# 2016 企業社會 責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



# CONTENT

# 

#### 關於我們的報告書

- 2 董事長的話
- 4 報告週期與期間
- 4 報告邊界與範疇
- 4 編制標準與第三方保證
- 4 聯絡資訊
- 4 報告書下載網址

01

#### 永續經營與願景

- 5 公司概況
- 6 經營理念
- 7 組織架構
- 8 產業現況與發展
- 8 2017 營運展望

02

#### 與利害關係人溝通與鑑別

- 10 利害關係人鑑別與溝通管道
- 11 重大性評估流程

03

#### 經營治理

- 15 營運績效
- 16 公司治理
- 26 市場產銷概況、風險及機會
- 27 供應商管理

<u>04</u>

#### 員工溝通與關懷

- 31 員工結構
- 33 員工薪資與福利
- 35 員工教育訓練與職涯發展
- 38 員工職業安全與健康

05

#### 環境永續

- 42 環境管理與行動
- 44 用電管理
- 48 水資源管理
- 48 廢棄物管理
- 49 綠色減碳行動

06

#### 科技創新應用

- 52 專業職人「Pepper」
- 53 「智慧城市」之 4G 智慧寬頻應用
- 55 「IoT by Gt 智慧生活」
- 58 「企業客戶」之行動資訊安全

07

#### 客戶關係

- 59 客戶服務
- 63 透明資費與多樣性優惠
- 66 確保客戶個資安全
- 68 客戶體驗

08

#### 社會參與

- 72 公益投入
- 76 縮短數位落差

09

#### 附錄

- 78 獨立機構保證聲明書
- 82 GRI 指標對照表
- 85 組織參與的公協會

10

# 關於我們的報告書

- / 董事長的話
- / 報告週期與期間
- / 報告邊界與範疇
- /編製標準與第三方保證
- / 聯絡資訊
- / 報告書下載網址





# 關於我們的報告書

## /董事長的話

自從亞太電信推出新品牌定位後,即勇於翻轉舊思維,期許成為台灣智慧生活領頭羊,超越傳統電 信的經營模式,堅持「走創新,不一樣的路」,兩年前所預告的,如今,我們已逐步實踐。

站在驟變的數位浪潮頂端,我們放眼世界,敏銳洞察市場脈動,隨著時間演進,全球科技不斷發展, 也為亞太電信不屈不撓的「創新勇氣」做了見證;亞太以精進、創新的精神,落實企業永續發展,企盼 成為智慧生活的電信業,以胸懷企業社會責任的心邁開每一步,這是亞太電信身為企業公民所許下的承 諾。

2016 年是電信業充滿挑戰的嶄新年度,亞太電信意識到數位 IP 語音已到來,所以我們不但率先推 出 VoLTE 語音及免費通話,同時推出更多應用加值服務,如:率先引進 Pepper 進駐商家服務、推出全 新影音娛樂服務 (BANDOTT 便當 )、建構物聯網平台服務等,跨界多元經營,確立品牌格局,以創造智 慧的幸福生活為目標。其中,物聯網服務更秉持綠色環保概念,以 LoRa 低功耗廣域網路來打造此平台, 如:智慧停車解決方案,大量降低汽車廢氣排放量等,讓人類生活更便利、更有效應用資源,達到節能 減碳的目的。

秉持「做對、做好」的企業文化,對內強化公司治理、誠信經營,由上至下,主管以身作則樹立榜樣, 嚴懲徇私舞弊事端,全體員工恪守反貪腐準則。堅信「正直」是鞏固企業永續發展的基石,「正直經營」 是我們永不忽視的核心理念,也是我們對社會大眾許下的承諾,我更深信員工是公司最重要的資產,



亞太電信不僅提供良好工作環境,更「以人為本」關心同仁的心理層面,投注資源在員工內部訓練,提供員工進修、培訓、精進自我的管道。

「飲水思源、回饋社會」,亞太電信化公民責任為行動力,期許更及時的公益實踐。如:2016 年初,台南一場大地震,各界捐錢捐物資,但亞太深知當時最需要的,就是可以救命的門號和手機,如同沙漠及時雨,於關鍵時刻發揮最大援助力。而身為電信業者,縮短數位落差是責任、更是義務,我們捐贈 4G 網卡給全台偏鄉地區,提供居民學習數位應用,3000 多位學員透過 1264 小時網路,打破城鄉距離靠近世界;我們進一步走入社區,舉辦銀髮族 3C 學習活動,幫助長者與社會接軌。亞太電信期盼以數位公益的力量翻轉世界,追求更有意義的公益溫度。

面對先進的網路革命、數位匯流時代來臨,台灣正站在轉型的十字路口,電信產業將成為推動經濟的重要齒輪。因此,我們深知電信業之社會責任的重要性,未來亞太電信將持續鞏固「公司治理、 綠色環境、社會回饋」三角平衡的經營理念,並且結合翻轉世界的創新思維,以胸懷智慧科技的願景, 達成推動數位社會的企業使命。

亞太電信股份有限公司

董事長



此報告書為亞太電信有限股份公司第 5 本企業社會責任報告書,2016 年度是第 2 本委託第三方進行 保證之企業社會責任報告書。

▼2015年度



▼ 2016 年度



#### /報告週期與期間

亞太電信企業社會責任報告書,每年度出版一期。上一期 2015 年度報告書,出版日期為 2016 年 6 月; 2016 年度報告書,揭露自 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日資訊,於 2017 年 6 月 31 前出版發布。預計下期報告書將於 2018 年 6 月發布。

#### / 報告邊界與範疇

本報告書邊界涵蓋亞太電信股份有限公司,並不包含子公司。內容資訊範疇揭露企業社會責任重視之三大領域,包括經濟、環境與社會面向。

#### /編制標準與第三方保證

亞太電信出版之企業社會責任報告書,依循全球永續性報告書協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 第 4 代永續性報告指南 (G4 guidelines) 進行編製。

確保內容正確性、並提升公開資訊可靠度,委託獨立且具公信力之 Bureau Veritas Certification (Taiwan) 依據 AA1000 中度保證進行有限確信。經確信後,本報告書所揭露之內容符合 G4 的核心依循選項,並經 Bureau Veritas Certification (Taiwan) 出具獨立有限確信報告,該獨立有限確信報告書亦納入本報告中。

#### / 聯絡資訊

您對這本報告書有任何疑問,請不吝與我們聯繫:

亞太電信股份有限公司 公共關係部

地址:台北市內湖區基湖路 32 號

電話: (02)5555-8888 分機 56606 賴小姐

E-mail: pr@aptg.com.tw

## /報告書下載網址

http://www.aptg.com.tw/corporate/Social\_CSR.htm

# 永續經營與願景

/ 公司概況

/ 經營理念

/ 組織架構

/ 產業現況與發展 / 2017 營運展望





# 公司概況

公司全名	亞太電信股份有限公司
主要業務	市內網路、長途網路、國際網路、第三代行動通信、行動寬頻業務 (4G)
股票代號	3682
總部	台北市內湖區基湖路 32 號
員工人數	約 1786 人



亞太電信股份有限公司(原母公司「亞太固網寬頻(原名東森寬頻電信)」)成立於 2000 年,2007~2011 年由原母公司陸續合併旗下子公司「亞太行動寬頻」、「亞太線上」,以達到整合寬頻固網(Broadband Fixed Lines)、寬頻行動通信(Broadband Wireless)與寬頻網際網路(Broadband Internet)等三大寬頻事業的終極目標,具體落實固網、行網匯流 FMC策略;同時透過「整合、創新、速度」三大核心競爭優勢,積極提昇企業營運效能與產業競爭力。2007 年更名為亞太電信股份有限公司,後於2013 年正式掛牌上市。

2014年7月,鴻海集團旗下國碁電子參與亞太電信私募案,成為主要的股東,以超越傳統電信業的經營思維,與2014年底推出亞太 Gt 4G 智慧生活的運營模式,緊接著於2015年12月31日與國碁電子正式完成合併,亞太電信為存續公司,歷經2016年雙方人力、資源、部門整合,合併後亞太電信已調整至最佳狀態,持續結合鴻海集團豐沛資源,落實雲移物大智網(註1)+機器人之目標,以全新科技視野展望未來。

2016 年是亞太電信衝刺轉型的年度,以「Gt 智慧生活」品牌為核心發展三大面向,不同於一般傳統電信,建構科技未來世界。



全面推廣低功耗區域網路LoRa, 並提供開發商免費使用LoRa網路 研發相關應用,為台灣之物聯 網發展樹立新里程碑。



實現智慧生活、智慧城市,與地 方政府合作打造4G智慧公車、智 慧站牌,提升區域商圈的商機活 絡在地化經濟的發展。



率先引進Pepper進入通路並協助產品銷售,成為機器人走入民眾生活的重要推手。

(註 1:雲移物大智網,指雲端計算、移動終端、物聯網、大數據、智慧生活、網路。)



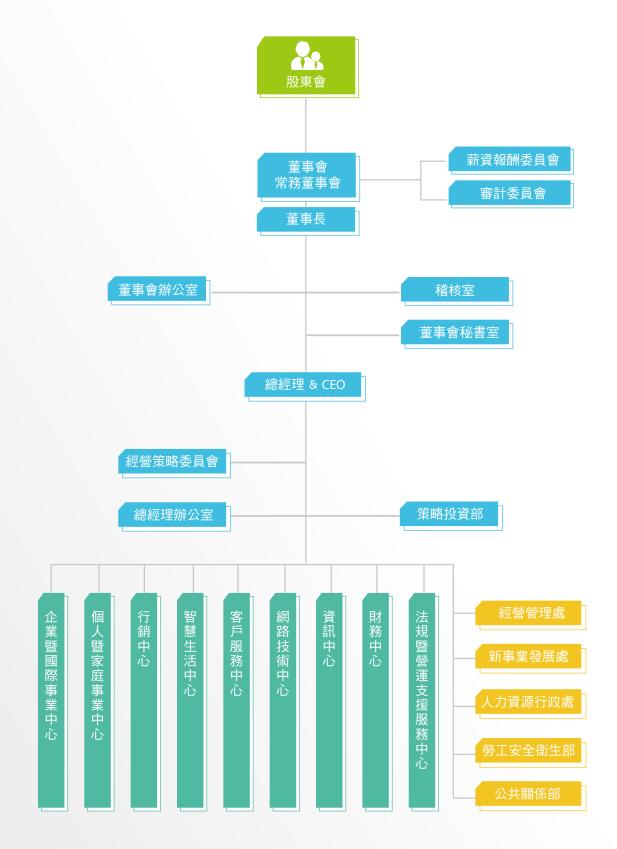
# 經營理念

亞太電信以消費者為尊,全力落實創新資費、多元產品及貼心服務。2016 年持續貫徹品牌精神「價值多一點、花費少一點、幸福永遠早一步」。

在「網上加網」的基礎上,搭配創新資費、結合終端資源,落實通路及區域用戶的經營。成果實際 反映在用戶數,亞太電信 4G 用戶數也在 2016 年底突破 160 萬戶。12 月甚至領先業界,推出「全語音通話免費」之創新資費,包含網內、網外、市話打電話皆免費,新資費方案不僅呼應亞太電信品牌精神,也為台灣行動電話免費語音時代拉開序幕。

Gt 智慧生活方面,本公司以高品質「4G+Wi-Fi」無線網路為基礎,開發物聯網應用市場,推廣低功耗區域網路 LoRa 平台,提供研發應用、管理服務,積極開拓企業市場。

「誠信、正直」是亞太電信經營之核心理念,並深信此為企業永續經營之基石。因為富有遠見的視野,我們不認為企業社會責任是肩上的負擔,而將它視為推進企業向前的動力馬達。昂首迎向充滿挑戰的未來,亞太電信將整合豐沛資源,加以具前瞻性的經營團隊,我們已準備充足面對物聯網、5G及智慧生活時代的數位戰爭。



# 產業現況與發展

全球電信產業發展已從單純的語音與上網服務,走向智慧生活的全面提供者。因此,在 2015 年到 2016年間,亞太電信主要著重於:整合資通訊技術與智慧生活服務之資源,以及構築先進完整的雲網平 台與基礎,在此基底下,亞太電信始能陸續推出領先同業之 VoLTE / Wi-Fi 通話、多平台物聯網、服務 型機器人、OTT影音平台等服務,亞太電信也因此正式轉型為提供智慧生活的科技服務產業。

2017年本公司將投入 5G 實驗網與 IoT 創新技術之發展,繼續打造「語音全免費時代」,提供多元 智慧生活應用與企業解決方案,目標不僅是 4G 用戶的持續成長,也逐漸擴大傳統電信以外的科技服務 營收,並將物聯網的服務延伸到海外,打破傳統電信業地域的限制,期許亞太電信在智慧生活的藍海中, 以領先的競爭優勢,為消費者創建價值有感的智慧新生活。

物聯網發展是全球產業發展的下一件大事,未來物聯網將完全改變人類生活,故本公司提早佈局, 於 2016 年率先擘建全台第一個物聯雙網多平台服務,以 LoRa 低功耗廣域網路(Low Power Wide Area Networks, LPWAN)通訊協定,搭配亞太電信 4G LTE 網路,支援不同產業領域之多元情境應用,搶先佈 局物聯網龐大連結需求。2016年已完成 LPWAN-LoRa 六都建置,除窄頻物聯網平台 LoRa 佈建之外,與 CISCO Jasper 合作的寬頻物聯網平台也已於 2016 年底上線。



# ¥ 2017 營運展望

展望 2017 年度,本公司全體同仁仍將秉持「價值多一些,花費少一點,幸福永遠早一步」的品牌 精神,全力發展 4G 相關服務,儘速達到營運經濟規模,同時,透過 4G+LoRa 網路串連雲端科技,建構 完善的物聯網,全力發展「智慧生活」應用,搶攻物聯網之藍海商機。

主要經營策略與營運目標如下:

# ▶ (一)品牌形象:智慧生活的實踐者

透過推出「VoLTE 聲活」與 VoWi-Fi 的真正 4G 行動通話服務,打造「語音全免費時代」, 引領產業推出創新服務;並推出台灣第一個物聯網雙網多平台「IoT by Gt 智慧生活」,除提 供開發者完整物聯網解決方案外,還引進服務型機器人 Pepper,協助企業提供消費者更好服 務,全面實現智慧生活品牌形象!

# (二)創新業務:持續推出創新資費與服務

持續秉持「消費者至上」為原則,除現有的全國壹大網雙飽方案創舉外,亦推出「數位 匯流」產品,結合電信資費與 OTT Box 的「BANDOTT 便當」,提供語音、數據外,再加上影 音看到飽的三飽方案,真正滿足消費者的多元化需求。在企業客戶,除針對不同行業的解決 方案,新增物聯網服務的提供,將使得解決方案更加完整。



## 1、(三)優質通訊:持續佈建涵蓋密、高網速的優質網路服務

為求網路品質更加完整,除了持續提供優質的 4G VoLTE 網路,也於自建網路上推出 CSFB(Circuit Switched Fallback,為語音通話時網路自 LTE 回退至 2G/3G 之一種機制)網路服務,並完成高鐵全線及各大觀光景點涵蓋,以強化「網上加網」的覆蓋密度。2017 年也計畫於 FDD 之 700 MHz 及 900 MHz 頻段共 25MHz x 2,以及 TDD 之 2600 MHz 頻段 25MHz,配合 FDD 及 TDD 融合及載波聚合技術,將最大網路傳輸速率理論值提升至 250Mbps。在物聯網方面,本公司也將導入窄頻物聯網 NB-loT 服務。

#### (四)智慧生活:正式展開萬物聯網時代

藉由科技帶給用戶多點幸福、多點感動,2016年已陸續推出 Pepper機器人、智慧管家、智慧大眼睛、新保智慧家無線保全系統等服務,2017年將持續在健康照護、行動支付、雲端業務、物聯應用等智慧生活領域,全力發展智慧家庭、社區與場域等應用服務。

#### (五)客戶服務:以用戶思維推出創新、貼心服務

以客戶導向做為核心服務思維,一方面推動服務升級,以配合智慧生活行動加值服務發展運用,同時積極建置行動客服平台,包括 App、Chat 線上文字服務的數位客服,除了可擴大用戶接觸點及多元化即時服務管道,更領先同業,創新導入語音分析功能的服務品質管理工具。未來將持續本著「貼近客戶的服務」,以提升客戶滿意度為目標,由滿意度調查改善循環管理,持續提升客戶體驗與優化服務流程。



# 與利害關係人溝通與鑑別

/ 利害關係人鑑別與溝通管道

/ 重大性評估流程





# 利害關係人鑑別與溝通管道

鑑別出之 利害關係人	溝通管道	溝通 頻率	關心議題	亞太電信努力方向
<b>公</b> 員工	- 動員大會 - 全員開講 - 內部教育訓練 - 績效考核 - 工會 / 職福會 - 教育訓練 - 內部網站 - 勞資會議 - 勞安衛生委員會 - 申訴信箱 - 內部即時通訊軟體	不定期	員工溝通 與關懷	強化公司企業形象,提升同仁專 業能力與通識訓練
股東	- 股東大會 - 投資人專區	不定期	公司治理與營運 績效 誠信經營	恪遵法令規章,提升資訊透明 度、秉持誠信經營,持續強化公 司治理、創造股東利潤,追求永 續經營。
客戶	- 服務中心 - 客服專線 - 官網 ( 客服信箱、 文字客服 ) - 行動客服 APP - 社群平台 ( 險書粉絲團 )	不定期	產品與服務責任 客戶申訴處理 個人資料保護 客戶體驗與客戶 服務	持續完善網路品質、強化網路覆蓋率,並導入服務一致性活動, 透過各項教育訓練及多元化服務 管道,提供優質的客戶網路及服務。
供應商	- CSR 宣導會議 - CSR 問卷 - e-mail	1次/年 or 2次/年	供應商管理	於供應商管理落實 CSR 政策並 持續推動綠色採購,公佈並宣導 亞太電信供應商企業社會責任守 則,期許所有合作供應商均能為 企業社會責任盡一份心力。



鑑別出之 利害關係人	溝通管道	溝通 頻率	關心議題	亞太電信努力方向
社區	- 管委會議 - 座談會 - 公益活動 - e-mail	不定期	社區關懷、公益 投入能源與溫室 氣體管理廢棄物 與水資源管理	透過公益資源、人力投入之行動,關懷弱勢、友善周邊環境, 以讓台灣更好為目標。
同業	- 電信產業發展協會 - 公文 - 會議	3-5 次 / 年	法規遵循 技術研發投入 與創新	亞太電信繼續投入 5G 實驗網與 loT 創新技術之發展,提供多元 智慧生活應用與企業解決方案, 期望持續藉由同業間良性競爭, 扮演電信「小鯰魚」共創整體產 業發展。
媒體	- 記者會 - 發表會 - 新聞稿 - 即時通訊軟體	不定期	市場、品牌形象	期許以智慧生活品牌領導者為目標,與媒體建立密切溝通管道, 使外界了解亞太電信「創造未來」的發展方向及願景。
主管機關	- 公文 -e-mail - 成果報告書 - 專案會議 - 公聽會 - 專程拜訪	不定期	公司治理與營運 績效誠信經營	主管機關負責監督台灣電信產業,亞太電信遵循法規,積極配合主管機關,重視電信法規,共同創造產業榮景。
評比機構	- 問卷調查 - 評鑑活動	3-5 次 / 年	市場、品牌形象 公司治理與營運 績效	主動參加機構評比、競賽,接受 公立客觀評斷及意見,期許亞太 電信好還要更好。



# 重大性評估流程

亞太電信 2016 年重大議題分析,持續以永續性脈絡、重大性、完整性及利害關係人為核心主軸, 鑑別重大性議題。為達成企業永續經營願景之目標,由CSR委員會成員制定各事業中心之短中長期目標, 作為鑑別重大性議題之依據。

## /評估流程



再度檢視排序之重大性議題, 整理各個議題對應之GRI G4之 績效指標。



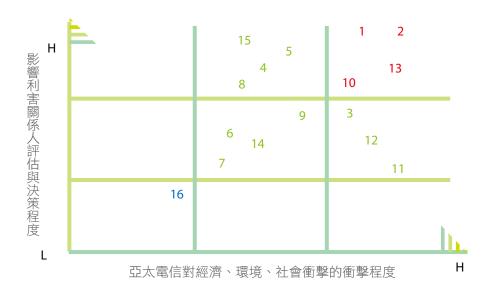
組員陳列出重大性議題,依據「利害關係人關注度」及「對經濟、環境、 社會衝擊度」為標準,將重大性議題排序,並繪製重大性議題矩陣。

- 企業社會責任委員會責成報告書編輯小組, 進行利害關係人鑑別會議: 重新檢視2015年度之重 大性議題,並視情形進行調整。
- 產業現況趨勢之分析:評估同業之重大性議題清單,結合亞太電信永續發展策略,鑑別出2016 年重大性議題。

# /重大性議題

1.	公司治理與營運績效	9.	供應商管理
2.	客戶體驗與客戶服務	10.	能源與溫室氣體管理
3.	個人資料保護	11.	社區關懷、公益投入
4.	產品與服務責任	12.	人才開發、訓練及留用
5.	技術研發投入與創新	13.	客戶申訴處理
6.	市場、品牌形象	14.	法規遵循
7.	網路基礎建設	15.	員工溝通與關懷
8.	誠信經營	16.	廢棄物與水資源管理

# /矩陣排序



# /重大性議題對應指標及章節

重大性議題	對應重大 考量面	回應章節	組織內	供應商	邊 客戶	界 股東 / 投資人	社區/社會	績效 指標
1. 公司治理與 營運績效	EC 經濟績效	經營治理	•			•		EC1.EC3
2. 客戶體驗與 客戶服務	PR 產品及 服務標示	客戶關係	•		•			PR5
3. 個人資料保護	PR 顧客隱私	客戶關係	•		•			PR8
4. 產品與服務 責任	PR 顧客的健康 與安全	客戶關係	•		•			PR1.PR2
5. 技術研發投入 與創新	其他考量面	科技創新 應用	•		•			TA
	EC 市場形象	員工溝通 與關懷	•		•	•		EC5.EC6
6. 市場、品牌 形象	HR不歧視	員工溝通 與關懷	•					HR3
	LA 女男同酬	員工溝通 與關懷	•					LA13
7. 網路基礎建設	EC 間接經濟衝擊	社會參與	•				•	EC7
8. 誠信經營	SO 反貪腐	經營治理	•					SO4



	對應重大				邉	界		績效
重大性議題	考量面	回應章節	組織內	供應商	客戶		、社區/社會	指標
	EC 採購實務	經營治理		•				EC9
9. 供應商管理	EN 供應商 環境評估	經營治理	•	•				EN32. EN33
	LA 供應商勞 工實務評估	經營治理	•	•				LA14
	EN 能源	環境永續	•				•	EN3.EN6. EN7
10. 能源與溫室 氣體管理	EN排放	環境永續	•				•	EN15
**************************************	EN產品和服務	環境永續	•				•	EN27. EN28
11. 社區關懷、 公益投入	SO 當地社區	社會參與	•				•	SO1
12. 人才開發、	LA 訓練與教育	員工溝通 與關懷	•					LA9.LA10. LA11
訓練及留用	LA 員工多元化 與平等機會	員工溝通 與關懷	•					LA12
	SO 社會衝擊 問題申訴機制	客戶關係	•		•			SO11
13. 客戶申訴 處理	EN 環境問題 申訴機制	環境永續	•				•	EN34
	HR 人權實務 問題不歧視	員工溝通 與關懷	•					HR12
	PR 產品責任 法規遵循	經營治理	•		•			PR9
14. 法規遵循	SO 社會面 法規遵循	經營治理	•				•	SO8
	EN 環境法規 遵循	經營治理	•				•	EN29
	LA 勞雇關係	員工溝通 與關懷	•					LA1. LA2. LA3
15. 員工溝通與 關懷	LA 勞工實務問 題申訴機制	員工溝通 與關懷	•					LA16
	LA 職業健康 與安全	員工溝通 與關懷	•					LA5.LA6
16. 廢棄物與水 資源管理	EN 廢棄物	環境永續	•				•	EN23



# 經營治理

/ 營運績效/公司治理

/ 市場產銷概況、風險及機會 / 供應商管理



亞太電信自比電信業的鯰魚,更期許能成為台灣智慧生活的領頭羊,自 2014 年底成立「Gt 智慧生活」品牌至今,於 2015 年實現「智慧生活元年」,到 2016 年成功推展「VoLTE」普及,已於產業取得一席之地。2016 年亞太電信在服務上,更領先國內業者推出「VoLTE 聲活」與「Wi-Fi 通話」之真正 4G 行動通話服務;另攜手國內外上下游產業鏈,串接物聯網生態圈,並推出台灣第一個物聯網雙網平台「IoT by Gt 智慧生活」,除了提供開發者完整物聯網解決方案外,更率先於部分門市引進服務型機器人Pepper,全面實現智慧生活!

亞太電信推出新品牌「Gt 智慧生活」已屆滿 2 週年,因「網上加網」、「不分網內外通通都免費」及「物聯網佈建」三大策略奏效,截至 2016 年 12 月底,4G 用戶數突破 160 萬戶大關,突破原定 140 萬之年度目標,顯示營運體質逐漸趨於健全,深具成長潛力。亞太電信從預知到實踐者,逐步落實智慧生活理念,邁向翻轉電信產業新格局之目標!

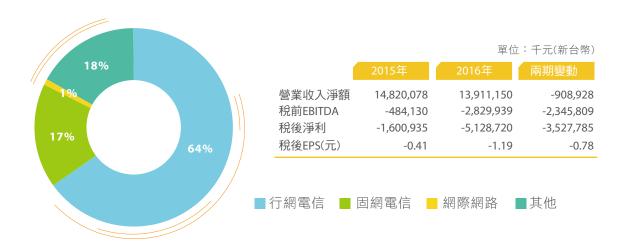






亞太電信股份有限公司,於 2000 年 5 月完成公司設立,總公司設立於台北市內湖區基湖路 32 號,截至 2016 年底全台直營店共有 81 家,遍佈北中南各區。目前實收資本額為新台幣 43,006,270,000 元。

亞太電信為綜合性電信服務公司,主要業務包括市內網路、長途網路、國際網路、第三代行動通信、 行動寬頻業務 (4G)。



- 1. 行網電信係行動服務,亞太電信採用國際電信聯合會 (ITU) 公布所訂之技術標準,提供第三代行動的語音與非語音之通信服務及 第四代行動通信服務,行動服務包括基本服務、簡碼服務、行動加值服務、無線高速數據服務、智慧生活服務等。
- 2. 固網電信係固網服務,包括市內、長途及國際語音電話等基本服務、查號台等簡碼服務、固網數據服務、網通管理服務、雲端 服務等。
- 3. 網際網路係網站加值服務及資料中心服務等。
- 4. 其他主係手機銷售收入等。

#### /直接產生及分配的經濟價值

單位:千元(新台幣)

		2015年	2016年
收入	營業收入	14,820,078	13,911,150
	營業成本	13,532,438	14,632,519
	員工薪資和福利	1,423,334	1,728,442
分配	支付股東的股利	0	0
)) AL	支付政府的稅金	0	0
	社會投資/捐贈費用	3,325	3,214
留存	留存的經濟價值	-139,019	-2,453,025



#### /董事會

董事會為公司最高治理單位及重大經營策略的決策中心,本著謹慎態度善盡監督職責,並以考量公司利益為前提,監督及指導公司之經營團隊、評估經營策略及績效、風險管控。

2015 年董事全面改選,目前 (第七屆)董事會設置董事 15 席,任期自 (2015 年 6 月 25 日起至 2018 年 6 月 24 日止),其中 3 席為獨立董事,以加強董事會之獨立性與多元性。

## /董事會成員與職務

職稱	姓名	性別	主要學經歷	目前主要兼任本公司及 其他公司之職務	備註
董事長	呂芳銘	男	<ul><li>中原大學應用物理研究所碩士</li><li>美商凌雲科技亞太總經理</li><li>惠普科技台灣電腦系統產品總經理</li></ul>	- 鴻海精密工業(股)公司董事 - 鴻海精密工業(股)公司副總 裁	※法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。
常務董事	鐘清達	男	- 國立中興大學會計系 - 國立台灣科技大學管理研究所 - 台汽客運公司總經理 - 交通部高速鐵路工程局主任秘書 - 交通部臺灣鐵路管理局會計主任	- 交通部臺灣鐵路管理局副局長	※法人董事交通部臺灣鐵路管理局之代表人。 ※臺鐵於2016/9/27改派鐘清達先生擔任法人董事代表人,原任者鹿潔身先生同日即任。
常務 董事	林明祥	男	- 省立高雄高商商業科 - 考試院乙級財務行政人員資格	(註 1)	※ 法人董事華榮電線電纜(股)公司之代表人。
常務 董事	曾忠正	男	- 美國華盛頓大學企管碩士 - 中央投資(股)公司協理 - 光華投資(股)公司協理	- 裕晟投資(股)公司董事長 - 中加投資發展(股)公司董事 - 英屬蓋曼群島商環宇通訊半導 體控股(股)公司董事 - 中央投資(股)公司協理	※法人董事裕晟投資(股)公司之代表人。
常務暨 獨立 董事	鄭丁旺	男	(註2)	- 國立政治大學講座教授 - 東元電機 ( 股 ) 公司獨立董事	
董事	高明鋆	男	- 成功大學土木工程學系 - 台北大眾捷運股份有限公司組長 - 交通部臺灣鐵路管理局正工程 司、企劃處處長、主任秘書	- 交通部臺灣鐵路管理局 副總工程司	※ 法人董事交通部 臺灣鐵路管理局之 代表人。
董事	曹棟鈞	男	- 國立政治大學財税學系 - 交通部臺灣區國道新建工程局主計室主任 - 退除役官兵輔導委員會會計處科長 - 行政院環境保護署會計室視察專員 - 台北市税捐稽徵處稅務員	- 交通部臺灣鐵路管理局 主計室主任	※法人董事交通部 臺灣鐵路管理局之 代表人。 ※臺鐵於 2016/4/21 改派曹 棟釣先生擔任法人 董事代表人,原任 者陳三旗先生同日 卸任。



職稱	姓名	性別	主要學經歷	目前主要兼任本公司及 其他公司之職務	備註
董事	吳賢明	男	- 國立台灣大學法律學系	(註3)	※ 法人董事華榮電 線電纜(股)公司 之代表人。
董事	謝其嘉	男	- 美國加州聖塔卡羅大學電機博士 - 台揚科技(股)公司副董事長/ 總經理 - 高平磊晶科技(股)公司董事長	(註4)	※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。
董事	范瑞穎	男	- 美國南加州大學 - 台灣大哥大(股)公司總經理 - 台灣固網(股)公司總經理 - 凱擘(股)公司執行長	- 東森電視事業 (股)公司董事 長	※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司 定代表人。
董事	張嘉祥	男	- 加州大學(洛杉磯)企管碩士 - 遠傳電信(股)公司執行副總 經理 - 新世紀資通(股)公司副總經理 暨財務長 - 惠普科技亞太區產品支援事業群 總經理	- 青希企管顧問(股)公司董事 長 - 台灣典範半導體(股)公司獨 立董事 - 大豐有線電視股份有限公司監 察人	※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。
董事	黃南仁	男	- 田納西大學諾克斯維爾分校電機 工程碩士 - 弘運科技(股)公司董事長暨 總經理 - 台灣大哥大(股)公司副總經理	- 亞太電信(股)公司董事長室顧問 - 弘運科技(股)公司董事長/總經理 - 聯富投資(股)公司董事長 - 順安投資有限公司董事長 - 富鴻網(股)公司董事長 - 群信行動數位科技(股)公司 監察人	※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。
董事	陳永正	男	- 研究所 / 芝加哥大學 / 企業管理 - 研究所 / 俄亥俄州立大學計算機 科學和數學 - 澳大利亞電信國際集團 / 總裁 及集團董事總經理 - 福德投資 / 資本合夥人 - NBA / 大中華區總裁 - 微軟 / 副總裁、大中華區首席 執行官 - 摩托羅拉 / 副總裁,兼摩托羅拉 (中國)電子公司 / 董事長兼總裁	- 鴻海精密工業股份有限公司 - G 次集團 / 科技服務事業 / 總經 理 - 亞太電信 (股)公司總經理	※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。 ※ 寶鑫國際於2016/8/5改派陳永正先生擔任法人董事代表人,原任者徐廣棟先生同日卸任。
獨立 董事	陳逸文	男	- 明志工專電機科 - 創辦逸凡科技股份有限公司 (董事長兼總經理) - 以柔資訊股份有限公司顧問 - 萬均科技股份有限公司顧問 - 耑維科技股份有限公司顧問	- 台灣典範半導體股份有限公司 獨立董事	※ 陳逸文先生於本公司 2016 年股東常會當選為獨立董事。
獨立 董事	楊熙年	男	- 國立台灣師範大學學士 - 美國紐約州立大學水牛城分校 博士 - 國立清華大學資訊工程系教授 / 系主任 / 榮譽退休教授 - 桃園市高榮關懷協會理事長		※ 楊熙年先生於本公司 2016 年股東常會當選為獨立董事。

註 1: 林明祥常董之目前兼任本公司及其他公司之職務: 華榮電線電纜(股)公司董事、第一伸銅科技(股)公司董事、中字環保工程(股)公司董事、合晶科技(股)公司董事、金居開發(股)公司董事、華廣生技(股)公司董事、景傳光電(股)公司董事、華榮電線電纜(股)公司副總經理。

- 註 2:鄭丁旺常務暨獨立董事之主要經(學)歷:美國密蘇里大學會計學院博士、美國密蘇里大學會計學院碩士、政治大學財政研究所法學碩士、政治大學會計統計學系商學士、政治大學會計學系主任、會計研究所所長、商學院院長、教務長、政治大學校長、政治大學副教授、教授、特聘教授、講座教授、美國印第安那大學助理教授、教育部學術審議委員會常務委員、金管會會計師懲戒覆審委員會委員、財政部會計師懲戒覆審委員會委員、中華會計教育學會理事長、財團法人私校興學基金會董事長、中央銀行監事、彰化銀行監察人、中國石油公司監察人、永豐金融控股股份有限公司獨立監察人。
- 註 3:吳賢明董事之目前兼任本公司及其他公司之職務:華榮電線電纜(股)公司董事長、第一伸銅科技(股)公司董事長、高興昌鋼鐵(股)公司董事、展旺生命科技(股)公司董事、正邦聯合律師事務所律師,安智物聯科技(股)公司董事長。
- 註 4:謝其嘉董事之目前兼任本公司及其他公司之職務:高平磊晶科技股份有限公司董事長、台揚科技股份有限公司董事長、 Jupiter Network Corp. 董事長、Welltop Technology Co., Ltd. 董事長、江揚科技 (無錫)有限公司董事長、宏捷科技股份有限公司董事、維揚國際股份有限公司董事、中國合成橡膠股份有限公司董事、能元科技股份有限公司董事、佰鴻工業股份有限公司董事、高輝光電科技股份有限公司董事、台灣水泥股份有限公司董事、河南晶鴻光電科技有限公司董事、Kopin Corp. 董事、康舒科技股份有限公司獨立董事、群創光電股份有限公司獨立董事、台灣科學工業園區科學工業同業公會第十一屆監事會召集人。

## /董事會運作情形

依公司章程規定本公司董事會至少每季召開 1 次,本届(第七届)董事會任期:2015年6月25日至2018年6月24日,2016年間召開7次董事會,本屆董事平均實際出席率為90%。

#### /股利政策與股東權利

亞太電信在股利政策方面,依公司章程及現行法令規定進行盈餘分配,員工酬勞以股票或現金方式分派,應由董事會以董事三分之二以上出席及出席董事過半數同意之決議行之,並報告東會,以保障股東之權益。股東會對各項議案逐案進行投票表決,並得採電子投票行使表決權,以落實股東權利之行使。

#### /董事進修情形

為了持續建構董事會成員於公司治理、誠信經營、證券法規、永續經營與企業社會責任之專業知能, 每年皆會安排或鼓勵董事們參與外部論壇及進修課程,2016年間董事進修情形如下:

職稱	姓名	主辦單位	課程名稱	時數
常務董事	曾忠正	財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3
市份里寺	日心止	財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會	2016 年公司治理論壇 - 內線交易與企業社會責任座談會	3
常務董事		財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3
市勿里尹		財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會	2016 年公司治理論壇 - 內線交易與企業社會責任座談會	3
常務董事	鐘清達	財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 兩岸反避税法	3
常務暨獨	鄭丁旺	社團法人中華公司治理協會	董監如何協助公司面對風險處理危機	3
立董事	XP J H.T.	社團法人中華公司治理協會	企業社會責任與永續競爭力	3
		財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 兩岸反避税法	3
董事	高明鋆	財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3



職稱	姓名	主辦單位	課程名稱	時數
		金融監督管理委員會	第 11 屆公司治理論壇	3
		社團法人中華公司治理協會	第十二屆公司治理國際高峰論壇	3
董事	曹棟鈞	財團法人金融研訓院	公司治理論壇 - 兩岸反避税法	3
		財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3
董事	謝甘壴	社團法人中華公司治理協會	全球趨勢分析 - 風險與機會	3
里尹	刚共茄	社團法人中華公司治理協會	企業如何防範貪腐 - 案例分析	3
董事	范瑞穎	財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會	上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3
		<ul> <li>・ 会談監督管理委員會 第11届公司治理論壇</li> <li>・ 社園法人中華公司治理協會 第十二届公司治理國際高峰論壇</li> <li>財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財 財</li></ul>	3	
	張嘉祥	財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 兩岸反避税法	3
董事		中華民國內部稽核協會	國際反避税 BEPS 最新發展	3
		財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會 財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3	
	黃南仁		上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3
董事	黄위仁			3
		財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 兩岸反避税法	3
董事	吳賢明		上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3
		中華民國內部稽核協會	國際反避税 BEPS 最新發展	3
獨立董事	陳逸文		公司治理論壇 - 兩岸反避稅法 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會 全球趨勢分析 - 風險與機會 企業如何防範貪腐 - 案例分析 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會 集團治理與金控治理 公司治理論壇 - 兩岸反避稅法 國際反避稅 BEPS 最新發展 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會 2016 年公司治理論壇 - 內線交易與企業社會責任座談會 公司治理論壇 - 兩岸反避稅法 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會 國際反避稅 BEPS 最新發展 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會 國際反避稅 BEPS 最新發展 上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會 國際反避稅 BEPS 最新發展	3
		社團法人中華公司治理協會	第十二屆公司治理國際高峰論壇	3
		財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇 - 兩岸反避税法	3
獨立董事	楊熙年	期貨市場發展基金會  財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  上市公司內部人股權交易法律遵循宣  財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  財團法人台灣金融研訓院  公司治理論壇 - 兩岸反避税法  財團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  中華民國內部稽核協會  如際反避稅 BEPS 最新發展  地團法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  上市公司內部人股權交易法律遵循宣  中華民國內部稽核協會  國際反避稅 BEPS 最新發展  上市公司內部人股權交易法律遵循宣  本國法人中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  上市公司內部人股權交易法律遵循宣  大中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  上市公司內部人股權交易法律遵循宣  大中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  上市公司內部人股權交易法律遵循宣  大中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  大中華民國證券暨 期貨市場發展基金會  「大中華民國證券暨 財團法人中華公司治理協會 第十二屆公司治理國際高峰論壇  財團法人中華公司治理協會 獨立董事與功能性委員會實務運作  財團法人中華民國證券暨	獨立董事與功能性委員會實務運作	3
			上市公司內部人股權交易法律遵循宣導説明會	3

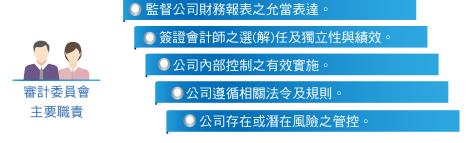


## 功能性委員會

董事會下設有審計委員會、薪資報酬委員會 2 個功能性委員會,以協助董事會履行其監督職責。

# 審計委員會

本公司依證券交易法於 2015 年設置「審計委員會」取代原先監察人制度,由全體獨立董事擔任審計委員,委員任期為 3 年,由全體委員互推一位擔任委員會召集人暨會議主席,本屆會議召集人為鄭丁 田獨立董事。



依據本公司「審計委員會組織規程」,審計委員會議每季至少召開一次,2016 年共召開 6 次審計委員會。全體審計委員實際出席率達 100%。

# 新酬委員會

為落實公司治理,並健全董事及經理人員薪資報酬制度,本公司於2011年設立「薪資報酬委員會」, 設置委員3人,由董事會決議委任。薪酬委員會負責協助董事會制定並定期檢討評估董事、經理人績效 評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。本屆薪酬委員由全體獨董擔任,並由委員互推一人擔任召集人及會議主席,本屆(第三屆)會議召集人為鄭丁旺獨立董事。

依據本公司「薪資報酬委員會組織規程」,薪資報酬委員會每年至少召開 2 次, 2016 年召開 4 次薪酬委員會,全體薪酬委員平均實際出席率達 100%。

#### /內控單位 - 稽核室

本公司設有內部稽核為獨立單位並配置專任稽核人員,直接隸屬董事會;除在董事會例行會議報告外,並定期於每月經營管理月會向董事長及總經理報告,以落實公司治理之精神。

本公司內部稽核制度明訂內部稽核覆核公司作業程序與內部控制,並報告該等控制之設計及例行實 務作業是否適當,以達內部控制制度目的;內部控制制度及稽核範圍包涵本公司所有作業及本公司之子 公司。

稽核工作主要是依據董事會通過的稽核計畫執行,該稽核計畫乃依據法令規定及已辨識之風險擬訂,另視需要執行專案稽核或覆核。綜合上述一般性稽核及專案稽核的執行,目的在提供管理階層瞭解內部控制功能運作狀況,及已存在或潛在之內部控制缺失並提出建議改善方案。內部稽核於執行稽核計畫查核作業後出具書面稽核報告及追蹤報告,送呈總經理及董事長簽核後,定期交付獨立董事查閱。



內部稽核覆核各單位所執行的內部控制制度自行評估作業,包括檢查該作業是否執行並覆核文件以確保執行的品質,並綜合自行評估結果,併同稽核單位所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形,做為建議本公司董事會、董事長及總經理出具內部控制聲明書之依據。

為持續提升本公司稽核人員整體專業知識,本公司稽核人員均依規定定期參加外部專業單位舉辦之 持續進修課程。2016 年稽核人員持續進修課程情形如下:

課程主辦單位	課程名稱	時數	總時數
	專案稽核實務	6	
	自行評估實務篇	6	
	蘋果賈伯斯後的金流變革(風險及稽核)第三方支付與雲端金流	6	
中華民國	內部稽核人員如何執行法令規章遵循稽核	6	66
內部稽核協會	從鑑識會計角度看降低風險與提升效率實務	6	
	內部稽核人員如何成為企業診斷高手	6	
	採購稽核經驗分享	6	
	企業初任內部稽核人員職前訓練研習	18	
中華民國 電腦稽核協會	網站安全與稽核簡介	6	

## /企業社會責任 (CSR) 委員會

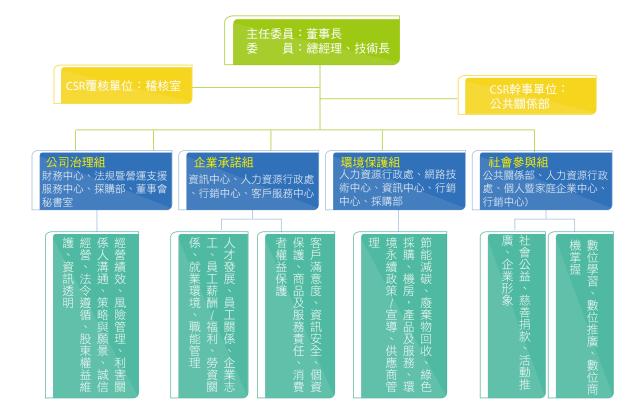
我們在 2015 年組成企業社會責任執行委員會,2016 年度企業社會責任事務,主導單位由公共關係部執行。亞太電信企業社會責任執行組織分為**公司治理組、企業承諾組、環境保護組、社會參與組**,四個小組共計 26 名組員。委員會依據訂定之企業社會責任實務守則運作,由最高主任委員董事長制定年度 CSR 決策方向,總經理每季督導工作進度,以穩紮穩打實作精神,推行企業社會責任企業,並以永續經營、快樂職場、友善環境、社會參與為目標。





### 內部推行狀況

	會議	參與人員	頻率
Ā	高階主管會議 	董事長、總經理、各部門主管	2次/年
187	季度工作報告	總經理、各部門主管	3~4次/年
đ	推動、編輯小組會議	各部門CSR組員	1~2次/月



#### /法規遵循

## 亞太電信遵循法規,恪遵法制規範

#### 一、2016年國內外重要政策及法律變動如下:

#### 1.「數位通訊傳播法」、「電信事業及基礎設施管理法」草案之修訂

國家傳播通訊委員會將提出「數位通訊傳播法」、「電信事業及基礎設施管理法」,以因應數位匯流網際網路時代的來臨,草案精神將維持網際網路高度開放與自由的特性,納入網路治理的概念,鼓勵創新以帶動數位經濟整體的發展,草案精神將納入水平式的管制層級架構,電信網路不能只是一條笨水管,要透過網路平台共用,提高加值服務收入,放寬法規管制,鼓勵創新競爭採取最低必要程度管理,提供更彈性的經營環境,草案精神並允許業者間共站、共構、共設備、共頻率,符合國際潮流之先進立法實務。



#### 2. 配合「行動寬頻業務」第三波釋照

國家傳播通訊委員會將依行政院公告核定政策辦理「行動寬頻業務」第三波釋照事宜, 亞太電信將提供交通部及國家傳播通訊委員會意見,作為交通部頻譜規劃及國家傳播通訊委 員會後續釋照規劃參考,積極參與頻譜競標,以轉型成為一個 ICT、IPT 新電信業者為目標, 提供個人、家庭及企業端用戶一個完全不同的使用體驗。

#### 3. 本公司將持續追蹤法規政策

亞太電信將持續追蹤法規政策,確保本公司在數位匯流的浪潮下,跟進法規調適政策, 符合主管機關對於電信業者的規範管理要求。

#### 二、亞太電信積極滿足主管機關相關法規:

#### 1. 網路共用為世界潮流

國際電信發展趨勢是共站、共構、共設備、共頻譜,未來產業競爭將朝向數位匯流、智慧生活等應用服務之競爭,基礎建設、頻率共享的優點為(1)提高網路品質及涵蓋(2)減少抗爭、綠能環保。亞太電信依此原則積極建設,給予消費者最佳服務體驗,並促進環保,減少社會和自然環境所造成的影響,以符企業社會責任之期待。

#### 2. 亞太電信積極滿足主管機關相關法規,已依現行電信相關法規辦理

亞太電信 2016 年因基礎建設所衍伸之罰款金額共計新台幣 1,500,000 元 (總計 3 件)。 為維護企業形象及聲譽,並對利害關係人負責,本公司將積極持續追蹤相關情事、檢討過失 並在未來逐漸改善;因「亞太電信使用他人接取網路案」違反電信相關法規所衍伸之罰款金 額共計新台幣 1,200,000 元 (總計 1 件),罰款以外的處罰事項為 0 次。

亞太電信已依主管機關監理原則依法向國家傳播通訊委員會申請行動寬頻業務事業計畫書變更,國家傳播通訊委員會於 2016 年 9 月 14 日第 714 次委員會議,已核准亞太電信申請變更行動寬頻業務事業計畫書,符合現行電信相關法規。

有鑑於優質的通訊網路為發展數位經濟、鼓勵創新服務的重要基石,亦是建構匯流發展下智慧應用與網際網路服務的根本,亞太電信為強化自身營運能量,提前建置網路時程,並規劃採用多標準無線技術建置高速基地臺,於900MHz 頻段增建高速基地臺,全面提升網路涵蓋範圍,脱離共網,減少支出,提供用戶更好的體驗。對消費者而言,有明顯的實質效益,更能提升頻譜使用效率,嘉惠消費大眾,並對既設 2G 網路移轉成 4G 異質網路具積極正面意義,亦對未來 2G 業務終止時提供用戶多元選擇有所助益,提供消費者更優質之通信服務品質。

#### 三、例行法規佈達及教育

2016年亞太電信固定舉行跨部門法規雙週例會,佈達內部法規遵循事項及不定期由本公司 法務主管進行法律教育講座,以期公司確實遵循國家現行相關法令規範。亞太電信於 2016年並 未有違反反賄賂、反競爭政策之情事。

#### /誠信經營

隨著企業道德與社會責任日益受到重視,企業如要永續經營,持續贏得消費者、合作夥伴及社會大眾的信賴與尊重,道德及誠信是公司永續經營最重要的基礎,是亞太電信堅持的價值觀。為具體規範本

公司董事、經理人、受僱人或具有實質控制能力者之行為符合本公司道德標準,本公司於 2013 年制定亞太電信『道德行為準則』,並依此準則及「上市上櫃公司誠信經營守則」制定亞太電信『誠信經營守則』及『誠信經營作業程序及行為指南』,以落實誠信經營原則。

而身為亞太電信的員工都需依循公司所制定及核備於勞工局之「工作規則」,其中訂明關於員工服務時之行為準則、勞工法令規範及反歧視等內容,亦載明員工違反時之懲處規範。並要求全體員工需簽訂「誠信經營作業程序及行為指南同意書」。此外,提供內外部人員溝通申訴管道 hr@aptg.com.tw;auditbox@aptg.com.tw,持續經由訓練、宣導、測驗等各種方式的溝通,建立全體之共識。

2016 年持續分析營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動,以加強相關防範措施,例如:門市 人員的業務活動,制定「直營業務處人員違紀行為懲處規定之説明」,加強門市人員誠信規範。



## / 亞太電信誠信經營守則

#### 誠信經營守則

#### 第一條(訂定目的及適用範圍)

為建立誠信經營之企業文化及健全發展,以建立良好商業運作模式,特訂定本守則

本守則適用範圍及於其子公司、直接或間接捐助基金累計超過百分之五十之財團法人及其他 具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織(以下簡稱集團企業與組織)。

#### 第二條(禁止不誠信行為)

本公司之董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者(以下簡稱實質控制者), 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(以下簡稱不誠信行為)。

前項行為之對象,包括公職人員、參政候選人、政黨或黨職人員,以及任何公、民營企業或機構及其董事(理事)、監察人(監事)、經理人、受僱人、實質控制者或其他利害關係人。 第三條(利益之態樣)

本守則所稱利益,其利益係指任何有價值之事物,包括任何形式或名義之金錢、餽贈、佣金、 職位、服務、優待、回扣等。但屬正常社交禮俗,且係偶發而無影響特定權利義務之虞時,不在 此限。

#### 第四條(法令遵循)

本公司應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、上市上櫃相關規章或其他政 府及商業行為有關法令,以作為落實誠信經營之基本前提。



#### 第五條(政策)

本公司應本於廉潔、透明及負責之經營理念,制定以誠信為基礎之政策,並建立良好之公司治理 與風險控管機制,以創造永續發展之經營環境。

#### 第六條(防範方案)

本公司制定之誠信經營政策應依本守則訂定具體誠信經營之作法防範不誠信行為方案(以下簡稱 防範方案),包含作業程序、行為指南及教育訓練等。

本公司防範方案,應符合公司及其集團企業與組織營運所在地之相關法令。

#### 第七條(防範方案之範圍)

本公司訂定防範方案時,應分析營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動,並加強相關防範措施,應涵蓋下列行為之防範措施:

- 一、行賄及收賄。
- 二、提供非法政治獻金。
- 三、不當慈善捐贈或贊助。
- 四、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益。
- 五、侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權。
- 六、從事不公平競爭之行為。
- 七、產品及服務損害消費者或其他利害關係人之權益、健康與安全。

#### 第八條(承諾與執行)

本公司於管理規章及年報中明示誠信經營之政策,以及董事會與管理階層積極落實誠信經營政策 之承諾,並於內部管理及外部商業活動中確實執行。

#### 第九條(誠信經營商業活動)

本公司應本於誠信經營原則以公平與透明之方式進行商業活動。

本公司於商業往來之前,應考量其代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是 否涉有不誠信行為,避免與涉有不誠信行為紀錄者進行交易。

本公司與其代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象簽訂重要契約,其內容應包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉有不誠信行為時,得隨時終止或解除契約之條款。

#### 第十條(禁止行賄及收賄)

本公司及其董事、經理人、受僱人、受任人與實質控制者,於執行業務時,不得直接或間接向客戶、代理商、承包商、供應商、公職人員或其他利害關係人提供、承諾、要求或收受任何形式之不正當利益。第十一條(禁止提供非法政治獻金)

本公司及其董事、經理人、受僱人、受任人與實質控制者,對政黨或參與政治活動之組織或個人 直接或間接提供捐獻,應符合政治獻金法及公司內部相關作業程序,不得藉以謀取商業利益或交易優 執。

#### 第十二條(禁止不當慈善捐贈或贊助)

本公司及其董事、經理人、受僱人、受任人與實質控制者,對於慈善捐贈或贊助,應符合相關法令及內部作業程序,不得為變相行賄。

#### 第十三條(禁止不合理禮物、款待或其他不正當利益)

本公司及其董事、經理人、受僱人、受任人與實質控制者,不得直接或間接提供或接受任何不合理之。款待或其他不正當利益,藉以建立商業關係或影響商業交易行為。

#### /營運風險控管

## 通路品質及客戶使用行為之風險管理

為確保通路品質及客戶使用行為異常之情事,本公司對電信客戶、加盟經銷商及國內外業者均明確訂定各項風險防範措施,包含防偽篩選、用量預警、信用徵審、額度管控等,並委託外部專業信評機構提供第三方客觀而獨立之信用風險等級報告或中華徵信所拒往資料庫查詢以利識別風險。



# 市場產銷概況、風險及機會

亞太電信結合完整的區域光纖環路及星狀光纖網路架構,提供雙路由的備援,提升資料傳輸的可靠度,以多重環扣結構銜接全國東西兩岸所有城市,並利用最先進的網管技術進行全國性的即時監控,提供穩定之企業數據服務,如數據電路 (Leased Line) /企業寬頻上網 (FiberLink / IP Transit) 與 VPN(國內 /國際 / 兩岸三地)等服務。同時因應市場潮流及趨勢,興建兼容 2G / 3G / 4G 的網路設備,讓用戶獲得最佳通話品質,可將既有 CSFB(Circuit Switched Fallback,為語音通話時網路自 LTE 回退至 2G/3G 之一種機制)手機用戶的語音及數據服務回歸自建網。

#### /風險

2016年初全台 4G 用戶已超過千萬,市場競爭激烈,同業基於競爭態勢,持續將 4G 行動數據吃到 飽費率壓低至千元以下,規模較小的業者也被迫壓低行動數據費率,在 3G / 4G 雙網同時營運的情況下, 對於小規模業者的成本控制會是一大考驗。

#### /因應對策

亞太電信加速 3G CDMA 用戶升轉 4G,除可滿足客戶高速上網的需求,提升服務營收外,亦可早日 終止 3G CDMA 系統營運,降低營運成本。另外基於 4G LTE 語音傳輸技術,VoLTE 與「Wi-Fi 通話」兩大 服務正式商轉,提供消費者更便利、服務範圍更廣的 4G 語音差異化服務。

#### /機會

全球的行動科技發展,帶動了消費者對於智慧手機以及新型態智慧生活的需求,更打開了萬物聯網世界的各種可能。亞太電信透過 Gt 4G 行動寬頻服務,串連穿戴式裝置、智慧行動終端、智慧電視、安全監控、機器人及電動汽車,透過對各類智能裝置的規劃與掌握,在行動終端上就能整合生活所需,包含健康管理與醫療照護,實現八大智慧生活願景,建構以科技服務人類生活的新世代。

#### /技術服務創新

亞太電信領先業界,成為全台第一家推出支援 VoWi-Fi 電信業者,率先推出「Wi-Fi 通話」服務。凡使用支援 VoWi-Fi 手機的 VoLTE 用戶,透過「Wi-Fi 通話」服務,用戶無須下載 APP,亦無需加入其他即時通訊軟體之好友,只要手機中儲存的電話號碼,用原生鍵盤打,手機可優先以 Wi-Fi 網路撥出電話。在國外工作或出國旅遊的用戶,只要透過「Wi-Fi 通話」服務,就可用 Wi-Fi 網路打電話,省下高額的國際漫遊通話費。



26



#### / 產品之各種發展趨勢及競爭情形

4G 開台已屆滿 2 年,2016 年底台灣 4G 用戶數已經超過 1800 萬,短短 2 年滲透率已達 60%。因此各業者除積極發展行動寬頻市場外,2016 年亦開始著墨物聯網應用,希望可以將無線服務由「人」拓展到「物」,服務範圍擴增到家庭、城市,期望能提高未來營收的成長動能。

亞太電信深信科技以人為本,所有的智慧服務應用皆是要讓民眾有更好的生活品質。亞太電信將整合鴻海集團「11 屏 3 網 2 雲」的資源,橫跨內容產業、雲端儲存、網路傳送、機器人以及自動化汽車等領域,持續精進服務,全力配合政府打造智慧城市,達成「在地耕耘、永續經營」、「民眾有感、樂活台灣」的願景。

我們致力發展智慧生活,推出「Gt 智慧家庭」整合相關智能設備,提供使用者完整的智慧家庭功能。 透過 APP 及入口網站,讓使用者可以隨時隨地輕鬆管理智慧家庭的相關設備,並設定相關情境模式,透 過智慧裝置以及使用者與 APP 的互動,架構便利聰明及感性的生活情境。

#### /來自政府之財務補助

本公司除了持續提升獲利及財務健全外,也遵循中華民國實施的各項賦稅規定,誠實申報及完納相關稅賦,並支持政府推動重大公共建設、設備投資及研究發展的各項措施。



# 供應商管理

亞太電信 2016 年採購金額高達 106 億,新進供應商總計 111 家,其中國內供應商採購金額占全年 供應商比例高達 99.77%(國外供應商定義:在台灣無營業統編者屬之)。我們深刻體認到惟有落實供應 商管理規範,才能擴大並深化亞太電信的企業社會責任。因此,本公司立志發揮企業影響力,將逐步透 過供應商管理方法的訂定,與供應商建立良好之溝通管道,期望亞太電信如源頭般,透過供應鏈管理將 重視企業社會責任的因子,傳輸、注入至每一個供應商內部,從而帶動整個供應鏈起而效尤。



我們關心全球化企業社會責任趨勢,包含:禁用童工、維護人權、禁用衝突礦產、誠信經營所有商業活動、避免生產及製造過程產生任何形式的環境污染等議題。為彰顯亞太電信落實企業社會責任的決心,自 2013 年起便公佈「供應商社會責任準則」,要求所有供應鏈夥伴簽署並配合亞太電信落實企業社會責任;對內亦提出「促進供應商落實社會責任作業要點」,以期將企業社會責任(以下簡稱 CSR) 在供應商管理層面一步一步達到「做了、做完、做好、做對」的四項目標。



為有效評估供應商對環境造成的衝擊,包含產品有害物質的禁用、手機電磁波吸收比值(Specific Absorption Rate,簡稱 SAR)等符合主管機關之規範,我們亦明確規定與環保相關之採購案,於招標時供應商須取得相關證照,例如:事業廢棄物清理投標廠商資格,需具備甲級清運或甲級處理執照。

在 2016 年 7 月亞太電信正式要求供應商須提供 CSR 相關文件,納入採購案之評分項目,並於年度供應商評鑑首次紀錄執行 CSR 之情形。2016 年共評鑑 84 家供應商,已落實 CSR 的廠商為 27 家;而 100% 評鑑新進供應商 111 家中,已落實 CSR 的廠商占 8%。亞太電信將持續並擴大要求供應商實踐企業社會責任的決心,以回饋社會、創造共享價值為目標。

期盼能更進一步了解供應商是否持續關注經濟、環境、社會責任等議題,亞太電信擬定策略,預計將於 2017 年導入供應商 CSR 自評問卷。我們將依據供應商 CSR 自評問卷的結果,於未來分階段實施管理規範、輔導策略、教育訓練、稽查等措施,以落實並強化推動供應商之企業社會責任。2016 年亞太電信持續舉辦「CSR 供應商夥伴交流會」,宣導並要求供應商應遵守的企業社會責任準則、理念及規劃,與所有供應商共同逐步實踐企業社會責任。







## /綠色採購

本公司持續落實綠色採購,每年針對基地臺機房及辦公室、直營門市裝修等各項設備及勞務採購,優先考量「已取得行政院環境保護署認可之環保標章」、「符合再生材質、低污染、可回收、省資源」等,對環境衝擊較低之綠色產品,期盼帶動綠色消費風氣,以為生態化效益做出貢獻最大化。

2016年我們在綠色採購上的總金額約新台幣 3,265 萬元,較 2015年增加超過 800 萬,成長幅度達 3 成 4。此成績彰顯亞太電信對綠色採購重視,也因此更榮獲主管機關台北市政府之肯定,頒發綠色採購獎牌之殊榮。







### / 供應商溝通管道

亞太電信重視與供應商的夥伴關係,除了在官網建有公開招標資訊專頁,亦提供亞太電信採購供應商管理信箱:mandychao@aptg.com.tw;為擴大供應商管理之深度及廣度,本公司在建立新供應商時,提供相關文件及稽核申訴信箱:auditbox@aptg.com.tw以利供應商與我司互動。此外,我們將於 2017年起邀請供應商填寫回覆自評問卷,並逐步針對企業社會責任落實程度較低者,提供專業輔導及教育訓練課程,鼓勵供應鍊夥伴遵循企業社會責任相關議題,例如:國際規範、客戶要求、當地政府頒訂之勞工、環保及勞安法令等規定,共同善盡企業公民責任,與亞太電信一起邁向永續經營之路。

# 員工溝通與關懷

/ 員工結構 / 員工薪資與福利

/ 員工教育訓練與職涯發展 / 員工職業安全與健康



亞太電信深信員工是公司最重要的資產與夥伴,在員工聘用、升遷、績效評估、薪酬、訓練機會、退休等涉及人員管理等事務上,秉承以人為本、合法平等之政策,不因員工性別、年齡、籍貫、宗教、信仰、黨派、出生地、民族、語言、殘疾、性別認同、工會成員身份等不同,而有歧視行為。

在提升工作環境品質、重視員工權益、聆聽員工意見、持續強化與員工之間溝通連繫管道等方面,一直是我們努力的目標。積極落實關懷員工的需求,進而凝聚員工對公司之向心力,以營造溫馨、互助之組織文化,達成公司與員工雙贏成果。



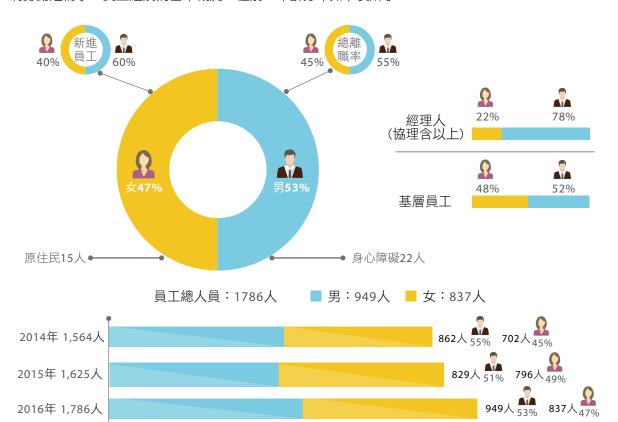




2015年 1,625人

2016年 1,786人

亞太電信 2016 年底員工人數為 1,786 人,較前一年度增加 161 人。男女比率約為 53% 及 47%,平 均年資 6.8 年,31-50 歲的員工佔多數,其中身心障礙者 22 人,原住民 15 人,未有使用童工、強迫與強 制勞動之情事。員工組成的基本概況、性別、年齡分布如下表所示。



年度		2014		2015			2016			
總人	數	1,564 人		1,625 人			1,786 人			
分類	年齡	男	<b>Q</b> 女	比例	男	<b>Q</b> 女	比例	男	女女	比例
合計		862	702	100%	829	796	100%	949	837	100%
/	30 歲以下	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
經理人 (協理含以上)	31-50 歲	18	11	2%	14	11	2%	21	10	2%
(伽生百以上)	51 歲以上	22	1	1%	18	2	1%	25	3	2%
	30 歲以下	73	159	15%	101	231	20%	139	235	21%
員工	31-50 歲	688	513	77%	630	534	72%	700	568	71%
	51 歲以上	61	18	5%	66	18	5%	64	21	5%
ex 55	碩士/博士			9.3%	94	52	9%	146	74	12.3%
學歷 分布	大專 / 大學			84.4%	700	655	83.4%	763	669	80.3%
ال ٦٦/	高中			6.3%	35	89	7.6%	40	94	7.4%
	平均年資			8年	8.1 年	6.1 年	7.1 年	7.4 年	6.2 年	6.8年
身心障礙人士雇用				16			16			22
原住民人數			11			17				

2016年申請育嬰留停之男性員工有 6 人,女性員工為 25 人;2016年復職率為男性高於女性(復職率: 男性 83.3%,女性 58.1%);留任率則是女性高於男性(留任率: 男性 0%,女性 83.3%)。

	2015	5 年	2016年		
分類	男	<b>父</b> 女	男	<b>Ω</b> 女	
符合申請育嬰留職停薪人數	62	126	93	134	
實際申請育嬰留職薪人數	3	40	6	25	
當年度育嬰留職停薪待復職人數 (A)	3	40	6	31	
當年度育嬰留職停薪申請復職人數 (B)	1	36	5	18	
去年度育嬰留停復職人數(C)	3	11	0	18	
去年度育嬰留停復職後工作超過 1 年 (D)	1	9	0	15	
復職率 (B/A)	33.3%	90%	83.3%	58.1%	
留任率 (D/C)	33.3%	81.8%	-	83.3%	

## /僱用狀況

亞太電信在人才招募上,隨時依據企業策略調整招募方向,積極招募具備電信產業、雲端、大數據 等資通訊整合服務技術之人才,多元化滿足各類型客戶對電信服務的期望與需求。本公司積極參與就業 博覽會共計 11 場,例如:高雄 - 求職活力旺、就業你最旺、台北花博 - 薪動未來、台北南軟 - 在台北遇 見「薪」福就業博覽會。招募物聯網、大數據、電信技術與服務人才。

#### ▼台北花博 - 薪動未來













▲台北南軟 - 薪世界

33

不論任何職位,均依據公司人員招募、任用作業準則進行作業,才得以招募、任用人員。2016年新 進人數超過離職人數,2016年新進與離職人員數,其性別、年齡分布狀況,詳如下表。

	新進				離職			
總人數	608 人				447 人			
年齡	男	女女	比例	男	<b>♀</b> 女	比例		
合計	366	242	100%	245	202	100%		
30 歲以下	125	122	41%	61	85	33%		
31-50 歲	229	120	57%	155	113	60%		
51 歲以上	12		2%	29	4	7%		



# 員工薪資與福利

#### /薪酬政策

亞太電信致力員工薪資結構合理化,定期參與市場薪資調查,訂定合理薪資獎酬政策,人員進用依 職務類別、學經歷及專長給薪,2016年基層員工起薪(平均值)與政府公告最低工資比率為1.51:1,不 因性別、地區,在薪酬、福利、升遷、調薪、工作條件及就業權益等有所差異。2016年度女男平均薪資 比率為 0.93:1.08,另提供年終獎金、業績獎金、提案獎金及特殊表現獎勵等薪酬獎勵制度。

亞太電信薪酬政策,依員工績效目標達成表現進行薪酬差異化,不因性別在薪酬、福利、升遷、調 薪、工作條件及就業權益等予以差別待遇。

#### / 退休福利政策

為使員工退休後的生活獲得保障,亞太電信對於正職員工訂有退休辦法,該辦法係以優於《勞動基 準法》規定制定。2015年底亞太電信退休準備金(舊制)提撥總額約為新台幣 2.4 億元,得以充分保障 員工權益。適用《勞動基準法》退休金制度者(舊制),亞太電信按月提撥每月薪資總額規定提撥勞工退 休準備金,由勞資雙方共同組成之「勞工退休準備金監督委員會」監督,並以該委員會名義存入負責辦 理收支、保管及運用的銀行信託部。

適用《勞工退休金條例》退休金制度者(新制),由亞太電信依《勞工退休金條例》每月負擔不低於6% 的勞工退休金提撥率,並按行政院核定的月提繳工資分級表,提繳儲存於該員工在「勞動部勞工保險局」 設立的勞工退休金個人專戶。亞太電信正職員工到職即享有相關福利,如下圖。



#### / 職工福利委員會

亞太電信於 2011 年成立職工福利委員會並訂定相關福利作業辦法,全方位增進員工福祉,負責各項福利補助、教育獎助及休閒育樂活動、優惠廠商特賣、舉辦愛心義賣、捐血活動等,並將各項員工福利措施制度化並予以落實執行。每季召開定期會議,促進福利改善與組織和諧。

身體健康檢查

同仁每2年得享有1次公費健康檢查,50歲以上同仁則每年享有公費健 康檢查。健康檢查的適用等級分為青春、活力、元氣、尊榮,員工眷 屬亦得享有公費健檢項目的優惠。

勞工安全衛生部定期提供同仁以下服務,為同仁的健康把關並做好全 方面健康管理服務:

**健康管理師** 提供同仁相關醫療資訊及個別諮詢服務。

開辦健康相關課程,如營養管理、減重管理、各項健康講座等活動, 並提供簡易健康測量,如量血壓等。

**」 團體保險** 內容包含壽險、醫療險、意外險、癌症險等。

進修輔助 員工自我進修,得申請進修補助。

放遊補助鼓勵員工樂於工作、享受生活,在工作、生活、休閒上取得均衡發展,每年得申請旅遊補助。

**注 社團活動** 有身心均衡的員工,才能深耕厚植企業競爭力,鼓勵員工參與社團。









# / 員工福利活動

# 公司下午茶

舉辦公司下午茶-在工作繁忙之餘,讓員工一同享用公司貼心的精美小點,彼此分享生活及工作上 的想法,交流充電後再出發!







# 員工按摩福利活動

本公司與伊甸基金會合作,舉行工作 之餘按摩紓壓活動,除了讓員工紓壓,亦 提供視障朋友服務的機會。(於台北辦公 室、內湖客戶服務中心、桃園客戶服務中 心、台中辦公室、高雄辦公室等五處皆有 實施)。







# 員工教育訓練與職涯發展

企業文化的養成是經營者念茲在茲的課題,亞太電信希望員工價值與態度同步,能自我鞭策成為學 習型的管理人才,格局與專業技能並重,正所謂「器識為先,文藝其從」。基於經營者的理念,員工發 展規劃展開如下:

34

35

針對新進員工、一般員工、各級主管分別開立各種專業課程;亦提供進修補助,鼓勵員工就個人的特殊需求自我精進學習,課程分類有:新人訓練、產品課程、專案課程、健康講座、勞工安全衛生教育訓練等。2016年亞太電信投入新台幣279萬元的教育訓練費用,開訓124梯次,參訓總時數40,107小時。

#### /新進員工訓練

為使新進員工能順利瞭解公司願景理念與價值、企業文化,並加速適應職場規範與環境,我們為新進員工安排全天的訓練課程,課程內容以公司簡介、公司沿革與台灣電信產業介紹、公司產品介紹、人事暨行政規章介紹、員工福利事項、內部請款作業流程、法令規定需知事項為主要方向,加速新進員工步入軌道。亞太電信 2016 年共有 479 位新進員工接受教育訓練,訓練總時數為2717.5 小時。







#### 2016年員工訓練時數及經費統計

			8	8	9	<b>(4)</b>
內部訓練 時數	外部訓練 時數	線上課程 時數	總訓練經費(單位:元,新台幣)	人均訓練經費(單位:元,新台幣)	總訓練 時數	人均訓練 時數
17,336	1,274	21,497	2,791,770	1,538	40,107	22

#### 2016年員工訓練類別統計

		梯次	人次	訓練時數	費用 (單位:元 <sup>,</sup> 新台幣)
管理技	能	17	741	3,782.5	1,464,531
通識教	育	34	12,435	2,7860.5	633,340
專業計	術	67	621	2,849	521,321
其	他	6	1,903	5,615	172,578
合	計	124	15,700	40,107	2,791,770

	非管	理職	管理	閏職
	<b>♀</b> 女性	男性	<b>Q</b> 女性	男性
人次	697	771	154	193
平均 受訓 時數	18.8	20.7	28.6	34.3

#### /動員大會

亞太電信不定期召開動員大會,要求全體員工皆須出席,動員大會內容通常以管理知識、管理技能、通識教育、專業技術、產業動態為主要方向,每次動員大會皆包含2至3個主題,並授予近期熱門議題或工作相關技能知識,屬於多元型態的內部訓練講座。

梯次	人次	小時	
23	3,618	9213	
費用(單	単位:元,新	行台幣)	351,531







## / 多元學習管道

我們提供員工完整的教育訓練, 已於 2006 年建置「亞太 e 學院」, 並在 2014 年重新規劃新版 E-learning 平台,讓員工能利用線上課程的方 式進行教育宣導及訓練。

課程名稱	參與人次	時數
進階持續性威脅與社交工程	1,658	4,974
誠信經營作業程序及行為指南宣導課程	1,764	1,764
個人資料保護法宣導課程	1,768	5,304
資安宣導課程	1,768	5,304
工作場所性騷擾防治宣導	1,763	1,763
公司內部人股權異動相關法令及注意事項	55	110
ISO/IEC 27001:2013架構與規範	374	1,122
勞工安全衛生教育訓練	578	1,156
小計	9,728	21,497

# /專業課程、進修補助

亞太電信聯合職工福利委員會每年提供定額補助,鼓勵員工進修工作技能,包括公私立院校開辦之 學分課程,或是與工作職務、電腦技能、語文相關之課程,皆可提出進修補助申請。



▲ 2016/12/14 跨世代溝通與領導



▲ 2016/11/10 問題分析與解決



▲ 2016/6/27 溝通影響力 - 基層主管



▲ 2016/5/26 門市業績管理與執行力

36

37

#### / 員工考核

為使員工績效考核與管理制度化,客觀評估員工過去的行為表現與工作目標達成率,作為未來培育發展員工及人力資源決策。於期初訂定年度個人工作目標,並進行平時、期中行動計畫及期末考核作業,以達公平考核,進而提升公司經營績效;針對工作績效不佳之同仁,主管與同仁共同討論並提出績效行為改善方案,以促使員工積極改善與後續追蹤。

年度
公告考核作業

年初
訂定年度個人工作目標

年中 若目標調整可 更改目標設定

年底 進行考核作業

## /產學合作,縮短學用落差

年輕學子具有可塑性、發展性,是亞太電信積極培育的人才之一。亞太電信願扮演「吹風」的角色,提供學生「做中學、學中做」的舞台,讓台灣年輕學子(不限學校、不限科系)瞭解電信產業的運作,為台灣未來電信產業服務人才播下潛力無窮的種子。我們積極與各大專院校合作,提供學生企業參訪活動,亦提供各院校寒暑假、學期、學年度、產學合作班的實習機會。



亞太電信於 2016 年度與多所大專院校合作 (德明財經科大、臺北城市科大、中國科大、健行科大、 萬能科大、高苑科大等六所;企管、行銷、行銷流通、財税、國貿、資科、資管、資訊、產學合作班等 七科系),提供門市銷售、電話客服、風險管理等職務實習機會,共有 57 名同學參與實習計畫。除了提 供職務培訓課程,亦給予同學實習津貼,表現優秀的同學亦為優先聘用的人才。



▲ 學生實習説明會



▲ 學生參訪



# 員工職業安全與健康

本公司職業安全衛生組織計有「勞工安全衛生委員會」及「勞工安全衛生部」,其中「勞工安全衛生委員會」設委員9人,事業經營負責人或其代理人為當然委員並擔任主任委員,包含職業安全衛生人員、事業內各部門之主管、與職業安全衛生有關之工程技術人員、從事勞工健康服務之醫護人員及3名勞工代表。每三個月定期開會1次,會中針對雇主擬訂之安全衛生政策提出建議,並審議、協調及建議安全衛生相關事項。此外,總公司除設有「勞工安全衛生部」負責擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項,並指導有關部門實施,各分區辦公室配合業務需求也分別指派職業安全衛生業務主管負責各地區的職業安全衛生業務。

39

#### / 員工及其眷屬健康檢查

提供同仁優於法令規定的檢查週期,50歲以下,每二年得檢查一次,50歲以上,每年得檢查一次, 員工眷屬得以優惠的公司合約價格參加。此外,為增加同仁的健檢意願,除了提高健康檢查補助費用至 少2倍以外,亦於台北、桃園、台中及高雄地區提供至少2倍以上數量之健檢機構供同仁選擇,增加同 仁在健康檢查的選擇及便利性。

## / 職業安全衛生專業醫護人員的臨廠服務

每二個月定期安排職業病專科醫師到公司與有需求的同仁面對面訪談,提供專業的健康諮詢,有效 預防職業病的發生。公司設有專職且受過勞工健康服務的護理人員,協助安排同仁健康檢查並依檢查結 果給予適當的衛教,並統籌管理醫護室及集乳室促進同仁健康。2016 年 9 月 13 日亞太電信通過台北市

衛生局「優良哺集乳室認證」;並於同年 12 月 1 日配合台北市政府完成「友善台北哺集乳室公開資料建置」,開放設施完備的優良哺集乳室,供有需求的媽媽利用 APP就近尋找使用。





# /健康、防疫等相關宣導公告

亞太電信關懷員工,為了有效預防職業災害的發生, 「勞工安全衛生部」每季定期寄送『亞太電信勞安電子報』給所有同仁,主要內容為灌輸同仁從事工作及預防災 變的基本概念,並透過案例分享及宣導口號,加深同仁印 象防範於未然。

2016 年度發布之電子報包含「低溫保健注意事項、茲卡病毒感染症防疫公告、腸病毒公告、麻疹公告、登革熱公告、流感公告、腦中風、心肌梗塞預防」,提醒員工注意健康。



#### /宣導安全健康之教育訓練

2016 年度勞安單位舉行 18 場有關安全健康之教育訓練課程,參與員工共計 418 人次,以積極教育員工,增加衛教知識,提升工作安全及健康之概念。

日期	教育訓練主題	參與人次	時數
2016.01.22	萬華萬大直營門市安全衛生在職教育訓練	4人次	1
2016.02.03	台北延平直營門市安全衛生在職教育訓練	2人次	1
2016.03.21	內湖客服消防訓練	26人次	1
2016.03.23	健康講座-健康享瘦X體重管理	21人次	1
2016.03.25	桃園客服消防訓練	28人次	1.5
2016.08.17	健康月活動-基湖大樓緊急應變訓練	28人次	1
2016.08.17	健康月活動-CPR及AED急救訓練	37人次	1.5
2016.08.17	健康月活動-滅火器及水帶操作訓練	28人次	1.25
2016.08.25	內湖成功門市安全衛生在職教育訓練	5人次	1
2016.08.26	內湖客服中心衛教活動	23人次	1
2016.10.06	內湖客服中心預防過勞教育訓練	23人次	1
2016.10.21	四新高及肥胖症候群	18人次	1
2016.10.24	台中辦公室預防過勞教育訓練	24人次	1
2016.10.27	高雄辦公室中心預防過勞教育訓練	17人次	1
2016.11.18	台中辦公室健康專題演講	41人次	1
2016.12.08	桃園客服健康衛教	66人次	1
2016.12.23	高雄辦公室健康衛教	22人次	1
2016.12.27	健康專題演講	5人次	1
	上課總時數(人次*小時)		458.5

(	<b></b>	工傷率(IR)	職業病率(ODR)	缺勤率(AR)	。 誤工勤率(LDR)
	2015	0	0	1422.58	0
(	2016	0.17	0	2047.1	12.75

- 1. 工傷率 =(工傷總數/工作總時數)\*200,000 (按照每年50個星期,每星期40個工時計,每100名僱 員的比率)工傷率計算不包含員工上下班交通事故
- 2. 職業病率 =(職業病總數 / 工作總時數 )\*200,000 (指按照每年 50 個星期,每星期 40 個工時計,每 100 名 僱員的比率)
- 3. 誤工率 = (誤工總天數 / 工作總時數 )\*200,000 (指按照每年 50 個星期,每星期 40 個工時計,每 100 名 僱員的比率 )
- 誤工定義:員工因工傷或職業病失去勞動能力,而脫離崗位,指工傷假。
- 4. 缺勤率 = (缺勤總天數 / 總工作天數 )\*200,000 (指按照每年 50 個星期,每星期 40 個工時計,每 100 名僱 員的比率)缺勤者:員工因失去勞動能力而脫離工作崗位, 不是因工作傷害或職業病。包括病假、事假;不包括經核 准的假期,如節慶假日、受訓、產假/陪產假和喪假。

# /性別平等及性騷擾防制

亞太電信提供性別平等的工作環境,依工作場所性騷擾防治管理辦法建立申訴制度與處理作業流程,並定期實施相關教育訓練。2016年並未發生性騷擾事件;歧視事件的總數1件,員工申訴性別歧視,經勞動局審查未有性別歧視之情事與證據,故判定案件不成立。並再度進行宣導性別平等與性騷擾防治申訴管道。

## / 員工溝通管道

致力建立良好的勞資關係,亞太電信員工溝通管道設有申訴信箱 hr@aptg.com.tw,由人資或單位主管查明並處理陳報事件,2016年透過正式申訴機制的勞工實務案例為 5 件,經由法務、人資、相關單位共同了解與訪查實際情況、釐清問題後,均全數結案。而人權問題之案例數量為 0 件。

此外,我們內部也設有網站論壇「全民開講」,即時提供員工順暢多元的表達管道。員工反映之主題細分為公司產品、公司形象、公司策略討論、福利類、人資類、行政類、門市客服人員辛苦談等七大類別。2016 年度共有 117 則員工開版主題,統計員工發布 442 則回應,各主題分別由對應之相關部門進行處理。





40

41

# 環境永續

/ 環境管理與行動 / 用電管理 / 水資源管理 / 廢棄物管理 / 綠色減碳行動





# 環境管理與行動

身為電信產業,亞太電信致力提供良好收訊品質的同時,也努力降低營運造成之環境負荷。因此本公司進行廢棄物、用水管理,量化使用數據,進一步將擬定減量措施。用電管理方面,亞太電信積極針對主要用電之基地臺與機房實行節能改善措施,並以綠色辦公室為目標,全力推行電子化行政作業,將節能減碳、友善環境融入公司文化,致力打造綠色企業。

# / 氣候變遷風險管理

亞太電信**任**智慧生活企業識別以綠色形象深植消費者心中,這也象徵我們推廣智慧生活的同時,將努力朝向「綠色企業」邁進。亞太電信深切體認全球氣候變遷是目前人類必須面對的重大挑戰,溫室效應對地球的危害,間接導致許多天然災害如水災、風災、地震、乾旱發生次數逐年增加。對於仰賴良好環境發展的電信產業而言,氣候變遷勢必為經營的潛在風險,因此亞太電信向利害關係人承諾,將盡力降低氣候變遷所造成的影響,並加強本業核心備援及應變能力。



亞太電信技術部門為了在災害發生時,致力維持並提供最佳的通信服務,皆有定期執行巡檢和災害 演練,以減少自網及客戶可避免的災情損害。此外,在災害預防方面亦全力配合政府政策執行,如建立 高抗災通訊平台、細胞廣播系統 (CBS) 等措施。







▲ 2016 年 7 月於土城機房進行電力障礙緊急應變演練

## 我們具體且實際的做法如下

#### 1.降低通信服務中斷機率及時間:

- ▶機房出入口及車道裝設封閉式防水擋板。
- ▶ 纜線引進口、高壓電纜引進口等建置相關防治漏水/進水措施。
- ▶ 重要機房設置柴油發電機,電力設備如無空間限制的條件,盡量裝設於2樓以上。
- ▶ 預備小型移動式發電機及大型固定式發電機,且定期保養及保持油量充裕。
- ▶擴增蓄電池電源容量,適度放大交換式直流供電設備的容量。
- ▶機房裝設新設備時視需要執行結構計算與補強,以符合建築強度及耐震之要求。
- ▶因應緊急通信服務需求,規劃添購汰換行動基地臺車輛,已建置完成並使用。

#### 2.降低氣候變遷因素:

- ▶地面型基地臺之選點規劃,均符合水土保持法並做適當之水土保持。
- ■電信相關設備優先採用環保節能的機種。
- ▶與其他同業共同推動基地臺共構或共站的模式,減少建設規模及對景觀的衝擊。
- ▶依據環保法規處理電信廢棄物,如電池、纜線等,降低對環境的汙染。

#### 3.預防災損:

- ▶ 辦理定期防汛災害防救演練、特種防護演練以及主管機關所要求之演練。
- ▶ 規劃災害發生所需適當之傳輸架構及穩定之備用路由。
- ▶配合交通部、主管機關及縣市政府的政策,於容易受災鄉鎮地區建設高抗災型基站,並加強發電機備源電力供應及架設微波路由傳輸設備,一旦災害發生,此類型基站仍可發揮對外聯絡救災的功效。目前於高雄市、台東縣、嘉義縣等地已建置完成9處高抗災基地臺。
- ▶配合政府政策建立災防告警細胞廣播系統。
- ▶於災後提供災損分析,以作為改善及提報主管機關之用途。配合相關單位需要提供災時通信數據。

#### /能源與溫室氣體管理

全球化已是一種經濟現象,而地球宛如一座持續運轉的大型機械體,企業亦為重要齒輪之一,一舉一動皆緊緊牽動氣候環境的變化,畢竟「沒有地球、哪有企業」,因此我們深知若要維持企業永續發展,必須關注環境保護的議題,並且以身作則致力降低本身營運活動的碳排放,積極推動環境保護,建立制度有效率地管理及使用能源。

為降低環境衝擊及提升各項能源使用之效能與效益,以創造綠色辦公室及環境為目標,善盡企業的環境責任。近年更持續更新汰換較輕巧的機型,耗電量降低並逐步提升效能。我們相信以亞太電信所採用的技術與行動,對保護台灣早已開發過度的自然環境資源與地狹人稠的土地面積,減少許多不必要的環境負荷,讓亞太電信堪稱為具備經濟效益及綠色環保概念的電信業者之一。

#### 2016年亞太電信用電



總用電量 135,427,864度



總能源使用量 487,540,310百萬焦耳



溫室氣體排放量 71,506 t-CO2e

※2016 年總電量統計數據新增機房抄表用電。

※一度電=一千瓦×3600秒=3.6百萬焦耳=0.528公斤CO2e[溫室氣體排放量](換算參考來源資料:經濟部能源局2015年度電力排放係數)。

#### 亞太電信單位用電量

	總用電量(度kwh)	年度平均用戶數(萬戶)	每萬戶單位用電量(度kwh)
2015	111,946,594	83.43	1,341,749
2016	135,427,864	132.03	1,025,774

2016年亞太電信衝刺轉型,年度平均用戶數明顯提升,為維護良好網路品質,我們積極建設基地臺,因此總用電量也隨業務成長而增加,若以「每萬用戶之單位用電量」為基準,本公司 2016年比前一年度之單位用電量降低超過 2 成,此歸功於亞太電信致力執行機房節能措施,發揮節電效益,以及用戶量的穩定成長。亞太電信積極推動內部各項節能減碳政策,以減少碳排放量。我們企盼能實現綠色企業承諾,化被動為主動,成為友善環境的企業。



## 用電管理

#### / 基地臺的節能方案

基地臺用電為亞太電信主要之能源消耗,因此基地臺之節能成果在電信業被視為主要節能減碳的核心關鍵,亞太電信在基地臺節能方面,亦積極投入許多成本及努力,其相關措施如下:

# 1. 致力提高基地臺共構與共站比例

為降低基地臺建置及使用時對環境之衝擊,同時響應主管機關之政策,本公司在建置基地臺 3G/4G 基地臺致力於提高共站與共構比例,重要交通路網如台北捷運、機場捷運、高雄捷運、國道一號、國道二號、國道三號、台鐵隧道、高鐵隧道…等及桃園機場航廈、南港車站、台北車站、板橋車站…等重大交通設施,皆攜同各業者以共構方式建設,並積極推動公有建物開放基地臺建設。

	共站	共構	獨立站	7
2015	61%	34%	5%	
2016	57%	35%	8%	

(致力提供客戶更好的收訊品質,2016年亞太電信持續進行大量基礎建設,除了遵循政策與同業共構共站建置基地臺外,仍需依客戶分佈與訊號涵蓋狀況進行補強,因此獨立建置基地臺數量提高,雖共站比例有所降低,但共構比例亦有提高)



## 2. 採用高節能效率基站設備

對於 4G 基地臺所使用之設備,設備供應商已通過 ISO 14001 驗證,在終止運轉淘汰後,93% 之零組件皆可再回收重複使用,此類高能源效率設備,已於 4G 基地臺全面配置;而對於基站電力設備,亦要求使用高效能轉換率之設備,如將 SMR(Switching Mode Rectifier Power Supply 交換式直流供電設備)之轉換效率由原本 85% 轉換率提高至 96% 轉換率,提高能源使用效率,降低無用之耗能。另採取變頻式空調設備與調控備援空調啟動溫度等方式,提升能源效率。

## 3. 採用免空調式機櫃

佈建 4G 室外型基站時採用免空調式小型機櫃 (Mini Shelter),利用自然進風與熱交換模式達到散熱功能,省去空調使用,節約能源;另外,機櫃空間規劃適中,可彈性應用節省空間,且其材質採用不鏽鋼,當其棄置後可回收再利用。

## 4. 配合景觀美化環境

依主管機關要求進行基地臺周邊景觀美化,以融入環境周圍的設計並減少視覺造成衝擊,對此亞太電信 2015 年投入新台幣 5,639,264 元進行景觀融合工程,2016 年投入新台幣 9,812,981 元,除了可維護整體環境美觀外,亦大幅降低一般民眾對基地臺之負面觀感。

#### /大型機房節能措施

1. 亞太電信於全省北、中、南區各設有 ROC 等級大型機房,為配合 4G LTE 業務推行,於 2015 年進駐內湖核心機房。內湖核心機房設計之初即朝向符合世界節能潮流之機房,除了有冷熱通道設計外,亦在設計初期進行氣流模擬測試,確保最佳設備與空調擺設空間,以節能減碳、綠色環保為目的。內湖核心機房 A1 區以 PUE 值 1.75 為初期目標,2016 年設備進駐率已提高至 80%,統計內湖核心機房 A 區 PUE 平均值已改善至 1.55,未來將持續優化改善。



能源使用效率指標PUE

(Power Usage Effectiveness)

PUE= 年度總用電量(kWh) IT設備用電(kWh)

#### 2. 機房具體之節能措施:

#### Ⅲ. 設備整併優化 Ⅱ. 電力系統設備 I. 空調系統改善 a. 機房空間重新規劃,空調位置優化 a. 停用或整併低負載之電力設備, a. 配合網路優化整併, b. 調整出風口、風量與位置,並加裝 減少電力轉換耗損與備援電池等 停用整併設備或使用 導/回風管 維護成本 高效能設備 c. 採購一級能效空調, 汰換較耗能之 b. 逐年針對老舊低效率之供電設備, b. 檢討 LAB 區低使用率 老舊空調設備 採購高效率設備進行汰換更新 設備,逐步停用降低 d. 加裝外掛型變頻控制器 c. 機房區與辦公區改用 LED 節能照 耗電 e. 依使用範圍施作簡易隔間,提高空 明設備,並加裝紅外線感應 調效率

#### 3. 2016 年大型機房節能案件成效摘要如下:

類型	案件說明	案件內容	推估節電效益 (單位:度/年)	減碳量 (單位:公噸)
	效能不佳空調汰 舊換新	配合分離式空調年度汰換計畫,採用一級能效變頻空調汰換效能不佳空調	274,419	144.89
空調系統	空調主機加裝變 頻器	試作一處機房,於既有氣冷定頻空調 主機加裝變頻器,觀察節能效果與設 備穩定度,作為後續推廣依據	33,120	17.49
改善	調整優化機房空調設計容量	配合新店機房空調備援需求,安裝變 頻器氣冷空調主機,並依目前機房使 用率,調整空調用量,降低耗能	26,640	14.07
	依機房使用率調 整空調運轉數量	枋山機房進行隔間牆洗孔安裝循環扇, 共用空調減少運轉數量,減少用電	13,440	7.10
	改善機房冷房效 果	南港機房調整空調箱數量及出、回風 位置,改善機房冷熱不均現象,提升 空調效率降低壓縮機運轉數量	192,720	101.76
	區隔機房與調整 空調運轉模式	台中機房依使用區域施作簡易隔間並 調整空調運轉模式,改善空調效率避 免浪費空調資源	108,243	57.15
電力	提升供電設備運 轉效率	內湖機房依目前機房設備負載,調整 UPS 模組數量,提升 UPS 使用效率	4,964	2.62
系統	接取機房汰換SMR	配合年度 SMR 汰換計畫,採用高效率 SMR 進行汰換耗能設備	56,804	29.99
設備 整併 卸載	配合網路優化設 備整併及卸載	南港及高雄機房進行網路優化,整併 及卸載設備,並停用部分 LAB 設備, 節省機房耗電	216,372	114.24
		總計	926,722	489.31

<sup>※</sup> 一度電=一千瓦 × 3600 秒 = 3.6 百萬焦耳 = 0.528 公斤 CO2e[溫室氣體排放量](換算參考來源資料:經濟部能源局 2015 年度電力排放係數)。



# 再生能源發電

高雄新崛江機房設有 4KW 太陽能發電系統,已於 2016 年回售台電,可減少碳排 3 噸二氧化碳當量, 本次再生能源發電試作經驗,可做為亞太電信未來推廣配置再生能源設施之評估依據。

## / 綠色辦公室



辦公室用電 3,702,306度



總能源使用量 13,328,3012百萬焦耳



溫室氣體排放量 1,955 t-CO2e

亞太電信為企業永續經營及善盡社會責任,積極回應內外部利害關係人的需求,推動並整合大樓環境保護相關業務,如辦公室能源節約措施,提升各項資源使用效率,包括用紙、用水、用電等皆進行有效運用,妥善處理事業廢棄物、並將可回收再利用廢品進行活化再利用,促進資源循環使用,以降低營運對環境的衝擊。

#### 推動辦公室能源節約措施如下:

- ◆ 午休時間關燈節能,晚間 7 點過後,請同仁自行關燈;中央空調於晚間 7 點後自動關閉風箱,同仁如有需要向管理中心反應,由管理中心開啟空調。警衛於晚間 10 點後逐層檢查關閉燈源及空調。
- ◆ 責任分區管理,辦公室、會議室及教室等空間溫度設定 26 度恆溫;冬天配合外氣進氣。夏天搭配循環扇使用。
- ➡ 汰換低效能事務機器,採用整合式的多功能事務機(列表、影印、傳真、掃描),並加設刷卡管控機制以減少紙張浪費並降低耗能。
- 宣導使用回收紙及雙面影印。
- 總部辦公室自 2015 年 12 月遷移至內湖大樓後,此大樓均採用 LED 照明燈具,本公司持續採用 LED 節電燈具替換。
- ➡內湖總部大門入口採雙層自動門設計,以隔離戶外熱源,防止冷氣外洩。
- ♣清晨離峰時間低電價電力預先將屋頂水打滿。
- 進行辦公室綠色美化公共區域適時適地擺放盆栽,增添綠化與美化氣息;同時鼓勵員工在座位 區間擺放小盆栽,除可綠化辦公環境,亦可提升員工辦公朝氣。
- ➡推動電子化作業(電子公文、電子會議),降低資源消耗。
- 總公司及各外點辦公室、機房會議,減少與會人員交通往來產生之碳排放,使用視訊會議或電 話會議。





※ 全省辦公室皆以實際產生度數計算,除內湖總部辦公室 是依分攤金額度推估用水量,桃園客服辦公室是管理費中內 含。(桃園客服辦公室由於規模與內湖客服接近,故用水估 算比照內湖客服辦公室)。

亞太電信為提升水資源運用達到最佳效益與運用,除一般盥洗用水外,以機房空調冷卻用水為主要用量。

我們推動水資源節約措施,包括:

- ▲機房納入漏水偵測功能,避免影響機房安全及防止水資源的浪費。
- ▲ 規劃水冷式空調系統改為氣冷式空調系統,降低水資源使用。
- ▲ 水龍頭加裝可調式省水閥。
- ▲ 各樓層洗手檯裝設紅外線感應式水龍頭,以降低水流量。
- ▲ 節水教育宣導,張貼珍惜資源節約用水標語。
- ▲ 隨時關心並發覺供水設備是否異常,避免流水浪費。



# 廢棄物管理



2016年亞太電信內湖總公司辦公室 一般廢棄物為46,200公斤。

※以 10~12 月一般廢棄物 資料推估全年度之數據

亞太電信之廢棄物委託專業清潔公司處理,可回收資源廢棄物則由清潔人員分類後進行回收處理, 事業廢棄物均委託環保署資源回收基管會網站公告合法處理的專業廠商,辦理廢電池、廢纜線、廢終端 商品等之回收作業,以減少環境負荷及衝擊。

#### /辦公室廢棄物管理

辦公室各樓層均設有資源回收專區、廚餘回收桶及每年2次定期文件銷銷毀作業執行。

#### / 電池組利用及報廢處理

由於基地臺與機房均會使用電池作為備援電力,因 電池屬於耗材會進行汰舊換新,而汰換所產生之廢電 池,每年已派合格之廢棄物處理廠商進行廢電池回收處 理,以避免廢電池液對環境造成影響。





## / 廢電纜回收處理

固網業務所產生之舊廢棄光纜與銅纜,本公司亦派合格之廢棄物處理廠商進行回收處理。

單位:公噸	實際申報廢棄纜線	2015年	2016年	
	員际中報殷某縝旅	2015#	20104	
光纜	廢棄光纜重量	39.05	34.26	
銅纜	廢棄銅纜重量	7.7	0.46	
	總重量	46.75	34.72	



# 綠色減碳行動

亞太電信持續以綠色企業為目標,身為地球公民,環境永續是唯一的信念。亞太電信堅信節能減碳不是名詞而是動詞,我們致力將減碳化為行動力,實現於企業作業的每一個環節,積極地從減少紙張及塑膠耗材的著手,透過降低使用一次性資源,以達成減少碳排放之目的。

#### /節能減紙

亞太電信秉持節能減碳、減紙的環保意識,除了致力推廣無紙化帳務服務,2016年新增「公文收文電子化」、「離職手續電子化」等兩項措施,將無紙化落實於行政事務,也同時增進辦公效率。

# 公文收文電子化

於 2016 年 4 月實施外部來文公文電子化,由本公司網路技術中心自行開發「電子化公文系統」,可減少流程中各單位影印留底用紙,且省去後續產生的人工歸檔、儲存保管、逾期銷毀等相關成本。

2016 年亞太電信行政部紙張使用量為 55,143 張 A4 紙張,相較 2015 年亞太電信行政部紙張使用量 108,752 張 A4 紙張,因公文收文電子化節省 53,609 張 A4 紙張,近 1 倍的數量,相當於減少約 65 公斤的碳排放量。

# 離職手續電子化

2016 年 12 月離職手續電子化作業正式上線,推動規劃與完成離職交接手續會辦作業電子化,透過減少離職會辦簽核單、工作交接清單推估,預計年度可節省約 1,200 張 A4 紙張。

# 無紙化帳單

亞太電信自 2012 年 6 月起正式提供無紙化帳單服務,利用電子郵件或簡訊方式取代實體帳單寄送, 搭配公司官網的線上瀏覽帳單 / 通話明細之機制,配合客服 APP,提供用戶完全無紙化之帳務服務。此 外,為鼓勵用戶申辦電子化帳單,定期舉辦電子化帳單推廣活動,2016 年推廣之無紙化帳單累積總量較 2015 年成長逾 17%。

	2015年	2016年
--	-------	-------

無紙化帳單(電子帳單+簡訊累計總量) 減少排碳量

1,134,887份 1,337,585份 2.99公噸 3.52公噸 (每份帳單以平均 2.18 張 A4 紙張及每張 A4 紙張減少 1.21g CO2 排放計算;減碳排放依行政院環保署標準計算)。

# SIM 卡三合一

目前市面通用 SIM 卡分為 Normal、Micro、Nono 三種不同規格尺寸,亞太電信已施行採買三合一 SIM 卡,一張 SIM 卡包含以上三種卡片之轉接卡,便利客戶在更換手機時可利用轉接卡使用不同尺寸的 SIM 卡,除可減少卡片耗材,亦有利於庫存管理。

## Outlet 福利品

亞太電信於 2016 年持續推出福利品銷售,包含下架展示機、過季手機、平板等產品,不但提供客戶優惠的價格,也讓客戶有更多選擇。更提供手機再生價值,開拓次級市場,降低產品消耗。



## **藤棄手機與周邊商品回收**

我們持續在全省門市設立廢棄物回收箱,鼓勵消費者將廢電池、手機與配件帶至門市進行回收,回收的廢棄終端商品皆統一交由環保署合格甲級廢棄物業者處理,以免廢棄物中的重金屬汙染環境。為了強化民眾回收廢棄終端的概念,我們也透過多元的管道進行活動宣導,包括官方網站首頁、LINE官方帳號、門市推播屏幕、門市 DM,加強活動廣告的曝光,以刺激消費者回收廢棄手機及周邊配備。





# 科技創新應用

/ 專業職人「Pepper」 /「智慧城市」之 4G 智慧寬頻應用 /「企業客戶」之行動資訊安全

/ IoT by Gt 智慧生活



高效量身專屬服務 人工智慧(AI)技術大量商業化的時代到來,亞太電信積極發展科技創新應用 領域,2016 年首次引進「情感智能機器人」,為業界第一推出職業達人「Pepper」。針對不同產業 之企業用戶設計出高效量身的專屬服務,透過 Pepper 情境式人機互動創新其顧客體驗,快速強效投 放於金融智慧分行與零售數位分店等各企業客群。

早於業界,工業型機器人已使用多年,擴展至今,服務型機器人年代正悄悄崛起,專業職人 「Pepper」創新型態服務,將提升企業人力資源,創造更具企業高效量身專屬服務價值的成果。

創研技術領先科技 隨著電信業 4G LTE 行動通訊技術的發展與雲端聯網資訊傳播模式的演進,亞 太電信創研技術領先科技群,首發展新事業物聯網應用,率先推出「IoT by Gt 智慧生活」,以 LoRa 低功耗廣域網路 (Low Power Wide Area Networks, LPWAN) 與 4G LTE 寬頻網路,擘建全台第一個物聯 雙網平台。

亞太電信創建 LoRa 物聯網,提供企業產業用戶 LoRa 終端模組,透過開發整合技術提供,強化 物聯感知層裝置,具資料溝通的本質能力,賦予企業用戶產品裝置新生命,透過亞太物聯網層層推 廣至產業應用,如:空污感測、定位追蹤、識別推播。LoRa 應用層面廣泛,傳輸具備長距離、超低 功耗且低成本之優點,未來應用更加多元,亞太電信並隨產業企業客戶一同逐步實現萬物皆能聯網 的未來科技情境。

亞太電信廣大服務企業客群與開創產業新應用,在注重科技研發、產品創新應用的同時,結合 執行節能環保,與地方政府合作,導入 LoRa 技術,提供更輕巧、高效能與低維運成本之電信傳輸友 善環境,持企業永續經營之理念,善盡環境責任。

企業行動資訊安全 全球資通訊科技 (ICT) 蓬勃發展,亞太電信於行動網路的完善佈建外,也積極 提升企業通訊服務創新應用,員工自行攜帶自有裝置 BYOD(Bring Your Own Device) 的時代來臨,企 業對於行動資訊安全防禦更加重視,亞太與互動資通合作首推企業即時通訊軟體「TEAM+」,以企 業私有雲取代一般大眾型的即時通訊,對於不同產業屬性的企業客戶,客製化所需延伸應用,並於 資訊安全的應用,引進雲端 APT 資訊安防禦解決方案,提升企業用戶所需的創新科技應用服務。



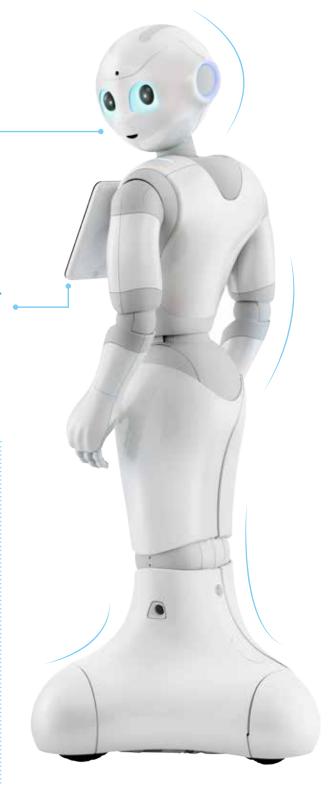
全新型態,情感智能,創造專屬服務體驗

# pepper

- 事高121公分,體重29公斤, 擁有20個活動關節。
- 那一可隨音樂擺動跳舞,具有情緒 辨識功能,能從表情辨別對方 的情緒並給予回應。
- 脚 胸口配置的平板電腦則是接收、 傳遞訊息的橋梁。
- Pepper是為了與人互動、打入服務業市場而設計。

「Pepper」為第一個能辨識人類情緒並即時反應的機器人,亞太電信導入 Pepper 於商用市場,除了 Pepper 自身高顏值能吸引顧客目光之外,藉由人工智慧 Pepper 還可主動向消費者解説產品規格、特色,在與顧客一來一往的互動過程中,抓住顧客的喜好與需求,推薦合適的產品。藉由內建應用程式,Pepper 可與客人玩小遊戲,增加互動,提高銷售效益;若 Pepper 應用於一般企業,能減少企業服務人員因流動或異動職務造成教育訓練費用額外支出,還能代替枯燥性、重複性的工作。

Pepper 的世代,將為人類生活加值,不僅改變顧客與店家的既有溝通方式、活用企業形象、推動環保無紙化、輪播廣告,降低行銷費用,模組化的設計讓選擇更彈性多樣化。



▲ 亞太電信董事長呂芳銘、軟體銀行機器人控股公司 (SBRH) CEO 澤文秀、沛博科技總經理林義勛、企業貴賓 與 Pepper 合影留念,將齊心與 Pepper 打造更完善美好的 Pepper 生活圈。



▲ 商業套件服務「Biz Suit for Pepper」則提供企業 透過網頁簡易操作,即可設定 Pepper 工作項目, 包含迎賓接待、產品推薦、服務介紹等,適用 於基本商用服務。

自 2016年 10 月起,共有 25 家直營門市導入 Pepper 機器人,提供的服務包含集客招呼、迎賓接待、 產品介紹、方案推薦、遊戲互動、娛樂表演,除了負責客戶服務、銷售輔助,也提供娛樂體驗。

為能讓 Pepper 更貼近消費市場,亞太電信每月定期提供企業用戶豐富的售前商品説明會,讓企業 主能現場親身體驗與 Pepper 的趣味互動,每周還會舉辦相關教育訓練,提供優質的客戶服務。



Pepper 於三創 iPhone 新機開▶ 賣記者會亮相與現場民眾互動





# 「智慧城市」之 4G 智慧寬頻應用

#### 探索創新,邁向永續,創造城市大價值



52

53

#### /智慧交通好行服務

Gt go 以大台北、台中、高雄三大都會區為主,北高兩市合計建置 233 輛智慧公車,以高清影像掌握公車及候車亭運行狀態,並結合周邊商家提供多元服務,合作導入店家約 300 家;智慧站牌候車亭透過 LCD 螢幕顯示圖像化公車動態到站資訊、商圈活動跑馬燈訊息,還可觀賞城市觀光宣傳影片。而以智慧公車行經路線及合作商家服務之行政區為範圍,2016 年北高兩市直接受惠的人口涵蓋率為 56%。透過即時到站資訊,讓市民更能有效安排活動時間,享受優質上網服務、提升生活機動性,進而帶動城市發展,打造行動寬頻智慧城市。



▲ 高雄市交通局長讚揚亞太電信建置之智慧站牌,提供市民更 便利的生活。



▲智慧公車內提供亞太電信 4G Free Wi-Fi 服務。

#### /智慧聯網車輛應用服務

KARDI NAVI 智慧導航,運用高速傳輸的行動網路及廣泛的感應車載裝置,能有效掌握車輛狀況及正確的駕駛行為,可協助駕駛提升行車安全,隨時引導輔助駕駛正確行車,縮短行駛里程,減少高油耗行為發生,達到「強化行車安全」、「環保節能」的效益;本服務首創投入保險業界,有效量化駕駛行為風險,提升 UBI 保單價值。



▲ 2016 年 5 月份推出的 KARDI Lite 車況診斷,搭配 KADRI 智慧行車教練 APP 及個人雲端服務平台,使用者可輕鬆掌握車況進而提升行車安全與效用。

#### /城市商圈 3D 導覽服務

城市商圈 3D 與實境導覽服務,將網路優勢整合城市資訊立體化、行動化、視覺化至實體通路,提供店家之於消費者之間的各式行銷服務,於 3D/ 平面 / 室內地圖上顯示,讓消費者易於資訊的查詢與導航,創造逛街新樂趣。嬉街趣以台北市 59 個商圈與前 10 大捷運站商圈做為涵蓋範圍服務,商圈涵蓋率達 5.45%(資料來源:台北市政府商業處委託研究報告 / 台北市政府交通局統計資料),讓消費者輕鬆逛街之時亦可即時取得店家優惠訊息,適地性商圈訊息及 3D 地圖服務,讓民眾透過 4G 服務享受多元購物樂趣及便利。







▶Gt go、KARDI NAVI 及嬉街趣



本計畫所提倡的「Gt 智慧生活」承諾用戶『價值多一些,花費少一點,幸福永遠早一步』,透過政府支持的「Gt 智慧生活 4G 悠遊城市計畫」,達到「在地耕耘、永續經營」及「民眾有感、樂活台灣」的推動目標。



# 「loT by Gt 智慧生活」-台灣首個雙網、多平台之物聯網

節能物聯,智慧應用,創造綠色新環境



▲ 亞太電信推出台灣第一個物聯雙網多平台的「loT by Gt 智慧生活」解決方案,打造台灣成為智慧島的物聯網發展平台,落實共享經濟。

2016年亞太電信已在北北桃地區導入 LPWAN-LoRa® 熱點,含機場及政府機關、學校、主要幹道、公路、觀光景點等區域,並推廣、落實六都(六個直轄市)成為亞太物聯雙網覆蓋範圍,致力打造智慧城市、智慧生活之環境,積極推動智慧識別、智慧追蹤、智慧環偵等解決方案。



▲「loT by Gt」智慧生活平台首波示範應用為「智慧城市」、「追蹤服務」,例如智慧水電、智慧瓦斯表、智慧水位計算、追蹤車輛等等,應用相當多元。



▲ 亞太電信呂芳銘董事長説明「IoT by Gt 物聯網」 2016年已完成物聯雙網覆蓋六都,落實智慧城市, 推動智慧追蹤、智慧識別解決方案。



▲「IoT by Gt 智慧生活」科技創新多項應用,導入 LoRa 技術,提供更輕巧、高效能的電信傳輸友善環境。

## 智慧交通-停車解決方案

相較過去受限於感測、電力、通訊與雲端運算技術,長期以來並無有效的智慧停車解決方案。亞太電信與台中市政府合作,在市區免費建置 1,000 個停車偵測設施與停車 APP,提供用路人停車位資訊查詢,藉由 LoRa 技術的應用,結合微波感測、低功率太陽能充電電路,搭配大數據雲端資料平台,開發出智慧城市路邊停車位管理系統,可偵測車輛變動及提供停車位資訊,這項應用將改變駕駛人停車習慣,減少尋找停車位所耗費之時間及所造成的交通堵塞,進而大量降低汽車廢氣排放量,不僅便民更具環保意義。



# 智慧防災-車行地下道淹水監測

亞太電信投身研究整合軟硬體設備,創新技術於智慧防災聯網預警系統,透過 LoRa 低功耗長距離網路傳輸技術特性應用於車行地下道淹水監測。以太陽能供電及時將地下道水位紀錄回傳,當暴雨侵襲導致水位快速上升,可提前發布警戒,並提醒民眾未來可能發生的交通阻斷及都市淹水,協助相關單位判斷情勢立即處理。



## 智慧環偵一空氣品質檢測

亞太電信與政府單位合作空氣品質感測,於桃園市觀音工業區與高雄市小港區,合作導入與建置微型空氣品質感測器,監測區域中細懸浮微粒、總揮發性物質等,包含追蹤 PM2.5、CO2、溫度、溼度等觀測數值,並建立統計模型與即時觀測網頁,透過即時網頁顯示各項空氣品質標的及監測資訊,關心並守護全民健康。



#### 智慧追蹤一工程場域智慧防災聯網預警

智慧追蹤應用部分,亞太電信與地方業者合作 LoRa 追蹤器結合勞工安全帽,可追蹤勞工所在位置、停留時間、工作環境(溫度等)安全監測等資訊,進一步管理勞工安全與環境監控,如有異常,將即時警示通報控制中心,提供勞工安心工作的環境。



▲ 智慧追蹤 X 工程場域實際系統畫面,勞工定位與軌跡圖。

# 智慧識別一展場資訊即時互動與分析

亞太電信物聯網推出「智慧識別X展場分析」 穿戴式裝置。此裝置為一款輕薄的智慧識別卡,透 過無線感應與傳輸,當商務夥伴、來賓會面交流時, 可透過智慧識別卡自動交換電子名片,不僅可免去 會後整理紙本名片的麻煩、輕鬆查詢名片資訊,更 能減少紙張印刷的浪費。此外,主辦單位亦可隨時 透過 APP 向使用者更新資訊,如會展議程、推薦景 點、推播優惠方案等,即時互動、完整記錄,結合 環保與科技,輕鬆助推智慧城市發展。





▲「智慧識別 X 展場分析」為一款輕薄的智慧識別卡



# 「企業客戶」之行動資訊安全

智慧通訊, 創新應用, 提升企業工作效率

## /企業即時通訊服務



即時通訊越來越普及已經是生活裡不可或缺的一環,除了生活上使用即時通訊溝通聯繫,根據資策會 2015 年的研究指出,超過 3 成企業使用即時通訊處理公務,以節省聯繫及溝通的時間,如企業目前常使用的LINE、WeChat、Skype 等個人社交通訊軟體。

然而,企業使用個人社交通訊軟體有潛在的資安風險及溝通效率不佳、無法整合企業系統的問題,亞太電信 EIM (Enterprise Instant Message) 專為工作溝通而生,提供企業公私分明且更安全的協作環境,將即時通訊公私分流,可介接企業內部系統,跟工作、商務流程結合,達到人與人、人與系統的溝通,幫助企業主建構行動化的指尖運籌、高效運作之協同工作環境。

#### /企業通訊應用服務 MiCall

亞太電信以新世代核心網路 (IMS) X Wi-Fi 通話技術提供企業跨國界、跨網路、跨業者免費通話,「企業通訊應用服務 MiCall」解決企業在傳統通訊環境上面臨的五大問題,包括傳統 PBX 複雜又高額的設備投資;一般電信業者行動電話只有高月租,才有網內免費,且無法跨網、跨國;出國打電話或接電話,要付高額漫遊費;員工離開座位,桌機常無人接聽,無法即時聯繫,延誤商機;傳統 MVPN 無法跨國、跨業者短碼互撥。



亞太電信提供一個智慧通訊解決方案,給您3大利益:



免去傳統 PBX 建置費,既有設備將不需再擴充,輕易節省設備維護費及人力管理費用。員工網內互 撥免費,跨網也免費;讓外勤人員打回公司免費,即使出國也免漫遊通話費,全球免費講,讓溝通更立 即更放心。全球一號通,不管在辦公室、外出或國外出差,方便聯繫,掌握商機。更可隨時可查企業通 訊錄,提升工作效能。

MiCall 不僅僅是企業通訊 APP,它能為企業解決跨國、跨業者、跨網路、跨行動裝置之間高額通話 費與複雜的整合問題,為現代智慧通訊新選擇,具備節費•效率•行動力三大優點。



# 58

#### 59

# 客戶關係

/ 客戶服務 / 透明資費與多樣性優惠 / 致力維護個資安全/ 客戶體驗



## /重視顧客的聲音

2016年亞太客服中心導入服務一致性的活動,以「多花一點心、贏得客戶心」的服務理念提供客戶 貼心、便捷感動的服務。我們秉持「來者是客、視客如親」的服務精神,並藉由一連串的服務課程及服 務認證提升各項電信的專案技能。



#### ■ 10 服務一致性的「服務準則」

我們用『一股熱忱』及『無微不至』的服務態度迎接客戶;並用『八面玲瓏』的應變能力來處理客戶問題並且『十分專注』提供客戶完整專業知識,努力打開客戶心防,並希望讓客戶忍不住說 WOW 你們服務真好。

# 1 一股熱忱

# 5 無微不至

# 8 八面玲瓏

# 10 十分專注

#### 11 5 8 10 服務一致性的「服務品質認證」

我們建立查核/認證/改善機制從制度面著手,讓每位客服人員一起努力。

#### 01 03 每月查核 每季認證 持續改善 服務品質 服務認證 品質提升 • 評量標準以服務心態 • 藉由查核制度建立,強 • 認證頻率為每季一次 (提高員工投入)、專 化服務品質的一致性, ,認證申請通過後仍 業知識、應變能力、 並推動「服務品質」認 需持續符合認證標準 轉介服務四大面向進 證機制,鼓勵同仁取得 並定期驗證。 認證榮譽。 行考核。 ● 認證勳章分為金/銀兩種 等級。





#### ■ ■ ■ ■ 服務一致性的「專業服務訓練」

規劃不同階段的服務訓練來提升人員的服務技巧及應變能力,以處理客戶問題及客戶抱怨。

#### 客服人員教育課程訓練內容:

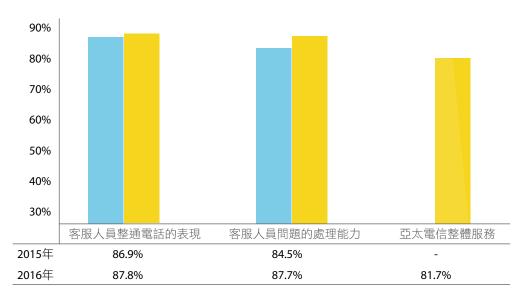


60

61

## / 滿意度調查

滿意度績效指標延續 2015 年秉持提供優良服務、超出客戶預期要求的目標,呈現全年度之滿意度 調查數值。2016 年 1 月至 2016 年 12 月,以 IVR 互動式語音應答系統 (Interactive Voice Response) 外撥調查「客服人員整通電話的表現」、「客服人員問題的處理能力」及「亞太電信整體服務」,回傳滿意度 調查結果如下圖。



※2015 年僅調查「客服人員整通電話的表現」及「客服人員問題的處理能力」兩項內容。 ※2016 年新增「亞太電信整體服務」之滿意度調查項目,調查結果為 81.7%。 ※ 此客服滿意度表現以行動網路用戶為主要調查產品。

#### / 滿意度改善循環管理

透過滿意度調查系統持續了解用戶體驗問題,發現、分析根本原因及彙整客戶滿意與不滿意因子以提供權責單位進行改善來解決及預防問題。



#### / 透明的溝通管道

致力建構完整的客戶溝通管理機制,確保用戶問題獲得妥善的處理及解決,並將客戶的回饋意見轉 送相關單位尋求因應及改善之道,落實商品改善及強化服務流程,進而提昇客戶對亞太電信整體的客戶 滿意度。

- 提供24小時免付費客服專線
- 手機直撥999或市話0809-050982
  - Gt 4G行動客服APP E-Service客服信箱
  - Chat線上文字客服

• 全省門市等諮詢和申訴溝通管道

當客戶透過以上管道進行問題申訴時,亞太以最快速的反應與客戶釐清申訴內容,並通知權責單位 進行查測處理,同時系統登錄申訴案件追蹤存查,待處理回覆後,會再次去電客戶確認已獲妥善處理。

本公司非常重視客戶服務及申告案件之處理效率,依據國家通訊傳播委員會行動通訊客訴量統計資 料,亞太電信 2016 年客訴案件共 1,082 件,月平均案件數 90 件,故將致力持續提升通訊及服務品質, 以提供客戶更好的服務。

NCC 通訊消費申訴監理報告網址:http://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site\_content\_sn=3156&is\_history=0

#### /服務多元化

# 行動客服 APP

亞太電信於 2016 年 5 月正式推出亞太電信 Gt 4G 行動客服 APP(以下簡稱客服 APP),期望提供廣 大用戶群更便利、即時的服務。為讓客戶能更便利的使用,客服 APP 採用手勢登入取代傳統登入,降低 用戶每次登入的等待感並提升登入步驟便利性。客服 APP 除了基本的門號合約、帳單查詢功能外,獨創 的收訊報馬仔功能,可針對用戶所在地進行一鍵訊號回報,做為4G網路、VoLTE訊號涵蓋優化的參考,

提供消費者最穩固安定的湧訊環境。

為提供用戶更多元、完整的服務,在短時間內, 客服 APP 已進行大幅度更新,由四大功能擴展到九大 功能服務,增添許多功能。除了各項功能外,目前更 強化使用的便利性,提供全新的「首頁快捷功能」及 「功能群組化功能」還能讓使用者可以自主打造自己 專屬的頁面,使用更直覺式的操作、讓亞太的用戶可 以有更友善的介面,未來客服 APP 將會持續精進,將 提供更多貼心服務,讓所有用戶都能獲得更精采的使 用體驗!



62

63

# L Chat 線上文字客服

因應「互聯網+」的網路生態趨勢及消費者的網路使用行為的改變, 基於用戶在哪、服務就到哪之服務理念,2016年6月推出 Chat 線上文字 客服服務,提供客戶更多元化的服務管道,迅速回覆客戶問題,增進客 戶服務效能,進而提升客戶對亞太電信整體客戶滿意度。





# 透明資費與多樣性優惠

亞太電信一直以最創新、性價比高的產品資費方案回饋用戶,落實『價值多一些,花費少一點,幸 福永遠早一步』的企業承諾。我們推出的產品內容均經由主管機關「國家通訊傳播委員會」的審核,並 於核准實施公告日前充分於各項傳播管道揭露我們所提供之各項產品服務。客戶可至全國門市獲得資費 的詳細資訊,門市人員會提供相關產品資費內容及申辦退租的方式,並依不同的客戶需求提供適合的方 案,於申辦時亦會提供完整的同意書及資費列表供客戶更能清楚了解自身的權益。為求保障客戶之權益, 同意書均會列出申辦的專案名稱、詳細的月租費、計算方式以及合約期,亞太電信力求友善客戶,並達 到維護客戶權益的服務理念。



#### /創新的產品資費

過去,亞太電信以「網內互打免費」平價實惠的形象廣受用戶好評,2015 年首創全國壹大網「不分 網內外,打遍所有行動門號都是網內」,2016年再度推出多項創新服務:「Gt VoLTE」提供高清秒通的 通話品質、「VoLTE 全球通」使用「Wi-Fi 通話」全球免費講、「全國壹大網超級版」首創語音 + 上網全 部吃到飽、「BANDOTT」滿足家庭影音服務等,亞太電信也在 2016 年正式宣告進入「語音全免費」及「影 音匯流 」新時代。

# LL 亞太電信 Gt VoLTE 服務領先業界

亞太電信為使用戶能感受全新的通話體驗,針對服務與技術進行優化,於 2016 年 3 月領先業界推 出 Gt VoLTE 服務,VoLTE 有「0 噪音 /1 秒通 / 雙重應用」三大特色,Gt VoLTE 高清音質,優化的語音品 質,減少通話噪音;撥出最快可於 1 秒內讓對方電話響鈴、接通,無須等待; 且手機可以同時「4G 上網」 及語音通話,雙重應用互不干擾。亞太電信提供用戶免費升級,輕鬆享受加值不加價的「VoLTE 聲活」 高清秒通的通話品質。

## 】、全台第一家 VoWi-Fi 電信業者,全球免費講、熱線不分國內外

繼「VoLTE 聲活」服務之後,亞太電信更於 6 月 宣布再次領先業界,成為全台第一家推出支援 VoWi-Fi 電信業者,率先推出「VoLTE 全球通」服務,凡使用 支援 VoWi-Fi 手機的「VoLTE 聲活」用戶,透過「VoLTE 全球通」服務,用戶無須下載 APP,亦無需加入其他 即時通訊軟體之好友,就可用原生鍵盤打手機中原儲 存的電話號碼;在國外工作或出國旅遊的用戶,只要 透過「VoLTE 全球通」,就可用 Wi-Fi 網路打電話,省 下高額的國際漫遊通話費。



## ■ ・ 亞太電信再創新 「語音免費時代」來臨

亞太電信觀察 4G 時代的消費者使用行為,發現 除了透過手機上網之外,仍有相當大的行動語音需求。 在 2016 年 12 月亞太電信特別推出「全國壹大網超級 方案」打電話、上網全部吃到飽,只要月付 NT\$999, 即享行動電話撥打市話、行動、網內、網外免費,再 享 4G 上網吃到飽!正式宣告「語音全免費時代」來 臨!



# ▶ 亞太電信新「3飽」語音、上網、影音全部吃到飽

作為引領國人進入智慧生活的領頭羊,亞太電信主張,各項應用都應該由個人延伸至家庭,在12 月宣告「語音全免費時代」來臨,同步推出「3飽」方案 「電話講到飽、上網吃到飽、影片看到飽」, 「3 飽」方案包含「全國壹大網超級方案」以及「BANDOTT」(簡稱便當)影音服務,只要月付 \$1,599 元, 就有語音、上網、影音「3 飽」方案,夏普 50 吋電視只要半價,並加贈愛奇藝 12 個月或 CATCHPLAY 半



年免費觀看。「BANDOTT」是亞太電信繼「Gt 行動電視」後,再度針對網路影視需求推出的全新服務。 「BANDOTT」不僅可一鍵切換愛奇藝、CATCHPLAY、Netflix、myVideo 等四大高畫質影音平台,還整合 了家中有線電視或 MOD,滿足消費者追劇、電影、美劇等需求,搭配專屬的 4K 數位機上盒,就能透過 家中的大電視享受精選的高畫質正版影音內容!

#### /豐富的影音及行動服務

## ■ Gt 行動電視 | 新隨行電視生活領先者

OTT 影音服務及話題為 2016 年最火紅議題之一,亞太電信為服務更廣大影音需求的用戶,特別結 合電信行動網路優勢及直播頻道特點,於2016年中旬,將原有提供給網內用戶使用的Gt行動電視服務, 開發 OTT 新版本擴及服務至所有行動連網裝置,連非亞太電信用戶都可使用本服務。亞太電信 Gt 行動 電視擁有「最多直播頻道、最多新聞頻道、最多 HD 頻道」三冠王,目前提供超過 140 台直播頻道,內 容涵蓋新聞財經、熱門綜藝、兒童、動漫、偶像劇及電影等精彩節目,其中更有多達 35 台 HD 高畫質的 頻道; 而支援裝置也包含 Android 及 iOS 相關手機/平板或電視; 未來, 亞太電信更會多元合作: 將演唱會、 發表會、舞台劇、線上教育或視訊會議等內容以直播方式呈現給用戶,並結合 AR(Augmented Reality 擴 增實境) / VR( virtual reality 虛擬實境) 的互動式運用; 亞太電信 Gt 行動電視 OTT 版上線後,除提供用 戶隨時隨地享受更豐富的影音娛樂,並可促進影音內容多元化及互動新娛樂的發展。



■ Google / Apple 電信帳單支付服務

亞太電信與 Google/Apple 合作的支付服務,不僅便利用戶以電信帳單進行行動支付,更有助於國內 數位內容、行動支付及未來 O2O 支付模式的發展。

電信公司所提供用戶的帳單代收支付,一直是電信用戶最安全便利的服務之一。亞太電信為提升用 戶更多元支付項目及彈性的支付方式,已於 2015 年中旬與 Google Play 合作,上架 Google Play DCB 服務 ( Direct Carrier Billing ) 提供亞太用戶可過電信帳單代收 Google Play APP、音樂、電影等數位內容的服務, 在上架後的 18 月個內已服務超過 100 萬人次,成效卓著。而在 2016 年 11 月更與 Apple 合作,推出 領先國內業者的 Apple DCB ( Direct Carrier Billing ) ,讓亞太 Apple 手機用戶也可透過電信代收 iTunes 的 APP、音樂、電影等數位內容。與 Apple 及 Google 的合作,不僅方便所有亞太用戶在 Apple 及 Google 雙平台購買相關 APP 及數位內容,更可提供無信用卡用戶使用電信帳戶付費,是最安全便利的支付方式 之一。未來,亞太電信也將透過電信帳單支付發展更多創新、多元的運用,例如:線上購票、餐飲訂購 或實體商店等支付,以達到電信帳單整合 O2O 支付的新境界。

64

65

# 確保客戶個資安全

#### / 資通安全驗證

亞太電信向來致力於維護資通訊安全,以提供客戶優質穩定之多元電信服務為目標。本公司遵循主管機關國家傳播通訊委員會之政策,依據「ISO 27001:2005」標準,以及「國家傳播通訊委員會 27011 增項稽核表」,建置資通安全管理系統 (ISMS) ,已於 2011 年 10 月通過驗證,並接續於 2014 年 10 月,如期完成「ISO 27001:2013」改版暨「國家傳播通訊委員會 27011 增項稽核表」的驗證。



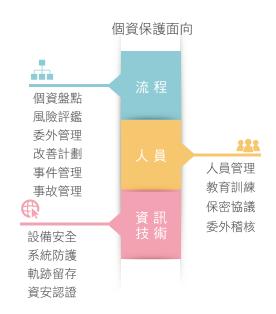


為免於受到內外在威脅之侵害,亞太電信以確保資訊資產之機密性、完整性、可用性與個人資料安 全性為要求,強化資通安全管理制度,期以有效並合理地降低營運風險,並落實個人資料保護管理政策 與制度,進而保障相關人員之權益及個人資料之合理利用。

#### / 致力維護個資安全

本公司為規範個人資料之蒐集、處理及利用,遵循「個人資料保護法」之法律要求,並依人員 (People)、流程 (Process)、技術 (Product) 等三大面向落實個資保護,以避免人格權受侵害,促進個人資料合理利用。

依 BS 10012 PIMS (Personal Information Management System;個人資訊管理系統)規範已完成制定 48 份,作為公司落實個人資料保護之遵循依據。在 2014 年 7 月通過驗證公司之 BS 10012 預評及個資法規遵循性查核 (Privacy Compliance Audit,簡稱 PCA),並已於 2015 年擴大驗證範圍至 6 個中心級單位,共計 30 個執行單位。



亞太電信持續推動「個資保護專案」,擴大輔導各接觸個資之相關單位,同時加強本公司之硬體、軟體、週邊設備與網路系統等資產之安全性及操作便利性,並持續加強員工教育訓練、宣導活動。此外,為加強門市端人員之保護個資之觀念,2016年共針對直營、加盟門市舉辦6場教育訓練,將個資保護理念普及至公司各個階層。

課程名稱	參加人次	時數
進階持續性威脅與社交工程	1,658	3
個人資料保護法宣導課程	1,768	3
資安宣導課程	1,768	3
ISO/IEC 27001:2013架構與規範	374	3
小計	5,568	12

本公司對客戶所提供的相關訊息資料,皆訂定相關的資安政策及內控機制進行控管,並在事前與供應商簽署保密切結書,確實維護企業客戶機密資訊的安全。在具體機制管控下,本公司於 2016 年統計資安事件 5 件、個資事件計 4 件,總計 9 件,本公司均已改善完成。

#### PDCA過程模式導向 (Process model)



我們堅持高標準的資通訊安全與個人資料保護,並秉持 PDCA 模式的精神持續改善,預計 2017 年 進行 BS 10012 正評及個資法遵循性查核,持續提升服務品質,不斷提升企業核心價值以達永續經營的目標。

66

67



#### /有感客戶體驗

為讓民眾體驗有感的 4G 服務,亞太電信 2016 年在北、中、南人潮聚集的商圈,共舉辦八場大型體驗活動,活動中除可體驗 4G 高速上網,民眾也可透過活動感受智慧生活產品帶來的便捷與樂趣,除此,現場亦提供民眾申辦 4G 免費體驗卡,讓民眾可輕鬆便利擁有行動體驗。





# 關懷小農行銷

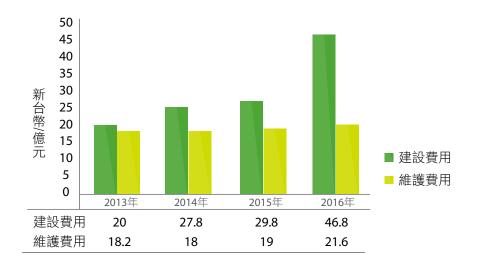
2016 年初高麗菜產量過剩,部分直營門市透過相關管道購買小農種植的高麗菜,在地行銷結合關懷小農的理念,於門市舉辦「打卡分享送高麗菜」的活動,用戶只要拍照上傳分享至臉書,即可拿到一顆免費高麗菜。透過門市與用戶有趣互動的模式,協助小農處理部分盛產的高麗菜的同時,也提升用戶對亞太電信的好感度。此類有感行銷可拉近亞太電信與用戶的距離,也能以更實質的方式關懷、幫助農民。





#### /維護網路品質

邁入全民上網新時代,亞太電信於 2016 年積極建設基地臺與網路基礎設施,使得民眾享受更穩定、 快速的寬頻上網服務。2016年亞太電信建設基地臺與網路基礎設施費用為新台幣 46.8 億元,較 2015年 成長 57.05%;維護費用為新台幣 21.6 億元,較 2015 年成長 13.68%。



## / 商務智慧應用

# 雲端進階持續性滲透威脅防禦

進階持續性滲透威脅(Advanced Persistent Threat 簡稱 APT)是一種新型態的威脅攻擊,攻擊背後 擁有高組織及豐富的應用資源,現階段傳統的安全防禦技術以及次世代防火牆等,若把 APT 攻擊當成一 般病毒事件處理,單依靠自動化的惡意程式清除工具,只能看到攻擊的冰山一角。亞太電信於機房端架 設 APT 防禦分析管理平台,來檢視客戶網路流量與信件中是否含有進階持續性滲透攻擊的異常行為與惡 意檔案;運用高階沙箱機制,迅速找出受駭主,阻止客戶連線到有害網站,有效防堵 APT 攻擊。配合終 端 Agent 第二道防護,雙重防禦避免組織機敏資料外洩。網路、終端二階層防護,縱深防禦有保障。



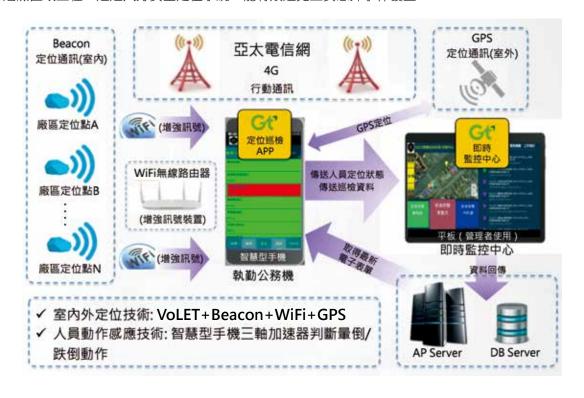
68

69

## 4G 定位巡檢

隨著科技的日新月異,手機中所擁有的裝置也越來越多,亞太電信提供 4G 定位巡檢系統,導入工業區製造業用戶,需求主要對象為危險性施工的管理單位或施工人員,建置人身安全定位系統,管理者透過行動裝置即時警示掌握人員於區域的活動位置與安全性。4G 定位巡檢系統,具有主動求救與人工求救功能,系統會自動告知意外位置。

主功能:G通訊、遠距離Wi-Fi自動傳遞、即時雙向語音通訊、簡易註冊報到功能、昏倒跌倒自動偵測、 主動求救與人工求救、工作逾時與失聯警報。巡檢 APP 表單下載,轉化為無紙作業,有效節省資源成本, 並確實掌握巡檢流程。透過定位巡檢系統,管理者可線上即時掌握各人員動向,有助瞭解各區情況。進 行危險區域工程,透過人身安全定位系統,能有效避免工安意外事件發生。



#### / 免費電磁波量測

# 免付費電磁波量測服務

亞太電信為降低民眾對基地臺電磁波影響健康之疑慮,設立免付費量測申請專線 0800-580010(我幫您、量一量),只要民眾對於住家附近有電磁波疑慮,可隨時撥打此專線,可免費安排第三公正量測單位至現場實地量測並給予專業解說。2016 年接受民眾申請量測服務 37 件,量測結果均符合國家通傳播委員會規範的標準值。此外,亞太電信亦積極參與台灣電信產業發展協會所主辦一系列關於電磁波安全宣導服務如電磁波巡迴量測服務、電磁波安全宣導品發送等,讓民眾對於電磁波有正確的觀念,更能安心地使用電信服務。



## 基地臺電磁波宣導及大幅降低基站數量

我們致力傳達給民眾正確的行動通信電磁波觀念,本公司協同其他行動通信業者透過台灣電信產業發展協會(TTIDA)積極辦理電磁波宣導活動,2016年共捐助250萬元做為電磁波安全知識宣導及推廣行動通信電磁波觀念費用,企盼能降低民眾對基地臺電磁波影響健康之疑慮。

亞太電信針對基地臺建設,持續推動基地臺共構共站,增加網路涵蓋及綠能環保。我們與社區積極 溝通,網路建設朝共構共站方向努力,對於基地臺及天線設置上,除嚴守主管機關相關法規要求外,亦 參與台灣電信產業發展協會設置之「基地臺工作小組」,致力於利用共站、共構的方式,大幅降低必要 基站數量,以符合主管機關基地臺的減量政策,減少資源浪費並積極加強基地臺周邊景觀的綠化與美化, 消除民眾對基地臺的負面觀感。

#### / 打造創新智慧生活品牌形象

2014 年 12 月亞太電信打造全新品牌「Gt 智慧生活」,透過智慧生活的訴求與傳統電信公司進行區隔。「Gt 智慧生活」承諾帶給消費者『價值多一些、花費少一點、幸福永遠早一步』的智慧生活,亞太電信希望整合軟硬體創新科技提供最好的解決方案與服務(Great technology),期許自己是和消費者共同探索新型態智慧生活的夥伴(Get together),讓消費者永遠都能享受幸福時刻(Good time)。

2016 年是「Gt 智慧生活」品牌成立 2 週年,在 2016 年 10 月外部的品牌認知調查中,受訪對象對於 亞太電信在「智慧生活的」、「勇於創新的」與「年



輕有活力的」形象認知表現佳,也反應出這兩年品牌經營的成果。此外,在與消費者高度相關的資費促案,亞太電信首創業界推出的【全國壹大網】,其系列廣告也在 2016 年 10 月獲頒紐約美國行銷協會「艾菲獎」(註),創意貼心的資費與業務實績深獲消費者及評審肯定。亞太電信 4G 用戶數也在 2016 年底突破 160 萬,並持續穩定成長。

(註)艾菲獎(EffieAwards)由紐約美國行銷協會(NYAMA)創立,除創意,更注重行銷實績,位列世界最著名的四大廣告獎(艾菲獎、紐約廣告獎、倫敦獎、坎城廣告獎)之首。亞太電信獲頒紐約美國行銷協會「艾菲獎」— 2016 大中華區銀獎(本屆金獎從缺)。獲獎之【全國壹大網】系列廣告緊扣「不分網內外,所有門號都是熱線」之主軸,提出「零距離的真心交流不應該被收費」的主張,並鎖定業務用戶族群,訴求「免費講越多,自己人越多」。



# 社會參與

/ 公益投入

/ 縮短數位落差



亞太電信以五心《用心、細心、關心、同理心、及時心》投身公益

用真誠的心,投身公益 細心聽到社會角落每個需要 始終懷抱關懷弱勢的心 以同理心設身處地為他人著想 堅持將資源及時送到的心

亞太電信深耕台灣,飲水思源、不忘本,秉持回饋台灣社會、關懷偏鄉社區,長期不遺餘力投身公益活動,盼用愛的推手轉動溫暖的齒輪,帶動台灣更正面向上的社會力量。

「站得越高、責任越大」,期許成為更「細心」的企業公民,以同理心聽到、看到、感受到社會底層真正的需要。在實踐公益時,設身處地為他人著想,例如:幫助弱勢族群同時,細心設想每一個環節,避免他們被標籤化。用心是亞太電信認為推廣公益該具備的特質,因為唯有用真誠關懷的心,才能讓公

益光芒散發熱度,照亮社會各個角落。

2016 年度亞太電信投入公益核心理 念為「送資源給需要的手」,我們認為 不僅要提供資源給大型機構,對於容易 被忽略的地方小型社福團體,也需要傾 聽他們的需要,以平衡社會資源分配。



#### 亞太電信2016年度社會貢獻

#### 0206南台震災

40支門號+手機協助 救難聯繫 7門市當救災補給站

#### 偏鄉數位應用推動

捐贈46門號 供偏鄉3633人使用

#### 銀髮族智慧學習課程

共舉辦88場 協助約上百名銀髮族 使用3C產品

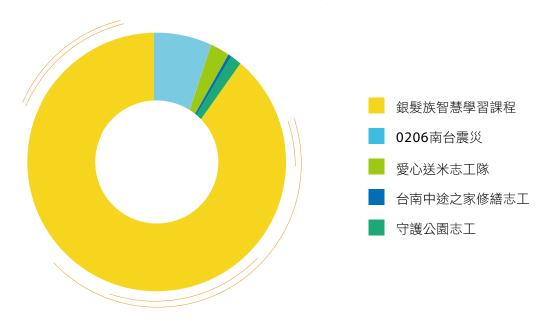
#### 愛心送米志工隊

與永齡基金會工作, 志工協助送米至21所 偏鄉國小。

#### 風災修繕協助

台南地方中途之家受 風災損害,全額贊助 20萬修繕費

#### 企業志工服務總時數為904小時,410人次



亞太電信 2016 年多次協助公益團體或與公益單位合作,為確保亞太電信提供之人力、資源對受助單位有實際幫助,我們除了事前詢問公益團體需求與公益團體溝通,同時設計線上問卷進行調查,追蹤公益實施成效。

72

73



#### /0206 南台震災

2016年2月6日農曆春節前,南台灣深夜的一場地震,震驚全台,慘重災情讓台南民眾措手不及。 事發當日上午,董事長呂芳銘第一時間指示亞太電信動起來,要求高階主管跨部門合作,迅速提供災區 需要之資源。2月6日下午,亞太電信即迅速地將40支配有門號之手機送進災區,提供現場救難隊員聯 繋使用,為災區解決聯繫之問題。



此外,台南西門、永康、文賢、長榮、仁德、體驗、鹽行共7家亞太電信 門市,亦成為救災資源補給站,免費提供充電、平安電話撥打、傳真、飲用水 及備用手機借用服務。儘管南台大地震救災正逢年節期間,災區門市仍安排值 班員工投入救援,幫忙搬運物資、整理清點等,「及時」為災區出一份力,於 關鍵時刻發揮企業影響力與行動力

### / 亞太 X 永齡愛心送米志工隊

亞太電信深信「公益做就對了!」,公益行動不落人後,攜手永齡基金會, 結合雙方資源,送愛心到偏鄉。亞太電信志工同仁與永齡希望小學的行動巡迴

車組成「愛心送米志工隊」,踏遍新北市土城、泰山以及基隆深澳、暖暖等共21所偏遠小學,協助將 白米送到弱勢孩童手中。孩子不僅僅得到經濟援助,也感受到滿滿關愛。









#### /陽光真愛協會風災修繕

秉持「用心關懷弱勢、送愛給需要的手」,亞太電信努力傾聽社會角落的聲音,也將資源投注給小型社福團體。台南陽光真愛青少年關懷協會,主要在幫助學習適應不良、家庭遭遇變故、生活走入困境及有偏差行為的青少年。此協會 2016 年不堪颱風吹襲,風災後房屋嚴重漏水,弱勢孩童課後只能伴雨水寫作業,無所遮蔽。亞太電信全額捐助 20 萬修繕費,以愛心為關懷協會補漏。不僅出資也出力,志工同仁前往協會協助粉刷牆壁,還給弱勢青少年安心的第二個家。



#### / 守護公園志工

友善環境也是亞太實踐社會責任重要的一環,2016年以環境結合品牌精神 Gt,打出「Gt 愛地球」(意指 Get together 愛地球)為口號,鼓勵員工參與志工服務,除了藉實際清掃為環境盡一分心力外,也將綠色環保之理念內化,並進一步落實到生活「Gt 愛地球」。

亞太電信總公司於 2015 年底遷至內湖,辦公大樓旁即為洲子一號公園,抱持綠色環境、友善社區的理念,對內徵召員工擔任「守護公園志工」,於 10、11 月秋季期間,推廣每周兩次至公園清掃落葉及垃圾。







#### / 挽袖捐助熱血

亞太電信鼓勵員工挽袖捐出熱血,由勞安單位主動聯繫,邀請台北捐血中心派駐捐血車至亞太電信總公司。2016年共舉辦三場捐血活動,對內公告並張貼宣傳海報,鼓勵身體狀況良好的同仁,一起響應「捐血一袋、救人一命」。三場捐血活動,皆有亞太電信與鴻海同仁共襄盛舉,統計共捐出 288 袋熱血,攜手為社會醫療資源貢獻一分心力。





#### /銀髮族智慧學習課程

為促進銀髮族群更貼近時代腳步,並秉持活到老、學到老的精神,亞太電信樂於分享學習經驗。全 省直營門市於 2016 年度共舉辦 88 場手機及 APP 教學服務,透過門市附近鄰里活動針對銀髮族群開設不 同內容之智慧型手機及生活應用 APP 課程,協助長輩樂於學習,豐富銀髮族的智慧數位生活。以輕鬆快 樂的教學方式帶領銀髮族朋友進入平板電腦、手機的有趣世界裡,並與現代科技生活相連結。希望透過 有趣的教學互動方式,讓長輩們不再畏懼智慧型手機。







# 縮短數位落差

近年科技迅速發展, 3C 產品普及度提升帶來「零距離的世界」,但「零距離的世界」卻因為資源差異無法 100% 落實於生活。亞太電信察覺偏鄉數位資源貧乏,致力為台灣城鄉數位落差貢獻一分心力。

#### /偏鄉地區建設

響應政府縮短城鄉數位差距的政策,確保通訊品質不因天然災害影響及城鄉差異有所區別,也使偏鄉地區的孩童能享有與城市孩童相同的數位教育學習。2016年亞太電信亦積極於偏鄉地區建置基地臺。截至 2016年底,本公司偏鄉地區基地臺比例,自 2015年的 2%(4G)提升為 6%(3G 加 4G)。

#### /偏鄉數位應用推動計畫

亞太電信 2016 年加入教育部「偏鄉數位應用推動計畫」,免費贊助 46 門 4G 網卡,提供教育部設置的數位機會中心無限使用網路。全台北、中、南中心透過亞太電信提供之無線網路,定期開班進行「數位」授課,提升偏鄉民眾資訊能力,其中對象包括銀髮族、新住民、原住民等,估計全年共幫助 3633 名學員,支援 1264 小時免費網路。







#### 亞太電信贊助之網卡分布







#### INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT

To: The Stakeholders of Asia Pacific Telecom Co., Ltd.

#### Introduction and objectives of work

Bureau Veritas Certification Taiwan has been engaged by Asia Pacific Telecom Co., Ltd. (hereafter as APT) to conduct an independent assurance of its 2016 APT CSR Report. This Assurance Statement applies to the related information included within the scope of work described below.

This information and its presentation in the 2016 APT CSR Report are the sole responsibility of the management of APT. Bureau Veritas was not involved in the drafting of the Report. Our sole responsibility was to provide independent assurance on its content.

#### Scope of work

The assurance process was conducted in line with the requirements of the Assurance Standard AA1000AS (2008) Type 1 with Moderate assurance. The scope of work included:

- Data and information included in 2016 APT CSR Report. from 1<sup>st</sup> January, 2016 to 31<sup>st</sup> December, 2016;
- Appropriateness and robustness of underlying reporting systems and processes, used to collect, analyse and review the information reported;
- Evaluation of the Report against the main principles of the AA1000 Assurance Standard (2008)<sup>1</sup>
  - Inclusivity
  - Materiality
  - Responsiveness
- Evaluation of the Report against the principles of Stakeholder Inclusiveness, Sustainability Context, Materiality, Completeness, Balance, Comparability, Accuracy, Timeliness, Clarity, and Reliability, as defined in the GRI Sustainability Reporting Guidelines G4:

#### Methodology

As part of its independent assurance, Bureau Veritas undertook the following activities:



<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Published by AccountAbility: The Institute of Social and Ethical Accountability http://www.accountability.org



- Interviews with relevant personnel of APT 17 employees interviewed;
- · Review of documentary evidence produced by APT.;
- Review performance data listed in report with sampling basis;
- · Site visit to headquarter in Taipei City, Taiwan;
- Review of APT data and information systems for collection, aggregation, analysis and review.

Our work was conducted against Bureau Veritas' standard procedures and guidelines for external Assurance of Sustainability Reports, based on current best practice in independent assurance.

The work was planned and carried out to provide reasonable, rather than absolute assurance and we believe it provides a reasonable basis for our conclusions.

#### Our findings

On the basis of our methodology and the activities described above, it is our opinion that:

- The information and data included in 2016 APT CSR Report. are accurate, reliable and free from material mistake or misstatement;
- The Report provides a fair representation of APT's activities over the reporting period, 1<sup>st</sup> January, 2016 to 31<sup>st</sup> December, 2016;
- APT has established appropriate systems for the collection, aggregation and analysis
  of relevant information;
- The progress in managing material issues has been witnessed as part of the assurance:
- The Report properly reflects the organisation's alignment to and implementation of the AA1000 Assurance Standard (2008) principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness in its operations. Further detail is provided below.

#### Alignment with the principles of AA1000AS (2008)

#### Inclusivity

In this report, identified material issues had been covered with a range of aspects in Economic, Social and Environment.





#### Materiality

The Report addresses the range of environmental, social and economic issues of concern that APT has identified as being of highest material importance. The identification of material issues has considered both internal assessments of risks and opportunities to the business, as well as stakeholders' views and concerns, through its material aspects identification processes.

#### Responsiveness

APT is responding to those issues it has identified as material and demonstrates this in its policies, objectives, indicators and performance targets. The reported information can be used by the organisation and its stakeholders as a reasonable basis for their opinions and decision-making.

#### Key areas for ongoing development

Based on the work conducted, we recommend APT to consider the following:

- Disclosure management approach could integrate into management systems, and collecting performance indictors through business operations;(COMPLETENESS)
- Self-review of performance indicator data could be implemented; (MATERIALITY)
- Top management involvement of social responsibility could be enhanced to lead organization's sustainability; (MATERIALITY)
- Extend the stakeholder engagement process to access stakeholders' concerns and views in a structured manner; (MATERIALITY)
- Information collection system could be improved to ensure accuracy of performance data provided to stakeholders; (RESPONSIVENESS)

# Evaluation against Global Reporting Initiative (GRI) G4 Sustainability Reporting Guidelines

Based on our work, it is our opinion that 2016 APT CSR Report has been prepared in accordance with the GRI Reporting Framework including appropriate consideration of the Reporting Principles and necessary indicators to meet the requirements of GRI in accordance 'core' option.

#### Limitations and Exclusions

Excluded from the scope of our work is any assurance of information relating to:

- activities outside the defined reporting period and scope;
- statements of commitment to, or intention to, undertake action in the future;
- statements of position, opinion, belief and/or aspiration;
- any information hyperlinked from the web-based Report via http://www.aptg.com.tw/corporate/Social CSR.htm.





Much of the operating financial data in this Report is taken from APT Annual Finance Reports, which is separately audited by an external auditor and therefore excluded from the scope of the Bureau Veritas assurance.

This independent statement should not be relied upon to detect all errors, omissions or misstatements that may exist within the Report.

#### Statement of independence, impartiality and competence

Bureau Veritas is an independent professional services company that specialises in Quality, Health, Safety, Social, and Environmental Management with more than 180 years history in providing independent assurance services. Bureau Veritas is also listed on the Euronext Paris stock exchange (Stock symbol: BVI), and 2016 revenue is Euros 4.55 billion.

Bureau Veritas has implemented a Code of Ethics across the business to maintain high ethical standards among staff in their day to day business activities. We are particularly vigilant in the prevention of conflicts of interest.

No member of the assurance team has a business relationship with APT its Directors or Managers beyond that required of this assignment. We have conducted this verification independently, and there has been no conflict of interest.

The assurance team has extensive experience in conducting assurance over environmental, social, ethical and health and safety information, systems and processes, has over 10 years combined experience in this field and an excellent understanding of Bureau Veritas standard methodology for the Assurance of Sustainability Reports.

Bureau Veritas Certification Taiwan

3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Songshan District, Taipei 10553, Taiwan R.O.C. 24 May, 2017





	0000	
Technical Revie	wer:	Date: 24/May/2017
Assurer	Adule	Date: 24/May/2017



# / GRI 指標對照表

	GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
	G4-1	提供組織最高決策者的聲明	2~3	V
	G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	26/42	V
	G4-3	組織名稱	5	V
	G4-4	主要品牌、產品與服務	5	V
	G4-5	組織總部所在位置	5	V
	G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	5	V
	G4-7	所有權的性質與法律形式	6	V
	G4-8	組織所提供服務的市場	26	V
	G4-9	組織規模	15	V
	G4-10	員工總數	31	V
	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	38	V
	G4-12	組織的供應鏈	27	V
核心	G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權 或供應鏈的任何重大變化	5-6	V
	G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原 則	42-43	V
	G4-15	組織簽署認可,而由外部所制定的經濟、 環境與社會規章、原則或其他倡議	42	V
	G4-16	組織參與的公協會和國家或國際性倡議 組織的會員資格	詳見附錄	V
	G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體b. 説明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此的報告書	a. 詳見 2016 年年報 b. 以本公司為主體, 子公司未包含在本 報告書中	V
	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	11	V
	G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的 重大考量面	12	V
	G4-20	針對每個重大考量面, 説明組織內部在 考量面上的邊界	12-13	V
	G4-21	針對每個重大考量面, 説明組織外部在 考量面上的邊界	12-13	V
	G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進 行重編的影響及原因	無此情事	V

	GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
核心	G4-23	和先前報告期間相比,在範疇與考量面 邊界上的顯著改變	4	V
	G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	10~11	V
	G4-25	就所議合的利害關係人,説明鑑別與選 擇的方法	10~11	V
	G4-26	説明與利害關係人議合的方式,包含依 不同利害關係群體及形式的議合頻率	10~11	V
	G4-27	説明經由利害關係人議合所提出之關鍵 議題與關注事項,以及組織如何回應這 些關鍵議題與關注事項	10~11	V
	G4-28	所提供資訊的報告期間	4	V
	G4-29	上一次報告的日期	4	V
	G4-30	報告週期	4	V
	G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	4	V
	G4-32	組織選擇的「依循」選項	核心	V
	G4-33	報告外部機構認證	詳見附錄	V
	G4-34	組織的治理結構	7	V
	G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	6	V
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	15	V
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	33	V
	G4-EC5	在重要營運據點,不同性別的基層人員 標準薪資與當地最低薪資的比例	33	V
	G4-EC6	主要營運所在地當地人員聘僱程序與高 階主管比例	31	V
	G4-EC7	基礎建設投資與支持性服務的發展及影 響	76-77	V
	G4-EC9	於重要營運據點,採購支出來自當地供 應商之比例	27	V
	G4-EN3	組織的能源消耗	44	V
	G4-EN6	能源使用的減少	44/46	V
	G4-EN7	降低產品或服務的能源需求	49-50	V
	G4-EN15	直接溫室氣體排放	44/47	V
	G4-EN19	溫室氣體排放減量	46/49	V
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	48-49	V

GRI 指標			
	指標定義	頁碼與說明	外部保證
G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	無此情事	V
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	49-50	V
G4-EN28	產品與其包裝案種類回收之比例,按類 別劃分	50	V
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金 額,以及所受罰款以外之制裁的次數	無此情事	V
G4-EN32	對新供應商的環境要求進行檢視的比例	28	V
G4-EN33	供應鏈中實際或潛在重大的環境衝擊及 處置方法	29	V
G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的 環境衝擊申訴之數量	62	V
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工 和離職員工的總數及比例	31	V
G4-LA2	按重要營運據點劃分,只提供給全職員 工的福利	33	V
G4-LA3	按性別劃分,育嬰假後復職和留任的比 例	32	V
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中, 協助監督和建議職業健康與安全相關規 劃的勞方代表比例	38	V
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻 率、職業病、損失日數比例及缺勤率, 以及因公死亡事故總數	40	V
G4-LA9	按性別和員工類別劃分,每名員工每年 接受訓練的平均時數	36	V
G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理 退休生涯的職能管理與終生學習計畫	37	V
G4-LA11	按性別和員工類別劃分,接受定期績效 及職涯發展檢視的員工比例	38	V
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元 化指標劃分,公司治理組織成員和各類 員工的組成	30	V
G4-LA13	依主要營運地區劃分,男性員工與女性 員工基本工資比例	33	V
G4-LA14	對新供應商的勞工相關要求進行檢視的 比例	27-28	V

GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的 勞工實務申訴的數量	41	V
G4-HR3	歧視事件的總數,以及組織採取的改善 行動	41	V
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的 人權問題申訴的數量	41	V
G4-SO1	營運據點中,已執行當地社區議合、衝 擊評估和發展計畫的據點之百分比	72	V
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	23-25	V
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額,以及所 受罰款以外制裁的次數	22-23	V
G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的 社會衝擊申訴之數量	無此情事	V
G4-PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主 要產品和服務類別之百分比	70	V
G4-PR2	依結果分類,違反有關產品和服務在其 生命週期內之健康與安全性衝擊的法規 和自願性準則事件的總數	70	V
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	61	V
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資 料有關的投訴次數	67	V
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律 和規定所處巨額罰款的金額	22-23	V

## /組織參與的公協會

1. 台灣網際網路協會

2. 台灣通訊學會

3. 財團法人台灣網路資訊中心

4. 台灣電信產業發展協會

5. 中華民國永續發展協會

6. 中華民國電腦稽核協會

7. 中華民國內部稽核協會

84

85



亞太電信總公司

▼地址:11492台北市內湖區基湖路32號

▼電話:(02)5555-8888