



人工智能股份有限公司

永續報告書 2025

SUSTAINABILITY
REPORT



Chapter 0

前言

0.1	經營者聲明	2
0.2	關於本報告書	4
0.3	永續榮耀	5

Chapter 2

利害關係人議合

2.1	利害關係人共融	25
2.2	重大主題與衝擊	28

Chapter 4

友善職場

4.1	員工概況	46
4.2	適才適任	49
4.3	健康職場	55

Chapter 6

社會共榮

6.1	公共政策參與	70
6.2	社會參與	72

Chapter 1

關於 Ai3

1.1	盡責治理	14
1.2	ESG 永續發展策略	20
1.3	永續風險管理	22

Chapter 3

數位創新責任

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

Chapter 5

永續環境

5.1	環境管理政策	59
5.2	能資源管理	61
5.3	污染防治	64
5.4	氣候變遷管理	64

Chapter 7

附錄

7.1	管理系統證書及資格證明	74
7.2	GRI 永續性報導準則對照表	75
7.3	第三方查證意見聲明書	80

Chapter 0 前言

0.1 經營者聲明 ►

2025 年，人工智慧、生成式 AI 與雲端服務持續重塑企業營運、公共服務與社會互動模式。面對快速變動的科技環境、氣候變遷挑戰及人才競爭，人工智能股份有限公司（以下稱「Ai3」或「本公司」）始終相信，企業的永續發展不能僅止於追求技術領先與營運成長，更應以負責任的創新、安全的治理、友善的職場、低碳的服務與社會共好作為長期經營的核心。Ai3 深耕人工智慧、數據分析與通訊整合，並以智能機器人、客服系統及對話式商務等解決方案，協助政府機關與企業客戶提升服務效率、改善使用者體驗並加速數位轉型。

我們將 AI 視為創造永續價值的工具，而非僅是提升效率的技術。2025 年 Ai3 持續以「服務創新與責任」作為營運核心，聚焦 AI 客服、智能機器人、CRM 客服管理系統與雲端智能解決方案，並推動生成式 AI、AI Agent、Private LLM、知識管理與全通路客服整合應用，協助客戶降低重複性服務成本、提高回應速度，使客服人員能專注於高複雜度與高敏感度案件。本年度公司榮獲第七屆金柏獎服務創新組大獎、卓越登峰大賞科技創新獎、台日卓越創業家大賞「中小企業組」及「創業導師組」大賞，年度客戶滿意度達 82.33 分，高於公司設定之 80 分目標，展現市場對 Ai3 技術能力與服務品質的肯定。

永續
面向

2025 年度重點成果

永續發展的意義



數位創新

- 客戶滿意度 82.33 分，並獲多項服務創新與科技創新獎項
- 強化客戶對 Ai3 研發、服務交付與 AI 落地能力的信任



友善職場

- 年底員工 112 人，平均每人受訓 50.5 小時
- 支持人才成長，提升組織韌性與專業服務能力



員工關懷

- 福委會福利支出新台幣 414,815 元；志工假合計 54 人次
- 促進員工凝聚力、工作生活平衡與公益參與



永續環境

- 能源密集度較 2024 年下降 27.81%；範疇一與二排放強度下降 22.80%
- 提升營運碳效率，回應氣候變遷與低碳轉型需求



社會參與

- 支援公共服務、文化永續、視障按摩、捐血與淨灘活動
- 擴大企業正向影響力，促進社會共好

在公共服務領域，Ai3 結合 AI Agent、智能語音、文字客服與 CTI 通訊整合能力，支援長照 1966、1955 外籍移工服務、地方政府 1999 便民專線、普發現金政策諮詢及交通服務等應用場景，協助政府在高量諮詢、政策推行及突發事件中維持服務不中斷。透過 AI 分流重複性問題、提供即時回應與輔助話務人員處理複雜案件，Ai3 實踐「科技向善」理念，讓 AI 不僅提高效率，也提升公共服務的可近性、即時性與公平性。

人才是 Ai3 持續創新的基礎。2025 年底，公司員工總數達 112 人，並透過教育訓練、職涯發展、AI 分享會、AI 賦能競賽及專業技能認證，強化同仁在產品、技術、專案管理與 AI 應用上的能力。全年辦理超過 82 堂內外部教育訓練，線上學習平台提供 233 堂課程，全體員工平均受訓時數達 50.5 小時。同時，公司持續推動團體保險、健康檢查、生日假、旅遊補助、部門聚餐、員工活動及到職即享三天特休等制度，協助同仁兼顧工作、家庭與生活需求。2025 年度，公司亦透過志工假支持員工參與捐血及淨灘活動，合計 54 人次獲得志工假支持，將友善職場延伸至社會參與。

在環境永續方面，Ai3 雖屬 AI 與雲端資訊服務業，直接環境衝擊相對有限，仍將能源使用、溫室氣體排放、綠色辦公、雲端供應商低碳能源資訊及服務節能效益納入管理。2025 年度，公司推動空調溫度管理、LED 節能照明、無紙化簽核、資源回收、減少一次性用品及 Earth Hour 關燈一小時等措施；同年度總能源使用量為 755.24 GJ，能源密集度為 2.31 GJ／百萬元營收，較 2024 年度下降 27.81%；範疇一與範疇二排放強度為 0.325 公噸 CO₂e／百萬元營收，較 2024 年度下降 22.80%。此外，Ai3 亦透過智能客服、文字客服、語音服務與雲端平台，協助客戶減少實體往返、紙本流程與重複性人工作業，使數位服務同時具備效率提升與低碳價值。

企業成長來自社會支持，也應將專業能力回饋社會。2025 年度，Ai3 持續以「取之於社會，用之於社會」為精神，透過公共政策服務、公益活動、文化支持與弱勢關懷擴大企業正向影響力。公司包場紀錄片《造山者—世紀的賭注》，支持在地文化與影視產業；聘請視障按摩師提供員工舒壓服務，兼顧員工身心健康與身心障礙者就業支持；並鼓勵同仁參與捐血及淨灘活動，以實際行動支持醫療血源穩定與海洋環境保護。

展望未來，AI 將持續改變產業運作方式，也將為永續發展帶來新的可能。Ai3 將以「技術落地、產業共創」為服務理念，持續精進 QbiAI、QbiBot、QbiCRM 及生成式 AI 應用，協助企業與公共部門提升效率、降低成本、改善服務體驗，並在數位轉型過程中納入資安、隱私、低碳與社會共融等永續考量。我們也將持續深化人才發展、員工照顧、溫室氣體管理、低碳服務效益盤點及公益參與，讓科技創新成為社會共好的力量。

最後，感謝所有客戶、員工、股東、供應商、合作夥伴、政府機關與社會大眾對 Ai3 的支持與信任。永續發展是一條長期道路，Ai3 將秉持負責任創新與誠信經營精神，持續以 AI 技術創造更高效、更包容、更低碳的服務價值，與所有利害關係人共同邁向永續未來。

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) 及國際財務報導準則永續揭露準則第 2 號：氣候相關揭露 (IFRS S2) 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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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。

報告書發行說明

- 出版週期：每年一次
- 前一版本：2025 年 12 月發行
- 本版本：2026 年 8 月發行
- 下一版本：2027 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://reurl.cc/WbYqEO>)，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 ▶▶



2025 年第七屆金船獎 榮獲「服務創新組」大獎



榮獲卓越登峰大賞「科技創新獎」



ASOCIO Award Start-Up Award



2025 台日卓越創業家大賞「中小企業組」大賞及「創業導師組」大賞





第八屆華人公益金傳獎



《AI 2.0 時代的新商業思維》榮獲《金書獎》



Chapter 1

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



Chapter 1

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。

人工智能之價值鏈可區分為上游供應鏈、公司營運活動及下游客戶應用三大階段。上游主要包含雲端基礎設施、資訊軟硬體、AI 技術、資安服務、通訊平台與外部專業服務等供應商；公司本身則聚焦於產品研發、系統開發、專案導入、資料整合、平台維運、顧問諮詢、教育訓練與客戶服務；下游則為導入 AI 客服、CRM、行銷自動化與數位轉型服務之企業與公部門客戶，應用產業涵蓋公部門、金融、電子科技、電商、交通運輸、保險及品牌服務等領域。官網揭露合作客戶包含台北富邦銀行、高雄市政府、健保署、經濟部等單位，顯示公司服務已應用於多元產業場景。

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。

願景



成為全球性對話式
商務領航者

Triple I 精神



Intelligence
智能



Innovation
創新



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。

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
2025 年底資本額 (單位：新台幣仟元)	129,225
2025 當年度營收 (單位：新台幣仟元)	326,785
員工總人數	112 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	• 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

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
中華民國資訊軟體服務商業同業公會	副理事長
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

產業促進集錦



中華軟體公會

百工百業 AI 媒合會



全球數位產業聯盟協進會

GDDA 智鏈未來：台日智慧車電 × AI 醫療商談會



中華軟體公會

AI 應用公版賦能產業成果發表會



中華軟體公會

數位發展部舉辦「2025 數位創新人才就業媒合會暨成果展 × AI 產業人才指引合作簽署典禮」



臺北市產業局

中小企業知識學苑系列課程



財團法人中國生產力中心

演講 - 從服務 4.0 到 AI 產業化—決策力如何驅動企業轉型

產業促進集錦 (續)



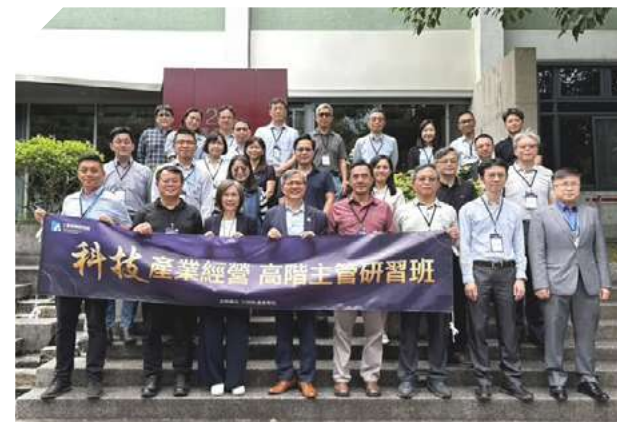
財團法人中華公司治理協會

公司治理國際高峰論壇



新北市政府

新北市智慧城市論壇



工研院

AI2.0 商業思維研習班



桃園市中小企業榮譽指導員協進會

2025 數位轉型產官學高峰論壇



中華民國電腦稽核協會

AI 2.0 時代的新商業思維

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就在學期間，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。



國立雲林科技大學 x 中華軟體公會「百工百業 AI 媒合會」

董事長張榮貴分享主題：「AI 驅動的新世代產業革命與發展趨勢」從企業實務出發，分享企業在數位轉型過程中，如何把 AI 真正用進營運流程！



臺科大 EMBA 在職專班

董事長張榮貴來到 臺科大 EMBA 在職專班，以主題「AI2.0 的新商業思維與 AI 賦能」和現場來賓們分享最新的科技趨勢與產業觀察！



國立中山大學 後 EMBA【西灣生生塾】專題講座

董事長張榮貴受邀前往中山大學後 EMBA「西灣生生塾」，以『AI 2.0 時代的新商業思維』與企業主和高階管理者分享 AI 時代的經營新方向！



淡江大學管理科學系企業經營 EMBA 在職專班

董事長張榮貴受邀至淡江大學參與榮譽學程分享以《AI 科技趨勢與智慧服務》為題，帶來了一場充滿啟發的分享會！！



佛光大學就業博覽會

參加佛光大學就業博覽會

產學合作 (續)



東吳大學 資訊管理學系
陳孝宗 留念

東吳大學參訪

東吳大學 資訊管理學系企業參訪



中央研究院資訊科學研究所
馬偉雲 老師 留念

中央研究院資訊科學研究所參訪

中央研究院 資訊科學研究所企業參訪



雲林科技大學
張傳育 校長 留念

雲林科技大學參訪

雲林科技大學企業參訪



國立臺北教育大學 張循鏗 助理教授 留念
Ai3 Co. 2025.04.25

國立臺北教育大學參訪

國立臺北教育大學 課程與教學傳播科技研究所參訪



台北商業大學參訪

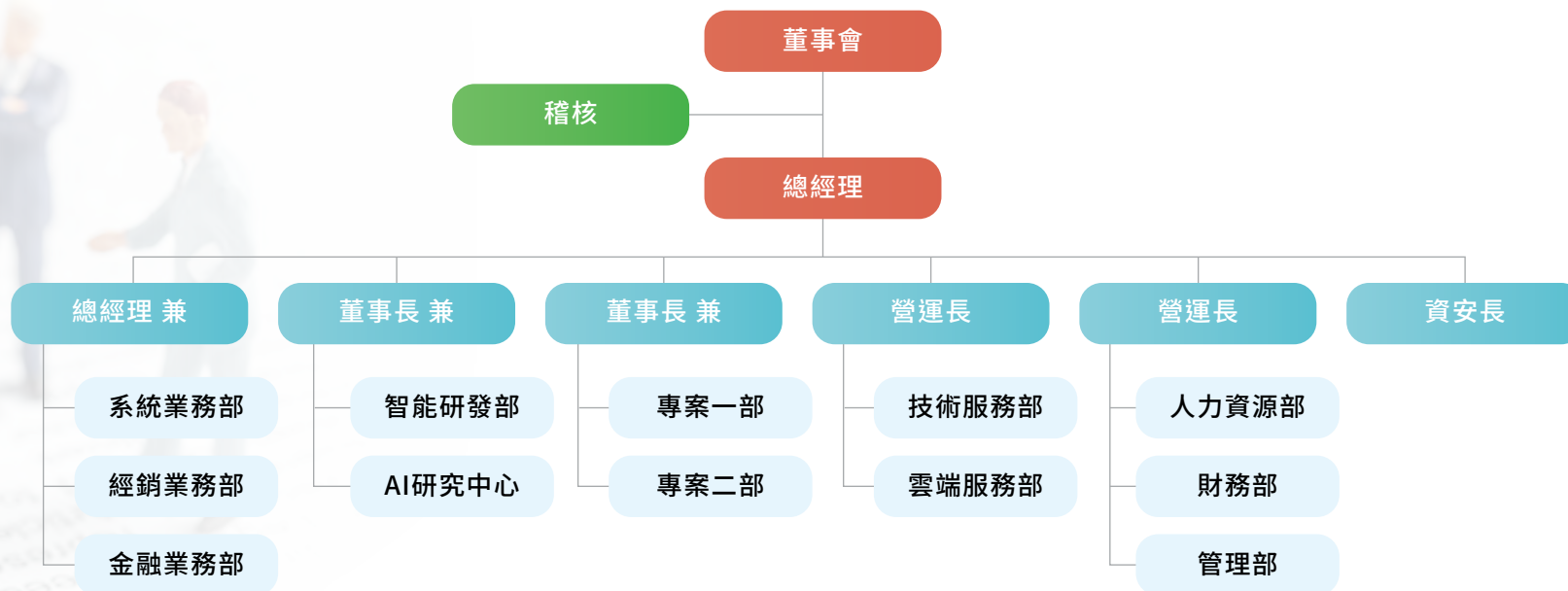
台北商業大學 資訊與決策科學研究所 & 人工智慧與商業應用研究所企業參訪



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。



註：本公司董事長與總經理由不同人擔任，以完善公司治理監督及執行功能。

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，本公司已指派相關人員協助董事執行職務、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，確保各項財務資訊均能允當表達。

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 5 次董事會，董事出席率達 85%。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。2025 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

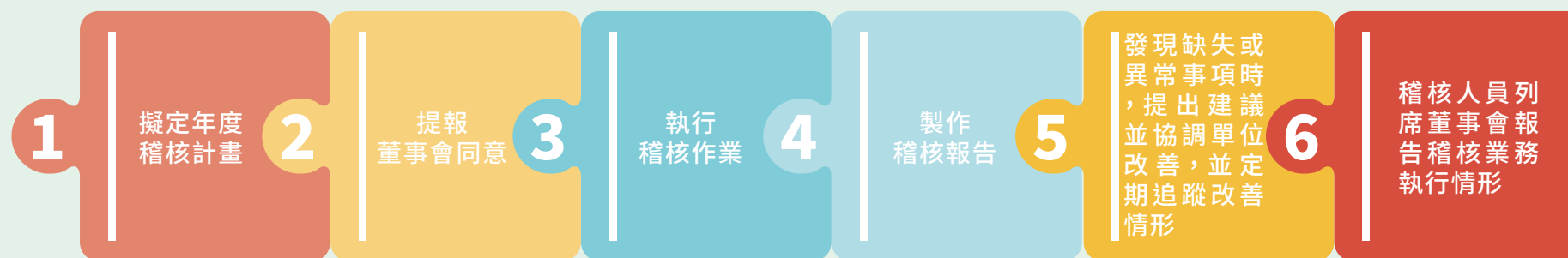
公司內部稽核之目的在於協助董事會及經理人檢查、覆核內部控制制度之缺失，衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。Ai3 比照「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」之規定，考量本身整體之營運活動，建立有效之內部控制制度，並隨時檢討改進，來因應公司內外環境之變遷，確保內控制度之設計及執行能夠持續有效。而為確保稽核人員秉持公正超然立場執行審計工作，Ai3 依法於董事會之下設置獨立單位之稽核室，配置稽核人員；另外內部稽核人員之任免、考評、薪資報酬由董事長核定之。

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。2025 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 商業道德

重大主題	商業道德
對公司的重要性	Ai3 服務合作產業橫跨公部門、金融、電子科技及電商，產品涉及全通路客戶資料匯整、互動紀錄、知識庫管理與 AI 智能回覆，因此公司必須以高標準商業道德維護客戶權益、資訊安全、法規遵循與品牌聲譽
政策承諾	遵循誠信經營、透明治理與負責任 AI 原則，禁止任何形式之賄賂、貪腐、不當餽贈、利益衝突、誤導性行銷、違法使用資料及不當競爭行為
短期目標	- 落實制度盤點、教育宣導、申訴管道檢視、供應商與委外管理強化 - 重大違規零發生
中長期目標	- 建立商業道德管理指標，完善負責任 AI 管理流程，擴大關鍵供應商道德管理 - 重大違規零發生
當年度投入資源與具體成果	持續投入治理、人力、教育訓練、資訊系統與外部專業資源、申訴機制、個資與資安強化
負責部門 申訴機制	- 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：新進人員全數完成職務承諾暨保密同意書簽署、年度未發生任何違反商業道德（含反貪腐、反競爭）事件

Ai3 以商業道德為本，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「職務承諾暨保密同意書」，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 以管理部門為商業道德推動專責單位，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

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，以「誠信經營」及「員工工作規則」為最高原則。
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 2025 年度整體法遵實務方面，Ai3 無發生涉及公司治理、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	(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
當年度投入資源與具體成果	(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 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：2025 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

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 備援管理：設有系統災難復原、資料庫之備份管理相關措施。
8. 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。
9. 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。

2025 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
ManageEngine ADSelfService Plus、 ai3.cloud RapidSSL Wildcard 及 qbicloud.com SSL 網域憑證	NT: 57,005 元	強化帳號權限及確保資訊機密、完整與可用性
資訊安全訓練	線上教育訓練平台舉辦教育訓練，總計 146 人參與，總時數 219 小時	提升公司員工資訊安全意識及加強宣導重要性

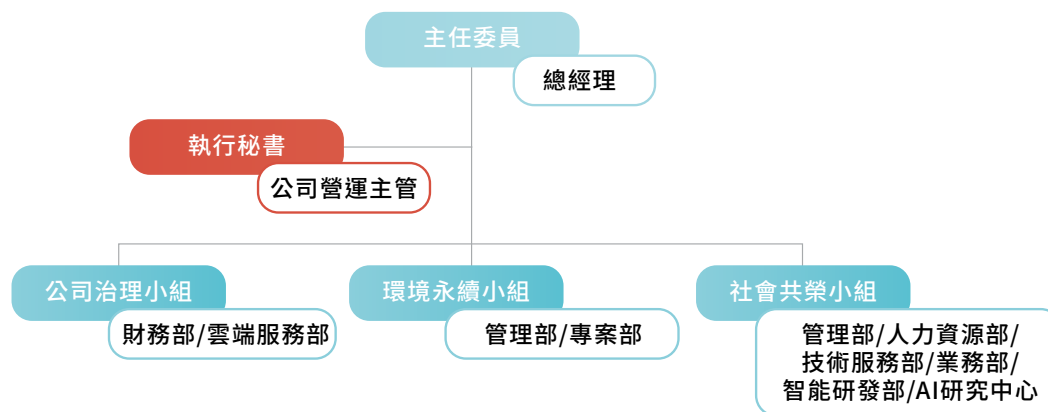


1.2 ESG 永續發展策略 ▶▶

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	主任委員職責
- 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	- 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

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
	1.4 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。
	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。
	13.2 將氣候變遷措施納入企業永續政策、策略予規畫之中	- 參考 IFRS S2 氣候財務揭露架構，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。
	16.6 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。

2025 年度 Ai3 之風險及因應策略

Ai3 依循穩健經營、法規遵循與利害關係人權益保障原則，將風險管理融入日常營運與內控制度，並依據公司營運活動、AI 技術發展、雲端服務特性、客戶資料管理、利害關係人關注議題與外部法規趨勢，定期辨識財務、治理、產品、資訊安全、環境及社會面向之實際與潛在風險。公司透過董事會及各權責單位分工，推動風險辨識、評估、因應及追蹤，並將重大風險納入營運決策及永續管理流程，以降低對公司營運、客戶權益、員工安全與環境管理之不利影響。

在公司治理方面，Ai3 持續強化董事會職能、內部控制制度、法規遵循及資訊透明度，並由各部門掌握法規修正動態，透過內外部訓練確保營運符合法令要求。2025 年度公司無發生涉及公司治理、誠信違規、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重大違法事件。

在資訊安全及個資保護方面，Ai3 將資料隱私與資訊安全視為 AI 服務之重要責任議題，透過權限控管、檔案與設備安全管理、系統備份、異地備援、資安查核及受託機關監督，降低資料外洩、未授權存取與營運中斷風險。公司亦依循個人資料保護相關法規，明確揭露個人資料蒐集、處理、利用及當事人權利行使方式，並採取實質、技術與管理程序保護所蒐集之個人資料。

在產品與市場競爭方面，Ai3 因應 AI、生成式 AI、智能客服及 CRM 市場快速變化，持續與客戶保持密切聯繫，掌握客戶服務流程與產業需求，並透過 QbiBot、QbiCRM、QbiAI 雲端智能解決方案、對話式知識管理及 Qbi 助理等服務，協助企業提升客服效率與數位轉型能力。公司亦將持續強化研發創新、知識庫管理、AI 回覆紀錄留存與人工覆核機制，以降低 AI 錯誤輸出、模型偏誤與服務品質不一致之風險。

在環境與社會面，Ai3 持續推動節水、節能、氣候災害應變及溫室氣體盤查，並依循 ISO 14064-1：2018 落實溫室氣體管理，以回應政府法規與客戶需求。公司亦重視員工職業安全與人才留任，透過安全工作環境、職業安全衛生管理、薪酬福利、員工關懷與教育訓練，降低職業災害與勞動力不足風險，支持公司長期穩健營運。

Chapter 2

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



Chapter 2 利害關係人議合

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右所示：

01

了解組織脈絡

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

02

鑑別實際及潛在衝擊

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18項關注議題

03

評估衝擊的顯著程度

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

04

排定最顯著衝擊的優先報導順序

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8項重大主題

2025 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 18 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。	18 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回收 85 份，內部營運衝擊度問卷 (ESG 委員會委員) 回收 10 份。	回收問卷 95 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，2025 年鑑別出 8 個重大主題，進行揭露其相關管理作為。	8 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

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 - 商業道德 - 職業健康與安全 - 服務創新與責任 - 客戶服務	- 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	- 官網 - 永續報告書 - 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 - 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。	- 商業道德 - 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 - 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。	- 商業道德 - 經濟績效 - 風險管理		- 官網 - 財報 - 永續報告書		- 不定期 - 每年 - 每年	
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 - 商業道德 - 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 - 商業道德 - 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 18 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	√		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 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	√		潛在	
氣候政策	√		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	√		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
商業道德	√		實際	透過商業道德意識宣導，結合申訴檢舉機制，未發生違反事件
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
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

2.2 重大議題與衝擊 ▶▶ —

永續委員會擬定 18 項永續議題，本年度透過利害關係人外部經濟、環境及人群衝擊度問卷 85 份，內部公司 10 位主管營運衝擊度問卷結果，並經永續委員會會議確認當年度應優先揭露環境、社會與經濟面向的 8 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	排序	編號	永續議題	排序
3	資訊安全	1	10	綠色採購	10
16	客戶服務	2	12	員工多元化與平等	11
18	服務創新與責任	3	17	人權政策	12
14	訓練與教育	4	8	能源管理	13
2	風險管理	5	5	供應鏈永續	14
13	職業健康與安全	6	6	氣候政策	15
15	勞雇關係	7	7	溫室氣體排放	16
4	經濟績效	8	11	當地社區	17
1	商業道德	9	9	水資源管理	18

重大主題變更情形

2024 年	2025 年	2025 年度相較 2024 年度名次及主題變更
資訊安全	資訊安全	--
服務創新與責任	客戶服務	上升 2 名
勞雇關係	服務創新與責任	下降 1 名
客戶服務	訓練與教育	上升 2 名
法規遵循	職業健康與安全	新增
訓練與教育	勞雇關係	下降 3 名
-	商業道德	下降 2 名 (本年度起法規遵循更名為商業道德)
-	溫室氣體排放	新增

註：考量公司營運發展及永續發展均衡，本年度新增職業健康與安全、溫室氣體排放 2 項重大主題。



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		
商業道德	商業道德是企業責任的基線。唯有落實商業道德，才能使企業穩健成長與永續經營。	GRI 205-3 GRI 206-1	●	●	●	●	●	1.1.4	
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	●	●				3.0	
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	
職業健康與安全	維護員工身心健康與人才穩定，確保專案交付、服務品質及營運韌性	GRI 403-1~ 403-10	●	●	●	●		4.3	
溫室氣體排放	管理辦公與雲端運算碳排，回應客戶永續要求，提升零碳服務競爭力	GRI 305-1~ GRI 305-3 GRI 305-5	●	●	●			5.4	

Chapter 3

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



Chapter 3

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	- 每年度獲取外部榮耀 - 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	- 榮獲 2025 年第七屆金舶獎服務創新組大獎 - 榮獲卓越登峰大賞科技創新獎 - 台日卓越創業家大賞之「中小企業組」大賞及「創業導師組」大賞 - 客戶年度滿意度 82.33 分
評估機制	- 年度滿意度調查 - 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，深耕人工智慧技術、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。

Ai3 主要產品包含 QbiCRM 智能客服管理系統、QbiBot 智能機器人及 QbiAI 雲端智能解決方案。公司透過智能機器人處理重複性問題，提升客服人員效率，並結合 CRM 模組建立客戶輪廓，協助企業提升服務品質與品牌黏著度。在生成式 AI 快速發展的趨勢下，Ai3 亦持續將 AI 技術導入客服、知識管理與企業營運流程，使服務創新不僅是產品功能升級，更是協助客戶完成數位轉型、提升營運韌性與創造永續價值的重要途徑。服務創新與責任的積極作為如下：

創新面向	說明	對客戶與永續價值
全通路客戶資料整合	Ai3 透過全通路客戶資料匯整，整合網站、APP、社群媒體、門市 POS 等多元管道之互動紀錄，形成統一客戶視圖，協助企業掌握客戶需求與服務歷程。	提升客戶服務準確度，降低重複溝通成本，強化顧客體驗與服務品質。
智能客服管理	QbiCRM 結合自然語意處理、情緒辨識、客戶歷程分析、知識庫管理等功能，可透過儀表板監控客服流量、回應速度與顧客滿意度。	提升客服管理效率，促進即時回應與品質追蹤，降低營運管理風險。
智能機器人服務	QbiBot 可依不同產業需求進行語料調校，具備客製化與學習能力，並可於必要時無縫轉接真人客服。	協助企業分流重複性諮詢，讓客服人員專注高複雜度服務，提升人力效益。
AlaaS 雲端服務	QbiAI 採模組化設計與雲端部署架構，支援 GPU 資源彈性調度與模型熱更新，使企業能依需求選用 AI 模組，降低高額建置成本。	降低中小企業導入 AI 門檻，促進數位服務普及與產業轉型。
生成式 AI 與 Private LLM	Ai3 旗下 QbiBot GPT 版本與 QbiAI GPT 版結合 ChatGPT 與企業知識庫，推動企業內部專屬語言模型應用。	協助知識密集型產業提升內部知識管理與客戶回應效率。

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	衛生福利部	衛生福利部 1966 因應高齡化社會持續成長的長照需求，民眾諮詢需求極為龐大且內容複雜。現有系統面臨挑戰：話務人員在處理民眾進線後，需花費大量時間進行人工摘要與案件分類，在政策更迭期間，行政負擔極其沈重。	- 服務效率與人員利用率提升：透過 AI 自動化在前線進行互動回應，照管員可以併行處理其他文書或行政作業，顯著降低後端行政成本。 - 服務滿意度優化：生成式 AI 的高語意理解力，可減少民眾透過 1966 重複進線，直接於線上與 AI Agent 互動完成相關諮詢。 - 虛擬人溫暖互動：設計 AI 虛擬人，實時將民眾語音互動轉為文字 (STT)，提供自然流暢的互動，強化照顧者與被照顧者使用體驗。
地方機關	新北市 1999	- 新北市政府 1999 話務中心每月處理逾 8 萬通市民來電，龐大進線量衍生多重問題： - 民眾每通報案語音平均為 3 分鐘 - 市府知識庫涵蓋各局處的複雜規範且更新量極大，傳統人工檢索需耗時 30 秒，造成市民因通話等待而體驗不佳。 - 過往稽核依賴人工逐一檢查錄音檔，1 小時語音需耗費 1 小時的人工聆聽，存在品質死角且無法即時掌握民意脈動。	- 本專案旨將 1999 從傳統被動受理平台轉型為兼顧效率與品質的智慧市政中樞，守護 400 萬市民的溝通管道。 - 處理效率：報案內容處理由 6.5 分鐘縮短至 1 分鐘，效率提升近 6 倍。 - 查詢效能：話務人員查詢知識庫時間從 30 秒縮短至 5 秒。 - 質檢深度：質檢覆蓋率從 1% 躍升至 100%，每日穩定處理超過 2,670 通以上進線，全面 AI 自動化分析，服務品質無死角。
國營事業	台灣中油	- 中油 Pay 更新改版時，民眾可能會遇到各種手機型號的操作問題。客服人員解決後，經驗卻沒被留下來，其他同仁遇到時還是得重問一遍。 - 傳統品質管理只能採取「抽檢制」，100 通電話可能抽檢只聽 10 通，非常耗時，當民眾激動或投訴時才介入。	- 採用 AI 知識服務搜尋系統，取代以「關鍵字」一一搜尋，聚焦問題答案，提升電話回應速度，減少民眾等候時間，回覆內容可達專業一致性，降低客服之溝通成本。(原文書處理時間平均 6 分 04 秒，導入後平均 3 分 05 秒) - 利用 AI 品質質檢管理檢查系統，分析「每通」電話，系統可客觀評分，為服務品質把關，提高民眾滿意度。
連鎖事業 (保密需求)	迷 O 夏	迷 O 夏屬於連鎖加盟體系，門市員工流動率高、新人訓練成本大，每次有人事異動，POS 操作、設備問題、補鈔流程等基礎知識都需要重新教一遍。過去這些問題只能打電話給總部客服或翻紙本 SOP，等待時間長、高峰時段更容易塞車。	- AI 副店長涵蓋六大服務範圍：POS 操作流程、自助點餐機問題、現金機補鈔 / 卸鈔、發票與報表、訂單操作、設備開關機與報修。這代表門市人員遇到問題時，不需要再等總部回覆，直接問 AI 即可在幾秒內得到答案，大幅縮短問題排除時間，讓門市在高峰期也能維持正常運營。 - 另外「銷售數據查詢」功能，店長可以直接透過對話查詢銷售數據，省去登入後台翻報表的時間。

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，榮獲 2025 年第七屆金舶獎服務創新組大獎、卓越登峰大賞科技創新獎、台日卓越創業家大賞之「中小企業組」大賞及「創業導師組」大賞。

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，利於追蹤案情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^{GPT}

全方位智能機器人功能

AI 代理人 AI agent

相較於傳統機器人，AI Agent 具備「推理」與「規劃」能力。它不只是回答問題，而是能拆解複雜任務來達成目標。

語意機器人 NLU Bot

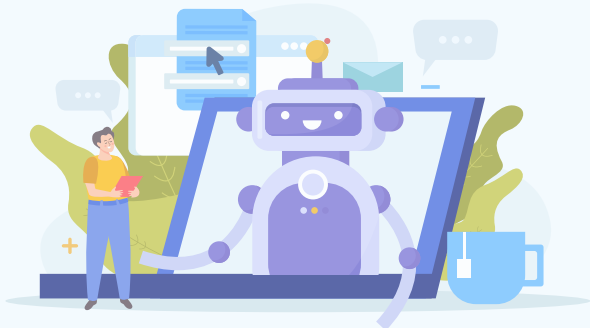
快速理解顧客的意圖，提昇機器人互動的服務次數，透過聊天機器人收集相關數據，協助企業精準分析流量及顧客消費行為。

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。

智能客服核心技術

結合生成式 AI 及自然語意 NLU 引擎之研發技術，透過彈性的雲地混合架構及 AI 雙引擎，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

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

多維知識整合，提供全方位解答

融合問答庫 (QA)、知識管理 (KM) 與指定網頁搜尋。無論答案隱藏在文件手冊、官方網站或過往紀錄中，AI 代理人都能精準擷取資訊並彙整回覆，確保知識傳遞無死角。

掌握客戶行為 把握新商機

以 LLM 技術，理解用戶語意，更具備「主動互動」能力。透過追問與對話追蹤，引導訪客達成特定目標或完成複雜任務，將傳統的對話視窗，轉化為高效轉單引擎。搭配互動報表即時呈現，了解客戶需求，掌握服務趨勢。

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。

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 AI agent，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
- 語意理解精準回應民眾問題，縮短等待與處理時間



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



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。

各門市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



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



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

◆ 智慧客服管理系統 Qbi CRM^{GPT}

GPT inside 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. 客服模組

客戶進線隨即呈現完整互動軌跡，貼心從每次接觸細節做起，更可結合 AI 語音轉文字，全面提升企業服務決策效率

2. 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。精準追蹤控管後送派工歷程，落實高效服務承諾，整合立案、流程追蹤、逾期警示功能，並可透過 AI 自動填表縮短作業時效，建構智慧化的服務管理體系

3. 知識庫模組

推動組織知識管理，活化企業最珍貴的無形資產，涵蓋知識分類、文檔管理、知識時效管理、知識討論，更能透過 AI 技術，串聯企業知識中台，打造隨選即用的對話式 AI 員工助理，精準賦能企業，實現知識即服務的企業藍圖。

4. 考試模組

整合市調與培訓需求，建構全方位測評體系。串聯 AI 技術，創造數位人員培訓助理，實現自動化知識出題、線上測驗、考卷生成、審核評分，協助企業輕鬆打造數位化人才培訓流程，讓能力評估更具效率與深度

5. 行銷模組

客戶關係管理與資料庫行銷，主動出擊創造商機，有效管理大批電話行銷名單，在計畫時程中進行分配與外撥，以精準觸擊目標客戶，進行外撥關懷、電話催討、活動邀約、行銷宣傳、民意調查或市場調查，搭配 AI 進行主動式電話外撥關懷、訪談、銷售，深掘電話通路互動潛力，驅動行銷效益極大化

6. 品質檢查模組

結合 AI 技術落實全量質檢，打破傳統人工抽檢侷限，達成每通進線的全自動化質檢。整合質檢評分、人員複檢、質檢報表，將海量對話轉化為量化指標，打造高效、精準、具規模化的品質控管體系



◆ 智慧客服管理系統 QbiCRM^{GPT} 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



台南市政府導入並完成 1999 市民服務客服系統雲端建置，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



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。



- 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、單一簽入整合

◆ 智慧客服管理系統 QbiCRM^{GPT}

產業應用 - 售後服務滿意度高達 80%

Shinybrands 軒郁國際

作為知名美妝保養品牌，軒郁國際需針對 VIP 會員進行促銷通知、續購提醒與滿意度回訪，傳統人工手動外撥效率低、名單混亂，加上成效無法量化，難以精準評估行銷活動的轉換貢獻，耗費大量人力卻成效有限。

- 導入雲端外撥系統結合 CRM 名單管理，通話結果即時回寫 CRM，優化行銷節奏。
- 效益：單日撥打通數成長 5 倍，會員回購率增加 18%，
- 大幅優化 CRM 精準行銷效能與客戶回訪體驗



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	• 滿意度調查維持 80 分以上 • 每年 0 客戶隱私外洩及違反法規事件
負責部門及申訴機制	• 管理部 - https://reurl.cc/E6n4ak
當年度投入資源與具體成果	• 強化資訊安全管理，導入 EDR 端點防護 • 持續落實 ISO 27001 運作 • 年度滿意度調查 82.33 分，符合目標
評估機制	• 年度滿意度調查 • 創新研發專案會議 • 年度 0 客戶隱私外洩及違反法規事件

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。

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，由管理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

客戶服務溝通管道

1. Ai3 官網留言
2. Ai3 官網智能機器人問答互動
3. 02-77066101 客服專線



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。

2025 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、經銷業務部、技術服務部、雲端服務部、金融業務部等，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，2025 年度強化客戶問題即時因應，滿意度較 2024 年度提升，我們將持續提升客戶優質的服務，以提升客戶對於我們的信任及滿意。

客戶滿意調查 (年度彙整)

年度	分數
2023	87.15
2024	80.96
2025	82.33

註：年度滿意度為上下半年度 2 次結果彙整。

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。2025 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、交期及環境、社會責任風險，也促使本公司與供應商間合作理念緊密連結，2025 年度新增供應商 14 家，皆經企業社會責任評鑑合格。年度往來供應商 98 家，實施企業社會責任評鑑 17 家，評鑑比率為 17.35%，針對減緩供應商職業安全衝擊部分，也實施職安衛法規符合調查，企業社會責任評鑑皆符合公司要求。2025 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 年度提升供應商企業社會責任評鑑比率，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 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。

2025 年度資訊設備主要為 Server 採購，基於數據統計有關 Server 內關鍵零組件電源供應器能效等級如白金部分未實施統計，故整體綠色採購比率偏低，計畫 2026 年起針對此部分強化收集。

2025 年度綠色採購執行成效 (單位：元)

項目	名稱	金額
資訊產品類	多功能複合機	\$27,800
	Power Edge R660xs Server	\$327,600
總計	\$355,400	
佔公司資訊硬體類總採購金額之比率	0.52%	



Chapter 4

友善職場

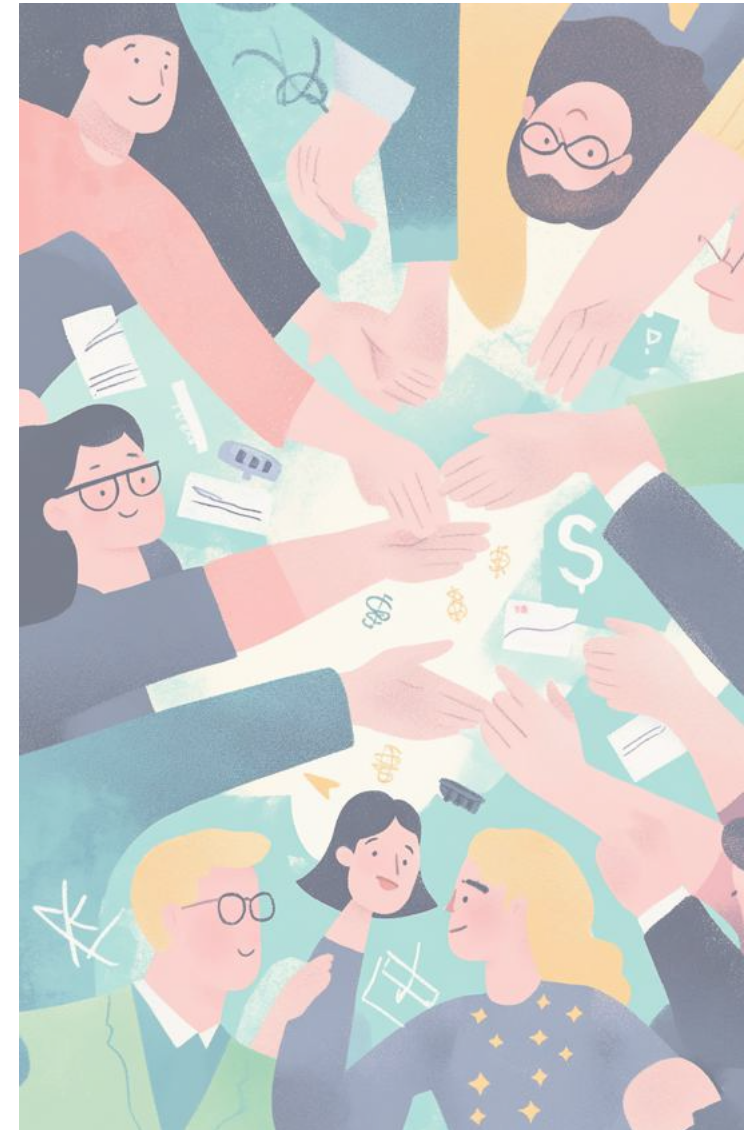
- 4.1 員工概況
- 4.2 適才適任
- 4.3 健康職場



Chapter 4

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
當年度投入資源與具體成果	• 辦理「新春團拜」、「開工祈福」、「春酒 - 金蛇飛舞迎豐年」等，藉由節慶儀式凝聚員工士氣與向心力。 • 規劃「中元普渡」、「聖誕節交換禮物」、「金 A! GO 來去看電影唄！動物方程式電影欣賞」等，增進跨部門互動與工作幸福感。 • 舉辦「員工同樂會 -Ai3 藍海守護日淨灘活動」，推動員工親近海洋、實踐環保理念。 • 「9453 紓壓方程式」按摩舒壓，協助員工紓壓並提升正向能量。 • 帶領同仁參加包場紀錄片《造山者一世紀的賭注》、「運動會」、「部門聚餐」等活動，促進跨部門協作與學習分享。 • 深化員工培育與技能精進，全年共辦理超過 82 堂內外部教育訓練、線上學習平台有 233 堂課程，涵蓋產品發版教育、專案管理、業務流程、技術服務與語意工程等多元課程。 • 2025 年獲取勞動部人才發展品質管理系統評核企業機構版銀牌，足以表彰人工智能在教育訓練之努力。
評估機制	• 2025 年度無接獲勞工權益相關申訴 • 員工年度平均訓練時數 50.5 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，2025 年全體員工皆為非定期契約的全職員工共 112 人，含聘用兼職工讀生 14 人。

Ai3 截至 2025 年底為止員工總人數 112 人，男性員工 77 人，佔全體員工 68.75%；女性員工 35 人，佔全體員工 31.25%。

員工類型表

員工分析		2023 年		2024 年		2025 年	
員工總數		71		96		112	
勞雇合約（註 1）		永久聘僱	臨時	永久聘僱	臨時	永久聘僱	臨時
性別	男	42	0	60	0	77	0
	女	29	0	36	0	35	0
勞雇類型（註 2）		全職	兼職	全職	兼職	全職	兼職
性別	男	39	3	50	10	69	8
	女	27	2	27	9	29	6

註 1：勞雇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：勞雇類型分為全職員工（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。

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右表。

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，2025 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。

Ai3 重視人才招聘與留任，並將穩定且具專業能力的人力資源視為支持 AI 智能客服、智能機器人與雲端客服平台服務品質的重要基礎。2024 年度公司表列當年度員工總數為 96 人，新進員工 59 人，整體新進率約 61.46%；離職員工 36 人，整體離職率約 37.50%。2025 年度公司表列當年度員工總數增加至 112 人，新進員工 70 人，整體新進率 62.50%；離職員工 53 人，整體離職率約 47.32%。兩年度員工總數均較前一年度增加，顯示公司持續因應業務成長與服務需求擴充人才配置。

員工及治理成員主要結構表

多元化指標			2023 年		2024 年		2025 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%	1	33.33%	
		50 歲以上	3	100.00%	3	100.00%	2	66.67%	
	學歷	研究所	2	66.67%	2	66.67%	2	66.67%	
		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%	
員工	一般員工	性別	男	34	47.89%	50	52.08%	65	58.04%
			女	29	40.85%	35	36.46%	35	31.25%
		年齡	未滿 30 歲	29	40.85%	47	48.96%	52	46.43%
			30 以上 未滿 50 歲	25	35.21%	29	30.21%	38	33.93%
			50 歲以上	9	12.68%	9	9.38%	10	8.93%
		學歷	研究所	10	14.08%	10	10.42%	12	10.71%
			大專院校	49	69.01%	62	64.58%	75	66.96%
			高中以下	4	5.63%	13	13.54%	13	11.61%
		類別	身障人士	1	1.41%	1	1.04%	1	0.89%
			一般員工	62	87.32%	84	87.50%	99	88.39%
	主管	性別	男	8	11.27%	10	10.42%	12	10.71%
			女	0	0.00%	1	1.04%	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	4	5.63%	5	5.21%	7	6.25%
			50 歲以上	4	5.63%	6	6.25%	5	4.46%
		學歷	研究所	5	7.04%	7	7.29%	8	7.14%
			大專院校	2	2.82%	4	4.17%	4	3.57%
			高中以下	1	1.41%	0	0.00%	0	0.00%
		類別	身障人士	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			一般	8	11.27%	11	11.46%	12	10.71%

註 1：主管定義為部門主管含以上；其餘則為員工。

員工新進與離職分析

就新進員工結構而言，2024 及 2025 年度均以未滿 30 歲及大專院校學歷人才為主要來源，反映公司持續吸引年輕世代與高等教育背景人才投入 AI 應用、智能客服與數位服務領域。2025 年度 30 歲以上未滿 50 歲新進人數由 2024 年的 15 人增加至 25 人，研究所學歷新進人數亦由 3 人增加至 10 人，顯示公司於業務擴張過程中，除培育年輕人才外，亦逐步補充具經驗與專業技術能力之人才，以支援產品研發、系統整合與客戶服務需求。

就離職情形而言，2025 年度整體離職率較 2024 年度上升，主要離職族群仍集中於未滿 30 歲及大專院校學歷員工。公司持續透過離職訪談、員工適應關懷、教育訓練、職涯發展溝通及主管管理支持等方式，掌握離職原因並採取改善措施，以降低人才流動對組織知識、專案交付及客戶服務品質之潛在影響。另 2025 年度女性離職人數及 50 歲以上員工離職人數增加，我們於內部管理上持續檢視不同性別及年齡層員工之工作需求、職涯期待與留任因素，作為後續優化友善職場及多元共融措施之參考。

員工新進率統計		2023 年		2024 年		2025 年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
當年度員工總數		71	-	96	-	112	-
年齡	未滿 30	7	9.86%	41	42.71%	36	32.14%
	30 以上 未滿 50	5	7.04%	15	15.63%	27	24.11%
	50 以上	1	1.41%	3	3.13%	12	10.71%
性別	男	8	11.27%	40	41.67%	45	40.18%
	女	5	7.04%	19	19.79%	30	26.79%
學歷	研究所	3	4.23%	3	3.13%	12	10.71%
	大專院校	8	11.27%	42	43.75%	52	46.43%
	高中以下	2	2.82%	14	14.58%	11	9.82%
員工離職率統計		2023 年		2024 年		2025 年	
		總數	比例	總數	比例	總數	比例
年齡	未滿 30	13	18.31%	19	19.79%	28	25.00%
	30 以上 未滿 50	10	14.08%	17	17.71%	19	16.96%
	50 以上	3	4.23%	0	0.00%	12	10.71%
性別	男	15	21.13%	22	22.92%	28	25.00%
	女	11	15.49%	14	14.58%	31	27.68%
學歷	研究所	3	4.23%	2	2.08%	8	7.14%
	大專院校	19	26.76%	27	28.13%	41	36.61%
	高中以下	4	5.63%	7	7.29%	10	8.93%

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 ▶▶

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

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 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，2025 年福委會福利總支出，共計新台幣 414,815 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。

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持好心情。

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，2025 年依法完成員工健康檢查。

定期績效及職涯發展檢視的員工百分比

2025 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	53	63	84.13%	64	77	83.12%
	女	32	38	84.21%	30	35	85.71%
類別	一般員工	78	91	85.71%	86	100	86.00%
	主管	8	10	80.00%	8	12	66.67%

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
- 特別休假、生日假、志工假
- 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

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同樂會等活動，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		
		2023 年	2024 年	2025 年
實際享有育嬰留停資格的員工數	男	0	0	0
	女	1	1	1
實際提出育嬰留停的員工數	男	0	0	0
	女	1	1	1
育嬰留停期滿應復職的員工數 (A)	男	0	0	0
	女	0	0	1
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



運動會



新春團拜



員工按摩活動



春酒



實習生營隊



福利活動摘錄 (續)

中元普渡



動物方程式電影欣賞



聖誕節交換禮物



8. 友善婚育與家庭照顧

Ai3 人工智能重視員工工作與生活平衡，並致力營造友善婚育與家庭照顧之職場環境。公司除依法提供婚假、產假、陪產檢及陪產假、家庭照顧假、育嬰留職停薪等相關權益外，亦提供優於法令之休假安排。2025 年度，公司提供所有員工到職即享三天特休，使員工於到職初期即可彈性運用休假處理家庭照顧、婚育準備、個人健康或其他生活安排需求。相較《勞動基準法》第 38 條規定勞工服務滿六個月以上一年未滿者始享三日特別休假，公司制度提前提供新進同仁休假資源，提升員工在工作與家庭責任間之調適彈性。

為進一步支持員工身心健康、社會參與及工作生活平衡，公司亦推動志工假制度，鼓勵員工參與公益與環境永續活動。2025 年度，公司針對捐血活動提供 14 人志工假，針對淨灘活動提供 40 位同仁志工假，合計 54 人次獲得志工假支持。透過上述措施，公司不僅提供員工具體休假資源，也強化員工對健康促進、公益參與及環境保護之實踐，進一步形塑兼顧家庭、個人生活、公益參與與永續價值之友善職場文化。



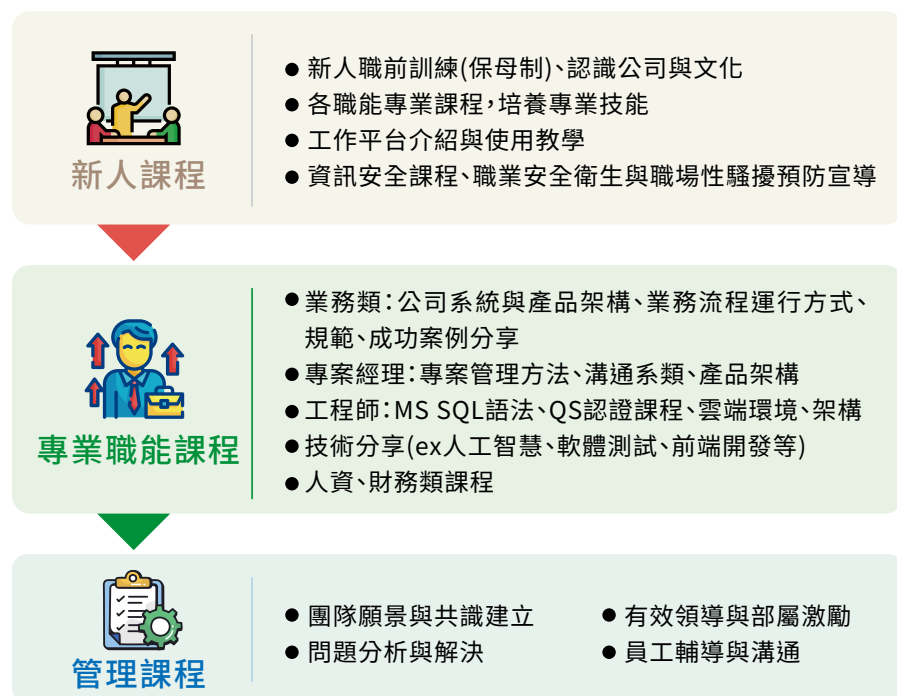
4.2.2 人才培育

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畫，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。2025 年每名員工平均訓練時數為 50.5 小時，其中男性員工平均訓練時數為 44.1 小時，女性員工平均訓練時數為 64.8 小時。



員工訓練績效

年度		2023	2024	2025
每名員工接受訓練的平均時數		18.6	50.1	50.5
各性別員工接受訓練平均時數	女	16.0	42.2	64.8
	男	20.4	54.8	44.1
各類別員工接受訓練平均時數	一般員工	19.1	51.2	53.6
	主管	14.7	41.2	25.1

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。

2025 年度特色訓練



第一屆裝機王技能認證

為鼓勵同仁持續精進專業職能，有效掌握工作技能，舉辦裝機王技能認證，除了獲得優勝獎金，取得通過認證，還可做為晉升的依據。



AI 分享會

各部門導入 AI 工具透過實戰經驗分享，提升個人與企業 20% 效率。



AI 賦能競賽

舉辦 AI 賦能卓越獎，邀請員工踴躍報名



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



勞資會議

- 每季舉辦，2025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Ai3大家庭。

4.3 健康職場 ▶▶

重大主題	職業健康與安全
對公司的重要性	職業健康與安全攸關員工生命安全、身心健康、工作效率、人才留任與客戶服務品質，是公司維持營運韌性及落實企業永續發展的重要基礎
政策 / 承諾	公司承諾向客戶提供符合法令法規與標準之高品質且安全的產品與服務，並透過防止職災及健康促進，邁向友善職場，善盡企業社會責任
短期目標	● 持續維持零職災、零重大職業災害之管理成果 ● 每年辦理新進及在職員工職業安全衛生教育訓練，並維持新人到職職安衛訓練完成率 100% ● 辦理年度健康檢查、職護到場諮詢、疾病防治宣導、健康保健宣導及必要之健康追蹤管理
中長期目標	● 持續以零災害、職業病預防、健康促進及員工參與為方向，提升組織韌性與雇主品牌
當年度投入資源與具體成果	● 年度健康檢查人數 13 人，檢查結果未發現職業病或疑似職業病情形 ● 年度完成職業安全衛生線上教育訓練 153 人次，新人完成職業安全衛生訓練率 100% ● 年度未發現或接獲有關執行職務遭受不法侵害之申訴案件；2025 年度零職災事件
負責部門 申訴機制	● 負責部門：管理部 ● 申訴機制：電話或者 Email 反應
評估機制與成果	評估機制：2025 年度評估成果包括零災害、零職災事件、未接獲不法侵害申訴、健康檢查未發現職業病或疑似職業病、職安衛教育訓練 153 人次、新人訓練率 100%

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。

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。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！

2025 年度管理績效

1. 持續維持零災害
2. 年度健康檢查健檢人數 13 人
3. 完成年度職業安全衛生教育訓練 153 人次
4. 落實飲用水質監測，確保飲用水安全

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，定期確認職安風險評估因應，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，為降低上述風險，具體因應如下：

1. 我們依據《職業安全衛生法》及勞動部《異常工作負荷促發疾病預防指引》、《人因性危害預防計畫指引》等相關規範，制定並落實各項預防與因應措施，確保同仁的身心健康與工作安全。
2. 透過合理的工作分配與專案時程規劃，避免員工長期處於高壓狀態，並鼓勵員工適時休息，以維持身心平衡。
3. 每年辦理員工健康檢查，並根據檢查結果提供相應的健康管理服務。此外，我們亦舉辦各類健康促進活動，如健康講座、紓壓活動等，鼓勵員工培養良好的生活習慣，提升整體健康水準。
4. 公司全面配置可調式人體工學座椅、適當高度的辦公桌等設備，以減少員工因不良姿勢所造成的身體負擔。

2025 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管理部門後，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，2025 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。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，並於 2026 年起透過職護促進職場健康，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。2025 年度參與健康檢查人數 13 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

紓壓方程式



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. 2025 年度新人完成職業安全衛生訓練率 100%。
2. 2025 年度消防演練依規定完成。
3. 2025 年度職業安全衛生線上教育訓練 153 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。

Chapter 5

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。



生物多樣性與不毀林政策

Ai3 承諾避免直接或間接造成森林破壞、生物棲地劣化與自然資源浪費，並以「減少營運足跡、推動低碳數位服務、支持生態保育、倡議員工參與」為政策核心。公司將持續遵循環境相關法規，落實辦公室節能、資源回收、廢棄物減量、無紙化作業與綠色採購，並透過淨灘等環境行動提升員工及其家庭對海洋保育與生物多樣性的認識。

年度執行成效

2025 年度 Ai3 持續推動辦公室節能、無紙化與環境保護活動，並將生物多樣性與不毀林政策落實於日常營運管理。依公司現有營運型態及附件資料，公司主要活動為辦公室作業、AI 客服系統、雲端服務與資訊服務交付，未涉及森林砍伐、自然棲地轉換、保護區開發或高生物多樣性敏感區之土地使用。公司已推行無紙化簽核系統（ECP），並鼓勵同仁自備水壺、馬克杯、餐具及杯具，降低一次性用品及紙張使用。辦公室亦採用 LED 節能燈具、感應式照明、節能標章設備及環保標章碳粉匣，透過綠色辦公降低能源與資源消耗。

在自然保育行動方面，Ai3 於 2025 年度辦理淨灘活動，邀請員工及家人共同參與，實際參與員工共 40 人。該活動以清理海廢與保護海洋生態為核心，除降低海洋廢棄物對沿岸生物及棲地之影響外，也促進員工與家庭成員對環境議題的認同，建立企業內部環境共識。整體而言，2025 年度公司生物多樣性與不毀林政策之執行重點為「降低營運資源耗用」、「避免毀林或棲地轉換風險」、「推動員工參與生態保育」及「以低碳數位服務減少實體交通與資源消耗」。公司將持續以淨灘、減塑、節能與低碳服務作為推動生物多樣性保護的具體行動。

政策面向	Ai3 承諾內容	執行方法
不毀林承諾	公司不從事森林砍伐、棲地轉換或高保育價值區開發活動，並避免採購涉及非法砍伐或高度毀林風險之產品與服務。	辦公用品與紙品優先評估環保標章、再生材質或合法來源；持續推動無紙化簽核系統，降低紙張使用需求。
生物多樣性保護	公司尊重自然生態與棲地保護，避免營運活動造成水域、海洋及陸域生態負面影響。	持續推動垃圾分類、資源回收、節水與減塑；透過淨灘活動清理海廢並提升員工生態保育意識。
低碳數位服務	以智能客服、文字客服、語音服務及雲端平台降低實體往返、紙本流程與交通排放。	持續推廣 QbiAI 雲端智能解決方案、QbiBot 智能機器人與 QbiCRM 智能客服平台，協助客戶服務數位化與低碳化。
供應鏈與採購管理	逐步將節能、低碳、環境標章及合法來源納入採購考量，降低間接環境衝擊。	選用節能標章設備、環保標章碳粉匣、LED 照明及雲端供應商低碳能源資訊，並評估供應商環境資訊揭露情形。
員工參與與教育	強化同仁對氣候、海洋保育、生物多樣性與不毀林之認知。	透過淨灘、Earth Hour 關燈一小時、員工自備水壺與餐具、會議後關閉電源等行動，形成日常環境文化。

執行項目	2025 年度成果	對生物多樣性與不毀林之意義
淨灘活動	40 位員工參與	清理海廢、支持海洋生態保護，並提升員工及家庭成員環境意識。
無紙化辦公	推動無紙化簽核系統（ECP）	降低紙張使用與森林資源需求，支持不毀林政策。
減少一次性用品	鼓勵自備水壺、馬克杯、餐具與杯具	降低塑膠與一般廢棄物，減少廢棄物進入自然環境之風險。
綠色辦公設備	採用 LED 燈具、感應式照明、節能標章設備及環保碳粉匣	降低能源與資源消耗，減少營運對環境之間接壓力。
低碳數位服務	智能客服、文字客服及語音服務降低民眾交通需求	減少交通排放與實體資源消耗，間接降低氣候變遷對生態系之壓力。

環境保護 - 淨灘活動



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。本公司為辦公室營運活動，能源來源為外購電力，尚無再生能源使用。

能源耗用量			
項 目	2023 年	2024 年	2025 年
用 電 量 (度)	169,647	193,696	209,789
用 電 量 (GJ)	610.73	697.31	755.24
汽油用量 (公升)	31.71	325.9	-
汽油用量 (GJ)	1.04	10.64	-
柴油用量 (公升)	547.48	-	-
柴油用量 (GJ)	19.25	-	-
總 量 (GJ)	631.02	707.95	755.24

註：每度電為 3,600KJ，1GJ=1*10⁹ 焦耳。2025 年起公務車轉為電動車。

能源密集度			
項目	2023	2024	2025
營業收入 (百萬)	215	221	327
能源密集度 (GJ/ 百萬)	2.93	3.20	2.31

雲端節能

Ai3 人工智能以 QbiAI 雲端智能解決方案、QbiBot 智能機器人與 QbiCRM 智能客服平台為核心服務，透過全通路客戶資料匯整、智能客服管理與智能客服機器人，協助企業客戶整合多渠道訊息、提升回覆效率並降低客服與訊息管理成本。

在數位服務日益仰賴雲端資料中心、AI 運算與跨平台整合的背景下，Ai3 人工智能將雲端基礎設施之能源來源與運算效率納入低碳服務管理考量。公司於文字客服、語音客服與智能客服等主要服務項目中，針對雲端供應商以再生能源比例作為優先採購對象，我們採用 Google Cloud Platform (GCP)、Amazon Web Services (AWS) 及 Microsoft Azure 等雲端服務供應商；供應商均已公開揭露再生能源、無碳能源、資料中心能源效率或雲端碳管理資訊，可作為公司推動低碳服務的重要基礎。

資訊系統類別	適用服務項目	雲端服務廠商	綠電／低碳能源揭露口徑	低碳服務之意義
GCP	文字客服、語音客服、智能客服	Google Cloud	17% CFE / 100% RE；Google Cloud 官方亦提供區域 CFE 指標與年度再生能源匹配資訊。	透過 CFE 與低碳區域資訊，支持公司於雲端部署時將碳足跡納入架構評估。
AWS	文字客服、語音客服、智能客服	Amazon Web Services	100% RE；AWS 官方揭露 Amazon 於 2024 年已連續第二年以再生能源匹配 100% 所消耗電力。	透過高效率雲端基礎架構與再生能源匹配，降低服務運行之能源碳排風險。
Azure	文字客服、語音客服、智能客服	Microsoft Azure	100% 再生能源採購合約；Microsoft 揭露其持續透過再生能源採購、能源效率與資料中心永續管理降低雲端營運碳足跡。	透過大型雲端供應商之再生能源採購與資料中心效率管理，支持客戶使用更低碳之雲端服務。

就服務覆蓋情形而言，Ai3 人工智能已將三大主要雲端資訊系統納入低碳能源資訊盤點，且文字客服、語音客服及智能客服等三類主要服務項目均可對應至具備綠電或低碳能源揭露之雲端供應商。

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產品服務之潛在最大節能與減碳效益。

項目	採用假設情境	說明
基準情境	若未使用線上服務，所有服務需求皆改以臨櫃或現場洽詢完成	此情境為潛在最大效益之敏感度分析。
替代比例	100%	每 1 件線上／遠距服務視為避免 1 次臨櫃往返。
平均往返距離	10 公里／件	以一般市政、政策及交通服務使用者往返服務據點之保守估算距離。
交通工具	自用小客車汽油	為便於量化交通端能源與排放，採用單一交通工具作為估算基準。
交通排放係數	0.115 kgCO ₂ e / 延人公里	參考台灣產品碳足跡及地方政府低碳城市相關資料常用之自用小客車汽油係數。
汽油燃油效率	15 公里／公升	用於推估避免交通所需汽油量。
汽油低位熱值	7,586 kcal / L	參考環境部公告車用汽油低位熱值；能源換算採 1 kcal = 4.184 kJ。
紙張減量	20% 線上服務可避免 1 張 A4 紙	紙張減量，減少碳排。

項目	說明	年度實績	潛在最大節能效益估算 (GJ)	潛在最大減碳效益估算 (公噸 CO ₂ e)
(市民服務) 桃園 1999	提供市民 1999 電話服務	電話服務：整年度共 496,323 通。 文字服務：整年度共 435,161 則。	19,710.09	1,071.21
普發 10000	提供全台市民解決普發 1 萬的問題服務	電話服務：整年度共 415,179 通。 文字服務：整年度共 251,843 則。 智能服務：整年度共 180,608 則。	17,935.75	974.77
(政策推行) 租屋補貼	協助經濟部提供雲端電話及智能及文字服務	電話服務：整年度共 537,795 通。 文字服務：整年度共 484,803 則。	21,638.05	1,175.99
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	文字服務：整年度共 1,884 則。 智能服務：整年度共 24,207 則。	552.08	30.00
(便民服務) 高鐵 (運輸)	智能語音 (電話 / 智能)	電話服務：整年度共 517,726 通。 智能服務：整年度共 38,996 則。	11,780.17	640.23
服務紙張減碳	服務 3,384,525 件		-	4.87
總計			71,616.14	3,897.07

註：節能效益為線上服務件數 × 10 km ÷ 15km/L × 7,586 kcal/L × 4.184 kJ/kcal ÷ 1,000,000；交通減碳效益為線上服務件數 × 10km × 0.115kgCO₂e/km ÷ 1,000；紙張減碳效益為線上服務件數 × 20% × 0.0072kgCO₂e/張 ÷ 1,000。

5.3 污染防治

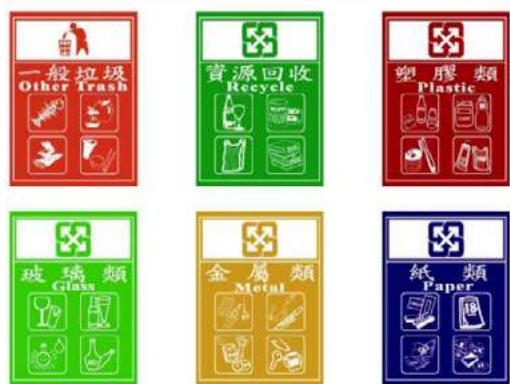
Ai3 營運活動屬低度汙染之辦公室作業，為響應環保，節能減碳，愛護地球，確實做到垃圾分類與資源回收、節約用水並落實事業廢棄物管理。

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

重大主題	溫室氣體排放
對公司的重要性	Ai3 屬 AI 與雲端資訊服務業，營運排放主要來自外購電力、雲端服務與營運活動。溫室氣體排放管理有助於降低因碳費、能源價格波動、客戶低碳採購要求及資訊服務供應鏈碳揭露要求所產生之轉型風險，並可強化公司低碳服務之市場信任度。
政策 / 承諾	公司承諾遵循環境與氣候相關法規，持續推動污染預防、節能減碳與環境永續；透過能源管理、溫室氣體盤查、節能辦公、雲端低碳服務、無紙化作業與環境教育，逐步降低營運碳排放
短期目標	- 完成溫室氣體排放盤查及揭露，持續追蹤範疇一、範疇二與範疇三排放量 - 並將服務節能與雲端低碳能源資訊納入對外溝通
中長期目標	2030 年達成碳中和 2050 年淨零排放
當年度投入資源與具體成果	2025 年度公司投入 ISO 14064-1:2018 盤查、能源使用追蹤、辦公室節能、電動公務車使用、雲端供應商綠電資訊盤點及服務節能效益估算。 2025 年度總能源使用量為 755.24 GJ，能源密集度為 2.31 GJ / 百萬元營收，較 2024 年度 3.20 GJ / 百萬元營收下降 27.81%。 2025 年度範疇一與範疇二排放強度為 0.325 公噸 CO₂e / 百萬元營收，較 2024 年度 0.421 下降 22.80%； - 範疇三排放強度為 0.091 公噸 CO₂e / 百萬元營收，較 2024 年度 0.109 下降 16.51%。
負責部門 申訴機制	- 負責部門：管理部 - 申訴機制：電話或者 Email 反應
評估機制與成果	- 評估機制：年度 ESG 績效審查與揭露 - 成果：2025 年度公司雖因營運規模擴大，使範疇一與範疇二排放量由 2024 年度 93.0511 公噸 CO₂e 增加至 106.3044 公噸 CO₂e，但範疇一與範疇二排放強度下降 22.80%，能源密集度下降 27.81%，顯示公司在營收成長過程中持續提升能源與碳排放效率。

近年極端氣候事件頻率與強度增加，全球政府、投資人、客戶及供應鏈日益重視企業對氣候相關風險與機會的辨識、治理與揭露。Ai3 作為人工智慧與雲端資訊服務公司，營運排放以外購電力、雲端服務、差旅與採購為主，同時也可透過智能客服、文字客服、語音服務及雲端平台協助政府與企業降低民眾洽公、客服與往返交通需求。因此，氣候變遷對 Ai3 而言同時包含營運風險、法規遵循風險、客戶低碳採購要求，以及推動低碳數位服務之市場機會。

IFRS S2《氣候相關揭露》要求企業揭露氣候相關風險與機會資訊，使一般目的財務報告使用者能了解氣候議題對企業現金流量、融資取得與資金成本於短、中、長期可能產生之影響。2025 年度起 Ai3 參考 IFRS S2 架構，將氣候變遷管理納入 ESG 治理與營運管理流程，並於永續報告書揭露管理方針與績效。

5.4.1 治理

Ai3 由永續發展委員會（ESG 委員會）負責氣候相關風險與機會之討論、評估與管理，並由 ESG 主任委員督導氣候相關決議及執行情形。氣候變遷相關管理績效，包括能源使用、溫室氣體盤查結果、節能方案、低碳服務效益及中長期減碳目標進展，併同永續報告書內容向董事會報告，使治理單位得以了解公司面臨之氣候相關風險與機會，以及管理措施對營運策略與資源配置之影響。

為提升氣候治理有效性，Ai3 由管理部、財會／會計單位、資訊服務相關部門及各權責單位提供能源、營運、採購、差旅、雲端服務及客戶服務數據，作為 ESG 委員會評估氣候議題之基礎。公司亦將 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查結果納入年度管理檢討，藉由定期盤查與第三方查證提高數據可信度。

5.4.2 策略

Ai3 依據營運特性辨識氣候相關風險與機會，並從短期、中期與長期觀點評估其對營運、成本、服務交付及聲譽之可能影響。由於公司屬低直接排放之資訊服務業，氣候議題對公司最大的影響並非來自製程排放，而是來自外購電力、雲端運算使用、客戶低碳採購要求、能源價格變動與供應鏈碳揭露趨勢。

類別	氣候相關議題	對 Ai3 之潛在影響	目前因應措施
轉型風險：政策與法規	氣候變遷因應法、碳費制度、溫室氣體盤查與揭露要求逐步擴大。	若未能完整盤查與揭露排放資訊，可能影響法規遵循、客戶投標或供應鏈評選；若未來排放規模擴大，也可能增加管理成本。	2024 年起導入 ISO 14064-1:2018 盤查並經第三方查證；2025 年度持續揭露範疇一、二、三排放量及排放強度。
轉型風險：市場與客戶要求	政府與企業客戶逐步要求資訊服務供應商揭露碳排、雲端綠電與低碳服務資訊。	低碳能力不足可能影響客戶合作及專案競爭力；反之，透明揭露可強化低碳服務差異化。	盤點 GCP、AWS、Azure 等雲端供應商再生能源與低碳能源資訊，並於服務節能揭露中說明低碳服務策略。
實體風險：立即性風險	颱風、豪雨、淹水、交通中斷或極端天氣影響人員出勤與現場服務。	可能導致專案服務延遲、人員安全風險及營運中斷。	透過遠端連線、雲端服務及智能客服維持服務韌性，降低對客戶端現場服務的依賴。
氣候相關機會：低碳數位服務	智能客服、文字客服、語音客服與雲端服務可降低民眾與客戶實體往返。	可創造服務節能、提升客戶效率與降低交通排放之正向效益，強化公司品牌與市場價值。	持續量化桃園 1999、普發 10000、租屋補貼、新北市府中小企業智能補助案及高鐵智能語音等服務減碳效益。
氣候相關機會：營運效率	節能辦公、設備效率提升與電動公務車可降低能源成本與排放強度。	有助於降低營運成本與排放強度，並支撐 2030 年碳中和目標。	2025 年度公務車轉為電動車；落實空調 26° C、LED 照明、感應式燈具、無紙化簽核與員工節能行為。

5.4.3 風險管理

Ai3 將氣候相關風險納入 ESG 委員會討論與年度永續管理流程，透過營運資料盤點、法規趨勢追蹤、能源與溫室氣體數據分析、雲端供應商低碳資訊盤點及服務節能效益估算，辨識氣候相關風險與機會。公司參考 2°C 情境（2DS）及 TCCIP 氣候變遷整合服務平台工具，並以 2DS / RCP8.5 情境作為實體風險評估參考，評估極端氣候與低碳轉型可能對營運造成之影響。

在風險排序上，Ai3 優先管理與公司營運直接相關且可量化追蹤之議題，包括外購電力使用、範疇二排放、冷媒逸散、差旅與採購相關範疇三排放，以及極端天氣下之服務不中斷能力。評估結果由 ESG 委員會彙整後，作為年度節能方案、盤查邊界調整、低碳服務揭露及中長期減碳目標更新之依據。

5.4.4 指標與目標

IFRS S2 要求企業揭露與氣候相關風險與機會有關之績效，包括企業設定之氣候相關目標及其進展。IFRS S2 亦要求揭露報導期間產生之絕對總量溫室氣體排放，並依範疇一、範疇二及範疇三分類。

Ai3 設定之主要氣候與能源管理指標包括能源使用量、能源密集度、範疇一與範疇二排放量、範疇三排放量、排放強度、節能方案執行情形及低碳服務效益。公司 2025 年度完成 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查，並持續以 2030 年達成碳中和為中長期目標。

指標與目標項目	2025 年度進展
年度能源使用標準值與每月檢討	持續追蹤外購電力與能源密集度，2025 年度能源密集度為 2.31 GJ / 百萬元營收，較 2024 年度下降 27.81%。
ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查	2025 年度完成範疇一、範疇二及部分範疇三盤查並揭露，作為後續減碳管理基線。
範疇一與範疇二排放強度	2025 年度為 0.325 公噸 CO ₂ e / 百萬元營收，較 2024 年度 0.421 下降 22.80%。
範疇三排放強度	2025 年度為 0.091 公噸 CO ₂ e / 百萬元營收，較 2024 年度 0.109 下降 16.51%。
公務車轉型	2025 年度公務車轉為電動車，範疇一移動排放降為 0。
低碳服務推動	透過文字客服、語音客服、智能客服與雲端服務降低使用者交通與時間成本，並以案例估算服務節能效益。
中長期減碳目標	以 2030 年達成碳中和為目標，後續將持續評估再生能源、雲端低碳採購、範疇三資料完整性及抵換機制可行性。

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，故範疇一將冷媒納入，範疇二則為間接排放（電力），範疇三為員工差旅及採購貨物，本公司自 2024 年起依循 ISO 14064-1:2018 實施盤查，並經第三方查證。

2025 年度類別一七大溫室氣體排放量統計表

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	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)	0.0000	0.0000	0.0000	6.8643				6.8643	
氣體別占比 (%)	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%				100.00%	-

2025 年度全公司溫室氣體各類別排放量統計表

	類別一						類別二	類別三	類別四	類別五	類別六	總排放量
	固定排放	移動排放	製程排放	逸散排放	土地排放	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	使用組織的產品間接排放	其他來源間接排放	
排放當量 (公噸 CO ₂ e/ 年)		0.0000		6.8643		6.8643	99.4401	6.4265	23.3045			136.0354
氣體別占比 (%)		0.00%		5.04%		5.04%	73.10%	4.72%	17.14%			100.00%

類別	排放源	2023	2024	2025
範疇 1(公噸 CO ₂ e)	移動排放	1.5000	0.7681	0
	逸散排放	-	0.4714	6.8643
範疇 2(公噸 CO ₂ e)	能源間接排放	83.8100	91.8116	99.4401
範疇 3(公噸 CO ₂ e)	其他排放	-	24.1364	29.7310
範疇 1+ 範疇 2 排放量		85.3100	93.0511	106.3044
範疇 1+ 範疇 2 排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬營收)		0.397	0.421	0.325
範疇 3 排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬營收)		-	0.109	0.091

註：2025 年度公務車轉為電動車。電力排碳係數 2023 年度為 0.494 KgCO₂/ 度，2024 年度為 0.474 KgCO₂/ 度，2025 年度為 0.467 KgCO₂/ 度。溫室氣體排放系數參照環境部最新發布係數。



Chapter 6

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，朝著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
Ministry of Health and Welfare
促進全民健康與福祉

衛生福利部 1966 因應高齡化社會持續成長的長照需求，民眾諮詢需求極為龐大且內容複雜，在政策更迭期間，行政負擔極其沈重。

- 服務滿意度優化：減少民眾透過 1966 重複進線，直接於線上與 AI Agent 互動諮詢。
- 虛擬人溫暖互動：設計 AI 虛擬人，提供自然流暢的互動，強化使用體驗。



高雄市政府
Kaohsiung City Government

高雄市 1999 服務專線，以高雄市民為服務訴求，提供電話客服、防汛智能語音，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，透過一通電話解決民生問題。

- 高效率解決問題，提升市政滿意度
- 防汛期間開啟 AI 國台語語音錄案，派案快速即刻到場。



1955 專線服務對象包含大量外籍移工，傳統服務面臨兩大挑戰：第一是溝通成本高昂，移工若在海外或使用國際漫遊撥打電話，需負擔高額話費，導致求助意願降低；第二是語言障礙與人力瓶頸，移工來自印尼、越南、泰國及菲律賓，需具備四國語言能力的專業話務員 24 小時值班，人力成本極高且在尖峰時段難以即時消化所有諮詢。

- 人機協作互動：AI 客服成功處理約 80% 重複性問題諮詢，必要時提供網頁電話、文字客服讓服務無斷點，專注於處理緊急安置等高敏感案件。
- 24/7 支援：實現全年無休、不分國界、免付費的諮詢環境，大幅提升移工對台灣勞動環境的信任感。



「全民共享普發現金」政策涉及全國 2,350 萬民眾，諮詢量呈現爆發式成長，傳統人工話務中心難以在短時間內負擔數百萬次的進線查詢。民眾對於「領取資格、領取方式（郵局、ATM、登錄入帳）」及「進度查詢」等問題有極高的即時性需求，且政策執行期間需嚴密防範偽冒網站與詐騙訊息，確保資訊傳遞的精確性與權威性。

- 快速交付：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。
- 諮詢自動化：在政策推行期間，智慧客服成功處理超過數百萬次的訊息互動，有效分流 80% 以上的重複性基礎諮詢。

◆ 響應政府，提升民眾服務品質



交通部臺灣鐵路管理局

為台灣鐵路公司建置 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。

- 整合數位客服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。



臺中市政府 1999 便民專線為 24 小時運作，當遇到大型活動或突發緊急事件時，短時間內爆量的諮詢與通報案件會導致話務人力無法即時消化，民眾常因進線困難而無法獲得及時協助。

- AI 智慧語音主題式派工：民眾可透過自然語言對話，通報「環境公害、交通號誌、路燈管理」三類案件。
- AI Agent 市政活動諮詢：針對大型市政活動（如購物節、野餐日），建立具備 QA 的智能文字與語音雙模態服務，精準回應市民諮詢。

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。



企業包場紀錄片推動文化永續

企業包場紀錄片《造山者—世紀的賭注》：邀請產業夥伴、企業客戶與同仁一同觀影，從台灣半導體的奮起歷程，看見數位轉型的挑戰與契機！

1. 支持在地文化與影視產業
2. 提升員工文化素養與產業認識
3. 推動永續轉型與系統性思考
4. 強化企業永續經營品牌形象



聘請盲人按摩

關懷弱勢團體及照顧員工，聘請盲人（視障）按摩師提供紓壓服務。

1. 促進身心障礙者就業
2. 推動社會共融，展現企業對弱勢族群的關懷，體現多元與包容 (DEI)
3. 有效提升企業的品牌形象與社會信任度
4. 紓解員工壓力、提高工作效率
5. 建立內部友善職場



Martin Chiang 😊 覺得開心——在台北捐血中心粉絲團。
剛剛 · 🌐

#以愛向善行，一袋熱血一份心
#Ai3 人工智能股份有限公司



捐血活動

邀請員工一起捐血利人又利己

1. 確保醫療血源穩定
2. 鼓勵捐血，能增強員工對公司認同感，培養公益服務意識，提升員工幸福感
3. 參與捐血活動能展現良善公益形象，強化企業與社會間的互信，提升品牌知名度與美譽度



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

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 2025 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
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	8	
	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	8	
	2-7	員工	4.1 員工概況	46	
	2-8	非員工的工作者	4.1 員工概況	46	
治理	2-9	治理結構及組成	1.2ESG 永續發展策略	20	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1 盡責治理	14	
	2-11	最高治理單位的主席	1.1 盡責治理	14	
	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	20 14 22	
	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	20 14 22	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2ESG 永續發展策略	20	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
治理	2-15	利益衝突	1.1 盡責治理	14	
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.1 盡責治理	14	
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.1 盡責治理	14	
	2-18	最高治理單位的績效評估	省略揭露	—	資訊無法取得，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，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	2	
	2-23	政策承諾	1.1 盡責治理	14	
			1.2 ESG 永續發展策略	20	
			3.2 服務品質與客戶滿意	40	
			4.3 健康職場	55	
			5.1 環境管理政策	59	
	2-24	納入政策承諾	1.1 盡責治理	14	
			1.2 ESG 永續發展策略	20	
			3.2 服務品質與客戶滿意	40	
			5.1 環境管理政策	59	
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.3 永續風險管理	22	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	1.1 盡責治理	14	
	2-27	法規遵循	1.1.5 法規遵循	18	
	2-28	公協會的會員資格	1.0 關於人工智能	8	
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	25	
	2-30	團體協約	4.2 適才適任	49	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
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	
* 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	
-	-	客戶滿意度	3.2 服務品質與客戶滿意	40	
* 商業道德					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.1.4 商業道德	17	
GRI205 反貪腐	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.1.4 商業道德	17	
GRI206 反競爭行為	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.1.4 商業道德	17	
* 服務創新與責任					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	3.0 數位創新責任	31	
GRI416 顧客健康與安全	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	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	18	
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	64	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	4.2 適才適任	49	
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	70	

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	61	
	302-3	能源密集度	5.2 能資源管理	61	
* 溫室氣體排放					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	5.4 氣候變遷管理	64	
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	64	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.4 氣候變遷管理	64	
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	5.4 氣候變遷管理	64	
	305-4	溫室氣體排放強度	5.4 氣候變遷管理	64	
	305-5	溫室氣體排放減量	5.2 能資源管理	61	
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	45	
GRI401: 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1 員工概況	46	
	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	49	
	401-3	育嬰假	4.2.1 薪酬福利	49	
* 職業健康與安全					
GRI3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	4.3 健康職場	55	
GRI403：職業安全衛生 2018 管理方針	403-1	職業安全衛生管理系統	4.3 健康職場	55	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	4.3 健康職場	55	
	403-3	職業健康服務	4.3 健康職場	55	

主題	揭露項目	項目說明	章節	頁碼	省略 / 備註
GRI403：職業安全衛生 2018 管理方針	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	55	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.3 健康職場	55	
	403-6	工作者健康促進	4.3 健康職場	55	
	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	-	—	資料不完整，計畫 2026 年度報告書揭露
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	-	—	尚未導入職業安全衛生管理系統
	403-9	職業傷害	4.3 健康職場	55	
	403-10	職業病	4.3 健康職場	55	
* 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	45	
GRI404：訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2.2 人才培育	53	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.2 適才適任	49	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2.1 薪酬福利	49	
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	46	

7.3 第三方查證意見聲明書 ▶▶



人工智能股份有限公司 2025 年永續報告書之獨立保證意見聲明書

聲明書編號: 2606013

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 2025 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士,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,因此查證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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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 2025 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。

我們的查證工作是由一組具有依據 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遵循 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;
- 針對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

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

第一頁(共二頁)



管機關、股東/投資人及銀行等,於 2025 年展開一系列利害關係人活動,涉及環境、社會和公司治理等一系列重大主題。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

報告書已載明人工智能所關注經濟、環境和人群面向等主題,並鑑別出 8 項重大主題包括商業道德、勞雇關係、訓練與教育、職業健康與安全、客戶服務、溫室氣體排放、服務創新與責任及資訊安全等。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。實行方法包括客戶滿意度調查、永續報告書、官網、職災月報表申報、財報、供應商評鑑、勞資會議、教育訓練、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 2026 年 06 月 29 日簽署發行

簽證 陳文復 總經理



第二頁(共二頁)



Independent Assurance Statement Based on 2025 Sustainability Report of Ai3 Co.

Statement No.: 2606013

Ai3 Co. (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 2025 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, 2025 to December 31, 2025;
- 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 2025, 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 authorities, shareholders/investors and banks, etc., and will launch a series of stakeholder activities in 2025, involving environment, society and corporate governance, 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 economy, environment and people topics, and identified 8 major topics including business ethics, labor-management relations, training and education, occupational health and safety, customer services, greenhouse gas emissions, service innovation and responsibility, and information security, 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 customer satisfaction survey, sustainability report, official website, filing of monthly on occupational injuries, financial reports, supplier evaluations, labor-management meetings, education and training, bank visits, sustainability surveys, 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 JUNE 29, 2026,

GREAT International Certification Co., Ltd.

Taiwan, Republic of China


Signed by General Manager W. J. Chen





Ai3 co.
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