

亞太電信 **GT** 智慧生活

# 2017 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



## 01 關於我們的報告書 02

|              |   |
|--------------|---|
| ✓ 董事長的話      | 2 |
| ✓ 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 | 5 |
| ✓ 聯絡資訊       | 5 |
| ✓ 報告書下載網址    | 5 |

## 02 永續經營與願景 06

|              |   |
|--------------|---|
| ✓ 公司概况       | 6 |
| ✓ 經營理念       | 7 |
| ✓ 組織架構       | 8 |
| ✓ 企業社會責任推動成果 | 9 |
| ✓ 2018 營運展望  | 9 |

## 03 與利害關係人溝通與鑑別 12

|                |    |
|----------------|----|
| ✓ 利害關係人溝通鑑別與管道 | 12 |
| ✓ 重大性評估流程      | 14 |

## 04 經營治理 18

|                 |    |
|-----------------|----|
| ✓ 營運績效          | 18 |
| ✓ 公司治理          | 19 |
| ✓ 通路品質及客戶使用行為管理 | 29 |
| ✓ 市場產銷概況、風險及機會  | 29 |
| ✓ 法規遵循          | 31 |
| ✓ 誠信經營          | 34 |

## 05 供應商管理 36

|             |    |
|-------------|----|
| ✓ 供應商評鑑     | 37 |
| ✓ 供應商問卷調查統計 | 38 |
| ✓ 供應商大會     | 39 |
| ✓ 綠色採購      | 39 |

## 06 員工關懷 40

|               |    |
|---------------|----|
| ✓ 員工結構        | 40 |
| ✓ 員工薪資與福利     | 43 |
| ✓ 員工教育訓練與職涯發展 | 45 |
| ✓ 員工職業安全與健康   | 49 |

## 07 技術投入與創新應用 52

|               |    |
|---------------|----|
| ✓ 智慧城市        | 52 |
| ✓ 智慧偵測        | 53 |
| ✓ 智慧防災        | 54 |
| ✓ 智慧健康        | 56 |
| ✓ 智慧展覽服務      | 57 |
| ✓ 智能雲端應用及技術開發 | 57 |
| ✓ Pepper 創新應用 | 58 |

## 08 環境永續 60

|             |    |
|-------------|----|
| ✓ 環境管理 / 行動 | 60 |
| ✓ 能源與溫室氣體管理 | 62 |
| ✓ 用電管理      | 63 |
| ✓ 水資源管理     | 68 |
| ✓ 廢棄物管理     | 68 |
| ✓ 綠色減碳行動    | 69 |

## 09 客戶關係 72

|              |    |
|--------------|----|
| ✓ 客戶服務       | 72 |
| ✓ 透明資費與多樣性優惠 | 75 |
| ✓ 確保客戶個資安全   | 77 |
| ✓ 客戶體驗       | 79 |
| ✓ 維護網路品質     | 80 |

## 10 社區關懷及公益投入 82

|          |    |
|----------|----|
| ✓ 縮短數位落差 | 85 |
|----------|----|

## 11 附錄 87

|             |    |
|-------------|----|
| ✓ 獨立機構保證聲明書 | 87 |
| ✓ GRI 指標對照表 | 89 |
| ✓ 組織參與的公協會  | 90 |



# 01

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

## 關於我們的報告書

### 董事長的話

亞太電信以「Gt 智慧生活」品牌開台至今，已屆滿三年，對用戶的品牌承諾，如今已逐步兌現，未來，我們仍秉持品牌初衷，跨越傳統電信，提供更多元、完整的智慧科技服務。儘管，科技發展瞬息萬變，我們仍相信以謙和的態度、堅定的信念，努力爬得更高、看得更遠，才能於競爭激烈的浪潮中，穩定而踏實地走出屬於「亞太電信 Gt 智慧生活」的康莊大道。

2016 年起，我們領先業界進入「語音免費」時代，積極投入 5G 實驗網，提前布局 8K+5G 的應用，2017 年推出多項智慧生活服務，在物聯網領域上，與合作夥伴共同打造智能路燈與環境感測器等解決方案，逐步實現「智慧生活」品牌價值。品牌價值不在於時間的估算，而在於能否完全體現用戶的需求。「創新、精進」，就是我們的品牌精神，唯有將這兩個 DNA 植入企業文化中，才能完整建立企業對社會的責任。

我們平衡發展「企業社會責任」三大元素：經濟、環境、社會領域。

公司治理層面：「誠信經營」是亞太電信對利害關係人的承諾；「正直」是我們一貫堅持的經營理念。對外，恪守法規，財務資訊透明公開；對內，視員工是企業最珍貴的資產之一，我們重視人才培訓、適才適任，提供員工多元發展管道。





環境永續方面：2017 年，我們完成一項艱鉅的任務，NCC 核准 3G CDMA 高耗电網路系統，可於 2017 年 12 月 31 日終止服務，此里程碑最大的意涵在於，關閉高耗电的 3G 系統，每年將可減輕台灣這片土地約 53,964,000 度的用電負荷，達到友善環境之目的，也是落實企業社會責任之重大政策。

社會參與方面：亞太電信胸懷數位國家，以縮短數位落差為己任，持續支持教育部「偏鄉數位應用推動計畫」，贊助偏鄉行動網路，目前已有 5 千多名偏鄉學員，透過亞太電信網路增加數位能力。同時，我們關懷社會角落也不遺餘力，以「實際行動」付出關懷，包含：送米到育幼院、到底護工廠當志工陪伴等，我們深信付諸行動的愛心，遠比單純捐贈物資來的更有溫度。

「永遠比你早想到」，是亞太電信的服務精神！對所有利害關係人負責，回應社會的期待，是我們對大眾的承諾！亞太電信持續深化企業社會責任，推廣蘊含永續理念的「智慧服務」，企盼打破電信產業舊框架，躍升成為「以人為本」的科技服務業。

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 6 本企業社會責任報告書，2017 年度是第 3 本委託第三方進行保證之企業社會責任報告書。



## 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 2016 年度報告書，出版日期為 2017 年 6 月；2017 年度報告書，揭露自 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日資訊，於 2018 年 6 月 31 日前出版發布。預計下期報告書將於 2019 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、2017 年新增子公司富鴻網股份有限公司資料內容，不涵蓋其他子公司。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](http://www.aptg.com.tw/corporate/Social_CSR.htm)

# 02



- 公司概况
- 經營理念
- 組織架構
- 企業社會責任推動成果
- 2018營運展望

## 永續經營與願景

### 公司概况

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、  
行動寬頻業務(4G)、智慧生活

股票代號：3682

總 部：台北市內湖區基湖路32號

員工人數：1660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+機器人之目標，以全新科技視野展望未來。

2017 年是亞太電信衝刺的年度，我們延續「**Gt** 智慧生活」品牌核心，成功將「智慧生活」品牌精神傳達給消費者，並以此為核心繼續發展不同於傳統電信的優勢。一、持續投入 **5G** 實驗網、積極參與電信標準制定與各類規格表決。二、物聯網之創新應用，亞太電信為全台首家參加 **GSMA NB-IoT Forum** 會員中的電信業者，並提供全方位物聯網解決方案。三、**3G CDMA** 高耗電網路系統於 2017 年 12 月 31 日終止服務，亞太電信是目前台灣唯一主要提供 **4G** 服務之電信業者，提供給消費者更高品質的語音及行動網路。

## 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。2017 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」。我們時時刻刻為消費者著想，推出「語音免費」，同時還依資費分級享不同網速服務，真正落實使用者付費。

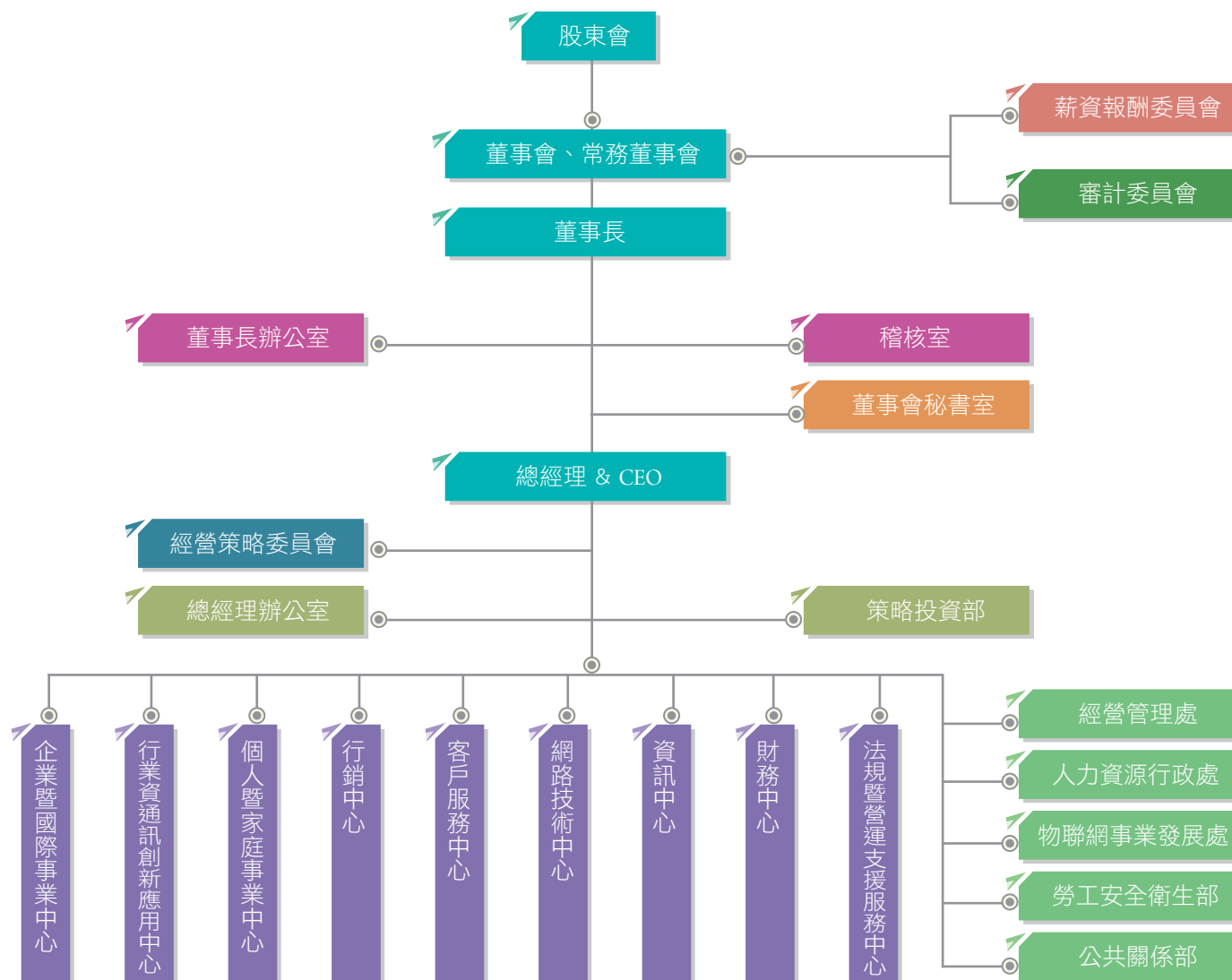
對於未來規劃，持續投入 **5G** 布局，積極參與國際電信標準制定與各類規格表決，在物聯網部分，除了 **LoRa** 外，**NB-IoT** 亦為亞太電信主要發展目標，提供用戶全方位物聯網解決方案。

「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。



## 組織架構

亞太電信(股)公司組織圖



## 企業社會責任推動成果



## ▼ 2018 營運展望

亞太電信自 2014 年底 4G 開台後，即宣布跨越傳統電信產業，轉型為提供「智慧生活」的科技服務公司。展望 2018 年，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「智慧生活」新科技服務，2018 年主要經營策略與營運目標如下：

### （一）完善優質網路：持續優化網路品質

亞太電信具備雙低頻涵蓋優勢，700MHz 及 900MHz 基地臺持續佈建，優化 4G 網路涵蓋品質。加上先前競標取得 2600MHz 頻譜，採用領先業界的分時多工技術 (TDD) 與 Massive MIMO 技術積極佈建網路，一方面補足容量需求，一方面也與 5G 接軌。

在網路優化方面，除透過建置大型基地臺以達成全區域綿密覆蓋外，並針對高用量熱點及特定區域（結盟台灣鐵路在 100 個高乘載 / 打卡熱門特色車站和全台亞太電信 350 家門市，目前均已完成並提供服務），增加部署高速微型基地臺，以提升網速及服務質量；另，針對高樓層、地下室、室內深處或住戶抗爭激烈之區域 - 提供「魔速方塊」解決方案（較低功率高速微型基地臺），以全方位提升整體網路品質。

### （二）創新應用服務：轉型 ICT / 物聯網 / 智慧生活及雲服務

2020 年，全球聯網裝置將達 500 億個，亞太電信將全力發展以「智慧生活」為核心的應用服務，對於物聯網規畫不再限定特定技術，而是以佈局完整端到端的應用服務；在接取技術部分，不論 LTE/LoRa/NB-IoT/eMTC(LTE-M)，藉由本公司軟硬實力的整合，打造全方位的物聯網實驗場域，以建構完整的物聯網生態系統。



## 1. 物聯網

物聯網的世界裡，服務是最重要的一環。2018 年是本公司在物聯網領域深度推進的一年。除持續在各類模組認證外，本公司亦積極拓展販售連線以外之業務，我們相信有效的管理連線與協助客戶管理硬體裝置，將會是影響物聯網事業推廣的最重要因素。發展初期，將以整合型專案提供客戶解決方案，除讓客戶擁有最佳的物聯網應用體驗外，也可快速涉獵相關產業知識，此舉有助於產業生態鏈的建立；投資／發展新商模，未來物聯網時代，不再只是單純買賣關係，而是以產業生態圈的形式發展，利用整合型專案所獲取的產業相關知識切入產業鏈，除電信產業傳統連線銷售外，將搭載寬頻物聯網平台與裝置管理平台，為客戶進行連線與裝置的管理服務及數據收集，藉由大量數據的收集，未來可進一步提供客戶數據分析服務，協助客戶逐步完善消費者體驗。

## 2. 智慧生活應用服務

2017 年底，本公司與鴻海科技集團及英特爾共同發布 5G 網路技術之 MEC 應用服務，首推具競爭力的人臉辨識解決方案，透過 MEC 的加速人臉識別效率，由亞太電信行動網路傳輸，提供消費者「居家安全、公司門禁、刷臉支付之智慧零售、虛擬百貨消費」等高科技服務，讓用戶的生活更加智慧與便利。

## 3. 雲端服務

亞太電信是唯一擁有雙鐵 -- 台鐵環島及高鐵光纖骨幹網路的電信業者，提供企業、國內外電信與互聯網產業客戶高可靠度、高可用度骨幹級網路服務，2018 年固網數據業務營收將持續穩定成長，並串連全台灣各營業區域網點，提供用戶高品質固網數據通訊服務，結合鴻海科技集團設計、製造優勢與合作夥伴共同研發製造的 HPC(High Performance Computing, 簡稱 HPC))，將精準醫學判讀、運動數據分析、藝術動畫運算等八大生活應用，傳送到全台各地，並由亞太電信為客戶提供應用服務。未來，8K+5G 的生態體系中，HPC 將從工作、教育、娛樂、家庭社交、健康、安全、財產交易、環保交通等八大生活，透過雲端的高速運算服務，提供更創新的產品與最優異的解決方案，滿足民眾多元化需求。



# 03

- 利害關係人鑑別與溝通管道
- 重大性評估流程

## 與利害關係人溝通與鑑別

### 利害關係人溝通鑑別與管道

| 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                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <br>員工        | ▼ 動員大會<br>▼ 全員開講<br>▼ 績效考核<br>▼ 工會 / 職福會<br>▼ 教育訓練<br>▼ 內部網站<br>▼ 勞資會議<br>▼ 勞安衛生委員會<br>▼ 申訴信箱<br>▼ 內部即時通訊軟體 | 不定期  | 員工溝通與關懷<br>人才開發及留用                      | 強化公司企業形象，提升同仁專業能力與通識訓練。                                  |
| <br>股東 / 投資人 | ▼ 股東大會<br>▼ 投資人專區<br>▼ 線上法說會                                                                                | 不定期  | 公司治理與營運績效<br>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。            |
| <br>客戶      | ▼ 服務中心<br>▼ 客服專線<br>▼ 官網（客服信箱、文字客服）<br>▼ 行動客服 APP<br>▼ 社群平台（臉書粉絲團、Line 官方帳號）                                | 不定期  | 客戶申訴處理<br>個人資料保護<br>客戶體驗及服務<br>網路品質與涵蓋率 | 秉持以「客戶導向」做為核心服務思維，推動服務升級以配合智慧生活行動加值服務發展運用，提升客戶體驗與優化服務流程。 |

| 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                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <br>供應商    | ▼ CSR 宣導會議<br>▼ CSR 問卷<br>▼ e-mail                       | 1 次 / 年 or 2 次 / 年 | 供應鏈管理                               | 定期召開供應商交流大會，並針對供應商進行鑑別，將供應商分為一級關鍵供應商，二級關鍵供應商及一般供應商進行差異化管理，以確實掌握供應鏈全貌及重點供應商。     |
| <br>社會公益團體 | ▼ 管委會議<br>▼ 座談會<br>▼ 公益活動<br>▼ e-mail                    | 不定期                | 社區關懷及公益投入<br>能源與溫室氣體管理<br>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。                                           |
| <br>同業     | ▼ 電信產業發展協會<br>▼ 公文<br>▼ 會議                               | 3-5 次 / 年          | 法規遵循<br>技術投入與創新應用                   | 亞太電信繼續投入 5G 實驗網與 IoT 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「小鯨魚」共創整體產業發展。 |
| <br>媒體     | ▼ 記者會<br>▼ 發表會<br>▼ 新聞稿<br>▼ 即時通訊軟體<br>▼ e-mail          | 不定期                | 市場及品牌形象                             | 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。                            |
| <br>主管機關 | ▼ 公文<br>▼ e-mail<br>▼ 成果報告書<br>▼ 專案會議<br>▼ 公聽會<br>▼ 專程拜訪 | 不定期                | 公司治理與營運績效<br>誠信經營<br>法規遵循           | 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。                               |
| <br>評比機構 | ▼ 問卷調查<br>▼ 評鑑活動                                         | 3-5 次 / 年          | 市場及品牌形象、<br>公司治理與營運績效               | 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 2017 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。

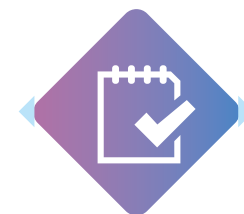
### 評估流程



/ 檢視與鑑別 /



/ 評估與排序 /



/ 確認 /

- ▶ 企業社會責任委員會責成報告書編輯小組，進行編輯小組鑑別利害關係人鑑別會議：重新檢視2017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2017年重大性議題。
- ▶ 亞太電信2017年設計「利害關係人議題調查問卷」，放上官網企業社會責任專區，依所收到的問卷回覆，統整利害關係人重視之議題，作為編輯小組鑑別之參考方向。

- ▶ 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。

- ▶ 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。



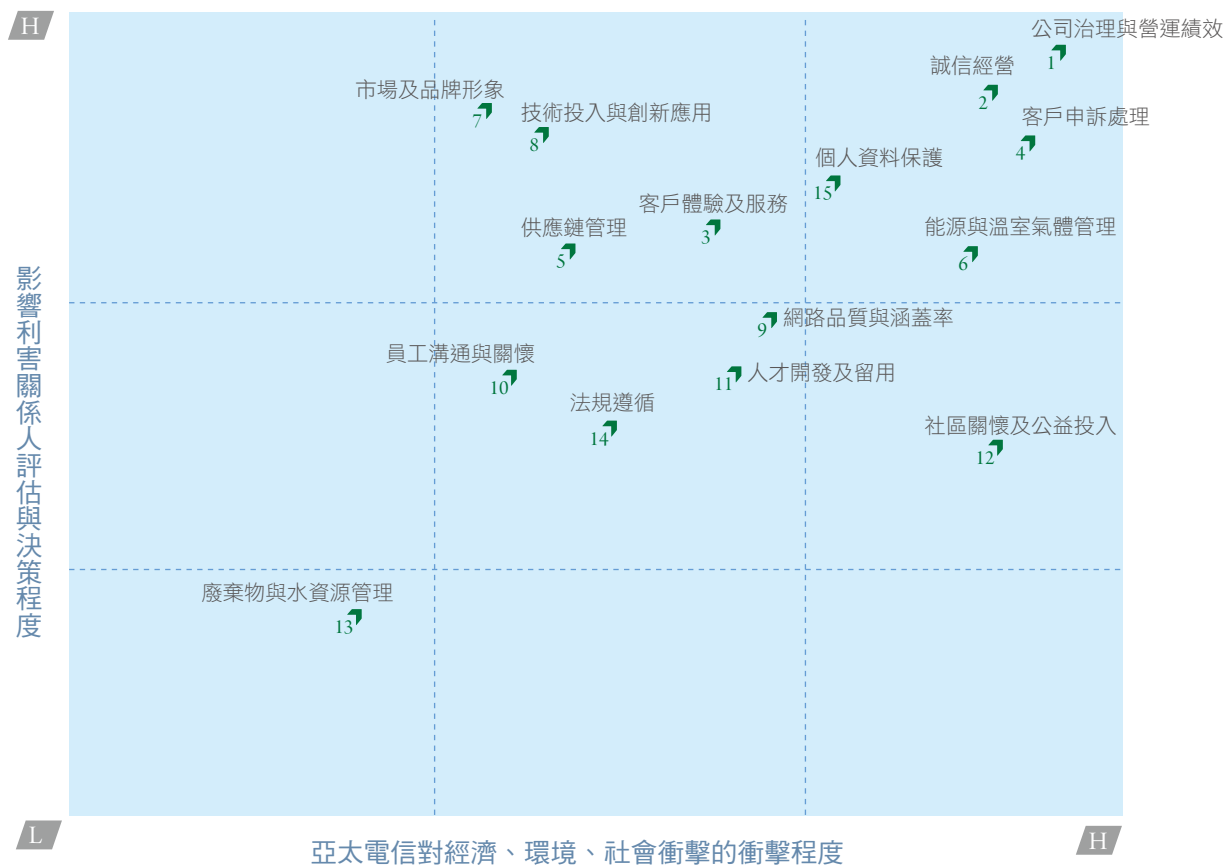
### 重大性議題及矩陣排序結果如下：

1. 公司治理與營運績效
2. 誠信經營
3. 客戶體驗及服務
4. 客戶申訴處理

5. 供應鏈管理
6. 能源與溫室氣體管理
7. 市場及品牌形象
8. 技術投入與創新應用

9. 網路品質與涵蓋率
10. 員工溝通與關懷
11. 人才開發及留用
12. 社區關懷及公益投入

13. 廢棄物與水資源管理
14. 法規遵循
15. 個人資料保護



## 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             | 邊界  |     |    |          |         | 績效指標      |
|--------------|--------------|------------------|-----|-----|----|----------|---------|-----------|
|              |              |                  | 組織內 | 供應商 | 客戶 | 股東 / 投資人 | 社區 / 社會 |           |
| 1. 公司治理與營運績效 | EC 經濟績效      | 經營治理             | ↗   |     |    | ↗        |         | EC1.EC3   |
| 2. 客戶體驗與服務   | PR 產品及服務標示   | 客戶關係             | ↗   |     | ↗  |          |         | PR5       |
|              | PR 顧客的健康與安全  | 客戶關係             | ↗   |     | ↗  |          |         | PR1.PR2   |
| 3. 個人資料保護    | PR 顧客隱私      | 客戶關係             | ↗   |     | ↗  |          |         | PR8       |
| 4. 技術研發投入與創新 | 其他考量面        | 技術投入與創新應用        | ↗   |     | ↗  |          |         | TA        |
| 5. 市場及品牌形象   | EC 市場形象      | 員工關懷             | ↗   |     | ↗  | ↗        |         | EC5.EC6   |
|              | HR 不歧視       | 員工關懷             | ↗   |     |    |          |         | HR3       |
|              | LA 女男同酬      | 員工關懷             | ↗   |     |    |          |         | LA13      |
| 6. 網路品質與涵蓋率  | EC 間接經濟衝擊    | 社區關懷及公益投入 / 客戶關係 | ↗   |     |    |          | ↗       | EC7       |
| 7. 誠信經營      | SO 反貪腐       | 經營治理             | ↗   |     |    |          |         | SO4       |
| 8. 供應鏈管理     | EC 採購實務      | 供應商管理            | ↗   | ↗   |    |          |         | EC9       |
|              | EN 供應商環境評估   | 供應商管理            | ↗   | ↗   |    |          |         | EN32.EN33 |
|              | LA 供應商勞工實務評估 | 供應商管理            | ↗   | ↗   |    |          |         | LA14      |



| 重大性議題         | 對應重大考量面       | 回應章節      | 邊界  |     |    |          |         | 績效指標              |
|---------------|---------------|-----------|-----|-----|----|----------|---------|-------------------|
|               |               |           | 組織內 | 供應商 | 客戶 | 股東 / 投資人 | 社區 / 社會 |                   |
| 9. 能源與溫室氣體管理  | EN 能源         | 環境永續      | ↗   |     |    |          | ↗       | EN3.EN6.<br>EN7   |
|               | EN 排放         | 環境永續      | ↗   |     |    |          | ↗       | EN15              |
|               | EN 產品和服務      | 環境永續      | ↗   |     |    |          | ↗       | EN27.EN28         |
| 10. 社區關懷及公益投入 | SO 當地社區       | 社區關懷及公益投入 | ↗   |     |    |          | ↗       | SO1               |
| 11. 人才開發及留用   | LA 訓練與教育      | 員工關懷      | ↗   |     |    |          |         | LA9.LA10.<br>LA11 |
|               | LA 員工多元化與平等機會 | 員工關懷      | ↗   |     |    |          |         | LA12              |
| 12. 客戶申訴處理    | SO 社會衝擊問題申訴機制 | 客戶關係      | ↗   |     | ↗  |          |         | SO11              |
|               | EN 環境問題申訴機制   | 環境永續      | ↗   |     |    |          | ↗       | EN34              |
|               | HR 人權實務問題不歧視  | 員工關懷      | ↗   |     |    |          |         | HR12              |
| 13. 法規遵循      | PR 產品責任法規遵循   | 經營治理      | ↗   |     | ↗  |          |         | PR9               |
|               | 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              |
| 14. 員工溝通與關懷   | LA 勞雇關係       | 員工關懷      | ↗   |     |    |          |         | LA1. LA2.<br>LA3  |
|               | LA 勞工實務問題申訴機制 | 員工關懷      | ↗   |     |    |          |         | LA16              |
|               | LA 職業健康與安全    | 員工關懷      | ↗   |     |    |          |         | LA5.LA6           |
| 15. 廢棄物與水資源管理 | EN 廢棄物        | 環境永續      | ↗   |     |    |          | ↗       | EN23              |

# 04

- 營運績效
- 公司治理
- 通路品質及客戶使用行為管理
- 市場產銷概況、風險及機會
- 法規遵循
- 誠信經營

## 經營治理

### 營運績效

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 8 樓，截至 2017 年 12 月 31 日全台直營店共有 86 家，遍佈北中南各區。目前實收資本額為新台幣 42,982,321,690 元。

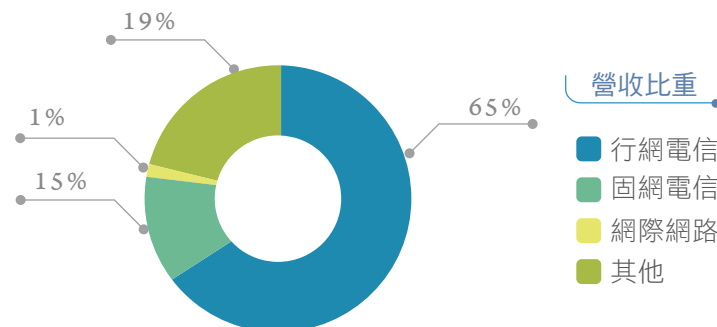
亞太電信為綜合性電信服務公司，主要業務包括市內網路、長途網路、國際網路及行動寬頻業務。

#### 2017 年度營運成果報告

單位：千元

|           | 2017 年度    | 2016 年度    | 兩期變動      |
|-----------|------------|------------|-----------|
| 營業收入淨額    | 13,707,498 | 14,153,429 | -445,931  |
| 稅前 EBITDA | -526,379   | -2,839,809 | 2,313,430 |
| 稅後淨利      | -4,034,617 | -5,132,577 | 1,097,960 |
| 稅後 EPS(元) | -0.93      | -1.19      | 0.26      |

註：經會計師查核之合併財務報表數字，此數據包含報告書邊界外其他子公司。



1. 行網電信係行動服務，亞太電信採用以 IMT-Advanced 為標準的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、行動數據服務、智慧生活服務、物聯網 (IoT) 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
4. 其他主係手機銷售收入及子公司營業收入等。

## 直接產生及分配的經濟價值

單位：千元

|    |             | 2017 年度    | 2016 年度    |
|----|-------------|------------|------------|
| 收入 | 營業收入        | 13,707,498 | 14,153,429 |
| 分配 | 營業成本        | 12,119,928 | 14,864,401 |
|    | 員工薪資和福利     | 2,033,855  | 1,906,966  |
|    | 支付股東的股利     | -          | -          |
|    | 支付政府的税金     | -          | -          |
|    | 社會投資 / 捐贈費用 | 3,008      | 3,214      |
| 留存 | 留存的經濟價值     | -449,293   | -2,621,152 |

註：係合併子公司數字，此數據包含報告書邊界外其他子公司。

## 公司治理

### 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，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 style="list-style-type: none"> <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>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>鴻海精密工業(股)公司董事</li> <li>鴻海精密工業(股)公司副總裁</li> <li>亞洲付費電視信託基金之信託基金管理人董事</li> </ul> | ※ 法人董事實鑫國際投資(股)公司之代表人。                                                 |
| 常務董事    | 徐仁財 | 男  | <ul style="list-style-type: none"> <li>國立臺灣海洋大學河海工程學系碩士</li> <li>交通部臺灣鐵路管理局副局長</li> <li>交通部臺灣鐵路管理局總工程司</li> <li>交通部臺灣鐵路管理局主任秘書</li> </ul> | 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。<br>※ 台鐵於 2017/8/1 改派徐仁財先生擔任法人董事代表人，原任者鍾清達先生同日卸任。 |
| 常務董事    | 林明祥 | 男  | <ul style="list-style-type: none"> <li>省立高雄高商商業科</li> <li>考試院乙級財務行政人員資格</li> </ul>                                                        | (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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>美國華盛頓大學企管碩士</li> <li>中央投資(股)公司協理</li> <li>光華投資(股)公司協理</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>裕晟投資(股)公司董事長</li> <li>中加投資發展(股)公司董事</li> <li>中央投資(股)公司協理</li> </ul>            | ※ 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)                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>國立政治大學講座教授</li> <li>東元電機(股)公司獨立董事</li> <li>巧新科技工業(股)公司獨立董事</li> </ul>          |                                                                        |
| 董事      | 高明鑒 | 男  | <ul style="list-style-type: none"> <li>成功大學土木工程學系</li> <li>台北大眾捷運股份有限公司組長</li> <li>交通部臺灣鐵路管理局正工程司、企劃處處長、主任秘書</li> </ul>                   | 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。                                                  |



| 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 | 曹棟鈞 | 男  | <ul style="list-style-type: none"> <li>國立政治大學財稅學系</li> <li>交通部臺灣區國道新建工程局主計室主任</li> <li>退除役官兵輔導委員會會計處科長</li> <li>行政院環境保護署會計室視察專員</li> <li>台北市稅捐稽徵處稅務員</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>交通部臺灣鐵路管理局主計室主任</li> </ul>                                                                          | ※ 法人董事交通部臺灣鐵路管理局之代表人。<br>※ 臺鐵於 2016/4/21 改派曹棟鈞先生擔任法人董事代表人，原任者陳三旗先生同日卸任。 |
| 董事 | 劉秀美 | 女  | <ul style="list-style-type: none"> <li>美國紐約長島大學會計碩士</li> </ul>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>第一伸銅科技(股)公司董事</li> <li>第一聯合工程(股)公司監察人</li> <li>中台科技開發工程(股)公司監察人</li> <li>華榮電線電纜(股)公司財會經理</li> </ul> | ※ 法人董事華榮電線電纜(股)公司之代表人。<br>※ 華榮於 2017/8/1 改派劉秀美女士擔任法人董事代表人，原任者吳賢明先生同日卸任。 |
| 董事 | 謝其嘉 | 男  | <ul style="list-style-type: none"> <li>美國加州聖塔卡羅大學電機博士</li> <li>台揚科技(股)公司副董事長 / 總經理</li> </ul>                                                                   | (註 3)                                                                                                                                      | ※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。                                                  |
| 董事 | 范瑞穎 | 男  | <ul style="list-style-type: none"> <li>美國南加州大學</li> <li>台灣大哥大(股)公司總經理</li> <li>台灣固網(股)公司總經理</li> <li>凱擘(股)公司執行長</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>東森電視事業(股)公司董事長</li> </ul>                                                                           | ※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。                                                  |
| 董事 | 張嘉祥 | 男  | <ul style="list-style-type: none"> <li>加州大學(洛杉磯)企管碩士</li> <li>遠傳電信(股)公司執行副總經理</li> <li>新世紀資通(股)公司副總經理暨財務長</li> <li>惠普科技亞太區產品支援事業群總經理</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>青希企管顧問(股)公司董事</li> <li>台灣典範半導體(股)公司獨立董事</li> <li>大豐有線電視股份有限公司監察人</li> <li>台睿生技(股)公司獨立董事</li> </ul>  | ※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。                                                  |

| 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 | 黃南仁 | 男  | <ul style="list-style-type: none"><li>田納西大學電機工程碩士</li><li>台灣大哥大(股)公司副總經理</li><li>國碁電子(股)公司總經理</li></ul>                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>鴻海精密工業股份有限公司 - 科技服務營運管理 / 總管理處 / 雲網次集團顧問</li><li>亞太電信(股)公司總經理</li><li>富鴻網(股)公司董事長 / 總經理</li><li>弘運科技(股)公司董事長</li><li>聯富投資(股)公司董事長</li><li>順安投資有限公司董事長</li><li>群信行動數位科技(股)公司監察人</li></ul> | ※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。                                                    |
| 董事 | 陳永正 | 男  | <ul style="list-style-type: none"><li>研究所 / 芝加哥大學 / 企業管理</li><li>研究所 / 俄亥俄州立大學計算機科學和數學</li><li>澳大利亞電信國際集團 / 總裁及集團董事總經理</li><li>福德投資 / 資本合夥人</li><li>NBA / 大中華區總裁</li><li>微軟 / 副總裁、大中華區首席執行官</li><li>摩托羅拉 / 副總裁，兼摩托羅拉(中國)電子公司 / 董事長兼總裁</li><li>亞太電信(股)公司總經理</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>富士康工業互聯網股份有限公司董事長</li></ul>                                                                                                                  | ※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。<br>※ 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。 |



| 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                             |
|------|-----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 獨立董事 | 陳逸文 | 男  | <ul style="list-style-type: none"> <li>明志工專電機科</li> <li>創辦逸凡科技股份有限公司 (董事長兼總經理)</li> <li>以柔資訊股份有限公司顧問</li> </ul>                                   | 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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>國立台灣師範大學學士</li> <li>美國紐約州立大學水牛城分校博士</li> <li>國立清華大學資訊工程系教授 / 系主任 / 榮譽退休教授</li> <li>桃園市高榮關懷協會理事長</li> </ul> | -                 | ※ 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 / 副總經理、第一伸銅科技 (股) 公司董事、中宇環保工程 (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、展旺生命科技 (股) 公司董事、景傳光電 (股) 公司董事、國際聯合科技 (股) 公司董事、安捷企業 (股) 公司董事、中台科技開發工程 (股) 公司董事、台灣時報社 (股) 公司董事、華和工程 (股) 公司監察人、第一聯合工程 (股) 公司董事。

(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)：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、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、河南品鴻光電科技有限公司董事、Kopin Corp. 董事、KoBrite Corp. 董事、Bright Crystal Company Limited、康舒科技股份有限公司獨立董事暨薪酬委員會召集人、群創光電股份有限公司獨立董事暨薪酬委員會及審計委員會召集人。

## 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，本屆（第七屆）董事會任期：2015 年 6 月 25 日至 2018 年 6 月 24 日，2017 年召開 5 次董事會，2017 年間董事平均實際出席率為 93%。

## 股利政策與股東權利

本公司年度總決算如有盈餘時，依法提繳稅款、彌補累積虧損，次提百分之十法定盈餘公積；另依主管機關之規定提列或迴轉特別盈餘公積，如尚有餘額，加計上年度未分配盈餘，由董事會擬具盈餘分配案提請股東會決議分派之。

本公司股利政策，現金股利不低於當年度分配股利總額百分之五十。股利分派之比例及現金股利之比率得視公司營運資金需求情況及資本支出之計畫，由股東會決議訂定之。

股東會對各項議案逐案進行投票表決，並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，2017 年董事進修情形如下：

| 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說明會      | 3  |
|             |     | 財團法人台灣金融研訓院          | 公司治理論壇 - 家族企業傳承           | 3  |
| 常務董事        | 林明祥 | 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說明會      | 3  |
|             |     | 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 106 年度內線交易與企業社會責任座談會      | 3  |
| 常務董事        | 徐仁財 | 證券暨期貨市場發展基金會         | 106 年度內線交易與企業社會責任座談會      | 3  |
|             |     | 社團法人中華公司治理協會         | 第 13 屆公司治理國際高峰論壇          | 6  |
| 常務暨<br>獨立董事 | 鄭丁旺 | 社團法人中華公司治理協會         | 董監如何督導公司做好資訊安全風險管理，強化公司治理 | 3  |
|             |     | 台灣董事學會               | 公司治理最新平台趨勢，拉動企業轉型動能       | 3  |



| 職稱   | 姓名  | 主辦單位                 | 課程名稱                        | 時數 |
|------|-----|----------------------|-----------------------------|----|
| 董事   | 高明鑒 | 社團法人公司治理協會           | 第 13 屆公司治理國際高峰論壇            | 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說明會        | 3  |
| 董事   | 曹棟鈞 | 財團法人台灣金融研訓院          | 公司治理論壇 - 家族企業傳承             | 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說明會        | 3  |
| 董事   | 謝其嘉 | 社團法人中華公司治理協會         | 企業併購實務與案例分析                 | 3  |
|      |     | 社團法人中華公司治理協會         | 智慧財產管理新思維                   | 3  |
| 董事   | 范瑞穎 | 中華民國證券商業同業公會         | 內線交易與洗錢防制                   | 3  |
|      |     | 中華民國證券商業同業公會         | 組織韌性 - 金融數位化之機會挑戰           | 3  |
|      |     | 財團法人台灣金融研訓院          | 公司治理論壇 - 家族企業傳承             | 3  |
|      |     | 中華民國證券商業同業公會         | 重要財稅法令增修及趨勢 - 兼論董事會之興利職能    | 3  |
| 董事   | 張嘉祥 | 社團法人公司治理協會           | 公司治理與證券法規                   | 3  |
|      |     | 財團法人台灣金融研訓院          | 公司治理論壇 - 家族企業傳承             | 3  |
| 董事   | 黃南仁 | 社團法人公司治理協會           | 第 13 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 - 家族企業傳承             | 3  |
| 董事   | 陳永正 | 社團法人中華公司治理協會         | 第 13 屆公司治理國際高峰論壇            | 3  |
|      |     | 臺灣證券交易所股份有限公司        | 「2017 許遠東先生紀念財經論壇」          | 3  |
| 董事   | 劉秀美 | 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 106 年上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會   | 3  |
|      |     | 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 106 年度內線交易與企業社會責任座談會        | 3  |
| 獨立董事 | 陳逸文 | 中華民國內部稽核協會           | 全球追稅浪潮下個人稅務管理新思維、最新公司法修法趨勢等 | 3  |
|      |     | 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 106 年度內線交易與企業社會責任座談會        | 3  |
| 獨立董事 | 楊熙年 | 財團法人台灣金融研訓院          | 公司治理論壇 - 家族企業傳承             | 3  |
|      |     | 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會 | 106 年度內線交易與企業社會責任座談會        | 3  |



## 功能性委員會

本公司董事會下設置二個功能性委員會（審計委員會、薪酬委員會）以提供董事會決策之參考。

### 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，審計委員會旨在協助董事會履行監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度。本公司審計委員會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旺獨立董事。

本公司審計委員會主要職責為：

- 監督公司財務報表之允當表達。
- 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。
- 公司內部控制之有效實施。
- 公司遵循相關法令及規則。
- 公司存在或潛在風險之管控。

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，2017 年間共召開 5 次審計委員會，審計委員平均實際出席率 93%。

## 薪酬委員會

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，將所提建議提交董事會討論並做成決議。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，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，2017 年間召開 2 次薪酬委員會，全體薪酬委員實際出席率達 100%。

## 內部稽核單位

- 一、亞太電信設有內部稽核為獨立單位並配置專任稽核人員（註），直接隸屬董事會；除在董事會例行會議報告外，並不定期向董事長及總經理報告，以落實公司治理與風險管理之精神。
- 二、內部控制制度及稽核範圍包涵所有母公司及子公司富鴻網重要營運作業，明訂內部稽核單位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，以達成內部控制制度目的。稽核工作主要是依據董事會通過的年度稽核計畫執行，該計畫係依據法令規定及風險評鑑管理程序擬訂，另視需要執行專案稽核及相關顧問輔導作業。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。

### 三、風險評鑑管理程序說明如下：



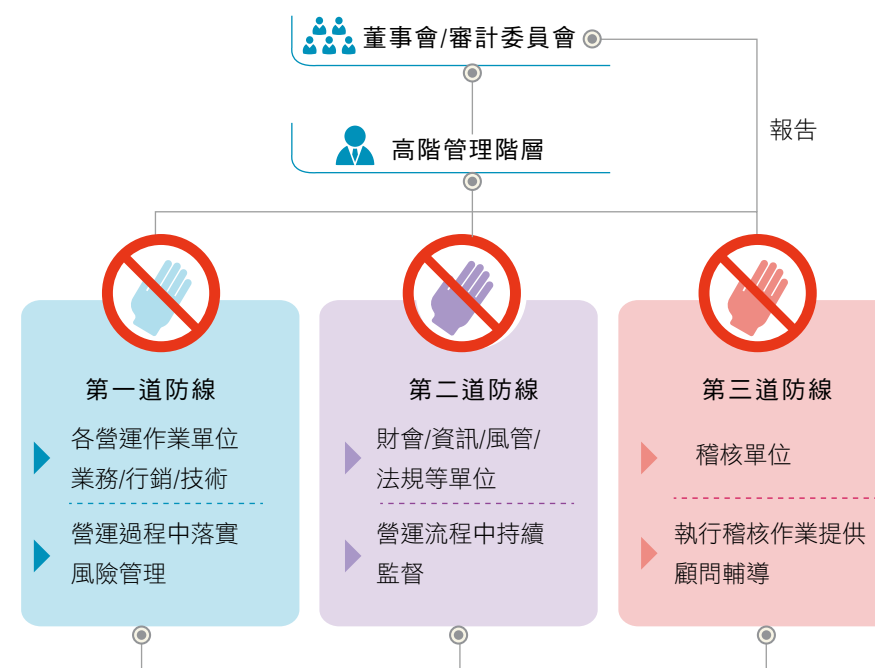
### 四、內部稽核單位在公司風險管理過程中對風險回應的措施如下：

1. 評估與覆核單位風險管理流程之有效性。
2. 評估單位風險辨識之完整性。
3. 覆核單位風險評量之正確性。
4. 指導單位對風險之應對與處理，協調風險管理活動。
5. 對已辨識風險的管理，包括控制的有效性及對風險的回應。

### 五、內部稽核為強化公司治理與健全公司體質，持續推動內部控制三道防線理念之落實，並藉協助公司各單位顧問輔導服務，以提升內部稽核專業價值，本公司三道防線之職責與角色分工如右圖：

註：亞太電信稽核人員取得相關之專業證照如下

- 國際內部稽核協會 (IIA) 頒發之國際內部稽核師 CIA (Certified Internal Auditor) 證照 3 張
- 國際電腦稽核協會 (ISACA) 頒發之電腦稽核師 CISA (Certified Information Systems Auditor) 證照 1 張



稽核單位為強化與落實公司治理機制，藉由顧問輔導方式協助提升第一道及第二道防線功能。



六、內部稽核單位完成稽核計畫查核作業後出具書面稽核暨追蹤報告，送呈總經理及董事長簽核，並依規定交付獨立董事查閱。

七、內部稽核單位依規定每年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相關文件以確保作業品質，再依自行評估結果，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，以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。

八、為持續提升本公司稽核人員整體專業知識及符合法令規範，稽核人員均依法令規定參加外部專業單位舉辦之持續進修課程。2017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 |
|-------------------|--------------------------|----|-----|
| 財團法人中華民國會計研究發展基金會 | 內稽人員如何偵防企業舞弊與大數據分析應用之研討  | 6  | 60  |
|                   | 新財務報表查核報告對內部稽核實務之影響與因應之道 | 6  |     |
|                   | 網際網路電子商務營利模式趨勢及內稽內控應注意思維 | 6  |     |
|                   | 內稽人員的法律責任與吹哨者制度之剖析       | 6  |     |
|                   | 策略性稽核實務研討                | 6  |     |
|                   | 以風險管理為基礎之內部控制制度          | 6  |     |
| 中華民國內部稽核協會        | 查核技巧實務篇                  | 6  |     |
|                   | 談稽核專案之規劃與執行              | 6  |     |
|                   | 稽核作業實演篇                  | 6  |     |
| 電腦稽核協會            | SAP 系統控管與查核實務            | 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，2017 年度企業社會責任事務，主導單位仍由公共關係部執行。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，2017 年富鴻網加入 CSR 報告書編輯小組。CSR 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。

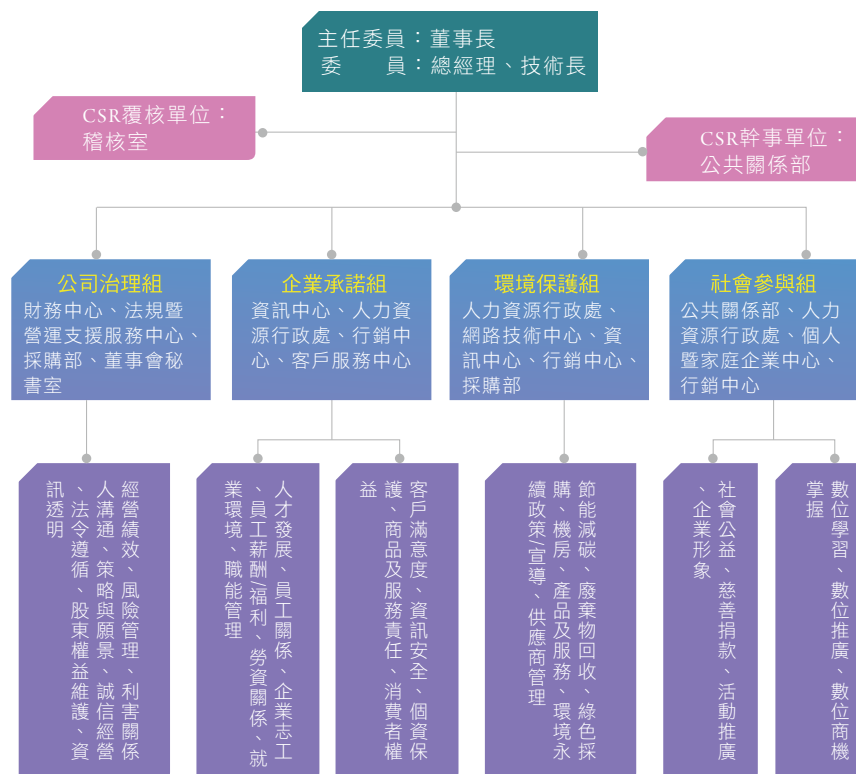
2017 年針對內部 CSR 編輯小組成員舉行企業社會責任進修課程，邀請台灣產業服務基金會至亞太電信總公司舉行「企業綠色講座」開課，分享綠色採購、節能減碳、辦公室綠化改造等三大主題，藉由企業實際案例分享，激發亞太電信 CSR 編輯小組成員創意，以多元落實企業社會責任。





## 內部推行狀況

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



## 通路品質及客戶使用行為管理

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、不樂見行為規範等，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

## 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，並提供最先進的網管技術做 24 小時全國

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 / 4G 的網路設備，讓用戶獲得最佳通話品質，除將既有 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外，亦可服務目前仍使用 2G 數據的物聯網設備。

#### 產品之各種發展趨勢及競爭情形

4G 開台已屆 3 年，2017 年第三季台灣 4G 用戶數已經超過 2100 萬。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，2017 年陸續開花結果，將 4G 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。

#### 風險

2017 年全台 4G 用戶正式超越 3G，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

亞太電信於 2017 年完成 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 VoWi-Fi 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 VoWi-Fi 服務。凡使用支援 VoWi-Fi 手機的 VoLTE 用戶，透過 VoWi-Fi 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 VoWi-Fi 服務，就可用 Wi-Fi 網路打電話，省下高額の國際漫遊通話費。

針對低樓層室內深處，無線訊號不易到達的地方，亞太電信亦領先業界推出「魔速方塊」，以低電磁波的低功率無線接取設

備，提升用戶室內涵蓋品質。除了提升收訊、還有頻寬專屬專用、無干擾、耗電低與體積輕巧等多項優點外，「魔速方塊」設備安全性也是獲得國家通訊傳播委員會審驗合格。

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。

亞太電信致力發展智慧生活，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。

## 法規遵循

### 亞太電信遵循法規，恪遵法制規範

#### 一、2017 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：

行政院已將「數位通訊傳播法」、「電信事業及基礎設施管理法」草案提交立法院，以因應數位匯流網際網路時代的來臨，草案精神將採用水平式的管制層級架構，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。

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。

「電信管理法」與「數位通訊傳播法」兩法草案制定要旨如下：

- (1) 「電信管理法」草案：因應物聯網、智慧城市發展，充足電信基礎建設，構建無所不在的優質網路，健全電信產業發展、促進市場公平競爭，鼓勵創新，促進頻率等稀有資源和諧、有效及彈性運用。
- (2) 「數位通訊傳播法」草案：以符合數位通訊傳播特性，並介接實體世界相關法規，帶動數位轉換，規範資

訊公開、權利救濟與多元價值為核心理念，調和數位通訊傳播服務提供者與使用者雙方之權利義務關係，取得網路服務持續發展與網路社會秩序健全之最佳平衡點。

(草案資料更新日期:2017/12/31)

## 2. 亞太電信公司取得行動寬頻業務 2500MHz 及 2600MHz 頻段特許執照：

亞太電信以轉型成為一個 ICT、IPT 新電信業者為目標，提供個人、家庭及企業端用戶一個嶄新的使用體驗。國家通訊傳播委員會於第 776 次委員會議決通過亞太電信申請核發行動寬頻業務 (4G) 2500MHz 及 2600MHz 頻段特許執照，亞太電信同時兼採 TDD 與 FDD 技術，促使頻譜發揮最大效益，提供消費者更多樣選擇，讓消費者獲得更優質、更快速之行動寬頻服務。

### 二、亞太電信公司終止第三代行動通信 (3G) 業務

國家通訊傳播委員會第 765 次委員會議決通過亞太電信公司申請終止第三代行動通信 (3G) 業務，核准亞太電信提前於 2017 年 12 月 31 日終止 3G 業務。

亞太電信保障消費者權益，完整資訊揭露之措施如右表



| 事項        | 事項內容                                                                                                                                                                                  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 資訊揭露      | <ul style="list-style-type: none"><li>終止3G業務說明會</li><li>刊登3G終止服務新聞紙公告</li><li>公司網站、門市海報、放置立牌及電子屏公告3G終止服務訊息</li><li>簡訊告知3G終止服務訊息</li><li>專函通知3G終止服務訊息</li><li>語音截答告知3G終止服務訊息</li></ul> |
| 平順移轉資費方案  | <ul style="list-style-type: none"><li>提供優於或等於原資費方案之4G資費</li></ul>                                                                                                                     |
| 免付費客服專線   | <ul style="list-style-type: none"><li>用戶可撥打0809-030-980免付費專線，諮詢3G終止相關事宜</li></ul>                                                                                                     |
| 預付卡儲值餘額專戶 | <ul style="list-style-type: none"><li>保留用戶帳號（專款專戶）提供多種退還方式供用戶退款</li></ul>                                                                                                             |

### 三、基地臺電磁波宣導及大幅降低基站數量

為使民眾了解正確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，2017 年我們共捐助 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，此筆捐贈已包含於亞太電信 2017 年度總捐贈費用中。

除此，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，除滿足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減量政策需求，減少能資源浪費並積極加強基地臺周邊景觀的綠化與美化，消除基地臺對民眾負面觀感。

### 四、亞太電信積極滿足主管機關相關法規

亞太電信 2017 年因基礎建設所衍伸之罰款金額共計新台幣 3,000,000 元（總計 6 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。2017 年亞太電信因「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 7,200,000 元（總計 3 件），罰款以外的處罰事項為 0 次。

### 五、亞太電信整備基礎網路、積極加速網路建設

#### 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，以符社會企業責任之期待。

#### 2. 亞太電信已依現行電信相關法規辦理

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，全面提升網路涵蓋範圍，脫離共網，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，提供消費者更優質之通信服務品質。



## 誠信經營

亞太電信恪遵主管機關公司治理與誠信經營之行政指導及相關法規，落實組織內之法規教育。董事會於 2016 年通過「亞太電信股份有限公司誠信經營守則」及「亞太電信股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」修訂版，規範董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力，適用於子公司、直接或間接捐助基金累計超過 50% 之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等組織。我們要求新進員工需於報到時即簽訂「誠信經營作業程序及行為指南承諾書」，並於員工日常工作所需之內部網站對員工進行法規佈達，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。2017 年針對門市通路進行店長會議分享管理經驗暨誠信經營宣導會議，共計 3 場。2017 年並未有違反反賄賂、反競爭政策之情事，亦未有誠信相關違規案件產生。

我們為確實落實誠信經營，建立涉及不誠信行為檢舉機制，設有檢舉信箱供公司內外部人員反應意見或檢舉違規事宜。受理單位於接獲反應後將會立即進行瞭解，並視需要展開調查。

檢舉信箱：[hr@aptg.com.tw](mailto:hr@aptg.com.tw)；[auditbox@aptg.com.tw](mailto:auditbox@aptg.com.tw)

守則網址：<https://www.aptg.com.tw/others/integrityManagement.htm>

### 1 / 新人報到

於每位新人到職時，說明公司對誠信經營的堅持，同時新人需簽訂「誠信經營作業程序及行為指南同意書」。

### 2 / 新人訓練

誠信經營納入新人訓練課程項目之一，再次強調其重要性。

### 3 / 定期宣導

於較易發生不誠信行為風險之時節，例如：春節、端午、中秋。發送提醒宣導公告，加強防範。

### 4 / 年度測驗

每年舉辦一次全員之線上必修測驗，借此強化本公司全體員工之誠信道德基礎。





## 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勢。

#### 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禮物、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。

# 05

- 供應商評鑑
- 供應商問卷調查統計
- 供應商大會
- 綠色採購

## 供應商管理

亞太電信供應鏈治理架構，在內部流程上明訂相關採購管理辦法，確保在購買符合亞太電信需求之產品和服務的同時，維持採購的透明和公正性，同時配合四大管理目標：採購重心放在台灣、支持在地供應商、制定綠色採購目標，鼓勵供應商投入綠色產品的研發和銷售。此外，我們也要求供應商簽署廠商承諾書並遵守企業社會責任及誠信的原則，讓供應商相關之商業行為有所依循。

本公司於 2017 年首次針對年度評鑑廠商進行 CSR 問卷調查，內容涵蓋公司治理及道德規範、勞工權益及人權、健康與安全、環境四大面向，在 2017 年度向 79 家主要供應商發出問卷，希望能真實推動供應鏈與亞太電信一起正視企業社會責任議題，並且設定亞太電信選商的標準，我們期待能達到九成回饋，最後回收問卷 62 份，達成率 87%，顯示大部份的供應商願意和亞太電信一起努力。

為強化供應商管理，2017 年度我們有專業人員（註 1）首度針對重要供應商進行現場訪查，目標 10 家供應商，實際完成 16 家，達成率 160%，透過現場訪查確認 16 家供應商落實社會企業責任相關面向及標準，此訪查之重要供應商年度採購金額占亞太電信總採購金額 66%，顯示亞太電信在供應商管理面的重視。

亞太電信除持續提供優良國際手機品牌及設備給消費者，更致力於扶植當地產業，在 2017 年總採購金額中，高達 99.01% 均來自台灣當地公司；而總交易的廠商共有 264 家，其中有 57 家為新進供應商，亞太電信針對新進供應商進行評鑑，統計已落實 CSR 的廠商占 7%。

富鴻網透過長期與母公司鴻海集團合作整合其資源，在電信領域建立營運、管理的經驗優勢，成功打造涵蓋電信、傳輸、網路、工程、應用、服務等全方位的系統整合服務。在供應商的管理面，秉持與亞太電信同樣的標準，對供應商進行評核及篩選，並且以身作則，透過建置環境的管理能力，擴展能源管理的範疇，提升產品服務多樣化，有效降低營運活動衝擊，與亞太電信攜手打造資訊通訊產業價值鏈，共同邁向永續發展。

註 1: 亞太電信採購專業證人員證照如下：

行政院公共工程委員會核發之採購專業人員基礎訓練及格證照 3 張

中華民國採購協會頒發之 CPP (Certified Purchasing Professional) 證照 1 張

中華民國採購協會頒發之 APS (Accredited Purchasing Specialist) 證照 3 張

## 供應者評鑑

為了進一步了解供應商在經濟、環境、社會責任方面的努力，亞太電信 2017 年針對評鑑的 79 家供應商導入供應商 CSR 自評問卷，亞太電信定義年採購金額超過千萬並且未來仍有機會更緊密合作的廠商為關鍵供應商，並且篩選出 16 家已在持續執行 CSR 的重要供應商夥伴進行現場訪查，藉此提升供應商對企業社會責任的認知與瞭解，召開供應商交流大會予以表揚，加速我們在推動供應鏈管理的承諾與努力。同時我們向供應商宣導，將開始檢視供應鏈體系，依據採購類型、金額、關鍵性等條件，將提供亞太電信服務的供應商進行分級分類，將供應商依其風險等級分類，為高、中、低風險，以掌控亞太電信供應商的風險等級，進行有效的風險管控。

### 供應商績效評鑑管理

#### 管理目的：

為確保本公司採購之商品或服務之品質，透過供應商績效評鑑的實施，針對供應商的績效表現建立評鑑及管理原則，作為選擇最適，最優良供應商之依據，確保進貨品質穩定，交期準確，價格合理，發揮良好之協調性，以配合公司長期發展。

#### 評鑑內容：

品質：商品 / 服務品質、文件品質、缺失改善品質  
能力：專業能力、人員管理、成本管理、風險管理能力  
效率：交貨效率、回應效率  
其他：如競爭優勢…等

#### 評鑑頻率：

定期評鑑：原則為一年一次

專案評鑑：特殊專案將邀請需求單位自規劃階段，進行供應商個案評鑑作業

#### 2017 評鑑結果：

共計評鑑79家，其中16家進行實地訪察

|       |   |      |   |     |
|-------|---|------|---|-----|
| 優選廠商  | / | 100分 | / | 66家 |
| 合格廠商  | / | 95分  | / | 13家 |
| 待改進廠商 | / | 90分  |   |     |
| 觀察廠商  | / | 85分  |   |     |
| 不及格廠商 | / | 80分  |   |     |

#### 實地訪察實況

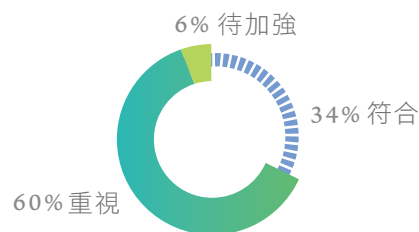


## ◀ 供應商問卷調查統計

我們針對亞太電信 79 家主要供應商發出「供應商調查問卷」，針對已回收的 62 份回覆問卷進行統計分析，以了解亞太電信重要供應商在企業社會責任各領域之面向。

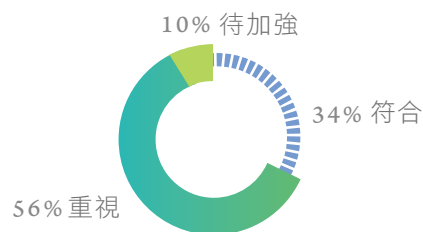
### 企業經營標準

- 重視誠信經營
- 無不正當收益
- 資訊公開，公平交易與競爭



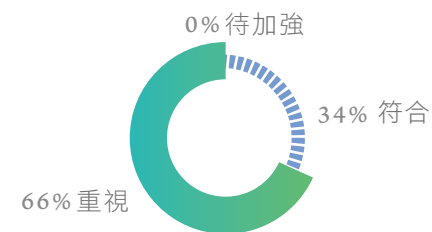
### 內部管理標準

- 建立標準管理流程與稽核措施
- 遵守法律規範
- 能與顧客溝通，符合顧客需求



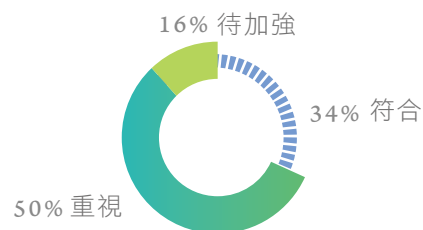
### 勞工標準

- 正常雇用關係，消除童工與禁工超時工作
- 無歧視與禁止不人道待遇
- 尊重員工集會結社自由與集體談判權



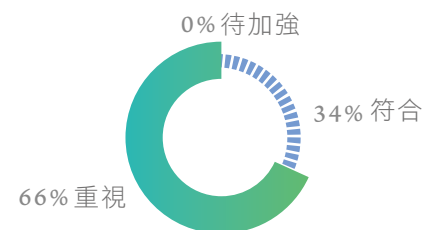
### 環境標準

- 遵守國家環保法規與準則規範
- 積極採取實際行動以避免造成任何形式的汙染
- 規劃實施改善的行動計劃



### 安全衛生標準

- 建置勞工安全及衛生的工作環境
- 提供員工相關教育訓練、指導及監督
- 確保營運活動不會導致員工或他人直接或間接危險



上表為 2017 年評鑑 62 家主要供應商自評的結果，其中「符合」：指於官網中揭露 CSR 相關內容的公司；「重視」：指於問卷中符合相關標準之公司；「待加強」：指於問卷中不符合相關標準之公司。





## 供應商大會

追求永續發展，亞太電信重視供應鏈上下游的互動及品質，在2017年我們透過供應商評鑑機制篩選出16家績優供應商進行表揚，除了事前進行的實地訪察外，我們也要求供應商簽署誠信經營聲明，遵守企業責任守則，並加強和重點供應商溝通亞太電信對CSR的重視。

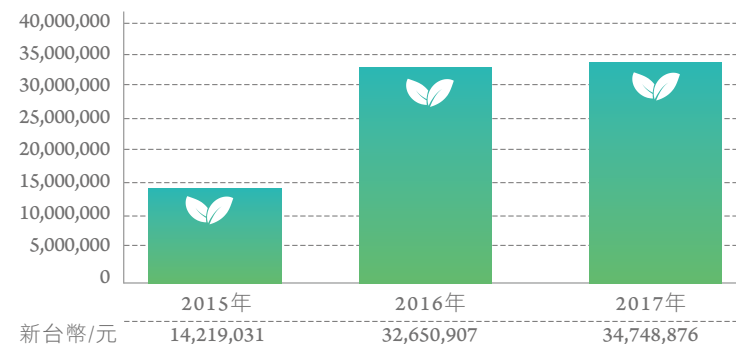


## 綠色採購

為了促進綠色供應鏈的推廣，採購部門在決定採購標案時，會協同相關人員共同進行能源效益評估，將節能規格納入開標選項，由於2017年總採購支出較2016年下降，但在綠色採購部份仍較前一年成長16%，顯示亞太電信堅持朝綠色及環保理念來推動的決心。

2017年度富鴻網，在綠色採購租賃車輛的招標規格中也指定具有環保標章的車輛，全年綠色採購的貢獻金額達新台幣6,454,880元。

亞太電信及富鴻網綠色採購



|                                        |              |
|----------------------------------------|--------------|
| 第一類環保標章                                | \$19,674,304 |
| 第三類綠色標章（節能標章、省水標章、綠建材標章）               | \$6,169,850  |
| 碳足跡標籤                                  | \$5,669,203  |
| 國外（FSC永續林業標章，PEFC泛歐森林驗證體系，ROHS 歐盟環保指令） | \$6,462,959  |
| 總金額 (NTD)                              | \$34,748,876 |

亞太電信2017年榮獲行政院環保署表揚「綠色採購績優單位」，以及台北市政府頒發「民間企業與團體之綠色採購」獎。此外，近年經濟部為鼓勵企業採購社會創新產品，設立社會創新採購獎項，本公司2017年度公益贈米活動，特地向偏鄉小農採購有機白米及糙米，因此受到經濟部肯定獲頒「社會創新產品及服務採購獎」，也希望透過亞太電信的呼籲，供應商夥伴也能共襄盛舉。



# 06

- 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

## 員工關懷

### 員工關懷

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。

### 員工結構

亞太電信 2017 年底員工人數為 1,660 人，較前一年度減少 126 人。男女比率約為 48% 及 52%，平均年資 6.8 年，31-50 歲的員工佔多數，其中身心障礙者 16 人，原住民 18 人，未有使用童工、強迫與強制勞動之情事。

富鴻網 2017 年底員工人數為 297 人。男女比率約為 89% 及 11%，平均年資 8.5 年，31-50 歲的員工佔多數，其中身心障礙者 6 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：

| 亞太電信           |        |        |     |       |        |      |       |        |      |       |        |      |       |
|----------------|--------|--------|-----|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|--------|------|-------|
|                |        | 2014年  |     |       | 2015年  |      |       | 2016年  |      |       | 2017年  |      |       |
| 總人數            |        | 1,564人 |     |       | 1,625人 |      |       | 1,786人 |      |       | 1,660人 |      |       |
| 分類             | 年齡     | 人數     |     |       | 人數     |      |       | 人數     |      |       | 人數     |      |       |
|                |        | 男      | 女   | 比例    | 男      | 女    | 比例    | 男      | 女    | 比例    | 男      | 女    | 比例    |
| 合計             |        | 862    | 702 | 100%  | 829    | 796  | 100%  | 949    | 837  | 100%  | 802    | 858  | 100%  |
| 經理人<br>(協理含以上) | 30歲以下  | 0      | 0   | 0%    | 0      | 0    | 0%    | 0      | 0    | 0%    | 0      | 0    | 0%    |
|                | 31-50歲 | 18     | 11  | 2%    | 14     | 11   | 2%    | 21     | 10   | 2%    | 16     | 11   | 2%    |
|                | 51歲以上  | 22     | 1   | 1%    | 18     | 2    | 1%    | 25     | 3    | 2%    | 22     | 4    | 2%    |
| 員工             | 30歲以下  | 73     | 159 | 15%   | 101    | 231  | 20%   | 139    | 235  | 21%   | 118    | 229  | 21%   |
|                | 31-50歲 | 688    | 513 | 77%   | 630    | 534  | 72%   | 700    | 568  | 71%   | 589    | 595  | 71%   |
|                | 51歲以上  | 61     | 18  | 5%    | 66     | 18   | 5%    | 64     | 21   | 5%    | 57     | 19   | 5%    |
| 學歷分布           | 碩士/博士  |        |     | 9.3%  | 94     | 52   | 9.3%  | 146    | 74   | 12.3% | 142    | 72   | 12.9% |
|                | 大專/大學  |        |     | 84.4% | 700    | 655  | 83.4% | 763    | 669  | 80.3% | 630    | 685  | 79.2% |
|                | 高中     |        |     | 6.3%  | 35     | 89   | 7.6%  | 40     | 94   | 7.4%  | 30     | 101  | 7.9%  |
| 平均年資           |        |        |     | 8.0年  | 8.1年   | 6.1年 | 7.1年  | 7.4年   | 6.2年 | 6.8年  | 7.2年   | 6.3年 | 6.8年  |
| 身心障礙人士雇用       |        |        |     | 16    |        |      | 16    |        |      | 22    |        |      | 16    |
| 原住民人數          |        |        |     | 11    |        |      | 17    |        |      | 18    |        |      |       |

| 富鴻網            |        |       |      |
|----------------|--------|-------|------|
|                |        | 2017年 |      |
| 總人數            |        | 297人  |      |
| 分類             | 年齡     | 人數    |      |
|                |        | 男     | 女    |
| 合計             |        | 264   | 33   |
| 經理人<br>(協理含以上) | 30歲以下  | 0     | 0    |
|                | 31-50歲 | 1     | 0    |
|                | 51歲以上  | 6     | 0    |
| 員工             | 30歲以下  | 19    | 10   |
|                | 31-50歲 | 200   | 21   |
|                | 51歲以上  | 38    | 2    |
| 學歷分布           | 碩士/博士  | 33    | 4    |
|                | 大專/大學  | 224   | 29   |
|                | 高中     | 7     | 0    |
| 平均年資           |        | 8.9年  | 5.1年 |
| 身心障礙人士雇用       |        |       | 6    |
| 原住民人數          |        |       |      |

備註：原住民人數資料來源為原住民委員會發函，最新資料為2016年



亞太電信 2017 年申請育嬰留停之男性員工有 5 人，女性員工為 33 人；2017 年復職率為女性高於男性（復職率：女性 65.6%，男性 25%）；留任率亦是女性高於男性，女性復職後留任後工作超過 1 年的比例高達 90%，男性復職後的留任工作超過 1 年達 50%，留任狀況相較於歷年佳。富鴻網 2017 年申請育嬰留停之男性員工有 2 人，女性員工為 1 人，未有人員申請復職。

## 亞太電信

| 分類                  | 2015年 |       | 2016年 |       | 2017年 |       |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                     | 男     | 女     | 男     | 女     | 男     | 女     |
| 符合申請育嬰留職停薪人數        | 62    | 126   | 93    | 134   | 86    | 123   |
| 實際申請育嬰留職停薪人數        | 3     | 40    | 6     | 25    | 5     | 33    |
| 當年度育嬰留職停薪待復職人數(A)   | 3     | 40    | 6     | 31    | 4     | 32    |
| 當年度育嬰留職停薪申請復職人數(B)  | 1     | 36    | 5     | 18    | 1     | 21    |
| 去年度育嬰留停復職人數(C)      | 3     | 11    | 0     | 18    | 4     | 10    |
| 去年度育嬰留停復職後工作超過1年(D) | 1     | 9     | 0     | 15    | 2     | 9     |
| 復職率(B/A)            | 33.3% | 90.0% | 83.3% | 58.1% | 25.0% | 65.6% |
| 留任率(D/C)            | 33.3% | 81.8% | -     | 83.3% | 50.0% | 90.0% |

## 富鴻網

| 2017年 |      |
|-------|------|
| 男     | 女    |
| 15    | 1    |
| 2     | 1    |
| 3     | 1    |
| 0     | 0    |
| 0     | 0    |
| 0     | 0    |
| 0.0%  | 0.0% |
| -     | -    |

## 僱用狀況

亞太電信將持續竭力實踐「Making Better Changes，為你做更好」的企業承諾，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，2017 年度目標參加就業博覽會 4 場，最終就業博覽會共計參加 5 場，例如：台北市花博-學而實習之暨就業博覽會、台北南軟-「薪」福 get 世界、桃園就業服務處徵才、台北市政府-創新科技、台北市花博-「強薪達陣」就業博覽會；此外，亞太電信亦希望培育社會新鮮人，目標參與校園徵才 4 場，2017 年針對過往在職員工表現挑選 4 家學校進行校園徵才，例如：朝陽科大、城市科大、僑光科大、真理大學。

## 台北市花博-學而實習之暨就業博覽會



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。亞太電信 2017 年新進人數與離職人數差異不大，富鴻網 2017 年新進人數高於離職人數。

2017 年新進與離職人員數，其性別、年齡分布狀況，詳如下表：

| 亞太電信     |     |     |      |     |     |      | 富鴻網     |     |    |      |    |   |      |
|----------|-----|-----|------|-----|-----|------|---------|-----|----|------|----|---|------|
| 新進       |     |     |      |     |     |      | 離職      |     |    |      |    |   |      |
| 總人數 365人 |     |     |      |     |     |      | 總人數 73人 |     |    |      |    |   |      |
| 年齡       | 人數  |     |      | 比例  |     |      | 年齡      | 人數  |    |      | 比例 |   |      |
|          | 男   | 女   | 比例   | 男   | 女   | 比例   |         | 男   | 女  | 比例   | 男  | 女 | 比例   |
| 合計       | 171 | 194 | 100% | 214 | 173 | 100% | 合計      | 166 | 22 | 100% | 65 | 8 | 100% |
| 30歲以下    | 72  | 104 | 48%  | 73  | 68  | 36%  | 30歲以下   | 14  | 6  | 3%   | 14 | 1 | 21%  |
| 31-50歲   | 97  | 89  | 51%  | 120 | 100 | 57%  | 31-50歲  | 129 | 16 | 24%  | 45 | 6 | 70%  |
| 51歲以上    | 2   | 1   | 1%   | 21  | 5   | 7%   | 51歲以上   | 23  | 0  | 4%   | 6  | 1 | 10%  |

## 員工薪資與福利

### 薪酬政策

亞太電信與富鴻網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，人員晉用依職務類別、學經歷及專長給薪。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。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。

亞太電信與富鴻網薪酬政策，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

| 2017年度                   | 亞太電信       | 富鴻網      |
|--------------------------|------------|----------|
| 基層員工起薪(平均值)<br>與法定最低工資比率 | 1.47 : 1   | 1.74 : 1 |
| 女男平均薪資比率                 | 0.9 : 1.11 | 0.9 : 1  |

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。設立亞太電信勞工退休準備金（舊制）專戶存儲，2017 年底提撥總額約為新台幣 2.3 億元，得以充分保障員工權益。富鴻網於 2015 年成立，無需設立勞工退休準備金（舊制）專戶存儲。

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。亞太電信員工到職即享有相關福利。



#### 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。另每季召開定期會議，促進福利改善與組織和諧。

| 項目        | 內容                                                                                                                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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，並可申請 3 小時公假。健康檢查適用等級分為青春、活力、元氣、尊榮，員工眷屬亦得享有公費健檢項目的優惠。                                                                            |
| 健康管理師     | 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 提供同仁相關醫療資訊及個別諮詢服務。</li> <li>▶ 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。</li> </ul> |
| 團體保險      | 內容包含壽險、醫療險、意外險、癌症險等。                                                                                                                                                     |
| 婚喪喜慶補助    | 員工 / 子女結婚禮金、員工本人或員工眷屬死亡給予奠儀金、員工本人或配偶生育，得申請生育禮金。                                                                                                                          |
| 年節 / 生日禮券 | 逢中秋、端午、五一勞動、農曆春節及同仁生日發放佳節禮券，以犒賞員工辛勞。                                                                                                                                     |
| 進修補助      | 員工自我進修，得申請進修補助。                                                                                                                                                          |
| 旅遊補助      | 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。                                                                                                                                |
| 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

### 一、員工按摩福利活動

本公司與伊甸基金會合作，舉行工作之餘按摩舒壓活動，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)



### 二、健康環保月 - 無杯週

提倡並鼓勵同仁參與環保減塑活動，與咖瓦咖啡合作，同仁自備杯子購買飲料可兌換贈品一份



## 三、健康爬爬走

健康的員工，更能提升工作績效！亞太電信舉行爬樓梯活動，同時響應節能減碳，鼓勵同仁連續一個月上班日爬樓梯，若達成目標則贈送小獎品予以肯定。一級主管以身作則，共同參與爬樓梯活動。



## 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：

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。2017年亞太電信與富鴻網期許可提升2成訓練時數，共計投入新台幣488萬元的教育訓練費用，開訓176梯次，參訓總時數47,868小時，實際達成預定目標。

## 新進員工訓練

為使新進員工能夠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一整天的訓練課程，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。

2017 年亞太電信與富鴻網共計投入新台幣約 500 萬元的教育訓練費用，亞太電信參訓總時數 47,868 小時，為前一年的 119%；富鴻網參訓總時數 5,635.5 小時。

2017 年員工訓練時數及經費統計

|      | 內部訓練   | 外部訓練  | 線上課程   | 總訓練經費     | 人均訓練經費 | 總訓練時數   | 人均訓練時數 |
|------|--------|-------|--------|-----------|--------|---------|--------|
|      | 單位：小時  |       |        | 單位：新台幣    |        | 單位：小時   |        |
| 亞太電信 | 24,225 | 919   | 22,724 | 4,883,220 | 2,941  | 47,868  | 28.84  |
| 富鴻網  | 1,011  | 797.5 | 3,827  | 178,734   | 602    | 5,635.5 | 18.97  |

2017 員工訓練類別統計

|      | 亞太電信 |        |        |                  | 富鴻網 |       |         |                  |
|------|------|--------|--------|------------------|-----|-------|---------|------------------|
|      | 梯次   | 人次     | 訓練人時數  | 費用<br>(單位：元，新台幣) | 梯次  | 人次    | 訓練人時數   | 費用<br>(單位：元，新台幣) |
| 管理技能 | 15   | 866    | 5,825  | 2,726,056        | 9   | 59    | 200     | 0                |
| 通識教育 | 25   | 4,380  | 8,599  | 690,380          | 26  | 238   | 335     | 0                |
| 專業技術 | 116  | 2,214  | 8,580  | 1,140,199        | 33  | 101   | 974.5   | 155,530          |
| 其他   | 20   | 10,741 | 24,864 | 326,585          | 19  | 1,814 | 4,126   | 23,204           |
| 合計   | 176  | 18,201 | 47,868 | 4,883,220        | 87  | 2,212 | 5,635.5 | 178,734          |

|        | 管理職   |       | 非管理職  |       | 管理職   |       | 非管理職 |       |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
|        | 女性    | 男性    | 女性    | 男性    | 女性    | 男性    | 女性   | 男性    |
| 人次     | 7,106 | 6,555 | 1,988 | 2,552 | 197   | 1750  | 22   | 243   |
| 平均受訓時數 | 20.55 | 21.97 | 39.44 | 38.12 | 12.91 | 17.58 | 29.5 | 20.21 |





## 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，每次動員大會都包含兩至三個主題，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。



## 多元學習管道

為提供員工完整的教育訓練，亞太電信於 2006 年建置「亞太 e 學院」，並於 2014 年重新規劃新版 E-learning 平台，讓員工能夠利用線上課程的方式進行教育宣導及訓練。

| 序號     | 課程名稱                    | 人數     | 總時數    |
|--------|-------------------------|--------|--------|
| 1      | 進階持續性威脅與社交工程            | 1,628  | 4,884  |
| 2      | 誠信經營作業程序及行為指南宣導課程       | 1,591  | 1,591  |
| 3      | 個人資料保護法宣導課程             | 1,591  | 4,773  |
| 4      | 資安宣導課程                  | 1,590  | 4,770  |
| 亞太     | 5 工作場所性騷擾防治宣導           | 1,604  | 1,604  |
| 6      | 公司內部人股權異動相關法令及注意事項      | 51     | 102    |
| 7      | ISO/IEC 27001:2013架構與規範 | 352    | 1,056  |
| 8      | 勞工安全衛生教育訓練              | 1,972  | 3,944  |
| 小計(人次) |                         | 10,379 | 22,724 |
| 1      | 進階持續性威脅與社交工程            | 288    | 864    |
| 2      | 誠信經營作業程序及行為指南宣導課程       | 280    | 280    |
| 3      | 個人資料保護法宣導課程             | 280    | 840    |
| 4      | 資安宣導課程                  | 280    | 840    |
| 富鴻網    | 5 工作場所性騷擾防治宣導           | 284    | 284    |
| 6      | ISO/IEC 27001:2013架構與規範 | 17     | 51     |
| 7      | 勞工安全衛生教育訓練              | 334    | 668    |
| 小計(人次) |                         | 1,763  | 3,827  |



### 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，鼓勵員工進行工作技能進修，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。

定期召開動員大會，以管理知識、管理技能、通識教育、專業技術、產業動態等訓練為基礎，授予近期熱門議題或工作相關技能知識。

### 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，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。



高效組織溝通與協調技巧



主管核心能力與團隊經營之技巧

### 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、富鴻網願扮演「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 2017 年度與多所大專院校合作（淡江大學、東海大學、台北科技大學、德明財經科大、臺北城市科大、中國科大、健行科大、萬能科大、康寧、東南科大等 11 所；企管、行銷、行銷流通、財稅、國貿、資科、資管、資訊、工業工程、會展學程、產學合作班等 9 科系），提供門市銷售、電話客服、電話行銷、人資等職務實習機會，共有 76 名同學參與實習計畫。

富鴻網參與經濟部工業局 2017 展開「跨域數位人才加速躍升計畫」，推動產學研鏈結培育機制，提升跨域數位人才就業力，錄取 4 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。

## 學生參訪



學生實習說明會



跨域數位人才加速躍升計畫

## 員工職業安全與健康

亞太電信安全衛生組織計有「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、另外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。會議討論內容主要為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。富鴻網北、中、南三區各設有一名職業安全衛生業務主管（職安人員）。

此外，亞太電信除設有「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。

亞太電信勞安指標

| 指標   | 工傷率<br>(IR) | 職業病率<br>(ODR) | 缺勤率<br>(AR) | 誤工勤率<br>(LDR) |
|------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| 2015 | 0.00        | 0.00          | 1422.58     | 0.00          |
| 2016 | 0.17        | 0.00          | 2047.10     | 12.75         |
| 2017 | 0.18        | 0.00          | 2082.3      | 5.25          |

富鴻網勞安指標

|      |        |      |        |       |
|------|--------|------|--------|-------|
| 2017 | 1.0113 | 0.00 | 9511.1 | 11.01 |
|------|--------|------|--------|-------|

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。



### 1. 員工及其眷屬健康檢查

提供亞太電信與富鴻網正職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，除了於台北、桃園、台中及高雄地區提供 2 間以上之健檢機構供同仁選擇外，參加健康檢查的公假時數也增加為三小時。

### 2. 職業安全衛生專業醫護人員的臨廠服務

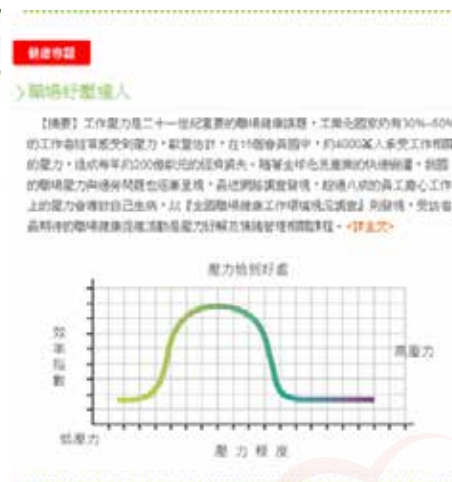
亞太電信每二個月定期安排職業病專科醫師到公司與有需求的同仁面對面訪談，提供專業的健康諮詢，有效預防職業病的發生。公司設有專職且受過勞工健康服務的護理人員，協助安排同仁健康檢查並依檢查結果給予適當的衛教，並統籌管理醫護室及集乳室促進同仁健康。

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」(認證效期：2016 年 9 月 1 日至 2019 年 8 月 31 日)；並完成「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。

### 3. 健康、防疫等相關宣導公告

2017 年度發布之勞安內部公告包含「預防腦中風及心肌梗塞、過年輕鬆吃健康零負擔、預防新型 A 流感、如何預防感冒發生、掃墓請做好自我保護避免恙蟲叮咬、捐血活動暨口腔及大腸癌篩檢、預防病毒性腸胃炎、端午佳節吃粽享受五祕訣、如何做好防護以防流感上身、炎炎夏日小心感冒找上門、預防新型 A 流感及禽流感及預防腸病毒 D68 型」等公告，提醒員工注意自我身心健康。

| 日期           | 教育訓練主題                | 參與人次     | 時數    |
|--------------|-----------------------|----------|-------|
| 2017.04.24   | 台北通化門市健康訪談            | 4 人次     | 1     |
| 2017.05.11   | 健康講座-壓力與紓壓            | 46 人次    | 1     |
| 2017.06.20   | 三重重新門市健康訪談            | 6 人次     | 1     |
| 2017.06.23   | 土城學府門市健康訪談            | 4 人次     | 1     |
| 2017.06.26   | 測測體適能                 | 27 人次    | 1     |
| 2017.07.10   | 板橋文化門市健康訪談            | 10 人次    | 1     |
| 2017.08.14   | 中區辦公室健康講座             | 36 人次    | 1     |
| 2017.08.22   | 健康講座-如何預防大腸癌          | 28 人次    | 1     |
| 2017.09.21   | 配合內政部舉行 921 地震演練      | 1,625 人次 | 0.5   |
| 2017.09.29   | 勞工安全衛生委員教育訓練          | 9 人次     | 3     |
| 2017.10.20   | CPR+AED 緊急救護訓練課程      | 25 人次    | 1.5   |
| 2017.10.27   | 桃園客服中心健康講座-預防心血管疾病及紓壓 | 17 人次    | 1     |
| 上課總時數(人次*小時) |                       |          | 1,055 |







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。

### 宣導安全健康之教育訓練

2017 年度亞太電信與富鴻網勞安單位舉行 12 場有關安全健康之教育訓練課程，參與員工共計 1,837 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。

#### 4. 職業安全衛生管理系統建置

2017 年亞太電信為配合政府推行臺灣職業安全衛生系統 (TOSHMS)，本公司特別聘請外部顧問到公司協助輔導系統的建置，除了成立跨中心推動小組成員共同參與推動外，也將公司的相關作業章則、準則依 ISO 標準修訂相關程序書，並於 2017 年 9 月系統建置完成，提供同仁一個更有制度及標準的安全衛生作業環境。



#### 5. 獲頒 2017 年癌症防治績優職場獎

臺北市政府為營造健康職場，每年結合職場與企業團體共同推動各項健康促進活動，協助員工做到健康自主管理，營造幸福健康職場，於 2017 年 12 月 4 日舉辦「臺北市推動健康促進成果發表會」

公開頒獎典禮，其中亞太電信因定期健康檢查執行成效及配合政府舉辦免費癌症篩檢活動獲得【癌症防治績優職場獎】。



#### 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。2017 年並未發生性騷擾事件；歧視事件的總數 0 件。

#### 員工溝通管道

為建立良好的勞資關係，亞太電信員工申訴機制包含員工申訴信箱 [hr@aptg.com.tw](mailto:hr@aptg.com.tw)，由人資或單位主管查明並處理陳報事件，2017 年透過正式申訴機制的勞工實務案例為 0 件，人權問題之案例數量為 0 件，亞太電信參與工會佔比約三成。

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、門市服務人員辛苦談等七大類別。2017 年度共有 72 則員工開版主題，統計員工發布 250 則回應，各主題分別由對應之相關部門進行處理。

# 07



- 智慧城市
- 智慧偵測
- 智慧災防
- 智慧健康
- 智慧展覽服務
- 智能雲端應用及技術開發
- Pepper創新應用

## 技術投入與創新應用

物聯網發展是全球產業發展趨勢，其將完全顛覆人類生活，帶來下一個世代的生活革命，亞太電信及旗下子公司富鴻網提前佈局物聯網，於 2016 年率先擘建全台第一個物聯網多網多平台服務採用低功耗廣域網路（**Low Power Wide Area Networks, LPWAN**）應用通訊協定，支援不同產業領域之多元情境應用；除 LoRa 技術外，亞太電信亦是第一家加入 **GSMA NB-IoT Forum** 台灣電信業者，領先推出 NB-IoT 相關應用，在物聯網的服務上，落實多網多平台架構，提供給客戶最多樣的選擇及最完整的服務，未來將與 5G 網路更緊密結合，讓民眾的生活更加智慧與便利！

### 智慧城市

#### 智慧交通

「4G 智慧交通好行計劃」，本計畫延續亞太所提倡的「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。計劃於 2017 年持續進行，並獲得「2017 智慧城市創新應用獎 -- 智慧交通領域」殊榮，因此獲邀與高雄市政府在 2017 年 2 月之智慧城市展共同展出。

展示內容為透過在主要的公車路線與候車站點導入智慧交通好行服務，提供完善的整合性應用服務，活絡在地化經濟發展，達到永續發展「交通」及「經濟」等雙贏績效。





### 智慧交通好行服務 Gt go

以大台北、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，2017 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。

### 智慧停車

據交通部統計，台北市有 16.5% 的駕駛人每天要繞 30 分鐘找車位，台灣人平均花 9.2 分鐘在住家附近找車位，其實問題並非沒停車位，有可能是你不知道在那裡。

若依台北市要繞 30 分鐘找車位來計算，參考台灣中油全球資訊網 - 油品行銷事業部，使用汽油每公升排放二氧化碳約 2.24 公斤。台中環保局假設每天停車不熄火 10 分鐘，估計一年會消耗 213 公升汽油，並排放出二氧化碳 (CO<sub>2</sub>) 466 公斤。根據 106 年 12 月台北市政府交通局統計，北市小客車每天繞 30 分鐘找停車位，一年將產出 167,016 公噸二氧化碳。因此，如何協助駕駛能快速找到停車位，將更具環保意義。

| 台北市<br>小客車 | 16.5%小客車每天<br>繞行30分鐘找車位 | 小客車每天繞30分，<br>一年產出CO <sub>2</sub> | 一年產出CO <sub>2</sub>      |
|------------|-------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| 724,051 台  | 119,468 台               | 466*3= 1.398 公噸                   | 119,468*1.398= 167,016公噸 |

亞太電信於台北市仁愛路段 5 個停車位埋設地磁進行場域測試，以協助駕駛人更快找到停車位，如依 5 個地磁協助每 2 個小時停一台車計算，一年最多可減少產出 CO<sub>2</sub> 總計 83.88 公噸。

假設每2個小時停一台車 / 一年產出CO<sub>2</sub>/30分鐘 / 一年最多總計減少產出CO<sub>2</sub>

1. 24小時/2小時=12台車/地磁
  2. 5個地磁\*12台車= 60台車
- 466\*3= 1.398 公噸      83.88公噸

### 智慧偵測

亞太電信物聯網 LPWAN 佈建，採多技術進行方式進行，其中在 LoRa 物聯應用方面，除延續 2016 年亞太電信六都 LPWAN-LoRa® 熱點佈建外，2017 年更與高雄市政府合作，以 LoRa 技術打造都市智慧防洪水位偵測系統，並成功佈建 5 處淹水偵測器，完成高科技智慧都市防洪防汛的成果。

防洪監測點佈設智慧型淹水感測器，透過 LPWAN(LoRa) 通訊系統將資料收集至雲端平台，提供完整防洪預警功能。淹水感測器可由 WEB 介面設定警戒水位高度及警戒回傳頻率且具休眠啟動功能，資料藉由 LoRa 感測器裝置回傳雲端水情資訊監測系統，並由都市防災單位遠端監控隨時，觀測水情資訊。

藉由都市智慧防洪水位偵測系統的成功建置，亞太電信物聯網應用技術不僅替政府單位帶來智慧都市的施政成效，更達成減低市民生命威脅及財產損失的成果。

智慧型水位感測器



雲端水情資訊監測



LoRa 通訊模組及太陽能板



54



2017 年亞太電信子公司富鴻網實現 IoT (物聯網) 多元創新整合服務，透過 NB-IoT、LoRa 低功耗廣域網路 (Low Power Wide Area Networks, LPWAN)，4G LTE 網路等不同傳輸模式，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，打造台灣以物聯網完成垂直整合之創新解決方案，尤其以「創新健康智慧體驗」(智慧健康) 及「工業區災害預防」(智慧災防) 最為亮眼。

## 智慧防災

自然災害無法精準預測，往往都是事件發生當下或數秒前偵測異常，無法讓人有足夠時間反應，以至於對人類生命或財產構成極大危險；面對自然災害，主要處理有三方面：



應變

異常發生提出告警及早應變，降低財損傷害。



預防

蒐集與監測數據變化，提早預測異常發生。



改善

透過偵測結果，找到源頭進行改善。

目前富鴻網於防災預防、環境監控多有琢磨，利用各種不同的感測器及傳輸網路蒐集資訊，協助政府機關 / 工業廠區健全災害防救體系，強化災害之預防、發生，針對氣候造成的環境變化及災害，除了利用數據來做適當的因應外，也結合各類分析軟體來提供設備運轉及災害影響之預測，讓使用單位可及早應變並做後續維運之優化。

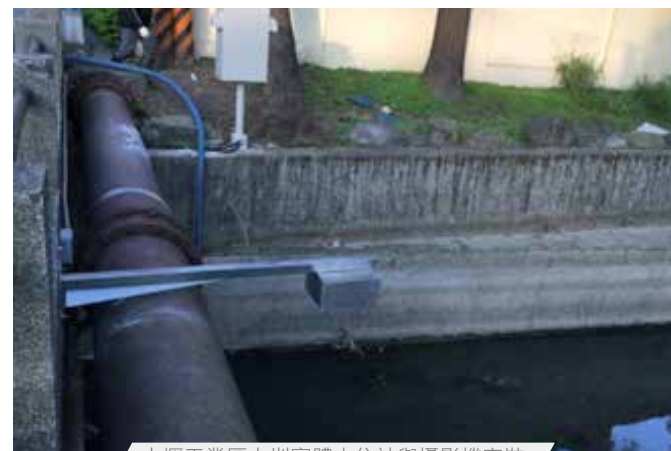
## 工業區災害預防

### 中壢工業區及龜山工業區「物聯網水位監測」

結合氣象站 Open Data 資訊及大數據蒐集累積後，透過 AI 機器學習分析水位與雨量資料提供淹水預警通知。



龜山工業區興邦路：水位偵測及流量採用沈水壓力式或雷達波水位計，設置於排水孔內偵測排水水位高度提供即時資訊，提供大雨防災服務。



中壢工業區大圳實體水位計與攝影機安裝

#### 觀音工業區「物聯網水質、馬達監測」

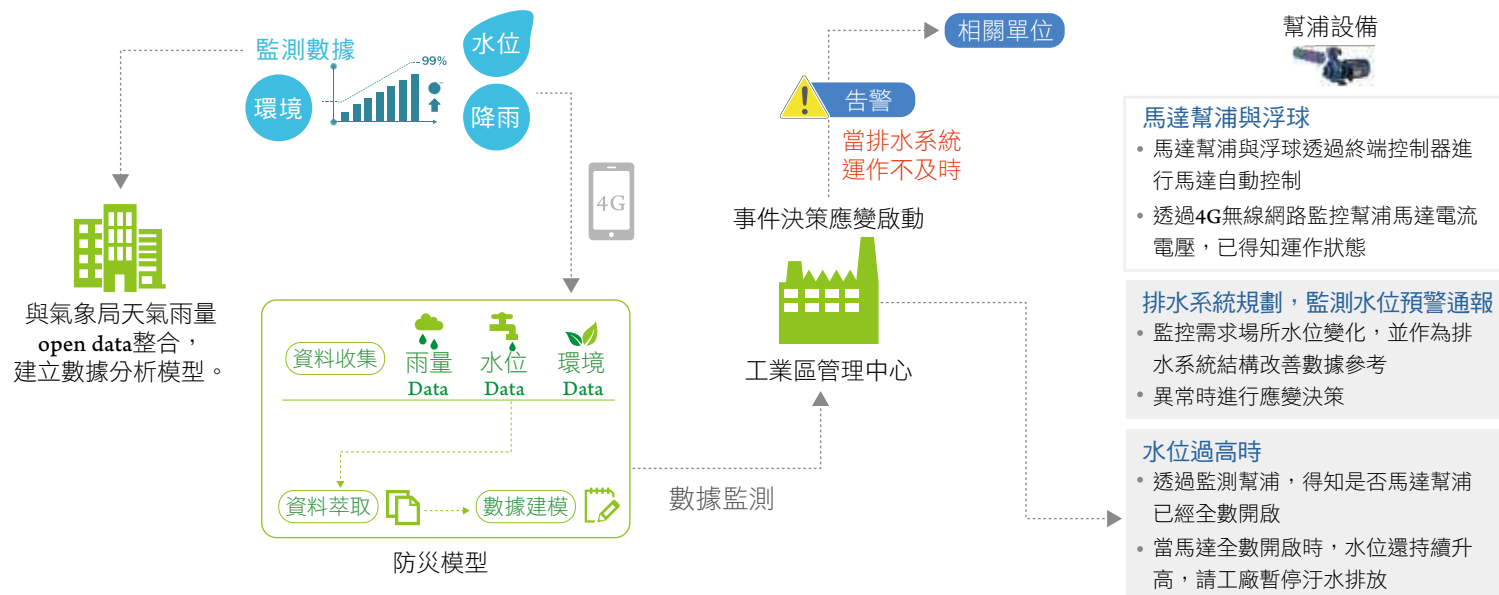
觀音工業區除監測水位外，亦利用監測水的酸鹼度、導電度、溫度等來掌握汙水槽水質狀況及廢水排放情況，以協助管理局做及時及必要之處理；其次，在馬達幫浦裝置感測器以隨時掌握加壓幫浦運作狀態及效能，避免因馬達運作不良而造成汙水溢出路面汙染環境。

透過富鴻網開發之物聯平台，可提供管理者各種不同的統計資料、地圖顯示及警示訊息通知(email/SMS/App)、處理連動及災害模擬預測等畫面，讓管理者能更清楚的瞭解及掌握所有資訊做必要之處置。

未來富鴻網也期望透過以上的應用驗證，擴大至其他廠辦、工業區及智慧城鄉，落實智能 IoT 之應用，為全民健康及居住環境盡一份力量。



觀音工業區實體安裝水槽水位計



56



## 智慧健康

隨著自主健康管理的意識提升，愈來愈多人了解健康管理的必要性；富鴻網首次與鴻海集團合作，利用 4G 傳輸特性，開發「健康 ATM 物聯平台」，設置於全省百家超商中，提供使用者可隨時上傳健康數據。透過系統建模分析，結合當地社區、工作環境等日常生活區域，建立在地化健康管理服務模型，冀民眾在適當的運動飲食建議下，降低 / 延緩疾病發生率，打造下一代健康城市落實預防醫學。

透過「健康量測 ATM」除了可提升使用者的便利性外，以遊戲化點數概念吸引用戶，進行多元導流活動或是區域型健康促進競賽，提供用戶參與意願，並藉由物聯後台可有效統計各地區（會員）之量測人數、用戶分析，隨時掌握用戶健康需求進而提供合適之衛教建議及健康照護，節省醫療資源浪費；於系統設備端，掌握各頁面、功能等使用數據、異常通報，有效掌握設備成效，遠端監控各台健康量測 ATM 的運作是否正常，及時調配並更換耗材，有效做資源利用。



全省近百家超商佈建「健康量測 ATM」



健康量測 ATM 體驗



不定期舉辦「健康量測 ATM」教育訓練





## 智慧展覽服務

### Smart Badge 智慧識別證

結合大數據人流分析，智慧展場最佳解決方案。使用者下載 APP 應用程式，即可透過 Smart Badge 交換電子名片、感應搜尋附近訪客、查詢活動行事曆、會議資訊、議程及地圖、大會即時公告與訪客滿意度等意見調查，另外還可透過即時通訊，讓參展廠商與客戶之間保持最佳聯繫。透過大數據人流平台分析將可了解最熱門的攤位、會場內共多少人、攤位造訪紀錄、訪客平均停留時間等資訊，以進行活動成效分析。電子名片、活動行事曆、會議資訊、議程及地圖等均電子化服務，響應「減少紙張使用」的減碳理念。

### 數位行銷播放雲服務

數位行銷播放雲服務為最新一代的行銷服務工具，替代 DM、紙卡等傳統紙本廣告文宣，將數位聲光影像及 FLASH 動畫傳送到液晶顯示器、電視牆或 LED 戶外看板上，變成動態的數位看板、新聞看板等，最新產品訊息及價格、匯率、交易市場動態均可直接在終端消費場所進行集中式的互動，除了節省紙本文宣之外，新智慧屏的應用也對於促進市場媒合效率、動態交流、即時訊息樹立高效指標，對於降低電信通訊次數、溝通成本、降低錯誤率均有卓越貢獻，可為新一代企業商業模式提升高效的服務。



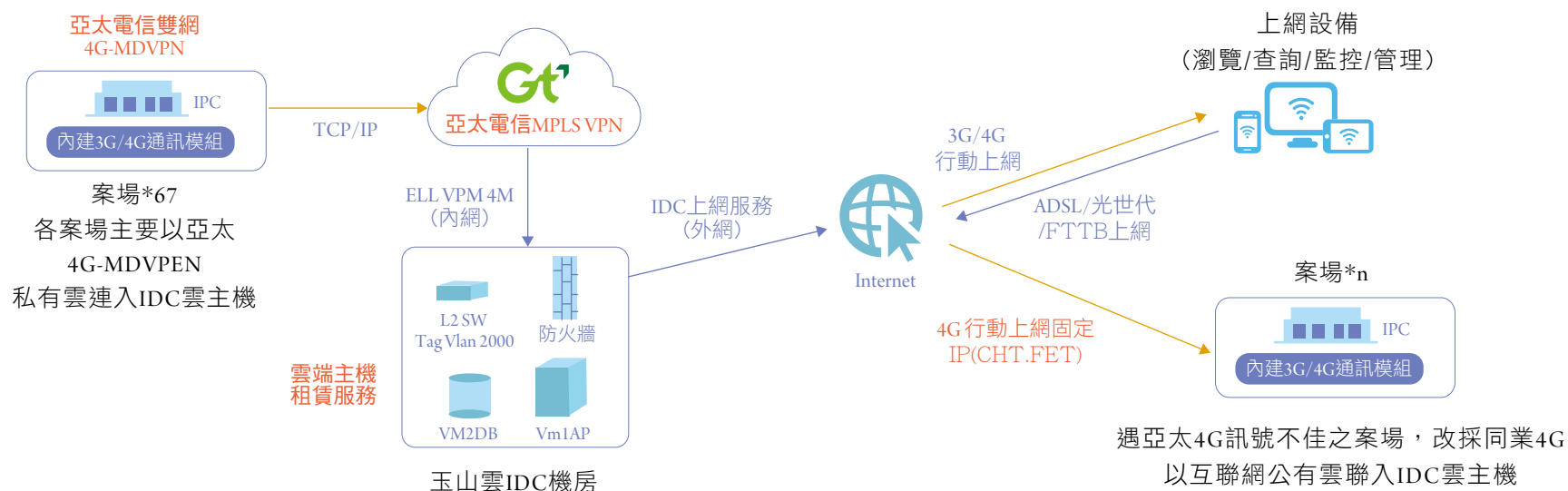
## 智能雲端應用及技術開發

2016 年亞太電信推出「行動雲端應用及資訊安全」玉山雲服務，2017 年已提供大型知名企業雲端平台整合服務，客戶利用亞太電信之玉山雲服務平台，透過遠端聯線監控太陽能設備。該服務為採用虛擬化技術所開發的雲端平台，服務建製採用綠能機房概念，透過 N+1 的備援機制與高效節能的電源配置，有效提升能源效率。

玉山雲主要可協助新創公司、ISV 業者、中小企業將電腦運算、數據交換、數據儲存等需求，透過租用雲端服務輕鬆完成，無需大量購置機房硬體，免去傳統設備建製、更替、維護成本；同時企業也可透過簡易操作的 Web 介面管理多點無線基地臺，節省交通、人員移動成本，三方節能為環保貢獻心力。



玉山雲搭配太陽能光電監控系統架構圖



58



## Pepper 創新應用

### 「Pepper」職人

「Pepper」為第一個能辨識人類情緒並即時反應的機器人，由亞太電信首先導入 Pepper 於台灣商用市場，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說產品規格、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。

亞太電信共有 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，不僅改變顧客與店家的既有溝通方式，減少型錄印製，降低行銷費用且更加環保。

### ✎ 「智慧教育應用」

2017 年底，Pepper 並首度與教育部合作資訊月「智慧學習」專區，針對這次的合作，亞太電信開發智能管理平台，將教學單位可透過 Pepper 機器人智能辨識服務與簡易的雲端平台介面進行教學課程管理，以遊戲的方式讓孩子們樂在學習。這套教育互動軟體與課程管理平台，讓老師們透過遊戲引導，實現以學生為主體的智慧教學。Pepper 機器人實體教學互動與遠端管理活動與課程內容，讓教學實現 O2O( Online to Offline，線上對應線下實體 ) 實體的服務模式 ) 的虛實整合體驗。

### Am 「美語教育應用」

亞太電信 Pepper 運用機器人的高度互動性，為智慧化教學建置了幾個開創性的應用，2017 年 Pepper 化身為小老師，讓孩子在生活、遊戲中自然而然的學習，老師們透過遊戲引導，實現以學生為主體的智慧教學。

如弋果美語運用 Pepper 說故事、單字測驗等功能，提升小朋友的學習興趣，擔任助教功能也使孩子們因為高度興趣保持學習專注力。



### ✚ 「智慧衛生教育應用」

過往醫療院所衛教工作推動困難，單向的溝通方式不但民眾參與度不高，印製衛教手冊也無法讓民眾有良好的知識吸收。Pepper 團隊在訪問各大型、中小型醫療院所需求後，於 2017 年陸續進駐醫療中心，擔任智慧衛教工作，為各院所指標型衛教需求進行客製宣導腳本規劃，並運用人機互動問答功能，不僅吸引民眾圍觀，也成功將衛教資訊傳達給更多到院民眾，同時院方了解衛教宣導也可透過高科技來運用提升醫院管理與服務的效能。根據奇美、健新、臺安、童綜合等院所口頭回饋，參與衛教說明的民眾提升 5-8 倍以上，對衛教內容的記憶度也提升 3 倍。



# 08



- 環境管理/行動
- 能源與溫室氣體管理
- 用電管理
- 水資源管理
- 廢棄物管理
- 綠色減碳行動

## 環境永續

身為電信業者，亞太電信在面對全球暖化與氣候變遷的挑戰時，盡力做好地球企業公民角色，致力於在營運同時降低環境負荷。並利用本身核心業務能力，降低對於天然災害所帶來的衝擊。



### ◀ 環境管理 / 行動

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，並於 2017 年開始導入 ISO 50001 能源管理系統並通過認證，對能源進行更有效的管理。辦公室用電方面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。2017 年將子公司富鴻網納入邊界，以呈現一致性的環境管理作為，並且從中找尋精進改善的契機。

### 氣候變遷風險管理

亞太電信  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。2017 年更配合政府政策，順利完成於高雄新崛江主機房所進行的「二級國家關鍵基礎設施防護演練」。



▲ 亞太電信 2017 年 10 月 27 舉辦二級國家關鍵「二級國家關鍵基礎設施防護演練」

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，未來將依網路需求再添購行動基地臺設備。

### 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。目前於台北市、高雄市、台南市、南投縣、苗栗縣、新北市、花蓮縣、桃園市、嘉義縣、屏東縣等地已建置完成14處高抗災基地臺。
- 2017年配合政府「強化行動通訊基地臺抗災電力備援補助計畫」，針對抗災基地臺共14處建置發電機電力備援系統，以確保於災害發生時間能基地臺正常運作，以利推動救災工作。
- 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。

2017 年亞太電信（含富鴻網）耗能資訊如下：



總用電量  
155,723,979度



總能源使用量  
560,606,324百萬焦耳



溫室氣體排放量  
82,378 t-CO<sub>2</sub>e

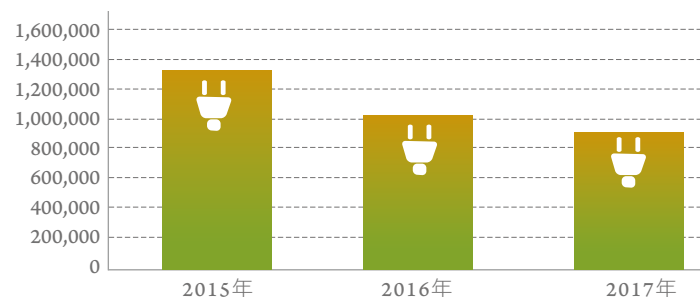
| 2017 年    | 總用電量<br>(度) | 能源使用量<br>(百萬焦耳) | CO <sub>2</sub> 排放量<br>(公噸 - 二氧化碳當量) |
|-----------|-------------|-----------------|--------------------------------------|
| 亞太電信辦公室   | 3,415,527   | 12,295,897      | 1,807                                |
| 亞太電信機房基地臺 | 151,887,012 | 546,793,243     | 80,348                               |
| 富鴻網       | 421,440     | 1,517,184       | 223                                  |
| 總計        | 155,723,979 | 560,606,324     | 82,378                               |

註 1：亞太電信辦公室總用電量，總公司 / 內湖客服中心 2017 年 12 月之數據，以 2016 年 12 月同期數據推估使用量。

註 2：基地臺用電無電號部分，依每月台電資料計算出每用電地址月平均用電量，再乘上無台電電號地址數量，推估算出無電號基地臺用電量。

亞太電信單位用電量

| 年度     | 總用電量<br>(度 kwh) | CO <sub>2</sub> 總排放量<br>(公噸) | 年度平均用戶數<br>(萬戶) | 每萬戶單位<br>用電量<br>(度 kwh) |
|--------|-----------------|------------------------------|-----------------|-------------------------|
| 2017 年 | 155,723,979     | 82,378                       | 173.83          | 895,841                 |
| 2016 年 | 135,427,864     | 71,506                       | 132.03          | 1,025,774               |
| 2015 年 | 111,946,594     | 58,325                       | 83.43           | 1,341,749               |



註：本統計資料不含富鴻網用電





2017 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，機房、基地臺用電量較前一年度增加 15%，然而用戶數也成長 32%，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 2017 年比前一年度之單位用電量降低約 13%，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。

本公司訂定用電減量策略，以「每萬用戶之單位用電量」每年降低 2% 為目標，2017 年成功達標，亞太電信將繼續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

### 亞太電信節能減碳成效



註 1：以 1 公斤生活廢棄物產生 2.06 kg 排碳量計算

## 基地臺節能方案

### 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，2016 年共站比為 57%，共構比例為 35%，獨立站為 8%。2017 年共站比為 57%，共構比例為 35%，獨立站為 8%。

| 年度   | 共站  | 共構  | 獨立站 |
|------|-----|-----|-----|
| 2017 | 61% | 34% | 5%  |
| 2016 | 57% | 35% | 8%  |
| 2015 | 57% | 35% | 8%  |

(致力提供客戶更好的收訊品質，2017 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，總體基地臺數量提高，共站及共構比例與 2016 年相同)

### 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. 提高免空調式機櫃使率

除新佈建 4G 室外型基站時採用免空調式小型機櫃 (Mini Shelter)(註)外，亦全面評估後將可遷移至小型機櫃站點進行遷移。

註：小型機櫃 (Mini Shelter) 介紹

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，以融入環境週圍的設計並減少視覺造成衝擊，對此亞太電信 2016 年投入新台幣 9,812,981 元進行景觀融合工程，2017 年投入新台幣 1,624,797 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 年設備進駐率為 80%，內湖核心機房 A 區 PUE 平均值為 1.55，2017 年全區平均值已改善至 1.52，未來將持續優化改善。

### 2. 機房具體之節能措施：

#### 空調系統改善



- a. 機房空間重新規劃，空調位置優化
- b. 調整出風口、風量與位置，並加裝導/回風管
- c. 採購一級能效空調，汰換較耗能之老舊空調設備
- d. 加裝外掛型變頻控制器
- e. 依使用範圍施作簡易隔間，提高空調效率

#### 電力系統設備



- a. 停用或整併低負載之電力設備，減少電力轉換耗損與備援電池等維護成本
- b. 逐年針對老舊低效率之供電設備，採購高效率設備進行汰換更新
- c. 機房區與辦公區改用LED節能照明設備，並加裝紅外線感應

#### 設備整併優化



- a. 配合網路優化整併，停用整併設備或使用高效能設備
- b. 檢討LAB區低使用率設備，逐步停用降低耗電





### 3.2017 年大型機房節能案件成效摘要如下：

| 分類                                                                                            | 案件說明              | 案件內容                                                                                                           | 推估節電效益<br>(度 / 年) | 減碳量<br>(公噸) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|
| <br>空調改善     | 中和 ADM 汰換分離式空調    | 配合分離式空調汰舊換新，採用變頻式空調，並協調大樓管委會同意分離式空調主機安裝位置，改善散熱問題                                                               | 21,900            | 11.59       |
|                                                                                               | 新竹 POI 機房空調主機汰換   | 配合老舊空調主機汰換，採用變頻器冷主機及調整容量                                                                                       | 107,923           | 57.09       |
|                                                                                               | 內湖機房 A2 區域新建熱通道   | 配合網路設備擴充，新建熱通道，改善空調效率                                                                                          | 65,700            | 34.76       |
|                                                                                               | 南港 C3 機房熱通道建置     | 新建熱通道，改善空調效率，降低機房負載                                                                                            | 82,344            | 43.56       |
|                                                                                               | 冰水主機加裝變頻器         | 台北車站機房工程部空調加裝變頻器                                                                                               | 66,148            | 34.99       |
|                                                                                               | 冰水主機加裝變頻器         | 台北車站機房資訊部空調加裝變頻器                                                                                               | 81,949            | 43.35       |
|                                                                                               | 內湖機房 B2 區域新建熱通道   | 配合網路設備擴充，新建熱通道，改善空調效率                                                                                          | 65,700            | 34.76       |
|                                                                                               | Y2017ROC 機房節能改善工程 | 於北中南三區主要機房加裝冰水主機噴霧散熱系統                                                                                         | 200,000           | 105.80      |
| <br>電力改善     | SMR 汰換            | 配合停產無備料之老舊 SMR 汰換，採用高效率 (>95%)SMR，減少能源耗損                                                                       | 266,813           | 141.14      |
|                                                                                               | 台中南京機房辦公區域更換節能燈具  | 需長時間開燈之辦公區域更換 LED 節能燈具                                                                                         | 26,404            | 13.97       |
| <br>設備整併卸載 | 3G 終止服務設備卸載       | 配合 3G 網路終止服務，於 4/27 卸載中區華為 C6 MSC 及 BSC (12&30) 設備，節省機房耗電 DC 334A                                              | 157,995           | 83.58       |
|                                                                                               | 3G 終止服務設備卸載       | 配合 3G 網路終止服務，於 5/17 卸載 3G 7705(北:8, 中:10, 南:12)，節省機房耗電 DC 120A                                                 | 56,765            | 30.03       |
|                                                                                               | 低使用率設備卸載與整併       | 整併及卸載低使用率設備，於 5/12 卸載 fALU 4G LTE/EPC (MME/ComboGW/PCRF/CBC 及網管設備) 北區: DC: 127A, AC: 28A 南區: DC: 103A, AC: 11A | 186,325           | 98.57       |
|                                                                                               | 低使用率設備卸載與整併       | 整併及卸載低使用率設備舊固網於 11/17 卸載 IN/SRP(PCS/VCC 服務) 節省 DC: 1.) 北區 (台北 + 桃園): 88A, 2.) 南區: 34A                          | 57,711            | 30.53       |
|                                                                                               | 低使用率設備卸載與整併       | 整併及卸載低使用率設備舊固網於 11/17 卸載台北 S1240 TP1A(提供 T1 PRA 電路) 節省 DC 48A                                                  | 22,706            | 12.01       |
| 總計                                                                                            |                   |                                                                                                                | 1,466,383         | 775.72      |

## 能源管理的躍進

### ISO 50001 能源管理系統的導入



亞太電信為落實推動能源管理改善之具體成果，並響應政府推動節能減碳之政策目標，於 2017 年導入 ISO 50001 能源管理系統，主動建立能源管理系統，並於 11 月份通過 ISO 50001 能源管理系統認證。

為善盡企業社會責任及履行對利害關係人的承諾，維護環境永續及提升能源使用效率是本公司營運策略中最重要核心價值，而面對全球資源耗竭的壓力，我們將加強能源管理面向之策略規劃行動，依 ISO 50001 國際標準建置能源管理系統，允諾下述事項訂立本公司能源管理政策：



持續能源績效改善，  
提高能源使用效率



遵循能源相關法規，  
落實能源指標審查



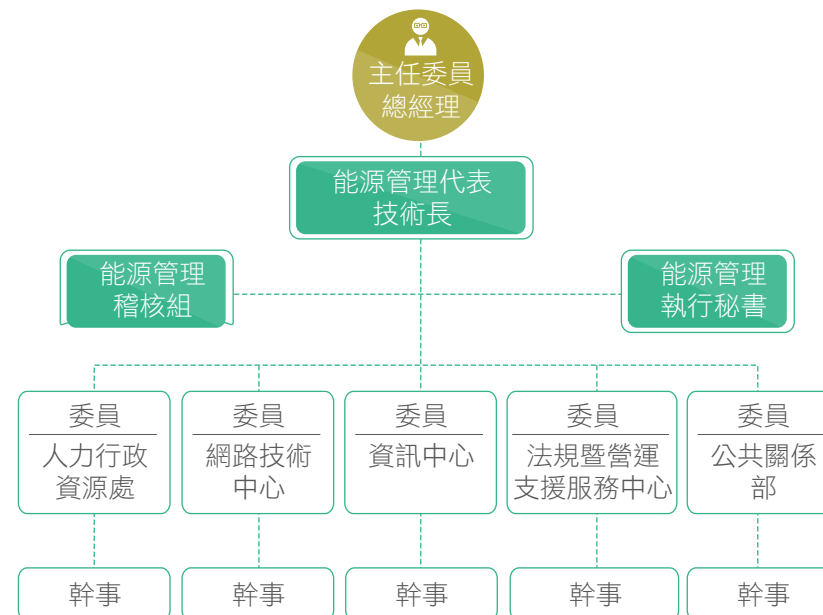
優先採購節能設備，  
深化環境永續觀念



建立企業節能文化，  
動員組織全員參與

成立「能源管理委員會」建置與推行能源管理系統，由總經理擔任主任委員，頒布能源政策以展現本公司對推能源管理系統之承諾，並提供能源管理系統運作之所需資源。

#### 能源管理委員會



### 時代的演進，3G 功成身退

亞太電信為落實企業社會責任，達成節能減碳目標，同時提供客戶更高速、高品質服務，於 2017 年終止 3G CDMA2000 服務。

根據 NCC 國家通訊委員會資料，依 2017 年本公司 3G 用戶狀況，全網 3G 基地臺全年耗電量約達 4,860 萬度電，平均每名 3G 用戶每年分攤之用電量達 9 萬 671 度，遠高於 2G 業務之每用戶每年分攤之 2,612 度。而亞太電信公司 3G CDMA 相關設備較老舊耗能，淘汰後預計全年可節省總電力佔台電總售電量 0.0232%，相當於全年可減少超過 2 萬 5,660 噸碳排放量，也就是減少 66 個大安森林公園一年的碳吸附量，也因此亞太電信於 2017 年 3 月份正式向主管機關提出 3G 服務終止申請，並於 2017 年 9 月 13 日獲得主管機關決議通過申請，於 2017 年 12 月 31 日終止 3G 服務。

### 綠色辦公室

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。2017 年亞太電信辦公室訂定節電目標為 2%，實際成功達標，與 2016 年辦公室用電相較，減少 8% 用電。

亞太 2017 年辦公室用電

 3,415,527 度

富鴻網 2017 年辦公室用電

 421,440 度

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。





## 水資源管理

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。亞太電信水資源管理以減少 2% 為目標，實際 2017 年亞太電信總用水量較 2016 年減少近 2.2%。

亞太電信的總用水  
26,979 立方公尺

富鴻網的總用水  
1,899 立方公尺



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。

備註：內湖客服中心於 106/9/1 遷入內湖鴻海大樓 (10F) 及順弼大樓 (3F 及 7F)。

## 廢棄物管理

### 生活廢棄物

亞太電信總公司自 2017 年 7 月份起，落實生活廢棄物秤重措施，實際秤重 7 月至 12 月，統計共 10,973.96 公斤生活廢棄物 (註)，平均每月 1,829 公斤，以此推估 2017 年總公司生活廢棄物 21,948 公斤。亞太電信預計 2018 年全年度將完全落實廢棄物秤重，可更精確掌握生活廢棄物，以調整並推動廢棄物減量政策。

註：此數字不含資源回收垃圾





亞太電信總公司生活廢棄物 **21,948** 公斤



## 事業廢棄物

### 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，而電池屬於耗材，因此會進行汰舊換新，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所造成的影響。



廢棄  
電池重量

單位:公斤

| 2015    | 2016   | 2017   |
|---------|--------|--------|
| 258,493 | 22,969 | 25,805 |

### 廢電纜回收處理

對於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  | 2016  | 2017  |
|----------|-------|-------|-------|
| 廢棄光纜重量   | 39.05 | 34.26 | 69.23 |
| 廢棄銅纜重量   | 7.70  | 0.46  | 2.39  |
| 總重量      | 46.75 | 34.72 | 71.62 |

## 綠色減碳行動

### 推廣無紙化帳單服務 減碳愛地球

亞太電信用戶可利用電子郵件或簡訊方式取代傳統紙本帳單寄送，搭配本公司官網之線上瀏覽帳單及通話明細機制，提供用戶完全無紙化帳務服務，此外，用戶也可透過客服 APP 查詢帳單相關資訊。為有效推廣無紙化帳單服務，亞太電信除了利用帳單、官網及雙向回覆簡訊推廣外，更不定期舉辦活動鼓勵用戶申辦電子帳單。

亞太電信減少實體帳單寄送，自 2012 年 6 月起正式提供無紙化帳單服務，至 2017 年底無紙化帳單（電子帳單 + 簡訊）累計共 1,392,668 份。（每份帳單以平均 2.27 張 A4 紙張及每張 A4 紙張減少 1.21g CO<sub>2</sub> 排放計算，相當於減少紙本帳單寄送時排放之二氧化碳量計 3.83 公噸）。

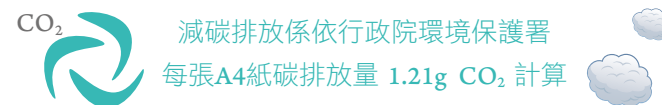


### 推動公文電子化 行政作業無紙化

秉持著無紙化、綠能辦公的環保意識，並增進企業的辦公效率與反應能力，持續推動公文電子化。

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。2017 年亞太電信行政部紙張使用量為 34,705 張紙張，相較 2016 年紙張使用量 55,143 張紙張，因持續推動公文收文電子化節省 20,438 張紙張。

自 2016 年 12 月開始，人資部門簡化離職手續，將紙本簽署之程序，全面電子化作業，以節省不必要之用紙。2017 年亞太電信人資相關申請表單共有 126,995 件，年度可節省至少 126,995 張用紙。



### 推廣廢棄手機與 3C 周邊商品回收

根據 IDC(國際數據資訊)統計，台灣每年售出新手機約 700 萬支，然而回收率卻不到兩成。響應節能減碳愛地球，亞太電信持續於門市推行回收電池、手機與配件，降低廢棄組件內含的鉛、鎘、鈷等重金屬污染地球環境，讓回收金、銅、塑料等資源得以再生與再利用，減少開發與浪費。

2017 年亞太門市全面更新門市廢棄物回收箱，並製作相關輔促物加強推廣民眾廢棄物回收觀念，鼓勵消費者將廢電池、手機與配件帶至門市進行回收。並於門市 45 場活動中，推出帶廢電池、手機、線材回收，就送愛心環保袋，透過宣傳活動刺激消費者回收廢棄手機及周邊配備，2017 年廢棄手機與電池回收數量成長 1 倍以上。

2017 年度廢棄手機回收成效，門市回後並交由環保署合格處理業者統一處理。



回收手機量



838 台

配件數量



60.5 kg

廢電池數量



62.3 kg



#### Outlet 福利品 手機再生

2017 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。2017 年共計創造了 2,263 支手機的再生價值。



# 09



- 客戶服務
- 透明資費與多樣性優惠
- 確保客戶個資安全
- 客戶體驗

## 客戶關係

秉持以「客戶導向」做為核心服務思維，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，除了擴大用戶接觸點及多元化即時服務管道，更領先電信業客服，創新導入語音分析功能的服務品質管理工具，2017 年受到台灣服務業大評鑑（神秘客評鑑）『連鎖電信通路』銅牌肯定，未來將持續本著「貼近客戶的服務」以提升客戶滿意度為最高目標，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。

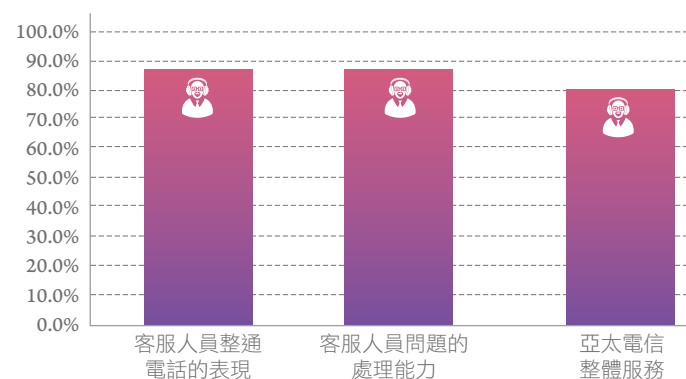
### 客戶服務

#### 滿意度調查

滿意度績效指標延續去年秉持提供優良服務、超出客戶預期要求的目標，呈現完整年度性之滿意度調查數值。

2017 年滿意度外撥系統調查「客服人員整通電話的表現」及「客服人員問題的處理能力」及「亞太電信整體服務」，單題回傳「非常滿意、滿意」之滿意度調查結果如右圖列示。

2017 年經歷了 3G 終止服務，為提供用戶優質的網路品質，積極布建基地臺及網路優化作業之歷程，以致未達預期原定服務滿意度提升至 82% 之目標，可是亞太電信秉持以提升客戶滿意度為最高目標，持續努力下終達成年度整體服務滿意度為 80.3%，2018 年更期許「貼近客戶的服務」提供客戶最佳的客戶經驗。



| 日期/題目 | 客服人員整通電話的表現 | 客服人員問題的處理能力 | 亞太電信整體服務 | 滿意度外撥有效卷數 |
|-------|-------------|-------------|----------|-----------|
| 2017年 | 86.9%       | 86.9%       | 80.3%    | 398,253   |
| 2016年 | 87.8%       | 87.7%       | 81.7%    | 229,577   |



### 透明的溝通管道

亞太非常重視與客戶的交流與互動，為了確保每個客戶的聲音都有被傾聽與妥善處理，提供了多樣化的服務管道，並由專責人員處理、追蹤。

- 提供24小時免付費客服專線(手機直撥999或市話0809-050982)
- Gt APP
- Chat線上文字客服
- E-Service客服信箱
- 全省門市等諮詢和申訴管道

依據 NCC 國家通訊傳播委員會行動通訊客訴量統計資料，亞太電信 2017 年案件數共 1,346 件，所有案件皆已全數處理完成。客戶申訴案件數量雖較 2016 年增加，但每位客戶的聲音皆有專責人員進行處理與追蹤，務求讓客戶有最佳的服務感受。

### 重視顧客的聲音

自 2016 年亞太客服中心導入服務一致性的活動，成功以「多花一點心、贏得客戶心」的服務理念及「服務準則」**1 5 8 10**『一股熱忱』、『無微不至』、『八面玲瓏』及『十分專注』提供客戶完整服務，並藉由建立服務標準、教育訓練、查核機制、服務認證以及持續改善提供客戶最佳的客戶經驗，成果卓越。

**1 5 8 10** 服務一致性的「專業服務訓練」。

2017 年持續規劃不同階段的服務訓練課程，藉以凝聚客服中心所有同仁的心。舉辦『客服中心團隊共識營』百人課程，不

分單位別或前後線，大家團結一致，相互合作共同即時支援客戶來電；安排基層主管『跟聽與回饋』及『奧客變粉絲』課程，一則強化主管輔導服務同仁服務技巧及應變能力，二則是更有效提升服務同仁處理客戶問題及客戶抱怨的能力。



▲ 2017.6.17 團隊共識營

## 1 5 8 10 服務一致性的「服務品質認證」

2017 年內部持續不斷查核、認證及改善來確保服務同仁的服務品質；透過公開的獎勵及舉辦服務金質、銀質頒獎來肯定服務績優的同仁。2018 年我們將秉持『多花一點心、贏得客戶心』的服務理念提供『五心級』客戶服務來通過第三方服務認證

### 每月查核



#### 服務品質

- 建立新人每日異動記錄查核機制。
- 評量標準以服務心態(提高員工投入)、專業知識、應變能力、轉介服務四大面向進行考核。

### 每季認證



#### 服務認證

- 藉由查核制度建立，強化服務品質的一致性，並推動“服務品質”認證機制，鼓勵同仁取得認證榮譽。

### 持續改善



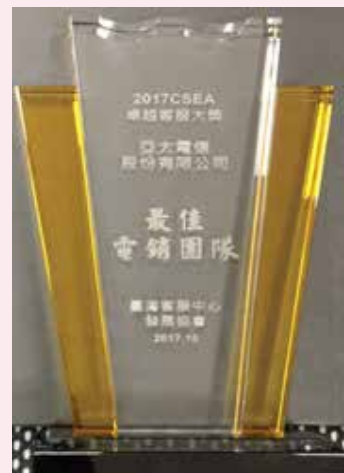
#### 品質提升

- 認證頻率為每季一次，認證申請通過後仍需持續符合認證標準並定期驗證。

## 最佳電銷團隊

打破以往電話行銷僅被侷限在「單價較低」之銷售，亞太電信電銷團隊開始挑戰極限，向用戶銷售大電視、BANDOTT(便當)等實體商品，讓消費者體驗更多高科技服務帶來的新智慧生活。

2017 年更榮獲 CSEA 卓越客服大獎，電銷團隊將持續努力創造在客服中心的附加價值，更期望每個客戶在亞太電信都能得到最圓滿的服務。



## 服務多元化

### ☎ Gt APP 隨身服務

2017 年 Gt APP 新增多項功能，讓客戶不必再透過打電話才能新增 / 異動想要的服務，隨時一指鍵入即可獲得所需的服務；也同時響應節能減碳綠色環保，一起攜手為下一代創造美好、乾淨的環境。



1. 多門號登入
2. 條碼繳費
3. 國際漫遊申請/取消
4. 快樂包增值服務申請/取消

5. 電子發票查詢
6. 網內外門號查詢
7. 門市查詢

## 透明資費與多樣性優惠

### 創新的產品資費

#### 透明產品服務 保障客戶權益

亞太電信為落實『價值多一些，花費少一點，幸福永遠早一步』的企業承諾，不斷推出創新、性價比高的產品服務回饋消費者。為保障客戶權益，所推出的產品服務均經由主管機關「國家通訊傳播委員會」審核，並於核准實施公告日前充分於各項傳播管道揭露所提供之各項產品服務。客戶可至全國門市獲得詳細的資費訊息，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讓客戶更清楚自身權益，同意書亦會列出專案名稱、詳細的月租費、計算方式及合約期，亞太電信力求友善客戶，並達到維護客戶權益的服務理念。

#### 創新服務 資費分級

亞太電信於 2016 年底宣告進入「語音全免費」時代，推出【全國壹大網】打電話 + 上網雙飽優惠方案，打破業界潛規則，提供網內、網外及市話都免費的通話服務，成為有大量通話需求的消費者首選的行動通訊節費方案；2017 年亞太電信更考量客戶使用行為，推出資費分級，依據不同使用需求提供適合的上網及通話服務，量身打造客製化資費方案，如【新壹大網】的 399 / 699 / 999 方案及網路門市 88 / 99 系列方案，都搭配不同的上網流量及網內 / 網外 / 市話免費分鐘數，同時客戶也可選擇單辦門號或搭配手機 / 家電方案。亞太電信貼心依消費者使用需求分群、分級、分速，提供更多差異化的彈性選擇。





### VoLTE+Wi-Fi 通話 優質通訊 全球免費講

亞太電信為國內第一家商轉 VoLTE 通話的電信業者，免費提供消費者 VoLTE 「高清、秒通、不掉速」的通話品質。2017 年亞太電信更與 Apple、ASUS、HTC、InFocus、Nokia、OPPO、Samsung、SHARP 等手機品牌大廠合作，目前已推出 65 款可支援 VoLTE 語音通話服務的 iOS 及 Android 4G 手機，未來還會持續增加支援機款的數量。

此外，亞太電信也領先業界於 2016 年推出「Wi-Fi 通話」服務，成為全台率先推出免費「Wi-Fi 通話」服務的電信業者，支援 VoWi-Fi 的手機無須另行下載 APP，就可用手機原生鍵盤撥打儲存在手機中的電話號碼，並不會改變用戶的任何使用習慣。「Wi-Fi 通話」有兩大重要的便利性：一、在國外工作或出國旅遊的用戶，在 Wi-Fi 環境使用此功能，搭配亞太電信獨家電話免費講資費，打電話回國即可視為國內通話，網內網外及市話均能免費講，立即省下高額的國際漫遊費；二、在超高樓層、地下室、住抗區等弱訊或無 4G 服務地區，透過 Wi-Fi 訊號，仍可正常撥接電話。目前支援 VoWi-Fi 服務的手機品牌有 Apple、ASUS、HTC、InFocus、Nokia、OPPO、Samsung 共 49 款機型，未來亦將持續推出更多支援機款。



### 豐富的影音及行動服務

#### 亞太電信 GtPay 行動支付 O2O 發展串聯多元支付

亞太電信針對行動支付的發展，一直以提供用戶安全且便利的服務為發展宗旨，除之前與各遊戲業者合作的 Micro payment 及 Apple / Google 合作的 DCB( Direct Carrier Billing ) 服務外，更於 2017 年 8 月發展 GtPay 行動錢包服務：透過與群信、悠遊卡、一卡通及各票證服務的合作，除了提供用戶透過手機下載亞太 GtPay 的 App，將一張張的實體卡整合為線上虛擬卡方便用戶攜帶外，更結合電信端的認證機制及 NFC 手機到相關使用場域進行支付，達到 O2O 的運用情境，而在亞太電信端更可透過 Big Data 數據的收集與分析，進行即時性的用戶支付提醒及相關使用場域的交互運用；現階段相關發展已運用於票證類產品及部分縣市的市民卡服務，未來亞太更將整合信用卡、金融卡的多項支付功能及尋求更多支付商家的合作，讓 GtPay 真正成為「提供用戶一個可串聯線上線下消費的行動支付錢包」，以使用戶可在更多實體或線上的支付場域進行運用。



### Gt 行動電視－OTT 版 2.0 多元影音發展再進化

2017 年為 OTT 影音服務競爭激烈的一年，除了國內各 OTT 業者的新服務上線推廣外，更有國外、大陸一線影音產品的導入台灣市場；目前業界仍以 VOD(隨選視訊)服務為主，唯有亞太電信 Gt 行動電視仍以強調直播概念繼續深耕於直播電視市場。在 2017 年 Gt 行動電視除了發展超過 160 台的直播頻道經營外，更精進 HD 高畫質的頻道多達 67 台，而在運動娛樂的直播內容上更有多項發展：如舉辦重要運動賽事的線上直播加油會與粉絲互動，也與直播廠商及唱片公司舉辦實體跨線上的演唱會，讓無法到現場的觀眾輕鬆看直播聽演唱會；而為了服務影音用戶多元的享受，亞太在 2017 年度更與線上音樂服務 / VOD 服務進行跨界合作，推出影音 Combo 序號卡，讓喜好影音的用戶可優惠購買一組序號享受多個影音服務。未來，亞太電信更將提供 Mobile To Home 影音服務，讓用戶在家在外都可看直播電視內容，同時也將發展【線上購線上看】及【影音購物】功能，以提供廣大用戶更多元的影音購票及購物的服務。

## 新隨行電視生活

Gt 電視 160 台直播頻道隨時看 手機平板都支援



### 確保客戶個資安全

鑑於電信業接觸之個人資料數量龐大，基於恪遵法律規範、保護用戶個人資料及其財產隱私之安全，亞太電信於 2011 年遵循主管機關 NCC 之政策，依據「ISO 27001:2005」標準，以及「NCC 27011 增項稽核表」，建置資通安全管理系統 (ISMS)，於 2011 年 10 月通過驗證，並於 2014 年 10 月，如期完成「ISO 27001:2013」改版暨「NCC 27011 增項稽核表」的驗證，截至目前為止驗證範圍已涵蓋 6 個中心，共計 32 個執行單位。

為遵循「個人資料保護法」之法律要求，避免客戶之人格權受侵害，並促進個人資料合理利用，對於蒐集、處理、利用有關用戶及同仁個人資料得有依據之處理程序及準則，2014 年訂定 48 份 PIMS (Personal Information Management System) 標準程式書，作為全公司落實個人資料保護之遵循依據。陸續完成組織執掌、個



人資料盤點、個人資料蒐集程序建立、合約個資條款修訂、同仁個資教育訓練、事件處理程序等。經資通安全管理委員會核定後發布。用戶如有個資方面之疑慮或要求，可透過客訴機制處理；而同仁、供應商如有個資相關疑慮，或有個資外洩之虞的事件發生，則由各對應權責部門處理。

近年個人資料保護意識高漲，為落實個人資料保護及管理，並促進個人資料合理蒐集、處理及使用，依「個人資料保護法」及相關施行細則訂定「個人資料保護管理制度」，並由「資通安全暨個資保護組」擔任個人資料安全維護管理專責單位，經由定期進行個資盤點，對各單位所蒐集、處理、使用、保存的個人資料予以管控，定期由專責單位稽查各單位遵守「個人資料保護管理制度」情形，再由稽核室依據稽核流程來檢視缺失，歸納出個資安全需要改善之作業流程及措施。在具體機制管控下，統計2017年資安程序事件1件、個資事件2件，總計3件，均已改善完成，2017年持續推動員工教育訓練，將資訊安全與個資保護理念普及至公司各個階層。

| 課程名稱                     | 時數 | 參加人數  |
|--------------------------|----|-------|
| 進階持續性威脅與社交工程             | 3  | 1,628 |
| 2017年個人資料保護法實務作業宣導課程     | 3  | 1,591 |
| 2017年一般同仁資通安全認知課程        | 3  | 1,590 |
| ISO/IEC 27001:2013 架構與規範 | 3  | 352   |
| 小計                       | 12 | 5,161 |

2014年7月通過第三方驗證單位SGS (SOCIETE GENERALE DE SURVEILLANCE S.A.) 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4個中心，30個執行單位，各項措施與實施成果在2017年10月通過第三方認證SGS單位稽查，並取得BS10012證書。亞太電信秉持PDCA (Plan-Do-Check-Act 的簡稱) 循環的精神持續改善資通訊安全與個人資料保護，提昇服務品質，永續企業發展。



## 客戶體驗

### WCIT 2017 體現「智慧家」「科技城」

亞太電信於 2017 年 WCIT(世界資訊科技大會)中，以「智慧家」、「科技城」為主題，結合夥伴們共同合作的成果，以八大智慧生活理念為方向與「+ 互聯網」的模式，透過硬軟整合、實虛結合，提供整體端到端的解決方案，展現亞太電信之先進技術與應用整合的能力，也讓民眾提前體驗智慧生活的便捷運用。

在智慧家部分：首度展示運用 AI 人工智慧的「智能音箱」，將音箱與「BANDOTT(便當)」大平台串聯，以聲控「便當」追劇、點歌聽音樂，甚至室內監控，未來還可以利用「智能音箱」購物等，實踐智慧家庭娛樂生活及安全監控生活。同時，會場還展示世界首創、全球第一台的 8K SHARP 電視，讓民眾提前感受最真實的智慧家庭生活實境。

在科技城部分：相較於其他電信業者，亞太電信提供最全面的物聯網解決方案，包含 LoRa 及 NB-IoT 等各種無線接取技術應用整合。物聯網在 5G 服務中是最重要的一環，所以在 5G 核心架構上，展示了由鴻海與亞太電信結合國內外產業及學術界菁英的技術聯盟，協同 Intel 共同規劃開發的 MEC 服務；同時也展示先進的 NB-IoT 技術，並與國內外知名大廠共同合作智能路燈與環境感測器解決方案。此外，亞太電信也於 2017 年成為 GSMA NB-IoT Forum 會員，是台灣唯一一家成為此會員的電信業者！

亞太電信自 2014 年底 4G 開台後，即宣布跳脫傳統電信產業，轉型為提供「智慧生活」的科技服務業者，並於 2016 年率先國內電信業推出多項服務：



1. 第一家商轉VoLTE通話。
2. 第一家提供VoWiFi通話服務。
3. 第一家引進Pepper到企業服務。
4. 第一家推出物聯網多網多平台。
5. 「Gt行動電視」為業界提供最多直播電視的平台。

亞太電信期許成為先進技術與應用整合者，未來，隨著產業鏈的深化整合，從平台到系統，從合作夥伴到消費者，亞太電信秉持創新與精進的精神，持續提供更便捷的智慧生活新服務。



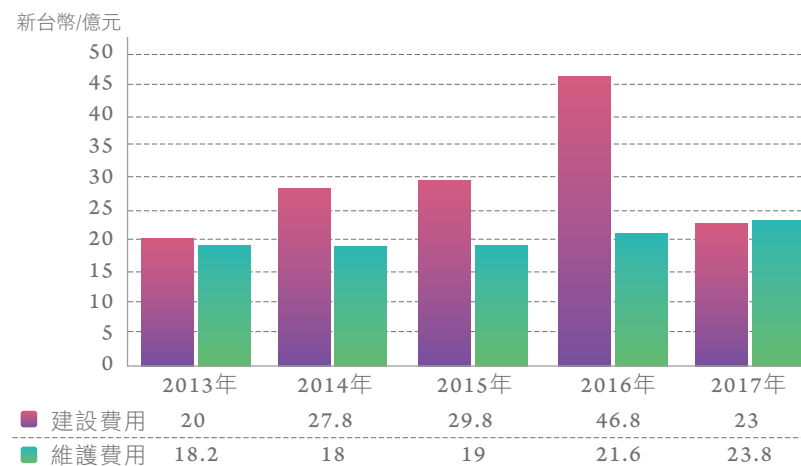
### 終止 3G 用戶升級 4G 優惠多

NCC 於 2017 年 9 月 13 日核准亞太電信的 3G CDMA 高耗電網路系統於 2017 年 12 月 31 日終止服務。為保障消費者最大權益，亞太電信於台北、台中、高雄三地舉辦「3G CDMA 業務終止及用戶升級公開說明會」，說明最新完成超過 8000 座 700/900/2600 MHz 之 4G 基地臺建設，提供優於 3G CDMA 網路涵蓋及更高速率之 4G 網路服務外，並針對尚未升級 4G 之 3G 用戶，祭出優惠升級方案，提供「優於 3G 之高速 4G 網路服務」、「優於 3G 之更低資費方案」、「免綁約方案搭配 1,000 元起禮券，或 0 元 4G 手機」，引導現存 3G 用戶升級至 4G。



### 維護網路品質

邁入全民上網新時代，亞太電信為使得民眾享受更穩定、快速的寬頻上網服務，於 2017 年進行網路覆蓋率全面提升與優化，以小型基地臺建置為主，相較於 2016 年的大型基地臺網路建置期，建設費用相對減少，而維護費用則有所增加。2017 年亞太電信建設基地臺與網路基礎設施費用為新台幣 23 億元，較 2016 年減少 50.85%；維護費用為新台幣 23.8 億元，較 2016 年成長 10.19%。



### 積極佈建優化網路「魔速方塊」飆網有感

亞太電信不斷積極優化網路，在 2017 年 4 月取得主管機關同意建置上萬台高速微型基地臺後便積極佈建，首波建設鎖定全台各縣市知名商圈、夜市人潮密集地段，搭配既有的基地臺訊號，有助於改善室內覆蓋品質及無線上網速率，全面提升網速和網路涵蓋範圍。同時持續強化在人口密集、住戶抗爭嚴重等地區進行網路優化，並針對消費者的回饋進行改善，透過安裝「魔速方塊」（高速微型基地臺），馬上解決地下室與高樓層的訊號涵蓋問題，讓消費者飆網更有感。此外，也於 11 月在北中南三區舉辦體驗會，讓消費者能親身體驗「魔速方塊」的產品特色，見證極速順暢的優質連網服務。







## 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，2017 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。

10



• 縮短數位落差

## 社區關懷及公益投入

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

細心聽到社會角落的需要



始終懷抱關懷弱勢的心

以同理心設身處地為他人著想

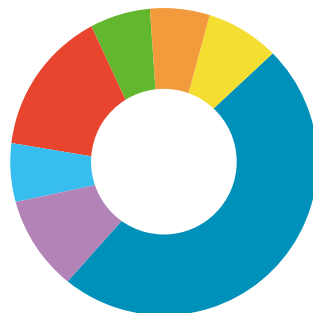
堅持將資源及時送到的心



亞太電信盼以有限資源，發揮最大效益，秉持「實際」行動投身台灣公益，鼓勵員工身體力行參與社會關懷活動，並內化為企業精神，以每年志工服務時數成長 5% 為目標。2016 年亞太電信志工服務時數為 904 小時，2017 年為 985 小時，約增加 9%。



企業志工服務總時數為 985 小時，264 人次。



2017年亞太電信公益服務

淨灘活動

淨塑活動

小小店長體驗營

送愛到育幼院

庇護工場陪伴活動

銀髮志工社區服務

藍迪兒童之家公益福田



### 庇護工場陪伴活動

亞太電信公益活動強調同仁親身參與，以實際行動的陪伴付出關懷，2017 年首度與新北市慈惠庇護工場合作，至庇護工場舉辦歲末感恩餐會，由亞太電信同仁親自為庇護性員工服務夾菜，並送上小禮物，提前與身心障礙庇護性員工共度佳節。



### 淨灘活動

號召亞太電信同仁攜手淨化海洋，舉行一年一度淨灘活動，並開放同仁攜家帶眷，至淡水沙崙海水浴場撿拾海洋垃圾，當天也上演機會教育的小故事。淨灘當日，沙灘傳來小男童的抱怨：「爸爸這個好髒，我不要拿」，男童爸爸：「所以我們平常不可以亂丟垃圾！」在男童爸爸的耐心教導下，小男童漸漸接受，乖乖地撿起寶特瓶。看似簡單的小插曲，卻是亞太電信期望發揮的影響力，由企業以身作則，種下更多保護環境的種子，散播到各個角落發芽。

### 淨塑活動

亞太電信客服中心發起淨塑活動，以勞動體會服務精神，為周邊社區環境盡一分心力。同仁以「桃園、內湖」兩客服據點為中心，組成愛心淨塑隊，親手撿拾地上塑膠、垃圾，還給社區一個美好環境。



### 愛心福田計畫

客服中心發揮用心服務的精神，盼以實際行動散播愛的力量，由同仁自發性參與「桃園藍迪兒童之家新居募款」活動，逾百人參與募款，貢獻愛心。不只出錢也出力，部分同仁也親至到藍迪兒童之家參與福田計畫，實際陪伴育幼院孩童一起種田。



### 小小店長體驗營

舉辦體驗活動增加與社區民眾之互動，於北、中、南門市舉辦 5 場「小小店長體驗營」，體驗活動全程免費，徵召孩童擔任一日店長，讓小朋友學習如何接待客人、維護門市環境，活動內容特地結合環保愛地球概念，推廣環保教育。



### 銀髮志工社區服務

與台南銀髮族社區大學合作，亞太電信南區同仁擔任 3C 數位課程志工，於課程中協助講師教導長者操作手機，例如：如何拍照、使用 APP 等功能，透過親身實地的志工服務，了解銀髮族 3C 需求，間接縮小數位落差。



### 送愛到育幼院

2017 年共採購 1000 公斤白米、糙米，並由同仁組成關懷志工隊，親自載送至北台灣各育幼院，亞太電信的愛心遍布台北、新北、桃園共 16 間育幼院及兒童之家，讓弱勢的孩子們也能吃到健康的無毒米。實地到訪各育幼院同時，也面對面了解育幼院之物資需求，事後再將募集物資提供給育幼院。

期望企業投入的資源，能發揮 1+1 的效益，以「一份資源、兩次幫助」之理念。亞太電信 2017 年之愛心贈米計畫，特地向社會創新企業之「仕安合作社」採購白米、糙米，而「仕安合作社」是台南後壁的社區小農，透過有機栽種，生產無毒良質米。落實社會企業責任，做公益的同時，扶植台灣小農。







## 縮短數位落差

### 偏鄉地區建設

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2017年底，本公司偏鄉地區基地臺比例，與2016年的6%(3G加4G)相同，但已全面提升為4G服務，且於偏鄉與離島建置部分，新增建設偏鄉五個鄉鎮與離島三個鄉鎮。

### 偏鄉數位應用推動計畫

身為電信產業，亞太電信持續關注「數位落差」議題，自2016年開始便投入教育部資科司「偏鄉數位應用推動計畫」，2017年繼續贊助全台偏鄉數位機會中心(簡稱DOC)共46支門號，

偏鄉使用地區新增台東、屏東兩縣市，持續提供不限流量之免費網路予DOC開班授課用，減少偏鄉DOC成本支出，以投入更多資源提升課程品質。統計2017年已有5,244名人次學員使用亞太電信之網路上課，較2016年成長約4成，也榮獲教育部頒發感謝獎座。



# 亞太電信贊助之網卡分布



2017年偏鄉數位應用推動計畫

| 輔導團<br>地區 | 總開課<br>班數 | 總開課<br>時數 | 學員<br>人數 |
|-----------|-----------|-----------|----------|
| 中投        | 5         | 19        | 88       |
| 北桃金蓮      | 6         | 30        | 61       |
| 竹苗        | 8         | 63        | 490      |
| 宜花        | 162       | 324       | 3,130    |
| 南高        | 23        | 165       | 396      |
| 彰雲嘉       | 35        | 192       | 539      |
| 台東屏東      | 31        | 148       | 520      |
| 總計        | 270       | 941       | 5,224    |



# 附錄

## 獨立機構保證聲明書



### 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 2017 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 2017 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 2017 APT CSR Report from 1<sup>st</sup> January, 2017 to 31<sup>st</sup> December, 2017;
- 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:

- Interviews with relevant personnel of APT - 12 employees interviewed;
- Review of documentary evidence produced by APT.;
- Review performance data listed in report with sampling basis;

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



- 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 2017 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, 2017 to 31<sup>st</sup> December, 2017;
- 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:

- More systematic approach of key indicators, and set target for them is also suggested; (RESPONSIVENESS)
- CSR responsibility in highest governance body could be more specific (COMPLETENESS)

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

Based on our work, it is our opinion that 2017 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 G4 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.aplg.com.tw/corporate/Social\\_CSR.htm](http://www.aplg.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 190 years history in providing independent assurance services. Bureau Veritas is also listed on the Euronext Paris stock exchange (Stock symbol: BVL), and 2017 revenue is Euros 4.69 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.

12 May, 2018



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-76

Technical Reviewer: \_\_\_\_\_

Date: 12/May/2018

Assurer: \_\_\_\_\_

Date: 12/May/2018

## 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                                    | V    |
| G4-2   | 描述關鍵衝擊、風險及機會                                                       | 26                                   | V    |
| G4-3   | 組織名稱                                                               | 6                                    | V    |
| G4-4   | 主要品牌、產品與服務                                                         | 6                                    | V    |
| G4-5   | 組織總部所在位置                                                           | 6                                    | V    |
| G4-6   | 組織營運所在的國家數量及國家名                                                    | 6                                    | V    |
| G4-7   | 所有權的性質與法律形式                                                        | 7                                    | V    |
| G4-8   | 組織所提供服務的市場                                                         | 30                                   | V    |
| G4-9   | 組織規模                                                               | 18                                   | V    |
| G4-10  | 員工總數                                                               | 40                                   | V    |
| G4-11  | 受集體協商協定保障之總員工數比例                                                   | 51                                   | V    |
| G4-12  | 組織的供應鏈                                                             | 36                                   | V    |
| 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                                       | 8                                    | V    |
| G4-14  | 組織是否具有因應相關之預警方針或原則                                                 | 58                                   | 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                                  | 66                                   | 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                                           | 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<br>b. 說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 2017 年年報<br>b. 已亞太電信及子公司富鴻網為主體 | V    |
| G4-18  | 界定報告內容和考量面邊界的流程                                                    | 14                                   | 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                                             | 15                                   | V    |
| G4-20  | 針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界                                           | 16                                   | V    |
| G4-21  | 針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界                                           | 16                                   | 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 |
|---------|----------------------------------------------|-------|------|
| 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                               | 12    | V    |
| G4-25   | 就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法                        | 12    | V    |
| G4-26   | 說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            | 12    | V    |
| G4-27   | 說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 | 12    | 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                             | 5     | V    |
| G4-32   | 組織選擇的「依循」選項                                  | 附錄    | V    |
| G4-33   | 報告外部機構認證                                     | 附錄    | V    |
| G4-34   | 組織的治理結構                                      | 8     | V    |
| G4-S6   | 組織之價值、原則、標準和行為規範                             | 7     | V    |
| G4-EC1  | 組織所產生及分配的直接經濟價值                              | 18    | V    |
| G4-EC3  | 組織確定福利計畫義務的範圍                                | 43    | 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              | 43    | 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                       | 42    | V    |
| G4-EC7  | 基礎建設投資與支持性服務的發展及影響                           | 85    | V    |
| G4-EC9  | 於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例                       | 36    | V    |
| G4-EN3  | 組織的能源消耗                                      | 62    | V    |
| G4-EN6  | 能源使用的減少                                      | 63    | V    |
| G4-EN7  | 降低產品或服務的能源需求                                 | 69    | V    |
| G4-EN15 | 直接溫室氣體排放                                     | 62    | V    |
| G4-EN19 | 溫室氣體排放減量                                     | 64    | V    |

| GRI 指標  | 指標定義                                         | 頁碼與說明 | 外部保證 |
|---------|----------------------------------------------|-------|------|
| G4-EN23 | 按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量                            | 68    | V    |
| 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                              | 69    | V    |
| G4-EN28 | 產品與其包裝案種類回收之比例，按類別劃分                         | 71    | 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                            | 36    | V    |
| G4-EN33 | 供應鏈中實際或潛在重大的環境衝擊及處置方法                        | 37    | 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                   | 無此情事  | 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                 | 41    | V    |
| G4-LA2  | 按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利                        | 43    | V    |
| G4-LA3  | 按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例                           | 42    | 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  | 49    | 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 | 49    | 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                   | 46    | 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            | 48    | 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                | 48    | 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      | 41    | 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                    | 43    | V    |
| G4-LA14 | 對新供應商的勞工相關要求進行檢視的比例                          | 36    | 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                    | 51    | V    |
| G4-HR3  | 歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動                           | 51    | 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                    | 51    | 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              | 82    | V    |
| G4-SO4  | 反貪腐政策和程序的溝通及訓練                                | 36    | 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                   | 33    | 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 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比           | 81    | 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 | 81    | V    |
| G4-PR5  | 客戶滿意度調查的結果                                    | 70    | 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                     | 78    | 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                 | 33    | 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. 中華民國電腦稽核協會
6. 中華民國內部稽核協會

亞太電信 **Gt** 智慧生活

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

