

勞動措施

S策略 關懷員工需求

M管理 落實人力資源管理
推行績效考核

A措施 吸引與留用人才
樂在工作幸福生活

R回應 保障職業健康與安全

T目標 落實環境教育



- 中華電信研究所所屬台中分所及高雄分所，雙獲行政院勞工委員會「2010年訓練品質評核系統(TTQS) 評核」金牌，且膺選為標竿單位
- 榮獲行政院勞工委員會頒發98年推行勞工安全衛生優良單位優良獎
- 榮獲台北市政府勞動安全獎
- 榮獲行政院衛生署國民健康局健康職場自主認證之健康啟動標章、健康促進標章與菸害防制標章

關懷員工需求

我們認為，員工是公司最重要的資產以及合作夥伴。因此我們尊重每一位員工，進用沒有性別、年齡、族群的差異，薪給也秉持同工同酬的原則。我們致力於提升職場環境，重視員工的權益，尊重員工的意見，注意員工的需求，並且持續強化與員工之間的溝通管道與對話。

員工概況

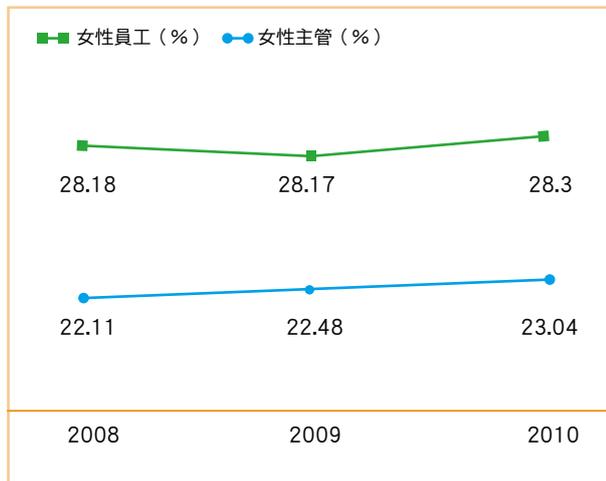
2010年，中華電信員工總數為24,474人，其中有566名員工離職，新招募員工398人，員工流動率為2.31%。女性員工總數為6,927人，占全體員工數的28.30%；女性員工近三年幾乎維持相同，但女性主管比例則緩步上升，2010年為23.04%。

依《性別工作平等法》之規定，我們明訂「性騷擾防治措施及申訴處理要點」，2010年我們並未收到任何相關申訴。

優良企業公民的表徵之一，是超越法律的要求。依《身心障礙者權益保障法》第38條所訂標準，2010年應進用身心障礙人員法定名額為228名，已僱用721名，為法律規定的3.16倍。

原住民族豐富了台灣文化的多樣性，2010年我們進用之原住民族員工有49位，我們也確實尊重他們不同的文化習俗。

女性員工比與女性主管比



勞資和諧

我們尊重員工的權益與溝通。員工除了享有提案、申訴、加入工會之權利外，依團體協約總公司及各分、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；勞方代表可受邀出席人評會，列席考核會、業務會報等；同時，董事會設置勞工董事一席。2010年，員工加入工會之比例達99.80%。

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。2010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18次與勞動條件（績效考核、績效獎金核發、考核委員任期、非上班時段緊急聯絡人力調度及五都營運處組織整併年終考核評定原則等）有關之協調會商會議並做成結論，增進勞資和諧。

員工平均年齡與服務年資

| 年度 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------|--------|--------|--------|
| 員工人數 | 24,551 | 24,668 | 24,474 |
| 平均年齡 | 47.08 | 47.66 | 48.21 |
| 平均服務年資 | 22.80 | 23.31 | 23.81 |

落實人力資源管理

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，以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。各機構並設有人才培訓小組，推動人才培訓之規劃與執行，負責同仁生涯規劃與訓練發展。

以職能為導向之訓練發展新體系

我們已陸續完成建置各技術、業務專業的職能訓練體系，逐步執行以專業職能為導向之訓練發展，期望工作上所需能力與訓練能密切結合，以提升工作效率，並使未來新進替補人力能經由此紮實訓練，在短時間內能就工作所需專業職能得心應手。此外，為培育各職層主管之管理才能，目前我們正在規劃建立主管職及幕僚職管理才能的培訓課程。待相關計畫完成後，以職能為導向之訓練發展將更加完整。

員工教育訓練及進修

我們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，使同仁生涯與職涯相互結合，共同享受知能成長的喜悅，開創美好的未來。

我們辦理員工培訓，設立專職員工教育訓練的電信訓練所暨台中、高雄分所，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、加值服務、資訊技術、經營管理、營運管理及人資管理等八大專業。為培育公司未來高階主管人才，我們辦理「高階主管儲備研習班」，以培訓公司未來高階領導人應具備之經營、創新管理、領導等能力。各機構設有人才培訓小組，以推動人才培訓之規劃與執行，負責同仁生涯規劃與訓練發展，並循計畫、執行及考核機制，落實辦理同仁培育訓練工作。以增進同仁專業知能，改善服務態度及整體工作績效。2010年，員工訓練總時數達198萬小時，投入總金額達7億2,858萬元。

員工教育訓練

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 總訓練經費(元) | 659,309,528 | 661,362,885 | 728,577,757 |
| 人均訓練經費(元) | 26,855 | 26,819 | 29,769 |
| 總訓練時數(小時) | 2,190,419 | 1,927,751 | 1,979,407 |
| 人均訓練時數(小時) | 89 | 78 | 81 |

推行績效考核

為了吸引人才、激勵士氣，我們訂有「從業人員績效考核要點」辦理員工年終考核，做為同仁升遷、晉(降)薪、獎懲、培育、工作調整及核發獎金、紅利之依據。

產學合作

著眼於開拓海外市場，我們訂定了「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、商管相關學系之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。

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。2010年，員工申請進修補助者有1,135人次，投入的總金額為1,765萬元。



中華電信與台灣大學合作之第一屆電信網路菁英人才培育課程順利完成。

強化績效考核程序

我們對於公司各職級員工的績效評估作業，有一定的作業規範與作業流程，以期達到公道考核，獎優輔劣目的。為確保公司CSR策略與營運策略相結合，我們對於高階主管人員績效之評估，更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。

我們在2010年11月頒布新制「從業人員考核要點」，「考核面談須知」也隨之公告、實施。考核主管對工作績效有待加強或提升之屬員應當面告知，給予必要之協助與輔導。經由管理程序的改善，使績效表現不佳之員工隨時、適時地透過主管的輔導與建議，獲得改善的機會，也真正發揮績效考核功能。

員工滿意度調查

為了解員工對於在中華電信工作之滿意與認同情況，我們自2010年起將持續展開員工滿意度調查，針對員工對在工作環境、福利、薪酬等面向的滿意情況進行測量，藉以綜合性地了解不同屬性的員工對於工作滿意度的感受與期望。根據2010年員工滿意度調查，對於在中華電信工作感到滿意的員工佔82%。另外，覺得以身為中華電信的員工為榮的員工所佔比率則為82.4%。

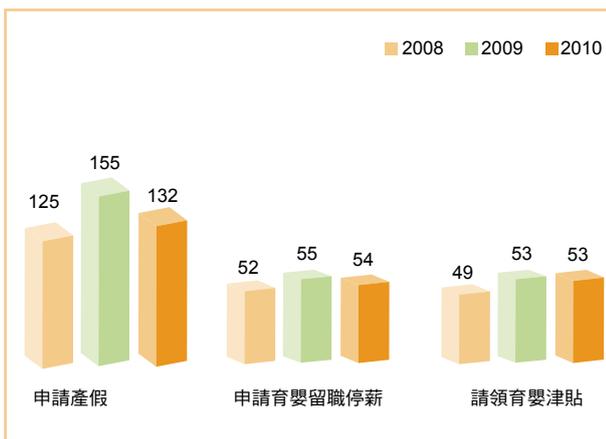
吸引與留用人才

我們很重視人才，為了能協助其平衡職涯發展與家庭生活，除了率先實施育嬰留職停薪制度，提供優於法令的健康預防照護，而2010年相關員工健康照顧之支出，約佔全年營收的0.14%。此外，為增進員工福祉，讓員工能共享企業經營成果，設有員工持股信託制度。

平衡職場與家庭

為了協助員工兼顧事業與家庭，自2006年7月起，我們率先開始實施育嬰留職停薪制度，為體恤女性員工，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。員工請領政府給付津貼月數屆滿後，女性員工再依勞保投保薪資半數發給育嬰留職停薪津貼。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。2010年，申請產假有132人；申請育嬰留職停薪則有54人；請領育嬰津貼者共計53人。

申請育嬰留職停薪津貼員工數



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

員工福利措施

我們依據職工福利金條例提撥福利金，並成立職工福利委員會辦理職工結婚、生育、子女教育、退休、喪亡、眷屬喪亡補助、團體保險及康樂與慶生會活動等福利措施。

員工健康預防方面，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，2010年，並調高檢查費用25%，以加強重點項目檢查，並提高檢查之準確度。員工健康促進方面，設置健康會館，提供各類健身、休閒設施，如籃球場、羽球場、網球場、桌球場、游泳池、跑步機等；成立休閒性社團，如舞蹈、歌唱、瑜珈、國樂、空手道等社團；2010年，我們共舉辦健康專題講座208場次、體能競賽25場次、知性之旅99場次。另外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，2010年合計接受服務360人次。

員工健康生活方面，2010年，全省設置28個電信會館，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，相關員工健康照顧之支出，約佔全年營收的0.14%。

樂在工作幸福人生

有幸福的員工，才能將感動服務傳達給消費者。我們在2010年舉辦集團結婚，鼓勵員工組成家庭、開創人生新局面，健全的退休保障更是員工家庭最大的後盾與支持力量。

退休保障

為增進員工福祉、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，辦理員工持股信託，按本公司與員工持股會約定之提撥獎勵金比率，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項。每月依規定提撥勞工退休準備金上限15%至指定帳戶。

2010年持續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。



中華電信集團結婚由呂董事長證婚，30對新人完成終身大事。

員工健康檢查

| | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|------------|------------|------------|
| 員工健康檢查人數(人) | 24,018 | 23,924 | 23,782 |
| 員工接受健康檢查比例(%) | 98.09 | 98.03 | 98.35 |
| 員工健康檢查總費用(元) | 39,851,601 | 67,978,876 | 67,874,199 |

保障職業健康與安全

提供健康安全的職場環境，是我們對員工責無旁貸的義務。我們除了持續推動各項職業安全衛生管理系統，並取得驗證，也完成各項電信作業危害辨識與風險評估，特別針對業務相關高風險作業，採取作業許可等管制措施，以強化高風險作業風險管控，有效預防職業災害的發生。

職業安全衛生管理系統及其驗證

我們主動提供工作場所相關安全衛生設備及措施，以建立安全、衛生、舒適工作環境，並定期追蹤安全衛生績效，確認安全衛生管理之有效性。推動以plan-do-check-act為架構職業安全衛生管理系統，至2010年底止，全區34分機構中有33分機構通過職業安全衛生管理系統OHSAS18001國際驗證、23分機構通過行政院勞委會TOSHMS管理系統驗證。因此，縱使我們提供的服務與各項作業持續成長，安全衛生績效仍相當顯著，2010年，職業災害千人率遠低於全產業平均值。

加強作業安全管理

我們完成各項電信作業危害辨識與風險評估，針對高架、局限空間、人孔管道開挖、動火、電力活線、起重吊掛等高風險作業，採取作業許可等管制措施，以降低此類作業風險。2010年為再加強對高風險作業風險之管控，研擬制定「落實現場作業人員遵守安全事項實施要點」，並自2011年3月開始實施，主要針對高架、局限空間、人孔管道開挖、動火、電力活線、起重吊掛等高風險作業，除加強現場巡視管理外，並結合我們的資通訊專業，於作業前以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即時稽核，強化高風險作業風險管控，有效預防職業災害發生。

職業災害統計

| 職災指標 | 年度 | | |
|--------------|------|------|------|
| | 2008 | 2009 | 2010 |
| 失能傷害頻率 | 0.89 | 0.56 | 0.83 |
| 失能傷害嚴重率 | 282 | 136 | 514 |
| 職業災害千人率 | 1.06 | 1.09 | 1.26 |
| 職業災害千人率(全產業) | 2.09 | 1.92 | 1.96 |

註：
 失能傷害頻率 = 失能傷害人次數*10⁶ / 總經歷工時
 失能傷害嚴重率 = 總計傷害損失日數*10⁶ / 總經歷工時
 職業災害千人率 = 每年平均每千個勞工中發生職業災害人數之比率。資料來源：勞委會網站。

落實環境教育

《環境教育法》於2010年5月經立法院通過，共26條，其目的在於增進國民保護環境之知識、技能、態度及價值觀，促使國民重視環境，採取行動，以達永續發展之公民教育過程。

環境教育與營運活動結合

《環境教育法》中與我們最為相關的是第19條：「機關、公營事業機構，所有員工每年應參加四小時以上環境教育，並向中央主管機關提報環境教育執行成果。」這項規定，與《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》第15條：「上市上櫃公司宜設立環境管理專責單位或人員，以維護環境管理相關系統，並定期舉辦對管理階層及員工之環境教育課程」恰巧彼此呼應。對此，我們擬落實：

- 1.全體員工每年接受4小時環境教育課程。
- 2.企業重大活動結合環境教育課程與實做，以收環境教育和營運活動結合之效。



呂董事長率領同仁前往慈濟參訪資源回收工作，期望以企業志工的力量促進環境保護。

企業志工交流

我們的「企業社會責任委員會」，其中包括「環境永續小組」和「企業志工服務小組」，推動全台各營運處同仁從事環境教育，已經累積相當績效與經驗。

2010年我們在呂學錦董事長率領下，到慈濟人文教育中心關渡園區環保教育區參訪，一起動手做環保，並參與心靈講座，進行全日身心靈環保課程。

此外，中華電信志工也參與了由愛普生科技等企業發起的台灣節能巡邏隊，從提高企業營運、生產過程中之能源效率下手，進而達到減碳，減緩地球暖化的核心目標，期望透過免費的現場節能診斷，提供受診單位節能建議，達到環境保護與企業營利雙贏的最大效益。



我們的企業志工加入「台灣節能巡邏隊」，協助更多企業落實節能減碳。