



員工關懷



870項
專業職能項目
及相關課程



員工年均訓練
58小時



員工訓練總支出
7.5億元



員工健康照顧支出
8,300萬元



S 尊重員工

中華電信視員工為最重要的資產與合作夥伴，除了提供平等的工作機會給求職者及每位員工外，我們也致力於建構完善機制，確保員工基本權益及工作人權不受侵犯，並持續創造優良的職場環境，讓每位員工都能充分在所屬職務上發揮才能。

我們以讓「員工安心」為承諾，尊重每一位員工，不會因性別、年齡、族群、宗教而有所差異，主動關懷員工需求、健康與安全、集會結社權益與意見回饋權利，關注員工的需求，持續強化與員工之間的溝通與對話機制。

具競爭力薪酬制度

在人員招募部份，由於中華電信營運範圍主要為台灣，同一類別的基層專員進用人員待遇皆相同，有經驗的人員，則依錄取者的學經歷、專長及證照等核定待遇，在薪資待遇上不會因性別或族群而有所差異。

為了提供潛力人才具競爭力的薪酬，我們設有「薪資報酬委員會」，並訂有高階管理者薪酬的核發辦法，確實履行薪酬制度化，並依法於年報公開資訊揭露。

薪酬比較表

指 標	比 例
中華電信標準起薪：台灣最低薪資	1.79 : 1
最高薪酬：薪酬中位數	5.6 : 1

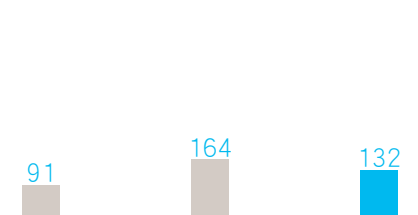
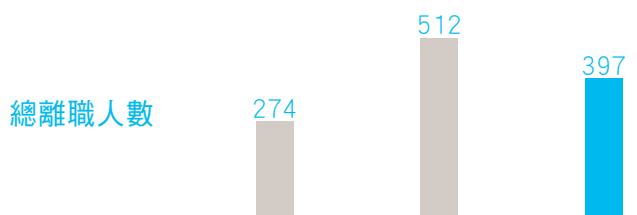
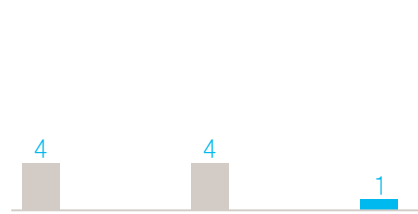
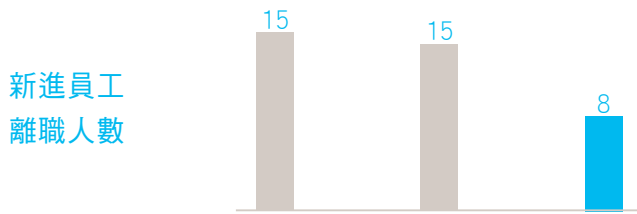
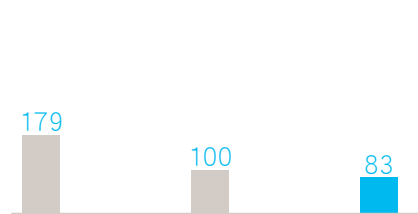
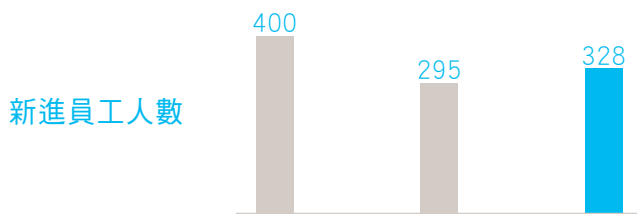
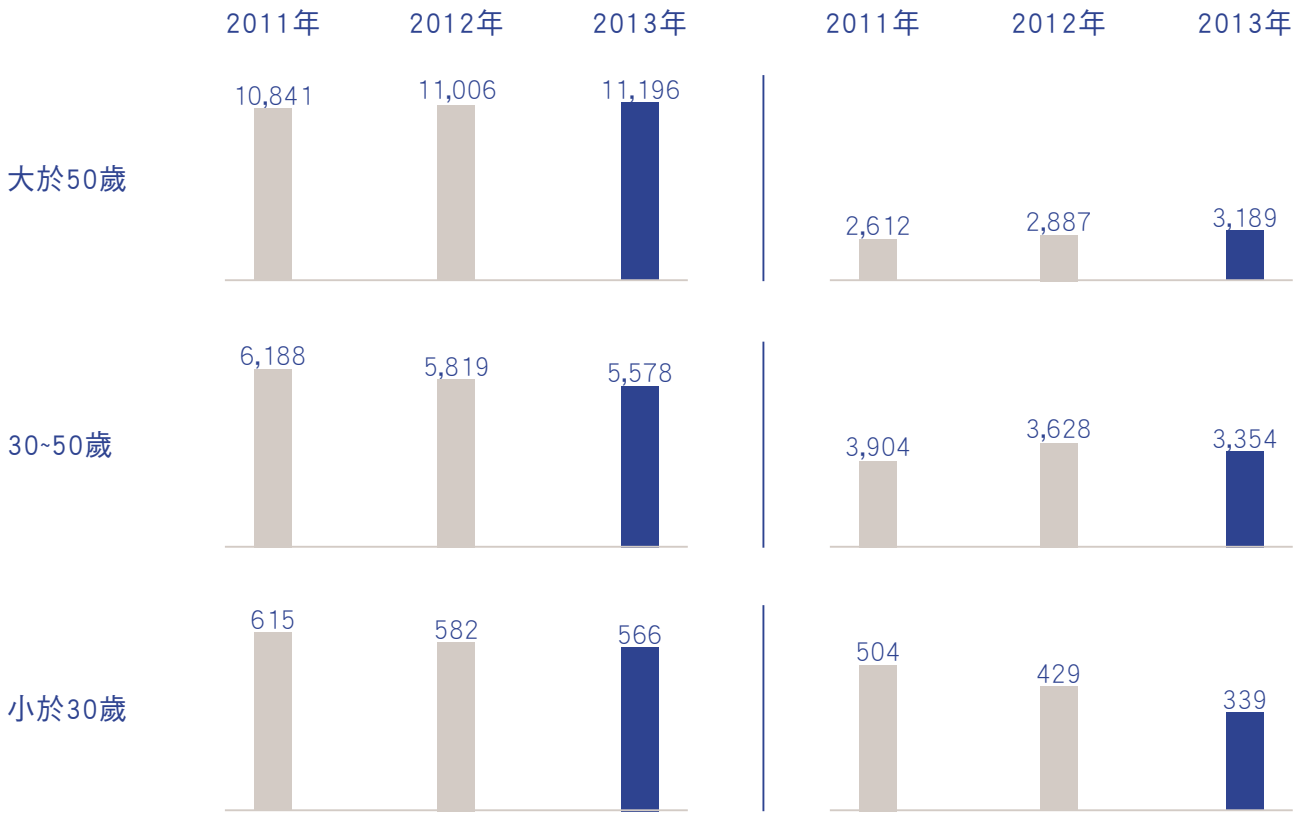
性別平等及多元化

為貫徹憲法保障人權，及性別工作平等法的男女平等精神，中華電信對於各項人力資源制度、措施或活動，都依法令並按內部相關規章辦理。並制定了各項性騷擾防治措施，落實性騷擾防治及處理機制。為了有效處理員工因受到不當行為所產生之影響，中華電信設有「申訴調查評議委員會」，共有委員5人，其中女性委員3人，女性委員占比達二分之一以上，在機制的有效控管下，2013年並無相關歧視事件發生。









按《身心障礙者權益保障法》第38條之規定，2013年中華電信應進用身心障礙人員法定名額為230名，目前僱用相關人員為792名，大幅超過法規規定的3.44倍。此外，2013年中華電信原住民員工有49位，我們尊重其文化習俗，並無違反原住民權利相關案件發生。




S 中華電信人力結構

員工總數(人)



依性別與職級區分人力結構

	基層員工		經副理級		協理級		副總級以上	
								
2013年	15,051	6,464	2,216	410	34	2	39	6
2012年	15,123	6,517	2,211	420	32	3	41	4
2011年	15,347	6,580	2,225	432	29	4	43	4

	專業技術人員	身心障礙員工數	原住民員工數
			
2013年	3,903	792	49
2012年	3,837	758	49
2011年	3,332	757	51

註：專業技術人員係指外包人員。

2013年中華電信員工總數為24,222人，其中男性17,340人，女性6,882人，女性員工占全體員工數的比例為28.41%，同時女性主管比例為24.71%。另因應消費者服務及行銷業務需求，另聘有3,903位專業技術人員。



法制化保障員工權益

中華電信是國內唯一設有工會，並與工會簽訂團體協約的電信業者，不只符合國內法規與國際人權公約的要求，也展現我們維護員工權益的決心。2013年員工加入工會的比例達99.8%，同時在企業董事會中，亦設置勞工董事一席，讓員工的心聲更能充分表達。

自2011年「工會法修正案」正式實施後，擴大勞工團結權行使，明定工會類型及其組織範圍，中華電信員工組織的工會，除原有的中華電信企業工會外，另獲准成立的企業工會計有北區分公司、南區分公司、行動分公司、高雄營運處、關係企業等5家企業工會。2013年工會討論的重要議題主要圍繞在加班以及夜間值班這兩部分，而關於後者，我們已提出相關改善方案，詳p69的〈安全健康防護機制〉段落。

勞動權益保障

為確實保障員工工作權益，我們與所有員工都正式簽有「勞動契約」，並遵守勞動基準法相關法令規定，若要終止契約，將會按下列條件提前預告：於公司服務3個月以上1年未滿者，提前10日預告；於公司服務1年以上3年未滿者；提前20日預告；於公司服務3年以上者，提前30日預告。另公司亦會透過說明會、勞資會議協商合作等機制，締造和諧共融營運效益。

2013年在優退措施的推動，及相關員工個人生涯規劃下，離退人數共計529人，離退率為2.18%，人力結構仍呈現穩定狀態。但為加速寬頻網路建設、強化資通訊技術及推展雲端、加值、通路等業務需要，並讓專業技能得以傳承，2013年我們也陸續延攬新血共計411人，持續培育新世代人才。

暢通溝通管道

為了傾聽員工聲音，我們建構了各項暢通的員工溝通管道，確保員工需求及建議，都能得到抒發及滿足。此外，員工如發現單位有違規、不法情事者，均可透過專線電話、傳真機及電子信箱等管道向公司提出申訴、檢舉。

對於受理的案件均依據我們相關規定及程序辦理調查，查證結果如確屬違規，則視情節予以適當議處，以導正從業人員依章行事、維護公司紀律、提升公司形象及維護股東權益。2013年，中華電信內部並無與人權有關的申訴案件。

我們定期召開勞資會議，勞、資雙方代表各9人，會議主席輪流擔任。中華電信董事長、總經理不定期與工會理事長、監事等工會代表座談或電話溝通，確保勞資溝通管道暢通。此外，中華電信工會理事長可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等，確保勞方瞭解各項營運訊息。

2013年共計召開6次全區勞資會議，並加開1次臨時會，針對相關議題達成多項共識。此外，也召開4次與勞動條件有關的協調會商會議，協商議題包含修訂從業人員特別休假作業處理原則等。

M 訓練發展

中華電信以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的企業理念，持續推動「內部+外部創新人才培育行動」。因應時代變化，深入經營新興產業社群，持續提供消費者創新的產品與服務，展現中華電信積極引領未來產業發展的領袖氣勢。

為了協助員工的職涯發展，我們陸續完成建置各項職能訓練體系，提升工作效率與人力資源的運用。我們開辦的內部培訓課程非常多元化，提供不同職級、不同業務性質的員工依其所需進修學習，此外各機構亦設有人才培訓小組，推動人才培訓的規劃與執行，負責員工生涯規劃與訓練發展。

專責訓練單位 - 中華電信學院

人才是企業發展重要的資產，為培育專業的電信技術及經營管理人才，中華電信特別成立電信學院專責人才培育工作，將訓練課程與公司業務發展緊密結合，確保經營發展方向，滿足客戶需求，創造中華電信的核心能力與持久競爭優勢。

為使訓練成果與營運政策緊密結合，達成「訓用合一」的目標，我們設有「中華電信訓練發展管理小組」由總經理擔任召集人，一年召開兩次會議，分別進行訓練規劃審議及訓練成果檢討。

我們已建置完成網路、行銷等19體系約870項專業職能項目及相關課程，且在2012年已建置訓練資訊系統(TIS)，供績效面談主管指派員工參加訓練，專業職能績效平均達3天/人。2013年已完成培育各職層主管的管理職能項目，現正續執行辦理調訓，且公司核心職能項目正規劃相關訓練課程，逐步推展以職能為導向的人才培育體制。

多元訓練學習管道

各機構設有人才培訓小組，以推動人才培訓的規劃與執行，負責員工規劃與訓練發展，並循計畫、執行及考核機制，落實辦理員工培育訓練工作，以增進員工專業知能，改善服務態度及整體工作績效。

此外，中華電信學院也提供充實的多元學習管道，配合組織需求與個人志趣及特質，協助員工深耕專業領域或精進管理職能，帶動員工成長並發展職涯。除了可在正常時間到學院上課進修(課堂教學)外，在假日或夜間亦可到學院充電，中華電信學院亦可派老師到事業單位工作場所辦理訓練，此外更利用電信科技可實施遠距教學及網路學習，亦可利用圖書館自我學習，或到公司外學習。

課堂教學

遠距教學

數位學習

假日班

夜間班

到府教學

公司外訓練

數位圖書館

中華電信建置有完整的訓練機制，訓練前進行「需求分析」與「詳細規劃」，按年度計劃開班調訓，事後亦有訓練績效評估與檢討，期望讓員工在機制的引導下，有制度的學習成長，獲得各項知識與技能。

2013年除辦理職能訓練外，並針對核心網路技術、接取網路技術、行動通信技術、加值服務、資訊技術、經營管理、營運管理及人資管理等職能開辦訓練課程，亦辦理「高階主管儲備研習班」，系統性培育未來高階領導人應具備的經營、創新管理、領導等能力。

此外，為了持續提升訓練品質，除一般課程外並有認證課程，認證分為內部認證與外部認證兩種，內部認證係由電信學院開發的認證；外部認證係指由電信學院輔導員工取得公司外部認證機構發給的證照。



新進員工訓練

為使新進員工能夠順利瞭解公司願景理念與價值、企業文化，並加速適應職場規範與環境。我們為新進員工安排為期三天的訓練課程，課程內容以公司簡介、電信產業相關規範、法令規定需知事項、員工行為規範、部門工作指導訓練為主要方向，採用導引訓練、演講法、自我學習法、視聽教學、角色扮演等各種有效訓練方式，加速新進員工步入軌道。

公平考核機制

為了確認培育成果，所有員工依工作屬性分為基層人員、基中層主管級高階主管等分別考核。考核係透過員工與主管面談，於期初確定個人目標，並進行平時、期中考核追蹤及期末年終考評其貢獻度，以達公道考核，進而提升公司經營績效；同時，主管也會與同仁於面談中討論職涯規劃，並提供同仁來年職涯訓練課程的建議。

為有效考核員工績效，創造員工、客戶及股東、公司共贏之企業文化，中華電信訂有「中華電信股份有限公司從業人員績效考核要點」，針對工作績效不佳的同仁，按照規定的程序輔導、改善與追蹤。

保全人員訓練

每年我們都會定期針對公司的保全人員進行訓練，內容涵蓋火災預防、通報、人員及車輛進出管制、資料保密等各種日常生活較容易接觸到的事件，2013年共開辦12場次的課程，時數達24小時，共有620名保全人員參與。

協助企業客戶訓練

除了培育自有人才，中華電信學院提供企業客戶各種培訓課程，主要培訓主軸包括：

- 創意思維訓練班
- 邏輯思考應用訓練班
- 系統思考研習班
- 跨領域知識創新應用：設計、心理與行銷研習班
- 團體創意管理與美感發想研習班
- 發明、專利檢索與分析研習班

核心職能(組織能力：
企業文化、創新能力)

●●●■ 創意思維邏輯思考

管理職能(主管能力)

■ 執行領導力系列 ●●●

專業職能(個人能力)

■ 軟體操作程式設計 ●●●

- IFRSs國際財務報導準則研習班
- 財務管理應用班
- 商業簡報技巧班
- 團隊領導與績效管理
- 溝通與談判技巧
- 危機管理

- 網頁設計
- 軟體工程
- 資料庫管理
- 雲端運算
- 程式設計
- App開發



A 健康安全 管理

提供員工健康安全的工作環境，是中華電信的承諾。我們是國內第一家導入OHSAS 18001職業安全衛生管理系統的電信服務業者，以「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理，除執行電信作業危害辨識與風險評估外，針對高風險作業，我們採取作業許可等管制措施，強化作業風險管控，有效防範職業災害的發生。

除遵守安全衛生法規及相關規範要求外，我們亦持續改善工作環境的安全衛生設施，預防傷害及危及員工安全情事發生，保障員工、承攬商勞工及相關第三者生命的健康與安全。推動的工作包括：

- 遵守安衛法規，推動自主管理：不僅要符合國內安衛法規，更要以國際相關規範為標竿，使安全衛生工作生活化，並內化為企業優良安衛文化。
- 實施危害辨識，落實風險管控：充分鑑別、評估相關不安全、不健康的危害，落實高風險作業管制。
- 強化健康服務，促進身心健康：提升健檢品質，激發員工受檢意願；辦理健康促進活動，以預防並提升員工身心健康。
- 推動全員參與，提升安衛績效：暢通溝通、諮詢管道，鼓勵員工積極參與安全衛生活動；並與承攬商溝通安衛議題，運用資通相關技術，有效提升安全衛生績效。
- 持續改善設施，營造優質職場：持續改善設備與強化安全衛生措施，並加強交通安全宣導。
- 辦理勞安訓練，提升安全意識：依據勞工安全衛生法令辦理各類人員勞工安全衛生在職教育訓練。

設置專責管理單位

我們設有專責「勞工安全衛生管理單位」，負責規劃與辦理安全衛生的相關業務，並成立「勞工安全衛生委員會」，每三個月開會一次，負責審議、協調及建議安全衛生有關業務。2013年計召開會議4次，討論與勞工健康、安全有關的議題共計25件，主要有關工作與員工餐廳的安全衛生管理及動線設計或維修、員工健康照護的內容與預算分配，以及輪班同仁的調度，經討論後皆能獲得有效解決。

「勞工安全衛生委員會」共有27名委員，除事業單位代表外，尚包括勞工代表、勞工安全衛生人員、與勞工安全衛生有關的工程技術人員、醫護人員等，其中勞工代表有10人，佔委員人數比率為37%。在機制有效控管下，儘管我們提供的服務與各項作業持續成長，但在職安衛績效仍不打折扣，2013年職業災害千人率遠低於全產業平均值，成效卓越。

取得OHSAS 18001國際驗證

為持續改善安全衛生設施、定期追蹤安全衛生績效，確認安全衛生管理的有效性，並符合國際職業安全衛生發展趨勢，我們在各營運機構積極導入「職業安全衛生管理系統」並獲得第三方驗證。截至2013年底止，中華電信全區28分機構中，已有27分機構通過OHSAS 18001國際驗證複評作業，以「系統化」與「制度化」管理機制，具體落實安全衛生管理，提升營運品質與安全水平。

安全健康防護機制

為確保員工健康，在發生狀況時，能得到即時的醫療協助，2013年我們正式雇用5名專職護理師與外聘4位醫生進行駐點勞工健康服務，並分別於信義、愛國、國光園區成立「健康服務中心」，提供下列健康安全服務，包括：

- 健康教育、健康促進與衛生指導
- 職業傷病及一般傷病的防治、健康諮詢與急救及緊急處置
- 預防接種及保健
- 協助選配從事適當的工作
- 體格、健康檢查紀錄的分析、評估、管理與保存及健康管理
- 職業衛生的研究報告及傷害、疾病紀錄的保存
- 協助安全衛生人員實施職業病預防及工作環境的改善

為了體恤夜間出勤工作的員工，針對非輪值人員參與夜間工作者，除了給予加班費外，我們亦會給予適當休息時間。另外針對高架作業人員，我們建置了「六套健康讚(i-med)」系統，分別設於轄屬機構客網中心，提供從事高架作業員工，每日出工前血壓量測，進行血壓監測管理。

發展職場健康管理產品

中華電信為協助企業符合職業安全衛生法之職場健康管理與派工等相關規定，預防過勞與減少工安事故發生，積極研發整合穿戴式行動健康管理裝置、手機APP、雲端保健資料庫，提供無所不在的雲端健康促進及管理服務，協助廣大企業建置健康職場環境，造福產業從業人員，提升企業健康形象。

中華電信「愛保健」職場健康管理系統功能









降低職業災害

我們根據過往發生的職業災害類別進行詳細的統計分析，特別針對墜落災害的預防，採取工法改善等本質改善策略，徹底杜絕墜落職災的發生，相關措施：

- 禁止勞工於石棉板、鐵皮板、瓦、木板、茅草、塑膠等材料構築的屋頂等場所從事作業
- 規定新設纜線施工路由，不得跨越石棉板、鐵皮板、瓦、木板、茅草、塑膠等材料構築的屋頂等場所
- 改善既設跨越棚架（例如以塑膠板、石棉板、瓦等材料構築的屋頂）的引進纜線，2013年計10,655件
- 降低既設電桿引接箱(DJ箱)高度至距地面2.2米，2013年計13,620件。

此外，我們亦持續檢討各項電信作業危害辨識與風險評估，並結合我們資、通、訊專業技術，規定從事高風險作業前，需以3G手機拍攝現場安全設施及個人防護具佩戴情形，並回傳至指定系統，提供遠端即時稽核，強化高風險作業風險管控，在提升員工安全衛生知識與技能上，2013年辦理各類職業安全衛生教育訓練，計283班次、14,905人次參加。

	2011年	2012年	2013年
傷害率(IR) (傷害率(IR) = (失能傷害人次數 / 工作總時數) × 200,000)			
	0.13	0.07	0.07
	0.06	0.03	0.07
合計	0.18	0.11	0.14
損工率(LDR) (損工率(LDR) = (失能傷害的總損失日數 / 工作總時數) × 200,000)			
	28.73	2.72	1.94
	0.81	0.74	2.19
合計	29.54	3.46	4.12
缺勤率(AR)% (缺勤率(AR) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) × 100%)			
	0.20%	0.26%	0.20%
	0.40%	0.38%	0.41%
合計	0.26%	0.29%	0.26%

2013年職業災害統計

失能傷害人次數		
中華電信	 16	 18
全國(平均)	11,318	
失能傷害頻率		
中華電信	 0.33	 0.37
全國(平均)	1.66	
失能傷害嚴重率		
中華電信	 10	 11
全國(平均)	118	
職災千人率		
中華電信	 0.66	 0.74
全國(平均)	3.72	

註：近年並無職業病或因公死亡事故

R 吸引與留用人才

對於創新、創意、創業人才的支持，有助中華電信有效掌握環境變化與趨勢，擬訂適當策略與行動進行回應，並藉此將產品、服務、研發創新成果，具體化為「營收及品牌形象」。

因為我們明白，人才及技術的累積，讓我們可以持續從客戶需求的角度，積極研發提供客戶便利及實用的服務，處理龐雜的跨界整合工作，讓客戶「一指搞定」，達到：「把簡單的交給客戶，複雜的留在中華電信」目標。

2013年，中華電信員工訓練總時數達141萬小時，訓練費總支出達新台幣7億4,783萬元。同時我們也鼓勵一般員工從事終身學習，提供每學期最高3萬元的進修補助。2013年，員工申請公餘進修補助者有845人次，投入的總金額為新台幣1,370萬元。

教育訓練投入資源

	2011年	2012年	2013年
總訓練經費(元)	733,221,300	752,157,177	747,833,040
人均訓練經費(元)	29,730	30,888	30,877
總訓練時數(小時)	1,613,248	1,855,255	1,413,923
人均訓練時數(小時)	65	76	58

進修補助

2011年		2012年		2013年	
人數	金額(元)	人數	金額(元)	人數	金額(元)
1,121	17,540,132	1,028	16,131,496	845	13,701,175

校園人才培育

透過中華電信學院自行培訓，我們也與知名學府共同培育電信科技人才，自2008年起與台灣大學合辦「電信網路技術高級學程」，2013年課程內容包含「網路應用服務管理」及「專題研究」；專題研究內容更參考企業未來發展方向，對電信網路理論基礎的紮根成效卓著。

為了強化課程訓練與業務的結合，我們規劃「資通訊科技專業學程」專案培訓，以專題研究成果產出為導向的學習方式，安排「網路規劃」、「智慧聯網」及「雲端運算與應用」三項課程，每班次為期10週，每班學員30人，2013年共有18個專題研究成果發表。

我們與台大、交大、清大及中央4所大學合作，提供暑期實習計畫，計有13個名額，除了給予工資外，也給予完整的培訓課程，讓學生能利用暑假將所學與實務結合，和中華電信一同成長。

為了開拓海外市場，我們也訂定了「國際企業人才培訓計畫」，加強培訓通曉國際企業經營的人才。同時，為培育優秀電信海外人才，我們設有「中華電信東南亞獎學金」，每年提供定額獎學金予交通大學理、工、資電、商管相關學系的東南亞籍優秀僑生及外籍生，受獎學生亦有機會參與我們的研發專案，或至各分公司工讀。2013年度，中華電信同時獲得內政部役政署，頒發研發替代役績優用人單位的殊榮。

員工滿意度調查

自2011年以來，我們每年以線上匿名問卷方式，辦理「中華電信工作幸福感調查」，針對員工對於工作環境、福利、薪酬等面向的滿意情況進行測量，藉此傾聽員工的心聲，瞭解員工對於工作滿意度的感受與期望，強化員工與公司的互動關係。

我們委託外部第三方公正單位進行調查，整體滿意度為達77分。針對員工所反應的問題，我們透過具體回應、溝通及推動教育訓練來強化員工的幸福感。為鼓勵員工踴躍填答，以充分了解員工心聲，將於2014度辦理「員工工作幸福感」問卷調查時，規劃抽獎活動的配套。



提升員工家屬認同行動

 <p>健康職場活動</p>	<p>定期舉辦健康職場活動，並邀請家屬參與，全年共辦理路跑5次、健行105次、球類86次及其他活動(如尾牙、旅遊等)171次，計有員眷47,371人次參加。</p>
 <p>中華電信會館</p>	<p>提供全台各地29家中華電信會館，供員工差旅住宿或家族旅遊的好選擇，讓同仁家屬能夠同享中華電信所提供的福利優惠。2013年假日的平均住宿率達7成。</p>
 <p>家屬健檢優惠方案</p>	<p>提供家屬健檢優惠方案，2013年中華電信提供2,935位家眷的健康保障。</p>
 <p>聯合婚禮</p>	<p>自2010年起，已舉辦三次中華電信聯合婚禮，共有超過230對新人接受祝福，透過這個特別且充滿喜氣的活動，增加同仁與家屬對中華電信這個大家庭的認同，並讓大家共享生命中的喜悅。</p>
 <p>績優傑出人員表揚大會</p>	<p>配合公司週年慶時，辦理年度績優傑出人員表揚大會，並規劃員眷一同出席參與，共襄盛舉。</p>

T 營造幸福企業

有幸福的員工，才能將感動服務傳達給消費者。我們鼓勵員工組成家庭、開創人生新局面，健全的員工保障更是最大之後盾與支持力量。為增進員工福祉，讓員工能共享企業經營成果，我們也設有員工持股信託制度。

完善員工福利

中華電信以「永續經營」為目標，制定一連串員工激勵培育措施，透過訓練與發展留住人才。我們選擇以「員工安心」作為對員工的真實承諾，並採取「不裁員不減薪」原則，讓員工能夠安心致力於工作表現。

除原有的福利項目外，中華電信另有員工持股信託獎勵金、留職停薪期間育嬰津貼、企業化特別獎金、員工現金及股票分紅等福利措施。

對於員工關懷，除相關法令規定之員工休假、退休、勞健保、女性員工生理假、育嬰假、留職停薪期間得請領育嬰津貼、托兒安親措施、生育補助、幼嬰哺乳設備外，還有法令之外的員工子女教育補助、員工休假旅遊補助、喪亡補助、團體保險等福利措施。

項目	活動內容與場次說明	參與／受惠人數	投入／補助金額
 生育津貼 (公司)	留職停薪後滿6個月後，公司繼續補助至期滿(最多1.5年)	50人	NT\$6,308千元
 體育活動	全區辦理路跑5次、健行105次、球類86次及其他(尾牙、旅遊等)活動171次	47,371人	NT\$12,330千元
 持股信託	增進員工福祉、提高員工對公司的向心力、共享企業經營成果，使員工退休或離職後之生活獲得保障，特成立員工持股會	20,563人	平均每人每月 NT\$2千元
 子女教育補助	每年2次(上、下學期)	25,902人	平均每學期 NT\$169,430千元
 結婚補助	員工本人結婚符合法律規定者，得申請結婚補助	288人	NT\$720千元
 生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	445人	NT\$1,113千元
 喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女死亡時，得申請眷屬喪亡補助	866人	NT\$4,330千元

關心員工健康

員工的健康是公司的財富，提供安全健康的工作環境也是企業社會責任的基本要求，2013年相關員工健康照顧的支出為新台幣83,464,034元，約佔全年營收的0.04%。中華電信在促進員工健康的投入工作包括：

員工及其眷屬健康檢查	提供優於法令規定的照護，員工每年可享一次免費健康檢查，2013年每人檢查費用新台幣3,500元，員工眷屬亦得以優惠價格參加檢查，將對員工健康照護擴及員工家人。
員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP)	中華電信自2007年起推動「員工協助方案」(EAP)，為台灣早期推動EAP的大型企業之一。主要內容係免費提供員工每人1年3次的外部專業諮詢服務，如律師、家庭醫師、財務顧問與心理諮商師等，協助員工解決法律、醫療、家庭親子、職場關係、心理壓力等困擾。 2013年起，中華電信更導入了「個案管理師入廠服務」，並建構了「EAP E-Service平台」，總計2013年度共有319人次接受輔導，有效協助員工提升身心靈健康。
員工健康促進活動	2013年舉辦健康專題講座258場次，20,520人參與；體能競賽16場次，759人參與；知性之旅94場次，10,384人參與；健康篩檢16場次，5,036人參與；其他大型及社團活動204場次，19,983人參與。
平衡職場生活	2013年全省設置會館達30處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿，每人每年並提供旅遊補助8,000元。
彈性工時	每日8:00~9:00及17:00~18:00為彈性上、下班時間；另於園區提供各類社團活動場地，如瑜珈、社交舞、羽球、桌球、籃球、網球及游泳等運動，供員工於下班之餘休閒之用。

發展有薪企業志工

中華電信的企業文化一直都鼓勵同仁主動回饋社會，自1985年以來，中華電信各分公司同仁就陸續因應各地看到的問題，自發性籌組「新希望工程」、「愛心社」、「彰化小炭隊」、「杉林大愛村成人電腦班」等社會參與組織及活動，協助在地發展。

中華電信樂見及支持公司員工主動倡議之社會參與活動，故於2007年11月，就遵循《志願服務法》的精神，完成全國第一本企業志工服務作業要點暨企業志工服務計畫書。



除了提供有薪志工假，並且辦理志工基礎訓練班(含特殊訓練)，協助員工取得內政部頒發之志工服務手冊，確保接受服務者之權益，藉此鼓勵員工自發性提案及參與社會參與行動。2013年共新增49名受訓企業志工。

鼓勵職場與家庭平衡

為了協助員工兼顧事業與家庭，我們自2006年，即率先開始實施育嬰留職停薪制度，女性員工得於留職期間，發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼，最長可請領2年。

在2009年《就業保險法》增列育嬰留職停薪津貼後，員工於法令給付津貼六個月期間屆滿後，女性員工可再依公司政策，領取勞保投保薪資半數發給育嬰留職停薪津貼，也提供家庭照顧假、男性陪產假、女性生理假及提供哺乳室等措施。2013年，本公司所發放之育嬰津貼共新台幣6,307,842元；申請產假有163人；申請育嬰留職停薪則有97人；請領育嬰津貼者共計83人。

育嬰假申請狀況一覽表

項 目			合 計
2013年符合育嬰留停申請資格人數(A)	1,005	510	1,515
2013年實際申請育嬰留停人數(B)	11	55	66
2013年育嬰留停申請率(B/A)	1.1%	10.8%	-
2013年待復職之育嬰留停人數(C)	11	39	50
2013年申請復職人數(D)	10	34	44
2013年復職率(D/C)	90.9%	87.2%	-
2012年育嬰留停復職總人數(E)	5	30	35
2012年申請復職後服務滿一年人數(F)	5	27	32
2012年育嬰留停復職留任率(F/E)	100.0%	90.0%	-

退休保障

為使員工退休或離職後的生活獲得保障，辦理員工持股信託，按我們與員工持股委員會約定的提撥獎勵金比率，依員工每月薪資提存金額提撥獎勵金。

我們依據「中華電信股份有限公司從業人員退休撫卹及資遣要點」以及《勞動基準法》、《勞工退休金條例》等相關規定辦理員工退休事宜：民營化前已退休支領月退休金人員的月退休金依規定由中央主管機關發給。適用《勞動基準法》退休金規定者，中華電信按月提撥每月薪資總額上限15%的勞工退休準備金，由我們「勞工退休準備金監督委員會」監督的，並以該委員會名義存入負責辦理收支、保管及運用的台灣銀行。

適用《勞工退休金條例》退休金制度者，由我們依《勞工退休金條例》每月負擔不低於6%的勞工退休金提繳率，並按行政院核定的月提繳工資分級表，提繳儲存於該員工在「勞動部勞工保險局」設立的勞工退休金個人專戶。目前退休金準備額為197億元，約涵蓋退休金給付義務的78.5%，充分保障員工權益。

2013年，針對退休人員照護，創設「退休規劃輔導班」，開辦一期，共計55人參與。2013年持續捐助「中華電信退休同人協進會」450萬元辦理會務相關活動，另再捐助150萬元辦理旅遊活動，加強退休員工的照護，並設有中華電信退休同人協進會全球資訊網專屬網站，鼓勵退休員工照顧健康與終身學習。