

## 陸、人力資源

最近二年度及截至年報刊印日止，從業員工資料：

年度		100	101	當年度截至3月15日	
員工人數	合併報表內所有公司	6,055	6,529	6,491	
	本公司	2,651	2,959	2,929	
本公司	平均年歲	36.84	36.42	36.51	
	平均服務年資	7.22	6.78	6.88	
	學歷分布比例	博士	0.26%	0.24%	0.24%
		碩士	20.67%	20.71%	21.00%
		大學	50.92%	53.09%	53.57%
		大專	23.84%	20.99%	20.38%
高中以下		4.30%	4.97%	4.81%	

## 柒、環保支出資訊

一、最近二年度及截至年報刊印日止，因污染環境所受損失及處分總額無。

### 二、因應對策

本公司已將可能發生違反各類環境法規之風險，納入日常營運管理系統與機制中，並採預防管理原則，積極了解政府規劃中之各項環保相關政策與法令草案，以提前採取因應措施。預計未來仍將不會發生污染環境，產生相關賠償、處分等支出。

本公司極為重視企業環境責任之實踐，積極推動之主要環保措施如下：綠色採購、綠機房建置、基地台及機房節能、門市與辦公室之無紙化及節能減碳、廢纜廢電池回收處理，並於全省門市推動廢手機回收計畫，同時鼓勵用戶採用電子帳單、虛擬化服務、節能增值服務等。為國內首家連續三年獲「中華民國企業環保獎」之服務業，並獲終生榮耀之殊榮。

## 捌、勞資關係

### 一、員工行為及倫理守則

#### (一) 落實分層負責

1. 授權準則及核決權限表：加速作業流程，並加強分層負責管理，以有效規範各職級之工作權限。
2. 職務授權及代理人管理辦法：實施逐級授權體制，以確保各項業務正常運作。
3. 組織暨職級職稱管理辦法：配合組織發展需求，建立合理化之職級職稱及組織管理制度，以提供員工適當的職涯發展藍圖。

#### (二) 訂定工作規則

明確規定勞資雙方之權利與義務，促進全員同心協力，共謀開展公司業務，並樹立現代化經營管理制度。

### (三) 劃分各部門工作職掌

依據主要部門功能別，明確規範各單位工作職掌及組織功能，以落實各單位專業分工，強化公司之核心競爭力。

### (四) 明訂獎懲辦法

為及時獎勵具特殊貢獻之員工或避免員工個人行為對公司造成損害，於工作規則中第 14 條、第 47 條至第 58 條明訂相關獎懲規定。

### (五) 執行員工績效管理辦法

主管針對員工工作表現，給予適當回饋及協助，並據以規劃部屬未來發展計畫。

### (六) 實施出勤暨請假管理辦法

為建立良好紀律以提高工作品質，並使員工出勤及請假作業有所遵循，訂定完善且健全之考勤制度。

### (七) 施行營業秘密維護辦法

為確保商業利益與提升公司競爭能力，員工對於公司業務機密有嚴守保密之義務，以避免造成公司利益或商譽損害，員工須簽訂保密暨智慧財產權保護切結書及聘僱契約，公司並提供相關教育訓練及訊息，以提升員工資訊安全概念。

### (八) 防治性騷擾與處理措施

為防治性騷擾及確保性別工作平權，除於工作規則中明訂相關規範，並於公司內部網站公告相關法令暨申訴管道，以規範員工在工作場所的言行舉止。

### (九) 道德行為準則

為了導引本公司董事、經理人及其他員工之行為使符合道德標準，並使公司利害關係人更加瞭解公司道德標準，爰訂定本準則，以資遵循。

## 二、員工福利措施及實施情形

(一) 員工自到職日起，即享有勞工保險、全民健康保險及團體保險。

(二) 實施員工持股信託及員工分紅制度。

(三) 於 87 年 7 月成立職工福利委員會，負責各項福利方案規劃與執行；95 年成立「台灣大哥大聯合職工福利委員會」，陸續完成泛亞電信、東信電訊、台灣固網、台固媒體等子公司職福會整合，持續推動員工福利事業，以提升員工生活素質、促進身心健康，包括社團活動、員工旅遊、親子日，及員工進修、子女教育、婚喪喜慶等各項補助。目前每年公司約提撥八千萬元予職福會作為職工福利基金。

## 三、員工進修、訓練及實施情形

(一) 員工訓練支出、人次、時數

截至年報刊印日止，員工訓練支出總計新臺幣 13,279,395 元，總計受訓 16,762 人次，總時數 50,319 小時。

(二) 新進人員職前訓練

包括公司文化、組織、電信市場、資訊及網路系統介紹、勞工安全衛生、資訊安全訓練等。

(三) 共同職能發展

以員工共同性職能為主，如問題分析與解決技巧、溝通技巧、專案管理、電信相關法律

知識、團隊共識、服務技能課程訓練。

(四) 主管人員階層別訓練

分基層主管、中階主管及高階經理人訓練；訓練重點以績效管理、領導統馭、激勵技巧、管理論壇、策略規劃、創新思維、團隊發展、組織發展能力為主。

(五) 專業知識提升

每年派遣大量員工參與國內外專業電信論壇、管理論壇，及顧問公司或廠商之訓練，以提升公司技術層次、引進創新概念、開發新產品、提升管理技術等。

(六) 獎助學金辦法

為培養電信與管理專才，以提升整體產業實力，制定「獎助學金申請辦法」，依指定之國內外院校，提供員工申請在職進修獎助學金。

(七) 教育訓練補助

每年提供補助額度，讓同仁自由選擇與其工作相關之外部訓練課程，將自身能力發展與興趣相結合。

#### 四、退休制度及實施情形

(一) 已制訂員工退休辦法。

(二) 87年2月成立勞工退休準備金監督委員會，並經台北市政府核準備查。

(三) 94年7月起，依法實施勞工退休金新制。

(四) 依中華民國財務會計準則第18號公報之規定，委請精算師對於勞工退休準備金提出精算評估報告。

#### 五、勞工安全衛生政策

公司以提供安全、健康、舒適的工作環境為目標，推動健康與安全管理，使同仁養成正確的觀念及健康的身心，實施之工作項目如下：

(一) 遵守並符合環保與安全衛生相關法令及其他要求事項。

(二) 降低工作環境之潛在危險，減少意外發生機率。

(三) 加強健康教育宣導與實施健康檢查，落實健康管理追蹤。

(四) 提倡節約能源，減少資源浪費。

有關勞工安全衛生相關之規範及文件，均揭示於內部公開網站上，提供每位員工隨時參閱。主要執行措施內容摘要如下：

(一) 設置勞工安全衛生專責單位，依法令規定設置全職勞工安全衛生管理人員，並執行工作環境檢查、員工安全衛生訓練等任務。

(二) 設置勞工安全衛生委員會，定期召開會議，規劃職業災害防止計畫及自動檢查計畫之落實追蹤，並審查勞工安全衛生相關規範及改善事項。

(三) 設置全職的職業護理專業人員，規劃員工健康管理事項，實施員工健康檢查及異常者追蹤管理，於各辦公處所設置合乎數量之急救人員，並辦理員工健康促進活動。

(四) 定期辦理消防訓練及機房防汛演習，以降低員工及財產之火災及天災之風險。

(五) 於主要機房及辦公區均設置門禁刷卡及保全系統，以確保公司人員及財產安全。

(六) 因應全球暖化，實施節能政策減碳行動。

## 六、勞資之間協議情形與各項員工權益維護措施維護情形

本公司本著勞資一體，合作雙贏的信念，遵照勞基法及相關法令，尊重員工，重視員工福利及待遇，在勞資共同參與及充分溝通與協調原則下，建立極為和諧的勞資關係。每季召開一次總經理與員工座談會，促進勞資雙方意見溝通。

## 七、最近年度及截至年報刊印日止，因勞資糾紛所遭受之損失，目前及未來可能發生之估計金額與因應措施

無，並預測未來仍無勞資糾紛。

## 八、最近年度及截至年報刊印日止，因工作傷亡之失能災害件數、頻率及嚴重率

年度	100	101
失能災害件數	2	2
失能傷害頻率(註 1)	0.42	0.35
失能傷害嚴重率(註 2)	1.5	12.1

註 1：失能傷害頻率(FR) =  $\frac{\text{失能傷害次數(人次)} \times 10^6}{\text{總經歷工時}}$

註 2：失能傷害嚴重率(SR) =  $\frac{\text{總損失日數} \times 10^6}{\text{總經歷工時}}$