61	
女性	30 歲以下	148	10.43%	20	29.55%
	31-50 歲	112		48	
	51 歲以上	6		5	
	小計	266		73	
其他	30 歲以下	0	0%	0	0%
	31-50 歲	0		0	
	51 歲以上	0		0	
	小計	0		0	
合計		585	10.77%	134	33.17%

註 | 新進比例 = 新進(男性、女性)員工人數 ÷ 總 (男性、女性) 員工人數



2025 年離職人員總數及比例

我們期盼員工與公司共榮發展，同時也尊重員工的職涯轉換選擇。2025 年間遠傳電信共計有 479 位員工離職，含 262 位男性及 217 位女性，離職原因包括家庭照護、居住地搬遷、轉換跑道等因素。而本公司為保障員工權利，權責單位主管皆與所有離職人員面談，具體瞭解離職原因，以作為後續人力資源管理改善之參考。

本公司2025年離職率較2024年減少1.85%。依性別觀察，男性減少33人，女性減少78人，女性降幅較男性明顯。依年齡層觀察，31-50 歲離職人數由 333 人降至 263 人 (-21.0%，減少人數最多)。

為達成留才目標，本公司定期辦理年度調薪、將職缺優先進行內部公告以提供同仁轉調發展機會，並實施遠距工作制度，協助同仁減少通勤時間、提升個人時間運用彈性。同時，持續優化育兒相關福祉，於2025年提高生育補助並新增育兒津貼。綜合觀察，上述措施對核心中堅族群具正向留任效果，31-50 歲年齡層離職率已呈現顯著下降。未來公司將持續檢視並精進現行制度，以維持人力結構之穩定流動。

		遠傳電信				全虹			
		2024年		2025年		2024年		2025年	
性別	年齡	人數總計	離職比例 (%)	人數總計	離職比例 (%)	人數總計	離職比例 (%)	人數總計	離職比例 (%)
男性	30 歲以下	100	1.83%	116	2.17%	4	1.05%	7	1.75%
	31-50 歲	166	3.05%	135	2.53%	16	4.20%	5	1.25%
	51 歲以上	29	0.53%	11	0.21%	2	0.52%	33	8.23%
	小計	295	5.41%	262	4.91%	22	5.77%	45	11.22%
女性	30 歲以下	119	2.18%	79	1.48%	17	4.46%	12	2.99%
	31-50 歲	167	3.06%	128	2.40%	29	7.61%	5	1.25%
	51 歲以上	9	0.17%	10	0.19%	2	0.52%	38	9.48%
	小計	295	5.41%	217	4.07%	48	12.60%	55	13.72%
其他	30 歲以下	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	31-50 歲	0		0		0		0	
	51 歲以上	0		0		0		0	
	小計	0		0		0		0	
離職人數性別占比	男性	295	50.00%	262	54.70%	22	31.43%	45	45.00%
	女性	295	50.00%	217	45.30%	48	68.57%	55	55.00%
	其他	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
自願離職率		10.83%		8.98%		15.73%		22.05%	
整體離職率		11.58%		10.07%		18.67%		25.64%	

註 | 離職比例 = 離職(男性、女性)員工人數 ÷ 總員工人數 註 | 因兼職員工為期間任務型工作，性質特殊，本表離職人數不含兼職員工。 註 | 非自願離職包含資遣、解雇與退休。
註 | 公司若遇重大營運變化，如營運組織調整、人力需求調整、不可抗力因素或認為員工不適任時，並依勞基法規定之預告期間提前通知員工，並給付資遣費。



▶ 職缺內部替補率

	男	女	總計
遠傳電信	3.88%	5.28%	9.16%
全虹	0%	0.74%	0.74%

▶ 遠傳電信績效管理制度

遠傳電信依據各部門屬性，提供不同方式的多面向與多維度的績效評估機制，包含目標設定、即時回饋與檢視作業、與多元回饋制度等。

個人績效	部屬回饋、同儕回饋	團體績效
於每年年初時，啟動全體員工年度績效目標及個人在職學習成長計劃目標之設定，並由主管檢視及確認後開始執行；於目標設定項目中，推展由上而下左右對齊的目標設定，要求由主管至個人的目標設定要可連結並與分層而下開展；並設有 Above and Beyond(超乎原目標新增) 的目標選項，讓主管與同仁在執行過程中，得以彈性反應新的工作目標任務；主管可隨時透過會議、一對一對談等方式給予同仁即時回饋，全年度即時與員工進行回饋與交流，視需要彈性敏捷進行績效評估，並持續性地檢視員工目標達成進度，亦會請同仁將目標達成進度更新於績效系統中個人達成狀態，以促進即時回饋；透過持續性的對話讓員工可即時接受到回饋並調整績效，同時讓公司可即時支持員工，共同應對挑戰與成長。全體員工(含主管)同時須於年度目標中設定與企業永續發展相關目標，以助益全公司一起促進與達成永續經營之目標。除了持續性的即時回饋，遠傳電信於年中與年底會啟動正式的績效評核作業，評量面向包含 What(工作表現) 與 How(行為展現) 雙面向的評量面向，由同仁先進行各項目標及總體表現的自我評量，再由直屬主管給予評核回饋，並會經由各部門績效校準過程以完成檢視作業。2025 年符合年度績效評核資格之同仁，均已 100% 完成年度績效評核。	遠傳電信對於不同職務角色提供不同之多元回饋機制，針對主管職有至少每年一次部屬回饋調查，由人力資源提供不具名的問卷給所有同仁，同仁可以對於直屬主管的領導能力與管理行為，提供個人意見與感受，以不具名方式回饋直屬主管之領導力。公司承諾將根據員工的回饋內容，提供給受饋者的主管參考，以幫助主管更客觀瞭解受饋者管理職能的展現。2025 年所有遠傳帶人主管(484位)，均有參與並得到部屬回饋的反饋意見。而對於同仁的表現，主管可以隨時透過績效管理系統中”獲取他人回饋 (Get Feedback)”功能，邀請專案領導人、跨部門合作的主管或其他共事同仁給予其轄下同仁意見回饋。以多面向回饋方式，獲取更多方觀點的評核意見。	除此之外，針對前線門市人員；我們會進行每季度的門市神祕客訪查，全省直營、加盟門市都會進行訪查，每家門市一年內至少會被秘密訪查 2 次，透過此方式來檢視門市整體服務滿意度並進行後續改善及訓練加強，以持續提升門市服務品質；門市人員每月均會進行個人績效制度與團體績效評估制度，以促進門市人員間互相合作，並共同達成工作目標，團體績效結果亦會連結個人績效獎金。Call center 客服同仁也有委由外部公正單位進行多面向服務滿意度調查，藉由客戶的回饋瞭解同仁服務狀況以進行相關教育訓練，以提升電話客戶服務的品質及滿意度。

4.2.2 成長培力

▶ 遠傳電信

遠傳電信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，承接公司數位轉型策略與人才培育方向，自 2019 年起以「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，確保與公司策略及營運目標緊密連結。

為兼顧公司特有知識保存、提供內部專家職涯發展路徑，2020 年起籌辦內部講師訓練並開設課程、開辦內部讀書會與技術沙龍以鼓勵跨團隊知識交流、建立組織學習氛圍。另外，考量未來學習方式更趨向個人化與數位化的需求，推出線上全平台學習資源，讓同仁能依據個人需求自主安排學習課程，希望透過這種學習方式引入外部最新知識，並培養內部人才。





為因應產業與氣候轉型所帶來的挑戰，2025年培訓計劃持續聚焦於「提升工作效能、產業趨勢與產業技術」三大主軸知識與能力，包含：持續開辦「數位永續菁英發展計劃」課程，協助員工掌握永續供應鏈管理技能，以促進企業在永續與產業轉型升級；持續舉辦 ESG 與性別平等...等通識課程，強化同仁的認知，以因應公司永續發展的目標；此外，亦持續推展「賦能員工使用AI」三階段計畫，設計「掌握高效職場力」AI 訓練地圖，以因應公司 AI 數位永續發展；針對產品與服務相關單位，則持續開辦「智慧資訊先鋒培訓計劃」，協助同仁於方案規劃初期即納入環境、社會與治理考量。培訓內容聚焦智慧城市、數位醫療、數位轉型及電信整合應用，說明如何運用綠色資通訊、物聯網與AI技術，發展兼顧能源效率、資安及社會影響的解決方案，提升同仁將永續設計原則落實於產品與服務之能力，支持淨零轉型與擴大企業正向社會影響，培訓時數約19.3小時，完訓472人次。2025年，遠傳電信每位員工平均受訓時數為 55 小時，投入費用為51,425,672元，平均每人訓練費用為9,467 元。因應數位轉型，投入的學習內容更策略化、學習模式更數位化、學習資源更多元化。

為保持企業營運的穩定性及競爭力，公司持續推動管理階層接班梯隊的培養，定期檢視總經理及各階重要管理職位的接班梯隊狀況。對於總經理的接班培養規劃，其接班人選必須具備電信業或電信業上相關領域，且累積技術領域、業務領域或財務領域達 20 年以上之經驗；人選一方面從公司高階經營團隊中評估個人接班準備度，再與董事長充分討論排序 2~3 位接班人選，並輔以工作輪調、任務指派等接班人才發展方式，以確認其有跨領域的完整歷練；同時亦透過各種國際性會議或業務觸角接觸外部人才，尋找可能接班人選，以提高接班板凳深度，為計畫內與非計畫中的離任做完善準備，強化企業的領導續航力。

同時為確保遠傳整體接班梯隊計畫具有足夠領導力板凳深度與品質，公司對於各部門之重要管理職位，均設有完整的人才發展培育計畫，步驟包含由人力資源單位與各事業單位最高主管先對組織內人才做全盤檢視、評估與討論、再進行管理潛能評量，以個人績效及管理潛能為雙軸畫出人才九宮格，再與總經理及各事業單位最高主管討論確認人才九宮格，並依據人選的專才及發展力，結合公司核心職能與管理職能予以培訓及職務歷練，持續增強和培養重要管理階層的決策和判斷能力，確保公司擁有高品質和充足的人才庫，培育未來 3-5 年內總經理及高階領導團隊之儲備人選，確保公司的永續發展。

▶ 全虹

全虹向以公司願景「善用數位科技及創新思維，成為企業夥伴在銷售、物流與售後服務」作為整體人才發展規畫核心方針。2025年持續對齊市場發展趨勢與客戶需求，並依據各事業單位年度營運策略，盤點與分析關鍵職能落差，進一步建構四大人才發展策略與七大訓練類別，並透過定期追蹤與效益檢視，確保訓練成果能有效支撐營運目標，提升整體組織競爭力。

在人才發展推動上，為因應公司營運所需之管理才能，自2024年起啟動關鍵人才培育專案，透過人才評測與關鍵人才養成機制，盤點並確認各單位關鍵人才名單與發展需求。2025年進一步導入高階主管Mentor制度，透過人才九宮格的診斷與定位，結合關鍵人才IDP個人發展計畫，強化主管在人才培育中的引導與傳承角色，深化管理經驗傳承與人才梯隊的建構。同時，因應AI發展趨勢，依不同職能層級推動分層AI學習與應用訓練，協助高階管理層如何將AI元素融入公司營運發展策略藍圖中，對於各事業單位專業職人，則是提升人機協作效能，以加速組織數位轉型進程。另為拓展維修業務版圖，持續推動維修人才學程，除精進維修師專業技術外，亦強化維修服務與銷售多元能力，提升整體價值創造與市場競爭力。並透過內部講師制度與學習移轉機制，將內隱知識與外部知識內化為組織可複製之能力，促進知識傳承與再運用。

綜整2025年度內外訓執行成果，共辦理105班次，員工平均訓練時數為18.3小時，總訓練投入費用為864,442元，平均每位員工訓練費用為2,140元。

策略主軸	目標	2025 年重點專案
培育管理與專業人才	培育數位轉型時代所需要的管理與專業人才	►從根扎起，運用導師制度打造企業客戶部門業務新人的3E學程 為期一年的漸進式訓練與實習機制，打造 3E 的學習模式 (Education, Experience, Exposure)，並融入於四大學程，包含：業務銷售技能、電信核心產品與服務新經濟解決方案、銷售流程 / 系統操作。同時輔以導師制度，每位新人皆配有一位 Mentor，提供業務上的輔導與協助，確保業務新人在 Boot Camp 計劃中系統性的學習，協助其職涯能順利地發展。 ►領導發展，培育領導管理階層精益求精的零錯誤計劃 因應數位時代的快速變動，「與其事後進行危機管理，不如一開始就零錯誤」。自2024年起公司導入並開始推動「零錯誤」觀念及心法，領導管理階層和重要核心技術單位主管共計 221 人次完成訓練課程，總訓練時數達 3,360 小時。2025年持續推動「零錯誤」並結合 AI 應用，舉辦「零錯誤 AI 競爭力」課程，共 38 位主管完訓，平均滿意度 4.88 分。課程後主管運用「零錯誤心法做流程健檢與修正」，共提出 48 項行動方案，AI 應用已從過往「寫 e-mail、做簡報」逐漸深入到「風險評估、標案防錯、異常預防」等核心領域，透過組織優化、表單管理及制度流程再造，持續地在公司內部落實零錯誤的思維與方法論。 ►學習在我，提升自我學習與數位轉型成長力 因應學習個人化趨勢，提供全體同仁透過線上全平台學習資源進行個人學習規劃，內容包括個人軟實力、產業趨勢知識與專業技術能力等類型。全年修課人次達 5,206 人次，課程平均滿意度為 4.64 分，相較於前一年提升 0.02 分，且完訓率高達 88 %。顯示同仁不但支持此學習模式，也是對公司學習發展資源的肯定。此外，持續豐富多元學習內容，如閱讀電子書籍的數位圖書館、聆聽音頻的 Podcast 微學習及團體學習的讀書會。另外，更定期出刊學習發展月報，讓同仁懂得如何善用學習資源，提升自我技能並塑造組織的學習文化。 ►精益求精，推動新任主管訓練學程 為協助專業職人員晉升主管及新進主管勝任職務，設計轉型先備課程，包含管理階層的內稽內控觀念，授權、輔導與決策等主管必備知識能力。同時，每年檢視學程成效及回饋，截至 2025 年已培訓九屆新晉或新進主管，累積 255 位主管完訓，2025 年課程平均滿意度達 4.71 分。
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	►知識創造，內部講師成為訓練生力軍 2021 年起至今，包含 2023 年開辦的第三屆內部講師招募與培訓，遠傳已培育超過 60 位內部講師，開課已逾 300 堂，授課內容包括工作效能 (如簡報技巧、溝通協調)、大人物相關產業趨勢介紹與產業技術 (如 VBA、RPA、Tableau) 等相關課程。2025 年共有 1,764 人次參加內部講師所教授的訓練課程，總訓練時數約 4,200 小時，課程平均滿意度達 4.8 分。 ►知識擴散，推動內外部教育訓練 延續數位轉型主軸，2025 年持續開辦適用於全體同仁 (含派遣 / 約聘人員) 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。由內部講師搭配外部講師共同完成實體及線上課程共 41 門課、66 梯次及修課達 4,090 人次，平均滿意度為 4.8 分。 ►文化教育，透過課程與公開獎勵推廣核心價值與年度重點文化 為鼓勵公司的良善文化，並塑造為一個充滿活力與創造力的組織，公司每年會開辦適用於全體同仁 (含派遣 / 約聘人員) 的訓練，如「零職場歧視及性騷擾宣導」課程，內容包含零職場歧視的落實與執行、建構多元 / 平等 / 包容之友善職場等、多元文化敏感度培養。2025 年修課達 5,373 人，課程時數 1,791 小時，期以塑造職場不歧視、人人受重視的良善工作 環境，並能尊重與理解來自國內 (外) 不同的文化或生長背景的同仁。此外，透過提名同仁的好心好事及積極創新的行為事蹟，並強調 2025 年的重點文化 - 關懷同理與互顧利他精神，透過【遠傳之心獎】、【遠傳創新獎】及【遠東精神獎】等活動的舉辦，公開表彰表現優秀的同仁，鼓勵同仁展現核心價值所需的行為，藉此傳達公司文化，共享團隊的卓越表現。



策略主軸	目標	2025 年重點專案
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	▶ 退休三站，由專案小組擔任推手建置退休理想生活計劃 以遠傳核心價值「關懷」為出發點，以同仁需求出發，協同仁整理及準備未來退休的生活亦或是退休再出發的準備，設置「退休資訊站」、「退休準備站」及「退休聯繫站」三個 大寶帖。同仁透過查詢可以知道各種退休小知識，透過參與講座，能深度準備各式退休議題，2025 年有近 200 人次同仁參與退休議題講座，平均滿意度為 4.8 分。遠傳在 2025 年更力邀擁有特殊專才或技術的同仁回來擔任講師，開立 2 堂課程，使同仁即使退休後，透過多元學習，遠傳仍和同仁沒有距離，一同與同仁共同建置退休理想的生活計劃。若同仁有其他發展規劃或因違反相關規範而需離開現行職務，同仁亦可尋求人力資源單位進行諮詢或輔導，或依規範取得依年資發放的資遣費。
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	▶ 推動策略，開辦大人物相關訓練課程 為推動大人物策略目標，結合內外部講師培訓課程，辦理包含 AI、程式軟體、資料科學、資訊安全與雲端技術等相關課程。課程完訓達 32,492 人次，訓練時數達 58,391 小時，透過課程培訓，協同仁提升大人物的知識與技能。 ▶ 數位轉型，運用數位工具及團隊網絡推動創新工作模式 持續開辦適用於全體同仁（含派遣 / 約聘人員）的數位轉型及 AI 認知類型課程，透過導入 AI 工具，培育同仁深入了解並應用 AI 相關工具，並設計「掌握高效職場力」AI 訓練地圖，開辦 12 門課程，累積完訓 5,889 人次，其學習成果也展現在 COS 數位學院「素人 AI 自動化孵化器」的專案，年節省工時達到 5,616 小時，相關應用機會也陸續推廣至各單位，展現了卓越的數位應用成效。另外，公司成立的「Copilot 藏經閣」平台，網站瀏覽次數已逾 43,052 次，收集超過 380 個應用情境，同仁可以透過線上 Q&A 交流並參考與分享解決方案，不管是技術性還是操作問題，都有專人能協助同仁找到適合答案，直接協助同仁解決問題，提升效率。 為了支持永續發展目標，公司2025年持續開辦「數位永續菁英發展計劃」課程，已累計 118 位同仁完訓，累積訓練時數達 4,248 小時。同仁透過瞭解供應商的永續風險評鑑及風險鑑別作業，將評鑑過程與結果紀錄於線上數位平台，由數位系統直接運算評鑑結果，縮短至少 1,000 小時的作業時間，提升 50% 以上作業效率，評鑑問卷回收率則達到 80%，相較於導入數位平台 前提升了約 60%。「數位永續菁英發展計劃」由完訓同仁擔任外部稽核人員，近二年直接為公司省下高達 699 萬元的審查費用，也確保 ESG 除了在公司內部扎根外，也能打造永續供應鏈，進而帶動產業升級。 ▶ 創新文化，鼓勵突破框架開創更多的不同 創新是公司的核心價值，為鍛鍊同仁對流程精實的思考方式，透過舉辦【遠傳創新獎】鼓勵同仁對習以為常的思考習慣提出挑戰，2025 年共表揚 8 件創新獎項，包含 6 件團體組與 2 件個人組，其中團體組的「遠傳智靈」專案，同仁透過 AI 優化流程，將打詐效率從 3 天縮短為 3 分鐘，效率提升 1,440 倍，不但減化繁瑣工作，更提升協作效率，相關應用更擴展為維運、打詐、AIKM、系統健檢與雲端管理，此優異專案，更是榮獲經濟部《智慧創新大賞-AI應用類-企業公開組》銀牌，除了給予同仁莫大鼓勵，也是對公司推動創新與 AI 應用的高度肯定。 ▶ 專業技能與證照盤點，建置與分析職系數據資料 完成企業客戶部門專案管理人員的專業技能資料庫與儀表板建置，相關盤點的結果資料已做為同仁個人職涯發展、選才與人才配置以及規劃訓練資源的最好參考。同時運用數位學習系統進行專業證照的盤點與管理，協助各部門掌握專業證照數量並安排證照的培訓，包含資訊軟體、資訊安全、專案管理等證照，共逾 2,500 張。



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融 ◀

附錄

全虹

策略主軸

有效發揮Mentor功能，落實關鍵管理人才養成與IDP機制

推動AI應用文化，加速人機協作，強化組織效能

落實維修人才學程，拓展維修新版圖

持續強化內部講師團運作，鼓勵內部講師開課與傳承，以達知識管理之效

2025 年重點專案

►強化高階主管Mentor角色，結合IDP規劃機制，系統性培育關鍵人才並對其組織發展需求。
為深化各事業單位營運管理人員管理才能，本年度延續關鍵人才評測暨養成學習之旅培訓方案。主要推動高階主管Mentor培訓與關鍵人才IDP啟動機制，強化主管在人才培育上的角色功能。透過系統化培訓，協助主管們如何運用人才九宮格之「績效」與「潛力」兩大指標，精確診斷部屬現況位置，並提升高階主管在引導、回饋與發展規劃上的能力，有效洞察關鍵部屬職涯方向與能力之差距，並制定具體可行的 IDP 發展計畫，對症下藥，以打造出符合全虹各事業單位營運發展真正所需之管理人才。

►以AI策略為核心，結合主管決策應用與員工工具實務，全面提升組織效能與數位轉型能力
為配合AI應用發展趨勢，依據各階層職務所需，分層推動AI學習與應用培訓方案。中高階主管著重培養AI策略思維與營運決策能力，分別舉辦「麥肯錫教企業如何用AI」三階段讀書會、AI策略應用工作坊、敏捷專案AI應用與管理等培訓活動，協助將AI導入營運管理與決策情境，並針對各單位營運實務需求與流程優化等，分別產出營運優化六大專案，透過敏捷專案管理工作坊之實施，逐步落地，並舉辦專案成果發表會，展現出為公司營運帶來的效益與價值。職場達人則聚焦AI工具應用，透過實務案例提升工作效率與流程自動化能力，並舉辦各單位AI應用個案競賽，以塑造AI應用組織氛圍。整體培訓從基礎理解到實際應用逐步推進，強化員工AI素養，以促進跨部門協作，提升組織效能。

►培養營運拓展思維之維修管理者，打造多元技能與服務促銷之維修人才，推升維修營運動能
依據維修營運發展策略所需之各項專業技能培養與強化，落實維修人才培訓藍圖，包括維修站營運分析管理技能、通路業務商談技能、多元維修專業技能、行政倉儲管理技能、服務促銷應對技能等，共計完成涵蓋20的主題課程，近480小時學習時數，並由維修專業幹部擔任內部講師，將藏在幹部身上的各種維修內隱知識，逐步顯性化，成功落實知識傳遞與管理。學程之旅的最後，舉辦結訓成果發表會，共計有5個專案小組，針對各單位實務需求與痛點，依據課堂所學，提出有效的解決方案，展現成果，同時也展現學以致用的精神。整個人才培訓學程，有效打造維修專業人才新面貌，全面推升維修服務營運動能，以拓展維修新通路，開發新業務。

►鼓勵內部講師開課，將內隱專業知識逐步顯性化，以深化組織內部知識量能，有效擴及企業知識傳承與創新
為有效激勵各單位內部講師開課意願，以萃取各單位專業技能相關知識，持續辦理內部講師回訓研習會，尤其針對AI競賽優勝小組，協助小組成員如何拆解關鍵成功技能，透過學習移轉方式，將外部學習的智識與本身相關內隱知識，開發AI應用教材課程，以辦理各類AI應用工作坊，進行組織各單位知識分享與應用，2025年內部講師開的課有：維修人才學程七堂專業類課程、簡報力課程、AI 應用工作坊、門市 Line@ 工具應用、新機銷售商品訓、VBA實務應用、存貨分析、行政倉儲管理、顧客應對與客訴處理、激勵體驗活動 ... 等，共計 20 餘門課程，透過內講運作機制，有效擴展組織知識量能與傳承。

► 2025 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)
合規風險訓練	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	110	23,312	29,693
管理職能訓練	身為管理人員所需接受之管理職能訓練	21	709	3,156
特定角色訓練	新進人員、新任主管、內部講師或公司人才培育專案	292	2,007	6,435
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	1,136	143,873	173,892
資訊暨科技安全	資通訊安全、社交安全、個人資料保護等	59	18,254	28,956
自我發展訓練	外部訓練與在職進修訓練	254	72,566	57,740
總計		1,872	260,721	299,872

訓練時數：為總員工 (含離職) 曾經參與訓練課程之時數統計



4.2 人才發展



全虹

七大類別	說明	班次	訓練人次	訓練時數 (人時)
主管暨關鍵管理人才訓	針對主管在營運決策、發展人才與建立團隊協作所須具備管理職能之培訓方案	6	93	464.5
AI應用訓	因應AI發展趨勢，結合職務所需之AI策略或AI應用工具之培訓方案	11	590	1,162.5
全員通識訓	依據一般員工共通性職務所需，所規劃之工作管理相關課程為打造健康職場，提供員工各種健康紓壓類講座	26	2,738	2,989.5
資訊安全防護與 IT 應用訓	培養全員資訊安全防護觀念，以及各領域 IT 數位應用專業技能之相關課程	16	1,296	1,337
物流協作專業訓	依據物流倉儲各流程協作之實務，所規畫之現場工作實務類課程	15	148	532
直營通路經營訓	針對門市店長、副店、門市人員角色職責，規畫專屬培訓方案，提升崗位職責認知，與服務銷售能力之課程	9	114	429
維修專業人才學程	強化維修基礎實務，發展維修服務工程師多元化技能，以拓展維修新服務版圖之培訓方案	22	311	474.5
總計		105	5,290	7,389

訓練時數：為總員工 (含離職) 曾經參與訓練課程之時數統計

2025 年員工訓練投入金額

項目	單位	遠傳電信	全虹
員工訓練總金額	新台幣元	51,425,672	864,442
員工訓練總時數	小時	299,872	7,389
總員工數	人	5,432	404
員工平均訓練金額 (註1)	新台幣元	9,467	2,140
員工平均受訓時數 (註2)	小時	55	18

註 1 | 員工平均訓練金額 = 員工訓練總金額 / 總員工數

註 2 | 員工平均受訓時數 = 員工訓練總時數 / 總員工數

2025 年受訓員工人數、時數及性別分佈

	遠傳電信						全虹					
性別	女性		男性		總計		女性		男性		總計	
職級	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數	人數	平均訓練時數
一般員工	2,383	65	2,552	51	4,935	58	223	16.0	123	16.3	346	16.1
基層主管	47	40	89	32	136	34	13	23.5	20	30	33	27.4
中階主管	111	31	224	27	335	29	10	43.5	11	37.7	21	40.5
高階主管	9	22	17	26	26	25	1	46	3	32.5	4	35.9
總計	2,550	63	2,882	48	5,432	55	247	17.3	157	19.9	404	18

註 | 受訓時數：遠傳為總員工數（含離職）曾經參與訓練課程之時數統計。



4.3 人權管理

4.3.1 人權管理

人權政策

遠傳參考「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」國際勞工組織之「工作基本原則與權利宣言」訂有「人權政策與勞工實務承諾」，人力資源處為權責單位，適用範圍除本公司全體員工外並以相同標準期許並要求子公司、關係企業、供應商、承攬商、合作夥伴等利害關係人，訂有「人權政策與勞工實務承諾」，致力維護員工基本人權，遵守相關勞動法規，支持並自願遵循國際人權公約，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」，杜絕任何侵犯及違反人權包括禁用童工，並禁止任何形式的強迫勞動，此外，遠傳尊重員工集會結社自由及參與集體協商權利等的行為，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。遠傳每二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 2025 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。



人權盡職調查結果

根據鑑別結果，遠傳員工主要高風險人權議題包括健康權、人身自由與安全、以及隱私權保護；供應商包括工作與勞動條件保障、健康權、強迫勞動；客戶包括使用者隱私保護、人身自由與安全；社區居民則包括人身自由與安全、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](#)。



4.4 員工關懷與溝通

4.4.1 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雙向互動並保障員工權益。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	2025 年溝通內容
勞資會議 (又名神燈會議)	依據勞動基準法及勞資會議實施辦法規定，每季召開會議，2025 年共召開 4 次勞資會議（又名神燈會議），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。每年的勞資協商會議決議效力皆包含100%員工，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	每季召開會議，必要時得召開臨時會議。2025 年共召開 5 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	2025 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。總經理於員工大會中說明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。
主管溝通會議	公司會不定期舉辦對帶人主管的溝通會議。由總經理與人資長分享公司的營運成果、新年度的策略方向與人資相關的議題（如績效管理、目標設定或組織異動等）。與會主管也可以當場提出問題，由總經理與人資長直接給予回覆。
各部門與子公司的溝通會議	總經理會參與各部門與子公司所舉辦的員工溝通會議，讓同仁有機會直接與總經理互動。
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。
員工意見調查	為了更深入傾聽員工心聲、縮小認知落差並落實企業的關懷價值，遠傳於 2025 年共推行兩次員工滿意度調查。2025 年上半年(H1)eNPS 共有 5,263 份問卷發出，最終回收 4,816 份，填答率達 91.5%。問卷題目除員工淨值推薦指數外，亦包含 29 題選擇題與 8 題開放式問題；其中 29題選擇題涵蓋 Purpose、Job satisfaction、Happiness、Stress 四大主題，整體滿意度結果為 90.6%。公司期望透過定期的員工滿意度調查，更全面了解同仁在工作中遇到的挑戰，並據此提出改善方案。2025 年 eNPS 調查共收到 1,628 筆同仁回饋，目前已全數完成改善。改善議題分為八大類，包括整體推薦、高階領導、員工體驗、直屬主管、學習與發展、工作支持、薪酬與福利，以及績效與晉升。舉例學習與發展行動方案如下：為響應公司「全員數位化」的政策，我們持續推動 AI 技術在工作場域中的應用，並強化同仁的數位技能與知識。資訊部門與人資部門於 2025 年攜手合作，推出一系列涵蓋 Copilot、Power Automate(自動化)等工具的 e-Learning 線上課程、實體培訓，以及 Teams 線上學習活動。這些課程已規劃成完整的 AI 學習地圖，並放置於 e-Learning 系統中，提供同仁循序漸進的學習參考。截至目前，這些課程累計已有超過 2,000 人次參與，展現了公司在 AI 學習推廣上的成果。公司也將眾多 Copilot 的使用案例與學習資源進行整理，集中放置於公司內部的知識平台，並設立專人回覆相關Q&A，讓同仁能快速獲取解答，提升學習與應用的效率。另外，公司也於2026年將電信網路基礎知識的線上課程正式納入新人訓練學程，讓新進同仁能在入職初期即掌握必要的網路基本知識，縮短適應期並提升工作表現。





溝通管道	2025 年溝通內容
遠傳內部網站	不定期公布遠傳最新消息及員工優惠於內部網站，幫助同仁瞭解公司活動動態。另外設有「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，為同仁抒發心聲的溝通平台。 ▶ 2025年「同仁建議」的反應意見共 75 件，事由聚焦於工作支持、員工體驗、薪酬與福利、其他等類型，均已在網站上公開回應處理。 ▶ 2025 年「申訴信箱」的員工個案共 16 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 2025 年 12 月 31 日前皆已結案。

溝通管道	2025 年溝通內容
年度員工互動大會	2025 年度分別在年初、年中、年終三個時期，共舉辦三大梯次員工互動大會，皆由總經理主持。年初著重在激勵與期望，宣達 2025 年度新的策略方針，以及表揚績優員工。年中著重在溝通與傾聽，依據eNPS暨員工滿意度問卷調查結果，總經理偕同L1主管，按照各事業單位與同仁們分別進行五場面對面之雙向溝通會議，會議中透過slido再次蒐集同仁的反饋，充分瞭解員工的需求及問題，並於會後責成相關單位提出後續改善配套措施。年終著重在回應與共享，由總經理分享 2025 年度經營成果，並針對員工提出的回饋予以回應，以凝聚全員共識，彼此感受共好。
員工意見調查	為傾聽員工心聲，彌合彼此認知落差，2025 年進行兩次 eNPS 員工淨推薦值調查，發出 379 份問卷，回收 359 份問卷，填答率 95%。另外針對工作支持、員工體驗、學習發展、高階領導、直屬主管、薪酬績效等構面進行員工滿意度意見調查，藉此從中了解員工實質上的需求與協助。2025 年 eNPS 暨員工滿意度調查共蒐集同仁反饋數量 428 則，皆已按各事業單位不同的需求與痛點，逐一完成溝通與改善，主要面向包括系統設備優化、薪酬制度、績效考核、跨部門協作、員工福利等類別。
職工福利委員會	每季召開會議，2025年共召開四次會議，主要目的為促進福利改善與組織和諧。2025 年為推動企業運動文化塑造與員工身心樂活計畫，實施全員健走、AI魔鏡運動消耗熱量，以及投籃機競賽等運動活動，並於北、中、南辦理五場親子烤肉趣活動，共計員工155人+親屬349人參加，成功提升員工幸福感。另外，在 CSR 企業社會責任方面，與芥菜種會合作，由高階主管領隊帶著員工前往「孫理蓮紀念營地」，進行水土養護、環境美化，以行動為「減緩」氣候變遷速度(減少溫室氣體排放)與「調適」環境衝擊，盡一份心力。
「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。2025年未接獲任何申訴案件，且未發現違反勞動與人權相關法規之情形。

4.5 員工健康與職場安全

4.5.1 員工健康與職場安全

遠傳電信

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，2025 年共辦理各類職業安全衛生教育訓練共 130 場、11,965 人次參加。同時遠傳內部網站設有「職安與健康」專區，宣導災害預防之相關資訊，強化員工災害意識。

遠傳電信「職業安全衛生政策」，經董事會通過。

本公司致力於實踐企業社會責任以期達到「生活有遠傳、溝通無距離、人生更豐富、地球更永續」的企業願景，構建職業安全衛生管理系統，適用於企業整體營運，包括自身營運之所有員工、約聘員工或任何在企業監管下之工作者，提供本公司所有利害相關者一個安全無虞的工作環境，共同持續推動職業安全衛生管理。我們承諾：



遠傳建立符合 ISO 45001 管理系統，使其適用於公司整體營運，包括公司之所有員工、約聘員工或任何在公司監管下之工作者，並嚴格遵守法令規定及預防職業災害發生、實施危害鑑別及風險評估，規劃優先改善執行項目與行動措施，同時強化員工風險控制、防止與工作有關的傷害與疾病，辦理建康促進活動，以持續推動並維護安全衛生的工作環境。

營造健康職場環境

遠傳電信積極推動員工運動風氣，實現關懷員工之企業社會責任，致力於打造「樂活健康職場」，於 2022 年獲得教育部體育署「運動企業認證」有效期至 2025 年。內湖辦公室、板橋辦公室、台中辦公室、高雄辦公室持續獲衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證」及「健康啟動標章」，肯定遠傳在員工工作、家庭關懷與支持、身心健康與安全三大面向的優良表現；相關健康促進活動如下：

活動名稱	活動內容
「享瘦人生減重競賽活動」	2018 年起連續七年辦理，2025 年完成參賽人數 530 人，共減重 732.6 公斤，並提供獎品計新台幣 15 萬元予優勝者；活動累計 4,452 人完成賽事，共減重 7,839 公斤。
「遠傳健康久久」運動健康「社團活動」	目前共成立 35 個社團，其中有 21 個社團屬於運動型社團。遠傳每年補助社團經費最高為 8 萬元，2025 年度共計舉辦 1,050 次社團活動，年度申請補助社團數約100%。
燃燒卡路里運動比賽	2025 年推出結合 APP 的「計步競賽」，鼓勵同仁參與健康活動，養成規律的運動習慣，共 1,088 人報名參加，累積共 366,457,820 步，共走 183,229 公里，約繞台灣 161 圈，換算減碳量為 60,978 KG。
遠傳盃籃球與羽球比賽	2025 年舉辦全區同仁第三屆遠傳盃籃球比賽計 350 人次參加；第二屆遠傳盃羽球賽計 550 人次參加，充分展現團隊精神及健康體魄。
「健康促進線上課程」	提供員工線上運動、營養、心理等身心靈等「健康線上促進課程」，2025 年共舉辦44堂課，計3,050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，2025 年教育部體育署委託「科技體適能專案辦公室」辦理體適能活動，內湖辦公室共 97 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。
捐血活動	舉辦捐血活動，2025 年共捐出 65,250 cc。
辦公場域設置按摩室	聘請 13 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 19,277 人次。

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，於 2018 年導入「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」，2019 年透過外部獨立驗證單位「英國標準協會」(BSI) 實際對本公司組織進行 ISO 45001 標準進行實地查核，通過各項查核標準，獲頒國際「ISO 45001:2018 及 CNS 45001:2018 (TOSHMS) 職業安全衛生管理系統標準驗證」證書，且於 2025 年經 BSI 驗證查核，其稽核目標已達成，認為 ISO 45001 管理系統持續有效運行，予以通過續評（有效期限至 2028 年 1 月 24 日）。

2025年度工作者人數		以職安管理系統進行管理涵蓋數	納入內部稽核涵蓋人數	納入外部稽核涵蓋人數
員工	非員工			
5,432	108	5,540	952	952
涵蓋率		100%	17.5%	17.5%

遠傳電信員工主要工作內容為辦公室業務與門市服務，工安風險較低。為維護工作場所安全，對於辦公室、機房、基地站台、門市等工作環境及施工工程進行安全巡視，共檢查 289點工作環境，就須改善事項進行追蹤，改善率達 100%。



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，遠傳訂有承攬商職業安全衛生相關規定，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。2025 年未發生任何承攬商工安事件。

遠傳電信訂有職業傷病事件通報、處理與調查流程，當有職安衛事件發生時，可有效的處理及因應，且於遇有人員因疾病或意外須緊急救護及處置時，能建立一套有效的通報系統，以爭取救援的黃金時間及即時的現場處理；並藉由職安衛事件的判斷、調查與分析，找出預防的對策，以防止類似的職安衛事件再發生。遠傳電信訂定安全衛生工作守則，規範工作者在執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及其它工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所的權利。

遠傳電信重視工作者的職場環境安全與身心健康，由各單位依工作的性質持續的進行安全衛生危害鑑別、風險評估及分級管控，並採取適當預防措施或執行必要之控制方法，將風險控制在可接受的程度之下。遠傳電信透過風險評估的方法辨識和瞭解公司內各單位的工作環境及作業活動過程可能出現的危害，並確保這些危害對人員的風險已受到評估及處理，並控制在可接受的程度。為確保危害鑑別及風險評估能確實被辨識，各單位在執行風險評估時須有熟悉該項作業的工作者參與，使評估結果可符合實際情況，因此各單位指派人員經由專業講師培訓，並進行有效性評估，成為專業且有能力協助公司辨識危害，評估風險，控制風險，並且藉由風險分級管控制度進行因應對策，持續改善職業安全衛生管理系統，確保工作者能安全的執行工作。

風險等級	因應對策
5 非常高度風險	不可接受風險，立即檢討現有保護、控制措施之完整性，並持續擬定改善方案。
4 中高度風險	勉強可接受風險，各單位於管理方案編列時，應優先考量改善此等風險，進一步檢討，決定改善作法。
3 中度風險	暫時可接受，但需要注意目前管制狀況。
2 低度風險	可接受，以現有方式管理。
1 忽略風險	可忽略，不改善。

遠傳電信 2025 年職安衛績效

遠傳電信依規定填載職業災害內容及統計，揭露事件的原因、經過、改善措施、工作者類別、災害類型及風險等級等，公布於工作場所，供員工周知。

	2022	2023	2024	2025
職業傷害所造成的死亡數量	0	0	0	0
職業傷害所造成的死亡率 ¹	0	0	0	0
嚴重的職業傷害數量	0	0	0	0
嚴重的職業傷害率 ² (排除死亡人數)	0	0	0	0
可記錄之職業傷害數量	2	0	2	4
可記錄之職業傷害率 ³	0.037	0	0.037	0.075
工作時數	10,776,936	10,106,496	10,860,416	10,690,176

註 1 | 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

註 2 | 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

註 3 | 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



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。

在緊急救護設施方面，全虹於 8 個重要據點設置 AED (自動體外心臟去顫器)，並取得「AED 安心場所」認證，以強化即時救護能力。2025 年度公司辦理各類職業安全衛生課程 55 場，共 1,661 人次參加，並定期於重要據點辦理消防演練與災害應變訓練，持續強化員工安全意識與緊急應變能力。此外，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，以建構安全與健康的工作場所。

在員工健康管理方面，公司依《職業安全衛生法》及《勞工健康保護規則》辦理員工健康檢查，由專業醫護人員進行健康分析與追蹤管理，並推動健康教育與健康促進措施，以維護員工身心健康與職場安全。

▶ 全虹 2025 年職安衛績效

2025年	
職業傷害所造成的死亡數量	0
職業傷害所造成的死亡率 ¹	0
嚴重的職業傷害數量	0
嚴重的職業傷害率 ² (排除死亡人數)	0
可記錄之職業傷害數量	1
可記錄之職業傷害率 ³	0.2515
工作時數	795,072

訓練課程	堂數	總人次
員工紓壓課程	12	159
員工關懷與協助課程	3	30
AED 與 CPR 急救訓	6	104
職安衛相關教育訓練	34	1,368

註 1 | 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

註 2 | 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

註 3 | 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

本公司依職業安全衛生法第二十條及勞工健康保護規則第十六、二十七條等法令規定，辦理員工健康檢查，將依個人資料保護法及醫療法令妥善蒐集、處理、利用及保管。依勞工健康保護規則第九條法令規定，醫護人員就其勞工一般健康檢查結果進行分析與評估、健康管理及資料保存，對於健康檢查結果異常者進行追蹤管理及健康指導，及公司整體健康教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進等措施之策劃依據，非經本人同意不得作為其他用途。



4.6 產業基礎建設

4.6.1 通訊基礎建設與品質

為提升客戶滿意度，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。

5G 網路持續進行佈建，至 2025 年底累計完成全台 12,519 座 NR 3.5G 基地台建設，擴大 5G 人口涵蓋率 98% 以上，涵蓋範圍包含全台高人流六都都會區、全台商圈區域、高速公路休息區、機場、台鐵 & 高鐵、大專院校及全台重點風景區，全面提供用戶更優質的高速網路服務。

另為滿足 5G 用戶服務需求成長，持續擴充全網 VOLTE 用戶容量從 490 萬到 807 萬，提供優質的行動語音服務，同時數據網路容量也新增 240G 處理能力，以滿足用戶上網服務需求。

2025 年遠傳電信持續維持網路穩定，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 (註1) 為 0.0065，客戶平均中斷影響時間 (註2) 為 153.4 分鐘，整體網路可用性達 99.9%。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。

遠傳電信

專案名稱	專案內容	專案社會／環境／商業效益 KPI
5G	▶ 至 2025 年底累計完成全台 12,519 座 NR 3.5G 基站建設	▶ 擴大 5G 服務涵蓋率近 98%以上。 ▶ 用戶下載速度之中位數達 259.09Mbps(註3)。
4G	▶ 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。 ▶ 完成核心網路基礎建設：持續擴充高雄 IMS 核心網路基礎建設容量從 2.1 萬擴到 3 百萬，提供優質的行動語音服務。數據核心網路容量新增 NSA-240G處理能力，以滿足行動用戶數的成長及上網需求。 ▶ 2025 年新增建置 700MHz 頻段站台，共計 1,000 座基站，L700低頻可改善弱訊區域及強化室內涵蓋，並可提升郊區露營區與山林步道涵蓋。 ▶ 2025 年新增建置 TDD 2600MHz 頻段站台共計 1,000 座基站，可大幅提升六都高人流稠密區與住宅密集區的網路容量與平均速度。	▶ 全區 4G 接取成功率穩定達到 99.93% 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%。 ▶ 「新遠傳」的每平均用戶頻寬為電信業第一。Sub 6GHz：280M；28GHz：700M。
語音通訊	▶ 定期進行全區實際道路測試，以分析無線訊號強度與訊號品質雜訊比分佈，對於弱訊區域進行天線饋纜工程檢查、天線覆蓋調整及無線參數調整與優化。	▶ 全區語音斷話率 (Dropped Call Rate, DCR) 穩定維持於 0.1%





專案名稱	專案內容	專案社會／環境／商業效益 KPI
通訊不良／偏鄉地區	▶ 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。 ▶ 運用自行開發的客戶體驗管理系統 (Customer Experience Management, CEM) 進行數據分析,提升網路服務品質。 ▶ 遠傳加山計畫 2025 年針對林業及自然保育署及雪霸國家公園重新進行可通訊點量測與新設置可通訊點標示作業。	▶ 達成 99% 偏遠地區 4G 訊號涵蓋率。 ▶ 完成超過 770 個偏鄉村里的 4G 建設。 ▶ 遠傳加山計畫 2025 年完成林業署嘉義 / 屏東 / 台東分署轄管步道訊號量測,除原有通訊告示牌檢修外,共計新增設可通訊點標示牌 117 面。另於玉山國家公園轄管步道玉山群峰線/關山新康橫斷線/南橫三山線等,共計新增設可通訊點標示牌 25 面,累計達 156 個遠傳可通訊點標示牌。遠傳可通訊點除了遠傳用戶可正常使用電話、網路,其他電信用戶若無收訊,也可使用遠傳網路撥打 112 對外求援,大幅增加山友登山的安全。

註 1 | 系統平均中斷頻率 = 服務中斷用戶數 / 用戶總數 註 2 | 客戶平均中斷影響時間 = 總客戶影響分鐘數 / 受影響的總客戶
註 3 | 資料來自 Ookla 臺灣 Speedtest 連線報告 2025 H1與H2之平均速率與合計平均值 ([OOKLA 臺灣 Speedtest 連線報告 H1 2025](#) ; [臺灣 Speedtest 連線報告 H2 2025](#))

4.6.2 偏鄉地區建設投入

遠傳電信響應行政院「強化國家關鍵基礎設施之韌性」政策，積極配合數位發展部(modu)指導，盤點現有基地台區域現況及聯繫協調部會轄屬管理機關，於重要涵蓋策略要點適當地點，建置強固基地台基礎建設、備援電力及傳輸備援之行動通信基地台申請補助，以符合國家強化通訊關鍵基礎設施強化韌性目標；另配合國家通信傳播委員會(NCC) 指導，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建置基地台，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 770 個偏鄉村里的 4G 建設，2025 年達成超過 99% 以上偏遠地區 4G 訊號涵蓋率。

此外，遠傳電信持續執行「加山計畫」提升偏遠山區通訊品質：2025 年完成林業署 嘉義 / 屏東 / 台東分署轄管步道訊號量測，除原有通訊告示牌檢修外，共計新增設可通訊點標示牌 117 面。另於玉山國家公園轄管步道玉山群峰線/關山新康橫斷線/南橫三山線等，共計新增設可通訊點標示牌 25 面，累計達 156 個遠傳可通訊點標示牌。遠傳可通訊點除了遠傳用戶可正常使用電話、網路，其他電信用戶若無收訊，也可使用遠傳網路撥打 112 對外求援，大幅增加山友登山的安全。

偏鄉地區建設投入

重點 KPI	2022	2023	2024	2025
偏鄉基礎建設投入金額(單位:新台幣仟元)	226,200	226,200	255,200	266,800
偏遠地區 LTE 訊號涵蓋率	98.3%	98.3%	99%	99%
強化防救災行動通訊基礎建設(單位:站)	23	23	30	32
普及偏鄉寬頻接取行動基地台基礎建設(單位:站)	58	58	58	92
電信服務普及投入金額(單位:新台幣仟元)	29,040	29,040	117,000	29,370

4.7 公益關懷專案投入

遠傳以環境永續、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) 等永續發展目標。

4.7.1 環境永續

遠傳自 2015 年起持續推動「實衛地球，讓愛遠傳」專案，透過系列活動喚起各界重視環境議題。

專案名稱	專案內容介紹	專案社會／環境效益KPI
遠傳二十年植樹行動	全台首創的「國有土地活化與本土碳權示範區」位於台東縣池上鄉，由國有財產署釋出國有土地，並由元杉森林、中興大學共同進行造林。遠傳將投入合作超過1公頃土地，進行為期二十年造林撫育工作，分階段投入逾千萬元，種植光蠟樹、台灣黑檀等高效固碳、具高經濟價值的本土原生樹種，預估碳匯量約為16.49 tCO2e，結合跨產業力量，積極推動淨零排放目標。	預估碳匯量約為16.49 tCO2e
員工植樹日(宜蘭)	遠傳結合內部單位Team Building，增加跨團隊交流提升向心力，同時透過實際動手植樹以及生態環境教育，將永續觀念深植給所有參與同仁；另一方面復育原民部落最重要的經濟作物，達成多重效益。	· 遠傳志工參與：63 位同仁 · 公益團體參與：20位
遠傳氣候大使	遠傳除了運用核心能力，將自主開發能源管理系統 (EMS) 導入行政院「班班有冷氣」計畫，大幅減少校園耗電，更連續4年攜手台灣青年氣候聯盟 (TWYCC)、台灣綠能公益發展協會共同設計「遠傳氣候變遷與節能減碳課程」，並舉辦工作坊培訓遠傳員工成為氣候大使前進校園講課，在下一代心中種下環境永續的種子。	· 遠傳志工參與：23 位 · 師生家長參與：5124 位 · 觸及社群數：37,015 人次
遠傳故事屋	請知名說故事團隊至全台北 / 中 / 南門市說故事，透過故事分享環境保護的重要性，以及教育小朋友如何透過 DIY 讓資源回收再運用，落實永續。	· 孩童參與：36 位 · 家長參與：45 位



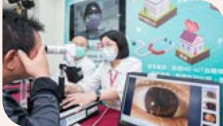
4.7.2 數位包容

專案名稱	專案內容介紹	專案社會／環境效益KPI
9 工業化、創新及基礎建設 11 永續城鄉 2025 年第十二屆國際綠色智慧交通論壇：台灣智慧交通願景暨成果發表 	綠色智慧交通是世界各國未來發展趨勢，也是邁向永續發展的關鍵。論壇由 電訊暨智慧運輸科技發展基金會（TTF）、台灣永續能源研究基金會（TAISE）和遠傳電信合辦，以「發展 AITS (AI driven Intelligent Transportation System)，創造淨零生活。」為主題，邀請產、官、學各領域專家參與，分享及探討 AI 智能科技推動智慧運輸產業的趨勢，進而應用實踐淨零政策、創建智慧 城市，以期未來綠色智慧交通的永續發展。	參與人數：664 位 含產官學研共 35個產業別 的先進共同參與，理級以上的來賓有 325 位，其中董事長、理事長、總經理等高階主管共 48 位。
10 減少不平等 數位包容公益服務 	行動語音公益捐款：遠傳電信提供各基金會及協會透過手機 e 指捐款的方式，為社福團體增加更多的善款。	・透過手機捐款共計 384 位捐款者 ・累計募得 209,970元
4 優質教育 friDay 影音 - ESG 策展頁 	friDay 影音精選多部生態環境、藝術與人文、臺灣時尚、社會題材、教育相關題材影片。	・觸及人數：500 人次
10 減少不平等 friDay 影音 - 女神節特輯 	friDay影音精選三大主題必看影片：勇敢成為自己、當自己的女主角、好姐妹一輩子為女性力量乾杯！	・觸及人數：8,408 人次
5 性別平等 friDay 影音 - 人氣BLGL影劇大集合！ 	friDay影音精選亞洲人氣BLGL影劇。	・觸及人數：23,244 人次
10 減少不平等 friDay 影音 - 同志大遊行 	friDay影音精選三大主題必看影片：與愛同行、跨越標籤，從影劇開始，跨越標籤、理解差異，快跟我們一起展開「超・連結」之旅，感受這份愛的力量！	觸及人數：9,664 人次



4.7.3 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、藝文平權等，以回應聯合國永續發展目標：消除貧窮 (SDG 1)、健康與福祉 (SDG 3) 及減少不平等 (SDG10)。

專案名稱	專案內容介紹	專案社會／環境效益KPI
 5G遠距診療專案 	5G遠距診療&多元應用：遠傳提供雲端服務模式之遠距診療平台，不僅藉由 5G 低延遲傳輸打造跨科別即時多方會診，翻轉偏鄉醫療不平等。已遍及全台灣15縣市、59偏鄉鎮，由22所醫院共同服務，偏鄉醫療服務超過3萬人次。2025年10月於花蓮光復鄉馬太鞍溪堰塞湖災區啟動遠距診療門診支援展現天災數位韌性。	· 已遍及全台灣15縣市、59偏鄉鎮，由22所醫院共同服務，偏鄉醫療服務超過3萬人次
 遠傳心公益 	遠傳心公益：包含「益起集愛」、「愛心捐」、「愛心贈」，為各類型公益單位提供合適的資源捐助，串連供應商、消費者、員工等利害關係人一同援助社福團體，2025年益起集愛讓愛遠傳專案協助肯愛協會、雅文基金會，募集80.6萬元。	· 募得款項：806,796 元 · 觸及人數：2,104,132 人次
 攜手永續先鋒隊 	遠傳電信基金會與遠傳供應商19間夥伴共同組成「攜手永續先鋒隊」，於宜蘭縣南澳國小建置防災型微電網，打造堅實的防災後盾，確保災時緊急電力供應不中斷，守護偏鄉居民及學童安全。	· 供應商參與：19 間 · 遠傳志工參與：5 位 · 師生參與：47 位





專案名稱		專案內容介紹	專案社會／環境效益KPI
	ATCC 全國大專院校商業個案大賽 	遠傳力助青年發揮創新思維，深耕青年培力，參與第22屆「ATCC全國大專院校商業個案大賽」，以出題企業身份引導學生團隊進行創新提案。來自臺灣大學的遠傳代表隊「A-TroCC」以「打詐先鋒隊」之姿，提出結合遠傳首創的AI電信防詐技術與金融防詐機制的「打詐防駭四部曲」企劃，盼喚起全民防詐意識，並協助金融業者在開戶、轉帳等關鍵節點進行風險驗證，展現跨界整合創新實力，獲評審高度肯定，並於全國決賽中勇奪季軍。	▪ 觸及人數：3,345,114 人次
	運動贊助計畫 	遠傳贊助臺東縣鹿野鄉瑞源國民小學射箭隊比賽參加「2025年新加坡青年射箭賽」。	▪ 支持射箭隊隊員：6 位 (含學生 5 名 + 教練 1 名)
	樂齡關懷行動-遠傳X賽親 台中烏日長關懷 	遠傳攜手賽親關懷基金會推動「樂齡關懷行動」，以實際行動關懷有需求的高齡長者。由遠傳志工團隊與基金會規劃師共同合作，深入台中烏日合勤共生宅、照護機構及長者住處，進行訪視與陪伴服務，累計參與場次達80場。遠傳同仁利用公餘時間投入陪伴行動，透過聊天、分享人生故事、下棋互動及致贈小卡與禮物，為長輩帶來溫暖與支持，拉近人與人之間的距離，實踐企業關懷長者、回饋社會的承諾。	▪ 遠傳志工參與：16 位 ▪ 訪視長者：15 位 ▪ 志工團體參與：4 位
	樂齡關懷行動-江蕙演唱會遠傳場身心障礙長者關懷 	遠傳持續將公益行動延伸至身心障礙族群，在遠傳專場「江蕙演唱會」中，攜手台灣優質生命協會邀請「歡樂電輪社團」身障長者朋友參與，並提供志工陪伴協助行動不便，讓其親身感受演唱會感動，展現企業關懷弱勢、實踐社會責任的承諾。	▪ 參與人數：45 位
	樂齡關懷行動-物資捐贈關懷獨居長者 	遠傳於重陽節前夕關注弱勢長者需求，發起生活物資捐贈行動，響應「台灣優質生命協會」公益行動，舉辦「物資不斷，讓愛遠傳」活動，號召同仁捐贈民生物資，共募集逾千件物資，包含罐頭、調理包、餅乾等生活必需用品，實際支援弱勢長者的日常所需，凝聚社會愛心，拉近彼此距離。	▪ 遠傳志工參與：200 位 ▪ 觸及人數：5,362 人次

專案名稱		專案內容介紹	專案社會／環境效益KPI
	2025 百萬學童良善世界公民素養教育計畫 	遠傳攜手「ESG世界公民數位治理基金會」推動「百萬學童：世界公民素養教育計畫」，透過「善行卡」與「良善故事屋」，引導學童從日常實踐善行，並將活動延伸至門市與社區，持續擴大社會良善影響力。	· 善行卡活動於全台11所國小進行，參與人數超過2,300人 · 故事屋活動於遠傳站前豐原直營門市舉辦2場，參與人數共36人
	攜手打造優質教育環境 	遠傳支持台中育嬰院，透過集資捐贈 Wi-Fi 6 高效能分享器，全面強化院內網路環境，提升學習與教育品質。 在數位學習已成日常的時代，穩定的網路就是孩子們探索世界的重要橋樑。透過升級 Wi-Fi 設備，不僅讓線上學習、課後輔導與多元教育資源更順暢，也為孩子打造一個安全的網路使用環境。	· 遠傳志工參與：6 位 · 幫助孩童：138 人
	埔里鎮原住民文健站-長輩防詐宣導活動 	遠傳與埔里鎮警察分局攜手合作，深入埔里地區四個原住民文健站進行防詐宣導。以長者熟悉的生活案例及互動問答，提升長輩對詐騙手法的警覺與辨識力。	· 遠傳志工參與：6 位 · 幫助孩童：86 人
	“你買手機、我來捐款”公益活動 	偕同vivo共同發起“你買手機，我來捐款，一起傳遞溫暖”公益活動。活動期間，只要在中區遠傳直營門市購買vivo手機，遠傳與vivo就為您捐出100元支持公益。	· 遠傳志工參與：792 位 · 募得款項：200,000 元 · 觸及人數：262,191 人次
	飲水思源，在地深耕 	遠傳針對二林在地需要幫助得年長者，進行捐贈盡一份心力。	· 遠傳志工參與：6 位 · 基金會社工及輔導對象參與：50 人

專案名稱	專案內容介紹	專案社會／環境效益KPI
公益行動車-關懷做起來，業績跟著來	門市長期在地經營，擁有最貼近使用者的第一線服務能量，遠傳認為不應被動等待銀髮老客戶來門市學習，應要主動出擊、深入社區，將數位關懷與防詐教育送到長者面前，並開啟風雨無阻【公益行動車-關懷做起來，業績跟著來】專案計畫。	- 遠傳志工參與：14 位 - 觸及人數：4,570 人次
遠傳為首家民營業者與花蓮市府簽訂災防支援協定備忘錄	遠傳電信重視關懷及社會責任，過去2次花蓮大地震，主動設立關懷站提供緊急救難幫助。此次主動與花蓮市府簽訂災防支援協定備忘錄，更是積極展現社會關懷責任體現。	- 遠傳志工參與：14 位 - 花蓮市府員工參與：200人 - NGO組織參與：20人 - 觸及人數：5000人次以上
花蓮光復鄉協助賑災	2025/9/23樺加沙颱風重創花蓮光復鄉，直營門市立即前進災區於光復鄉收容所”大進國小”進行駐點設立關懷站服務，門市同仁也自主投入鏟子超人及協助整理物資等服務。	- 遠傳志工參與：28 位 - 觸及人數：39,137人次
遠傳與vivo公益捐贈 持續支持花蓮弱勢	遠傳銷售vivo手機，每台vivo捐贈100元，累計10萬元，捐贈花蓮市慈愛基金。	- 遠傳志工參與：12 位 - 募得款項： 200,000 元 - 觸及人數： 8,000 人次
遠傳friDay影音攜手張老師基金會	遠傳friDay影音攜手張老師基金會，深入校園推廣心理健康教育，一起為青少年打造安心成長的環境。	- 學生參與： 68 人 - 觸及人數： 1,798 人次
提供「為台灣而教 Teach for Taiwan」通訊服務	提供TFT 為台灣而教偏鄉教育所需之通訊服務，協助TFT 招募優質教師，2015 年起已間接影響近7500 位以上偏鄉學童	- 觸及人數：2,437 人 - 實際送件申請 TFT 計畫人數：830 人 - 實際進入高需求地區人數：392 人 - 累積影響孩子人數：7,500 人

秉持維護民眾基本通訊權利的精神，遠傳電信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 / 低、中低收入族群較一般用戶更優惠的方案，除了 \$499 單門號 / \$599 綁手機 4G 全速上網吃到飽、另有 \$299 單門號 / 綁手機輕量上網案，\$299 綁手機還額外提供優惠前 6 個月吃到飽，供各種使用習慣之用戶依需求選購。
長青族群	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 起方案，除了可輕量上網，每月贈送網內外通話分鐘數；65 歲以上客戶另提供月租 \$129 起月租方案。
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 30 天上網服務。計日型上網服務 30 天 \$499 元起。





關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄 ◀

05 附錄



ESG 數據彙整表格	145
GRI 索引表	160
SASB 索引表	165
TCFD 索引表	167
永續揭露指標	168
確信項目彙整表	169



附錄

ESG 數據彙整表格

環境面

2025 年溫室氣體排放盤查 [註]- 遠傳電信 單位：公噸 CO ₂ e							
ISO 14064-1		GHG Protocol		排放量	占比	排放量計算方法與排除情況	
類別一	直接排放與移除	範疇一	直接排放與移除		5,822.6680	1.04%	· 活動數據 x 排放因子 x GWP 值
類別二	外購能源之間接溫室氣體排放	範疇二	外購能源之間接溫室氣體排放		244,404.2168	43.74%	· 使用電度 x 排放因子
類別三	來自運輸之間接溫室氣體排放	範疇三	間接排放	類別 4 上游運輸與倉儲	1,744.3447	0.31%	· 涵蓋範圍：門市商品由總倉運送至直營門市與配送至客戶端 · 計算方式：公司對上游運輸和倉儲進行了詳細分析，包括運送件數、各物流廠商分攤燃料資訊，並根據分攤使用燃料 x 碳排放因子與環境延長投入產出法（EEIO）加總計算出此活動的溫室氣體排放量。
				類別 6 使用企業外的交通工具出差	691.5014	0.12%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：依據差旅報帳系統取得員工差勤中使用的交通工具（包含：計程車、高鐵、汽車、飛機及火車等交通工具）與里程。並根據這些數據和對應的碳排放係數，計算出差活動的溫室氣體排放量
				類別 7 員工通勤	4,688.7490	0.84%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：使用問卷調查統計全體員工通勤工具與里程推估。根據這些數據和對應的排放係數，計算員工通勤產生的溫室氣體排放量
				類別 9 下游之運輸與倉儲	0	0%	· 不適用

2025 年溫室氣體排放盤查 [註]- 遠傳電信 單位：公噸 CO ₂ e							
ISO 14064-1		GHG Protocol		排放量	占比	排放量計算方法與排除情況	
類別四	使用產品之間接溫室氣體排放	範疇三	間接排放	類別 1 外購產品與服務	162,507.0534	29.08%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：依據當年度所有採購商品與服務的經濟價值數據，部分採用一級數據的碳排資訊，部分乘以相關的二級（例如，行業平均）排放因子（例如，資本財單位貨幣價值的平均排放量），加總計算產生的二氧化碳排放
				類別 2 資本財	29,780.7604	5.33%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：依據當年度所有採購資本財的經濟價值數據，並將其乘以相關的二級（例如，行業平均）排放因子（例如，資本財單位貨幣價值的平均排放量），計算產生的二氧化碳排放
				類別 3 上游之燃料與能源活動	61,085.0234	10.93%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：公司評估了從上游燃料和能源供應活動引起的碳足跡，包括電力、汽油、柴油的採購並依據這些數據計算上游燃料與能源活動的溫室氣體排放量
				類別 5 運營產生之廢棄物	297.7805	0.05%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：公司對所有營運 / 營業場所中產生的廢棄物進行分類，並依據廢棄物的量、處理方式和相關的排放因子，計算運營產生的溫室氣體排放量
				類別 8 企業所租用之場域與資產	7.8348	0.00%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：公司記錄及計算所有於營運 / 營業場所租用資產的冷媒逸散量，包括租賃公務車及辦公室租賃飲水機等。依據這些數據用計算租用資產的溫室氣體排放量

2025 年溫室氣體排放盤查 [註]- 遠傳電信 單位：公噸 CO ₂ e							
ISO 14064-1		GHG Protocol		排放量	占比	排放量計算方法與排除情況	
類別五	與使用產品有關之間接溫室氣體排放	範疇三	間接排放	類別 10 銷售給下游半成品後續加工	0	0%	· 不適用
				類別 11 產品的使用階段	22,106.1748	3.96%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：依據當年度所有採購的銷售商品，部分採用一級數據，部分採用平均數據，加總計算此活動的溫室氣體排放量
				類別 12 產品最終階段之處理	49.2282	0.01%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：依據當年度所有採購的銷售商品數量、相對應的商品重量、無法回收比例和處理方式相關的排放因子，加總計算此活動的溫室氣體排放量
				類別 13 企業出租予他方的資產	16,751.0144	3.00%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：公司記錄出租予他方的資產 (如：機房照明與空調) 的使用情況。 · 根據出租資產的使用數據、相關排放因子和出租時間，計算出租予他方的資產所引起的溫室氣體排放量
				類別 15 投資	6,804.0603	1.22%	· 涵蓋範圍：非列入合併報表子公司，沒有營運控制權，但有股份投資之子公司 · 計算方式：採用基於支出的方法，公司依據投資之子公司當年度營業額，以經濟價值數據乘以相關的二級 (EEIO) 排放因子 (例如，商品單位貨幣價值的平均排放量)，再依股權份額比例計算產生的二氧化碳排放
類別六	其他來源之溫室氣體排放			類別 14 授權與加盟	2,032.6091	0.36%	· 涵蓋範圍：全部 · 計算方式：公司以直營門市類別一及類別二的平均單店溫室氣體排放量乘上加盟門市店數估算出加盟門市的溫室氣體排放量



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄



ESG數據彙整表格

4 年度溫室氣體排放 - 遠傳電信		2022 年		2023 年		2024 年		2025 年	
溫室氣體排放統計 ¹									
直接溫室氣體排放（範疇一）	溫室氣體 CO ₂ e 排放量（公噸 / 年）	6,602.1260		7,115.6526		5,518.2602		5,822.6680	
	排放密集度（公噸 CO ₂ e/ 百萬營收）	0.06		0.07		0.05		0.05	
間接溫室氣體排放（範疇二）	溫室氣體 CO ₂ e 排放量（公噸 / 年）	地點基礎	市場基礎	地點基礎	市場基礎	地點基礎	市場基礎	地點基礎	市場基礎
		362,621.3821	361,001.2351	334,800.7948	332,874.7498	298,347.421	289,934.3723	259,896.3659	244,404.2168
	排放密集度（公噸 CO ₂ e/ 百萬營收） ²	3.54		3.19		2.77		2.21	
直接溫室氣體排放（範疇一）	溫室氣體 CO ₂ e 排放量（公噸 / 年）	367,603.3611		339,990.4024		295,452.6325		250,226.8848	
+ 間接溫室氣體排放（範疇二）	排放密集度（公噸 CO ₂ e/ 百萬營收） ²	3.60		3.26		2.82		2.27	
外部溫室氣體排放（範疇三）	溫室氣體 CO ₂ e 排放量（公噸 / 年）	513,596.1044		405,206.9054		342,396.9202		308,546.1344	
能源耗用統計		2022 年		2023 年		2024 年		2025 年	
直接能源耗用	汽油（千公升 / 年）	398.36		378.58		572.30		503.35	
	千度（MWh）	3,613.87		3,434.40		5,191.84		4,402.40	
	柴油（千公升 / 年）	51.32		58.06		40.33		40.41	
	千度（MWh）	501.40		567.19		394.02		405.51	
間接能源耗用	總用電量（千度）	781,924.48		744,402.30		657,711.44		593,054.46	
非再生能源總耗用	總用電量（千度）	786,039.75		748,403.88		663,297.29		597,862.37	
再生能源總耗用	總用電量（千度）	3,183.24		3,891.00		17,090.46		32,745.96	
能源總耗用	千度（MWh）	789,222.99		752,294.88		680,387.754		630,608.33	
	焦耳 (GJ)	2841846.55		2708875.18		2449949.25		2,270,703.13	
	能源密集度 (GJ / 百萬營收)	27.84		25.94		23.42		20.58	



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄



ESG數據彙整表格

廢棄物處理 ³		2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
一般廢棄物					
產生量	公噸	296.37	312.67	285.147	275.930
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	48.97(17%)	57.36(18%)	64.99(23%)	94.797(34%)
焚化處理總量 ⁴	公噸	247.40	255.31	220.155	181.133
掩埋量	公噸	0	0	0	0
事業廢棄物					
產生量	公噸	1,050.48	1,224.59	2,318.436	1,847.992
回收處理總量 / 回收比例	公噸 (比例)	1,050.48(100%)	1,224.59(100%)	2,318.436(100%)	1,847.992(100%)
一般廢棄物 + 事業廢棄物					
廢棄物處理總量	公噸	247.40	255.31	220.155	181.133
回收 / 再利用廢棄物總量	公噸 (比例)	1,099.45	1,281.95	2,383.428	1,942.789
用水量		2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
用水量	百萬公升	318.805	313.602	310.013	291.356

註 1 | 溫室氣體盤查範疇涵蓋遠傳電信、新世紀資通、和宇寬頻、全虹及其他合併報表子公司，下方能源使用量表格同

註 2 | 範疇二排放密集度採用市場基礎之數值計算

註 3 | 因資料蒐集方法學優化及範疇調整，此表數據涵蓋遠傳實際廢棄物產生量與推估廢棄物產生量之加總

註 4 | 焚化廠皆設有廢熱回收發電裝置

註 5 | 因資料蒐集方法學優化及範疇調整，此表數據涵蓋遠傳實際用水量與推估用水量之加總

社會面

近四年度員工人數		2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
正式員工 ¹	人	5,618	5,351	5,743	5,836
男	人	2,793	2,729	2,995	3039
女	人	2,825	2,622	2,748	2797
兼職員工 ²	人	0	0	0	22
男	人	0	0	0	11
女	人	0	0	0	11
約聘員工	人	119	115	115	100
男	人	80	78	67	63
女	人	39	37	48	37
身心障礙人士雇用	人 (比例)	40(0.7%)	42(0.77%)	40(0.68%)	42(0.72%)
女性主管占有主管的比例	(比例)	34%	33%	33%	33%

註 1 | 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。

註 2 | 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。

員工訓練投入金額		2022 年		2023 年		2024 年		2025 年	
		遠傳	全虹	遠傳	全虹	遠傳	全虹	遠傳	全虹
員工訓練總金額	新台幣元	43,831,053	236,500	37,969,999	536,400	41,159,615	1,206,598	51,425,672	864,442
員工訓練總時數	小時	255,313	7,214.5	270,046	4,046	294,761	6,929.5	299,872	7,389
總員工數	人	5,370	367	5,094	372	5,474	384	5,432	404
員工平均訓練金額	新台幣元	8,162	644	7,454	1,442	7,519	3,142	9,467	2,140
員工平均受訓時數	小時	47.5	19.7	53	10.9	54	18.0	55	18

註 | 2025 年遠傳調整員工訓練費用之統計範疇，將資訊科技訓練相關之數位工具費用納入計算，此項調整影響員工訓練總金額及員工平均訓練金額揭露數值，為維持各期間資訊之可比性，相關數據已追溯重編。



總經理績效指標			
總經理績效指標		2025 年度達成情況	發放的變動薪酬比例
財務指標	營業收入	· 合併總營收達到 1,103.46 億元	考量左列成績，發放 33.15% 的變動薪酬
	息前折舊前淨利	· 合併息前折舊前淨利為 380.80 億元	
	稅後純益	· 稅後純益為 137.32 億元	
	新經濟營收	· 新經濟營收 226.09 億元	
	每股盈餘 (EPS)	· 每股盈餘為 3.81 元，達成 YOY>0% 之目標	
	股東權益報酬率 (ROE)	· 股東權益報酬率 14.89%	
相對財務指標及非財務指標	股東總報酬率於台灣 50 成分股排名	· 股東總報酬率於台灣 50 成分股排名第 37	考量左列成績，發放 20.80% 的變動薪酬
	客戶淨推薦率	· 一般客戶淨推薦率提升 5 分，評比為 B 等級；企業客戶淨推薦率提升 8 分，評比為 A 等級	
	道瓊領先指數 (DJBIC) 評比	· 入選世界指數成分股且 S&P CSA 評分為電信業世界第一	

註 | 2025 年總經理 薪酬與其他員工總體薪酬中位數之比例約為 31.33。
註 | 2025 年總經理持股比例為年度基本薪資的 1 倍，其他執行委員會成員平均持股比例為其平均年度基本薪資的 0.4 倍。
註 | 自 2025 年起，新增限制員工權利新股予總經理，總經理總獲配股數為 300,000 股並分三年取得（分別為 30%、30% 及 40%），依據 2025 年達成，可獲得 90,000 股。股票獎勵占變動薪酬約 39%。
註 | 「股東總報酬率於台灣 50 成分股排名」係以本公司及臺灣 50 指數於績效指標年度期間，以該期間第一日之前一日收盤價作為期初股價，該期間最後一日收盤價作為期末股價，並加上股息（如有）計算。

遠傳績效管理制度			
類型	績效評核機制	適用對象	頻率
個人績效	目標管理、敏捷式溝通、多面向評核	全體同仁	隨時、每年兩次
部屬回饋	多面向評核	主管職	每年至少一次
同儕回饋	多面向評核、敏捷式溝通	全體同仁	隨時
團體績效	團隊績效評估敏捷式溝通	門市 / 客服人員	隨時

人力資本投資報酬率				
類型	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
a) 營業收入	89,151,365,309	93,690,416,939	104,622,553,454	110,346,077,003
b) 營業成本與營業費用 (註)	76,517,842,341	79,633,887,323	89,119,307,321	92,995,723,643
c) 員工福利費用	7,083,192,582	7,448,754,908	8,317,492,415	8,781,136,359
人力資本投資報酬率 (a- (b-c)) / c	2.78	2.89	2.86	2.98

註 | 營業成本與營業費用金額為營業成本加計營業費用並扣除其他收益及費損淨額。

創造社會貢獻		2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
通訊基礎建設投入統計					
偏鄉建設投入金額	新台幣百萬元	232	226	255	267
社會公益投入金額統計					
公益投入金額	新台幣仟元	3,583	4,913	8,107	6,789
募得金額	新台幣仟元	2,431	1,873	2,366	1,299
合計	新台幣仟元	6,014	6,786	10,473	7,819
社會公益投入志工統計					
投入志工人數	人	1,608	772	340	1,446
志工投入時數 (註)	小時	3,141	1,853	1,401	128,807

註 | 志工投入依活動性質不同，每次記錄花費時間加總統計



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄 ◀

經濟治理面



ESG數據彙整表格

近四年度財務資料				單位：新台幣仟元
	2022 年 ¹	2023 年 ²	2024 年	2025 年
流動資產	26,182,722	28,646,575	32,402,005	34,981,474
不動產、廠房及設備	40,328,499	47,460,184	44,408,911	41,563,337
無形資產	78,605,757	90,101,168	83,694,013	77,193,242
其他資產	25,583,545	28,889,288	26,248,239	28,378,385
資產總額	170,700,523	195,097,215	186,753,168	182,116,438
流動負債	28,940,943	35,856,778	33,820,257	33,275,025
非流動負債	77,571,404	68,245,876	60,408,098	55,168,602
負債總額	106,512,347	104,102,654	94,228,355	88,443,627
股本	32,585,008	36,057,054	36,057,054	36,070,254
資本公積	26,365	23,490,559	21,362,840	20,125,190
保留盈餘	32,429,860	30,523,853	33,875,348	36,152,356
其他權益	(1,773,776)	(89,282)	(150,002)	(207,149)
非控制權益	920,719	1,012,377	1,379,573	1,532,160
權益總額	64,188,176	90,994,561	92,524,813	93,672,811
營業收入	89,151,365	93,690,417	104,622,553	110,346,077
營業成本及費用	77,101,277	80,461,314	90,151,042	94,169,164
其他收益及費損淨額	583,435	827,426	1,031,735	1,173,441
營業淨利	12,633,523	14,056,529	15,503,246	17,350,354
營業外收入及（支出）				
財務成本	(639,597)	(801,401)	(941,350)	(869,742)
處分不動產、廠房及設備及無形資產損失	(195,299)	(123,633)	(79,412)	(104,423)
採用權益法之關聯企業損益份額	(8,901)	321,474	285,022	236,708
其他利益及損失	209,355	369,787	736,133	467,522



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄 ◀



近四年度財務資料				單位：新台幣仟元
	2022 年 ¹	2023 年 ²	2024 年	2025 年
稅前利益	11,999,081	13,822,756	15,503,639	17,080,419
所得稅費用	2,293,193	2,529,564	2,559,445	3,213,980
本期淨利	9,705,888	11,293,192	12,944,194	13,866,439
其他綜合（損）益	(836,480)	(816,997)	(42,196)	93,868
綜合損益總額	8,869,408	10,476,195	12,901,998	13,960,307
本期淨利歸屬於：				
母公司業主	9,607,895	11,185,918	12,842,901	13,732,077
非控制權益	97,993	107,274	101,293	134,362
綜合損益歸屬於：				
母公司業主	8,764,038	10,370,364	12,797,684	13,828,006
非控制權益	105,370	105,831	104,314	132,301
營業活動之淨現金流入	27,079,052	26,125,973	32,285,847	32,856,279
投資活動之淨現金流出	(7,589,620)	(6,642,690)	(5,446,718)	(7,347,231)
籌資活動之淨現金流出	(19,258,176)	(19,974,554)	(25,825,385)	(25,227,748)
匯率變動對現金之影響	9,081	(2,257)	10,062	3,147
本年度現金增加（減少）	240,337	(493,528)	1,023,806	284,447

註 1 | 因應 IAS 12 之修正「與單一交易所產生之資產及負債有關之遞延所得稅」，追溯重編 2022 年 12 月 31 日 資產負債表。
註 2 | 遠傳電信於 2024 年第 4 季取得評價報告，且依據該報告調整自合併日起之暫定金額並重編 2023 年 12 月 31 日 資產負債表。





關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄 ◀



衝擊事件 (風險 / 機會項目)	對應顯著重大主題	財務影響程度	說明
反詐騙機制不足，可能導致客戶受騙或產生金融損失	反詐騙治理	高	反詐騙治理著重於防範不法取得或濫用客戶資料，建立偵測、攔阻與通報機制，結合反貪腐與隱私保護管理，降低客戶受騙與金融損失風險。
AI 應用缺乏透明與公平管理，可能導致不當決策或倫理爭議	AI 治理與倫理	高	AI 治理與倫理著重於在 AI 系統的設計與應用中，妥善保護客戶資料與隱私，確保資料蒐集與運用透明合法並符合理性、公平與負責任原則。
未落實供應商盡職調查與稽核管理，可能導致供應鏈發生環境、人權或合規風險	供應鏈管理	中	供應鏈管理著重於負責任採購、供應商環境與社會風險評估，透過盡職調查、稽核與改善機制，確保供應鏈符合永續、人權與合規要求。
個資與通訊資料保護不足，可能導致資料外洩或隱私侵害風險	資訊安全與隱私保護	中	資訊安全與隱私保護著重於防止個資洩漏與不當使用，透過資安治理、權限控管與事件通報機制，確保客戶資料與通訊內容安全並符合法規。
未能持續推動創新策略，或未有效應用新技術，導致競爭力下降	創新策略與應用	中	創新策略與應用著重於研發投入、技術導入與新服務開發，促進經濟價值創造、改善社會效益，並確保產品安全與資訊揭露透明。
未做好能源管理，導致能源使用量增加，未達訂定之減少標準／溫室氣體排放量增加	溫室氣體排放與管理	高	企業需管理範疇一至三的溫室氣體排放，透過量測、減量與揭露強化氣候風險控管，並提升能源效率與符合法規要求。
能源使用效率不彰，或未落實節能措施，導致成本提升與碳足跡擴大	能源使用與管理	高	能源使用與管理聚焦於內外部能源消耗、再生能源比重與效率提升，透過量測、節能與改善產品／服務設計，降低環境足跡與氣候風險。
未即時掌握政策與法規變化，可能導致稅務、法遵或營運合規風險	政府政策與法規因應	低	政府政策與法規因應著重於掌握政策變化、落實稅務與法遵管理，透過與政府溝通及透明揭露，確保營運符合法規並支持永續公共政策發展。



永續分類標準

永續分類架構

遠傳電信依據台灣「永續經濟活動認定參考指引第二版」導入永續分類標準，盤點並辨識永續經濟活動適用及符合項目。

▶ 永續經濟活動盤點之財務占比彙總表

	營收							
	FY2022		FY2023		FY2024		FY2025	
	金額 (百萬元)	百分比	金額 (百萬元)	百分比	金額 (百萬元)	百分比	金額 (百萬元)	百分比
總額總額	\$89,151.4	100.00%	\$93,690.4	100.00%	\$104,622.6	100.00%	\$110,346.1	100.00%
適用永續分類標準之商業活動總額	\$6,475.0	7.26%	\$7,711.6	8.23%	\$9,601.8	9.18%	\$11,792.7	10.69%
符合永續分類標準之商業活動總額	\$6,475.0	7.26%	\$7,711.6	8.23%	\$9,601.8	9.18%	\$11,792.7	10.69%
不適用永續分類標準之商業活動總額	82,676.4	92.74%	85,978.8	91.77%	95,020.7	90.82%	\$98,553.4	89.31%

	FY2025					
	營收		資本支出		營運支出	
	金額 (百萬元)	百分比	金額 (百萬元)	百分比	金額 (百萬元)	百分比
總額總額	\$110,346.1	100.00%	\$7,014.8	100.00%	\$73,439.7	100.00%
適用永續分類標準之商業活動總額	\$11,792.7	10.69%	\$3,145.2	44.84%	\$9,064.1	12.34%
符合永續分類標準之商業活動總額	\$11,792.7	10.69%	\$3,145.2	44.84%	\$9,044.1	12.31%
不適用永續分類標準之商業活動總額	\$98,553.4	89.31%	\$3,869.6	55.16%	\$64,375.6	87.66%

符合永續分類標準之商業活動

營收相關商業活動

▶ 符合對環境目的具實質貢獻之一般經濟活動：

第 19 項建築物或建築物內停車場的電動車充電站之安裝及維修

– 提供電動車充電系統解決方案，結合連網充電樁及平台與金流，以全方位的電動車充電系統服務提供車主及場域主完整資訊，並達成即時管理之效，促進智慧交通與低碳轉型。

第 28 項綠色倉儲

– 遠傳旗下子公司，全虹投資建置具綠建築標章之「遠東物流中心」，導入 5G 專網、自動化設備及 AI 智慧系統，打造兼具高效率與環境友善的永續供應鏈，並以低碳、高效營運模式提供智慧物流服務。

▶ 符合能促進達成環境永續效果之支持型經濟活動：

第 1 項再生能源發電、設施與相關配件

- 遠傳旗下子公司，旭天能源提供綠色能源解決方案，規劃太陽能發電與儲能系統、智慧電網建置、智慧能源平臺管理等解決方案，協助政府與企業夥伴，達到能源管理智慧化目標，共同打造低碳永續家園。
- 遠傳旗下子公司，富鴻網提供太陽能電廠建置之一站式服務，協助客戶高效導入再生能源，推動綠色能源轉型。

第 3 項智慧電網系統研發及基礎設施

- 遠傳與旗下子公司富鴻網，支持政府智慧電網政策，協助台灣電力公司 (台電) 建置智慧電表基礎建設，可供台電遠端讀取用電資料，了解各時段用電資料，進而推廣時間電價，以抑低尖峰用電、達到電網平衡、提升電網穩定性與能源使用效率。
- 遠傳與旗下子公司富鴻網，提供即時備轉輔助服務，協助提升電網彈性與能源使用效率。

第 4 項高效設備製造與高效技術相關運用

- 遠傳與旗下子公司富鴻網，積極推動智慧城市與智慧建築整合應用解決方案，協助政府及企業提升能源管理效率與減碳成效。透過智慧路燈管理系統、全方位空氣品質監測系統及智慧建築整合解決方案，提供即時監測、數據分析及智慧化管理服務，優化能源使用與設備維運效率。藉由導入智慧化管理機制，有助於降低能源消耗及溫室氣體排放，更能提升基礎設施韌性與營運效率，攜手客戶打造低碳、智慧且永續的城市與建築環境。
- 遠傳與旗下子公司博弘雲端，提供多元雲端技術服務，包含一站式與多雲整合解決方案，協助企業提升營運效能與數位韌性，強化永續轉型的數位能力。
- 遠傳網際網路數據中心服務逐步導入綠電供應，並透過 AI 節能技術與機房設施升級，持續降低能耗與碳排放；「TPKC 遠傳雲端運算中心」通過國際權威 Uptime Institute 認證為 Uptime Tier III 等級，並獲得 2020 台灣綠建築鑽石級標章、2019 台灣優良智慧綠建築設計類鉑金獎，導入高效能設備與永續低碳智慧解決方案，實現高可靠性與環境友善兼具的雲端基礎設施，攜手企業夥伴共同實踐綠色環保的精神與企業社會責任。

第 7 項提供能源技術服務 (ESCO) 或具節能成效之專業服務

- 遠傳以自行開發的能源管理平台，搭配電表與環境感測器，即時查看實時電壓、電流、累計電量、用電趨勢、統計報表，產生用電分析及給予節電建議，並可整合碳盤查系統，加速企業淨零轉型。

第 13 項其他低碳及循環經濟技術相關運用

- 獨家開賣環保手機 Fairphone 4，該手機榮獲全球綠色和平組織共同發表之綠色電子品牌評比第一，並獲得殿堂級榮譽「德國藍天使」環保標章的智慧型手機。Fairphone 4 機身皆由 ASI 認證的鋁所製成，手機整體回收料使用率達 60%，全機支援 9 大零組件更換，可延長手機使用年限到至少 5 年，有效減少電子廢棄物產生與碳排放。遠傳攜手 Fairphone 擴大 ESG 影響力，提供「最綠」消費新選擇，共創淨零永續與綠色電子供應鏈。
- 推動「零廢棄循環經濟模式」，透過舊機與廢棄手機的回收再利用，延長產品生命週期並減少電子廢棄物。同時，持續推動數位化服務，提供線上續約及 APP 預付卡線上儲值功能，提升顧客便利性，並透過減少門市往返、紙本作業及產品包裝使用，降低碳排放與資源耗用，實現資源循環與低碳營運的雙重目標。
- 深度整合 5G 網路、醫療物聯網與 AI 技術，打造了全台首創的「雲端遠距診療平台」，串聯居家健康監測與院所診療系統，建構完整智慧醫療生態圈，提升醫療服務可近性並降低就醫交通所產生的碳排放。另攜手台灣微軟與新光醫院建置全台首座「醫療永續雲」，透過自動化碳管理機制，協助醫療機構推動低碳轉型與綠色智慧醫療發展。

■ 資本支出與營運支出相關商業活動

▶ 符合對環境目的具實質貢獻之一般經濟活動：

第 28 綠色倉儲

– 遠傳旗下子公司，全虹投資建置具綠建築標章之「遠東物流中心」，導入高效節能設備與低碳營運流程，致力於打造兼具環境友善與營運效率的物流設施。

▶ 符合能促進達成環境永續效果之支持型經濟活動：

第 1 項再生能源發電、設施與相關配件

– 積極投資太陽能電廠並採購綠電，以提升再生能源使用比例。透過自建與外購雙軌並行策略，逐年擴增再生能源裝置容量，邁向淨零排放目標。

– 於基地台導入太陽能發電系統，推動綠色通訊基礎設施建設，提升偏遠地區的電力穩定性，實現通訊設施的低碳化與能源自主。

第 4 項高效設備製造與高效技術相關運用

– 於智慧數據中心與機房，投資高效能節能設備，提升電力使用效率，並透過導入先進冷卻系統、能源管理平台與智慧維運技術，實現低碳營運。

– 持續進行基地台設備升級，汰換老舊設備並採購具備節能技術的高效能 5G 設備；導入愛立信 AI 應用套裝軟體及休眠監控自動化機制，對網路進行自動化的實時監控、網路流量預測與優化，節省能耗，打造環保網路。

– 升級既有行網與固網語音系統，導入高效能設備，並全面推動 VoLTE 技術，透過 4G 網路進行語音傳輸，淘汰高耗能的 3G 網路，促進網路架構現代化與低碳轉型。

– 於基地台與門市逐步改善節能措施，汰換為變頻空調系統、高效電力系統及節能照明設備，透過設備升級有效降低能源消耗與碳排放。

– 導入雲端化資訊管理方案，透過集中化、虛擬化與智慧化的資源調度，優化資訊系統運維效率，降低硬體資源消耗與能源使用，實現數位營運的節能減碳目標。

第 11 項氣候變遷調適之工程、設備及諮詢服務

– 導入溫室氣體盤查系統，提升碳盤查的準確性與效率，並作為推動綠電採購與淨零轉型的基礎。

第 13 項其他低碳及循環經濟技術相關運用

– 透過電動車租賃，逐步替換傳統燃油車輛，建構低碳交通模式。

– 採購具備 EPEAT 節能標章之電腦與周邊設備，降低設備使用的能源消耗與碳排放。

– 與供應商愛立信合作，建立網路設備的再製、修復與翻新及資源回收循環經濟模式，針對故障或退役的網路設備進行維修，並回收使用過或報廢的設備進行再利用或妥善處理，延長設備生命週期、降低資源浪費與碳足跡。

– 遠傳與旗下子公司全虹，共同推動綠色物流，透過數據分析優化物流路線，並導入可重複使用的物流箱，取代一次消耗性紙箱，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，實踐資源循環與環保運輸的永續目標。

■ 永續產品與服務投資計畫

遠傳透過研發創新、基礎設施優化及人才培育，投入永續產品與服務發展。相關投入金額，請參見「永續經濟活動盤點之財務占比彙總表」之資本支出與營運支出營業費用統計。

▶ 研發投入：

– 遠傳持續投入自有 IT 研發能量於智慧城市及智慧醫療之功能開發與技術升級，並於 IDC 領域投入規劃設計與管理制度建置，逐步降低 PUE、提升能源效率並強化營運韌性。

– 智慧城市領域方面，遠傳整合 5G、IoT、雲端與大數據分析技術，發展涵蓋能源管理、智慧路燈、智慧電表及電動車充電之智慧城市解決方案。透過跨場域能源管理平台 (EMS)，結合 AI 分析與設備整合，優化用能效率並支援再生能源與需量調控；並以 NB IoT 通訊與雲端平台推動智慧路燈與 AMI 應用，同時建構充電營運管理平台。整體透過平台化整合，協助企業與政府提升能源效率、強化城市治理，並支援淨零轉型與 ESG 數據管理。

– 智慧醫療領域方面，遠傳持續發展涵蓋遠距診療、慢性病個案管理、健康資料整合及在宅醫療之數位醫療平台。透過遠距問診、健康存摺串接、生理量測設備整合及雲端健康管理機制，提升醫療可近性與照護效率，協助推動分級醫療、偏鄉醫療與高齡照護發展。同時導入多語介面及完善資安機制，確保醫療資料安全並促進醫療服務公平性與普及化。

– IDC 發展方面，遠傳持續推動低碳機房與綠色 IT 策略。TPKC 資料中心取得台灣綠建築鑽石級標章，並導入高效率空調、冷熱通道隔離及 N+1 / 2N 備援架構，持續，並且透過智慧監控提升整體營運韌性。另外持續執行設備汰舊換新及電子廢棄物回收管理，達到提升能源效率、優化 PUE 的目標，並落實資源循環利用。

透過智慧城市、智慧醫療及 IDC 服務之持續研發、規劃設計與落地實踐，遠傳電信積極投入創新研發，持續提升永續經濟活動占比，逐步建構兼具數位創新、環境永續與社會共融價值之智慧服務生態系，協助客戶及社會加速低碳轉型，推動永續發展目標之實現。

▶ 基礎設施：

遠傳電信為確保產品與服務於建置、營運及維護過程中符合永續發展原則，持續推動電信網路、資訊科技、機房及辦公場域等基礎設施改善。以提升能源效率、降低碳排放、強化營運韌性及確保服務連續性為核心，透過高能效設備、智慧化管理、雲端化架構、再生能源導入及能源監控機制，不僅降低營運過程中之能源消耗與溫室氣體排放，亦強化基礎設施韌性與服務連續性，確保產品與服務能在兼顧環境責任、營運效率及客戶需求之前提下提供持續穩定的服務。

▶ 內部培訓：

針對產品與服務相關單位，則持續開辦「智慧資訊先鋒培訓計劃」，協同仁於方案規劃初期即納入環境、社會與治理考量。培訓內容聚焦智慧城市、數位醫療、數位轉型及電信整合應用，說明如何運用綠色資通訊、物聯網與 AI 技術，發展兼顧能源效率、資安及社會影響的解決方案，提升同仁將永續設計原則落實於產品與服務之能力，支持淨零轉型與擴大企業正向社會影響，培訓時數約 19.3 小時，完訓 472 人次。



GRI 索引表

GRI 準則索引表

使用聲明：遠傳電信已依循 GRI 準則報導 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的 ESG 資訊

適用 GRI 1：基礎 2021

適用的 GRI 行業準則：不適用 (尚未公告)

GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
GRI2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	1.1.1 關於遠傳	13
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	2
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	2
	2-4 資訊重編	關於本報告書	2
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	2
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1.2 遠傳商業模式	15
		1.5 永續供應鏈	62
	2-7 員工	4.1.1 人力資源總覽	112
	2-8 非員工的工作者	4.1.1 人力資源總覽	112
	2-9 治理結構及組成	1.3.1 公司治理組織	29
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.3.1 公司治理組織	29
	2-11 最高治理單位的主席	1.3.1 公司治理組織	29
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2.2 利害關係人議合	23
		1.2.3 重大主題管理	26
		1.3.1 公司治理組織	29
	2-13 衝擊管理的負責人	1.2.3 重大主題管理	26
		1.3.1 公司治理組織	29
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.2.3 重大主題管理	26
		1.3.1 公司治理組織	29
	2-15 利益衝突	1.3.1 公司治理組織	29
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.2.3 重大主題管理	26
		1.3.1 公司治理組織	29



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄 ◀



GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
GRI2：一般揭露 2021	2-17 最高治理單位的群體智識	1.3.1 公司治理組織	29
	2-18 最高治理單位的績效評估	1.3.1 公司治理組織	29
	2-19 薪酬政策	1.3.1 公司治理組織	29
	2-20 薪酬決定流程	1.3.1 公司治理組織	29
	2-21 年度總薪酬比率	4.1.2 員工薪資與福利	115
	2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	5
	2-23 政策承諾	1.3.2 誠信經營	41
	2-24 納入政策承諾	1.3.2 誠信經營	41
	2-25 補救負面衝擊的程序	1.3.3 風險管理	43
		1.2.3 重大主題管理	26
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1.3.2 誠信經營	41
	2-27 法規遵循	1.3.2 誠信經營	41
	2-28 公協會的會員資格	1.3.4 外部參與	55
	2-29 利害關係人議合方針	1.2.2 利害關係人議合	23
	2-30 團體協約	因本公司無工會，故此揭露項目不適用 -	-

特定主題揭露項目

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
V	GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.2.3 重大主題管理	26
		3-2 重大主題列表	1.2.3 重大主題管理	26
	GRI 2：一般揭露 2021	2-23 政策承諾	1.3.2 誠信經營	41
		2-27 法規遵循	1.3.2 誠信經營	
	GRI 101：生物多樣性 2024	101-1 停止和扭轉生物多樣性喪失之政策	3.5.1 生物多樣性承諾與行動	109
		101-2 生物多樣性衝擊之管理	3.5.1 生物多樣性承諾與行動	109
		101-4 生物多樣性衝擊之鑑別	3.5.1 生物多樣性承諾與行動	109



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄



GRI準則索引表

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
	GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1.1 關於遠傳	13
		201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	3.1.1 氣候策略	86
		201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	4.1.2 員工薪資與福利	115
		201-4 取自政府之財務援助	1.1.1 關於遠傳 / 1.3.1 公司治理組織	13/29
	GRI 202：市場地位 2016	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	4.1.2 員工薪資與福利	115
	GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4.6.1 通訊基礎建設品質	135
			4.6.2 偏鄉地區建設投入	136
V	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
	GRI 204：採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	1.5.2 遠傳供應鏈永續管理政策	63
V	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
		205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	1.3.2 誠信經營	41
		205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3.2 誠信經營	41
		205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3.2 誠信經營	41
	GRI 206：反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.3.2 誠信經營	41
V	GRI 302：能源 2016	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
		302-1 組織內部的能源消耗量	3.2.1 遠傳環境足跡概覽	94
		302-3 能源密集度	3.2.1 遠傳環境足跡概覽	94
		302-4 減少能源消耗	3.3.3 遠傳能源管理概覽	100
		302-5 降低產品和服務的能源需求	3.3.3 遠傳能源管理概覽	100





關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄 ◀



重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
	GRI 303：水與放流水 2018	303-3 取水量	3.2.1 遠傳環境足跡概覽	94
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
V	GRI 305：排放 2016	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.1.1 氣候策略	86
		305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.1.1 氣候策略	86
		305-3 其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放	3.1.1 氣候策略	86
		305-4 溫室氣體排放強度	3.2.1 遠傳環境足跡概覽	94
		305-5 溫室氣體排放減量	3.3.3 遠傳能源管理概覽	100
	GRI 306：廢棄物 2020	306-3 廢棄物的產生	3.2.1 遠傳環境足跡概覽	94
		306-4 廢棄物的處置移轉	3.2.1 遠傳環境足跡概覽	94
		306-5 廢棄物的直接處置	3.2.1 遠傳環境足跡概覽	94
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
V	GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選新供應商	1.5.4 永續管理鏈機制與流程	66
		308-2 供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	1.5.4 永續管理鏈機制與流程	66
	GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.1.1 人力資源總覽	112
		401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.1.2 員工薪資與福利	115
		401-3 育嬰假	4.1.2 員工薪資與福利	115
	GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	4.5.1 員工健康與職場安全	131
		403-3 職業健康服務	4.5.1 員工健康與職場安全	131
		403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.5.1 員工健康與職場安全	131
		403-6 工作者健康促進	4.5.1 員工健康與職場安全	131
		403-9 職業傷害	4.5.1 員工健康與職場安全	131
		403-10 職業病	4.5.1 員工健康與職場安全	131
	GRI 404：訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2.2 成長培力	121
		404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2.2 成長培力	121





關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄 ◀



GRI準則索引表

重大	GRI 準則	揭露項目	報告書所在章節	頁碼
	GRI 404：訓練與教育	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2.2 成長培力	121
	GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	1.3.1 公司治理組織／ 4.1.1 人力資源總覽	29/112
		405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	4.1.2 員工薪資與福利	115
	GRI 406：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.3.1 人權管理	128
	GRI 409：強迫或強制勞動 2016	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	N/A，相關風險辨識及資料尚在蒐集與彙整中	-
	GRI 413：當地社區 2016	413-1 經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	4.3.1 人權管理	128
V	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
	GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選新供應商	1.5.4 永續管理鏈機制與流程	66
		414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	1.5.4 永續管理鏈機制與流程	66
	GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐獻	1.3.4 外部參與	55
	GRI 416：顧客健康與安全 2016	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3.4.1 基地台與電磁波管理	107
		416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	3.4.1 基地台與電磁波管理	107
	GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	1.4.2 最用心的溝通	58
		417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	1.4.2 最用心的溝通	58
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.4.2 最用心的溝通	58
V	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
	GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.3.3 風險管理	43
V	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
	自訂主題	創新策略與應用	2. 智慧永續 _ 創新轉型的最佳夥伴	76
V	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2.3 重大主題管理	26
	自訂主題	AI 治理與倫理	2.4 人工智慧應用方案	84



SASB 索引表

SASB 準則索引表

使用聲明：遠傳電信已依循 SASB 準則報導 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的 ESG 資訊
SASB 行業別：TC-TL

表1 永續揭露主題與指標

指標類型	SASB 指標編號	揭露主題	揭露項目	2025 年說明	報告書所在章節	頁碼
指標	TC-TL-130a.1	環境營運足跡	總能源消耗、電力百分比、再生能源百分比	總消耗能源：2,270,703.1256 GJ，電力百分比：94.04%，再生百分比：5.19%	3.2.1 遠傳環境足跡概覽	94
指標	TC-TL-220a.1	客戶數據隱私	與精準廣告及客戶隱私有關之政策及實務之描述	(1) 資料蒐集與保存 (2) 資料處理與利用 (3) 申訴管道及依法調閱程序 請詳 2025 年永續報告書之 1.3.3 章節詳參 1.3.3 風險管理	1.3.3 風險管理	43
指標	TC-TL-220a.2		其資訊被用於次要目的之客戶數量	截至 2025 年底 76.9% 客戶同意資料用於次要用途	1.3.3 風險管理	43
指標	TC-TL-220a.3		與客戶隱私相關之法律程序所造成之貨幣性損失總額	2025 年遠傳電信接獲 3 件來自主管機關有關客戶隱私洩漏之申訴案件，經查明係為民眾對於申辦門號核對資料過程之誤解，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	1.3.3 風險管理	43
指標	TC-TL-220a.4		執法要求客戶資訊之次數、其資訊被要求之客戶數量、導致揭露之百分比	2025 年遠傳共接到 253,731 件政府機關依據法令申調客戶資訊之來函，全數均依照法令與作業流程完成回覆	1.3.3 風險管理	43
指標	TC-TL-230a.1	數據安全	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	2025 年遠傳電信接獲 3 件來自主管機關有關客戶隱私洩漏之申訴案件，經查明係為民眾對於申辦門號核對資料過程之誤解，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	1.3.3 風險管理	43
指標	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 1.3.3 風險管理	1.3.3 風險管理	43
指標	TC-TL-440a.1	產品 EOL 管理	透過回收專案所回收的材料，以及這些回收材料被利用、回收及掩埋的比例	2025 年共回收 111,663 手機，90% 再利用、9% 回收、1% 依法清運（包含：掩埋）	3.3.4 環境資源管理	106



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄



指標類型	SASB 指標編號	揭露主題	揭露項目	2025 年說明	報告書所在章節	頁碼
指標	TC-TL-520a.1	競爭行為與開放互聯網	因違反反競爭行為規範所產生之法律訴訟的總金額損失	2025 年未有違反反賄賂、反競爭政策之情事與金額損失。依照內部制定之【違反誠信經營舉報管理辦法】設置的內外部舉報信箱，在 2025 年未收到貪腐、歧視、洩密、利益衝突、反競爭、洗錢之舉報，因此認定無發生相關情事	1.3.2 誠信經營	41
指標	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	2025 年遠傳電信持續維持網路穩定，不因下載內容之不同而提供不同之下載速度，5G 用戶下載速度之中位數達 259.09 Mbps	4.6.1 通訊基礎建設與品質	135
指標	TC-TL-520a.3	競爭行為與開放互聯網	描述與網路中立性、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之管理，並持續關注網路中立性、零費率等相關議題	報告書未揭露	
指標	TC-TL-550a.1	系統技術中斷風險管理	系統平均中斷時間、系統平均中斷頻率與客戶平均中斷影響時間	系統平均中斷時間：1.0089 分鐘；系統平均中斷頻率：0.0065；客戶平均中斷影響時間：153.4 分鐘	4.6.1 通訊基礎建設與品質	135
指標	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	4.6.1 通訊基礎建設與品質	135

表2 活動指標表

行業別	活動指標	種類	衡量單位	代碼	數額 / 敘述
電信服務	無線訂戶數	量化	數量	TC-TL-000.A	8,144,520
	有線訂戶數	量化	數量	TC-TL-000.B	616,232
	寬頻訂戶數	量化	數量	TC-TL-000.C	81,659
	網路流量	量化	千兆位元組	TC-TL-000.D	4,196.5

TCFD 索引表

TCFD 索引表

核心面向	代碼	TCFD 建議揭露事項	2025 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	遠傳電信董事會每季召開會議，督促企業實踐永續發展，定期檢視執行成效，以確保相關政策之落實與持續精進。為提升永續與氣候相關治理高度與廣度，董事會於 2025 年通過董事層級永續發展委員會，並授權其針對營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，以實踐本公司永續發展目標，強化永續治理及致力企業社會責任與永續經營。	86
治理	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	永續發展推動小組每年定期開會，由永續專責單位公關暨企業永續處擔任執行秘書，並指派高階經理人擔任永續長，負責統籌遠傳跨組織之永續與氣候相關政策、目標、策略與執行方案並強化永續資訊揭露，並定期向永續發展委員會呈報。	86
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	遠傳已完成相關鑑別，氣候風險為轉型風險（能源使用限制或短缺）及實體風險（極端天氣導致營運中斷），機會為永續產品與服務需求增加，鑑別結果詳參 3.1 氣候策略	89
策略	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	針對轉型風險「能源使用限制或短缺」與實體風險「極端天氣導致營運中斷」導入氣候情境財務衝擊分析，詳參 3.1 氣候策略	90
策略	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 度 C 或更嚴苛的情境）	針對轉型風險「能源使用限制或短缺」採 IEA NZE 2050 及 IEA STEPS 情境分析，實體風險「極端天氣導致營運中斷」採 RCP2.6 及 RCP8.5 情境分析，詳參 3.1 氣候策略	91
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	氣候風險與機會及其財務影響、氣候韌性評估，詳參 3.1 氣候策略	91
風險管理	TCFD 3(b)	描述組織在氣候相關風險的管理流程	氣候相關風險管理流程與因應措施，詳參 3.1 氣候策略	86
風險管理	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	永續發展推動小組每年定期開會，由永續專責單位公關暨企業永續處擔任執行秘書，並指派高階經理人擔任永續長，負責統籌遠傳跨組織之永續與氣候相關政策、目標、策略與執行方案並強化永續資訊揭露，並定期向永續發展委員會呈報，詳參 1.3.3 風險管理	86
指標與目標	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	詳參 3.1.1.4 指標目標	93
指標與目標	TCFD 4(b)	揭露範疇 1、範疇 2、範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險	2025 年範疇 1 為 5,822.6680 公噸 CO2e，範疇 2 為 244,404.2168 公噸 CO2e，範疇 3 為 308,546.1344 公噸 CO2e，詳參附錄-ESG 數據彙整表格	93
指標與目標	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	詳參 3.1.1.4 指標目標	93

永續揭露指標

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法附表一之十一永續揭露指標—通信網路業

編號	指標	指標種類	年度揭露情形	單位	備註
一	消耗能源總量、外購電力百分比及再生能源使用率	量化	消耗能源總量：2,270,703.1256 GJ 外購電力百分比：94.04% 再生能源使用率：5.19%	十億焦耳 (GJ)、百分比 (%)	
二	總取水量及總耗水量	量化	總取水量：291.356 總耗水量：0.000	千立方公尺 (1,000m³)	
三	所產生有害廢棄物之重量及回收百分比	量化	有害廢棄物重量：369.574 有害廢棄物回收百分比：100%	公噸 (t), 百分比 (%)	
四	說明職業災害類別、人數及比率	量化	2025 年度遠傳發生可記錄之職業傷害 4 件，比率為 0.075	數量，比率 (%)	
五	產品生命週期管理之揭露：含報廢產品及電子廢棄物之重量以及再循環之百分比	量化	回收手機重量（公噸）：18.53 再利用回收、依法清運（包含：掩埋）：2.09 回收手機百分比（%）： 再利用 90%；回收 9%；依法清運 1%	公噸 (t), 百分比 (%)	
六	與使用關鍵材料相關的風險管理之描述	質化描述	遠傳無生產產品，故無使用關鍵材料，亦無針對關鍵材料進行風險管理	不適用	
七	因與反競爭行為條例相關的法律訴訟而造成的金錢損失總額	量化	0 元	新台幣 NTD	
八	依產品類別之主要產品產量	量化	有效用戶數：8,144,520 人	依產品類型而不同	



確信項目彙總表

永續指標

編號	確信標的資訊	確信基準	頁碼
1	本報告書係參照下述國際報告書編輯準則及架構編製： 1. 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）。 2. 永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱 SASB）發布之通信網路業準則。	本報告書之架構係依據 GRI 1：基礎 2021 之九項要求、GRI 2：一般揭露 2021 之揭露要求、GRI 3 重大主題之編制與分析流程（Materiality assessment process）；依據 SASB 發布之通信網路業準則要求。	3
2	能源總消耗量：2,270,703.126 GJ / 630,608.325 MWh 單位 ¹：GJ / MWh 外購非再生能源： • 化石燃料（直接能源耗用）17,308.457 GJ / 4,807.905 MWh • 電力（間接能源耗用）2,135,482.365 GJ / 593,054.461 MWh 再生能源 ²： • 太陽能（間接能源耗用）117,912.304 GJ / 32,745.959 MWh 註 1：熱值採用經濟部能源局網站公告之最新能源產品單位熱值表，將能源使用量乘上單位熱值並換算為吉焦耳 (GJ)，計算出能源消耗量。 註 2：再生能源揭露之 GJ 耗用量，為台電帳單轉供度數。	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」附表一之十一 永續揭露指標—通信網路業。 能源耗用係依據 GRI 302-1 組織內部的能源消耗量及 SASB TC-TL-130a.1 之報導要求。 化石燃料係依據內部統計表 電力係依據台電提供彙總表，依不同事業單位進行細分，並以當年度 2 月至次年度 1 月之用電總量計算，不另依日期比例進行分攤；商場之門市以商場提供相關電費資料，則直接採用該數據，未提供者則依坪數進行推估；海外據點以海外總用電量除以海外總人數計算每人平均用電度數，再依各辦公室人數推估用電量。 再生能源含自發自用、自建自用及外購電力（綠電）三種形式，皆屬太陽能發電，並已申請相關憑證。熱值係依據經濟部能源署頒布之能源產品單位熱值表。	94
3	用水量（單位：百萬公升） 所有地區 總取水量：291.356	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」附表一之十一 永續揭露指標—通信網路業。 取水量係依據 GRI 303-3 取水量之報導要求。 取水量係依據外部水費繳費單統計用水量總和，及依有實際用水量之數據推估計算其餘無實際用水量之推估用水量。	94

編號	確信標的資訊	確信基準	頁碼
4	廢棄物總覽 (單位：公噸) 一般廢棄物 • 275.930 處置移轉量：94.797 直接處置量：181.133 有害事業廢棄物 • 369.574 處置移轉量：369.574 直接處置量：0 非有害事業廢棄物 • 1,478.418 處置移轉量：1,478.418 直接處置量：0 註：本公司一般廢棄物之 65.64% (181.133 公噸) 焚化 (能量化) 處理、34.36% (94.797 公噸) 回收處理，故一般廢棄物分流率 (Waste diversion from landfill) 達 100%。 有害及非有害事業廢棄物則依據環境部事業廢棄物申報量統計年報之全國事業廢棄物產出情況，再利用 35.68% (659.364 公噸)、處理後處理 46.26% (854.881 公噸)，及掩埋 18.06% (333.747 公噸)，故廢棄物分流率達 81.94%。以上數據皆經獨立第三方青山永續聯合會計師事務所確信。因資料蒐集方法學優化及範疇調整，總數涵蓋遠傳實際廢棄物產生量與使用人均比推估廢棄物產生量之加總。	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」附表一之十一 永續揭露指標—通信網路業。 廢棄物係依據 GRI 306-3 廢棄物的產生、GRI 306-4 廢棄物的處置移轉、GRI 306-5 廢棄物的直接處置之報導要求。 一般廢棄物係依據部分據點之實際廢棄物秤重量，以部分據點之平均人員廢棄物產生量回推遠傳及子公司之全年度一般廢棄物量。 有害事業廢器物係依據合法第三方清運廠商回收鉛蓄電池之磅單計算。 非有害事業廢棄物係依據合法第三方清運廠商回收之光纖、塑膠、鐵、木棧板、紙之磅單，及合作廠商之回收設備重量計算。 有害及非有害事業廢棄物末端處理係依據環境部資源循環署事業廢棄物申報及管理資訊系統之事業廢棄物申報量統計年報全國事業廢棄物產出情況，處理後階段之廢棄物重量占比計算。	94
5	未有 NCC 通報之個資外洩事件。	接獲來自主管機關之個資與隱私相關申訴案件係依據 SASB TC-TL-230a.1 之報導要求。 個資外洩事件數係依據電信消費爭議處理中心 114 年 1 月至 12 月月報行動通訊方面之個資爭議案件統計。	11
6	2025 年遠傳共辦理「個資隱私保護及去識別化處理」及「社交工程攻擊防禦術」二場全員教育訓練，完成度皆達 100% (以上訓練皆包含正職員工與約聘人員)。 2025 年獨立第三方驗證機構已完成 ISO 27001 等資安管理及 BS 10012 個資保護相關驗證 (證書皆持續有效)，其中 ISO27001 範圍涵蓋所有資訊基礎設施。	網路攻擊風險之因應對策係依據 SASB TC-TL-230a.2 之報導要求。 描述識別和因應資料安全風險的做法，包括使用第三方網路安全標準。	52



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄



編號	確信標的資訊				確信基準	頁碼
7	行動裝置回收與轉售	回收手機處理	總量 (支)	重量 (公噸)	百分比 (%)	106
		再利用 ¹	100,335	18.54	90%	
		回收 ²	11,328	2.09	9%	
		依法清運 (包含：掩埋)			1%	
	註 1：再利用指捐贈、回收後出售 註 2：回收指經拆解將其零件或材料重新進入製造過程（不限於手機之製造過程）					
8	遠傳隱私權保護政策規範適用於遠傳整體營運流程、供應商與合作夥伴。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。				隱私政策係依據 SASB TC-TL-220a.1 之報導要求。 描述有關針對性廣告及客戶隱私之政策及措施，並依據遠傳之隱私權政策。	51
9	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，截至 2025 年底 76.9% 客戶同意資料用於次要用途。				揭露被用於次要目的的客戶總數係依據 SASB TC-TL-220a.2 之報導要求，並依據內部系統之統計。	52
10	2025 年遠傳電信接獲 3 件來自主管機關有關客戶隱私洩漏之申訴案件，經查明係為民眾對於申辦門號核對資料過程之誤解，未有違反個資法之案件，且未有違反客戶個資與隱私相關法律之案件及因而導致受裁罰之金額。				未有違反客戶個資與隱私相關法律之案件因而導致之金額損失係依據 SASB TC-TL- 220a.3 之報導要求。依據電信消費爭議處理中心 114 年 1 月至 12 月月報行動通訊方面之個資爭議案件，及內部公文系統、訴訟案明細統計。	52
11	2025 年共接到 253,731 件政府機關依據法令申調客戶資訊之來函，全數均依照法令與作業流程完成回覆。				臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」附表一之十一 永續揭露指標—通信網路業。 政府機關依據法令申調客戶資訊來函數係依據 SASB TC-TL- 220a.4 之報導要求。 依據內部系統所產生之檢警調閱公文統計表案件數。	52
12	2025 年未有違反反賄賂、反競爭政策之情事與金額損失。				因反競爭行為相關法律訴訟而造成金錢損失係依據 SASB TC-TL- 520a.1 之報導要求。 並依據【違反誠信經營舉報管理辦法】設置之內外部舉報信箱之信件統計。	166
13	5G：用戶 5G 下載速度之中位數達 259.09 Mbps。				係依據 SASB TC-TL-520a.2 之報導要求。 並依據 OOKLA 2025 年針對本公司評測結果之報告。	135



編號	確信標的資訊				確信基準	頁碼
14	基本薪資 - 遠傳電信		基本薪資加獎金 - 遠傳電信		係依據 GRI 405-2 女性對男性基本薪資與報酬的比率之報導要求。 人數係依據內部人力資源管理群所統計之在職滿一年之員工人數且不含總經理。 薪資係依據實際本薪及伙食費計算，獎金係依據加班費及獎金計算。	116
		女：男		女：男		
	一般員工	0.85：1	一般員工	0.87：1		
	副理、經理、協理	0.94：1	副理、經理、協理	0.95：1		
	副總級	1.03：1	副總級	1.03：1		
15	基本薪資 - 全虹		基本薪資加獎金 - 全虹		係依據 GRI 405-2 女性對男性基本薪資與報酬的比率之報導要求。 人數係依據內部人力資源管理群所統計之 2025/11/30 在職滿一年之員工人數。 薪資及獎金係依據扣繳憑單及伙食費、退休金自提計算。	116
		女：男		女：男		
	一般員工	0.88：1	一般員工	0.93：1		
	副理、經理、協理	0.94：1	副理、經理、協理	0.92：1		
	副總級	-	副總級	-		
16	2025 年適用永續分類標準之商業活動總額包括：營收新臺幣 11,792.7 百萬元、資本支出新臺幣 3,145.2 百萬元及營運支出新臺幣 9,064.1 百萬元。 2025 年符合永續分類標準之商業活動總額包括：營收新臺幣 11,792.7 百萬元、資本支出新臺幣 3,145.2 百萬元及營運支出新臺幣 9,044.1 百萬元。 2025 年不適用永續分類標準之商業活動總額: 營收新臺幣 98,553.4 百萬元、資本支出新臺幣 3,869.6 百萬元及營運支出新臺幣 64,375.6 百萬元。				本報告書所揭露之「永續分類標準」資訊，遠傳依據金融監督管理委員會、環境部、經濟部、交通部、內政部及農業部共同發布之《永續經濟活動認定參考指引（第二版）》，依其所定之經濟活動適用範圍、一般經濟活動及支持型經濟活動之定義與認定條件，進行盤點、辨識及符合性判定。 永續經濟活動之分類與符合性判定由遠傳內控單位依其職掌檢視分類作業流程、權責分工及核准程序之執行情形。分類及計算結果經權責主管覆核或核准後，納入本報告書揭露。 一般經濟活動之符合性，依該指引所定之「對至少一項環境目的具有實質貢獻」、「未對其他環境目的造成重大危害」及「未對社會保障造成重大危害」等條件進行判定。支持型經濟活動則依該指引之認定條件，判斷其是否具促進環境永續效果，並檢視是否未對其他環境目的及社會保障造成重大危害。 營收、資本支出及營運支出之金額與占比，依遠傳訂定之「永續經濟活動財務指標計算基準」，以 2025 年度合併財務報表、會計帳務紀錄及相關管理資料為基礎，辨識可直接歸屬於適用或符合永續分類標準之經濟活動金額。無法直接歸屬者，則依一致且合理之分攤原則計算，並避免同一筆金額重複計入。 各項占比分別以適用或符合永續分類標準之營收、資本支出及營運支出金額為分子，並以相對應之合併營收、資本支出及營運支出總額為分母計算。	156



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄



編號	確信標的資訊	確信基準	頁碼
17	AI 生成內容透明揭露： • 明確揭露 AI 生成內容 /AI 輔助決策，並主動告知與 AI 互動，以利使用者辨識與判斷、增加 AI 應用透明度。 • 對使用者呈現之 AI 生成內容清楚標示為 AI 生成或 AI 輔助產出，並告知使用者其互動對象為 AI 系統。遠傳在 friDay Video APP 服務應用上，應用 AI 生成推薦片單時，及內部人資智靈，回覆員工人事相關問題，皆有明確標示採用 AI。	遠傳 friDay Video APP 之 AI 治理架構中，對於 AI 生成推薦片單揭露流程。 遠傳內部建制之「人資智靈」之 AI 互動身分揭露流程。	84
18	限制存取敏感資訊的 AI 功能： • 對涉及倫理 / 隱私的敏感 AI 模型或功能開發需求，納入既有流程審視，僅授權人員於明確情境使用，以降低誤用 / 濫用風險。 • 針對資訊暨數位轉型科技群依 SDLC 流程提出之 AI 模型或功能開發需求，若涉及敏感性資訊之利用或傳遞，須於需求階段說明使用目的、情境與對象，將資料使用情境、權限控管與安全要求納入開發與上線審視範圍 (例如：以 AI 預評表進行 AI 模型或功能開發的各種評估，透過 AI 預評表及既有系統開發管理流程進行審視)，作為相關風險管理流程。 系統上線後之存取權限，亦依不同層級透過核准流程控管，以強化敏感資料之適當使用與保護。公司將持續修訂 AI 倫理原則及相關風險判斷基準，逐步建構負責任 AI 治理機制。	遠傳針對 AI 模型或功能開發需求之審視情形，依據遠傳 2025 年度系統開發生命週期 (SDLC) 管理規範。	84
19	模型漂移／效能偏差： • 建立模型效能監測與檢核，定期檢視準確度 / 適用性；異常時採再訓練、調參等修正，維持可靠性。 • 為降低模型隨資料與使用情境變化產生漂移或效能偏差之風險，本公司導入 MLOps 管理概念，逐步建立模型清冊、風險分級與責任人制度。透過資料漂移、模型效能及業務關鍵指標 (KPI) 等多層次監測門檻，結合可觀測性設計與告警分級流程，將異常狀況納入事件處理機制。針對高風險模型，優先導入人工覆核、版本控管與回滾機制，以作為後續調整之參考。另透過定期追蹤用戶互動指標 (如 CTR)、模型版本更新與單次獨立詢問之使用設計，逐步強化模型漂移與效能偏差管理。	AI 模型及應用之納管範圍、管理責任與基本資訊，係依據遠傳 2025 年度 AI 模型或應用清單、相關專案資料、系統功能說明及使用單位與 IT 開發團隊之內部建制之流程。AI 模型效能及業務關鍵指標之監測流程。	84
20	公平性／偏誤： • 定期進行偏誤風險與公平性評估 (含模型審核、偏誤測試、改善行動)，避免延續 / 放大不平等。 • 針對模型輸出品質，本公司已建立定期抽樣檢視機制，於 friDay Video 與內部人資智靈系統落實每月抽樣作業，針對使用者回饋中屬負向評價 (如倒讚) 之 AI 生成內容，由人工進行審核，以評估是否存在潛在偏見或異常結果。相關檢核結果將納入模型調整及管理優化之依據，持續精進 AI 系統之表現，以提升應用之可靠性與可信度作為後續調整之參考。	遠傳 friDay Video 及內部人資智靈之 AI 輸出內容檢視情形，係依據 2025 年度使用者回饋資料、負向評價紀錄、具體回饋原因或文字內容、抽樣清冊及相關人工審核紀錄。	84



關於本報告書

目錄

經營者的話

2025 ESG 永續績效

第 1 章 公司治理

第 2 章 智慧永續

第 3 章 環境友善

第 4 章 社會共融

附錄 ◀



編號	確信標的資訊	確信基準	頁碼
21	降低 AI 數據中心 / 模型環境足跡： - 關注 AI 運算對環境之潛在影響，主要採用雲端服務，模型導入與選型兼顧資源使用效率，透過雲端架構的彈性調度，降低資源閒置所帶來的環境影響，持續優化運算、儲存與資源配置方式，將資源效率與環境影響納入整體永續治理思維。 - 本公司目前未建置地端 AI 數據中心，所有 AI 應用皆採用雲端雲原生之 AI 工具與服務，依實際應用情境選擇合適規模之模型，避免過度使用高算力資源，改善資源使用效率。 委外節能：相關應用建構於 Microsoft Azure 平台，運用其高效率資料中心與彈性資源調度能力，降低資源閒置與能源浪費。	AI 應用之部署方式及是否建置地端 AI 數據中心，依據遠傳 2025 年度機房資產資料統計基準。	84
22	決策結果申訴／回饋機制： - 目前的 AI 應用皆為輔助決策使用，若牽涉到決策設計時，應建立透明申訴 / 回饋流程，使受 AI 決策影響者可提出異議或釐清，確保問責性並維護信任。 - 在遠傳 friDay Video 中推薦片單服務 (問 AI) 與內部人資智靈系統中，設計互動或評價機制 (如讚／倒讚、留言) 讓使用者直接提供回饋，並透過報表追蹤分析與審視使用者與 AI 應用間的互動，並以此進行 AI 應用的調整、優化。使用者亦可經由既有實質管道 (如語音客服、客服信箱) 進一步提出需求或疑義，由相關業務單位協處。例如：遠傳 friDay Video 使用者可透過平台問題回饋功能提出異議、人資智靈使用者則可透過評價機制與人資相關窗口管道反應。相關申訴將納入內部管理機制進行紀錄、追蹤與處理，並作為持續精進服務品質與強化 AI 應用之參考依據。	AI 應用之評價、回饋及疑義反映管道，依據 friDay Video 與人資智靈之系統操作流程。	84
23	量化 AI 對永續成果的影響： - 衡量 AI 專案對永續發展目標的影響，例如減少碳排放、提高資源效率或改善社會影響。 - 結合電信本業與 AI 技術，推動永續以電信核心結合 AI，推出「打詐智靈」平台，協助全民識詐、阻詐，守護財產安全，2025 年平均每月攔阻近 9.3 萬通疑似詐騙電話、超過 240 萬則疑似詐騙簡訊，有助於降低民眾遭詐騙風險，強化數位社會安全與財產保障。透過 AI 輔助遠距醫療服務，截至 2025 年，累計於偏鄉、山地及離島地區完成 5,555 人次眼底鏡 AI 作為輔助判讀，協助民眾及早發現視網膜病變風險，提升醫療可近性並縮短城鄉健康差距；相關醫療判斷仍由醫師進行最終決定。	「打詐智靈」之疑似詐騙電話及簡訊攔阻數據，係依據 2025 年度專案系統資料。眼底鏡 AI 輔助判讀服務人次，依據截至 2025 年底之專案系統資料。	84
24	對員工進行人工智慧倫理使用和 / 或安全方面的培訓： 一、建立全員 AI 安全使用與合規訓練 二、強化 AI 使用風險意識與責任管理 三、持續性宣導與文化建立 1. 規劃「生成式 AI 安全使用宣導」全員教育訓練 (含 AI 使用倫理) 2. 明確規範不得輸入個資／機敏資料至 AI 工具；要求資料去識別化、最小化使用；禁止未授權 AI 工具與高風險服務 3. 透過內部網站、開機 Pop-up 進行持續宣導；- 每年辦理資安／個資教育訓練及測驗；結合學習月報、專題課程持續強化 (例：Copilot 使用提醒) 4. AI 教育訓練與資安 / 個資訓練整合推動 (全員訓練、社交工程演練) ， 每年固定時數與完成率 100% (例：個資課程)	AI 安全、倫理及合規教育訓練之辦理情形，係依據 2025 年度課程清單、教材、開課通知、學習平台及完訓紀錄資料。	84

確信聲明書



青山永續聯合會計師事務所
總所：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之2
分所：高雄市左營區重平路31號4樓
屏東：屏東市公治街202號1樓

會計師有限確信報告

遠傳電信股份有限公司 公鑒：

本事務所受遠傳電信股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就 貴公司選定 2025 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2025 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2025 年度永續報告書之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於永續報告書之「報告書邊界與範疇」段落述明。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives，簡稱 GRI）發布之全球永續性報告編製準則（GRI Standards，簡稱 GRI 準則）、永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱 SASB 準則）公布之通信網路業準則，以及 貴公司依行業特性與其所選定之關鍵績效指標參採其他基準。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編制與申報永續報告書作業辦法」、GRI 發布之通用準則、行業準則及主題準則、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，簡稱 SASB 準則）發布之通信網路業（Telecommunication Services）及依行業特性參採其他適用之準則編制永續報告書，且維持與編制永續報告書有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號（TWSAE3000）「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊是否存在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所評估之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。



青山永續聯合會計師事務所
總所：台北市中正區忠孝東路一段45號4樓之2
分所：高雄市左營區重平路31號4樓
屏東：屏東市公治街202號1樓

- 自 貴公司或是其主要利害關係人的訊息管理系統或外部來源，以獲取用於編制非財務指標的原始定量或是定性佐證憑證。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行查詢、觀察、檢查及重新執行測試，以取得有限確信之證據。
- 自 貴公司之管理階層獲得客戶聲明書。

此報告不對 2025 年度永續報告書資訊收集之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管理規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用品質管理準則 1 號（TWSQM1）「會計師事務所之品質管理」，因此維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面未有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

青山永續聯合會計師事務所
會計師 杜育任

杜育任

金融監督管理委員會核准文號
金管會證字第 7775 號



中 華 民 國 一 一 五 年 八 月 二 十 七 日