員工關懷

S 策略 關懷員工需求 | 促進勞工和諧

M 管理 人力資源管理

A 措施 吸引與留用人才 | 樂在工作幸福人生

R 回應 保障職業健康與安全

T 目標 落實環境教育

得獎記錄

- 榮獲第一屆國家訓練品質獎(NTQP)與TTQS金牌獎
- 行通台北營運處中華電信北分新竹營運處促銷水蜜桃獲頒感謝狀
- 榮獲交通部「99年度交通動員準備業務考評優等獎」

從關懷員工 到幸福企業

長期以來，中華電信致力於關懷員工，提供員工優質福利和健全人力發展政策。自推動企業社會責任工作以來，我們更將關懷能夠延伸到員工家庭及整個社會，讓員工都能樂在工作、幸福生活。

在建國100年的壓軸活動「轉動台灣向前行」，呂學錦董事長邀請7,000位員工及眷屬在全台及離島熱烈響應，配合手機上傳定位技術，打造幸福企業的歷史紀錄。

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。

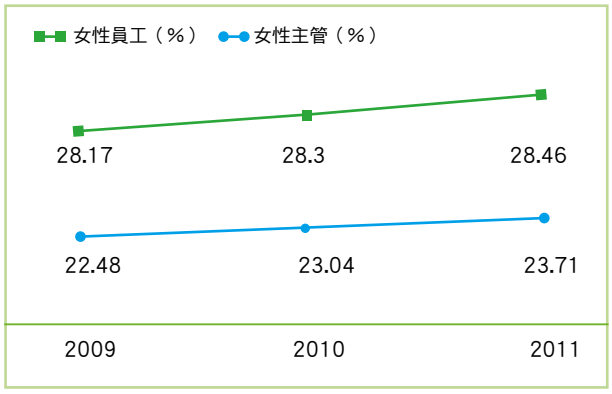
人權保障

我們的營運據點遍及台灣，標準起薪均高於當地最低薪資。2011年，員工總數為24,664人，其中男性17,644人、女性7,020人，另因應客戶服務及行銷業務需要委外發包人力3,332人；女性員工數占全體員工數的28.46%，女性主管比例則逐步上升，2011年為23.71%。

我們為貫徹憲法保障人權及性別工作平等法保障性別工作權平等之精神，對於各項人力資源制度、措施或活動，均依相關法律規章辦理。為處理性騷擾申訴事件，設有「申訴調查評議委員會」，置委員5人至9人，其中女性委員比例達二分之一以上。2011年，並無種族、膚色、性別、宗教、政治意見、國家、血統、社會起源等歧視事件發生。

依《身心障礙者權益保障法》第38條所訂標準，2011年應進用身心障礙人員法定名額為233名，已僱用757名，為法律規定的3.25倍。2011年我們進用之原住民族員工有51位，我們也確實尊重他們不同的文化習俗。同時，我們無違反原住民權利案件發生。

女性員工比與女性主管比



申訴管道

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。對於受理之案件均依據本公司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。2011年，我們並無受理與人權有關的申訴案件。

員工總數與主管人數比例

年度	2011年		
性別	女	男	總計
總人數	7,020	17,644	24,664
總人數百分比	28.46%	71.54%	100.00%
基層主管人數	2,724	7,882	10,606
基層主管百分比	25.68%	74.32%	100.00%
中層主管人數	432	2,225	2,657
中層主管百分比	16.26%	83.74%	100.00%
高層主管人數	8	72	80
高層主管百分比	10.00%	90.00%	100.00%
主管人數	3,164	10,179	13,343
主管百分比	23.71%	76.29%	100.00%

促進勞資和諧

中華電信是國內唯一設有工會並與員工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。董事會中設置勞工董事一席，讓員工的心聲更能充分表達。

員工權益保障

配合公司年初優退措施及員工個人生涯規劃，離退人數有367人(男性276人、女性91人)，然我們為使服務不中斷，業務能持續運作、專業技能得以傳承，陸續延攬菁英新鮮人1053人(男性703人、女性350人)，員工離職率為1.49%。

為維護員工工作權益，公司與所有員工均正式簽訂勞動契約，且遵守政府訂頒之勞動基準法相關法令規定，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。另公司亦透過勞資會議協商合作機制，締造和諧共融營運效益。

為期機構組織調整移轉時平順推展，公司在充裕準備時間前提下，將推動時程與實施日期訊息完整周知相關單位及人員，更積極與相對應之工會與同仁舉辦多場次溝通說明會，藉由共識基礎上，平和進行員工工作轉換與接續，以提供更精緻及精進化無縫接軌整合服務，及有效增進公司和諧運作形象。

員工平均年齡與服務年資

年度	2009	2010	2011
員工人數	24,668	24,474	24,664
平均年齡	47.66	48.21	48.68
平均服務年資	23.31	23.81	24.19

暢通溝通管道

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。2011年，員工加入工會之比例達99.54%。

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。勞資會議勞資雙方代表各9人，會議主席輪流擔任。2011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7次與勞動條件有關之協調會商會議，協商議題包含休假、調薪等。

會中勞資雙方充分表達意見，透過此一溝通管道，產生良好互動，預先防止紛爭的發生，達到勞資自治的境界。

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，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。

我們將於2012年建置以職能為導向之訓練發展新體制，專業職能類別計有資訊等16類，職能項目計約700項子職能正逐步執行中，期使員工工作所需能力與專業職能訓練密切結合，落實訓用合一。

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。我們設有專責訓練機構(電信訓練所暨台中、高雄分所)有計畫、有系統、有層次的落實培育訓練工作，2011年針對核心網路技術、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，員工訓練總時數達161萬小時，訓練費總支出達7億3,322萬元。

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。

員工教育訓練

年度	2009	2010	2011
總訓練經費(元)	661,362,885	728,577,757	733,221,300
人均訓練經費(元)	26,819	29,769	29,730
總訓練時數(小時)	1,927,751	1,979,407	1,613,248
人均訓練時數(小時)	78	81	65

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2011年相關員工健康照顧之支出，約佔全年營收的0.15%。

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。2011年，員工申請公餘進修補助者有1,081人次，投入的總金額為1,695萬元。

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，中華電信自2010起持續展開員工滿意度調查，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2011年員工滿意度調查結果，顯示對於在中華電信工作感到滿意的員工佔66%，與前一年度的67%相當。

健康促進與管理

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。2011年，我們致力的工作包括：

1. 辦理員工及眷屬健康檢查：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，2011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。
2. 持續進行員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)：藉由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、醫療諮詢及工作、生活服務資訊等問題，2011年合計接受服務320 人次。
3. 推動員工健康促進：共舉辦健康專題講座192場次有13,746人參與、體能競賽22場次有1,822人參與、知性之旅73場次有10,803人參與、健康篩檢18場次有4,802人參與。另外提供各類健身、休閒設施及成立休閒性社團，鼓勵休閒活動。
4. 平衡職場生活：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。

中華電信女籃隊是我們推廣運動風氣的親善大使。

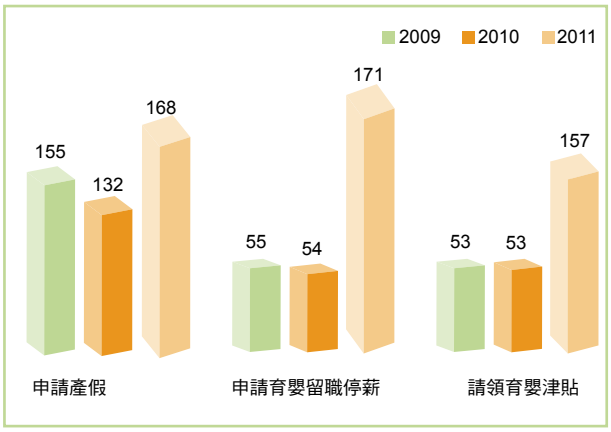
樂在工作幸福人生

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。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措施。至2011年，申請產假有168人；申請育嬰留職停薪則有171人；請領育嬰津貼者共計157人。而復職留任率，男性為4.2%，女性為79.2%，合計為83.4%。

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。

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宜。民營化前已退休支領月退休金人員之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，依勞動基準法按月提撥退休準備金上限15%，由本公司勞工退休準備金監督委員會監督之，並以該委員會名義存入負責辦理收支、保管及運用之台灣銀行。適用勞工退休金條例退休金制度者，由本公司依勞工退休金條例每月負擔不低於6%勞工退休金提繳率，並按行政院核定之月提繳工資分級表提繳儲存於該從業人員在勞工保險局設立之勞工退休金個人專戶。

2011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。

連續兩年舉辦員工集團結婚，祝福每對新人邁向人生新階段。

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，以強化高風險作業的風險管控，有效預防職業災害的發生。

職業健康與安全承諾

我們追求營運績效與永續經營，在善盡企業社會責任之同時，承諾依組織性質與風險，提供適當資源，透過組織運作及全員參與，除遵守安全衛生法規及符合其他相關規範要求外，並持續改善安全衛生設施，預防傷害與不健康，以保障員工、承攬勞工及相關第三者生命安全與健康。為此，我們持續致力於下列工作事項：

1. 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。
2. 實施危害辨識，落實風險管控。充分鑑別、評估相關不安全、不健康之危害，落實高風險作業管制。
3. 強化健康服務，促進身心健康。提昇健檢品質，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。
4. 推動全員參與，提昇安衛績效。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，有效提昇安全衛生績效。
5. 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。
6. 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。

2011年職業災害統計(適用勞工安全衛生法事業單位)

		中華電信	全國
失能傷害人次數		45	11,492
失能傷害頻率		0.92	1.83
失能傷害嚴重率		148	143
死亡人數		1	80
職災千人率	男	1.76	--
	女	1.99	--
	全體	1.82	3.79

註：
1.失能傷害頻率=失能傷害人次數*10^6 /總經歷工時。失能傷害嚴重率=總計傷害損失日數*10^6 /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。以上皆為普遍使用安全衛生績效指標，屬被動性KPIs。
2.全國性資料來源為勞委會網站100年勞動統計年報。因國內尚無其他綜合電信業者(含固網、行動、數據等作業)可供作職業災害統計比較，勞委會又認定我們屬中高度風險事業單位，故將中華電信職災指標與全國職災指標兩相比較以為參考。

安全衛生管理及系統驗證

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」與「系統化」機制，落實員工安全衛生的管理，提昇營運品質與安全水平。

OHSAS18001驗證

我們為推動勞工安全、健康業務，設置勞工安全衛生組織有二，一為「勞工安全衛生委員會」，負責審議、協調及建議勞工安全衛生有關業務；二為「勞工安全衛生管理單位」，負責規劃、辦理勞工安全衛生有關業務。

勞工安全衛生委員會委員任期為二年，並以雇主或其代理人為主任委員，綜理會務，至少每三個月開會一次，必要時得召開臨時會議，2011年計召開會議4次。委員27人，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之工程技術人員、醫護人員等，其中「勞工代表」9人，佔委員人數比達1/3。2011年，「勞工安全衛生委員會」會議討論與勞工健康、安全有關之議題共計19件，皆能獲得有效解決。

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2011年底止，全區28分機構中有27分機構通過職業安全衛生管理系統OHSAS18001國際驗證。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，2011年，職業災害千人率遠低於全產業平均值。

強化作業安全管理

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。

推動OHSAS18001驗證，提昇安全衛生績效。

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，我們加強落實：

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。

2011年，我們共舉辦九個環境教育訓練課程。參加人數為8,915人次。

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。

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。

轉動台灣向前行環境志工

我們的同仁在建國百年年底響應轉動台灣向前行活動，全台11萬名單車騎士，在台灣各地同時騎乘腳踏車，用身上的熱量，減少能源的浪費，進而達到節能減碳、強身體健的目的。中華電信公司在企業社會責任委員會的大力推廣下，有高達7,428名員工與其眷屬參加轉動台灣向前行活動。另有79位員工自願擔任活動志工，協助轉動台灣向前行活動的舉辦。

中華電信並且率先示範ICT創新科技，使用最先進的雲端伺服器及資料庫，透過

GPS手機即時定位參與活動的騎士騎乘的軌跡。中華電信自從踏入雲端服務以來，致力於將創新科技和感動服務相連結，創造觀光與ICT結合的全新產業價值，讓72,919人同時騎單車的金氏紀錄創建過程，可以透過網路科技，見證台灣雲端時代雲轉台灣的世界騎跡。

配合「轉動台灣向前行」活動，我們辦理環境教育與低碳樂活單車研習班。