

CONTENTS

關於我們的報告書	002
致利害關係人	
—董事長的話	004
—總經理的話	006
重點經營績效	008
年度ESG亮點績效	010
年度重點大事	012
獲獎紀錄	016

1 永續策略

永續策略地圖	020
心大願景計畫	022
永續運作機制	028
重大主題鑑別	030
氣候自然相關其他風險分析	034
利害關係人溝通	041
國際永續倡議	042

2 營運績效

營運概況	047
財務概況	049
網路品質	051
客戶體驗	052

3 創造卓越品牌價值

誠信經營	058
創新成就	070
自然與氣候	082
永續夥伴	100
幸福職場	108
社會共融	124
深耕品牌	138

4 SASB 永續準則 150

5 附錄 158