

# 貼 心 Inside

2009年中華電信進行了第二次的員工CSR網路調查，以便了解員工對企業社會責任的期望；同時，也對顧客提出多項貼心的加值服務，不僅加深我們服務內容和顧客生活的連繫，也增加更多的新顧客族群。

強調感動服務的企業理念，讓中華電信長期以來一直是消費者心中最為肯定的電信服務理想品牌，也是各界菁英最想進入的夢幻企業之一。由內而外傳達給外界的新形象，是嶄新的橘綠藍企業新標誌。



# 員工關懷

**聲音** | 樂為中華電信人，是因為中華電信得到社會認同的緣故。

**承諾** | 持續成為各界人才最想加入的優質企業。

| 指標類別   | 2008年承諾  | 2009年執行情形 | 2010年目標  | 頁數          |
|--|--|-----------|----------|-------------|
|  合規指標 | 身心障礙者權益保障法   | 需符合       | 已符合 ✓    | 持續符合<br>P42 |
|  合規指標 | 聯合國全球盟約  | 需符合       | 已符合 ✓    | 持續符合<br>P43 |
|  合規指標 | 兩公約國內法化  | 需符合       | 已符合 ✓    | 持續符合<br>P43 |
|  合規指標 | 工會法  | 需符合       | 已符合 ✓    | 持續符合<br>P43 |
|  合規指標 | 志願服務法  | 需符合       | 已符合 ✓    | 持續符合<br>P47 |
|  管理指標 | 女性主管比例(%)  | 需增加       | 22.48 ✓  | 持續增加<br>P42 |
|  管理指標 | 身心障礙雇用(人)  | 需增加       | 709 ✓    | 持續增加<br>P42 |
|  管理指標 | 育嬰留職停薪申請(人)  | 需增加       | 55 ✓     | 持續增加<br>P45 |
|  管理指標 | 企業志工服務時數(小時)   | 設立指標      | 41,979 ✓ | 持續增加<br>P47 |
|  標竿指標 | 唯一設有工會且與員工簽訂團體協約的電信業者  | 需達到       | 已符合 ✓    | 持續達到<br>P43 |
|  得獎紀錄 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 行政院衛生署「健康職場自主認證健康促進標章」</li> <li>● 行政院衛生署國民健康局「健康管理獎」</li> <li>● 台北市政府「健康卓越獎」</li> </ul> |           |          |             |

# Management 雇用多樣化

## 管理

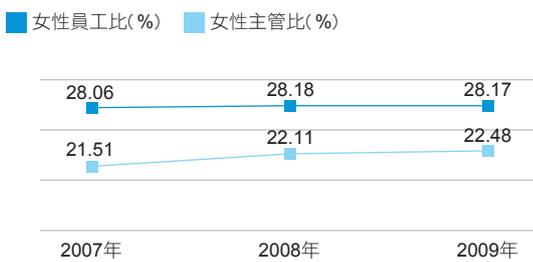
我們尊重各種不同差異的員工，並且協助員工平衡職涯發展與家庭生活。對員工的進用，我們以公開考試為原則，各職類科別均無性別之限制。但為了提供弱勢族群更多的就業機會，人員招考時，我們給予身心障礙者與具原住民身分者特別優惠加分。員工進用後，薪給以同工同酬為原則，沒有性別、年齡、族群、宗教的差異。

### 落實兩性平權

2009年，中華電信員工總數為24,668人，其中有313名員工離職，新招募員工434人，員工流動率為1.27%。女性員工總數為6,950人，占全體員工數的28.17%。我們確實遵循《性別工作平等法》之規定，明訂「性騷擾防治措施及申訴處理要點」，2009年我們並未收到任何相關申訴。女性員工比例近三年幾乎維持相同，但女性主管比例則緩步上升，2009年為22.48%。

#### 兩性平權一年度別

LA2



#### 兩性平權一職級別

LA2



### 支持身心障礙者就業

2009年我們進用之身心障礙員工達員工總人數的2.87%，共計709人，為法律規定的3.1倍。充分展現優良企業公民的表徵，超越法律的要求底線。

### 尊重原住民族權益

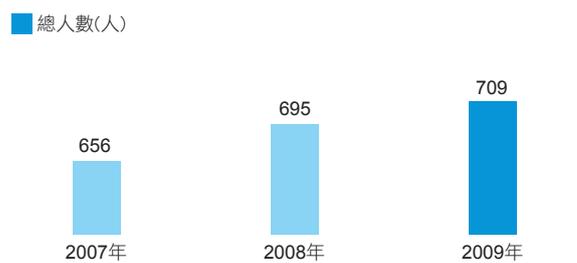
原住民族豐富了台灣文化的多樣性，中華電信進用之原住民族員工有50位，我們也確實尊重他們不同的文化習俗。

#### 身心障礙者權益保障法

- 《身心障礙者權益保障法》第38條第2項：「民營事業機構進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數百分之一」。

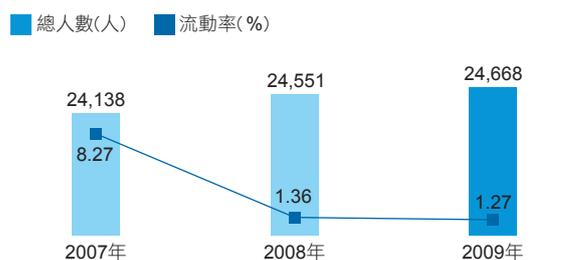
#### 身心障礙僱用人數

LA13



#### 員工總人數與流動率

LA1, LA2



# Management 人權保障與勞資關係

## 管理

中華電信致力於勞資和諧的維繫，並遵循國際人權公約的規範，包含：《聯合國世界人權宣言》及《國際勞動組織公約》的核心精神，禁止任何形式之歧視，禁止強迫勞動與使用童工。

### 人權保障與反貪腐

我們與國際各大型企業一致，認同《聯合國全球盟約》的十項普世原則，特別是反對一切形式的貪瀆和賄賂。除確實履行納稅義務外，不進行任何政治捐獻。

呼應2009年12月，聯合國《公民與政治權利國際公約》及《經濟社會文化權利國際公約》的國內法化，我們將加強員工人權意識提昇，讓公司員工、客戶、供應商、投資者和社區都能受到尊重與公平的對待。

#### 聯合國全球盟約

- 《聯合國全球盟約》(Global Compact)是2000年在聯合國啟動的企業社會責任宣言，規範了企業在人權、勞工和環境上的行為準則。

在人權方面，《聯合國全球盟約》希望企業應該尊重和維護國際公認的各項人權，絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為；在勞工標準方面，『聯合國全球盟約』希望企業應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利，徹底消除各種形式的強制性勞動，消除童工，並杜絕任何在雇用方面的歧視行為。

#### 兩公約國內法化

- 2009年12月10日，政府宣布通過將聯合國《公民與政治權利國際公約》及《經濟社會文化權利國際公約》國內法化。對中華電信的影響是，我們將持續促進企業的營運行為對人權保障可能的正面作用，並同時減少其負面影響。

### 勞資和諧

中華電信是國內唯一設有工會且與員工簽訂團體協約的電信業者，不只符合國內外嚴格規範，也展現出我們維護員工權益的決心。依團體協約內容，員工除了享有提案、申訴、加入工會之權利外，總公司及各分、支機構的勞資代表，每3個月至少召開一次勞資會議，必要時得召開臨時勞資會議；勞方代表可出席人評會，列席考核會、業務會報等；同時，我們依2003年6月6日立法院決議，設置勞工董事一席，參與董事會相關事務。2009年，員工加入工會之比例達99.3%。

本公司董事長、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，確保勞資溝通管道暢通。2009年共計召開6次全區勞資會議，並加開2次臨時會，針對相關議題達成多項共識。此外，也召開13次與勞動條件(績效考核及績效獎金核發)有關之協商會議並做成結論，有效增進勞資和諧。

我們各類新進人員之起薪標準均高於法令規定之最低工資。各機構組織整併或移轉時，我們也會在實施日期前周知有關單位與人員，配合辦理相關人員職務核派事宜。以上各種措施，均能有效增進勞資和諧。

此外，對於各機構擔任客戶服務或線路維運業務優秀委外人員，我們訂有納編為正職員工之制度，以照顧各營運據點之當地委外人員。

#### 工會法

- 第6條，同一區域或同一廠場年滿二十歲之同一產業工人，或同一區域、同一職業之工人，人數在三十人以上時，應依法組織產業工會或職業工會。
- 第12條，凡在工會組織區域內，年滿十六歲之男女工人，均有加入其所從事產業或職業工會為會員之權利與義務；但已加入產業工會者，不得加入職業工會。

# Management 人才吸引與培訓

## 管理

2008年的全球金融風暴仍然影響2009年的景氣，中華電信確實做到「不裁員、不減薪、不休無薪假」的承諾，讓員工能夠安心工作、致力表現。2009年我們用於投資培養人才與員工教育訓練的費用，佔全年營收比重的3.1%，歷經金融風暴，每人平均訓練經費仍維持相當的水準。

### 持續增加就業機會

2009年，中華電信持續增加就業機會，搶救失業。共招考進用新進人員434人。因應未來組織多樣化業務特性需求，並協助政府推動綠能、生技、醫療、照護、精緻農業、觀光及文創等六大新興產業發展，我們採取了積極的員工激勵培育措施，透過訓練與發展留住人才。為電信科技人才的世代交替做最好的準備。

### 績效考核

中華電信已建立完善的績效考核制度，對於公司各職級員工的績效評估作業，都能用標準化方式進行。

我們也確保每位員工都能夠與直屬主管進行績效項目之討論溝通。在各階段考核工作中，各級主管皆須進行面談工作，以協助員工清楚的瞭解工作上應扮演的角色與職責，指引其工作生涯規劃的方向，以提升員工士氣及組織認同感。

### 高階經理人CSR考核

為確保公司CSR策略與營運策略相結合，我們對於高階經理人績效之評估，除傳統之財務指標外，也將回應利害關係人意見、達成環境管理目標、提昇公司公益形象等納入考量。

#### 教育訓練相關規範

- 《中華電信股份有限公司從業人員就讀大專院校（含研究所）處理要點》
- 《中華電信股份有限公司培育經營管理人才實施要點》

### 電信訓練所

電信訓練所每年開辦本職學能訓練，有系統的針對核心網路技術、接取網路技術、行動通信技術、增值服務、資訊技術、經營管理、營運管理及人資管理等八大專業領域，擬定計畫開班調訓，辦理同仁培育訓練工作。

為提升經營團隊實力，電信訓練所也定期開辦領導力訓練，及優秀主管擔任轉投資公司經營代表及股權代表人才訓練。

2009年，透過實際的上課與遠距視訊教學，員工訓練總時數達192萬小時，投入總金額達6億6,136萬元。

### 合作培養菁英

除了自行培訓，我們也與外界知名學府共同培育電信科技人才，厚植公司產業競爭力。電信訓練所自2008年起與台灣大學合辦「電信網路技術高級學程」，每屆培育50名同仁，計上課4學期，對電信網路理論基礎的紮根成效卓著。

同時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。2009年，員工申請進修補助者有1,142人次，投入的總金額為1,653萬元。

| 員工教育訓練       | LA10        |             |             |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
|              | 2007        | 2008        | 2009        |
| 總訓練經費(元)     | 616,673,532 | 659,309,528 | 661,362,885 |
| 每人平均訓練經費(元)  | 25,549      | 26,855      | 26,819      |
| 總訓練時數(小時)    | 2,023,112   | 2,190,419   | 1,927,751   |
| 每人平均訓練時數(小時) | 84          | 89          | 78          |

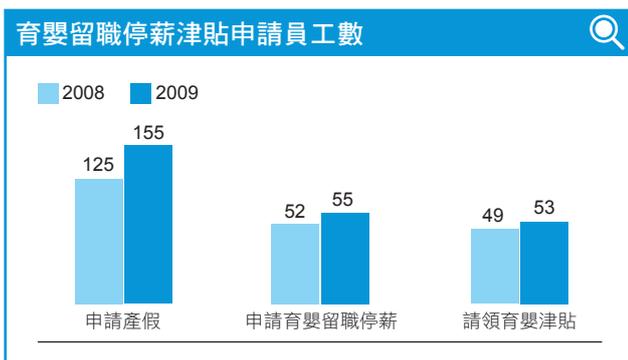
# Address 平衡職場與生活

## 重點

為了協助員工在生活與工作中求得平衡，我們領先業界自2006年起實施育嬰留職停薪制度，並且提供優於法令的健康照護；全台各地的「中華電信會館」是員工出遊的好選擇，會館中多項節能措施也展現出我們對於環保的用心。

### 平衡職場與家庭

人口老化與少子化，對於台灣社會的影響將越來越明顯。為了協助員工兼顧事業與家庭、善盡父母之職，自2006年7月起，我們率先開始實施育嬰留職停薪制度，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。此外，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。2009年，申請產假有155人；申請育嬰留職停薪則有55人；請領育嬰津貼者共計53人。



註：因請領育嬰留職停薪的申請資格男女皆可，請領育嬰津貼的申請資格限女性，故前者人數略多。

### 關注身心健康

我們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。2009年，我們共舉辦健康專題講座230場次。另外為增強員工體能及認識鄉土之美，我們共舉辦了體能競賽32場次、知性之旅111場次。我們也持續進行員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)，提供一對一個別專業諮詢服務，包含協助員工解決心理、法律、理財、醫療諮詢及工作、生活服務資訊等問題。相關員工健康照顧之支出，約佔全年營收的0.15%。

### 中華電信會館

本公司也鼓勵員工走出戶外、體驗大自然。利用全台各地閒置的備勤宿舍，整修成「中華電信會館」，會館服務均由員工兼理，採半自助式服務。同時加強了環保節能措施，除各會館備品統一購置、建置太陽能熱水設備、提供環保自行車租借外，也不忘宣導旅遊中應有的環保觀念。目前共有29處、可提供460個房間。

| 員工健康檢查        | LA7, LA8   |            |            |
|---------------|------------|------------|------------|
|               | 2007       | 2008       | 2009       |
| 員工健康檢查人數(人)   | 23,378     | 24,018     | 23,924     |
| 員工接受健康檢查比例(%) | 97.08      | 98.09      | 98.03      |
| 員工健康檢查總費用(元)  | 38,734,376 | 39,851,601 | 67,978,876 |
| 職災發生率(‰)      | 1.33       | 1.06       | 1.09       |

責任管理

價值整合

前瞻創新

環境永續

員工關懷

感動服務

數位機會

社會公益

# Response 健康安全與退休保障

## 回應

我們強調工作場所的安全，多年來持續推動各項職業安全衛生管理系統；更注重員工退休生活保障，讓員工沒有後顧之憂。

### 職業安全衛生管理系統及其驗證

中華電信定期追蹤勞安績效與工作相關設備的安全，以提供員工一個安全健康的工作場所。2009年，全區總合損傷指數為0.14(註)。

我們不僅導入職業安全衛生管理系統，更接受外部機構的驗證。以「制度化」及「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理，提升營運品質及安全水平。

OHSAS 18001職業安全衛生管理系統驗證是全球企業共通的語言。為符合台灣現況，2007年，行政院勞委會也正式公布了可滿足事業單位「獲取國外驗證」與「符合國內規範」雙重需求之TOSHMS職業安全衛生管理系統。

至2009年底，我們共有33個分支單位通過OHSAS 18001驗證，其中23個單位通過TOSHMS驗證。

註：總合損傷指數 =  $\sqrt{(\text{失能傷害頻率} * \text{失能傷害嚴重率}) / 1000}$

| 工作傷害    | 2007 | 2008 | 2009 |
|---------|------|------|------|
| 失能傷害頻率  | 0.71 | 0.89 | 0.56 |
| 因公死亡(人) | 6    | 8    | 6    |

註：失能傷害頻率 = 失能傷害人次數 \* 10<sup>6</sup> / 總經歷工時

### 勞工退休準備金

我們員工的退休事項依據《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。每月依規定提撥勞工退休準備金上限(15%)至指定帳戶，充分發揮企業照顧員工之愛心。

#### 退休員工終身學習

2009年捐助退休同人協進會450萬元辦理會務相關活動，加強退休同仁之照護，並設有中華電信退休同人協進會全球資訊網專屬網站，鼓勵退休同仁照顧健康與終身學習。



### 新型流感因應措施

2009年，新型流感(H1N1)在全球各地都引起相當注意。由於新型流感的傳染途徑與感染症狀，都與季節性流感類似，為慎重起見，我們採取了相關管理措施。

# Target 企業志工服務

## 目標

企業志工是企業社會責任的延伸，為了鼓勵我們的同仁積極關懷回饋社會，我們已規劃將志工假納入正式的人事制度，藉由彈性的志工服務選項，以及免費專業的志工訓練，有效提昇企業志工的社會貢獻。

### 遵循《志願服務法》

為了激發同仁投入志願服務的志業，以實際行動共同實現公民社會的理想，2007年11月30日，我們依循《志願服務法》的精神，訂定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，做為我們推動企業志工服務的準繩，逐步建置臻至完備的管理制度。

### 志工訓練計畫

為了確保企業志工服務環境的安全與衛生並保障受服務者的權益，除了法定基礎訓練，因應服務計畫的不同，我們提供完善、專業的志願服務特殊訓練課程，藉以促進貢獻效能達到極致，全面提升企業志工服務的水準。2009年，我們總計完成6,692小時的志工(含基礎訓練暨特殊訓練)教育訓練課程。

### 企業志工服務

截至2009年底，我們累計892名(佔員工總人數3.72%)員工完成法定志工教育訓練，並獲頒國家認證之「志願服務紀錄冊」。透過企業與社會資源的結合運用，我們策劃不同形式的公益活動，2009年，總計奉獻了41,979小時的企業志工服務。

#### 志願服務法

##### ● 第七條(運用計畫之辦理)

志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。

前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。

##### ● 第九條(志工之教育訓練)

為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：

一、基礎訓練。 二、特殊訓練。

### 志工假全額給薪

根據目前志工假制度的規劃，每一位員工每年都會擁有給薪志工假。

中華電信超過2萬多名員工、遍佈全台各地。如果每位員工都能充分使用志工假，將可以提供各民間團體豐沛的人力資源，有助於台灣公民社會的發展。

### 員工參與志工活動調查

我們鼓勵員工參與公益活動，豐富人生經驗。透過內部網路線上調查的方式，了解員工對於參與志工項目的偏好。調查結果，員工最感興趣的志工參與項目，依次是：

- 協助偏鄉學童數位學習、維護電腦設備 (22.94%)
- 參與生態保育工作(20.08%)
- 敦親睦鄰(19.95%)