



亞太電信 2019

企業社會責任報告書 Corporate·Social·Responsibility



♥ 關於我們的報告書

本報告書為亞太電信有限股份公司第 8 本企業社會責任報告書,2019 年度是第 5 本委託第三方進行保證之企業社會責任報告書。



① 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 2018 年度報告書,出版日期為 2019 年 6 月; 2019 年度報告書,揭露自 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日資訊,於 2020 年 6 月 30 前出版發布。 預計下期報告書於 2021 年 6 月發布。

取 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/





目 錄

關於我們的報告書	1
報告週期與期間	2
報告邊界與範疇	2
編制標準與第三方保證	2
聯絡資訊	2
報告書下載網址	2
董事長的話	4
推動成果	5
企業社會責任推動成果	9

技術與創新應用



5G 科技轉動世界	59	
智慧防汛應用	62	

04

環境永續



環境管理與行動	67
氣候變遷風險管理	67
能源與溫室氣體管理	68

01

永續經營策略



公司概況	10
公司治理	14
誠信經營	21

利害關係人管理



利害關係人鑑別與溝通管道	25
供應鏈管理	30
員工關懷	33
客戶關係	49

社會關懷與投入



縮短數位落差	75
偏鄉數位應用推動計畫	75
洗車陪伴活動	76
讓愛延續二手書活動	76
年終愛心園遊會	77
愛護地球做環保	78
生態保育	78
串聯愛在義起	79
捐血傳愛	79

附錄

獨立機構保證聲明書	80
GRI 指標對照表	83
組織參與的公協會	87

Oo 董事長的話

近 10 年來,在科技快速發展下,世界進入 VUCA(Volatility 易變性、Uncertainty 不確定性、 Complexity 複雜性、Ambiguity 模糊性) 的高速變化 時代,全球也面臨愈來愈嚴重的氣候變遷、資源逐漸 匱乏等問題,不僅企業面對經營環境改變的挑戰,對 投資人來說,也越來越重視企業社會責任,ESG(環境、 社會、公司治理)成了全球企業的顯學。

亞太電信已洞燭先機,於2014年即推出「Gt智慧生活」品牌識別,加速數位轉型,以行動、寬頻、數位做為業務發展重心,推出多項創新服務及變革,大幅增長ICT、IoT及 Digital Service等數位經濟業務營收。綜觀2019年的營運績效,不但順利完成減資及增資案,使公司財務結構更加健全,更創下EBITDA(稅前息前折舊前攤銷前利潤)全年轉正佳績。

在環境永續方面,亞太電信對內力行各項節能減碳活動,其中因 5G 頻譜特性,所需建置基站數量及耗用能源將較 4G 時代更多,未來亞太電信將透過「共頻共網」模式與同業合作,減少不必要的耗能;對外則善用核心能力,如 AI、IoT 等科技,推動智慧路燈、智慧空品感測、物聯網等智慧應用方案,透過節省能源耗用及防治空氣污染而達到與環境共好。

在社會共融方面,亞太電信持續支持教育部邁向 第五年推動偏鄉數位學習計畫,致力縮短偏鄉數位落 差,受惠對象除偏鄉孩童、銀髮族,更擴及至輔導小 農推廣在地行銷。此外,亞太電信攜手誠品文教基金 會,號召同仁捐贈二手童書,更主動投入繁複之理書 行動,希望藉由一己棉薄之力推廣公益及文教活動。 歲末年終之時,亞太電信更首度邀集弱勢與環保團體、 全體員工與集團同仁一同參與愛心義賣活動,以實際 行動傳遞正面能量、回饋社會。



亞太電信股份有限公司 董事長

是第

在公司治理方面,亞太電信為保障股東的 合法權益及兼顧其他利害關係人之利益,除設 置隸屬董事會的功能性委員會外,並成立企業 社會責任委員會,健全監督功能及強化管理機 能,以落實企業經營的責任,為股東創造更大 價值。

展望未來,亞太電信將持續呼應聯合國 17 項永續發展目標 (SDGs),善盡企業社會責任, 並偕同鴻海科技集團整合資源,強化核心競爭力,加速轉型,在智慧製造、農業、交通、醫療、 零售、娛樂六大領域中積極拓展 5G 布局,創建 更多、更有感的智慧新生活,一同航向藍海, 刷新 5G 大未來。



〇。 推動成果 2019 年大事紀





魔速方塊

改善室內收訊滿意度達9成

搭配微型基站獲消費者肯定 小基站為 5G 基礎建設主流共站共構創造三贏

亞太電信佈局 5G,基礎建設採大小基站並進 策略,其中最為消費者所熟悉的「魔速方塊」系列 產品,曾獲 2018 MWC 最佳通訊創意獎,可有效 改善室內深處收訊涵蓋,具備隨插即用特性,是目 前業界最方便、能立即有效改善用戶住家環境通訊 品質的解決方案,自 2017 年推出迄今,已安裝完 成近 2 萬台;根據內部統計,因室內訊號不佳而客 訴的案件中,透過「魔速方塊」系列產品來改善室 內收訊的滿意度高達 9 成,顯見「魔速方塊」此一 創新產品確有實效。

高頻特性小型基站成 5G 建設主軸 共站共構創造三贏

5G 使用頻段有高頻波長短、繞射能力差、覆 蓋範圍較小、穿透力差等特性,因此,透過數量密 集的小型基站來完善行動網路的涵蓋,已成 5G 基 礎建設主軸。小型化、數量密集的 5G 基地台,與 民眾的距離也將大幅拉近,民眾勢必需與 5G 基地 台和平共處,這也是亞太電信目前在推廣「魔速方 塊」產品時的重要任務之一。綜觀國際趨勢,日本 電信業者提出將 5G 基地台架設在紅綠燈的構想, 透過共享紅綠燈在民眾生活圈的密度與資源,將可 有效改善人口稠密區的行動通訊品質,日本政府期 更計畫釋出 20 萬個交通號誌燈號進行共站共構; 英國也提出了在人孔蓋佈署數十萬個小型基地台的 計畫,期待可提供更縝密的行動網路連結,未來, 各國政府將可利用 5G 網路,進行包含自動駕駛車 輛管理、自然災害預警及緊急通訊等合作,將有效 創造政府、民眾及業者的三贏局面。

大小型基站逾 35,000 站 一步一腳印建立消費者信心

亞太電信維持網路品質不遺餘力,透過大型基地台涵蓋全區、高用量熱點及特定區域則部署高速微型基地台提升網速,並透過客製化服務,增建高速微型基地台提升整體網路品質自。2018年底,亞太電信針對弱訊地區再次進行大規模優化,累積大小型基站數量已逾35,000站,包含北、中、南夜市、商圈、車站及大型集合住宅社區等,都投入了大量的資源;面對室內深處收訊問題時,更率先業界推出免費「Wi-Fi 通話」服務、導入「魔速方塊」,來提升用戶使用感受。







5G 數位大戰

亞太電信與政府、新創企業

三方共創 5G 生態圈

亞太電信早於 2014 年即推出「Gt 智慧生活」品牌識別,推動數位轉型,而迎戰 5G 不只靠自身轉型,更要拉攏跨領域夥伴壯大生態圈。亞太電信自 2018 年起推動「亞太電信 5G 創育加速器」計畫,扶植 5G 新創發展,透過跨領域合作,2019 年起更加速 5G 智慧應用業務發展,並在經濟部政府單位指導下,攜手創業資源平台 e27、識富天使會,鏈結國際資源,共創政府、企業及新創三贏局面。

跨國共享辦公室發燒 攜手跨界夥伴 加速 5G 智慧應用業務發展

全球共享經濟發燒,產值預估至 2025 年將可衝破 3350 億美元,國際頂級辦公空間品牌看好台灣科技創新熱潮,前仆後繼來台設點,打造資源共享的垂直聚落,將不同國家的創意工作者匯聚在一起,提升大型企業與新創團隊之間的互動與合作,讓新創在資金、人才、技術、市場等四大創業元素上,有更多發揮的交流空間。

結合集團資源 尋求新夥伴打造生態圈

亞太電信未來將善用通訊技術研發、基礎網路架設、應用服務整合、客戶開發及營運四大核心能力,結合鴻海科技集團全球化科技製造能力,攜手更多生態圈合作夥伴,推動多元的垂直應用,共同建構智慧生活,布局智慧製造、智慧農業、智慧交通、智慧醫療、智慧零售、智慧娛樂等六大領域,搶攻5G商機。





台灣首度發佈 8 人 + 5 G 實況應用

亞太電信攜手國際大廠 完美演繹 5G 視覺驚艷秀

亞太電信實境演繹 8K+5G 高解析觀影體驗! 8K 超高清視頻與 5G 高速連網的傳輸能力相結合, 勢必震撼觀者的視覺感受!肉眼看不清楚的,透 過 8K 攝影機能清楚呈現!亞太電信成功串連國際大 廠 Ericsson 及 Nokia 合作,建構符合 3GPP R15 標準 4G+5G NSA 網路,以實際標準 5G 核心網路設備, 即時傳輸 8K 超高畫質影像,將紙雕藝術與袖珍微縮 模型的細膩精緻完美呈現。亞太電信並首度將 8K 影 像乘載於 5G 系統,將蔡明亮導演執導的華人首部 VR 電影《家在蘭若寺》導入 HTC VIVE,同時,《家 在蘭若寺》8K 版也在亞太電信記者會首播,全台搶 先曝光!這是一場媒合人文藝術與創新科技,軟體 與硬體整合的全新觀影饗宴,也是引領全新科技的 影像革命!

亞太電信成功整合國際大廠 Ericsson、HTC、Intel、Nokia

亞太電信積極布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,為了實 現 5G 技術真正落地,展現「超低時延、超高頻 寬」的創新應用,成功整合各領域的應用商及設備商,包含國際大廠 Ericsson 與 Nokia,使用亞太電信 5G 實驗網 4G LTE B3 1800MHz + 5G NR N78 3500MHz 頻段,合作建構符合 3GPP R15 標準 4G+5G NSA 網路,並整合 5G 終端設備與 8K 攝影機,讓高清影像能零時差的即時呈現眼前。此外,亞太電信近年來持續與 Intel 進行深度合作,除善用 intel x86 架構平台進行系統整合外,並同步針對 MEC(邊緣計算應用)進行開發,可預見的,在未來 5G網路應用上,核心(Core)至邊緣端(Edge)均扮演著強化服務重要的角色,而 Intel 也將與亞太電信一同導入各種創新應用。

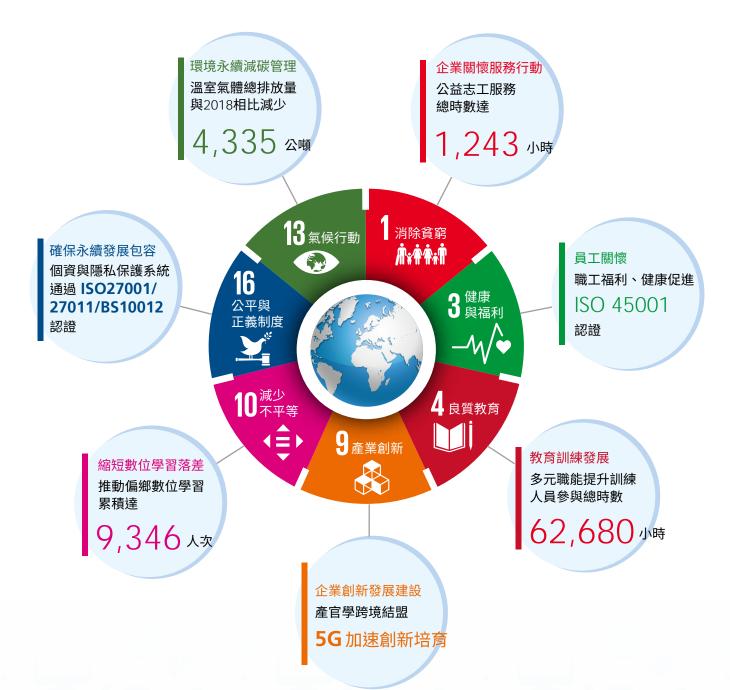
亞太電信成功將應用服務導入 5G 實驗網路,讓 5G 不再只是技術,也不僅僅是概念,我們以率先推出應用實例為榮,同時也證明亞太電信技術持續領先的能力。這是台灣第一套完整端到端 5G 應用,串接軟硬體、實際應用與 5G 網路,相信不久的未來,能將工作、教育、娛樂、家庭社交、健康、安全、財產交易、環保交通等八大生活領域,透過雲端的高速運算服務,提供更創新的產品與最優異的解決方案,滿足未來人類更新需求。



🗘 企業社會責任推動成果



聯合國永續發展 目標(SDGs)實踐





永續經營策略

• 公司概況

• 公司治理

• 誠信經營

Oo 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	1898 人



○ 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。

亞太電信以「智慧生活」為願景,鎖定行動、 寬頻、數位作為三大業務核心,希冀超越傳統電 信,推出創新產品及服務,走不一樣的路,5G 擁 有超高速、低延遲和巨量連結三大特性,未來將全 面翻轉人類生活,亞太電信看準 5G 市場與發展商 機,未來將結合鴻海科技集團資源,透過策略合作 方式,持續強化核心競爭力,全力投入 5G 拓展新布局。

布局六大垂直領域應用服務 B2B 和 B2C,5G 是一場超越電信本業的數位大戰,包含業務拓展及 商業模式、組織及人才都要變革。亞太電信將朝新 夥伴、新組織、新人才三大方向,以「科技服務業」 為定位,持續強化核心競爭力與數位轉型,推動布 局智慧製造、農業、交通、醫療、零售、娛樂等六 大領域,創造跨界產業多贏的新局面,相信5G帶 來的龐大商機帶領公司走向另一波的高度成長。

管理方針

重大性議題

重要性

政策/目標

責任

資源

申訴機制

行動計畫

評估方式

公司治理

公司治理是指一種管理企業的機制,以落實企業經營者的責任,並保障股東的合法權益及兼顧其他利害關係人的利益。

以符合公司與全體股東最大利益為營運目標,執行企業管理運作,有效的監督機制, 以確保資源被妥善利用、提升效率,進而提升競爭力。

為建立良好之公司治理制度本公司訂有「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「道 德行為準則」。

董事會秘書室

董事會成員 / 全公司

股東 / 投資人聯繫電話: (02)55558888 #58031#58006

公司有完整的公司治理架構,董事會設有獨立董事,為健全監督功能及強化管理機能, 董事會下並設有審計委員會及薪酬委員會等二個功能性委員會,協助董事會決策時之 參考。

本公司訂有「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「道德行為準則」、以及「董事會績效評估辦法」,以資遵循。

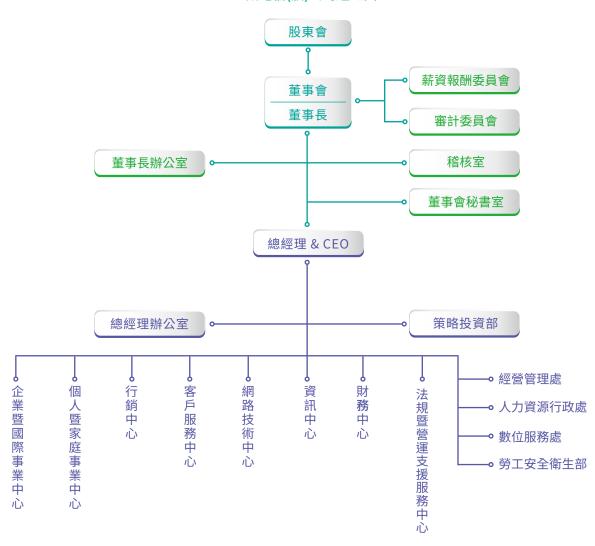
為落實公司治理並提升本公司董事會功能,建立績效目標以加強董事會運作效率,爰依主管機關相關法令訂定本公司「董事會績效評估辦法」。

108 年年底本公司執行 108 年度董事會績效評估:針對公司營運之參與程度、董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修、內部控制等五大面向,由董事會成員填寫問卷,進行自評辦理完成,並將評估結果提報至 109 年第一季董事會。



Oo 組織架構

亞太電信(股)公司組織圖



Oo 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 2019 年 12 月 31 日全台直營店共有 153 家,遍佈北中南各區。目前實收資本額為新台幣 38,171,963,990 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



2019 年度營運成果報告

單位:千元

	2019 年度	2018 年度	兩期變動
營業收入淨額	14,246,066	14,565,959	-319,893
稅前 EBITDA	842,901	-631,842	1,474,743
稅後淨利	-5,161,873	-3,267,732	-1,894,141
稅後 EPS (元)	-1.78	-1.17	-0.61

註:係 2019 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。

- 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.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

		2019 年度(註)	2018 年度(註)
收入	營業收入	14,246,066	14,565,959
	營業成本	13,675,272	13,200,355
分配	員工薪資和福利	2,135,440	2,118,257
	支付股東的股利		-
	支付政府的稅金	1,150	-
	社會投資 / 捐贈費用	2,397	2,685
留存	留存的經濟價值	(1,568,193)	(755,338)

註:係合併子公司數字 (含亞太電信香港有限公司、富鴻網 (股) 公司、宏康智慧 (股) 公司及深圳鴻宇聯網科技有限公司)。

股利政策與股東權利

亞太電信在股利政策方面,依公司章程及現行 法令規定進行盈餘分配,員工分紅亦以現金方式發 放,以保障股東之權益;更於股東會對各項議案逐 案進行投票表決,並得採電子投票行使表決權,以 落實股東權利之行使。

賦稅政策與政府補助

本公司除了持續提升獲利及財務健全外,也遵循中華民國實施的各項賦稅規定,誠實申報及完納相關稅賦,並支持政府推動重大公共建設、設備投資及研究發展的各項措施,2019年政府補助收入約新台幣\$5600萬元。

Oo 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。

董事會成員年齡及性別一覽表

	♂ 男性	🗣 女性
30-50 歲 / 人	0	0
50 歲以上	11	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▶ APTT Management Pte. Limited, 副董事長	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	▶百濟神州公司董事	法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。
董事	范瑞穎	男	▶ 美國南加州大學▶ 台灣大哥大(股)公司總經理▶ 凱擘(股)公司副董事長暨執行長▶ 東森電視事業(股)公司董事長兼總經理	▶ 東森電視事業(股)公司 董事▶ 格威傳媒(股)公司董事▶ 泓順投資(股)公司董事	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	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 對世紀資通(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 	▶ 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 ▶ APTT Management Pte. Limited,董事	法人董事寶鑫國際 投資(股)公司之代表人。
董事	朱來順 (註 1)	男	▶國立交通大學運輸科技與管理學系博士	▶ 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(已卸任)	徐仁財 (註 1)	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	▶ 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2)	法人董事華榮電線 電纜(股)公司之代表人。
獨立 董事 (已卸任)	鄭丁旺 (註 4)	男	(註3)	■ 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:法人董事交通部臺灣鐵路管理局於 109 年 1 月 21 日改派朱來順先生為代表人,原任者徐仁財先生同日卸任。
- 註 2: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 3: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、財團法人私校與學基金會董事長、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 4:鄭丁旺獨立董事,因個人事務繁忙自 109 年 2 月 1 日起辭任獨立董事,本公司擬於 109 年股東常會補選一席獨立董事。

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,2019年召開 4次董事會,2019年間董事平均 實際出席率為95%。

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,2019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	財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	108 年度上市公司內部人股權交易法 律遵循宣導說明會	3			
里尹	冶编模	社團法人中華公司治理協會	邁向企業永續治理,增加公司長期價 值研討會	3			
		社團法人中華公司治理協會	企業董監之刑事法律風險與因應 - 從 企業舞弊與洗錢防制談起	3			
董事	張嘉祥	社團法人中華公司治理協會	公司治理與證券法規	3			
		臺灣證券交易所	氣候相關財務揭露 (TCFD) 推廣論壇	3			
	董事 徐仁財	徐仁財			社團法人中華公司治理協會	邁向企業永續治理,增加公司長期價 值研討會	3
董事徐仁財			財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	108 年度上市公司及未上市櫃公開發 行公司內部人股權交易法律遵循宣導 說明會	3		
董事	曹棟鈞	社團法人中華公司治理協會	邁向企業永續治理,增加公司長期價 值研討會	3			
里争	省保 药	財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	108 年度上市公司內部人股權交易法 律遵循宣導說明會	3			
華申	始中元	財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	108 年度防範內線交易宣導會	3			
董事 曾忠正	日心止	社團法人中華公司治理協會	邁向企業永續治理,增加公司長期價 值研討會	3			
		社團法人中華公司治理協會	董事會職能發輝與董事會效能評估	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	108 年度防範內線交易宣導會	3			

職稱	姓名	主辦單位	課程名稱	時數
獨立	鄭丁旺	台灣併購與私募股權協會	股東行動主義與非合意併購	3
董事	别」吐	台灣投資人關係協會	洗錢防制及貿易制裁「中美貿易戰」	3
獨立 陳逸文 董事	臺灣證券交易所	臺灣證券交易所	有效發揮董事職能宣導會	3
	陳逸文	財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	108 年度上市公司內部人股權交易法 律遵循宣導說明會	3
獨立	獨立	財團法人中華民國證券暨期貨 市場發展基金會	108 年度防範內線交易宣導會	3
董事	楊熙年	社團法人中華公司治理協會	邁向企業永續治理,增加公司長期價 值研討會	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。

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,2019年間共召開4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:

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,由全體委員互推一人擔任召集人及會議主席。

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,2019年間召開2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

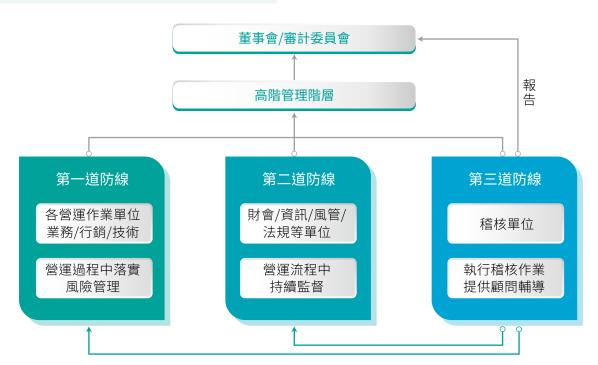
內部控制制度及稽核範圍包涵所有母公司及 子公司重要營運作業,明訂內部稽核單位覆核公司 作業程序與內部控制,並報告該等控制之設計及例 行實務作業是否適當,以達成內部控制制度目的。 稽核工作主要是依據董事會通過的年度稽核計畫執 行,該計畫係依據法令規定及風險評鑑管理程序擬訂,另視需要執行專案稽核及相關顧問輔導作業。綜合上述一般性稽核及專案稽核的執行,目的在提供管理階層瞭解內部控制功能運作狀況,及已存在或潛在之內部控制缺失並提出建議改善方案。

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:

 - **※** 評估單位風險辨識之完整性。
 - 愛 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:



註: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。

- 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。2019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
	內稽人員對「資訊安全」與「個人隱私」之法遵防弊實 務議題解析	6	
財團法人中華民國	企業員工獎酬制度之內稽內控實務	6	
會計研究發展基金會	新版「公司治理藍圖 (2018-2020)」稽核管控實務解析	6	
	新「勞動事件法」對企業之影響與法遵稽核實務	6	
	企業初任內部稽核人員職前訓練研習班	18	66
	稽核主管如何協助董事會及其諮詢性服務	6	-
中華民國內部稽核協會	舞弊風險稽核實務與管理	6	
	查核技巧實務篇	6	
財團法人證券暨期貨 發展基金會	股務法規暨股東會實務研習班	6	

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,2019 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 年子公司富鴻網加入 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,由最高主任委員暨亞太電信董事長制定年度 CSR 決策方向,總經理每季督導工作進度。2019 年度 CSR 活動執行成果已於 10月份呈報至董事會內部討論,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。







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	2~3 次/年
推動、編輯小組會議	各部門 CSR 組員	1~2 次 / 月

主任委員 董事長

委員 總經理、技術長

CSR覆核單位:稽核室

CSR幹事單位:公共關係部

☆ 公司治理組

財務中心、法規暨營運 支援服務中心、採購部 、董事會秘書室

企業承諾組

資訊中心、人力資源行 政處、行銷中心、客戶 服務中心

▶ 環境保護組

人力資源行政處、網路 技術中心、資訊中心、 行銷中心、採購部

★ 社會參與組

公共關係部、人力資源 行政處、個人暨家庭企 業中心、行銷中心

經營績效、風險管理、 利害關係人溝通、策略 與願景、誠信經營、法 令遵循、股東權益維護 、資訊透明 人才發展、員工關係、 企業志工、員工薪酬/福 利、勞資關係、就業環 境、職能管理

客戶滿意度、資訊安全 、個資保護、商品及服 務責任、消費者權益保 護 節能減碳、廢棄物回收 、綠色採購、機房、產 品及服務、環境永續政 策/宣導、供應商管理 社會公益、慈善捐款、 活動推廣、企業形象

數位學習、數位推廣、 數位商機掌握

○∞ 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,以 0 貪腐為最終目標。本公司為健全誠信經營之管理,由人資單位及法務單位共同負責,並由人資單位定期向董事會報告。

- ▶接獲申訴或檢舉,即進行查證作 業若屬實即呈報董事長進行專案 查核。
- ▶每年定期進行誠信經營查核,並 將結果呈報董事會。



▶訂定「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,負責單位人力資源單位。

- ▶ 新人通過教育訓練並簽訂「誠信經營程序及行為指南承諾書」
- ▶ 透過E-mail方式傳達及舉辦線上測驗

課程	測驗日期
誠信經營政策	08/01~08/23
自控通路銷售違紀行為	08/26~09/12

管理方針



重大性議題

重要性

建立誠信經營之企業文化及健全發展,建立良好商業運作模式。

政策/目標

「誠信、正直」為公司最重要的經營理念,為使員工均能落實,於2013年董事會通過本公司「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」,以作為本公司人員遵循的依歸並持續推行宣導訓練。

誠信經營

責任

人力資源/法務單位

資源

公司董監事、經理人、全體員工及所有合作廠商均應遵守誠信經營政策及各種業務規範

申訴機制

於官網設置利害關係人溝通專區,並於公司內部提供員工信箱 (hr@aptg.com.tw) 及稽核信箱 (auditbox@aptg.com.tw),另稽核室針對申訴案件會透過即時監督及提供諮詢性服務,以確保公司可適當及時回應利害關係人。

行動計畫

本公司訂有「誠信經營守則」、「道德行為準則」、以及「誠信經營作業程序及行為 指南」,以資遵循。並透過設置誠信經營宣導專區,發佈電子文宣,舉辦線上宣導訓 練/測驗及實體課程,深植於員工工作的日常

評估方式

內部查核並每年一次向董事會報告、證交所治理評鑑

本公司董事會於 2019 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

- 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。
- 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

- 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。

官導

亞太電信恪遵主管機關規定,以建立良好之公司治理與風險控管機制,依據主管機關之行政指導及相關 法規,以「誠信、正直」之政策理念,訂定「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及 行為指南」,持續對治理單位、內部員工與外部合作夥伴傳達相關政策。

為使本公司董事及員工於執行職務時,其相關行為能符合公司道德標準,本公司董事及員工分別須100%簽署「誠信經營政策遵循承諾書」、「誠信經營作業程序及行為指南承諾書」,另本公司之供應商應簽訂「廠商承諾書」,以落實組織內外之法規教育。



亞太電信 2019 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
	發佈電子文宣(三次/年)	5700
數位	誠信政策宣導講義導讀及測驗	1874
	自控通路銷售違紀行為講義導讀及測驗	816
	法律常識暨實務案例宣導 - 工作篇	159
實體	新人訓	539
	直營會議	272

檢舉人制度及保護

為建立誠信透明之企業文化及促進健全經營, 本公司提供多元暢通之溝通管道與申訴制度,於 公司內部網站設置有全民開講專區、誠信經營宣導 專區、員工信箱,並於官網設置利害關係人溝通專 區,提供員工、股東及利害關係人有效之溝通管道 及外部人士檢舉並受理犯罪、舞弊或違法等情事。

有關客訴及同仁意見,本公司持續蒐集,積極 處理,就檢舉人身分及檢舉內容提供保密及保護措 施。



查核

2019 年相關違反事項共計 15 件 (貪腐 0 件、 其他 15 件),其中無發生重大貪腐舞弊事項,餘其 他違反事項已查明原委並予以免職或記過等適當懲 處措施,以落實誠信透明之行為。誠信經營執行作 業將由人力資源部一年一次併入年度誠信經營報告 陳報董事會。

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、2019年國內外重要政策及法律變動如下:

1. 本公司會積極與行政、立法機關充分溝通,以推動「電信管理法」及相關子法修訂案,朝 有利產業發展之方向修訂。

2. 「電信管理法」之施行:

立法院己於 108 年 5 月 31 日三讀通過,後續由總統府於 6/26(三)發布電信管理法,依該 法第 95 條規定,施行日期由行政院定之。本法案以因應數位匯流網際網路時代的來臨,立 法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」制定要旨如下:

(1)「電信管理法」:因應物聯網、智慧城市發展,電信基礎建設,以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、有效共用及彈性運用。

*

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。2019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。

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 2019 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。2019 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 1,800,000 元 (總計 1 件)。本著誠信經營與友善環境,亞太電信 2019 年並無環境面與社會面之違規罰鍰情事發生。

四、積極整備電信基礎網路、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,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。









利害關係人管理

- 利害關係人鑑別與溝通管道
- 供應鏈管理

- 員工關懷
- 客戶關係

○○ 利害關係人鑑別與溝通管道

利害關係人









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

▶ 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。

- ▶ 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
- 絲團、Line 官方帳
- ▶ 動員大會
- ▶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

溝通管道

▶ 社群平台 (臉書粉 號)

溝通頻率



不定期

利害關係人 ▶ 社區關懷及 公益投入 ▶ 公司治理與 ▶市場及 ▶法規遵循技術 營運績效 品牌形象 ▶市場、 ▶ 能源與溫室氣 關心議題 ▶投入與 體管理 品牌形象 ▶ 誠信經營 ▶ 公司治理與 創新應用 營運績效 ▶ 廢棄物與水資 ▶ 法規遵循 源管理 透過公益資源、 亞太電信繼續 期許以智慧生活 主管機關負責監 主動參加機構評 人力投入之行 投入 5G 實驗網 品牌領導者為 督台灣電信產 比、競賽,接 受公立客觀評斷 動,關懷弱勢、與 loT 創新技術 目標,與媒體建 業,亞太電信遵 友善周邊環境, 之發展,提供多 立密切溝通管 循法規,積極配 及意見,期許亞 以讓台灣更好為 元智慧生活應 道,使外界了解 合主管機關,重 太電信好還要更 亞太電信 目標。 用與企業解決。亞太電信「創 視電信法規,共 好。 努力方向 造未來」的發展 同創造產業榮景。 方案,期望持續 藉由同業間良性 方向及願景。 競爭,扮演電信 「小鯰魚」共創 整體產業發展。 ▶ 管委會議 ▶ 電信產業發展 ▶記者會 ▶公文 ▶問卷調查 ▶座談會 協會 ▶ 發表會 ▶ e-mail ▶ 評鑑活動 ▶ 公益活動 ▶公文 ▶新聞稿 ▶成果報告書 溝通管道 ▶ e-mail ▶會議 ▶ 即時通訊軟體 ▶ 專案會議 ▶雷話 ▶市場調査 ▶官網 ▶公聽會 ▶ e-mail ▶ 專程拜訪 不定期 溝通頻率

重大性評估流程

亞太電信 2019 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



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2019年重大性議題。



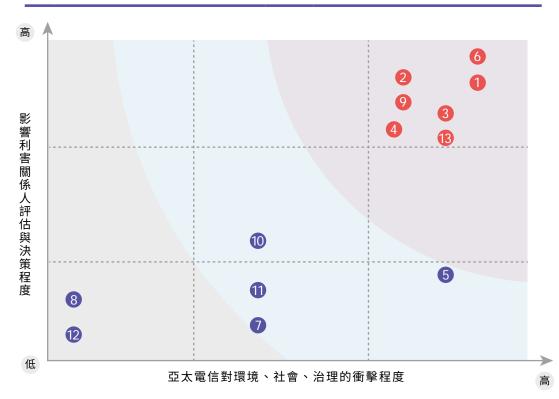
組員陳列出重大性議題,依據「利害關係人關注度」及「對經濟、環境、社會衝擊度」 為標準,將重大性議題排序,並繪製重大性議題矩陣。



再度檢視排序之重大性議題,整理各個議題對應之GRI準則之績效指標。

重大性議題及矩陣依得分結果由高至低排序結果如下:

1	公司治理與經營績效	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		 衝撃		報告	邊界
面向	重大性議題	重大性議題 関東 対應重大主題 程度	組織內(供應商)客	戶 股東/ 社區/ 投資人 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	O	
環境	能源與溫室氣體 管理	中	能源排放	•	•
- 垠児	廢棄物與水資源 管理	低	廢棄物	O O	•
	客戶體驗與服務	间	產品及服務標示顧客的健康與安全	0	
	資訊安全及 隱私權保護	高	顧客隱私	•	
	網路品質與 涵蓋率	高	間接經濟衝擊	•	0
社會	供應鏈管理	中	採購實務 供應商環境評估 供應商勞工實務評估	O	
	尊重及保護人權	低	人權問題申訴機制	O O	•
	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	O O	
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

重大性議題	對應重大主題	回應章節	UN SDGs
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	16 PACE JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
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	9 AGUSTIVE RADOMOTION AND REFASTRUCTURE
資訊安全及隱私權保護	顧客隱私	客戶關係	9 AND REPORTED AND REPORT OF THE PROPERTY AND RE
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	11 SUSTAINABLECTIES AND COMMUNITIES
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 10 REDUCED INEQUALITES
技術研發投入與創新	其他考量面	技術投入與創新應用	9 MOUSTRY INVOLUTION AND NETASTRUCTURE

Oo 供應鏈管理

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,亞太將加速資通訊產業的綠化 (Green of ICT) 並發展資通訊產品協助社會整體的綠化 (Green by ICT) 是亞太電信永續發展的理念及使命。為強化整體供應鏈的綠化,亞太電信在 2019 年首度對供應鏈進行SDGs(Sustainable Development Goals,簡稱 SDGs,聯合國永續發展目標)進行調查,並希望串連起我們的供應商夥伴,一起面對並減低人類及商業活動正對地球自然體系產生巨大衝擊。



永續供應鏈調查

https://www.aptg.com.tw/corporate/purchase/SCM/

供應鏈管理

供應額管理

亞太電信供應商SDGs問卷調查

- 填寫問卷調查表 (若無法連結,請確認防火牆問題)
- 四 附件 各5DGs目標之例示説明

誠信經營政策遵循承諾書

- ☑ 誠信經營政策遵循承諾書
- 內附件

綠色採購

亞太電信配合政府政策,每年全力推動優先 採購具環保標章(低污染、可回收、省資源或綠建 材)、自行宣告或生命週期(原料取得至廢棄)對環 境衝擊較小的綠色產品;並積極參與綠色採購計劃 及活動,希望帶動供應鏈的綠色消費風氣。 2019 年度亞太電信綠色採購年總量較前一年 增成長 34.47%。亞太電信在 2019 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。

年度	2015 年	2016年	2017年	2018年	2019年
綠色採購總金額	\$24,207,183	\$32,650,907	\$34,748,876	\$38,500,263	\$58,749,823
年度採購量	9,618,231,659	10,505,465,754	3,957,925,646	9,002,045,969	7,564,069,951
占比	0.15%	0.31%	0.96%	0.43%	0.78%

綠色採購總金額





亞太電信供應商按類型可分為:財物、勞務及工程,除了相關專業網通設備以國外採購為主外,我們儘量以國內在地採購方式,促進在地經濟發展,連續4年在地採購超過95%。

年度	總採購金額	在地採購	佔比	廠商家數
2016	10,363,294,739	10,347,498,078	99.85%	350 家
2017	7,009,988,537	6,811,161,681	97.16%	326 家
2018	9,002,045,969	8,975,067,963	99.70%	374 家
2019	7,564,069,951	7,484,495,797	98.95%	459 家

永續供應鏈

亞太電信每年向國內、外供應商採購營運所需軟硬體,如網路設備、資訊設備、纜線、行銷設計與廢棄物處理等,採購金額數量及供應商數量甚為龐大,顯示我們有責任帶領供應鏈夥伴一同履行社會責任,透過履行符合國際供應鏈 ESG 管理規劃之作為,引領資通訊產業邁向永續。

初期我們透過輔導方式,鼓勵供應商揭露碳資訊及逐年降低排碳量,未來規劃將如減碳等 ESG 績效納入招標條件,唯有符合一定排碳量、減碳量,才能參與重大招標工程,透過永續面考量、評估供應商,以分級管理建構「綠色供應鏈」,達到環境保護、經營治理、勞動權益及安全衛生等永續經營之目標。

2019年亞太電信總採購支出達 75.64 億元, 供應商交易總家數達 459家,下單金額超過千萬供 應商共計 57家,占亞太全年採購金額 92.72%。 我們將企業社會責任的推動分為兩個層次,第一: 對於企業社會責任認知處於剛起步的供應商,我們 採取鼓勵原則,宣導並教育其了解相關內容,同時 規劃相關介面協助其改善;第二、已具備 CSR 基 礎的供應商,我們透過已揭露的報告書、線上 CSR 問卷、供應商實地訪查及永續活動等,致力共創雙 贏。

自 2015 年起亞太電信的供應商均須遵守「亞 太電信供應商社會責任準則」,公開宣誓我們對於 「企業、道德、勞工、環境以及安全與衛生」等面 向的期望,適用於所有向亞太電信、子公司暨合資公司提供產品與服務的供應商,並擴及與供應商直接或間接關聯的原廠。期望帶領供應商夥伴與我們共同承諾,透過更永續的作為,與合作夥伴互利共生,攜手邁向更永續的經營生態圈。

年度供應商評鑑

2019 年度我們年度評鑑供應商共計 52 家,其中針對近三年年度採購金額超過千萬以上,但尚未提供報告書的 7 家供應商進行實地訪察,仍有相當待加強的空間,這是我們下一階段努力的目標。

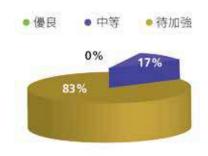
2019年亞太持續針對高風險廠家 15 家 (作業內容可能有高架、動火、吊掛及侷限空間等作業)發放自評問卷,其中近七成廠商為符合職安衛考核廠商,其餘三成將是下一年度努力輔導的目標,希望透過 ISO45001 的要求,將亞太供應鍊建構成職安衛體系更建全的優良企業。



企業經營標準



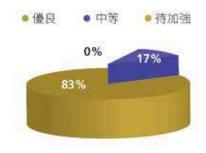
- ❖ 重視誠信經營
- ❖ 無不正當收益
- ★ 資訊公開,公平交易與競爭



內部管理標準



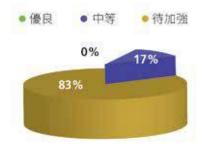
- ❖ 建立標準管理流程與稽核措拖
- ❖ 遵守法律規範
- ★ 能與顧客溝通,符合顧客需求



勞工標準



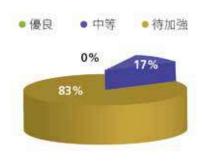
- ❖ 正常雇用關係,消除童工與禁工超時工作
- ❖ 無歧視與禁止不人道待遇
- ❖ 尊重員工集會結社自由與集體談判權



環境標準



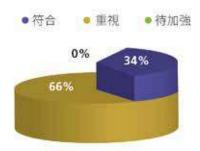
- ❖ 遵守國家環保法規與準則規範
- ◆ 積極採取實際行動以避免造成任何形式的
 于染
- ❖ 規劃實施改善的行動計劃



ISO45001職安衛安全衛生標準



- ❖ 建胃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



給分標準:

3分(提供佐證資料)、2分(自評有,但不方便提供或可於訪察時檢視)、1分(自評無,願配合改善)

○○ 員工關懷





亞太電信在電信通信類榮獲 2019 年科技幸福企業,亞太電信深信員工是公司最重要的夥伴與資產,秉 持以人為本、合法平等的政策,打造全方位職場環境,如:完善善的膳食環境、健體空間;聆聽員工需求、 致力人員發展;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。

管理方針



重大性議題

重要性

政策/目標

責任

資源

申訴機制

行動計畫

評估方式

人才開發與留用

亞太電信深信員工是公司最重要的資產與夥伴,已營造溫馨、互助之組織文化,達成 公司與員工雙贏成果。

亞太電信深信員工是公司最重要的夥伴與資產,秉持以人為本、合法平等的政策,打 造全方位職場環境,如:完善善的膳食環境、健體空間; 聆聽員工需求、致力人員發展; 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。

人力資源行政處、勞工安全衛生部、職工福利委員會

為提升員工多元專業技能,亞太電信與子公司富鴻網每年均投入新台幣超過 400 萬元的 教育訓練費用。

員工申訴信箱:hr@aptg.com.tw

從產學合作,縮短學用落差,以至於與多元管道接觸,提供就職機會,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。

《勞動契約》

人權政策

亞太電信於 2019 制訂有「亞太電信人權政策」,致力維護工作者基本人權,支持並承諾遵循國際人權公約,包括「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「聯合國企業與人權指導原則」、國際勞工組織「工作基本原則與權利宣言」,及當地法令相關規範,確保提供充分保障人權之工作環境,堅持杜絕任何侵犯及違反人權的行為。

本公司的人權政策四大面向包括尊重職場人權、建立友善職場環境、落實個資保護,確保資通安全、維護社會公益,發展永續環境,以營造溫馨、互助之組織文化,達成公司與員工雙贏成果。2019年亞太電信及富鴻網均未有使用童工、強迫與強制勞動之情事。

人權議題	說明
不僱用童工	符合當地法令規定最低年齡
基本工資	符合當地法令規定最低工資
不歧視	禁止因性別、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。
人道對待	禁止強迫勞動、騷擾、身體虐待或其威脅
健康與安全	提供所有員工一個互信、尊重、健康與安全的工作環境
員工訓練與發展	提供培訓計畫和補助,支持員工的職業發展

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 2019 年底員工人數為 1,898 人。男女比率約為 49% 及 51%,女性比例較男性高;平均年資 6.5 年,31-50 歲的員工佔多數,其中身心障礙者 14 人,原住民 19 人。

富鴻網 2019 年底員工人數為 309 人。男女比率約為 85% 及 15%,女性比例微幅成長;平均年資 8.9 年,31-50 歲的員工佔多數,其中身心障礙者 3 人,原住民 4 人。



員工組成的基本概況、性別、年齡分布如下表所示:

亞太電信 2017 年 2018 年 2019 年

總人數		1,660 人				1,896 人		1,898 人			
分類	年龄	人數		· 比例	人數		比例	人數		比例	
		男	女	נילו טב	男	女	נילו טב	男	女	נילו טב	
合計		802	858	100%	928	968	100%	937	961	100%	
經理人 (協理含以上)	30 歲以下	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
	31-50 歲	16	11	2%	17	10	1%	19	6	1.3%	
	51 歲以上	22	4	2%	21	5	1%	19	8	1.4%	
員工	30 歲以下	118	229	21%	204	283	26%	194	264	24.1%	
	31-50 歲	589	595	71%	631	651	68%	637	658	68.2%	
	51 歲以上	57	19	5%	55	19	4%	68	25	4.9%	
學歷分布	碩士/博士	142	72	12.9%	146	74	11.6%	141	72	11.2%	
	大專/大學	630	685	79.2%	719	763	78.2%	724	737	77.0%	
	高中	30	101	7.9%	63	131	10.2%	72	152	11.8%	
平均年資		7.2 年	6.3 年	6.8 年	6.4 年	6.1 年	6.3 年	6.6年	6.5 年	6.5 年	
身心障礙人士雇用				16			14			14	
原住民人數				12			19				

註:原住民人數資料來源為原住民委員會發函,最新資料為2018年。

富鴻網 2017 年 2018 年 2019 年

總人數		297 人				297人		309 人			
分類	年龄	人數		比例	人數		比例	人數		比例	
		男	女	נילו טב	男	女	נילו טי	男	女	ניצו טב	
合計		264	33	100%	262	35	100%	263	46	100%	
經理人 (協理含以上)	30 歲以下	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	
	31-50 歲	1	0	0%	1	0	0%	1	0	0%	
	51 歲以上	6	0	2%	6	0	2%	4	0	1%	
員工	30 歲以下	19	10	10%	18	6	8%	22	6	9%	
	31-50 歲	200	21	74%	193	27	74%	185	38	72%	
	51 歲以上	38	2	13%	44	2	15%	51	2	18%	
學歷分布	碩士/博士	33	4	12.5%	40	3	14.5%	42	9	16%	
	大專/大學	224	29	85.2%	217	32	83.8%	216	37	82%	
	高中	7	0	2.4%	5	0	1.7%	5	0	2%	
平均年資		8.9 年	5.1年	8.5 年	9.3 年	4.7 年	8.8 年	9.6年	4.9 年	8.9 年	
身心障礙人士雇用				6			4			3	
原住民人數				2			4				

不受刻板印象侷限,亞太電信男性申請育嬰留停人數增加,若拉長時間觀察復職與留任狀況均有大幅成長,2019年申請育嬰留停之男性員工有7人,女性員工27人;2019年復職率為男性高於

女性(復職率:女性63.6%,男性80.0%);2019 年留任率女性64.3%,男性62.5%。富鴻網2019 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

分類	201	7年	201	8年	2019 年	
刀類	男	女	男	女	男	女
符合申請育嬰留職停薪人數	86	123	104	125	105	129
實際申請育嬰留職停薪人數	5	33	8	21	7	27
當年度育嬰留職停薪待復職人數 (A)	4	32	7	26	5	22
當年度育嬰留職停薪申請復職人數 (B)	1	21	6	16	4	14
去年度育嬰留停復職人數 (C)	4	13	1	22	8	14
去年度育嬰留停復職後工作超過1年(D)	2	13	1	18	5	9
復職率 (B/A)	25.0%	65.6%	85.7%	61.5%	80.0%	63.6%
留任率 (D/C)	50.0%	100.0%	100.0%	81.8%	62.5%	64.3%

富鴻網

分類	201 [°]	7年	201	8年	2019年	
刀類	男	女	男	女	男	女
符合申請育嬰留職停薪人數	15	1	16	0	8	2
實際申請育嬰留職停薪人數	2	1	1	0	1	0
當年度育嬰留職停薪待復職人數 (A)	3	1	1	0	1	0
當年度育嬰留職停薪申請復職人數 (B)	0	0	1	0	1	0
去年度育嬰留停復職人數 (C)	0	0	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	0	0
復職率 (B/A)	0.0%	0.0%	100%	-	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,更響應勞動部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、為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。
- 二、積極參與各勞動單位舉辦之就業博覽會,2019年度原先目標參加就業博覽會4場,最終就業博覽會共計參加8場,分別為桃園藝文特區-5+2亞洲矽谷就業博覽會、台北市花博-「學而實習之」就業博覽會、南港軟體科學園區就業徵才會、台北車站-「畢業季新鮮人」就業博覽會、桃園藝文特區就業博覽會、

新北市三重就業博覽會、台北內湖科學 園區就業徵才會、台北車站-「中高齡 總動員」就業博覽會。

- 三、培育即將剛畢業的社會新鮮人,目標參 與校園徵才 4 場,2019 年針對過往在職 員工表現挑選 8 家學校進行校園徵才, 例如:交通大學、成功大學、僑光科技 大學、中山大學、東海大學、淡江大學、 台灣大學、中原大學。
- 四、於社福機構陽光基金會、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2019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		2019 年新進			離職			
總人數	總人數 575 人			573 人		573 人		63 人			51人	
年龄	人	數	比例	人	數			人數		人	數	比例
<u>++</u> ⊠∢	男	女	נילוטט	男	女		男	女	比例	男	女	FG [7:]
合計	305	270	100%	296	277	100%	47	16	100%	46	5	100%
30 歲以下	140	150	50%	105	110	38%	15	1	25%	7	1	16%
31-50 歲	165	119	49%	183	165	61%	30	15	72%	35	4	76%
51 歲以上	5	1	1%	8	2	2%	2	0	3%	4	0	8%

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,了解就業的 重要性;另與青年職涯發展中心合作,針對實習即 將結束的學生進行職業適性測驗及解析,掌握個人 生涯興趣與職業的配適度。

亞太電信於 2019 年度提供門市銷售、電話客服、 電商管理、通路規劃、催收管理等職務實習機會, 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(東海大學、 德明財經科技大學、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 技大學等 8 所)。108 年新增 31 名實習生,當年度 共有68名同學一同參與實習計畫。







青年職涯發展中心 - 來自各大專院校的學生



青年職涯發展中心 - 文化大學英文系



德明財經科技大學



履歷健診 - 淡江大學





康寧大學











履歷健診 - 中山大學

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。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。

薪資比率

2019 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	1.31:1	1.43:1
女男平均薪資比率	0.9:1.1	0.8:1

亞太電信非擔任主管職務之全時員工人數、薪資平均數、 薪資中位數及與前一年度之差異比較表

項目	2018年	2019年	與前一年度相比
全時員工人數	1,541	1,699	10.25%
薪資平均數	792,261	755,523	-4.64%
薪資中位數	696,479	660,069	-5.23%

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,2019年底提撥總額約為新台幣 2.5 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	 1. 員工團體保險:包含壽險、醫療險、意外險、癌症險等 2. 員工餐廳:提供營養均衡之健康餐點 3. 手機補助及通話費補助

項目	內容
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
家庭照護	1. 彈性工時: 設有彈性工時制度 2. 哺集乳室: 設有溫馨合格之哺集乳室 3. 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。

2019 年亞太電信與富鴻網共計投入新台幣 400 萬元的教育訓練費用,開訓 529 梯次,參訓總 時數 69,367.5 小時。

2019 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 : テ	元/新台幣)	(單位:小時)		
亞太電信	31,422	411	30,847	3,840,129	2,023	62,680	33.02	
富鴻網	1,696.5	571	4,420	167,543	542	6,687.5	21.64	

2019 員工訓練類別統計

	梯	次	人次		訓練丿	時數	費用(單位:元/新台幣)		
	亞太	富鴻網	亞太	富鴻網	亞太	富鴻網	亞太	富鴻網	
管理技能	47	8	985	55	5,062.5	204	2,301,040	59,718	
通識教育	38	23	4,002	213	8,582	401.5	1,371,428	0	
專業技術	317	54	8,971	339	14,625.5	1,372	85,818	104,200	
其他	23	19	13,409	1,837	34,410	4,710	81,843	3,625	
合計	425	104	27,367	2,444	62,680	6,687.5	3,840,129	167,543	

2019 員工訓練類別統計

		非管	理職		管理職			
	女		男		女		男	
	亞太	富鴻網	亞太	富鴻網	亞太	富鴻網	亞太	富鴻網
人次	10,232	324	10,850	1,816	2,880	20	3,405	284
平均受訓時數	21.064	20.33	25.17	19.23	35.44	17	35.32	23.64

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。2019 年相關課程 及人時數表如下:



 	細和夕經	亞:	太	富鴻網		
序號	課程名稱	人數	總時數	人數	總時數	
1	進階持續性威脅與社交工程	3,679	11,037	570	1,710	
2	誠信經營作業程序及行為指南宣導課程	1,874	1,874	286	286	
3	個人資料保護法宣導課程	1,874	5,622	286	858	
4	資安宣導課程	1,874	5,622	286	858	
5	公司內部人股權異動相關法令及注意事項	47	141	-	_	
6	ISO/IEC 27001:2013 架構與規範	339	1,017	16	48	
7	自控通路銷售違紀行為宣導測驗	816	816	-	-	
8	勞工安全衛生教育訓練	2,367	4,718	330	660	
	小計	12,870	30,847	1,774	4,420	

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。

員工職業安全與健康

亞太電信已於 2018 年通過 ISO 45001: 2018 職業 安全衛生管理系統第三方驗證,透過 ISO 45001 的系統化管理,要求公司員工、承攬廠商或外包商恪守亞太電信的安全衛生政策,共同建構一個安全、舒適、健康的工作環境。我們重視員工在工作場所的安全與健康,透過教育訓練冀望同仁建立起『平時重工安,危害必減少』的信念,並提供一個安全衛生的工作環境,使同仁皆能健康愉快地工作。

公司在職業安全衛生組織設有「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」常任委員為 13 人,包含事業經營負 責人或其代理人擔任主任委員、其餘另外包含職業 安全衛生人員、護理師、事業內各中心之主管與相 關之工程專門技術人員,並由亞太電信工會推派勞

工代表 5 人,讓員工代表參與職業安全衛生會議, 有效監督安全衛生事項推動。職業安全衛生委員會 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,另外配 合各分區辦公室業務需 求,也分別指派職業安全 衛生業務主管負責各地區 的安全衛生業務。



勞安指標

	亞太電信			富鴻網				
年度	工傷率 (IR)	職業病率 (ODR)	缺勤率 (AR)	誤工勤率 (LDR)	工傷率 (IR)	職業病率 (ODR)	缺勤率 (AR)	誤工勤率 (LDR)
2017年	0.18	0.00	2082.3	5.25	1.0113	0.00	9511.1	11.01
2018年	0.24	0.00	1923.4	24.93	0.7076	0.00	1243.7	20.03
2019年	0.15	0.00	2544.3	28.65	0.3272	0.00	2032.2	20.88

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

公司提供同仁優於法令規定的檢查週期,50 歲以下,每二年得檢查一次,50歲以上,每年得檢查一次,員工眷屬得以優惠的公司合約價格參加。此外,為增加同仁的健檢意願,除了於台北、 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了三 個小時。

2. 職業安全衛生專業醫護人員的臨廠服務

勞工安全衛生部每二個月定期安排職業病專 科醫師到公司,同仁如有各項身體健康上的疑慮, 可透過醫師得到建議與協助,駐外的同仁亦可透過 視訊即時洽詢醫師。公司設有專職護理人員,協助 安排同仁健康檢查並依檢查結果給予適當的衛教,同時透過「肌肉骨骼症狀問卷」與「過勞量表」找出高風險的同仁,協助工作場所的改善與提供紓壓方式給予同仁。勞工安全衛生部於總公司設有醫護室及哺集乳室,且哺集乳室已於2019年7月9日通過台北市衛生局「優良哺集乳室認證」(認證效

期:2019年8月1日至2022年7月31日),並完成「友善台北哺集乳室公開資料建置」,對外開放設施完備且溫馨的優良哺集乳室,提供附近有需求的媽媽透過APP尋找使用。



3. 健康、防疫等相關宣導公告

公司十分關懷員工的辦公環境安全與身心健康,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,主要內容為強化同仁從事工作及預防災變的基本概念,並透過分享安全衛生資訊及宣導口號,提

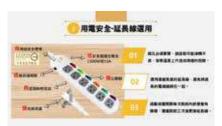
升同仁的安全意識,預防災害於未然。勞工安全衛生部於 2019 年度發布之電子報包含「交通安全專題宣導、預防「麻」煩 - 麻疹、媽媽的三千煩惱絲 - 染劑挑選、員工健康檢查、用電安全 - 延長線使用、流感疫苗職場貼心接種方案」等公告,提醒員工注意自我身心健康。













4. 宣導安全健康之教育訓練

2019 年度勞安單位舉行 23 場有關職業安全衛生與健康促進之教育訓練課程,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。

在職教育訓練-

「職場安全與衛生」

直營店長訓職業安 全衛生教育訓練

安全衛生

2019/3/4

般在職教育訓練

職業安全衛生一

^{设在職教育訓練} 專題演講 安全衛生 安全衛生

2019/3/29 2019/5/7

在職教育訓練-

「職場安全與衛生」

專題演講

安全衛生

2019/5/15

2019/1/7 安全衛生 2019/3/11 安全衛生 2019/5/6 安全衛生 2019/5/13 安全衛生 2019/5/31 交通安全

第65梯新人職業 安全衛生教育訓 練E-learning 第66梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning

在職教育訓練-「職場安全與衛生」 專題演講 第67梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning 在職教育訓練「幸福公路」專題演講

2019年職場護理及人資人員 心理健康在職培訓課程-職 場不法侵害因應與協助

健康促進 2019/6/11

第68梯新人職業安全衛 生教育訓練E-learning

安全衛生 2019/6/17

2019年職場護理及人資人員心理健康在職培訓課程-中高齡員工之心理健康照護

健康促進 2019/6/26

2019/6/6

健康促進

2019年職場護理及 人資人員心理健康 在職培訓課程一助 人歷程與技巧 2019/6/13 健康促進

在職教育訓練「職場不法侵害因應」

專題演講

2019/6/26

健康促進

2019年職場護理及人資人 員心理健康在職培訓課程-職場心理健康需求評估 2019/7/31

健康促進 失眠的成因與治療

消防地震防災 消防演練 **2019/8/6** 交通安全講座 交通安全 2019/8/16 第70梯新人職業安全衛 生教育訓練E-learning 安全衛生 2019/10/7

2019/8/1 急救訓練

CPR及AED急 救訓練 2019/8/12 安全衛生

第69梯新人職業 安全衛生教育訓 練E-learning 2019/10/1 健康促進

失智五曼波: 認識預防起步走 2019/12/9 安全衛生

第71梯新人職業 安全衛生教育訓 練E-learning

5. 「921 國家防災日」全體動員逃生演練

亞太電信於 2019 年 9 月 27 日「921 國家防災日」,辦理災害應變演練,全體員工進行疏散避難模擬,當天由各區辦公室與總公司同步模擬發生火災時,所有人員均於短時間內疏散至附近公園或戶外,透過這樣的模擬情境,藉此提升同仁於災害時的應變能力。





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。2019年發生1件性騷擾事件已回應並獲得解決;相關歧視事件在2019年的事件數總數為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,2019年透過正式申訴機制的勞工實務案例為 0 件。

此外,我們內部也設有網站論壇「全民開講」,即時提供員工順暢多元的表達管道。員工反映之主題細分為公司產品、公司形象、公司策略討論、福利類、人資類、行政類、不限主題與門市客服人員辛苦談等八大類別。2019年度共有63則員工開版主題,統計員工發布238則回應,各主題分別由對應之相關部門進行處理。

Oo 客戶關係

客戶服務

亞太電信客服中心「走創新,不一樣的路」

亞太電信客服中心秉持「走創新,不一樣的路」,堅持技術領先,提供用戶多元化服務,並以「多花一點心、贏得客戶心」的服務精神,提供即時解決客戶問題為最大特點,未來將應用 5G、大數據、AI 等技術整合客戶服務,持續發揮團體戰鬥力,提供最精準且優質的客戶服務。

亞太電信客服中心以「用、細、貼、真、熱」的五心服務,當責解決客戶問題,整合運用服務關

工會制度

亞太電信設有企業工會,秉持共同協助公司營 運欣欣向榮、替員工爭取福利精神,保護員工身心 健康的工作環境,積極參與勞資雙方各項協約與運 作,以公平、公正之原則協助維護彼此權益共創雙 贏,目前員工參與工會佔比約三成。

主題	開版主題	回應則數
公司產品	1	1
公司形象	1	10
公司策略討論	2	5
福利類	2	8
人資類	1	2
行政類	30	125
不限主題	26	87
門市客服辛苦談	0	0

鍵因子提醒一線客服,於解決客戶問題後主動詢問或提供客戶相關服務(避免潛在問題),增加客戶好感提升客戶滿意度。

以「提升客戶滿意、維繫老客戶、新增加值營收、創新服務發展」為宗旨,透過資料分析、流程改善的循環下,提供實質績效與價值:(1)成功將Gt APP分流客服服務量,且領先以生物辨識技術登入Gt APP,保障個人資料並安全快速自助使用服務功能。(2)將傳統質檢工具翻轉成精準的AI智能質檢系統,藉由AI分析客戶聲音之語意、情緒、搶話、靜默及關鍵字,並以自訂的模組交叉產出各式報表,以標靶治療模組精確監控服務品質管理,進而增進客戶滿意度效益,因此2019年「CSEA卓越客戶服務大獎」獲得【最佳客戶服務團隊】及【最佳服務創新團隊】2項大獎殊榮。



管理方針

重大性議題

坦升

政策/目標

重要性

責任

資源

申訴機制

行動計畫

評估方式

客戶體驗及服務

提升客戶服務品質

以「提升客戶滿意、維繫老客戶、新增加值營收、創新服務發展」為目標,提供用戶 多元化服務,即時解決客戶問題。

客戶服務中心

客服中心團隊執行第一線客戶服務及後勤作業,透過智能質檢系統,主動分析客戶問題 及時提供解決方案

服務專線:0809-050-982

- 1. 以「用、細、貼、真、熱」的五心服務,運用服務關鍵因子提醒一線客服,於解決 客戶問題後主動詢問或提供客戶相關服務,增加客戶好感。
- 2. 運用智能質檢系統精準分析客戶需求,及時提供解決方案提升客戶滿意度。

客戶滿意度指標提升。

滿意度績效指標

2019 年客戶滿意度三項指標均較去年提升,在整體服務方面由80.7%提升3.1%至83.8%;而在處理能力及電話回應方面滿意度均高達近90%,調查結果如下圖列示:





服務與申訴通報

亞太電信非常重視與客戶的交流與互動,故提 供了多樣化的服務管道,如下說明。

- Chat 線上文字客服
- ✓ E-Service 客服信箱
- **②** 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 2019 年案件數共 1,416 件,我們持續努力優化提升網路通訊品質,重視每個客戶的聲音,指派專責人員處理與追蹤,積極解決每一位客戶的問題。

Gt APP 創新功能及服務

Gt APP 在 2019 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:簡單秒懂的新卡片式首頁、持續優化的代收代付額度控管功能、隨時掌握回覆狀態的我的收訊反應等,亞太電信期望以創新及更多元、豐富的樣貌,讓我們的用戶能有更好體驗,達到服務無距離的目標。

- 新卡片式首頁更能快速掌握使用流量、 分鐘數及快速繳款服務
- ※ 我的收訊反應 簡單、快速反應收訊問題,並於 APP 內隨時掌握回覆狀態





Gt Pay 實現智慧生活

行動支付的時代來臨,亞太電信積極推動數位轉型,GtPay整合信用卡、電子票證、掃碼支付,尤其,智慧繳費功能絕對是業界最強大!服務涵蓋範圍最齊全,繳費項目多達八項,包括各家電信費用、信用卡費、路邊停車費、水費、eTag儲值、健保費、汽機車燃料費、貸款費等,靠《嗶》包辦日常生活大小事。未來並會陸續增加項目,民眾只要輸入繳費資料(例如:電信門號)、身分資料及銀行帳戶,即可進行繳款,不需再拿著帳單跑便利商店,事後還可以透過APP查詢繳費紀錄,隨時隨地輕鬆掌握繳費狀況。



除支付功能, Gt Pay 更結合路邊停車費綁定電信帳單代收功能, 用戶在 APP 即可輕鬆綁定電信帳單代繳路邊停車費,目前可代收縣市包含新北市、桃園市、新竹市、新竹縣、台中市、台南市等六縣市,涵蓋全國 50% 以上人口,提供民眾更便利的繳費選擇。



繼支付功能後,亞太電信導入全台帳單代收服務,其中有線電視以及寬頻上網帳單代銷及代收服

務,範圍所及將是同業之最,包括:大豐有線電視、 台灣數位寬頻、新高雄有線電視及新彰數位有線電 視等。提供代銷、代收服務,服務升級要讓消費大 眾超有感。

攜手萊爾富 喝杯咖啡辦好門號

亞太電信攜手萊爾富跨界結盟,推動 O2O 商業模式,將電信服務延伸至萊爾富近 1,400 間實體店面。只要上網申辦門號,到萊爾富當場取卡、直接開通,只要一杯咖啡的時間就能完成,讓消費者能享受到快速又便利的智慧生活。

在亞太電信數位門市線上申辦,接續上傳雙證件的驗證,選擇自然人憑證或晶片金融卡為申請書的簽名方式,到萊爾富購買門號卡,驗證身份後就可到萊爾富付款買 SIM 卡,拿到 SIM 卡後到亞太電信網站輸入序號後就能開通門號。另外亞太電信還將身份驗證的步驟導入到萊爾富的 LifeET,透過機台就能完成身份驗證並開通門號,更加快速與方便。

亞太電信跟萊爾富超商的合作,秉持著創新的精神,除了聯合布局線上與線下結合的新零售模式,未來雙方也將在5G、IoT、ICT等數位轉型重要議題互相交流,透過多元、跨領域合作,雙方希望能發展更多跳脫框架的商業模式,帶給消費者更創新、更快速、更便利的服務。



Gt TV 屏幕跨大螢

2019年亞太電信「大」躍進! Gt TV 從傳統 手機屏幕跨到大螢幕,要給亞太電信用戶看好看滿 「大」「大」享受!

2018 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。即日起,Gt TV 再推出重大改版!除了現行手機 / 平板可以觀看外,也進軍家戶市場,推出支援機上盒及智能電視的 TV 版!

在家翹腳就能享受精彩多元的 Gt TV,「小螢 跨大屏 w 個人獨享 & 闔家歡看」正是 Gt TV 的原 創精神。 亞太電信全新 OTT 服務,讓所有電信業 者用戶都可使用,同時滿足個人觀看喜歡節目及全 家共享電視的歡樂時光。

亞太電信結合鴻海科技集團的力量與資源,全力發展數位匯流服務,除了不斷增加 Gt TV 直播頻道,更跨入家戶市場,讓民眾在家即可透過智能電視使用 Gt TV,同時亞太電信也照顧到沒有智能電視的用戶,推出 Gt TV+OVO N1 機上盒影視包,在家輕鬆享受影音生活。



永續環境跨境結盟 - 智慧電車

宏佳騰智慧電車品牌 A Motor 於 2019 年 10 月與亞太電信攜手宣布跨界合作,共同推出獨家「智慧電車方案」,亞太門市可供給民眾試乘體驗,除了透過推廣、增加電信客戶的目地,主要目的是想導入大量環保理念進入,電動機車訴求環保,近年在消費市場大行其道,打造吸睛外型也能提升民眾的騎乘感受又能享兼顧環保,此項異業結盟達到雙贏局面。



不同消費族群,友善服務、群組關懷

亞太電信自 4G 開台以來不斷地推出差異化的產品,針對不同族群需求如:學生、語音需求大、重度上網需求…等,提供客戶獨家優惠,以最實惠的資費回饋用戶,持續落實『價值多一些,花費少一點,幸福永遠早一步』的企業承諾。2019 年開始,提供了青春樂活專案,除了身心障礙者也針對青少年、銀髮族等,亞太電信貼心依消費者使用需求分群、分級、分速,提供更多元化族群的關懷優惠方案。亞太電信提供的各種資費優惠方案,客戶可依照自身使用習慣,選定適合自己的產品,而亞

太電信也會因應市場需求不定時更新各種產品改善 及規劃友善客戶的資費以及多樣性的優惠,即時反 應客戶需要,適時提供合適的產品,貫徹幸福永遠 早一步及永續經營的理念。

針對身心障礙族群,亞太電信不僅持續提供減免身心障礙者基本月租的優惠方案,更於 2019 年於官網建置符合 NCC 規範無障礙認證標章的「亞太電信 Gt 智慧生活友善專區」網路環境,除了符合無障礙設計,協助視障朋友更便利使用網路服務,同時提供月租費減免、購機折扣等優惠,積極落實友善客戶,族群關懷的服務理念。



身心障礙優惠方案



- 方案內容: 凡申翰4G全系列任一明約方案, 減免\$1,200基本月稻數(每翰\$100*12個月)。開通後次期開始報送,當期未使用完畢,不可遞延至下期使用。其餘方雲優惠及規範依各方 實規定,(網路門市專案不適用)
- 2. 適用對象;凡持有中華民國政府所製發之身心障礙證明者。
- 3.用戶申請本公司服務之程序;消費者到亞太電信直量/加盟通路申除(網路門市專案不獲用)。並同時檢附相關路件辦理即可。本公司得保留申請核准與否之權利。



確保客戶個資安全

鑑於電信業接觸之個人資料數量龐大,恪遵 法律規範及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。

管理方針

重大性議題

資訊安全及隱私權保護



重要性

1. 確保於制度面與管理面,資通安全政策均得落實,達成整體資通安全目標。

 依據個人資料保護法與相關規範,確保本公司之個人資料蒐集、處理、利用及國際 傳輸程序,符合相關法規規範,以避免相關當事人之人格權受侵害,並促進本公司 業務之個人資料合理利用。

政策/目標

維持 ISO27001/27011 及 BS10012 證書有效性,並達到「說、寫、做」一致之原則。

責任

數位服務處/資訊安全組

資源

目前本公司資通安全暨個資保護體系中各組織所含人數如下:資通安全暨個資保護委員會有 15 人,資通安全維運小組有 18 人,個資保護維運小組有 19 人,資通安全暨個資保護內部稽核小組有 22 人,資訊安全組 6 人為專責人員,部份資安/個資聯絡窗口由相同人員擔任。

申訴機制

服務專線:0809-050-982

行動計畫

- 1. 遵循 ISMS/PIMS 管理制度,每半年執行一次 (1) 風險評鑑作業 (2) 帳號清查作業 (3) 內部稽核作業。共三項作業
- 2. 每半年辦理一次內部稽核,以判定 ISMS/PIMS 控制目標、控制措施、過程及程序。
- 3. 每半年辦理一次外部稽核 (4 月、10 月),委由第三方驗證機構執行 ISMS/PIMS 驗證,確保證書之有效性。

評估方式

- 1. 年度個人資料保護法宣導課程,符合 KPI 85% 及依年度計畫舉辦實體教育訓練。
- 2. 每半年由資通安全委員會召開 1 次管理審查會議,針對每半年期間所訂應執行之 ISMS 或 PIMS 關鍵績效指標,週期性持續之資通安全措施規劃、防護、績效評估及 改善檢視執行進度與成效。
- 3. 每半年辦理一次外部稽核,委由第三方驗證機構執行 ISMS/PIMS 驗證,確保證書之 有效性,以確保於制度面與管理面,資通訊安全政策均得落實,達成整體資通訊安 全目標。

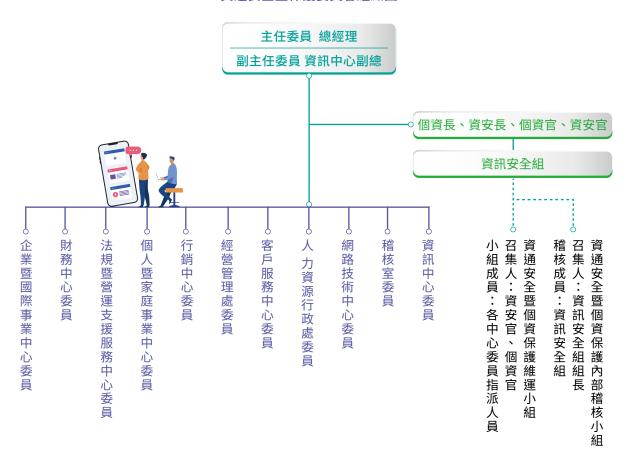
未來因應各項服務的網路管理、服務提供、營 運管理所新增的人員、硬體、軟體、環境將納入資 通安全管理制度,涵蓋 14 項管理領域事項,於每 半年辦理一次內部稽核,以判定 ISMS/PIMS 控制目 標、控制措施、過程及程序。同時也納入每半年辦 理一次外部稽核 (4 月、10 月),委由第三方驗證

機構執行 ISO 27001/ISO 27011 之資通安全管理制度及 BS10012 之個人資料管理制度之驗證,確保證書之有效性。

另亞太電信遵循 「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,於 2017 年 10 月首次通過個資驗證, 2018 年 10 月 通 過 BS 10012:2017 轉 版 驗 證,並於 2019 年擴大直營門市(北、中、南區) BS 10012 認證通過,提升直營門市用戶個人資料保護安全。除此,為維持資通安全管理制度暨個人資料保護管理制度能有效執行,期使資通安全管理與個資保護管理持續穩健的運作,提昇整體資通安全與個資保護管理,已成立資通安全暨個資保護委員會,以指導本公司資通安全及個資保護之發展方向及昭示管理階層之支持。

資通安全暨個資保護委員會組織係由總經理擔任主任委員,由資訊中心副總擔任副主任委員,各一級中心主管為委員,以落實相關資安防護作為與成效考核等必須執行之要求事項。確保於制度面與管理面,資通安全政策均得落實,達成整體資通安全目標。也說明各項執行所蒐集、儲存、處理及利用使用者資料之安全保護措施,都可作為本公司已盡善良管理人之責任。

資通安全暨保護委員會組織圖



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「資訊安全組」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 2019 年資安事件 0件、個資事件計 1件,總計 1件,均已改善完成,2020 年將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	1,840
E Learning –107 年度個人資料保護法實務作業宣導課程	3	1,874
E Learning - 107 年度一般同仁資通安全認知課程	3	1,874
E Learning - ISO/IEC 27001:2013 架構與規範	3	339
小計	12	5,927

網路建置

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。

管理方針

自经历》	
重大性議題	網路品質與涵蓋率
重要性	全網時代,通訊網路已成為全民之需求,更為公司之核心,強化布建與維護網路品質以維持利害關係人的權益。
政策 / 目標	逐年持續擴增基地台設備以提供全台覆蓋率為目標,全面進行網路覆蓋率提升與優化,深入偏鄉地區網路佈建。
責任	網路技術中心 / 富鴻網
資源	編列 Capex 建置基站與 Opex 維護基站穩定
申訴機制	服務專線:0809-050-982
行動計畫	持續擴增基地台建置、基地台優化維護以提升網路品質
評估方式	基地台覆蓋率、網速測試評估品質機制

2019年亞太電信基地臺建置費 用再投入約新台幣 5.66億元、維護 費用持續投入 9.52億元,以全台覆 蓋率 100%為目標,並加強基地站 台維護讓用戶使用網路品質更加穩 定與順暢。



網路品質

除每年基地台建置與網路維護,每年底跨年流量也是重點項目,在 12 月 25 日時,亞太電信行動基地台已先進駐網友討論度最高的區域,並首次使用準 5G 的巨量天線系統,以處理大量資料傳輸流量,提高網路吞吐量及能量效率。除於全台北中南熱門跨年景點使用準 5G 的巨量天線系統Massive MIMO (Massive Multi-input Multi-output)外,同時出動行動車,擴增數百站網路容量,動員超過百名以上的網路維運工程人員,24 小時輪班待命,全面提升跨年夜網路品質。跨年活動當晚,2019 年 LTE 數據用量總量為 94.7(TB),相較 2018年 68.3(TB) 成長 10%;語音通話品質掉話率,2019 年為 0.34%,相較 2018年 0.42%,改善了10%,均反映出當日各方維護均有提升。





LTE 數據用量 (跨年期間)	2018/12/31	2019/12/31	LTE 語音通話品	2018/12/31	2019/12/31
總量 (TB)	68.3	94.7	語音掉話率	0.42%	0.34%
數據用量成長率 (%)	29%	39%	語音掉話改善率 (%)	9%	19%

網路涵蓋率

為提升寬頻基礎建設涵蓋率,由以偏鄉涵蓋普及率為目標,亞太電信每年投入資源建置以及維護,截至 2019 年 12 月,臺灣全區(含離島)人口涵蓋率已達 98.69%。

魔術方塊全面升級

亞太電信全力補足室內通信死角,配合導入國際領先技術的「魔速方塊」升級到 2.0 版,更規畫大幅提高基地台建設數量,2.6GHz 高速基地台將倍增成長,並針對涵蓋弱訊區域進行補強,預計增加 10%以上的基地台,搭配小型基地台及微型基地台,讓網路準備與未來 5G 技術接軌。





技術與創新應用

- 5G科技轉動世界
 - 智慧防汛應用

2019 年,亞太電信展開數位轉型的長征,為迎接即將到來的 5G 時代,全球快速展開都市化與數位化工程的關鍵通訊技術,除了持續增長我們數位消費的市場外,我們亦須掌握企業數位轉型商機、擴大商業用戶市場。我們在臉部辨識應用、智慧空氣品質感測、Smart Air 系統、電信網購 O2O 等商用服務已獲業界認可,成為營收的成長主要動能。在垂直領域的發展,我們將鎖定智慧製造、醫療、農業、交通、零售、娛樂等六大垂直應用場域,未來將攜手鴻海科技集團,串聯生態圈夥伴,整合 IoT 應用解決方案,進行各項垂直應用,開發更多創新服務,搶攻 5G 商機。

管理方針

重大性議題

重要性

政策/目標

責任

資源

申訴機制

行動計畫

評估方式

技術研發投入與創新

收集多項資訊,推展 5G 多元智慧應用,生活資訊領先

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。

網路技術中心/富鴻網

既有固網與行網技術應用、支援

服務專線:0809-050-982

5G 實驗網場域、創新應用開發、新創團隊輔導、產學合作

每年辦理 5G 應用課程與議題討論

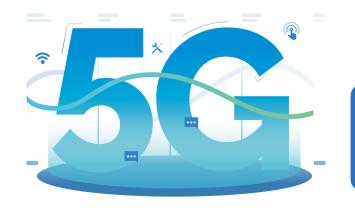






對內

- ▶ 提升內部員工能力
- ▶5G技術能力訓練
- ▶5G服務觀念推廣



對外

- 目標5G商轉 ◀
- 5G技術整合 ◀
- 創新應用開發◀

短期目標

中期目標

長期目標

2019年目標

- ► 組合5G相關主題工作坊及 委員會5個
- ▶找尋潛力5G新創團隊10隊
- ▶5G相關合作及新聞露出2則

2021年目標

- ▶ 找尋潛力5G新創團隊共20隊
- ▶5G相關合作及新聞露出4則
- ▶ 找尋企業專網場域合作2個

2025年目標

- ▶5G相關合作及新聞露出共6則
- ▶找尋企業專網場域合作共8個

Oo 5G 科技轉動世界

前進 MWC 殿堂 展現 5G 實力

亞太電信長期致力於 5G 應用發展,在 2019 年 2 月由總經理黃南仁親自率團至西班牙參加行動科技領域年度盛會 - 世界行動通訊大會。此次更與國際大廠英特爾、Airspan、Radisys 等一同展出 5G 相關應用解決方案。此次展出鴻海和 Radisys 合作工業互聯網領域「雲、移、物、大、智、網 + 機器人」應用,結合集團 BBU、RRH 和 MEC 等先進 5G 技術以及 Radisys 的4G eNB 和 5G gNB 軟體協助,做到影像大數據 5G 端到端連網解決方案,未來搭配亞太電信網路推出更多應用服務及解決方案。此外還與 CSBG 國際電信區塊鏈聯盟簽屬協議,未來將規劃 5G 應用服務中,導入區塊鏈技術,提供客戶隱密、安全及具備即時性的各類應用。







5G 加速創新培育

2019年11月亞太電信5G加速器攜手亞洲共享辦公空間領導品牌JustCo,提供免費創育空間,讓新創團隊可透過此空間進行交流,並在經濟部政府單位指導下,攜手創業資源平台e27、識富天使會,鏈結國際資源,共創政府、企業及新創三贏局面。並揭幕亞太電信5G加速器全新LOGO風貌,以亞太電信企業色綠色為底,意即亞太電信為最早跳脫傳統電信產業,致力於發展智慧生活應用,轉型為新創科技服務的公司,並以強力的盾牌代表亞太電信母公司的堅強陣容與產業鏈守護者,更選擇象徵菁英的百鳥之王一老鷹,代表極速的5G網路,猶如老鷹閃電般的飛行速度,帶領著團隊衝向廣闊5G產業新未來!



5G 數位大戰 亞太電信攜手三方 共創 5 生態圈

4G 到 5G 不只是速度的升級,更是拚創新、 拚應用的數位大戰。亞太電信早於 2014 年即推出 「Gt 智慧生活」品牌識別,推動數位轉型,而迎 戰 5G 不只靠自身轉型,更要拉攏跨領域夥伴壯 大生態圈。亞太電信自 2018 年起推動「亞太電信 5G 創育加速器」計畫,扶植 5G 新創發展,透過 跨領域合作,加速 5G 智慧應用業務發展。

第二期「亞太電信 5G 創育加速器」計畫於 2019 年展開,看準東南亞數位經濟發展潛力,亞太電信繼去年前往印尼、新加坡,率領團隊參與 e27 Academy 全球創業家大會,與 e27 科技新創媒體簽署合作備忘錄,參加 Echelon 新創大展外, 2019 年再度南向,與泰國與「True Digital Park」

進行戰略合作。「True Digital Park」是泰國電信 True Corporation 所成立之東南亞最大創業生態圈 系統單位,目的希望成為東南亞區域的數位創新中 心,推動新創發展。亞太電信加速器透過台泰交 流,引導兩方新創團隊及企業,進行跨領域平台合 作,協助團隊鏈結更多國際資源及海外商務合作機 會,以期激盪更多創新火花,催化新創產業投資及 衍生商機,加速 5G 生態系發展。

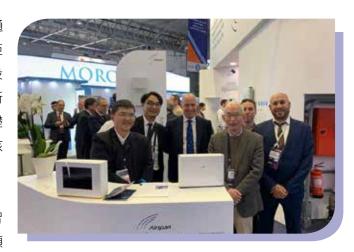


亞太電信 5G 產業鏈 西進芬蘭取經

2019年11月亞太電信5G加速器團隊西向前往歐洲芬蘭,參加全球最大的新創盛會SLUSH及北歐最大創業中心Maria 01舉辦的芬蘭優秀團隊選拔活動,每年吸引超過2萬名來自世界各地的新創人士、投資人及媒體加入,國際大型公司如Amazon亞馬遜、Google、阿里巴巴集團等也都曾參與此盛會。亞太電信也特別前往,期盼藉由本次活動遴選海外優秀的新創團隊加入該計畫,並帶領第一期培育潛力團隊於國際舞台曝光,了解國際加速器經營運作模式及媒合各國新創團隊合作事宜,協助台灣新創團隊成長。結合台歐前瞻科技,鏈結國際趨勢,透過跨域平台的合作,提早將創意轉化為優質的商品和服務,催化新創產業投資及衍生商機,讓世界看見台灣經驗的創新能量,打造世界盃的5G產業鏈,超前佈署。



亞太電信期盼透過母雞帶小雞方式,整合資通訊優勢,提供 5G 實驗網測試場域、台北與東南亞JustCo 免費創育空間、創業發展相關訓練課程、投資媒合等資源,以期快速孕育 5G 通訊應用服務新創企業進入市場。未來將善用通訊技術研發、基礎網路架設、應用服務整合、客戶開發及營運四大核心能力,結合鴻海科技集團全球化科技製造能力,攜手更多生態圈合作夥伴,推動多元的垂直應用,共同建構智慧生活,布局智慧製造、智慧農業、智慧交通、智慧醫療、智慧零售、智慧娛樂等六大領域,搶攻 5G 商機。



產學合作展演 5G 應用成果

隨著 5G 競標進入倒數,2020 年台灣將邁入 5G 元年,人類與城市將透過各種感知器產生連結,經由 5G 加上大數據、人工智慧、物聯網,將一切串聯起來,透過 5G 高頻寬、低時延等特性,實現科技新生活。 致力推動智慧生活的亞太電信,積極布局 5G 應用,看準學界研究動能,2018 年初與國立交通大學及鴻海科技集團共同成立的「鴻海 - 交大聯合研究中心」合作,在交大校園中打造 5G 實驗網路,鼓勵開放式創新及自主應用開發。2019 年 10 月在交通大學首次展演 5G 應用整合開發成果,同時透過開發者的角度來驗證 4G 與 5G 的技術差異。



5G 無人機,是當前最具創新精神的移動通信 應用之一,其機動性與滯空能力,未來將廣泛被運 用在運輸、監控、巡檢、直播、農業、空中基地台 等各領域。亞太電信看準 5G 無人機發展商機,本 次展演 5G 結合無人機應用,透過 5G 穩定、高頻 寬、即時等特性,讓無人機進行空拍時,可將高解 析度影像快速傳回地面控制站,進行 VR 成像,同 時結合邊緣計算能力與 AI 技術,快速進行車輛、 人物之巡邏與偵測,即時回傳交通流量或區域人口 熱絡程度,進而得知交通是否壅塞或是否適合開發 成商業區。此外,無人機還可針對高空建築物進行 立面掃描,協助工程人員判別電線裸露與建築外牆 剝落之位置,省去危險與耗時的人為勘查,降低高 空作業的安全風險。在火災、地震意外發生時,無 人機可針對建物外圍進行人群辨識,便於救援人員 快速展開營救工作。

亞太電信與交通大學搭載 5G 網路,將 AloT 應用在智慧監控領域,採用高空攝影機,利用 5G 網路傳送高清晰影像,結合穿戴式裝置低延遲的感測資訊,做即時影像回傳及人工智能判讀,實現高空視野下的人員辨識,可即時得知監控區域的人物資訊、人物關聯性。主要應用於公司或工廠進出入口,進行人員辨識,達到安防檢測。



○○ 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。

空氣品質感應物聯網布建

亞太電信持續承辦行政院科技部「前瞻基礎建設-數位建設」計畫之民生公共物聯網之空氣品質感測氣佈建子計畫,108年共得標台北市、新北市、桃園市、雲林縣與嘉義市等五縣市空氣品質感測器標案共6案,除了持續佈建新的感測器外,也包含既有已布建完成感測器的維運及巡檢。

亞太電信透過自行開發數據分析與管理平台 (Smart Air) 可接收既有及新建的微型空品感測器上傳資料,並可採圖形化顯示 PM2.5 等各項感測數據進行各種分析,並與環保署 IoT 平台及環保署 Air 空氣網串聯搭配串連,提供各項各項空氣品質監測數據,其架構如下圖所示。

署IoT平台

- ▶ 數據收集
- ▶ 完整率計算
- ▶離群低值判斷
- ▶ 區域高值判斷
- ▶缺值與定值判斷
- ▶原始資料匯出



署Air空氣網

- ▶ 72小時內資料回播
- ▶ 風場、署及氣象局風速風向計
- ▶ 陳情資料
- ▶ 告警事件
- ▶ 熱區鑑別



Smart Air

- ▶ 任選時間空間資料回播分析
- ▶ 趨勢曲線分析比對
- ▶ 即時標準差高值污染計算與Line告警通知
- ▶ 即時更新的監視儀表板
- ▶ 報表
- ▶ 污染玫瑰圖測站趨勢比對AQI報表
- ▶ 裝置管理
- ▶ 管制污染源地圖篩選
- ▶ 時間特徵分析



環保署平台與Smart Air平台搭配輔助

環保署及各縣市環保局等相關主管機關收到 這些感測器的數值後,可以做為空氣品質分析和預 報、分析污染潛勢、偵測異常污染事件、污染事件 回溯、輔助環保稽查等作業,並可以讓民眾獲得即 時空品狀況。

富鴻網自行開發之物聯網平台從原本以輔助分 析報告為出發點,不斷優化創新,開發各項貼近消 費者使用需求的分析工具,更一步發展出了空氣品 質偵測稽查分析使用的「Smart Air 平台」、「智 慧防災平台」與「預警防災系統」。「Smart Air 平台」可透過空氣品質感測器的數據建立關連性, 藉以找出不同污染物的分佈區域及污染足跡。同時 搭配中央大學大氣科學系王國英特聘教授開發之 200 x 200 平方公尺網格逆軌跡分析結合 google 地 圖及等濃度分布圖,判斷可疑污染來源,協助鎖定 潛勢熱區及縮小管制目標。「智慧防災平台」與「預 警防災系統」則可透過介接氣象局各類水情預報資 訊,進行污水下水道系統之流量預報作業,將系統 應變預警時間更提前,爭取應變時間,以利於後續 緊急應變人力與資源之調度。除結合流量預報作業 外,亦進行污水下水道即時水理模擬演算,可預估 未來可能冒水之人孔點位置,進行其影響範圍分析 作業,供緊急應變決策之用。

富鴻網物聯網平台提供從資料蒐集、數據傳輸、智慧分析、資訊可視化展示等方面提供一站式 完整解決方案。

富鴻網根基於已取得的成果上,圍繞物聯網這一條主線,深耕蹲點經營,加大力度進一步擴大成果拓展新能量,進行多樣創新,更期盼能延申至其他工業區及智慧城鄉,融合城鄉、產業發展,增強製造業企業創新活動程數位轉型動力。

空氣品質偵測

場域:台北市、新北市、桃園市、新竹市、嘉 義縣/市、雲林縣、新竹市、基隆市及屏東縣 等縣市

空氣品質感測器(VOCs)與PTR資料相關性分析

- 透過空氣品質感測器的數據建立驅進性,藉以找出不同污染物的分佈區域 及浸過促減
- 及污染足跡。 - 搭配中央大學大氣科學系王國英特轉教授開發之200 x 200平方公尺網格逆 軌跡分析結合google地國及等濃度分布圖。判斷可疑污染來源,協助鎮定 潤勢熱區及縮小管制目標。



智慧維運創新做法-遠端即時監控

智慧化維運: 近洲設備上傳用電狀況,可自動判斷若夜間仍使用內建電池,即 表示路燈供電過路異常,並設斷線自動通報系統,以即時派工查看及報修。

>設備內部資訊

- ・主板浪燎、主板温度、電壓、電流、 GPS...等
- 路燈電力故障判斷
- SmartAir平台可以偵測製備是否 於夜間仍使用內建電池、若為斯線 自動發出告警
- 建立路增維護聯絡管道





整合空氣品質感測器監測平台

結合雙平台交叉運用,補強數據解析、研判功能

- 異質資料車助台走理: 氣象局、環保署、亞太阳低級感測資料
- 雷姚亚用平台以称 3分级回报资料的填平
- 支援同時連場数 800,连載数 800°512Kbps online 被测震科融合连算



空污事件分析。火災高值告警

以時空分析進行火警事件對社區影響範圍界定



感測數據應用-智慧稽查

根據蘇綱醫高濃度及氣象資料,藉由逆軌跡及污染時空分佈迫查工具,能選 出可難污染源(工廠)



水質、水位監測

場域:中壢、龜山及觀音工業區

規畫架構



智慧防災管理平台



智慧農業

亞太電信子公司富鴻網創建農業經濟產銷示範 生態系,透過「智慧加值」與「產銷創新」的結合, 從生產、加工到銷售階段進行革新,導入科技與設 備協助資訊數據化,精準分析產業及消費者需求, 帶動產業鏈整體效益,促進農業產銷升級,未來也 可能向外輸出整體服務解決方案,創造更大價值。

透過智慧科技應用:物聯網裝置、區塊鏈、 AI、等創新服務與便利 APP,推動智能農業完整產 銷履歷,提升消費者對農產之信任,並建構智慧創 新商轉營運模式。並與行銷結合,建構六級智能產 業,提升農產品價值增加農民收入。

為解決台灣農業因人口高齡化、勞動力不足、極端氣候對產業帶來的衝擊,富鴻網於臺東 TTMaker 原創基地舉辦智慧城鄉「臺東縣智慧農 產經濟示範服務計畫」,偕同在地源天然農企業及 TVBS 打造共創、共建、共享之農業示範經濟生態 系,輔導印加果、黑米、紅藜及有機綠茶等在地農 民、農企業導入智慧農業應用,並協助印加果產銷合作社成立運作,以達到企業化與專業管理極大化營運利益,從種植、摘採、包裝、加工並打造品牌行銷推廣,相互依存及鏈結,連成一貫,進而增加農產品競爭力,創造最大效益,進而打造臺東獨有之六級智能產業(1生產×2加工×3行銷)。

場域:新竹縣、台中市、台東縣



富鴻網協助臺東縣打造共創、共建、共享之農業示範經濟生態系,輔導在地農民、農企業導入智慧農業應用,並協助印加果生產合作社成立運作,以達到企業化與專業管理極大化營運利益。

智慧農業是運用物聯網及大數據的概念與技術,蒐集農作物生長環境數據,與專家種植經驗等大數據分析,以 AI 農業知識雲提供農民更具精準種植規劃;也透過雲端控制在地智能設備作業,減少勞動力需求,建立更有效率之農場管理模式。並結合區塊鏈技術輔導農民導入 TGAP 規範,取得具區塊鏈之產銷履歷,確保食品安全,保障消費者食的安心。

以農業產銷為主軸,運用農作物生產 數據及銷售數量等進行分析,作為供銷平衡 基礎規劃,並有效整合了閒置農地、農機設 備、人力等資源,提供土地、設備擁有人可 於共享分潤平台刊登土地與設備項目,並設 定共享分潤條件,提供有興趣之農務人員加 入並可共享作物產生之利潤。



BOSS++ 雲視訊

智慧型手機帶動行動雲端模式的飛速發展,行動裝置不僅是生活的一部分,更是工作的核心。亞太電信推出「BOSS++雲視訊」服務,透過行動+雲端科技的整合,讓企業員工可透過不同平台、載具,進行多功能視訊會議,協助企業可做遠端的多人會議溝通,員工不僅可省下通勤時間,並且可自

由支配工時,較一般通勤上班節省了 40% 時間成本;相較傳統視訊會議,BOSS++ 雲視訊享有低成本、快速建置之優勢,可節省 80% 費用,此外其服務還擁有一鍵開會、靈活註記、分組討論等強大商務功能,完美實現 Any time、Any where、Any device「指尖行動辦公室」。



BOSS++ 雲視訊具備全方位商務功能,完勝實體會議,包含「一鍵開會」,會議主持人登入帳號開啟視訊,與會者只需輸入 Meeting ID,即可快速進入會議,透過各種裝置,隨時隨地進行視訊連線,最多可容納 100 人上線;「靈活註記」,可透過電子白板、共同註記、螢幕分享等功能,一同標註簡報重點;「檔案共享」,若有即時文件需要分享,無需上傳至伺服器,透過雲端功能即可共享檔案;「分組討論」,可透過分割會議室,進行分組討論,聲音互不干擾。

產品平台簡單好懂,跨平台(Windows/MAC/iOS/Android)、跨載具,滿足廣泛的商業行業應用和不同的企業情境需求。





環境永續

- 環境管理與行動
- 氣候變遷風險管理
- 能源與溫室氣體管理
- 資源管理

世界氣象組織 (WMO) 在 2019 年中曾表示, 2019 年是有紀錄以來第二炎熱的年,並警告此等 高溫恐導致更嚴重的極端天氣,澳洲去年燒不盡的 野火即為最佳的寫照。2019 年的全球平均溫度, 比工業革命之前的全球平均溫度還要高出攝氏 1.1 度,導致全球生態系統等被破壞。亞太電信竭盡永 續之責帶頭做起,積極推動各項愛護環境的具體行 動,減少環境所帶來的衝擊。

○□ 環境管理與行動

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。因此本公司全面推動減碳的計畫與量化數據計算,進一步將擬定減量準則措施。亞太電信積極實行節能改善措施,2019年已全面推動午休時間不開燈的措施,更推行至全省直營門市推動節能,從內到外均以節能環保為目標,並於2019年落實推行各項電子化行政與簽核作業,亞太電信善盡企業社會責任之責,將節能減碳、友善環境融入公司文化,致力打造綠色企業。

O 氣候變遷風險管理

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,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,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執行,如建立高抗災通訊平台、細胞廣播系統(CBS)以及配合政府機關進行災害演練等措施,落實防汛整備平時依「減災」、「整備」、

「應變」、「復原」災害管理機制,模擬實境動員演練,強 化災害防救應變處置及善後復 原能力,以達到減少災害之效 果。







Oo 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。

2019年亞太電信(含富鴻網)耗能資訊如下:

- ◈ 能源使用量為 503,177,244 百萬焦耳
- ※ 溫室氣體排放量為 74,497 t-CO₂e

2019 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)
亞太電信辦公室	2,695,811	9,704,921	1,436
亞太電信機房基地臺	136,739,454	492,262,034	72,882
富鴻網辦公室	336,247	1,210,289	179
總計	139,771,512	503,177,244	74,497

- 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),鴻海大樓10FA用電量併入總公司,順弼大樓3樓辦公室於2019.07.31退租,無獨立電錶,每月由順弼大樓管理中心提供使用度數。
 - 2. 內湖總公司(鴻海大樓及順弼大樓5樓)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. 本章節「CO₂排放量」係依總用電量度數 * 經濟部能源局公告最新一期(即 2018年)電力排碳係數每度 0.533 公斤 CO₂e/度 計算。

年度總用電量

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)
2019 年	139,771,512	74,497	202.56	690,031
2018年	142,294,841	78,832	196.87	722,786
2017年	155,723,979	82,378	173.83	895,841

每萬戶單位用電量 (度 kwh)



隨著 2018 年亞太電信 3G 設備下架,機房、基地臺用電量等,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 2019 年比前一年度之單位用電量降低約 4.53%,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。

Oo 減碳管理

年度節能減碳成效



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,2018年共站比為58%,共構比例為33%,獨立站為9%;2019年共站比為58%,共構比例為33%,獨立站為9%。

年度	共站	共構	獨立站
2017年	57%	35%	8%
2018年	58%	33%	9%
2019年	58%	33%	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 備供應商均通過 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。

大型機房節能措施

1.配合 5G 業務推廣及節能減碳、綠色環保為 方向,亞太電信於北、中、南各設置 ROC 等 級大型機房,進行冷熱通道評估,提供設備 與空調擺設優化。2016 年時內湖核心機房 PUE 平均值為 1.58,至 2019 年 PUE 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:

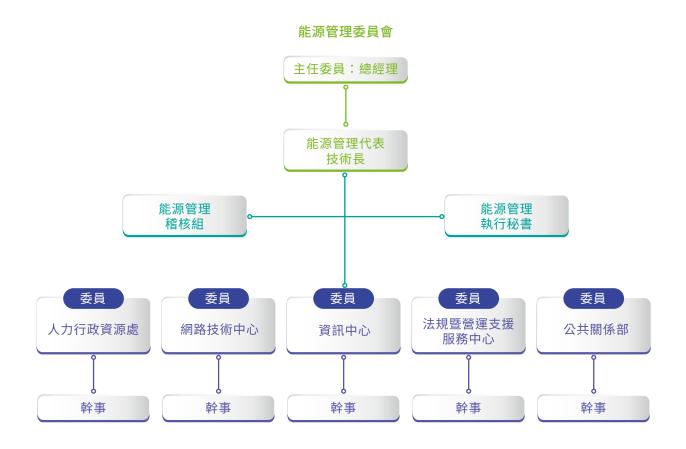
- a. 汰換設備時,採用高效能設備。
- b. 檢測各區溫度,調整空調出力。
- c. 針對使用範圍施作簡易隔間,降低冷房損 耗。
- d. 整併或停用拆除低負載率之設備,增加空間與冷房對流。

能源管理的躍進

亞太電信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,允諾下述事項訂立本公司能源管理政策:

- 受 持續能源績效改善,提高能源使用效率
- ❷ 遵循能源相關法規,落實能源指標審查
- ❷ 優先採購節能設備,深化環境永續觀念
- ❷ 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



亞太電信與富鴻網一起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。為使辦公室能保持節電良好習 慣,2019年訂定節電目標為5%,實際成功達標, 與2018年辦公室用電相較,減少5.48%用電。

短期目標 中期目標 長期目標

2019年目標

2022年目標

2025年目標

節電減少3%

節電目標減少共 9%

節電目標減少共 12%

2019年亞太電信辦公室用電為 2,695,811 度

2019年富鴻網辦公室用電為 336,247 度

辦公室近三年用電量



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
- ▶ 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2019年亞太電信(含富鴻網)總用水量較2018年減少近6.77%。

2019 年亞太電信總用水為 24,862 度

2019 年富鴻網的總用水為 1,049 度



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.內湖客服中心位於順弼大樓 (3F及7F)及鴻海大樓 10FA,鴻海大樓 10FA用水量併入總公司,順弼大樓 3F辦公室於2019.07.31退租,無獨立水錶,每月由 順弼大樓管理中心提供使用度數。
 - 2. 內湖總公司(鴻海大樓及順弼大樓5F)無獨立水錶,每月用水量鴻海大樓部分是計入大樓管理費內,依租用樓層比例約60%,順弼大樓5F由順弼大樓管理中心提供使用度數。
 - 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

資源管理

生活廢棄物

亞太電信(含富鴻網)在2018年生活廢棄物為40,712公斤,2019年實際秤重統計共38,254公斤,實際2019年相較2018年共減量達6.04%。註:此數字不含資源回收垃圾

短期目標 中期目標 長期目標 長期目標

2019年目標

生活廢棄物減量減少 3%

2022年目標

減量共 700

2025年目標

減量目標共 10%

2019年亞太電信生活廢棄物 33,233.9 公斤

2019年富鴻網生活廢棄物 5,020.5 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

2017	2018	2019
25,805	57,804	13,100

綠色減碳行動

e 帳單享回饋

亞太電信致力推動環保減碳,提供無紙化帳單、Gt APP等多項數位化服務,號召用戶一起節能減碳。2018年於年底對於簡訊帳單服務流程進行優化,更推出用戶至超商以手機顯示條碼進行繳款的服務,並於2019年開始大力推廣鼓勵用戶使

用簡訊帳單,從原本只有二成的用戶使用無紙化帳單服務提升至約六成使用率。亞太電信自 2012 年 6 月起提供無紙化帳單服務,至 2019 年底無紙化帳單(電子帳單+簡訊)節省用紙共計 5,811,450份。(每份帳單以平均 1.36 張 A4 紙張及每張 A4紙張減少 1.21g CO2 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 9.56 公噸)。為有效推廣無紙化帳單服務,亞太電信除了利用帳單、官網露出、門市數位屏及簡訊推廣訊息外,另還不定期以活動方式鼓勵用戶申辦並且能持續使用,以提升電子化帳單客戶使用的黏著度。

循環經濟手機再生

亞太電信於 2019 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。2019 年共計創造了 1,930 支手機的再生價值。

循環手機再生數(隻)







社會關懷與投入

- ●縮短數位落差●偏鄉數位應用推動計畫●洗車陪伴活動
- - 讓愛延續二手書活動● 年終愛心園遊會
- 愛護地球做環保

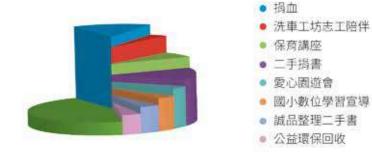
- 生態保育
- 串聯愛在義起 捐血傳愛



亞太電信盼以企業本身有限的 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,並將其內化為 企業精神,以每年志工服務時數成長 5% 為目標。2018 年亞太電信志工 服務時數為 1144 小時, 2019 年為 1243 小時,約增加 8%。

企業志工服務總時數為 1,243 小時,633 人次

2019年亞太電信公益服務



○ 縮短數位落差

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」,2019 年繼續贊助全台偏鄉數位機會中心(簡稱 DOC)增加至 80 門,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,支持主 管機關計畫,減少偏鄉 DOC 成本支出,以投入更多資源提 升課程品質。統計 2019 年已達 9346 名人次學員使用亞太 之網路上課,較 2018 年大大成長約 5 成。

雲端生活應用

各區的行動分班社區關懷據點裡,時常一早就聚集了年 齡層從五十到一百的民眾,長期關心社區老年人、經營社區 活動有成的徐月榮老師說,社區一直都期待亞太電信所提供 的 3C 課程可以上,因此也吸引了許多平時不常到關懷據點, 且不會使用 3C 的民眾們特地來上課,以縮短數位落差。

2019年與壯圍鄉農會研發喝的健康米飲品-米花釀,將宜蘭的米升級為營養豐富的飲品,提高稻米的產值,「中福酒廠」擅長將宜蘭在地農產品做為原料,開發極具地方特色的發酵飲品,透過亞太電信網卡,首次於宜花數位機會中心輔導團粉絲團直播及辦理直播抽獎,吸引超過50名粉絲留言、25次影片分享、1260次觀看人次,讓產品在上市前就得到很大的迴響。











長者學習平板,豐富生活。

學習數位化

數位時代來臨,學習早已不應只是琢磨於書本上,亞太電信凱比同學應西湖國小邀約於運動會期間,特別參加展示與學童互動。凱比同學的內建資訊多元,除可一對一會話,當你說錯時會不厭其煩引導你,還有海量英文教學影片,豐富的動畫和有趣的故事,讓學習輕鬆無壓力,學童之間互動玩樂不亦樂乎,藉此也提升教育的品質。





♥ 洗車陪伴活動

亞太電信公益活動,以實際行動的陪伴付出關懷。陪伴身障朋友一 起洗車,數年的執行下來,漸漸已成為員工每年期待的工益付出行動, 藉由陪伴與鼓勵,協助身障朋友減緩其勞動付出,以期為社會盡自己一 份棉薄之力。









Oo 讓愛延續二手書活動

有鑑於讓偏鄉的孩子也有學習以及閱讀的機會,亞太電信首次與誠品基金會合作,號召二手書募集活動,將這份愛的延續能結合誠品的力量,一同傳遞到台灣各個偏鄉角落,讓孩童用閱讀開啟與世界的接軌。



Oo 二手書籍捐贈

亞太電信公共關係部展開捐書活動計畫,主動號召同 仁將尚新,但已不需要之二手書童書攜帶捐出,希望能結合 大家的力量,讓更多偏鄉孩子有機會可以閱讀更多的書籍。





♥ 誠品倉庫整理書籍

財務中心同仁也自發性組成小組報名參加誠品基金會理書活動,當天活動整理了 100 箱共計 4,071 冊書本。參加同仁分成四組人馬,將募集到的書籍進行篩檢、分類、蓋章、裝箱等步驟,極盡棉薄之力,希望這些書籍能夠分送到有需要的偏鄉弱勢地方。





○ 年終愛心園遊會

平日繁華日常,不論是晴天還是陰雨天,偶會看到弱勢人員為求生存於各地販售商品謀生,為讓弱勢族群有自力更生的能力與自信,順應年關將近,亞太電信特別邀請育成基金會以及深根環保永續商品廠商,號召全體同仁一起參與愛心園遊會,當日參與活動人數超過500人響應,活動非常熱烈,同仁均與公司一同推動社會的正面能量,相當暖心。







○○ 愛護地球做環保

根據環保署統計,台灣每年大約有超過300萬支廢棄的碳粉匣,疊起來的高度相當於2000座台北101,但平均的回收率卻只有百分之五。有藉於氣候變遷議題持續升溫,為了使破壞環境生態的情況不再惡化下去,亞太電信由資訊中心同仁主動發起,共同整理回收3C耗材,其中包含主機213台、螢幕209台、印表機120台以及硬碟238顆,透過環保公益計畫捐贈活動,關懷弱勢,造福身障循環經濟再使用,同時也能善亞太電信企業社會責任之責。









○○ 生態保育

因環境過度開發、自然生態體系破壞,少數的單一生物不足以維持生態平衡,台灣亦因此已有很多生物被列為保育類的對象。為配合國際保育趨勢並加強推動瀕臨絕種野生動植物之保育工作、遏止獵捕與破壞等行為,亞太電信門市特別舉辦兩場代表台灣的黑熊保育生態講座,活動現場參與人數超過 50 位民眾,希望透過專家的講解與現場民眾的問答互動,進而讓大眾能有正確的觀念,一同維護自然生態的平衡,達到自然資源永續利用,維護發展生物多樣性。







○○ 串聯愛在義起

連續三年每逢中秋佳節前夕,亞太電信客服 中心持續關懷照顧在地弱勢團體,協助一群處在 社會角落,被社會所忽視的喜憨兒重拾自信以及 對人與社會的信任,因此號召同仁以互通有無的 環保概念,由每位客服同仁捐出家中商品響應此 『客服有心、愛在義起』的愛心義賣活動,募得 款項亦全數購買「桃園觀音愛心家園烘焙坊」愛 心月餅,以具體行動實踐環境保護與慈善關懷, 發揮一己力量,帶動社會正面能量。





Oo 捐血傳愛

亞太電信傳遞熱血不間斷,有藉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。自 2016 年起至今已邁入第 3 年, 捐血袋數已累積達 1364 袋血量。















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. to conduct an independent assurance of its 2019 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 2019 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 and Performance Information engaged. The scope of work included:

- Data and information included in 2019 APT CSR Report for the 1st January, 2019 to 31st December, 2019;
- 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
 - o Materiality
 - o Responsiveness
 - o 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.;
- 3. Review performance data listed in report with sampling basis;
- 4. Visits to head quarter located in Taiwan (Taipei City);
- Review of ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD. data and information systems for collection, aggregation, analysis and review.

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





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 2019 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, 2019 to 31st December, 2019;
- ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD. has established appropriate systems for the collection, aggregation and analysis of relevant information;
- 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;

Alignment with the principles of AA1000 Accountability Principle (2018) Inclusivity

ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD. has processes in place for engaging with key stakeholders including socially responsible investors, clients, employees, supply chain and local community; and has undertaken a number of formal stakeholder engagement activities in 2019 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.

GRI report Structure

ASIA PACIFIC TELECOM CO., LTD. does fully provide the information to achieve the GRI Standards 'core' in accordance, and the performance indices do correspond and can be cross referenced to the content of relevant GRI Standards.

Key areas for ongoing development

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

- Top management participation to economic, social, and environment topic is encouraged. (RESPONSIVENESS)
- Gather more diverse opinions during the Stakeholder Engagement process to avoid overfocusing on specific groups such as suppliers. (INCLUSIVITY)
- Key performance indicator data collection could integrate into operation processes. (IMPACT)

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 2019 full year revenues reached 5.1 billion 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. 22 June, 2020





Technical Reviewer: Date:2020/06/22

Verifier: Date:2020/06/22





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			
102-1	組織名稱	亞太電信	
102-2	活動、品牌、產品與服務	10	
102-3	總部位置	10	
102-4	營運活動地點	10	
102-5	所有權與法律形式	10	
102-6	提供服務的市場	10	
102-7	組織規模	10	
102-8	員工與其他工作者的資訊	34	
102-9	供應鏈	30	
102-10	組織與其供應鏈的重大變化	無相關情事	
102-11	預警原則或方針	18	
102-12	外部倡議	無相關情事	
102-13	公協會的會員資格	附錄	
策略			
102-14	決策者的聲明	4	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	18	
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	21	
治理			
102-18	治理結構	14	
102-19	委任權責	20	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	14-15	

GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體	25-26	
102-41	團體協約	49	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	25-26	
102-43	與利害關係人溝通的方針	25-26	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	25-26	
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	請參閱年報 P100	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	28	
102-47	重大主題表列	27	
102-48	資訊重編	無相關情事	
102-49	報導改變	無相關情事	
102-50	報導期間	2	
102-51	上一次報告的日期	2	
102-52	報告週期	2	
102-53	可回答報告或內容相關問題的 聯絡人	2	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	2	
102-55	GRI 內容索引	附錄	
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	29	
103-2	管理方針及其要素	各重大主題	
103-3	管理方針的評估	個別揭露	



GRI 指	標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
重大性議題				
公司治理				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	11	
管理方針	103-3	管理方針的評估	11	
GRI 201: 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價 值	13	
誠信經營				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	21	
管理方針	103-3	管理方針的評估	21	
GRI 205 :	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及 訓練	21-23	
反貪腐	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	23	
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	
資訊安全及隱私權				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	54	
管理方針	103-3	管理方針的評估	54	
GRI 418 : 客戶隱私	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	55	
客戶體驗及服務				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	50	
管理方針	103-3	管理方針的評估	50	
網路品質與涵蓋率	<u> </u>			
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	56	
管理方針	103-3	管理方針的評估	56	
人才開發與留用				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	33	
管理方針	103-3	管理方針的評估	33	
GRI 201: 經濟績效	201-3	定義福利計畫義務與其他退休 計畫	41	

GRI 指	標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
	401-1	新進員工和離職員工	38	
GRI 401 : 勞雇關係	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼 職員工)的福利	41-42	
	401-3	育嬰假	36	
GRI 404 :	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	43	
訓練與教育	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	44	
GRI 405 :	405-1	治理單位與員工的多元化	14 ' 34	
員工多元化與 機會平等	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的 比例	40	
技術研發投入與創	削新			
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	58	
管理方針	103-3	管理方針的評估	58	
GRI 204:採購實	物			
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	31	
GRI 302:能源				
	302-1	組織內部的能源消耗量	68	
	302-4	減少能源消耗	68	
GRI 305:排放				
	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	68	
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	68	
	305-5	溫室氣體排放減量	69	
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	72-73	
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 403:職業安	全衛生			
	403-1	職業安全衛生管理系統	45	
	403-3	職業健康服務	46	



GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、 諮詢與溝通	46	
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	47-48	
403-6	工作者健康促進	46	
GRI 406:不歧視			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	49	
GRI 419:社會經濟法規遵循			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定 (法規)	23-24	

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
7	社會創新及創新創業 CSR 聯誼會



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