重大主題分析與利害關係人溝通 3-1 3-2 3-3

重大主題分析

台電 2023 年執行重大性分析係依循 GRI 通用準則 2021（GRI Universal Standards 2021）與利害關係人議合標準（AA 1000 SES），並參考國際永續趨勢，如國際間該年度及前一年度與電力業相關的重要永續報告，以及永續會計準則委員會（SASB）新發布之產業重大性地圖，整合能源電力業、太陽能發電、風力發電、生質燃料產業之重大議題，納入作為永續議題選擇的考量，決定出 22 項永續議題，再根據歐盟所提出的雙重重大性原則（Double Materiality）以實際／潛在、正向／負向的衝擊程度做為考量標準與維度，確認 11 項永續重大議題。

本年度相較前一年度新增「能源效率」、「安全管理與危機應變」、「工作者健康與安全」及「人才管理與發展」等四項議題為本年度重大主題，顯見台電非常重視能源效率及提供安定供給環境。

1 了解組織脈絡 → 2 鑑別實際及潛在衝擊 → 3 評估衝擊顯著性 → 4 顯著衝擊排序 → 5 確認重大主題

▶ 1. 了解組織脈絡

▸▸ 鑑別利害關係人

台電對建立利害關係人的互信與溝通機制不遺餘力，依據「AA1000SES (2015) 利害關係人議合標準」之五大原則調查公司各單位，彙整出台電十大類重大關係人類別，確保涵蓋不同業務面接觸之對象，並每年回顧及進行調整。

▸▸ 鑑別永續議題

因應氣候變遷對於全球的衝擊影響，台電不斷的面對在企業經營的變化及挑戰，特別在於國內能源轉型、再生能源發展以及淨零轉型等議題，台電蒐集國內外指標企業及國際綜合電業所的永續發展政策，並邀請專家學者舉辦諮詢會及依照「德爾菲法」原則同步發送兩階段專家問卷，鑑別出適合台電的 22 項永續議題。

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、能源署、國營司、環境部、核能安全委員會、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
用户	一般及大型用戶
居民／民眾	設施附近居民、一般大眾

▶ 2. 鑑別實際及潛在衝擊

▸▸ 外部衝擊程度

台電發放問卷予利害關係人，邀請利害關係人針對各議題進行關注程度評估，以了解利害關係人對台電之永續議題關注程度，2023 年總共 463 位利害關係人參與，包括員工（228 份）、一般用戶及大型用戶（139 份）、股東（20 份）、供應商及承攬商等合作夥伴（44 份）、政府單位、主管機關、民意代表、媒體及民間團體（12 份）、社區（20 份）。

▸▸ 企業營運衝擊

台電透過盤點營運活動與商業關係中對經濟、環境和人群（包含人權）造成或促成的實際、潛在的正負面衝擊，實際衝擊為已經發生的衝擊，潛在衝擊是可能發生但尚未發生的衝擊，並與外部專家顧問討論後，分別產出各 22 項正面衝擊及負面衝擊。

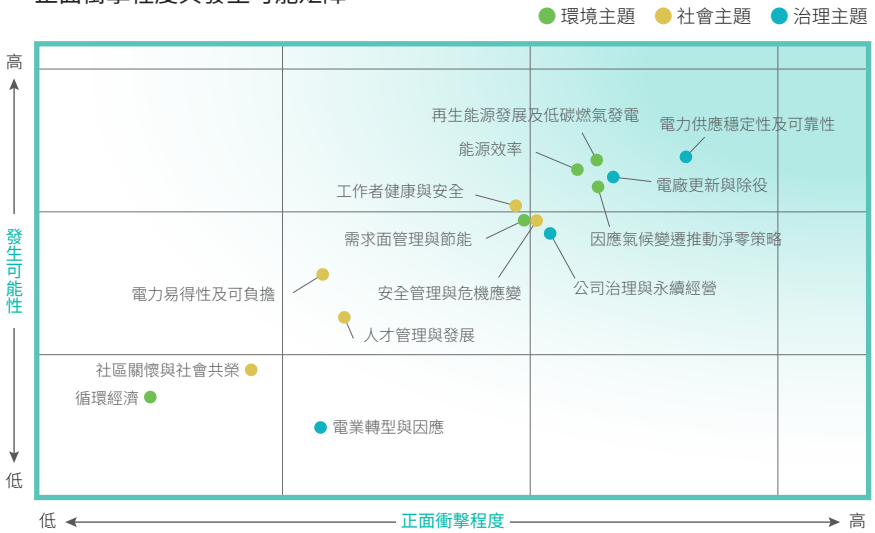
▶ 3. 評估衝擊顯著性

台電透過利害關係人關注度、組織營運衝擊程度與永續發展衝擊程度三項維度，建立重大性分析流程，由於台電營運據點遍布全台各個角落，為避免因樣本數差異造成分析結果偏誤，台電綜合各類別利害關係人關注度及較上年度顯著成長關注度平均數排序挑選出 14 項關鍵重大議題。後續由台電 68 位高階管理層對於關鍵重大議題衡量對組織營運衝擊的程度（營收成長、客戶滿意、員工向心力、營運風險），以 X 軸為議題衝擊程度及 Y 軸為發生頻率／可能性，繪製重大性矩陣圖，產出重大性分析結果。

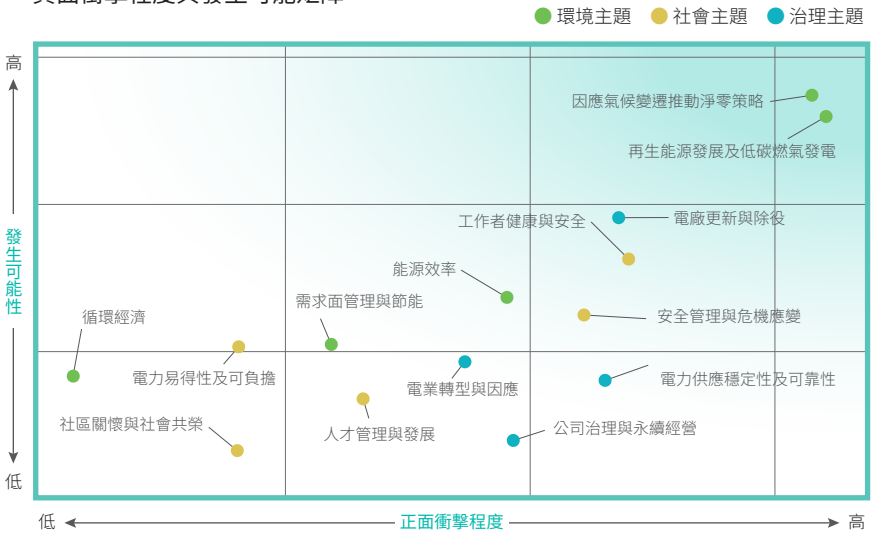
▶ 4. 顯著衝擊排序

根據重大主題矩陣結果，歸納各類永續議題對台電之重大性，根據各主題 X 值與 Y 值進行重大性乘積排序，並與利害關係人溝通，鑑別出 11 項本報告書範疇內之重大主題為揭露重點，並經台電永續發展委員會對重大主題鑑別結果進行檢視，確認符合永續性脈絡與完整性揭露等要求。

正面衝擊程度與發生可能矩陣



負面衝擊程度與發生可能矩陣



具顯著正面衝擊的永續議題

環境面 E：再生能源發展及低碳燃氣發電、能源效率、因應氣候變遷推動淨零策略、需求面管理與節能

社會面 S：安全管理與危機應變、工作者健康與安全、電力易得性及可負擔、人才管理與發展

治理面 G：電力供應穩定性及可靠性、電廠更新與除役、公司治理與永續經營

具顯著負面衝擊的永續議題

環境面 E：因應氣候變遷推動淨零策略、再生能源發展及低碳燃氣發電、能源效率

社會面 S：工作者健康與安全、安全管理與危機應變

治理面 G：電力供應穩定性及可靠性

▶ 5. 確認重大主題

台電永續發展委員會，每年由董事長主持，各副總經理與會並邀請外部專家就永續推動小組提出永續發展計畫與重大議題進行審議與回饋。永續發展委員會推動情形，每年提董事會專案報告；另對於重大風險事件或政策，均及時提董事會專案報告相關衝擊管理及應變情形。

▸▸ 重大主題管理

重大主題	營運重要性	衝擊描述 ⊕ 正面衝擊　⊖ 負面衝擊	價值鏈衝擊邊界				GRI 主題準則	SASB 揭露主題	管理方針及對應章節
			台電內部	客戶	合作夥伴	其他社會關係			
治 理 面									
電力供應穩定性及可靠性	維護良好的能源結構與電網，持續提供用戶穩定與可靠的電力服務	⊕ 提供生產活動、商業運作和基礎設施之正常運轉，保障民眾日常用電 ⊖ 電力供應的不穩定性和不可靠性，可能導致用戶生產中斷和損失，影響商業和投資不確定性	☑	☑	☑	☑	**經濟：** 203 間接經濟衝擊	電網韌性	2.2.1 穩供發電系統 2.2.2 強固輸配電系統 2.3.1 推動電力轉型
電廠更新與除役	電廠新建工程更新與擴建，除役之相關規劃與執行。	⊕ 因應既有機組更新、除役，及長期電力負載成長需求，以提升電廠整體營運績效及競爭力 ⊖ 電廠更新建置及除役處理，可能面臨較嚴格法規限制及社區議合等較高開發成本	☑	☑		☑	**經濟：** 203 間接經濟衝擊	—	2.2.1 穩供發電系統 2.2.2 強固輸配電系統
公司治理與永續經營	推動公司治理、推動廉政措施與反貪腐與企業管理透明化，依循從業道德、信守誠實信用之原則，致力將永續發展結合營運策略，強化永續治理結構、並推動永續策略、風險管控與強化人員風險意識及企業韌性，進而提升企業價值	⊕ 永續發展策略有助於公司提升長期價值、推動創新及提高競爭力 ⊖ 倘因公司治理績效不佳及未落實誠信經營，導致發生不誠信、貪腐等事件，直接損害企業聲譽及相關利害關係人權益	☑		☑	☑	**一般揭露：** 治理、法規遵循 **經濟：** 203 間接經濟衝擊 205 反貪腐	—	1.1.2 經營績效 1.2.1 治理架構 1.2.3 誠信與守法
環 境 面									
再生能源發展及低碳燃氣發電	發展再生能源及低空污、低碳排放的乾淨能源	⊕ 提高再生能源占比，可提高國內能源自主性及降低碳排符合淨零政策 ⊖ 再生能源容易受到季節及天氣影響，影響供電穩定性	☑		☑	☑	**經濟：** 203 間接經濟衝擊 **環境：** 305 排放	溫室氣體排放與能資源管理	1.3.2 邁向淨零排放 2.3.1 推動電力轉型 2.3.2 再生能源發展多元化 3.1.1 環境政策與目標
能源效率	有效提升火力、核能與再生能源機組的發電效率	⊕ 採用較高效率之機組及設備，提供更多發電量 ⊖ 效率不佳可能提高碳排放，因而產生碳費課徵風險	☑	☑			**經濟：** 203 間接經濟衝擊 **環境：** 302 能源	—	2.2.1 穩供發電系統 3.1.2 能資源管理

重大主題	營運重要性	衝擊描述 ⊕ 正面衝擊　⊖ 負面衝擊	價值鏈衝擊邊界				GRI 主題準則	SASB 揭露主題	管理方針及對應章節
			台電內部	客戶	合作夥伴	其他社會關係			
環境面									
需求面管理與節能	推動「需量反應」及「節約能源」各項需量反應負載管理措施、推動多元時間電價、調整並試辦新時間電價方案、辦理節電獎勵活動、舉辦各項節電宣導等	⊕ 平滑系統尖峰負載，降低供電成本及提高用電裕度及穩供可靠度，以加速能源轉型建構電氣化社會 ⊖ 倘無法引導用戶改變用電行為，可能造成能源浪費	☑	☑			**經濟：** 203 間接經濟衝擊 **環境：** 302 能源	用戶效率與需求	4.1.1 智慧電網行動方案 5.1.1 需求面管理措施 5.2.1 推動節電社會
因應氣候變遷推動淨零策略	於淨零趨勢，盤點溫室氣體與碳排、鑑別氣候變遷風險並設定減碳目標，以因應未來可能的氣候變遷風險衝擊	⊕ 鑑別氣候變遷風險並設定減碳目標，以減緩氣候變遷風險衝擊 ⊖ 實施淨零策略可能使營運成本相對提高	☑	☑	☑	☑	**經濟：** 201 經濟績效 **環境：** 305 排放	溫室氣體排放與能資源管理	1.3.2 邁向淨零排放 1.4.1 台電長期積極因應氣候變遷風險 2.3.2 再生能源發展多元化 3.2.1 溫室氣體管理
社會面									
安全管理與危機應變	進行日常內部設施（硬體面）安全管理，以及建立緊急事件因應政策，防止相關意外發生	⊕ 降低事故的總體成本，及提升公司的聲譽和信任 ⊖ 倘未重視日常內部設施（硬體面）安全管理，以及建立緊急事件因應政策，當發生意外時，造成工程進度延誤	☑	☑	☑	☑	**經濟：** 203 間接經濟衝擊	核能安全及危機管理	1.2.2 風險管理 2.1.2 提升調適能力 6.3.1 職業安全與健康
工作者健康與安全	對員工與承攬商之工安（制度面）管理，避免自身員工與承攬商員工遭受職業傷害	⊕ 營造友善職場環境，提升公司員工的向心力及身心靈健康 ⊖ 倘未重視員工與承攬商之工安（制度面）管理，可能增加公司的負面新聞風險、公司聲譽受損及罰款增加	☑			☑	**社會：** 403 職業安全衛生	職場健康安全	6.3.1 職業安全與健康 6.3.2 勞資溝通與團體協商
電力易得性及可負擔	提升電力服務的普及程度，並維持可負擔的電價以穩定台灣民生需求	⊕ 提供基本生活需求，確保更多人（含偏遠及弱勢族群）能夠不受經濟原因限制獲得所需的電力服務 ⊖ 以電價補助方式提供不同用戶之可負擔電力，及偏遠地區電力設施設置及維護成本高昂，可能會降低營運收入	☑	☑		☑	**經濟：** 203 間接經濟衝擊	能源可負擔性	1.1.2 經營績效 2.2.2 強固輸配電系統 5.1.1 需求面管理措施
人才管理與發展	人才吸引與招募、薪酬與訓練規劃、促進女性就業參與率及提升婦女職能發展，並注重發展多元平等及婦女就業平等的職場	⊕ 建構完整的人才培訓體系及婦女就業平等的職場，以促進公司永續經營與發展 ⊖ 倘員工未受公平對待或考核及升遷無法令員工信服，可能會導致員工不滿和不公平感，進而影響組織的士氣、工作效率及提高人員流動率	☑			☑	**社會：** 401 勞僱關係 404 訓練與教育	-	6.2.1 人才管理與發展 6.2.2 員工權利及福利

利害關係人溝通 2-28 2-29

■ 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訴求與期待。台電永續發展專區網站截至 2023 年，總瀏覽人數達 63 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，台電自 2022 年起積極參與亞太永續行動博覽會，向外界推展公司的永續行動與成果。2023 亞太永續行動博覽會於 7 月 21 日 -23 日於世貿舉辦，台電以「永續行動 電力淨零」主題參展，除展示環境、社會、治理三大面向的成果亮點，也展現面對電業轉型挑戰，台電在供給面、電網面及需求面，如何加速推動低碳轉型以朝「電力淨零」目標前進；展場同時設計趣味遊戲，讓民眾透過互動遊戲，加深對永續議題及能源常識之認識，達到與民眾互動，加強議題推廣的目的。三日博覽會之進場參觀人數超過 3 萬人次，並有近 460 則媒體曝光，台電亦獲得近 10 家媒體正面報導，另於展覽期間，社群媒體「台電電力粉絲團」參展訊息更獲得近 700 次按讚及 500 多次分享，顯示民眾對於台電永續溝通的認同及正向回應。

利害關係人	主要關注議題	議合頻率及方式	2023 年度議合實績	相關作為
董事會	■ 能源效率 ■ 公司治理與永續經營 ■ 電力供應穩定性及可靠性	■ 原則上每月 1 次定期性董事會及功能性審議小組會議 ■ 每季至少 1 次審計委員會 ■ 董事（含獨立董事）進修課程 ■ 每年一次董事會績效評估	■ 召開 16 次董事會會議、11 次「投資計畫暨事業計畫」審議小組會議及 5 次「土地」審議小組會議 ■ 召開 7 次審計委員會會議 ■ 董事（含獨立董事）公司治理專業進修，續任董事進修時數平均為 9.65 小時，新任董事平均為 13.25 小時 ■ 已依「董事會績效評估要點」辦理 2023 年績效評估作業，評估結果並揭露於台電官網	■ 定期至董事會就進展情形作重點報告 ■ 適時進行專案報告
股 東	■ 電力供應穩定性及可靠性 ■ 工作者健康與安全 ■ 安全管理與危機應變 ■ 電力易得性及可負擔 ■ 公司治理與永續經營	■ 股東會 ■ 台電官網及公開資訊觀測站	■2023 年 6 月 16 日召開股東常會 ■ 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	■ 與股東溝通情形揭露於股東常會議事錄
公司員工	■ 電業轉型及因應 ■ 公司治理與永續經營 ■ 人才管理與發展	■ 在職訓練 ■ 勞資會議 ■ 溝通座談會	■ 訓練所在職訓練、各單位自辦訓練及公司外訓練共計 84,736 人次 ■ 召開 12 場次勞資會議 ■ 召開 15 場次各系統勞資溝通座談會	■ 辦理公司級勞資會議及各系統勞資溝通座談會 ■ 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
合作夥伴	■ 再生能源發展及低碳燃氣發電 ■ 公司治理與永續經營 ■ 因應氣候變遷推動淨零策略	■ 不定期召開協商會議	■ 與 IPP 初步研商合約屆期後之採購事宜	■ 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 ■ 採取措施：與 IPP 初步研商合約屆期後之採購事宜，未來將持續進行討論
政府單位 / 主管機關	■ 因應氣候變遷推動淨零策略 ■ 環境衝擊管理 ■ 再生能源發展及低碳燃氣發電 ■ 需求面管理與節能 ■ 能源效率 ■ 電力易得性及可負擔	■ 董事會會議 ■ 公文往返 ■ 提報各工作進度表 ■ 配合參與會議 ■ 智慧發電與調度構面會議 ■ 專案溝通會議	■ 每月董事會重要議案均事先提報主管機關 ■ 每月董事會議事錄均提報主管機關	■ 依政府規範與需求，提供相關資料並配合出席審查會議
民意代表	■ 再生能源發展及低碳燃氣發電 ■ 需求面管理與節能 ■ 人才管理與發展 ■ 人權、多元與包容 ■ 經營與財務績效 ■ 電廠更新與除役	■ 列席立法院之委員會議 ■ 協調會、公聽會 ■ 提供公司業務相關說明資料 ■ 主動拜會立法委員	■ 副總經理以上主管列席立法院，共列席 80 場次 ■ 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 1,259 次 ■ 副總經理以上主管全年共安排 71 場次與委員進行溝通	■ 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 ■ 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 ■ 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

利害關係人	主要關注議題	議合頻率及方式	2023 年度議合實績	相關作為
媒 體	■ 再生能源發展及低碳燃氣發電 ■ 電業轉型與因應 ■ 因應氣候變遷推動淨零策略 ■ 需求面管理與節能 ■ 電力供應穩定性及可靠性 ■ 電廠更新與除役	■ 新聞稿 ■ 報章媒體 ■ 公聽會／說明會 ■ 實地參訪／專員拜訪 ■ 台電網站 ■ 公開資訊觀測站	■ 共發布 61 則新聞稿，以及 144 則即時說明，針對電力供需、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 ■ 針對外界關切議題，主動拋出新聞資料，如推動台電科普、節電措施、颱風搶修人物故事及招考新進人員等議題，展現台電在科普教育以及人文關懷的具體作為 ■ 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	■ 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 ■ 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、台電財務議題、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 ■ 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
民間團體	■ 環境衝擊管理 ■ 電業轉型與因應 ■ 因應氣候變遷推動淨零策略	■ 召開說明會 ■ 主動拜會 ■ 參與相關論壇與活動 ■ 台電官網 ■ 台電各式刊物	■ 依專案需求進行拜會 ■ 每月出版台電月刊 ■ 於台電官網揭露公司最新資訊	■ 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
用 戶	■ 需求面管理與節能 ■ 數位轉型與資訊安全 ■ 電力供應穩定性及可靠性 ■ 服務及產品滿意度 ■ 因應氣候變遷推動淨零策略 ■ 電力易得性及可負擔 ■ 環境衝擊管理	■ 用戶意見信箱 ■ 專員拜訪 ■ 不定期文宣	■ 用戶意見信箱共受理 5,677 件 ■ 共辦理 1,449 場各項節約用電宣導會，參加人數約 16 萬人次 ■ 連續 11 年辦理節電系列活動 ■ 節電服務團已訪視用戶共 4,527 戶，預估節電潛力度數 10,623 萬度	■ 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 ■ 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 ■ 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
居民／民眾	■ 電力供應穩定性及可靠性 ■ 電力易得性及可負擔 ■ 社區關懷與社會共榮	■FB 電力粉絲團 ■ 網站公開資料	■FB 粉絲團貼文總觸及人次近 4,000 萬人次 ■ 台電官網「資訊揭露」專區揭露「電力供需資訊」、「經營資訊」、「發電資訊」、「用戶資訊」、「環境資訊」與「工程資訊」等六大面向，說明公司經營實際狀況 ■ 永續發展網站提供公司永續發展相關績效 ■ 台電官網「公司治理」專區揭露公司治理誠信經營相關資訊	■ 電力粉絲團宣導主題以公司重要政策說明、省電、用電安全、電力知識等與生活中電力有關的內容及最新便民服務及活動等 ■ 公司政策宣導方面，針對外界關切的以強化電網韌性、電價方案、協和電廠改燃氣、颱風即時復電資訊、台電於淨零之作為等以圖卡與文字方式進行說明