

# 員工關懷



## 策略Strategy

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，持續強化與員工之間的溝通與對話機制

## 管理Management

與所有員工都正式簽有《勞動契約》，嚴格遵守勞動基準法相關法令規定，並定期召開勞資會議

## 行動Action

- 中華電信學院專職負責員工訓練
- 推動中華電信工作幸福感調查

## 回應Response

子公司人力管理

## 目標Target

扶植人才，讓員工能共享企業經營成果，落實幸福企業的真諦

## 指標Indicator

- GRI** 中華電信基本薪資為台灣最低工資的**1.4**倍
- GRI** 中華電信工作幸福感調查**80**分
- GRI** 人均訓練時數**47**小時



## 保障員工權益

中華電信視員工為最重要的合作夥伴，除了致力建構完善薪資福利機制，並確保員工基本及工作人權不受侵犯外，亦持續創造安全優質的職場環境。

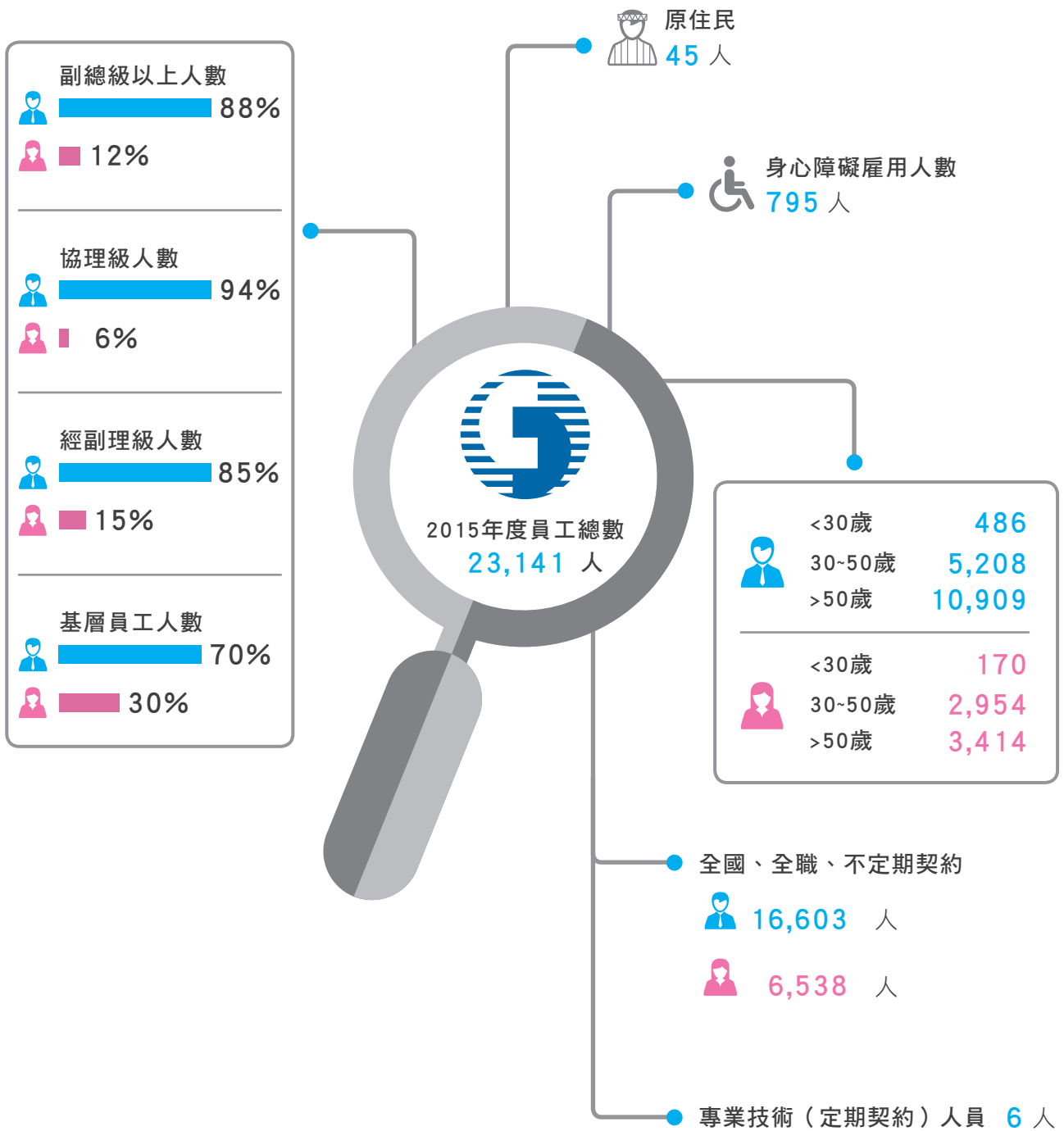
我們以「員工安心」為承諾，為確實保障員工工作權益，中華電信員工皆正式簽有《勞動契約》，並遵守勞動基準法相關法令規定進行員工異動之通知。此外，我們也透過說明會、勞資會議協商等溝通機制，致力締造和諧共融營運效益。

### 具競爭力薪酬制度

我們設有「薪資報酬委員會」，提供潛力人才具競爭力的薪酬，藉由透明化的薪酬政策，將企業營運績效回饋給員工。針對高階管理者薪酬，我們訂有核發辦法，確實履行薪酬制度化，並依法於年報公開資訊揭露。對同一職別之基層專員，進用人員待遇皆相同，另針對具相關專業及工作經驗之人員，則按錄取者的學經歷、專長及證照等來核定待遇，並不會因性別或族群而有所差異。

2015年我們執行調薪方案，員工薪資平均調幅約2.5%，最高調幅約5.5%，另考量營運情況及基層員工年紀較輕，家庭負擔相對較重，調薪方案主要著重於基層員工的照顧，故月薪較低的員工調整比例較高。

# 中華電信人力結構 G4-10,G4-11



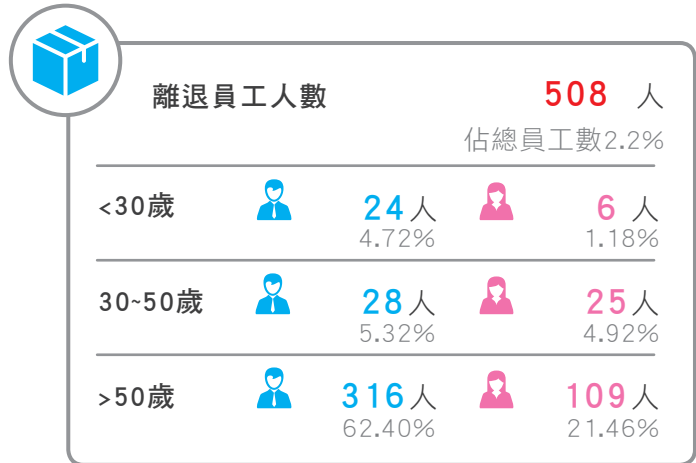
## 國內唯一設有工會之電信業者

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。協約內容涵蓋資遣、獎懲升遷、健康與安全等議題，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。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8家，2015年員工加入工會的比率達99.86%，同時在董事會中，亦設置勞工董事一席，讓員工的心聲更能充分表達。

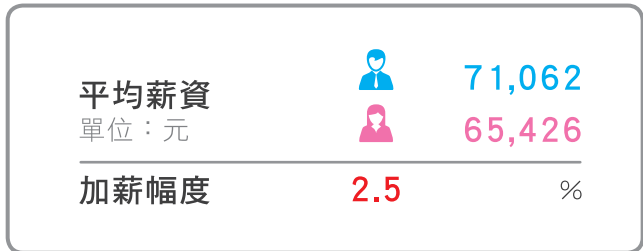
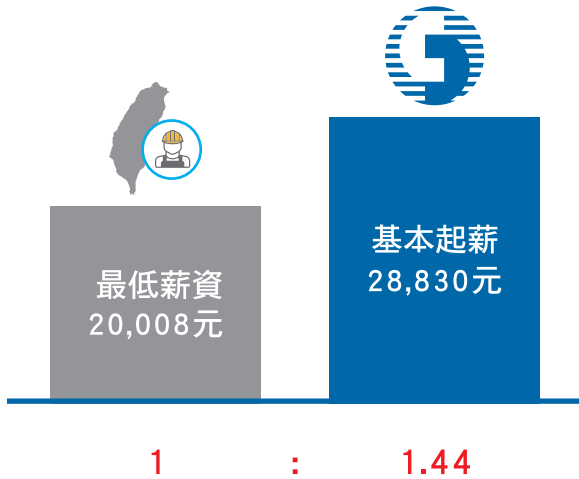




## 2015年員工新進及離退狀況



## 2015年員工薪資狀況 <sup>G4-54</sup>



## 宏華子公司2015年人力結構

宏華國際		
<30歲	922	1,691
30~50歲	1,095	1,347
>50歲	15	32
本國員工	2,032	3,070
身心障礙雇用人數	26	16
原住民	5	4
全職人員	2,032	3,070

## 性別平等及多元化

中華電信重視工作人權及性別平權，2015年女性員工占總員工28.25%，女性主管比例為25.16%。另為落實性別工作平等法，我們訂定性騷擾防治及處理機制並設有「申訴調查評議委員會」，專責處理員工受歧視等不當行為之投訴。評議委員會共有委員5人，女性委員占比達二分之一以上（3名）。在有效控管的機制下，2015年並無相關歧視事件發生。

在人力多元化部份，我們大幅超過《身心障礙者權益保障法》第38條之規定，2015年超額進用795名身心障礙人員，為法定217名的3.66倍。另對2015年在職之45名原住民員工，我們亦尊重其文化習俗，並無違反其工作權及人權相關案件發生。

## 暢通溝通與申訴管道

我們建構各項暢通的員工溝通管道，若發現單位有違規、不法情事者，均可透過相關管道，向公司提出申訴及檢舉。2015年，中華電信內部並無與人權有關的申訴案件。

另為確保勞資溝通管道暢通，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、理監事等工會代表座談或電話溝通。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。

2015年共計召開6次全區勞資會議、1次座談會，針對相關議題達成多項共識。此外，召開5次與勞動條件有關的協調會商會議，協商議題包含修訂公司意外事故處理要點等。



### 員工溝通申訴管道

- 員工資訊入口網站(<http://eip.cht.com.tw>)
- 員工園地中，設有受理員工申訴檢舉專線
- 受理單位：總公司人力資源處（100台北市信義路一段21-3號總公司大樓503室）
- 受理申訴檢舉專線：0800-080-998
- 申訴檢舉傳真專線：(02)2357-0007
- 電子郵件帳號：chthr@cht.com.tw



## 重視員工訓練與發展

我們以「專注本業、注重專業、提高效率、感動服務」的企業理念為基礎，持續推動「內部＋外部創新人才培育行動」。

為了協助員工全方位的發展，我們建置完整的訓練機制，透過訓練前之「需求分析」與「詳細規劃」，及事後之訓練績效評估與檢討，讓員工在系統化機制的引導下，強化專業技能並提升工作效率與人力資源的運用。

### 設置專責訓練單位

為持續累積及創造企業核心競爭優勢，中華電信成立「電信學院」，專責培育電信技術及經營管理人才，而為使訓練成果能與營運政策緊密結合，達成「訓用合一」的目標，另設有「人才發展小組」，由總經理擔任召集人，一年召開1次會議，定期進行訓練規劃審議及訓練成果檢討。

目前電信學院已完成網路、行銷等19體系，約870項專業職能，及各職層主管管理職能項目，得以雙管齊下，同步提升員工專業知能及主管經營管理能力。2015年專業職能培訓計35,856人次，管理職能培訓達2,354人次。



### 電信學院人力發展策略規劃

電信學院秉持促進經營策略之落實，及實現企業願景為使命，依照中華電信2016~2018年業務拓展方向及人力發展策略，研訂人力資源發展策略。

- 培訓與業務發展結合：針對策略目標及重點計畫執行策略，規劃人力培訓方案。
- 培養經營管理人才：人力盤點顯示五年後高階主管將大批屆退，中階主管必須提升能力銜接。高階主管儲備培訓嚴謹，培訓後應有評鑑，建立人才庫，做為日後選才的參考。
- 推動職能培訓：配合公司業務發展重點，逐步建立各體系工作技能及重點項目之學程及認證，管理職能及核心職能建立培訓架構及課程。
- 強化數位及多元學習：運用互動學習、混成學習及社群學習，使知識性的學習內容可透過網路自主學習；結合網路社群之經營，善用事業單位現場專家之參與，開發員工能力。

#### 具體成果

##### 規劃辦理企客業務經理培訓暨認證，銷售實績比訓前成長

- 1 · 自2012年10月到2015年9月底，共771人參加培訓，668人通過認證，認證通過率為87%。  
· 相較於2011年，2014年通過認證之營收貢獻增加約30億元。

##### 每人平均營收貢獻成長

- 2 · 「中小企客團隊專業銷售力培訓學程班」受訓學員總人數78人。  
· 2015年，受訓學員人均營收貢獻46萬元，較2014年提升約25萬元。

## 多元訓練學習管道

配合組織需求與個人志趣及特質，中華電信學院提供充實的多元學習管道，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。

除了平日可至學院進修外，假日或夜間亦可到學院充電。若事業單位有需求，學院亦協助派老師到工作場所辦理訓練。我們共提供八種類型的學習管道：課堂教學、遠距教學、假日班、夜間班、數位學習、公司外訓練、到府教學及數位圖書館。

## 新進員工訓練

為使新進員工瞭解企業願景、理念價值、企業文化，並加速適應職場規範與環境。我們於2014年訂定《中華電信暨所屬機構新進人員輔導培育作業說明》，建立新進人員輔導員制度，並順應數位學習時代，加速新進員工步入軌道。



## 新世代人才的招募與培育

根據內部人力盤點結果，中華電信將於五年後，開始面臨大量高階主管退休之狀況，為因應退休潮，我們研議及採行下列機制，因應未來可能產生之人力斷層狀況：

- 一線作業視業務需要，由宏華國際公司承攬業務。
- 資訊、ICT、4G、研發等新技術、新人力等新業務、成長業務單位，須由外部補充，專案核定進用需求。
- 新世代人才的培育：每年研訂年度人才培訓計畫，提供員工專業且多元的職能培訓，辦理專業認證訓練，提升專業能力水準。
- 新興業務：因應資通訊創新技術與跨領域知識整合，培育具前瞻性的技術整合服務專業人才，快速了解雲端、大數據之技術及應用、產品包裝及功能實務。

## 公平考核機制

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考核要點》，適用所有的員工。針對工作績效不佳的員工，按照規定的程序輔導、改善與追蹤。

中華電信依工作屬性，分為基層人員、基中層主管及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，主管也會與員工面談，討論職涯規劃，並提供員工來年職涯訓練課程的建議。中華電信績效獎金及員工薪酬均與員工個人績效考核連動。





## 培育專業人才

中華電信致力於提供員工一個開放多元的學習環境，並透過工作輪調、專案指派及海外派任，使員工生涯與職涯相互結合。2015年，中華電信員工訓練總時數達107萬小時，訓練費總支出超過新台幣5億元。同時我們也鼓勵一般員工終身學習，提供每學期最高3萬元的進修補助。2015年，申請公餘進修補助者有776人次，投入的總金額為新台幣1,145萬元。

	2013	2014	2015
總訓練經費（仟元）	747,833	679,171	572,351
人均訓練經費（元）	30,877	28,857	24,733
總訓練時數（小時）	1,413,923	1,129,809	1,078,140
人均訓練時數（小時）	58	48	47

註：2015年我們採行精準訓練政策，透過內部講師之傳承來進行，因此即使訓練經費大幅降低，但訓練時數及人均訓練時數，均與2014年差異不大。

## 校園人才培育

我們與台大、交大、清大、中央4所大學合作，提供暑期實習計畫，計有12個名額，除了給予工資外，也提供完整的培訓課程。同時，為培育優秀電信海外人才，設有「中華電信東南亞獎學金」，每年提供定額獎學金予東南亞籍優秀僑生及外籍生，受獎學生亦有機會參與的研發專案，或至各分公司工讀。

## 工作幸福感調查

自2011年以來，我們每年以線上匿名問卷方式，委託外部第三方公正單位辦理「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。

自調查以來，員工滿意度及回應逐年上升，未來我們會持續針對員工所反應的問題，藉由透過具體回應、溝通及推動教育訓練，來強化員工的認同及幸福感。

### 員工滿意度

（總分為100）





## 健康安全

中華電信是國內第一家導入職業安全衛生管理系統(OHSAS 18000)的電信服務業者，截至2015年底，全公司已有27個分支機構通過國際驗證作業。

我們積極參與政府單位健康職場相關活動，共有7個機構榮獲勞動部職業安全衛生署推動之「全國職場安全健康週系列活動」相關獎項；2015年中華電信北區分公司，更榮獲台北市績優健康職場評選第一名，及衛福部國健署全國績優職場健康標竿獎。

我們以「制度化」與「系統化」機制，落實員工安全衛生管理。針對高風險作業，執行電信作業危害辨識與風險評估，並採取作業許可等管制措施，強化作業風險管控，有效防範任何職業災害的發生。除遵守安全衛生法規及相關規範，亦持續改善工作環境的安全衛生設施。

遵守安衛法規，推動自主管理

實施危害辨識，落實風險管控

強化健康服務，促進身心健康

推動全員參與，提升安衛績效

持續改善設施，營造優質職場

辦理勞安訓練，提升安全意識







### 設置專責職業安全衛生管理單位

我們設有專責職業安全衛生管理單位，負責規劃、督導與推動勞工安全衛生相關業務，並成立「職業安全衛生委員會」，每三個月開會一次，負責審議、協調及建議勞工安全衛生有關業務。

職業安全衛生委員會共有26名委員，其中勞工代表有9人（佔35%）。2015年召開4次會議，勞工代表提案計11件，議題分別為安全衛生設施改善5件、安全衛生管理精進2件、食安議題1件、職工福利事項3件，經討論後皆能獲得有效解決。

		
<b>失能傷害人次數</b>	<b>11</b>	<b>7</b>
失能傷害頻率	0.33	0.54
<b>失能傷害嚴重率</b>	<b>13</b>	<b>12</b>
職災千人率	0.66	1.70

### 雇用正職醫護師，保護員工安全健康

為確保員工健康，在發生狀況時，能得到即時的醫療協助，2015年我們正式雇用12名專職護理師、特約10位醫師執行勞工健康服務，分別於信義、愛國、林森、國光及大安園區提供健康安全相關服務。

























針對高架作業人員，建置六套健康讚(i-med)系統，分別設於轄屬機構客網中心，提供作業員工於出工前血壓量測，進行監測管理，降低職業災害。

## 降低職業災害

中華電信於《意外事故處理要點》訂有職業病評估流程，從業人員如疑似罹患職業疾病，可協助其依職業災害勞工保護法規定，向直轄市、縣（市）主管機關申請認定。

2015年職災計18件，發生在工作中計2件、上下班交通事故共16件。為落實源頭管理，確保設計階段即能管控施工風險，於線路工程管理系統加註高風險作業危害辨識與風險評估資訊，自2015年3月上線，使作業人員能有效辨識風險並採取控制措施。

針對高風險作業，我們採取作業許可制並利用ICT專業，使用手持裝置拍攝作業前檢點照片，上傳至遠端監控系統，強化墜落及缺氧等危害預防。在提升員工安全衛生知識與技能上，2015年辦理各類職業安全衛生教育訓練，計200班次、共8,381人次參加。

	2013	2014	2015
傷害率(IR)	 0.09  0.26 合計 0.14	 0.07  0.18 合計 0.11	 0.07  0.11 合計 0.08
職業病率(ODR)	 0  0 合計 0	 0  0 合計 0	 0  0 合計 0
損工率(LDR)	 2.71  7.65 合計 4.12	 2.46  2.80 合計 2.56	 2.68  2.47 合計 2.62
缺勤率(AR)	 0.20  0.41 合計 0.26	 0.22  0.49 合計 0.30	 0.28  0.59 合計 0.37

傷害率(IR)=(失能傷害人次數 / 工作總時數)×200,000  
 職業病率(ODR)=(職業病總數 / 工作總時數)×200,000  
 損工率(LDR)=(失能傷害的總損失日數 / 工作總時數)×200,000  
 缺勤率(AR)=(總缺勤日數 / 總工作人天數)×100%

## 職災/職安競賽

為鼓勵員工提升工作安全觀念，我們落實相關安全規定，防止意外事故發生，特訂立《工作安全競賽實施要點》，意外事故包含：上下班途中發生交通事故，請公傷假一日以上；執行職務中，因中華電信電信設施致員工或他人身體、財物遭受傷亡或毀損；執行職務致中華電信財物毀損等意外事故。

依當年12月底之員工名冊，於年度結束後分別由該機構職安單位審核，並經職安委員會通過後，依工作安全競賽獎品金額標準核給等值紀念品以示獎勵。





## 營造幸福企業

中華電信以「永續經營」為目標，制定一系列員工激勵培育措施，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、集團結婚及企業化特別獎金等福利措施。

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)	104人	7,210 仟元
 體育活動	全區辦理路跑8次、健行153次、球類158次 及其他(尾牙、旅遊等)活動205次	86,355人	17,278 仟元
 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	20,290人	每人月約 2 仟元
 子女教育 補助	每年2次(上、下學期)	22,459人	268,758 仟元
 結婚補助	員工本人結婚符合法律規定者，得申請結婚 補助	278人	695 仟元
 生育補助	員工本人或配偶生育時，得申請生育補助	520人	1,300 仟元
 喪葬補助	員工之父母、養父母、繼父母、配偶、子女 死亡時，得申請眷屬喪葬補助	875人	4,375 仟元
 集團結婚	邀請董事長擔任主婚人，提供禮車、場地及結 婚賀禮，為新人打造難忘婚禮，創造中華電信 獨特的企業文化	50對	2,300 仟元
 休閒體育 空間	綜合體育館、游泳池、網球、羽球、籃球、 桌球場、綜合型活動空間、卡拉OK、員工會館	共計	13,103 坪

## 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中華電信對員工的基本承諾。2015年員工健康照顧相關的支出為新台幣**82,453**仟元，投入的項目包括：

### 員工及其眷屬健康檢查

提供優於法令規定的照護，配合員工年齡、健康高危險因子等因素，依個人需要選擇適當套餐受檢，共計**22,923**人接受檢查，受檢率達**98.82%**。員工家屬可比照員工健康檢查項目及金額參加健檢活動，共**3,700**人參加。

### 職場勞工特殊行為模式及其應對

中華電信學院辦理10場次「職場常見特殊行為模式類型及其應對」研討會；及7場次「職場勞工特殊行為模式及其應對」研討會。透過EAP輔導，協助員工認知個人狀況，並訓練主管管理、溝通能力，提升員工心理健康。

### 員工協助方案(EAP)

- 我們自2007年起推動員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)，為國內早期推動的大型企業之一。
- 主要內容提供每人1年5次的外部專業諮詢服務，協助解決法律、醫療、家庭親子、職場關係、壓力等困擾。2013年導入個案管理師入廠服務，及建立e-Service平台，2015年接受服務600人次、個案管理師入廠服務28次。

### 勞工健康服務

員工健康諮詢採網路或電話預約方式，醫師每月臨廠服務9次，每次3小時，每人約30分鐘。護理人員使用中華電信「員工健康管理系統」分析、評估員工健康檢查紀錄，依風險屬性主動給予關懷，必要時安排臨廠服務醫師與員工面談，提供健康指導與照護。健康維護經費約新台幣**400**萬元。

醫師諮詢服務	600 人次
醫師臨廠服務	120 次
護理人員諮詢	1601 人次

### 員工健康促進活動

- 舉辦健康專題講座137場次，9,244人參與；體能競賽22場次，830人參與；知性之旅124場次，12,377人參與；健康篩檢16場次，4,473人參與；其他大型及社團活動255場次，33,529人參與。
- 每月發布健康衛教資訊2則，宣導正確疾病預防概念。

### 平衡職場生活

全省設置會館達29處，鼓勵員工休假，提供休閒住宿，每人每年提供旅遊補助**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，供員工於下班之餘休閒使用。

## 發展企業志工

自1985年以來，中華電信各分公司員工陸續自發性籌組「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，解決社會問題。



我們樂見及支持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，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。



## 福利超越法規 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。中華電信除了依《就業保險法》給付津貼六個月，女性員工於留職期間，另依公司政策，發給勞保投保薪資一半的育嬰留職停薪津貼，最長可請領達2年。

中華電信亦提供家庭照顧假、男性陪產假、女性生理假及提供哺乳室等措施。2015年，發放育嬰津貼共新台幣**7,209**仟元；申請產假者**185**人；申請育嬰留職停薪者有**155**人；請領育嬰津貼者共計**104**人。

			合計	
2015	符合育嬰留停申請資格人數(A)	930	434	1,364
	實際申請育嬰留停人數(B)	22	133	155
	育嬰留停申請率(B/A)	2.37	31.37	11.36
	待復職之育嬰留停人數(C)	22	132	154
	申請復職人數(D)	12	72	84
	復職率(D/C)	54.55	54.55	54.55
2014	年育嬰留停復職總人數(E)	7	51	58
	申請復職後服務滿一年人數(F)	5	51	56
	育嬰留停復職留任率(F/E)	71.43	100	96.55

註1：2015年符合育嬰留停申請資格人數：2013-2015請過產假及陪產假的員工人數計算  
 註2：實際申請育嬰留停人數：2015年尚在育嬰留停期間總人數  
 註3：2015年待復職之育嬰留停人數：2013-2015申請育嬰留停總人數-2013&2014已申請復職人數

## 退休保障

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。

- 《勞動基準法》：按月提撥每月薪資總額上限15%的勞工退休準備金，由勞工退休準備金監督委員會監督。目前退休金準備專戶餘額為236億。
- 《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所設立的勞工退休金個人專戶。

我們致力協助員工適應並創造退休後優質生活，特委託中華電信學院辦理「退休人員社會調適班」，2015年計辦理2場次、共73人次參與；亦持續捐助「中華電信退休同仁協進會」450萬元辦理相關活動；捐助150萬元辦理旅遊活動，及全區志願服務人員春節餐費15萬元。

為使經驗傳承、促進事業發展，我們為資深電信退休人員訂定《顧問聘任要點》。顧問區分為有給職與名譽職二類，執行副總經理以上主管及一級機構首長，於退休時得由中華電信聘任為有給職顧問，任期以一年為限，自期滿之次日起改聘為名譽職顧問。