

2021 亞太電信 永續報告書 Sustainability Report



G+ 智慧生活
行動 · 寬頻 · 數位

目錄 CONTENTS

關於我們的報告書	02
經營者的話	04
2021 年度大事紀	06
2021 年獲獎與永續亮點績效	08

01 永續治理

1.1 公司概况	09
1.2 永續發展策略藍圖	10
1.3 誠信經營	23
1.4 營運風險管理	27
1.5 利害關係人議和	28

02 科技賦能

2.1 創新策略	33
2.2 5G 創育加速器計畫	34
2.3 多元智慧應用	35

03 環境守護

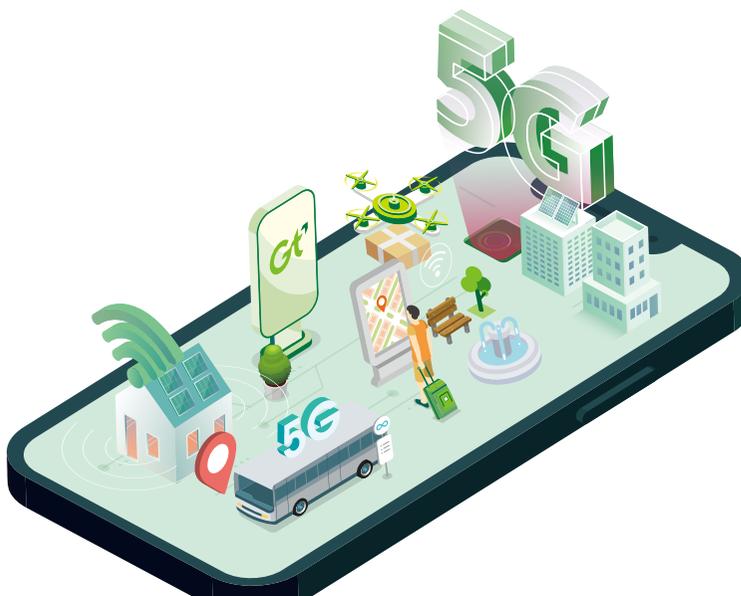
3.1 環境暨氣候相關管理策略	39
3.2 碳排能源管理	48
3.3 永續供應鏈	53

04 社會共融

4.1 員工關懷	55
4.2 客戶關係	76
4.3 數位包容	88

附錄

獨立機構保證聲明書	93
GRI 指標對照表	95
組織參與的公協會	100
永續會計準則揭露報告	101



關於我們的報告書

本報告書為亞太電信股份有限公司第 10 本永續報告書，2021 年度是第 7 本委託第三方進行保證之永續報告書。



報告週期與期間

亞太電信永續報告書，每年度出版一期。上一期 2020 年度報告書，出版日期為 2021 年 6 月；2021 年度報告書，揭露自 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日資訊，於 2022 年 6 月 30 前出版發布。預計下期報告書於 2023 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。內容資訊範疇揭露永續發展重視之三大領域，包括經濟、環境、社會面向。

編制標準與第三方保證

亞太電信出版之永續報告書，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 AA1000AS v3 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：

本報告書內所提及「亞太電信」係指包含北、中、南各區辦公室以及全區機房基地台。

經營者的話



亞太電信股份有限公司
董事長

陳明

ESG 受到全球關注，《巴黎協定》訂出全球升溫控制在攝氏 2 度 C 以下的目標，「淨零排碳」成為近年最夯的議題，5G+AIoT 數位科技應用也成為推動 ESG 的重要工具，有效管理人類經濟活動，創造永續低碳的便利生活。

致力產業創新發展的亞太電信，積極回應聯合國永續發展目標，投入低碳數位轉型，從核心本業出發，5G+ESG 雙軌並進，以多元合作方式，靈活因應 5G 市場，推動基礎設施綠色轉型、多元智慧應用，如運用 5G 通訊與低軌衛星打造永續海港、推動 5G 共頻共網減少電力耗費、導入物聯網技術進行空汙監測、透過 AI 提升政府科技執法效率，致力推動永續城市。在全體同仁攜手努力下，亞太電信 2021 年度合併總營收達新台幣（以下同）126.47 億元，稅前 EBITDA（未計利息、稅項、折舊及攤銷前的利益）為 5.24 億元。亞太電信於 2021 年啟動 3.5GHz 頻段 5G 共頻共網營運，提供用戶 80MHz 黃金大頻寬的 5G 網路服務，將輔以優質 5G 網路，推出多元創新應用，衝刺行動通信業務。

新經濟業務表現穩健，亞太電信與台北市、金門縣政府合作，運用 AI 影像辨識技術，推動事件偵測、人流及車流分析；同時導入科技偵防工具，進行科技執法。智慧能源部分，空氣品質感測物聯網業界市佔率第一，協助全台多達 7 個縣市政府導入；另聯手富鴻網、光寶科技，打造業界首座 5G 毫米波智慧桿，締造智慧應用新里程碑。亞太電信戮力推動企業專網相關業務，偕同集團子公司富鴻網，打造業界首座 SA (Standalone, 獨立組網) 架構的智慧醫療實驗場域；並於高雄展覽館佈建國內首座 5G 國產商用 O-RAN 專網，推出台灣第一座 5G 專頻專網的國家級智慧場館，實證智慧娛樂等多元應用服務。

在環境永續面向，亞太電信參與 CDP 碳揭露專案，依循「氣候變遷相關財務揭露」(The Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 與「永續會計準則」(Sustainable Accounting Standards Board, SASB)、ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查等國際倡議組織框架，掌握氣候變遷相關風險，訂定減碳政策與減碳目標，積極回應氣候變遷議題。

社會共融面向，亞太電信關注數位落差議題，以本業出發，自 2016 年起與教育部共同推動「偏鄉數位學習計畫」，捐贈行動上網門號，致力偏鄉數位平權議題，至 2021 年底，已有 20,289 人次偏鄉長者與孩童受惠。2021 年 5 月全台疫情急劇升溫，各級學校迎來史上最大規模的遠距教學需求，亞太電信贊助 12,000 門 4G 不限速上網卡，讓偏鄉與經濟弱勢學童在疫情期間學習不中斷。此外，亞太電信更攜手舊鞋救命協會，號召全員捐贈二手鞋，更主動投入繁複的分類與整理行動，幫助非洲赤貧地區學童遠離沙蚤，健康上學。

亞太電信擁有完整公司治理架構，資訊揭露高度透明，連續 2 年榮獲 TCSA 台灣企業永續獎「企業永續報告類電信傳播業獎項」，2021 年更由銅獎進步至金獎等第；並獲頒台北市政府「菁業獎」、1111 人力銀行「幸福企業」金獎、「CSEA 卓越客服大獎」、「卓越電信評比」數位創新、服務品質等獎項，ESG 各項領域表現獲得國內外永續評比機構肯定。

台灣 5G 產業蓬勃發展並位列先進國家領先群，對於握有網路核心技術與專業知識的電信業者更是不可錯失的轉型大局，我們預見市場將充滿更多機會與挑戰，亞太電信持續優化獲利能力和營運體質，拓展行動通訊業務，同時瞄準新興領域應用，透過跨業跨域多方整合，提升市場競爭力，搶佔元宇宙未來商機。

亞太電信為資源有效運用，已與遠傳電信簽訂合併契約，雙方頻譜相連，合併後頻寬加倍、橫跨 4G 和 5G，將以最大頻譜綜效，為消費者與企客提供更好的全網體驗，以及智能資通訊應用與服務，造福用戶和股東，並以最經濟之規模善用資源精實營運打造幸福企業，增進環境永續，共創多贏。



年度大事記



- ▶ 攜手台北市政府資訊局、衛生局、聯合醫院及集團子公司富鴻網，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 專網智慧醫療場域。



- ▶ 聯手富鴻網、光寶科技打造業界首座 5G 毫米波智慧桿，締造智慧應用新里程。



2021年

02月

04月

06月

08月



- ▶ 榮獲「卓越電信評比網路民調」數位創新、服務品質兩大獎項。



- ▶ 啟動台灣首例 3.5GHz 頻段 5G 共頻共網營運服務。
- ▶ 新任董事長由陳鵬接任



- ▶ 與中華電信簽訂 900MHz 頻段頻率轉讓合作協議，由中華電信提供亞太電信用戶 CSFB 語音平台服務，提升網路之涵蓋及服務品質。
- ▶ 榮獲「2021 TCSA 台灣企業永續獎 電信業金獎」，ESG 績效獲肯定。
- ▶ 榮獲 1111 人力銀行「2021 幸福企業金獎」。
- ▶ 獲頒台北市政府「菁業獎」，樹立優質企業典範。
- ▶ 聯手富鴻網於高雄展覽館打造台灣首座 5G 專頻專網國家級智慧場館。
- ▶ 新任總經理由董事長陳鵬兼任。



CSEA 卓越客服大獎



TCSA 電信業金獎



幸福企業金獎

2022年

11月

- ▶ 攜手愛立信及高通實現全台第一個 5G SA 獨立組網雙連線。



01月

- ▶ 攜手蝦皮購物打造全台首家電信商結合蝦皮店到店寄取件服務。



02月

- ▶ 亞太電信攜 XRSPACE 等生態系夥伴，打造全台首座多功能元宇宙共享空間。



04月

獲獎與永續亮點績效



Environmental

- ISO 14064-1溫室氣體盤查導入。
- 採用SASB準則揭露電信業重要ESG指標。
- 導入TCFD國際框架，進行氣候變遷相關財務揭露及風險管理。
- 首度參與CDP碳揭露問券，獲得B-管理等級評比。
- 辦公室溫室氣體排放相較2020年減18公噸。
- 啟動供應鏈『碳盤查』揭露專業，10家供應商訂定減碳目標，共同推動零碳排的目標。

亞太電信 ESG 亮點績效



Social

- 與教育部共同推動「**偏鄉數位學習計畫**」，致力偏鄉數位平權，至**2021年**累積受惠**20,289人次**。
- 贊助**12,000門4G上網卡**，協助偏鄉學童疫情期間停課不停學。
- 與**伊甸基金會**合作推動「**象圈工程**」計畫，業界首創**ESG+元宇宙**希望樹公益捐款，並贊助4G上網門號，推動弱勢學童教育平權。
- 職工福利健康促進ISO 45001認證，多元職能培育**52,076小時**。
- 遵循**國際人權公約**，訂定人權政策、設置工會，提供友善職場環境，公平對等勞資議和。



Governance

- 獲頒TCSA台灣企業永續金獎、菁英獎、幸福企業金獎、卓越電信評比數位創新獎、CSEA卓越客服大獎、ESG績效獲肯定。
- 技術與服務創新五大第一：全台首例**3.5GHz頻段5G共頻共網**、全台第一個**5G SA獨立組網雙連線**、全台首座**多功能元宇宙共享空間**、業界首座**5G毫米波智慧桿**、業界首座**5G專頻專網國家級智慧場館**。
- 促進當地經濟發展，連續三年在地採購**超過99%**。



01 永續治理

- 1.1 公司概況 • 1.2 永續發展策略藍圖 • 1.3 誠信經營
- 1.4 營運風險管理 • 1.5 利害關係人議和

➤ 1.1 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	1,904 人



1.2 永續發展策略藍圖

5G+AIoT 數位科技應用有效管理人類經濟活動，同時創造永續低碳的便利生活，成為推動 ESG 的重要工具。致力產業創新發展的亞太電信，「5G+ESG」雙軌並進，從核心營運出發，以永續治理、科技賦能、共創多贏、社會共融、環境守護五大主軸，透過內外部利害關係人議合，對應 10 項聯合國永續發展目標 SDGs，定義永續發展策略，積極投入低碳數位轉型，同時採取多元合作方式，靈活因應 5G 市場，回應 9 大利害關係人。



永續發展歷程

2015

第一本通過第三方進行保證之企業社會責任報告書。

2016

- 業界首創「Wi-Fi通話」-全球免費講
- 啟動IOT by Gt物聯網，推出台灣第一個物聯雙網多平台的「IoT by Gt智慧生活」解決方案
- 主計處「受僱員工薪資調查合作優良廠商」
- 2016年卓越電信數位產業評比「最佳數位服務獎」與「最佳潛力獎」
- 領先全台引進Pepper進入通路並協助產品銷售，為「Gt智慧生活」品牌的重要里程碑。

2018

- 環保署「智慧城鄉空品監測網」亞太電信拿下過半計畫
- 亞太電信4G用戶數正式突破200萬
- 榮獲Google Performance Guru Award Q3 Creative Excellence關鍵字行銷 首獎
- 取得台灣第一張5G實驗網執照
- 亞太電信通過ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證
- 亞太電信通過SGS Qualicert服務認證

2020

- 榮獲TCCDA臺灣客服中心發展協會「CSEA卓越客服大獎」11個獎
- 榮獲台北市政府就業服務處評選「菁業獎」優良企業
- 首度參加評選即榮獲TCSA「永續報告類」資通訊傳播業 銅獎
- 榮獲ISS (Institutional Shareholder Services) 台灣企業ESG評比近3年「進步最多」企業第7名
- 導入國際框架科學化工具TCFD，進行氣候變遷相關財務揭露及風險管理。
- 正式啟動5G服務，推出5G品牌識別「5G智慧生活 無限可能」。

2017

- 首次導入並通過ISO50001能源管理驗證
- 通過BS10012個人資料保護驗證
- 榮獲CSEA卓越客服大獎之最佳電銷團隊
- 榮獲社會創新產品及服務採購獎
- 榮獲台北市政府「民間企業與團體之綠色採購」獎
- 榮獲行政院環保署表揚「綠色採購績優單位」
- 電信業首家完成關閉3G CDMA高耗電網路系統

2019

- 亞太電信正式啟動5G服務，推出5G品牌識別「5G智慧生活 無限可能」
- 榮獲1111人力銀行「2019科技幸福企業」大賞
- 客服團隊勇奪2019 CSEA「最佳客戶服務團隊」、「最佳服務創新團隊」雙料大獎
- 榮獲教育部表揚「致力縮短城鄉數位落差造福偏鄉民眾與社區」

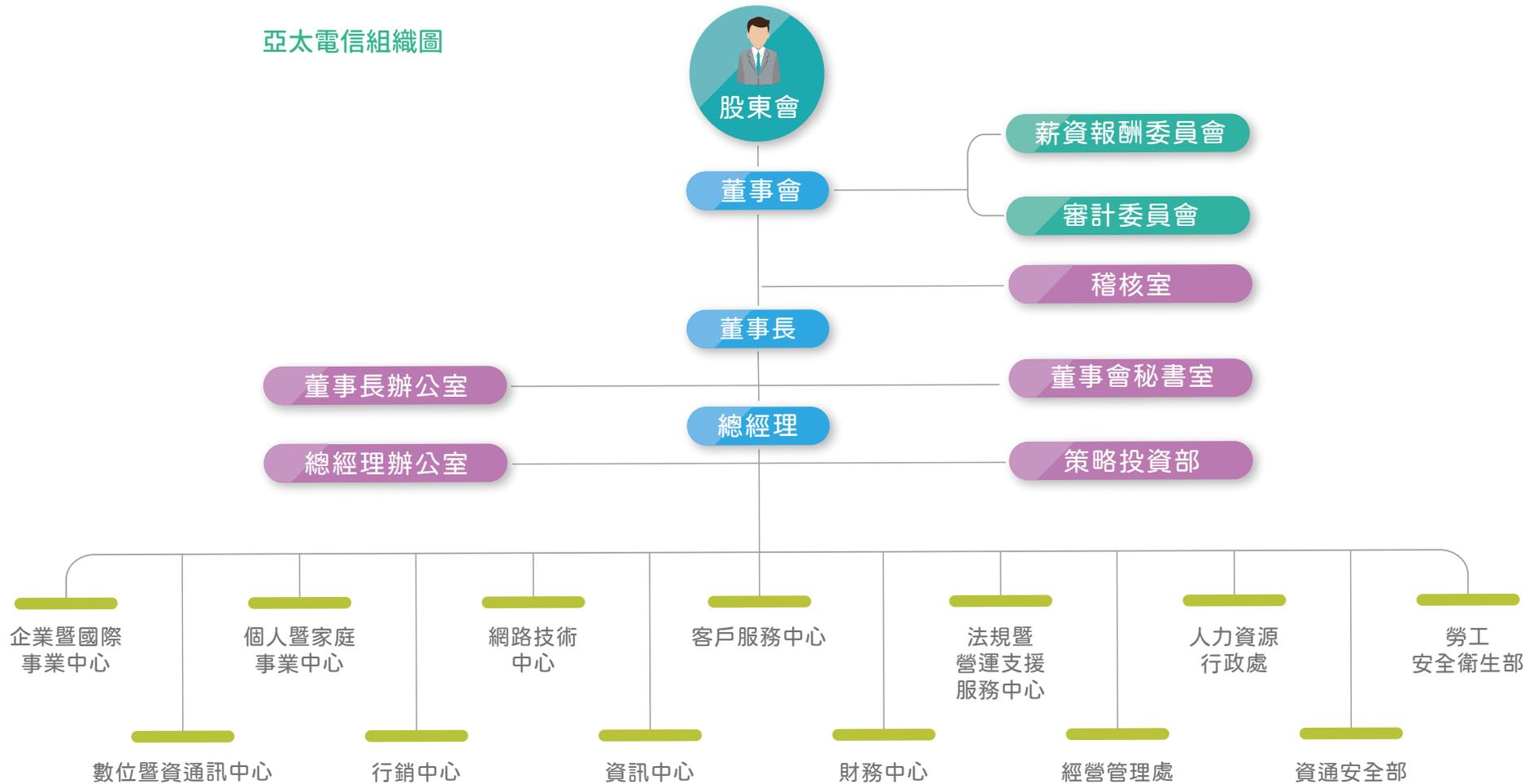
2021

- 榮獲「卓越電信評比網路民調」數位創新、服務品質兩大獎項
- 榮獲1111人力銀行「2021幸福企業」金獎
- 獲頒台北市勞動局就服處「菁業獎」
- 榮獲TCSA「永續報告類」資通訊傳播業 金獎
- 榮獲TCCDA臺灣客服中心發展協會「CSEA卓越客服大獎」9個獎項
- 首度回覆CDP碳揭露問卷獲得B-管理(Management)級別評比
- 採用SASB準則揭露電信業重要ESG指標。
- 導入國際框架科學化工具TCFD，進行氣候變遷相關財務揭露及風險管理
- 導入並通過ISO 14064-1溫室氣體盤查

1.2.1 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 ESG 績效、風險管控。

亞太電信組織圖



管理方針

重大性議題

公司治理與營運績效



重要性

- ▶ 公司治理為企業管理之重要機制，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為亞太電信重要方針之一。



政策 / 目標

- ▶ 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」。追求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。



行動計畫

- ▶ 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。
- ▶ 為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，本公司持續著重董事會組成之性別平等，並致力提升女性董事佔比。
- ▶ 為有效提升本公司董事會成員多元化及公司治理效能，整體董事會成員具備財金、商務、資訊、資通訊技術、營運管理、交通管理及法律等多元化的專業能力與經驗。
- ▶ 為建立完善之公司治理機制，降低董事與重要職員執行業務及公司承擔之風險，本公司有投保「董事及重要職員責任保險」。
- ▶ 為落實股東行動主義，讓股東更加便利地參與股東會投票，股東得採行電子投票行使表決權。



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 2021 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 2022 年第一季董事會。

資 源

- ▶ 董事會成員 / 全公司

責 任

- ▶ 董事會秘書室 / 董事會

申訴機制

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

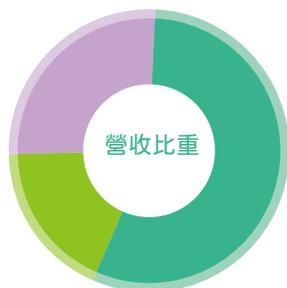


1.2.2 營運績效

2021 年，亞太電信完成重要的策略合作，於 8 月 12 日正式啟動全台第一個 3.5GHz 頻段 5G 共頻共網營運服務，提供用戶 80MHz 黃金大頻寬的 5G 網路服務，同時透過頻譜共享，減少電力耗費，達成永續發展目標。數位化基礎建設承載數位匯流應用生態系的發展，亞太電信將輔以優質 5G 網路，推出多元創新應用，衝刺行動通信業務，同時攜手生態圈夥伴，推升數位經濟營運動能，善用資通訊核心優勢，加速數位化、智慧化，落實 ESG 永續經營，實現利害關係人對於公司之期待。

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(4G/5G)。

1. 行網服務，亞太電信於 2014 年 12 月正式推出 4G 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、行動加值服務、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。



行網服務 56.2% 固網服務 17.8% 其他 26.0%



2021 年營運績效及發展

2021 年度合併總營收達新台幣 126.47 億元，稅前 EBITDA(未計利息、稅項、折舊及攤銷前的利潤)為 5.24 億元；亞太電信持續穩固行動通訊業務，優化網路與語音服務品質，在 3.5GHz 共頻共網架構下，提供用戶 5G 高速上網服務；並與中華電信簽訂 900MHz 頻段頻率轉讓合作協議，未來經主管機關核准通過後，將由中華電信提供亞太電信用戶 CSFB 語音平台服務，客戶體驗再升級。

直接產生及分配的經濟價值 單位：千元

		2021 年度
收入	營業收入	12,646,665
	營業成本	12,643,883
分配	營業費用	4,995,215
	員工薪資和福利(註 1)	1,807,220
	支付股東的股利	0
	支付所得稅	0
	社會投資 / 捐贈費用(註 1)	3,040
留存	留存的經濟價值(註 2)	(4,992,433)

註 1：包含於營業成本及營業費用中。

註 2：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 - 支付所得稅。

1.2.3 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，宜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。本公司於 2021 年股東常會 (2021.08.25) 辦理董事會全面改選，第九屆董事會設有董事 11 席（其中 3 席為獨立董事），董事會由學識經驗豐富之董事組成，任期自 2021 年 8 月 25 日起至 2024 年 8 月 24 日。截至 2022 年 4 月 22 日有一席董事缺額，董事會在任成員資訊如下：

獨立董事席次占全體董事會成員之比例約為 27.27%，3 位獨立董事皆符合獨立性要求且任職期間均未達 3 年。董事會中兼任員工之董事為 1 位占比約為 9.09%，董事會成員中有 3 位女性董事占比約為 27.27%，未來本公司也將持續著重董事會組成之性別平等，並致力提升女性董事佔比。

董事會成員年齡分佈平均，2 位董事 41~50 歲、4 位董事 51~60 歲、4 位董事 61~70 歲，成員們分別具備財金、商務、資訊、資通訊技術、營運管理、交通管理及法律等領域之豐富經驗與專業，已落實董事會多元化之目標。

董事會成員與職務

(註)：下表係揭露第九屆董事會截至 2022.04.22 在任董事成員之資訊。

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	陳鵬 (註 1)	男	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 國立成功大學資源工程學系與資源工程研究所碩士 ▶ 鴻海科技財務總處主管 ▶ 亞太電信董事長特別助理 ▶ 福邦創投 / 福邦創管顧總經理 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 亞太電信總經理 ▶ 富鴻網(股)公司董事 ▶ 宏齊顧問有限公司董事長 ▶ 五曜(股)公司董事長 ▶ 崇盛科技(股)公司董事長 ▶ 成信實業(股)公司董事長 ▶ 領導力科技(股)公司董事 ▶ 成敏(股)公司監察人 ▶ 金盛元興業(股)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	龔文霖 (註 1)	男	<ul style="list-style-type: none"> ▶ University of Pittsburgh, MBA ▶ 交通大學管理科學系 ▶ 鴻海精密工業(股)公司處長 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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)公司監察人 ▶ 法博智能移動(股)公司監察人 ▶ 三創生活(股)公司監察人 	※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。
 董事	趙元瀚 (註 2)	男	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 國立中正大學資訊管理研究所 ▶ 愛立信瑞典 5G 核心雲人工智能產品總監 ▶ 創立 MiCloud 智慧公有雲服務 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 鴻海精密工業(股)公司董事長辦公室資深處長 	※ 法人董事寶鑫國際投資(股)公司之代表人。
 董事	朱來順	男	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	劉秀美 (註 3)	女	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 美國紐約長島大學會計碩士 ▶ 華榮電線電纜(股)公司會計處經理 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 華榮電線電纜(股)公司會計處經理 ▶ 中宇環保工程(股)公司董事 ▶ 華廣生技(股)公司董事 ▶ 金居開發(股)公司董事 ▶ 合晶科技(股)公司董事 ▶ 華和工程(股)公司監察人 	※ 法人董事華榮電線電纜(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	缺額 (註 4)	-			
 獨立董事	陳立君	女	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 國立台灣大學商學系國際貿易組 ▶ 台灣 IBM 公司財務長暨企劃部副總經理 ▶ 友訊科技(股)公司獨立董事 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 活水社企投資開發(股)公司董事 ▶ 綠藤生物科技(股)公司董事 	
 獨立董事	蔡玉玲 (註 4)	女	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 國立台灣大學法律系 ▶ 行政院政務委員 ▶ IBM 大中華區法務長(香港、台灣、大陸) ▶ 台北士林、桃園、彰化等地方法院法官 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 理慈國際科技法律事務所共同創辦人 ▶ 勤誠興業(股)公司董事 ▶ 佳必琪國際(股)公司董事 ▶ 財團法人李國鼎科技發展基金會董事 ▶ 臺北市政府市政顧問 ▶ 臺北市政府智慧城市委員會委員 ▶ 臺北市政府國際事務委員會委員 ▶ 臺北市政府資料治理委員會委員 ▶ 台灣金融科技協會理事長 ▶ 台灣女董事協會理事長 ▶ 台灣玉山科技協會監事 ▶ 臺灣區塊鏈大聯盟法規調適組召集人 	
 獨立董事	熊正一 (註 4)	男	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 國立成功大學交通管理系博士 ▶ 台南應用科技大學管理學院院長 ▶ 台南應用科技大學管理學院研發長 ▶ 國際華人交通協會理事長 ▶ 世界交通運輸學會理事 ▶ 國際航空運輸學會理事 ▶ 中華國際經貿研究學會副秘書長 ▶ 美國 TRB AP055 理事 ▶ 美國 TRB AV030 理事 ▶ 艾訊股份有限公司獨立董事 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 台南應用科技大學國際企業經營系教授 ▶ 桃園國際機場(股)公司董事 ▶ 殷富康綜合開發管理顧問(股)公司董事長 ▶ 鳴日科技(股)公司董事長 ▶ 數碼金融科技(股)公司董事長 	

註 1：法人董事寶鑫國際投資(股)公司於 2021 年 8 月 25 日改派陳鵬先生為代表人，原任者呂芳銘先生同日卸任。

註 2：法人董事寶鑫國際投資(股)公司於 2021 年 10 月 12 日改派趙元瀚先生、李和音女士為代表人，原任者黃南仁先生、游哲宏先生同日卸任。

註 3：原法人董事代表人林明祥董事辭世，法人董事華榮電線電纜(股)公司於 2022 年 2 月 1 日改派劉秀美女士為代表人。

註 4：陳逸文獨立董事於 2021 年 11 月 30 日辭任；楊熙年獨立董事於 2022 年 4 月 15 日辭任；法人董事寶鑫國際投資(股)公司於 2022 年 4 月 15 日辭任辭去一席董事職務(法人代表人：李和音女士)。前述董事及獨立董事缺額，本公司已於 2022 年第一次股東臨時會(2022.4.15)補選一席董事及二席獨立董事，當選名單為董事：遠傳電信(股)公司代表人：李和音女士；獨立董事：蔡玉玲女士、熊正一先生。法人董事遠傳電信股份有限公司自 2022 年 4 月 18 日起辭去董事職務(法人代表人：李和音女士)，該席董事缺額本公司規劃擬於 2023 年股東會補選。

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，2021 年召開 9 次董事會，2021 年間董事平均實際出席率為 95%。

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，2021 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，並將評估結果提報至 2022 年第一季董事會。

股利政策

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。

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，2021 年政府補助收入約新台幣 \$107,064 千元。

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，2021 年董事進修情形如下。

職稱	姓名	主辦單位	課程名稱	時數
 董事長	陳鵬	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2021 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3
		臺灣證券交易所	2021 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇	6
		財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	上市櫃公司 - 如何運用期貨商品避險交易與企業永續經營研討會	3

職稱	姓名	主辦單位	課程名稱	時數
 董事	龔文霖	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2021 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3
		財團法人台灣金融研訓院	公司治理暨企業永續經營研習班	3
 董事	趙元瀚	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2021 年度防範內線交易宣導會	3
		臺灣證券交易所	2021 國泰永續金融暨氣候變遷高峰論壇	6
 董事	朱來順	財團法人台灣金融研訓院	公司治理暨企業永續經營研習班	3
		財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2021 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3
 董事	曹棟鈞	財團法人台灣金融研訓院	公司治理暨企業永續經營研習班	3
		財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2021 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	3
 董事	曾忠正	財團法人台灣金融研訓院	公司治理暨企業永續經營研習班	3
		財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	2021 年度防範內線交易宣導會	3
 獨立 董事	陳立君	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	5G 關鍵技術與應用商機	3
		金融監督管理委員會	第十三屆台北公司治理論壇 (下午場)	3

註：董事劉秀美及獨立董事蔡玉玲獨立董事熊正一係於 2022 年新任尚未有進修情形，其後續進修情形將於下一本報告書中說明。

1.2.4 功能性委員會

本公司董事會下設置審計委員會及薪資報酬委員會二個功能性委員會，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。2021 年逢本公司董事會全面改選，故由 2021 年 8 月 25 日當選的三位獨立董事組成本公司第三屆審計委員會。

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，2021 年間共召開 9 次審計委員會，審計委員實際出席率達 100%。

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。2021 年董事會全面改選，第四屆薪資報酬委員會配合原董事任期屆滿，其後由第九屆董事會於 2021 年 8 月 26 日決議通過委任第五屆薪資報酬委員會委員。

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，2021 年間召開 5 次薪酬委員會，薪酬委員實際出席率達 100%。

內部稽核單位

內部稽核單位為獨立單位，直接隸屬董事會，稽核主管由董事會任命，並配置專任稽核人員，定期向董事長及總經理報告稽核作業發現及改善結果。



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內部控制制度與作業程序，並評估控制之設計及執行是否適當，以達內部控制制度目的，其範圍主要涵蓋母公司及子公司重要營運作業。

2. 年度稽核作業

- 1 依董事會通過之年度稽核計畫執行查核工作，該計畫係參照法令規定及風險評估程序擬訂，協助管理階層瞭解內部控制制度運作狀況，並就查核發現之內部控制缺失提出適當改善方案及持續追蹤執行結果。
- 2 覆核各單位之內部控制制度自行評估作業，併同上述查核發現之內部控制缺失及改善情形，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，每年定期與獨立董事單獨溝通稽核計畫執行及改善情形，並於董事會及審計委員會中報告，以落實公司治理。

4. 顧問諮詢服務及專案查核

- 1 內部稽核單位在不承擔管理責任之情形下，提供各營運單位諮詢性服務，以協助公司提升營運效率及達成營運效果。
- 2 依公司需要執行專案查核，並不定期向董事長及總經理報告。

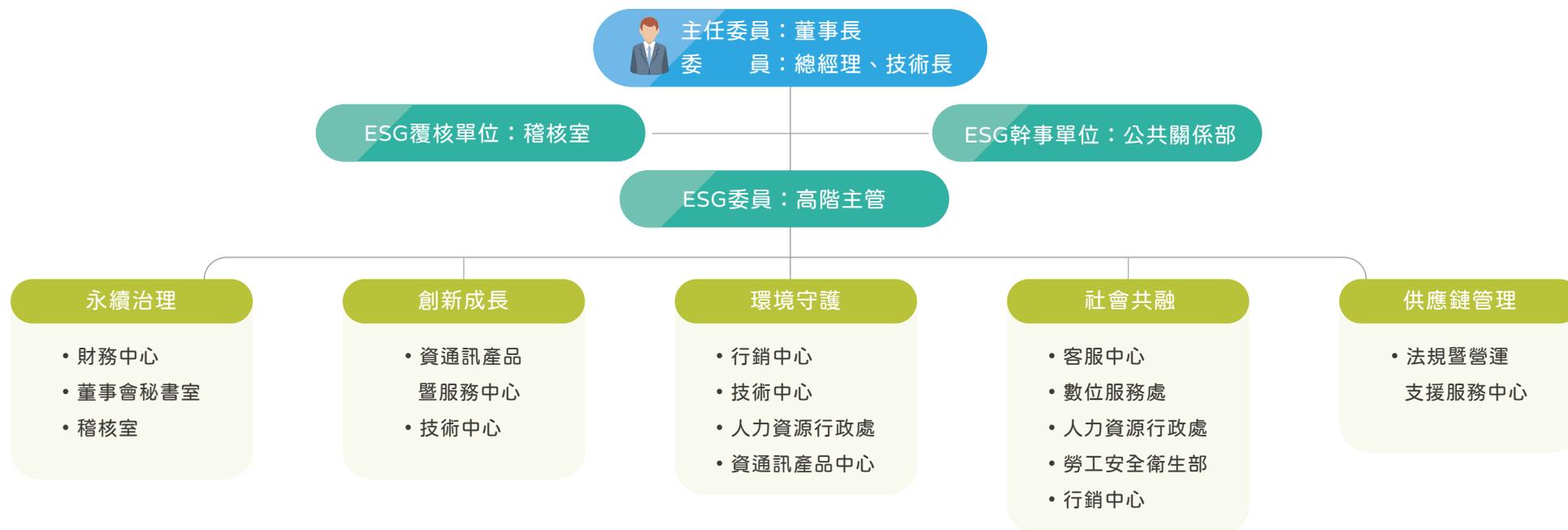


5. 持續進修學習

為提升本公司稽核人員專業知識及符合法令規範，除依規定參加外部專業單位舉辦之進修課程，同時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。

永續發展委員會

2021 年度因應永續發展持續轉型，亞太電信企業社會責任委員會經向董事會呈報，核定通過正式更改為「永續發展委員會」主導單位為公共關係部。亞太電信永續發展委員會執行組織分為公司治理、創新成長、環境守護、社會共融、供應鏈管理 等五大專案小組。永續發展委員會依據訂定之永續發展實務守則運作，由最高主任委員暨亞太電信董事長制定年度 ESG 決策方向，根據目標，各組 ESG 委員透過定期會議（一年召開至少 3 次專案小組會議）追蹤檢視，並向董事長呈報年度成果。2021 年度 ESG 活動執行成果已於 11 月份至董事會進行呈報。



1.3 誠信經營

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反貪腐及反賄賂方案，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2021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			
		2020 年		2021 年	
	發佈電子文宣(三次/年)	5,700		5,820	
數位	誠信政策宣導講義 導讀及測驗	1,860 人 測驗參與率 100%	1,940 人 測驗參與率 100%		
		主管 390 人 100%	主管 429 人 100%		
		員工 1,470 人 100%	員工 1,511 人 100%		
數位	自控通路銷售違紀行為講 義導讀及測驗	786 人 測驗參與率 100%	841 人 測驗參與率 100%		
		主管 227 人 100%	主管 218 人 100%		
		員工 559 人 100%	員工 623 人 100%		
實體	法律常識暨實務 案例宣導 - 工作篇	159		128	
	新人訓	287		642	
	直營店長會議	159		200	
	防治措施會議	--		47	
	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。

查核

2021 年相關違反事項共計 0 件。

檢舉信箱

hr@aptg.com.tw & auditbox@aptg.com.tw

為強化員工對於誠信營運觀念，由人資主管以及法務主管親自對主管及員工進行多場政策宣導以及案例解析說明，強化員工法治觀念。



1.3.1 法規遵循

管理方針

重大性議題

電信法規監管



重要性

▶ 落實電信法規監理及遵循



政策 / 目標

▶ 配合主管機關針對電信業者監管義務之事項宣達及辦理



行動計畫

▶ 每兩週定期舉辦法規 Interlock 例會，各單位派員出席並針對近期電信相關法規或各單位會議內容進行報告及討論。



評估方式

▶ 針對電信監管事項，主管機關發函公文是否涉及公司違法情事

責 任

法規暨營運支援服務中心

資 源

電信管理法相關法規規範

申訴機制

cheng-shanli@aptg.com.tw

本法已因應數位匯流網際網路時代的來臨，改採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，並納入網路治理的概念，鼓勵創新服務以帶動數位經濟整體的發展。此外，本法除延續行動業者間基地臺建置共站、共構作業外，並已前瞻納入電信網路之共網及共頻等條文規範，導入國際技術潮流之先進作法。

一、「電信管理法」之公告實施：

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。

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。2021 年本公司共捐助 200 萬元做為電磁波安全知識宣導，推廣行動通信電磁波觀念費用，企盼能降低民眾對基地臺電磁波影響健康之疑慮。此外，本公司亦將持續行動通信服務網路之建設，擴大基地臺建置，優化無線電波網路涵蓋，且以兼顧綠能及環保政策，為基地臺布建之主要考量之一。本公司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」，透過與行動同業共站、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、減少能資源浪費之指導，並積極加強基地臺周邊景觀的綠化與美化，以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

- 1 2021 年因基礎建設所衍伸之罰款金額共計新台幣 100,000 元（總計 1 件），罰款發生主要是因急迫解決客戶涵蓋率需求，未審慎評估違反建置而遭舉報；除獲違反通知即刻拆除，後續將強化建置前之合規評估，以減少違反狀況。為維護企業形象及聲譽、並對利害關係人負責，本公司持續積極追蹤相關情事、檢討過失以利改善。
- 2 本著誠信經營與友善環境，亞太電信 2021 年並無環境面與社會面之違規罰緩情事發生。

四、積極整備電信基礎網路、持續加速網路建設及優化

（一）網路共用為世界潮流

為促進無線電頻率使用效益並維護市場公平競爭，國家通訊傳播委員會（NCC）於 2021 年 3 月核准本公司申請與遠傳電信 3.5GHz 頻段頻率共用申請案，本案係國內電信管理法公告實施以來之第一個申請案件，亦是我國行動通信服務產業取得主管機關核准頻率共用合作創新模式的首例，本公司亦期盼未來透過提升整體 5G 基礎建設速度，配合後續應用服務的推出，善盡企業社會責任。

（二）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，本公司為強化自身營運能量，加速建置網路時程，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，提升頻譜使用效率，提供消費用戶者更優質之行動通信服務體驗。



1.4 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。

1.4.1 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。

1.4.2 風險評估管理程序



風險辨識

- ▶ 發現、辨識潛在的威脅/機會



風險分析

- ▶ 評估風險發生的可能性/影響程度



風險評量

- ▶ 決定風險應處理的優先順序

1.4.3 氣候變遷風險管理

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。

為確實管理氣候相關之風險與機會，亞太電信永續 (ESG) 委員會由董事長擔任主任委員，下設有環境守護組，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 ESG 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。ESG 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。

1.5 利害關係人議和

1.5.1 利害關係人鑑別與溝通管道

亞太電信鑑別重要的利害關係人，2021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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公司治理 ▶ 營運績效 ▶ 誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 員工溝通與關懷 ▶ 人才開發及留用 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 ESG 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 股東大會 ▶ 投資人專區 ▶ 線上法說會 ▶ 企業社會責任專區 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 法規遵循 ▶ 技術投入與創新應用 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 市場與品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公司治理 ▶ 營運績效 ▶ 誠信經營 ▶ 法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 座談會 ▶ 公益活動 ▶ e-mail ▶ 電話 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 電信產業發展協會 ▶ 公文 ▶ 會議 ▶ 市場調查 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 記者會 ▶ 發表會 ▶ 新聞稿 ▶ 即時通訊軟體 ▶ 官網 ▶ e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公文 ▶ e-mail ▶ 成果報告書 ▶ 專案會議 ▶ 公聽會 ▶ 專程拜訪 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 問卷調查 ▶ 評鑑活動
溝通頻率	不定期				

1.5.2 重大性評估流程

亞太電信 2021 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



鑑別

確認利害關係人 蒐集ESG相關主題

根據對亞太電信產生影響的內外部群體，列出9類利害關係人：

- ▶ 股東/投資人
- ▶ 客戶
- ▶ 員工
- ▶ 供應商(含外包商/承攬商)
- ▶ 主管機關
- ▶ 評比機構
- ▶ 媒體
- ▶ 社區
- ▶ 社福公益團體

參考以下來源：

- ▶ 國際ESG報告書揭露準則-GRI
 - ▶ 證交所規範
 - ▶ 國內外標竿企業
- 篩選出亞太電信相關之ESG報告書重大主題清單



分析

問卷分析(內部&外部) 重大主題矩陣圖

- ▶ 透過線上及紙本問卷進行利害關係人關注調查。
- ▶ 根據問卷調查結果，繪製重大主題矩陣圖。

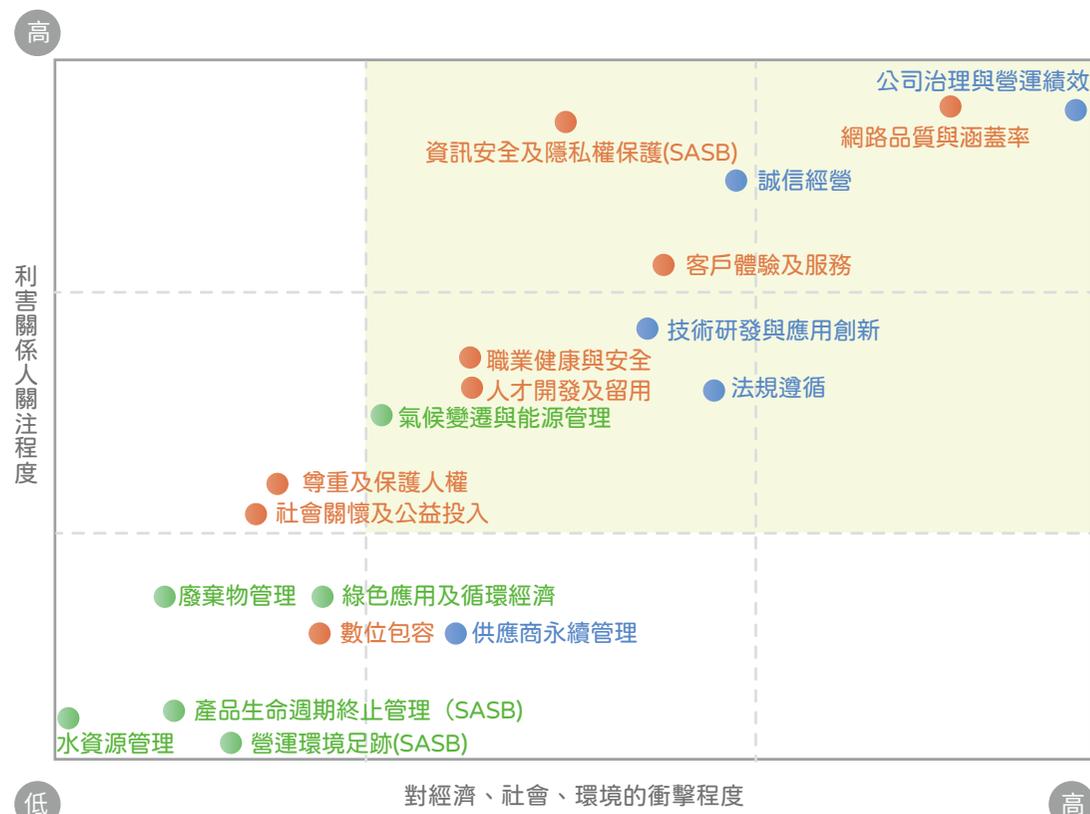


確認

揭露邊界與內容

- ▶ 針對調查結果，本次會議將確認2021年ESG報告書之重大主題。
- ▶ 後續將針對辨識出之重大主題，進行報導要求及管理方針的資料蒐集揭露。

亞太2021年重大主題矩陣圖



重大性主題

治理/經濟議題

- ▶ 公司治理與營運績效
- ▶ 誠信經營
- ▶ 法規遵循
- ▶ 技術研發與應用創新

社會/員工議題

- ▶ 網路品質與涵蓋率
- ▶ 資訊安全及隱私權保護(SASB)
- ▶ 客戶體驗及服務
- ▶ 職業健康與安全
- ▶ 人才開發及留用

環境議題

- ▶ 氣候變遷與能源管理

1.5.3 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	有關環境保護的法規遵循	▲			▲	
		高	419	社會經濟法規遵循					
環境	技術研發與應用創新	高	-	其他考量面	▲		▲		
	氣候變遷與能源管理	高	302	能源	▲				▲
			305	排放					▲
	廢棄物管理	低	306	廢汙水和廢棄物	▲	▲			▲
			303	取水量	▲	▲			▲
水資源管理	低	306	廢汙水和廢棄物					▲	
綠色應用及循環經濟	低	-	綠色創新	▲		▲			
社會	客戶體驗與服務	高	416	顧客的健康與安全	▲		▲		
			417	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	▲		▲		▲
	供應鏈永續管理	中	204	採購實務					
			308	供應商環境評估	▲	▲			
			414	供應商社會評估					
	尊重及保護人權	中	406	不歧視	▲	▲			▲
	人才開發及留用	高	201	經濟績效					
			401	勞雇關係	▲				
			404	訓練與教育					
405			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	▲	▲				

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	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	▶ 公司概况		客戶體驗與服務	▶ 顧客的健康與安全 ▶ 行銷與標示	▶ 客戶關係	 
誠信經營	▶ 反貪腐	▶ 誠信經營		資訊安全及隱私權保護	▶ 顧客隱私	▶ 客戶關係	
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		網路品質與涵蓋率	▶ 間接經濟衝擊	▶ 客戶關係	
技術研發與應用創新	▶ 經濟績效	▶ 創新策略		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	 
氣候變遷與能源管理	▶ 能源管理	▶ 環境守護		職業健康與安全	▶ 職業安全衛生	▶ 員工關懷	



02 科技賦能

- 2.1 創新策略
- 2.2 5G創育加速器計畫
- 2.3 多元智慧應用

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、5G 創育加速器
資源	▶ 2021 年度投入之研發費用為 139,598 仟元，運用既有固網與行網發展創新技術應用
責任	申訴機制 ▶ 服務專線：0809-050-982

2.1 創新策略

數位創新策略

- 跨域多元
- 有效整合
- 掌握 5G 商機



網路資源 ▶ 完整網路基礎建設

- 行網：5G之3.5 GHz頻段80MHz黃金大頻寬
- 固網：高穩定性之雙鐵環島骨幹傳輸網路
- 專網：5G網路整合能力(ORAN/SA/NSA)

集團綜效 ▶ 整合集團開發資源

- 研發：集團多元的5G國產化網路、終端設備資源
- 製造：集團完整智慧製造之場域應用實例及經驗
- 平台：集團物聯平台資源

生態結盟 ▶ 拓展5G新興領域應用

- 結合5G加速器新創平台、發展應用
- 擴大結合生態夥伴、切入垂直領域&佈局應用





2.2 5G創育加速器計畫

為加速 5G 創新應用蓬勃發展，在經濟部中小企業處指導下，亞太電信自 2018 年開始積極推動 5G 創育加速器計畫，至今累計超過 500 家團隊報名，培育 51 家新創團隊，超過 50% 團隊開始獲利，4 家新創公司成為亞太電信合作夥伴，與亞太電信進行通路及應用場域合作，包含「您好健康」的《Move V》AI 科技健身教練服務、「奇翼醫電」AI 智慧穿戴微健檢裝置目前已上架於亞太電信的通路；攜手「碼卡實境」於松山文創園區導入 5G 虛擬園區、AR 解謎包；協助「拿拿科技」於高雄展覽館進行 OMO 虛實智慧行銷服務的場域驗證；攜手「瑞艾科技」新創團隊前進台中交通運輸，將於運輸站內打造全台首個大型拼接 LCD 觸控互動螢幕，將「食宿遊購行」資訊，融入於數位互動看板中，增添互動體驗，帶動商圈發展及提升乘客數。



元宇宙創新服務

亞太電信攜手元宇宙開拓者領先品牌 XRSPACE，提供企業與消費者自主創建可即時互動與跨裝置多人互動的元宇宙空間；同時聯手 NFT 發行平台、內容提供商等逾 20 家生態系夥伴，進行技術平台、應用與跨終端整合，首波結合 Avatar、ESG、3D 主題式沉浸空間、尋寶任務、限量 NFT、虛實融合六大亮點服務，建構長期性經營的 3D 虛擬世界，推出名為「XLAND」的全台首座多功能元宇宙共享空間。

亞太電信於 XLAND 推出 ESG 希望樹公益募款活動，電信首創 ESG 結合元宇宙；創建 MetaShow、MetaTalk、MetaRoom、MetaStore 四大主題式沉浸空間，用戶可製作個人化專屬 Avatar，透過數位分身，在虛擬世界與多人在線即時互動，進行社交、娛樂、遊戲和會議等沉浸式體驗，企業用戶亦可透過虛擬空間，舉辦會議或展演活動，一鍵登入元宇宙，同聚、同賞、同樂，玩轉新體驗。XLAND 回饋玩家，全台限量首發三款限量 NFT，包含鴻海電動車 3D NFT、張雨生未發表音樂作品「樂界」NFT、客製化「做自己」NFT。



2.3 多元智慧應用

亞太電信攜手生態系夥伴，致力智慧交通、能源等垂直場域應用發展，新經濟業務穩健成長。亞太電信與台北市、金門縣政府合作，運用 AI 影像辨識技術，推動事件偵測、人流及車流分析；同時導入科技偵防工具，進行科技執法。智慧能源部分，空氣品質感測物聯網業界市佔率第一，協助全台多達 6 個縣市政府導入；另聯手富鴻網、光寶科技，打造業界首座 5G 毫米波智慧桿，締造智慧應用新里程碑。



台灣為四面環海的海島國家，港口對於國家經濟發展具舉足輕重之作用，結合數位科技，推動港口智慧化，提升競爭優勢，成為國際海港發展之趨勢。有鑑於台灣海港過往對於航道安全的船隻動態及港灣海洋污染並無法掌握即時的資訊監測，亞太電信推動「運用先進 5G 通訊與多元低軌衛星打造智慧安全永續港灣計畫」，導入多元低軌衛星、無人機機動巡航等監測方案，以及人工智慧針對海上船舶、船舶航機預測與油污等分析技術，預期整合為一站式數據作業管制平台，提前預測航道、遏止船隻傾倒油汙造成海洋汙染，進而提升航道安全與落實環境監測防治。

亞太電信戮力推動企業專網相關業務及技術創新發展，攜手愛立信及高通，成功結合 2.6GHz 中頻和 28GHz 毫米波高頻頻段，共同宣布完成全台灣第一個 5G 獨立組網 (Standalone, SA) 毫米波雙連線 (mmWave New Radio Dual Connectivity, NR-DC) 數據通話。這項技術突破進一步提高 5G 獨立組網的速度和容量，不僅創下台灣 5G 邁向獨立組網的全新里程碑，也開啟 5G 創新應用的無限可能。



現階段受限於終端裝置支持的種類及數量仍待成長，但透過本次的網路架構，將提供極大上行頻寬、帶來極低時延的優異表現，大幅提升 5G 整體效能，有助 5G 企業專網的發展與規劃，未來亞太電信也將會將此架構逐步導入各類型的企業專網應用。

亞太電信偕同集團子公司富鴻網，打造業界首座 SA (Standalone，獨立組網) 架構的智慧醫療實驗場域；並於高雄展覽館佈建國內首座 5G 國產商用 O-RAN 專網，推出台灣第一座 5G 專頻專網的國家級智慧場館，實證智慧娛樂等多元應用服務。

為協助提升稽查效率，亞太電信自行開發的智慧稽查 APP，提供稽查員現地稽查使用，透過手持裝置，輸入陳情位置，即可呈現周邊感測器數值、風速計位置圖示與風場動態資訊，與可能污染物種產生量的工廠資料，讓供稽查員快速進行固定污染來源判斷與進行稽查決策。稽查員外出巡查後往往有大量表單及現場照片需要彙整，為強化稽查 APP 功能及操作之友善化，減少稽查員之文件彙整作業時間。

精進稽查 APP，調整 APP 地圖顯示為日間模式、PM2.5 色階呈現方式、增加顯示列管污染源之行業別及嵌入稽查紀錄表單並將與感測器數據連結，使稽查員於現場即能完成表單填寫，並且自動產出稽查成果表單。能即時掌握污染熱區，強化稽查及宣導效果，透過網路傳送至資料分析平台進行彙整，當偵測到高值時可進行相關告警以提高稽查效率。





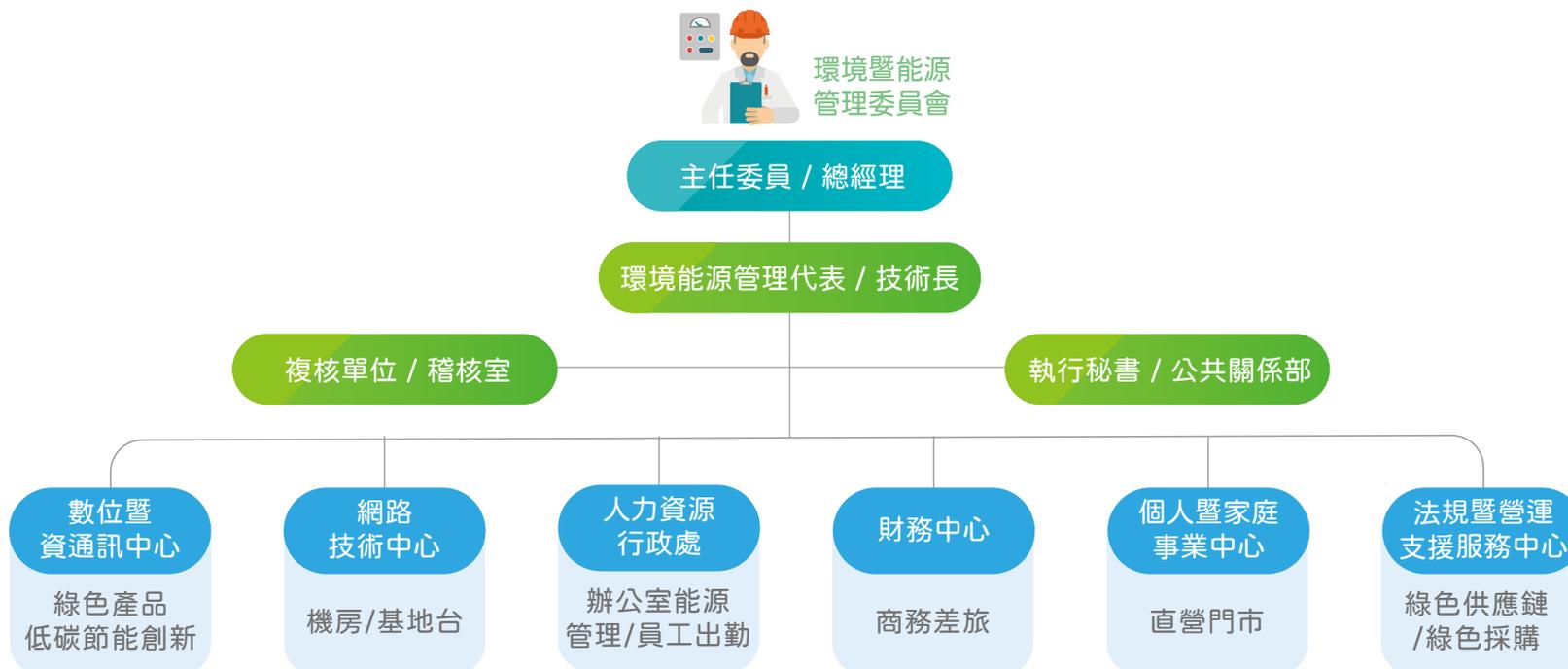
03

環境守護

- 3.1 環境暨氣候相關管理策略
- 3.2 碳排能源管理
- 3.3 永續供應鏈

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。

公司針對環境與溫室氣體相關事項，設置「環境暨能源管理委員會」，由總經理擔任主任委員，主導單位由公共關係部所執行推動。各相關中心主管組成溫室氣體盤查推行小組，公司推行組織架構圖如下圖所示：



3.1 環境暨氣候相關管理策略

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，在 2020 年首次導入「氣候變遷相關財務揭露」(The Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 國際倡議，2021 年更加入「SASB 永續會計準則」揭露指標，並首度獲得 CDP 評比為 Management(B-) 管理等級。同時，導入並通過 ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查。

亞太電信近年 ESG 績效



永續管理科學化



導入國際框架「TCFD 氣候相關財務揭露」與「SASB 永續會計準則」永續管理



減碳管理 數據化



首度回覆 CDP 碳揭露問卷獲得 B- 管理等級評比



資訊揭露價值化



導入並通過「ISO 14064-1：2018」溫室氣體盤查

管理方針

重大性議題

氣候變遷與能源管理



重要性

▶ 氣候極端異常可能造成企業營運與財務之影響，須擬定相關的風險與機會，並納入營運決策，才能降低災害，公司得以永續營運。



政策 / 目標

▶ 訂定每年總用電量減少 2% 目標，推動「節能減碳」、「廢棄物減量」、「能源管理」、「使用再生能源」等計畫，降低溫室氣體排放以減緩氣候變遷帶來之衝擊，達環境管理之目標。



行動計畫

▶ 由「環境暨能源管理委員會」於每季檢視與與檢討，並透過內部信箱不定期發佈節能電子文宣，舉辦節能相關競賽活動，將節能減碳深植於員工習慣的日常。



評估方式

▶ 每年定期之 CDP 資訊揭露、ISO 14064-1 溫室氣體盤查

資 源

- ▶ 1 內部信箱定期發布節能減碳資訊。
- ▶ 2 編制環境面相關 ISO 預算並導入。

責 任

- ▶ 網路技術中心 / 公共關係部

申訴機制

- ▶ 官網有設置利害關係人溝通專區，並可透過公共關係部信箱 (pr@aptg.com.tw) 提出申訴，另可撥打客服電話 (0809-050-982)，以確保公司可適當及時回應利害關係人。

3.1.1 氣候變遷

亞太電信在 2020 年導入「氣候變遷相關財務揭露」，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。

治理

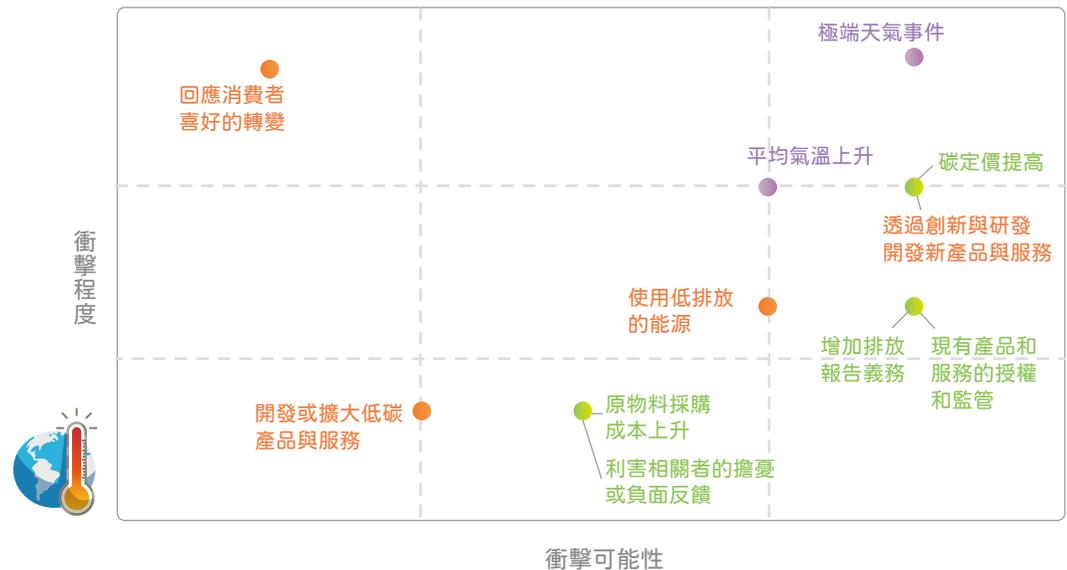
為確實管理氣候相關之風險與機會，亞太電信設置有「永續發展委員會」與「環境暨能源管理委員會」，由環境守護委員於每年的永續發展委員會高階主管會議向董事長、總經理、各部門主管報告風險與機會辨識結果並擬定管控措施。永續發展委員會組織架構及運作詳載於 1.2.4 功能性委員會，環境暨能源管理委員會組織架構及運作績效詳載於 03 環境守護。



策略

亞太重視氣候風險管理的急迫性，為保永續家園，亞太於 2021 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」、及「能源取得 - 使用低排放的能源」則為亞太鑑別出前二大的潛在機會項目。

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。



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 4 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、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 2 項機會。2021 年以情境分析進一步評估量化，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。

氣候變遷相關風險與機會辨識流程

- ▶ 依產業特性，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 4 項機會清單

- ▶ 依據研析內容並依衝擊可能性(L)及影響程度(M)評估風險值，歸納出公司整體重大風險與機會，包含 3 項風險與 2 項機會
- ▶ 盤點氣候相關風險與機會之相關資訊與管理策略



- ▶ 召集公司各業務小組深度討論氣候相關議題，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
- ▶ 針對各議題進一步進行複合型分析，透過衝擊可能性、影響程度及發生時點等因子，了解氣候議題對亞太的衝擊與影響

- ▶ 最後經由高階管理階層審查所辨識的結果，確認相關風險與機會

風險與機會類別		議題定義	公司影響描述	財務量化衝擊	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	如果亞太電信被列為用電大戶，需設置10%的裝置義務容量。考量到導入再生能源裝置或是發展購買再生能源憑證，以及潛在的碳費支出，綜上述潛在的營運成本約占年營收0.24~1.24%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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	台灣每年平均遭3~4個颱風，如果氣候情況日趨嚴峻，預估於2021年-2030年，台灣每年將會遭遇將近8個強烈颱風。將會對全省門市及基地台造成衝擊，對財務衝擊約占年營收0.66%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 針對高淹水潛勢或會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 ▶ 全省直營門市進行水災險投保 ▶ 門市與基地台配製儲電系統以避免因颱風而斷電
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與基地台空調需求增加，進而增加營運成本	因全球暖化與氣候變遷之衝擊，使得營運上的能源成本日益增加。平均氣溫的上升會影響亞太電信的營運，因基地台與資料中心需冷卻降溫系統以維持運作，但隨溫度上升，需裝設更多的冷卻設備或提升其運轉效率，並且耗費更多電力能源，對財務衝擊約占年營收0.18%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 ▶ 基地台與資料中心購置冷卻降溫系統以維持運作

風險與機會類別		議題定義	公司影響描述	財務量化衝擊	亞太因應策略
機會	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	預計隨著《巴黎協定》的批准，溫室氣體排放法規將更加嚴格。可能會鼓勵消費者選擇對環境友好的低碳產品或服務，亞太電信所推出的永續產品與服務，所創造的商機預估約占年營收18.19%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 線上運動、娛樂和教育等數位化服務，如 G+ TV、MOVE V、希平方等，減少實體產品包裝耗材、印刷及外出使用交通工具等碳足跡 ▶ 智慧交通(壅塞預警、科技執法)、智慧能源(電表、路燈、空品)、智慧製造，5G 結合大數據、人工智慧，提升生產效率，減少營運過程碳足跡
	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	於辦公大樓設置之再生能源裝置產生之電力售予電力公司，所創造的商機預估約占年營收 0.00008%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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



指標與目標

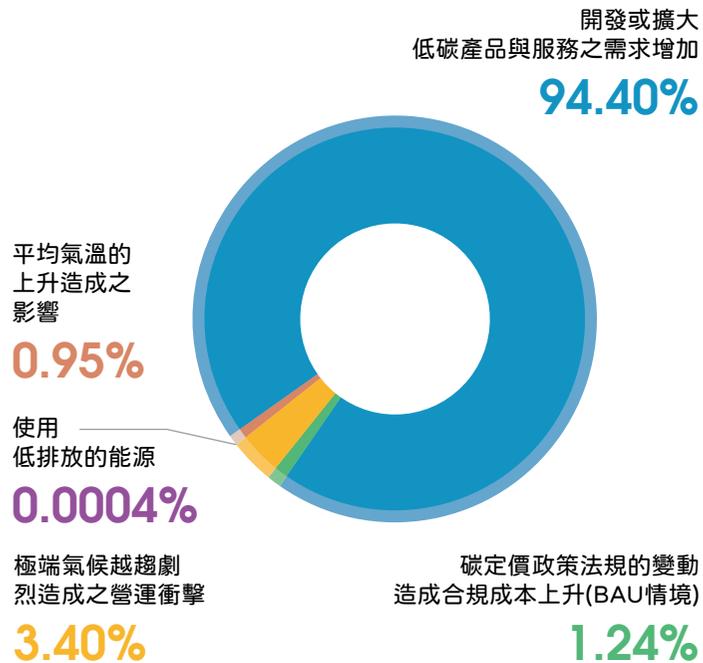
為了控管氣候變遷對亞太電信之營運所造成的衝擊，我們每年追蹤辦公室、機房、基地臺的能源消耗量與溫室氣體排放量（請參考 3.2 碳排能源管理），進而設定節能指標與目標並採取相關行動方案。亞太電信將定期檢視目標的達成情況，持續擴大節能減碳成效。

目標	行動方案	2021 年達成情形	
<p>提升機房能源使用效率</p> <p>機房 PUE 每年降低至 1.5 以下</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 	<p>2021 年基地台 PUE 平均值降至 1.49。</p>	<p>達標</p>
<p>辦公室節電</p> <p>短期目標： 年減 3%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 	<p>年減 0.02%。</p>	<p>未達標</p>
<p>溫室氣體排放</p> <p>每年降 2%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 導入 ISO 環境管理系統 ▶ 太陽能建置 ▶ CDP 碳揭露專案 	<p>年增 2.27%</p>	<p>未達標</p>



3.1.2 氣候變遷相關財務揭露

為瞭解重大氣候風險變遷對亞太電信之營運所造成的衝擊，我們針對氣候風險與氣候機會進一步做氣候情境財務量化衝擊分析：



BAU 情境

氣候風險 - 碳定價政策法規的變動造成合規成本上升

BAU 情境下，如果亞太電信被列為用電大戶，需設置 10% 的裝置義務容量。考量到導入再生能源裝置或是發展購買再生能源憑證，以及潛在的碳費支出，綜上述潛在的營運成本約占總財務衝擊之 **1.24%**

氣候風險 - 極端氣候越趨劇烈造成之營運衝擊

IPCC AR5 RCP8.5 情境下，台灣每年平均遭 3~4 個颱風，如果氣候情況日趨嚴峻，預估於 2021 年 -2030 年，台灣每年將會遭遇將近 8 個強烈颱風。將會對全省門市及基地台造成衝擊，約占總財務衝擊之 **3.40%**

氣候風險 - 平均溫度上升造成之影響

IPCC AR5 RCP8.5 情境下，因全球暖化與氣候變遷之衝擊，使得營運上的能源成本日益增加。平均氣溫的上升會影響亞太電信營運，因基地台與資料中心需冷卻降溫系統以維持運作，但隨溫度上升，需裝設更多的冷卻設備或提升其運轉效率，並且耗費更多電力能源，對財務衝擊約占總財務衝擊之 **0.95%**

氣候機會 - 開發或擴大低碳產品與服務之需求增加

預計隨著《巴黎協定》的批准，溫室氣體排放法規將更加嚴格。會鼓勵消費者選擇對環境友好的低碳產品或服務，亞太電信所推出的永續產品及服務，預估可創造之財務收入約占總財務衝擊之 **94.40%**

氣候機會 - 使用低排放的能源

於高雄辦公大樓設置之再生能源裝置產生之電力售予電力公司，創造之財務影響占比約占總財務衝擊之 **0.0004%**



開發或擴大
低碳產品與服務之需求增加

89.72%

平均氣溫的
上升造成之
影響

0.91%

使用
低排放的能源

0.0004%

極端氣候越趨劇
烈造成之營運衝擊

3.23%

碳定價政策法規的變動造成
合規成本上升 (Net-zero情境)

6.14%

Net-Zero 情境

氣候風險 - 碳定價政策法規的變動造成合規成本上升

在 IEA B2DS 情境，假設未來全球升溫幅度控制在 1.5 度 C 至 2 度 C 之間 Net- Zero 情境下，評估亞太電信必須達到的溫室氣體減量，及相關碳成本。如果亞太電信被列為用電大戶，需設置 10% 的裝置義務容量。考量到導入再生能源裝置或是發展購買再生能源憑證，以及潛在的碳費支出，綜上述潛在的營運成本約占總財務衝擊之 **6.14%**

氣候風險 - 極端氣候越趨劇烈造成之營運衝擊

IPCC AR5 RCP8.5 情境下，台灣每年平均遭 3~4 個颱風，如果氣候情況日趨嚴峻，預估於 2021 年 -2030 年，台灣每年將會遭遇將近 8 個強烈颱風。將會對全省門市及基地台造成衝擊，約占總財務衝擊之 **3.23%**

氣候風險 - 平均溫度上升造成之影響

IPCC AR5 RCP8.5 情境下，因全球暖化與氣候變遷之衝擊，使得營運上的能源成本日益增加。平均氣溫的上升會影響亞太電信營運，因基地台與資料中心需冷卻降溫系統以維持運作，但隨溫度上升，需裝設更多的冷卻設備或提升其運轉效率，並且耗費更多電力能源，對財務衝擊約占總財務衝擊之 **0.91%**

氣候機會 - 開發或擴大低碳產品與服務之需求增加

預計隨著《巴黎協定》的批准，溫室氣體排放法規將更加嚴格。會鼓勵消費者選擇對環境友好的低碳產品或服務，亞太電信所推出的永續產品及服務，預估可創造之財務收入約占總財務衝擊 **89.72%**

氣候機會 - 使用低排放的能源

於高雄辦公大樓設置之再生能源裝置產生之電力售予電力公司，創造之財務影響占比約占總財務衝擊之 **0.0004%**

3.1.3 氣候風險與機會之管理成本

使用低排放的能源

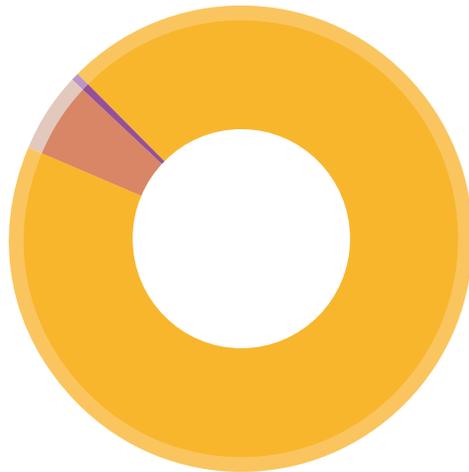
0.3%

平均氣溫的上升
造成之影響

5.6%

極端氣候越趨劇
烈造成之營運衝擊

94.1%



氣候風險 - 極端氣候越趨劇烈造成之營運衝擊

為降低極端氣候越趨劇烈造成之營運衝擊風險，全省直營門市水災險進行投保及門市與基地台配製儲電系統以避免因颱風而斷電，相關管理投入成本約占總管理成本 **94.1%**

氣候風險 - 平均溫度上升造成之影響

為降低平均氣溫的上升造成之影響風險，基地台與資料中心購置冷卻降溫系統以維持運作，相關管理投入成本約占總管理成本 **5.6%**

氣候機會 - 使用低排放的能源

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，相關管理投入成本約占總管理成本 **0.3%**

總管理成本 vs 總財務衝擊

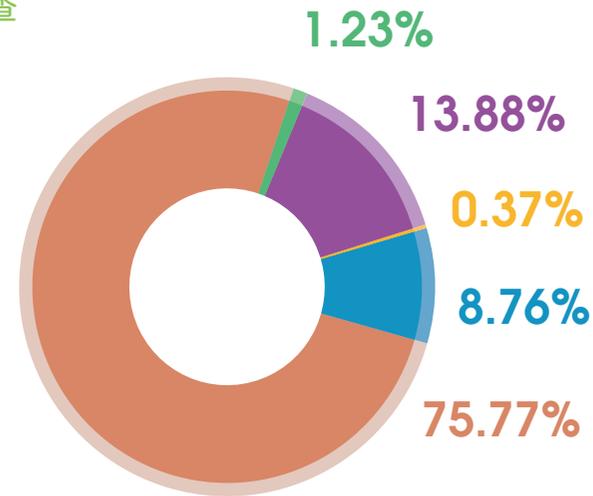
- 1 總管理成本在 BAU 情境下，總財務衝擊影響 **0.41%**
- 2 總管理成本在 Net Zero 情境下，總財務衝擊影響 **0.39%**
- 3 總財務衝擊約占亞太電信整體營收 **19~20%**

3.2 碳排能源管理

氣候變遷大氣中溫室氣體過量，全球暖化所帶來的日常變化日漸顯著，不僅是氣候模式受影響，更衝擊對環境極為敏感的生態，甚至引起大規模物種滅絕，以及糧食危機等問題，有藉於此，亞太電信於 2021 年導入進行全面的溫室氣體盤查，並通過第三方查證確保數據。

查證數據為類別 1~5，主要排碳來源為類別 2，占比為 75.77%。

溫室氣體盤查



- 類別 1** 直接溫室氣體排放與移除：**9,050.9414** tCO₂e
- 類別 2** 輸入能源之間接溫室氣體排放：**78,326.7327** tCO₂e
- 類別 3** 運輸之間接溫室氣體排放：**1,274.9198** tCO₂e
- 類別 4** 組織使用產品之間接溫室氣體排放：**14,345.7099** tCO₂e
- 類別 5** 與使用組織產品有關之間接溫室氣體排放：**379.4722** tCO₂e

註：

1. 查證範圍：亞太電信全區辦公室、全區機房基地台、北中南各一間直營門市。
2. 根據 ISO 14064-1:2018 所準備，符合查證協議之合理保證等級。
3. 全球暖化潛勢 (GWP)：引用 IPCC 2013 年第五次評估報告。
4. 外購電力排放係數：引用經濟部能源局 110 年公布之 109 年度電力排碳係數 0.502 KgCO₂e/kWh。
5. 直接溫室氣體排放 (類別 1)：主要排放源為發電機、公務用車、冷媒、滅火器、化糞池等。
6. 間接溫室氣體排放 (類別 2)：主要排放源為外購電力。



3.2.1 能源管理

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，亞太為電信產業，主要用電來源為全區機房與基地台用電，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。

溫室氣體減碳目標

2021年目標

- ▶ 辦公室用電量減少3%
- ▶ 溫室氣體排放減少2%

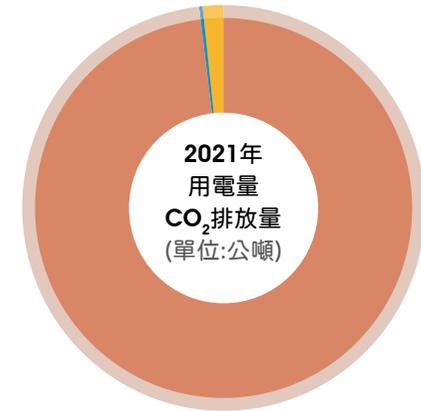
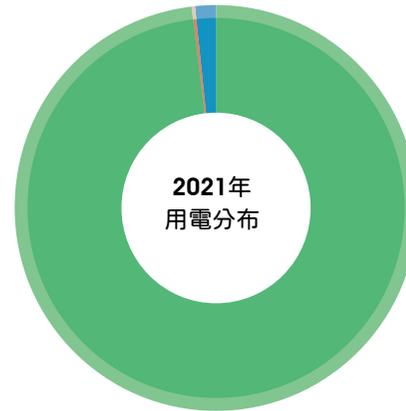


2021年執行成果

- ▶ 辦公室用電量減少0.02%
- ▶ 溫室氣體排放增加2.27%

註：

1. 2020年因未經第三方查證確認，故以2021年為揭露基準年。
2. 近三年溫室氣體排放增加乃為因建設5G基地台與相關應用設備所致，為此公司將更全面盤點相關溫室氣體排放推動相關節能措施，以降低對環境衝擊。



辦公室	機房基地台	直營門市	辦公室用電	機房基地台	直營門市
1.63%	98.33%	0.04%	1,272	77,025	29.79

2021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	2,533,041	9,118,948	1,272
亞太電信機房基地臺	153,436,965	552,373,074	77,025
直營門市	59,341	213,628	30
總計	156,029,347	561,705,649	78,326

說明：

1. 直營門市係配合ISO 14064-1溫室氣體盤查邊界揭露為北中南各一家直營門市用電量。
2. 本章節『CO₂排碳量』係依總用電量度數 * 經濟部能源局公告最新一期(即109年)電力排碳係數，每度0.502公斤CO₂e/度計算。



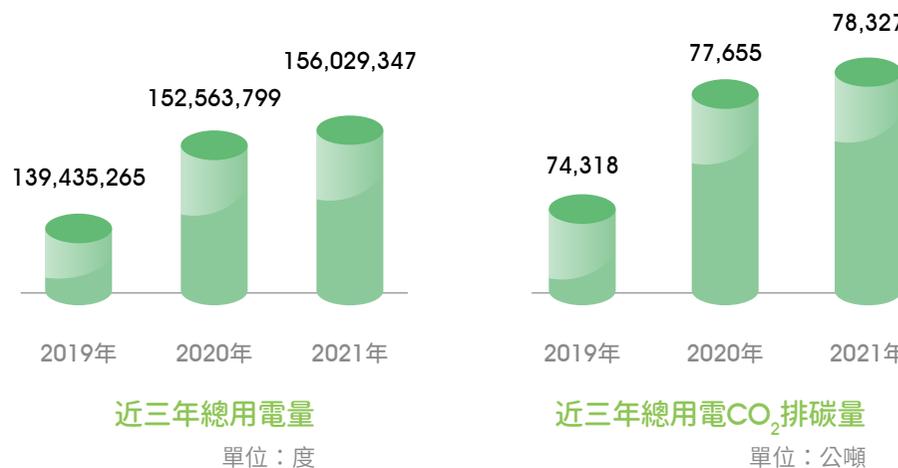
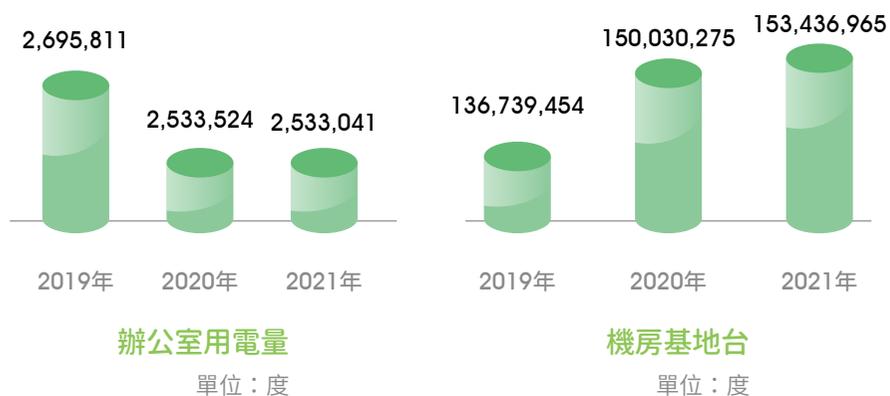
SASB 營運環境足跡 TC-TL-130a.1

1. 總能源消耗量：561,806.76 (GJ)
2. 電網電力百分比：100%
3. 再生能源百分比：0%

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，2021年辦公室用電量持續降低，相較2020年減少0.02%用電，相當減少18公噸CO₂排放量。



在機房基地台用電量部分，因應5G開臺，除持續廣增基地台建設與開發多元5G數位應用，致使機房基地台的用電增加，在2021年用電量相較2020年增加2.27%。



3.2.2 基地臺節能方案

亞太電信內湖核心機房每年以降低 PUE 至 1.5 以下為目標，至 2021 年 PUE 平均值已改善並維持至 1.49，在未來將持續優化。

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。

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。

2021 年	共站	共構	獨立站
2019 年	58%	33%	9%
2020 年 (4G)	56%	32%	12%
2020 年 (5G)	93%	0%	7%
2021 年 (4G)	56%	31%	13%
2021 年 (5G)	94%	0	6%

3.2.3 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 新崛江機房太陽能綠電建置，2021 年共發電 1536 度，躉售台電為 1 萬元左右。

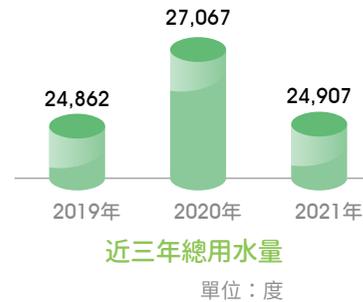


3.2.4 水資源管理

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，2021年自五月下旬疫情升溫，公司開始採分流居家辦公，致使用水量大幅減少，2021年用水量為24,907度，相較2020減少7.98%，排碳量為4.83公噸，順利達成目標。

備註：

1. 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。



3.2.5 廢棄物管理

事業廢棄物

	處理方式	數量 (公噸)
鉛酸電池	回收	13.7115
光纜事業廢棄物	物理處理	74.91

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

生活廢棄物

在2021年5月下旬因疫情升溫，公司採員工分流居家與同單位員工拆分異地辦公，致使往來搬運所造成的垃圾增加，在2021年生活廢棄物共計43,791公斤，產生排碳量為90.21公噸。



3.3 永續供應鏈

2021 年全球供應鏈的重大風險為：供應鏈更短、更在地化、小型專業供應商的破產、生產基地、物流業者持續遭受氣候變遷的衝擊、持續存在的空運限制，以及多式聯運解決方案的使用增加。各企業必須維持供應鏈的恢復力及建立靈活彈性，以降低疫情的影響力。

這一年，是帶給我們最多挑戰的一年，也是讓我們學習最多的一年。一場疫情，改變了我們的生活和工作方式，最重要的是，過去的經驗告訴我們，我們持續和供應鏈的夥伴，不斷維持供應鏈的恢復力及建立靈活彈性，可以協助我們減低全球疫情的影響力。供應鏈的每個部分必須共同合作，協調平穩的營運規劃與執行。

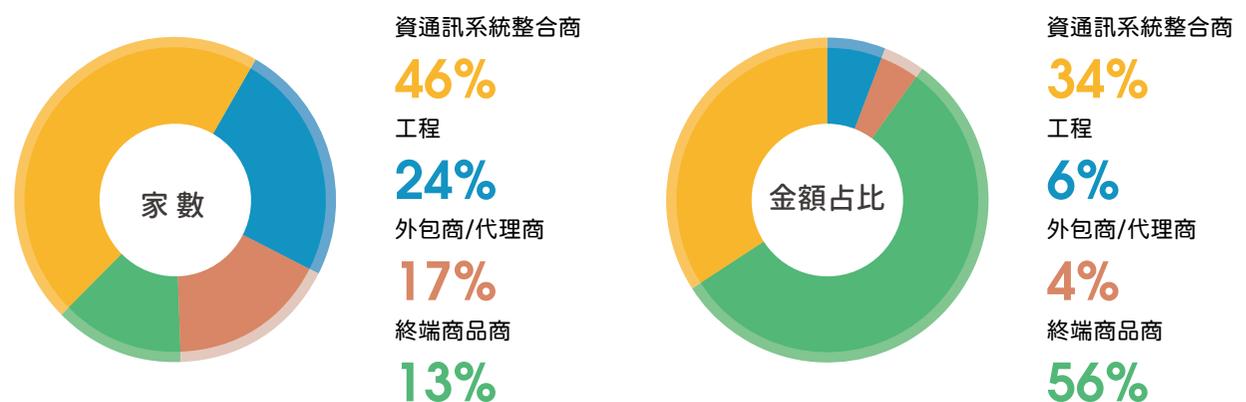
3.3.1 在地化管理

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

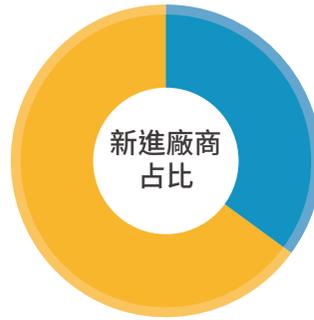
亞太電信供應商類型主要可分為：資通訊系統整合商 SI(system integration)、工程師、終端商品商、外包商 / 代理商等類型，歷年採購支出中，終端商品占大多數，2021 年占比高達 56%；其次是資通訊系統整合商，占比高達 34%。我們主要以國內在地採購方式，促進當地經濟發展，已達成連續 3 年在地採購超過 99%。

年度	總採購金額	在地採購	佔比	廠商總家數	新進廠商家數
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
2021	9,138,620,323	9,128,027,242	99.88%	505 家	178 家

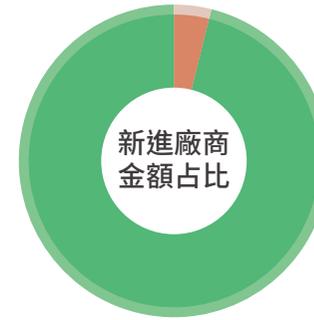


3.3.2 新進廠商管理

在迎接 5G 世代到來，亞太電信多面向的透過數位轉型，與各層面的資通訊供應商進行交流及合作，在 2021 年有 178 家新供應商夥伴加入亞太電信供應鏈體系，皆透過供應商審查原則，以確保符合供應商有關環境及社會的評估，並遵循亞太電信 ESG 政策與行為準則。



長期合作夥伴家數
65%
新進廠商家數
35%



長期合作夥伴採購金額
96%
新進廠商採購金額
4%

3.3.3 綠色採購

在氣候變遷趨勢下，全球環保意識日益增長，產品的環保特性成為採購的重要選擇指標。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。

2021 年度亞太電信綠色採購年總量仍維持在 \$57,205,069 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。

年度	2019 年	2020 年	2021 年
綠色採購總金額	\$58,749,823	\$50,363,634	\$57,205,069
年度採購量	7,564,069,951	11,945,096,029	9,138,620,323
占比	0.78%	0.42%	0.63%





04 社會共融

- 4.1 員工關懷
- 4.2 客戶關係
- 4.3 數位包容

4.1 員工關懷

亞太電信於 2021 年榮獲第五屆台北市政府「菁業獎」，為今年唯一獲獎電信業者，並榮獲 1111 幸福企業金獎，樹立優質企業典範，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不更是不遺餘力，開發 5G 人才更是重中之重，畢竟員工是企業最重要的資產，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



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，畢竟員工是企業最重要的資產，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
- ▶ 1111 人力銀行幸福企業金獎
- ▶ 2021 年度訓練時數共 52,076 小時

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 萬元教育訓練費用。

責任

- ▶ 人力資源行政處、職工福利委員會

申訴機制

- ▶ 員工申訴信箱：hr@aptg.com.tw

4.1.1 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 2021 年底員工人數為 1,904 人。平均年資 7.2 年，其中身心障礙者 23 人，原住民 20 人。

員工組成的基本概況、性別、年齡分布

總人數		2019 年			2020 年			2021 年		
		1,898 人			1,918 人			1,904 人		
分類	年齡	男	女	比例	男	女	比例	男	女	比例
合計		937	961	100%	947	971	100%	936	968	100%
經理人 (協理含以上)	30 歲以下	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%
	31-50 歲	19	6	1.3%	18	5	1.2%	14	4	0.9%
	51 歲以上	19	8	1.4%	20	6	1.4%	21	7	1.5%
員工	30 歲以下	194	264	24.1%	198	243	23%	172	214	20.1%
	31-50 歲	637	658	68.2%	634	685	68.8%	634	700	69.6%
	51 歲以上	68	25	4.9%	77	32	5.7%	95	48	7.2%
學歷分布	碩士 / 博士	141	72	11.2%	139	72	11.0%	128	77	10.7%
	大學 / 大學	724	737	77.0%	729	752	77.2%	721	752	75.8%
	高中	72	152	11.8%	79	147	11.8%	87	159	12.8%
平均年資		6.6 年	6.5 年	6.5 年	6.9 年	6.8 年	6.8 年	7.2 年	7.1 年	7.2 年
身心障礙人士雇用				14			26			23
原住民人數				19			20			

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 2020 年。

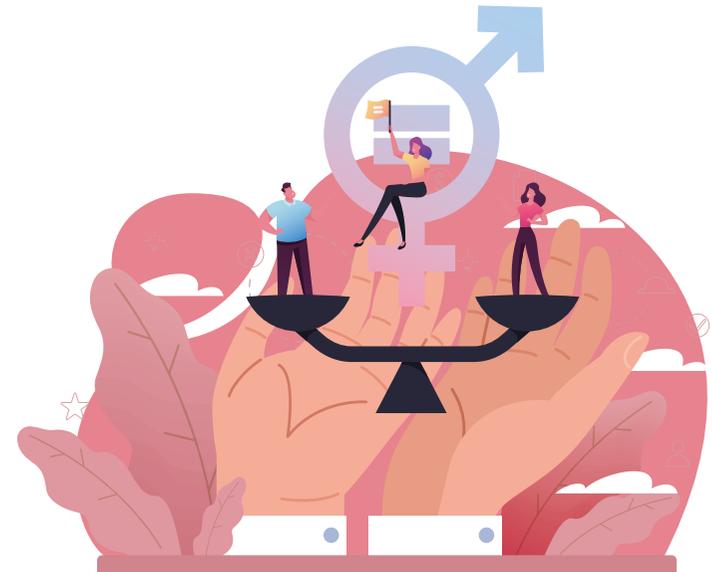
4.1.2 人才招募與多元平等

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，工作地點均落腳於台灣，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				
	562 人					577 人				
年齡	人數			比例	人數			比例		
	男	女			男	女				
合計	278	49%	284	51%	100%	291	48%	286	52%	100%
30 歲以下	120	50%	119	50%	43%	111	50%	113	50%	39%
31-50 歲	151	48%	163	52%	56%	166	50%	169	50%	58%
51 歲以上	7	78%	2	22%	1%	14	78%	4	22%	3%

4.1.3 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。2021 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。



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。



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。





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。2021 年發生 2 件性別平等反應事件，均已回應。



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，2021 年透過正式申訴機制的勞工實務案例為 7 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。



4.1.4 人才招募



人才招募管道

新鮮人

- ▶ 產學合作
- ▶ 校園徵才
- ▶ 青年職涯發展中心
- ▶ 青年就業旗艦計畫

一般求職者

- ▶ 就業博覽會
- ▶ 人力銀行
- ▶ 就業服務處

身障人員

- ▶ 陽光基金會
- ▶ 盲人重建會

原住民

- ▶ 原住委員會

響應勞動部勞動市場各類人才求職需求，與多元管道接觸，提供培育與就職機會：

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 2021 年度提供數據分析、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。2021 年新增 44 名實習生，當年度共有 69 名同學一同參與實習計畫。

二、輔導與促進青年就業

秉持善盡企業社會責任初衷，舉辦企業參訪提供學子提早了解職場，從中進行 ESG 職涯分享、履歷健診與實習生招募活動，舉實體企業參訪 2 場（明德國中、德明科技大學）。疫情期間將以往實體企業參訪改為線上模式舉辦，降低群聚風險，不讓疫情延遲同學們的職涯探索，持續提升職場適應能力與競爭力，提前獲得職涯接軌實習或就業機會。數位線上的方式進行 2 場（世新大學、中國科大）。



圖：德明財經科技大學企業參訪



圖：明德國中企業參訪



圖：世新大學、中國科技大學線上企業參訪

培育即將剛畢業的社會新鮮人，目標參與校園徵才 4 場，2021 年不受疫情影響，參加校園徵才會共有 8 場（實體 6 場，線上 2 場），例如：成功大學、東海大學、僑光科技大學、屏東大學、長榮大學、中臺科技大學、正修科技大學。

三、積極參與各勞動單位舉辦之線上與實體就業博覽會，就業博覽會 8 場（實體 4 場，線上 4 場）。

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。



圖：履歷健診



圖：實習媒合

4.1.5 員工薪資與福利

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。

2021 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	2020 年	2021 年	與前一年度相比
全時員工人數	1,714	1,796	4.78%
薪資平均數	759,534	749,372	-1.34%
薪資中位數	672,647	660,014	-1.88%



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，2021 年底提撥總額約為新台幣 2.7 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



職工福利政策

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。

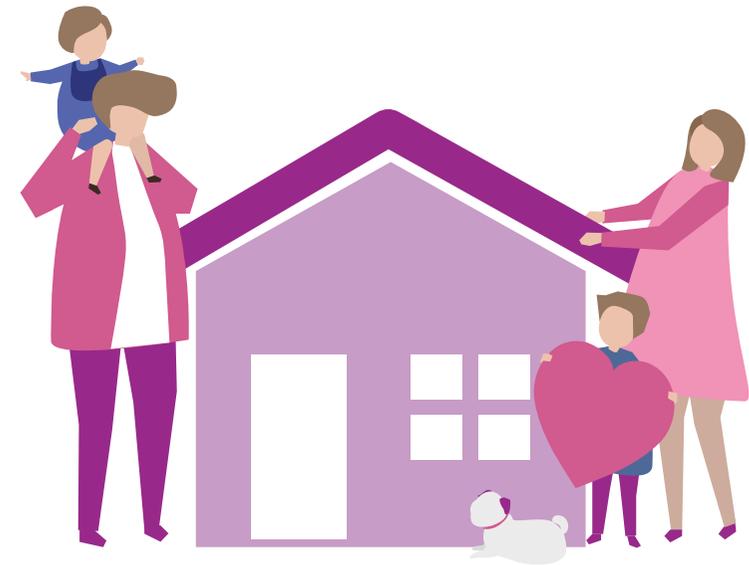
亞太電信與同仁一同抗疫，對於需居家隔離、居家檢疫、防疫照護家人的員工給予請假（防疫假、疫苗假）或提供遠距辦公措施，請假不影響全勤及獎金，一起度過防疫期間。

項目	正職員工福利內容
基本福利	<ul style="list-style-type: none">▶ 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	<ul style="list-style-type: none">▶ 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

項目	正職員工福利內容
旅遊補助	<ul style="list-style-type: none">▶ 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	<ul style="list-style-type: none">▶ 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	<ul style="list-style-type: none">▶ 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)	92	130	222
實際申請育嬰留職停薪人數 (B)	12	43	55
申請率 (B/A)	13%	33%	46%
當年度育嬰留職停薪待復職人數 (C)	8	37	45
當年度育嬰留職停薪申請復職人數 (D)	8	33	41
復職率 (D/C)	100%	89%	91%
去年度育嬰留停復職人數 (E)	4	26	30
去年度育嬰留停復職後工作超過 1 年 (F)	2	8	10
留任率 (F/E)	50.0%	30.8%	33%



員工教育訓練與職涯發展

亞太電信對於員工發展規劃說明如下：

- ▶ 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，鼓勵員工自我學習

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。



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

為使新進員工快速瞭解公司願景理念與價值、企業文化，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，內容包含公司簡介、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，2021 年度平均每名員工訓練時數 20.8 小時，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。



2021 年亞太電信共計投入新台幣 111 萬元的教育訓練費用，開訓 167 梯次，參訓總時數 52,076 小時。

2021 年員工訓練時數與經費統計



2021 年員工訓練類別統計

	梯次	人次	訓練人時數	費用 (單位：元，新台幣)
管理技能	13	280	1,088	337,420
通識教育	22	1,254	2,262.5	282,133
專業技術	111	1,633	4,930.5	479,974
其他	21	19,510	43,795	15,420
合計	167	22,677	52,076	1,114,947

管理職別訓練類別統計



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。

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

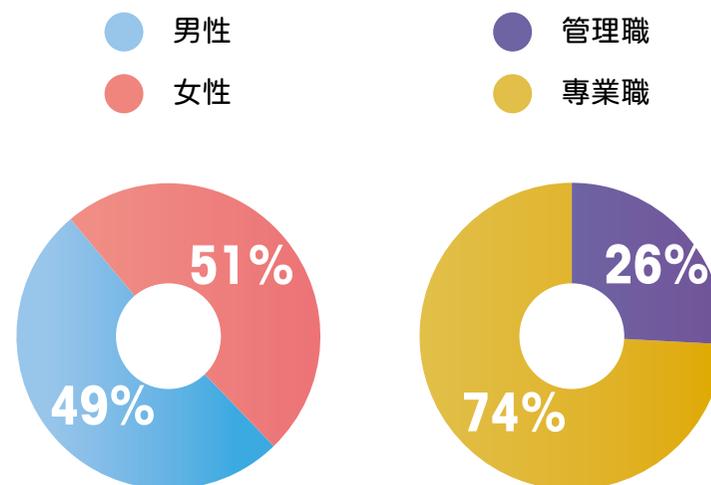
2021 年線上課程及人時數表如下：

序號	課程名稱	人數	總時數
1	110 年職業安全衛生在職教育訓練	1,940	3,880
2	工作場所性騷擾防治宣導課程	1,940	1,940
3	110 年誠信經營政策宣導	1,940	1,940
4	自控通路銷售行為規範宣導	841	841
5	E-Learning - 資安 / 個資法律認知 - 案例解析	1,935	3,870
6	E-Learning 資通安全認知	1,999	5,997
7	E-Learning-110 年度個人資料保護法宣導課程	1,999	5,997
8	110 年度公司重大資訊處理及防範內線交易測驗	1,967	5,901
9	E-Learning 資安與各資法律認知宣導	1,978	3,956
10	E-Learning 進階持續性威脅與社交工程	1,973	3,916
11	ISO/IEC 27001:2013 架構與規範	356	712
小計		18,868	38,980

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，依員工績效考核作業準則辦理。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。

2021 年度考核



4.1.6 員工職業安全與健康

亞太電信秉持『平時重工安，危害必減少』的信念，建立一個安全衛生的工作環境，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，且於 2021 年再次續評通過，透過 ISO 45001 的系統化管理，要求亞太電信全體員工、97 位派遣人員、114 位約聘人員及 749 位的承攬商人員一同堅守亞太電信的安全衛生政策，建造一個安全、舒適、健康的工作環境，大家一直遵守著六點政策前進。



管理方針

重大性議題	職業健康與安全
 重要性	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 保障員工安全與健康
 政策 / 目標	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 政策： <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵守政府安全衛生法規與客戶要求事，提昇安全衛生品質。 2. 恪守預防危害及持續改善安全衛生之精神。 3. 推動風險管理，以減少人員及環境之影響並降低風險。 4. 培養正確安全衛生概念，提升企業形象。 5. 追求零災害、零傷害的目標，保障員工安全與健康。 6. 推動全員參與，落實諮商溝通。 ▶ 目標： <ul style="list-style-type: none"> ▶ 追求零災害、零傷害。
 行動計畫	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 訂定職業安全衛生政策及目標 ▶ 執行職業安全衛生標準及辦法
 評估方式	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 實施職安衛績效指數評分表 ▶ 實施職安衛內部稽核計畫
資 源	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 運用 ISO 45001 系統管理
責 任	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 勞工安全衛生部
	員工申訴機制 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 員工申訴信箱：OSH@aptg.com.tw

亞太電信依法設有「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」委員人數共有 16 人，包含事業經營負責人或其代理人擔任主任委員、其餘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共 6 人，依法占委員會人數的三分之一。職業安全衛生委員會每季召開一次，勞安部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，對職業災害進行分析及探討，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，以落實溝通及管理，並保障員工安全與健康。

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

勞工安全衛生部每月一次定期安排職業病專科醫師到公司做健康諮詢，且同步開放線上視訊諮詢。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，職安人員透過「肌肉骨骼症狀問卷」與「過勞量表」找出高風險的同仁，提供醫師與護理師給予同仁適當的健康衛教及提供紓壓方式給予同仁。



3. 友善溫馨哺乳室

勞工安全衛生部於總公司設有醫護室及哺集乳室，哺集乳室於 2019 年 7 月 9 日通過台北市衛生局「優良哺集乳室認證」，認證效期為 2019 年 8 月 1 日至 2022 年 7 月 31 日，現階段正在準備再申請認證。哺乳室已完成「友善台北哺集乳室公開資料建置」，有對外開放提供附近有需求的產後女性同仁透過 APP 尋找使用。



4. 健康知識相關宣導

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 2021 年度發布之電子報包含「COVID-19 疫苗介紹」、「人因危害預防衛教」、等公告，衛教員工相關安全衛生觀念。



COVID-19疫苗一覽表

疫苗廠牌	AZ	莫德納	輝瑞BNT	嬌生	高端
類型	腺病毒載體	mRNA	mRNA	腺病毒載體	重組棘蛋白
接種劑次	2	2	2	1	2
接種間隔	8-12週	28天	28天	--	28天
適用年齡	18歲以上	16歲以上	16歲以上	18歲以上	尚未有仿單

- 1.台灣衛生福利部傳染病防治諮詢會預防接種組建議兩劑接種最長接種間隔至少28天。
- 2.疫苗一旦開封，超過6小時不可再使用。
- 3.美國CDC建議第二劑mRNA疫苗最久可間隔6周(42天)。
- 4.兒童的臨床試驗還在進行中，因此CDC目前不建議兒童接種COVID疫苗。
- 5.多數第一劑腺病毒第二劑mRNA，免疫反應比較好，目前不開放，研議中。



COVID-19疫苗常見副作用

疫苗品牌	AZ	莫德納	輝瑞BNT	嬌生	高端
注射部位痛	54.2%	92.0%	84.1%	48.6%	71.2%
疲倦	53.1%	70.0%	62.9%	38.2%	36.0%
頭痛	52.6%	64.7%	55.1%	38.9%	22.0%
肌肉痛	44.0%	61.5%	38.3%	33.2%	27.6%
發燒	7.9%	15.5%	14.2%	9.0%	0.7%
特殊	血栓	心肌炎、臉部單側麻痺		血栓	未知

- 1.注射部位瘀青，包括注射部位血腫少見。
- 2.在國際間接種AZ或嬌生COVID-19疫苗後，發現有嚴重且極罕見的個案發生血栓合併血小板低下症候群，臨床表現包含靜脈血栓，例如腦靜脈竇栓、內臟靜脈栓，以及動脈血栓。
- 3.美國接種mRNA疫苗，出現心肌炎與心包膜炎副作用，發生率僅百分之12，且大多恢復良好。

5. 安全衛生之教育訓練

2021 年度受 COVID-19 疫情影響，暫停舉辦健康促進訓練課程，但仍然舉辦 9 場職業安全衛生之教育訓練課程，及 1 場急救人員回訓課程，並透過視訊的方式舉辦以避免員工群聚感染，在疫情持續發展的情況下也能提升及增加員工安全衛生的知識。



日期			類別	課程名稱	時數	訓練人數
2021	4	6	安全衛生	職業安全衛生一般在職教育訓練	2	全體員工
2021	4	12	安全衛生	第 76 梯新人職業安全衛生教育訓練	2	106
2021	4	12	安全衛生	第 76 梯新人職業安全衛生教育訓練 E-learning	1	106
2021	5	21	安全衛生	第 77 梯新人職業安全衛生教育訓練視訊教學	3	76
2021	6	18	安全衛生	第 78 梯新人職業安全衛生教育訓練視訊教學	3	48
2021	7	23	安全衛生	第 79 梯新人職業安全衛生教育訓練視訊教學	3	95
2021	8	20	安全衛生	第 80 梯新人職業安全衛生教育訓練視訊教學	3	54
2021	9	17	安全衛生	第 81 梯新人職業安全衛生教育訓練視訊教學	3	51
2021	10	15	急救訓練	110 年急救人員回訓	3	20
2021	12	27	安全衛生	「標案工程的安全衛生須知」	2	28

風險評估

亞太非常重視職場安全衛生，為了降低職業災害發生，每年依「風險與機會行動規畫評估辦法」執行風險評估，列出例行性與非例行性作業，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，並遵行 PDCA 的方法持續循環評估，於 2021 年總計完成 312 項作業危害的風險評估，依作業危害的嚴重性及可能性評估風險，其中高度風險有承攬商的職業災害、有違反職安設施規則；中度風險上下班的交通意外與受主管或顧客不法侵害行為，以上均設置相關管理方案進行改善，以降低風險等級。





年度	2019年	2020年	2021年
風險評估總件數	238	299	312

高度風險

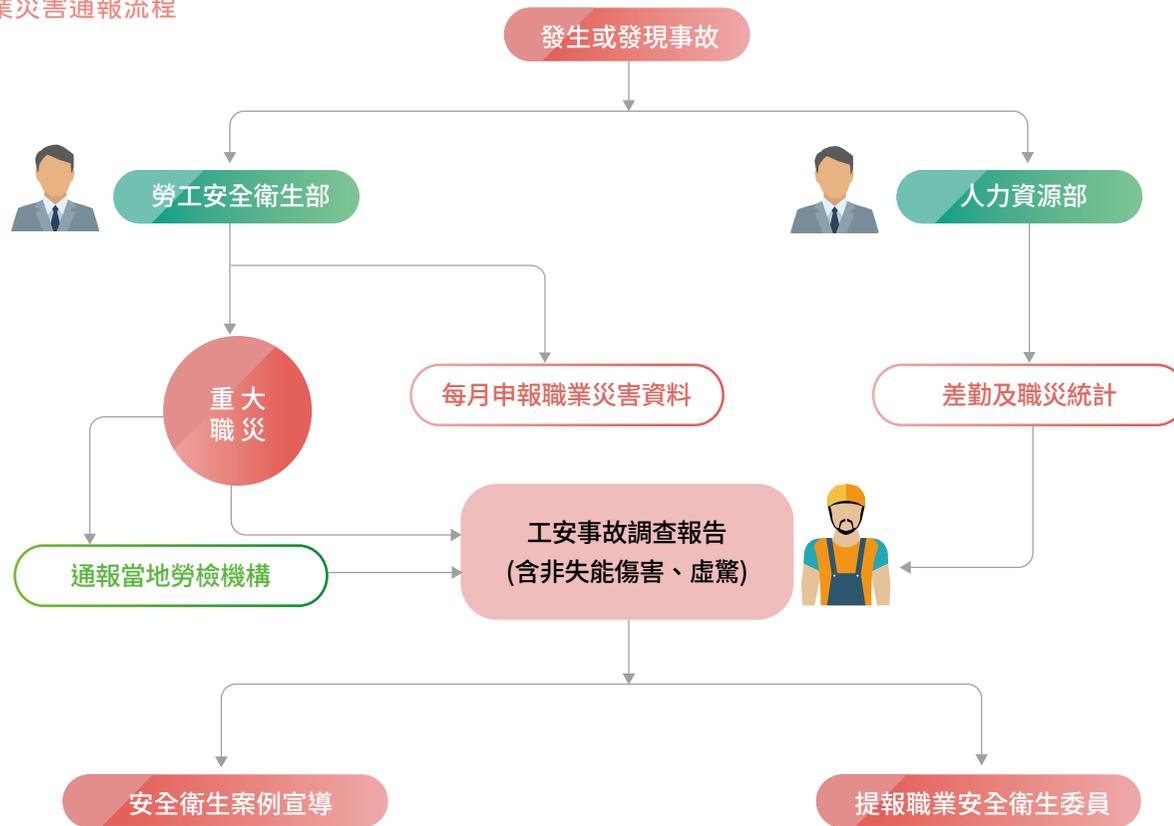
項目	因應對策
1. 承攬商發生職業災害	1-1 確實依「承攬商安全衛生管理作業標準」執行
2. 未設置人行道	2-1 妥善規劃人車分流與路面平整計畫
3. 地板塌陷不平	3-1 更換高架地板

中度風險

項目	因應對策
1. 上下班交通意外	2-1 實施交通安全教育訓練
	2-2 給予彈性上下班時間
	3-1 實施教育訓練
2. 不法侵害	3-2 依「執行職務受不法侵害預防計畫書」執行
	3-3 提供員工申訴管道

若發生職業災害會依「事故處理調查辦法」執行，當員工發生職災當下應立即向主管、人力資源部、勞工安全衛生部通報，公司在接獲通報後立即提供員工必要之協助給予，並成立事故調查小組實施事故單位調查，並針對發生之原因立即提出改善措施，並同時檢視各單位是否有相同作業，以同步改善，並將案例進行員工教育訓練以防事件再次發生。當員工發現有立即危險事件發生時，可以在不危及其他工作者安全情況下，自行停止作業並退避至安全場，並立即通報主管及職安人員，公司不會予以不利之處分。

職業災害通報流程



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

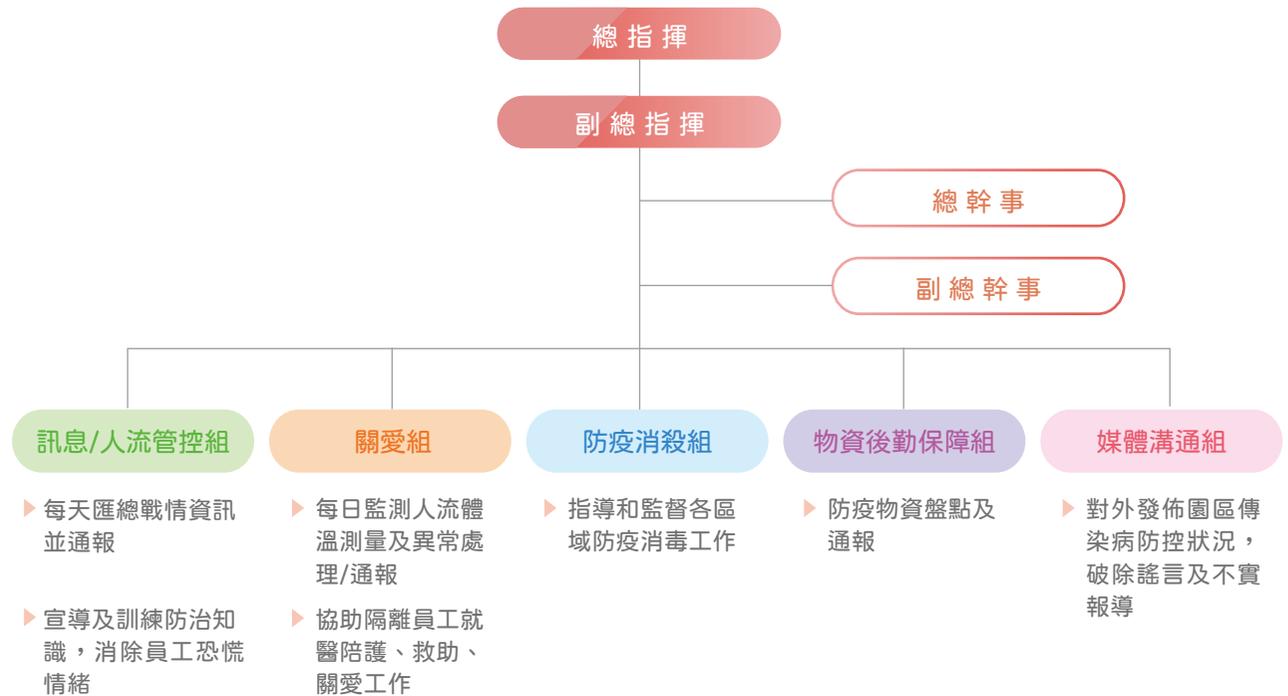
指標	工傷率 (IR)	職業病率 (ODR)	缺勤率 (AR)	誤工率 (LDR)	職業傷害所造成的死亡比率	嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數)	可記錄之職業傷害數
2019 年	0.15	0.00	2,544.3	28.65	0	0	0.15
2020 年	0.15	0.00	2,628.2	0.409	0	0	0.25
2021 年	0.24	0.00	2,816.7	2.43	0	0	1.19

新冠狀病毒管理回應

2021年新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 年中突然升溫，有藉於 2020 年疫情爆發組織成果管控經驗，亞太電信在 5 月下旬疫情復發之初，立刻成立防疫應變組織、啟動防疫專案，內部隨即公告防疫措施，建立防疫分級管制，辦公區域從員工與訪客、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，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，依疫情變化調整管制措施，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。

員工在防疫衛教與公司內部不定時更新資訊宣導之下，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，真正落實公民道德與企業社會責任。

防疫緊急應變組織





4.2 客戶關係

5G 智慧生活創造無限可能

因應快速變化的 5G 行動通信市場，亞太持續秉持「以客戶為尊」理念及「五心」的服務精神並積極提供全方位的數位環境與便利的客戶服務，運用數位科技，導入 AI 智能質檢、內部知識庫管理系統、CTI 電腦電話整合系統，更持續優化亞太行動客服 APP 介面和功能，搭配大數據分析，快速了解客戶需求，提供多管道、客製化、及 24 小時全天候服務的優質客戶體驗。

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，我們連續三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，2021 年臺灣客服中心發展協會主辦的「2021 CSEA 卓越客服大獎」，亞太電信橫掃 9 項大獎，包含「最佳客戶中心主管」、「最佳客戶服務之星」、「最佳客服行銷主管」、「最佳客服系統主管」、「最佳客服系統之星」、「最佳現場管理主管」、「最佳客戶服務團隊」、「最佳客服伴銷團隊」、「最佳客服電銷團隊」獎項，優質表現備受肯定。此獎項由產經學界及第三方公正單位共同進行審核評選，表揚 2021 年各產業在服務體驗、行銷體驗、科技應用、訓練管理等領域，擁有卓越客戶服務表現的企業及個人。

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

- ▶ 導入 SGS Qualicert 服務評鑑，提升客服人員專業度，快速解決客戶問題。
- ▶ 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。



評估方式

▶ 客戶滿意度指標提升

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
- ▶ KM 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

責 任

▶ 客戶服務中心

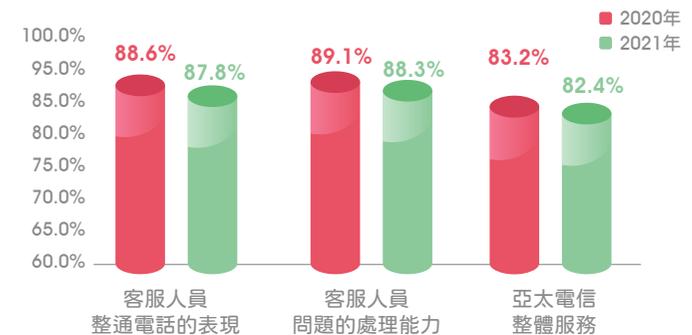
申訴機制

▶ 服務專線：0809-050-982

4.2.1 客服中心滿意度

亞太客服中心在客戶服務面向自 2018 年起導入由瑞士 SGS 公司所認可的外部評鑑，2021 年連續第二次榮獲 SGS Qualicert 服務驗證，深獲 SGS 神秘客的好評，展現優良專業的服務品質。本次範圍涵蓋客服中心及維繫服務單位之所有客服及維繫服務人員，共舉辦十場 Qualicert 服務驗證教育訓練課程，動員客服中心 100 多人參加，15 位同仁獲得 Qualicert PSMA 專案神秘客稽核員證照，原需花費半年以上的驗證時間，亞太電信從啟動專案到通過驗證，只花了 90 天，並於 2021 年 12 月順利通過，在疫情嚴峻及 5G 時代的雙重挑戰下，此次服務驗證實屬不易。

2021 年滿意度較 2020 年微幅降低，客服中心為了維持一般客戶之服務品質，不因疫情影響員工身心安全及客戶權益，除了維持一貫的用心的發現、細心的觀察、貼心的關懷、真心的傾聽、熱心的付出此「五心服務」及，努力提升「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」等三項的滿意度達 86.2%，更致力於 VIP 客戶滿意度提升達 91.4%，各項滿意度調查結果，如下圖：



4.2.2 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。

2021 年受 COVID-19 疫情升溫影響，居家上班、線上教學大幅提升網路流量使用，居家收訊品質需求提高，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 2021 年案件數共 990 件。

申訴案件



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)
- ▶ Gt APP
- ▶ Chat 線上文字客服
- ▶ E-Service 客服信箱
- ▶ 全省門市等諮詢和申訴管道

Gt APP 創新功能及服務

Gt APP 在 2021 年引用大數據分析客戶常用功能及參考客戶體驗經驗回饋，調整 APP 操作版面，改以導航式版面呈現，提升客戶 GT APP 的使用率，增加客戶服務管道，讓我們的用戶能有更好體驗，達到服務無距離的目標。



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、G+ 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，至 2021 年底無紙化帳單（電子帳單 + 簡訊）節省用紙共計 5,835,437 份，每份帳單以平均 1.339 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 9.45 公噸。

亞太電信於 2021 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 1,523 支手機的再生價值。

SASB 產品生命週期終止管理 TC-TL-440a.1

門市回收舊手機

1. 透過回收計畫所回收的手機材料：0.317 公噸
2. 再利用百分比：48.33%
3. 回收百分比：51.67%
4. 掩埋百分比：0%

4.2.3 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，已於 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」。

亞太電信服務再升級，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，並持續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。



4.2.4 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。

揭露內容	揭露重點	揭露策略
重要性	議題對組織之重要性	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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個人權受侵害，並促進本公司業務之個人資料合理利用。
政策 / 目標	組織所訂定之政策與管理目標	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 政策：1. 維持 ISO27001/27011 及 BS10012 證書有效性，並達到「說、寫、做」一致之原則。統計 2021 年資安事件 0 件、個資事件 0 件，總計 0 件。 2. 亞太電信股份有限公司（以下簡稱本公司）為維護本公司營運之永續經營，遵循相關法令法規並保護本公司之資訊資產（包括資訊、軟體、實體、人員及服務等），免於因外在之威脅，或內部人員不當之管理與使用，致遭受竄改、揭露、破壞或遺失等風險，以確保資訊資產之機密性、完整性、可用性、隱私及個人資料之要求，並強化資訊與通信之資通安全管理制度，期以有效及合理地降低本公司營運風險。 3. 另亞太電信承諾達成「尊重個人權益，合法蒐集、處理、利用及傳輸隱私及個人資料，確保隱私及個人資料安全維護」之隱私及個人資料保護管理政策目標，建立並落實隱私及個人資料保護管理政策與制度，同時兼顧隱私及個人資料之合理利用。 ▶ 目標：維持 0 資通安全與隱私危害事件
責任	權責單位	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 資通安全部 / 資訊安全組
資源	投入人力 / 物力	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 16 人，資通安全維運小組有 16 人，個資保護維運小組有 17 人，資通安全暨個資保護內部稽核小組有 21 人，資訊安全組 5 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	利害關係人之申訴管道	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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： <ul style="list-style-type: none"> 1. 總公司臨櫃 2. 直營門市 3. 客服中心。
行動計畫	推動作法	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 ▶ 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。
有效性評估	績效評估	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。

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。

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。

驗證項目	說明
ISO 27001 資訊安全驗證	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 連續 11 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 連續 5 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	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 連續 3 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、G+TV 等線上交易系統。

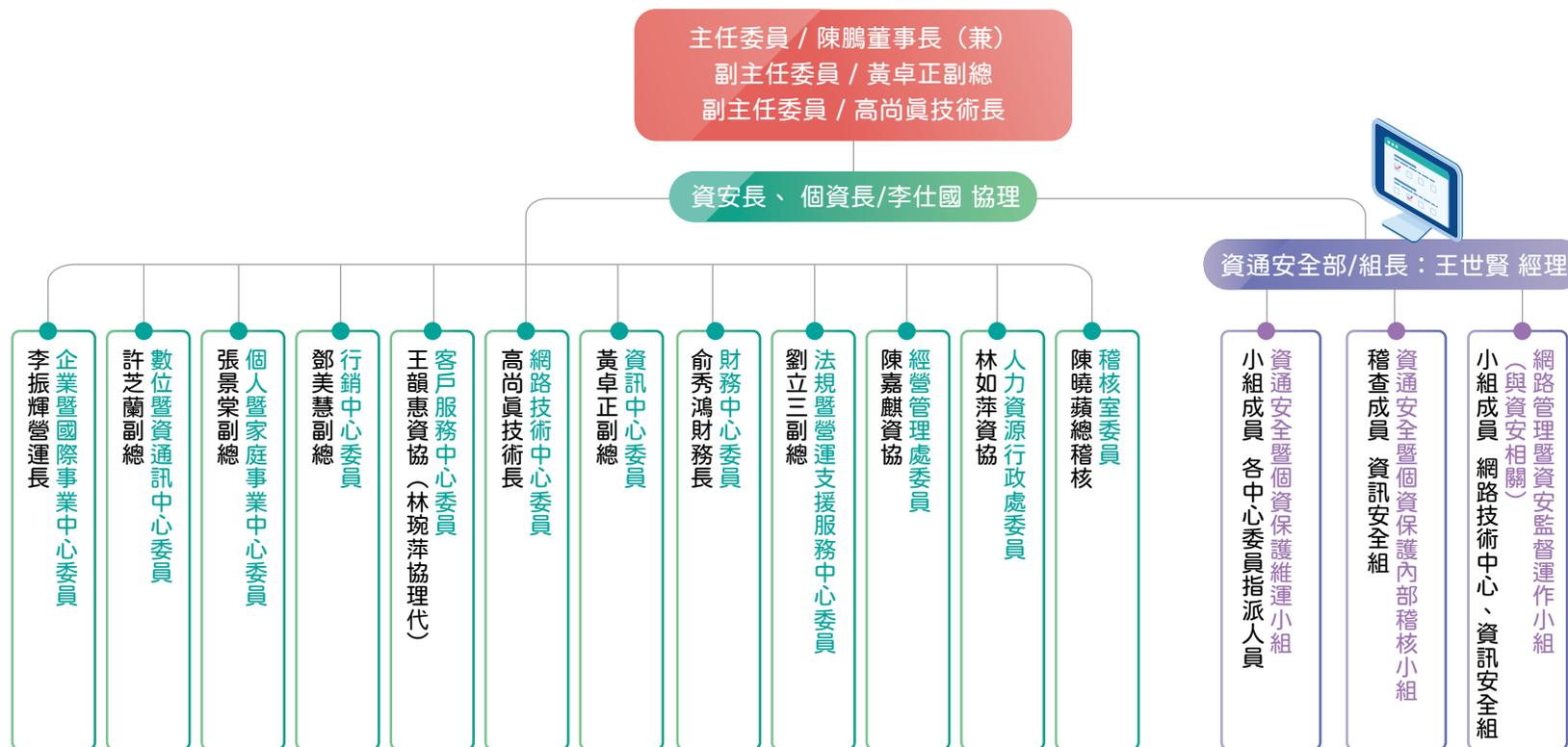
另亞太電信遵循「個人資料保護法」之法律要求，避免客戶之人格權受侵害，並促進個人資料合理利用，於 2017 年 10 月首次通過個資驗證，2018 年 10 月通過 BS10012:2017 轉版驗證，並於 2019 年擴大直營門市 (北、中、南區) BS 10012 認證通過，提升直營門市用戶個人資料保護安全。



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，由資訊中心副總及網路技術中心技術長擔任副主任委員，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 2021 年資安事件 0 件、個資事件 0 件，總計 0 件。2022 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。

SASB 資料隱私

TC-TL-220a.1 行為廣告與客戶隱私相關政策與措施說明

一、亞太電信

1. 亞太電信尊重每個顧客之個人隱私權，並遵循中華民國「個人資料保護法」及本公司隱私及個人資料保護管理政策，及參考歐盟一般資料保護規則（General Data Protection Regulation）、APEC 之跨境隱私保護規則 CBPR、隱私資訊管理 ISO / IEC 27701 等國際法規，落實「隱私權政策」，並保護使用者之隱私及個人資料的蒐集、處理、利用。
2. 隱私及個人資料之蒐集、處理及利用宣告：
 - (1) 本公司因經營電信業務及其他合於營業登記項目或組織章程所定業務等等之特定目的，因作業需求將蒐集、處理或利用客戶的識別類、特徵類、社會情況類、財務細節等類別之隱私及個人資料。
 - (2) 使用者單純瀏覽使用本公司所提供之服務及資訊時，並不需要提供隱私及個人資料，除非事先告知，本公司不會在使用者不知情的狀況下，取得使用者之隱私及個人資料，皆以尊重客戶的權益為基礎，並遵守相關法令法規之要求。隱私及個人資料僅在合約存續或本公司執行業務所必須之期間內，以電子檔或紙本形式於我國境內外供本公司、依法有調查權機關或電信業監理機關等相關機構處理及利用。
 - (3) 本公司顧客、會員或參與部分活動時，本公司可能會要求客戶填寫隱私及個人資料，如姓名、年齡、性別、職業、暱稱、身分證字號、電話、聯絡資料、電子郵件地址等識別類資料，其目的是要增加對顧客的瞭解，並提供最佳的服務，本公司蒐集、處理及利用隱私及個人資料時，皆遵循本公司之隱私及個人資料保護管理目標與政策為指導原則，並訂有完善之隱私及個人資料保護安全維護計畫，因此除依法律、法令及法規之規範外，本公司絕不提供給本公司特定目的以外的其他人及單位，並且嚴禁內部人員非經授權許可而私自使用這些資料。另其所輸入的資料，僅供本公司依服務或活動設計參考使用。凡未經客戶主動註冊所產生的資料，例如使用者機器的 IP 位址、使用時間、使用的瀏覽器、瀏覽及點選紀錄等資料，本公司僅對全體使用者行為總和進行分析，並不會對個別使用者進行分析。

(4) 本公司將會嚴密的保護所蒐集到的客戶隱私及個人資料，任何人必須經過授權，才能夠在適當的情況下使用這些資料，並且本公司將保留相關的使用紀錄。另本公司所蒐集到的隱私及個人資料，除其他法律另有規定者外，謹遵守「個人資料保護法」之規範辦理。

3. 國家通訊傳播委員會（NCC）並無制定兒童隱私保護相關法規，有關網際網路兒童隱私保護，主要規範於下列法規中：

- (1) 兒童及少年福利與權益保障法
- (2) 兒童及少年性剝削防制條例
- (3) 性侵害犯罪防治法

二、委外公司

1. 針對第三方媒體廣告監測，亞太電信委託公司名稱：2008 傳媒行銷股份有限公司，提供的服務主要為媒體傳播計劃、媒體購買、廣告投資管理、品牌市場調查、活動行銷等。
2. 第三方媒體廣告監測 2008 隸屬於博報堂集團，受母公司集團隱私權政策的統一管理（博報堂集團的隱私權政策請參考以下連結）

<https://www.hakuhodo-global.com/policy/>

TC-TL-220a.2 客戶資訊用於第二目的之客戶數

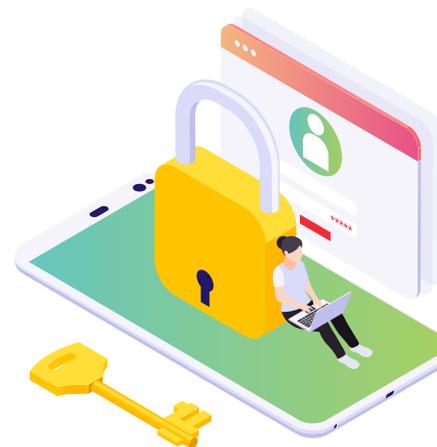
1. 亞太電信針對客戶個人資料蒐集，以「亞太電信股份有限公司 - 個人資料蒐集告知聲明」詢問客戶是否同意將個人資料用於第二目的。
2. 截至目前亞太電信有 44% 客戶數，同意其個人資料使用於第二目的。

註：客戶同意個人資料使用於第二目的的客戶數，屬於企業機敏資訊，故以比例的方式揭露。

您是否同意（未勾選者視為不同意，若不同意並不影響使用我們的服務）：

※本公司為推介多元化商品服務，得利用上述您的個人資料行銷本公司關係企業及受託代銷等各合作廠商之商品或服務。

前述事項 貴客戶 同意 不同意



TC-TL-220a.3 客戶隱私相關法律程序所致之損失總金額數

2021 年無任何違反客戶隱私相關法律所產生之金錢損失。

TC-TL-220a.4 1. 監管機關要求的客戶資訊數量 2. 經索取客戶資訊之客戶數 3. 最終揭露百分比資訊安全

1. 來自監管機關要求的客戶資訊數量：286,510
2. 經索取客戶資訊之客戶數：235,773
3. 最終揭露百分比：82.29%



來自監管機關要求的
客戶資訊數量

286,510



經索取客戶資訊
之客戶數

235,773



最終揭露百分比

82.29%

SASB 資訊安全

TC-TL-230a.1 1. 資料外洩數 2. 個人辨識資訊 (PII) 相關百分比 3. 受影響客戶數

1. 亞太電信股份有限公司（以下簡稱本公司）依據個人資料保護法（以下簡稱個資法）與相關規範及 BS10012，並參考歐盟一般資料保護規則 GDPR（General Data Protection Regulation）、APEC 之跨境隱私保護規則 CBPR、隱私資訊管理 ISO / IEC 27701 等國際法規相關規範要求，訂定隱私及個人資料事件通報、緊急應變作業之管理機制，以為確保隱私及個人資料事件發生時，能迅速依通報程序進行通報，並採取必要之應變措施，有效處理與回應隱私及個人資料事件，防止可能造成之損失，並避免擴大影響範圍，降低事件可能帶來之損害。
2. 若證實隱私及個資事件，則依據事件管理程序，進行事故調查、確定影響範圍、查明原因與評估損失、彙集事件調查報告與研擬改善措施。除內部調查通知之外，外部則通知司法警政及消防機關、台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (TWCERT/CC)、委外廠商、國家資通安全會報技術服務中心、國家通訊傳播委員會 (NCC) 及法務部等。
3. 若有任何隱私及個資事件造成損害賠償或訴訟發生時，由本公司法務部統籌法律回應事項。隱私及個資事件發生之責任在受託單位，則本公司應依合約條款與受託單位協商賠償事宜，持續進行案由分析與蒐證作業及持續安撫受侵害之當事人。

另積極尋找證據，證明本公司已盡善良管理責任，確無故意或過失行為。針對隱私及個資洩漏之技術漏洞，呈述未能補強之原由，證實已達當時科技或社會可合理期待之水準，主張免責，或是降低賠償金額。

2021 年資料外洩數：0

個人辨識資訊 (PII) 相關百分比：0%

2021 年受影響客戶數：0



2021年資料外洩數

0



個人辨識資訊 (PII)
相關百分比

0%



2021年受影響客戶數

0

TC-TL-230a.2 說明組織辨識與處理資料安全風險方法程序，包括使用第三方網路安全標準等

1. 亞太電信遵循相關法令法規並保護公司之資訊資產 (包括資訊、軟體、實體、人員及服務等)，定期評估資安、網路攻擊等風險及鑑別未來新興風險，免於因外在之威脅，或內部人員不當之管理與使用，致遭受竄改、揭露、破壞或遺失等風險，以確保資訊資產之機密性、完整性、可用性、隱私及個人資料之要求，並強化資訊與通信之資通安全管理制度及個人資料保護管理制度，落實資安政策及隱私及個人資料保護管理政策，並通過主管機關及第三方認證 (ISO 27001、ISO27011、BS10012 維持證書有效)，並依據 PDCA 循環持續檢討修正並融入日常營運活動中，確保達成「零容忍」重大資安與個資事故之目標。
2. 亞太電信之機敏資料、個資、服務之相關系統、機房、人員、環境及管理程序，均符合 ISO 27001 認證 (如行動網路、數據通信、機房、客服專線 .. 等等)



4.2.5 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，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，提供亞太電信百萬用戶最佳 5G 網路品質。

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 100% 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，2021 年在 5G 建設與維護共投入 23.85 億元。



評估方式

▶ 基地台覆蓋率、網速測試評估品質機制。

資源

▶ 編列 Capex 建置基站與 Opex 維護基站穩定

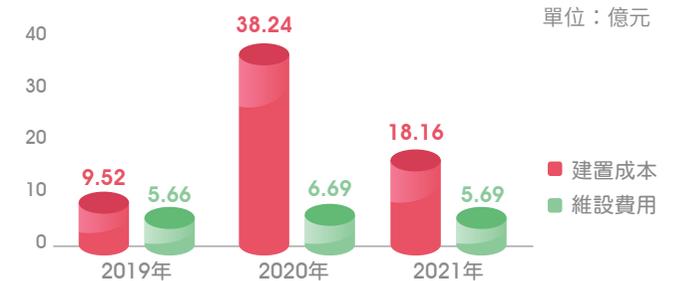
責任

▶ 網路技術中心

申訴機制

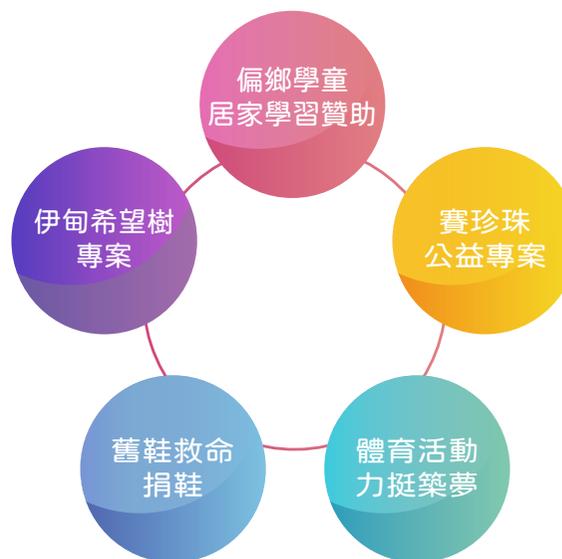
▶ 服務專線：0809-050-982

基地台建置與維護費用



4.3 數位包容

亞太電信盼以本業出發，致力推動數位包容，希望能以己身之力偕同供應鏈夥伴與員工，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，期許每年志工服務 5% 成長。2021 年中疫情升溫，亞太電信開始分流居家辦公，政府政策也開始禁止集會活動，導致志工活動與時數銳減，雖然如此，亞太電信仍以本業之優勢，積極參與協助縮短偏鄉弱勢族群數位落差，希望能以此培養學生數位素養及自主學習能力。



4.3.1 偏鄉數位平權應用推動計畫

亞太電信為通訊電信產業，冀以本質出發持續關注「數位平權」議題，自 2016 年開始深根教育部資科司「教育部偏鄉數位應用精進計畫」推動數位學習，教導民眾運用數位工具及數位資源提升自我數位素養，促進城鄉數位學習的機會。適逢疫情期間，協助偏鄉民眾與學童獲得良好的網路資源進行遠距學習、停課不停學。



截至 2021 年開設數位學習課程，3,567 小時的開課時數，共 20,289 位偏鄉民眾已受惠於亞太門號捐贈計畫。



亞太電信贊助的 4G 門號，網路穩定且速度流暢，對於偏鄉地區有極高的使用效益，是許多 DOC 開設行動分班課程時，不可缺少的重要資源，學員們能夠透過行動網路，使用行動設備上網，參與數位學習，體驗數位生活所帶來的便利性，也提升民眾想要購買自有數位設備以及辦理行動網路的興趣，是縮減城鄉間數位落差的重要推手。



銅鑼 DOC 學員使用行動上網直播



竹山 DOC 分班，借由亞太電信捐贈的上網門號，幫助學員在完整的 Wifi 環境中體驗無人機操作



信義 DOC 行動分班，每個部落的孩子都是希望的種子，借由亞太電信捐贈的上網門號，幫助學童走入部落的自然環境，學習數位，享受數位



麻豆 DOC- 使用亞太電信吃到飽門號進行社區行動分班課程，指導學生如何連接 wifi 與 APP 下載

偏鄉學童居家學習贊助

2021年中，全台疫情急遽升溫，全國各級學生迎來史上最大規模的遠距教學需求，居家連網成為當務之急，為了讓偏鄉與經濟弱勢學童們學習無後顧之憂，亞太電信繼去年贊助2千門4G門號，再加碼贊助1萬門45天4G不限速上網吃到飽預付卡，由教育部統籌分配，公私部門共同協力，確保弱勢學童們在疫情期間學習不中斷。數位門市同步祭出業界唯一免綁約的「抗疫優惠專案」，購卡到開通只要10分鐘，24小時不打烊，線上申辦減少外出染疫風險，同時滿足短期停課遠距教學需求。



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。其中包含全額贊助新住民子女獎助學金，肯定孩子們的進步，亞太電信及其永續聯盟的夥伴，希望透過教育，傳遞正能量，幫助孩子能有更好的學習



體育活動力挺逐夢

2021年恰逢為四年一次重要奧運賽事，亞太電信贊助體育賽事也不落人後，在疫情趨向減緩的年末，亞太電信贊助兒童羽球賽事轉播上網卡，希望能讓孩童體驗羽球運動所帶來的樂趣與成就感，並進一步帶動全家人對羽球運動的參與，進而培養親子間共同的興趣，創造難忘的回憶，以邁向全民健康運動。



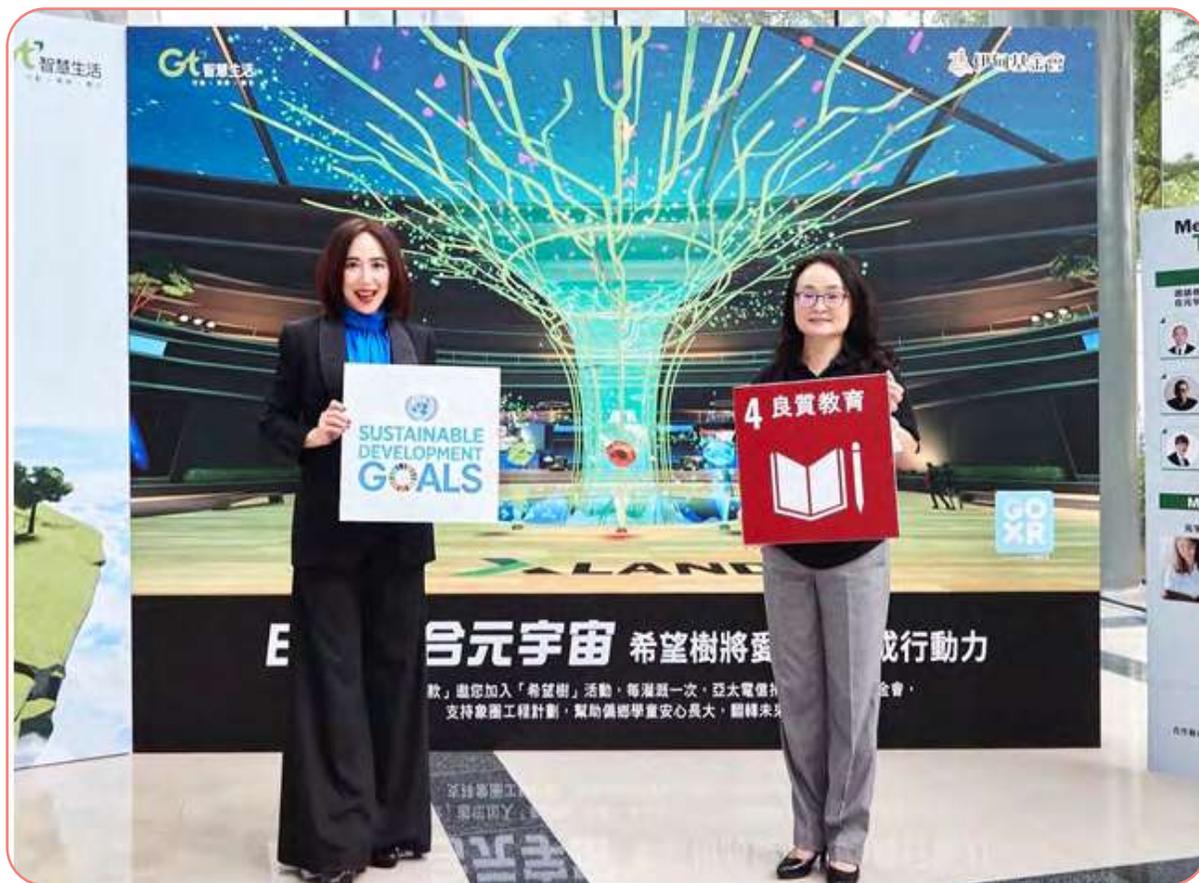
舊鞋救命捐鞋活動

2021年疫情持續肆虐，很多社福團體面對疫情造成相當大的生計影響，亞太電信關懷社福團體不間斷，由公共關係部發起號召全體同仁及總公司其他樓層關係企業，偕同「舊鞋救命國際基督關懷協會」一同舉辦「舊鞋救命」活動，共同募集二手鞋，幫助非洲赤腳孩童遠離致命蟲害，此活動目標募集200雙，最終共募得313雙鞋，達成目標。



伊甸基金會「希望樹」助偏鄉學童

全台有逾 20 萬名偏鄉學童，因家庭功能不彰、經濟弱勢、資源缺乏等問題，不僅經常三餐不繼，甚至為幫忙分擔家計，被剝奪學習的權利。亞太電信接軌 SDGs 聯合國永續發展目標，以本業核心能力出發，透過創新思維解決社會問題，於多功能元宇宙共享空間「XLAND」推出 ESG 希望樹「你灌溉 我捐款」公益募款活動，每灌溉 1 次「希望樹」，亞太電信即捐出 5 元支持伊甸「弱勢兒童服務計畫」，幫助偏鄉學童安心長大，翻轉未來。



獨立機構保證聲明書



獨立機構保證聲明書

致：亞太電信股份有限公司之利害關係人

簡介及工作目標

台灣衛理國際品保驗證股份有限公司(Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd., 以下簡稱台灣衛理)受亞太電信股份有限公司(以下簡稱亞太電信)之委託,執行2021亞太電信永續報告書之獨立公正第三方的評估及查證。本保證聲明適用於涵蓋在下列工作範疇之內的相關資訊。

本資訊及其呈現在2021亞太電信永續報告書之內容由亞太電信管理階層全權負責;台灣衛理並未參與此報告書的擬定工作。我們的職責在於為其內容提供獨立保證。

工作範疇

保證過程依循AA1000 Assurance Standard (AA1000AS) v3, 第1類型- AA1000當責性原則及績效資訊查證的要求執行。工作範疇包括:

2021亞太電信永續報告書中所含數據與資訊:

用於收集、分析及審查報告資訊之基本報告系統和過程的適當性與穩健性;

評估報告書相對於AA1000 Accountability Principle的主要原則:

- 包容性
- 重大性
- 回應性
- 衝擊性

評估報告書相對於GRI永續性報導準則(GRI Sustainability Reporting Standards)中所定義之利害關係人包容性、永續性的脈絡、重大性、完整性、平衡性、可比較性、準確性、時效性、清晰性及可靠性的原則。

應用的保證等級為中度保證(Moderate Level Assurance)。



保證方法

台灣衛理執行下列活動,以作為獨立保證的一部分:

1. 訪談亞太電信相關人員;
2. 審查亞太電信所產出的文件證據;
3. 在抽樣基礎上稽核亞太電信之績效數據;
4. 現場訪視位於台灣-台北市共1處地點;
5. 審查亞太電信數據及收集、統合的資訊系統。

我們的工作係依循母公司 Bureau Veritas 對永續性報告的外部保證標準程序與指引執行,基於現行最佳實務之獨立保證。

本次工作的規劃及執行方向是提供合理,而非絕對的保證,我們相信此為我們的結論提供合理的基礎。

我們的發現

依據我們方法的基礎及上述活動,我們的意見如下:

1. 2021亞太電信永續報告書所包括的資訊及數據無重大誤解或錯誤陳述。
2. 2021亞太電信永續報告書於報告期間的活動提供了公平的陳述。
3. 資訊以清晰、容易理解及可獲取的方式呈現,使讀者對亞太電信於報告期間的績效及狀態能作出平衡的意見。
4. 亞太電信已建立用以蒐集、統合相關資訊的系統。
5. 報告適當的反映了組織其運作對AA1000 Assurance Standard (AA1000AS) v3中包含性、重大性、回應性及衝擊性原則的依循與執行。詳如下述:

AA1000 Accountability Principle 原則遵循

包容性

亞太電信已建立與主要利害關係人合作的過程,包括股東(投資人)、客戶、員工、供應商、社團團體、同業、媒體、主管機關、評比機構,並識別出涉及經濟、社會和環境面向之重大主題。

重大性

報告書載明亞太電信所關注環境、社會和經濟等被認為最重大的議題。重大主題的鑑別考慮風險的內部評估,也考慮了企業的機會,以及利害關係人的觀點和關注點。





回應性

亞太電信對於所鑑別出的重大主題均做出回應，報告亦展現出組織據此所擬定的政策、目標及績效指標要求。報告所展現的資訊足以提供利害相關人一個合理的基礎以做出決策。

衝擊性

亞太電信的管理系統能監督、量測並對其行動如何影響其更廣泛的生態系統負責。

GRI 報告架構

亞太電信完整提供了達成GRI 準則中核心依循(core in accordance)所需要的資訊。其報告中的績效指標有指出相對應的章節及對應GRI報告架構的相關處。

持續發展的關鍵領域

基於已執行的工作，我們建議亞太電信：

- 最高治理機構與經濟、社會和環境面向之連結可再強化；(包容性)
- 對行業相關長期監測指標之資訊系統可予以建立。(回應性)

限制和排除

我們工作所保證的資訊不包括：

- 所定義保證期間外的活動；
- 立場聲明(亞太電信意見的表達、信仰、目標或將來的意圖)以及未來承諾的聲明。

本獨立聲明不應被依賴用於偵測報告中可能存在的所有錯誤，遺漏或錯誤陳述。



獨立、公正性及能力的聲明

Bureau Veritas是一家專精於品質、健康、安全、社會及環境管理的獨立專業服務公司，超過190年的歷史中提供獨立保證服務，2021年的全球營收為49.8億歐元。

Bureau Veritas在整個企業中執行道德準則以使成員在日常活動中維持高道德標準。我們在防止利益衝突方面特別警惕。

保證團隊的成員無任何人和亞太電信有商業關係，其主管或經理排除在本次指派的要求之外，我們獨立地執行本次查證，無利益衝突事件發生。

保證團隊在執行環境、社會、道德及健康安全資訊、系統及過程單元的保證具有豐富的經驗，且充份理解Bureau Veritas永續性報告保證的標準方法。

Bureau Veritas Certification Taiwan 台灣衛理國際品保證股份有限公司

地址：台北市松山區南京東路四段16號3樓B室

日期：2022年6月27日



技術審查: Ryan Mao 日期: 2022年6月27日

查證人員: Adam Lee 日期: 2022年6月27日



GRI指標對照表

GRI 指標	指標定義	對應章節	頁碼
GRI 102：一般揭露			
組織概況			
102-1	組織名稱	1.1 公司概況	亞太電信
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 公司概況	9
102-3	總部位置	1.1 公司概況	9
102-4	營運活動地點	1.1 公司概況	9
102-5	所有權與法律形式	1.1 公司概況	9
102-6	提供服務的市場	1.1 公司概況	9
102-7	組織規模	1.1 公司概況	9
102-8	員工與其他工作者的資訊	4.1.1 人力資源結構	56
102-9	供應鏈	3.3 永續供應鏈	53
102-10	組織與其供應鏈的重大變化	關於我們的報告書	3
102-11	預警原則或方針	1.4 營運風險管理	27
102-12	外部倡議		無相關情事
102-13	公協會的會員資格	附錄	100
策略			
102-14	決策者的聲明	經營者的話	4
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.4 營運風險管理 3.1.1 氣候變遷	27 40-47
倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 誠信經營	23
治理			
102-18	治理結構	1.2.3 董事會	15-17

GRI 指標	指標定義	對應章節	頁碼
102-19	委任權責	1.2.1 公司治理架構	12
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	1.2.3 董事會	15-17、22
102-23	最高治理單位的主席	1.2.1 公司治理架構	12
102-24	最高治理單位的提名與遴選	1.2.3 董事會	15
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	關於我們的報告書	3
102-35	薪酬政策	1.2.4 功能性委員會	20
利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體	1.5 利害關係人議和	28-29
102-41	團體協約	4.1.3 人權政策	59
102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.5 利害關係人議和	28-29
102-43	與利害關係人溝通的方針	1.5 利害關係人議和	28-29
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.5 利害關係人議和	28-29
報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體		請參閱年報 P94
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於我們的報告書	3
102-47	重大主題表列	1.5.3 重大性主題及邊界	30
102-48	資訊重編	關於我們的報告書	無修正
102-49	報導改變	關於我們的報告書	無修正
102-50	報導期間	關於我們的報告書	3
102-51	上一次報告的日期	關於我們的報告書	3
102-52	報告週期	關於我們的報告書	3
102-53	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	關於我們的報告書	3
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於我們的報告書	3
102-55	GRI 內容索引	附錄	95
102-56	外部保證 / 確信	附錄	93

GRI 指標		指標定義	對應章節	頁碼
GRI 103：管理方針				
	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.5.3 重大主題及邊界	31
	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	各重大主題個別揭露	
GRI 204：採購實務				
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3.3.1 在地化管理	53
GRI 303：水				
	303-3	取水量	3.2.4 水資源管理	52
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	3.2.5 廢棄物管理	52
GRI 308：供應商環境評估				
	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3.3.2 新進廠商管理	54
GRI 406：不歧視				
	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.1.3 人權政策	57-58
GRI 414：供應商社會評估				
	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	3.3.2 新進廠商管理	54
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	1.2.1 公司治理架構	13
	103-3	管理方針的評估	1.2.1 公司治理架構	13
	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2.2 營運績效	14
GRI 201： 經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險機會	1.4 營運風險管理 3.1.1 氣候變遷	27 40-47
	201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	4.1.5 員工薪資與福利	62-64
	201-4	取自財物之政府補助	1.2.2 營運績效	18

GRI 指標		指標定義	對應章節	頁碼
誠信經營				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	1.3 誠信經營	23
	103-3	管理方針的評估	1.3 誠信經營	23
GRI 205 : 反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3 誠信經營	23-24
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3 誠信經營	24
GRI 205 : 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	1.3 誠信經營	24
法規遵循				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	1.3.1 法規遵循	25
GRI 307	307-1	違反環保法規	1.3.1 法規遵循	26
GRI 419	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.3.1 法規遵循	26
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	4.2.4 客戶資訊安全與隱私保護	80
	103-3	管理方針的評估	4.2.4 客戶資訊安全與隱私保護	80
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	4.2.4 客戶資訊安全與隱私保護	83
客戶體驗及服務				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	4.2 客戶關係	77
	103-3	管理方針的評估	4.2 客戶關係	77
網路品質與涵蓋率				
GRI 103 : 管理方針	103-2	管理方針及其要素	4.2.5 網路建置	87
	103-3	管理方針的評估	4.2.5 網路建置	87
GRI 203 : 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	4.2.5 網路建置	87

GRI 指標		指標定義	對應章節	頁碼
人才開發與留用				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	4.1 員工關懷	55
管理方針	103-3	管理方針的評估	4.1 員工關懷	55
GRI 201 :	201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	4.1.5 員工薪資與福利	62-64
GRI 401 :	401-1	新進員工和離職員工	4.1.2 人才招聘與多元平等	57
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	4.1.5 員工薪資與福利	64
	401-3	育嬰假	4.1.5 員工薪資與福利	65
GRI 404 :	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.1.5 員工薪資與福利	66-67
訓練與教育	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.1.5 員工薪資與福利	67-68
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.1.5 員工薪資與福利	68
GRI 405 :	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1.1 人力資源結構	15-17, 56
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	4.1.5 員工薪資與福利	62
職業安全衛生				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	4.1.6 員工職業安全與健康	69
管理方針	103-3	管理方針的評估	4.1.6 員工職業安全與健康	69
	403-1	職業安全衛生管理系統	4.1.6 員工職業安全與健康	69
	403-2	危害辨識、風評估及事故調查	4.1.6 員工職業安全與健康	72-74
	403-3	職業健康服務	4.1.6 員工職業安全與健康	70
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	4.1.6 員工職業安全與健康	69-70
GRI 403 :	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.1.6 員工職業安全與健康	72
職業安全衛生	403-6	工作者健康促進	4.1.6 員工職業安全與健康	71
	403-7	預防和減輕與業務關係職接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.1.6 員工職業安全與健康	70-72
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4.1.6 員工職業安全與健康	69
	403-9	職業傷害	4.1.6 員工職業安全與健康	74
	403-10	職業病	4.1.6 員工職業安全與健康	74

GRI 指標		指標定義	對應章節	頁碼
技術研發投入與應用創新				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	02 科技賦能	33
管理方針	103-3	管理方針的評估	02 科技賦能	33
氣候變遷與能源管理				
GRI 103 :	103-2	管理方針及其要素	3.1 環境暨氣候相關管理策略	39
管理方針	103-3	管理方針的評估	3.1 環境暨氣候相關管理策略	39
GRI 302 :	302-1	組織內部的能源消耗量	3.2.1 能源管理	49-50
能源	302-4	減少能源消耗	3.2.1 能源管理	49-50
GRI 305: 排放	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.2 碳排能源管理	48
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.2 碳排能源管理	48
	305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	3.2 碳排能源管理	48

組織參與的公協會

1	台灣網際網路協會	4	台灣電信產業發展協會	7	社會創新及創新創業 CSR 聯誼會
2	台灣通訊學會	5	中華民國電腦稽核協會		
3	財團法人台灣網路資訊中心	6	中華民國內部稽核協會		

永續會計準則揭露報告

永續會計準則 (SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD)

揭露原則電信服務 (TELECOMMUNICATION SERVICES)

主題 SASB Topic	指標代碼 SASB Code	指標 ACCOUNTING METRIC	頁碼 PAGE
營運環境足跡	TC-TL-130a.1	1. 總能源消耗量	50
		2. 電網電力百分比	
		3. 再生能源百分比	
資料隱私	TC-TL-220a.1	行為廣告與客戶隱私相關政策與措施說明	83
	TC-TL-220a.2	客戶資訊用於第二目的之客戶數	84
	TC-TL-220a.3	客戶隱私相關法律程序所致之損失總金額數	85
	TC-TL-220a.4	1. 監管機關要求的客戶資訊數量	85
2. 經索取客戶資訊之客戶數			
資料安全	TC-TL-230a.1	3. 最終揭露百分比	85
		1. 資料外洩數	
		2. 個人辨識資訊 (PII) 相關百分比	
TC-TL-230a.2	3. 受影響客戶數	86	
	說明組織辨識與處理資料安全風險方法程序，包括使用第三方網路安全標準等		
產品生命週期終止管理	TC-TL-440a.1	1. 透過回收計畫所回收的材料	79
		2. 再利用百分比	
		3. 回收百分比	
		4. 掩埋百分比	



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