亞太電信 智慧生活

2018

Corporate Social Responsibility 企業社會責任報告書

關於我們的報告書

本報告書為亞太電信有限股份公司第 7 企業社會責任報告書，2018 度是第 4 本委託第三方進行保證之企業社會責任報告書。

2015

2016

2017

2018

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 2017 年度報告書，出版日期為 2018 年 6 月；2018 年度報告書，揭露自 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日資訊，於 2019 年 6 月 30 前出版發布。預計下期報告書將於 2020 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（註）、子公司富鴻網股份有限公司，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、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，係參照全球永續性標準理事會 (Global Sustainability Standards Board, GSSB) 發布之永續性報導原則 (Global Reporting Initiative，簡稱 GRI) 所出版 GRI 準則（GRI Standards）核心 (Core) 選項進行編製。

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 Standards 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
E-mail：pr@aptg.com.tw

報告書下載網址：https://www.aptg.com.tw/corporate/social/csr-report/

備註：本報告書內所提及「亞太電信」係指包含北、中、南各區辦公室。

目錄 CONTENT

關於我們的報告書

報告週期與期間 01
報告邊界與範疇 02
編制標準與第三方保證 02
聯絡資訊 02
報告書下載網址 02
董事長的話 04

01 永續經營與願景

公司概況 05
經營理念 08
組織架構 08
企業社會責任推動成果 09
2019 營運展望 09

02 與利害關係人溝通與鑑別

利害關係人鑑別與溝通管道 12
重大性評估流程 13
評估流程 14

03 經營治理

營運績效 17
公司治理 18
誠信經營 24
法規遵循 28

04 供應商管理

亞太供應鏈概況 30
在地與綠色採購 31
年度供應商評鑑結果 32
推動供應商職業安全衛生 ISO 45001 政策 33

05 員工關懷

員工結構 34
員工薪資與福利 37
員工教育訓練與職涯發展 40
員工職業安全與健康 43

06 技術投入與創新應用

5G 啟動智慧創新 47
智慧防汛應用 49
智慧空氣品質監測 50
智慧電表 51
健康物聯網智慧服務 51
智慧農業 52
智慧應用人臉辨識 53
全方位解決方案 54
凱比同學 打造產學共創平台 54

07 環境永續

環境管理 / 行動 56
能源與溫室氣體管理 59
用電管理 60
水資源管理 64
廢棄物管理 65
綠色減碳行動 66

08 客戶關係

客戶服務 67
透明資費與多樣性優惠 69
確保客戶個資安全 70
維護網路品質 71

09 社區關懷及公益投入

洗車陪伴活動 74
淨灘活動 74
客服有心、愛再義起 74
小小店長體驗營 75
運動志工陪伴 75
送愛到育幼院 76
DFC 全球年會電信網卡贊助 76
挽袖捐血傳遞愛 77

管理方針及其要素 79
管理方針評估 80

附錄

獨立機構保證聲明書 81
GRI 指標對照表 85
組織參與的公協會 88

亞太電信股份有限公司　董事長

董事長的話

所謂企業社會責任，即不論對上下游供應商，或對員工、客戶、社區、國家及自然環境，均兼顧其利益，做出企業該有的承諾，那麼，我們才說已經做到企業該有的社會責任。

三年多前，亞太電信決定轉型為科技服務公司時，就已立下回饋社會的決心，在營運計畫中，把企業社會責任當永續經營的最高指導原則，優先推出對環境有利的各項服務，如：率先推出對用戶最好 VoLTE 語音服務；推出最節能減碳的 LoRa 物聯網應用；推出空氣品質監控設備；推出智慧水電錶、智慧交通等。無不以最無污染的科技方案，提供民眾最節能、最舒適的服務。同時，我們優先採購對環境最有利的設備、淘汰耗能的老舊器材，如：2017 年率先關閉 3G 基地台，不但全年省下 4,860 萬度耗電量，更因此減少 2 萬 5,660 噸以上的碳排放量 (相當於減少 66 座大安森林公園的碳吸附量)。我們深信，唯有真誠對待土地、人民，才能獲得最真摯的回報。

企業經營除面對利害關係人、投資人與社會期待，企業更應該是負責任的公民。對外，我們與政府共同守護台灣民眾及這塊土地，如：取得「智慧城鄉空品監測網」過半計劃，為台灣空氣品質把關；對內，與所有同仁力行節能減碳政策，除推行員工上下樓於三樓以下走樓梯外，自 2018 年起，全台門市陸續轉換環保節電設備，節省用電負擔；文件紙張也計畫性的減少；公文往返更以電子公文取代紙張。

對環境如此，對員工的照顧更是。我們打造全方位職場環境，如：完善的膳食環境、健體空間；聆聽員工需求、致力人權發展；提供多元學習課程、提升員工專業能力、發揮高效能工作成效。這是企業最基本的態度，未來，只會更多，不會減少。

對於社會參與，我們秉持「取之社會、用之社會」原則，做出最大回饋，尤其縮短偏鄉地區的數位落差，更是責無旁貸。三年來，我們支持教育部「偏鄉數位應用推動計畫」，累計至今，已有 7 千多人次受惠，而且逐年增加中。顯見，偏鄉的數位學習需求，伴隨著科技巨輪轉動而飛速成長，所以，我們的贊助腳步不會停歇，將提供更多數位內容，協助資源稀少的偏鄉地區，與時俱進。

未來，我們以 17 項聯合國永續發展目標 (SDGs) 為企業永續經營目標，並恪守「誠信、正直」的經營法則，秉持嚴峻的企業治理精神，繼續堆疊企業永續經營的堅固磐石。

01 永續經營與願景

公司概況

公司全名	亞太電信股份有限公司
主要業務	市內網路、長途網路、國際網路、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	1925人

2000 年
亞太固網寬頻
(原名東森寬頻電信)成立

2007 年
更名為
「亞太電信股份有限公司」

2013 年
掛牌上市

2014 年
鴻海旗下國碁電子
參與亞太電信私募案

2015 年
國碁電子與亞太電信合併

2016 年
啟動IoT by Gt物聯網
語音免費時代來臨

2017 年
關閉3G CDMA高耗能基地台
推微型基地台「魔速方塊」

2018 年
取得台灣第一張
5G實驗網執照

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。

2018 年 12 月正是亞太電信推出新品牌「Gt 智慧生活」屆滿 4 週年，本公司提前佈局，致力推動數位轉型，並積極發展 ICT/IoT 等非傳統電信的創新應用服務，同時本公司領先業界取得台灣第一張 5G 實驗網執照，透過實驗網路的整合及測試，為亞太電信推展 5G 應用及創新服務，立下里程碑！

綜觀 2018 年的發展，亞太電信持續轉型為提供「智慧生活」的創新科技服務公司，在「提供優質及創新 4G 自建行動網路」、「積極佈局以虛擬形態為首的 B2B 和 B2C 通路」及「側重 ICT/IoT 應用服務推廣」之三大方向。未來，本公司仍秉持品牌初衷，「走創新，不一樣的路」，持續技術領先，推出多元化「智慧生活」應用服務，逐步落實對用戶的承諾！

/ 亞太電信關鍵字行銷獲 Google 大獎

亞太電信行銷團隊繼「全國壹大網」創意資費行銷獲得紐約美國行銷協會「艾菲獎」、網路微電影「魯狗失戀出走」獲大中華地區「金投賞」後，日前針對關鍵字操作，再次獲得 2018 Google Performance Guru Award Q3 Creative Excellence 首獎，此次獲獎在台灣地區唯二家入榜，亞太電信為其中一家、相當難得。

由於 Google 搜尋引擎目前在台灣地區市佔率第一，每天搜尋次數高達 10 億次以上，想要在廣大的資訊中脫穎而出，精準的網路關鍵字設定絕對相當必要。亞太電信在關鍵字搜尋特別著墨於文案撰寫及包裝，並站在消費者角度提供額外資訊，讓搜尋更容易、更快獲得相關資訊而得獎。以網路門市的各項分級資費為例，透過關鍵字行銷，網路門市的轉換率確實明顯成長，由於關鍵字廣告讓精準的目標客戶主動前來，成交機率大為提高，也節省了消費者跟企業投入在搜尋的時間成本，對消費者及企業而言是一個雙贏的局面。

/4G 網路可用率連年奪冠！

亞太電信獲行動網路測試機構每半年之行動通訊網路現狀報告調查，繼去年 91.3%「4G 可用率」獲選為全台第一；今年度則以高達 92.22%「4G 可用率」再度奪冠，表現更優於去年！

根據 2018 年國家通訊傳播委員會 (NCC) 通訊市場調查及通訊消費者申訴監理報告，其中通訊連線品質案件中，室內收訊不良占了 76.86%，因此，提升室內用戶網速體驗才是真是解決消費者的痛點，本公司自去年 10 月起推出「魔速方塊」大幅改善室內網速問題，不論地點在室內深處、地下室及高樓層，成效顯著，用戶申裝率高，滿意度亦獲得肯定，本 (7) 月再導入甫獲 2018 年 MWC(世界通訊大展) 行動通訊創新突破大獎的第二代生力軍「魔速方塊 2.0」，繼續提升室內網速品質。

除魔速方塊 2.0 外，亞太電信將持續投入建設 4G 大型基站，包括 700MHz 及 900MHz 雙低頻，可有效提供較佳的涵蓋範圍，另外，透過 2600MHz 高頻，滿足消費者在容量上的需求，預計於今年底可擁有超過 30,000 座大小型基站。

/ 率先取得台灣第一張 5G 實驗網執照

亞太電信在 2018 年 4 月 20 日向 NCC 申請設置 5G 實驗網，5 月 24 日獲准，是台灣電信業者中首家申請 5G 實驗網並獲同意的業者。並於同年 11 月 20 日，獲得國家通訊傳播委員會 (NCC) 核可，領先業界，為全台灣第一家正式取得 5G 實驗網執照業者。

亞太電提早布局 5G 的八大智慧生活應用，2 年前開始推出物聯網多網多平台應用，之後與鴻海科技集團陸續發布 Pepper 智能服務、智慧交通、智慧零售、智慧家庭、智慧娛樂等多項應用，2018 年更推出智慧醫療、智慧工廠、智慧工作等應用服務，範疇從「人」到「物」，從「家庭」到「城市」，並結合鴻海科技集團豐沛資源，由 4G 延伸至 5G，當 5G 來臨時更可擴大八大智慧生活領域及相關應用，並在「雲移物大智網＋機械人」的發展藍圖中，共同發展 8K+5G 生態系應用。

技術領先是發展的基礎，如 eSIM 是成為未來穿戴型裝置趨勢關鍵技術，所以亞太電信也是國內首間完成 eSIM 系統建置電信業者，並率先完成相關驗證。

除了 4G 基地台外，亞太電信也開始積極進行設備更新及擴容，已完成超過千台小型基地台架設，大幅提升用戶網路服務品質，蓄勢待發，與國際 5G 趨勢接軌。

經營理念

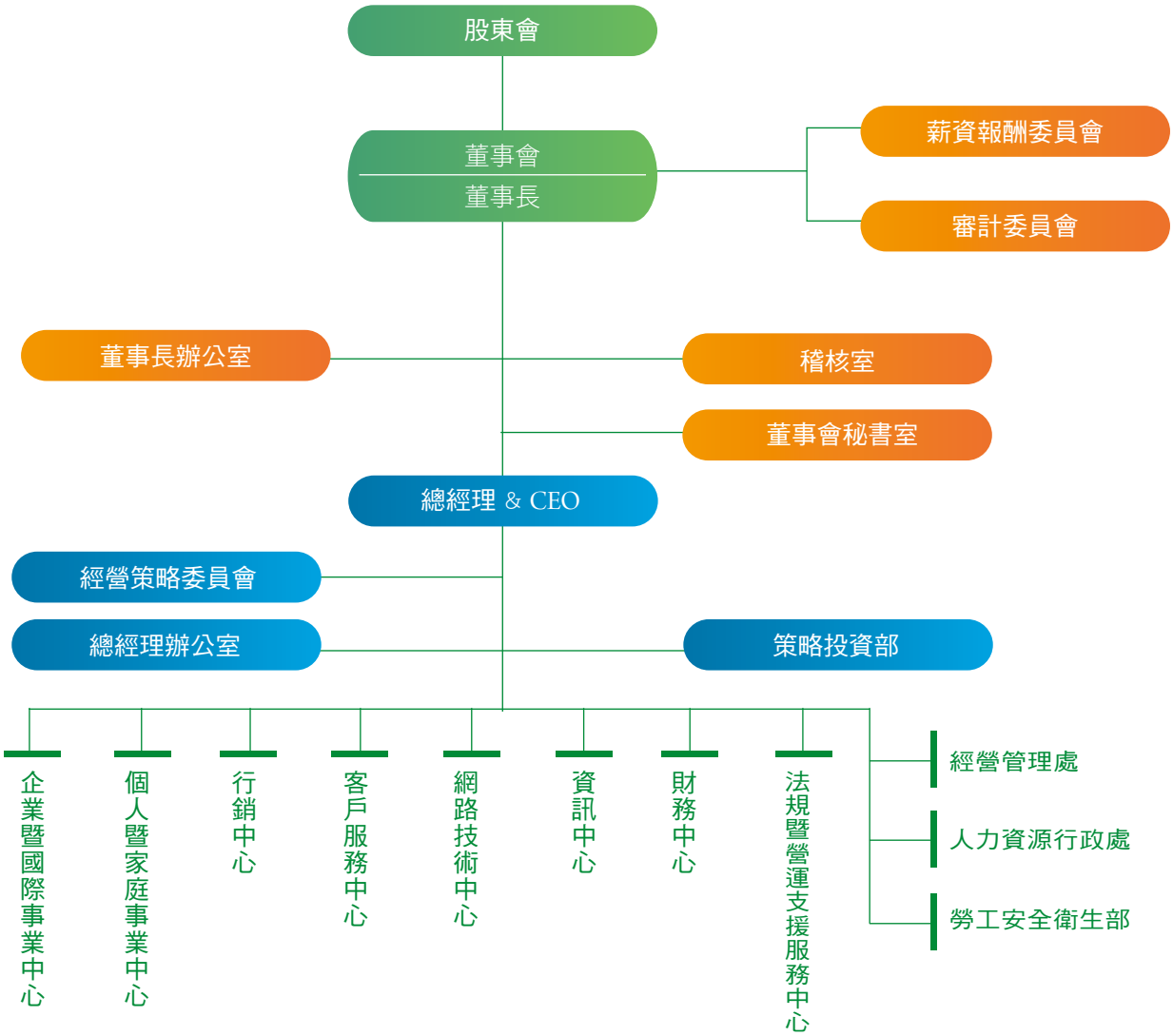
「價值多一點、花費少一點、幸福永遠早一步」亞太電信始終堅持著品牌精神，努力提供用戶最好的照顧與服務，全力發展「智慧生活」新科技服務，滿足民眾多元化需求。

5G 業務是全球關注的電信新領域，亞太電信在 4G 環境中，先推出 4G 環境下先推出一系列 Pre-5G 的智慧生活應用，再結合人臉辨識技術推出：企業安防、人員考勤、智慧銀行、智慧零售等，另外，在物聯網部分也推出：智慧農業、智慧製造、智慧水電錶、空品及水情監控等應用，亞太電信更於 2018 年 11 月取得台灣第一張 5G 實驗網執照，全力投入 5G 布局。

5G 時代已經來臨，我們除持續投入研發深化 4G 服務品質，更將積極加強大型基站建設、並規劃小型基站深入用戶生活範圍，持續創新更新穎、快速、便捷的 5G 應用服務，以掌握先機提供多元化的智慧應用，讓民眾享受真正的 Smart life。

/ 組織架構

亞太電信（股）公司組織圖



企業社會責任推動成果

公益志工服務
時數成長**9**成

▶ 通過BS10012:2017
個人資料保護轉版驗證

▶ 4G網路可用率
高達**92.22%**蟬聯冠軍

取得台灣第一張
5G實驗網執照

員工教育訓練
總時數達
52,393.5小時

辦公室用電
減少**15.78%**

▶ 客服通過
SGS Qualicert認證

▶ 亞太電信關鍵字行銷
獲**Google**大獎

勞安通過
ISO 45001:2018
職業安全衛生管理
系統認證

2019 營運展望

亞太電信在 2018 年 11 月正式取得 5G 實驗網執照後，正式開啟 5G 時代。迎向 2019 年，整個集團將全力發展 8K+5G 及工業互聯網的生態圈，亞太電信亦積極發展大數據、人工智慧以及物聯網等創新科技應用，全力發展「智慧生活」新科技服務，2019 年主要經營策略與營運目標如下：

（一）網路策略：提升涵蓋、持續優化、佈局 5G

亞太電信持續積極進行自有網路品質提升，優化 4G 網路涵蓋及整體網路質量，並以多樣化網路優化解決方案，有效降低弱訊點及客訴案件；除透過持續建置大型基地台以達成全區域綿密覆蓋外，並針對高用量熱點及特定區域增加部署高速微型基地台或魔速方塊，以有效提升網路速度、涵蓋及解決室內收訊問題。2019 年整體策略就是以最適當及最有效的方式提升網路效能且整體規劃也將與未來 5G 接軌。

有關物聯網，繼去年度本公司取得 GSMA Open Lab 認證實驗室後，陸續超過 100 個應用或終端已於本公司進行驗證，未來也將依據服務類型及實際環境進行評估，提供最佳無線傳輸解決方案，同時進行各類型的應用整合，開發端到端應用暨硬體解決方案，並積極與關係企業鴻海科技、富鴻網攜手三方合作，以此優勢開創新業務藍海，持續領先競業。

另，本公司將網路朝 向 5G 架構演進，包含 Massive MIMO , mobile IoT , Cloud RAN 都已逐步導入現有 4G 系統，去年底亞太電信成為台灣第一個通過 5G 實驗網許可電信營運商，並進行相關效能測試，在今年則將進行第二階段驗證，首先將規劃與交大合作，於交大建置網路涵蓋，並結合交大進行應用開發，將包含醫療及各種 5G 應用，後續則與 Qualcomm、Nokia、Ericssion 合作，打造標準 5G 網路，透過既有網路的優化準備與應用服務提前驗證導入，雙管齊下為後續 5G 應用奠定較佳的基礎準備。

（二）固網業務：持續強化企業客戶固網數據電信服務競爭力、固網數據營收穩定增長

雖固網語音整體市場呈現下滑趨勢，唯亞太電信在固網數據及寬頻上網服務營收仍呈成長趨勢，主要驅動成長動能來自雲端與高速運算、物聯網 (IoT)、大數據 (Big Data) 及 AI 智慧化應用等傳輸需求，驅動企業、政府機構數位化建設，2019 年將側重在固網數據及寬頻上網業務經營。

本公司推動固網數據業務增長的主要目標市場為國內電信、有線電視業者、國內外互聯網公司等資通訊產業生態客戶、台灣前 2000 大企業，如金融、零售、物流及科技製造業等客戶，與中央政府機關、教育、學術研究機構等，本公司是唯一擁有雙鐵 - 台鐵環島及高鐵光纖骨幹網路的電信業者，藉此優勢提供客戶高可靠度、高可用度骨幹級網通解決方案，包括軟體定義廣域網路 (SD-WAN) 提升企業 IT 系統的連網效能、網通與資訊安全防護以及應用頻寬最佳化方案等，搶進大頻寬數據電信需求市場。

（三）創新應用服務：物聯網 (IoT)、智慧生活、ICT 及雲端應用服務落地 ，加速轉型

1. 物聯網 (IoT) 應用與解決方案

亞太電信提供 IoT 裝置的多重接取技術部分，包括 LTE/NB-IoT/eMTC(LTE-M) /LoRa，藉由本公司軟硬體的整合實力，打造全方位物聯網應用平台，建構完整的物聯網生態系統。2018 年是本公司在物聯網應用領域深度推進的一年。在智慧城市、民生公共物聯網等應用領域積極布局搶進市場之外，同時也將觸角延伸到其他非公共事業應用領域市場，如智慧家庭、智慧工廠與工業物聯網 (Industrial IoT) 應用等。

2. 智慧生活應用服務

亞太電信致力推動以「智慧生活」為核心價值的創新應用服務，在智慧企業的應用領域方面，推出 AI 人工智慧應用產品—人臉辨識系統，其應用包括企業差勤、門禁、會員身分識別及安防等，已獲金融業、製造業、零售業與學術研究機構等客戶採用，2019 年計畫強化該產品線，可涵蓋高、中、低價位帶的人臉辨識解決方案，以滿足不同客層需求，並擴大市場觸及面，加速新增客戶，提高市場占有率。在銀行智慧分行應用方面，提供 VIP 辨識與迎賓，增加人機互動，

透過互動的緊密性，讓銀行客戶感受有溫度的服務，並計畫增加智慧零售、智慧物流、智慧工廠與智慧製造等產品應用。在智慧家庭方面，2018 年已推出居家安全照護、聊天機器人 (Chatbot)、智慧音箱等服務，2019 年則計畫持續導入各式軟硬體解決方案。

3. ICT 與雲端應用服務

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，2019 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。

另外，2017 年底本公司與鴻海科技集團及英特爾共同發布 5G 網路技術及多重接取邊緣運算 (MEC) 解決方案，2018 年底，三方正式展示 5G 實驗網及 5G 相關應用，2019 年計畫將透過亞太電信行動網路內建 MEC 邊緣運算處理能力，使人臉辨識系統可部署於多營業據點的應用情境，提高人臉辨識速度，以提供中大型企業客戶門禁及安防、智慧零售的會員刷臉支付及賣場人流分析等解決方案，讓企業運作更智慧化，以增加工作效率及生產力。

02 與利害關係人溝通與鑑別

利害關係人鑑別與溝通管道

利害關係人	股東/投資人	客戶	員工	供應商
關心議題	公司治理與營運績效誠信經營	客戶申訴處理 個人資料保護 客戶體驗及服務 網路品質與涵蓋率	員工溝通與關懷 人才開發及留用 尊重及保護人權	供應鏈管理
亞太電信努力方向	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。	持續完善網路品質、強化網路覆蓋率，並導入服務一致性活動，透過各項教育訓練及多元化服務管道，提供優質的客戶網路及服務。	強化公司企業形象，提升同仁專業能力與通識訓練。	於供應商管理落實CSR政策並持續推動綠色採購，公佈並宣導亞太電信供應商企業社會責任守則， 期許所有合作供應商均能為企業社會責任盡一份心力。
溝通管道	• 股東大會 • 投資人專區 • 線上法說會 • 企業社會責任專區	• 營業據點 • 客服專線 • 官網(客服信箱、文字客服) • 行動客服APP • 社群平台(臉書粉絲團、Line官方帳號)	• 動員大會 • 全員開講 • 績效考核 • 工會/職福會 • 教育訓練 • 內部網站 • 勞資會議 • 勞安衛生委員會 • 申訴信箱	• 供應商大會 • 供應商評鑑 • 官網 • e-mail
溝通頻率	不定期	不定期	不定期	不定期

利害關係人	社會公益體團	同業	媒體	主管機關	評比機構
關心議題	社區關懷及公益投入 能源與溫室氣體管理 廢棄物與水資源管理	法規遵循 技術投入與創新應用	市場、品牌形象	公司治理與營運績效 誠信經營 法規遵循	市場及品牌形象 公司治理與營運績效
亞太電信努力方向	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。	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「小鯰魚」共創整體產業發展。	期許以智慧生活品牌領導者為目標，與媒體建立密切溝通管道，使外界了解亞太電信「創造未來」的發展方向及願景。	主管機關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。	主動參加機構評比、競賽，接受公立客觀評斷及意見，期許亞太電信好還要更好。
溝通管道	• 管委會議 • 座談會 • 公益活動 • e-mail • 電話	• 電信產業發展協會 • 公文 • 會議 • 市場調查	• 記者會 • 發表會 • 新聞稿 • 即時通訊軟體 • 官網 • e-mail	• 公文 • e-mail • 成果報告書 • 專案會議 • 公聽會 • 專程拜訪	• 問卷調查 • 評鑑活動
溝通頻率	不定期	不定期	不定期	不定期	不定期

重大性評估流程

亞太電信 2018 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

企業社會責任委員會責成報告書編輯小組，進行利害關係人鑑別會議：重新檢視 2018 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 2018 年重大性議題。

評估與排序

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。

確 認

再度檢視排序之重大性議題，整理各個議題對應之 GRI Standards 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. 資訊安全及隱私權保護
4. 客戶體驗及服務
5. 能源與溫室氣體管理
6. 網路品質與涵蓋率
7. 供應鏈管理
8. 尊重及保護人權
9. 人才開發及留用
10. 社區關懷及公益投入
11. 職業健康與安全
12. 廢棄物與水資源管理
13. 技術研發投入與創新

/ 重大性議題主題及邊界

永續面向	重大性議題	衝擊程度	對應重大主題	報告邊界				
				組織內	供應商	客戶	股東 / 投資人	社區 / 社會
經濟	公司治理與營運績效	高	經濟績效	◣			◣	
	誠信經營	高	反貪腐	◣				
環境	能源與溫室氣體管理	高	能源排放	◣				◣
	廢棄物與水資源管理	低	廢棄物	◣				◣
社會	客戶體驗與服務	中	產品及服務標示 顧客的健康與安全	◣		◣		
	資訊安全及隱私權保護	高	顧客隱私	◣		◣		
	網路品質與涵蓋率	中	間接經濟衝擊	◣				◣
	供應鏈管理	高	採購實務 供應商環境評估 供應商勞工實務評估	◣	◣			
	尊重及保護人權	中	人權問題申訴機制	◣	◣			◣
	人才開發及留用	高	訓練與教育 員工多元化與平等機會	◣				
	社區關懷及公益投入	中	當地社區	◣				◣
	職業健康與安全	中	勞雇關係 勞工實務問題申訴機制 職業健康與安全	◣				
其他考量面	技術研發投入與創新	高	其他考量面	◣		◣		

/ 重大性議題探討說明

永續面向	重大性議題	對應重大主題	回應章節	UN SDGs
經濟	公司治理與營運績效	經濟績效	經營治理	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
	誠信經營	反貪腐	經營治理	
環境	能源與溫室氣體管理	能源排放	環境永續	13 CLIMATE ACTION
	廢棄物與水資源管理	廢棄物	環境永續	6 CLEAN WATER AND SANITATION
社會	客戶體驗與服務	產品及服務標示 顧客的健康與安全	客戶關係	
	資訊安全及隱私權保護	顧客隱私	客戶關係	
	網路品質與涵蓋率	間接經濟衝擊	社區關懷及公益投入 客戶關係	
	供應鏈管理	採購實務 供應商環境評估 供應商勞工實務評估	供應商管理	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
	尊重及保護人權	人權問題申訴機制	員工關懷	
	人才開發及留用	訓練與教育 員工多元化與平等機會	員工關懷	4 QUALITY EDUCATION
	社區關懷及公益投入	當地社區	員工關懷	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
	職業健康與安全	勞雇關係 勞工實務問題申訴機制 職業健康與安全	社區關懷及公益投入	1 NO POVERTY
其他考量面	技術研發投入與創新	其他考量面	技術投入與創新應用	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

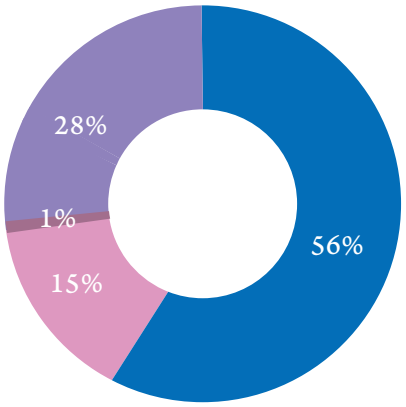
03 經營治理

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，截至 2018 年 12 月 31 日全台直營店共有 135 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。

營收比重



2018年度營運成果報告

單位：千元(新台幣)

	2018年	2017年	兩期變動
營業收入淨額	14,565,959	13,707,498	858,461
稅前EBITDA	-631,842	-526,379	-105,463
稅後淨利	-3,267,732	-4,034,617	766,885
稅後EPS(元)	-0.77	-0.93	0.16

註：係2018年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。

行網電信　固網電信　網際網路　其他

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

		2018 年度（註）	2017 年度（註）
收入	營業收入	14,565,959	13,707,498
分配	營業成本	13,200,355	12,119,928
	員工薪資和福利	2,118,257	2,033,881
	支付股東的股利	-	-
	支付政府的稅金	-	-
	社會投資 / 捐贈費用	2,685	3,008
留存	留存的經濟價值	(755,338)	(449,319)

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。

2017 年度數字經調整與財報相符。

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。

2018 年董事全面改選，第八屆董事會設置董事 11 席（其中 3 席為獨立董事），以加強董事會之獨立性與多元性，本屆董事任期自 2018 年 6 月 20 日起至 2021 年 6 月 19 日。

年紀	30-50歲/人	50歲以上/人
男性	0	11
女性	0	0

/ 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	▲中原大學應用物理研究所碩士 ▲美商凌雲科技亞太總經理 ▲惠普科技台灣電腦系統產品總經理	▲鴻海精密工業（股）公司－董事 ▲鴻海精密工業（股）公司－副總裁	※ 法人董事寶鑫國際投資（股）公司之代表人。
董事	陳永正	男	▲研究所 / 芝加哥大學 / 企業管理 ▲研究所 / 俄亥俄州立大學計算機科學和數學 ▲澳大利亞電信國際集團 / 總裁及集團董事總經理 ▲福德投資 / 資本合夥人 ▲NBA / 大中華區總裁 ▲微軟 / 副總裁、大中華區首席執行官 ▲摩托羅拉 / 副總裁，兼摩托羅拉（中國）電子公司 / 董事長兼總裁 ▲亞太電信（股）公司總經理 ▲富士康工業互聯網股份有限公司董事長	▲亞太電信董事	※ 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	范瑞穎	男	▲美國南加州大學 ▲台灣大哥大（股）公司總經理 ▲台灣固網（股）公司總經理 ▲凱擘（股）公司副董事長暨執行長	▲東森電視事業（股）公司董事 ▲格威傳媒股份有限公司董事 ▲泓順投資股份有限公司董事	※ 法人董事寶鑫國際投資（股）公司之代表人。
董事	張嘉祥	男	▲加州大學（洛杉磯）企管碩士 ▲遠傳電信（股）公司執行副總經理 ▲新世紀資通（股）公司副總經理暨財務長 ▲惠普科技亞太區產品支援事業群總經理	▲青希企管顧問（股）公司董事 ▲台灣典範半導體（股）公司獨立董事 ▲大豐有線電視（股）公司監察人 ▲台睿生技（股）公司獨立董事	※ 法人董事寶鑫國際投資（股）公司之代表人。
董事	徐仁財	男	▲國立臺灣海洋大學河海工程學系碩士 ▲交通部臺灣鐵路管理局副局長 ▲交通部臺灣鐵路管理局總工程司 ▲交通部臺灣鐵路管理局主任秘書	▲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。
董事	曹棟鈞	男	▲國立政治大學財稅學系 ▲交通部臺灣區國道新建工程局主計室主任 ▲退除役官兵輔導委員會會計處科長 ▲行政院環境保護署會計室視察專員 ▲台北市稅捐稽徵處稅務員	▲交通部臺灣鐵路管理局主計室主任	※ 法人董事交通部臺灣鐵路管理局之代表人。
董事	曾忠正	男	▲美國華盛頓大學企管碩士 ▲中央投資（股）公司協理 ▲光華投資（股）公司協理	▲裕晟投資（股）公司董事長 ▲中加投資發展（股）公司董事 ▲中央投資（股）公司協理	※ 法人董事裕晟投資（股）公司之代表人。
董事	林明祥	男	▲省立高雄高商商業科 ▲考試院乙級財務行政人員資格	（註 1）	※ 法人董事華榮電線電纜（股）公司之代表人。
獨立董事	鄭丁旺	男	（註 2）	▲國立政治大學講座教授 ▲東元電機（股）公司獨立董事 ▲巧新科技工業（股）公司獨立董事	
獨立董事	陳逸文	男	▲明志工專電機科 ▲創辦逸凡科技（股）公司（董事長 / 總經理） ▲以柔資訊（股）公司顧問	▲台灣典範半導體（股）公司獨立董事	
獨立董事	楊熙年	男	▲國立台灣師範大學學士 ▲美國紐約州立大學水牛城分校博士 ▲國立清華大學資訊工程系教授 / 系主任 ▲桃園市高榮關懷協會理事長		

註 1：林明祥事董之目前兼任本公司及其他公司之職務：華榮電線電纜（股）公司董事 / 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。

註 2：鄭丁旺獨立董事之主要經（學）歷：美國密蘇里大學會計學院博士 / 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、政治大學校長、教務長、商學院院長、政治大學會計研究所所長、會計學系主任、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。

/ 董事會運作情形

依亞太電信（股）公司章程規定董事會至少每季召開 1 次，2018 年召開 7 次董事會，2018 年間董事平均實際出席率為 97%。

/ 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。

亞太電信（股）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，2018 年董事進修情形如下：

職稱	姓名	主辦單位	課程名稱	時數
董事	范瑞穎	財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇－家族企業傳承	3
		臺灣證券交易所股份有限公司	107 年 ESG 投資論壇	3
董事	張嘉祥	財團法人台灣金融研訓院	公司治理論壇－家族企業傳承	3
		臺灣證券交易所	上市公司新版公司治理藍圖高峰論壇	3
董事	徐仁財	財團法人金融研訓院	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	107 年度防範內線交易宣導會	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	107 年度防範內線交易宣導會	3
董事	曾忠正	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	107 年度防範內線交易宣導會	3
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	107 年度防範內線交易宣導會	3
		台灣董事學會	企業價值競爭力再造與轉型的治理挑戰	3

職稱	姓名	主辦單位	課程名稱	時數
獨立董事	鄭丁旺	社團法人中華公司治理協會	MNC 在不同海外子公司於當地公司法的適用以及當地董事會的管理	3
		中華民國企業永續發展協會	企業永續發展及非財務資訊揭露之現況說明	3
獨立董事	陳逸文	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
		中華民國企業永續發展協會	企業社會責任與貿易連結－永續供應鏈管理	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
		臺灣證券交易所	上市公司新版公司治理藍圖高峰論壇	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 (第二屆) 會議召集人為鄭丁旺獨立董事。

依本公司「審計委員會組織規程」，審計委員會每季至少召開一次，2018 年間共召開 7 次審計委員會，審計委員實際出席率達 100%。審計委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的：

- 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。

/ 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。

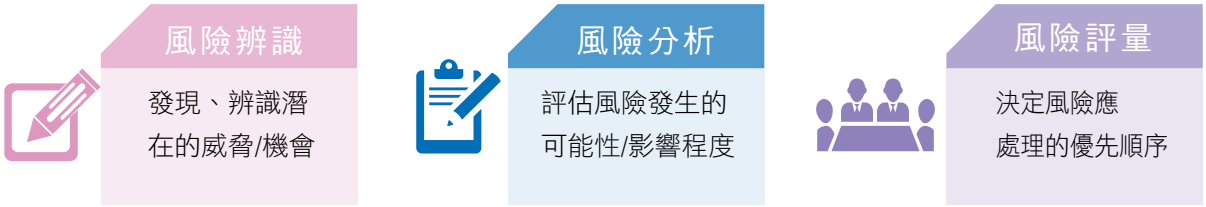
依據本公司「薪資報酬委員會組織規程」，薪資報酬委員會每年至少召開 2 次， 2018 年間召開 4 次薪酬委員會，薪酬委員實際出席率達 100%。

/ 內部稽核單位

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。

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。

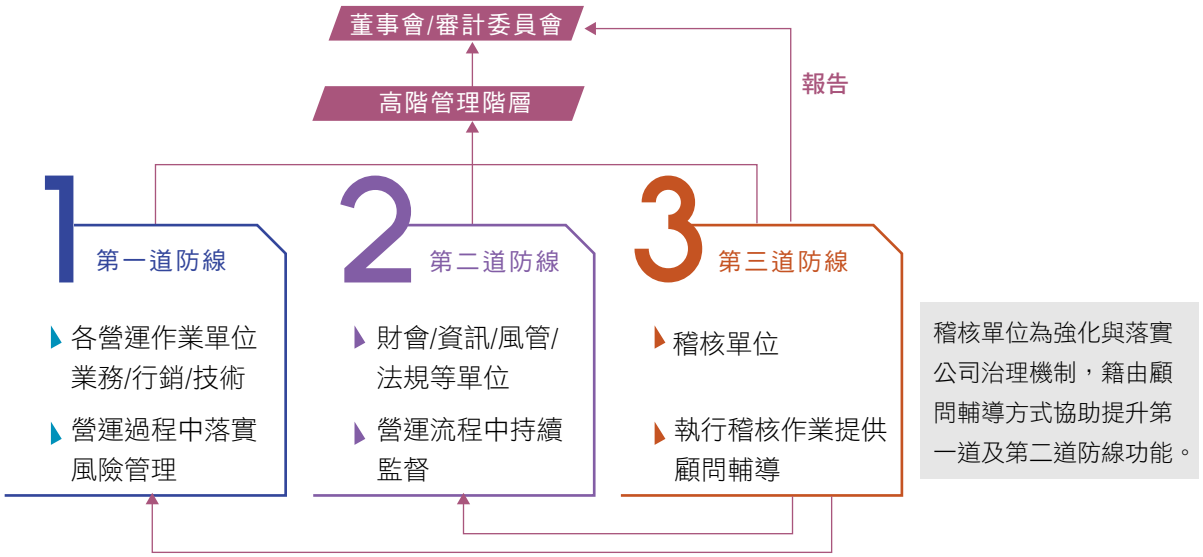
風險評鑑管理程序說明如下：



一、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：

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

二、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下圖：



三、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。

四、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。

內部稽核組織及其運作揭露　https://www.aptg.com.tw/corporate/social/company/audit-organization/

五、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。2018 年稽核人員持續進修課程情形如下：

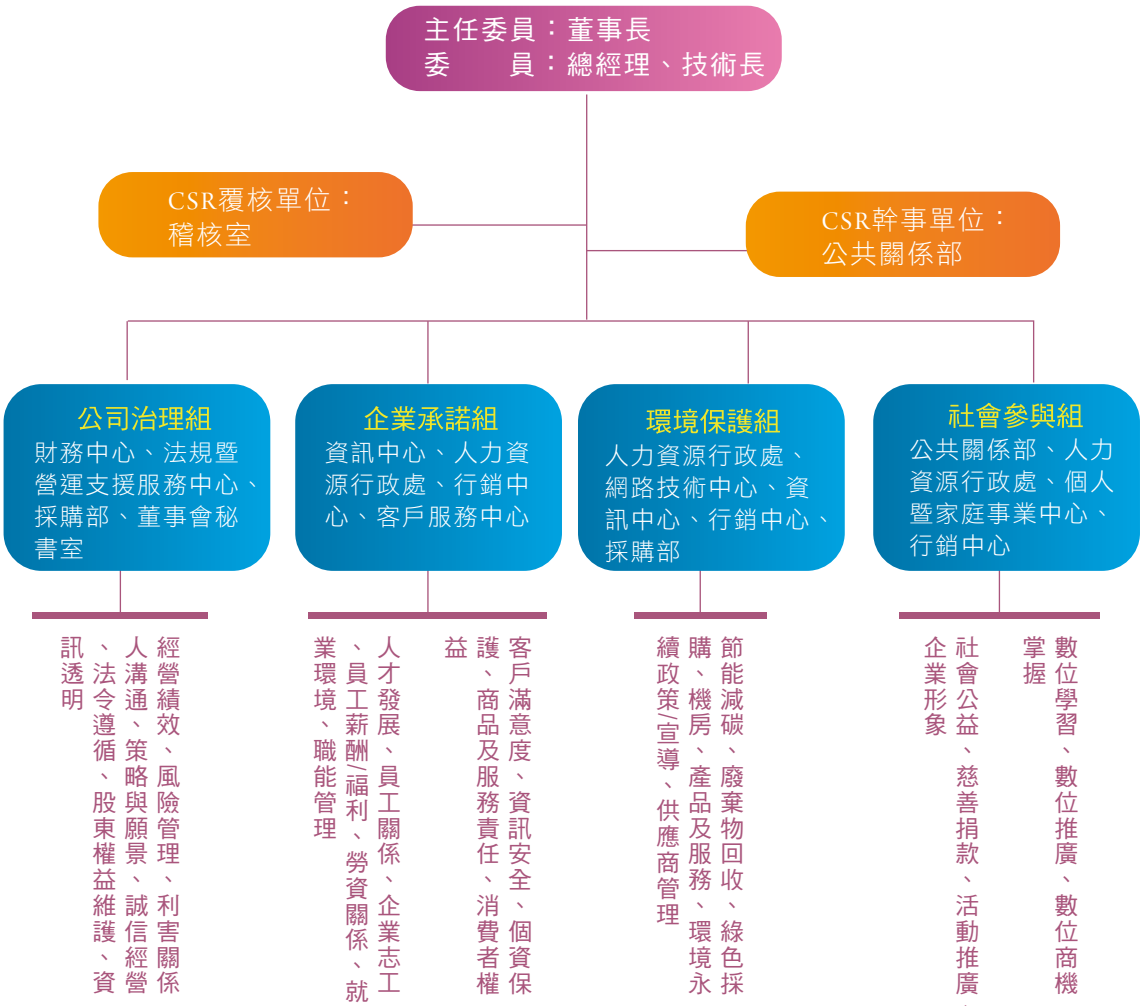
課程主辦單位	課程名稱	時數	總時數
財團法人中華民國會計研究發展基金會	企業「洩密事件」弊案解析 與「營業秘密法」法遵防弊稽核實務探討	6	54
	最新勞動檢查案例解析 與 企業薪工循環之電腦稽核實務	6	
	企業「成本節約」與「競爭策略」之稽核管控實務	6	
	新 IFRS16 租賃會計下之內稽內控實務	6	
中華民國電腦稽核協會	採購及銷售循環數據稽核－高風險交易資料分析	6	
	數位時代電腦稽核實務研習	6	
中華民國內部稽核協會	企業初任內部稽核人員職前訓練研習班	18	

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 1 張

/ 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，2018 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。2018 年度執行成果已呈報至董事會，亞太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。

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	2~3次/月



誠信經營

/ 誠信道德規範

「誠信、正直」一直是亞太電信經營的核心理念，不僅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，更落實組織內之法規教育，已執行誠信經營政策控制措施，稽核室負責監督誠信經營執行結果，並定期向董事會報告，本公司已執行誠信經營政策控制措如下：

一、政策與處置：

已訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」，並經董事會通過後實施、亦提報股東會，負責執行單位為人力資源單位。

二、宣導與教育訓練：

新人報到後辦理教育訓練，並立即簽訂「誠信經營程序及行為指南承諾書」，透過 E-mail 方式及舉辦線上測驗。

三、行動規劃：

1. 接獲申訴或檢舉，即進行查證作業，若相關事證屬實，即呈報董事長進行專案查核。
2. 每年定期進行誠信經營查核，並將結果呈報董事會。

政策與公告揭露

▾政策

已訂有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」，並經董事會通過後實施提報股東會，負責執行單位為人力資源單位。

▾公告揭露

已於公司官網揭露相關資訊供利害關係人參閱。

宣導與教育訓練

▾宣導

透過E-mail方式及舉辦線上測驗如下：

	2017		2018	
誠信經營政策宣導	-	9月13日	2月5日	6月5日
誠信經營線上測驗	8月25日		7月31日~9月30日	

▾教育訓練

於新人訓練時辦理教育訓練，並請新人簽訂誠信經營作業程序及行為指南承諾書。

本公司董事會於 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。

明確規範防範範圍之防範方案及處理程序

防範範圍

1. 禁止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。
2. 禁止侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權
3. 禁止提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益。
4. 禁止行賄及收賄。
5. 禁止提供非法政治獻金。
6. 禁止不當慈善捐贈或贊助。
7. 禁止從事不公平競爭之行為。

誠信的商業活動

1. 本公司人員於從事商業行為過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益。
2. 本公司人員應避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象，以落實本公司之誠信經營政策。

3. 本公司與他人簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守本公司誠信經營政策納入契約條款

/ 宣導

所有新進人員到職均 100% 簽署簽訂「誠信經營作業程序及行為指南承諾書」，為使員工明確落實，公司訂定「道德行為準則」、「誠信經營守則」以及「誠信經營作業程序及行為指南」，並在公司內部網站首頁設置「誠信經營宣導專區」，於較易發生貪腐行為風險之時節 (例如：春節、端午、中秋)，以電子郵件發送宣導公告，加強防範。另於各項訓練課程中增加誠信宣導單元，確保所有員工均能遵循，並透過內部專業課程、以及每年全體員工進行教育訓練及線上測驗，以其共同提升企業高度倫理與道德。2018 年底全體員工均已完成訓練，並通過考試，每位員工皆須了解誠信商業行為的重要及必要性，2019 年將持續擴大傳達至外部合作夥伴，並持續以 0 貪腐為最終目標。

董事會成員雖無簽署承諾書，然其行為嚴守經本公司董事會通過之「誠信經營作業程序及行為指南承諾書」，內容有對於董監事誠信廉潔行為的相關規範。

2018 年訓練課程 (內含誠信宣導單元) 及參加人次

類別	訓練名稱	人次
實體課程	法律常識暨實務案例宣導-工作篇	135
	新人訓	573
	直營加盟會議	305
線上課程暨測驗	誠信政策宣導	1771
	內部通路銷售違紀行為	740

/ 檢舉與建議

為落實檢舉機制，我們於公司內部網站首頁設置嚴謹且保密的「員工信箱」，內部人員可在安全舉報機制下立即反應意見或檢舉違規管道。另亦於公司官網公開相關管道提供內外部人員意見反應及檢舉。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；auditbox@aptg.com.tw

2018 年本公司懲處案件中與違反誠信經營守則相關共計 9 件，1 件因不當得利予以免職，其餘依情節重大予以小過、申誡處罰。

對象	違反項目	案件數量
受僱人	不當得利(竊盜)	1
	未落實於建立商業關係前進行商業對象誠信評估	6
	產品或服務損害利害關係人	2

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)

法規遵循

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。

/ 亞太電信遵循法規，恪遵法制規範

一、2018 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。草案精神除延續允許行動業者間基地臺建置共站、共構作業外，並研擬擴展至電信網路之共設備、共頻率，以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：2018/12/31)

二、持續投入電磁波宣導並大幅降低基站數量：

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），持續積極辦理電磁波宣導活動。2018 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，盼能降低民眾對基地臺電磁波影響健康之疑慮。

除此，亞太電信亦將持續進行基地臺建置，增加行動通信網路涵蓋，以期提供用戶優質化之通信服務，並以兼顧綠能環保政策為主要考量之一。我們除與社區積極溝通外，網路建設亦朝共構、共站方向努力，在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」，協同行動同業致力於共站、共構的建置方式，降低基站建置數量，期能同時符合主管機關基地臺減量政策、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，消除民眾對基地臺之負面觀感。

三、積極配合主管機關電信監理法規要求

亞太電信 2018 年因基礎建設所衍伸之罰款金額共計新台幣 500,000 元（總計 1 件），罰款發生主要是因急迫解決客戶涵蓋率需求，對證照申請中的權宜站台，提前開台而遭舉報；後續將強化客戶溝通與證照申請流程管理，減少權宜站台提前開台狀況。為維護企業形象及聲譽，並對利害關係人負責，本公司持續積極持續追蹤相關情事、檢討過失以利改善。2018 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 5,400,000 元（總計 2 件）。

四、積極整備的電信基礎網路、持續加速網路建設及優化

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。面對未來電信服務產業多元、差異化及客製化等的應用服務競爭，網路共用已成產業趨勢，相關技術發展也日益成熟。電信網路基礎建設、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。亞太電信將依此原則積極建設，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. 符合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，提升頻譜使用效率，以提供消費者更優質之通信服務品質，提供用戶更好的體驗。

04 供應商管理

為促進公司永續成長、積極擴展自身對經濟、社會與環境的整體影響力，亞太將持續強化對供應鏈各環節所產生的環境與社會衝擊之管理能力，與供應商攜手建立永續供應鏈，提供更優質的服務，以落實亞太電信永續發展的理念。

亞太供應鏈概況

2018 年亞太電信總供應商交易總家數達 381 家，前百大供應商採購支出即占亞太全年採購金額 97.47%。其中為深化並聚焦供應商管理，亞太 2018 年定義關鍵供應商標準，分別以量化及質化標準進行篩選，希望能更精準管理供應商熱點。2018 年鑑別出之關鍵供應商共計 57 家，採購金額占 2018 年度總採購金額高達 93%，其中資通訊設備類廠商共 29 家，交易金額占整體採購金額 37%，是亞太電信業務發展的重要合作夥伴，為提供更快速的資訊服務，將規劃 2019 年更進一步推動供應商企業社會責任之遵循。

關鍵供應商篩選標準		
關鍵供應商	量化篩選標準	**資通訊設備類、工程類、總務類及業務行銷類**：連續兩年交易且合計金額超過2000萬 **手機終端類**：兩年合計金額超過一億者
	質化篩選標準	以不可取代性、置換成本過高、限定資格、獨家及設備綁定等質化因子進行篩選

供應商類別	採購支出占 2018 總採購金額百分比	供應商家數分佈
工程類	2.5%	13
手機終端類	51%	9
業務行銷類	3%	2
資通訊設備類 SI(system integration) 系統整合	37%	29
總務類	0.28%	4
年度整合	93%	57

在地與綠色採購

亞太電信致力扶植當地產業，在扣除國外廠商訂單後，2018 年亞太電信自台灣當地公司採購之金額達總採購支出達 99.7%, 連續 3 年在地採購超過 95%。

年度	佔比	廠商家數
2016	99.85%	350 家
2017	97.16%	326 家
2018	99.70%	374 家

亞太電信重視綠色採購以落實綠色供應鏈的管理，在決定採購標案時，將節能減碳等環境績效納入標案評選項目，每年針對基地台機房及辦公室、直營門市裝修等各項設備及勞務採購，優先考量「已取得行政院環境保護署認可之環保標章」及「符合再生材質、低污染、可回收、省資源」等，對環境衝擊較低之綠色產品。連續 4 年亞太電信綠色採購金額達 1.3 億，2018 年為 3.85 仟萬新台幣，較 2015 年基準年成長 59%，期盼帶動產業綠色消費風氣，以為環境效益做出貢獻最大化。

年度	綠色採購金額
2015	24,207,183
2016	32,650,907
2017	34,748,876
2018	38,500,263
累積4年	130,107,229

第一類環保標章	18,661,629
第三類綠色標章（節能標章、省水標章、綠建材標章）	9,262,000
碳足跡標籤	9,938,409
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)	638,225
總金額 (NTD)	38,500,263

臺北市政府環保局及行政院環保署綠色採購獎

響應環保愛地球，亞太電信在 2018 年繼續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，秉持鼓勵在的偏鄉小農，本公司 2018 年度公益贈米活動，持續向經濟部為鼓勵企業社會創新所設立之圓夢網內登記之廠商，採購有機白米及糙米，回應創新組織在市場機制中，能自給自足後、進而銷售，間接促進就業機會，亦達到社會公益的目的。

2018 年度申報綠色採購達三仟萬以上行政院環保署頒發綠色採購獎

感謝狀

年度供應商評鑑結果

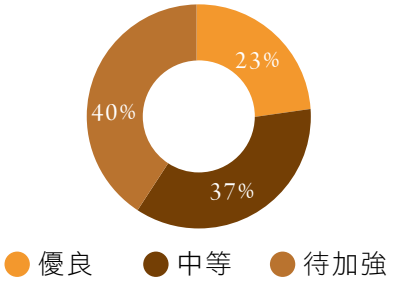
亞太電信持續關心我們供應商在企業社會責任的落實，在 2018 年度評鑑中，共發出 30 份有效之 CSR 自評問卷，其中 14 家已建置其企業社會責任報告書揭露公司治理面、社會面及環境面的績效，這 14 家供應商採購金額占年度總採購金額 64%，顯示透過先前的供應商大會傳達及供應商管理的力量，表示我們有愈來愈多的供應商夥伴和我們一樣重視永續供應鏈的關係，共同為 5G 綠色企業的理想而努力。

下表為 2018 年評鑑 30 家主要供應商自評的結果，標準如下：

說明	企業經營標準（問卷 1~5 題，滿分 15 分）	內部管理標準（問卷 6~14 題，滿分 27 分）	勞工標準（問卷 15~25 題，滿分 33 分）	環境標準（問卷 26~42 題，滿分 51 分）	ISO45001 職業安全衛生標準（共 40 題，滿分 100 分）
優良	15	27	33	51	100
中等	10	18	22	34	80
待加強	5	9	11	17	40

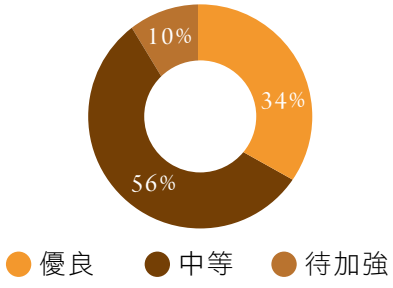
企業經營標準

- 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拖
- 遵守法律規範
- 能與顧客溝通，符合顧客需求

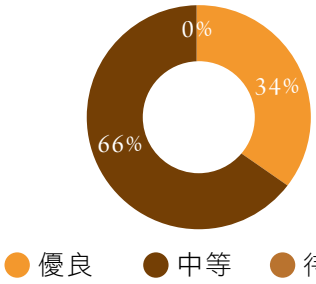


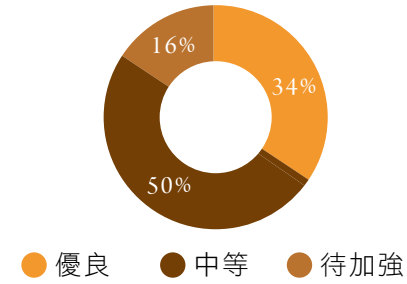
勞工標準

- 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

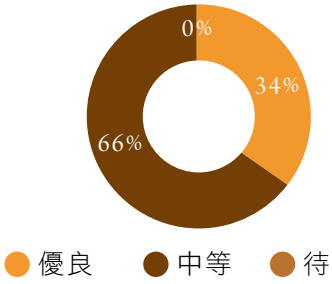
- 遵守國家環保法規與準則規範
- 積極採取實際行動以避免造成任何形式的汙染
- 規劃實施改善的行動計劃





ISO45001職安衛安全衛生標準

- 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



推動供應商職業安全衛生 ISO 45001 政策

2018 年亞太電信重視當地供應商在職安衛面向的問題，亞太電信的採購合約亦明定廠商應遵守主管機關環境及勞工安全及衛生相關法規，故供應商必須簽署「職業安全衛生自主查核表」及「外包商供應商評鑑表」，並詳閱亞太電信「外包及供應商管理作業標準」依照相關規定執行相關管理與災害預防工作，避免工作人員的健康安全危害。2018 年共有 50 家供應商簽署並執行相關政策。

05 員工關懷

亞太電信深信員工是公司最重要的資產與夥伴，公司的人權政策包括提升工作環境品質、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。

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。

此外，為激勵員工集思廣義，不斷提出對公司有利並改善工作流程的方案，成立員工提案機制，除了提升基層同仁專案管理能力並深入了解組織運作，培育未來的管理職，更透過一次次不斷宣導，引領同仁正向思考，並落實於日常工作中，以求提高內外部顧客的滿意 。

員工結構

為致力成為科技服務的領頭羊，亞太電信與富鴻網持續擴大延攬不同專業人才，並以聘用當地人為主，以提供更完善的服務。

亞太電信 2018 年底員工人數為 1,896 人，較前一年度增加 236 人。男女比率約為 49% 及 51%，女性比例較男性高；平均年資 6.3 年，31-50 歲的員工佔多數，其中身心障礙者 14 人，原住民 12 人，未有使用童工、強迫與強制勞動之情事。

富鴻網 2018 年底員工人數為 297 人。男女比率約為 88% 及 12%，女性比例微幅成長；平均年資 8.8 年，31-50 歲的員工佔多數，其中身心障礙者 6 人，原住民 2 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

分類	年齡	2014年 人數 男	2014年 人數 女	2014年 比例	2015年 人數 男	2015年 人數 女	2015年 比例	2016年 人數 男	2016年 人數 女	2016年 比例	2017年 人數 男	2017年 人數 女	2017年 比例	2018年 人數 男	2018年 人數 女	2018年 比例
總人數		1,564人			1,625人			1,786人			1,660人			1,896人		
合計		862	702	100%	829	796	100%	949	837	100%	802	858	100%	928	968	100%
經理人(協理含以上)	30歲以下	0	0	0%	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%	17	10	1%
	51歲以上	22	1	1%	18	2	1%	25	3	2%	22	4	2%	21	5	1%
員工	30歲以下	73	159	15%	101	231	20%	139	235	21%	118	229	21%	204	283	26%
	31-50歲	688	513	77%	630	534	72%	700	568	71%	589	595	71%	631	651	68%
	51歲以上	61	18	5%	66	18	5%	64	21	5%	57	19	5%	55	19	4%
學歷分布	碩士/博士			9.3%	94	52	9.3%	146	74	12.3%	142	72	12.9%	146	74	11.6%
	大專/大學			84.4%	700	655	83.4%	763	669	80.3%	630	685	79.2%	719	763	78.2%
	高中			6.3%	35	89	7.6%	40	94	7.4%	30	101	7.9%	63	131	10.2%
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	6.4年	6.1年	6.3年
身心障礙人士雇用				16			16			22			16			14
原住民人數				11			17			18			12			

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2017年。

富鴻網

分類	年齡	2017年 人數 男	2017年 人數 女	2017年 比例	2018年 人數 男	2018年 人數 女	2018年 比例
總人數		297人			297人		
合計		264	33	100%	262	35	100%
經理人(協理含以上)	30歲以下	0	0	0%	0	0	0%
	31-50歲	1	0	0%	1	0	0%
	51歲以上	6	0	2%	6	0	2%
員工	30歲以下	19	10	100%	18	6	8%
	31-50歲	200	21	74%	193	27	74%
	51歲以上	38	2	13%	44	2	15%
學歷分布	碩士/博士	33	4	12.5%	40	3	14.5%
	大專/大學	224	29	85.2%	217	32	83.8%
	高中	7	0	2.4%	5	0	1.7%
平均年資		8.9年	5.1年	8.5年	9.3年	4.7年	8.8年
身心障礙人士雇用				6			4
原住民人數				2			

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2017年。

不受刻板印象侷限，亞太電信男性申請育嬰留停人數增加，且復職率與留任率均有大幅成長，2018 年申請育嬰留停之男性員工有 8 人，女性員工為 21 人；2018 年復職率為男性高於女性 (復職率：女性 61.5%，男性 85.7%)；留任率亦是男性高於女性，女性復職後留任後工作超過 1 年的比例高達 90.9%，男性復職後的留任工作超過 1 年達 100%，復職與留任狀況相較於歷年佳。富鴻網 2018 年申請育嬰留停之男性員工有 1 人，女性員工為 0 人，復職率 100%。

亞太電信

	2015年		2016年		2017年		2018年	
	男	女	男	女	男	女	男	女
符合申請育嬰留職停薪人數	62	126	93	134	86	123	104	125
實際申請育嬰留職停薪人數	3	40	6	25	5	33	8	21
當年度育嬰留職停薪待復職人數(A)	3	40	6	31	4	32	7	26
當年度育嬰留職停薪申請復職人數(B)	1	36	5	18	1	21	6	16
去年度育嬰留停復職人數(C)	3	11	0	18	4	10	1	22
去年度育嬰留停復職後工作超過1年(D)	1	9	0	15	2	9	1	20
復職率(B/A)	33.3%	90.0%	83.3%	58.1%	25.0%	65.6%	85.7%	61.5%
留任率(D/C)	33.3%	81.8%	-	83.3%	50.0%	90.0%	100.0%	90.9%

富鴻網

	2017年		2018年	
	男	女	男	女
符合申請育嬰留職停薪人數	15	1	16	0
實際申請育嬰留職停薪人數	2	1	1	0
當年度育嬰留職停薪待復職人數(A)	3	1	1	0
當年度育嬰留職停薪申請復職人數(B)	0	0	1	0
去年度育嬰留停復職人數(C)	0	0	0	0
去年度育嬰留停復職後工作超過1年(D)	0	0	0	0
復職率(B/A)	0.0%	0.0%	100%	-
留任率(D/C)	-	-	-	-

/ 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，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。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科技服務的期望與需求，此外，更響應勞動市場各類人才求職需求，與多元管道接觸，提供就職機會。

一、積極參與各勞動單位舉辦之就業博覽會，2018 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，分別為台北市花博 - 學而實習之暨就業博覽會、台北南軟就業博覽會、桃園就業服務處徵才、台北市花博 -「青銀總動員」就業博覽會、台北內湖科學園區就業徵才會。

二、電信業第一家加入政府推動之青年就業旗艦計畫。不論學歷，提供就業機會給積極、有拚勁的 30 歲以下年輕人。

三、培育即將剛畢業的社會新鮮人，目標參與校園徵才 4 場，2018 年針對過往在職員工表現挑選 7 家學校進行校園徵才，例如：台灣科技大學、台北科技大學、東海大學、僑光科大、龍華科大、高雄應用科大、高雄大學。

四、於陽光基金會、原民會等機構刊登徵才職缺，提供就業機會給身心障礙與原住民求職者。

綜合上述的招募措施，亞太電信、富鴻網 2018 年新進人數均高於離職人數，2018 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			新進			離職		
總人數	727人			491人			71人			67人		
	人數			人數			人數			人數		
年齡	男	女	比例	男	女	比例	男	女	比例	男	女	比例
合計	385	342	100%	262	229	100%	53	18	100%	54	13	100%
30歲以下	181	191	51%	73	97	35%	18	2	28%	7	5	18%
31-50歲	199	149	48%	168	127	60%	35	16	72%	36	8	66%
51歲以上	5	2	1%	21	5	5%			0%	11		16%

台北市花博青銀總動員就業博覽會

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。

2018年度	亞太電信	富鴻網
基層員工起薪(平均值)與法定最低工資比率	1.37 : 1	1.43 : 1
女男平均薪資比率	0.9 : 1	0.8 : 1
非主管職務薪資平均數	$792元	（新台幣仟元）
與2017年度差異	-2%	-

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

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。

此外，亞太電信恪守保護員工之原則，若因公司業務發展致使員工職務必須調整或調動，將提供員工足夠時間進行業務交接及新環境之工作準備，此外，如發生勞動基準法第11、13、16條之情事，預告期間依照法規辦理：

重大營運變化・最短預告期	
連續工作3個月以上~1年未滿者	於10日前預告
連續工作1年以上~3年未滿者	於20日前預告
連續工作3年以上者	於30日前預告

/ 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
基本福利	‧員工團體保險：包含壽險、醫療險、意外險、癌症險等 ‧員工餐廳：提供營養均衡之健康餐點 ‧手機補助及通話費補助
工作生活平衡與健康	‧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，員工眷屬亦得享有公費健檢項目的優惠 ‧勞工安全資訊衛生網：供同仁獲取各種健康及醫療資訊 ‧補助員工視障按摩，讓同仁精神奕奕於工作 ‧舒壓課程：邀請心理師、諮商師，教導員工評估壓力與調適、促進職場溝通 ‧健康與安全講座：不定期舉辦安全衛生講座 ‧健身中心：提供優質健康環境及器材與淋浴間
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，提供員工旅遊補助

項目	內容
家庭照護	‧彈性工時：設有彈性工時制度 ‧哺集乳室：設有溫馨合格之哺集乳室 ‧員工托兒方案：與合法之托兒所簽訂合作契約，提供員工優惠方案
其他福利	‧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，提供生育禮金 ‧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 ‧進修輔助：鼓勵員工自我進修，提供進修補助 ‧外勤人員購買機車補助

/ 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。(於台北內湖總公司、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、健康爬爬走

亞太電信有鑑於員工的健康是公司的資產，相信有健康的身體一定更能提升工作的績效。 內湖總公司定期舉行爬樓梯活動，同時響應節能減碳，除平時期許員工能在三層樓內盡量走樓梯之外、也鼓勵同仁能連續一個月上班日爬樓梯，一級主管以身作則，共同參與爬樓梯活動。截至目前，已經讓許多同仁養成以「走」替代「搭」的良好習慣。

三、員工舒壓課程

舉辦相關課程，讓同仁在上班時間也能藉由課程，紓解身心壓力，工作調適，達到工作與生活平衡。人資特別舉辦「認識壓力 - 需要重新認識的情緒反應」課程，邀請專家陳永儀講師，參加人數多達 157 人。

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。

除持續培育專業具服務熱忱的員工，亦同步為 5G 做準備，結合集團優勢，共同發展 8K+5G 之生態應用，例如每年派員參加世界行動通訊大會 (MWC) 並於會後分享，亦積極規劃 5G、物聯網 (IoT)、人工智能、機器人等應用領域之專業知識課程，期能提升員工素養，為消費者創建更多、更有感的智慧新生活。

1. 在「主管管理能力」面向，協助主管提升管理職能，強化分析 / 溝通 / 執行 / 簡報及領導力，使其發揮綜效並達成團隊目標、以實務、多元方式發展職能，提昇學習績效。
2. 在「專業人員能力」面向，持續提升人員素質，加強專業培訓，例如人工智慧串接物聯網、迎接智能裝置與 IoT 時代、創造共贏的應對溝通技巧、問題分析與解決、PDCA 高效工作術，標案開發與專案企劃實務等。
3. 在「新進員工」面向，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，融入企業。

透過不間斷的訓練計畫，以小組研討、專題講座、線上學習等，全面邁向「精進、創新、達標」的企業文化，勉勵同仁持續學習不間斷，以支援人員各方面提升，支持營運策略、滿足客戶需求。

2018 年亞太電信與富鴻網共計投入新台幣 554 萬元的教育訓練費用，開訓 208 梯次，參訓總時數 52,393.5 小時。

/ 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。

	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	21,481.5	565	25,749	5,442,849	2,870	47,795.5	25.21
富鴻網	640.5	291.5	3,666	96,794	326	4,598	15.48

	亞太電信				富鴻網			
	梯次	人次	訓練人時數	費用（單位：元，新台幣）	梯次	人次	訓練人時數	費用（單位：元，新台幣）
管理技能	11	749	4,652	2,157,408	4	26	112	28,064
通識教育	35	4,444	8,221	930,221	33	145	278	0
專業技術	68	1,097	5,828	2,247,654	17	23	309.5	64,810
其他	21	12,839	29,094.5	107,566	19	1,734	3,898.5	3,920
合計	135	19,129	47,795.5	5,442,849	73	1,928	4,598	96,794

	非管理職		管理職		非管理職		管理職	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
人次	8,714	7,540	1,021	1,854	244	1,453	19	242
平均受訓時數	20.44	19.84	36.56	29.38	14.21	14.22	25.00	17.69

/ 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	
		亞太	富鴻網	亞太	富鴻網
1	進階持續性威脅與社交工程	1,697	269	5,091	807
2	誠信經營作業程序及行為指南宣導課程	1,771	272	1,771	272
3	個人資料保護法宣導課程	1,771	272	5,313	816
4	資安宣導課程	1,771	272	5,313	816
5	工作場所性騷擾防治宣導	1,852	283	1,852	283

序號	課程名稱	人數		總時數	
		亞太	富鴻網	亞太	富鴻網
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	341	18	1,023	54
8	內部通路銷售違紀行為宣導測驗	740	-	740	-
9	勞工安全衛生教育訓練	2,272	309	4,544	618
小計（人次）		12,266	1,695	25,749	3,666

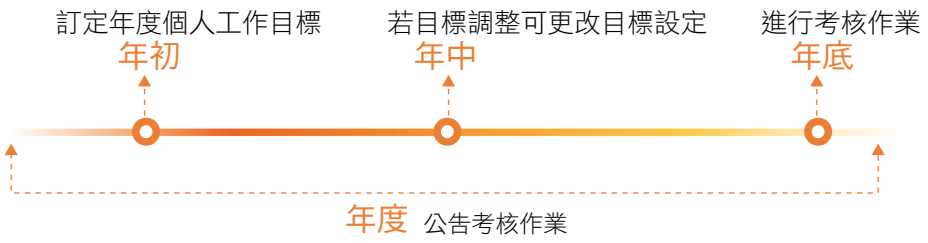
/ 專業課程、進修補助

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。



/ 產學合作，縮短學用落差

學用落差一直是企業用才常見現象，然而，我們深信年輕學子具有可塑性、發展性，亞太電信願扮演「吹風」的角色，提供學生「做中學、學中做」的舞台，讓台灣年輕學子（不限學校、不限科系）瞭解電信產業的運作，為台灣未來電信產業服務人才播下潛力無窮的種子；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 2018 年度提供門市銷售、電話客服、電話行銷、網路技術等職務實習機會，給多所大專院校學生能提早體驗職場生活。並特別提供較多實習名額給南部地區之學校 (淡江大學、德明財經科技大學、健行科技大學、萬能科技大學、僑光科技大學、康寧大學、正修科技大學、高苑科技大學、崑山科技大學、台南應用科技大學等 10 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 13 科系)。，共有 49 名同學參與實習計畫。

學生參訪（左）　學生實習說明會（右）

成果發表會

員工職業安全與健康

亞太電信職業安全衛生組織計有「職業安全衛生委員會」及「勞工安全衛生部」，其中「職業安全衛生委員會」，委員為 13 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及從事勞工健康服務之醫護人員，並將名勞工代表增加至 5 人，所以勞工代表占 38%，讓更多員工參與職業安全衛生會議。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。此外，總公司除設有「勞工安全衛生部」負責擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，並指導有關部門實施，各分區辦公室配合業務需求也分別指派職業安全衛生業務主管負責各地區的職業安全衛生業務。

亞太電信勞安指標

指標	工傷率 (IR)	職業病率 (ODR)	缺勤率 (AR)	誤工勤率 (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
2018	0.24	0.00	1923.4	24.93

富鴻網勞安指標

2017	1.0113	0.00	9511.1	11.01
2018	0.7076	0.00	1243.7	20.03

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. 職業安全衛生專業醫護人員的臨廠服務

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

2. 健康、防疫等相關宣導公告

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

2018 年度發布之電子報包含「工程類承攬商管理 - 認識工作證、妳這個月摸了嗎？－女性乳房自我檢查、你好“膽”了嗎？什麼是膽結石、頭皮護理 5 撇步、職災專題宣導、捐血活動」等公告，提醒員工注意自我身心健康。

3. 宣導安全健康之教育訓練

2018 年度勞安單位舉行 16 場有關職業安全衛生與健康促進之教育訓練課程，參與員工共計 2,431 人次，以積極教育員工，增加衛教知識，提升工作安全及健康之概念。

日期	課程名稱	時數	訓練人數
2018.01.08	第 59 梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning	2	34
2018.01.12	預防心血管疾病與如何紓壓	2.5	12
2018.03.19	第 60 梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning	2	93
2018.04.24	健康講座 - 食安問題	1	23
2018.04.27	CPR+AED 急救訓練	1	7

日期	課程名稱	時數	訓練人數
2018.04.30	職業安全衛生一般在職教育訓練	2	1697
2018.05.03	CPR+AED 急救訓練	1	12
2018.05.11	CPR+AED 急救訓練	1	17
2018.05.14	第 61 梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning	2	105
2018.06.15	南京機房自衛消防編組訓練	4	12
2018.07.13	CPR+AED 急救訓練	1.5	29
2018.07.16	第 62 梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning	2	134
2018.09.10	第 63 梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning	2	120
2018.11.02	急救人員訓練課程	18	20
2018.11.12	第 64 梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning	2	89
2018.12.12	CPR 及 AED 急救訓練	1.5	27

5.「921 國家防災日」全體動員逃生演練

亞太電信於 2018 年 9 月 21 日「921 國家防災日」，於總公司 - 鴻海大樓辦理火災全體動員逃生演練，當天與樓管中心鴻海集團配合，模擬辦公室火災全體人員疏散演練，當日所有人員均於時間內疏散至洲仔一號公園，藉此提升同仁於災害時的應變能力。

6. 職業安全衛生管理系統建置

亞太電信已於 2017 年成立跨中心推動小組成員共同參與推動職業安全衛生管理系統，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 月完成系統建置，提供同仁一個更有制度及標準的安全衛生作業環境。為符合國際趨勢與國際接軌，亞太電信總公司率先於 2018 年 12 月 04 日通過第三方驗證之 ISO 45001:2018 職業安全衛生管理系統國際標準，藉由 ISO 系統導入讓職業安全衛生管理更加完善全面。

/ 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。2018 年並未發生性騷擾事件；歧視事件的總數為 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，由人資或單位主管查明並處理陳報事件，2018 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、門市客服人員辛苦談等七大類別。2018 年度共有 12 則員工開版主題，統計員工發布 65 則回應，各主題分別由對應之相關部門進行處理。

	公司產品	公司形象	公司策略討論	福利類	人資類	行政類	門市客服辛苦談
開版主題	1	0	1	1	9	0	0
回應則數	2	0	1	0	62	0	0

06 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！

5G 啟動智慧創新

亞太電信積極佈局 5G 網路架構與應用開發，領先業界與鴻海科技集團共同提出申請，率先於 2018 年 6 月正式取得 NCC 許可後，立即於台北內湖及土城打造 5G 實驗網，建立 3GPP 規範標準之 NSA（non-standalone，非獨立組網）網路架構，採用國際熱門 3.5GHz 的 5G 頻段 100MHz 連續頻寬進行驗證，並透過實驗網路的整合及測試，本計畫共分二階段，第一階段為鴻海土城民生廠與內湖廠網路架設驗證，於 2018 年 11 月兩場域率先通過 NCC 5G 電台審驗，完成此計畫短期目標，2019 第一季進入計畫的第二階段，計劃進行新竹 5G 實驗場域的擴增建設，並規劃導入 5G 可行性服務驗證，如智慧工廠、8K+5G、環境監控等相關智慧生活應用，更有利於爭取 2020 年後 5G 全球性商轉商機，在 5G 領域上奪得先機，同時也透過本次的驗證，預先將未來的應用提前於亞太電信網路打造，提供給用戶體驗，讓用戶提早感受 5G 時代的來臨。

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。

強化創育培訓及企業合作，在榮獲經濟部中小企業處與亞太電信支持下共同協助國內外新創團隊增加台灣與國際交流合作及拓展市場之能量，提供創業發展、商業模式、產品與解決方案發展、業務與行銷方向、財稅法諮詢及 5G 技術與實驗場域等，協助新創產業發展，以快速有效孕育 5G 通訊應用服務新創企業為目標來推動本加速器計畫。

亞太電信、鴻海、Intel 三強攜手布局 5G 實驗網路成形

亞太電信積極佈局網路架構與應用開發，領先業界取得台灣第一張 5G 實驗網路執照，並與鴻海科技集團、英特爾，以及交通大學等國內外產學研菁英組成的技術聯盟密切合作，運用多接取邊緣運算 (Multi-access Edge Computing, 以下簡稱 MEC)，以及 5G FlexRAN 參考平台，研發多項創新應用服務。

亞太電信 5G 加速器海外說明會新南向串連 5G 應用打造 5G 創新應用環境

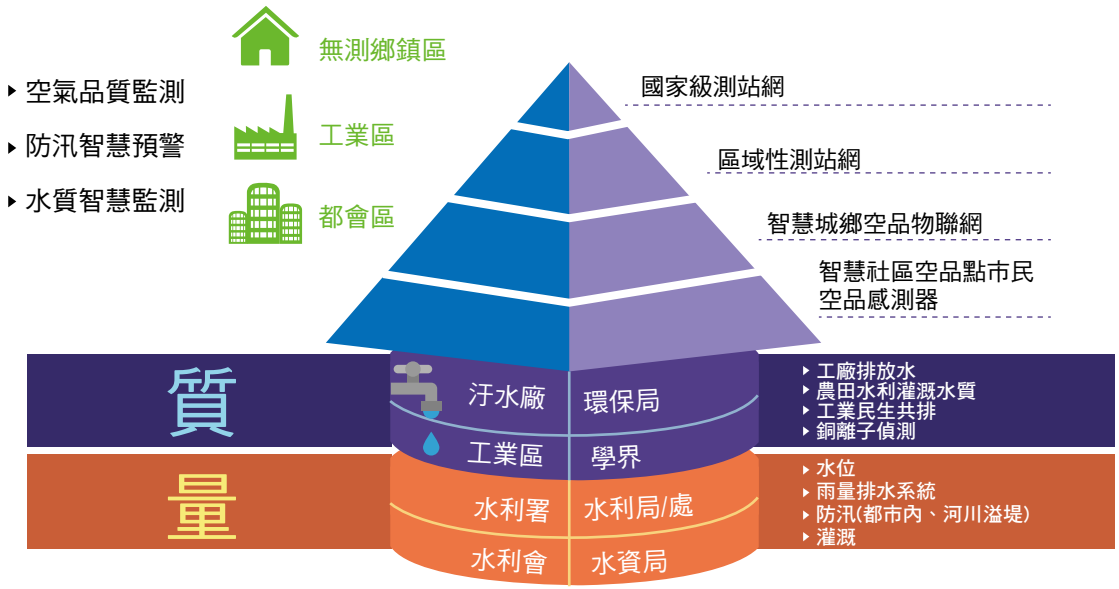
由亞太電信及經濟部中小企業處合力打造之「亞太電信 5G 創育加速器」團隊，歷經 3 個多月海選過程，走訪新加坡國立大學、印尼等東南亞國家，從 300 支參加團隊中，挑選出 15 支最具潛力的 5G 新創明星團隊！脫穎而出的 15 支新創團隊中，有 7 支台灣本土團隊，8 支海外團隊，以智慧城市住宅與生活、AI 人工智慧、5G 通訊技術、物聯網、遊戲娛樂、AR ／ VR、交通、零售等特色為主題，各自發揮本領，研發出最具市場潛力的 5G 通訊應用服務，孕育其發展 5G 通訊應用服務。

智慧防汛應用

亞太電信及子公司富鴻網自行開發之物聯網「智慧防災平台」再升級，因應客戶不同網路需求，設計最佳整合配套方案，透由機器深度學習功能，不僅可強化數據相關聯性準確分析，平台系統多因子數據圖表設計與交叉比對分析，有助於管理決策者比對不同參數的相對性關係，建構大數據防災模型，找出最適策略；除此之外，透由即時影像監測系統搭配智能行動裝置 (如：智慧型手機 / 平板電腦)，隨時隨地檢視現場影像，如遇可能發生之災害，可提前告警並提供資訊予相關單位進行各級應變作業。

實際應用：水位預測模型建立

智慧防汛目前已實際應用的場域為：中壢、龜山及觀音工業區水質、水位監測。未來亞太電信及富鴻網也期望透過以上的實際成果，除能擴大至其他工業區及智慧城鄉外，也希望能帶入工廠做廠務應用，以協助工廠運作效能提升。



智慧空氣品質監測

亞太電信及富鴻網配合國家前瞻基礎建設，與環保署及各縣市環保局合作空氣品質感測物聯網布建，承辦 107 年各縣市之空氣品質感測器縣市有桃園市、新竹市、嘉義縣市、雲林縣及台北市，數量共約 1020 具。

路口空氣品質感測器

佈建之空氣品質感測器監測項目包含溫度、濕度、細懸浮微粒（PM2.5）等。數據以每 3 分鐘一筆的頻率，透過 4G 行動電話基地台傳送至行政院環保署物聯網平台。環保局設置的空氣品質感測器 24 小時監測，一旦偵測到空氣品質異常即提供立即警示，以輔助後續預警與稽查管制，快速派員查處，同時於污染熱區實施長期監控，以提升稽查管制效能。

空品檢測平台示意圖

智慧城市空氣品質監測平台

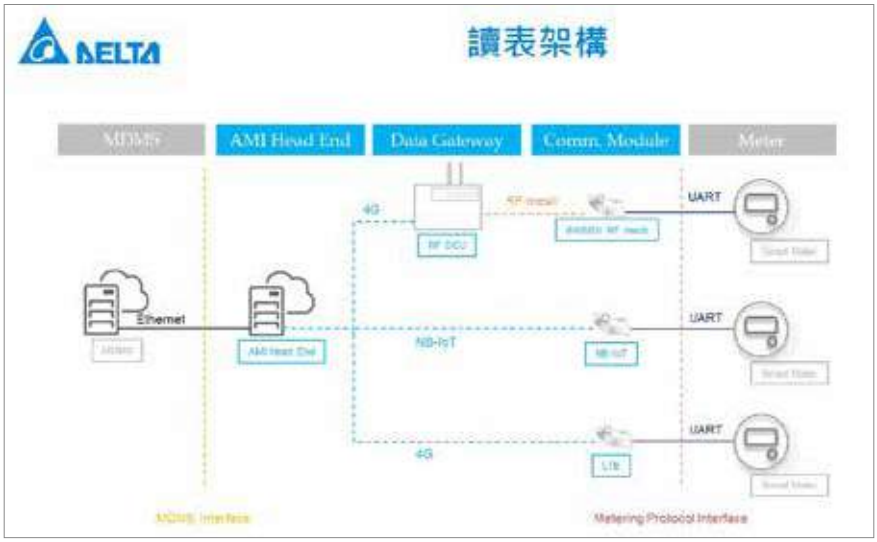
未來亞太電信將持續投入空氣品質感測物聯網布建及維護，積極參與各縣市感測器佈建與維護標案，以有效控管空氣污染來源。

智慧電表

智慧電表布建，可實現用戶與供電方資料雙向溝通，依據安裝現場場域環境特性，規劃適當的通訊介面，將電表相關資訊穩定無誤傳遞至 HES 系統，除可取代人工抄表外，透過用電量預測與分析，能適時滿足用戶需求，藉由數據監控分析可達到能源最適使用效率，用戶也可於用電平臺上查詢用電資訊，進行自主電能管理，促成用戶調整用電習慣，實現節能減碳目標，對於國家面、產業面、用電戶面都能提供多方的效益。目前與台電合作智慧電錶的場域為台北市、台南市等。

於鄰近地面變電箱放置 DCU 準備模擬接收訊號

讀表架構



健康物聯網智慧服務

富鴻網利用 IoT 物聯智能管理平台，串接人工智慧，與鴻海 M 次集團 - 永悅合作，推出 H2U 健康 ATM 量測設備及物聯管理平台，打造微型社區健康管理中心，建立共享式的智能健康整合服務，落實精準醫療，打造下一代健康城市。

今年本服務更以智慧醫療旗艦隊代表，受邀參與「亞洲．矽谷計畫推動成果展」，受到許多政府單位、企業及醫療院所的支持，累積應用服務使用人次超過 20 萬人次，服務擴及台灣本島 19 縣市。

富鴻網與永悅健康科技合作，利用 4G 傳輸特性，開發 H2U 智慧健康 ATM 量測設備及物聯管理平台。圖為總統蔡英文、桃園市市長鄭文燦親臨勉勵。

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，埋入 log 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。

青銀共創健康社區

- 招募樂活長者與青年共同協助推廣，青銀共創健康社區。
- 國外遊客下載體驗，期待歸國也有此服務

智慧農業

亞太電信子公司富鴻網運用創新物聯網科技，發展農業產銷一條龍服務。以智農環境感測、物聯網農業環控平台與農業知識雲建立，提供客戶監測、分析與智能控制，提升農產管理效率與示警應變，並拓展多元實體與虛擬通路，以銷帶產，促進農業產銷順暢。智慧農業服務目前實施的場域為新竹縣及台中市。

農產管理者透過富鴻網環控平台，遠端監測農場環境，同時也可自動控制農場設備，給予農產最適生長環境。

感測器收集環境數據，並進行大數據資料探勘、整合及分析，將數據轉換為農業經營有用的資訊，提供農場管理者產銷規劃、生產管理等決策判斷參考。

透過富鴻網環控平台，智慧監控農產產銷過程，減輕農場作業負擔降低勞動力需求，藉此提升農產管理效率及預警應變時效，建立更有效率的農場經營管理模式。

IoT 物聯網技術有效監控農產品至餐桌過程，並結合區塊鏈技術，推動農產品產銷履歷智慧化，結合契作收購，提升農產品經濟價值。

客戶針對環境條件參數設定限值，當數據發生異常時，系統自動提出警示，並依客戶設定，自動關閉 / 開啟環控設備。

智慧應用人臉辨識

亞太電信、鴻海與英特爾共同發表的「刷臉」智慧應用，全球各行各業進行智慧轉型，不僅翻轉客戶關係，也為人們打造智慧化、自動化、專屬的全新生活型態，AI（人工智慧），人臉辨識以 0.03 秒的精準識別，快速融入人們日常生活的各種場域，未來靠刷臉走遍天下的智慧生活即將到來。

滿足 B2B 小型企業規模的應用需求架構

全方位解決方案

亞太電信推動企業智慧化解決方案同時，在自家總部及光電龍頭廠房均已導入人臉辨識，智慧化人事考勤、加強門禁管理，除提升差勤系統效率，更可一秒發現陌生人入侵，同時降低機密文件失竊，一次解決多方需求提升效率，為企業帶來更便利與智慧形象。

亞太電以智慧化系統導入零售購物過程，創造實體與虛擬通路一致化，成功整合線上線下的新零售全新體驗。亞太電結合鴻海集團的硬體製造的優勢，以及零售行業的專家，整合人臉辨識與 POS 系統，智慧無人商店可利用人臉辨識作為進店的通關密碼，在安全上，也結合支付系統作為雙重認證的保障。

凱比同學 打造產學共創平台

獲鴻海、小米注資支持的台灣團隊女媧創造（NUWA Robotics），2018 年正式在台推出陪伴型機器人「凱比同學」，由亞太電信獨家經銷進軍台灣市場。

「凱比同學」為教育、遊戲、陪伴多合一 AI 機器人，故事機 + 語音助理 + 編程機器人 + 平板電腦 + 智能寵物 + 課輔教材 + 好玩遊戲 + 居家監控 + 視訊通話等多功能智能機器人。全身搭載 12 顆 AI 伺服器馬達，具有圖像辨識的功能，除了可辨別 300 到 400 種物品，如食物、3C 產品等生活用品以外，也可辨識 10 張家庭成員的臉。在手臂上以及頭部、肚子上共裝了 4 個感測器，觸摸後，便可做出不同反應回饋產生互動而營造「真人感」。

互動教學、益智遊戲、居家照護陪伴

專屬 4-12 歲小朋友使用的凱比同學機器人，內建補教英文名師徐薇英文、一對一英語對話練習，可以教孩子學英文、說故事。AI 與程式語言的時代已經來臨，世界各國越來越重視下一代的程式設計能力，如何讓孩子在學習寫程式的過程中，更覺得好玩有趣進而真正發揮潛能，提高下一代的競爭力。「凱比同學」當然也具備了市場上最先進，最容易上手的可編寫程式邏輯功能，藉由編寫程式，孩子提早學會程式的邏輯概念。除了陪伴外，「凱比同學」多樣的 AI 自主學習能夠透過各種感測器蒐集外在資料，包括人臉、物件、聲源進行互動，進而成為最稱職的家庭陪伴者。

教育應用

國立公共資訊圖書館為招攬更多人氣，也引進「凱比同學」與孩子雙向互動。不定期舉辦短期教學活動、讓孩子上圖書館就能聽「凱比同學」說故事，大家也能向「凱比同學」學英文，藉以提升孩子的良好閱讀習慣。

展演服務

凱比同學也應邀，成為 107 年資訊月記者會的開場嘉賓，透過機器人的舞蹈與各項應用，代表者未來人工智慧時代已經來臨。

07 環境永續

世界氣象組織 (WMO) 發表了 2018 年的年度報告中指出，因為氣候異常造成的洪水與熱浪已衝擊了 6200 萬人口，其中更有 200 萬人被迫搬遷。因人為以及溫室氣體的不當排放，成為最主要全球快速暖化、環境與生態的重大變遷。亞太電信竭盡永續之責帶頭做起，並偕同員工與供應廠商，一起積極推動各項愛護環境的具體行動，減少環境所帶來的損害。

環境管理 / 行動

全球暖化對氣候與環境影響甚鉅，亞太電信從不以自身渺小而輕視綿薄之力，亞太電信致力提供良好收訊品質的同時，公司全體同仁均從自身做起，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，從 2017 年開始導入 ISO 50001 能源管理系統，對能源進行更有效的管理，更進一步於 2018 年陸續開始針對全省直營門市推動節能方案，從內到外均以節能環保為目標，持續推行各項電子化行政作業，將節能減碳、友善環境融入公司文化，致力打造綠色企業。

/ 氣候變遷風險管理

亞太電信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。

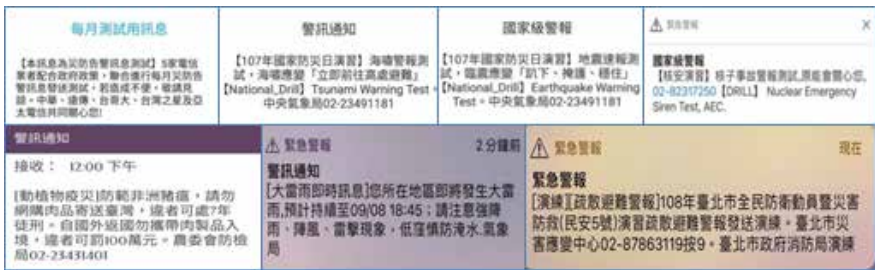
/ 高抗災通信平臺建設

臺灣近年因全球氣候變異天災頻傳，行動通信網路系統在因應天然災害時，為達到通訊不中斷，災害期間能持續提供良好的通訊服務，使災害訊息聯絡通道保持暢通，以即時提供緊急救援，保障人民生命財產安全。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。目前於花蓮縣、新竹縣、苗栗縣、南投縣、臺東縣、臺南市、高雄市、屏東縣、宜蘭縣、高雄市、桃園市、臺中市等地已建置完成 43 處高抗災基地臺。

2018 年配合政府「強化防救災行動通訊基礎建置」，針對偏鄉建置定點式基地臺共 7 處，另採購 2 臺移動式防救災行動通訊車於 2018 年 11 月 26 日正式啟用，確保於災害發生時，能強化通訊不中斷，以利推動救災工作。

/ 災防告警細胞廣播訊息系統 (PWS)

災防告警系統是由行政院相關部會與 4G 業者通力合作建置「防救災雲端計畫」項下一子系統，其特點為災防告警訊息係以廣播方式進行傳送，只要幾秒，特定區域內所有 4G 用戶手機即可收到災害防救業務有關機關發布的告警訊息，例如：大雷雨即時訊息、地震速報、地震報告、海嘯警報、颱風強風告警、公路封閉警戒、水庫放水警戒、土石流警戒、傳染病、國際旅遊疫情、防空警報、核子事故警報及疏散避難警報等。此外，為避免民眾誤將告警訊息視為一般簡訊而忽略，手機收到告警訊息時，還會發出特殊的告警聲響及振動，俾使民眾即時掌握應變時機。2018 年度每月進行災防告警訊息發送測試，並配合政府機關所需（如：行政院原子能委員會、各縣市政府、中央氣象局、內政部消防署…等）進行發送作業。



/2018 年行政院國家關鍵基礎設施防護指定訪評演習

國家關鍵基礎設施複合式防護（天然災害、人為破壞、資通安全）演習，目的在於以全災害防護概念，先進行風險評估後再進行演習，藉由本次演習來驗證本公司之國家關鍵基礎設施安全防護機制、及應變處置與災害通報程序，發掘風險管理潛在問題，督導改善落實，並藉演習精進應變指揮與協調要領，提升 CI 安全防護能量，確保其持續營運。

除定期辦理防汛災害防救演練、特種防護演練以及主管機關所要求之演練，2018 年度行政院指定辦理國家關鍵基礎設施複合式防護（天然災害、人為破壞、資通安全）訪評演習，以關鍵基礎設施「內湖網管中心機房」相關區域為演習主要場域，審視當前國內外可能威脅情勢與預設之想定作為，進而提升緊急應變之指揮運作能力與各單位關鍵基礎設施防護預防、應變處置與復原之能量。

我們具體且實際的做法如下

亞太電信 2018 年 11 月 14 舉辦「國家關鍵基礎設施防護演習」

- 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

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。

2018 年亞太電信 (含富鴻網) 耗能資訊如下：

亞太電信與富鴻網的總用電量為 142,294,841 度

總能源使用量為 512,261,428 百萬焦耳，溫室氣體排放量為 78,832 t-CO_2e。

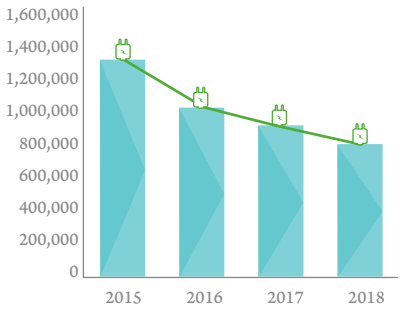
2018 年	總用電量 (度)	能源使用量 (百萬焦耳)	CO_2 排放量 (公噸 - 二氧化碳當量)
亞太電信	2,876,606	10,355,782	1,594
亞太電信機房基地臺	139,086,826	500,712,574	77,054
富鴻網	331,409	1,193,072.4	184
總計	142,294,841	512,261,428	78,832

說明：1. 內湖客服中心位於內湖鴻海大樓 (10F) 及順弼大樓 (3F 及 7F)，兩地皆無獨立電錶，每月費用與總公司分攤，鴻海大樓依管理中心提供使用度數 + 順弼大樓分攤 1/3。

2. 內湖總公司無獨立電錶，每月費用是依管理中心提供亞太請款金額及大樓使用總度數再依比例分攤。

3. 2018 年節電達 15.78% 係因內湖客服中心搬遷後，現有辦公室比之前辦公室面積縮小近五成 (1300 坪→ 700 坪)，用電量減少 467,656 度，如扣除此因素實際節電 2.8%。

每萬戶單位用電量(度kwh)



亞太電信單位用電量

年度	總用電量 (度kwh)	CO_2總排放量 (公噸)	年度平均用戶數(萬戶)	每萬戶單位用電量(度kwh)
2018	142,294,841	78,832	196.87	722,786
2017	155,723,979	82,378	173.83	895,841
2016	135,427,864	71,506	132.03	1,025,774
2015	111,946,594	58,325	83.43	1,341,749

2018 年亞太電信 3G 設備下架，機房、基地臺用電量較前一年度節省 8.62%，總用電量也隨業務成長而變化。若以「每萬用戶之單位用電量」為基準，本公司 2018 年比前一年度之單位用電量降低約 19.32%，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，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

關閉3G 設備　機房節能專案　內湖核心機房A區　行政用電減量　無紙化帳單

/ 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，2017 年共站比為 57%，共構比例為 35%，獨立站為 8%；2018 年共站比為 58%，共構比例為 33%，獨立站為 9%。

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。

年度	共站	共構	獨立站
2015	61%	34%	5%
2016	57%	35%	8%
2017	57%	35%	8%
2018	58%	33%	9%

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。

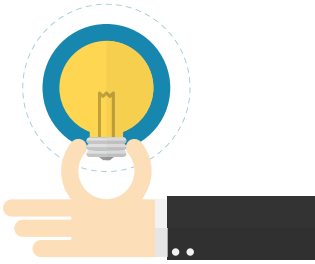
4. 配合景觀美化環境

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 2017 年投入新台幣 1,624,797 元進行景觀融合工程，2018 年投入新台幣 2,626,815 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。2016 年內湖核心機房平均值為 1.58，2017 年全區平均值為 1.52，2018 年平均值已改善至 1.5，未來將持續優化改善。

2. 機房具體之節能措施：



I. 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

II. 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

III. 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. 2018 年大型機房節能案件成效摘要如下：

分類	項目	說明	推估節電效益（度 / 年）	減碳量（噸）
電力卸載	上半年核心機房下架 3G AC 設備	配合 3G 網路終止服務，CDMA ALU MSC/MGW 下線	100,804	56
	上半年核心機房下架 3G DC 設備	配合 3G 網路終止服務，CDMA ALU MSC/MGW 下線	133,483	74
	下半年核心機房下架 3G DC 設備	配合 3G 網路終止服務，CDMA ALU MSC/MGW 下線	162,444	90
電力改善	Y2018 POI/ADM 機房 (6 個)SMR 汰換	1. 配合停產無備料之老舊 SMR 汰換 2. 採用高效率 (>95%)SMR，減少能源耗損	65,948	37

分類	項目	說明	推估節電效益（度 / 年）	減碳量（噸）
空調改善	基隆 ADM 機房空調汰換	1. 機房近海邊，空調受損或效率不佳 2. 使用一級能效變頻空調	7,440	4
	板橋 ADM 機房空調汰換	1. 機房設備增加，冷房能力不足 2. 使用一級能效變頻空調	11,000	6
	台南 POI-2 機房空調汰換	1. 機房設備增加，冷房能力不足 2. 使用一級能效變頻空調	47,600	26
	苗栗 POI 機房空調汰換	1. 汰換更新老舊效能不佳空調 2. 使用一級能效變頻空調	20,196	11
	彰化 POI 機房空調汰換	1. 汰換更新老舊效能不佳空調 2. 使用一級能效變頻空調	20,159	11
	斗六 POI 機房空調汰換	1. 汰換更新老舊效能不佳空調 2. 使用一級能效變頻空調	23,224	13
	台南 POI 機房空調汰換	1. 汰換更新老舊效能不佳空調 2. 使用一級能效變頻空調	13,080	7
	台南 ADM 機房空調汰換	1. 汰換更新老舊效能不佳空調 2. 使用一級能效變頻空調	8,041	4
	Shelter 基站（150 站）節能風扇	1. 利用強制通風系統引室外冷空氣冷卻機房內設備 2. 關閉既有空調設備節能減碳	540,000	299
總計			396,731	639

/ 能源管理的躍進

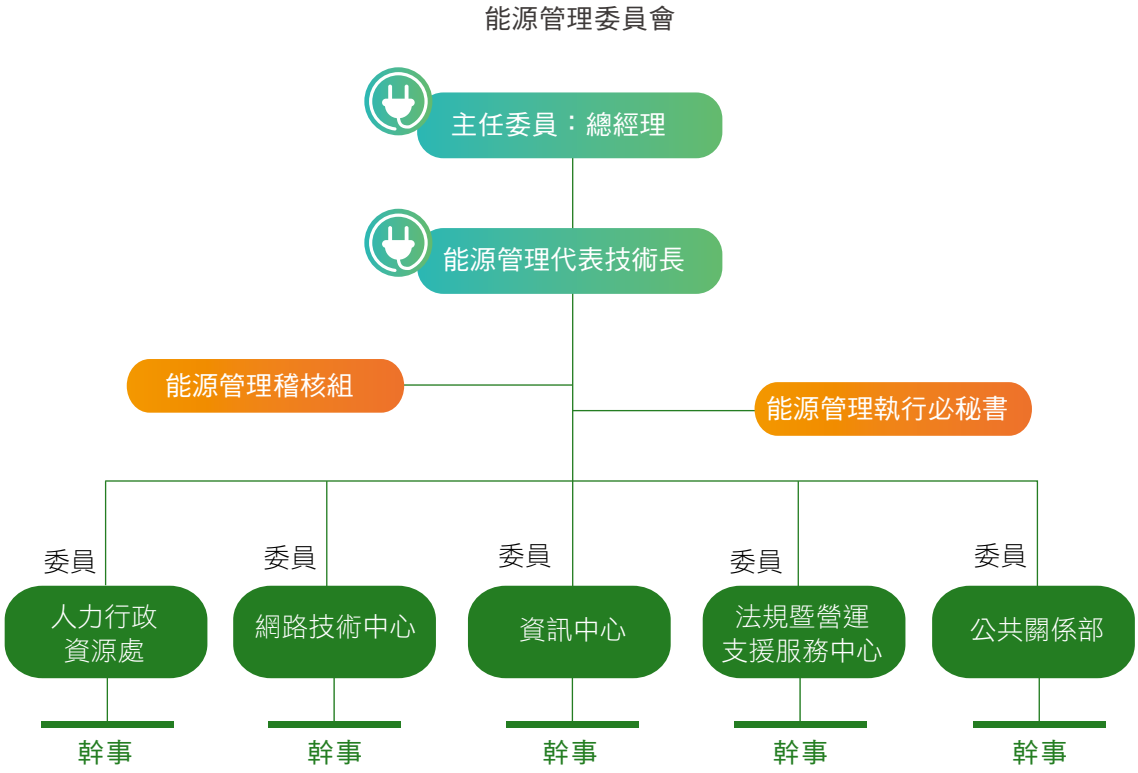
ISO 50001 能源管理系統的導入

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的核心價值，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：

1. 持續能源績效改善，提高能源使用效率
2. 遵循能源相關法規，落實能源指標審查
3. 優先採購節能設備，深化環境永續觀念
4. 建立企業節能文化，動員組織全員參與

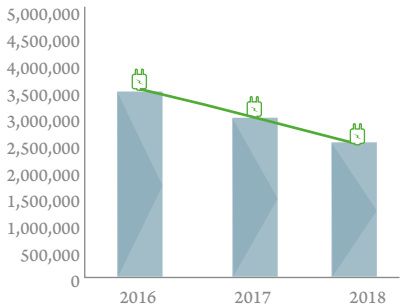
成立「能源管理委員會」建置與推行能源管理系統，由總經理擔任主任委員，頒布能源政策以展現本公司對推能源管理系統之承諾，並提供能源管理系統運作之所需資源。



/ 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 年亞太電信辦公室實際節電達 8%，為使亞太電信辦公室能保持節電良好習慣，2018 年訂定節電目標為 5%，實際成功達標，與 2017 年辦公室用電相較，減少 15.78% 用電。

亞太電信辦公室最近三年用量



2018年亞太電信用電

2018年富鴻鴻用電

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，防止冷氣外流。
- 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

臺灣所擁有之水資源相當有限，為追求永續發展及避免浪費，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 2018 年亞太電信總用水量較 2017 年減少近 4.47%。

2018年亞太電信總用水

25,773 立方公尺

2018年富鴻網總用水

2,019 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：1. 內湖客服中心位於內湖鴻海大樓 (10F) 及順弼大樓 (3F 及 7F)，兩地皆無獨立水錶，每月費用與總公司依人員分攤，鴻海大樓分攤 12%+ 順弼大樓 (管理中心提供)。
2. 內湖總公司無非獨立水錶，每月費用是計入大樓管理費內 , 依租用樓層比例約 70%(依人員比例分攤 , 總公司佔 58%, 內湖客服佔 12%)
3. 桃園客服無獨立水錶 , 每月費用計入大樓管理費 , 整棟大樓 11189.77 坪 , 亞太承租 980.52 坪，比例：9%, 世貿帝國大樓水錶：22-60960950-3
4. 富鴻網總公司 (意秋大樓) 及台中辦公室之水費為屋主自行吸收免付費，故無提供相關數據。

廢棄物管理

/ 生活廢棄物

亞太電信 2018 年實際秤重統計共 35,710.82 公斤生活廢棄物 ，平均每月 2,975.9 公斤，落實減少及分類廢棄物宣導，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

2018年亞太電信生活廢棄物

35,710.82 公斤

2018年富鴻網生活廢棄物

5,001.6 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。

單位:公斤

	2015	2016	2017	2018
廢棄電池重量	258,493	22,969	25,805	57,804

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	2018
光纜　廢棄光纜重量	39.05	34.26	69.23	17.46
銅纜　廢棄銅纜重量	7.70	0.46	2.39	2
總重量	46.75	34.72	71.62	19.46

綠色減碳行動

/ 持續推廣無紙化帳單服務

亞太電信為響應環保愛護地球，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 2018 年底無紙化帳單（電子帳單 + 簡訊）累計共 1,939,997 份。（每份帳單以平均 2.19 張 A4 紙張及每張 A4 紙張減少 1.21g CO_2 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 5.14 公噸）。

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，搭配亞太官網提供的線上瀏覽帳單及通話明細之機制，享有完全無紙化帳單服務；此外，亞太用戶可透過行動客服 APP 申請無紙化帳單及查詢帳單和繳納電信費服務；在 2018 年底亞太電信也針對簡訊帳單服務流程進行優化，推出用戶至超商以手機顯示條碼就可以進行繳款的服務。

為推廣無紙化帳單服務，亞太電信除了利用帳單、官網露出及雙向回覆簡訊推廣外，也不定期透過活動鼓勵用戶申辦，以提升電子化帳單的使用率。

/ Outlet 福利品 手機再生

亞太電信於 2018 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。2018 年共計創造了 1,549 支手機的再生價值。

/ 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，亞太電信於 2017 年起於全省門市更新廢棄物回收箱，2018 年持續於門市推行回收電池、手機與配件，降低廢棄組件等會污染地球環境之用品，更於總公司大樓 1 樓增設回收箱、讓員工能一統響應，使回收金、銅、塑料等資源得以再生與再利用，減少開發與浪費。

08 客戶關係

客戶服務

亞太電信客服中心『多花一點心、贏得客戶心』服務理念

亞太客服中心持續秉持『以客戶為尊』的服務理念，自 2016 年起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」

『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，並建立服務標準、教育訓練、查核機制、服務認證持續改善提供客戶最佳客戶體驗及滿意的客戶服務，2018 年同時順利取得 Qualicert 服務驗證，成果卓越。

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、專業知識、應變能力、作業流程四大面向進行考核。

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。

服務一致性的「服務表揚」及取得 Qualicert 服務驗證

延續 2017 年的服務精神，我們持續透過不斷地查核、訓練及改善，提供一致性且穩定的服務品質，每個月透過公開的獎勵及舉辦服務金質、銀質頒獎活動，肯定服務績優的同仁，在 2018 年持續傳達『多花一點心、贏得客戶心』的服務理念及『五心級』服務體驗，成功地通過 Qualicert 服務驗證。

在執行 Qualicert 服務驗證的過程中，每位同仁努力展現通過的決心，在經過 36 次會議服務標準討論、102 次課程及 1500 人次活動參與 (Ex: Qualicert 服務驗證、環境標語佈置、抓鬼大作戰…等)，1500 次內部 30 項目稽核，在歷經 9 個多月的努力，終於在 2018 年 11 月通過『Qualicert 服務驗證』，展現亞太電信對於服務品質的企圖心及認真耕耘成果。

Qualicert 服務驗證討論課程

Qualicert 服務驗證作業起始大會

取得 Qualicert 服務驗證之授證典禮

深化服務技巧，符合未來多元服務需求

面對多元服務及客戶高標準需求，客服中心 2019 年的規劃更精益求精，期望透過一連串的課程提升服務技巧，充分與門市合作，加速解決客戶的問題。同時，持續舉辦『團隊共識營』課程、基層主管培訓計劃及優化客服流程，提供客戶更迅速及便捷之服務。

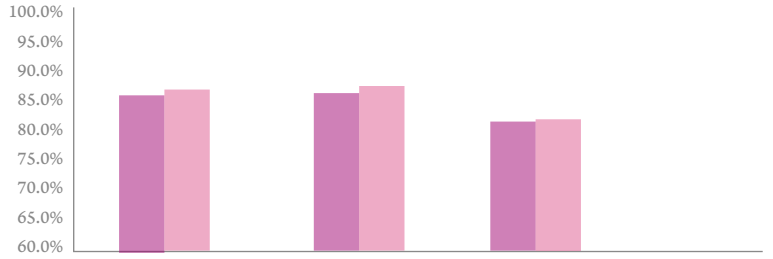
團隊共識營

滿意度績效指標

▸ **滿意度調查**

2018 年亞太電信客服中心整體滿意度滿意度調查優於 2017 年表現，透過與跨單位溝通，統一服務標準、流程優化及服務一致性宣導，提供客戶有感服務。

2018 年全年度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」，共三項，皆比 2017 年進步，顯示客服人員服務獲得客戶支持，我們會持續努力提升服務品質。



	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	86.9%	86.9%	80.3%	398,253
● 2018	87.2%	87.8%	80.7%	343,024

服務與申訴通報

亞太非常重視與客戶的交流與互動，提供多樣化的服務管道，如下說明：

- 24 小時免付費客服專線 (手機直撥 999 或市話 0809-050982)
- Gt APP
- E-Service 客服信箱
- Chat 線上文字客服
- 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 2018 年案件數共 2,663 件，雖然客戶申訴案件數量較 2017 多，但秉持『以客戶為尊』的服務理念，提供用戶優質的網路品質，積極優化網路通訊品質，並確保每個客戶的聲音皆有專責人員進行處理與追蹤，務求讓每個客戶訴求都妥處。

Gt APP 創新功能及服務

Gt APP 在 2018 年新增多樣創新功能及優質服務，透過 APP 提供客戶在線上即時體驗多項創新優質的服務，，如：線上繳款後即時且快速恢復額度的代收代收服務、更便利快速的停車費代收服務、及業界首創的保護個人資料安全的指紋 / Face ID 認證登入等，亞太電信期望以創新及更多元、豐富的樣貌讓亞太用戶能有更好體驗，達到服務無距離的目標。

- 線上代收代付→代收代付讓消費方式更加彈性
- 停車費代收服務→不會再忘記繳交停車費
- 無紙化帳單申請→提供無紙化帳單申請，方便快速又響應環保
- 指紋 /Face ID 登入→使用生物識別可更快速地登入，同時提高安全性

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 以消費者為中心

亞太電信自 2015 年中推出突破傳統網內外及市話差別資費設計後，「全國壹大網」及「新壹大網」的用戶在亞太電信 4G 總用戶數占比已高達 6 成。透過大數據分析用戶使用習慣後發現，網外及市話仍占消費者語音使用行為的 6 成，顯見免費語音的優惠，不僅只侷限在網內免費；此外，在「全國壹大網」及「新壹大網」提供消費者每通前 3-10 分鐘不等的通話免費優惠帶動下，消費者平均通話分鐘數明顯提升，約有 95% 的通話在 5 分鐘內結束，為此，考量用戶的使用行為需求，於 2018 年推出全新「壹網打勁」資費再次打破原有設計，將每通提供不等免費分鐘數的方式，改為提供不限通數及

分鐘數的限制，以 296 資費為例，除了網內免費外，消費者打網外或市話，每通電話不論講多久，只要每月累積不超過 300 分鐘，就不需要負擔任何通話費用，徹底實踐花費少一點、價值多一些的企業承諾。

亞太電信貫徹以消費者為中心，設計更單純易懂的「壹網打勁」吃到飽系列資費，將「數據」及「網內語音」變成標準配備後，滿足消費者的使用需求，提供更多差異化的彈性選擇。

/ 豐富的影音及行動服務

Gt TV 小螢跨大屏 進軍家戶市場

今年為 OTT 影音服務競爭激烈的一年，除了國內各 OTT 新服務 / 機上盒上市外，更有國外、大陸影音產品來競逐台灣市場，目前業界仍以 VOD(隨選視訊) 服務為主，唯有亞太電信 Gt TV 是以強調直播概念繼續深耕於直播電視市場。2018 年 12 月 1 日起，Gt TV 再推出重大改版！除了現行手機 / 平板可以觀看外，也推出支援機上盒及智能電視的 TV 版，已正式跨足至家戶影音市場。

享受精彩多元的 Gt TV，「小螢跨大屏 個人獨享 & 闔家觀看」正是 Gt TV 的發展精神，全新 OTT 服務讓所有電信業者用戶都可使用，支援更多終端 - 手機 / 平板 / 機上盒 / 智能電視，同時滿足了個人觀看喜歡節目及全家共享電視的歡樂時光，Gt TV 擁有最多 160 台直播頻道，提供更多高畫質的頻道，2018 年底更規劃與 OVO 機上盒合作 Gt TV 影視包服務，讓喜愛看電視的用戶可將 Gt TV+OVO 機上盒一次帶回家 !!

╲ 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。

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，本公司已通過驗證公司之 BS 10012 預評及個資法規遵循性查核 (Privacy Compliance Audit, 簡稱 PCA)，並於 2017 年 10 月首次通過個資驗證，2018 年 10 月通過 BS10012:2017 轉版驗證。亞太電信秉持

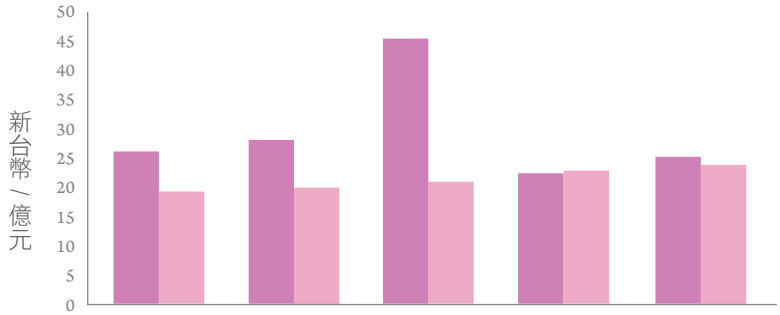
PDCA（Plan-Do-Check-Act 的簡稱）循環的精神持續改善資通訊安全與個人資料保護，提昇服務品質，永續企業發展。

近年個人資料保護意識高漲，為落實個人資料保護及管理，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 2018 年資安事件 0 件、個資事件計 2 件，總計 2 件，均已改善完成，2018 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
E Learning – 進階持續性威脅與社交工程	3	1,697
E Learning –107 年度個人資料保護法實務作業宣導課程	3	1,771
E Learning - 107 年度一般同仁資通安全認知課程	3	1,771
E Learning - ISO/IEC 27001:2013 架構與規範	3	341
小計	12	5580

維護網路品質

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，於 2014 年全面進行網路覆蓋率提升與優化，逐年持續擴增建置基地臺設備以提供全台覆蓋率為目標。2018 年亞太電信基地臺建置費用再投入約新台幣 25 億多元，較 2017 年提升 10%，為使用戶使用網路品質更加穩定與順暢，2018 年維護費用持續投入 24.7 億元，相較 2017 年增加 4%。



	2014	2014	2014	2014	2014
建置費用	27.8	29.8	46.8	23	25.2
維護費用	18	19	21.6	23.8	24.7

/ 積極佈建優化網路 「魔速方塊」網速再提升

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，亞太電信積極優化網路，「魔速方塊」(高速微型基地台) 佈建針對公共區域建設及消費者個人使用環境改善；公共區域包括全台台鐵車站、知名觀光景點及餐廳，裝設超過千個「魔速方塊」全面提升網速和網路涵蓋範圍。在亞太電信用戶部分，強化在人口密集、住戶抗爭嚴重等地區加強改善，提供消費者個人專屬網路解決方案，有效解決消費者問題，截至目前已經安裝超過 台，對於解決地下室與高樓層的訊號涵蓋問題，客戶滿意度高達九成，有效改善客戶收訊問題。

/ 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。

09 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

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。2017 年亞太電信志工服務時數為 985 小時，2018 年為 1144 小時，約增加 9%。

企業志工服務總時數為 1,144 小時，367 人次。

2018 年亞太電信公益服務項目

- 捐血
- 公益送米活動
- 淨灘
- 社福團體協助整理核對發票
- 愛心義賣送暖
- 小小店長
- 庇護工廠陪伴製作餅乾
- 運動志工陪伴
- 洗車工坊志工陪伴

洗車陪伴活動

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，2018 年首度與育成基金會合作，至育成洗車中心展現關懷交流互動。在聽取基金會成立宗旨與主要的社福服務活動簡報後，由洗車中心幹部親自說明洗車要領，亞太電信同仁即開始陪伴身障朋友一起進行洗車服務，奉獻愛心。

淨灘活動

全球氣候變遷，為喚起更多社會大眾對地球暖化、環境保育的重視，亞太電信號召同仁攜家帶眷一同為我們的環境盡一份心力，藉由淨灘活動除能增進親子關係之外、更能迎領孩子親自了解環境保護的重要性，由企業以身作則，讓每一位亞太同仁將企業社會責任落實光大，種下更多保護環境的種子，散播到各個角落發芽、用綿薄力量竭盡還原地球應該有的美麗面貌。

客服有心、愛再義起

客服中心一直關注公益議題，持續扶助弱勢團體，辛勤工作之餘也帶動同仁對環境保護與弱勢團體的關注及支持。

趁著中秋佳節前夕，號召同仁結合資源流通互通有無的環保意念，每位客服同仁捐出愛心商品支持響應，募得款項全數購買【桃園觀音愛心家園烘焙坊】製作之愛心月餅。 亞太電信客服中心將持續秉持這股熱忱，以具體行動實踐環境保護與慈善關懷，發揮一己力量，帶動企業正面能量。

創世發票整理

財務中心同仁自發性親赴創世基金會，了解該會實際運作、深入需求，另盼提供自身專業，由同仁參與協助資料整理、黏貼與核對發票，以期能為創世基金會盡綿薄之力，減少行政人員的負擔、貢獻愛心。

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、南區門市舉辦多場「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。

運動志工陪伴

為增進身心障礙者肢體協調活動，亞太電信聯手育成基金會舉辦中大型陪伴活動，不僅員工能走出辦公室活絡筋骨、也能親身投入志工行列，偕同庇護工廠身障者一同參與競賽活動，陪伴度過美好的時光、也間接提升公司正面形象。

送愛到育幼院

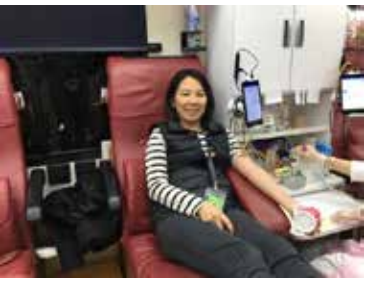
亞太電信愛護弱勢不遺餘力，2018 年持續傳遞愛心，並向經濟部中小企業處所推廣的新創企業「仕安合作社」共採購 1000 公斤米，此企業為一般商業營運而非捐贈的模式在市場機制中自給自足，透過有機栽種生產無毒優質良米，並每年都會提撥一定比例之營收推動該社區福利，雖然偏鄉小農但仍不忘落實社會責任。亞太電信由多位同仁組成關懷志工隊，親自載送愛心至北台灣共約 10 間育幼院及兒童之家，讓弱勢的孩子們也能吃到健康的無毒米。實地到訪各育幼院同時，也親自了解育幼院之經營狀況，以利日後其他可以推動之可能計畫。

DFC 全球年會電信網卡贊助

亞太電信首度參與 Design For Change Challenge(DFC) 全球年會活動，此活動參與兒童來自於全球 24 個國家，全程都是由孩子籌辦、主持，分別上台分享主動發現問題、解決問題的故事，內容含括環境改善、減災、提升讀書風氣、修正禮儀或交通安全…等議題，活動當天還有來自 40 個國家的夥伴一同參與，亞太電信推動盛會不虞餘力，贊助全程活動人員電信網卡 300 張。

挽袖捐血傳遞愛

亞太電信傳遞熱血不間斷，有借於國內醫療血荒偶有短缺，亞太電信同仁發揮人溺己溺的互助精神，每年都固定發起 3-4 次的捐血活動，每位參與的同仁盼能貢獻自己棉薄之力，將這份愛心傳遞給需要的人，這份熱情連同大樓保全人員也挽起袖子參與其中，一同展現對社會的關注、傳遞愛心。 自 2016 年起至今已累積高達 984 袋血量。



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 2018 年底，本公司偏鄉地區基地臺比例，與 2017 年的 6%(3G 加 4G) 相同，但已全面提升為 4G 服務。

/ 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」，2018 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 2018 年已達 6282 名人次學員使用亞太電信之網路上課，較 2017 年成長約 2 成。

亞太電信贊助之網卡分布

2018年偏鄉數位應用推動計畫

輔導團地區	總開課班數	總開課時數	學員人次
中投	5	19	88
北桃金蓮	5	30	63
竹苗	42	45	817
宜花	246	1,263	4,193
南高	30	270	432
彰雲嘉	36	253	629
台東屏東	6	32	60
總計	365	1912	6,282

管理方針及其要素

重大性議題	政策因應與管理	對應頁碼	申訴管道
公司治理與營運績效	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。	17	股東 / 投資人：(02)5555-8888#58031
誠信經營	為使員工均能落實公司經營核心理念「誠信、正直」，公司訂定「道德行為準則」、「誠信經營守則」，以及「誠信經營作業程序及行為指南」，明確規範員工能遵循，以其共同實現企業倫理與道德。	24-27	hr@aptg.com.tw auditbox@aptg.com.tw
能源與溫室氣體管理	導入 ISO 50001 能源管理系統，從內到外均以節能環保為目標，持續推行各項電子化行政作業，將節能減碳、友善環境融入公司文化，致力打造綠色企業。	62	服務專線：0809-050-982
資訊安全及隱私權保護	亞太電信遵循主管機關 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)，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，並於 2017 年 10 月首次通過個資驗證，2018 年 10 月通過 BS10012:2017 轉版驗證，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。	67	服務專線：0809-050-982
採購實務供應商環境評估 供應商勞工實務評估	推動供應商 ISO 45001 政策，落實在地及綠色採購，與供應商攜手建立永續供應鏈，提供更優質的服務，以落實亞太電信永續發展的理念。	33	採購供應管理信箱：mandychao@aptg.com.tw
訓練與教育 員工多元化與平等機會	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秉承以人為本、合法平等、無歧視行為之政策。	46	人力資源部：hr@aptg.com.tw
其它考量面	投入創新應用與技術，拓展 NB-IoT 相關應用，在物聯網的服務上落實多網多平台架構，布局 5G 多元智慧應用，提供給客戶最多樣的選擇及最完整的服務。	47	服務專線：0809-050-982

管理方針評估

重大性議題	管理方針評估機制	對應頁碼	相關調整
公司治理與營運績效	獨立董事、審計委員會、內部稽查、公司經營團隊監督管控	19、21-22	無
誠信經營	內部定時稽查、申訴及檢舉機制 (含 e-mail 與稽查單位)、定期線上學習與考試、證交所治理評鑑	25	無
能源與溫室氣體管理	系統認證 (ISO 50001)、能源管理委員會、CSR 委員會、設備商系統認證 (ISO 14001)	62	無
資訊安全及隱私權保護	申訴機制、資通安全系統認證 (ISO 27001、NCC 27011、BS 10012)	67	無
採購實務供應商環境評估 供應商勞工實務評估	供應商資料審查、ISO 45001 認證政策、誠信宣達簽署 實地訪查	33	無
訓練與教育 員工多元化與平等機會	內部教育訓練、職工福利委員會提供定額進修補助	40-42	無
其它考量面	5G 實驗網場域、創新應用開發、新創團隊輔導、產學合作	47-48	無

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 **2018 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 **2018 APT CSR Report** are the sole responsibility of the management of **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.**. 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 AA1000 Assurance Standard (AA1000AS, 2008) with 2018 addendum, Type 1 - AccountAbility Principles engaged. The scope of work included:

- Data and information included in **2018 APT CSR Report** for the **1st January, 2018 to 31st December, 2018**;
- 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 Accountability Principle (2018)[1]
  - Inclusivity
  - Materiality
  - Responsiveness
  - Impact
- 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 Standards.

The levels of assurance have been applied as moderate level assurance.

Methodology

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

1. Interviews with relevant personnel of **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.**;
2. Review of documentary evidence produced by **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.**;

[1] Published by AccountAbility: The Institute of Social and Ethical Accountability http://www.accountability.org.uk

3. Review performance data listed in report with sampling basis;
4. Visits headquarter in Taipei City, Taiwan
5. Review of **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.** 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 **2018 APT CSR Report** are accurate, reliable and free from material mistake or misstatement;
- The Report provides a fair representation of **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.**'s activities over the reporting period;
- The information is presented in a clear, understandable and accessible manner, and allows readers to form a balanced opinion over **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.**'s performance and status during the **1st January, 2018 to 31st December, 2018**;
- The Report properly reflects the organisation's alignment to and implementation of the AA1000 Assurance Standard (AA1000AS, 2008) with 2018 addendum's principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact in its operations. Further detail is provided below;
- **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.** has established appropriate systems for the collection, aggregation and analysis of relevant information;

Alignment with the principles of AA1000 Accountability Principle (2018)

Inclusivity

ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD. has processes in place for engaging with a range key stakeholders including socially responsible investors, clients, employees, supply chain and local community; and has undertaken a number of formal stakeholder engagement activities in 2018 covering a range of material topics such as Economic, Social and Environment.

Materiality

The Report addresses the range of environmental, social and economic issues of concern that **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.** has identified as being of highest material importance. The identification of material topics has considered both internal assessments of risks and opportunities to the business, as well as stakeholders' views and concerns.

Responsiveness

ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD. 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.

Impact

ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.'s management system can monitor, measure and be accountable for how their actions affect their broader ecosystems.

Key areas for ongoing development

Based on the work conducted, we recommend **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.** to consider the following:

- Different approach to identify stakeholders' needs is encouraged, and also the response to material topics of stakeholders; (RESPONSIVENESS)
- CSR responsibility in highest governance body could be more specific. (COMPLETENESS)

Evaluation against Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standard

2018 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 Standard 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 assurance period;
- Positional statements (expressions of opinion, belief, aim or future intention by **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.**) and statements of future commitment.

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 2018 full year revenues reached 4.79 billion euros. The Group's adjusted net profit for 2018 reached 758 million euros.

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 **ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD.**, 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 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.

13th June, 2019

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-76

Technical Reviewer: _____ Date: 13/June/2019

Assurer : _____ Date: 13/June/2019

GRI 指標對照表

GRI 指標		指標定義	頁碼與說明	外部保證
GRI 102：一般揭露				
組織概況				
核心	102-1	組織名稱	亞太電信	
核心	102-2	活動、品牌、產品與服務	5	
核心	102-3	總部位置	5	
核心	102-4	營運活動地點	5	
核心	102-5	所有權與法律形式	5	
核心	102-6	提供服務的市場	5	
核心	102-7	組織規模	5	
核心	102-8	員工與其他工作者的資訊	34	
核心	102-9	供應鏈	30	
核心	102-10	組織與其供應鏈的重大變化	無相關情事	
核心	102-11	預警原則或方針	22	
核心	102-12	外部倡議	無相關情事	
核心	102-13	公協會的會員資格	附錄	
策略				
核心	102-14	決策者的聲明	4	
核心	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	22	
倫理與誠信				
核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	24	
治理				
核心	102-18	治理結構	18-24	
	102-19	委任權責	24	
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	18-19	
利害關係人溝通				
	102-40	利害關係人團體	12-13	
核心	102-41	團體協約	46	
核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	12-13	
核心	102-43	與利害關係人溝通的方針	12-13	

GRI 指標		指標定義	頁碼與說明	外部保證
核心	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	12-13	
報導實務				
核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	請參閱年報 P 98	
核心	102-46	界定報告書內容與主題邊界	15	
核心	102-47	重大主題表列	14	
核心	102-48	資訊重編	無相關情事	
核心	102-49	報導改變	無相關情事	
核心	102-50	所提供資訊的報告期間	1	
核心	102-51	上一次報告的日期	1	
核心	102-52	報告週期	1	
核心	102-53	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	2	
核心	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	2	
核心	102-55	GRI 內容索引	附錄	
核心	102-56	外部保證 / 確信	附錄	
GRI 103：管理方針				
	103-1	解釋重大主題及其邊界	16	
	103-2	管理方針及其要素	79	
	103-3	管理方針的評估	80	
GRI 201：經濟績效				
	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	18	
	201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	38	
GRI 204：採購實物				
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	31	
GRI 205：反貪腐				
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	25-26	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	26	
GRI 206：反競爭行為				
	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	無相關情事	

GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
GRI 302：能源			
302-1	組織內部的能源消耗量	59	
302-4	減少能源消耗	60	
302-5	降低產品或服務的能源需求	61	
GRI 305：排放			
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	62	
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	62	
305-3	其間接（範疇三）溫室氣體排放	62	
305-5	溫室氣體排放減量	62	
GRI 306：廢汙水和廢棄物			
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	65	
	GRI 307：有關環境保護的法規遵循		
307-1	違反環保法規	無相關情事	
GRI 401：勞雇關係			
401-1	新進員工和離職員工	37	
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	38	
401-3	育嬰假	36	
GRI 402：勞 / 資關係			
402-1	關於營運變化的最短預告期	38	
GRI 403：職業安全衛生			
403-1	職業安全衛生管理系統	45	
403-2	危險辨識、風險評估及事故調查	43	
403-3	職業健康服務	44	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	44	
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	44-45	
403-6	工作者健康促進	44	
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關之職業安全衛生的衝擊	44	

GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
GRI 404：訓練與教育			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	40	
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	42	
GRI 405：員工多元化與平等機會			
405-1	治理單位與員工的多元化	34	
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比例	37	
GRI 406：不歧視			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	46	
414-1	新供應商使用社會準則篩選	30	
418-1	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	71	
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定（法規）	29	

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

亞太電信總公司

地址：114 台北市內湖區基湖路32號 (ROC)

電話：02-5555-8888