



Ai3 co.
人工智能股份有限公司

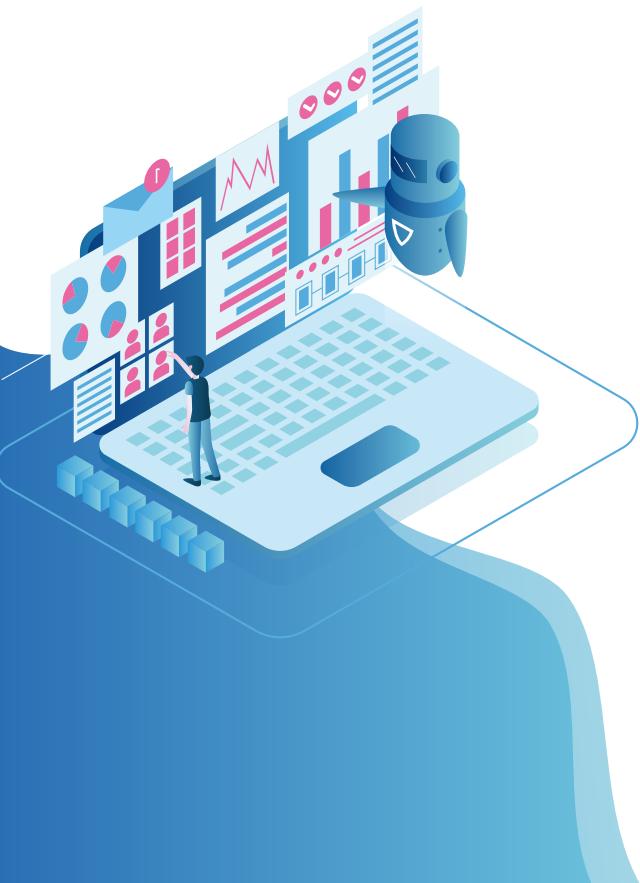
2024

永續報告書
Sustainability Report

目錄 Contents

0.1	經營者聲明	2
0.2	關於本報告書	4
0.3	永續榮耀	5

1.0	關於 Ai3	6
1.1	盡責治理.....	11
1.2	ESG 永續發展策略	17
1.3	永續風險管理.....	20
2.0	利害關係人議合	22
2.1	利害關係人共融.....	23
2.2	重大主題與衝擊.....	28
3.0	數位創新責任	30
3.1	服務雲端應用.....	34
3.2	服務品質與客戶滿意	40
3.3	永續夥伴.....	42
4.0	友善職場	43
4.1	員工概況.....	45
4.2	適才適任.....	48
4.3	健康職場.....	53
5.0	永續環境	57
5.1	環境管理政策.....	58
5.2	能資源管理.....	59
5.3	污染防治.....	61
5.4	氣候變遷管理.....	62
6.0	社會共榮	65
6.1	公共政策參與.....	66
6.2	社會參與.....	67
7.0	附錄	68
7.1	管理系統證書及資格證明	69
7.2	GRI 永續性報導準則對照表.....	71
7.3	第三方查證意見聲明書	76



0.1 經營者聲明

面對生成式 AI 帶來的產業變革與全球淨零浪潮，2024 年對人工智能股份有限公司（以下簡稱 Ai3）而言，是在「數位轉型 × 永續發展」雙軸並進的重要一年。本人身為 Ai3 董事長，謹代表全體同仁，向各位利害關係人報告我們在環境、社會與公司治理面向的具體作為與成果，也說明我們面向未來的承諾與願景。

推動環境永續：從綠色服務到日常營運減碳

Ai3 以「成為全球企業之創新服務策略夥伴，為企業創造客戶最大價值」為發展願景，持續以客服中心、智能客服、對話商務雲服務與 AI 應用技術，協助企業完成數位轉型。在此基礎上，我們將「綠色服務」納入解決方案設計原則，從客戶需求訪談、系統設計、雲端部署到維運服務，以雲端化、模組化與高效率架構，降低硬體設備與能耗需求，協助客戶以更少資源達成更高效的服務品質。

在自身營運管理上，我們延續節能減碳的行動，持續優化辦公及機房用電管理、推動會議與文件流程無紙化、鼓勵同仁善用遠距協作工具，以實際作為減少能源耗用與碳足跡。除了辦公場所管理，我們也將 ESG 概念帶入同仁與社區的日常生活：繼 2023 年辦理「ESG 環境教育－五股濕地生態導覽」後，2024 年再度舉辦「ESG 永續行動－富陽自然生態公園生態導覽」，透過親身走訪與專業導覽，讓同仁與家屬更具生態敏感度與環境保護的行動力。未來，我們也將逐步強化溫室氣體與能源管理相關制度，朝系統化揭露與管理邁進。

促進社會共融：打造有溫度的職場與服務

在社會面，我們持續打造多元、包容且安全健康的工作環境。Ai3 重視同仁的身心健康與職涯發展，依循相關職業安全衛生法規，維護安全的職場環境，

並透過教育訓練、內部分享與專業進修機會，協助同仁掌握 AI、數據與雲端服務等新技術，面對產業快速變化仍能持續精進。

我們提供具市場競爭力的薪酬與福利制度，並推動彈性工時、家庭友善等措施，支持同仁在工作與生活之間取得平衡。同時，我們也鼓勵同仁及其親友共同參與 ESG 相關的志工與公益活動，包含環境教育、弱勢族群關懷與數位落差縮減等，期望將 Ai3 在智慧客服與雲端服務領域的專業，轉化為對社會更實際的支持。

資訊安全、隱私與公司治理：穩固信任的基石

在 AI 技術與雲端服務高度發展的今天，資訊安全與個資保護，是 Ai3 視為公司治理核心的關鍵議題。2024 年，我們持續依循 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統的架構，投入資源優化資安管控機制與資安風險管理流程，落實權限控制、備援與資安事件通報機制，以降低營運中斷及資料外洩風險。

在對外服務面，我們之 QbiCRM 雲端客服管理系統於政府共同供應契約中，通過 ISO 27001 資訊安全管理系統認證，並承諾高可用性的服務水準，展現我們對政府與企業客戶在資料保護與服務穩定性的高度承諾。

我們亦持續優化公司治理與風險管理機制，透過董事會與管理階層的滾動檢視，將資安風險、營運韌性、法規遵循、人才發展與永續風險一併納入管理議題，強化決策透明度與問責機制。

經濟績效與永續發展的平衡：以創新驅動成長

2024 年，在經營管理團隊的帶領下，Ai3 透過資源整合、新品開發、雲端服務優化與客戶關係經營等策略，持續深化在金融、物流、運輸、政府及多元產業的智慧客服與數位轉型合作，全年營收相較 2023 年成長 2.82%。

在產品與服務創新上，我們持續強化 QbiAI、QbiBot、QbiCRM 等產品矩陣，將自然語言處理、生成式 AI、知識中台（KMP）、AI Agent、智慧服務質檢與 STT 語音轉文字等技術整合應用，協助企業提升服務效率與客戶體驗，同時兼顧合規管理與品質監控。我們也積極參與「未來商務展」等專業展會，分享數位轉型與 AI 實務經驗，與產業夥伴共創新型態的對話商務與智慧服務模式。

憑藉扎實的實戰導向 AI 應用與服務平台實力，Ai3 於 2024 榮獲數位部數產署「Adi15 數位新創獎」、卓越客服大獎 - 最佳客服系統供應企業及 GCCA 大中華卓越客服大獎等肯定，這不僅是對我們技術與服務創新的鼓勵，也象徵著市場對 Ai3 長期深耕永續與客戶價值的認同。

展望未來：以 AI 賦能，邁向更智慧、更永續的未來

展望未來，Ai3 將持續以「技術落地、產業共創」為核心理念，堅持以更具彈性的 AI 模式，協助客戶面對市場波動、勞動結構變化與監管要求的挑戰，強化企業經營韌性，並以數位轉型與 ESG 雙軸並進的策略，開創永續發展新篇章。

我們深知，永續經營是一場長期且需要持續對話的旅程。未來，Ai3 將持續提升環境管理與減碳能力、打造更友善與多元的職場環境、強化資訊安全與公司治理，並透過每一年度的永續報告書，向利害關係人清楚呈現我們的目標、行動與績效。

誠摯期盼各位先進持續給予 Ai3 指導與建議，也感謝您一路以來對 Ai3 的信任與支持，與我們一同邁向更智慧、更永續的未來。

董事長

張秉熹



0.2 關於本報告書

0.2.1 報告書編撰原則

本報告書內容係依據利害關係人關注的議題及本公司在報告期間之相關重大主題進行分析所擬定，參考最新「GRI 準則」(GRI Standards) 及氣候相關財務揭露 (TCFD) 要求編制，詳細內容可參閱本報告書附錄中的 GRI Standards 揭露項目對照表。

0.2.2 報導期間與範疇邊界

本報告書係 Ai3 每年度發行非財務績效報告書，資料期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，報告書有關經濟面的財務經營績效，係依循國際財務報告準則 (IFRS) 編制，其範圍涵蓋 Ai3 及各轉投資事業。環境面及社會面的各項績效指標，揭露範圍以 Ai3 總公司為主。本年度報告書並無重大變更須重編情形。



Ai3 永續報告書



公司官網



報告書發行說明

出版週期：每年一次
前一版本：2024 年 9 月發行
本版本：2025 年 12 月發行
下一版本：預計於 2026 年 8 月發行
為響應環保無紙化，善盡企業公民責任，本報告書以繁體中文版本公告於公司網頁：[\(https://ai3.cloud/%e9%a6%96%e9%a0%81/about_responsibility/\)](https://ai3.cloud/%e9%a6%96%e9%a0%81/about_responsibility/)，供各讀者參閱。



報告書品質保證

本報告書資料及數據經由各部門同仁蒐集與彙整，先經由各部門主管審查，再提交至永續發展委員會確認，待完成改善及資料數據完備後，由董事長核定後發行。本報告書的財務數據，係經會計師事務所簽證之財務年報資料，以新台幣為計算單位。本永續報告書經外部獨立第三方格瑞國際驗證有限公司依據 AA1000 v3 第一類型中度保證等級，完成第三方獨立保證，查證聲明書參照附錄。



聯絡方式

報告書內容如有任何疏誤更正或資料更新，請以公司網站公告之電子檔案內容為準。如對內容有任何意見、建議或諮詢，歡迎利用以下聯絡資訊與我們聯絡。

永續發展窗口：江昇壕

地址：臺北市南港區重陽路 273 號 9 樓

電話：+886-2-7706-6101

電子郵件：martin.chiang@ai3.cloud

公司網站：<https://ai3.cloud/>

0.3 永續榮耀



數位部數產署「Adi15 數位新創獎」



臺灣客服中心發展協會 (TCCDA)
2024 年度卓越客戶服務大獎 (最佳客服系統供應企業)

1.0

關於 Ai3

-
- 1.1 盡責治理
 - 1.2 ESG 永續發展策略
 - 1.3 永續風險管理



1.0 關於 Ai3

Ai3 成立於 2018 年，總部位於台北市南港區，專注於「AI × 客戶服務 × 雲端應用」的專業軟體與服務平台供應商。公司以「成為全球企業之創新服務策略夥伴，為企業創造客戶最大價值」為發展願景，長期深耕人工智慧技術、顧客關係管理（CRM）、智能客服與通訊整合領域，協助企業在數位轉型與客戶體驗升級上取得關鍵優勢。

Ai3 以自研 AI 技術為核心，著力於自然語言處理（NLP）、語音轉文字（STT）、大數據分析與全通路互動整合，建構「智能機器人 + 客服系統 + 雲端服務」的一站式解決方案。主要產品與服務包括 QbiAI／QbiBot 智能聊天機器人、QbiCRM 智能客服管理系統與 QbiAI cloud 雲端輕量訂閱系列，協助客戶整合電話、官網、LINE、Facebook 等多元通路，打造以人機協作為核心的智慧客服中心與對話商務場景。

在市場布局上，Ai3 的解決方案已廣泛應用於政府機關、地方服務專線及交通運輸等領域（如交通部台鐵、高雄市 1999 專線等案例），協助客戶建置 CTI 通訊管理系統、語音應答系統與雲端客服平台，提升服務效率與民眾滿意度。截至目前，Ai3 已服務超過百家企業與機構，並持續拓展至更多產業情境。

公司名稱	人工智能股份有限公司
總部所在位置	臺北市南港區重陽路 273 號 9 樓
2024 年底資本額 (單位：新台幣仟元)	110,666
2024 當年度營收 (單位：新台幣仟元)	220,982
員工總人數	96 人
營運據點總數	所在國家：台灣 營運據點數量：台灣 (1) 臺北市南港區重陽路 273 號 9 樓
主要產品 / 服務說明	<ul style="list-style-type: none">QbiBot 智能機器人QbiCRM CRM 客戶服務中心平台QbiAI 雲端全通路智能客服平台

【願景】Triple I 精神

成為全球性對話式商務領航者



Innovation 創新

Intelligence 智能

Interaction 互動

我們秉持著三 I 理念，在擁抱 AI 來臨的時代中，期望提供給企業和用戶最完善的智能體驗。我們以創新思維研發新時代產品，創造出虛實互動的工具。在 AI 時代中，除了提供 AI 智能產品，更注入 AI 元素，讓人機互動達到最美妙的境界。

Ai3 除了精進自身產品競爭力之外，亦積極與各界利害關係人溝通，藉由參與產業相關協會之機會，與協會成員間有著良性互動，瞭解產業最新發展趨勢並積極促進產業永續。

公協會	會員身分
中華民國資訊軟體協會	常務理事
台北市電腦商業同業公會	會員
台灣數位治理協會	理事
中華民國電腦學會	會員
中小企業創新研究獎聯誼會	會員
中華經營智慧分享協會	院士
台灣新東向全球產學研聯盟協進會	理事
全球數位產業聯盟協進會	理事
台灣數位鑒識發展協會	副理事長
菁英創新企業發展協會	會員
中華民國人工智慧學會	會員
臺灣客服中心發展協會	會員

II 產業促進集錦



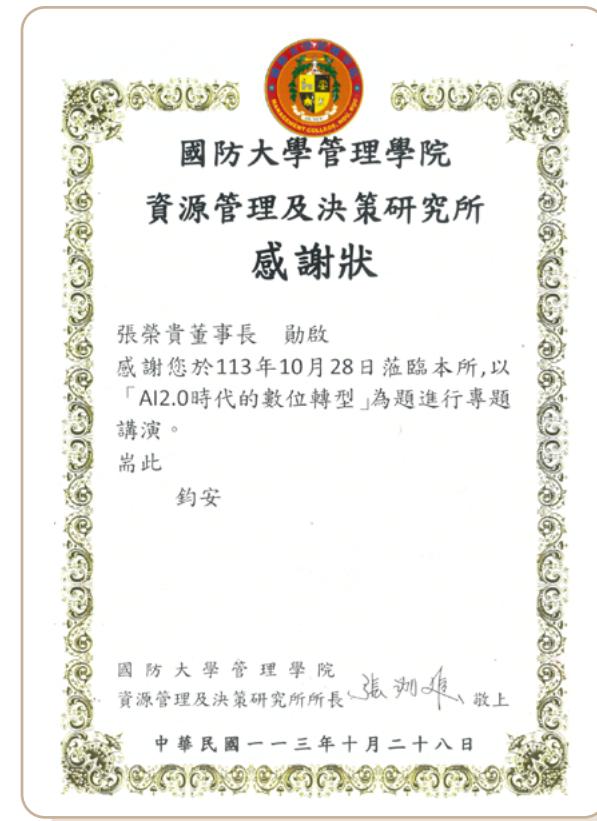
支持中華民國電腦學會
(捐助社會關懷獎學金)

|| 產學合作

Ai3 積極發展產學合作，累積產業技術能量，積極尋求與學校合作，方式包括技術研討分享會、實習生計劃等；同時在產學合作期間，提供技術指導，給予實習生專業技術支援，實際專案參與，透過體驗式學習讓實習生在就學期間，提早熟悉業界文化，探索職涯規劃、未來發展，達學用合一精神。



淡江大學電機系論壇
董事長演講分享主題為「AI 科技趨勢與創新
智慧服務」



國防大學管理學院
董事長演講分享主題為「AI2.0 時代的數位轉型」



國立臺北商業大學
董事長擔任「2024 AI 人工智慧產學發展論壇」
演講人

|| 產學合作



👉 淡江大學資訊工程學系
張榮貴董事長演講分享主題為「AI 的未來趨勢與挑戰」



👉 東吳大學企業參訪
東吳大學資訊管理學系計算機概論班企業參訪



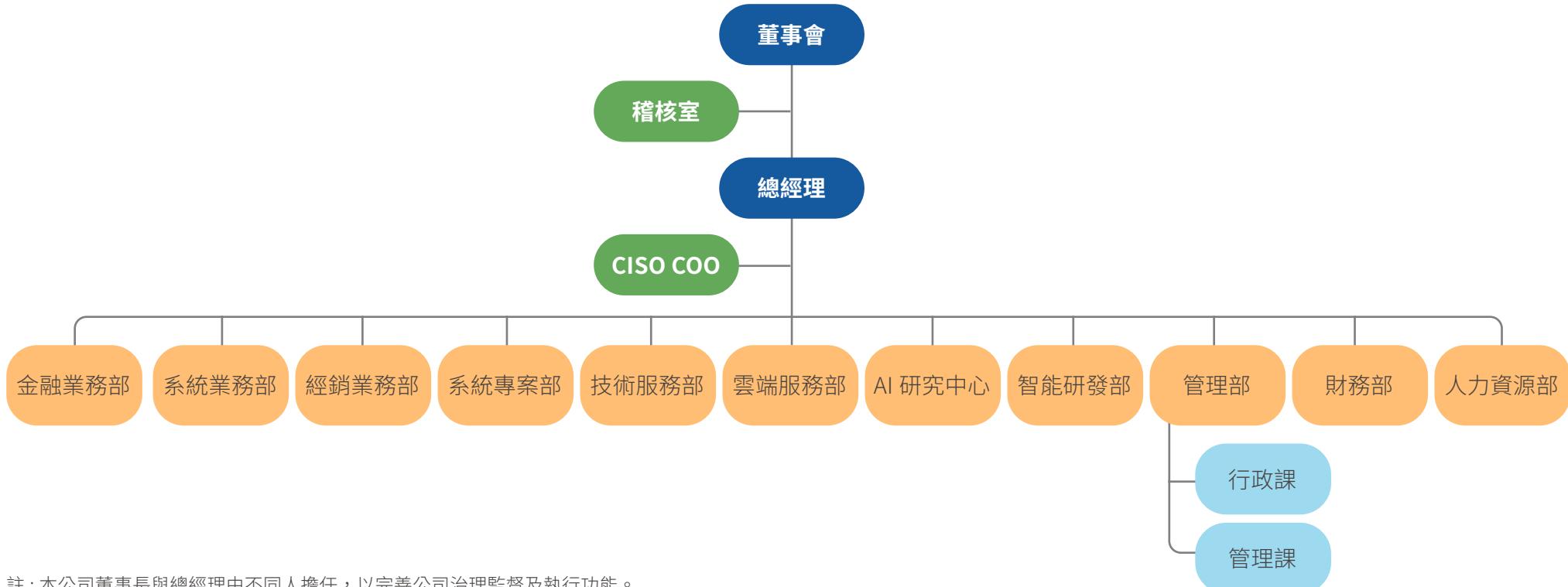
👉 龍華科技大學企業參訪
龍華科技大學資管系企業參訪



1.1 盡責治理

完善的公司治理包含健全的董事會、嚴謹的內控制度以及穩定的財務管控等，除了有助於降低公司的經營風險外，亦可提升公司競爭力以及創造品牌價值；構築以誠信負責的企業文化並恪遵各項法令以落實誠信經營，同時運作良好的公司治理架構可確保公司營運健全發展，保障投資人及其他利害關係人權益。

Ai3 秉持永續經營理念，為保障股東權益、強化董事會職能、尊重利害關係人權益以及提升資訊透明度，建立完善內部控制制度。董事會本諸公平、公正、公開之董事選任程序，設置監察機制，以強化董事會之管理及監督機能。



1.1.1 治理實務

董事會為最高治理機關，董事會成員皆恪盡善良管理人之注意義務，擘劃公司的經營政策與檢視財務績效，並確保公司營運遵守各種法令；董事會之下亦設有獨立之稽核室，定期執行稽核業務並向董事會呈報稽核結果。

Ai3 重視公司治理，追求永續成長及誠信經營，持續強化公司治理架構，秉持資訊透明化，搭配有效的內部控制制度，保障利害關係人權益。Ai3 比照公開發行公司建立內部控制制度處理準則，衡酌公司整體之營運活動，設計內部控制制度並確實執行，隨時檢討以因應內外在環境之變遷，確保內控制度之設計及執行持續有效；透過完善的管理機制來提升營運之績效，達到永續經營的目標。

為強化公司提供董事行使職務之支援，以提升董事會效能，董事會任命管理部門主管擔任公司治理主管，負責協助董事執行職務、提供所需資料、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜以及協助公司遵循董事會及股東會相關決議與維護投資人關係且良好地運作，未來公司亦將致力提昇公司治理整體綜效，強化利害關係人對 Ai3 的信賴。

同時，公司之財務報表均委託會計師事務所定期查核簽證，對於法令所要求之各項資訊公開，均能正確及時完成，並由權責人員負責公司資訊之對外揭露，同時建立發言人制度，確保各項重大資訊能及時允當揭露，供股東及利害關係人參考公司財務業務相關資訊。

展望未來，強化董事會運作、提升資訊透明度以及於公司治理架構逐步融入永續治理策略，是 Ai3 持續努力的目標。

1.1.2 董事會

董事會擘畫公司經營策略、對股東及其他利害關係人負責，董事忠實執行業務及盡善良管理人注意義務，以審慎之態度行使職權，對於公司業務之執行與各項治理制度之作業與安排，除依法律或章程規定應由股東會決議事項外，均應由董事會決議為之。Ai3 公司章程載明董事選舉方式，董事透過定期改選方式，用人唯才為原則，考量成員多元化方針，包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能兩大面向之標準，並應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。Ai3 董事同時具備產業的專業能力以及豐富的實務經歷，嫻熟產業的發展脈動，董事會現有 3 名董事，1 名監察人，其中 1 名董事為女性，女性佔董事會成員 1/3，所有董事任期 3 年，當年度共召開 3 次董事會，董事平均出席率達 75%。董事會召開時董事亦遵循公司訂定之董事會議事規範，秉持高度自律落實利益迴避，對於董事會議事與其自身或其代表之法人有利害關係者，除於當次董事會說明其利害關係之重要內容外，如有害於公司利益之虞者，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。2024 年度董事會無任何須利益迴避事件。

Ai3 考量董事參與公司營運決策可能面臨的各項法令遵循及治理實務等議題，積極鼓勵並安排董事進修相關專業課程，未來公司如設置治理主管亦將規劃增加董事進修與企業永續經營相關之課程。Ai3 秉持資訊透明，盡責治理思維，公司相信在具備誠信治理及豐沛產業經驗的董事會帶領下，會讓公司營運更加蓬勃，持續在永續經營的道路上大步前進。

1.1.3 內部稽核

公司內部稽核之目的在於協助董事會及經理人檢查、覆核內部控制制度之缺失，衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。Ai3 比照「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之規定，考量本身整體之營運活動，建立有效之內部控制制度，並隨時檢討改進，來因應公司內外在環境之變遷，確保內控制度之設計及執行能夠持續有效。而為確保稽核人員秉持公正超然立場執行審計工作，Ai3 依法於董事會之下設置獨立單位之稽核室，配置稽核人員；另外內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬由董事長核定之。

Ai3 除確實辦理內部控制制度之自行評估作業以外，董事會及管理階層至少每年檢討各部門自行評估結果及稽核室之稽核報告，稽核人員依規定列席董事會報告稽核業務執行情形，就公司內部稽核執行狀況及內控運作情形提出報告。

其次，稽核室每年覆核公司各單位內部控制制度自行評估報告，併同所發現之內部控制缺失及異常事項改善情形，提供董事會及總經理作為評估整體內部控制制度有效性以及出具內部控制制度聲明書之依據；再者，Ai3 為強化稽核人員的專業能力，安排稽核人員持續進修並參加主管機關指定機構所舉辦之內部稽核講習，提升及維持其稽核品質及執行成效。

Ai3 透過稽核人員持續監控公司落實各項作業制度，建立良好之治理實務與風險控管機制，亦能創造永續發展的經營環境。2024 年度稽核並無重大不符合項目，所有不符合項目皆在期限內完成改善結案。

|| 稽核流程圖



1.1.4 倫理誠信

|| 具體成果



新進人員全數簽署完成。



- 當年度全體新進人員參與率 100%。
- 當年度未接獲任何違反倫理誠信有關紀錄。

Ai3 以法遵為本，誠信至上構築企業核心價值，本諸法遵精神從事業務，為確保誠信經營理念得以在公司內部貫徹，公司向來重視同仁的品德，於新進人員報到階段便由人力資源中心向其宣導公司的誠信內規，要求其簽署「誠信廉潔承諾書」，培養同仁的誠信意識；同時要求管理階層應以身作則，恪遵誠信原則，於潛移默化中形塑公司整體的誠信文化。

對內而言，Ai3 以人力資源部門為誠信經營政策推動專責單位，制訂「公司誠信經營行為守則及作業程序」及「董事、經理人道德行為準則」等內規，並由董事會決議通過；設置對應的聯絡窗口讓利害關係人反映意見，同仁若對公司的誠信內規有疑問時除可自行上公告查詢外，亦可透過電子郵件、電話等多元管道向人力資源部門諮詢。

同時，本公司建置多元檢舉管道，利害關係人可透過公司官網聯絡我們專區及稽核信箱提出檢舉，由稽核室指派專責人員展開調查，檢舉人原則上需具名檢舉並提供檢舉事件之相關經過，包含但不限於被檢舉人姓名、事件發生時間、場所、涉案情節等基本內容及證據；惟倘若匿名檢舉人已檢附相關具體事證，稽核室專責人員亦可進行後續調查；如遇專責人員與檢舉人或被檢舉人有利害關係時，或存有可能影響案件處理之關係者，應主動告知並迴避改由其他人員調查，同時調查過程應秉公處理，並嚴予保密，不得暴露檢舉人身份，Ai3 並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。

於商業互動方面，公司同仁執行業務過程中，應向交易對象說明公司之誠信經營政策與相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益；同時應注意避免與涉有不誠信行為之代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應評估是否將其列為拒絕往來對象，以落實公司之誠信經營政策；最後公司與交易對象簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守 Ai3 之誠信經營政策納入雙方契約條款當中，於契約中儘可能訂立包含但不限於任一方知悉有人員違反他方禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益之契約條款時，應立即據實將此等人員之身分、提供、承諾、要求或收受之方式、金額或其他利益告知他方，並提供相關證據且配合他方調查；一方如因此而受有損害時，得向他方請求契約金額若干百分比損害賠償，並得自應給付之契約價款中如數扣除。任何一方於商業活動如涉有不誠信行為之情事，他方保有得隨時無條件終止或解除契約之權利。

為讓倫理誠信觀念更為深植同仁執行業務過程，人力資源部門未來逐步規劃在職同仁線上誠信訓練；定期安排高階主管利用開會場合向同仁宣達企業誠信文化之重要性；同時該中心應就管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並就相關業務流程進行評估遵循情形，每年向董事會報告執行成果；再由稽核室監督查核公司整體誠信落實情形，並視需要向董事會報告。

1.1.5 法規遵循

重大主題	法規遵循
對公司的重要性	法規遵循是企業責任的基線。唯有落實法規遵循，才能使企業穩健成長與永續經營。
政策承諾	零違反。
短期目標	ESG 相關法遵年度訓練比率達 90%。
中長期目標	1. ESG 相關法遵年度訓練比率 100%。 2. 零違法事件。
當年度投入資源與具體成果	1. 內外部申訴並無違反 ESG 法規事件發生。 2. 並無任何來自於主管機關判定之重大違法事件。
當年度投入資源與具體成果	負責部門：人力資源部。 申訴機制：電話或者 Email 反應。
評估機制與成果	評估機制：高階審查會議。 成果：2024 年度零重大違法事件。

法規遵循為企業經營之根本，Ai3 於新進同仁報到時即向人員宣導本公司誠信內規。因法規種類浩繁，各部門透過與政府機關互動或是媒體報導得知法規修正動態，各自對部門同仁進行內、外部訓練，確保公司營運符合各項法規。

健全法規遵循機制		
構面	措施	內容簡述
公司治理	稽核單位設置	設置稽核單位監督公司運作及內部制度，促使董事會積極參與決策；提升法遵意識。
人員管理	誠信內規制訂	宣導誠信正直核心價值；法規制訂、自我審查、檢舉管道、檢舉人保護；要求全員遵守「誠信經營行為守則」及「員工工作守則」。
人員訓練	法規遵循訓練	根據法令及內規，由人力資源部合作進行培訓，透過新人訓練、線上與實體課程、跨單位宣導及外部訓練，提供法規遵循指引。
職業安全衛生	環保及職安管理制度	Ai3 遵循環境保護及職業安全衛生法規，建立管理制度，確保產品服務過程符合環保及職業安全要求。

綜整 2024 年度整體法遵實務方面，Ai3 無發生涉及公司治理、證券交易、環境保護、勞動人權、職業安全、洩漏客戶隱私、行銷標示與產品責任等違法事件。

1.1.6 資訊安全

重大主題	資訊安全
對公司的重要性	資安事件之發生，易造成公司營運中斷及資訊外洩，高度資訊化時代，資訊安全是不可避免之議題。
政策承諾	資安即企安。
短期目標	辦理資訊安全教育訓練，推廣員工資訊安全之意識與強化其對相關責任之認知。
中長期目標	<ol style="list-style-type: none"> 保護公司業務活動資訊，避免未經授權的存取與修改，確保其正確完整。 確保公司關鍵核心系統維持一定水準的系統可用性。
當年度投入資源與具體成果	<ol style="list-style-type: none"> 維持 ISO 27001 資訊安全管理系統運作。 完成資料庫的盤點與備份，並最少半年還原 ERP 資料庫至測試區，確保災難還原的可執行性。 執行弱點掃描及緊急事故應變。 完成 ERP 系統優化。
負責部門申訴機制	負責部門：雲端服務部。 申訴機制：電話或者 Email 反應。
評估機制與成果	評估機制：資訊工作會議。 成果：2024 年度零重大資安事件。

隨著資訊時代的高度發展，公司享用便利性的同時，也伴隨著不可預知的安全風險，嚴重者癱瘓公司資訊網路，營運中斷，造成公司及利害關係人重大損害。本公司資訊安全最高主管為資訊主管，統籌公司資訊安全措施之規劃及推動。由雲端服務部及各單位主管組成「資安小組」進行資訊安全預防、危機處理及稽核作業相關作為。

II 資安政策

- 遵循資訊安全相關法令，及對本公司資訊資產提供適當的保護措施，以確保其機密性、完整性，可用性，以作為公司資訊安全管理與運作之最高指導方針。
- 定期評估各種可能之危害或造成對本公司資訊資產之影響，訂定重要資訊資產及關鍵性業務之緊急應變對策及復原計劃，以確保本公司業務能持續運作。
- 宣導同仁落實資訊安全防護工作，建立相關業務之資訊安全的責任、觀念與行為規範。
- 使用或連結本公司資訊環境之往來廠商、客戶或相關業務資訊接觸之第三方人員，共同遵循本公司資安政策相關規定。

II 資安管理機制與方案

- 使用者權限管理：使用者需按照安全等級區分給予不同之使用權限。
- 作業系統使用權限安全管理：依公司規定安裝作業系統，並加入公司網域，進行集中管理。作業系統定時安全更新，並於公司內之主機及電腦，安裝防毒軟體，並每日自動下載、更新掃描引擎及病毒碼。使用者帳號之密碼定期更新設定措施。
- 應用軟體安全管理：除安裝資訊作業所需的應用軟體以及工具軟體、套裝軟體外，如需安裝其他特殊軟體須另行申請經核准後始得安裝。
- 於防火牆設定禁用軟體、網址之隔絕過濾機制，阻絕通行，以避免影響網路品質及安全。



1.2 ESG 永續發展策略

Ai3 自 2021 年成立「永續委員會」。為本公司永續發展與永續經營之主要工作決策與推動單位，委員會由總經理、及相關部門最高階主管及其他被指定之成員所組成，其組織成員包括主任委員，執行秘書，並設立三個工作小組，包括公司治理小組、環境永續小組及社會共榮小組。



永續委員會功能

- 企業永續發展工作目標與策略之訂定。
- 企業永續發展工作之推動與督導。
- 企業永續發展工作成果之檢討。
- 處理其他與企業永續發展有關之事宜。
- 永續報告書審查。



主任委員職責

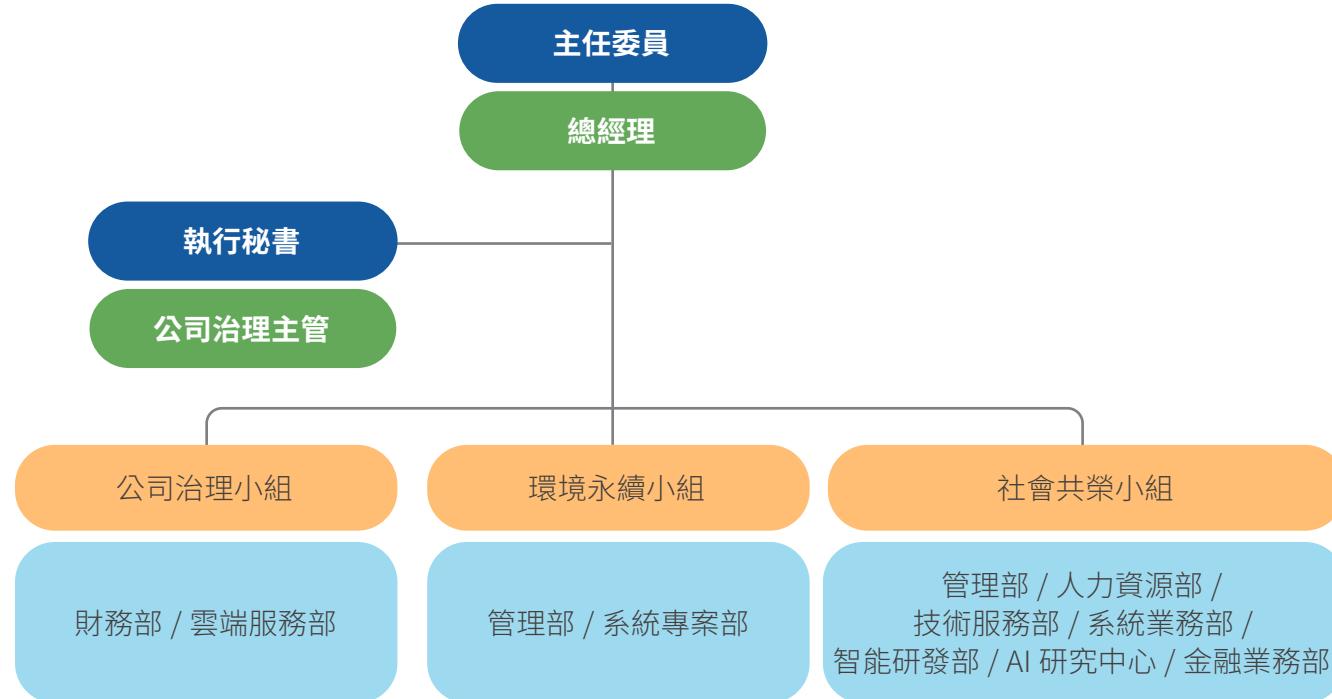
- 永續發展政策之擬訂。
- 督導永續委員會之委員執行各項政策及永續報告書之編製。
- 每年向董事會報告永續發展業務執行情形。

- 網路通訊安全管理：外部 VPN(遠端)存取及內部存取(檔案傳輸(FTP)、即時傳訊、特殊連線(HTTPS)等網路應用)均須經資訊單位審查與權限主管核准使得使用。
- 應用系統安全管理：資訊單位須限定只能由授權的處理人員才可執行原始程式碼之存取更新；依業務之需求而設定使用者不同之程式執行權限。
- 備援管理：設有系統災難復原、資料庫之備份管理相關措施。
- 資產管理：針對機房設備及個人電腦進行資產編號管理並定期盤點。
- 以線上訓練方式，宣導使用者設定及操作作業系統之安全機制；以及現行病毒(木馬、後門、蠕蟲…等)來源途徑、感染方式，增加使用者防護知識。

2024 年度重大資安成果

資訊專案	投入資源	效益
續簽防毒軟體維護合約	NT: 129,360 元	強化資訊資產安全
資訊安全訓練。	線上教育訓練平台舉辦教育訓練，總計 100 人參與，總時數 112 小時。	提升公司員工資訊安全意識及加強宣導重要性。

II 永續委員會組織圖



聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）是聯合國在 2015 年發布的一項計畫，提出 17 項永續發展目標及 169 個細項目標，作為 2030 年以前各會員國以及全球企業實踐永續發展的指導原則。

Ai3 將永續發展目標融入公司的經營策略，將以往公司專注在經濟績效的思考模式擴大成兼顧環保及其他法規遵循、創造健康友善的職場環境來留任優秀人才、消弭職場各種不平等條件、減緩能源耗用及溫室氣體，以及邀請供應商對改善環境、提高福利等面向一起努力，展望未來，Ai3 將持續在永續發展目標上做出更多貢獻，善盡自身的企業社會責任。

SDGs	細項目標	Ai3 回應
1 消除貧窮 	1.4 確保所有男女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源都有公平的權利與取得權。	<ul style="list-style-type: none"> 提供優於法令且具有市場競爭力的薪資條件及完備的福利措施，讓員工得以尊嚴地工作，提升個人與家庭的經濟生活水準。 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資，提高同仁對公司的向心力。
4 優質教育 	4.5 消除教育落差，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。 4.7 提倡永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平非暴力。	<ul style="list-style-type: none"> 安排業務屬性不同的員工進行職能訓練，確保每位同仁可接受職業訓練的機會。 規劃永續發展、職場性平、勞動人權的課程，鼓勵同仁參與。
5 性別平等 	5.1 消除對婦女任何形式的歧視。 5.4 透過社會保護政策承認及重視婦女家庭照護。	<ul style="list-style-type: none"> 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。 提供同仁不分男女皆可申請育嬰留停假別的權利。
8 尊嚴就業與經濟發展 	8.5 實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 8.7 禁用童工、消除受壓迫的勞工。 8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。	<ul style="list-style-type: none"> 不以性別作為員工任用及考核升遷的因素。 根據公司獲利狀況適度調整員工薪資，提高同仁對公司的向心力。 尊重勞動權益，包含禁用童工及禁止任何形式的職場歧視。 母性員工依法適當調整職務內容，減輕工作負荷，實質保障母性員工。 落實職業安全衛生管理，有效提升員工職場安全。
10 減少不平等 	10.2 促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、宗教、經濟或其他身份地位。 10.3 確保機會平等，減少不平等，包括消除歧視的實務作法。	<ul style="list-style-type: none"> 公司的召募、考核及升遷機制，不以員工生理或心理差異當作考量標準。 設有員工檢舉管道，並有完善的檢舉流程保護檢舉人。
13 氣候行動 	13.2 將氣候變遷措施納入企業永續政策、策略予規劃之中。	<ul style="list-style-type: none"> 依循 TCFD 氣候相關財務揭露架構，落實氣候風險與機會治理。 依循 ISO 14064-1 組織層面溫室氣體排放量和清除量的量化與報告之規範及指南落實溫室氣體盤查。 落實服務節能減碳。
16 和平正義與有利的制度 	16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。 16.7 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。	<ul style="list-style-type: none"> 強化公司治理，透過內控確保從業人員符合公司各項規範，並建置檢舉流程及檢舉管道。 透過利害關係人溝通，瞭解其對公司的要求與期望，並定期向董事會報告。

1.3 永續風險管理

面對日新月異的經營環境，我們透過內部隸屬總經理的風險管理小組負責風險管理相關經營規劃活動的展開，風險管理範疇涵蓋公司治理、環境及社會面。風險小組成員以各權責部門為核心，展開相關風險評鑑作業，以風險發生機率及對公司衝擊程度評估，再針對特定高風險項目進行風險回應，確保公司達到永續經營之目的。

|| Ai3 風險管理架構

風險項目	權責部門	風險業務事項
策略風險	總經理室	訂定公司未來營運政策。
投資風險	財務部	短期投資市價之波動、長期投資被投資公司之營運規範管理等風險。
營運及市場風險	總經理各相關部門	依據公司策略，執行產品之研發、生產與銷售，並致力於生產技術改善，提升品質及降低成本，以增加公司獲利。
財務與流動性風險	財務部	利率、匯率避險，銀行額度管理與關係維護等事項。
客戶信用風險	業務部、財務部	客戶信用額度建立與審查，應收帳款之管理及催收。
法律風險	管理部	審核合約、公司授權以及減少企業之法律風險，保障公司有形及無形資產。
工作者安全風險	管理部	針對工作環境可能造成的安全衛生危害與特定風險因子，以安衛政策為核心，落實安全衛生管理並提昇管理績效。
資安風險	雲端服務部	一般及數位資訊安全及保密、無從確保資訊內容及處理方法、無從及時存取資訊及使用相關資產等風險。
環境風險	管理部	溫室氣體排放管理、碳權管理、能源管理、符合國際及當地環保法令或環評要求等風險。
人力資源風險	人力資源部	員工或供應商之人權議題，包含但不限於勞資關係、童工、強迫勞動、人才發展管理，包括但不限於招募及留任人才、人才發展之風險。

|| 2024 年度 Ai3 之風險項目及因應策略

風險面向		因應策略
	利率變動	公司財務結構一向健全，資金運用保守穩健，設有專職人員隨時掌握金融資訊，並以保守穩健之立場運用財務工具降低利率變動之風險。
公司治理 財務面	匯率變動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 控制美金的淨部位，以降低匯兌風險。 2. 本公司財務人員隨時搜集有關匯率變化資訊，並參閱銀行及投資機構提供之金融財經資訊，以即時掌握匯率動態。 3. 開立外幣存款帳戶，視實際資金需求及匯率走勢，調節所持有外幣部位。
	信用風險	設有專職人員負責交易相對方之授信額度之定、授信核准及其他監控程序以確保逾期應收款項之回收已採取適當行動，並逐一覆核應收款項之可回收金額以確保無法回收之應收款項已提列適當減損損失。
產品競爭	市場競爭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保持與客戶之間密切聯繫，隨時了解並滿足客戶最新需求，亦定期與研發技術人員拜訪客戶，以掌握客戶產品之未來趨勢予以先開發新產品應對。 2. 研發技術的創新，專利的取得，確保屬於全球領導族群。
公司治理	資訊安全及 個資保護風險	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於檔案安全及設備安全進行管理，系統應定期實施整體備份，且定期執行重整作業，以節省磁碟機使用空間並增加系統運作效能。 2. 設備安全應對於門禁、機房進行管制，並對器材及機房設備維修管理，且機房安全措施予以定期檢查。 3. 設定權限管理，落實資安內控循環。 4. 落實異地備援機制。 5. 定期委外實施資訊安全查核。 6. 依循個資保護管理辦法，結合 ISO 27001 資訊安全系統運作，確保資安及個資隱私符合法規。
環境面	氣候變遷風險	<ol style="list-style-type: none"> 1. 限水、輪流供水之缺水議題是我們在水資源管理上的因應事項，日常推行節水措施。 2. 對於風災影響，於颱風警報發布時，成立防颱總部，確實掌握颱風動向及廠內現況，發布廠內颱風預報，使人員有效瞭解颱風狀況並採取防颱措施，力求風災影響最小化，引發水災時，由防颱總部協調人力進行狀況應變及排除，並於水退後進行後續復原工作。 3. 韻應政府節能政策，依循 ISO 14064-1：2018 落實溫室氣體盤查。 4. 符合政府法規及客戶需求。
社會面	職業災害風險	員工為重要資產，保障工作環境安全，避免因職災損工造成潛在成本與風險。持續落實職業安全衛生管理制度，達成員工互護，工作安心，推行無災害工時紀錄。
	勞動力不足風險	加強人員留任：提升員工薪酬福利，注重員工關懷，致力於降低員工離職率。

2.0

利害關係人議合

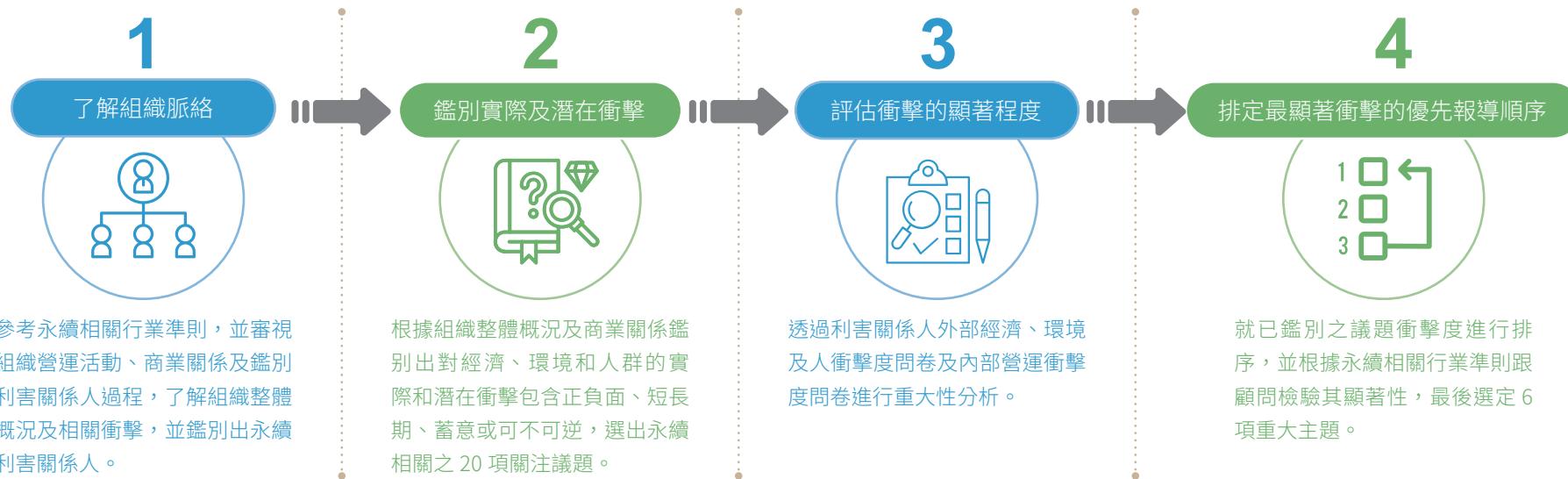
2.1 利害關係人共融

2.2 重大主題與衝擊



2.1 利害關係人共融

本報告書編製過程針對利害關係人關注主題實施重大性分析，希望透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關切的議題，並衡量對經濟、環境及人群的影響，作為編製報告的參考基礎。希望透過資訊的揭露，跟利害關係人進行有效溝通，傳達本公司致力於企業經營、環境保護以及社會共榮上的各項努力。Ai3 利害關係人重大主題鑑別程序如下所示：



參考永續相關行業準則，並審視組織營運活動、商業關係及鑑別利害關係人過程，了解組織整體概況及相關衝擊，並鑑別出永續利害關係人。

根據組織整體概況及商業關係鑑別出對經濟、環境和人群的實際和潛在衝擊包含正負面、短長期、蓄意或可不可逆，選出永續相關之 20 項關注議題。

透過利害關係人外部經濟、環境及人衝擊度問卷及內部營運衝擊度問卷進行重大性分析。

就已鑑別之議題衝擊度進行排序，並根據永續相關行業準則跟顧問檢驗其顯著性，最後選定 6 項重大主題。

|| 2024 年 Ai3 利害關係人關注議題鑑別程序

順序	項目	說明	成果
1	鑑別利害關係人	由本公司 ESG 委員會透過與各部門主管內部討論，並參考同業之利害關係人群體，依循 AA1000 SES 的五大原則，以依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注張力等特性，鑑別出主要關係人有：員工、客戶、供應商 / 承攬商 / 外包商、主管機關、股東 / 投資人及銀行 6 類利害關係人。	6 大類 利害關係人
2	ESG 議題歸納	議題的蒐集考量永續性的脈絡，主要係以永續性報告書協會 (Global Reporting Initiative,GRI) 所出版的 GRI Standards 指引為基礎，並參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，考量標竿學習、公司營運與產業特性等，共歸納出 20 項議題，包含公司治理、環境、社會相關議題，作為問卷設計內容。	20 項 永續發展主題
3	關注議題調查	為瞭解利害關係人對於永續議題的針對經濟、環境及人群衝擊度評估，Ai3 以線上問卷發放的方式，進行利害關係人衝擊度評估調查，並由高階主管對於公司永續經營之衝擊度實施調查，作為排序之參考。本年度利害關係人問卷延續 2022 年度調查結果，內部營運衝擊度問卷 (ESG 委員會委員) 回收 5 份。	回收問卷 46 份
4	重大主題鑑別	透過問卷分析，將各主題之利害關係人衝擊度評估與管理階層對永續經營之衝擊得分進行分析，經由永續報告書編輯小組討論與外部顧問建議後，2024 年延續 2023 年度鑑別出 6 個重大主題，進行揭露其相關管理作為。	6 個 重大主題
5	審查與討論	經鑑別後之重大主題、回應章節與邊界分析，本公司將持續加強管理並將相關資訊揭露於永續報告書中，將每年持續檢討重大主題是否有需要調整之必要。	永續報告書

II 利害關係人溝通

利害關係人類別	主要利害關係人對公司的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率
客戶	客戶為 Ai3 重要的經營夥伴，我們傾聽客戶需要、提供專業服務並掌握產業趨勢，以成就客戶目標且共同成長。	供應鏈永續 法規遵循 職業健康與安全 服務創新與責任 客戶服務 服務創新與責任 風險管理 能源管理 溫室氣體排放 人權政策 資訊安全	永續報告書 永續報告書 永續報告書 合約 滿意度調查 新產品發表 官網 永續報告書 永續報告書 永續報告書 保密協定	每年 每年 每年 新服務需求 每年 不定期 不定期 每年 每年 每年 不定期
主管機關	除遵循政府機關相關規範、主動積極配合政策施行，藉由透明的雙向溝通取得政府的信任、支持及合作。	法規遵循 職業健康與安全 水資源管理 能源管理 資訊安全 勞雇關係 溫室氣體排放 服務創新與責任 市場地位 綠色採購 氣候政策	官網 職災月報表申報 永續報告書 永續報告書 永續報告書 官網 永續報告書 永續報告書 永續報告書 永續報告書	每月 每月 每年 每年 每年 不定期 每年 每年 每年 每年
股東 / 投資人	為本公司出資投資人及股東，應公平取得公司重大資訊，秉持誠信與永續經營，資訊公開透明，維護股東 / 投資人權益。	法規遵循 經濟績效 風險管理 公司治理	官網 財報 永續報告書 永續報告書	不定期 每年 每年 每年

|| 利害關係人溝通 (續)

利害關係人類別	主要利害關係人對公司的意義	關注議題	溝通管道	溝通頻率
供應商 / 承攬商 / 外包商	Ai3 期與合作夥伴建立永續夥伴關係，持續提供滿足利害關係人需求的服務，共同落實企業永續發展。	供應鏈永續 法規遵循 經濟績效	供應商評鑑 永續報告書 財報	每年 每年 每年
員工	員工是 Ai3 永續發展最重要的夥伴，我們致力於打造多元、平等、健康工作環境，期與員工共同成長與發展。	職業健康與安全 勞雇關係 訓練與教育 員工多元化與平等 人權政策	健康檢查 勞資會議 教育訓練 勞資會議 教育訓練	每年 每季 不定期 每季 不定期
銀行	銀行是提供營運資金的主要來源，透過跟銀行緊密的溝通與互動，得以獲得穩定與具競爭力的營運資金，確保永續經營。	經濟績效 法規遵循 能源管理 服務創新與責任 當地社區 氣候政策	銀行往來拜訪 永續調查	不定期 不定期

Ai3 透過日常營運活動中各部門與主要利害關係人溝通所提出的關注議題，由永續委員會收斂彙整，同時參考 GRI 永續性報導準則 2021 年版特定主題及行業報告書，並針對議題有關經濟、環境和人群的實際和潛在正負面衝擊評估，歸納出 20 項永續議題，涵蓋經濟、環境與社會等面向，確保 Ai3 於 E(環境) 、 S(社會) 、 G(公司治理) 構面揭露的永續資訊滿足利害關係人期望。

永續議題	正面衝擊	負面衝擊	實際 / 潛在	說明
綠色採購	V		實際	響應政府綠色採購需求，從資訊設備至庶務採購皆優先選購綠色低碳商品。
供應鏈永續	V		潛在	延續綠色採購政策，以身作則，透過供應商管理達成供應鏈永續。
能源管理	V		實際	低能耗低排放產業，響應政府節能措施，並積極開發 Ai3 服務系統，減少客戶移動、服務提供能耗及排放。
溫室氣體排放	V		潛在	
氣候政策	V		潛在	落實 TCFD 氣候風險與機會治理及溫室氣體盤查，積極應對氣候變遷相關財務衝擊。
水資源管理	V		實際	本公司為資訊服務業，全體員工落實日常生活省水，減少水資源浪費。
資訊安全	V		實際	落實 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統，每年持續投入資源強化資安機制。
法規遵循	V		實際	透過法遵意識宣導，法規鑑別，未發生重大違法事件。
服務創新與責任	V		實際	持續創新提供便利民眾及企業客戶的服務，協助企業轉型並達成節能減碳效應。
公司治理	V		實際	落實董事會運作，並透過永續報告書揭露達成資訊透明。
市場地位	V		實際	持續提供優於主管機關要求之薪資福利制度及 100% 在地化聘僱。
風險管理	V		實際	透過內部控制制度及滾動風險管理機制，確保掌握內外部環境風險，以利公司永續發展。
經濟績效	V		實際	持續擴大營收，滿足利害關係人需求。
訓練與教育	V		實際	系統化訓練規劃、多元化實施，達成人才永續。
客戶服務	V		實際	提供客戶滿意的服務，協助客戶創造價值。
勞雇關係	V		實際	透過完善的福利制度及多元化溝通管道，達成勞資和諧。
員工多元化與平等	V		實際	透過多元化的聘僱，男女職場待遇的平等，達成職場友善。
職業健康與安全	V		實際	透過員工關懷、員工溝通，提供健康舒適的工作環境，確保員工健康安全。
人權政策	V		實際	制定人權政策並落實。
當地社區	V		實際	積極參與社區活動、弱勢關懷，產業促進，善盡社會責任。

2.2 重大議題與衝擊

永續委員會擬定 20 項永續議題，本年度沿用 2022 年度利害關係人外部經濟、環境及人群衝擊度問卷 41 份，內部公司 5 位主管營運衝擊度問卷結果，確認當年度應優先揭露環境、社會與經濟面向的 6 項重大主題，本公司將在本報告書說明各重大主題的管理方針及相關揭露項目。



重大主題變更情形

2023 年	2024 年	2024 年度相較 2023 年度名次及主題變更
資訊安全	資訊安全	--
服務創新與責任	服務創新與責任	--
勞雇關係	勞雇關係	--
客戶服務	客戶服務	--
法規遵循	法規遵循	--
訓練與教育	訓練與教育	--



|| 重大主題與 Ai3 價值鏈關係

重大性主題	對營運的重要性	GRI 準則	重大主題價值鏈衝擊邊界					管理方針揭露章節	SDGs 永續目標
			Ai3	客戶	政府機關	供應商	股東 / 投資人		
法規遵循	法規遵循是企業責任的基線。唯有落實法規遵循，才能使企業穩健成長與永續經營。	GRI 2-27	●	●	●	●	●	1.1.5	16 和平正義與有利的制度 
客戶服務	以高標準產品品質，創新的研發能力，提供消費者更多元、便利的產品，並聆聽顧客回饋，持續以循環式的品質管理提升顧客滿意度。	----	●	●		●		3.2	17 全球夥伴關係 
服務創新與責任	運用專業技術團隊，持續精進管理流程與產品品質，創新提供品質優良且符合客戶之產品。	GRI 416-2	●	●				3.1	9 產業、創新與基礎設施 
資訊安全	資安事件之發生，易造成公司營運中斷及資訊外洩，高度資訊化時代，資訊安全是不可避免之議題。	-----	●	●	●			1.1.6	9 產業、創新與基礎設施 
訓練與教育	對同仁進行教育訓練，可讓同仁提升自我職能、發揮所長，在職場上更具競爭力，也為公司帶來營收成長的果實。	GRI 404-1	●					4.2	4 優質教育 
勞僱關係	人才是我們最重要的資產，也是成長的動力來源。為了實踐社會責任並減少人權風險，提供員工友善的工作場所，我們重視員工福利，提供員工溝通及申訴管道，並積極優化良善的工作環境。	GRI 401-1 GRI 401-2	●		●			4.1	8 尊嚴就業與經濟發展 



3.0

數位創新責任

-
- 3.1 服務雲端應用
 - 3.2 服務品質與客戶滿意
 - 3.3 永續夥伴

3.0 數位創新責任

重大主題	服務創新與責任
對公司的重要性	運用專業技術團隊，持續精進管理流程與服務品質，達成客戶滿意及永續服務。
政策承諾	成為全球性對話式商務領航者。
目標	1. 每年度獲取外部榮耀。 2. 客戶滿意度 80 分以上。
負責部門及申訴機制	智能研發部 https://reurl.cc/E6n4ak 。
當年度投入資源與具體成果	1. 榮獲大中華區客戶中心聯盟 (GCCA) 大中華卓越客戶服務大獎。 2. 臺灣客服中心發展協會 (TCCDA) 2024 年度卓越客戶服務大獎。 3. 客戶年度滿意度 80.96 分。
評估機制	1. 年度滿意度調查。 2. 創新研發專案會議。



Ai3 將「服務創新」視為核心競爭力，同時將「對客戶、社會與環境負責」納入產品設計與營運管理的重要原則。公司自 2018 年成立以來，深耕人工智能技術、數據分析與通訊整合，提供智能機器人、客服系統及對話商務等解決方案，協助客戶提升服務效率與顧客體驗，至今已服務超過百家企業。服務創新與責任的積極作為如下：

|| 服務創新：以技術落地支撐客戶數位轉型

1. AI × 客服 × 雲端的一站式解決方案

- (1) 主要產品包含「智能機器人」、「客服系統」與「對話式商務服務」，協助客戶將 AI 服務與既有系統整合。透過智能機器人處理重複性問題提升人員效率，再搭配具 CRM 模組的客服系統建立客戶輪廓，協助企業提供更精準且有溫度的服務，強化客戶黏著度。
- (2) 因應中小企業產業轉型，Ai3 推出雲端通路解決方案及雲端訂閱服務，讓客戶可用較輕資本方式導入智慧客服與對話商務功能，降低數位轉型門檻。

2. 生成式 AI 與 LLM 應用創新

- (1) 在未來商務展中，Ai3 發表「對話式知識管理」及「Qbi 助理」，提供兼具雲端與落地部署的 LLM 方案，成為 AI 客服的重要落地應用，協助企業將知識管理與客戶互動整合於同一平台。
- (2) 近期獲得數位部數產署 Adi15 數位創新獎並取得經濟部 Taipei-1 算力平台支持，持續推進生成式 AI 應用發展，優化 QbiAI、QbiBot、QbiCRM 等產品的智慧應用能力。

3. 「技術落地、產業共創」的服務思維

- (1) Ai3 秉持「技術落地、產業共創」理念，將 AI 與實際場景深度融合，聚焦 CRM、智能機器人與雲端服務，提供從智能客服、行銷自動化到知識管理的完整服務路徑，協助企業在數位轉型浪潮中維持經營韌性。
- (2) 透過與產官學、產業夥伴共同舉辦論壇與分享會，推廣企業導入 AI 的實務經驗與趨勢洞察，讓服務創新不僅停留在技術，更落實在產業實際使用情境，共創長期價值。

|| 責任實踐：從客戶責任到社會與環境

1. 對客戶的責任：資訊安全與隱私保護

- (1) 隨著 AI 技術廣泛應用，Ai3 將資料隱私與資訊安全視為重大風險與責任議題，持續投入資源強化資料保護機制，並依循隱私保護相關法規，確保產品與服務符合個資與資安標準。
- (2) 透過導入資訊安全管理制度與風險管理流程，搭配客服與 CRM 系統的權限控管與稽核機制，確保客戶資料在蒐集、使用與儲存過程中的安全性，降低營運中斷與資料外洩風險。

2. 對中小企業與產業的責任：協助淨零與數位共好

- (1) Ai3 參與「永續思維下的數位轉型 / 中小企業運用 AI 結合淨零碳排」論壇，分享政府永續推動策略與標竿場域實證經驗，協助中小企業理解如何透過 AI 軟體與演算法技術，配合能源與資源端的減碳措施，以行動支持淨零碳排與區域永續發展。
- (2) 在協助中小企業導入 AI 客服與雲端服務的同時，Ai3 也積極推廣 ESG 永續思維，強調在提升營運效率與服務品質的同時，兼顧環境負擔與社會責任。

3. 對社會與員工的責任：推廣永續理念與照顧人才

- (1) Ai3 認為人力資源是永續發展的基石，致力打造安全、和諧且穩定的工作環境，重視員工健康、職涯發展與工作生活平衡，並提供多元教育訓練與具競爭力的薪酬福利。
- (2) 透過 ESG 活動、論壇與志工參與，鼓勵員工及合作夥伴一起關注社會議題與環境永續，讓「服務創新」不僅是商業競爭力，更是對社會的長期承諾。

年度相關產品與服務價值

產業類別	項目	說明	效益
主管機關	桃園 1999	提供桃園市民 1999 電話服務應用 AI 知識庫服務市民。	<ul style="list-style-type: none"> 降低 30% 平均通話時間提升市民滿意度。
主管機關	社家署 VRS 平台 (手語視訊轉譯平台)	提供聽語障者及聾人通話平權，建立通話媒介和 STT 顯示互動過程。	<ul style="list-style-type: none"> 打造 VRS 平台協助國內 13 萬聽語障人口可自助預約訂房、求職等非金融服務。
電信業	遠通電收 etag 智能語音	提供車主進行 7x24 自助服務辦理餘額查詢、etag 啟用申請。	<ul style="list-style-type: none"> 每月可降低近 50% 真人服務申辦量，語音服務提高車主易用和便利性。
零售業	統一速達	提供雲端話務系統及智能客服機器人。	<ul style="list-style-type: none"> 應用智能客服節省 30% 人工服務量，繁盛期間透過彈性席次擴充增加 20% 人員利用率。
金融業	泰安產險建置視訊理賠	導入多元理賠收件平台，建立線上視訊理賠服務、文件遠端上傳及自動化查核機制。	<ul style="list-style-type: none"> E 環境：視訊查勘與遠端上傳，減少實體往返與物流，降低油耗、碳排與紙張耗用。 S 社會：讓行動不便 / 偏鄉 / 疫情受限客戶也能便捷理賠，縮短等待時間，提升透明度與人員安全。 G 治理：全程數位留痕，可控、可追蹤、可稽核，降低人工作業與道德風險，提升營運效率與成本效益。

3.1 服務雲端應用

Ai3 於 2020 年推出 QbiAI Cloud，內含標準化與輕量化的智能機器人、智能客服系統，讓中小企業自由組合功能，並透過訂閱機制、以低財務負擔來啟用所需模組。其創新的研發實力加上彈性的商業模組，2024 年榮獲大中華區客戶中心聯盟 (GCCA) 大中華卓越客戶服務大獎及臺灣客服中心發展協會 (TCCDA)2024 年度卓越客戶服務大獎。

Ai3 持續強化 QbiAI 服務內容，體認到培養機器人不易、往往逾越中小企業的成本負荷，轉而全力開發「領域機器人」，現已提供企業形象機器人、員工諮詢機器人等通用型商品，以擴大經濟規模，降低中小企業導入門檻，也善用 AI 優化對內對外的服務品質，快步跟上數位轉型風潮。

|| 客服問題面

回應人力不足



每天回覆客戶詢問的重複性問題消耗大量時間與人力。

客戶四面八方



客戶來自 FB、LINE、官網各平台切換回覆，流程繁瑣無效率。

客服資料零散



客服紀錄只能手動留存人員異動便散落各處，統整不易。

|| 智能雲端服務價值

線上線下通路整合



整合電話、網站、FB、LINE 等全通路管道單一平台即時回覆，提升服務效率。

客戶精準行銷



將客戶進行分類貼標，資訊推播對症下藥再行銷投放精準有成效。

紀錄完整留存



保存所有對話紀錄，利於追蹤案況同時保障企業與客戶。

雲端輕鬆訂閱



不需高價的機房設備，雲端輕鬆建置網頁 Web 即可開啟系統。

專業報表分析



提供相關紀錄報表，利於整理與數據分析改善服務流程與內容。

提升客服效率



解決客戶重複性問題，統一平台集中管理有效節省服務人力。

智能機器人 QbiBot

全方位智能機器人功能

1. 語意機器人 NLU Bot

快速理解顧客的意圖，提昇機器人互動的服務次數，透過聊天機器人收集相關數據，協助企業精準分析流量及顧客消費行為。

2. 選單機器人 Click Bot

以階層式文字選單設計，將服務內容系統化分類，協助使用者依需求逐步點選，快速完成服務選擇，有效降低操作門檻並提升服務導引效率。

3. 智能客服核心技術

採用真正的 AI 研發技術，透過深度學習與自然語言處理，為企業量身訓練專屬的智能客服機器人。系統能自動學習客服文字問答資料，理解問題特徵與回應邏輯，提供更準確、自然的即時回覆。

智能機器人特色

1. 全通路整合群組化管理

整合 fb 粉專 messenger、官方 line、web 通路，且可串接 fb 粉專 / 官方 line 多組帳號。

2. 掌握客戶行為 把握新商機

機器人互動報表即時呈現，了解客戶需求，掌握服務趨勢。

3. 一站式服務 提升轉單率

透過智能互動流程設計，於服務過程中即時進行顧客需求與行為的精準標記，系統化累積顧客數據，支援後續服務再行銷與商機分析，提升轉單率，更有效拓展多元營收與長期客戶價值。

4. 靈活設計流程 且彈性擴充

提供可自訂的機器人服務流程設計，讓企業依不同情境打造專屬互動內容，並可隨業務需求擴充功能模組，提升管理便利性與系統延展性。

智能機器人 QbiBot 產業應用 - 售後服務滿意度高達 80%



遠通電收導入 NLP 智能客服機器人，提供遠通 eTag 相關文字化即時服務，協助民眾快速取得所需資訊，有效舒緩電話客服進線量，改善民眾久候問題，提升整體服務體驗。

包含：eTag 帳務查詢、扣款與補繳說明、異常問題諮詢、使用流程指引等。

-  ● 以文字化即時回覆分流大量來電，降低客服佔線率。
-  ● NLP 語意理解精準回應民眾問題，縮短等待與處理時間。



數位客服小智，大智通為 7-Eleven 旗下物流公司，面對全台 7,000 多間門市高度頻繁的配送與退貨需求，建立標準化、即時化的數位作業模式。

各門店可透過智能機器人的線上表單，填寫配送與收貨資訊，資料即時回傳至大智通物流系統，由物流端快速安排司機前往門市收取需配送物品，減少人工溝通與等待時間。

-  ● 以智能表單取代人工通報流程，加速門市物流作業。
-  ● NLP 客服機器人統一收單與派送資訊，提升物流調度效率。

智能機器人 QbiBot 產業應用 - 售後服務滿意度高達 80%

高市毒防局導入 AI Agent 智能關懷服務，應用於社福輔導場域，讓弱勢個案可透過身分登入，與 AI Agent 進行日常互動與關懷對話。系統依據個案背景資訊，主動提供貼近需求的關懷內容與協助，打造個案專屬的互動陪伴機制。

個案可隨時向 AI Agent 提問、尋求協助或進行日常互動，包含防制知識、生活支持與心理關懷等。所有互動紀錄同步於後台轉化為數據資料，協助社工人員掌握個案狀況，作為後續輔導與關懷的重要依據，兼顧服務量能與陪伴連續性。



- AI Agent 提供 24 小時不中斷的個案陪伴與互動關懷。
- 輔助社工精準掌握個案狀況與需求。



文中資訊建置智能客服機器人，作為企業內部系統的智慧查詢助手，協助使用文中系統的企業用戶，以自然語言方式快速查找與詢問系統相關操作與資訊，降低學習門檻並提升系統使用效率。

NLP 智能機器人直接整合於文中資訊所提供的企業系統中，使用者無需翻閱說明文件或另行詢問人員，即可即時取得操作指引與相關資訊，強化企業內部支援效率，減輕人工作業負擔。



- 協助用戶快速理解與使用系統，提升整體導入效益。

智能機器人 QbiBot 產業應用 - 售後服務滿意度高達 80%

中國信託證券於官網建置智慧客服「小亮點」，作為證券服務的線上即時互動窗口，協助客戶快速查找各類證券相關資訊，並串接客戶系統，提供便利的線上自助服務體驗。

透過智慧客服「小亮點」，客戶可於官網查詢證券商品資訊、操作說明與常見問題，系統同步整合客戶資料與服務流程，支援多項線上自助服務，減少人工諮詢需求，提升整體服務效率與使用便利性。



- 官網智慧客服結合客戶系統，強化線上自助服務能力。
- 即時回應證券查詢需求，提升服務效率與客戶滿意度。



大台中數位電視推動傳統產業數位轉型，導入智能機器人，作為用戶線上互動與資訊服務窗口，提供即時資訊查找服務，同步強化活動行銷與宣傳曝光，提升用戶溝通效率與品牌互動力。

透過智能機器人，用戶可快速查詢頻道資訊、服務說明與相關活動內容，系統同時支援活動訊息推播與行銷曝光，讓服務資訊與行銷宣傳能以更即時、有效的方式傳遞給用戶。



- 導入智能機器人，協助傳統產業加速數位轉型。
- 結合資訊服務與活動行銷，提升用戶互動與曝光效益。

智能機器人 QbiBot 產業應用 - 售後服務滿意度高達 80%

東吳大學推廣部於官網建置智能機器人，作為招生與學習服務的線上諮詢窗口，協助學生即時取得課程與學校相關資訊，提升招生服務效率與使用體驗。



透過智能機器人，學生可快速查詢學分班與非學分班課程內容、報名方式、上課資訊及校務相關說明，減少人工回覆負擔，讓招生與課程資訊傳遞更即時且清楚。



- 官網智能機器人即時回應，強化招生與學習服務效率，也提升學生查詢便利性。



黑貓宅急便，106 年導入智能客服後，大幅減少客服電話進線量，為用戶帶來更多方便性，除了訂單查詢、包裹狀態，更能線上自助集貨、線上查件，24 小時全天候服務。

24 小時線上自動集貨、線上即時查件。



- 第一個導入智慧服務之物流業。



數位客服小 C，導入 2,000 筆以上專業知識點，在不同通路都能與客戶輕鬆互動，包含官網、網銀 APP、LINE 等，線上查詢帳務資料和財富管理相關問題（信用卡優惠、財富管理、客戶帳務查詢）



- 金融業最多綁定使用的數位客服小 C，300 萬用戶強力推薦。

智能機器人 QbiBot 產業應用 - 售後服務滿意度高達 80%



萊雅集團旗下品牌，透過文字客服結合全通路平台（真人客服、FB 和 LINE）。並以 LINE 聊天機器人打造品牌形象，提供客戶快閃活動優惠，會員綁定專屬優惠和即時客服功能，拓展行銷活動之力。



- 會員會籍串接、專屬優惠、呼叫即時客服、LINE 聊天機器人。



以客服系統解決各通路顧客服務，真人文字客服和 AI 智能客服小 P，一同 AI+IA 人機協作，針對票卡申辦方式、儲值說明、服務開通和票卡遺失等，為旅客提供前線即時服務。



- 整合資料庫，統一各站服務台資訊。



保險業老字號的華南產險，採用最新 AI 技術智能客服，以智能 GOGO 服務客戶網路投保、寵物保險最新資訊和會員註冊和保險諮詢等，由智能 GOGO 快速分享相關資訊檔案，以提供最優質服務。



- 形象機器人翻轉提升品牌形象。

|| 智能客服管理系統 Qbi CRM

整合 line、messenger、web、call 通路，自動分派工作降低人員閒置率，透過人性化的服務及互動資料庫，分析顧客需求。

支援：電話真人客服、文字真人客服、員工權限、督導權限。

高度客製化 - 多元模組任意搭配

1. 服務追蹤模組

建立專屬企業工單流程，讓服務有系統、有條理，工作效能發揮到極致，且讓服務不被遺漏落實客戶權益提升滿意度。**包含：立案、流程追蹤、逾期警示。**

2. 知識庫模組

推動組織知識管理，使知識被保留，人員交接也能無縫銜接任何業務，降低員工訓練成本。**包含：知識分類、文檔管理、知識時效管理、知識討論。**

3. 報表分析模組

報表整合分析，洞察服務及產品問題，有效優化服務 / 產品，再透過追蹤趨勢抓住商機。**包含：服務績效報表、滿意度報表、其他客製化報表 ... 等。**

4. 行銷模組

客戶關係管理與資料庫行銷，透過電話與訊息主動出擊藉由關懷客戶引導購買有效提升轉單率。**包含：電話行銷、訊息推播、名單管理。**

5. FB 貼文自動回覆模組

社群即時互動增加曝光、觸及，透由互動方式，進行行銷推廣，提升客戶購買意願，增加舊有客戶回流率。**包含：定時發文、自動回覆、比對演算。**

智能機器人 QbiCRM 產業應用 - 售後服務滿意度高達 80%



新北市政府落地建置 1999 市民服務客服系統，整合市政諮詢服務，提供新北市民即時、穩定且一致的服務窗口，強化市政服務效率與民眾體驗。透過 1999 客服系統，市民可進行各項市政問題諮詢、案件反映與服務指引，系統協助分流大量進線需求，讓客服人員專注於關鍵案件處理，提升整體服務品質與即時回應能力。



● 落地建置 1999 客服系統，強化市民服務即時性。



臺南市政府導入並完成 1999 市民服務客服系統落地建置，作為市民與市府之間的重要溝通管道，協助整合多元市政服務需求，強化市民服務的穩定性與即時性。市民可透過 1999 客服系統進行市政諮詢、問題通報與服務引導，系統統一彙整進線需求，支援客服人員即時受理與後續追蹤，讓市政服務流程更清楚、回應更有效率。



● 建立市民單一服務入口，提升市政服務可近性。
● 客服系統協助集中受理與案件追蹤，優化市府服務流程。



採用雲端部署方式，節省維護成本，客服中心設備全面升級，包含軟硬體擴充性、安全性和管理效率，當客戶進線後，整合電子看板系統，以專業客服中心安排值機、排班流程，包含 CTI 電腦電話整合、email、傳真、簡訊多媒體和 ICR 文字互動選單等，提供全方位專業服務。

智能機器人 QbiCRM 產業應用 - 售後服務滿意度高達 80%



協助中華郵政在期限內進行 CTI 話務中心全面改版和整合，採用『客戶關係及流程管理系統』，針對不同介面系統界接整合，提供客服人員能在 e-Center 介面上操作郵政、金融、保險、申訴及諮詢等服務和相關系統設定、電文以及客製報表之所有需求規格，並高效處理客戶抱怨和結案程序。



為了讓健身會員更方便且產生依賴性，利用客戶服務流程管理系統連動健身的 CRM 平台，提供會員相關認證和提醒，讓會員更順暢的了解健身相關課程或器材，以及未來課程行銷推廣有會員資料庫，提升客戶滿意度及品牌黏著度。



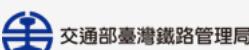
- 與會員系統整合、身份辨識及認證、即時通知訊息提醒、single sign on 整合。



隨著 Fintech 金融科技時代來臨，為強化金融服務之穩健實力，增加數位虛擬服務應用，全面升級新一代 IP 交換機，以全行來電集中化，提供最完善全方位的顧客服務。



- 專業客戶關係及流程管理系統。
- 異地備援，提供系統穩定雙重高規格。



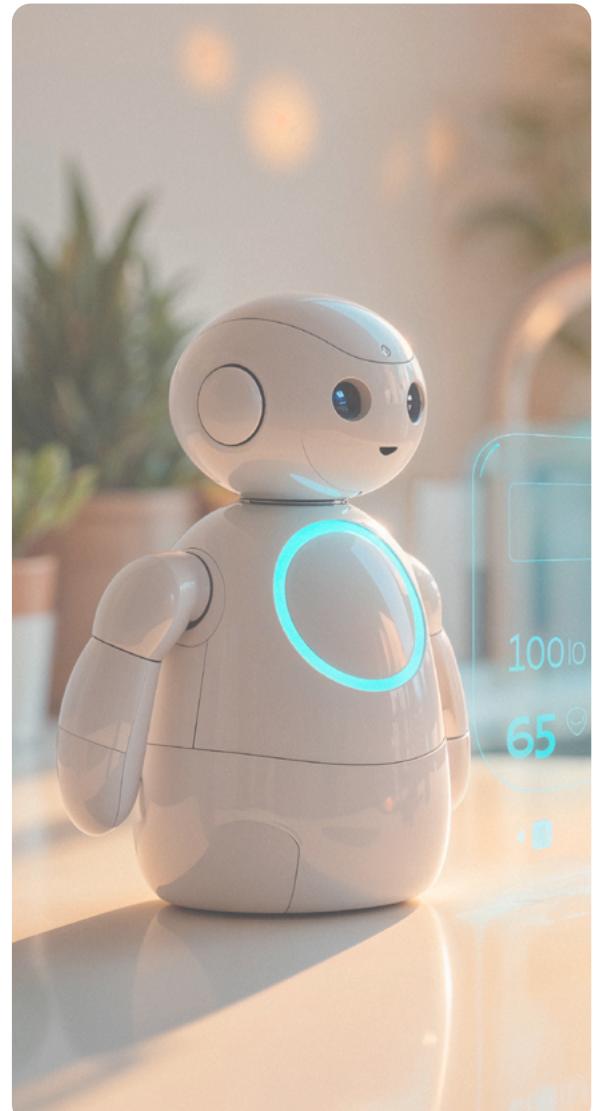
為交通部台灣鐵路管理局建置 CTI 通訊管理系統、客服平台軟體、語音應答系統，當旅客有諮詢問題，包含查詢列車服務、餐飲鐵路商品、車站維修和相關訂票系統使用操作。



- 整合售票及客服系統提升工作效率。



土地銀行語音系統全面更新升級，整合話務系統與客服平台，並採用新一代的 IP 交換機，提供最完善的客戶服務。



3.2 服務品質與客戶滿意

重大主題	客戶服務
對公司的重要性	良好的客戶關係是公司營運的基礎，提供多樣化的溝通管道，及隱私保障，能與客戶建立長久之關係。
政策承諾	提供給客戶最優質的服務。
目標	1. 滿意度調查維持 80 分以上。 2. 每年 0 客戶隱私外洩事件。
負責部門及申訴機制	經銷業務部 https://reurl.cc/E6n4ak 。
當年度投入資源與具體成果	1. 強化資訊安全管理，導入 EDR 端點防護。 2. 持續落實 ISO 27001 運作。 3. 年度滿意度調查 80.96 分，符合目標。
評估機制	1. 年度滿意度調查。 2. 創新研發專案會議。

Ai3 成立於 2018 年，致力於人工智慧技術、數據分析、通訊整合，提供系統整合、客服系統、智能服務等多種解決方案，並在客戶服務有相當豐富的經驗，至今已服務超過百家企業。主要提供產品為『智能機器人』及『客服系統』，協助客戶將兩項產品融合企業原有系統。透過智能機器人解決重複問題，提升人員效率外，也透過客服系統搭配 CRM 模組創建客戶輪廓，協助企業提升服務品質，同時也提升客戶對品牌的黏著度。

客戶服務溝通管道



- Ai3 官網留言
- Ai3 官網智能機器人問答互動
- 02-77066101 客服專線

良好的客戶關係是公司營運的基礎，Ai3 注重客戶權益及意見，為確實聆聽客戶的需求與期望，提供多樣化的溝通管道，由經銷業務部及客服人員負責接受訊息，轉至各權責部門確認處理方式，由高階主管審核確認後，快速回覆客戶結論；各別專案由專案業務及專案經理負責與客戶溝通互動，確保客戶需求被滿足，增強客戶信賴感，以建立長久且密切之客戶關係。

|| 客戶意見處理流程

1

客服專線接獲客戶意見，
列案處理

2

轉知相關單位

3

系統立案服務請求
追蹤處理進度

4

依案件別系統自動
關聯相關主管審核確認

5

依據處理結果向
對方回覆說明

|| 客戶滿意調查

每半年由公司稽核列出需要進行滿意度調查的客戶，調查項目包含服務專業度、整體服務滿意度及建議改善事項，由管理部透過 Email 發送滿意度調查問卷，調查完成後在主管會議上針對客戶反應的結果進行分析，並訂出改善措施及改善期程，再由管理部門追蹤改善狀況，完成改善方案。

2024 年滿意度調查出爐後，主管會議上討論服務滿意度問卷後，由系統專案部、金融業務部、系統業務部、經銷業務部、技術服務部、雲端服務部等，依不同客戶情境訂出改善措施及改善期程並執行。尤其針對金融客戶與政府部門專案，更是特別要求如期完成改善。

因近幾年的專案數量持續成長，故調查的客戶數量也持續上升，客戶對於處理的時效性要求也越來越高，所以在滿意度調查的分數有下降趨勢。未來，Ai3 對於客戶反映問題應立即回覆，以縮短處理時間及預計完成時間，提升客戶對於我們的信任。

客戶滿意調查 (年度彙整)	
年度	分數
2022	90.47
2023	87.15
2024	80.96

|| 客戶隱私

Ai3 提供客戶『智能機器人』及『客服系統』建置及維護時，不僅可能涉及機密資訊，亦包含大量的民眾隱私，故 Ai3 特別注重資訊安全及個人隱私的保護，除通過 ISO/IEC 27001 認證，包含機房維運、客服系統、通訊系統、客戶關係管理系統及智能系統開發與維護作業。每半年更針對執行業務相關人員進行資訊安全教育訓練及考試，並落實 EDR 端點防護系統及防火牆機制，確保同仁電腦及營運主機安全，並維持客戶隱私外洩事件為 0 件。2024 年度並無接獲任何與客戶隱私事件相關投訴或者經確認違反客戶隱私事件。



人員管理

- 招募時對應試者各項資料及背景進行初步審查。
- 專案系統建置案之同仁，皆須簽署員工服務切結書與保密協議書。



系統存取管制

- 系統將提供使用者帳號、權限、群組管理及操作記錄查詢等管理功能。
- 權限管理作業之異動應予紀錄，可提供查詢列印以為稽核控管之用。

3.3 永續夥伴

Ai3 承諾向客戶提供符合相關法令法規和高品質且安全之產品與服務，並落實零職災、環境保護與污染預防的工作，善盡企業的永續發展責任。公司採購原物料、耗材以符合相關法令法規及環保、安全之要求，並以在地化採購為主。為達到此一目標，我們建立供應商稽核評鑑管理規範，透過品質管理、環境管理及職業衛生安全管理制度要求，依循 PDCA 持續改善達成企業永續。

本公司合作之供應商，均須經過供應商評鑑審查合格後，始正式成為合格供應商，審查過程間之溝通往返，除了解供應商製程能力，供應品質及交期穩定度，也促使本公司與供應商間合作理念緊密連結，2024 年度新增供應商 4 家，皆經評鑑合格。年度既有供應商 58 家，年度供應商評鑑皆符合公司要求。2024 年度並無廠商因環境及社會重大衝擊造成供應中斷，或終止交易情形發生。另考量供應鏈永續，我們目標將於 2026 年度落實供應商永續評鑑，以確保供應商符合 Ai3 永續發展政策，一起邁向永續發展。

|| 供應鏈整合及分散風險因應

Ai3 一直視供應商為策略合作夥伴，堅信與供應商夥伴互相扶持，共同成長。Ai3 主要生產營運據點為台灣，為促進當地產業聚落，提供區域性經濟發展，優先選擇當地供應商合作。本公司之供應商皆為合作多年的供應商，供應來源穩定，考量產品品質、價格與配合情形使得供應商會有所變動，因此亦無因進貨集中少數供應商而有斷料之集中性風險。

|| 降低原物料運輸對環境造成的衝擊

隨著科技的不斷進步、工業產值提升，造成的環境危害也日益增加，也喚起全球對於環保的議題亦顯重視。2015 年聯合國氣候變化大會 (COP21)，會議的目標是達成具有約束力的措施，解決氣候變化問題，遏制全球氣溫上升。被視為「拯救地球最後、最佳的機會」誓言將改善目前氣候變遷日益惡化的現象，把全球平均氣溫升幅控制在工業化前水平以上低於 1.5°C 之內。該會議被視為史上面對全球暖化最具代表性的一場國際協議，Ai3 亦秉持該原則在選擇供應商時，也會對於供應商所在的地理位置納入考量，除了對供貨週期與及時性、運輸成本的考量，也降低原物料長距離運輸對環境可能造成的衝擊與傷害。近年來，Ai3 韻應政府節能政策，我們透過綠色採購取得環保標籤之原物料，以減少環境衝擊。

2024 年度綠色採購執行成效		
項目	名稱	金額
資訊產品類	桌上型個人電腦	\$800,000
	筆記型電腦	\$932,350
總 計	\$1,732,350	
佔公司總體採購之比率		2.22%

4.0

友善職場

-
- 4.1 員工概況
 - 4.2 適才適任
 - 4.3 健康職場



4.0 友善職場

重大主題

勞僱關係、訓練與教育

對公司的重要性 員工是公司最重要的資產、共創價值的夥伴，故公司向來重視勞資關係，並注重員工權益和整體利益，持續提供多元化訓練，達成人才永續。

- 政策承諾**
- 遵循勞動法規相關規範，使員工於公司安心任職。
 - 建立角色人才職涯發展計畫，使人才得以發展與發揮。

- 目標**
- 增加公司認同感與企業幸福感，打造健康職場。
 - 員工零申訴。
 - 員工年度平均訓練時數 30 小時以上。

負責部門及申訴機制 人力資源部 / 設置申訴專線、意見反應電子信箱。

- 當年度投入資源及具體成果**
- 透過生態導覽活動、壓力紓解與心理健康講座提供專業的健康知識和建議，幫助員工保持良好的生活習慣和工作狀態。
 - 舉辦節慶與關懷活動增進員工之間的感情，強化團隊合作精神，提升員工的整體士氣，營造良好的工作環境和文化氛圍。
 - 每半年進行員工滿意度調查，依據同事反饋，優化硬體及各項流程改善。
 - 深化員工培育與技能精進，全年共辦理超過 87 堂內外部教育訓練、線上學習平台有 242 堂課程，含蓋產品發版教育、專案管理、業務流程、技術服務與語意工程等多元課程。
 - 2023 年獲取勞動部人才發展品質管理系統評核企業機構版銅牌，足以表彰人工智能在教育訓練之努力。

- 評估機制**
- 2024 年度無接獲勞工權益相關申訴。
 - 員工年度平均訓練時數 50.1 小時。



4.1 員工概況

AI 領域是以知識經濟為導向的領域，我們深知與財富的創造不再是藉由以往技術、資本為導向，而是員工能夠積極創新或運用知識產生新的知識，因此，能留住人才並且與員工共同成長才是企業成功的關鍵。Ai3 除了完善的薪酬福利制度，更有完整的人才培育計畫，並且透過與員工密切的溝通，保持勞資雙方良好關係，以留住高知識人才，使企業能夠維持強大的競爭力。

4.1.1 員工統計

Ai3 聘用的人才以台灣當地為主，2024 年全體員工皆為非定期契約的全職員工共 96 人，含聘用兼職工讀生 19 人。

Ai3 截至 2024 年底為止員工總人數 96 人，男性員工 60 人，佔全體員工 62.5%；女性員工 36 人，佔全體員工 37.5%。

為招募並留育人才，Ai3 透過人力銀行、學校招募，近年更透過與大專院校合作企業實習，向下紮根培育年輕學子，畢業後與職場無縫接軌，目前員工及治理成員主要結構如下頁表格。



|| 員工類型表

	員工分析	2022 年	2023 年	2024 年	
員工總數		85	71	96	
勞雇合約（註 1）		永久聘僱	臨時	永久聘僱	臨時
性別	男	50	0	42	0
	女	35	0	29	0
		60	0	36	0
勞雇類型（註 2）		全職	兼職	全職	兼職
性別	男	44	6	39	3
	女	28	7	27	2
		50	10	27	9

註 1：勞僱合約分為永久聘僱員工（正職）與臨時聘僱員工（約聘）；本公司非員工工作者 1 人，從事環境清潔服務。

註 2：勞僱類型分為全職員工（一週工時達法定工時）及兼職員工（一週工時未達法定工時，僅為部分工時，如工讀生、大四實習生）；本公司並無無時數保證員工。

|| 員工及治理成員主要結構表

多元化指標		2022 年		2023 年		2024 年		
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
董事	性別	男	2	66.67%	2	66.67%	2	66.67%
		女	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%
	年齡	未滿 30 歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		30 以上未滿 50 歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		50 歲以上	3	100.00%	3	100.00%	3	100.00%
	學歷	研究所	2	66.67%	2	66.67%	2	66.67%
一般員工		大專院校	1	33.33%	1	33.33%	1	33.33%
		高中以下	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	性別	男	42	49.41%	34	47.89%	50	52.08%
		女	35	41.18%	29	40.85%	35	36.46%
	年齡	未滿 30 歲	39	45.88%	29	40.85%	47	48.96%
		30 以上未滿 50 歲	31	36.47%	25	35.21%	29	30.21%
員工		50 歲以上	7	8.24%	9	12.68%	9	9.38%
	學歷	研究所	10	11.76%	10	14.08%	10	10.42%
		大專院校	57	67.06%	49	69.01%	62	64.58%
		高中以下	10	11.76%	4	5.63%	13	13.54%
	類別	身障人士	1	1.18%	1	1.41%	1	1.04%
		一般員工	76	89.41%	62	87.32%	84	87.50%
主管	性別	男	8	9.41%	8	11.27%	10	10.42%
		女	0	0.00%	0	0.00%	1	1.04%
	年齡	未滿 30 歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		30 以上未滿 50 歲	4	4.71%	4	5.63%	5	5.21%
		50 歲以上	4	4.71%	4	5.63%	6	6.25%
	學歷	研究所	5	5.88%	5	7.04%	7	7.29%
類別		大專院校	2	2.35%	2	2.82%	4	4.17%
		高中以下	1	1.18%	1	1.41%	0	0.00%
		身障人士	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		一般	8	9.41%	8	11.27%	11	11.46%

註 1：主管定義為部門主管含以上；其餘則為員工。

Ai3 承諾不因員工的性別、種族、國籍、政治傾向、出身背景等因素給予員工不同的待遇，員工可透過向主管、HR 信箱、勞資會議、員工滿意度調查回饋或提出權益相關意見；Ai3 致力於建立友善職場，並持續以員工公平、歧視申訴零為目標，2024 年並無因歧視、不平等待遇或違反人權而接獲員工申訴事件。

為留住人才，人資除透過離職訪談了解離職原因並分析後改善，也定期關心員工工作適應情況及身心健康，確保員工工作及生活保持平衡，創建友善的職場環境，讓離職率維持在健康的水平，保持公司競爭力。

註 1：新進率 = (當年度該類別之新進員工總數 / 當年度員工總數)

*100%。

註 2：離職率 = (當年度該類別之離職員工總數 / 當年度員工總數)

*100%。

|| 員工新進與離職分析

員工新進率統計		2022 年		2023 年		2024 年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
當年度員工總數		85	-	71	-	96	-
年齡	未滿 30	13	15.29%	7	9.86%	41	42.71%
	30 以上 未滿 50	10	11.76%	5	7.04%	15	15.63%
	50 以上	1	1.18%	1	1.41%	3	3.13%
性別	男	16	18.82%	8	11.27%	40	41.67%
	女	8	9.41%	5	7.04%	19	19.79%
學歷	研究所	3	3.53%	3	4.23%	3	3.13%
	大專院校	11	12.94%	8	11.27%	42	43.75%
	高中以下	10	11.76%	2	2.82%	14	14.58%
員工離職率統計		2022 年		2023 年		2024 年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
年齡	未滿 30	14	16.47%	13	18.31%	19	19.79%
	30 以上 未滿 50	25	29.41%	10	14.08%	17	17.71%
	50 以上	3	3.53%	3	4.23%	0	0.00%
性別	男	22	25.88%	15	21.13%	22	22.92%
	女	20	23.53%	11	15.49%	14	14.58%
學歷	研究所	8	9.41%	3	4.23%	2	2.08%
	大專院校	34	40.00%	19	26.76%	27	28.13%
	高中以下	0	0.00%	4	5.63%	7	7.29%

4.2 適才適任

Ai3 遵守勞動法規，除保障員工權益，訂定各類薪資、福利、休假、退休等辦法，更提供優厚的薪酬、津貼制度，並提供完善教育訓練制度、考核機制，以招募與留住公司所需人才，而舒適的工作環境、趣味的員工活動，能調節員工工作的辛苦，讓員工能樂活於工作。

4.2.1 薪酬福利

Ai3 提供優於法規所訂的最低薪資，起薪標準取決於年資、職責及專業知識技能、個人績效表現，每年亦根據個人績效進行薪資調整；並承諾不因性別、宗教、種族、國籍、黨派而有差別對待。

除依法提供之勞健保、休假及退休制度外，Ai3 純予員工各種津貼、補助、獎金及績優員工持股等獎勵，優渥的福利能讓員工生活無憂，更鼓勵員工努力達成績效取得更多獎勵。福委會每年規劃討論及執行各項福利及活動，使員工能平衡工作與生活，2024 年福委會福利總支出，共計新台幣 292,574 元。

公司會提供聚餐補助及不定期在各節慶舉辦活動等，以慰勞員工的辛苦付出與貢獻，善盡照顧員工之責任。

定期績效及職涯發展檢視的員工百分比

	2024 年檢視的員工	年中 檢視人數	年中 員工總數	百分比	年終 檢視人數	年終 員工總數	百分比
性別	男	39	47	82.98%	50	60	83.33%
	女	22	26	84.62%	24	36	66.67%
類別	一般員工	52	63	82.54%	64	85	75.29%
	主管	9	10	90.00%	10	11	90.91%

註：董事長、新人未滿三個月與兼職人員不納入績效考核。

全職員工員工福利項目

- | | | |
|--|---|--|
|  團體意外險、勞健保 |  依法退休制度 (勞退) |  旅遊補助津貼 |
|  特別休假、生日假、志工假 |  年終獎金 |  資深員工旅遊津貼 |
|  產假、育嬰假 |  定期健檢 |  部門聚餐津貼 |
|  結婚 / 喪葬補助 |  員工持股 (繢優同事) | |
|  中秋、端午、生日禮金 (點數) |  勞動節、新年禮券 | |

1. 舒適的工作環境

明亮舒適的辦公環境、休憩區及員工用餐區，讓員工在工作時常保好心情。

2. 免費健康檢查

每年依法提供符合資格同事免費的員工健康檢查，由人資負責規劃與特約院所合作進行健康檢查，確保員工身心健康安全，2024 年依法完成員工健康檢查。

3. 員工旅遊與家庭日

為增加員工間之感情交流，公司常舉辦員工旅遊或家庭日等活動，並邀請員工家屬一起同樂。

4. 春酒餐會與年終摸彩

每年舉辦春酒聚餐、抽獎活動與員工同樂，讓同仁們在忙碌的工作之餘，有機會能紓壓促進團隊和諧。

5. 不定期節慶、快閃活動

搭配販賣機起動、萬聖節的快閃活動，還有溫馨耶誕交換禮物活動，讓平靜的辦公日常增添許多歡樂笑聲的回憶，也增進同事間情誼。

6. 母嬰關懷

公司內部設置舒適的哺乳室專供有需求的媽媽們使用；有三歲以下幼兒的爸爸、媽媽需要時亦可依法安心申請育嬰留職停薪。

7. 退休制度

依勞動基準法及勞工退休金條例規定提存退休金，根據新制退休金規定按月提撥 6% 至員工個人退休金帳戶，員工亦可選擇自願提繳所得 6% 範圍內之金額至專戶；符合法定退休條件員工，得自行提出退休申請，完善的退休制度，讓員工不必再擔憂退休後生活問題。

育嬰留停	性別	總數 / 比例		
		2022 年	2023 年	2024 年
實際享有育嬰留停資格的員工數	男	-	0	0
	女	-	1	1
實際提出育嬰留停的員工數	男	0	0	0
	女	0	1	1
育嬰留停期滿應復職的員工數 (A)	男	1	0	0
	女	1	0	0
育嬰留停期滿後實際復職員工數 (B) (含提前復職)	男	0	0	0
	女	0	0	0
育嬰留停期滿後實際復職員工比例 (復職率 =B/A)	男	-	-	-
	女	-	-	-
育嬰留停期滿且復職後十二個月仍在職的員工數 (C)	男	0	0	0
	女	0	0	0



|| 福利活動摘錄



辭歲



新春團拜



福委會活動 - 創意手作香氛蠟燭



Ai3 co. 職工福利委員會



萬聖節活動



福委會活動 - Bin ㄉ一ㄉ、叫！夜市尋味趣



福委會活動 - 電影包場 - 紅色一號



Ai3 co. 職工福利委員會



部門聚餐



福委會活動 - 春酒 - 富豪之夜



同樂會 - 海科館



4.2.2 人才培育

Ai3 投入大量資源培育企業所需人才，制訂完善的員工訓練計劃，能針對員工本身職能及未來目標規劃課程，專業的課程及師資能協助員工順利成長，更鼓勵員工自主報名參加相關訓練課程。

每年由人力資源部依據「教育訓練管理辦法」規劃員工訓練計畫，向各單位蒐集資料統整訓練方向，再根據專業需求開設相關之課程，安排員工受訓上課並根據員工績效評估課程成效；依據主管之管理職能亦開辦相關管理課程，包含員工溝通、問題解決等相關課程，確保主管管理知識增長，達成提升整體員工素質能力。

知識累積需要不斷成長學習，為提升員工專業知識及能力，Ai3 根據各類員工職責安排不同之教育訓練，分為新人課程、專業職能課程、管理課程三大類。每次課程結束皆會進行課程滿意度調查，並根據滿意度調查結果調整課程內容，以確保教育訓練有效性。

各部門主管年度根據員工績效及學習狀況排定教育訓練計畫，並定期監督其執行有效性。2024 年每名員工平均訓練時數為 50.1 小時，其中男性員工平均訓練時數為 54.8 小時，女性員工平均訓練時數為 42.2 小時。



|| 員工訓練績效

年度	2022	2023	2024	
每名員工接受訓練的平均時數	20.4	18.6	50.1	
各性別員工接受訓練平均時數	女 男	22.2 19.1	16.0 20.4	42.2 54.8
各類別員工接受訓練平均時數	一般員工 主管	21.9 5.4	19.1 14.7	51.2 41.2

註 1：每名員工平均受訓時數：當年度全體員工受訓總時數 / 當年底員工總人數。

註 2：每名女性員工平均受訓時數：當年度女性員工受訓總時數 / 當年底女性員工總數。

註 3：各類別員工平均受訓時數：當年度該類別員工受訓總時數 / 當年底該類別員工總數。

|| 2024 年度特色訓練



資訊服務暨數位轉型課程與工作坊

配合公司推展雲端業務，並致力協助中小企業數位轉型；今年安排產品與業務同仁參加工作坊課程，該工作坊除理論知識外，也提供案例教學，協助學員能訓用結合，落實課程理論至工作實務中。

|| 2024 年度特色訓練

The screenshot shows a dashboard for 'QS 開發訓練' (QS Development Training) with various metrics and a list of training sessions. The top section shows counts for different status categories: 指導中 (0), 實行中 (5), 已執案 (5), 待辦 (0), 即將上課 (0), 上課中 (0). Below is a table of training sessions with columns for Name, 課程進度率 (Progress Rate), 參與人數 (Participants), 上課開始日 (Start Date), 上課結束日 (End Date), and 狀態 (Status).

名稱	課程進度率	參與人數	上課開始日	上課結束日	狀態
0123QS課程-案例實作與分享II	0%	15	2024/01/09	2024/01/09	上課結束
1234QS課程-案例實作與分享I	0%	15	2024/12/26	2024/12/26	上課結束
1235QS課程-系統整合(實驗班)	0%	15	2024/12/05	2024/12/05	上課結束
1114+1115QS課程-組織運作、工作流(實驗班)	7.14%	14	2024/11/14	2024/11/18	上課結束
1126QS課程-單元(實驗班)	41.67%	12	2024/11/09	2024/11/09	上課結束

QS 開發訓練

配合專案團隊整建，針對產品的功能與自製開發元件，建置開發系列課程，提供公司同仁及供應商上課，借此快速並有系統的掌握公司產品知識及開發的共同語言。



4.2.3 勞資溝通

勞資溝通是員工與公司互相了解、達到勞資和諧的重要方式，Ai3 尊重員工意見，透過多樣化的申訴及溝通管道，加強與員工之間的溝通，並定期召開勞資會議保障員工權益，更透過公正第三方調查員工滿意度，以確信員工受到良好的待遇，創建友善的職場環境。

溝通管道



- 每季舉辦，2024 年共舉辦 4 次。



- 設置員工意見箱、申訴專線、意見反應電子信箱等多樣的溝通管道，員工能在安全保密的情況下表達對公司的意見。
- 公司收到員工的意見，由人資根據問題性質聯繫相關單位處理，並回覆員工處理狀況。



- 新進員工到職第一個月由人力資源部定期關懷訪談，各部門亦指派新人保母帶領新進員工熟悉公司，協助新進員工迅速融入 Ai3 大家庭。



4.3 健康職場

職業安全衛生政策

智能×創新×互動

智能職安的理念

創新預防的管理

互動安全的環境

職業安全衛生目標

以全體員工具備職業安全衛生意識 (Be Health & Safety Conscious) 為原則，致力於提昇企業安全管理水準，秉持預防及促進全體員工的安全、身心健康的職業安全衛生理念，提供員工友善安全的工作環境。

Ai3 建立多元化勞工溝通管道，並建立職業安全衛生管理制度落實職業安全衛生管理。自 2024 年度導入職業安全衛生管理系統，計畫於 2025 年通過驗證。我們承諾向客戶提供符合相關法令法規和標準的高品質且安全之產品與服務以及做好防止職災、透過健康促進，邁向友善職場，善盡企業的社會責任。

長久以來，我們秉持致力於員工照護、員工健康與安全，善盡企業社會責任並追求企業永續經營，我們始終如一堅信員工的安全健康是企業的無價財產！

|| 2024 年度管理績效

- 持續維持零災害。
- 年度健康檢查健檢人數 5 人。
- 完成甲種職業安全衛生業務主管培訓。
- 落實飲用水質監測，確保飲用水安全。

精準環境股份有限公司			
檢驗室名稱：精準環境股份有限公司檢驗室 地址：110台北市內湖區文建路77號10樓306			
電話：(02)8791-1131 傳真：(02)8791-1130、8791-1826 聯絡人：董浩宇(行政科)			
飲用水樣品檢驗報告			
客戶名稱：人工智能股份有限公司 委 承 方：			
樣品名稱：如下所示 採樣地點：台北市南港區重陽路272號5樓 採樣日期：113年12月17日 採樣人：董浩宇 採樣方法：直接採樣 檢驗目的：其他環境檢驗適用規範：一般檢定 檢驗方式：NTEK W101_57A			
檢 驗 項 目	單 位	限 值	檢 測 方 法
總菌落數	CFU/mL	<5	NTEK E201.008
以下空白			
備註			
備註說明：本公司之「水」，本公司內部定義為可飲用的淨化水或飲食水。本公司內部各項檢驗， 1. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 2. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 3. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 4. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 5. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 6. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 7. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 8. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 9. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 10. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。			
檢驗報告專用章			
精準環境股份有限公司 負責人：何 賢 德 檢驗室主管：許崇仁			
檢驗室主管：許崇仁			
第1頁 / 共1頁			

精準環境股份有限公司			
檢驗室名稱：精準環境股份有限公司 地址：110台北市內湖區文建路77號10樓306			
電話：(02)8791-1131 傳真：(02)8791-1130、8791-1826 聯絡人：董浩宇(行政科)			
飲用水樣品檢驗報告			
客戶名稱：人工智能股份有限公司 委 承 方：			
樣品名稱：如下所示 採樣地點：台北市南港區重陽路272號5樓 採樣日期：113年12月17日 採樣人：董浩宇 採樣方法：直接採樣 檢驗目的：其他環境檢驗適用規範：一般檢定 檢驗方式：NTEK W101_57A			
檢 驗 項 目	單 位	限 值	檢 測 方 法
總菌落數	CFU/mL	<5	NTEK E201.008
以下空白			
備註			
備註說明：本公司之「水」，本公司內部定義為可飲用的淨化水或飲食水。本公司內部各項檢驗， 1. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 2. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 3. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 4. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 5. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 6. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 7. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 8. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 9. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。 10. 本公司內部的水樣均為「水」，本公司內部的水樣均為飲食水（EDL）。			
檢驗報告專用章			
精準環境股份有限公司 負責人：何 賢 德 檢驗室主管：許崇仁			
檢驗室主管：許崇仁			
第1頁 / 共1頁			

4.3.1 危害辨識、風險評估及事故調查

依據職業安全衛生法規定之作業標準，定期鑑別危害與風險評估以及依風險高低訂定不同的作業程序因應，亦規劃年度安衛相關教育訓練，如安排火災滅火演練與緊急疏散演練，教導員工認識公司安衛設施與其使用方法，使員工能於災害發生前，本能直覺性判斷可能發生之影響，並適時使用滅火器與提前引導員工適當疏散，預防重大事故之傷害。本公司的危害主要來自於異常工作負荷及人因工程，具體因應如下：

- 為維護公司同仁健康福祉，預防因長時間工作與許多疾病的罹病風險，本公司針對全體員工訂有『異常工作負荷促發疾病預防計畫』，以保障同仁安全與健康。
- 為維護公司同仁健康福祉，預防人因性危害及避免重複性肌肉骨骼傷病並予以改善，保障同仁安全與健康，我們建立『人因性危害防止計畫』並據以實施。
- 為保障公司同仁於執行職務過程中因他人行為遭受身體或精神不法侵害之危害，建立『執行職務遭受不法侵害預防計畫』以預防，確保工作者工作安全與身心健康。2024 年度未發現或者接獲申訴有關不法侵害之案件。

在職業事故調查流程方面，本公司建立事故調查流程，由事故發生單位通報人力資源處後，進行相關事故調查，調查發生經過事實，分析直接原因、間接原因及基本原因，執行善後處理及擬訂防止再發生對策，完成調查後，由事故發生單位及相關單位主管會簽。排除上下班通勤交通事件外，2024 年度零職災事件。

4.3.2 職業健康服務及健康促進

隨著社會與經濟之變遷，國際勞工組織 (ILO) 及世界衛生組織 (WHO) 提倡勞工職場安全及健康服務是基本權利，Ai3 依循 ILO 及 WHO 意旨並依循法令規定，積極於健康議題之策劃、推動、執行，其內容涵蓋三大面向：健康服務、健康教育、健康工作環境。我們透過健康管理公司特約職護人員到場提供服務，包括疾病防治宣導、健康保健宣導、衛生專題演講、員工預防保健諮詢。基於保護員工健康的立場，著力於健康風險評估、健康管理、健康促進及工作環境危害評估及建議等服務，且提供員工衛教觀念，期許在工作期間不致因健康問題而影響工作且能落實職場勞工之健康照護。

Ai3 為落實勞工健康服務制度及身心健康保護措施，欲提升勞工職場健康相關知能，Ai3 以關懷角度出發，積極規劃並宣導推動正確的健康知識，期許建構一個健康友善且樂活的職場環境，我們希望員工培養正向積極的健康概念、維持健康的身心靈，能將職場健康融入日常生活中，取得樂活的家庭與工作生活。

|| 健康管理

公司依法實施一般體格檢查，針對檢查結果進行異常分級管理，提供員工個人健康指導並加強疾病相關衛生教育宣導、複檢追蹤等健康管理措施，並持續管理員工健康。2024 年度參與健康檢查人數 5 人，透過健康檢查結果未發現職業病或疑似職業病情形。



|| 健康促進活動



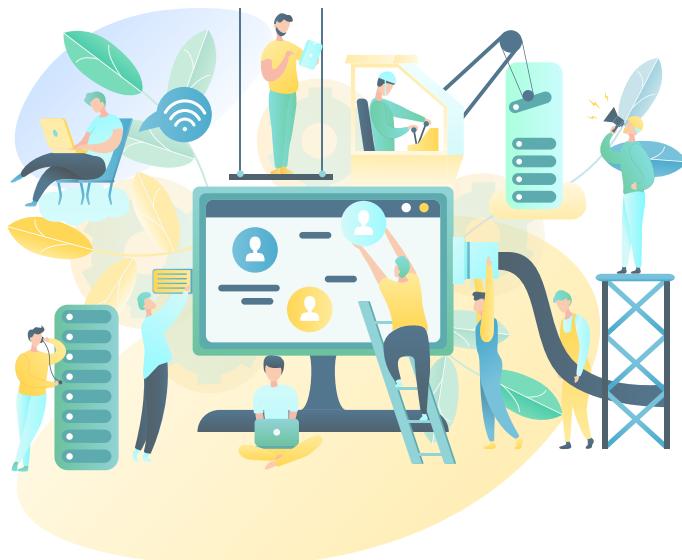
纾壓方程式



4.3.3 工作者參與、諮詢及溝通

Ai3 由管理部負責職業安全衛生相關事項、決議職災事故調查結果、研議作業環境監測之結果、並建議健康管理及健康促進之提案以及考核現場安全衛生管理績效，以預防職業災害之發生，保障員工安全與健康的工作環境。其他工作者參與、諮詢及溝通具體作為如下：

1. 新人到職職業安全衛生訓練。
2. 每月職護到場提供諮詢服務。
3. 在職員工職業安全衛生訓練。



4.3.4 職業安全衛生訓練

本公司針對新進員工及在職員工所有工作者實施職業安全衛生訓練。

1. 2024 年度新人完成職業安全衛生訓練率 100%。
2. 2024 年度消防演練依規定完成。
3. 2024 年度職業安全衛生線上教育訓練 97 人次。
4. 完成甲種職業安全衛生業務主管培訓。

一般安全衛生教育訓練內容



- 作業安全衛生有關法規概要。
- 職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。
- 作業前、中、後之自動檢查。
- 標準作業程序。
- 緊急事故應變處理。
- 消防及急救常識暨演練。
- 其他與勞工作業有關之安全衛生知識。



5.0

永續環境

- 5.1 環境管理政策
- 5.2 能資源管理
- 5.3 污染防治
- 5.4 氣候變遷管理

5.1 環境管理政策

隨著環保意識的抬頭，環境保護與節能減碳已成為業界共識，亦是企業在追求永續發展的基本要素。基於關懷地球，保護環境，本公司全體同仁深切體認，地球資源有限及永續經營發展的重要。Ai3 自成立以來積極推動低碳營運，不僅持續透過節能行動與推廣數位化服務，來擴大永續作為並且降低對環境的傷害。Ai3 為有效管理營運範疇各項活動對於環境產生之衝擊，積極推動各項環境保護措施，亦制訂環境政策，貫徹實施，以達節約能源、預防及降低環境污染、減少溫室氣體排放之目標。



我們的做法：

- 室內空調溫度設定在 26°C 之最適溫度，並考量日曬及熱負荷不同，適當裝設窗簾及隔熱紙。
- 空調設備定期清潔保養，維持空調設備高效率運轉狀態。
- 落實廢棄物分類、減量與資源回收工作。
- 加強員工教育訓練，強化緊急應變能力。
- 依法實施作業環境檢測，提供員工安全舒適的工作環境。
- 內部會議鼓勵同仁自帶水壺或馬克杯。
- 下班停止工作時，隨手關閉電腦及螢幕開關。
- 選用符合節能標章之冷氣機、電冰箱等電器產品，多功能事務機使用環保標章的碳粉匣，低溫，減少夾紙。
- 電梯、走道、茶水間及逃生樓梯間採用感應式照明燈具。
- 同仁自備餐具、杯具，減少一次性餐具、杯具使用。
- 將水龍頭出水量調小，有效節約用水。
- 會議結束後隨手關閉會議室的電燈、空調及投影機開關。
- 每年響應 Earth Hour 關燈一小時。
- 辦公室使用 LED 節能減碳燈管，燈泡。
- 無紙化辦公活動，包括無紙化簽核系統 (ECP)。
- 低碳服務提供，我們透過智能服務機器人服務與使用，有效降低民眾交通與時間成本。

|| 環境教育 - 富陽自然生態公園生態導覽

「面對全球氣候變遷沒有人是局外人」，Ai3 重視與環境共好，積極參與生態環境教育，希望讓大眾目睹氣候變遷事實，從環境教育著手，帶來改變的力量，並將綠色永續影響到每一個人。



環境教育 - 富陽自然生態公園生態導覽



5.2 能資源管理

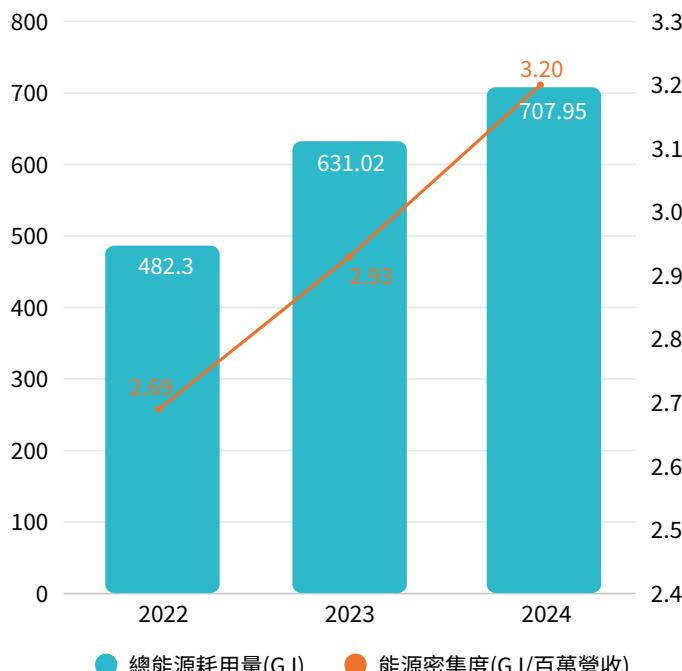
全球暖化日趨嚴重，能源與氣候變遷已是全球共同面臨的首要議題，Ai3 為了有效利用能源，除建立節能績效指標並提出可執行之節能方案，藉由節能方案績效以有效降低能耗。本公司為辦公司營運活動，能源來源為外購電力，尚無再生能源使用。

能源耗用量			
項目	2022 年	2023 年	2024 年
用電量 (度)	123,250.00	169,647.00	193,696.00
用電量 (GJ)	443.70	610.73	697.31
汽油用量 (公升)	1,182.24	31.71	325.90
汽油用量 (GJ)	38.60	1.04	10.64
柴油用量 (公升)	-	547.48	-
柴油用量 (GJ)	-	19.25	-
總量 (GJ)	482.30	631.02	707.95

註：參照溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版，GWP 值採 AR6 版本，每度電為 3,600KJ， $1\text{GJ}=1*10^9$ 焦耳。汽油熱值為 7,800kcal/L，柴油熱值為 8,400kcal/L。2024 年度無柴油相關使用。

能源密集度			
項目	2022	2023	2024
營業收入 (百萬)	179	215	221
能源密集度 (GJ/百萬)	2.69	2.93	3.20

II 能源耗用統計



II 服務節能

資訊服務產業本身屬低碳排放的產業型態，服務業主要溫室氣體排放來源來自於範疇三移動運輸的排放，Ai3 自成立之初即協助政府及企業型客戶服務數位轉型，透過資訊 Ai3 作為服務的核心，減少客戶及需求者移動運輸過程之溫室氣體排放，強化產業競爭力及施政效能，達成節能減碳，創造利己利他的永續環境。列舉摘錄說明本公司減碳效益。

項目	說明	效益	減碳效益 (只以交通計算)
桃園 1999	提供市民 1999 電話服務為例，一年度約 420,000 通。		1. 公車 $420000*20*0.0575=483$ 公噸 CO ₂ e。 2. 自小客車 $420000*20*0.115=960$ 公噸 CO ₂ e。
經濟部普發 6000 專案	協助經濟部提供雲端電話及智能及文字服務。	智能服務整年度約 5,000 通，電話服務整年度約 2,000 通，文字服務整年度約 1,000 通。	1. 公車 $8000*20*0.0575=9.2$ 公噸 CO ₂ e。 2. 自小客車 $8000*20*0.115=18.4$ 公噸 CO ₂ e。
新北市府中小企業智能補助案	提供新北市府服務中小企業提供智能機器人服務。	智能服務整年度約 30,000 通，文字客服整年度約 2,300 通。	1. 公車 $32300*20*0.0575=37.145$ tonCO ₂ e。 2. 自小客車 $32300*20*0.115=74.29$ tonCO ₂ e。

註：依據產品碳足跡資訊網，低地板公車估算，每延人公里排放量為 0.0575 kgCO₂e，各區域平均每人每趟來回 20 公里；若以自小客車估算，每延人公里排放量為 0.115 kgCO₂e。

5.3 污染防治

Ai3 營運活動屬低度汙染之辦公室作業，為響應環保，節能減碳，愛護地球，確實做到垃圾分類與資源回收、節約用水並落實事業廢棄物管理。

以廢棄物總量減量為管理策略，並以回收再利用為目標取代過去末端處置模式，將廢棄物轉化成可再利用資源。

|| 廢棄物管理

Ai3 於營運過程所產生的廢棄物，皆依法妥善處理，並在產生廢棄物源頭確實做好回收分類，對於廢棄物的處理模式為收集、分類、減量及回收，主要辦法是以回收取代掩埋及焚化，降低環境衝擊，並有效管理以提高資源再利用的價值。本公司營運活動無產生有害事業廢棄物，公司產出一般事業廢棄物皆由管委會統籌處理，由管委會委託符合規定的廠商清除處理，存放營運範圍內廢棄物並符合存放規定定期清理。

|| 生活廢棄物分類



5.4 氣候變遷管理

近年來極端氣候愈漸頻繁，顯示全球暖化帶來的危機已迫在眉睫，因此全球各國政府日趨重視氣候變遷議題，並透過各國家區域法規之制修訂，加強敦促企業必須將氣候變遷議題納入公司營運管理。Ai3 除了鑑別氣候變遷帶來的營運風險外，並參考國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, (FSB) 發布之 TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) 氣候相關財務資訊揭露建議書，依「治理」、「策略」、「風險管理」、「指標與目標」四項揭露核心納入營運管理，並於永續報告書揭露其治理績效，期望利害關係人藉此了解 Ai3 於氣候變遷相關風險與機會之衝擊，及相關因應措施。

氣候變遷相關風險與機會揭露架構

治理

Ai3 氣候變遷相關討論與管理，由永續發展委員會（ESG 委員會）進行討論及評估，氣候變遷相關決議經由 ESG 主任委員決議，TCFD 氣候變遷治理績效併永續報告書於董事會報告。

經鑑別後，氣候變遷潛在風險與機會：

1. 轉型風險 - 政策和法規風險

因應氣候變遷因應法發佈，主管機關計畫將於 2025 年度針對溫室氣體直接排放或間接排放達 2.5 萬公噸者徵收碳費。對財務可能造成之影響為營運成本增加，但因為本公司屬低碳排放產業，對整體營運衝擊程度不致構成太大影響。Ai3 因應措施於 2024 年度導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並訂立減碳目標。

2. 實體風險 - 立即性

因極端天氣事件增加，導致颱風、暴雨發生頻率增加，可能影響實際現場服務提供，經評估後可能造成財務之損失，Ai3 因應措施為遠端連線服務提供，減少客戶端實地服務量能，達成減碳及避免因應氣候造成之人員安全。

策略

本公司參考 2°C 情境 (2DS) 於 ESG 委員會會議中進行討論，同步使用 TCCIP(氣候變遷整合服務平台) 所提供之工具作為氣候變遷實體風險情境之評估參考，最終擇定採用 2DS / RCP8.5 情境作為本公司氣候變遷實體風險情境，於此情境中對於實體風險、法規轉型風險等，進行氣候變遷風險、機會之主題描述。

風險管理

1. 訂定年度能源使用標準值，每月改善及檢討能源使用現況，每年推行節能減碳方案，持續降低能源使用量。
2. 2024 年依循 ISO 14064-1:2018，完成溫室氣體排放量盤查。
3. 2030 年達成碳中和。

指標和目標

|| 溫室氣體排放

溫室氣體排放是造成氣候變遷的主要因子，Ai3 身為世界的一份子，兼顧永續環境責任，希望藉由溫室氣體盤查結果採取相關政策來減少溫室氣體排放，並每年檢討及持續改善。本公司溫室氣體盤查，因屬辦公室營運屬性，大量業務活動，故範疇一將汽油耗用納入，範疇二則為間接排放（電力），範疇三為員工差旅，本公司自 2024 年起依循 ISO 14064-1:2018 實施盤查，並經第三方查證。

|| 2024 年度類別一七大溫室氣體排放量統計表

	CO ₂	CH4	N ₂ O	HFCS	PFCS	SF6	NF ₃	類別一七種溫室氣體年總排放當量	生質排放當量
排放當量 (公噸 CO ₂ e/ 年)	0.7375	0.0074	0.0232	0.4714	0	0	0	1.2395	-
氣體別占比 (%)	59.50%	0.60%	1.87%	38.03%	0	0	0	100.00%	-

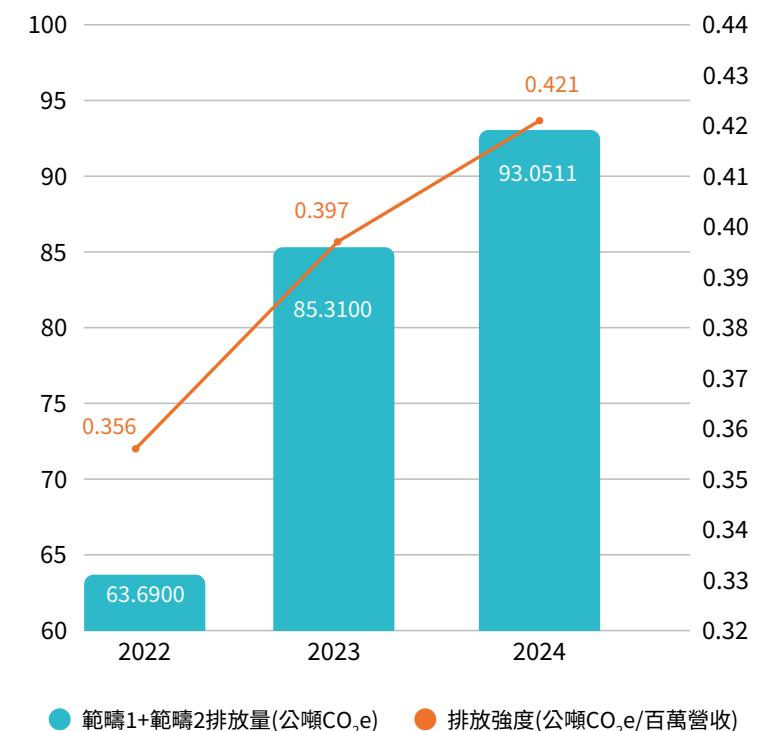
|| 2024 年度全公司溫室氣體各類別排放量統計表

排放當量 (公噸 CO ₂ e/ 年)	類別一			類別二		類別三		類別四		總排放量
	移動排放	逸散排放	總和	能源間接排放	運輸間接排放	組織使用的產品間接排放				
0.7681	0.4714	1.2395	91.8116	5.0930	19.0434				117.1875	
氣體別占比 (%)	0.66%	0.40%	1.06%	78.35%	4.35%	16.25%			100.00%	

溫室氣體排放統計

類別	排放源	2022	2023	2024
範疇 1(公噸 CO ₂ e)	移動排放	2.6800	1.5000	0.7681
	逸散排放	-	-	0.4714
範疇 2(公噸 CO ₂ e)	能源間接排放	61.0100	83.8100	91.8116
範疇 1+ 範疇 2 排放量		63.6900	85.3100	93.0511
排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬營收)		0.356	0.397	0.421

註：2022 及 2023 年度範疇 1 僅盤查移動排放。電力排放係數 2022 年度為 0.495 KgCO₂/ 度，2023 年度為 0.494 KgCO₂/ 度，2024 年度為 0.474 KgCO₂/ 度。溫室氣體排放系數管理表 6.0.4 版建議排放係數，汽油排放係數為 2.2631 KgCO₂/L，柴油排放係數為 2.6060 KgCO₂/L。





6.0

社會共榮

6.1 公共政策參與

6.2 社會參與

6.1 公共政策參與

Ai3 本於「取之於社會，用之於社會」的熱情，致力投入社會參與，我們結合 AI 專業，透過參與政府各項專案，提供民眾便利服務，進而達成提升政府施政效率及民眾滿意度，朝善盡企業社會責任的方向而努力。

響應政府，提升民眾服務品質



應 COVID-19 影響，諮詢服務專線總進線量近 30 萬通，健保署特別推出智能文字客服機器人阿 Ken24 小時服務。包含健保署資訊網、FB 粉絲專頁、LINE 官方帳號，讓民眾查詢個人健保資料，並即時掌握口罩購買資訊。

- 可語音問答，服務視障民眾。
- 會員系統整合用戶資料查詢。



應 COVID-19 影響，經濟部快速整合中央跨部會，成立『1988 紓困振興專線』，提供各產業民眾各種諮詢資訊，單日服務量爆 5 千多，以最快速專業的經驗，建置客服中心、AI 智能客服系統，為國家展現客服軟實力。

- 最短時間結合客服系統與智能機器人。
- 由智能服務降低真人服務量。

響應政府，提升民眾服務品質



數位時代的來臨，為提高市民服務品質，桃園市政府 1999 市民諮詢服務熱線推出市政小助理丫桃，以 AI 智慧聊天機器人為民服務，亦導入線上文字客服，且支援 app、桃園市正官方網站。

- 真人 + 機器人協作加速案件解決效率並降低客服人員佔線量。



高雄市 1999 服務專線，以高雄市民為服務訴求，提供電話客服、AI 萬事通智能客服，更便捷的高效解決民眾問題，包含相關道路報修、停車資訊、罰款繳納等，透過電話、網路都可找得到服務窗口，解決民生問題。

- 高效率解決問題，提升市政滿意度。

響應政府，提升民眾服務品質



為台灣首創的基隆人工智慧 ai 防災機器人，為宣導防災知識，讓民眾可透過 FB 聊天機器人，便能獲取消防安全須知，提升民眾對於災害預防及應變能力。



- FB 聊天機器人、報案專線、火災應變。
- 公部門首創社群 FB 的 AI 防災機器人。



為交通部台灣鐵路管理局建置 CTI 通訊管理系統、客服平台軟體、語音應答系統，當旅客有諮詢問題，包含查詢列車服務、餐飲鐵路商品、車站維修和相關訂票系統使用操作。



- 整合售票及客服系統提升工作效率。



採用自動化最新科技，由專人導入電腦電話整合及服務流程管理系統，方便服務同仁可以更流暢的解決民眾問題，同時提升民眾滿意度；後續也可依管理報表進行流程優化。



- 陳情表單後送流程管理、CTI 電話電腦整合。



6.2 社會參與

Ai3 身為整體社會的一員，與投資人、員工、在地社群及其他利害關係人相互依存，期望透過拋磚引玉方式，發揮自身影響力善盡企業的社會責任，我們在各營運據點與在地團體合作，確保資源能提供給真正有需要幫助的對象，致力讓社會變得更美好。

|| 公益福利



內容說明：關懷弱勢團體及照顧員工，提供盲人按摩服務。



效益：支援弱勢及兼顧員工紓壓。





7.0

附錄

- 7.1 管理系統證書及資格證明
- 7.2 GRI 永續性報導準則對照表
- 7.3 第三方查證意見聲明書

7.1 管理系統證書及資格證明

|| ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統 (TAF 中文版證書)



|| ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統 (英文版證書)



|| 數位發展部數位產業署數位服務機構能量登錄證書



|| 經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄證書

類別：人工智慧技術服務機構





7.2 GRI 永續性報導準則對照表

使 用 聲 明：人工智能股份有限公司已參考 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容。

使 用 的 GRI 1：GRI 1：基礎 2021。

適用的 GRI 行業準則：尚無 GRI 行業準則。

註：於主題前標示 * 者為重大主題

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
GRI2：一般揭露 2021					
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	1.0 關於人工智能	6	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	0.2 關於本報告書	4	
	2-3	報告期間、頻率及聯絡人	0.2 關於本報告書	4	
	2-4	資訊重編	0.2 關於本報告書	4	
	2-5	外部保證 / 確信	0.2 關於本報告書	4	
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.0 關於人工智能	6	
	2-7	員工	4.1 員工概況	45	
	2-8	非員工的工作者	4.1 員工概況	45	
	2-9	治理結構及組成	1.2 ESG 永續發展策略	17	
治理	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1 盡責治理	11	
	2-11	最高治理單位的主席	1.1 盡責治理	11	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 ESG 永續發展策略 1.1 盡責治理 1.3 永續風險管理	17 11 20	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註	
治理	2-13 衝擊管理的負責人		1.2 ESG 永續發展策略 1.1 盡責治理 1.3 永續風險管理	17 11 20		
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色		1.2 ESG 永續發展策略	17		
	2-15 利益衝突		1.1 盡責治理	11		
	2-16 溝通關鍵重大事件		1.1 盡責治理	11		
	2-17 最高治理單位的群體智識		1.1 盡責治理	11		
		2-18 最高治理單位的績效評估	省略揭露			資訊無法取得，因本公司非屬上市櫃公司，尚無相關資訊。
	2-19 薪酬政策	省略揭露			保密規定限制，因工作規則薪酬保密。	
	2-20 薪酬決定流程	省略揭露			資訊無法取得，因本公司非屬上市櫃公司，尚無相關資訊。	
	2-21 年度總薪酬比例	省略揭露		--	保密規定限制，因工作規則薪酬保密。	
策略、政策與實務	2-22 永續發展策略的聲明	0.1 經營者聲明 1.1 盡責治理 1.2 ESG 永續發展策略 3.2 服務品質與客戶滿意 4.3 健康職場 5.1 環境管理政策		2 11 17 40 53 58		
	2-23 政策承諾					
		2-24 納入政策承諾	1.1 盡責治理 1.2 ESG 永續發展策略 3.2 服務品質與客戶滿意 4.3 健康職場 5.1 環境管理政策		11 17 40 53 58	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
策略、政策與實務	2-25	補救負面衝擊的程序	1.3 永續風險管理	20	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.1 盡責治理	11	
	2-27	法規遵循	1.1.5 法規遵循	15	
利害關係人議合	2-28	公協會的會員資格	1.0 關於人工智能	6	
	2-29	利害關係人議合方針	2.1 利害關係人共融	23	
	2-30	團體協約	4.2 適才適任	48	
GRI3：重大主題 2021					
重大主題	3-1	決定重大主題的流程	2.2 重大主題與衝擊	28	
	3-2	重大主題列表	2.2 重大主題與衝擊	28	
* 法規遵循					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.1.5 法規遵循	15	
* 服務創新與責任					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3.2 服務品質與客戶滿意	40	
* 資訊安全					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.1.6 資訊安全	16	
經濟面					
經濟績效					
GRI201： 經濟績效 2016	201-2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	5.4 氣候變遷管理	62	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	4.2 適才適任	48	
間接經濟衝擊					
GRI203： 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6.0 社會共榮	65	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
環境面					
能源管理					
GRI302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	5.2 能資源管理	59	
	302-3	能源密集度	5.2 能資源管理	59	
溫室氣體排放					
GRI305: 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	5.4 氣候變遷管理	62	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.4 氣候變遷管理	62	
	305-4	溫室氣體排放強度	5.4 氣候變遷管理	62	
社會面					
* 勞雇關係					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.0 友善職場	43	
GRI401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1 員工概況	45	
GRI401：勞雇關係 2016	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.2 適才適任	48	
	401-3	育嬰假	4.2 適才適任	48	
職業健康與安全					
GRI403：職業安全衛生 2018 管理方針	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	4.3 健康職場	53	
	403-3	職業健康服務	4.3 健康職場	53	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	4.3 健康職場	53	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.3 健康職場	53	
	403-6	工作者健康促進	4.3 健康職場	53	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
* 訓練與教育					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.0 友善職場	43	
GRI404： 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2 適才適任	48	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.2 適才適任	48	部分揭露，以提升職能訓練為主。
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2 適才適任	48	
員工多元化與平等機會					
GRI405： 員工多元化與 平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 員工概況	45	
* 客戶服務					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3.2 服務品質與客戶滿意	40	
GRI418： 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.2 服務品質與客戶滿意	40	

7.3 第三方查證意見聲明書



人工智能股份有限公司 2024 年永續報告書之獨立保證意見聲明書

聲明書編號:2512001

人工智能股份有限公司(以下簡稱人工智能)與格瑞國際驗證有限公司(以下簡稱格瑞驗證)為相互獨立的公司及組織, 格瑞驗證除了針對該公司 2024 年永續報告書進行評估和查證外, 與人工智能並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書(以下簡稱聲明書)的目的, 僅作為對下列有關人工智能之永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論, 而不作為其他之用途。除對查證事實提出聲明書外, 對於其他目的之使用, 或閱讀此聲明書的任何人, 格瑞驗證並不負有或承擔任何相關法律或其他之責任。

本聲明書係基於人工智能提供予格瑞驗證之相關資訊所作查證之結論, 因此審查範圍乃基於並局限在這些提供的資訊內容之內, 格瑞驗證認為這些信息內容都是完整且準確的。對於這份聲明書所載內容或相關事項之任何疑問, 將全部由人工智能回覆。

保證範圍

人工智能與格瑞驗證協議的查證範圍包括:

1. 整份永續報告書內容及人工智能在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日的所有營運績效。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估人工智能遵循 AA1000 當責性原則標準(2018)的本質和程度, 不包括對於報告書揭露的資訊／數據之可信賴度的查證。
3. 本聲明書以中文作成, 並翻譯成英文以供參考。

意見聲明

我們總結人工智能之永續報告書內容, 對於人工智能的相關運作與績效則提供一個公平的觀點。我們相信有關人工智能 2024 年的環境、社會及公司治理等特定績效指標是被正確無誤地展現。報告書所揭露的績效指標展現了人工智能對鑑別及滿足利害關係人的期望與努力。

我們的查證是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行, 以及規劃和執行這部分的工作, 以獲得必要的資訊數據及說明。我們認為人工智能所提供的證據足夠以表明其依據 AA1000 保證標準 v3 及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據, 我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體相關於人工智能之公司政策的議題, 進行高階管理的審查, 以確認本報告中聲明書的合適性;
- 與人工智能之主管討論有關利害關係人參與的方式, 且並未直接接觸外部利害關係人;
- 訪談與永續報告書編制及資訊提供有關的職員;
- 在抽樣基礎上稽核人工智能之績效數據;
- 審查報告中所作宣告的支持性證據;
- 對於人工智能之報告及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中描述有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則的流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性、衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

包容性

第一頁(共二頁)



格瑞國際驗證有限公司

GREAT International Certification Co., Ltd.

人工智能已建立與主要利害關係人合作的過程, 包含員工、客戶、供應商/承攬商/外包商、主管機關、股東/投資人及銀行等, 於 2024 年展開一系列利害關係人活動, 涉及環境、社會和經濟等一系列重大主題。以我們的專業意見而言, 這份報告書涵蓋了人工智能的包容性議題。

重大性

報告書已闡明人工智能所關注環境、社會和經濟面向等主題, 並鑑別出 6 項重大主題包括資訊安全、服務創新與責任、勞雇關係、客戶服務、法規遵循及訓練與教育等。以我們的專業意見而言, 這份報告書適切地涵蓋了人工智能的重大性議題。

回應性

人工智能執行來自利害關係人的要求與看法之回應。實行方法包括官網、財報、永續報告書、合約、滿意度調查、保密協定、勞資會議、健康檢查、教育訓練、供應商評鑑、職災月報表申報、銀行往來拜訪、永續調查、電話及電子信箱等眾多的內部和外部利害關係人的溝通機制, 作為提供進一步回應利害關係人的機會, 並能對利害關係人所關切議題及時回應。以我們的專業意見而言, 這份報告書涵蓋了人工智能的回應性議題。

衝擊性

人工智能已鑑別, 並以平衡且有效之量測及揭露方式公正地展現其衝擊。人工智能已建立監督、量測、評估及管理衝擊之流程, 有助於組織內實現更有效之決策與成果管理。就我們的專業意見而言, 本報告涵蓋了人工智能的衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

人工智能提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告與相關資料, 基於審查的結果, 我們確認報告書參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被揭露、部分揭露或省略。以我們的專業意見而言, 此自我宣告涵蓋了人工智能的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 及其 2018 年附錄, 我們的查證與本聲明書為中度保證等級, 如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

本聲明書的意見聲明供人工智能使用。我們的責任僅基於所描述的範圍與方法, 提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的聲明書。

能力與獨立性

格瑞驗證為由各管理系統領域的專家組成。本查證團隊係由具專業背景, 且接受過如 AA1000AS v3、ISO 9001、ISO 14001 與 ISO 45001 之一系列永續發展、環境及社會等管理標準的訓練, 具有主導稽核員資格之成員組成。

基於保證團隊之查證行為,

並由格瑞國際驗證有限公司(中華民國, 台灣)

於 2025 年 12 月 18 日簽署發行

簽證 陳文俊 總經理



第二頁(共二頁)



Independent Assurance Statement Based on 2024 Sustainability Report of Ai3 cloud

Statement No.: 2512001

Ai3 cloud (hereinafter referred to as Ai3) and GREAT International Certification Co., Ltd. (hereinafter referred to as GREAT) are independent companies and organizations. Except for the evaluation and verification of the company's 2024 sustainability report, GREAT has no financial relationship with Ai3.

The purpose of this independent assurance statement (hereinafter referred to as the Statement) is only to serve as the conclusion of guaranteeing the relevant matters within the scope defined in the following relevant Ai3's Sustainability Report, and not for other purposes. Except for the Statement for fact verification, GREAT does not bear any relevant legal or other responsibilities for the use of other purposes, or anyone who reads this Statement.

This Statement is based on the conclusions made by the relevant information verification provided by Ai3 to GREAT. Therefore, the scope of the review is based on and limited to the content of the information provided. GREAT believes that the information content is complete, accurate and precise. Any questions about the content of this Statement or related matters will be answered by Ai3.

The Scope of Assurance

The verification scope of Ai3 and GREAT agreement includes:

- The contents of the entire sustainability report and all operating performance of Ai3 from January 1, 2024 to December 31, 2024;
- According to the type 1 of AA1000 Assurance Standard v3, evaluate the nature and degree of Ai3's compliance with the AA1000 Accountability Principles (2018), excluding the verification of the reliability of the information/data disclosed in the report.
- This Statement is made in Chinese and translated into English for reference.

Verification Opinion

We summarize the content of Ai3's sustainability report, and provide a fair standpoint of Ai3's related operations and performance. We believe that the specific performance indicators of Ai3 in 2024, such as environment, society and corporate governance, are presented correctly. The performance indicators disclosed in the report demonstrate Ai3's expectations and efforts to identify and satisfy stakeholders.

Our verification work is carried out by a group of teams with verification capabilities according to the AA1000 Assurance Standard v3, as well as the planning and execution of this part of the work to obtain the necessary information data and instructions. We believe that the evidence provided by Ai3 is sufficient to show that its reporting method and self-declaration in accordance with the AA1000 Assurance Standard v3 and its 2018 appendix are in line with the GRI Sustainability Reporting Guidelines.

Verification method

To gather the evidence relevant to the conclusions, we performed the following:

- To conduct a senior management review of issues from external parties related to Ai3's corporate policies to confirm the appropriateness of the statement in this report;
- To discuss with the managers of Ai3 about the way of stakeholder participations, and have no direct contact with external stakeholders;
- To interview with employees related to the preparation of the sustainability report and information provision;
- To audit the performance data of Ai3 on a sampling basis;
- To evidence supporting the claims made in the review report;
- To Review the management process of the principles of inclusivity, materiality, responsiveness, and impact described in the company report and its related AA1000 Accountability Principles (2018).

Conclusion

The results of a detailed review of the AA1000 Accountability Principles (2018) including inclusivity, materiality, responsiveness, impact and GRI sustainability reporting standards are as follows:

- Inclusivity

Ai3 has established a process of cooperation with major stakeholders, including employees, customers, suppliers/contractors/outsourcers, competent authority, shareholders/investors, and banks, etc., and will launch a series of

Page 1 of 2



格瑞國際驗證有限公司

GREAT International Certification Co., Ltd.

stakeholder activities in 2024, involving environment, society and economy, a series of major themes. In terms of our professional opinion, this report covers the inclusivity issues of Ai3.

- Materiality

The report has stated that Ai3 focuses on environment, society and economy topics, and identified 6 major topics including information security, service innovation and responsibility, employment relationship, customer service, regulatory compliance and training and education, etc. In terms of our professional opinion, this report appropriately covers the materiality issues of Ai3.

- Responsiveness

Ai3 responds to requests and opinions from stakeholders. Implementation methods include official website, financial reports, sustainability report, contract, satisfaction survey, confidentiality agreement, labor-management meeting, health check, education and training, supplier evaluation, occupational injury monthly report declaration, bank visits, sustainability survey, phone calls and email, etc., those numerous internal and external stakeholder communication mechanisms, as an opportunity to provide further responses to stakeholders, and to promptly respond to stakeholder concerns. In terms of our professional opinion, this report covers the responsiveness issues of Ai3.

- Impact

Ai3 has identified and fairly demonstrated its impact with balanced and effective measurement and disclosure. Ai3 has established a process for monitoring, measuring, evaluating and managing impacts, which helps to achieve more effective decision-making and results management within the organization. In terms of our professional opinion, this report covers the impact issues of Ai3.

- GRI Guidelines

Ai3 provides the self-declaration of compliance with the GRI Sustainability Reporting Standards and relevant information. Based on the results of the review, we confirm that the report refers to the social responsibility and sustainability of the GRI Sustainability Reporting Standards. Relevant disclosure items for developments have been disclosed, partially disclosed, or omitted. In terms of our professional opinion, this self-declaration covers Ai3's social responsibility and sustainability themes.

Assurance level

According to the AA1000 Assurance Standard v3 and its 2018 Appendix, we have verified that this Statement is a moderate level of assurance, as described in the scope and methods of this Statement.

Responsibility

The responsibility of the sustainability report, as stated in this Statement, is owned by the person in charge of Ai3. The responsibility of GREAT is solely to provide professional opinions based on the scope and methods described, and to provide a Statement for the stakeholders.

Ability and Independence

GREAT is composed of experts in various management system fields. The verification team is composed of members with professional background, who have received training in a series of sustainable development, environmental and social management standards such as AA1000 AS v3, ISO 9001, ISO 14001 and ISO 45001, and are qualified as lead auditors.

On behalf of the assurance team DEC. 18, 2025

GREAT International Certification Co., Ltd.

Taiwan, Republic of China



Signed by General Manager W. J. Chen



Page 2 of 2



人工智能股份有限公司

地址:115台北市南港區重陽路273號9樓

<https://ai3.cloud/>

Email:contactai3@ai3.cloud