

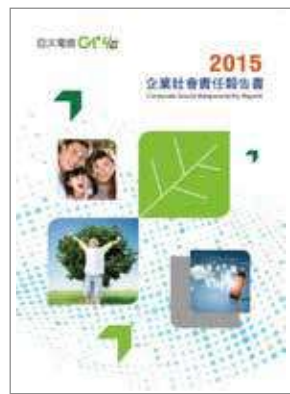
2020 亞太電信

Corporate
Social
Responsibility
Report



➤ 關於我們的報告書

本報告書為亞太電信股份有限公司第 9 本企業社會責任報告書，2020 年度是第 6 本委託第三方進行保證之企業社會責任報告書。



2015



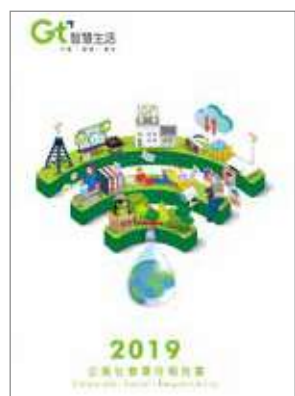
2016



2018



2017



2019



2020

➤ 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 2019 年度報告書，出版日期為 2020 年 6 月；2020 年度報告書，揭露自 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日資訊，於 2021 年 6 月 30 前出版發布。預計下期報告書於 2022 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），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



備註：

1. 本報告書內所提及「亞太電信」係指包含北、中、南各區辦公室。
2. 自 2020 年 6 月 30 日起富鴻網 (股) 公司為獨立公司，不納入亞太電信財務報告中，故本報告書不再納入邊界揭露。

目錄 CONTENTS

關於我們的報告書	01
報告週期與期間	02
報告邊界與範疇	02
編制標準與第三方保證	02
經營者的話	04

01 永續經營策略

公司概况	06
企業社會責任亮點績效與成果	07
2020 年大事紀	08

04 營運績效發展

品牌願景	60
技術研發與應用創新	62

02 公司治理

公司治理	10
誠信經營	20
營運風險管理	23

05 環境永續

氣候相關財務資訊揭露	66
能源管理	71
資源管理	75

03 利害關係人

利害關係人鑑別與溝通管道	25
供應鏈管理	30
員工關懷	34
客戶關係	52

06 社會關懷與投入

縮短數位落差	78
環境守護	80
社會共融	82

附錄

獨立機構保證聲明書	84
GRI 指標對照表	88
組織參與的公協會	93



經營者的話



亞太電信股份有限公司
董事長

A blue ink handwritten signature, likely of the Chairman, placed next to the printed name.

2020 年爆發 COVID-19 疫情，衝擊全球經濟發展，也改變人類過往的生活樣貌，然而，隨著政府實施防疫措施，減緩人口流動，全球碳排放大幅減少，生態環境逐漸恢復生機，不禁讓人們開始反思，疫情過後人類如何與環境永續共存。

隨科技進步，透過 ICT 整合，推動永續宜居的智慧城市成為 21 世紀人類重要的課題，電信產業擁有網路服務、資通訊技術，在其中擔任重要的角色。而台灣同時於去年正式邁入 5G 新世代，亞太電信擁有數位創新、垂直整合等豐沛能量與經驗，未來將整合 5G 及 AI、物聯網、大數據、雲端等技術，提供智慧交通、智慧能源、智慧醫療等多元應用，推動智慧城市，落實永續發展。

亞太電信於 2020 年 10 月正式啟動 5G 營運，推出「5G 智慧生活 無限可能」新識別，在品質、服務與應用各面向全方位升級，提供消費者更優值的體驗。另依據新電信法共頻、共網、共建規定，在 3.5GHz 頻段，亞太電信採取策略結盟方式，於 2021 年 3 月經 NCC 國家通訊傳播委員會正式核准通過亞太電信及遠傳電信共用 3.5GHz 頻段頻率申請案，成為台灣首個共頻共網案例，寫下嶄新的里程碑。2020 年在嚴峻的疫情局勢下，公司營運維持穩定發展，2020 年度合併總營收達新台幣 135.87 億元，稅前 EBITDA 為 4.45 億元，在數位經濟相關業務表現亮眼，數位門市有效用戶數年增 17%，ICT 營收年增 127%、IoT 營收年增 379%，整體數位經濟營收亦較上一年度大幅成長 163%，持續為股東創造最大的價值，在此感謝亞太電信全體同仁努力與付出。

在環境永續面向，因應全球暖化極端的氣候變遷，亞太電信訂定減碳政策與目標，並支持「氣候變遷相關財務揭露」(The Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 國際倡議，掌握氣候變遷相關風險。此外，亞太電信整合數位科技，善用 ICT 核心能力，推動智慧多元應用方案，包含協助台電打造 AMI 智慧電表的通訊物聯網、服務全台 9 個縣市政府打造智慧空氣品質感測物聯網，提升空汙管制效益；與台北市政府單位合作，布建 AI 交通事件偵測器，舒緩交通壅塞狀況；於聯合醫院仁愛院區導入 5G 智慧防疫機器人，打造業界首座 SA 架構 5G 專網智慧醫療場，降低醫護人員感染風險並提升工作效率。亞太電信積極推動智慧應用、布局環境物聯網及能源物聯網，攜手政府一同透過智慧防疫、節能減碳，打造永續城市，與社會和環境共好。

在社會共融面向，亞太電信關注數位落差議題，持續贊助教育部行動上網門號，共同推動「偏鄉數位學習計畫」，致力偏鄉邁向數位平權，至今達 12,089 人次偏鄉長者與孩童受惠。2020 年 COVID-19 疫情衝擊整體經濟，社福機構受疫情影響各界愛心銳減，亞太電信攜手員工廣邀六家社福機構辦理聯合愛心園遊會之外，更擴大推動「翻轉新二代 助孩童勇敢逐夢」計畫，攜手員工、用戶、內容供應商、手機業者等 7 家供應鏈夥伴共組「永續聯盟」，善用各自核心資源與能力，捐助「財團法人台北市賽珍珠基金會」扶持的新移民二代孩童免費英語線上學習課程、獎助學金、預付卡通信服務、職涯輔導規劃等總價值超過 500 萬元的學習資源，發揮聚沙成塔的力量，提供孩童安心的就學環境，以實際行動傳遞正面能量，擴大社會影響力。

在公司治理面，亞太電信擁有完整公司治理架構，同時積極關注環境保護和社會責任，在企業永續發展之 ESG (Environmental 環境、Social 社會、Governance 公司治理) 各項領域表現傑出，榮獲國際研究機構《ISS ESG 評比》台灣 ESG 風雲錄近三年進步最多前七名（註）、TCSA 台灣企業永續獎「企業永續報告類電信傳播業銅獎」、台北市政府第四屆「菁業獎」、TCCDA 第四屆「CSEA 卓越客服大獎」等多項大獎，證明亞太電信治理績效獲得國內外研究機構評比高度肯定。

展望未來，亞太電信將持續保持靈活的應變能力，強化業務本質，秉持智慧生活精神，透過跨業跨域整合，全力衝刺 5G 事業，運用多年在 IoT、ICT 累積豐厚的經驗及創新技術，攜手更多合作夥伴，拓展 5G 生態圈，偕同鴻海科技集團整合資源，布局智慧製造、能源、交通、醫療、零售、娛樂六大領域，提供完整端到端的高品質服務，對應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，創造獲利的同時也善盡企業社會責任，落實永續經營，追求全體股東和員工的最大利益，以全新科技視野展望未來，齊心開創 5G 新局。



註：亞太電信榮獲國際研究機構《ISS ESG 評比》台灣 ESG 風雲錄近三年進步最多前七名，資料來源摘錄自今周刊第 1239 期刊。

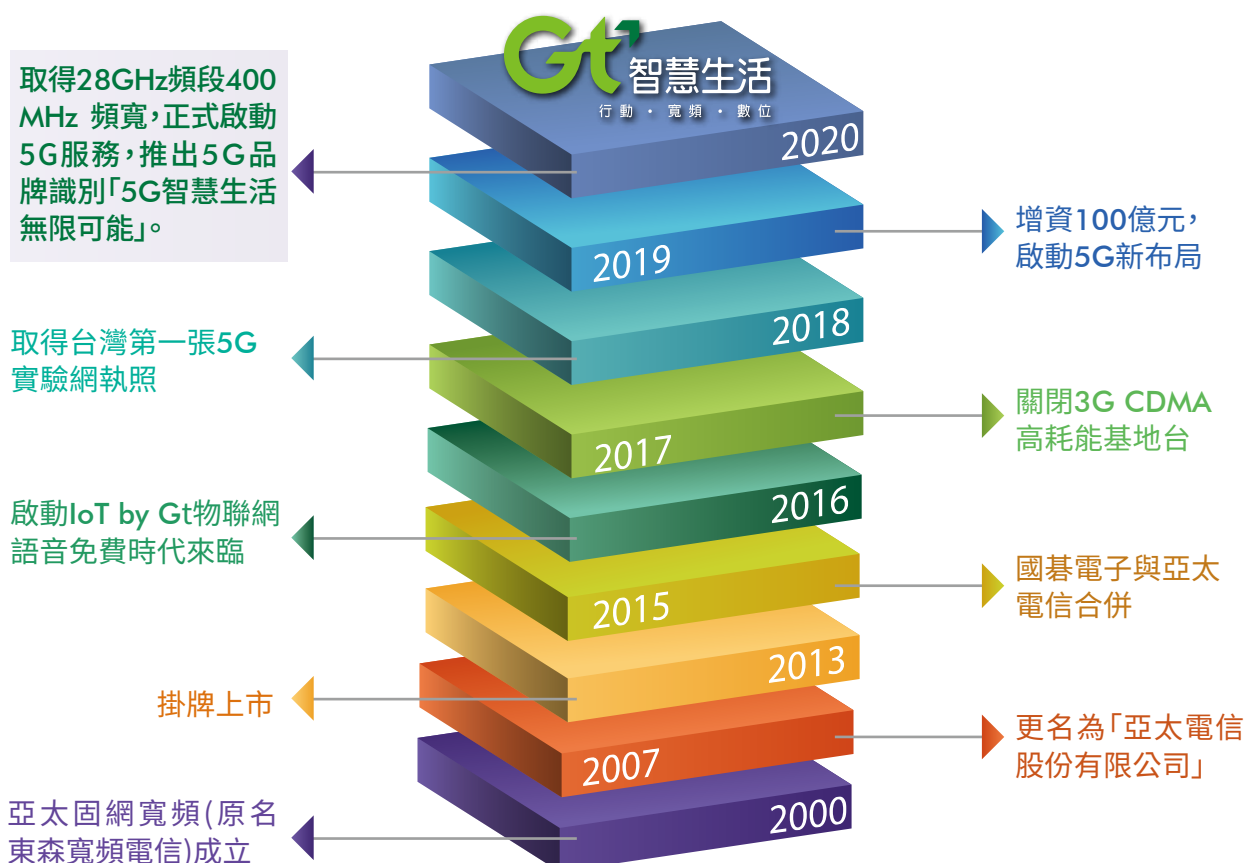
01

永續經營策略



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、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	1,918 人



企業社會責任亮點績效與成果

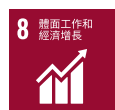
落實企業永續發展

接軌 **SDGs** 聯合國永續發展目標 全面落實 **ESG** 永續管理



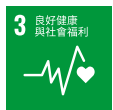
Environmental

- 導入科學化工具TCFD，進行氣候變遷相關財務揭露及風險管理。
- 落實e化帳單、電子簽章、二手機回收、門市節電設備等**低碳營運**措施。
- 辦公室溫室氣體排放相較2019年**減146噸**。
- 訂定具體減碳目標**年減2%**。



Governance

- 擁有完善公司治理架構，獲《ISS ESG評比》台灣近三年ESG風雲榜進步最多NO.7。
- 獲「TCSA台灣企業永續獎」電信業銅獎。
- 獲台北市政府頒發「菁英獎」。
- 榮獲「2020年CSEA卓越客服」11項大獎。
- 致力數位創新，推動智慧路燈、交通、空品等**智慧城市創新應用**。



Social

- 企業志工人數789人次，公益總時數為2,180.5小時相較2019年1,243小時大幅**成長75%**。
- 致力**彌平數位落差**，數位落差偏鄉教育課程累積受惠12,089人次。
- 攜手員工、消費者及供應鏈夥伴共組「**永續聯盟**」，投入500萬資源，助**新移民二代孩童**翻轉人生，勇敢逐夢。
- 導入職工福利健康促進ISO 45001認證，提供多元職能培育**51,162.5小時**。
- 遵循**國際人權公約**，訂定人權政策，提供友善職場環境。

Note

*Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD

*Sustainable Development Goals, SDGs

*Environmental, Social, Governance ESG

↗ 2020 年大事紀

- ▶ 攜手 TBCASoft 布局區塊鏈，推出跨電信商支付系統服務，率先完成跨國行動支付的實際應用測試，建構全球跨境支付生態圈。
- ▶ 5G 首波釋照作業，亞太電信取得 28GHz 頻段 400 MHz 頻寬。
- ▶ 「5G 加速器」18 支跨國新創團隊正式亮相。



02

03

05

06

2020 年

- ▶ 與新竹市政府合作，正式簽約 5G 智慧應用新創建設。
- ▶ 攜手台達電子、億光電子於高雄市、桃園市布建超過 10 萬盞智慧路燈，協助政府擷節能源。



- ▶ 攜手萊爾富、新光銀行，線上及線下整合電信服務，於萊爾富 Life-ET 機台導入「立碼驗」服務，用戶免讀卡機，即可在超商機台直接進行身分驗證。



- ▶ 亞太電信攜手嘉義市「空氣品質感測物聯網」布建計畫，特別打造「智慧空品 e 指通」體驗版平台，串聯國家級空品監測站與地方輔助空品監測站，推動多層式空品物聯網。





- ▶ 取得國家通訊傳播委員會核發之 28GHz 頻段 5G 特許執照。
- ▶ 2020 年 07 月 數位門市攜「全家」跨界零售通路 O2O 整合便利商店導入立碼驗、電信銷售服務數位門市拓展逾 5 千間實體據點。

07

- ▶ 以新台幣 94.73 億元頻譜費，策略結盟遠傳，以取得 20 年遠傳 3.5 GHz 頻段九分之二的網路容量使用權。
- ▶ 客戶服務勇奪 SGS「2020 知識管理標竿案例」大獎。
- ▶ G+ TV 舉辦首場 5G 4K 多視角演唱會。

09



- ▶ 正式啟動 5G 服務，推出 5G 品牌識別「5G 智慧生活 無限可能」。

10

11



TCSA 台灣企業永續獎



菁業獎

- ▶ 首度參加「TCSA 台灣企業永續獎」即一舉拿下「企業永續報告書類 - 電信傳播業銅獎」。
- ▶ 榮獲台北市政府第四屆菁業獎。
- ▶ 亞太電信勇奪「CSEA 卓越客服大獎」11 項大獎，為電信業者獲獎最多企業。



CSEA 卓越客服大獎



02

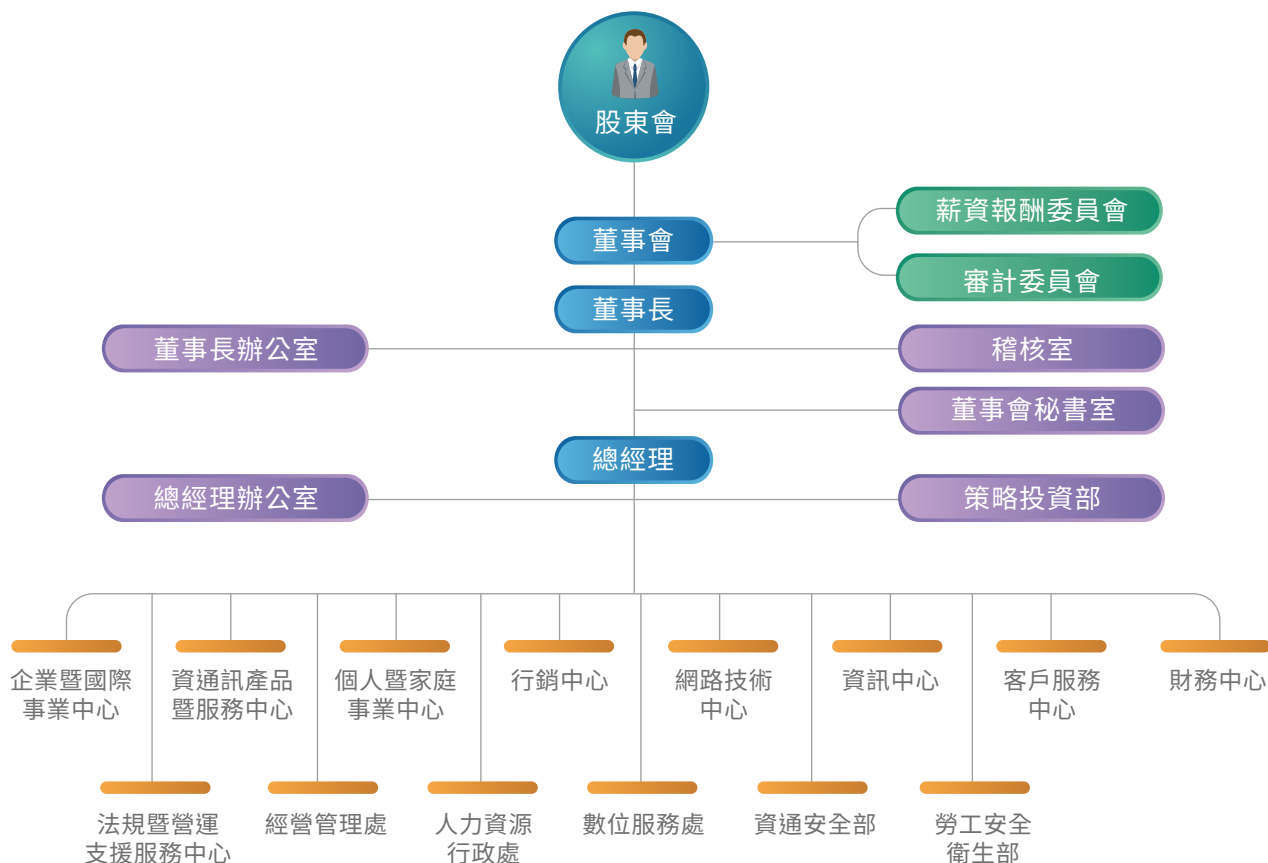
公司治理



➤ 公司治理

公司治理架構

亞太電信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。



管理方針

重大性議題

公司治理與營運績效



重要性

- ▶ 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。



政策 / 目標

- ▶ 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」。



行動計畫

- ▶ 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資報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「公司章程」、「公司治理實務守則」、「審計委員會組織規程」、「薪資報酬委員會組織規程」，以及「董事會績效評估辦法」，以資遵循。



評估方式

- ▶ 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」，每年定期於年度終了進行整年度之董事會績效評估自我評估一次，每三年定期執行董事會績效外部評估一次。
- ▶ 本公司已完成 2020 年度董事會績效評估自評、個別董事成員績效評估自評及功能性委員會績效評估自評，並將評估結果提報至 2021 年第一季董事會。

責 任

- ▶ 董事會秘書室

資 源

- ▶ 董事會成員 / 全公司

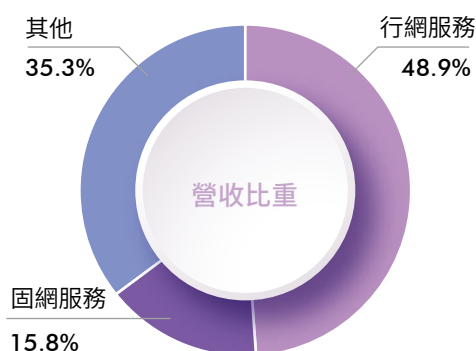
申訴機制

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

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 2020 年 12 月 31 日全台直營店共有 182 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。



1. 行網服務，亞太電信採用以 IMT-Advanced 為標準的第四代行動通信服務，並於 2020 年 10 月啟動 5G 行動通信營運。行動服務包括基本服務、簡碼服務、行動增值服務、行動數據服務、智慧生活與物聯網 (IoT) 服務等。
2. 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。



2020 年度營運成果

2020 年度合併總營收達新台幣 135.87 億元，稅前 EBITDA(未計利息、稅項、折舊及攤銷前的利潤)為 4.45 億元；亞太電信持續穩固智慧生活品牌定位，在數位經濟相關業務表現亮眼，數位門市有效用戶數年增 17%，ICT 營收年增 127%、IoT 營收年增 379%，整體數位經濟營收亦較上一年度大幅成長 163%。

直接產生及分配的經濟價值

	2020 年度 (註 1)
營業收入	13,587,443
營業成本	13,901,570
營業費用	5,180,178
員工薪資和福利 (註 2)	1,928,686
支付股東的股利	0
支付政府的稅金	23,269
社會投資 / 捐贈費用 (註 2)	2,420
留存的經濟價值 (註 3)	(5,517,574)

註 1：營運績效之財務數據係經會計師查核後之合併財務報告；亞太電信分別自 2020 年 3 月 31 日及 2020 年 6 月 30 日起，不再對邊界外子公司宏康智慧 (股) 公司及富鴻網 (股) 公司具有控制力，自上述日期起，不再納入亞太電信合併報告內。

註 2：包含於營業成本及營業費用中。

註 3：留存的經濟價值 = 營業收入 - 營業成本 - 營業費用 - 支付股東的股利 - 支付政府的稅金。

董事會

本公司「公司治理實務守則」訂有董事會成員組成應考量多元化，並就本身公司運作、營運型態及發展需求擬定多元化方針，包括但不限於基本條件與價值（性別、年齡、國籍及文化）及專業知識與技能（專業背景、專業技能及產業經歷）等兩大面向。為考量董事會成員組成之性別平等，未來擬規劃女性董事為目標，以提升董事會結構之健全及多元性。

本公司章程載明董事選任採候選人提名制，由股東就董事候選人名單中選任之。第八屆董事會設有董事11席（其中3席為獨立董事）由學識經驗豐富之董事組成，任期自2018年6月20日起至2021年6月19日，截至2020年底有一席獨立董事缺額，本公司已於2021年股東臨時會補選。

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）公司一董事 ▶ 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	▶ 百濟神州董事 ▶ 隨銳科技集團董事 ▶ 賽迪顧問公司外部董事	※ 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 ▶ 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	龔文霖（註1）	男	▶ University of Pittsburgh，MBA ▶ 交通大學管理科學系 ▶ 鴻海精密工業（股）公司 處長	▶ 鴻海精密工業（股）公司處長 ▶ Ambit International Limited 董事 ▶ 國碁電子（開曼）有限公司董事 ▶ Cybernet Venture Capital Corporation 董事 ▶ Hampden Investments Limited 董事 ▶ 悅順控股有限公司董事 ▶ 利國集團有限公司董事 ▶ 機器人控股有限公司董事 ▶ Star Vision Precision Limited 董事 ▶ Star Vision Technology Limited 董事 ▶ 深圳市富龍小額貸款有限公司董事 ▶ 鴻佰科技股份有限公司監察人 ▶ 法博智能移動股份有限公司監察人 ▶ 三創生活股份有限公司監察人	※ 法人董事 寶鑫國際投資（股）公司之代表人。

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	朱來順 (註 2)	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	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	▶ 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 ▶ 松瑞製藥 (股) 公司董事 ▶ 景傳光電 (股) 公司董事	※ 法人董事華榮電線電纜 (股) 公司之代表人。
 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)	▶ 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	-	-
 獨立董事	(缺額) (註 3)	-	-	-	(註 3)

註 1：張嘉祥董事，因個人事務繁忙於 2020 年 8 月 14 日辭任，法人董事實鑫國際投資 (股) 公司於 2020 年 8 月 20 日改派龔文霖先生為代表人。

註 2：法人董事交通部臺灣鐵路管理局於 2020 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 3：鄭丁旺獨立董事因個人事務繁忙自 2020 年 2 月 1 日起辭任獨立董事；繼任鍾聰明獨立董事於 2020 年 9 月 7 日辭任獨立董事。截至 2020 年底有一席獨立董事缺額待補，本公司已於 2021 年 4 月 22 日股東臨時會補選，由陳立君女士當選為獨立董事。

註 4：本公司董事會由 11 席董事 (含 3 席獨立董事) 組成，其中具員工身份之董事占比：0%、獨立董事占比：27.27%、女性董事占比：9.09%；獨立董事任職本公司期間：二席獨立董事年資為 6 年以下、一席獨立董事年資未達 3 年；董事年齡：30~50 歲 1 位，50 歲以上 10 位；其中 3 席董事具電信產業背景 (上述比例計算之時間點為 2021 年 04 月 25 日)。

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，2020 年度召開 6 次董事會，2020 年度董事平均實際出席率為 89%。

為落實公司治理並提升董事會效能，本公司董事會於 2019 年 11 月 8 日決議通過訂定「董事會績效評估辦法」。每年定期於年度終了進行整年度之董事會績效評估自我評估一次，針對董事職責認知、內部控制、對公司營運之參與程度、持續進修…等面向進行審視，每三年定期執行董事會績效外部評估一次，2020 年度董事會績效評估由董事成員及議事單位填寫問卷進行自評辦理完成，並已將評估結果提報至 2021 年第一季董事會。



股利政策與股東權益

亞太電信章程所訂之股利政策：為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。

亞太電信股東會採行以書面或電子方式行使表決權，各項議案採逐案進行投票，並於股東會召開後，將股東贊成權數、反對權數、無效權數及棄權權數之結果公告於公開資訊觀測站。

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项措施，2020 年政府補助收入約新台幣 2,879 萬元。

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，2020 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	2020 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會	3
		財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	認識期貨衍生性商品避險交易及操作健全企業永續經營實務研討會	3
 董事	龔文霖	臺灣證券交易所	2020 年公司治理與企業誠信董監事宣導會	3

職稱	姓名	主辦單位	課程名稱	時數
 董事	朱來順	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2020 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會	3
		臺灣證券交易所	上市「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」高峰論壇議程	3
 董事	曹棟鈞	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2020 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會	3
		臺灣證券交易所	上市「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」高峰論壇議程	3
 董事	曾忠正	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2020 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會	3
		財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	認識期貨衍生性商品避險交易及操作健全企業永續經營實務研討會	3
 董事	林明祥	社團法人中華公司治理協會	內線交易實務、法律責任暨案例解析	3
		財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2020 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會	3
 獨立董事	陳逸文	臺灣證券交易所	2020 年公司治理與企業誠信董監事宣導會	3
		社團法人中華公司治理協會	最新稅法變革對企業營運的影響與因應	3
 獨立董事	楊熙年	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2020 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會	3
		財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	認識期貨衍生性商品避險交易及操作健全企業永續經營實務研討會	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、薪資報酬委員會) 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

▶ 公簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效



▶ 公司內部控制之有效實施

▶ 公司遵循相關法令及規則

▶ 公司存在或潛在風險之管控

依本公司「審計委員會組織規程」，審計委員會每季至少召開一次，2020 年度共召開 **6** 次審計委員會，審計委員實際出席率達 **100%**。

薪資報酬委員會

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。薪資報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，2020 年度召開 **3** 次薪資報酬委員會，薪資報酬委員實際出席率達 **100%**。

內部稽核單位

亞太電信內部稽核單位為獨立單位，直接隸屬董事會，並配置專任稽核人員，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。



內部稽核組織及其運作
揭露可至官網參閱

1. 稽核執行範圍：

內部稽核單位覆核公司整體作業程序與內部控制制度，並評估該等控制之設計及執行是否適當，以達成內部控制制度目的，其範圍涵蓋母公司及子公司重要營運作業。



2. 稽核執行作業：

- 1 依董事會通過之年度稽核計畫執行查核工作，該計畫係依法令規定及風險評估程序擬訂，並視公司需要執行專案查核，以協助管理階層瞭解內部控制制度運作狀況、已存在或潛在之內部控制缺失並提出適當解決方案。
- 2 覆核各單位所執行之內部控制制度自行評估作業，併同查核發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，以為本公司董事會、董事長及總經理出具內部控制聲明書之主要依據。

3. 稽核結果溝通：

依年度稽核計畫執行查核作業後出具稽核報告，並呈送董事長簽核及交付獨立董事審閱，另亦定期向董事會、審計委員會及不定期向董事長及總經理報告，以落實公司治理。

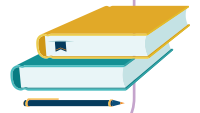
DISCUSSION

4. 顧問諮詢服務：

內部稽核單位在不承擔管理責任之情況下，與公司各單位協商討論並提供諮詢性服務，著重於機會與加值，目的在於增加公司營運效率及達成營運效果。

5. 持續進修學習：

為提升本公司稽核人員專業知識及符合法令規範，均依規定參加外部專業單位舉辦之進修課程，另亦鼓勵稽核人員持續進修並取得相關證照，目前共取得國際內部稽核協會 (IIA) 頒發之國際內部稽核師 CIA (Certified Internal Auditor) 證照 2 張。



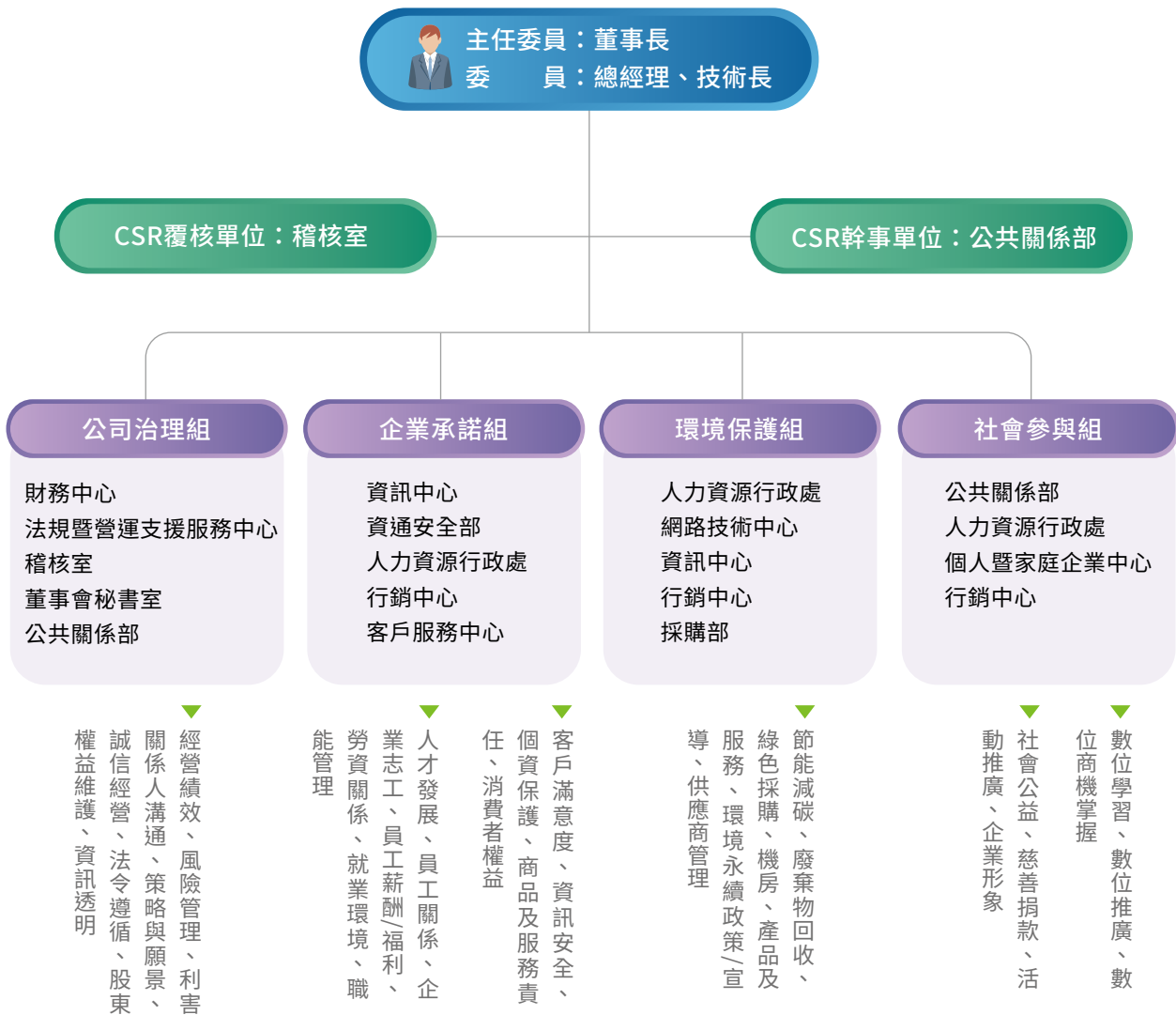
企業社會責任 (CSR) 委員會

我們在 2015 年組成企業社會責任執行委員會，2020 年度企業社會責任事務，主導單位為公共關係部所執行。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。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。2020 年度 CSR 活動執行成果已於 11 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

職稱	姓名	備註
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



誠信經營

誠信道德規範

亞太電信重視誠信經營，「誠信、正直」一直是亞太電信經營的核心理念，我們制定「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」等各項準則供亞太電信董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力之人予以遵循。

誠信經營管理之專責單位為人力資源單位及法務單位，負責協助管理階層制定及監督執行誠信經營政策與防範方案，並由人力資源單位定期向董事會報告。

亞太電信承諾

所有董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人均應遵循法令，避免為利益衝突及圖己私利之事項，應盡保密及忠實注意義務，禁止不公平及內線交易，並有責任保護及適當使用公司資產等。

與他人商業往來時，均先評估往來對象之合法性，充分了解對方之誠信經營狀況及遵守企業社會責任政策情形，明確表示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，契約中明訂遵守誠信經營及企業社會責任條款。對於貪腐和賄賂採取零容忍的方式處理，承諾在進行營業活動不會有任何形式的貪腐及賄賂。

將企業文化及誠信精神延伸至全體同仁，以創造健全之市場與環境，落實公平合理、平等互惠及誠信原則，重視並保障消費者權益。

管理方針

重大性議題

誠信經營



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。



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。

責 任

- ▶ 人力資源 / 法務部

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。

教育訓練

為落實傳達本公司之誠信經營政策理念，本公司董事及員工分別須簽署「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。另公司每年定期發佈電子文宣進行宣導並舉辦 e-learning 或實體課程，於同仁的日常工作中強化其誠信理念。

亞太電信 2020 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	
		2019 年	2020 年
數位	發佈電子文宣 (三次 / 年)	5,700	5,700
	誠信政策宣導講義導讀及測驗	1,874 人 測驗參與率 100% 主管 398 人 100% 員工 1,476 人 100%	1,860 人 測驗參與率 100% 主管 390 人 100% 員工 1,470 人 100%
	內部通路銷售違紀行為講義導讀及測驗	816 人 測驗參與率 100% 主管 232 人 100% 員工 584 人 100%	786 人 測驗參與率 100% 主管 227 人 100% 員工 559 人 100%
	法律常識暨實務案例宣導 - 工作篇	159	159
	新人訓	539	287
實體	直營店長會議	272	159
	企業業務誠信宣導訓練		112
	政府採購法		148

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，本公司訂定「員工申訴作業流程管理辦法」，明定受理及調查時程，受理單位、調查單位，於官方網站及內部網站建立並公告檢舉檢舉電子郵件信箱等受理管道，供內部及外部人員使用，有關客訴及同仁意見，本公司持續蒐集，積極處理，且對檢舉人身分予以保密，嚴禁施予不利人事措施，更開放匿名檢舉，積極防範不誠信、舞弊、犯罪行為。



檢舉信箱：hr@aptg.com.tw & auditbox@aptg.com.tw

查核

2020 年相關違反事項共計 6 件 (4 案 - 消費者爭議，1 案 - 侵占公物，1 案 - 違反禁止從事不公平競爭行為)。

違反禁止從事不公平競爭行為一案說明

- ▶ 事由：員工於參與標案時違反政府採購法規定。
- ▶ 結果：檢察官同意給予本公司及員工緩起訴處分，公司及員工應分別支付公益金。

本公司已對相關員工進行適當懲處措施，並由呂芳銘董事長以及黃南仁總經理親自對主管及員工進行多場教育訓練，加強宣導並強化法治觀念，避免再犯。



法規遵循

管理方針



亞太電信遵循法規，恪遵法制規範，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。

立法院已於 2019 年 5 月 31 日三讀通過，後續由總統府於 2019 年 6 月 26 日發布電信管理法，並經行政院公告於 2020 年 7 月 1 日施行。為配合電信管理法公告施行，本公司已完成電信法與電信管理法新舊法規之登記轉軌作業，包括取得電信事業登記證明、完成變更營運計畫及網路設置計畫、及申請重新核配無線電頻率及電信門號資源等，現為符合電信管理法規管之電信服務業者。

本著誠信永續經營與友善環境，亞太電信 2020 年並未有因基礎建設或環境、社會與經濟面之違規罰鍰情事發生。

電磁波宣導

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。2020 年我們共捐助 200 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。



營運風險管理

亞太電信以永續經營為公司營運的發展使命，落實全面且嚴謹的風險評估管理與有效的危機處理是確保永續經營的重大基石，為了降低任何風險或災害事件突然發生所帶來的企業經濟損失以及負面影響，以保障各利害關係人之權益，並維護公司之形象，積極做好企業風險管理、危機前預防及演練，以利即時因應可能的危機，維持企業永續穩健的營運。

風險管理策略

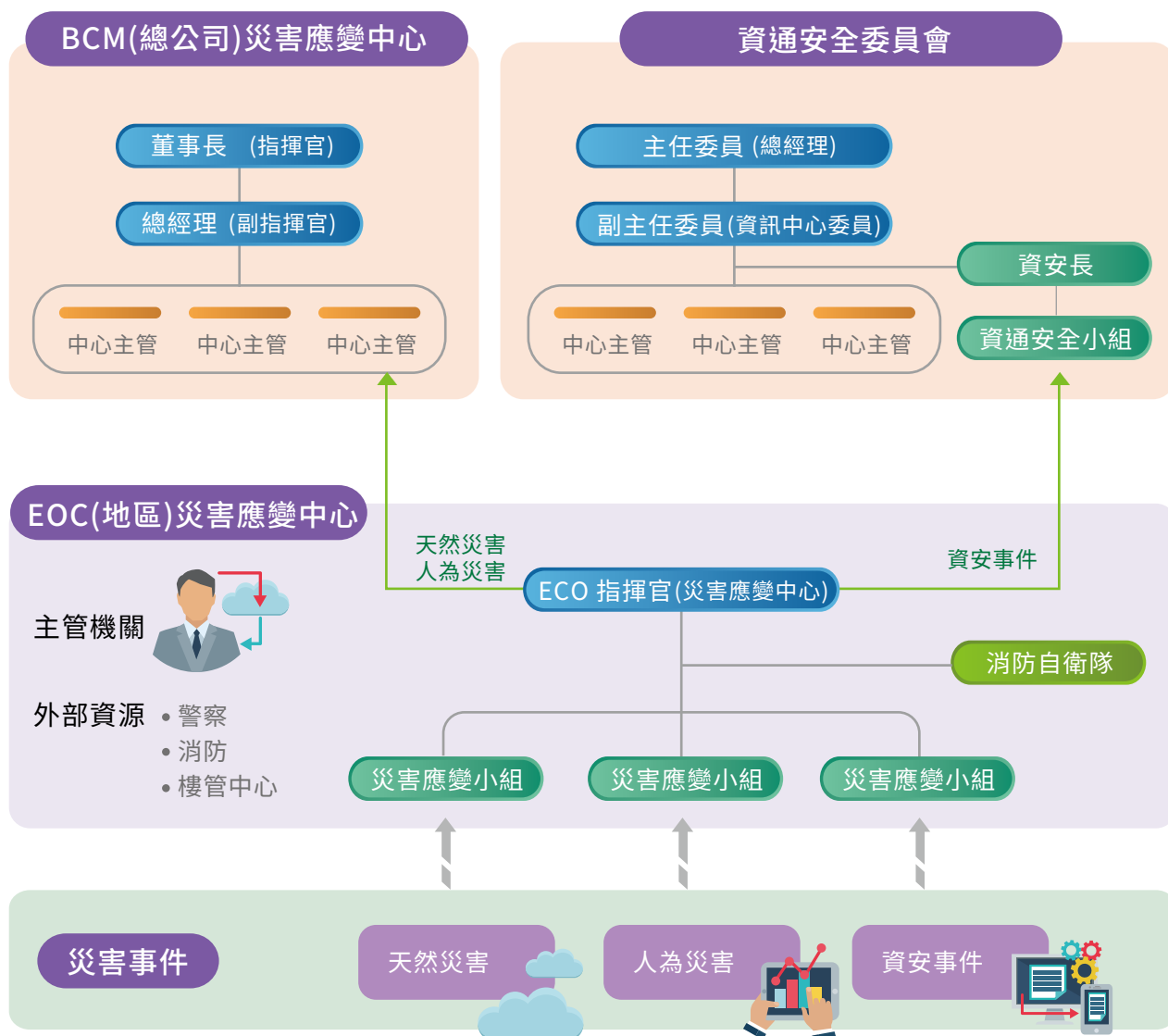
亞太電信營運由董事會、審計委員會、薪酬委員會等監督、稽查，藉由董事會溝通包含經濟、環境與社會等企業社會責任議題，再由高階團隊檢討與預防各項可能之重大風險而擬定營運計劃，並透過內部作業流程嚴密管控、持續流程改善，更新文件時效性及安全性，同時透過稽核單位不定期查核檢驗，建立各項管控制度，將可能發生的風險災害降至最低。

風險評估管理程序



災害風險管理

秉持「防災重於救災、離災優於防災」，企業永續經營原則，鑑別出天然災害、人為災害與資通安全等三大面向的風險危機，除制定災害發生時的營運運作管理組織，更規劃出因應不同災害可能發生時的演練計畫，強化公司應變能與處理力，降低災害風險以達到企業永續。



03

利害關係人



利害關係人鑑別與溝通管道

亞太電信為確實鑑別我們重要的利害關係人，2020 年依據 AA1000 SES 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard）的五大原則（責任、影響力、張力、多元觀點、依賴性）進行評估，鑑別出 9 大類利害關係人，並盤點出主要的溝通管道。

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 ▶ 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。
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	每年 2-3 次	不定期	不定期	每年 1-2 次

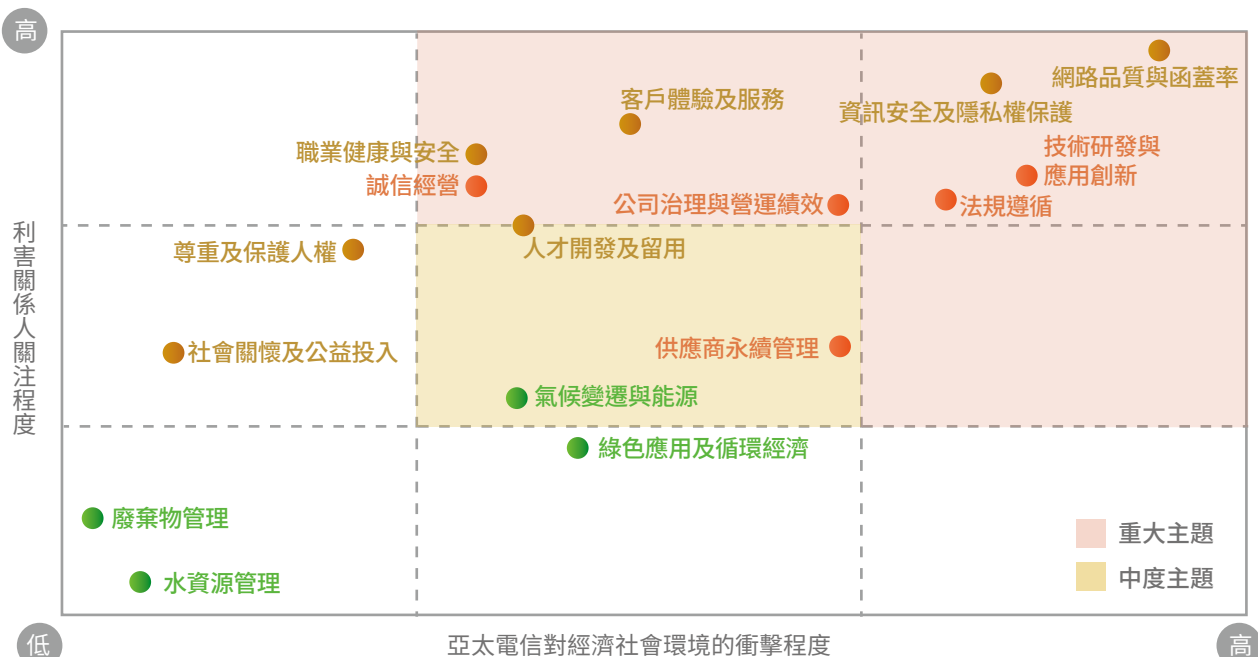
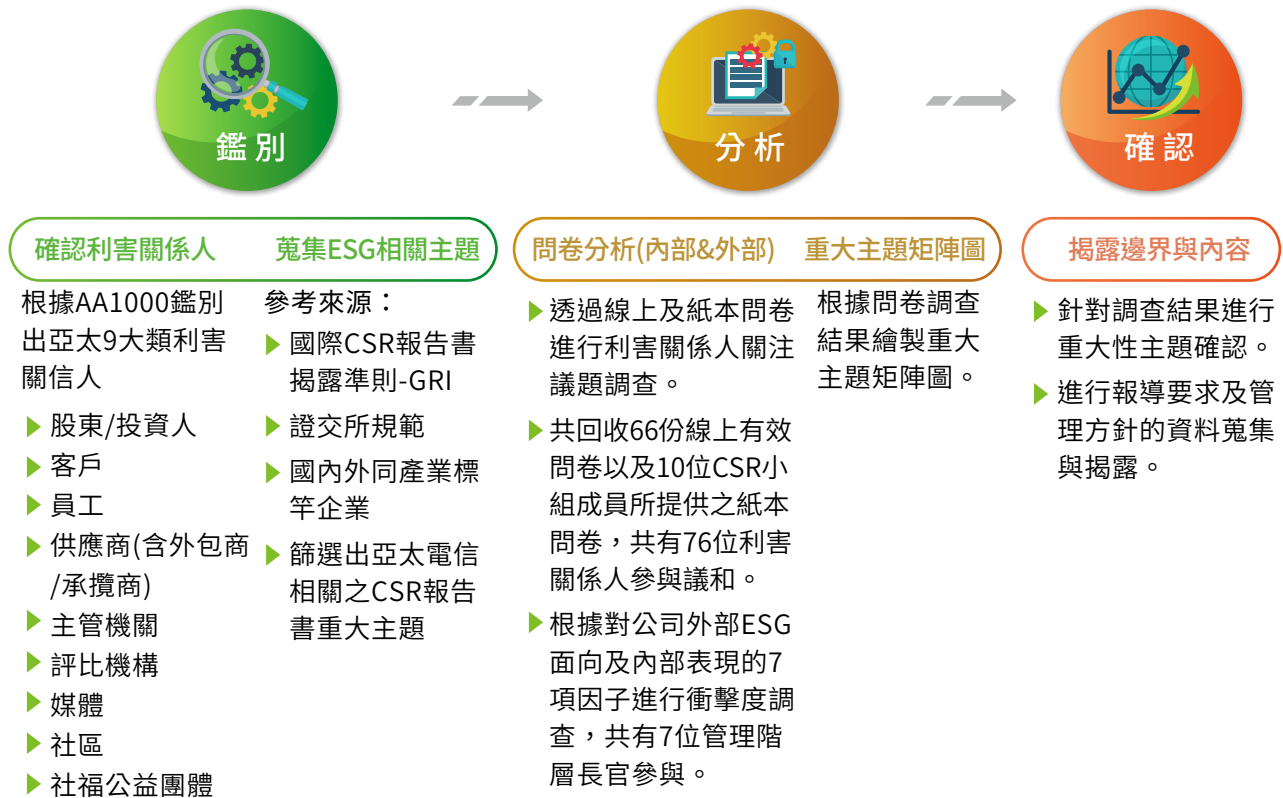
利害關係人	社福團體	同業	媒體	主管機關	評比機構
關心議題	▶ 社區關懷及公益投入 ▶ 能源與溫室氣體管理 ▶ 廢棄物與水資源管理	▶ 法規遵循 ▶ 技術投入與創新應用	▶ 市場與品牌形象	▶ 公司治理 ▶ 營運績效 ▶ 誠信經營 ▶ 法規遵循	▶ 市場及品牌形象 ▶ 公司治理 ▶ 營運績效
亞太電信努力方向	透過公益資源、人力投入之行動，關懷弱勢、友善周邊環境，以讓台灣更好為目標。	亞太電信繼續投入 5G 實驗網與 IoT 創新技術之發展，提供多元智慧生活應用與企業解決方案，期望持續藉由同業間良性競爭，扮演電信「小鯨魚」共創整體產業發展。	期許以智慧生活品牌領導者為目標，與媒體建立密切溝通管道，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				

重大性評估流程

亞太電信 2020 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。亞太電信優先考量對公司營運為達成企業永續經營願景之目標，作為鑑別重大性議題之依據。



評估流程



重大主題

網路品質與函蓋率
資訊安全及隱私權保護
客戶體驗及服務

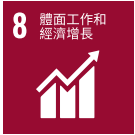
人才開發及留用
職業健康與安全
公司治理與營運績效

法規遵循
技術研發與應用創新
誠信經營

重大性主題及邊界

永續面向	重大性主題	衝擊程度	對應 GRI 主題		報告邊界				
			主題編號	主題名稱	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	201	經濟績效	▲			▲	
	誠信經營	高	205	反貪腐	▲	▲			
	法規遵循	高	307 419	有關環境保護的法規遵循 社會經濟法規遵循	▲			▲	
環境	氣候變遷與能源管理	中	302	能源排放	▲				▲
	廢棄物管理	低	306	廢棄物 (2020) 準則	▲	▲			▲
	水資源管理	低	306	廢汙水和廢棄物	▲	▲			▲
	綠色應用及循環經濟	中	-	綠色創新	▲		▲		
社會	客戶體驗與服務	高	416 417	顧客的健康與安全 行銷與標示	▲		▲		
	資訊安全及隱私權保護	高	418	顧客隱私	▲		▲		
	網路品質與涵蓋率	高	203	間接經濟衝擊	▲		▲		▲
	供應鏈管理	中	204 308	採購實務 供應商環境評估	▲	▲			
	尊重及保護人權	低	412	人權評估	▲	▲			▲
	人才開發及留用	高	201 401 404 405	經濟績效 勞雇關係 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	413	當地社區	▲				▲
	職業健康與安全	高	403	職業安全衛生	▲	▲			
	技術研發與應用創新	高	-	其他考量面	▲		▲		
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	▶ 公司治理	8 體面工作和經濟增長 
誠信經營	▶ 反貪腐	▶ 誠信經營管理	16 和平、正義與健全的司法 
法規遵循	▶ 有關環境保護的法規遵循 ▶ 社會經濟法規遵循	▶ 誠信經營管理	16 和平、正義與健全的司法 
客戶體驗與服務	▶ 顧客的健康與安全 ▶ 行銷與標示	▶ 客戶關係	9 產業、創新和基礎設施  10 減少國內及國家間不平等 
資訊安全及隱私權保護	▶ 顧客隱私	▶ 客戶關係	9 產業、創新和基礎設施 
網路品質與涵蓋率	▶ 間接經濟衝擊	▶ 客戶關係	11 永續發展的市鎮規劃 
人才開發及留用	▶ 經濟績效 ▶ 勞雇關係 ▶ 訓練與教育 ▶ 員工多元化與平等機會	▶ 員工關懷	4 良質教育  10 減少國內及國家間不平等 
職業健康與安全	▶ 職業安全衛生	▶ 員工關懷	3 良好健康與社會福利 
技術研發與應用創新	▶ 其他考量面	▶ 營運績效發展	9 產業、創新和基礎設施 

➤ 供應鏈管理

亞太電信視供應商為長期夥伴，具有競爭力的品質、技術、交期及成本也是供應商必備條件，亞太電信正愈來愈重視供應商的治理、環境及社會等 ESG 面向，未來更是推動價值鏈永續發展議題之重要夥伴。



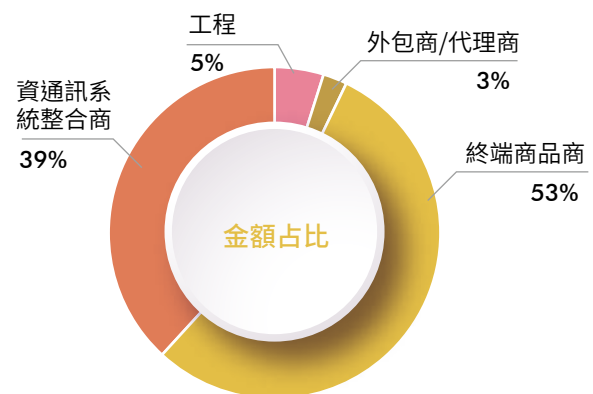
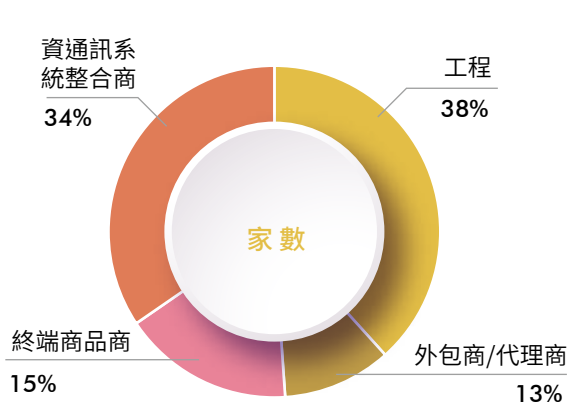
在地化管理

在地化管理主要包含在地化採購管理、新進廠商管理、以及綠色採購，說明如下：

在地化採購管理

亞太電信供應商類型主要可分為：資通訊系統整合商 SI(system integration)、工程商、終端商品商、外包商 / 代理商等類型，歷年採購支出中，終端商品商占大多數，2020 年占比高達 50.86%；其次是資通訊系統整合商，占比高達 37%。我們主要以國內在地採購方式，促進當地經濟發展，已達成連續 3 年在地採購超過 98%。

年度	總採購金額	在地採購	佔比	廠商總家數	新進廠商家數
2018	9,002,045,969	8,975,067,963	99.70%	374 家	119 家
2019	7,564,069,951	7,484,495,797	98.95%	459 家	167 家
2020	11,945,096,029	11,931,559,561	99.89%	497 家	169 家



新進廠商管理

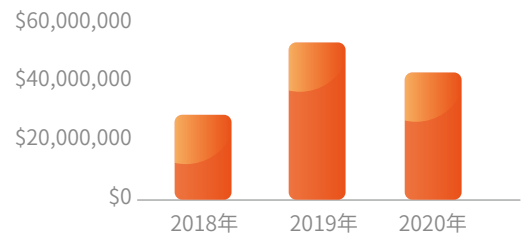
在新增供應商部份，2020 年 169 家新供應商加入亞太電信供應鏈體系，皆透過供應商審查原則，以確保符合共供應商有關環境及社會評估，並遵循亞太電信 CSR 政策與行為準則。

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。

2020 年度亞太電信綠色採購年總量仍維持在 \$50,363,634 元並連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。

綠色採購金額



年度	2018 年	2019 年	2020 年
綠色採購總金額	\$38,500,263	\$58,749,823	\$50,363,634
年度採購量	9,002,045,969	7,564,069,951	11,945,096,029
占比	0.43%	0.78%	0.42%



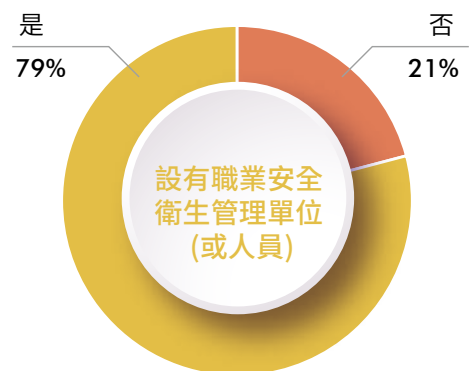
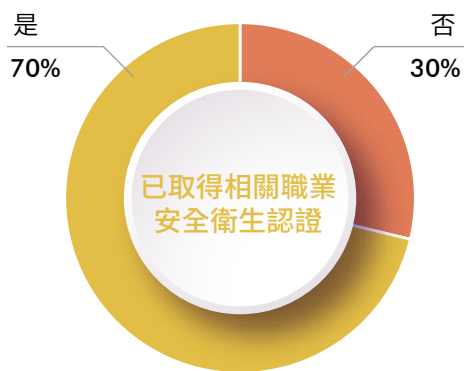
2020 年度綠色採購受獎



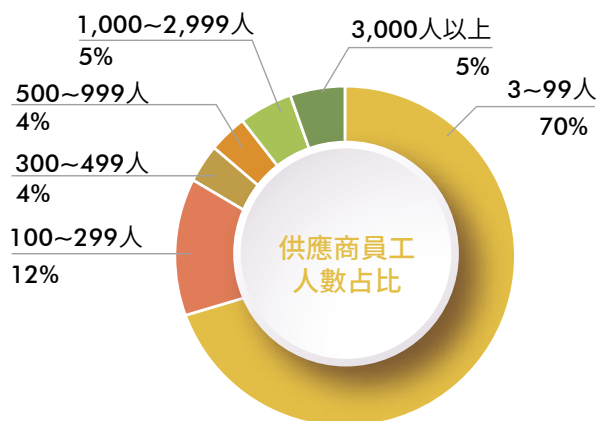
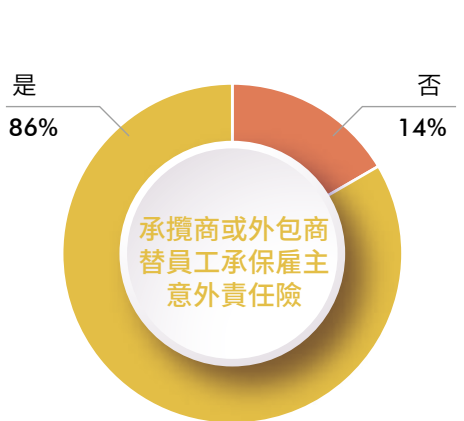
永續供應鏈

亞太電信因應供應鏈管理發展趨勢，結合多年推動 ESG 的經驗，規範供應鏈於勞工人權、健康與安全、環境、道德面向皆符合在地法令要求，要求本公司之供應鏈符合相關規範，以建構永續供應鏈管理機制。

亞太電信除提供員工優良安全健康且舒適的工作環境，我們持續投入相關資源，推動各項措施及行動，並回應主管機關、客戶與員工對職安衛議題的關切，持續精進管理制度，而且對主要供應商要求 ISO45001 職安衛體之認證及職安衛相關資訊揭露，落實職安衛的共享價值。

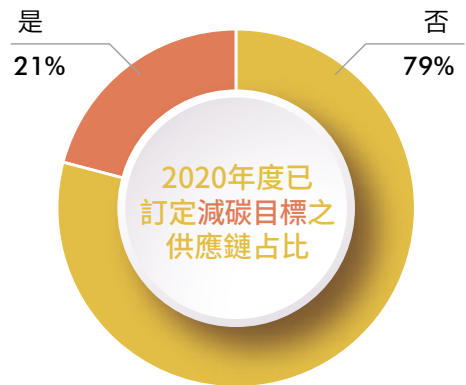
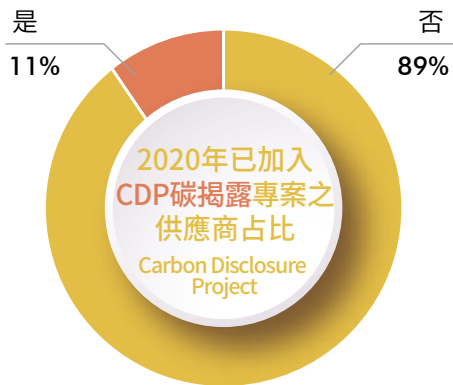


統計 56 家供應商中已有接近 8 成取得職安衛相關認證並設有職業安全衛生管理單位 (或人員)



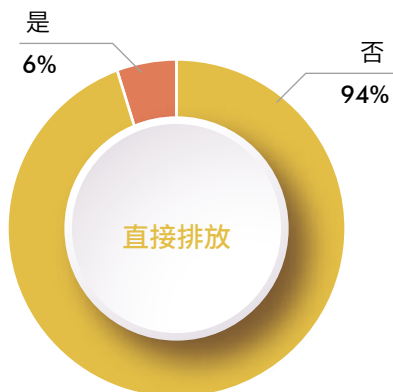
亞太電信之供應鏈約 7 成為 100 人以下公司，300 人以下約占 12%，透過供應鏈管理佈達亞太電信注重供應鏈職災安全，已高達 86% 承攬商或外包商替員工承保雇主意外責任險。

近年來，在面對氣候變遷所帶來的極端氣象事件或水資源風險時，亞太電信瞭解上游供應鏈所受到的衝擊並非取決於單一供應商的表現，而是其全球各地供應商對氣候風險議題的準備程度與應變能力。故透過 CDP 氣候變遷相關問卷，向主要供應商及其上游供應商進行盤查，強化且推動亞太電信重視碳風險及帶動減碳營運的決心。

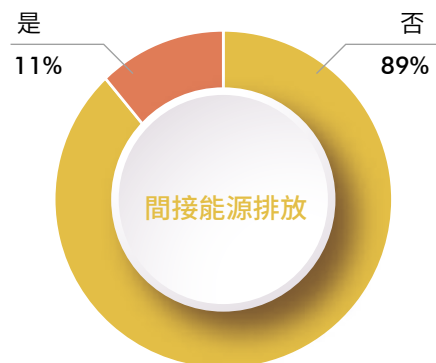


亞太電信透過供應鏈『碳盤查』共計 47 家廠商中已有 5 家加 CDP 碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project)，而 2020 年度已有 10 家供應商訂定減碳目標，透過亞太電信持續關注，希望藉此影響並帶動整體供應鏈一齊朝向零碳排的目標前進。

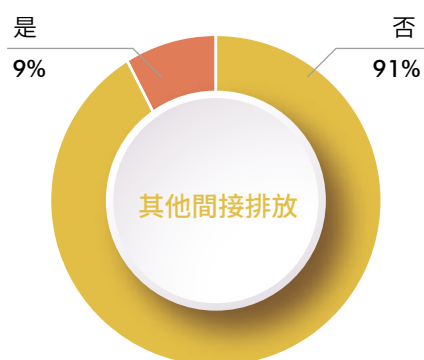
在2020年度供應鏈統計溫室氣體排放
直接排放(組織擁有或控制的營運所排放。
如從排放管道、製程、通風設施及公司所擁有/控制的交通工具中的排放)



在2020年度供應鏈統計溫室氣體排放
間接能源排放(組織購買或取得且用於內
部消耗的電力、加熱、製冷或蒸汽其產生過
程所造成的排放)



在2020年度供應鏈統計溫室氣體排放
其他間接排放(在組織外部產生的所有間接
排放,包括委外製造、員工通勤或商務旅行、
原物料開採及產品使用期間所發生的排放。)



由於「氣候風險的衡量」對現代企業的永續經營已產生關鍵影響。為因應此一趨勢，亞太電信透過問卷，掌握供應商短中長期須面臨的氣候影響與衝擊，並將結果進行分析，更完整地報告氣候風險與機會對供應商所造成的衝擊，以致於結合本身營運風險去避免其發生。

在 2020 年度亞太電信供應鏈回應無因氣候因素 (例如：颱風、洪水、乾旱、下雪等) 而造成生產能力下降導致收入減少 (例如：運輸困難、供應鏈中斷)，亦無因氣候因素造成運營成本增加 (例如：水電站供水不足或核燃料和礦物燃料廠冷卻不足)，但供應商已有 17% 開始辨識影響公司相關的氣候風險與機會並提出相應的對策。

員工關懷



亞太電信於 2020 年榮獲第四屆台北市政府「菁業獎」，致力於提供優質就業機會、促進青年就業、進用特定對象，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，打造全方位友善職場環境；在積極布局 5G 新事業之際，不僅持續引領技術與服務創新，長期培育資通訊人才更是不遺餘力，開發 5G 人才更是重中之重，員工是企业最重要的資產，持續推動人才投資，厚植企業永續經營競爭力，致力創造更多無限可能。

管理方針

重大性議題

人才開發與留用



重要性

- ▶ 亞太電信在積極布局 5G 新事業之際，持續引領技術與服務創新，並致力提供平等、包容、多元、和諧的工作環境，凝聚員工的認同感，同時吸引與培育 5G 人才，員工是企业最重要的資產，持續推動人才投資，厚植企業永續經營競爭力，致力創造更多無限可能。



政策 / 目標

- ▶ 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。



行動計畫

- ▶ 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。



評估方式

- ▶ 產學合作與徵才會舉辦 4 場；獲得台北市政府的菁業獎。

責 任

- ▶ 人力資源行政處、職工福利委員會

資 源

- ▶ 為提升員工多元專業技能，亞太電信每年投入新台幣超過 400 萬元的教育訓練費用。

申訴機制

- ▶ 員工申訴信箱：hr@aptg.com.tw

人力資源結構

為致力成為科技服務的領頭羊，亞太電信持續擴大延攬新科技專業人才，並以聘用當地人為主，以提供更完善的服務。亞太電信 2020 年底員工人數為 1,918 人。女性比例較男性高，女性管理職 45%，31-50 歲的員工佔多數，平均年資 6.8 年，其中身心障礙者 26 人，原住民 19 人。

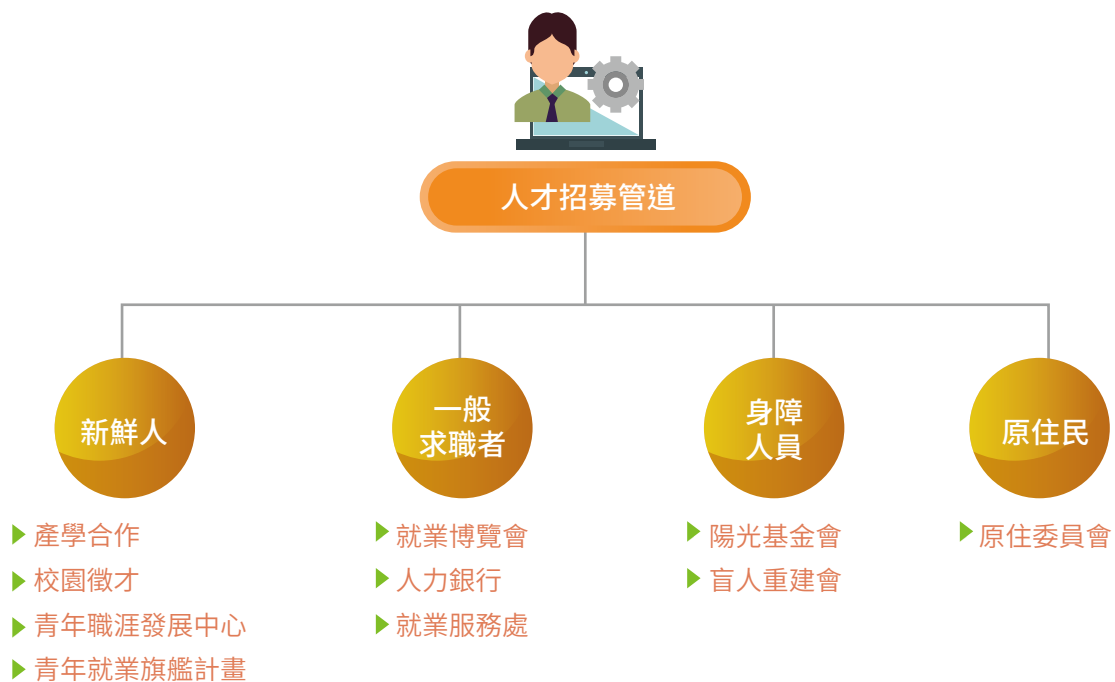
員工組成的基本概況、性別、年齡分布

總人數		2018 年			2019 年			2020 年		
		1,896 人			1,898 人			1,918 人		
分類	年齡	男	女	比例	男	女	比例	男	女	比例
合計		928	968	100%	937	961	100%	947	971	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%
	31-50 歲	17	10	1%	19	6	1.3%	18	5	1.2%
	51 歲以上	21	5	1%	19	8	1.4%	20	6	1.4%
員工	30 歲以下	204	283	26%	194	264	24.1%	198	243	23%
	31-50 歲	631	651	68%	637	658	68.2%	634	685	68.8%
	51 歲以上	55	19	4%	68	25	4.9%	77	32	5.7%
學歷分布	碩士 / 博士	146	74	11.6%	141	72	11.2%	139	72	11.0
	大學 / 大學	719	763	78.2%	724	737	77.0%	729	752	77.2%
	高中	63	131	10.2%	72	152	11.8%	79	147	11.8%
平均年資		6.4 年	6.1 年	6.3 年	6.6 年	6.5 年	6.5 年	6.9 年	6.8 年	6.8 年
身心障礙人士雇用				14			14			26
原住民人數				19			19			

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 2019 年。

人才招募與多元平等

邁入 5G 新世代，亞太電信布局智慧製造、能源、交通、醫療、零售、娛樂六大領域，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，以持續累積創新領域人才資源，進而多元化滿足各類型客戶對電信科技服務的期望與需求。另為驅動公司的數位轉型，招募策略除了吸引 30 歲以下新世代人才，另借重有經驗的跨界領域人才，實現永續經營。



總人數	新進			職職		
	635 人			615 人		
年齡	人數		比例	人數		比例
	男	女		男	女	
合計	338	297	100%	328	287	100%
30 歲以下	190	153	54%	139	135	45%
31-50 歲	146	142	45%	181	147	53%
51 歲以上	2	2	1%	8	5	2%

亞太電信更是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、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，提供產學合作機會給學生「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 2020 年度提供門市銷售、電話客服、電商管理、通路規劃、催收管理、資訊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。2020 年新增 37 名實習生，當年度共有 55 名同學一同參與實習計畫。

二、促進青年就業

培育即將剛畢業的社會新鮮人，目標參與校園徵才 4 場，2020 年不受疫情影響，將實體校園徵才轉為數位線上徵才，共計 8 場（1 場實體，7 場線上），例如：台灣大學、成功大學、中原大學、僑光科技大學、高雄科技大學、東海大學、屏東大學、義守大學。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。

三、積極參與各勞動單位舉辦之線上與實體就業博覽會。

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。



產學合作

企業參訪

履歷健診

測評工具

就業機會

員工薪資與福利

薪酬政策

亞太電信致力員工薪資結構合理化，定期參與市場薪資調查，訂定合理薪資獎酬政策，人員晉用依職務類別、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。

2020 年薪比率

基層員工起薪 (平均值)
與法定最低工資比率 **1.30**

女男平均薪資比率 **0.9 : 1.1**

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	2019 年	2020 年	與前一年度相比
全時員工人數	1,699	1,714	0.88%
薪資平均數	755,523	759,534	0.53%
薪資中位數	660,069	672,647	1.91%

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，2020 年底提撥總額約為新台幣 2.6 億元，得以充分保障員工權益。

適用《勞動基準法》退休金制度者 (舊制)，亞太電信按月提撥每月薪資總額規定提撥勞工退休準備金，由勞資雙方共同組成之「勞工退休準備金監督委員會」監督，並以該委員會名義存入負責辦理收支、保管及運用的銀行信託部。適用《勞工退休金條例》退休金制度者 (新制)，由亞太電信依《勞工退休金條例》每月負擔不低於 6% 的勞工退休金提撥率，並按行政院核定的月提繳工資分級表，提繳儲存於該員工在「勞動部勞工保險局」設立的勞工退休金個人專戶。亞太電信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
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、農曆春節及同仁生日發放佳節禮券，以犒賞員工辛勞 ▶ 進修補助：鼓勵員工自我進修，提供進修補助 ▶ 外勤人員購買機車補助

因應社會趨勢、國家發展與當前少子女化的現況，有新生兒的新手父母們，在工作與育兒兩頭忙的沉重壓力間，得以透過育嬰假期獲得喘息，而津貼之發放，也緩解部分家庭經濟壓力，讓同仁可以專心撫育新生兒，輕鬆培育下一代，更鼓勵同仁在家庭安排妥善後復職於公司，於工作上持續大放異彩。

項目	男	女	總計
符合申請育嬰留職停薪人數 (A)	83	132	215
實際申請育嬰留職停薪人數 (B)	7	45	52
申請率 (B/A)	8%	34%	43%
當年度育嬰留職停薪待復職人數 (C)	7	40	47
當年度育嬰留職停薪申請復職人數 (D)	4	20	24
復職率 (D/C)	57%	50%	51%
去年度育嬰留停復職人數 (E)	4	14	18
去年度育嬰留停復職後工作超過 1 年 (F)	2	10	12
留任率 (F/E)	50.0%	71.4%	67%

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：

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。

- ▶ 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。

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。



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。



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、法令規定等單元，加速新進員工步入軌道融入專業。此外，針對新進企業業務人員，另舉辦小班制課程，重點培育同仁產品及系統操作，更安排業務主管分享銷售技巧及成功專標案經驗與心法，讓業務在成功的路上有相關單位支持並共同打團體戰。透過不間斷的訓練計畫，以小組研討、專題講座、動員大會及線上學習等各種培訓管道，持續推動並全面邁向「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。



2020 年亞太電信共計投入新台幣 157 萬元的教育訓練費用，開訓 243 梯次，參訓總時數 51,162.5 小時。

內訓課程

外訓課程

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

18,350 653.5 32,159

單位：元 / 新台幣

1,575,594 607.87

單位：小時

51,162.5 20

員工訓練類別統計

	梯次	人次	訓練人時數	費用 (單位：元，新台幣)
管理技能	7	374	806.5	70,028
通識教育	49	5,308	9,061.5	1,175,830
專業技術	174	3,111	6,315.5	277,416
其他	13	14,708	34,979	52,320
合計	243	23,501	51,162.5	1,575,594

管理職別訓練類別統計

	非管理職		管理職	
	女	男	女	男
人次	9,317	8,595	2,349	3,240
平均受訓時數	16.67	17.96	27.51	30.1

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 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。2020 年相關課程及人時數表如下：

序號	課程名稱	人數	總時數
1	109 年度公司內部重大資訊 / 內部人股權異動注意事項	1,920	5,760
2	109 年誠信經營政策宣導	1,860	1,860
3	109 年職業安全衛生在職教育訓練	1,825	3,650
4	E-Learning - 109 年度個人資料保護法宣導課程	1,901	5,703
5	E-Learning - ISO27001_2013 架構與規範	334	1,002
6	E-learning - 109 年度一般同仁資通安全認知宣導	1,901	5,703
7	Elearning 社交工程教育訓練	1,945	5,835
8	工作場所性騷擾防治宣導課程	1,860	1,860
9	自控通路銷售行為規範宣導	786	786
小計		14,332	32,159

專業課程、進修補助

亞太電信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

亞太電信總公司已於 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，要求亞太電信全體員工、114 位派遣人員及 679 位高風險的承攬商共同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」常任委員由 2019 年 13 人增加為 16 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由原有的 5 人增加為 6 人，由此可讓更多員工代表參與職業安全衛生會議，有效監督安全衛生的業務推動。職業安全衛生委員會每三個月召開一次，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，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。

1. 職安衛與健康的風險矩陣

工作場所中會面臨到危害與風險包羅萬象，為了避免同仁於職場中發生災害，公司制定「風險與機會行動規畫評估辦法」，將職場中可能面臨的危害，依據嚴重度與可能性進行風險評估，進而找出中、高風險遂行改善，於 2020 年總計完成 299 項作業危害的風險評估，並完成作業環境的風險矩陣，其中高度風險有承攬商的職業災害；中度風險有違反法令未設置安全設備、員工未健康檢查、上下班的交通意外與同仁間不法侵害，以上均設置相關管理方案進行改善，以降低風險等級。



年度
風險評估
總件數

2018年

220

2019年

238

2020年

299

嚴重性

等級	人員安全	人員健康
極重大	一人以上死亡或三人以上受傷	暴露於無法復原之職業病或致癌的環境中
重大	造成永久失能及永久部份失能	長期可能造成必要的醫療，但可能在醫療後恢復機能
一般	須就醫，且造成工時損失之災害	可能造成感官明顯不舒服或員工曾反應或抱怨
虛驚	輕度傷害：未造成人員受傷或僅需自行醫療處理	可能造成感官輕微不舒服
無	無明顯危(傷)害	不會造成感官不適

可能性

等級	人員安全	人員健康
極可能	或一季內曾發生過	無防護設備且無作業管制或防護具或標識
較有可能	或一年內曾發生過	無防護設備但有作業管制或防護具或標識
有可能	或大約 1~5 年以上曾發生過	有防護設備但無作業管制或防護具或標識
不太可能	或大約 5 年以上曾發生過	有防護設備且有作業管制或防護具或標識
幾乎未發生	未曾發生過	雙層防護設備且有作業管制或防護具或標識

嚴重性	極重大	▶ 作業場所的感電			▶ 承攬商發生的職業災害	
	重大	▶ 員工過勞暈倒			▶ 違反法令未設置安全設備 ▶ 員工未健康檢查	
	一般	▶ 母性保護措施不足	▶ 作業環境測定不合格	▶ 員工高架作業跌落	▶ 員工用微波爐引起的火災 ▶ 顧客暴力的不法侵害	▶ 上下班的交通意外 ▶ 同仁間不法侵害
	虛驚			▶ 久坐造成人因危害	▶ 走路跌倒 ▶ 使用飲水機燙傷	▶ 使用文具的切割傷
	無	▶ 未建置職業安全衛生管理系統		▶ 法定急救人員不足		
幾乎未發生 不大可能 有可能 較有可能 極可能						
可能性						

指標	工傷率 (IR)	職業病率 (ODR)	缺勤率 (AR)	誤工率 (LDR)	職業傷害所造成的死亡比率	嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數)	可記錄之職業傷害數
2018 年	0.24	0.00	1923.4	24.93	-	-	-
2019 年	0.15	0.00	2544.3	28.65	0	0	0.15
2020 年	0.15	0.00	2628.2	0.409	0	0	0.25

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：(1) 員工因工傷或職業病失去勞動能力，而脫離崗位，指工傷假。

(2) 自 2020 年開始將不包含員工上下班交通事故。

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。

5. 職業傷害所造成的死亡比率 = (職業傷害所造成的死亡人數 / 工作小時) * 1,000,000

6. 嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數) = { 嚴重的職業傷害數 (排除死亡人數) / 工作小時 } / 1,000,000

7. 可記錄之職業傷害比率 = (可記錄之職業傷害數 / 工作小時) * 1,000,000

2. 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。

3. 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諮詢醫師。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。



4. 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 2020 年度發布之電子報包含「認識火場」、「正確燙傷處理」、「流感比新冠肺炎更可怕？」等公告，提醒員工注意自身安全與健康。



5. 宣導安全健康之教育訓練

2020 年度受限於新冠肺炎影響，於上半年度暫停舉辦各項有關職業安全衛生與健康促進之教育訓練課程，於疫情趨緩後勞安單位舉行 16 場相關課程，以積極教育員工，提升員工交通安全、職業安全衛生、身體保健及防疫之概念。

日期			課程名稱	時數	訓練人數
2020	1	17	癌症的預防與早期篩檢	2	43
2020	6	29	直營店長訓練職業安全衛生教育訓練	0.5	109
2020	6	30	直營店長訓練職業安全衛生教育訓練	0.5	39
2020	7	3	職場紓壓、壓力管理	2	68
2020	7	6	第 72 梯新人職業安全衛生教育訓練	2	105
2020	7	31	CPR 及 AED 急救訓練	1.5	23
2020	8	10	第 73 梯新人職業安全衛生教育訓練	2	71
2020	8	28	心臟不聽話，亂跳會怎麼樣？ 認識心房纖維顫動	1	65
2020	9	15	109 年地震火災疏散演練說明會	1.5	35
2020	9	17	「防禦性駕駛與事故處理」課程	2	60
2020	9	25	健康講座：找出專屬自己的飲食模式	1	73
2020	10	12	第 74 梯新人職業安全衛生教育訓練	2	92
2020	10	20	健康講座：預防流感	1	48
2020	11	10	在職教育訓練「職場安全與衛生」 專題演講	1	32
2020	11	17	在職教育訓練「職場安全與衛生」 專題演講	1	17
2020	12	7	第 75 梯新人職業安全衛生教育訓練	2	107

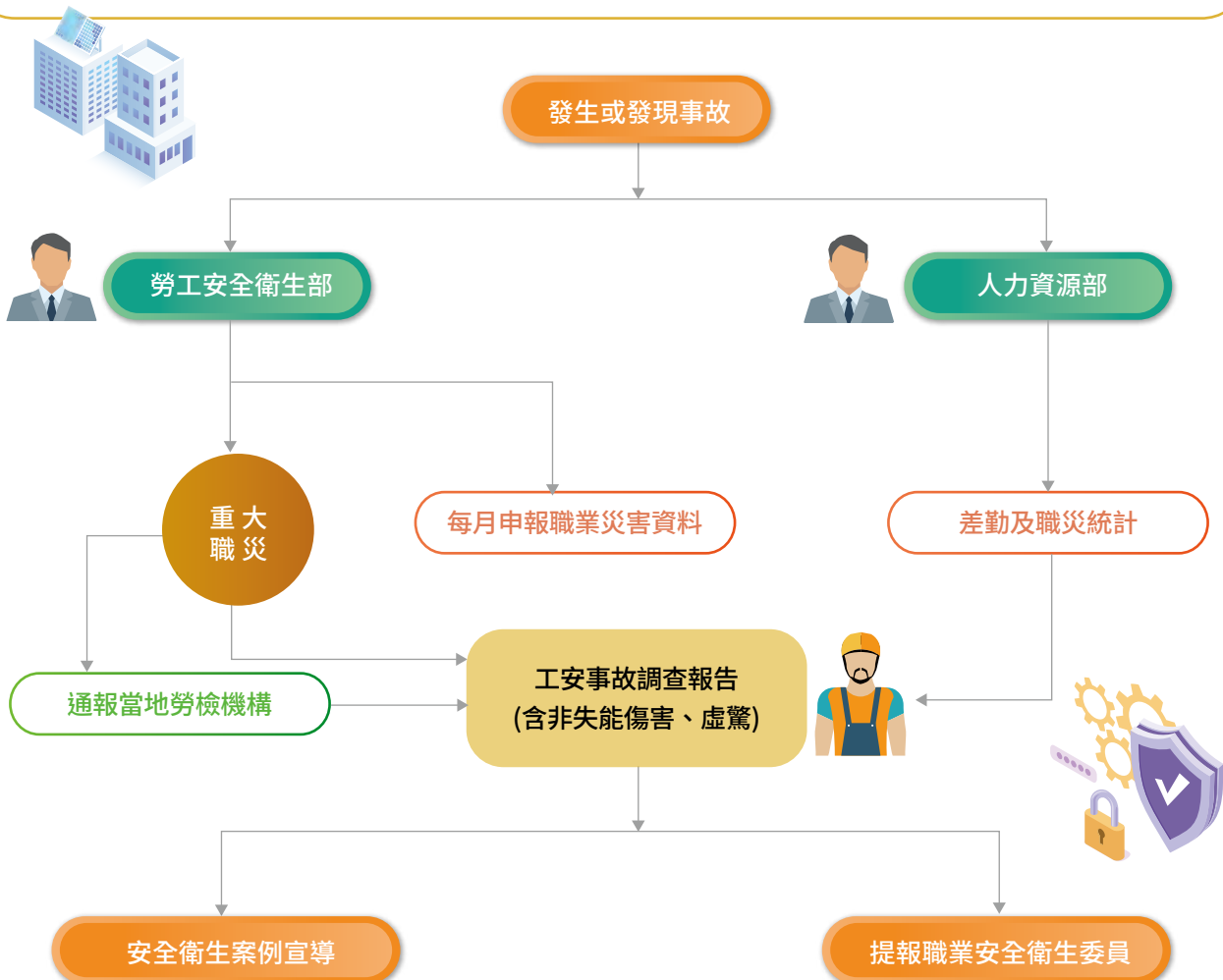
6. 「921國家防災日」全體動員逃生演練

亞太電信於 2020 年 9 月 21 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。



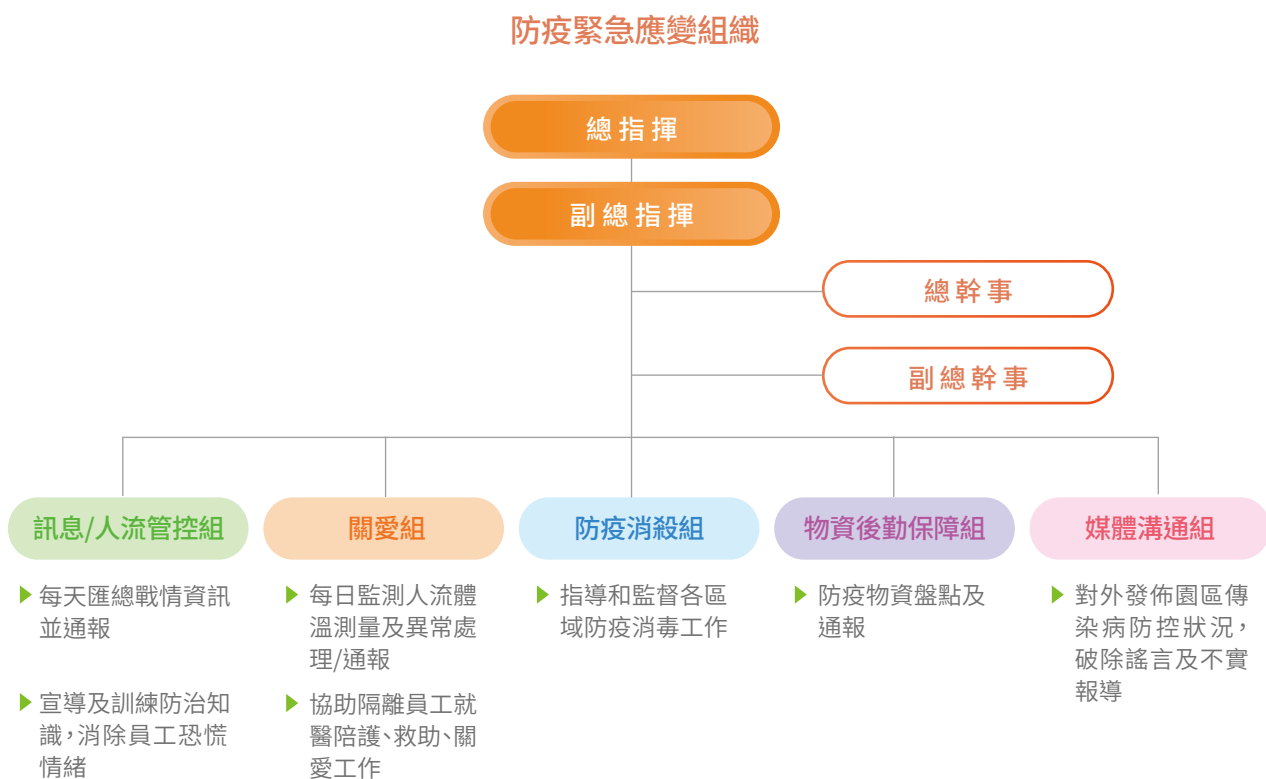
7. 職災事故調查與職業病

亞太電信已建立完整的緊急事故通報處理及調查流程，讓同仁可於事件發生當下立即向主管、人力資源部、勞工安全衛生部進行通報，公司在接獲通報後可以立即提供必要之協助給予員工，並著手進行事故調查。倘若員工執行職務時，發生身心有立即危險之虞，可在不影響他人情況下，停止工作並自行退避至安全處所，工作場所亦設有保全系統或監視系統得以適時給予員工保護。



特別議題 新型冠狀病毒防疫應變管理

2020 年新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 全球肆虐，對於疫情日益嚴重，亞太電信在 2020 年農曆期間即刻成立防疫專案組織並投入防疫工作。由總經理擔任總指揮官成立防疫緊急應變組織管控事宜，定期回報防疫狀況與不定期召開防疫會議。



防疫應變處置

在疫情爆發之初，公司即於 1 月安排新型冠狀病毒防疫宣導課程，2 月份公告防疫措施，建立防疫分級管制，依疫情變化調整管制措施，從員工與訪客、顧客進出管制（紅外線遠距體溫辨識）、員工健康管理、防疫衛教宣導、公共空間分流、異地備援（遠距辦公）等防疫措施來積極防止感染風險，使員工能夠安全健康工作，讓客戶可以無慮的接受服務，公司也能正常運作免於停工之風險。

員工在防疫衛教宣導之下，均能配合政府各項防疫措施，落實防疫新生活。對於仍需居家檢疫、防疫照護家人的員工給予請假或提供遠距辦公措施，請假不影響全勤及獎金，不計入事病假請假天數，整體而言，總請假僅 15 人次，280 小時，真正落實公民道德與企業社會責任。

人權政策

亞太電信致力維護員工基本人權，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。2020年亞太電信未有雇用童工、強迫(制)勞動、歧視等情事。

亞太電信依據的公司營運項目及特性，關注並支持以下人權：

尊重職場人權

恪遵營運所在地相關法令規範，落實僱用多樣性、薪酬及升遷機會公平性，絕不允許任何違反人權之行為，亦絕對禁止因個人性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙或籌組工會及工會會員為由，而為差別待遇或任何形式之歧視。並禁止任何形式之強迫勞動與使用童工，以保障員工身心健康。



建立友善職場環境

提供安全的工作環境，透過各種預防措施及防護設備來保障員工的工作環境，設置職業安全衛生委員會及勞工安全衛生部，有特約廠醫及專業廠護。此外提供多元且安全之申訴管道，保障員工合法權益免受侵害，以致力於營造開放、平等、健康、衛生、安全的職場環境的工作環境。



落實個資保護，確保資通安全

為客戶提供各項優質經濟的電信服務，作為電信服務提供者，積極佈建基礎建設並承諾遵守個人資料保護法等相關法規及本公司資通安全政策，確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。



維護社會公益，發展永續環境

秉持「取之社會、用之社會」原則，將發揮產業特性，推動降低數位落差、提升數位競爭力，同時運用核心技術提高品質數位匯流服務，致力建構「智慧生活」之優質數位環境。亞太電信更關心社會民眾安全，透過手機防災訊息推播，協助迅速掌握災害訊息，以保護民眾之生命財產安全。並勇於承擔社會責任，災害發生時將積極確保通訊流暢，主動關懷受災民眾，提供通訊資源及必要援助。



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。2020 年發生 1 件性別平等反應事件，已回應並釐清誤會。

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。

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，2020 年透過正式申訴機制的勞工實務案例為 6 件，人權問題之案例數量為 0 件。

此外，我們內部也設有網站論壇「全民開講」，即時提供員工順暢多元的表達管道。員工反映之主題細分為公司產品、公司形象、公司策略討論、福利類、人資類、行政類、不限主題與門市客服人員辛苦談等八大類別。2020 年度共有 78 則員工開版主題，統計員工發布 235 則回應，各主題分別由對應之相關部門進行處理。



客戶關係

客戶服務

導入智慧創新應用 打造「五心」優質客服

亞太持續秉持「以客戶為尊」理念及「五心」的服務精神，在客戶服務面向導入外部評鑑，通過 SGS Qualicert 服務驗證外，同時運用 AI 質檢系統搭配大數據分析客戶聲音，讓客服團隊由過往被動化服務型式，轉型為主動伴銷團隊；此外，亦透過公司內部知識管理系統，搭配 G+ APP 自助服務及線上文字客服，提升客服人員專業度，快速解決客戶問題，提供更具創新、更直覺更人性化的客戶服務。

亞太客服中心不斷開發各種不同的客戶服務方式，以提升服務品質及營運效能，我們連續兩年獲得台灣客服中心發展協會頒發【最佳客戶服務團隊】之肯定，2020 年榮獲「2020 CSEA 卓越客服大獎」等 11 項大獎，其中包含五項團隊類及六項個人類，團隊類獲獎的有「最佳客戶服務團隊」、「最佳客服伴銷團隊」、「最佳客服電銷團隊」、「最佳客服系統技術團隊」、「最佳客服訓練團隊」等五項，個人類獲獎的有「最佳客戶中心主管」、「最佳客戶服務之星」、「最佳客服行銷主管」、「最佳客服行銷之星」、「最佳現場管理主管」、「最佳客服訓練之星」等六項，又獲得 SGS 舉辦的「知識管理標竿案例獎(一般企業組)」等獎項，因為我們堅持要提供最好的服務品質。



管理方針

重大性議題

客戶體驗及服務



重要性

- ▶ 提升客戶服務品質。



政策 / 目標

- ▶ 導入智慧創新應用 打造「五心」優質客服。



行動計畫

- ▶ 透過客戶關係管理系統平台，運算客戶問題來電類別及次數，提供客服人員有效率的判斷及處理客戶問題。
- ▶ 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。
- ▶ 通過 SGS Qualicert 服務驗證。



評估方式

- ▶ 客戶滿意度指標提升。

責 任

- ▶ 客戶服務中心

資 源

- ▶ 運用智能質檢系統，主動分析客戶問題及時提供解決方案
- ▶ 知識管理系統，搭配 G+ APP 自助服務及線上文字客服，提升客服人員專業度

申訴機制

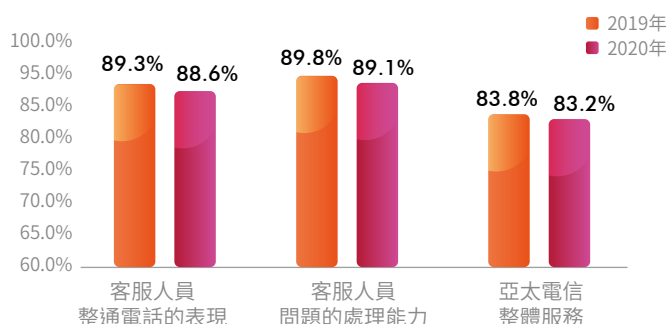
- ▶ 服務專線：
0809-050-982

滿意度績效指標

亞太客服團隊秉持系統整合及大數據應用分析為目標將傳統質檢工具翻轉成精準的 AI 智能質檢系統，運用 AI 進行分析客戶聲音之語意、情緒、搶話、靜默及關鍵字，交叉產出各式報表，精確監控服務品質管理，提供最貼近客戶之服務。

2020 年客戶滿意度因魔速方塊設備問題，導致 5~8 月滿意度比例微幅降低，經客服人員努力關懷客戶、積極協助客戶排除並提供最適替代解決方案，「客服人員整通電話的表現」、「客服人員問題的處理能力」及「亞太電信整體服務」等三項的滿意度，提升至 86.9%。

2021 年在 5G 時代來臨的挑戰，將持續 SGS Qualicert 驗證，透過內部持續 PDCA 循環校正，再由外部公正第三方驗證公司透過神秘客以電話隨機外撥方式稽核，以確保服務品質的穩定性。



服務與申訴通報

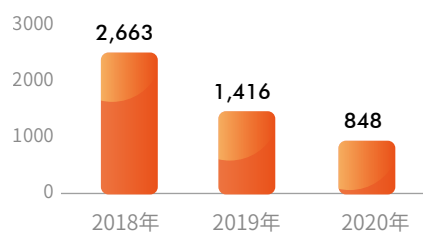
亞太透過公司內部客戶關係管理系統平台，運算客戶問題來電類別及次數，提供客服人員更有效的判斷及處理客戶問題；多元服務管道，提供每位客戶快速反應使用意見，每位客戶的問題皆有專責人員妥適處理；對於客訴案件，定期召集跨部門檢討改善，提升申訴處理滿意度，有效降低案件數。

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 2020 年案件數共 848 件，逐年下降，與 2019 年案件數比較下降達 40%。

多元的服務管道：

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

申訴案件



透明資費 保障權益

亞太電信一向秉持保障客戶權益為優先，5G 產品延續 4G 的簡單、透明及充分揭露所提供之各項產品服務內容。客戶可至公司官網或 G+ 智慧生活門市獲得符合需求的詳細資費訊息、申裝及退租注意事項，月租費、合約約期及違約金計算方式，皆於同意書完整揭露讓客戶更清楚自身權益，亞太電信力求友善客戶，並達到維護客戶權益的服務理念。

友善服務 無障礙網頁服務再升級

為讓身心障礙者在取得資訊上獲得平等權利，亞太電信致力推動智慧生活，積極最佳化「友善專區」無障礙網頁，於 2019 年取得 NCC 國家通訊傳播委員會無障礙網站 A 級標章認證，並呼應聯合國永續發展目標 SDGs 第十項「減少國內及國家間的不平等」。

2020 年底亞太電信完成服務再升級建置，並於 2021 年初率先同業提供身心障礙者透過輔助工具，進行合約查詢、線上繳款、國際漫遊與快速復話等線上自主服務，同時提供減免身心障礙者基本月租的優惠方案。未來亞太電信將持續透過數位科技，讓用戶享受更多便利且優質的服務。



身心障礙優惠方案



客戶資訊安全與隱私保護

亞太電信致力於尊重和保護客戶的隱私與機密性，制定相關因應的辦法與管理規範，以達到維護客戶或投資人的隱私權。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。



管理方針

重大性議題

資訊安全及隱私權保護



重要性

- ▶ 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

- ▶ 本公司連續 10 年資安領域通過 ISO 27001 資訊安全驗證，確保於制度面與管理面，資通安全政策均得落實。
- ▶ 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，維持 ISO27001 及 BS10012 證書之有效性，達成整體資通及個資安全之目標。
- ▶ 在具體機制管控下，統計 2020 年資安事件 0 件、個資事件 1 件，總計 1 件，均已改善完成。2020 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。



行動計畫

- ▶ 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
- ▶ 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。
- ▶ 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

- ▶ 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，以保障用戶隱私及個資安全，減少隱私及個資外洩事件的發生。
- ▶ 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。
- ▶ 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。

責 任

- ▶ 資通安全部 / 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

- ▶ 個資當事人行使個資權利處理機制：查詢或閱覽、複製、補充或更正、停止、刪除。
- ▶ 設置聯絡窗口供當事人申訴與諮詢，由本公司法務部律師擔任各單位個資諮詢。
- ▶ 本公司有設置下列聯絡或服務窗口供當事人申訴與諮詢：
 1. 總公司臨櫃
 2. 直營門市
 3. 客服中心。

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。



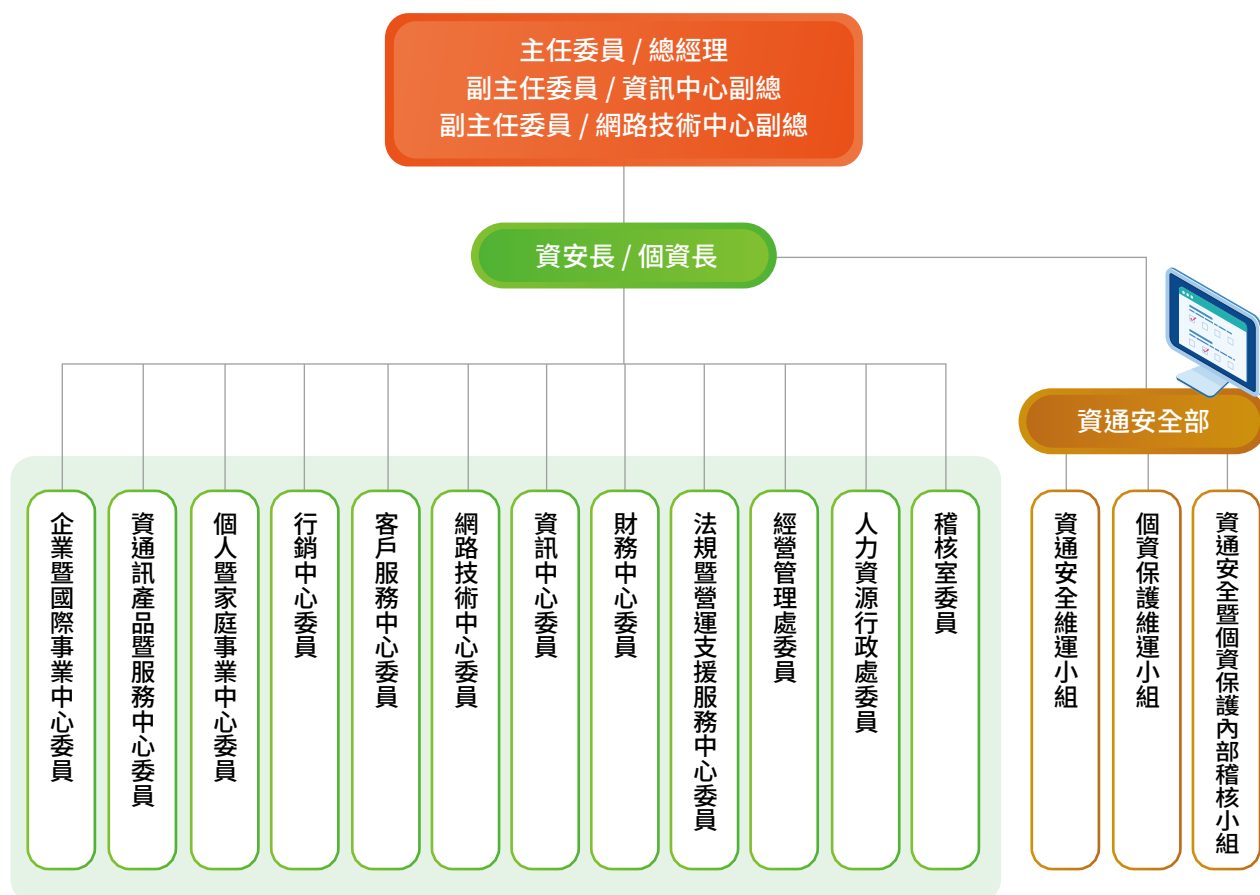
另亞太電信遵循「個人資料保護法」之法律要求，避免客戶之人格權受侵害，並促進個人資料合理利用，於 2017 年 10 月首次通過個資驗證，2018 年 10 月通過 BS10012:2017 轉版驗證，並於 2019 年擴大直營門市 (北、中、南區) BS 10012 認證通過，提升直營門市用戶個人資料保護安全。

驗證項目	說明
ISO 27001 資訊安全驗證	▶ 連續 10 年資安領域通過驗證，範圍包括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。
BS10012 個資安全驗證	▶ 連續 4 年於個資之服務管理領域通過驗證。
PCIDSS 第 3 級特約商店管理驗證	▶ 連續 2 年於支付卡產業領域通過驗證。 ▶ 本公司適用該標準 12 個核心安全領域、315 個檢查項目之第 3 級安全標準要求，範圍包括網商、新 e 管家及企業大量簡訊、廣播、ePay、GtTV 等線上交易系統。



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，由資訊中心副總及網路技術中心副總經理擔任副主任委員，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 2020 年資安事件 0 件、個資事件計 1 件，總計 1 件，均已改善完成，2021 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。

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。

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，已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

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。



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，2020 年在 5G 建設共投入 38.24 億元。



評估方式

- ▶ 基地台覆蓋率、網速測試評估品質機制。

責 任

- ▶ 網路技術中心

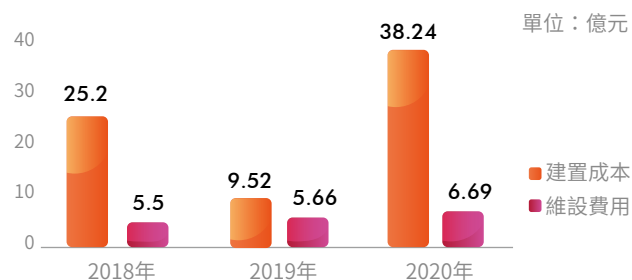
資 源

- ▶ 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

2020 年迎接為因應 5G 開台，亞太電信投入基地臺及 5G 建設再投入約新台幣 38.24 億元建置費用，維護費用持續投入 6.69 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活動討論度最高的國際級耶誕節活動「新北耶誕城」、五月天萬人桃園演唱會，跨年活動熱點區域，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。



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 2021 年 2 月，臺灣全區 (含離島) 人口涵蓋率已達 99%。

新 5G 通訊世代，網路架構也需跟進時代，一同革新！亞太電信致力推動智慧生活，引領技術和服務創新，2020 年通過 NCC 5G 基地台架設許可，即積極展開網路建設，攜手網路軟體解決方案大廠 IP Infusion，採購數千台 5G 白盒蜂巢基地台閘道路由器 (Cell Site Gateway Router)，與 5G 電信白盒解決方案業者 UfiSpace 共同協力，由鴻海科技集團子公司富鴻網進行電信基礎工程，深度整合軟硬體資源，聯手佈署新世代 5G 網路，打造新型態開放式網路架構，成為台灣第一家導入電信白盒的電信商，引領 5G 技術變革，提供亞太電信百萬用戶最佳 5G 網路品質。



04

營運績效發展



亞太電信在 2020 年 7 月，取得國家通訊傳播委員會 NCC 核發之 28GHz 頻段 5G 特許執照，並於 10 月正式啟動 5G 服務，提供消費者和企業用戶優質 5G 服務。邁入 5G 新紀元，亞太電信憑藉優質網路、創新技術和多元應用三大優勢，呼應新《電信管理法》政策，以自建網路，搭配三共架構方式，整合 28GHz+3.5GHz 中高頻的頻譜，致力推動 B2C 消費端、B2B 企業端、B2G 政府端業務，提供嶄新 5G 服務。

↗ 品牌願景

亞太電信早於 2014 年推出「G+ 智慧生活」品牌識別，以行動、數位、寬頻做為業務發展重心，希冀跳脫傳統電信產業，致力發展多元智慧應用，轉型為「新科技服務營運商」。依據不同產業特性，推動解決方案，與各產業應用服務供應商合作，布局垂直領域，滿足不同客層及族群需求，推升 ICT、IoT 及 Digital Service 等數位經濟業務成長動能，在台灣電信市場推出多項領先業界的創新服務，協助政府機關、企業客戶逐步數位轉型，除智慧空品物聯網外，更涵蓋智慧防災、智慧路燈、智慧讀表、智慧安防、智慧零售等眾多智慧應用領域邁向數位轉型。

亞太電信不僅率先推出 VoLTE 通話服務，亦是全台第一家推出 VoWiFi 的電信業者。在 5G、ICT、IoT 及 Digital Service 等新服務表現亮眼，寫下業界眾多第一紀錄，包含取得台灣第一張 5G 實驗網執照、打造台灣首家 GSMA Open Lab 認證實驗室、以 5G 網路直播 8K 影像、5G 無人機首飛、導入空氣品質感測物聯網計畫於全台最多縣市的電信業、第一個推動臉部辨識服務的營運商、率先推動電信網購 O2O 一條龍創新商業模式的業者。

亞太電信於 2020 年揭櫫全新品牌識別「5G 智慧生活 無限可能」，5G 注入品質、服務、應用三道無限力量，象徵 G+ 智慧生活深入每個角落，創造無限可能。第一道代表的是「品質無限」，3.5GHz 及 28GHz 中高頻黃金組合，網路品質大躍進；第二道象徵「服務無限」，提供全方位貼心的數位環境與便利的客戶服務；第三道展現「應用無限」，為個人用戶提供多元豐富的「5G LAND」娛樂平台，為企業客戶提供端到端的解決方案，展現多元應用。

在未來，亞太電信持續發揮 5G 核心競爭力，結合鴻海科技集團之製造、平台及終端等資源，透過策略合作方式，持續強化技術研發、基礎網路架設、應用服務整合、客戶開發及營運 4 大核心競爭力，驅動 B2C & B2B 業務雙引擎，攜手更多策略夥伴，發展智慧製造、能源、交通、醫療、零售、娛樂等 6 大垂直場域應用服務，以全新科技視野展望未來，齊心開創 5G 新局。

核心價值

進入全球 5G 通訊時代，亞太電信秉持品牌精神，以品質、服務及應用三面向，發揮其核心競爭力，深化 5G 市場：



▶ 品質面向：

不論在固網、公網及專網，亞太電信均擁有高品質的網路服務，包含全台唯一高穩定品質之雙鐵（台鐵及高鐵）環島光纖骨幹網路、大頻寬及廣涵蓋的 5G 行動通訊網路、高穩定性且高度客製化的企業專網架構。



▶ 服務面向：

亞太電信全台擁有 400 家 Gt 智慧生活門市 Hub 據點，結合逾 1200 位專業銷售顧問，提供最佳解決方案；同時善用數位科技，結盟全台超過 5000 間 CVS，完美融合線上和線下銷售據點，提供 OMO(Online-Merge-Offline) 全通路服務；亞太電信用心發現客戶問題，細心觀察並主動提供諮詢，給予貼心關懷，真心傾聽且熱心解決客戶問題，提供優質「五心」服務。



▶ 應用面向：

亞太電信擁有強大數位創新及技術研發能量，具備垂直領域之深度整合經驗，提供端到端全方位解決方案，同時鏈結鴻海科技集團豐沛的研發與製造資源，持續拓展 5G 生態圈，朝智慧生活領航者與實踐者邁進，賦能智慧應用的蓬勃發展。

核心競爭力

Core Competence

品質

- 全台唯一高穩定品質之雙鐵（台鐵及高鐵）環島光纖骨幹網路
- 大頻寬、廣涵蓋之領先群 5G 行動通訊網路
- 多頻段之客製化專網架構提供高效、高穩定性

服務

- 運用數位科技、結盟全國 CVS、提供 OMO 全通路服務
- 全國 400 家 Gt 智慧生活 Hub 與 1200 位整合銷售顧問
- 導入創新科技打造「五心」優質客服

應用

- 強大數位創新及技術研發能量
- 具備垂直領域之深度整合經驗，提供端到端全方位的解決方案
- 擁有鴻海科技集團豐沛的研發與製造資源

技術研發與應用創新

亞太電信一直以來作為提供「智慧生活」科技服務的領導品牌，邁入 5G 新紀元，亞太電信協同鴻海科技集團持續推動各項智慧應用解決方案，以因應台灣中小型企業生態，將持續在智慧製造、智慧零售等各大垂直領域積極部署，未來更將整合 3.5GHz 和 28GHz 中高頻譜，雙軌並進，提供企業和消費者更優質的網路體驗，並鞏固既有傳統電信營收，同時擴大 5G 應用深度與廣度，深耕企業專網服務；並加速跨業跨域的合作，整合鴻海科技集團資源，提供多元產業智慧化服務。

管理方針

重大性議題

技術研發與創新應用



重要性

- ▶ 因應 5G 來臨，其高頻寬、低延遲與多連結等特性，有利推動各項物聯網創新應用服務，加速智慧城市發展，因此推展 5G 加值創新應用發展是為重點投入項目之一。



政策 / 目標

- ▶ 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。



行動計畫

- ▶ 新創團隊輔導、5G 實驗網場域、創新應用開發、產學合作。



評估方式

- ▶ 參加 5G 相關應用研討展會與辦理 5G 應用課程與議題討論，進行企業永續商品開發。

責 任

- ▶ 網路技術中心 / 行銷中心

資 源

- ▶ 2020 年度投入之研發費用為 12,677 仟元，運用既有固網與行網發展創新技術應用。

申訴機制

- ▶ 服務專線：0809-050-982

建構全球跨境支付生態圈

亞太電信致力推動轉型，發展 5G、物聯網等技術應用、布局行動支付數位經濟，以更智慧化的方式提供產業與消費者無限發展的可能性，現瞄準區塊鏈市場，與區塊鏈平台技術提供商 - 美商 TBCASoft 合作推出「跨電信商支付系統 (Cross-Carrier Payment System，以下簡稱 CCPS)」服務，率先完成「跨國行動支付」的實際應用測試 (Proof-of-Business，POB)，為台灣首家發布落地應用服務的電信業者。

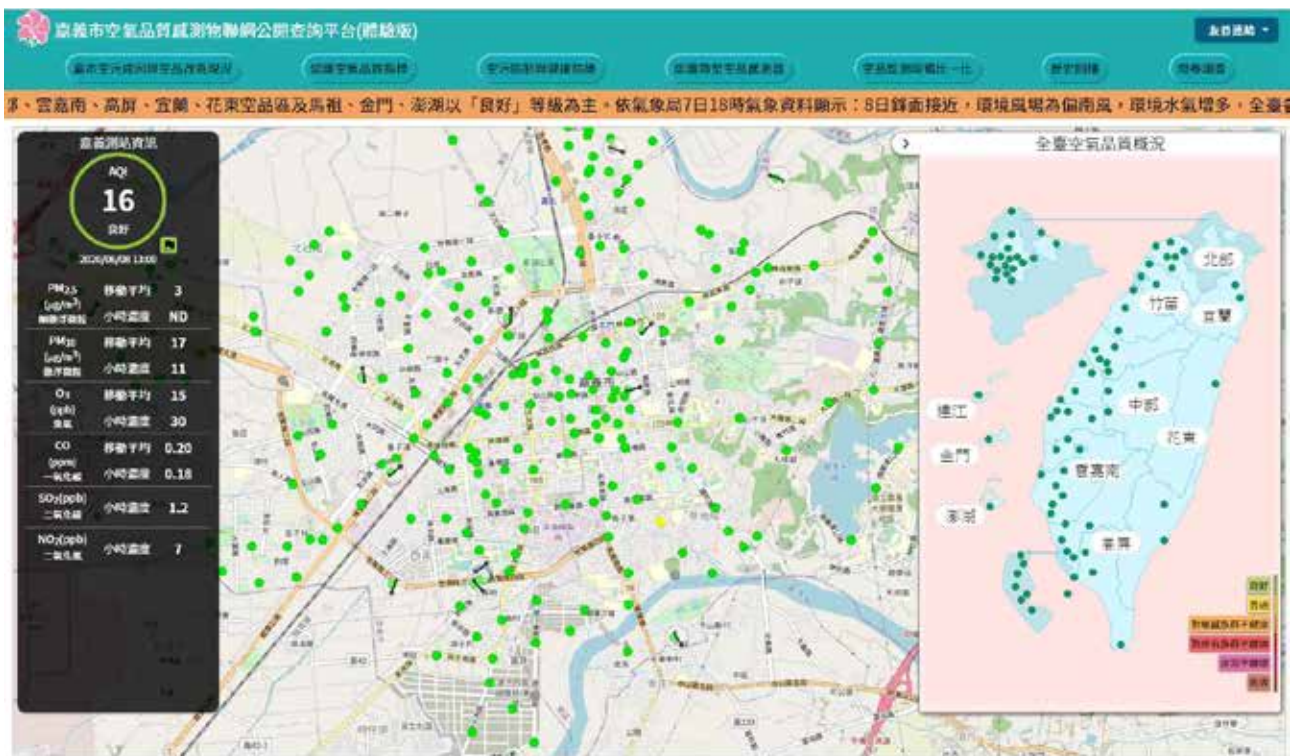


建構 AI 視覺辨識金融服務平台

以 AI 人臉辨識和視訊系統為核心，建構虛實整合的全方位金融服務平台的智慧銀行解決方案，有效協助傳統銀行數位轉型，結合 AI 臉辨、視訊系統關鍵核心技術、ATM 刷臉存提款等各式應用，大幅降低臨櫃服務風險及成本，成功打造出更完善的銀行服務。

智慧空品 e 指通

亞太電信積極發展「空氣品質感測物聯網」布建計畫，導入物聯網、大數據等智慧科技，2020 年共執行台北市、新北市、桃園市、台中市、南投縣、雲林縣、嘉義市與台南市等八縣市空氣品質感測器標案共 9 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，熟悉計畫發展過程並淬鍊對設備與建置維護經驗，同時開發各項數據分析工具並於現有場域完成實地驗證，將以專屬團隊並以經驗傳承精益求精執行各項委辦工作。



深耕能源物聯網 布局智慧電網

邁入 5G 新世代，亞太電信積極布局智慧生活，2020 年再取得台電低壓 AMI (Advanced Metering Infrastructure) 智慧電表通訊系統標案跨界零售通路，建置場域為北市、台南、宜蘭、新營、嘉義、金門等六大地區，共 36 萬 7,000 具智慧電表通訊模組，為台電打造高可用度智慧讀表物聯網，降低人工抄表的人力負擔，同時可即時監測用電需求量、供電品質等數據，台電也能透過蒐集到的用電資訊，進行停電偵測、遠端復電等能源管理。

智慧溫感偵測系統

新冠肺炎疫情方興未艾，亞太電信智慧安防應用再升級，旗下「智慧溫感偵測系統」採非接觸式的紅外線熱影像偵測體溫，達到即時示警功能，成為防疫第一道防線。「智慧溫感偵測系統」結合 AI 溫度感測，利用紅外線熱影像功能，進行非接觸式溫度監控，快速篩檢出體溫異常對象，即時示警並記錄量測數據，同時降低人工測溫的人力需求和接觸風險。亞太電信亦致力推動智慧城市應用，攜手台達電子、億光電子於高雄市、桃園市布建超過 10 萬盞智慧路燈，整合雲端平台和物聯網通信技術，進行遠端即時監控，協助政府擷節能源。



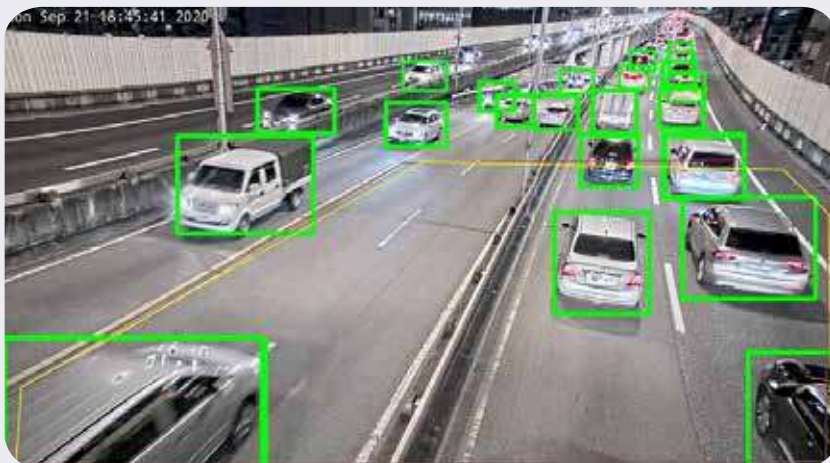
智慧路燈節電

搭載物聯網通信技術的智慧路燈，不僅亮度提升，透過雲端管理平台，進行遠端即時監控，根據不同時段需求，智慧調節照明亮度，並主動進行故障回報，縮短維修時間。相較傳統水銀燈節電率高達 7 成，同時還可降低路燈失明率，減少營運人力成本，提升管理效率。

智慧路燈同時具備 5G、物聯網的發展潛力。智慧路燈可做為 5G 基地台的載點，以共桿加感測器的方式，增加車流與人流分析、空氣品質監測、電力輸送、電動車充電需求、擴充成微氣象站等智慧應用，打造多元化應用服務，逐步落實智慧城市。

智慧安防偵測系統

智慧安防應用廣泛，還可運用在智慧車輛辨識、車牌辨識，不論是行進中或是靜止狀態車輛，透過影像鏡頭，結合 AI 人工智慧，可同時進行一對多車種、車色、做路肩違停，異常停留，道路壅塞等偵測，準確率 90% 以上。應用場域包含需進行車牌辨識的檢查站、或者是進出工廠或辦公大樓的車輛管理、車流分析、交通監測等。



跨界零售通路 O2O 整合

亞太電信異業結盟，跨界零售通路，整合電信電商生態圈，布局 5G 智慧零售，2020 年再與全家便利商店合作，於全台 3,600 家「全家」便利商店上架「月租型門號卡」，並搭配 FamiPort 機台中的「立碼驗」功能，讓民眾可於就近便利商店，10 分鐘內快速完成線上數位門市下單、線下於「全家」便利商店進行身分認證、購卡、取卡一條龍服務。加計日前結盟萊爾富近 1,500 家據點，從線上延伸到線下的「實體據點」累計超過 5,000 間，挑戰全台最快開通、最便民的電信電商生態圈。

雲端會議口袋辦公室

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。BOSS++ 雲視訊結合行動+雲端的特性，提供雲端辦公的解決方案，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」。



05

環境永續



氣候相關財務資訊揭露

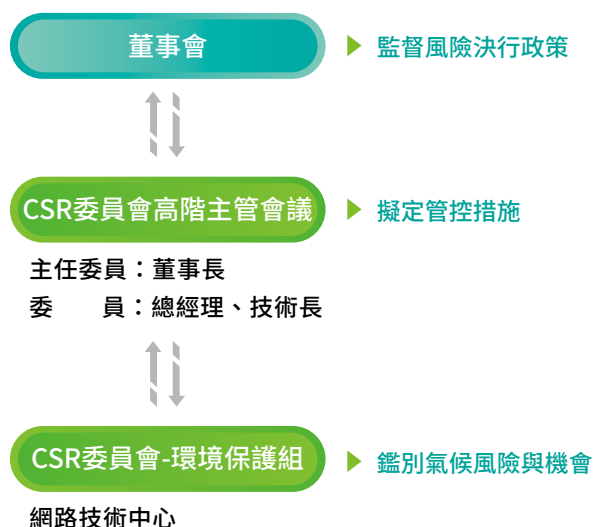
近幾年來氣候變化加劇，各地區氣候災難頻傳，如何因應氣候變遷成為全球當前面臨的重大挑戰，國際氣候科學組織「聯合國政府間氣候變遷專門委員會」（IPCC）於 2018 年 10 月發佈《Global Warming of 1.5°C》報告，其中指出 2030 年全球暖化升溫必須控制在 1.5°C 之內，才能避免海平面大幅上升、糧食銳減及生態浩劫等危機。

亞太重視氣候風險管理的急迫性，為保永續家園，我們依循氣候變遷相關財務揭露指引文件（Task Force on Climate related Financial Disclosures, TCFD），從治理、策略、風險管理、指標與目標四大架構，透明揭露亞太的關鍵氣候風險與機會議題，以及營運管理現況。

TCFD 指引框架

1.1 治理

為確實管理氣候相關之風險與機會，亞太電信企業社會責任 (CSR) 委員會由董事長擔任主任委員，下設有環境保護組，由網路技術中心負責鑑別及管理氣候變遷風險與機會，並於每年的 CSR 委員會高階主管會議向董事長、總經理、各部門主管報告風險與機會辨識結果並擬定管控措施。CSR 委員會並定期將亞太電信所面臨之氣候風險與因應措施呈報董事會，使董事會充分監督氣候風險議題，進而決行相關管理政策並檢視執行狀況。



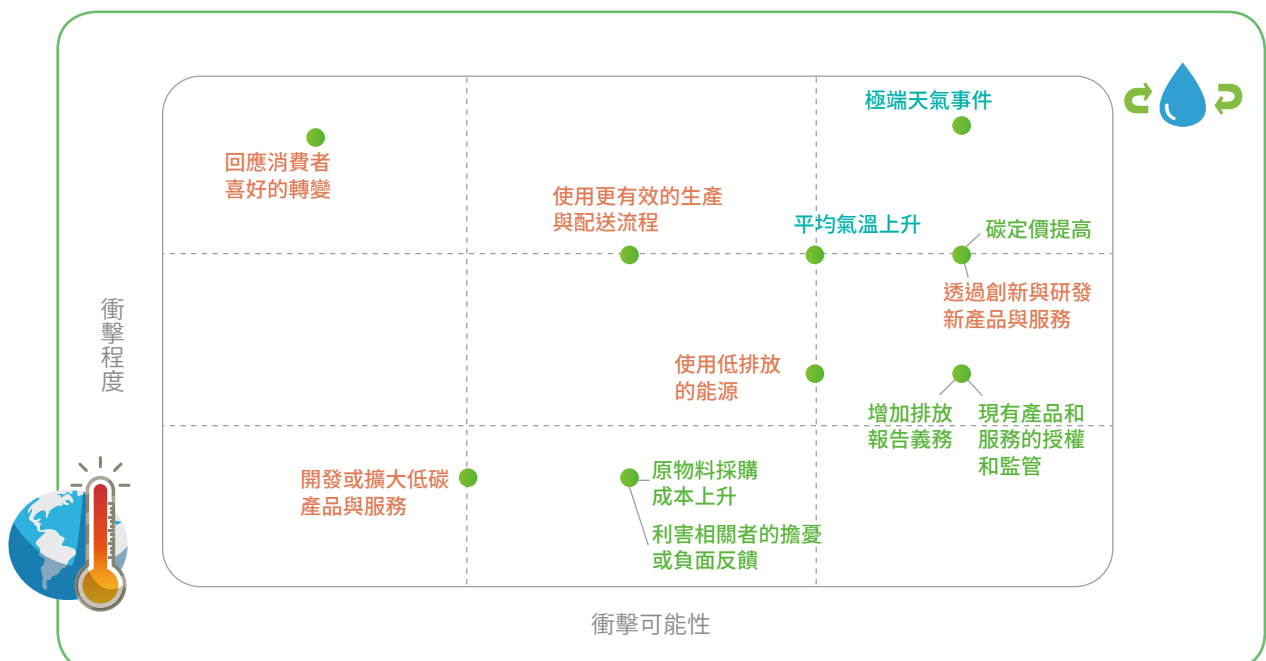
1.2 策略

亞太於 2020 年導入氣候相關風險與機會辨識機制，完整盤點及評估各項風險與機會議題對集團營運之影響。



檢視評估結果，其中實體風險之「急性風險 - 極端氣候越趨劇烈造成之營運衝擊」、「慢性風險 - 平均氣溫的上升造成之影響」與轉型風險之「政策和法律風險 - 碳定價政策法規的變動造成合規成本上升」為前三大的潛在風險項目；另一方面，「產品與服務 - 開發或擴大低碳產品與服務之需求增加」、「資源使用效率 - 使用更有效率的生產與配送流程」以及「能源取得 - 使用低排放的能源」則為亞太鑑別出前三大的潛在機會項目。

亞太電信將持續關注並聚焦於鑑別的氣候風險與機會，提出相對應之因應策略措施；透過強化氣候變遷營運韌性，積累創新服務及低碳技術的動能，我們將積極減少對環境的影響，並在永續經濟中開創未來。



1.3 風險管理

亞太電信依據產業特性篩選出與電信業相關的氣候風險與機會議題，其中包含 7 項風險與 5 項機會清單；我們進一步召集公司各業務小組研讀氣候變遷相關文獻，以了解各氣候風險與機會定義，研析國內外法規、市場及科技趨勢，並透過氣候變遷風險與機會矩陣進行相關風險之鑑別與排序，藉由時間範疇（短程、中程、長程）、議題發生之可能性與對營運的衝擊程度三面向進行評估，以歸納出重大潛在之氣候風險與機會，其中包含 3 項風險與 3 項機會；最後經由高階管理階層審查辨識的結果，並針對氣候風險與機會研擬因應對策。



亞太針對鑑別出的關鍵氣候風險與機會，由相關部門進行內部研議，盤點公司現況以及既有或未來之因應措施。

風險與機會類別		議題定義	公司影響描述	亞太因應策略
轉型風險	政策和法律風險	碳定價政策法規的變動造成合規成本上升	因應全球溫室氣體總量管制的政策與法規，企業可能面臨碳稅徵收的風險，導致合規成本上升	▶ 機房減碳：定期分析能源耗用情形，管控機房空調溫度、盤點機房設備資訊並及時調整等節能行動，減少碳排放量 ▶ 辦公室減碳：全面採用 LED 照明、管控辦公室空調溫度、加強視訊會議設備，並透過中央監控設施以掌握能耗情形 ▶ 進行環保與節能減碳教育宣導，強化氣候調適全員概念 ▶ 積極研擬綠能減碳事宜，發展亞太的氣候調適方案 ▶ 密切關注國內外溫室氣體排放相關政策與法規變化
	急性風險	極端氣候越趨劇烈造成之營運衝擊	極端降雨的頻率與嚴重性增加，部分位於低窪地勢的門市及基地台遇豪雨可能發生淹水，導致部分營運中斷影響營收，並造成設備損壞等財產損失	▶ 針對高淹水潛勢或曾發生淹水之門市及基地台落實防汛整備，強化阻水及排水設備 ▶ 建立高抗災通訊平台、細胞廣播系統(CBS) ▶ 配合政府機關進行災害演練 ▶ 平時依「減災」、「整備」、「應變」、「復原」的災害管理機制，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
實體風險	慢性風險	平均氣溫的上升造成之影響	因平均溫度上升導致門市空調需求增加，進而增加營運成本	▶ 門市空調維持定溫，並適時開啟門市大門維持空氣流通取代空調，達到節約能源、減少空調電費支出的成效
	產品與服務	開發或擴大低碳產品與服務之需求增加	因應消費者對於氣候變遷、節約能資源、電子化與無紙化服務的關注程度提升，提供碳產品與服務可提升企業競爭力並回應市場需求，進而增加營收	▶ Gt TV 數位匯流服務可減少影音產品公開播映、實體包裝、印刷與物流所造成的碳排放 ▶ Gt Pay 提供行動支付、智慧繳費、代收停車費等服務，協助消費者實現低碳智慧生活
機會	資源使用效率	使用更有效率的生產與配送流程	為實現節能減碳，導入新科技以提升能資源使用效率，並降低營運成本	▶ 4G 基地臺全面配置高能源效率設備 ▶ 基站採用高效能轉換率之設備 ▶ 透過整併或停用拆除低負載率設備、導入高效能設備、調整空調配置等措施落實機房節能。2019PUE 平均值為 1.5，2020 年成功改善至 1.49
	能源取得	使用低排放的能源	發展使用再生能源，則可減少亞太對環境的衝擊並提升企業形象	▶ 亞太電信於高雄辦公大樓已有設置太陽能板裝置，並將產生之電力回售予台電 ▶ 盤查可建置太陽能板之面積與地區，積極研擬再生能源建置事宜

1.4 指標與目標

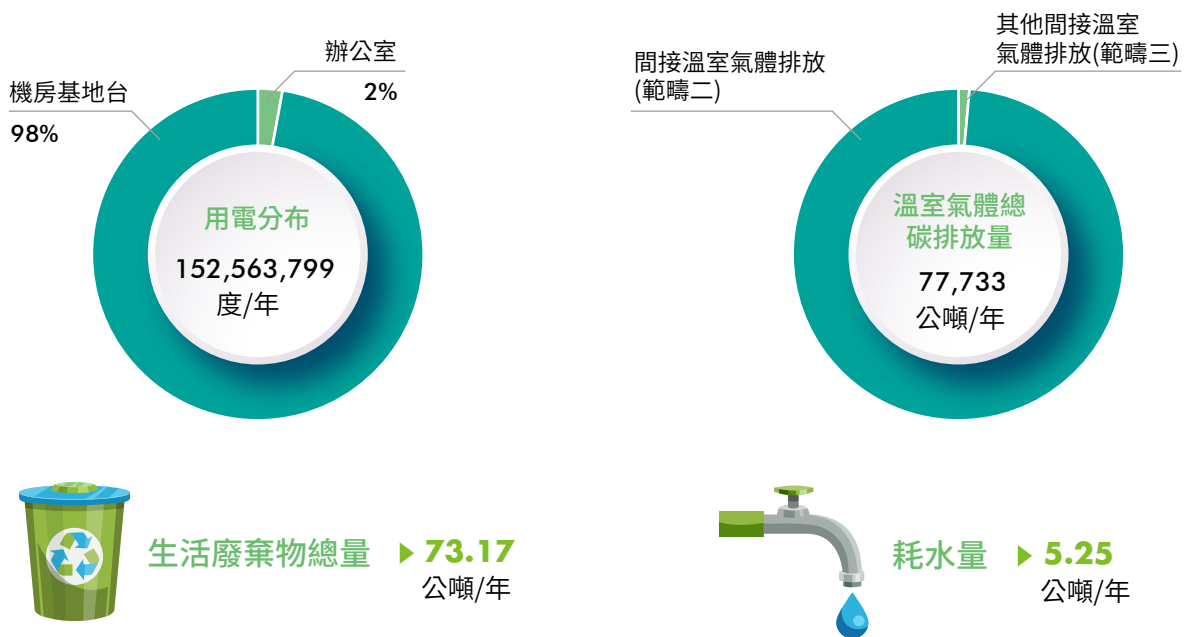
為了控管氣候變遷對亞太電信之營運所造成的衝擊，我們每年追蹤辦公室、機房、基地臺的能源消耗量與溫室氣體排放量 (請參考 05 環境永續 - 能源管理)，進而設定節能指標與目標並採取相關行動方案。亞太電信將定期檢視目標的達成情況，持續擴大節能減碳成效。

目標	行動方案	2020 年達成情形	
提升機房能源使用效率 機房 PUE 每年降低至 1.5 以下	▶ 提高基地臺共構共站比例 ▶ 採用高節能效率基站設備 ▶ 機房設備與空調擺設優化	2020 年基地台 PUE 平均值降至 1.49 。	達標
辦公室節電 短期目標： 2020 年節電 3% 中期目標： 2022 年節電 9% 長期目標： 2025 年節電 12%	▶ 午休時間自動關燈功能，晚間 7 點半後中央空調自動關閉，如尚有同仁辦公可再自行開啟。 ▶ 汰換低效能事務機，置換 LED 照明燈具。 ▶ 室內冷氣設置 26 度恆溫。	2020 年亞太電信辦公室總用電量為 2,533,524 度，相較於 2019 年用電量下降 6.02% 。	達標
溫室氣體排放 每年降 2%	▶ 導入 ISO 環境管理系統 ▶ 太陽能建置	目前仍遵循 ISO 的精神，由於初期建置 5G 網路，影響機房用電與空調變化大，待 5G 建置穩定，再進行導入。	未達標
永續產品開發 IoT 相關營收 每年成長 20%	永續產品開發策略： ▶ 布局智慧電網服務，協助用戶端及台電端監測用電資訊、確保供電品質，強化能源管理並提升能源使用效率。 ▶ 建置智慧路燈，在節電的同時亦可透過雲端管理平台進行遠端即時監控，因應不同時段的照明需求調整亮度，提升用電及設備維護管理之效率。	ICT 營收年增 127%、IoT 營收年增 379%，整體數位經濟營收亦較上一年度大幅成長 163% 。	達標

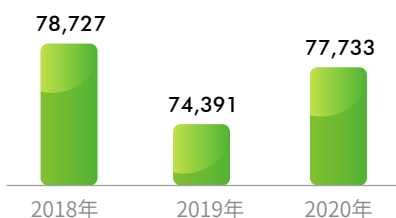
➤ 能源管理

亞太電信致力降低環境衝擊及提升各項能源使用之效益，以創造綠色基地台、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，節電並逐步提升效能。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及衝擊，使得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。

2020 年亞太電信環境足跡揭露



近三年 CO₂ 總排碳量 (公噸)



註 1: 能源間接溫室氣體排放 (範疇 2 的排放): 主要排放源為外購電力。

註 2: 其它間接溫室氣體排放 (範疇 3 的排放): 包含產品、廢棄物與環境用水。

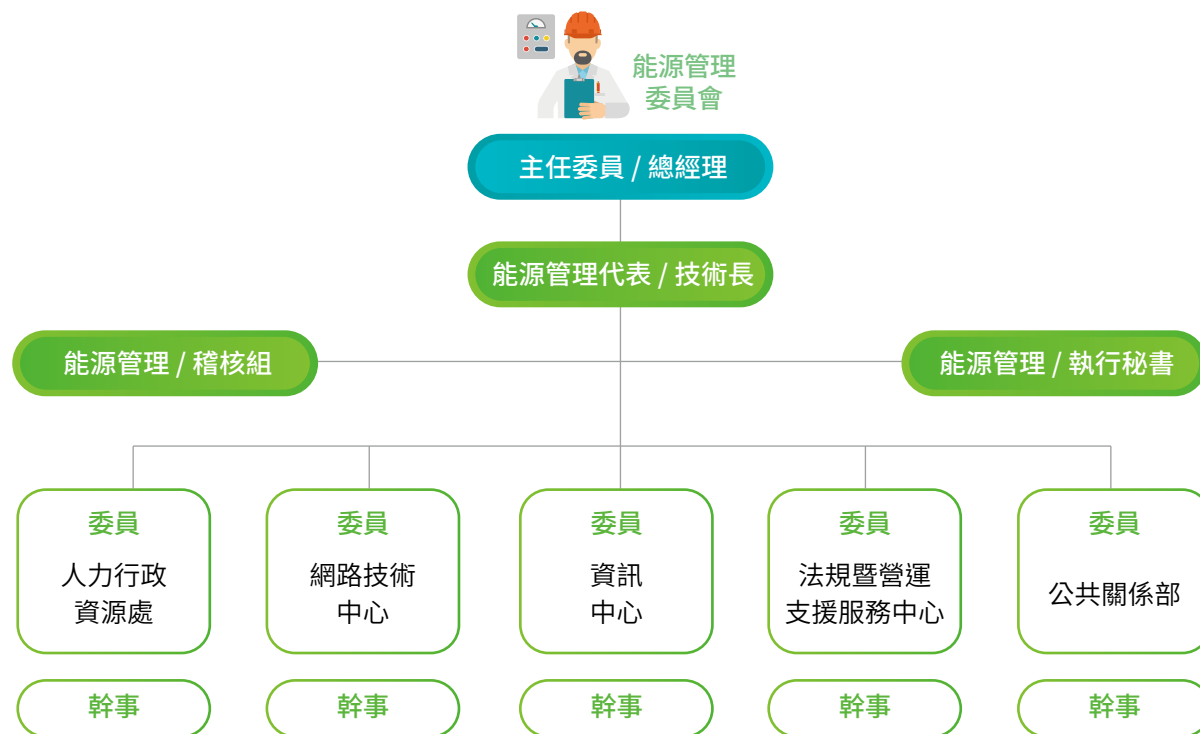
能源管理的躍進

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：



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

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



說明：以上節電目標以 2019 年為基準年

年度總用電量

2020 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	2,533,524	9,120,686	1,290
亞太電信機房基地臺	150,030,275	540,108,989	76,365
總計	152,563,799	549,229,675	77,655

說明：

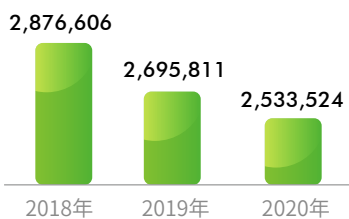
- 本章節『CO₂ 排放量』係依總用電量度數 * 經濟部能源局公告最新一期 (即 108 年) 電力排碳係數每度 0.509 公斤 CO₂e/ 度 計算。



亞太電信總部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，2020 年辦公室用電量訂定節電目標為 3%，實際成功達標，與 2019 年辦公室用電相較，減少 6.02% 用電，相當減少 146 公噸 CO₂ 排放量。

在總用電量部分，2020 年 5G 開臺，為了因應用戶數增加與數位應用、以及基地台的持續擴增建設，故機房基地台在 2020 年用電量相較 2019 年增加 9.72%，辦公室加機房基地台總用電度數增加 9.42%。

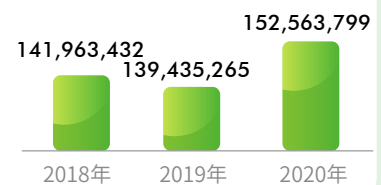
辦公室用電量(度)



機房基地台(度)



近三年總用電量(度)



基地臺節能方案

2016 年時內湖核心機房 PUE 平均值為 1.58，亞太電信每年以降低 PUE 至 1.5 以下為目標，至 2020 年 PUE 平均值已改善降至 1.49，在未來將持續優化改善。

年度	共站	共構	獨立站
2018 年	58%	33%	9%
2019 年	58%	33%	9%
2019 年	58%	33%	9%
2020 年 (4G)	56%	32%	12%
2020 年 (5G)	93%	0%	7%



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。2020 年 4G+5G 共站比為 19%，共構比例為 32%，獨立站 4G 為 12%、5G 為 7%。

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。

節能措施與再生能源建置

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。
2. 太陽能綠電建置規劃，我們先盤點從可建置之機房並開始規畫建設，首波於新崛江機房已建置完成合於場地規範內之太陽能板，2020 年共發電 3,173 度，售電達 2.2 萬元。

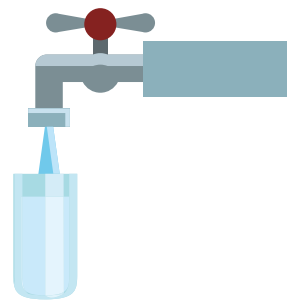


資源管理

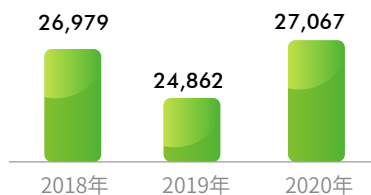
2020 年因 COVID-19 疫情大爆發，公司為有效預防擴散制定許多的管控措施，除人員分區分流管控管理，很多商業行為也因此受限制，致使人員在公司的時間相對變多，所以在 2020 年度不論是在生活廢棄物與用水量都相對增加、未能達到減量目標。

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，2020 年因 COVID-19 疫情鼓勵同仁多加洗手及加強清潔以致用水量未達標，2020 年使用 27,067 度耗水量，相較 2019 年增加 8.87%，總排碳量為 5.25 公噸。



近三年總用水量(度)



備註：

本章節『CO₂ 排碳量』係依國家政策研究基金會揭露排碳係數每 1 度水排放 0.194 kg 排碳量計算。

事業廢棄物

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。



2020 年廢棄電池重量
6.3 噸

生活廢棄物

亞太電信在 2020 年生活廢棄物為 35,520.3 公斤，相較 2019 年增加 6.88%，總排碳量為 73.17 公噸。

近三年生活廢棄物(公斤)



備註：

1. 此數字不含資源回收垃圾
2. 本章節『CO₂ 排碳量』係依國家政策研究基金會揭露排碳係數每 1 公斤生活廢棄物產生 2.06 kg 排碳量計算

綠色循環應用

亞太電信致力推動環保減碳，提供無紙化帳單、Gt APP 等多項數位化線上應用服務，號召用戶一起節能減碳。2018 年於年底針對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，至 2020 年底無紙化帳單（電子帳單 + 簡訊）節省用紙共計 6,124,582 份，每份帳單以平均 1.395 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 10.8 公噸。

亞太電信於 2020 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，共計創造了 820 支手機的再生價值。

▶ 亞太電信致力推廣數位閱讀與影音串流平台，於2020年Gt電子書吸引共**13,009**人閱讀，大量減少實體包裝印刷與物流所造成的碳排放。

▶ 跨界合作產物保險公司，可線上開通保險，透過無紙化系統簽名即可承保，提高用戶申請便利性。2020年線上申辦件數近2,800件，節省**2,800**份申請書紙張與印刷，並減少郵務配送時所產生的碳排放。

▶ 亞太電信於2020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，共創造了**820**支手機的再生價值。

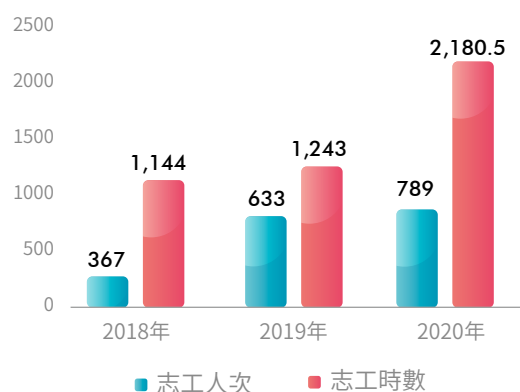
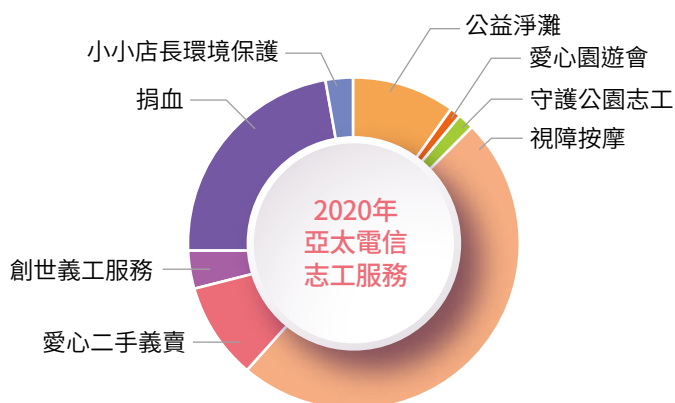


06

社會關懷與投入



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，運用公司投身社會關懷的「5 心」企業精神，以每年志工服務時數成長 5% 為目標。2020 年適逢疫情肆虐，亞太電信員工除自主號召更擴大投入各項公益活動，2020 年企業志工參與人數 789 人次，總時數為 2,180.5 小時，相較 2019 年 1,243 小時，大幅增加 75%。



➤ 縮短數位落差

偏鄉數位平權應用推動計畫

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「邁向數位平權推動計畫」綜整各部會資源，致力建構偏鄉友善數位環境，打造虛實整合數位應用課程，提供不同族群及偏鄉地區，如婦女、中高齡、原住民、新住民、農民、低收入與中低收入弱勢家庭等族群之數位學習應用，以促進其智慧生活、提升整體生活品質，同時強化偏鄉企業、民眾數位應用與數位行銷能力，活絡地方經濟發展，創造在地新商機。



2021 年初繼續贊助全台偏鄉數位機會中心（簡稱 DOC）增加至 131 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。截至 2020 年開設 685 門數位學習課程，3,978 小時的開課時數，共 12,089 位偏鄉民眾已受惠於亞太門號捐贈計畫。



賽珍珠公益活動專案

新冠肺炎疫情加峻，衝擊全球經濟，社福機構受疫情影響，各界愛心捐款銳減，亞太電信秉持取之於社會、用之於社會的精神，宣布啟動 2021 年「翻轉新移民二代 助孩童勇敢逐夢」CSR 公益專案，攜手員工、用戶、希平方 HOPE English、Pubu 電子書、預付卡銷售業務總代理公司中礦、OPPO、realme、SHARP 及 vivo 等 7 家供應鏈夥伴，共組「永續聯盟」，運用各自核心資源與能力，捐助「財團法人台北市賽珍珠基金會」所協助的新移民二代孩童，總價值超過 500 萬元的學習資源。



數位學習不落後

亞太電信基於企業「取之社會用於社會」的理念為關懷偏鄉基礎教育，以實際行動捐助花蓮秀林鄉佳民國小學務發展基金，規劃更充實的數位學習活動，讓學生獲得更好的學習照顧、蓄積更好的學習能量，推助原鄉地區教育資源，縮小城鄉學習落差。



↗ 環境守護

守護地球 公益淨灘

隨科技進步，環境汙染和氣候變遷問題備受重視，亞太電信接軌國際趨勢，呼應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 第 14 項「海洋生態」，號召近百名員工及眷屬進行海洋淨灘行動。亞太電信自 2017 年起，定期舉辦海洋淨灘活動，開放員工眷屬一同參與，希望讓環境教育觀念從小扎根，擴散到家庭中，其中年紀最小「不塑之客」僅 3 歲，大小朋友一同齊力打造無塑海洋。



公園志工

為提升亞太員工志工服務精神，並落實企業守護環境之理念，亞太電信召集員工成為環境志工，每周以一次一小時於總公司旁公園進行清潔打掃，撿垃圾、掃落葉。以「亞太 GT 愛地球」(意指 Get Together 愛地球) 為口號，鼓勵員工參與志工服務，除了藉實際清掃為環境盡一分心力外，也將綠色環保之理念內化，並進一步落實到生活「GT 愛地球」。



環保宣達

為宣導愛地球的環保觀念，亞太電信於北、中、南部藉由趣味的互動活動方式，舉辦了 3 場「小小朋友體驗創意彩繪燈」體驗活動，除增加與網路親子社團民眾和社區民眾之互動、提升生活美學，更於小朋友體驗完畢後教導孩童要如何維護門市環境整潔、及資源回收系統解說，讓孩童將守護地球的知識能帶入與平日的生活之中，從小培育環保觀念。

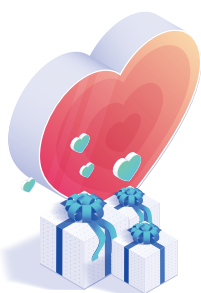


↗ 社會共融

豐娛足食 ~ 客服有心、愛再義起

客服中心持續關懷照顧在地弱勢團體，促進善的循環，辛勤工作之餘也帶動同仁對弱勢團體的關注及支持。已連續四年每逢中秋佳節前夕，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沒有使用的新品，響應此『客服有心、愛再義起』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，約有 120 位同仁參與商品募集及義賣活動。

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，帶動社會正面能量。



創世基金會志工

數位轉型企業越來越走向數位化，連同以往紙本發票也漸漸走入 e 化。長期依賴紙本發票受助來源之一的助單位「創世基金會」近年來影響遽增，值得慶幸是仍有不少善心人事及單位持續捐贈物資。適逢某品牌捐獻數十箱的衣物用品，創世基金會在人力有限之下向社會提出志工協助需求，亞太電信長期關注公益議題，資訊部即刻號召同仁一同前往協助分類整理，除此之外，更將此訊息帶回公司發起認購活動，前後共舉辦二次愛心團購活動，反應均非常熱烈。亞太電信同仁竭盡棉薄之力，積少成多、聚沙成塔，只要有心人人都是溫暖的種子。





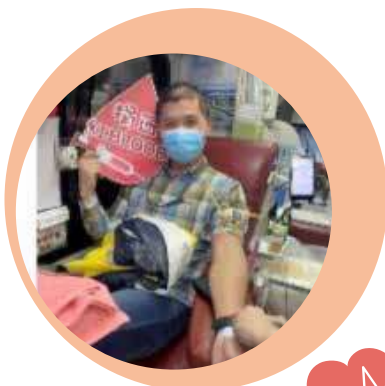
年終愛心園遊會

亞太電信邁向第二年於年終舉辦愛心園遊會。適逢 2020 年疫情大爆發，很多社福團體面對疫情造成相當大的生計影響，有鑑於此，亞太電信於 2020 年擴大邀請社福團體以及深根環保永續商品廠商參與，號召全體同仁一起共襄愛心園遊會，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。



捐血活動

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 4 年，捐血袋數已累積達 1,807 袋血量。



➤ 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. to conduct an independent assurance of its 2020 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 2020 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 2020 APT CSR Report for the 1st January, 2020 to 31st December, 2020;
- 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.

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



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 office located in Taiwan, Taipei City;
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 2020 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, 2020 to 31st December, 2020;
- 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 key stakeholders including socially responsible investors, clients, employees, supply chain and local community; and covering 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 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:

- Data collection methodology could establish for long-term monitoring KPI. (RESPONSIVENESS)
- Continual and effective stakeholder engagement is encouraged. (INCLUSIVITY)

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 2020 full year revenues reached 4.6 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.

25 June, 2021



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-76

Technical Reviewer:

Date: 25/June/2021

Assurer

Date: 25/June/2021

BUREAU VERITAS



Page 4 of 4

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	6	
	102-3	總部位置	6	
	102-4	營運活動地點	6	
	102-5	所有權與法律形式	6	
	102-6	提供服務的市場	6	
	102-7	組織規模	6	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	35	
	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	23	
	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	4-5	
	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	23-24	
倫理與誠信				
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	20	

	GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
治理				
	102-18	治理結構	12-14	
	102-19	委任權責	18	
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	15-17	
利害關係人溝通				
	102-40	利害關係人團體	25-26	
	102-41	團體協約	51	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	25	
	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 P 94	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	2	
	102-47	重大主題表列	28	
	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 88-93	
	102-56	外部保證 / 確信	附錄 84	

	GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
GRI 103：管理方針				
	103-1	解釋重大主題及其邊界	28	
	103-2	管理方針及其要素	各重大主題 個別揭露	
	103-3	管理方針的評估		
重大性議題				
公司治理與營運績效				
GRI 103： 管理方針	103-2	管理方針及其要素	11	
	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	12	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險機會	66-70	
	201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	38	
	201-4	取自財物之政府補助	15	
誠信經營				
GRI 103： 管理方針	103-2	管理方針及其要素	20	
	103-3	管理方針的評估	20	
GRI 205： 反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	21	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	22	
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	
法規遵循				
GRI 103： 管理方針	103-2	管理方針及其要素	22	
GRI 307	307-1	違反環保法規	無相關情事	
GRI 419	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	無相關情事	

	GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
資訊安全及隱私權保護				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	55	
	103-3	管理方針的評估	55	
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	57	
客戶體驗及服務				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	52	
	103-3	管理方針的評估	52	
網路品質與涵蓋率				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	58	
	103-3	管理方針的評估	58	
GRI 203-1 : 間接經濟衝擊	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	58-59	
人才開發與留用				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	34	
	103-3	管理方針的評估	34	
GRI 201 : 經濟績效	201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	38	
GRI 401 : 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	36	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	39	
	401-3	育嬰假	40	
GRI 404 : 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	41	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	40-43	
GRI 405 : 員工多元化與 機會平等	405-1	治理單位與員工的多元化	13-14 , 35	
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比例	38	

	GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
職業安全衛生				
	403-1	職業安全衛生管理系統	43	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	44-45，48	
	403-3	職業健康服務	46	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	43-44	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	47	
	403-6	工作者健康促進	46	
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	46-47	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	43	
	403-9	職業傷害	44-45	
	403-10	職業病	44-45	
技術研發投入與應用創新				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	62	
	103-3	管理方針的評估	62	
GRI 204：採購實務				
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	30	
GRI 302：能源				
	302-1	組織內部的能源消耗量	72-73	
	302-4	減少能源消耗	73-74	
GRI 303：水與放流水				
	303-3	取水量	75	

	GRI 指標	指標定義	頁碼與說明	外部保證
GRI 305：排放				
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	71	
	305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	71	
	305-5	溫室氣體排放減量	73-74	
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	75	
GRI 308：供應商環境評估				
	308-1	採用環境標準篩選新供應商	31	
GRI 406：不歧視				
	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	50	
GRI 414：供應商社會評估				
	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	31	

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