



2022

人工智能股份有限公司
永續報告書

Ai3 CO. 2022 Sustainability Report

目錄 CONTENTS

0 CHAPTER

- 0.1 經營者聲明/P1
- 0.2 關於本報告書/P2
- 0.3 永續榮耀/P3

1 CHAPTER

- 1.0 關於人工智能/P7
- 1.1 盡責治理/P9
- 1.2 ESG永續發展策略/P17
- 1.3 永續風險管理/P19

2 CHAPTER

- 2.0 利害關係人議合/P21
- 2.1 利害關係人共融/P22
- 2.2 重大議題與衝擊/P23

3 CHAPTER

- 3.0 數位創新責任/P28
- 3.1 服務雲端應用/P29
- 3.2 服務品質與客戶滿意/P34
- 3.3 永續夥伴/P37

4 CHAPTER

- 4.0 友善職場/P40
- 4.1 員工概況/P43
- 4.2 適才適任/P49
- 4.3 健康職場/P50

5 CHAPTER

- 5.0 永續環境/P54
- 5.1 環境管理政策/P55
- 5.2 能資源管理/P55
- 5.3 污染防治/P55
- 5.4 氣候變遷管理/P55

6 CHAPTER

- 6.0 社會共榮/P60
- 6.1 公共政策參與/P61
- 6.2 社會參與/P62

7 CHAPTER

- 7.0 附錄/P63
- 7.1 管理系統證書及資格證明/P64
- 7.2 GRI Standards揭露項目對照表/P64
- 7.3 第三方查證意見聲明書/P65

0.1 經營者聲明

致關心人工智能永續經營的朋友：

回顧2022年，全球持續受到COVID-19衝擊，多數國家經濟普遍衰退，人工智能參與政府相關經濟政策計劃，全力協助所有民眾有關紓困方案之需求，提供COVID-19智能克服解決方案，以了解民眾所諮詢的問題，並串聯機器人及客服平台與真人客服，協助為民眾提供多管道、快速良好的諮詢服務體驗。此外，我們因應中小企業產業轉型，推出雲端通路解決方案，協助企業透過智慧服務提升服務品質，透由互動數據優化服務，以萬全準備迎接後疫情時代的新模式。2022年度在經營管理團隊帶領下，落實風險管理，及時調整經營方針，透過資源整合、新產品開發及客戶關係管理等經營方針，持續提供客戶多元的產品與服務，創造穩定營收。

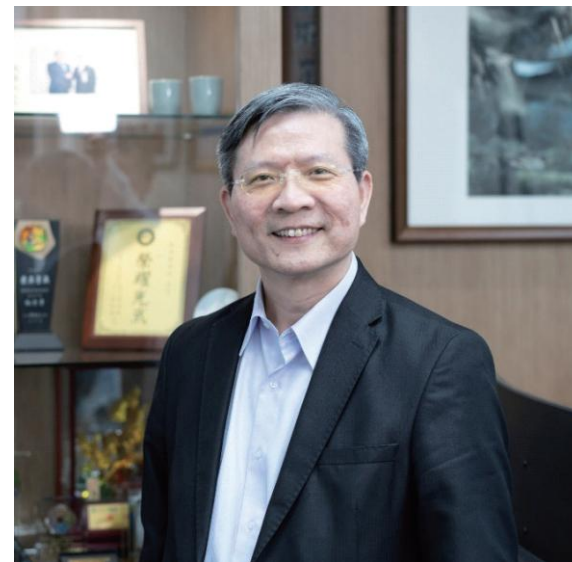
對人工智能而言，企業永續發展涵蓋健全的公司治理、兼顧利害關係人的均衡利益、保護地球環境、以及對社會熱忱奉獻。人工智能自成立以來，持續在企業永續發展各方面投注心力，期能成為永續經營的企業，藉由2022年度企業永續報告書，向所有關注我們的利害關係人報告公司永續經營的進程與績效。

人力資源是公司永續的根本，打造一個和諧穩定的職場環境是我們持續努力的方向。我們十分關注同仁的身心健康、職場環境及生涯發展規劃，各項職業安全衛生法規的遵循，以及提供安全健康的環境與流程，是我們在工作上的最高準則。同時也提供各種多元教育訓練課程與人才培育機制，以具競爭力的薪酬水準、人才發展規劃及各項工作生活平衡措施，積極留任人才。在同仁的健康照護上，除定期的健康檢查外，我們也定期舉辦相關的健康與安全講座，鼓勵同仁重視休閒與運動。公司管理階層與員工之間溝通管道順暢，亦可透過內部信箱讓員工表達對公司的建議，並定期舉辦勞資會議，藉以瞭解同仁們的期望，作為公司及各單位改善之參考，讓同仁能無後顧之憂，安心的在公司發揮長才。

回顧2022年，全球持續受到COVID-19衝擊，多數國家經濟普遍衰退，人工智能參與政府相關經濟政策計劃，全力協助所有民眾有關紓困方案之需求，提供COVID-19智能克服解決方案，以了解民眾所諮詢的問題，並串聯機器人及客服平台與真人客服，協助為民眾提供多管道、快速良好的諮詢服務體驗。此外，我們因應中小企業產業轉型，推出雲端通路解決方案，協助企業透過智慧服務提升服務品質，透由互動數據優化服務，以萬全準備迎接後疫情時代的新模式。2022年度在經營管理團隊帶領下，落實風險管理，及時調整經營方針，透過資源整合、新產品開發及客戶關係管理等經營方針，持續提供客戶多元的產品與服務，創造穩定營收。

對人工智能而言，企業永續發展涵蓋健全的公司治理、兼顧利害關係人的均衡利益、保護地球環境、以及對社會熱忱奉獻。人工智能自成立以來，持續在企業永續發展各方面投注心力，期能成為永續經營的企業，藉由2022年度企業永續報告書，向所有關注我們的利害關係人報告公司永續經營的進程與績效。

人力資源是公司永續的根本，打造一個和諧穩定的職場環境是我們持續努力的方向。我們十分關注同仁的身心健康、職場環境及生涯發展規劃，各項職業安全衛生法規的遵循，以及提供安全健康的環境與流程，是我們在工作上的最高準則。同時也提供各種多元教育訓練課程與人才培育機制，以具競爭力的薪酬水準、人才發展規劃及各項工作生活平衡措施，積極留任人才。在同仁的健康照護上，除定期的健康檢查外，我們也定期舉辦相關的健康與安全講座，鼓勵同仁重視休閒與運動。公司管理階層與員工之間溝通管道順暢，亦可透過內部信箱讓員工表達對公司的建議，並定期舉辦勞資會議，藉以瞭解同仁們的期望，作為公司及各單位改善之參考，讓同仁能無後顧之憂，安心的在公司發揮長才。



董事長

張堯光

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

本報告書係人工智能每年度發行非財務績效報告書，資料期間為2022年1月1日至2022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，其範圍涵蓋人工智能及合併財報的各轉投資事業。環境面及社會面的各項績效指標，揭露範圍以人工智能總公司為主。

- 報告書發行說明

出版週期：每年一次

前一版本:2022年12月發行

本版本：2023年9月發行

下一版本：預計於2024年6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/ai3-companyprofile/>)，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，再提交至企業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。本企業永續發展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：柯金章

地址：臺北市南港區重陽路273號9樓

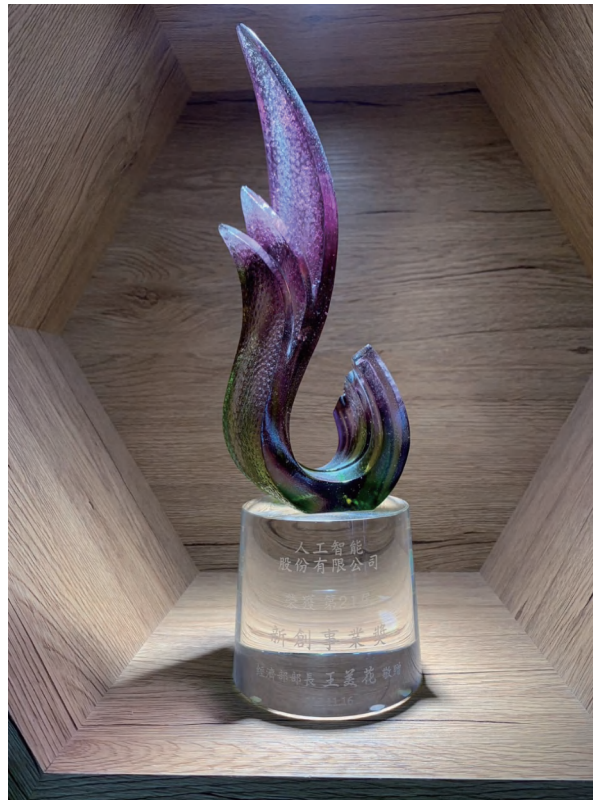
電話：+886- 2- 7706-6101

電子郵件：Andy.Ko@qbiai.com

公司網站：<https://ai3.cloud/>



0.3 永續榮耀



第21屆新創事業獎:2022年新創事業獎創新服務組



2022AI智慧應用服務發展環境推動計畫:
數位發展部數位產業署2022AI+新銳選拔
賽完成「企業內部AI智能客服系統」



1

CHAPTER

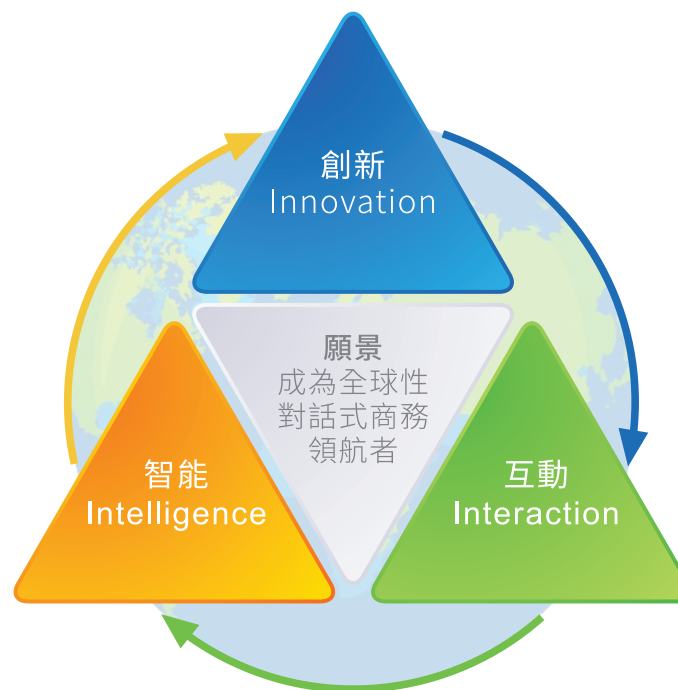
關於人工智能

- 1.0 關於人工智能
- 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 關於人工智能

人工智能公司成立於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...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。人工智能公司因應中小企業產業轉型，推出雲端通路解決方案，協助企業透過智慧服務提升服務品質，透由互動數據優化服務，以萬全準備迎接後疫情時代的新模式。



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IA元素，讓人機互動達到最美妙的境界。

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
2022年底資本額 (單位:新台幣仟元)	72,470
2022當年度營收 (單位:新台幣億元)	1.79
員工總人數	85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	✓QbiAI全通路智能客服平台 ✓QbiBot智能機器人 ✓QbiCRM智能客服平台 ✓QbiAI Cloud 智能客服雲服務



人工智能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。

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
/會員中華民國資訊
經理人協會
/會員台灣資訊安
全協會/會員台灣數位治
理協會/常務
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
/會員

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。

人工智能公司秉持永續經營理念，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

股東會由全體股東組成，對公司重大事項進行決策，定期聽取董事會報告，為公司最高意思決定機關；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。

人工智能重視公司治理，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。人工智能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、提供所需資料並安排進修事宜、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，強化利害關係人對人工智能的信賴。

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，是人工智能持續努力的目標。

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。人工智能公司章程載明董事選舉方式，董事產生採提名制，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。人工智能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4名董事，任期3年，當年度共召開4次董事會，董事平均出席率達100%。

人工智能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。人工智能秉持資訊透明，盡責治理思維，計畫於2025年完成公開發行，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。



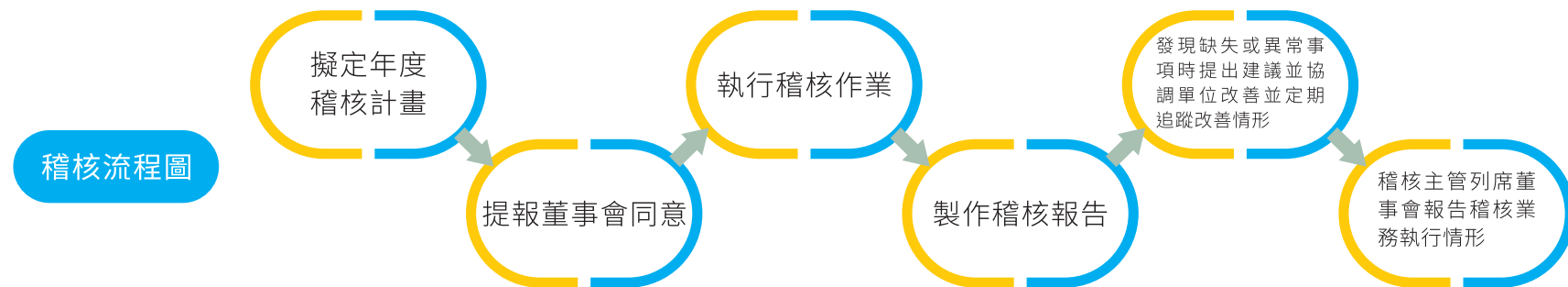
1.1.3 內部稽核

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。人工智能比照「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，人工智能依法於董事會之下設置獨立單位之稽核室，配置專任稽核人員；另外內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬由稽核主管簽報董事長核定之。

人工智能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，稽核主管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，人工智能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。

人工智能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。2022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。



1.1.4 倫理誠信

具體成果

誠信廉潔承諾書

新進人員全數簽署完成；在職人員分階段簽署「誠信廉潔承諾書」，2022年全數簽署完成。

誠信倫理訓練課程

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。

人工智能以法遵為本，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，人工智能公司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，人工智能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，並將遵守人工智能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向在職同仁進行線上誠信訓練；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	對公司的重要性	政策承諾	短期目標	中長期目標	當年度投入資源與具體成果	負責部門 申訴機制	評估機制 與成果
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。	零違反	ESG相關法遵年度訓練比率達90%。	(1) ESG相關法遵年度訓練比率100%。 (2) 零違法事件。	(1) 完成法規鑑別管理制度建置。 (2) 內外部申訴並無違反ESG法規事件發生。 (3) 並無任何來自於主管機關判定之重大違法事件。	負責部門： 人力資源部 申訴機制： 電話或者Email 反應	評估機制： 高階審查會議 成果： 2022年度零重大違法事件

法規遵循為企業經營之根本，人工智能於新進同仁報到時即向人員宣導本公司誠信內規之外。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：

✓ 公司治理面而言，我們設置功能性委員會監督公司運作狀況及公司內部制度，促使董事會能積極參與公司重要議案決策，未來人工智能亦持續依循公司治理實務，致力提升公司同仁之法遵意識。

✓ 人員管理方面，我們制訂相關誠信內規，透過內部會議宣導公司以誠信正直為核心價值，藉由一系列的法規制訂、落實自我審查、建立檢舉管道，以及對檢舉人的保護機制，構築完善的法遵防火牆；由管理階層以身作則，要求每位同仁都必須確保相關的業務行為遵循法令與公司政策、內規，透過年度審查會議檢視遵循情形，制訂同仁執行業務應遵循的指引，要求公司所有同仁不論其職位、職級及所在地均應遵守「誠信經營行為守則」、「員工工作守則」，內容包含工作環境準則、機會均等、保密條款、禁止兼職及利益衝突之迴避、禁止饋贈收受禮物與遵守商場禮儀。透過尊重員工與客戶、檢舉保護與豁免等措施，提升企業形象，確保公司永續經營與發展。為預防公司違反公平競爭行為、反托拉斯法規而遭受處罰，我們特別訂定相關行為守則，以作為公司管理階層及從業人員從事商業行為時之依循，降低違法風險。上述措施皆為了以誠信、公平的原則參與產業競爭，營造遵守法規的企業文化，建立值得信任與尊敬的公司聲譽。

✓ 人員培訓方面，為提升同仁從業道德與法規遵循認知，我們根據法令並設定內規，由人力資源部及其他權責部門合作，針對不同部門、職級的同仁定期進行業務管理時涉及之法規培訓。諸如：同仁因業務職掌不同而給予對應之訓練內容，包含：新人訓練、線上與實體課程、跨單位宣導及外部訓練，並透過公司內部網頁提供法規遵循指引，使同仁能隨時接觸取得法規認知。

✓ 職業安全衛生方面，人工智能遵循環境保護及職業安全衛生法規，建立管理制度，確保本公司在產品服務提供過程中，均符合環境保護、職業安全的要求。

綜整2022年度整體法遵實務方面，人工智能並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	對公司的重要性	政策承諾	短期目標	中長期目標	當年度投入資源與具體成果	負責部門 申訴機制	評估機制 與成果
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。	資安即企安	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。	(1)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。 (2)確保公司關鍵核心系統維持一定水準的系統可用性。	(1)維持ISO 27001資訊安全管理系統運作 (2)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。 (3)執行弱點掃描及緊急事故應變 (4)完成ERP系統優化	負責部門： 雲端服務部 申訴機制： 電話或者Email 反應	評估機制： 資訊工作會議 成果： 2022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。

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。

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。
- ✓ 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(MSN)、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

2022年度重大資安成果

資訊專案	投入資源	效益
添購EDR端點防護軟體授權:120台	NT: 468,000元	強化資訊資產安全
續簽防毒軟體維護合約	NT:100,000元	強化資訊資產安全
採購防火牆設備及授權	NT:500,000元	網路防護機制強化
機房消防系統強化	NT:50,000元	提升機房實體安全
資訊安全訓練	在線上教育訓練平台舉辦教育訓練，總計120人參與，總時數240小時	提升公司員工資訊安全意識

1.2 ESG永續發展策略

人工智能自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。

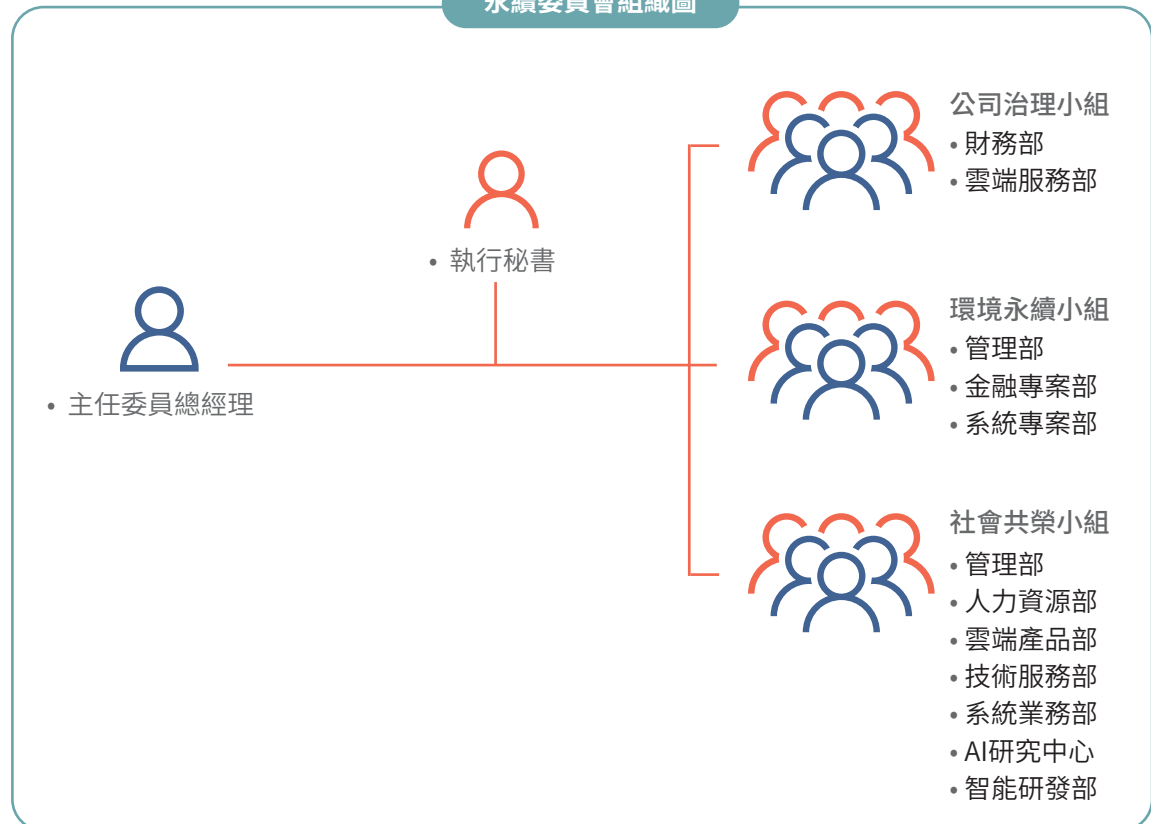
永續委員會功能

- 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制
- 每年向董事會報告永續發展業務執行情形

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。

人工智能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，人工智能能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	人工智能回應
	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。	●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。
	4.5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。	●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。
	5.1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。	●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。
	8.5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。	●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。

SDGs	細項目標	人工智能回應
 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。	● 公司的招募、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、策略予規畫之中。	● 2022年起依循TCFD氣候相關財務揭露架構，落實氣候風險與機會治理。
 16 和平正義與健全制度	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。	● 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，瞭解渠等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。

人工智能風險管理架構

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	總經理室	✓ 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、匯率之避險，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

2022年度人工智能之風險項目及因應策略

風險面向		因應策略
公司治理財務面	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。
	匯率變動	✓ 降低美金的淨部位，以降低匯兌風險。 ✓ 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。 ✓ 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	✓ 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。 ✓ 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	新型傳染病	✓ 成立專案小組。 ✓ 持續監控疫期資訊，因應政府法規及時調整。 ✓ 落實職務代理人機制。 ✓ 落實新型傳染病因應防疫措施機制。

公司治理	資安風險	✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 設定權限管理，落實資安內控循環。 ✓ 落實異地備援機制。 ✓ 定期委外實施資訊安全查核。
環境面	氣候變遷風險	✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 響應政府節能政策，計畫於2023年度導入ISO 14064-1：2018溫室氣體盤查。 ✓ 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。

Covid-19防疫措施

防疫應變小組	
應變指揮官	✓ 提供相關必要之防疫資源、指揮公司及廠內防疫工作及督促目前防疫工作成效。
人力資源部/管理部	✓ 制訂防疫期間差勤管理。 ✓ 配合各級防疫需求，規劃員工及廠商分區用餐。 ✓ 規劃分區辦公及人員動線分流管制機制。 ✓ 規劃與持續更新所須防疫物資，審核防疫物資之規格。 ✓ 制定與實施辦公室與廠區各級防疫消毒與緊急消毒作業程序。
人力資源部/管理部	✓ 提供適當之教育訓練與防疫宣導。 ✓ 配合各級防疫需求，制定與實施疫情流行期間訪客與承攬商健康聲明宣導與管理原則，以入廠管理之依據。 ✓ 規劃相關醫療資源及感染病例後送配套措施，制定與實施案例通報與就醫流程，以執行入廠體溫監測、異常體溫通報與員工健康管理追蹤。 ✓ 實施防疫訓練以及演練。 ✓ 對內定期發布防疫訊息及公告感染高風險區。
資訊支援	✓ 規劃架設軟硬體設備及資安等級，作為分區辦公、居家辦公室、視訊會議之相關配套措施。
管理部/人力資源部	✓ 依據防疫物資規格及數量需求，購入物質。 ✓ 辦公分流規劃。

除成立防疫應變小組外，人工智能亦落實以下幾點事項：

- ✓ 請各單位加強行環境清潔及消毒管理。
- ✓ 請員工佩戴口罩、每日量測體溫等，做好員工健康自主管理，如有健康異常情形，即刻深入了解、追蹤，並提供相關防疫協助。
- ✓ 減少人員面對面交流，訪客或有健康異常者禁止進入。
- ✓ 會議或者客戶拜訪以線上方式實施，減少群聚感染。
- ✓ 關注中央疫情指揮中心最新指引，快速應變。
- ✓ 由各單位依業務需要，就相關之電腦檔案、報表，以掃描、行動硬碟或USB等方式進行備份，以利同仁於居家上班時，得接續作業，使業務正常運作。
- ✓ 由各單位建立LINE群組、留存手機電話、電子郵件信箱或其他通訊資料，以利人員隨時聯繫並降低人員因接觸而交叉感染之風險。
- ✓ 人員因故於家中辦公，居家隔離時，如須開通VPN連至公司內部網站將參照資訊管理相關辦法辦理。





2

CHAPTER

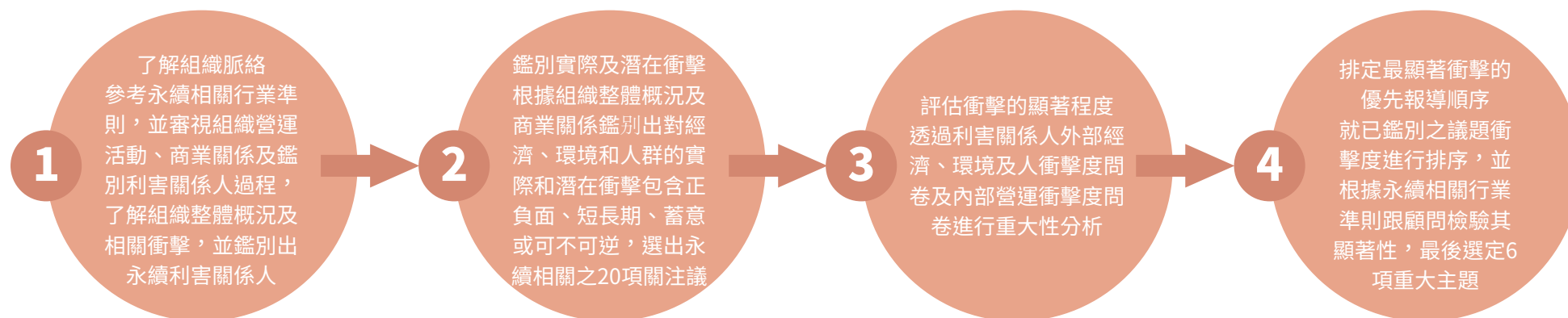
利害關係人議合

- 2.0 利害關係人議合
- 2.1 利害關係人共融
- 2.2 重大議題與衝擊

2.0 利害關係人議合

調查方法與流程

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。2022年人工智能利害關係人重大主題鑑別程序如下所示：



2022年人工智能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	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。	回收問卷48份
4	重大主題鑑別	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。	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。	首年永續報告書

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	客戶為人工智能重要的經營夥伴，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 永續報告書	每月 每月 每年 每年 每年 每年 不定期 每年 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 每季 每年 每年
供應商/ 承攬商/ 外包商	人工智能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 每季
員工	員工是人工智能永續發展最重要的夥伴，我們致力於打造多元、平等、健康的工作環境，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

人工智能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，由永續發展委員會收斂彙整，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，確保人工智能於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。

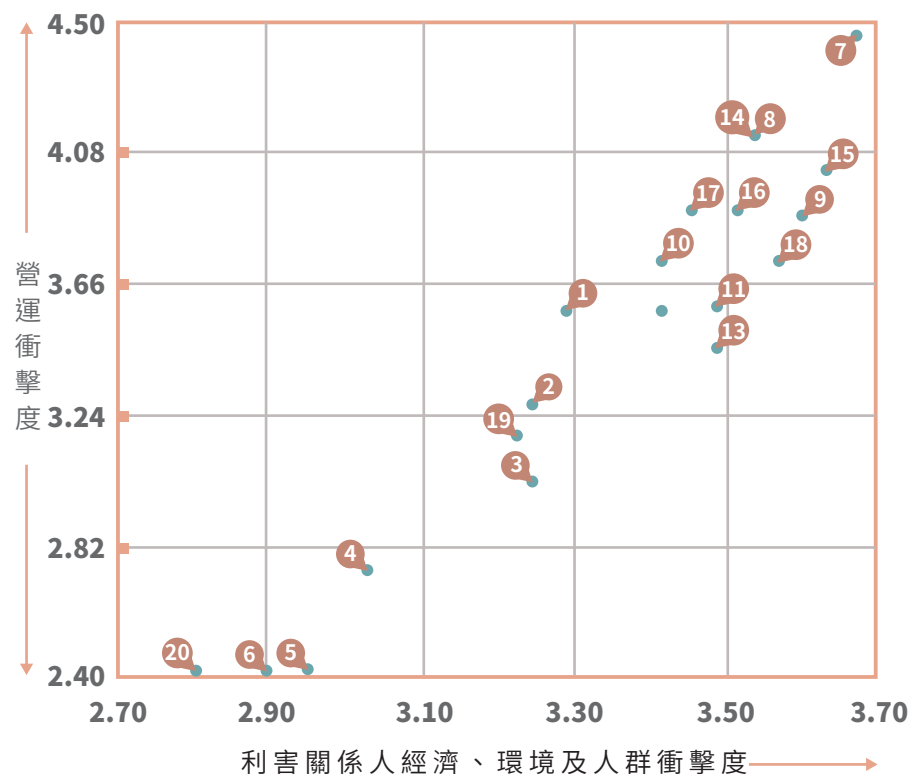
永續議題	正面衝擊	負面衝擊	實際/潛在	說明
綠色採購	√		實際	響應政府綠色採購需求，從資訊設備至庶務採購皆優先選購綠色低碳商品
供應鏈永續	√		潛在	延續綠色採購政策，以身作則，透過供應商管理達成供應鏈永續
能源管理	√		實際	低能耗低排放產業，響應政府節能措施，並積極開發人工智能服務系統，減少客戶移動能耗及排放
溫室氣體排放	√		潛在	
氣候政策	√		潛在	落實TCFD氣候風險與機會治理，積極應對氣候變遷相關財務衝擊
水資源管理	√		實際	本公司為資訊服務業，全體員工落實日常生活省水，減少水資源浪費
資訊安全	√		實際	落實ISO/IEC 27001資訊安全管理系統，每年持續投入資源強化資安機制
法規遵循	√		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	√		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	√		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	√		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	√		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	√		實際	持續擴大營收，滿足利害關係人需求
訓練與教育	√		實際	系統化訓練規劃、多元化實施，達成人才永續
客戶服務	√		實際	提供客戶滿意的服務，協助客戶創造價值
勞雇關係	√		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	√		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	√		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	√		實際	制定人權政策並落實
當地社區	√		實際	積極參與社區活動、弱勢關懷，產業促進，善盡社會責任

鑑別重大主題

永續發展委員會擬定20項永續議題，透過發放線上問卷請主要利害關係人填寫，共回收41份有效問卷，得出主要利害關係人對各項永續議題有關公司治理、環境及人的衝擊程度評分；也同時發放線上問卷予本公司7位主管，由其針對永續議題評估公司營業活動與商業關係對於公司治理、環境、社會的衝擊程度及評分，再將二者評分彙整後得出重大主題矩陣圖，最後經由永續發展委員會討論後決定本年度的重大主題，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。

編號	永續議題	衝擊度排序	編號	永續議題	衝擊度排序
7	資訊安全	1	12	風險管理	11
8	法規遵循	2	13	經濟績效	12
14	訓練與教育	3	1	綠色採購	13
15	客戶服務	4	2	供應鏈永續	14
9	服務創新與責任	5	19	人權政策	15
16	勞雇關係	6	3	能源管理	16
17	員工多元化與平等	7	4	溫室氣體排放	17
18	職業健康與安全	8	5	氣候政策	18
10	公司治理	9	6	水資源管理	19
11	市場地位	10	20	當地社區	20

永續議題散佈圖

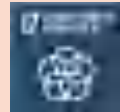


重大主題變更情形

2021年	2022年	2022年度相較2021年度名次及主題變更
法規遵循	資訊安全	上升4名
職業安全衛生	法規遵循	下降1名
客戶服務	訓練與教育	上升3名
技術創新	客戶服務	下降1名
資訊安全	服務創新與責任	下降1名，原技術創新更名
訓練與教育	勞雇關係	上升1名
勞雇關係		
綠色採購		



重大主題與人工智能價值鏈關係

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
			人工智能	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	
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	
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無符合客戶之產品。	GRI 416-2	●	●				3.1	
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	
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	
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	



3

CHAPTER

數位創新責任

- 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	創新研發
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。

數位轉型結合數位科技和人工智能導入組織中，從組織營運、科技工具、數據分析、到策略執行層面，全都一一轉變為嶄新的模式，提供客戶更高價值的服務，讓企業能快速掌握市場生態。

人工智能公司因應中小企業產業轉型，推出雲端通路解決方案，協助企業透過智慧服務提升服務品質，透由互動數據優化服務，以萬全準備迎接後疫情時代的產業知識營運新模式。

Ai3提供企業數位轉型因應

數位轉型成本

多數中小企業無力負擔龐大數位轉型及AI導入系統建置的費用，而ai3人工智能提供雲端輕量化服務，讓中小企業以輕量租賃模式購買最需要的功能，降低系統投資成本及風險，並可與原業務及服務無痛接軌。

客戶資料整合挑戰

互動管道多元化服務成本大增，客戶資料不易歸戶整合，我們協助您將會員特徵分眾，透過歸戶功能詳細記錄每位客戶的服務過程，當再次服務時即可彈出過往服務狀態，還能線上監控與管理，控管每次服務品質，讓你輕鬆經營顧客關係，提高顧客忠誠度。

行銷通路掌握

客戶習慣線上軟體及社群溝通互動，傳統電話無法記錄分析互動行為，我們提供電話、網路、行動APP、社群媒體等全通路管道，全面性整合不同渠道之資訊，進行串接與處理。

因果數據分析

企業需掌握客戶互動與內部流程的數據分析以利營運決策，透過掌握數據，就能精準鎖定潛在客戶，讓你掌握採購策略與分眾行銷！

3.1 服務雲端應用

疫情驅使企業零接觸商務，大企業如此、中小企業亦然，只是後者相對無力負擔龐大的智能客服專案支出。人工智能於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，2022年獲新創事業獎。

人工智能公司持續強化QbiAI Cloud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

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。

由文字層級式選單呈現一目瞭然，讓使用者輕鬆依需求快速選擇服務內容，省時又省力。

智能客服核心技術

真實AI研發技術，使用深度學習演算法和自然語言處理，為您訓練每一隻智能機器人，透過特徵學習的方式，針對客服文字問答資料庫進行解析。

智能機器人特色

全通路整合 群組化管理

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。

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，跟上服務趨勢。

一站式服務 提升轉單率

智能互動過程精準貼標，蒐集顧客資料，進行服務再行銷，創造新收益。

靈活設計流程 且彈性擴充

自訂機器人服務流，各種創意一次達成，功能延展方便好管理

智能機器人QbiBot產業應用-售後服務滿意度高達90%



智能客服邦妮，讓客戶比起使用網路銀行的服務，更加便捷人性化，回答準確度高達90%，大幅降低人力服務成本，包含：線上資料查詢、信用卡紅利點數、帳單分期等，獲得客戶絕佳好評！

- 整合OTP密碼機制，實名登錄、信用卡資料查詢



數位客服momoco，已服務超過千萬用戶，提供全方位的商品諮詢，準確第一線解決會員問題，為最佳形象代言人。線上查詢訂單配送進度、紅利金、退換貨進度。

- 唯一挺過雙11的智能客服，百萬流量即時線上回覆



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



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



CTI客服系統和AI智能客服，協助分散全球各地的客服人員，完整整合話務、客服管理流程，將客戶(旅行社、企業客戶..)等資料，透過系統資料庫，同步給全球各地的櫃檯與服務據點，大幅提升服務專業化及客戶整體滿意度。

- 即時且支援異地會員線上服務
- 服務立即建置CRM搜集顧客輪廓



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。

- 即時且支援異地會員線上服務
- 服務立即建置CRM搜集顧客輪廓

智能機器人QbiBot產業應用-售後服務滿意度高達90%



除了產品售前諮詢、售後服務、故障排除保固查詢和後續維修案件追蹤等，以IVR線上客服知識庫，快速讓顧客找到正確的產品資訊、操作手冊和保固相關維修等並整合線上真人客服功能，維持高品質客戶服務。

- 全球專業線上客服，支援多語言



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



採用客戶關係及流程管理系統和AI智能客服，提升接觸新客戶的機會，並降低以往人力成本，以智能客服小咩，引導客戶採用線上服務，包含信用卡查詢、理財、貸款、投資等相關資訊。

- 9成客戶使用智能客服1成轉真人服務 ● 採用異地備援堅穩客戶資料



數位客服小C，導入2,000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



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



金流業市佔率第一的第三方支付品牌，率先使用AI智能客服，服務40萬會員大軍，大幅降低客戶進線詢問頻率，登入會員查詢身分、物流申請進度、訂單編號查詢物流貨態、付款及撥款狀態等。

- 整合會員中心，即時答應個別問題



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

智能機器人QbiBot產業應用-售後服務滿意度高達90%



在FinTech金融科技趨勢中，透過法遵小博士智能客服，來法令遵循叮嚀提醒、案件追蹤簽核系統、內外規檢索、相關專業知識定義、國內外法令查詢...等，以合文字、語音和應答即時服務

● AI自動化金融監督管理，簡化人力



中華大學採用實體機器人客服，以大型觸控廣告機為展現，透過人臉辨識、語音互動，為來訪民眾、學生提供便捷之服務(校園導覽、校史介紹、產品介紹。

● 實體迎賓互動機器人、人臉辨識、語音對談



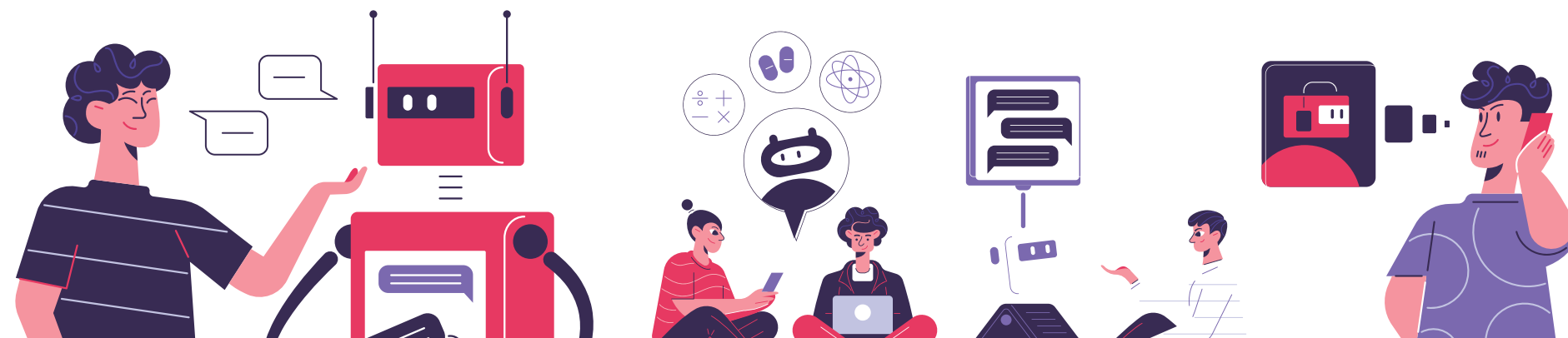
為台灣首創的基隆人工智慧ai防災機器人，為宣導防災知識，讓民眾可透過FB聊天機器人，便能獲取消防安全須知，提升民眾對於災害預防及應變能力。

● 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



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

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。

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。

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...

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。

FB貼文自動回覆模組

社群即時互動增加曝光、觸及，透過互動方式，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。

產業應用



中華郵政

我們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。



博客來

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。



長榮航空採用全方位客服中心，包含CTI客服系統和AI智能客服-EVA機器人，讓旅客輕鬆獲得解答，並讓分散全球各地的客服人員，完整整合話務、客服管理流程，將各類型客戶(旅行社、企業客戶、個人熟客)等資料，透過系統資料庫，同步給全球各地的櫃檯與服務據點，大幅提升服務專業化、精緻化及客戶整體滿意度。

- 全方位Anytime and Anywhere會員線上服務
- 服務立即建置CRM搜集顧客輪廓



採用雲端客服系統，並整合現有各應用系統(旅客意見、遺失物、財損等)，除了基本客服值機、服務報表、語音上傳和進線流程升級之外，更利用知識模組有效掌握各種客服問答資訊，並以文字客服服務，整合台北捷運官網，提供最完善的用戶體驗，服務國內外旅客之需求。



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



交通部臺灣鐵路管理局

為交通部臺灣鐵路管理局建置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

3.2 服務品質與客戶滿意

重大主題	對公司的重要性	政策/承諾	短期目標	中長期目標	1.當年度投入資源 2.具體成果
客戶服務	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。	為了提供給客戶最優質的服務	滿意度調查維持85分以上	1.每年進行客戶滿意度調查 2.每年0客戶隱私外洩事件	1.為強化資訊安全管理，導入EDR端點防護 2.持續落實ISO 27001運作 3.年度滿意度調查90.47分，符合目標

人工智能公司成立於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。

— 近三年案例 —

總統府

- 服務內容:陳情表單後送流程管理、CTI電話電腦整合。
- 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。

健身工廠

- 服務內容:建立智能客服管理系統Qbi CRM，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。
- 利用客戶服務流程管理系統連動健身的CRM平台，建立會員資料庫，除相關認證和提醒，並提供便利的健身相關課程或器材資訊查詢，提升客戶滿意度及品牌黏著度。

衛福部健保署

- 服務內容:智能機器人Qbibot，提供語音問答，服務視障民眾、系統整合民眾資料查詢。
- 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。

良好的客戶關係是公司營運的基礎，人工智能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，由行銷營運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。

客訴溝通管道

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

客戶意見處理流程

客服專線接獲客戶意見，列案處理

轉知相關單位

系統立案服務請求追蹤處理進度

依案件別系統自動關聯相關主管審核確認

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。

2022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、金融專案部、系統業務部、金融業務部、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。



客戶滿意調查(年度彙整)

年度	分數
2020	83.99
2021	82.18
2022	90.47

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略微下降。未來，人工智能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。

客戶隱私

人工智能提供客戶『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，故人工智能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，並於2022年完成EDR端點防護系統導入及防火牆設備採購，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。2022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

人工智能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，透過品質管理系統、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，2022年度新增供應商20家，皆經評鑑合格。考量供應鏈永續，我們目標將於2024年度落實供應商永續評鑑，以確保供應商符合人工智能永續發展政策，一起邁向永續發展。

供應鏈整合及分散風險因應

人工智能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。人工智能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，供貨來源穩定，考量原料品質、價格與配合情行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，人工智能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，人工智能響應政府節能政策，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。



4

CHAPTER

友善職場

- 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	對公司的重要性	政策/承諾	短期目標	中長期目標	1.當年度投入資源 2.具體成果	負責部門/ 申訴機制	評估機制/ 成果
勞僱關係、 訓練與教育	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，提供員工與公司共同成長的環境。	1.勞僱關係：遵循勞動法規相關規範，使員工於公司安心任職。 2.訓練與教育：建立角色人才職涯發展計畫，使人才得以發展與發揮。	1.勞僱關係：保障員工權利。 2.訓練與教育：強化技術人才與中階主管培育計畫。透過學校合作建構穩健人才供應與培養體系，培育人才。引入數位學習系統，建立訓練線上數位教材。	1.勞僱關係：增加公司認同感與企業幸福感，打造健康幸福職場，員工零申訴。 2.訓練與教育：(1)人才培養計畫，使公司人才充足。(2)完成各職務角色學習地圖。	1.勞僱關係：完成辦公室所有硬體設備設施，增添誠實美聯社商鋪，讓同事在公司可以方便購物；疫情嚴重時，啟動分流居家上班，照顧員工健康及安全；另依據節慶舉辦節慶活動，增進同事情誼。 2.訓練與教育：導入Ai3數位學習平台，讓公司知識更便於學習，同事隨時都可以學習，主管也可透過學習平台掌握及管理同事學習狀態。	人力資源部 / 設置申訴專線、意見反應電子信箱	2022年度無接獲勞工權益相關申訴

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。人工智能除了完善的優厚的薪酬福利制度，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

人工智能聘用的人才以台灣當地為主，2022年全體員工大部分為非固定契約的全職員工共85人，並聘用兼職工讀生共13人。

人工智能截至2022年底為止員工總人數85人，男性員工50人，佔全體員工58.8%；女性員工35人，佔全體員工41.2%。

員工類型表

員工分析		2020年		2021年		2022年	
員工總數		101		103		85	
勞僱合約（註1）		非固定	非固定	固定	固定	非固定	固定
性別	男	56	0	56	0	50	0
	女	47	0	45	0	35	0
勞僱合約（註1）		全職	全職	兼職	兼職	全職	兼職
性別	男	54	2	54	2	44	6
	女	43	4	36	9	28	7

註1：勞僱合約分為非固定期限員工（正職）與固定期限員工（約聘）。

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）。

為招募並留育人才，人工智能透過人力銀行、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。

員工及治理成員主要結構表

多元化指標			2020年		2021年		2022年		
			人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	
董事	性別	男	4	100.00%	3	100.00%	2	66.67%	
		女	0	0.00%	0	0.00%	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	4	100.00%	3	100.00%	3	100.00%	
	學歷	研究所	3	75.00%	2	66.67%	2	66.67%	
		大專院校	1	25.00%	1	33.33%	1	33.33%	
		高中以下	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
員工	一般員工	性別	男	48	47.52%	48	46.60%	42	49.41%
			女	44	43.56%	45	43.69%	35	41.18%
		年齡	未滿30歲	47	46.53%	47	45.63%	39	45.88%
			30以上 未滿50歲	38	37.62%	38	36.89%	31	36.47%
			50歲以上	7	6.93%	8	7.77%	7	8.24%
		學歷	研究所	14	13.86%	15	14.56%	10	11.76%
			大專院校	67	66.34%	77	74.76%	57	67.06%
			高中以下	11	10.89%	1	0.97%	10	11.76%
		類別	身障人士	1	0.99%	1	0.97%	1	1.18%
			一般員工	91	90.10%	92	89.32%	76	89.41%
	主管	性別	男	8	7.93%	8	7.77%	8	9.41%
			女	1	0.99%	2	1.94%	0	0.00%
		年齡	未滿30歲	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			30以上 未滿50歲	5	4.96%	6	5.83%	4	4.71%
			50歲以上	4	3.96%	4	3.88%	4	4.71%
		學歷	研究所	6	5.94%	4	3.88%	5	5.88%
			大專院校	2	1.98%	5	4.85%	2	2.35%
			高中以下	1	0.99%	1	0.98%	1	1.18%
		類別	身障人士	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			一般員工	9	8.91%	10	9.71%	8	9.41%

註1：主管定義為部門主管含以上，其餘則為一般員工。

人工智能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；人工智能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，2022年並無因歧視或不平等待遇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。

員工新進與離職分析

員工新進與離職分析		2020年		2021年		2022年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
當年度員工總數		101	-	103	-	85	-
新進員工							
年齡	未滿30	25	24.75%	26	25.24%	13	15.29%
	30以上未滿50	13	12.87%	15	14.56%	10	11.76%
	50以上	2	1.98%	2	1.94%	1	1.18%
性別	男	17	16.83%	15	14.56%	16	18.82%
	女	23	22.77%	28	27.18%	8	9.41%
學歷	研究所	4	3.96%	5	4.85%	3	3.53%
	大專院校	27	26.73%	36	34.95%	11	12.94%
	高中以下	9	8.91%	2	1.94%	10	11.76%
離職員工							
年齡	未滿30	27	26.73%	25	24.27%	14	16.47%
	30以上未滿50	15	14.85%	18	17.48%	25	29.41%
	50以上	3	2.97%	2	1.94%	3	3.53%
性別	男	25	24.75%	28	27.18%	22	25.88%
	女	20	19.80%	17	16.50%	20	23.53%
學歷	研究所	7	6.93%	8	7.77%	8	9.41%
	大專院校	31	30.69%	30	29.13%	34	40.00%
	高中以下	7	6.93%	7	6.80%	0	0.00%

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%

4.2 適才適任

人工智能遵守勞動法規，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，以招募與留任公司所需人才，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

定期績效及職涯發展檢視的員工百分比

人工智能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。

2022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	46	51	90.20%	44	50	88.00%
	女	30	35	85.71%	27	35	77.14%
類別	一般員工	69	78	88.46%	63	77	81.82%
	主管	7	8	87.50%	8	8	100.00%

註：新人未滿三個月與兼職人員不納入績效考核。

除依法提供之勞健保、休假及退休制度外，人工智能給予員工各種津貼、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，2022年福委會福利總支出，共計新台幣331,656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。

全職員工員工福利項目

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

● 舒適的工作環境

明亮舒適的辦公環境、休憩區及員工餐廳，讓員工在工作時常保好心情。

● 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，2022年完成員工健康檢查。

● 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。

● 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。

● 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。

● 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。

● 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		
		2020年	2021年	2022年
實際提出育嬰留停的員工數	男	0	1	0
	女	0	1	0
育嬰留停期滿應復職的員工數(A)	男	0	0	1
	女	0	0	1
育嬰留停期滿後實際復職的員工數(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的員工比例(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



福氣滿滿員工家庭日



9453按摩小站快閃活動



福委-Switch大賽之馬力歐三車開跑

福委-包廂看電影(阿凡達：水之道)



萬聖節活動



暖心暖胃跟阿貴一起來補冬



聖誕交換禮物

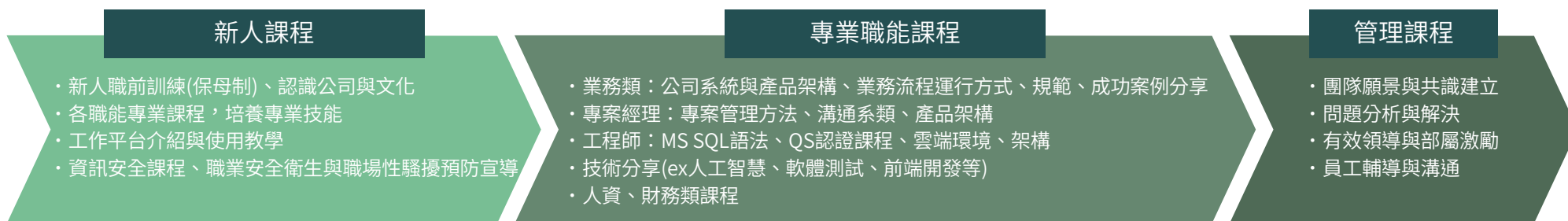


因疫情首創線上春酒

4.2.2 人才培育

人工智能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，人工智能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。

各部門主管每年度也會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。惟因2022年Covid-19影響，為保證訓練品質及績效，各項教育訓練亦調整為線上教學。2022年每名員工平均訓練時數為20.4小時數，整體員工平均訓練時數較2021年度增加4.6小時。

員工訓練績效

年度		2020年	2021年	2022年
每名員工接受訓練的平均時數		17.3	15.8	20.4
各性別員工接受訓練平均時數	女	13.5	16.6	22.2
	男	20.3	14.8	19.1
各類別員工接受訓練平均時數	一般員工	18.1	16.1	21.9
	主管	8.3	13.1	5.4

註1：每名員工平均受訓時數：當年度全體員工受訓練時數 / 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練總時數 / 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練總時數 / 當年底該類別員工總數。

2022年度特色訓練			
課程名稱	新人訓練線上E化	未來人實習課程	產品知識訓練
目的說明	今年度導入線上學習平台，讓新進人員到職當日即可上課，立即了解及認識公司。	探索職場奧秘！透過兩天課程揭開職場的神秘面紗，打造通向職場生態的捷徑；讓實習生不再只是實習生，快速成為公司的一份子，與職場的精英們攜手並肩。	認識公司核心、深入了解公司的產品，體驗其創新性和影響力；有助於運用在工作職務中。
相關照片			

註:2022年度其他專業訓練，包括智能引擎安裝、SQL語法進階訓練、QS課程、ECP安裝及設定、RPA自動化說明與應用-Uipath等，確保同事職務所需技能符合公司發展需求。

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，人工智能尊重員工意見，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

勞資會議

- 每季舉辦，2022年共舉辦4次

溝通及申訴管道

- 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。

新人關懷

- 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人工智能大家庭。

4.3 健康職場

重大主題	對公司的重要性	政策/承諾	短期目標	中長期目標	評估機制	負責部門	溝通機制
職業安全衛生	讓員工樂在工作，以追求幸福為企業經營的目標，使全體員工、客戶、承包商、供應商以工作者安全為重的前提下共同保護工作者安全，降低職災風險與公司共同成長。	風險管理 法規遵循 健康職場	1. 零重大職業傷害事件 2. 導入ISO 45001職業安全衛生管理系統	零職災事件	1. 年度職業安全衛生績效檢討會議 2. 永續發展會議安全衛生績效檢討	管理部	1. 每年度永續報告書 2. 主管機關職災申報

我們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。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！

2022年度管理績效

- ✓ 2022年度持續維持零災害
- ✓ 2022年度職業安全衛生教育訓練71人參與，總參與比率為83.5%。
- ✓ 2022年度健康檢查健檢人數11人



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平，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。

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。
- 2022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，2022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，人工智能依循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。

人工智能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，人工智能以關懷角度出發，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。2022年度參與健康檢查人數11人，透過健康檢查結果為發現職業病或疑似職業病情形。

4.3.3 工作者參與、諮詢及溝通

人工智能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：

- ✓ 新人到職職業安全衛生訓練。
- ✓ 每月職護到場提供諮詢服務。
- ✓ 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。

- ✓ 2022年度新人完成職業安全衛生訓練率100%。
- ✓ 2022年度消防演練依規定完成。
- ✓ 年度職業安全衛生教育訓練71人參與。

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。

2022年度職業安全衛生訓練

2022 法定必修_職業安全衛生 eHRDOrggeneral001

線上 1小時 學分：1 系列： 廠商： 版本：

類別： 通識學院

課程介紹

簡介 職場中的風險無處不在，當同仁在工作場所中遇到相關天災、突發事故時，應該如何保護自己，並維護自己的權利？本課程將透過法規、影片、案例分享等方式，讓同仁掌握的了解職業安全衛生的內容，並產生風險保護的意識。

目標 讓同仁瞭解職業安全衛生的規定，及相關法定權利與義務；並透過課程掌握各項災害、事故的自救方式，保障自身在職場的安全。

預備知識 暫無介紹

適合對象 所有員工

費用 (新台幣) **免費課程**

同等課程 0 門 先修課程 0 門

0堂開班

4.3.5 預防和減輕職業安全衛生的衝擊

2022年度持續因應新冠肺炎疫情，實施人員安全管理，本公司建立下列機制因應：

- ✓ 每日進辦公室前進行臉部辨識額溫測量與手部酒精消毒。
- ✓ 每日進行防疫問卷調查。
- ✓ 不定期進行防疫宣導，落實防疫安全措施。
- ✓ 成立CDC執行員工健康監測計畫及異常追蹤處理機制。
- ✓ 取消或延後與工作相關的實體會議或改其他替代方案(如視訊會議、電話會議)。
- ✓ 彈性調整人力，啟動分流上班與在家上班機制(線上打卡制)。
- ✓ 因新冠疫情有需求者，提供防疫隔離假(有薪)、家庭照顧假(有薪)。
- ✓ 公司替全體員工投保防疫/疫苗保障計畫。





5

CHAPTER

永 續 環 境

- 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

5.0 永續環境

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。人工智能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。人工智能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。
- 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-支持「解凍格陵蘭」公益播放計畫

「解凍格陵蘭」紀錄片由歐萊德、聯合報系及願景工程基金會三方組成的極地直擊隊，親自造訪11個城鎮、與專家學者、政府官員、當地居民深度訪談，紀錄氣候變遷對格陵蘭造成的環境、科學、民生、文化衝擊，更直擊冰山崩落實況。

「面對全球氣候變遷沒有人是局外人」，人工智能支持解凍格陵蘭公益播放計畫，作為環境教育之教材，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，並將台灣綠色永續的影響力擴及到國際。



Ai3人工智能支持
《解凍格陵蘭》公益播放計畫

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，人工智能為了有效利用能源，除建立節能績效指標並提出可執行之節能方案，藉由驗證節能方案績效以有效降低能耗。本公司為辦公營運活動，能源來源為外購電力。

能源耗用量

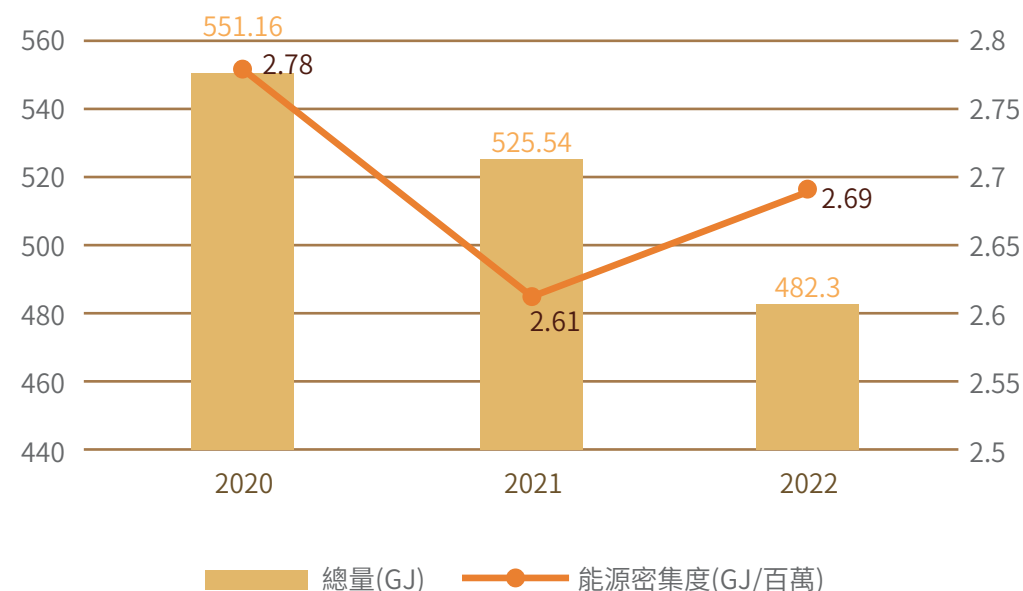
項目	2020年	2021年	2022年
用電量(度)	152,346	140,182	123,250
用電量(GJ)	548.45	504.66	443.7
汽油用量(公升)	83.14	639.9	1,182.24
汽油用量(GJ)	2.71	20.88	38.60
總量(GJ)	551.16	525.54	482.30

註:參照溫室氣體排放係數管理表6.0.4版，每度電為3,600KJ，1GJ=1*焦耳。
汽油熱值為7,800kcal/L。

能源密集度

項目	2020年	2021年	2022年
營業收入(百萬)	198	201	179
能源密集度(GJ/百萬)	2.78	2.61	2.69

能源耗用統計



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，人工智能自成立之初即協助政府及企業型客戶服務數位轉型，透過資訊人工智能作為服務的核心，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。

2022年度針對資訊服務產品專案，摘錄說明本公司減碳效益。

項目	說明	效益	減碳效益
桃園1999。	提供桃園市民1999電話服務。	電話服務整年度約400,000通。	公車 $400000 \times 20 \times 0.0575 = 460$ 公噸CO ₂ e 自小客車 $400000 \times 20 \times 0.115 = 920$ 公噸CO ₂ e
台北市衛生局防疫專線。	協助台北市衛生局提供雲端電話及文字服務。	電話服務整年度約30,000通， 文字服務整年度約6,000通。	公車 $36000 \times 20 \times 0.0575 = 41.4$ 公噸CO ₂ e 自小客車 $36000 \times 20 \times 0.115 = 82.8$ 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及人資機器人。	智能服務整年度約50,000通， 文字客服整年度約2,500通。	公車 $52500 \times 20 \times 0.0575 = 60.375$ tonCO ₂ e 自小客車 $52500 \times 20 \times 0.115 = 120.75$ 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

人工智能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

人工智能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。人工智能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人工智能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

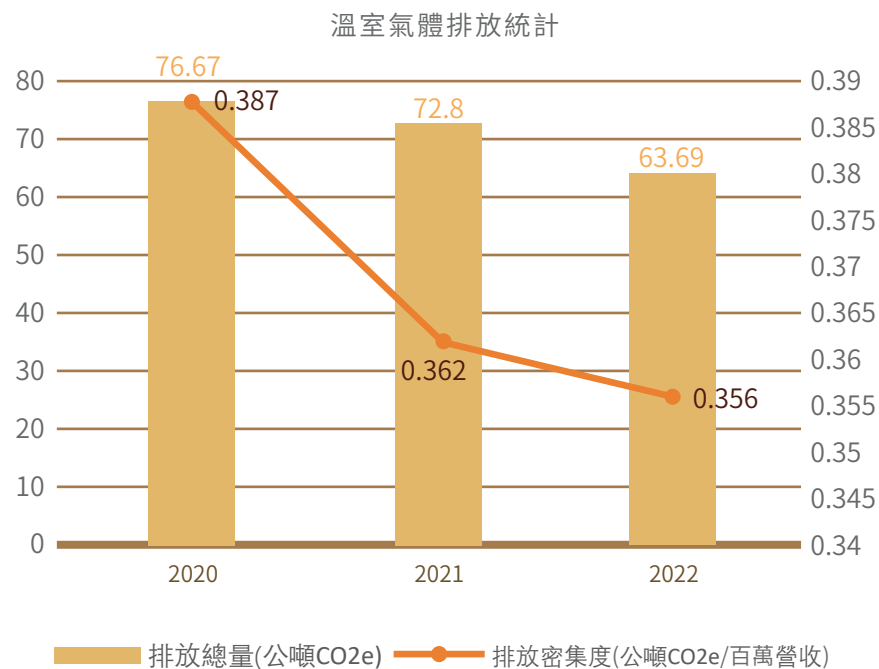
治理	人工智能氣候變遷相關討論與管理，由永續發展委員會（ESG委員會）進行討論及評估，氣候變遷相關決議經由ESG主任委員決議，TCFD氣候變遷治理績效併永續報告書於董事會報告。
策略	經鑑別後，氣候變遷潛在風險與機會： 轉型風險-政策和法規風險 因應氣候變遷因應法發佈，主管機關計畫將於2024年度針對直接排放或間接排放高排放營運活動徵收碳費。對財務可能造成之影響為營運成本增加，但因為本公司屬低碳排放產業，對整體營運衝擊程度不致構成太大影響。人工智能因應措施計畫於2025年度導入ISO 14064-1溫室氣體盤查，並訂立減碳目標。 實體風險-立即性 因極端天氣事件增加，導致颱風、暴雨發生頻率增加，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，人工智能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。
風險管理	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。
指標和目標	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。 2.2025年依循ISO 14064-1:2018，推動溫室氣體排放量盤查。 3.2030年達成碳中和。

溫室氣體排放

溫室氣體排放是造成氣候變遷的主要因子，人工智能身為世界的一份子，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），範疇三其他排放不列入盤查，本公司計畫自2025年起依循ISO 14064-1:2018實施盤查。

類別	排放源	2020年	2021年	2022年
範疇1(公噸CO ₂ e)	汽油	0.19	1.45	2.68
範疇2(公噸CO ₂ e)	電力	76.48	71.35	61.01
範疇1+範疇2排放量		76.67	72.80	63.69
排放強度(公噸CO ₂ e/百萬營收)	排放強度	0.387	0.362	0.356

註:電力排放係數2020年度為0.502KgCO₂/度，2021年度為0.509 KgCO₂/度，2022年度為0.495 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2.2631 KgCO₂/L





6

CHAPTER

社 會 共 榮

- 6.0 社會共榮
- 6.1 公共政策參與
- 6.2 社會參與

6.0 社會共榮

6.1 公共政策參與

人工智能本於「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。

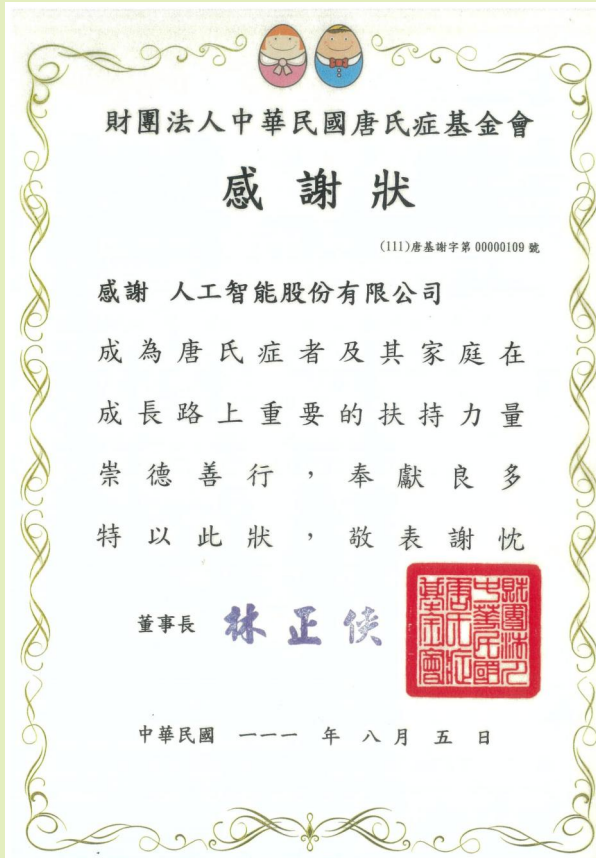
響應政府，提升民眾服務品質

 衛生福利部 中央健康保險署	 經濟部	 1999 桃園市民諮詢服務熱線	 高雄市政府 Kaohsiung City Governme	 基隆市消防局 KEELUNG CITY FIRE DEPARTMENT	 交通部臺灣鐵路管理局	 中華民國 總統府 Office of the President Republic of China (Taiwan)
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，並即時掌握口單購買資訊。 ● 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	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	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

人工智能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。

公益活動項目	內容說明	效益
捐贈花蓮縣政府「含稻草分解菌有機質肥料」	ESG企業回饋農業，贊助稻稈分解菌	減少因焚燒稻稈造成空污碳排和損害身體健康，稻稈農業廢棄物就地分解循環利用，增加土壤有機質肥料。
相關照片		
 《台灣好空氣育福田》稻稈速效分解菌觀摩記者會 20220708@花蓮富里 #停燒稻稈 #人工智能ESG永續行動方案		

公益活動項目	相關照片
公益採購-財團法人中華民國唐氏症基金會	
內容說明	
採購中秋月餅禮盒	
效益	關懷弱勢團體
關懷弱勢團體	

2022年度捐血活動集錦



2022年度捐血活動集錦





7

CHAPTER

附 錄

- 7.0 附錄
- 7.1 管理系統證書及資格證明
- 7.2 GRI Standards揭露項目對照表
- 7.3 第三方查證意見聲明書

7.0 附錄

7.1 管理系統證書及資格證明

- 資訊安全管理系統符合證書 CSN 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013)



- 經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄證書 類別：資訊服務機構



● 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

	
經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄證書 Certificate of Registration as a Technological Service Organization	
茲 證 明 <u>人工智能股份有限公司</u> 符合「經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄作業要點」，登錄類別為人工智慧技術服務機構，通過登錄之技術服務項目及分項為：	This is to certify that <u>AI3 Co.</u> has met the requirements of an Artificial Intelligence Service Organization in the following technical service items and sub-items.
人工智慧行業應用能力服務項目 專業、科學、技術服務 智慧法令遵循管理	AI Industry Application Capability Professional, Scientific and Technical Activities Regulation Compliance
登錄日期：中華民國 110 年 11 月 15 日 有效期限：中華民國 112 年 11 月 15 日	This certificate is valid from November 15, 2021 to November 15, 2023
 經濟部工業局 局長 <u>呂正華</u>	
證號：110-AI-4-55790788-0062	NO: 110-AI-4-55790788-0062

● 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

	
經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄證書 Certificate of Registration as a Technological Service Organization	
茲 證 明 <u>人工智能股份有限公司</u> 符合「經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄作業要點」，登錄類別為人工智慧技術服務機構，通過登錄之技術服務項目及分項為：	This is to certify that <u>AI3 Co.</u> has met the requirements of an Artificial Intelligence Service Organization in the following technical service items and sub-items.
人工智慧行業應用能力服務項目 商業與生產力 智慧客服	AI Industry Application Capability Business and Productivity Smart Customer Service Agent
登錄日期：中華民國 111 年 11 月 01 日 有效期限：中華民國 113 年 11 月 01 日	This certificate is valid from November 01, 2022 to November 01, 2024
 經濟部工業局 局長 <u>連錦漳</u>	
證號：111-AI-4-55790788-0111	NO: 111-AI-4-55790788-0111

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2022 年1月1日至12月31日期間的内容
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
GRI 2：一般揭露 2021					
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	1.0關於人工智能		
	2-2	組織永續報導中包含的實體	0.2關於本報告書		
	2-3	報告期間、頻率及聯絡人	0.2關於本報告書		
	2-4	資訊重編	0.2關於本報告書		
	2-5	外部保證/確信	0.2關於本報告書		
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		
	2-7	員工	4.1員工概況		
	2-8	非員工的工作者	4.1員工概況		
治理	2-9	治理結構及組成	1.1盡責治理		
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1盡責治理		
	2-11	最高治理單位的主席	1.1盡責治理		
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2ESG永續發展策略 1.1盡責治理 1.3永續風險管理		
	2-13	衝擊管理的負責人	1.2ESG永續發展策略 1.1盡責治理 1.3永續風險管理		

	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2ESG永續發展策略		
	2-15	利益衝突	1.1盡責治理		
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.1盡責治理		
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.1盡責治理		
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.1盡責治理		
	2-19	薪酬政策	1.1盡責治理		
	2-20	薪酬決定流程	1.1盡責治理		
	2-21	年度總薪酬比例	省略揭露		最高年度總薪酬為公司機密資訊，基於保密原則不予揭露
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		
	2-23	政策承諾	1.1盡責治理 1.2ESG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		
	2-24	納入政策承諾	1.1盡責治理 1.2ESG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		
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.3永續風險管理		
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.1盡責治理		
	2-27	*法規遵循	1.1.5法規遵循		
	2-28	公協會的會員資格	1.0關於人工智能		

利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	2.1利害關係人共融		
	2-30	團體協約	4.2適才適任		
GRI 3：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		
	3-2	重大主題列表	2.2重大主題與衝擊		
*服務創新與責任					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3.2服務品質與客戶滿意		
*資訊安全					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.1.6資訊安全		
經濟面					
經濟績效					
GRI 201：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		
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	4.2適才適任		
間接經濟衝擊					
GRI 203：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		
環境面					
能源管理					
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	5.2能資源管理		
	302-3	能源密集度	5.2能資源管理		
溫室氣體排放					
GRI 305：排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	5.4氣候變遷管理		
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.4氣候變遷管理		
	305-4	溫室氣體排放密集度	5.4氣候變遷管理		

社會面					
*勞雇關係					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.0友善職場		
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1員工概況		
	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		
	401-3	育嬰假	4.2適才適任		
職業健康與安全					
GRI 403：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		
	403-3	職業健康服務	4.3健康職場		
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.3健康職場		
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.3健康職場		
	403-6	工作者健康促進	4.3健康職場		
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.3健康職場		
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-10	職業病	4.3健康職場		
*訓練與教育					
GRI 404：訓練與教育 2016	3-3	重大主題管理	4.0友善職場		
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2適才適任		
	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		

員工多元化與平等機會

GRI 405：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		
*客戶服務					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3.2服務品質與客戶滿意		
GRI 418：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		

7.3 第三方查證意見聲明書