

### 1.3.2 利害關係人鑑別

2-29

台電對建立利害關係人的互信與溝通機制不遺餘力，依據「AA1000 SES (2015) 利害關係人議合標準」之五大原則調查公司各單位，彙整出台電重大關係人類別，確保涵蓋不同業務面接觸之對象，並每年回顧及進行調整。



利害關係人	涵蓋對象
董事會	董事
股東	所有股東
公司員工	職員工、工會
合作夥伴	承包商、民營電廠 (IPP)、供應商、技術交流對象
政府單位 / 主管機關	經濟部、能源局、國營會、環保署、原能會、立法院、地方政府
民意代表	立法委員、鄉鎮代表
媒體	平面、電子及網路媒體
民間團體	環保團體、企業公協會、學術單位
用戶	一般及大型用戶
居民 / 民眾	設施附近居民、一般大眾

### 1.3.3 利害關係人議合

2-29

3-3

#### 利害關係人溝通實績

台電重視利害關係人的聲音，透過多元管道與利害關係人進行溝通議合，除傾聽與蒐集對於台電永續發展的建言，更適度將其納入管理措施或作業行為優化之項目，積極回應利害關係人的訴求與期待。

台電永續發展專區網站截至 2022 年，總瀏覽人數達 50 萬人次，充分揭露台電在各項永續議題上的績效成果。

為強化與利害關係人溝通成效，以及向外界展現積極推動永續發展之努力與成果，本公司於 2022 年 8 月 12 日 ~ 14 日參加「2022 亞太永續行動博覽會」，三日進場參觀超過 2 萬人次，以及 330 則以上媒體曝光。

為降低公司轉型對員工心理衝擊，並期與外部關係人就所涉規劃達到良好溝通，本公司已擬具溝通計畫，持續與內外部利害關係人進行雙向溝通。



#### 內部溝通

包括向董事會報告推動概況，適時拜會電力工會說明，並赴公司各地單位、各階層主管人員訓練、工會勞工教育訓練等辦理溝通宣導講座，2017~2022 年合計舉辦逾 200 場，後續亦將配合轉型進程，持續辦理各項溝通作業。



#### 外部溝通

適時拜會及函陳上級主管機關，說明公司轉型規劃構想與辦理進度，並就轉型規劃面臨困難待釐清事項，即時洽會相關主管機關，尋求說明與解決之建議。後續仍將視轉型作業需求，隨時維持與外部利害關係人之暢通溝通管道。

利害關係人	主要關注議題	議合頻率及方式	2022年度議合實績	相關作為
董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與永續經營</li> <li>電業轉型及因應</li> <li>經營與財務績效</li> <li>氣候變遷與低碳策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月 1 次定期性董事會及功能性審議小組會議</li> <li>每季至少 1 次審計委員會</li> <li>董事 (含獨立董事) 進修課程</li> <li>每年一次董事會績效評估</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開 16 次董事會會議、9 次「投資計畫暨事業計畫」審議小組會議及 6 次「土地」審議小組會議</li> <li>召開 8 次審計委員會會議</li> <li>董事 (含獨立董事) 公司治理專業進修, 共計 189 小時</li> <li>已依「董事會績效評估要點」辦理 2022 年績效評估作業, 評估結果並揭露於台電官網</li> <li>台電轉型辦理情形重點報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期至董事會就進展情形作重點報告</li> <li>適時進行專案報告</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與永續經營</li> <li>經營與財務績效</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> <li>台電官網及公開資訊觀測站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 月 24 日召開股東常會、12 月 16 日召開股東臨時會</li> <li>相關資訊揭露於公開資訊觀測站及台電官網公司治理 / 股東專區</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與股東溝通情形揭露於股東常會議事錄</li> </ul>
公司員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>電業轉型及因應</li> <li>公司治理與永續經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在職訓練</li> <li>勞資會議</li> <li>專題演講、座談會</li> <li>舉辦轉型之溝通說明會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訓練所在職訓練、各單位自辦訓練及公司外訓練共計 80,822 人次</li> <li>召開 7 場次勞資會議</li> <li>共辦理 5 場次專題演講</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理公司級勞資會議及各系統勞資溝通座談會</li> <li>收集工會會員代表或分會理事提案, 經會議討論決議後實施</li> </ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>再生與乾淨能源發展</li> <li>公司治理與永續經營</li> <li>氣候變遷與低碳策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期召開協商會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>目前僅為初步研商階段。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實際溝通主題：續約是否涉及環評或環差, 以及續約增加投資改善設備之項目、費用及使用年限及調度模式等。</li> <li>採取措施：目前仍在初步研商中, 未來將持續進行討論。</li> </ul>
政府單位/ 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與永續經營</li> <li>電力供應穩定性與可靠性</li> <li>電力易得性及可負擔</li> <li>再生與乾淨能源發展</li> <li>電業轉型與因應</li> <li>氣候變遷與低碳策略</li> <li>環境衝擊管理</li> <li>電廠更新與除役</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會會議</li> <li>公文往返</li> <li>提報各工作進度表</li> <li>配合參與會議</li> <li>智慧發電與調度構面會議</li> <li>專案溝通會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月董事會重要議案均事先提報主管機關</li> <li>每月董事會議事錄均提報主管機關</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依政府規範與需求, 提供相關資料並配合出席審查會議</li> </ul>
民意代表	<ul style="list-style-type: none"> <li>氣候變遷與低碳策略</li> <li>環境衝擊管理</li> <li>再生與乾淨能源發展</li> <li>電廠更新與除役</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>列席立法院之委員會</li> <li>協調會、公聽會</li> <li>提供公司業務相關說明資料</li> <li>主動拜會立法委員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>副總經理以上主管列席立法院, 共列席 56 場次</li> <li>各級主管及同仁全年度出席委員研究室召開之協調會、公聽會及資料提供, 共計 932 次</li> <li>副總經理以上主管全年共安排 65 場次與委員進行溝通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安排高階主管拜會民代說明重要業務, 建立良好互信溝通管道</li> <li>針對民代質詢, 積極回應說明並適時提供書面資料, 期符合民代督導政策落實之責出席公聽會、協調</li> <li>出席公聽會、協調會, 委婉說明本公司業務執行情形, 營造良好商討氛圍, 以達最大溝通之成效</li> </ul>

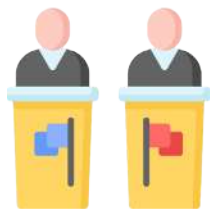
利害關係人	主要關注議題	議合頻率及方式	2022年度議合實績	相關作為
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>電業轉型與因應</li> <li>再生與乾淨能源發展</li> <li>環境衝擊管理</li> <li>電力供應穩定性與可靠性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新聞稿</li> <li>報章媒體</li> <li>公聽會 / 說明會</li> <li>實地參訪 / 專員拜訪</li> <li>台電網站</li> <li>公開資訊觀測站</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共發布 68 則新聞稿，以及 89 則即時說明，針對改善空品、電力供需、再生能源發展、電源開發計畫、環境保護等議題，以及突發重大事件等，即時對外澄清或主動發佈予媒體運用傳播</li> <li>針對外界關切議題，主動拋出新聞資料，如推動再生能源、節電措施、電力文資保存及招考新進人員等議題，展現台電因應能源轉型、積極開發綠能以及電業轉型的具體作為</li> <li>落實發言人制度，針對社會大眾關切民生議題，即時回應並宣傳台電重要政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對公司重要推動業務，主動提供完整新聞資料予媒體報導運用，展現公司因應政府政策及社會期待之具體作為</li> <li>針對外界關切之議題發展或臨時突發狀況，即時對外澄清誤解，例如供電與能源政策議題、空污與中火議題、地區停電事故和突發事件等，必要時發布新聞稿及「即時說明」，即時對外溝通說明</li> <li>積極協助安排媒體採訪各種多元議題，提升公司正面企業形象</li> </ul>
民間團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境衝擊管理</li> <li>電業轉型與因應</li> <li>氣候變遷與低碳策略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召開說明會</li> <li>主動拜會</li> <li>參與相關論壇與活動</li> <li>台電官網</li> <li>台電各式刊物</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依專案需求進行拜會</li> <li>每月出版台電月刊</li> <li>於台電官網揭露公司最新資訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依專案需求拜會民間團體，洞悉社會脈動、大眾需求，融洽利害關係人之互動。</li> <li>發行台電月刊，對象包含政府機關、業務相關單位、台電員工（含退休人員）、大專院校等</li> </ul>
用戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>需求面管理與節能</li> <li>數位轉型與資訊安全</li> <li>電力供應穩定性及可靠性</li> <li>服務及產品滿意度</li> <li>氣候變遷與低碳策略</li> <li>電力易得性及可負擔</li> <li>環境衝擊管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶意見信箱</li> <li>專員拜訪</li> <li>不定期文宣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶意見信箱共受 5,434 件</li> <li>共辦理 1,502 場各項節約用電宣導會，參加人數約 20 萬人次</li> <li>連續 10 年辦理節電系列活動</li> <li>節電服務團已訪視用戶共 4,456 戶，預估節電潛力度數 10,324 萬度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理各項節約用電宣導會效益：每年訂定宣導場次，由各區營業處負責執行對用戶倡導使用高效率用電器具及節約用電手法等，以利傳達節電知識。</li> <li>辦理節電系列活動效益：連年辦理系列活動，使節電知識透過寓教於樂等方式，讓節電教育向下扎根，以利節電成為全民風潮。</li> <li>節電服務團訪視用戶效益：每年訂定訪視戶數，由各區營業處負責執行盤點節電潛力度數及推廣需量反應措施，以達訪視效益。</li> </ul>
居民/民眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境衝擊管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FB 電力粉絲團</li> <li>網站公開資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FB 粉絲團貼文總觸及人次逾 4,000 萬人次</li> <li>設置「資訊揭露專區」提供公司運作與電價資訊，並建置獨立永續發展專區網站，提供公司永續發展相關績效</li> <li>於「公司治理專區」揭露財務資訊及公司治理資訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力粉絲團宣導的主題以電力知識、用電安全、省電等與生活中電力有關的內容及最新便民服務及活動。公司政策宣導方面，針對外界關切的強化電網韌性、區域停跳電、台電於淨零之作為以圖卡與文字方式進行說明。</li> </ul>

## 重大對外溝通方針 ▶▶



### 媒體溝通

針對公司推動之重要業務，主動發布完整之新聞資料予媒體報導運用，展現公司因應政府政策及社會期待之具體作為。外界關切之議題發展或臨時突發狀況，例如空污議題、核能議題、地區停電事故、突發重大事件等，即時對外澄清誤解，必要時發布新聞稿及「即時說明」，即時對外澄清。此外，平時積極協助安排媒體採訪，吸引更多媒體報導，形塑公司企業形象。



### 民意代表溝通

民意代表是民眾關注、政策走向與規劃之溝通前線。台電積極回應立法委員之問政需求，爭取政策規劃支持。列（出）席各業務相關議題委員會、公聽會、記者會等，委婉說明政策與執行作法，達成雙向溝通。另一方面，針對各民代主動建立聯繫、拜會，建立良好互信與互助溝通關係；透過各式議合方式，了解民代關切重點，研擬最佳處理方案，達成雙贏的目標。



### 用戶與一般民眾溝通

台電積極與用戶及一般大眾保持誠信溝通，並以公開透明為原則。透過台電各營業區處及多元的媒體，使大眾可即時、有效的表達相關意見，台電更積極建立正面企業公民形象，主動、提前溝通相關議題為本，傳遞台電在經營、環境、社會面之相關行動與績效，使大眾可以與台電有更深層互動，建立永續社會關係。



### 參與外部協會

電力業具高度專業性，相關技術發展日新月異，台電積極參與能源業重大技術與交流組織，台電在 2022 年與 25 個國際團體、78 個學術團體、6 個職業團體，共 109 個外部機構進行交流，範疇涵蓋世界核能發電協會（WANO）、中華民國企業永續發展協會、中華民國工業安全衛生協會、台灣風力發電產業協會、台灣氣候變遷與能源永續協會、台灣區電氣工業同業公會等國際、學術、職業組織，討論議題包括能源轉型、乾淨能源技術、永續治理、能源經濟、職業安全與衛生等。