

## 1. 利害關係人溝通情形:

利害關係人	優先關注議題	溝通管道、回應方式及溝通頻率	107 年利害關係人溝通實績
政府與主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府政策與法規變動因應</li> <li>公司治理與誠信</li> <li>通訊品質與基礎建設</li> <li>資訊安全及客戶隱私保護</li> <li>風險管理與急難應變</li> <li>數位包容</li> <li>能源管理</li> <li>氣候策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡窗口</li> <li>TEL：法務法規暨採購群_法規處 黃漢臣先生，886-2-7723-5000</li> <li>Email：hachuang@fareastone.com.tw</li> <li>溝通管道</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>國家通訊傳播委員會(NCC)業務會議與行政訪查</li> <li>不定期公平會案件調查</li> <li>不定期公文來函</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與 NCC 業務會議 170 次、啟動行政訪查 15 件</li> <li>公平會啟動調查案件共 3 件，皆已結案無違反公平法</li> <li>不定期公文 151 件</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>公司治理與誠信</li> <li>人權議題管理</li> <li>人才發展與管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>連絡窗口</li> <li>公司內部網站設有「同仁建議」專區及「申訴信箱」</li> <li>溝通管道</li> <li>每季主管雙向溝通會議</li> <li>不定期員工滿意度調查</li> <li>每季神燈會議</li> <li>年度員工大會</li> <li>聯合職工福利委員會</li> <li>遠傳快報</li> <li>遠傳內部網站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過遠傳快報/內部網站，將年度員工產品優惠、員工福利政策、作業流程文件、頁面改版資訊等公告全體員工</li> <li>員工教育訓練共辦理 3,373 班次，人均訓練時數達 65.62 小時</li> <li>接受年度績效考核的員工比例達 100%</li> <li>接獲同仁反應建議共 29 件、申訴信箱個案共 12 件</li> </ul>
股東與投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>創新策略管理</li> <li>公司治理與誠信</li> <li>社會創新</li> <li>氣候策略</li> <li>能源管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡窗口</li> <li>TEL：投資關係處 黃小姐,886-2-7723-5000</li> <li>Email：ir@fareastone.com.tw</li> <li>溝通管道</li> <li>設立專責之法人投資關係部門</li> <li>每年定期舉辦年度股東會</li> <li>定期舉辦全球法人電話說明會，投資人直接與高階管理者溝通</li> <li>由專責單位參加國內外面對面法人會議，與投資人溝通</li> <li>將重大訊息同步公布於公開資訊觀測站與公司網站投資人服務專區</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 1 次股東常會</li> <li>舉辦 4 次全球法人電話說明會，投資人直接與高階管理者溝通</li> <li>由專責單位參加國內外面對面法人會議，與投資人溝通</li> <li>於官網按月發佈共 12 次自結營收、獲利及營運統計數據</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>通訊品質與基礎建設</li> <li>資訊安全及客戶隱私保護</li> <li>品牌形象管理</li> <li>優質客戶體驗</li> <li>電磁波議題溝通與研究</li> <li>資費透明化溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡窗口</li> <li>TEL：客戶服務部（撥打如下客服專線，將有專責人員提供諮詢與服務）</li> <li>Email：ecare@fareastone.com.tw</li> <li>溝通管道</li> <li>客服專線 0800-058885(免付費電話)</li> <li>遠傳手機直撥 888/123(免費)</li> <li>市話撥打 449-5888/449-5123(市內計費)</li> <li>透過遠傳官網線上問題反應區、客服即時通詢問</li> <li>透過門市、公文、協調會等其他管道進一步詢問</li> <li>定期委託外部單位進行客戶滿意度調查</li> <li>不定期舉辦產品說明會與行銷活動與消費者溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶忠誠度指標及 NPS 客戶淨推薦率最優等級 A</li> <li>門市服務整體滿意度 4.71(滿分為 5)</li> <li>電話客服中心整體滿意度達 93.1%</li> <li>截至 107 年底 LINE 帳號有效好友數達 765 萬人、Facebook 粉絲數達 56 萬人</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營績效</li> <li>公司治理與誠信</li> <li>創新策略管理</li> <li>供應鏈管理</li> <li>人權議題管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡窗口</li> <li>TEL：採購處 鄒先生 886-2-7723-7675</li> <li>Email： <a href="http://www.ecome.com.tw/A00BG/ABG_Connection.aspx">http://www.ecome.com.tw/A00BG/ABG_Connection.aspx</a></li> <li>溝通管道</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>透過供應商簽署企業社會責任自主聲明書、誠信經營同意書、供應商訓練及測驗、供應商稽核等管理，與供應商攜手建立永續供應鏈</li> <li>不定期舉辦採購滿意度調查</li> <li>定期舉辦供應商大會、開發商大會，進行全球永續趨勢分享及交流，同時帶動供應商創新</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「供應商企業社會責任自主聲明書」關鍵一階供應商簽署率達 97%、新供應商達 100%</li> <li>以供應商管理作為、供應商 CSR 風險評鑑、辦公室節能環保及供應商行為準則四大方向進行訓練，共有 215 家次供應商完成，占總採購金額 90.2%</li> <li>各項採購滿意度平均高於 90%</li> </ul>
社會團體與社區居民	<ul style="list-style-type: none"> <li>社區關懷及公益投入</li> <li>氣候策略</li> <li>數位包容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡窗口</li> <li>TEL：公共關係處 李小姐 886-2-7723-5000</li> <li>Email：pr@fareastone.com.tw</li> <li>溝通管道</li> <li>透過贊助與合作計畫進行溝通及推廣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動總投入經費 \$2,091 萬元</li> <li>共計 352 名志工參與社會公益活動，近 80 萬人受惠</li> </ul>

## 2.執行情形:

企業社會責任委員會由各部門核心成員組成，以此做為跨部門溝通協調與資源整合平台，本公司並已建立與利害關係人溝通管道，及於公司網站設置利害關係人專區，並妥適回應利害關係人所關切之重要企業社會責任議題；此外，亦每年定期至董事會報告當年度執行成果與績效。遠傳履行與利害關係人溝通情形，已於 108 年 11 月 6 日第八屆第八次董事會做報告。