

2015

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report





目錄

關於我們的報告書

- 03 董事長的話
- 04 報告期間
- 04 報告邊界與範疇
- 04 編製標準與確保公開資訊可靠度
- 04 聯絡資訊
- 04 報告書下載網址

永續經營與願景

- 05 公司概况
- 05 經營理念
- 06 組織架構
- 07 產業之現況與發展

與利益關係人溝通及鑑別

- 07 鑑別利害關係人
- 09 重大性評估流程



經營治理

- 13 1.1 公司治理
- 19 1.2 風險管理
- 19 1.3 市場產銷概況、風險及機會



員工關懷

- 24 2.1 員工結構
- 26 2.2 員工薪資與福利
- 28 2.3 員工教育訓練與職涯發展
- 30 2.4 員工職業安全與健康
- 32 2.5 勞工申訴管道



環境保護

- 34 3.1 環境管理 / 行動
- 35 3.2 能源與溫室氣體管理
- 36 3.3 用電管理
- 39 3.4 水資源管理
- 39 3.5 廢棄物管理



客戶關係

- 43 4.1 客戶服務
- 45 4.2 透明資費與多樣性優惠
- 48 4.3 確保客戶個資安全



社會參與

- 51 5.1 社區關懷、公益投入
- 53 5.2 文化育成



供應鏈管理

- 57 6.1 供應商管理
- 59 6.2 綠色採購



附錄

- 61 獨立機構保證聲明書
- 65 GRI 指標對照表



關於我們的報告書

董事長的話

報告期間

報告邊界與範疇

編製標準與確保公開資訊可靠度

聯絡資訊

報告書下載網址



關於我們的報告書

董事長的話

我們的願景是為社會提供日常生活更為便捷的產品與解決方案。亞太電信於 2015 年推出全新品牌「Gt 智慧生活」，並訂定 2015 年為「Gt 智慧生活元年」，提供與智慧生活相關的產品，而 2015 年也是行動寬頻業務 (4G) 成長爆發的一年，在激烈的競爭中，亞太電信於 2015 年底達陣 70 萬用戶之目標，以 4G 電信新兵而言，顯示亞太電信完整周密的規劃與呈現的全新品牌備受消費者肯定。

關懷地球且為下一代著想，是我們一貫秉持的理念，「未來翻轉教育」的目標為利用雲端平台，突破距離、區域的限制，提供教材、增加師生討論，培養學生的自主學習能力。亞太電信透過捐贈高中 / 小學所需之教育平台及相關建置，為青年學子搭建數位橋梁，連接資源與創造數位學習機會，與世界接軌。翻轉教育不但要改變學生過去的學習方式，也希望透過不同的思維改變他們的人生。



我們一直思考面對下世代的訊息科技的演變，如何保護環境及生態文化。我們以創新思維、正確積極態度、負責任來重塑企業文化，了解最終客戶需求，從產品設計到開發應用，配合網路演進，汰除舊式耗能設備，採用創新高效節能數據中心，網路中心節能模組化架構設計，以達節能減碳的效果。此外，讓二手電子產品藉著回收與整新，重燃生機，不但減少浪費，更進一步落實亞太電信的環保理念「做對的事，然後把對的事做最好」。

員工是公司最重要的資產，這句名言是動詞而非名詞，亞太電信堅定的落實於日常營運中。我們重視員工平等權利，提供具有競爭力的薪酬福利，完整的專業培訓課程及鼓勵多元化發展。另，員工的健康與工作場所安全更是我們念茲在茲的考量，因我們相信員工的健康與福祉是確保公司展現高效能的動力。

回首過去，我們在實踐企業社會責任的目標是有進展，但展望未來，我們需要投入更多，我們的腳步不能停，因為世界的轉變不會因我們停頓而等待，翻轉未來不只是教育，我們期許能翻轉自己盡最大心力。

亞太電信股份有限公司

呂芳銘
董事長

報告期間

本報告書揭露 2015 年度亞太電信企業社會責任的努力與成果。於 2016 年 6 月發佈 (上期報告於 2015 年 6 月發佈)，預計下期報告於 2017 年 6 月發佈。

報告邊界與範疇

本報告書的邊界涵蓋亞太電信股份有限公司 (不含子公司)，報告書的資訊範疇，涵蓋了財務、環境和社會面的政策與表現。

編製標準與確保公開資訊可靠度

依全球永續性報告書協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 第 4 代永續性報告指南 (G4 guidelines) 進行編製，且內容委託獨立且具公信力之 Bureau Veritas Certification (Taiwan) 依據 AA1000 進行有限確信。經確信後，本報告書所揭露之內容符合 G4 的「核心 Core」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

如果您對於本報告書有任何指教，我們非常歡迎您將寶貴的意見傳達讓我們知道，您可以跟我們聯絡：

亞太電信股份有限公司 稽核室 / 公共關係部

地址：台北市內湖區基湖路 32 號 8 樓

電話：02-5555-8888

Email：auditbox@aptg.com.tw

公司網址：www.aptg.com.tw

報告書下載網址

http://www.aptg.com.tw/corporate/Social_CSR.htm



公司概況

亞太電信股份有限公司（原母公司「亞太固網寬頻（原名東森寬頻電信）」）成立於 2000 年，2007~2011 年由原母公司陸續合併旗下子公司「亞太行動寬頻」、「亞太線上」，以達到整合寬頻固網（Broadband Fixed Lines）、寬頻行動通信（Broadband Wireless）與寬頻網際網路（Broadband Internet）等三大寬頻事業的終極目標，具體落實固網、行網匯流 FMC 策略；同時透過「整合、創新、速度」三大核心競爭優勢，積極提昇企業營運效能與產業競爭力。2007 年更名為亞太電信股份有限公司，後於 2013 年正式掛牌上市，其股票代碼為：3682。

2014 年 7 月，鴻海集團旗下國碁電子參與亞太電信私募案；並於 2015 年 12 月 31 日與亞太電信合併，亞太電信為存續公司。亞太電信結合鴻海集團豐沛資源，串聯 11 屏 3 網 2 雲，建構出以科技服務人類生活的新世代，展開不同視野之全新電信事業版圖。

經營理念

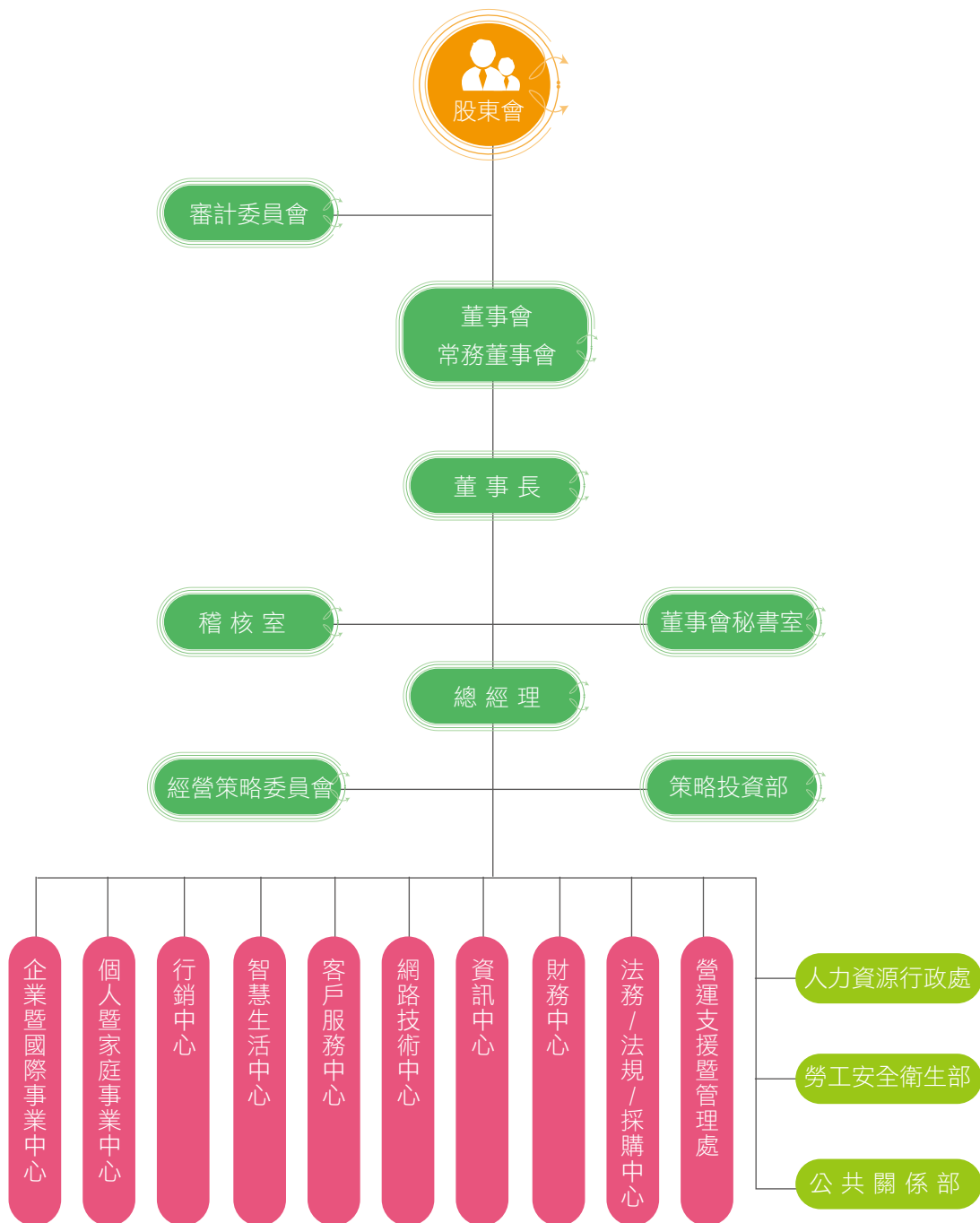
亞太電信以提供優質且實惠的電信服務為經營核心，多年來以「網內互打免費」、「買數據送語音」、「上網講電話都便宜」之平價實惠形象知名於消費者，廣受用戶好評，成功樹立企業與消費者雙贏的典範。

亞太電信於 2013 年 10 月完成競標作業，取得乾淨、涵蓋廣及穿透力強之 700MHz A1 頻段，並於 2014 年底推出「Gt 智慧生活」之全新品牌識別。緊接於 2015 年 2.6G 頻譜競標案中，取得 D5 TDD 頻段，預計可藉由 TDD 非對稱之特性，提升用戶之使用速率，完善室內涵蓋，以提供客戶更具競爭力之優質服務。

亞太電信「Gt 智慧生活」矢志提供『行動、寬頻、數位』等資通訊與軟硬體整合產品及服務；「Gt 智慧生活」承諾消費者『價值多一些，花費少一點，幸福永遠早一步』。Gt 所代表的就是 Good Time，G 字形象由 8 演譯，象徵科技進步而擁有的 8 大美好生活願景。

亞太電信將持續以「企業永續經營」為目標，肩負起社會公民的責任，面對萬物互聯時代來臨，4G 寬頻應用內涵為重要關鍵，在交通、生活、娛樂方面，發展以人為本、多面向、超實用的 4G 智慧服務，與政府、產業界緊密合作，共同朝向智慧提升交通效率、活絡經營科技商圈、情境行銷影音城市、跨界整合永續經營等人性化的悠遊科技城市目標邁進。

組織架構



產業之現況與發展

2015 年 5 月國碁電子開台營運，至此台灣電信業者 4G 服務全數上線。小業者囿於 4G 頻譜資源不足，雖短期內難以撼動三強鼎立的局面，但其所採取的低價資費策略，仍對市場造成影響，使得市場競爭持續升高。2015 年 10 月，台灣整體 4G 用戶數突破 1000 萬，普及率與成長速度雙居全球第一。

2015 年 11 月 17 日，國家通訊傳播委員會開始進行 4G 頻段 2500~2600MHz 共 6 大區段 /190MHz 頻寬的競標，經過 142 回合競價後，於 2015 年 12 月 7 日正式落幕，總標金為新台幣 279.25 億元，溢價率 93.9%。有同業以「標金超乎預期」及「手中 4G 頻譜仍充裕」為由，宣布退出本次競標。預計國家通訊傳播委員會規劃於 2017 年再釋出 2.1GHz 之原 3G 頻譜，及 1.8GHz 之 C6 頻譜，供應國內電信業者競標做 4G 之用。

為加速 4G 創新服務及普及，經濟部依照行政院「加速行動寬頻服務及產業發展方案」，自 2014 起規劃推動「4G 智慧寬頻應用補助計畫」，規畫主軸包括友善治理、便捷移動、創新經濟。計畫經費來自 2013 年 4G 競標金的一部份，希望透過中央政府補助，促使電信業者與各縣市政府合作以 4G 改善城市機能，以迎合智慧城市發展目標。在「4G 智慧寬頻應用城市補助計畫 - 悠遊城市類」項目中，經濟部將投入 58 億元，補助中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、亞太電信四家業者與各地方政府合作，以 4G 行動寬頻網路協助打造智慧城市應用，涵蓋交通、觀光、購物、娛樂等不同層面。



與利益關係人溝通及鑑別

鑑別利害關係人

依據 AA1000 SES 利害關係人議合原則 (AA1000 Stakeholder Engagement Standards) 由亞太電信相關單位組成評估小組，進行利害關係人與重大性議題之鑑別，藉此準確掌握利害關係人關切的重大環境、經濟及社會相關議題，以回應利害關係人之訴求與期待。鑑別的標準係依據利害關係人對亞太電信的依賴程度、影響力、關注程度、責任和多元觀點等五個面向進行評估，依據上述原則確認為員工、客戶、供應商、同業、股東、社區及媒體。為強化對各利害關係人的溝通，亞太電信與利害關係人建立了多種溝通管道，傾聽各利害關係人的聲音，瞭解他們對亞太電信的期望，學習他們的先進之處。對利害關係人的選擇、關切議題及公司的回應方式如下表：

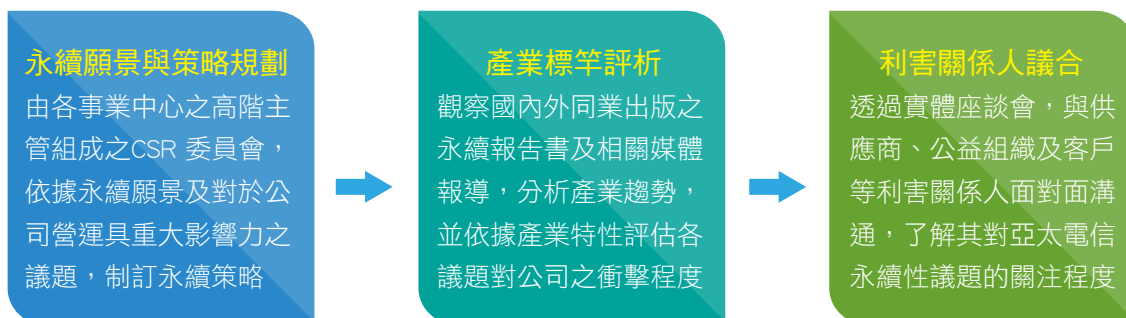
關鍵利害關係人及成果	溝通管道	關注議題	公司努力方向
 員工	動員大會 全員開講 內部教育訓練 績效考核 工會 / 職福會 教育訓練 內部網站 勞資會議	員工福利、職場多元	希望員工的心聲得到傾聽，情緒得以抒發，提升員工在公司工作的幸福感和榮譽感。
 股東	股東大會 投資人專區	公司治理、營運績效 誠信經營	提升資訊透明度，讓投資人得以充分瞭解公司經營狀況。
 客戶	服務中心 客服專線 官方網站	產品服務、安全 申訴機制 個人資料保護 客戶服務	與客戶保持緊密聯繫，保護客戶隱私。不斷強化客戶服務，提供快速、便捷、高效率、高品質、經濟創新的產品和服務。
 供應商	CSR 宣導會議、 官方網站	供應商管理	透過各種溝通管道，向供應商傳達公司對供應鏈的要求。
 社區	管委會會議	社區關懷、公益投入 能源與溫室氣體管理 回收廢棄物管理	倡議「節能、減排、綠化、循環」，激發社區人員對環境的保護意識，為達到環保目標貢獻力量。
 同業	電信產業發展協會 公文 email	法規遵循 電信服務普及化	遵守法令，跟隨世界趨勢，創造雙贏的生態。
 媒體	記者會 發表會 新聞稿	市場、品質形象	讓媒體與社會瞭解公司在企業社會責任所做的努力

重大性評估流程

亞太電信藉由多元管道與利害關係人溝通，彙整其所關注之議題，以永續性脈絡、重大性、完整性及利害關係人包容性為基礎，並透過 3 種管道進行重大性議題鑑別，其一依循「CSR 委員會」所制定的永續策略並制訂願景藍圖；其二分析產業趨勢，並依據產業特性評估；其三透過實體座談會，與供應商、公益組織及客戶等利害關係人面對面溝通，了解其對亞太電信永續性議題的關注程度。

完整之重大性評估流程：Step 1 鑑別、Step 2 排序、Step 3 確證、Step 4 檢視。

STEP 1 鑑別

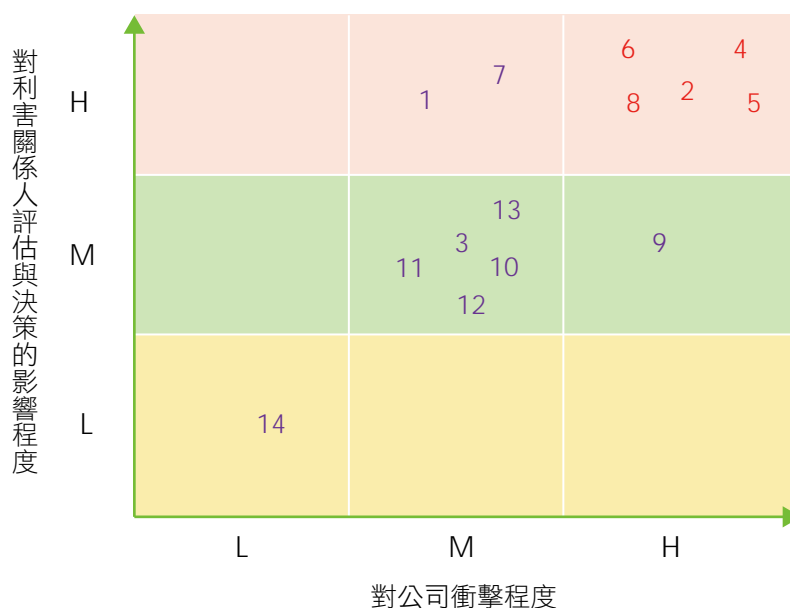


STEP 2 排序

我們透過上述三種方式，整理出可能在報告書中揭露的相關議題的清單之後，由 CSR 委員會鑑別出重大議題及對應之考量面，再根據「利害關係人關注程度」及「對公司衝擊程度」兩個軸線進行評估，據以分析重大性排序，並繪製重大性議題矩陣。

- | | | |
|--------------|-------------|--------------|
| 1 供應商管理 | 2 產品服務、安全 | 3 申訴機制 |
| 4 公司治理、營運績效 | 5 個人資料保護 | 6 客戶服務 |
| 7 法規遵循 | 8 員工福利、職場多元 | 9 市場、品質形象 |
| 10 誠信經營 | 11 電信服務普及化 | 12 能源與溫室氣體管理 |
| 13 社區關懷、公益投入 | 14 回收廢棄物管理 | |

重大性議題判別邊界



重大性 議題	對應重大 考量面	回應 章節	邊界				績效 指標	
			組織內	供應商	客戶	股東/ 投資人		社區/ 社會
1. 供應商 管理	EC 採購實務	6. 供應 鏈管理	●	●			EC9	
2. 產品與服 務安全	EN 產品對 環境之影響	4. 客戶 關係	●		●		EN27	
3. 申訴機制	LA 勞工 申訴機制	2. 員工 關懷	●				LA16	
	HR 不歧視	2. 員工 關懷	●				HR3	
4. 公司治理、 營運 績效	EC 經濟績效	1. 經營 治理	●			●	EC1	
5. 個人資料保 護	PR 顧客隱私	4. 客戶 關係	●		●		PR8	
6. 客戶服務	PR 產品及 服務標示	4. 客戶 關係	●		●		PR5	
7. 法規遵循	SO 法規遵循	1. 經營 治理	●				●	SO8

重大性 議題	對應重大 考量面	回應 章節	邊界				績效 指標	
			組織內	供應商	客戶	股東/ 投資人		社區/ 社會
8. 員工福利、 職場多元	LA 勞雇關係	2. 員工 關懷	●					LA2、 LA3
	LA 訓練與教 育	2. 員工 關懷	●					LA9
	LA 員工多元 化與平等機會	2. 員工 關懷	●					LA12
	LA 職業健康 與安全	2. 員工 關懷	●					LA6
9. 市場、品牌 形象	EC 市場形象	2. 員工 關懷	●					EC5、 EC6
	HR 不歧視	2. 員工 關懷	●					HR3
	LA 女男同酬	2. 員工 關懷	●					LA13
10. 誠信經營	SO 反貪腐	1. 經營 治理	●			●		SO4
11. 電信服務 普及化	EC 間接 經濟衝擊	5. 社會 參與	●				●	EC7
12. 能源與溫 室氣體管 理	EN 能源	3. 環境 保護	●				●	EN3
	EN 產品 和服務	3. 環境 保護	●				●	EN27
13. 社區關懷、 公益投入	SO 當地社區	5. 社會 參與	●				●	SO1
14. 廢棄物與 水資源管 理	EN 廢棄物	5. 環境 保護	●				●	EN23



1. 經營治理

1.1 公司治理

1.2 風險管理

1.3 市場產銷概況、風險及機會



1. 經營治理

1.1 公司治理

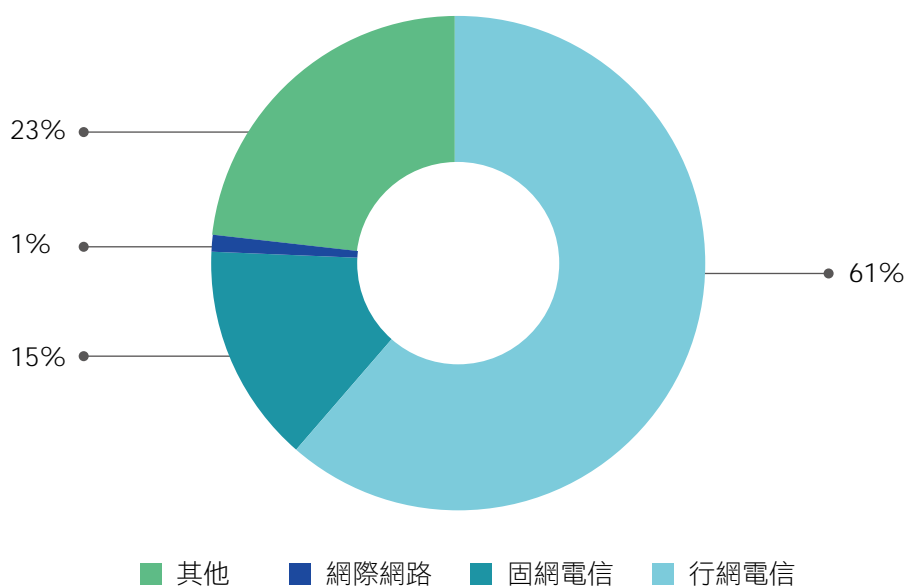
亞太電信股份有限公司，於 2000 年 5 月完成公司設立，總公司設立於台北市內湖區基湖路 32 號 8 樓，全台直營店共有 82 家 (截至目前為止)，遍佈北中南各區，預計今年底全國設立直營店與加盟門市將達 400 家。目前實收資本額為新台幣 43,006,270,000 元。

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、第三代行動通信、行動寬頻業務 (4G)。

2015 年度營運成果報告

單位：千元

	2015 年	2014 年	兩期變動
營業收入淨額	14,820,078	16,302,527	-1,482,449
稅前 EBITDA	-484,130	4,351,415	-4,835,545
稅後淨利	-1,600,935	-8,412,424	6,811,489
稅後 EPS(元)	-0.41	-2.35	1.94



1. 行網電信係行動服務，亞太電信採用國際電信聯合會 (ITU) 公布所訂之技術標準，提供第三代行動的語音與非語音之通信服務及第四代行動通信服務，行動服務包括基本服務、簡碼服務、行動增值服務、無線高速數據服務、智慧生活服務等。
2. 固網電信包括市內、長途及國際語音電話等基本服務、查號台等簡碼服務、固網數據服務、網通管理服務、雲端服務等。
3. 網際網路係網站增值服務及資料中心服務等。
4. 其他主係手機銷售收入等。

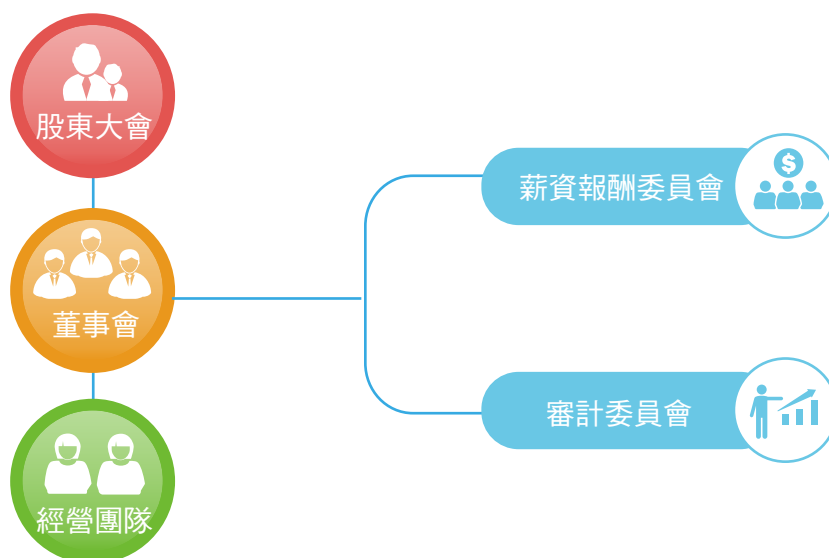
直接產生及分配的經濟價值

單位：千元

		2015 年	2014 年
收入	營業收入	14,820,078	16,302,527
	營業成本及費用	13,532,438	11,590,475
分配	員工薪資和福利	1,561,705	1,526,956
	支付股東的股利	0	1,520,589
	支付政府的税金	0	0
	社會投資 / 捐贈費用	3,325	3,063
留存	留存的經濟價值	(277,390)	1,661,444

公司治理架構

亞太電信治理架構如下：



董事會



截至 2015 年止，亞太電信董事會設置有 15 席董事 (包含 3 席獨立董事)，並依法定期召開董事會。本公司獨立董事採候選人提名制，由股東會就有行為能力之人選任之，依本公司章程自第八屆起董事之選舉亦全面採候選人提名制。

本公司董事成員皆為產經學界之賢達，具備商務、財務、會計、或法務之專長與產業實務、公司治理之豐富經驗。考量董事權利義務之平衡，本公司亦為全體董事投保責任保險，以降低董事執行業務時可能面臨之法律或財務責任風險。

董事會之運作均依照「公司治理實務守則」之精神與規範，秉持營運透明之原則，為強化公司治理功能及善盡監督責任，爰依金融監督管理委員會所頒「公開發行公司董事會議事辦法」之規定訂定本公司「董事會議事規範」，並規範董事之利益迴避原則，以資遵循。

薪資報酬委員會



亞太電信薪資報酬委員會由 3 位獨立董事擔任召集人及委員，負責協助董事會執行與評估公司整體薪酬與福利政策，以及制定董事及經理人之報酬政策。

薪資報酬委員會依循「薪資報酬委員會組織規程」秉持善良管理人之注意義務，履行下列職權：

- 制定並定期檢討本公司董事及協理級以上之經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 定期評估並訂定董事及協理級以上之經理人之薪資報酬。

2015 年度本公司共召開 6 次薪資報酬委員會，召集人其成員出席率為 100%。

審計委員會



本公司由 3 位獨立董事組成「審計委員會」取代監察人職權。審計委員會係設置於董事會下之功能性委員會，遵循「審計委員會組織規程」規定，並藉由其專業之分工及超然立場協助董事會決策，為公司治理之重要環節。委員會之職權如下：

- 內部控制制度有效性之考核。
- 審核年度財務報告及半年度財務報告。

2015 年度本公司共召開 5 次審計委員會，召集人其成員出席率為 100%。

上述董事會、薪資報酬委員會、審計委員會及經營團隊相關薪資報酬、學經歷、背景等詳細訊息請參閱 2015 年股東會年報。

內控部門



亞太電信內部稽核為獨立單位，直接隸屬董事會；除在董事會例行會議報告外，並於每月經營管理月會向董事長及總經理報告，以落實公司治理之精神。

本公司內部稽核制度明訂內部稽核覆核公司作業程序的內部控制，並報告該等控制之設計及例行實務作業是否適當，以達內部控制制度目的；內部控制制度及稽核範圍包涵亞太電信所有作業。

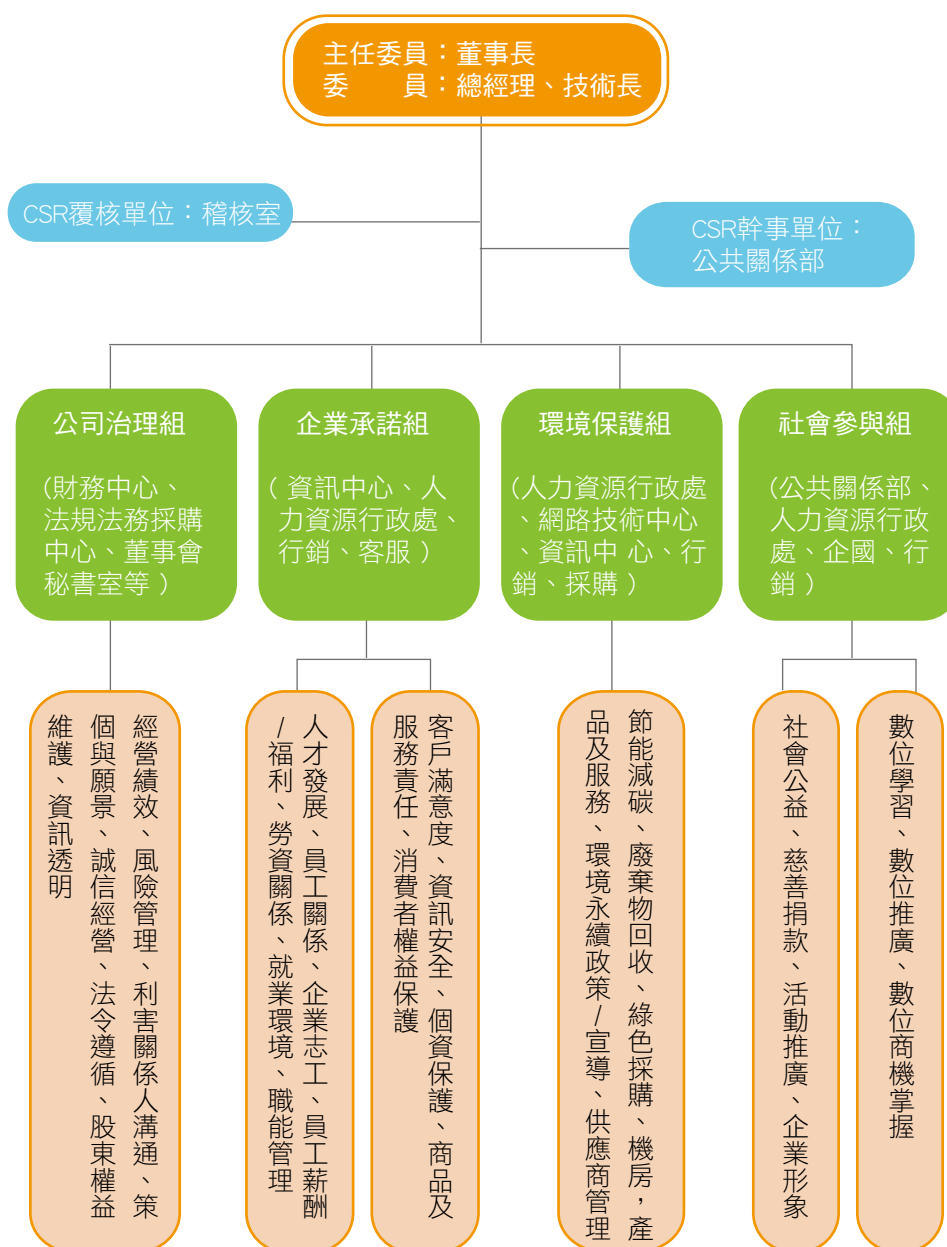
稽核工作主要是依據董事會通過的稽核計畫執行，該稽核計畫乃依據已辨識之風險擬訂，另視需要執行專案稽核或覆核。綜合上述一般性稽核及專案稽核的執行，提供管理階層瞭解內部控制功能運作狀況，及已存在或潛在之內部控制缺失並提出建議改善方案。內部稽核於執行稽核計畫查核作業後出具稽核報告及追蹤報告，定期交付獨立董事查閱。

內部稽核覆核各單位所執行的內部控制制度自行評估作業，包括檢查該作業是否執行並覆核文件以確保執行的品質，並綜合自行評估結果，併同稽核單位所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，做為建議本公司董事會、董事長及總經理出具內部控制聲明書之依據。



企業社會責任 (CSR) 委員會

亞太電信訂有企業社會責任實務守則作為推動依據，並於 2015 年成立企業社會責任 (CSR) 執行委員會並設立專職之幹事單位由其協調各單位共同推動及執行，並已制定三年度工作計畫分由四個工作小組，包括公司治理組、企業承諾組、環境保護組、社會參與組。由董事長帶領企業社會責任委員會與各組之負責主管，制定亞太電信因應經濟、環境及社會衝擊的決策。



誠信經營

道德及誠信是公司永續經營最重要的基礎，隨著企業道德與社會責任日益受到重視，企業永續經營，持續贏得消費者、合作夥伴及社會大眾的信賴與尊重。為具體規範本公司董事、經理人、受僱人或具有實質控制能力者之行為符合本公司道德標準，本公司於 2013 年制定亞太電信『道德行為準則』，並依此準則及「上市上櫃公司誠信經營守則」制定亞太電信『誠信經營守則』及『誠信經營作業程序及行為指南』，以落實誠信經營原則。

為確保及規範所有員工都理解誠信守則及反貪瀆相關規範，公司規定所有員工於到職時均需簽訂「誠信經營作業程序及行為指南同意書」，誠信經營亦列入新進員工教育訓練之課程項目之一，此外公司每年舉辦一次全員之線上必修測驗，借此強化本公司全體員工之誠信道德基礎。

亞太電信設立相關申訴檢舉管道及獎懲辦法，2015 年度未接獲通報也未發生貪瀆事件。即使如此，本公司仍將持續不斷堅守原則，以秉持良好的誠信經營。

法規遵循

亞太電信遵循法規，恪遵法制規範

一、法規宣導及教育

亞太電信舉行跨部門法規雙週例會，宣導相關法規遵循事項，以期公司遵循現行相關法令規範。亞太電信於 2015 年並未有違反反賄賂、反競爭政策之情事。

二、2015 年國內外重要政策及法律變動如下：

1. 「數位匯流大法」草案之修訂

因應匯流環境的成熟與發展，電信事業目的主管機關國家通信傳播委員會 (NCC) 於 2015 年底公布「數位匯流大法」草案並完成數位匯流法規架構之調整與立法，現已進入立法程序。該草案將現行垂直的管制架構，調整為水平式的層級架構，並允許業者間共站、共構、共設備、共頻率，符合國際潮流之先進立法精神。

2. 「行動寬頻業務」2600MHz 釋照

國家通訊傳播委員會於 2015 年底以公開拍賣之方式釋出 2600MHz 頻段中的 190MHz 頻寬，本次規劃釋出之無線頻譜，其特性屬高頻段，適合做為都會區增加數據傳輸容量頻段 (Capacity Band) 使用，亞太電信投入標金新台幣 22.25 億元取得 D5 頻段，提供用戶更完整、更高速之行動寬頻網路服務。

公司重要基礎建設

網路共用為世界潮流，國際電信發展趨勢是共站、共構、共設備、共頻譜，未來產業競爭將朝向數位匯流、智慧生活等應用服務之競爭。基礎建設、頻率共享的優點為（1）提高網路品質及涵蓋（2）減少抗爭、綠能環保。亞太電信依此原則積極建設，期許提供消費者最佳服務體驗，並促進環保，減少社會和自然環境所造成的影響，以符社會企業責任之期待。亞太電信於 2015 年因基礎建設所衍生之罰款金額共計新台幣 1,500,000 元（共 3 件），本公司將持續追蹤相關情事、檢討過失並戮力改善。

亞太電信於 2015 年因「亞太電信使用他人接取網路案」所衍生之罰款金額共計新台幣 2,100,000 元，已依主管機關監理原則，提出事業計畫書變更申請，以符合現行電信相關法規。惟此案已間接促成政府政策眼光關注此趨勢，「數位匯流大法」草案已允許網路、頻率共用，亞太電信將持續與主管機關及各界溝通，參考「數位匯流大法」草案網路共用之精神，於完成立法前，仍本於現有的法規框架下積極建設，進而達成消費者、主管機關與電信產業三贏。

1.2 風險管理

通路品質及客戶使用行為之風險管理

為確保通路品質及客戶使用行為異常之情事，亞太電信對電信客戶、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以利識別風險。

1.3 市場產銷概況、風險及機會

亞太電信結合完整的區域光纖環路及星狀光纖網路架構，提供雙路由的備援，提升資料傳輸的可靠度，以多重環扣結構銜接全國東西兩岸所有城市，並提供最先進的網管技術做 24 小時全國性的即時監控，提供穩定之企業數據服務，如數據電路 (Leased Line)/ 企業寬頻上網 (MegaLink /IP Transit) 與 VPN(國內 / 國際 / 兩岸三地).. 等服務。同時因應市場潮流及趨勢，致力於發展企業雲端相關服務，提供全面性及多樣化的雲端服務項目，並透過企業雲端服務整合行動網路，增加客戶端使用黏度，提升市場占有率。

產品之各種發展趨勢及競爭情形

4G 開台後，各業者積極發展行動寬頻市場，除陸續推出各式增值服務，刺激月租型用戶使用外，另基於行動寬頻高速上網的特性，部分業者也推出家用寬頻，將行動上網概念從個人，擴增到家庭、團體，期望提高未來營收的成長動能。

風險

行動數據服務普及，第三方 OTT 服務 (Line、WeChat、Facebook…) 已取代語音及簡訊，影響語音及簡訊營收。

雖然中華電信將 4G 行動數據吃到飽費率提升至千元以上，但是台灣大哥大與遠傳電信另外兩家電信龍頭業者，基於競爭態勢，仍將 4G 行動數據吃到飽費率壓低至千元以下，規模較小的業者也被迫壓低行動數據費率，在 3G/4G 雙網同時營運的情況下，對於小規模業者的成本控制將是一大考驗。

因應對策

亞太電信積極推出智慧型手機的創新增值服務，衝刺增值服務營收 (如行動電視 Gt TV) 以因應語音營收的流失。

亞太電信加速 3G CDMA 用戶升轉 4G，除可滿足客戶高速上網的需求，提升服務營收外，亦可早日終止 3G CDMA 系統營運，降低營運成本。

機會

全球的行動科技發展，帶動了消費者對於智慧手機以及新型態智慧生活的需求，更打開了萬物聯網世界的各種可能。亞太電信透過 Gt 4G 行動寬頻服務，串連穿戴式裝置、智慧行動終端、智慧電視、安全監控、機器人及電動汽車，透過對各類智能裝置的規劃與掌握，在行動終端上就能整合生活所需，包含健康管理與醫療照護，實現八大智慧生活願景，建構以科技服務人類生活的新世代。

技術服務創新

亞太電信為發展智慧生活、物聯網及配合政府「構建 4G 智慧寬頻應用城市」方案，全力推動「Gt 智慧生活 4G 悠遊城市」計畫，聚焦於智慧運輸與智慧育樂兩大主軸，四大創新智慧生活應用服務：智慧交通好行服務、智慧聯網車輛應用服務、城市商圈 3D 導覽服務、高品質智慧化音樂服務。

以台北、台中、高雄三大都會區為主要推動場域。2015 年已於台北市各交通轉運站、捷運車站、松山機場及醫院佈建大屏幕 LCD，提供雙北市公車即時到站資訊。也率先在上述站點及 204 號智慧公車上提供 4G WiFi 免費上網，帶給市民更多生活上的便利。

Gt go App 同時提供雙北市、高雄市公車路線查詢、即時到站資訊及轉乘規劃，還能在

地圖上直接查詢公車站點、捷運站、Ubike、停車場等大眾運輸資訊。並結合交通運輸與商圈店家，發展 Online-to-Offline(O2O) 與移動定位服務 (LBS) 導購，定期發送折扣優惠，讓消費者快樂行走，悠遊於城市中。



亞太電信「4G 智慧公車」啟航記者會工業局主秘游振偉(左3)、亞太電信副總尤琦(右3)及台北市公運處副處長林麗珠(右1)蒞臨指導



台北市政府、亞太電信及首都客運合作推出「4G 智慧公車」

KARDI 智慧導航 - 智慧聯網車輛應用服務

跨界整合車聯網資訊，直觀友善的介面設計，用路人在地圖上直覺點選興趣點後，馬上行車導航。另外還有執行期型態訊息(Run-time type information, 簡稱 RTTI)、即時路況、最佳路徑規劃、停車場空位查詢、週邊景點推薦等豐富內容。未來將推出透過車況診斷系統(OBD2)裝置，可即時讀取車況資訊的加值服務，讓駕駛更省油、節能，並提高行車安全。



KARDI 於亞太電信三創體驗店展示



KARDI 於亞太電信三創體驗店舉辦推廣活動

嬉街趣 - 城市商圈 3D 導覽服務

擁有全國首創的 3D 地圖服務，提供商圈、商場到店家之全尺度 3D 實境導覽，並整合即時停車位、Ubike、路口監視器、易竊盜區域等生活地圖，在逛街同時也能輕易掌握周邊資訊。

嬉街趣 App 彙集各地商圈及店家訊息，搭配大區域的 LBS 與小範圍的 Beacon 自動推播功能，讓消費者輕鬆享有逛街地圖並即時取得店家優惠訊息，逛街購物還可賺紅利。



嬉街趣於亞太電信三創體驗店舉辦推廣活動



嬉街趣舉辦公益活動

心音樂 - 高品質智慧化音樂服務

主打懶人和上班族的數位串流音樂聽歌神器。「自動化情境預測」化身最懂你心的個人專屬音樂 DJ，依照氣候、時段、地點提供你各種歌曲推薦。在地生活音樂懶人包，不論是上班族抱怨、家庭親子趣、暗戀酸楚到分手無奈都有「心音樂」的陪伴，讓您不懂音樂也能輕鬆享受。

亞太電信深信科技以人為本，所有的智慧服務應用皆是要讓民眾有更好的生活品質。亞太電信將整合鴻海集團「11 屏 3 網 2 雲」的資源，橫跨內容產業、雲端儲存、網路傳送、機器人以及自動化汽車等領域，持續精進服務，全力配合政府打造智慧城市，達成「在地耕耘、永續經營」、「民眾有感、樂活台灣」的願景。

亞太電信致力發展智慧生活，推出「Gt 智慧家庭」整合相關智能設備，提供使用者完整的智慧家庭功能。透過 APP 及入口網站，讓使用者可以隨時隨地輕鬆管理智慧家庭的相關設備，並設定相關情境模式，透過智慧裝置以及使用者與 APP 的互動，架構便利聰明及感性的生活情境。



心音樂舉辦「沈玉琳陪你抱怨人生」分享座談



心音樂於鴻海園遊會中舉辦推廣活動



2. 員工關懷

2.1 員工結構

2.2 員工薪資與福利

2.3 員工教育訓練與職涯發展

2.4 員工職業安全與健康

2.5 勞工申訴管道

2. 員工關懷

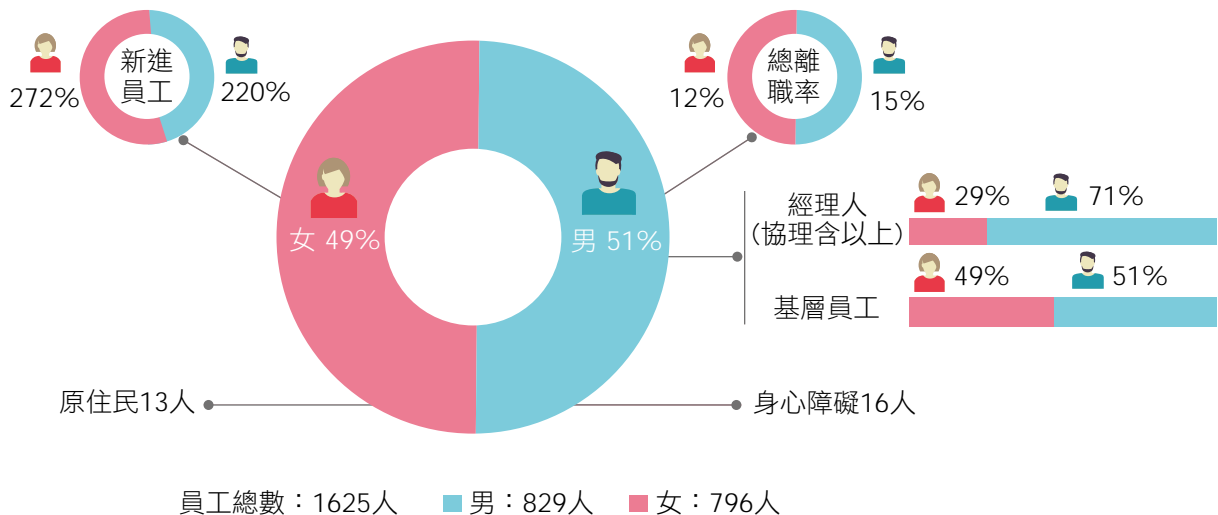
我們深信員工是公司最重要的資產與夥伴，在員工聘用、升遷、績效評估、薪酬、訓練機會、退休等涉及人員管理等事務上，秉承以人為本、合法平等之政策，不因員工性別、年齡、籍貫、宗教、信仰、黨派、出生地、民族、語言、殘疾、性別認同、工會成員身份等不同，而有歧視行為。

在提升工作環境品質、重視員工權益、聆聽員工意見、持續強化與員工之間溝通連繫管道等方面，一直是我們努力的目標。積極落實關懷員工的需求，進而凝聚員工對公司之向心力，以營造溫馨、互助之組織文化，達成公司與員工雙贏成果。

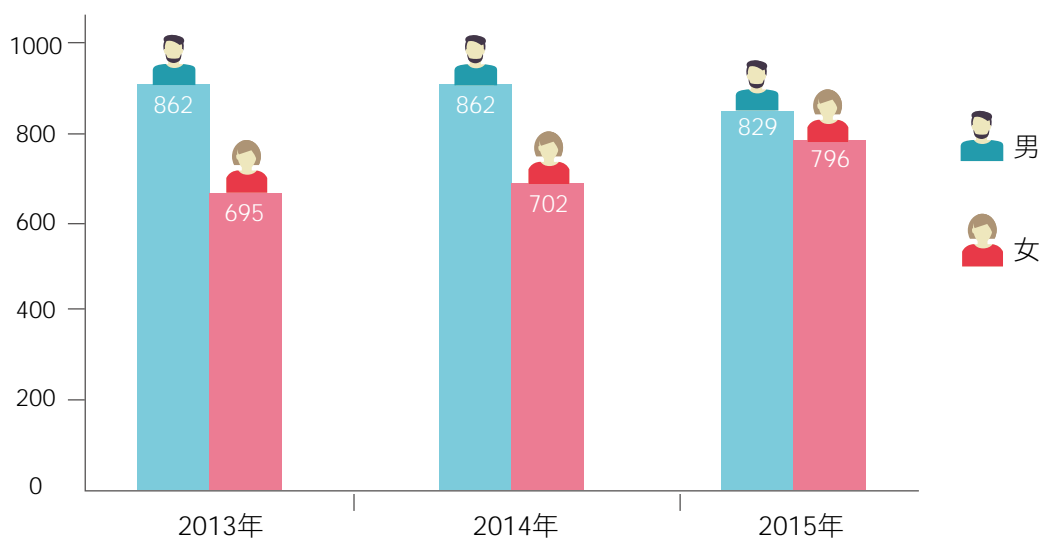
2.1 員工結構

員工福利、職場多元

亞太電信 2015 年底員工人數為 1,625 人，男性員工與女性員工所佔比例分別為 51% 及 49%，員工聘雇全為本國籍，員工組成的基本概況、性別、新進人員、原住民、身心障礙加權雇用人數、總離職率分布如下圖。



亞太電信將持續竭力實踐「Making Better Changes，為你做更好」的企業承諾，在人才招募上，隨時依據企業策略調整招募方向，積極招募具備電信產業、雲端、大數據等資通訊整合服務技術之人才，多元化滿足各類型客戶對電信服務的期望與需求。



我們依據不同專業屬性，延攬適合於亞太電信發展職涯的工作夥伴，提供具競爭力的薪資福利及教育訓練，並雇用派遣員工協助公司內部相關業務之執行。亞太電信員工平均年資約為 7.1 年，員工組成的基本概況、性別、年齡分布如下表。

員工職級、年齡與性別人數表

分類	年齡	2013 年			2014 年			2015 年		
		人數		比例	人數		比例	人數		比例
		男	女		男	女		男	女	
經理人 (協理含以上)	30 歲以下	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
	31-50 歲	14	7	1.3%	18	11	1.9%	14	11	1.5%
	51 歲以上	31	4	2.2%	22	1	1.5%	18	2	1.2%
員工	30 歲以下	41	115	10.1%	73	159	14.8%	101	231	20.4%
	31-50 歲	688	551	79.6%	688	513	76.8%	630	534	71.7%
	51 歲以上	88	18	6.8%	61	18	5.0%	66	18	5.2%
合計		862	695	100%	862	702	100%	829	796	100%
總人數		1,557			1,564			1,625		
平均年資		7.7			8.0			7.1		
學歷分布	碩士 / 博士	9.4%			9.3%			9.0%		
	大專 / 大學	83.8%			84.4%			83.4%		
	高中	6.8%			6.3%			7.6%		

2.2 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，人員進用依職務類別、學經歷及專長給薪，2015 年基層員工起薪（中間值）與政府公告最低工資比率為 1.52：1，不因性別比率有所差異。另提供年終獎金、業績獎金、提案獎金及特殊表現獎勵等薪酬獎勵制度。

亞太電信薪酬政策，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，2015 年度女男平均薪資比率為 1：1。

對於特殊傷病員工提供專案薪資補助，2015 年 6 月八仙樂園塵爆意外，亞太電信有員工不幸受傷，公司基於照顧員工立場，除協商團險優先理賠及補助醫療費用，另給予員工一年有薪假（含年終獎金），讓員工可安心療養。

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。2015 年底亞太電信退休準備金（舊制）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、保管及運用的臺灣銀行信託部。






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。

基於有幸福的員工，才有優質的客戶服務的理念，亞太電信員工到職即享有相關福利



項目	內容
 身體健康檢查	同仁每2年得享有1次公費健康檢查，50歲以上同仁則每年享有公費健康檢查。健康檢查的適用等級分為青春、活力、元氣、尊榮，員工眷屬亦得享有公費健檢項目的優惠。
 健康管理師	勞工安全衛生部不定期提供同仁以下服務，為同仁的健康把關並做好全方面健康管理服務： <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供同仁相關醫療資訊及個別諮詢服務。 2. 開辦健康相關課程，如營養管理、減重管理、各項健康講座等活動。 3. 提供簡易健康測量，如量血壓等。
 團體保險	內容包含壽險、醫療險、意外險、癌症險等。

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
 婚喪喜慶補助	員工/子女結婚禮金、員工本人或員工眷屬死亡給予奠儀金、員工本人或配偶生育，得申請生育禮金。
 年節/生日禮券	逢中秋、端午、五一勞動、農曆春節及同仁生日發放佳節禮券，以犒賞員工辛勞。
 進修補助	員工自我進修，得申請進修補助。
 旅遊補助	鼓勵員工樂於工作、享受生活，在工作、生活、休閒上取得均衡發展，每年得申請旅遊補助。
 社團活動	有身心均衡的員工，才能深耕厚植企業競爭力，鼓勵員工參與社團。

2015 年申請育嬰留停男性員工有 3 人其復職率為 33.3%(有 2 人離職)留任率為 100%(回任滿一年仍在職)；女性員工有 40 人其復職率為 90%(有 4 人離職)留任率為 94.4%(回任滿一年仍在職)。

分類	男	女
符合申請育嬰留職停薪人數	62	126
實際申請育嬰留職停薪人數	3	40
育嬰留職停薪待復職人數 (A)	3	40
育嬰留職停薪申請復職人數 (B)	1	36
復職率 (B/A)	33.3%	90%
留任率 *	100%	95%

* 註：2015 年復職，回任滿一年仍在職者。

2.3 員工教育訓練與職涯發展

企業文化的養成是經營者念茲在茲的課題，亞太電信希望員工價值與態度同步，能自我鞭策成為學習型的管理人才，格局與專業技能並重，正所謂「器識為先，文藝其從」。基於經營者的理念，員工發展規劃展開如下：

針對新進員工、一般員工、各級主管分別開立各種專業課程；亦提供進修補助，鼓勵員工就個人的特殊需求自我精進學習，課程分類有：新人訓練、產品課程、專案課程、健康講座、勞工安全衛生教育訓練等。

2015 年投入新台幣 75 萬元的教育訓練費用，共開訓 196 梯次，參訓總人時數 34,628 小時。

多元學習管道

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

序號	課程名稱	人數
1	APT 進階持續性威脅與社交工程	1,461
2	誠信經營作業程序及行為指南宣導課程	1,426
3	個人資料保護法宣導課程	1,426
4	資安宣導課程	1,426
5	性騷擾防治宣導	1,507
6	公司內部人股權異動相關法令及注意事項	42
7	ISO/IEC 27001:2013 架構與規範	368
小計 (人次)		7,656

新進員工訓練

為使新進員工能夠順利瞭解公司願景理念與價值、企業文化，並加速適應職場規範與環境，我們為新進員工安排一整天的訓練課程，課程內容以公司簡介、公司沿革與台灣電信產業介紹、公司產品介紹、人事暨行政規章介紹、員工福利事項、內部請款作業流程、法令規定須知事項為主要方向，加速新進員工步入軌道。2015 年參與新進員工教育訓練的人數 288 人。

2015 員工訓練班次內容及時數統計表

類別	內部訓練	外部訓練	線上課程	
時數	13,384	836	20,408	

類別	總訓練經費	人均訓練經費	總訓練時數	人均訓練時數
2015 年度	754,150	464	34,628	21.3

類別	非管理職		管理職	
	女性	男性	女性	男性
人數	660	649	136	180
平均受訓時數	15.98	30.88	11.22	13.98

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。



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，主管得提出績效行為改善方案，以促使員工積極改善與後續追蹤。



2.4 員工職業安全與健康

亞太電信職業安全衛生組織計有「勞工安全衛生委員會」及「勞工安全衛生部」，其中「勞工安全衛生委員會」設委員 9 人，除事業經營負責人或其代理人為當然委員並擔任主任委員以外，包含職業安全衛生人員、事業內各部門之主管、與職業安全衛生有關之工程技術人員、從事勞工健康服務之醫護人員及勞工代表，每三個月定期開會一次，會中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。另外除了總公司設有「勞工安全衛生部」負責擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，並指導有關部門實施，各分區辦公室配合業務需求也分別指派職業安全衛生業務主管負責各地區的職業安全衛生業務。

為了有效防止職業災害的發生，「勞工安全衛生部」每季定期會寄送『亞太電信勞安電子報』給所有同仁，報導的內容是灌輸同仁有從事工作及預防災變的基本概念，藉由案例或宣導口號加深同仁印象防範於未然。

2015年



備註：

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

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)



誤工率 = (誤工總天數 / 工作總時數) * 200,000

(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)

誤工定義：員工因工傷或職業病失去勞動能力，而脫離崗位，指工傷假。



缺勤率 = (缺勤總天數 / 總工作天數) * 200,000

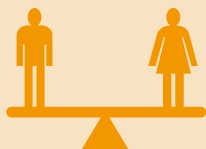
(指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)

缺勤者：員工因失去勞動能力而缺勤，不限於工作傷害或疾病。不包括經核准的假期，如節慶假日、受訓、產假 / 陪產假和喪假。



健康、防疫等相關宣導公告：去年發布包含禽流感防疫公告、防疫酒精性消毒液、急救藥品及器材及意外事故處理方式公告、各區辦公室緊急事故連絡窗口公告、中東呼吸症候群冠狀病毒感染症（MERS-CoV）防疫公告、執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害防制計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、人因性危害預防計畫及女性勞工母性健康保護計畫公告、登革熱防疫公告、總公司搬遷作業安全注意事項提醒公告及基湖大樓進出管制公告等有關於員工健康及傳染病的應防範注意事項。2015 年舉辦心血管疾病預防及保健、培養寶寶飲食好習慣、戒菸班及健康檢查 10 大異常之健康指導共計 131 人參與。

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。2015年並未發生性騷擾事件。



2.5 勞工申訴管道

勞工申訴機制

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，2015 年透過正式申訴機制的勞工實務或人權問題之案例數量為零。

我們設有內部網站論壇『全民開講』，即時提供員工順暢多元的表達管道。員工申訴種類細分為公司產品、公司形象、公司策略討論、福利類、人資類、行政類、門市客服人員辛苦談等大類別。2015 年度共計有 46 則員工開版主題，計有 158 則員工回應，並由相關部門進行處理。

勞資會議

為暢通員工與公司的溝通管道，確保員工各項需求及建議能充分表達。召開勞資會議，勞資雙方代表各 15 人（北、中、南各 5 人），會議主席由勞資雙方代表輪流擔任，以確保勞資溝通管道暢通。2015 年共計召開 4 次全區勞資會議，針對各項勞資議題達成共識。

法制化保障員工權益

為創造勞資雙贏，亞太電信於 2007 年 4 月 28 日由 100 餘位員工發起成立工會，並在台北市政府勞工局輔導下完成立案，於 2008 年 4 月 10 日舉行第一次勞資會議，爾後持續與公司共同提供員工一個充分表達意見之機制和平台，為亞太電信發展貢獻心力。





3. 環境保護

- 3.1 環境管理 / 行動
- 3.2 能源與溫室氣體管理
- 3.3 用電管理
- 3.4 水資源管理
- 3.5 廢棄物管理



3. 環境保護

3.1 環境管理 / 行動

氣候變遷風險管理

全球氣候變遷是目前人類必須面對的重大挑戰。因氣候變遷所發生的天然災害如水災、風災、地震、乾旱發生次數不斷增加；對電信產業來說，我們承諾盡力降低氣候變遷所造成的影響，並加強本業核心備援及應變能力，除日常執行定期的巡檢和演練，在發生災害時維持並提供最佳的通信服務，並減少自網及客戶可避免的災情損害；此外，在災害預防的方面亦全力配合政府政策執行，如高抗災通訊平台、細胞廣播系統 (CBS) 的建立等。

我們具體且實際的做法如下：



1. 降低通信服務中斷機率及時間：

- 機房出入口及車道裝設封閉式防水檔板。
- 纜線引進口、高壓電纜引進口等建置相關防治漏水 / 進水措施。
- 重要機房設置柴油發電機，電力設備如無空間限制的條件下盡量裝設於二樓以上。
- 預備大型移動式發電機及小型固定式發電機，且定期保養及保持油量充裕。
- 擴增蓄電池電源容量，適度放大交換式直流供電設備的容量。
- 機房裝設新設備時視需要執行結構計算與補強，以符合建築強度及耐震之要求。
- 規劃添購汰換行動基地台車輛，以因應緊急通信服務需求，預計 2016 年建置完成與使用。

2. 降低氣候變遷因素：

- 地面型基地台之選點規劃須符合水土保持法並做適當之水土保持。
- 電信相關設備優先採用環保節能的機種。
- 與其他同業共同推動基地台共構或共站的模式，減少建設規模及對景觀的衝擊。
- 依據環保法規處理電信廢棄物，如電池、纜線等，降低對環境的汙染。





3. 預防災損：

- 辦理定期防汛災害防救演練、特種防護演練，及主管機關所要求之演練。
- 規劃災害發生所需適當之傳輸架構及穩定之備用路由。
- 響應交通部、主管機關、及縣市政府的政策，在容易受災鄉鎮地區建設高抗災型基站，並加強發電機備源電力供應及架設微波路由傳輸設備，當災害發生時此類型基站仍可發揮對外聯絡救災的功效。目前於高雄市、台東縣、嘉義縣等地已建置完成 9 處高抗災基地台。
- 配合政府政策建立災防告警細胞廣播系統。
- 於災後提供災損分析，以作為改善及提報主管機關之用途。
- 配合相關單位需要提供災時通信數據。

3.2 能源與溫室氣體管理

亞太電信為因應全球氣候變遷所帶來的風險對環境及生態將造成極大的衝擊與傷害，導致經濟發展受阻，深知全球化已是一種經濟現象且企業既為環境的一份子，若要維持企業永續經營則必須關注環境保護的議題，因此我們以身作則，致力於降低本身營運活動的碳排放，積極推動環境保護，建立制度有效率地管理及使用資源。為降低環境衝擊及提升各項能源使用之效能與效益，以創造綠色辦公室及環境為目標，善盡環境責任，亞太電信 4G 網路使用的 700MHz A1 頻段，由於頻率較低、涵蓋範圍廣，所需建置之機站數量較其他業者少。近年來不斷更新汰換為更輕巧的機型，耗電量降低並逐步提升效能。我們相信所採用的科技，對保護台灣早已開發過度的自然環境資源與地狹人稠的土地面積，減少了許多不必要的環境傷害，讓亞太電信堪稱為最具備經濟效益及綠色環保概念之電信業者。2015 年亞太電信的用電為 111,946,594 度，總能源使用量為 403,007,738.4 百萬焦耳，溫室氣體排放量為 58,325 t-CO₂e.



總能源：111,946,594*3.6=403,007,738.4 百萬焦耳
 溫室氣體排放量：[111,946,594*0.521 公斤 CO₂e/ 度]/1,000=58,325 t-CO₂e
 一度電 = 一千瓦 x3600 秒 = 3,6 百萬焦耳 =0.521 公斤 CO₂e[溫室氣體排放量]
 換算參考網址：[經濟部能源局 103 年度電力排放係數](#)



3.3 用電管理

基地台的節能方案

基地台能源消耗為亞太電信能源消耗之主要來源，因此基地台的節能為主要節能減碳的核心關鍵，亞太電信在基地台節能方面，投入了許多的成本及努力，其相關措施如下：

(1) 提高基地台共構與共站比例

為降低基地台建置及使用時對環境之衝擊，並響應主管機關之政策，本公司在建置基地台 3G/4G 基地台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台建設，2015 年共站比為 61%，共構比例為 33%，獨立站為 6%。

(2) 採用高節能效率基站設備

對於 4G 基地台所使用之設備，設備供應商已通過 ISO 14001 驗證，在終止運轉淘汰後，95% 之零組件皆可再回收重複使用，此類高能源效率設備，已配置於 100% 之 4G 基站；而對於基站電力設備，亦要求使用高效能轉換率之設備，如將 SMR(Switching Mode Rectifier Power Supply 交換式直流供電設備) 之轉換效率由原本 85% 轉換率提高至 96% 轉換率，提高能源使用效率，降低無用之耗能。另採取變頻式空調設備與調控溫度等方式，提升能源效率。

(3) 採用免空調式機櫃

佈建 4G 室外型基站時採用免空調式小型機櫃 (Mini Shelter)，利用自然進風與熱交換模式達到散熱功能，省去空調使用，節約能源；另外，機櫃空間規劃適中，可彈性應用節省空間，且其材質採用不鏽鋼，當其棄置後可回收再利用。

(4) 配合景觀美化環境

依主管機關要求進行基地台周邊景觀美化，以融入環境週圍的設計並減少視覺造成衝擊，對此亞太電信投入新台幣 5,639,264 元進行景觀融合工程，除了可維護整體環境美觀外，亦大幅降低一般民眾對基地台電磁波的疑慮。



大型機房節能措施

(1) 目前亞太電信於全省北、中、南區各設有 ROC 等級大型機房，為配合 4G LTE 業務推行，於 2015 年進駐內湖核心機房。內湖核心機房設計之初即朝向符合世界節能潮流之機房，除了有冷熱通道設計外，亦在設計初期進行氣流模擬測試，追求最佳設備與空調擺設空間，以達到節能減碳目的。

2015 年設備進駐率為 60%，規劃 2016 年設備進駐率會提高至 80%，因此本公司會以 2016 年為能源基線 (Baseline)，內湖核心機房 A 區 A1 機房將以 PUE 值 1.75 為初期目標，逐年持續改善並擴展至其他機房。



能源使用效率指標 PUE(Power Usage Effectiveness)

$$PUE = \frac{\text{年度總用電量 (kWh)}}{\text{IT 設備用電 (kWh)}}$$

(2) 機房具體之節能措施：

空調部分：

- a. 重新規劃機房空調位置
- b. 汰換較耗能之舊空調設備
- c. 加裝外掛型變頻控制器

2. 能源管理：

整併供電設備：

- a. 停用低負載之電力設備，整併至其他設備，減少電池維護成本、電力與空調費用
- b. 停用或整併低服務量或無服務之設備
- c. 機房區與辦公區改用節能照明



▶ 南港 C8 東區國際局設備停用

配合網路演進汰除舊式較耗能設備，停用該區設備後，可直接節省電力與空調耗能，可節省電力 21 KW。

▶ 降低發電機運轉耗能

依據既有規範重要機房發電機需每月實施有載測試，經討論後調降空載測試時間，以高雄新崛江機房為例，依調整過之保養測試步驟，每年可節省 186.4 公升柴油耗損。

▶ 綠能發電

高雄新崛江機房設有 4KW 太陽能發電系統，預定 2016 年可回售台電，可減少碳排 3 噸二氧化碳當量，本次綠電試作經驗，可做為未來推廣配置綠電設施之評估依據。

綠色辦公室

亞太電信 2015 年位於南港三期總公司所在之大樓，獲得內政部頒發之智慧建築標章，具省電、節能設計且有二氧化碳空氣品質監測。亞太電信因應組織重整，2016 年元月搬至內湖鴻海科技大樓，我們將比照過去積極回應內外部利害關係人的需求，推動並整合大樓環境保護相關業務，如辦公室能源節約措施，提升各項資源使用效率，包括用紙、用水、用電等皆進行有效運用，妥善處理事業廢棄物、並將可回收再利用廢品進行活化再利用，促進資源循環使用，以降低營運對環境衝擊。



亞太在推動辦公室能源節約措施，包括：

- ▶ 總部及各外點辦公室、機房會議，減少與會人員交通往來產生之碳排放，使用視訊會議或電話會議。
- ▶ 午休時間關燈節能，晚上七點以後進行空調管制。
- ▶ 責任分區管理，辦公室、會議室及教室等空間溫度設定恆溫。
- ▶ 汰換低效能事務機器，採用整合式的多功能事務機 (列表、影印、傳真、掃描)，並加設刷卡管控機制以節省紙張並降低耗能。
- ▶ 宣導使用回收紙。
- ▶ 在不影響員工上班照明環境，調整及減少辦公區域走道燈具，符合【CNS 各種場所照度之流明度 100~200】標準的規範內調整，將每組燈具 3 支燈管調整 2 支燈管。
- ▶ 進行辦公室綠色美化，公共區域擺放盆栽，增添綠化與美化氣息；同時鼓勵員工在座位區間擺放小盆栽，除可綠化辦公環境，亦可提升員工辦公朝氣。
- ▶ 推動電子化作業 (電子帳單、電子公文、電子會議)，降低資源消耗。

3.4 水資源管理

亞太電信為提升水資源運用達到最佳效益與運用，降低營運造成對環境的衝擊，除一般盥洗用水外，以機房空調冷卻用水為主要用量。



我們推動水資源節約措施，包括：

- ▶ 機房納入漏水偵測功能，避免影響機房安全及防止水資源的浪費。
- ▶ 規劃水冷式空調系統改為氣冷式空調系統，降低水資源使用。
- ▶ 辦公大樓內的飲水機每天上午 7：00 開啟，下班時間晚上 18：00 進行管制。
- ▶ 各樓層洗手檯裝設紅外線感應式水龍頭，以降低水流量。
- ▶ 各樓層省水改裝兩段式沖水設備，以減少沖水量。
- ▶ 節能減碳教育宣導 - 張貼珍惜資源節約用水標語。
- ▶ 隨時關心並發覺供水設備是否異常，避免流水浪費。

2015 年亞太電信的總用水為 30,441 度。

說明：全省辦公室皆以實際產生度數計算。除南港總公司是依分攤金額度推估數、桃園客服是管理費中內含，因規模與內湖客服相似故用水估算比照內湖客服。

3.5 廢棄物管理

亞太為企業社會責任與對環境盡一份心力，以減少環境負荷及衝擊，公司廢棄物委託專業清潔公司處理，可回收資源廢棄物則由清潔人員分類後進行回收處理，事業廢棄物均委託環保署資源回收基管會網站所公告合法處理的專業廠商辦理廢電池、廢纜線、廢終端商品等之回收作業，以達到保護環境為目標。



▶ 辦公室的廢棄物處理

各樓層均設有資源回收專區、廚餘回收桶及每年二次定期文件水銷銷毀作業執行。

▶ 電池組利用及報廢處理

電信機房的廢鉛蓄電池屬環保署公告應回收事業廢棄物，在機房及基地台能源供應上，均使用電池組作為緊急備援電力，由於電池組屬於耗材，需定期執行量測汰換，為避免堪用資源浪費，我們定期進行電池檢測與保養延長電池壽命，以符合環保及節省成本之雙重目的，當電池檢測判定為失效後集中處理及統一標售，避免廢電池對環境的污染。

▶ 廢纜線回收處理

在佈建或修整電信基礎建設時，許多廢舊光銅纜線須汰除，而這些纜線若處理不當，

對環境將造成不良影響。為避免破壞環境，我們自 2000 年起，委由環保署審查合格之廢纜線處理廠商，以銅纜折抵光纜方式統包處理，同時兼顧環保及節費之雙重目的。

▶ 電池組利用及報廢處理

由於基地臺與機房均會使用電池做為備援電力，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。2015 年廢電池總報廢處理重量達 258,493 公斤，以避免廢電池液對環境所造成的影響。

104 年度廢棄物申報環保署網站資料

		單位 (公噸)
年度		2015
光纜	廢棄光纜約當重量 (公噸)	39.05
銅纜	廢棄銅纜約當重量 (公噸)	7.7
總重量	46.75	

說明：

1. 生活垃圾並不列入事業廢棄物。
2. D-2601 銅纜及 D-2603 光纜處理方式皆為物理處理。
3. 北區資材倉遷至觀音倉庫後申請管制編號，因桃園市環保單位要求設立工商登記遭退回後續改『有害廢棄物廠外紀錄遞送聯單』取代申請管制編號辦理清運如附件因桃園市環保單位要求設立工商登記故北區廢棄物只需使用廠外紀錄遞送聯單。



● 推廣無紙化帳單服務

亞太電信自 2012 年 6 月起正式提供電子帳單服務，以電子郵件或簡訊方式取代紙本帳單之寄送，搭配原有之線上繳款 (網站 /IVR 語音) 及公司網站提供線上瀏覽帳單 / 通話明細之機制，提供用戶可完全無紙化之帳務服務機制，目前也同步規劃於客服 APP 提供相關服務功能。服務推出後本公司定期以活動方式推廣鼓勵用戶申辦使用，至 2015 年底無紙化帳單 (電子帳單 + 簡訊) 共計 1,134,887 份。(每份帳單以平均 2.18 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 2.993604929 公噸)



* 減碳排放係依行政院環境保護署
每張 A4 紙碳排放量 1.21g CO₂ 計算。

● SIM 卡三合一 便利環保

目前通用 SIM 卡分為 Normal、Micro、Nono 三種，亞太電信自 2014 年 12 月 4G 開台以來全面施行三合一 SIM 卡，一張 SIM 卡包含以上三種卡片之轉接卡，便利客戶在更換手機時可利用轉接卡使用不同尺寸的 SIM 卡，更有利於門市銷售及庫存管理，2015 年三合一卡片採購量約為 106 萬張，相當減少採購 106 萬張轉接卡。

● Outlet 門市 手機再生

亞太電信於 2015 年起推出福利品銷售，於門市舉辦特賣會，銷售展示機、過季手機、平板等產品，不僅給予再生價值，更提供特定客群福利品優惠價格，開拓次級市場，降低產品消耗率。2015 年共計創造了 3,147 支手機的再生價值。



● 廢終端商品的回收與處理

在手機款式不斷推陳出新的今日，消費者更換手機的頻率越來越高，許多廢棄手機因而產生。有鑑於電子產品的回收處理與一般垃圾不同，亞太電信在全台辦公室及每個直營、加盟門市皆設置廢手機及電池回收桶，鼓勵消費者及員工將舊手機回收，再交由環保署合格處理業者統一處理。





4. 客戶關係

4.1 客戶服務

4.2 透明資費與多樣性優惠

4.3 確保客戶個資安全



4. 客戶關係

亞太電信本著「貼近客戶的服務」以提升客戶服務品質為最高目標，重視每位客戶在服務過程之感受、客戶的聲音及意見回饋，藉由滿意度調查結果與意見回饋，持續改善服務流程及服務內容。

建立透明的客戶申訴管理機制，以確保客戶的問題都能獲得妥善處理及解決，除既有申訴管道，2016 年將陸續提供線上客服 Chat 平台及客服 APP 等多元化服務管道，進而提昇客戶對亞太電信整體客戶滿意度。

提供友善客戶的資費以及多樣性的優惠，以滿足不同族群的需求貫徹幸福永遠早一步的經營理念，藉由各種服務管道與顧客接觸，致力提供客戶最佳的電信服務使用經驗及安心的通訊環境。

4.1 客戶服務

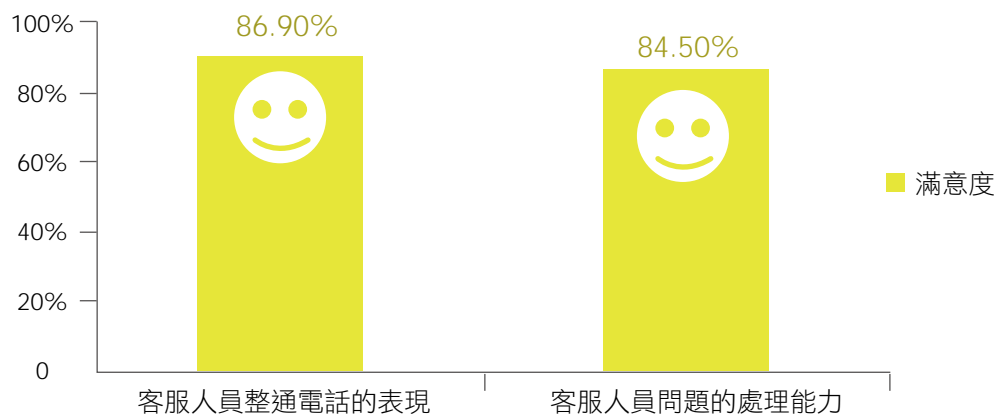
1. 重視顧客聲音

為維持優質服務品質及客戶服務中心持續營運，亞太電信透過多項服務指標，評定客服中心服務準則與作業處理進行量化數值，以利對服務人員進行績效評量依據，持續提升服務品質、優化流程與調整服務方式。

亞太電信自 2015 年 10 月起進行互動語音系統客戶服務滿意度調查，以確保服務過程中讓客戶感受到「專業」、「熱情」、「貼心」的服務品質，並藉由滿意度調查結果與意見回饋，持續改善服務流程及內容。

▶ 滿意度調查

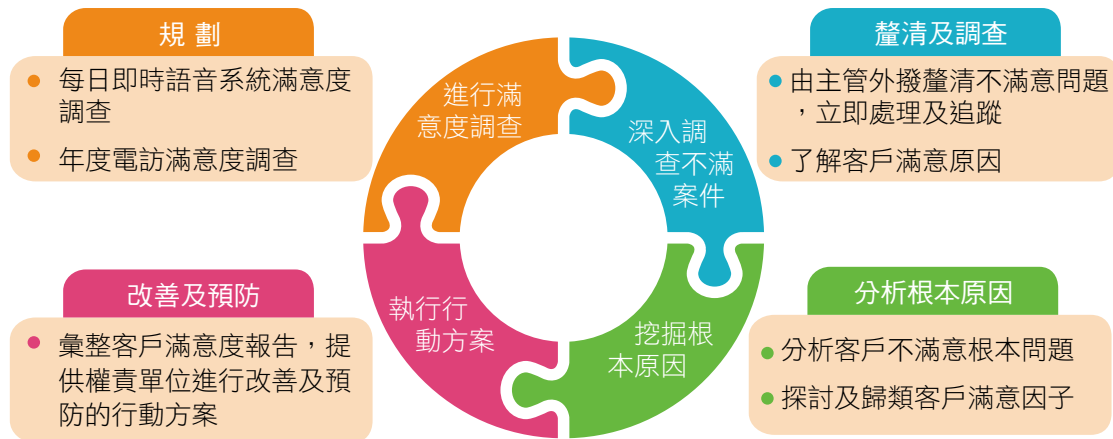
2015 年以互動語音系統外撥調查「客服人員整通電話的表現」及「客服人員問題的處理能力」，滿意度調查結果如下圖列示。



客戶服務滿意以嚴謹方式以上述兩題皆達滿意計算，調查結果為82.4%

▶ 滿意度改善循環管理

透過滿意度調查系統持續了解用戶體驗問題，發現、分析根本原因及彙整客戶滿意與不滿意因子以提供權責單位進行改善來解決及預防問題。



經由滿意度調查結果，依客戶所反應的通訊品質、費率、帳單、門市服務、電話客服及申訴方面的表現來瞭解各服務面向的滿意度，以作為具體改善的依據。

亞太電信對於客戶滿意度調查的客戶回饋採取主動深入調查及案件關懷，並針對客戶反應內容進行檢討改善以滿足客戶期待。

2. 透明申訴管道

亞太電信重視每位客戶在客戶服務過程中的感受及意見回饋，建立完整的客戶申訴管理機制，確保用戶問題獲得妥善的處理及解決，並將客戶的回饋意見轉送相關單位尋求因應及改善之道，落實商品改善及強化服務流程，進而提昇客戶對亞太電信整體的客戶滿意度。

▶ 提供 24 小時免付費客服專線

(0809-050982 或手機直撥 999)、E-Service 客服信箱、全省門市等諮詢和申訴管道，

▶ 持續優化客服系統效能：

2016 年將陸續提供線上客服 Chat 平台及客服 APP 等多元化之服務管道。

▶ 提供客服人員問題解決能力之在職訓練：

不定期提供客服人員最新促銷方案介紹、手機功能操作及客訴處理技巧等相關在職訓練，強化客服人員對相關法規之熟悉度及理解力，以利快速及圓滿妥善處理客戶問題，進而提昇客戶對本公司之客戶服務滿意度。



當客戶透過以上管道進行問題申訴時，亞太將由客服或門市人員與客戶釐清申訴內容，若需轉送權責單位進行查測處理，將於客戶服務申告系統登錄申訴案件，待相關單位處理回覆後，由客服或門市人員回電以確認客戶問題已獲妥善處理。



依據 2015 年度 NCC 國家通訊傳播委員會行動通訊客訴量統計資料，亞太電信的客訴案件共 847 件，較 2014 年度減少 45 件，為本公司非常重視客戶服務及申告案件處理效率提升之效果。

NCC 通訊消費申訴監理報告網址：

http://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=3156&is_history=0

4.2 透明資費與多樣性優惠

亞太電信所推出的產品內容均經由主管機關—國家通訊傳播委員會的審核，並於核准實施公告日前充分於各項傳播管道揭露我們所提供之各項產品服務。客戶可至全國門市獲得資費的詳細資訊，門市人員會提供相關產品資費內容及申辦退租的方式，並依不同的客戶需求提供適合的方案，申辦時亦會提供完整的同意書及資費列表供客戶更能清楚了解自身權益。同意書上均會列出申辦的專案名稱、詳細的月租費、計算方式以及合約期，以保障客戶權益，實踐維護客戶權益的服務理念。

友善客戶的資費以及多樣性的優惠

亞太電信自 4G 開台以來不斷地推出差異化的產品，給予客戶最獨家的優惠，並針對不同族群需求如：學生、新住民、語音需求大、重度上網需求…等，提供優惠方案。客戶可依照自身使用習慣，選定適合自己的產品，而亞太電信也會因應市場需求不定時更新各種產品，即時反應客戶需要，適時提供合適的產品。

貫徹幸福永遠早一步的理念

一直以來，亞太電信「網內互打免費」的印象深植消費者心中，為持續落實讓用戶”價值多一些，花費少一點”的理念，2015 年創新推出『全國壹大網』，首創語音通話不分網內外，有別於其他業者網內外的限制，用戶僅需月付 \$399 就可享有每通前 3 分鐘不分網內外語音免費的優惠，另外還搭配多款 0 元 5 吋大螢幕手機，對於有大量語音需求的族群是非常划算的選擇。2016 年為讓消費者除了享受超值語音服務，也能體驗 4G 上網，推出『全國壹大網進階版』，加碼再送 6 個月上網吃到飽，讓消費者輕鬆就能升級 4G，享受高速上網樂趣。

亞太電信 **GA 4G LTE**

全國壹大網

我的世界 不分網內外

打遍**2,900萬**門號
通通都是網內

- 月租簡約 省心月付 只要\$399起
- 通話自在 想說就說 每通前3分鐘免費*
- 上網輕鬆 我要的 夠用就好

各品牌熱門大螢幕手機任你挑選 手機**0**起

iPhone 6 Plus HTC Samsung ASUS ZenFone 2 Nexus 6P

歐陽靖 孫志真

亞太電信也針對學生族群推出專屬方案，凡是學生均享有上網量加量的優惠，不僅體貼學生的需求，更幫忙節省荷包。

指定校園學生獨享優惠



亞太電信
學生專案

優惠再升級 傳輸量**5倍送**

前六個月上網吃到飽

月付\$~~598~~ \$**498**

✦ 月租省\$3,000
✦ 上網吃到飽 不降速(前6期)
✦ 網外最高送80分鐘

GT 4G

Image of four young people posing happily.

過去，亞太電信以「網內互打免費」之平價實惠形象廣受用戶好評，2015年首創的全國壹大網「不分網內外，打遍所有行動門號都是網內」，以最為實惠的創新資費回饋用戶，持續落實『價值多一些，花費少一點，幸福永遠早一步』的企業承諾。



亞太電信 GT 4G LTE

早一步
享受快樂

Image of a family (two adults and two children) posing with their hands above their heads forming a heart shape. A white robot character with green eyes and a heart on its chest is in the foreground. A QR code is in the bottom right corner.

幸福永遠早一步

亞太電信 GT 4G 行動·寬頻·數位

關懷各個族群所需 落實友善客戶的理念

亞太電信針對外籍住民，提供全時段的國際電話優惠價，有別於其他業者僅提供優惠時段，亞太電信 4G 行動預付卡直接給予全天優惠價，讓廣大離鄉背井的外籍住民可隨時撥電話解鄉愁，而不需等到深夜才能享受優惠費率。此外，為服務各國來台旅客可優先享受 4G LTE 的高速無線數據服務，亞太電信推出市場首家 4G 行動預付卡，並於桃園機場第二航廈首賣（桃園第一及第二航廈均有設置專屬櫃檯），銷售 4G 行動預付卡產品給來台觀光的外籍旅客，透過不同天數的費率組合，讓外籍旅客享受最合宜費率的跨國電信服務，並深獲外籍旅客好評。

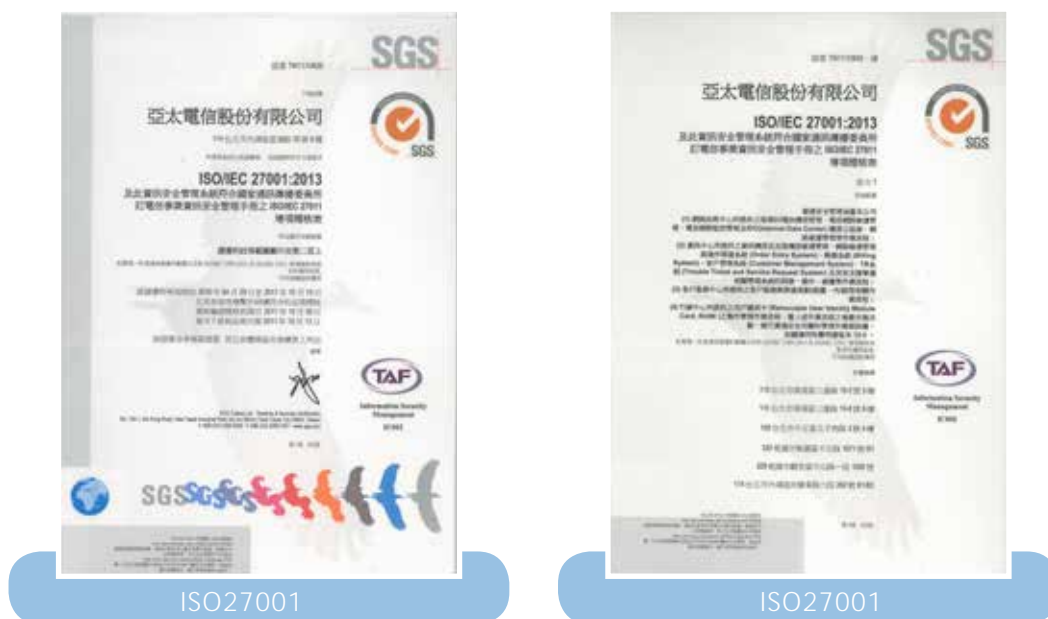


而每年暑寒假亦有外籍遊學之大專院校生來台，每次居台亟需三至六個月的行動上網服務；針對此外籍學生需求，於機場門市亦提供「4G 預付卡學生方案」，讓來台遊學的外籍學子們，以最優惠價格享受優質且領先的電信服務。

4.3 確保客戶個資安全

資通安全驗證 (ISO 27001/NCC 27011)

亞太電信致力於維護資通訊安全，以提供客戶優質穩定之多元電信服務為目標。亞太電信遵循主管機關國家通訊傳播委員會之政策，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。



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。亞太電信制定完成 48 份 PIMS (Personal Information Management System) 標準程式書，作為全公司落實個人資料保護之遵循依據。亞太電信於 2014 年 7 月通過驗證公司之 BS 10012 預評及個資法規遵循性查核 (Privacy Compliance Audit, 簡稱 PCA)，並於 2015 年擴大驗證範圍至 6 個中心單位，共計 30 個執行單位，預計 2016 年進行 BS 10012 預評及個資法規遵循性查核，以為亞太電信盡善良管理人之責任。亞太電信持續推動「個資保護專案」，擴大輔導各接觸個資之相關單位，個資保護之施行普及公司各階層，對個人資料保護不遺餘力。

亞太電信對客戶所提供的相關訊息資料，都訂有相關資安政策及內控機制進行控管，並在事前與供應商簽署保密切結書，確實維護企業客戶機密資訊的安全。同時，在員工到職時新人訓練中，並將「個資保護」納入課程中，透過訓練及管理，確保每位員工都能做好與客戶往來時的保密工作。在具體機制管控下，本公司於 2015 年統計資安事件計 6 件、個資事件計 10 件，其中來自組織外群體並經由組織證實的投訴有 4 件，來自監管機關的投訴有 1 件，本公司均已改善完成。





5. 社會參與

5.1 社區關懷、公益投入

5.2 文化育成



5. 社會參與

社會參與

秉持『幸福永遠早一步』的精神，亞太電信矢志回饋社會，讓這個社會變得更美好。我們關懷弱勢、積極參與公益活動，即使只是一絲絲的改變，我們都希望能為這塊土地帶來正面的影響。在生命旅途中，總會經歷高潮與低潮，曾擁有過掌聲也曾面臨困境，亞太電信對於處於低谷的情境甚能感同身受，因此在推展社會公益活動之際，所思及的不只是「取之於社會，用之於社會」，更是本著同理心的誠摯關懷。

亞太電信企業根基立於台灣，抱持飲水思源的理念，將回饋台灣社會作為實踐公益的第一步。由於察覺台灣弱勢族群需要社會長期挹注，因此亞太電信援助身障、老人團體的送暖活動，以贊助資金之方式付出實質關懷，期望點亮弱勢族群的生命之光，協助他們走出人生的幽暗低谷，大步邁向生命的亮麗風景，開創生命無窮盡的可能。

5.1 社區關懷、公益投入

贊助伊甸基金會「安心家圍爐」專案

伊甸基金會自 1998 年起開始提供居家照顧服務，並接受台北市政府委託，開辦養護中心，目前全台共有 15 個服務據點。亞太電信贊助新台幣 50,000 元位於新北市淡水之「愛滬養護中心」。「愛圍爐」專案除提供養護中心內老人一餐圍爐、一週的午晚餐費用，亦提供保暖衣物予老人，讓一年一度的圍爐活動，集結各界的愛，串起一個大家庭，一同迎接新年。



贊助華山基金會「愛老人，年菜愛團圓」

華山長期發起『愛老人，年菜愛團圓』公益行動，亞太電信今年以新台幣 50,000 元贊助「台東愛心天使網部」偏鄉區域，以台東作為贊助地區，支持華山基金會送年菜與紅包給急需幫助的弱勢老人。希望用愛串聯各方力量，讓全台的弱勢老人們感受到愛與關懷，為寒冷的天氣注入一股暖流。



歲末圍爐帶給養護中心內老人溫暖，席間與義工們開心用餐



伊甸基金會感謝亞太電信幫助，特來函感謝

台中門市第一屆「小小店長體驗營」

為讓社區關係和諧，「鄰里皆是好厝邊」，亞太電信 2015 年 10 月下旬於台中門市舉辦「小小店長體驗營」，小朋友穿上亞太電信制服，實際體驗小小店長的工作，讓小朋友們有難忘的職涯體驗。

活動中，店員帶領小朋友進行店內清潔、查詢帳單、列印帳單、收款、製作收據等工作，並讓小朋友實際幫顧客進行繳費的服務。小朋友們相當開心，「小小店長體驗營」體驗完成後，亞太電信頒發證書和禮物給參與的孩童們，讓小朋友度過難忘且充實的店長體驗活動。



5.2 文化育成

邁入全民上網新時代及響應政府縮短城鄉數位差距的政策，亞太電信於 2015 年積極建設基地設施，確保通訊品質不因天然災害影響及城鄉差異有所區別，使得民眾享受更穩定、更快速的寬頻上網服務外，也能使偏鄉地區的孩童能享有與城市孩童相同的數位教育學習。

2015 年亞太電信共花費基地台建設費用新台幣 29.8 億元 (較 2014 年成長 7.2%)，維護費用新台幣 19 億元 (較 2014 年成長 5.6%)，其中在偏鄉地區的 4G 基地台有 88 站，比例為 3%，較原 3G 基地台多出 43 站 (比例 1%)。

	🇺🇸 建設費用	🇺🇸 維護費用
2013 年	20 億	18.2 億
2014 年	27.8 億	18 億
2015 年	29.8 億	19 億

未來翻轉教育 數位教育實驗平台計畫

亞太電信與財團法人鴻海教育基金會積極推廣未來翻轉教育數位教育實驗平台計畫，為學校建構「智慧教室」。2015 年受惠學校為台北市師大附中、台中市台中女中、新竹市新竹實中、台東縣卑南鄉太平國小，受惠學生人數共計 7,252 人。

未來翻轉教育的目標為利用雲端平台，突破距離、區域的限制，提供教材、增加師生討論，培養學生的自主學習能力。此外，課後亦提供家長、老師、學生，透過網路連線存取學習資料，提供線上全方位評量，追蹤記錄學習成效。教師可因材施教。透過大數據與流量分析，配置教學資源。





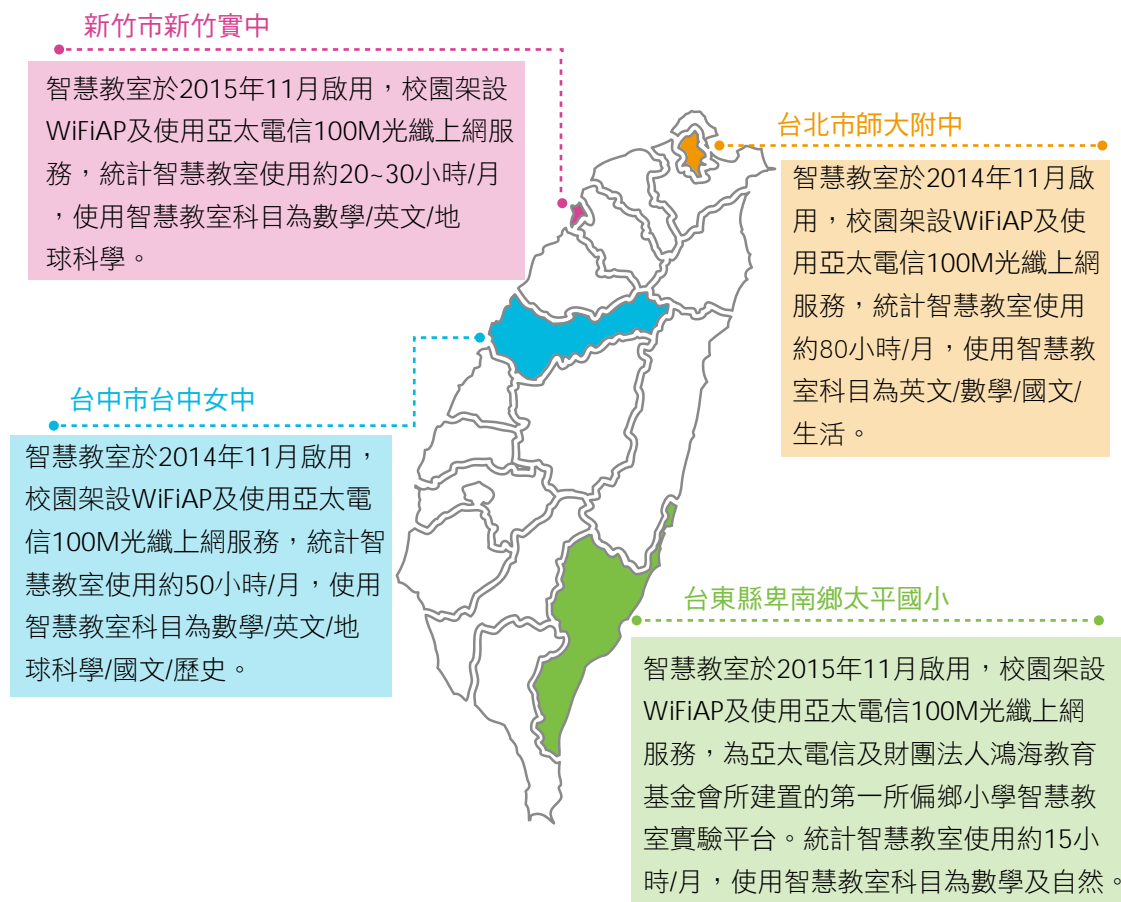
計劃合作構想

移動與寬頻網路(Infrastructure)

校內與校外網路建置：3G/4G、WiFi、光纖網路

雲端備課系統	雲端教學平台(Portal)	智慧教室終端設備
提供設備和平台讓老師進行翻轉教育的教學，選定下列進行實驗，如 生物：附堡大探險、生態系 國文：生活與小論文書寫 英文：Transcendentalism Podcast 地科：Galaxy與星座盤課程 數學：數學邏輯推理訓練	後台軟體，支援老師和學生教學過程的活動，包括提供備課、教學、評量、課後社群、IRS、遠距教學、教育歷程、預測分析精熟、營運帳務	智慧教室終端設備： 手機、平板電腦、筆記型電腦、電子白板、智慧型電視

未來翻轉教育計劃中每間智慧教室的使用時數已達 15~80 小時 / 月不等，除了鴻海教育基金會提供的電子白板、教學電視及連網設備外；在頻寬使用方面，師生可以藉由 WiFi 連接亞太電信提供的 100M 光纖寬頻上網服務，或是原有的 Tanet 學術網路，迅速達到學習的目標與成果。



免付費電磁波量測服務

亞太電信為能降低民眾對基地台電磁波影響健康之疑慮，設立免付費量測申請專線 0800-580010(我幫您、量一量)，只要民眾對於住家附近有電磁波疑慮，可隨時撥打此專線，免費安排第三公正量測單位至現場實地量測並給予專業解說。2015 年接受民眾申請量測服務 42 件，量測結果均符合符合國家通訊傳播委員會 (NCC) 規範。此外，亞太電信亦積極參與台灣電信產業發展協會所主辦一系列關於電磁波安全宣導服務如電磁波巡迴量測服務、電磁波安全宣導品發送等，讓民眾對於電磁波有正確的觀念，更能安心地使用電信服務。



6. 供應鏈管理

6.1 供應商管理

6.2 綠色採購

6. 供應鏈管理

核心理念及未來展望

亞太電信支持和鼓勵高標準的企業社會責任實踐。我們每年向國、內外廠商購買網路設備、資訊設備、基站機房器材、纜線、行銷設計與廢棄物處理服務等，採購量及供應商數量皆甚為龐大，就 2015 年全年當地供應商比例：國內占 99.87%，國外占 0.13%，因此我們期望能與供應商共同達成良好道德標準、尊重勞動人權與環境永續的目標。

供應鏈管理是目前投資人及利害關係人關注的議題，我們希望透過與供應鏈夥伴更密切的交流與互動合作，一起建立其經濟、社會、環境三方面的基礎，對整體社會及環境帶來更大的正面效益。為擴大供應商管理之深度與廣度，亞太電信將藉由自評問卷評估供應商對於 CSR 的了解與承諾，並推廣供應商落實 CSR，發揮亞太電信的企業影響力，盡可能降低供應鏈各項潛在衝擊，落實企業永續發展理念。

6.1 供應商管理

公開透明採購機制

亞太電信制定承攬商安全衛生管理辦法及資通安全政策，以規範相關環保、勞安事宜。並以公平、公正原則，推動綠色採購，提供合格之綠色產品優先議價權利，以善盡企業社會責任。供應商遴選均依相關作業程序進行評比，不允許私下利益交換，並建立透明的招標採購系統，公開招標的採購訊息於公司官網對外公布，並於採購議價作業時，要求供應商具名承諾配合公司相關規定包含下列文件：



此外，本公司設置供應商申訴之電子信箱 auditbox@aptg.com.tw，供應商或其員工有任何疑慮，都有充分的申訴糾舉管道，以接受供應商、協力廠商及客戶等書面或電子郵件投訴至稽核單位，以保障廠商權益，建立透明公平之採購環境。統計 2015 年度供應商方面申訴案件為零。

亞太電信於「供應商社會責任準則」中涵蓋包括企業標準、道德標準、勞工標準、環境標準及安全與衛生標準五大面向，要求供應商於合作前皆須詳閱並承諾遵守公告之守則內容，邀請其一同實踐社會責任。另外，我們以國內勞動基準法、環境保護法及勞工安全衛生法及其施行細則等相關法令為基礎，制定「承攬商安全衛生管理辦法」，所有工程類型承攬商皆須簽署，若有違反者將停止與其合作，以確保維運作業安全、保障勞工安全與健康及防治污染危害，而 2015 並無因違反此規章而停止合作之廠商。

為有效評估供應商對環境造成的衝擊，本公司亦明確規定與環保相關之採購案於招標時，供應商須取得相關證照，例如：廢棄物清理投標廠商資格：具有甲級清運或甲級處理執照，未來預計逐步將企業社會責任 (CSR) 相關議題導入供應商會議中，以期影響供應商落實 CSR 精神，促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。

加強採購弊案防範措施

亞太電信於 2015 年推動供應商簽署『廠商承諾書』，主要目的為建立誠信經營之企業文化及健全發展，促進廉潔、透明及負責之經營。本公司自 2011 年起針對前一年度供應商進行評鑑，透過實地訪察、管理階層與員工訪談，瞭解主要供應鏈夥伴之公司概况及品質，建構完整的供應鏈管理機制。



2015 年邀請供應商交流討論會



6.2 綠色採購

亞太電信持續落實綠色採購，讓綠色消費市場更為成長，也符合公司在價值鏈創造綠色效益的雙贏策略。因此，我們優先採購「已取得行政院環境保護署認可之環保標章」、「符合再生材質、低污染、可回收、省資源」及「其他可增加社會利益或減少社會成本，而效能相同或相似」等三類，對環境衝擊較少之環境保護產品，更期盼帶動綠色消費風氣。在 2015 年，我們在綠色採購上的總金額新台幣 24,207,183 元，詳細內容如下：

標章	產品名稱	合約金額
環保標章、節能標章	基站用空調	18,848,659
環保標章	影印機 (租賃)	4,962,929
	環保碳粉匣	119,505
PEFC 認證標章	影印紙	276,090
總金額		24,207,183





7. 附 錄

7. 附 錄

獨立機構保證聲明書



INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT

To: The Stakeholders of Asia Pacific Telecom Co., Ltd.

Introduction and objectives of work

Bureau Veritas Certification Taiwan has been engaged by Asia Pacific Telecom Co., Ltd. (hereafter as APT) to conduct an independent assurance of its 2015 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 2015 APT CSR Report are the sole responsibility of the management of APT. Bureau Veritas was not involved in the drafting of the Report. Our sole responsibility was to provide independent assurance on its content.

Scope of work

The assurance process was conducted in line with the requirements of the Assurance Standard AA1000AS (2008) Type 1 with Moderate assurance. The scope of work included:

- Data and information included in 2015 APT CSR Report. from 1st January, 2015 to 31st December, 2015;
- Appropriateness and robustness of underlying reporting systems and processes, used to collect, analyse and review the information reported;
- Evaluation of the Report against the main principles of the AA1000 Assurance Standard (2008)¹
 - Inclusivity
 - Materiality
 - Responsiveness
- Evaluation of the Report against the principles of Stakeholder Inclusiveness, Sustainability Context, Materiality, Completeness, Balance, Comparability, Accuracy, Timeliness, Clarity, and Reliability, as defined in the GRI Sustainability Reporting Guidelines G4;

Methodology

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

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





- Interviews with relevant personnel of APT - 29 employees interviewed;
- Review of documentary evidence produced by APT.;
- Review performance data listed in report with sampling basis;
- Site visit to headquarter in Taipei City, Taiwan;
- Review of APT data and information systems for collection, aggregation, analysis and review.

Our work was conducted against Bureau Veritas' standard procedures and guidelines for external Assurance of Sustainability Reports, based on current best practice in independent assurance.

The work was planned and carried out to provide reasonable, rather than absolute assurance and we believe it provides a reasonable basis for our conclusions.

Our findings

On the basis of our methodology and the activities described above, it is our opinion that:

- The information and data included in 2015 APT CSR Report. are accurate, reliable and free from material mistake or misstatement;
- The Report provides a fair representation of APT's activities over the reporting period, 1st January, 2015 to 31st December, 2015;
- APT has established appropriate systems for the collection, aggregation and analysis of relevant information;
- The progress in managing material issues has been witnessed as part of the assurance;
- The Report properly reflects the organisation's alignment to and implementation of the AA1000 Assurance Standard (2008) principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness in its operations. Further detail is provided below.

Alignment with the principles of AA1000AS (2008)

Inclusivity

In this report, identified material issues had been covered with a range of aspects in Economic, Social and Environment.



Materiality

The Report addresses the range of environmental, social and economic issues of concern that APT has identified as being of highest material importance. The identification of material issues has considered both internal assessments of risks and opportunities to the business, as well as stakeholders' views and concerns, through its material aspects identification processes.

Responsiveness

APT is responding to those issues it has identified as material and demonstrates this in its policies, objectives, indicators and performance targets. The reported information can be used by the organisation and its stakeholders as a reasonable basis for their opinions and decision-making.

Key areas for ongoing development

Based on the work conducted, we recommend APT to consider the following:

- The role of highest governance body in social responsibility could be properly enhanced; (MATERIALITY)
- The organization should extend the stakeholder engagement process to formally collect stakeholders' concerns and views in a structured manner across the organisation; (MATERIALITY)
- The business should continue its efforts in actively integrating principles of Corporate Responsibility into its management structures and business operations, by integrating them into existing management systems and/or business processes; (COMPLETENESS)
- The detail information about provided performance indicators or description could be enhanced with practiced information disclosure processes; (COMPLETENESS)
- The organization should improve information collection system to ensure the accuracy of performance data, including history data, provided to stakeholders; (COMPLETENESS)

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

Based on our work, it is our opinion that 2015 APT CSR Report. has been prepared in accordance with the GRI Reporting Framework including appropriate consideration of the Reporting Principles and necessary indicators to meet the requirements of GRI in accordance 'core' option.

Limitations and Exclusions

Excluded from the scope of our work is any assurance of information relating to:

- activities outside the defined reporting period and scope;
- statements of commitment to, or intention to, undertake action in the future;
- statements of position, opinion, belief and/or aspiration;





- any information hyperlinked from the web-based Report via http://www.aptg.com.tw/corporate/Social_CSR.htm.

Much of the operating financial data in this Report is taken from APT Annual Finance Reports, which is separately audited by an external auditor and therefore excluded from the scope of the Bureau Veritas assurance.

This independent statement should not be relied upon to detect all errors, omissions or misstatements that may exist within the Report.

Statement of independence, impartiality and competence

Bureau Veritas is an independent professional services company that specialises in Quality, Health, Safety, Social, and Environmental Management with more than 180 years history in providing independent assurance services. Bureau Veritas is also listed on the Euronext Paris stock exchange (Stock symbol: BVI), and 2015 revenue is Euros 4.6 billion.

Bureau Veritas has implemented a Code of Ethics across the business to maintain high ethical standards among staff in their day to day business activities. We are particularly vigilant in the prevention of conflicts of interest.

No member of the assurance team has a business relationship with APT its Directors or Managers beyond that required of this assignment. We have conducted this verification independently, and there has been no conflict of interest.

The assurance team has extensive experience in conducting assurance over environmental, social, ethical and health and safety information, systems and processes, has over 10 years combined experience in this field and an excellent understanding of Bureau Veritas standard methodology for the Assurance of Sustainability Reports.

Bureau Veritas Certification Taiwan

3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Songshan District, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.



Technical Reviewer: *Lin*

Date: 20/June/2016

Assurer : *Adam Lee*

Date: 20/June/2016



GRI 指標對照表

	GRI 指標	指標定義	報告相關章節	頁碼	外部保證
核心	G4-1	提供組織最高決策者的聲明	董事長的話	3	P S1~S4
核心	G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會。	3.1	34	P S1~S4
核心	G4-3	組織名稱	公司概況	5	P S1~S4
核心	G4-4	主要品牌、產品及服務	1.1	13	P S1~S4
核心	G4-5	總部所在地	1.1	13	P S1~S4
核心	G4-6	組織運營國家	1.1	13	P S1~S4
核心	G4-7	所有權及法律形式	公司概況	5	P S1~S4
核心	G4-8	服務市場	1.3	19	P S1~S4
核心	G4-9	組織規模	1.1	13	P S1~S4
核心	G4-10	按僱傭關係、性別及地區劃分的員工總數	2.1	24	P S1~S4
核心	G4-11	受集體談判協定保護的員工比例	2.5	32	P S1~S4
核心	G4-12	組織的供應鏈	6.1	57	P S1~S4
核心	G4-13	報告期間內公司規模的重大改變	公司概況	5	P S1~S4
核心	G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則。	3.1	34	P S1~S4
核心	G4-15	組織參與外界發起的經濟、環境及社會公約、原則或其他倡議	3.1	34	P S1~S4
核心	G4-16	組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	詳見附錄		P S1~S4
核心	G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體。 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中。	a. 詳見 2015 年年報 b. 以本公司為主體，子公司未包含在本報告書中		P S1~S4
核心	G4-18	報告的內容和邊界以及確定原則	重大性評估流程	9	P S1~S4
核心	G4-19	界定報告內容的過程	重大性評估流程	9	P S1~S4
核心	G4-20	報告組織內的內容邊界	重大性評估流程	10	P S1~S4
核心	G4-21	報告組織外的內容邊界	重大性評估流程	10	P S1~S4
核心	G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因。	無此情形		P S1~S4

	GRI 指標	指標定義	報告相關章節	頁碼	外部保證
核心	G4-23	與上份報告的重大差異	報告邊界與範疇	4	P S1-S4
核心	G4-24	利益相關方清單	鑑別利害關係人	7	P S1-S4
核心	G4-25	選擇利益相關方的依據	鑑別利害關係人	7	P S1-S4
核心	G4-26	利益相關者參與的方式	鑑別利害關係人	7	P S1-S4
核心	G4-27	回應利益相關方的議題	鑑別利害關係人	7	P S1-S4
核心	G4-28	報告期間	報告期間	4	P S1-S4
核心	G4-29	上一份報告時間	報告期間	4	P S1-S4
核心	G4-30	報告週期	報告期間	4	P S1-S4
核心	G4-31	查詢報告內容的聯絡資訊	聯絡資訊	4	P S1-S4
核心	G4-32	報告內容索引	附錄		P S1-S4
核心	G4-33	報告外部機構認證	附錄		P S1-S4
核心	G4-34	組織治理架構	1.1	14	P S1-S4
核心	G4-56	組織的道德行為準則	1.1	5	P S1-S4
	G4-EC1	機構所產生及分配的直接經濟價值	1.1	13	P S1-S4
	G4-EC5	在重要運營據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	2.1	24	P S1-S4
	G4-EC6	機構在重要營運據點僱用當地居民為高層管理人員的比例	2.1	24	P S1-S4
	G4-EC7	基礎設施投資與支持性服務的發展及影響	5.2	53	P S1-S4
	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	6.1	57	P S1-S4
	G4-EN3	機構內部的能源消耗量	3.2	35	P S1-S4
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	3.5	39	P S1-S4
	G4-EN27	降低產品和服務對環境影響的程度	3.3	36	P S1-S4
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及機構採取的改善行動	2.4	31	P S1-S4
	G4-LA2	按重要運營據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	2.2	26	P S1-S4
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	2.2	28	P S1-S4

GRI 指標	指標定義	報告相關章節	頁碼	外部保證
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、誤工及缺勤率，以及因公死亡事故總數	2.4	30	P S1-S4
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均時數。	2.3	29	P S1-S4
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，公司治理機構成員和各類員工的組成	2.1	25	P S1-S4
G4-LA13	按員工類別和重要運營據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	2.2	26	P S1-S4
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	2.5	32	P S1-S4
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	4.1	43	P S1-S4
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	4.3	48	P S1-S4
G4-SO1	運營據點中，已實施當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營據點的百分比	5.1	51	P S1-S4
G4-SO4	反貪腐政策和程式的傳達以及培訓	1.1	18	P S1-S4
G4-SO8	違反法規被處重大罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	1.1	19	P S1-S4

附錄 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. 中華民國企業永續發展協會
6. 中華民國電腦稽核協會
7. 中華民國內部稽核協會



亞太電信 **4G**

行動 · 寬頻 · 數位

