



員工照護

員工照護

人才是企業經營的核心競爭力，本行力行適才適所之原則及公平合理之績效考核，是本行對全體員工的承諾；本行重視員工職涯發展，持續執行員工國際金融人才培育計畫及領導人才養成計畫，輔以多元化訓練管道，以提升員工專業知能；此外，本行建構完善薪酬制度，以市場競爭力為考量，將公司整體營運成果與個人績效連結，作為薪酬調整之依據；在工作之餘，鼓勵員工參與各項育樂活動，並提供員工完善的健康照護協助方案及福利措施，使員工在工作與家庭之間取得平衡，照護員工的身心健康。

勞資關係

GRI：102-8、102-41、401-1、401-3、405-1、406-1、411-1

一、多元化員工組成

在招募員工方面，我們秉持以人為本、唯才適用之原則，同時遵循法令規章，不因性別、種族、宗教、政黨等因素給予不同待遇或歧視，並提供具市場競爭力的薪酬水準、多元的培訓規畫、完善的福利措施及暢通的升遷管道，以延攬人才。為確保人事制度之穩定性，本行未進用兼職人員。

本行全體員工

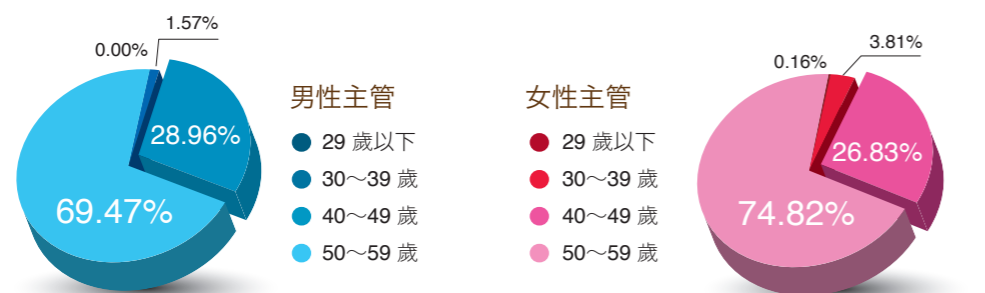


教育程度分析





主管階層性別/年齡分布



單位：人數

性別	年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
男性		0	8	148	355	511
女性		1	24	169	436	630
合計		1	32	317	791	1,141

註：本表主管係為有支給職務加給之人員。

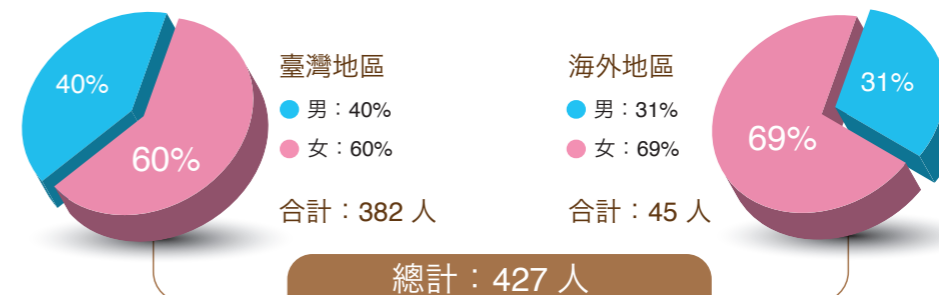
非管理階層性別/年齡分布



單位：人數

性別	年齡	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
男性		176	713	510	504	1,903
女性		379	1,882	767	520	3,548
合計		555	2,595	1,277	1,024	5,451

新進人員性別/地區分布



單位：人數

性別	地區	臺灣地區	海外地區
男性		153	14
女性		229	31
合計		382	45

新進人數—依地區及年齡區分

單位：人數

地區	年齡	進用率 (%)	29歲以下	30-39歲	40-49歲	50歲以上	合計
臺灣地區		5.26%	212	109	24	2	347
海外地區		0.29%	9	8	2	0	19
合計		5.55%	221	117	26	2	366

註：進用率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2017 年為基準。

最近三年度進用率—依性別區分

單位：人數

性別	年度	2017年	2016年	2015年
男性		2.02%	2.53%	1.67%
女性		3.53%	3.96%	3.04%
合計		5.55%	6.49%	4.71%

註：進用率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2017 年為基準。



離職率—依性別及年齡區分

單位：人數

項目地區	離職率 (%)	年齡				性別		合計
		29 歲以下	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上	男	女	
臺灣地區	4.44%	81	55	16	141	147	146	293
海外地區	0.29%	12	3	3	1	6	13	19
合計	4.73%	93	58	19	142	153	159	312

註：1. 離職人數除留職停薪及留職停薪離職外，其餘離職退休人員均列入計算。

2. 離職率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2017 年為基準。

最近三年度離職率—依性別區分

性別 \ 年度	2017 年	2016 年	2015 年
男性	2.32%	2.57%	1.96%
女性	2.41%	2.83%	2.13%
合計	4.73%	5.4%	4.09%

註：離職率 = 女性或男性合計 / 年底人數，全體人數以 2017 年為基準。

育嬰留停情形

項目	男性	女性	總計
2017 年申請育嬰留停人數	7	82	89
2017 年育嬰留停應復職人數 (A)	6	77	83
2017 年育嬰留停實際復職人數 (B)	5	73	78
復職率 (B/A)	83.33%	94.81%	93.98%
2016 年育嬰留停復職人數 (C)	4	74	78
2016 年育嬰留停復職且於 2017 年在職超逾一年之人數 (D)	4	73	77
留任率 (D/C)	100%	98.65%	98.72%

註：1. 本表中實際復職人數含提前復職者。

2. 2017 年實際有請產假的女性員工數。

二、員工溝通平臺

員工是本行最重要且最重視的資產，為確實瞭解員工需要，本行建立多元雙向溝通管道，以傾聽員工的心聲。



(一) 勞資關係

1. 勞資會議

為恪盡本行與員工之間友善互動，本行自 1999 年 7 月 28 日起依據「彰化銀行勞資會議實施要點」規定，每三個月定期舉開一次勞資會議，並就協調勞資關係、促進勞資合作、員工薪資福利、勞工安全等事項進行討論及協商。

● 執行情形：

截至 2017 年年底勞資會議已舉開 85 次，勞資關係和諧穩定、互動良好。

2. 團體協約保障

本行與彰化商業銀行股份有限公司企業工會於 2005 年 3 月 15 日簽訂團體協約，內容包括薪資與獎金、工時休息與休假、僱用調職解僱與離職、退休撫卹與職災補償、福利訓練與安全衛生及工會活動參與等，俾加強勞資關係，促進事業發展和保障員工福利。為因應勞動政策及法令修改等變動，本行與彰銀工會代表重新啟動團體協約協商對話，並於 2018 年 5 月 14 日再次簽訂團體協約。

● 執行情形：

截至 2017 年年底止，企業工會會員人數 6,237 人（男：2,286 人、女：3,951 人），受團體協約保障員工占全體員工之 94.6%。

(二) 員工申訴

1. 申訴相關規定

(1) 本行訂有「彰化銀行員工申訴公告事項」，提供員工申訴管道，對於申訴人所有相關資料均予保密，並依據申訴內容進行瞭解、查證，被申訴人如確有違反法令規章之情事，將移送人事評議委員會，依據本行「員工獎懲實施辦法」，以客觀、超然之立場詳加審議，並視情節輕重懲處相關人員。

(2) 本行訂有「性騷擾防治措施暨申訴處理要點」，對於性騷擾事件採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，提供申訴專線（本行各服務據點電話及人力資源處申訴專線：(02) 2560-3658），嚴禁任何性騷擾、性別歧視或暴力、威脅、恐嚇之行為，並應視事件需要，採取立即有效之糾正及補救措施，期建構性別平等之友善職場。

2. 執行情形

本行 2017 年度無員工申訴案件。



(三) 員工提案

本行訂有「員工提案獎勵實施要點」，鼓勵員工對銀行內部作業流程、各項業務拓展提出建設性方案，員工提案後由評審小組評定敘獎等級頒發獎金，期藉由員工集體經營意識，積極研擬改進方案，共謀行務之發展。2017 年度計有 8 件員工提案。

(四) 員工意見交流

為與員工進行意見交流，本行設置員工溝通信箱：EVP@chb.com.tw，讓員工的聲音可以被傾聽並且得到回應，作為提升本行管理之效。

(五) 員工滿意度調查

為瞭解員工需求，本行就 2017 年在職員工進行員工問卷調查，係分別就職務、職場、薪資考核及教育訓練四面向，採自由參與，線上填報方式辦理。調查結果顯示，前述四面向，員工表示皆為滿意。對於上揭面向員工反應之意見，將作為本行未來訂定人事管理策略之參考。



薪酬福利

GRI：201-3、202-1、401-2、404-3、405-2

一、政策

- (一) 本行訂有「工作規則」，舉凡僱用、服務守則、工作時間、考核獎懲、薪津福利等事項，均依該規則辦理。
- (二) 本行訂有「員工退休撫卹及資遣辦法」，有關員工之退休、撫卹（含職業災害補償）及資遣等事項，依該辦法辦理；該辦法未規定者，悉依勞動基準法等相關法令之規定辦理。

關懷弱勢族群創造就業



為持續關懷身心障礙及原住民，提供他們與一般員工相同薪資福利待遇之就業機會，截至 2017 年底止計僱用原住民 20 名、身心障礙員工 60 名。



為配合教育部青年發展署「2017 年度經濟弱勢青年工讀計畫」政策，提供 35 名在學青年暑期工讀機會，加強照顧經濟弱勢家庭青年，協助其體驗學習、探索，提升職涯發展競爭力，為未來適性就業預作準備，進而改善貧富差距。

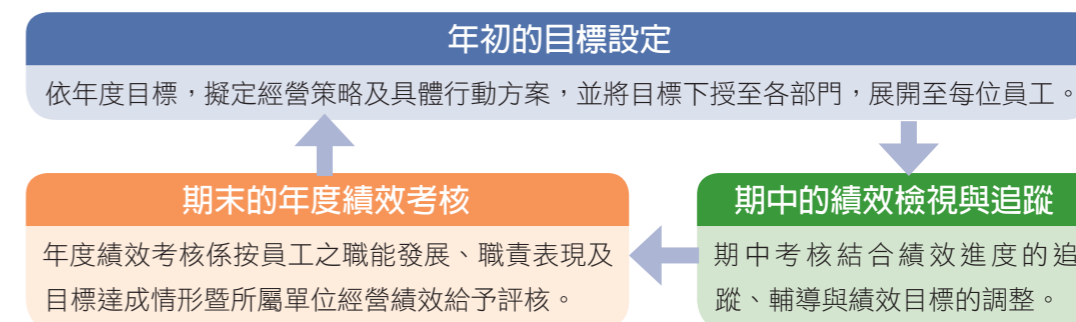


為培養大學院校學生自立自強精神，與救國團合作，提供 10 名大學院校學生本行業務實習工讀機會，俾利該等學生實地瞭解銀行工作，以培養優秀人才，未來為國家社會服務。

二、薪酬制度

- (一) 本行每年參酌消費物價指數、金融同業調薪水準、本行年度營運績效及獲利狀況，綜合考量後決定當年度調薪水準。
- (二) 本行兼顧「同工同酬」理念並落實獎酬差異化，力求薪資架構之公平性；依循績效考核政策，連結年度目標與績效考核，將考核結果作為員工薪酬、晉升、訓練與發展之依據；並依員工績效考核表現給予不同調薪幅度，績效表現越佳者，調薪幅度越高。

績效考核



- (三) 本行發給年節獎金（包含春節獎金及秋節獎金）及變動獎金（依職務性質及員工績效表現發給績效獎金、銷售獎金、員工酬勞等）。

三、薪酬執行成果

- (一) 依據本行員工績效考核辦法，當年度符合考核資格者皆完成考評。



(二) 2017 年員工平均調薪幅度達 3.35%

本行為體恤員工基本生活開銷，並廣續落實績效差異化調薪，以激勵表現優異之員工，2017 年度調薪以「固定調薪」加「績效調薪」組合方式辦理。「固定調薪」部分為每人每月 1,000 元；「績效調薪」部分則以員工 2016 年度之個人年度績效考核評等為標準，其中考績 6 分者 4%、5 分者 3%、4 分者 2%、3 分者 1%，2 分及 1 分者不加薪。

(三) 連續多年榮獲列入臺灣高薪 100 指數成分股

本行榮獲臺灣證券交易所股份有限公司列入「臺灣高薪 100 指數」之成分股，顯示本行在「員工平均薪酬」、「淨利」、「每股淨值」及「員工總薪酬」等多項量化標準，均獲肯定。

(四) 福利費用

單位：新臺幣千元

	2017 年	2016 年	2015 年
非擔任主管職務之員工年度福利費用	6,322,748	6,078,416	6,302,570
非擔任主管職務之員工人數	5,451 人	5,434 人	5,388 人
非擔任主管職務之員工年度平均福利費用	1,159	1,119	1,170

(五) 男、女平均薪資報酬比率（以女性 100% 為主）

	女性	男性
主管職	100%	100%
非主管職	100%	104%

註：本行男、女平均薪資報酬，以女性平均薪資報酬為基礎（即以 100% 表示），以擔任主管職者，男、女平均薪資報酬相同；於非主管職部分，男性平均薪資報酬水準高於女性。

四、福利措施

保險規劃 <ul style="list-style-type: none"> 勞保 健保 僱主意外責任險 	休假制度 <ul style="list-style-type: none"> 每半年以上享有 3 ~ 30 天 	職工福利委員會 <ul style="list-style-type: none"> 三節康樂活動 教育獎學金 職工福利社 	育樂活動 <ul style="list-style-type: none"> 體育 健行 登山 藝文觀摩 金融盃競賽 	其他 <ul style="list-style-type: none"> 團體健康檢查 衛生教育講座 員工制服 圖書室 托兒服務
---	--	---	---	---

教育訓練

GRI：404-1、404-2

面對金融環境的瞬息萬變，數位金融及國際化人才需要，本行以「培育人才廣度學習，深度打底」為主軸，依年度整體經營目標及計畫，描繪金融專業地圖，積極規劃全方位金融專業課程，除開辦授信、外匯、存匯、法定課程（包括但不限於法令遵循、洗錢防制、職業安全衛生、衍生性金融商品）等實體課程外，配合數位金融發展，升級數位學習網（e-learning）系統，結合智慧型行動載具使用，完成多元行動學習。

本行為因應數位金融科技浪潮，導入數位金融專業知識，積極培育數位金融專才，從基礎開始逐步深入，紮實學習各項主題，全面協助員工廣度學習，並配合業務拓展與創新，提升員工數位金融應用技能，並鼓勵員工提升跨領域職能，建構數位金融環境，協助員工順利轉型，以降低數位金融趨勢對員工之衝擊。自 2017 年 3 月起陸續舉辦「數位金融講座」，提升中、高階主管前瞻數位金融思維。

為鼓勵員工終身學習，於 2017 年 8 月成立彰化商業銀行讀書會社團；並規劃開辦金融科技（FinTech）社團，讓本行對 FinTech 有興趣之員工有交流之園地，互相學習及分享心得，於 2018 年 3 月成立。

一、人才培育

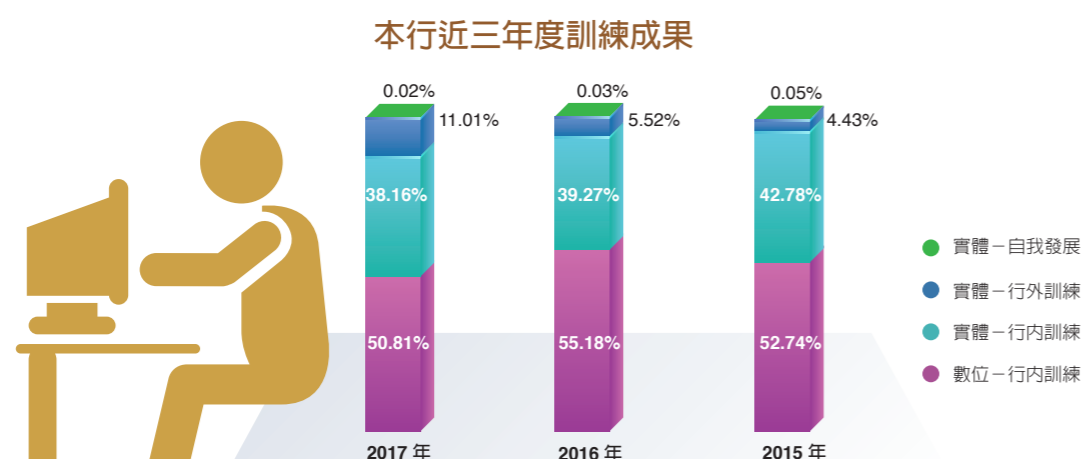




二、訓練成果

2017 年度本行持續透過數位與實體課程混成學習，協助員工累積金融專業能力，提升組織整體競爭力。

(一) 截至 2017 年 12 月 31 日止，辦理之訓練總時數為 403,068.63 小時（較 2016 年增加 60,672.1 小時），平均每位員工參訓 66.04 小時。依行內訓練（含實體 / 數位）、行外訓練及自我發展類別，說明如下：



* 自我發展指員工自我學習，自費參加行外與業務有關之教育訓練。

1. 實體訓練情形

性別	總人次		總時數 (小時)		平均時數 (小時)	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男性	2,605	5,641	26,225	44,862	52.45	26.53
女性	3,617	12,186	36,460	90,723	59.28	27.51
合計	6,222	17,827	62,685	135,585	56.22	27.18

2. 數位學習情形

性別	總人次		總時數 (小時)		平均時數 (小時)	
	主管	非主管	主管	非主管	主管	非主管
男性	16,820	53,919	16,176	55,434	32.35	32.78
女性	20,086	112,450	19,469	113,720	31.66	34.48
合計	36,906	166,369	35,644	169,155	31.97	33.91

三、開辦彰銀讀書會

為鼓勵員工終身學習，特設置彰化商業銀行讀書會，包含中文及英文讀書會，藉此帶動組織讀書風氣，引導員工在平日工作之餘主動進修，以提升行員人文素養，期望塑造本行優良文化。除定期辦理例行讀書會外，不定期舉行各式講座與聯誼活動，提供多元知識，以提升員工對組織認同度與職場滿意度。



員工健康管理

GRI：403-1、403-4、410-1

一、職場安全及健康

(一) 設置職業安全衛生專責單位

本行首重員工職場安全及健康，於 2016 年 4 月在總務處轄下設置職安科，為職業安全衛生專責單位，並完成職業安全衛生專責人員之配置，且依法報備主管機關，取得臺北市勞動檢查處核備在案，足見本行對於職業安全衛生之重視。

(二) 成立職業安全衛生委員會

為落實職業安全衛生管理，本行於 2016 年 12 月成立職業安全衛生委員會，設有主任委員 1 人、委員 8 人，其中勞工代表比例占委員人數三分之一，每季定期召開一次會議，以加強督促員工作業安全，進而提升安全衛生管理品質。2017 年總計召開 4 次會議，協助本行職安政策之推動。

(三) 彰化銀行安全衛生工作守則

本行於 2016 年 11 月修正「彰化商業銀行安全衛生工作守則」。



(四) 運作情形

1. 作業環境監測

本行於 2017 年上、下半年委請專業機構辦理本行 186 個單位之「室內二氧化碳」及「照明」二項作業環境監測，2017 年總計完成 372 單位次之監測，監測結果全數符合標準；作業環境監測計畫及監測結果本行均公開揭示，使員工知悉。

2. 職業安全衛生預防四大計畫

本行於 2017 年度陸續訂定職業安全衛生預防四大計畫，分別為人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、職場不法侵害預防計畫及母性健康保護計畫，期保障本行員工安全及健康。

3. 辦理職業安全衛生相關教育訓練

本行於各營業單位皆設有職業安全衛生業務主管、急救人員、防火管理人並指派適當人員參與訓練。2017 年受訓人數共計 441 人，總時數達 3,739 小時，並皆取得合格證照。

二、安全維護

(一) 保障措施

1. 本行為加強各單位安全防護作為，定期於每半年舉辦安全維護會報及員工自衛編組演練 1 次，以提高員工警覺，強化應變能力，防止搶竊、抗爭、破壞等危安事件發生。
2. 依據各單位需求，要求保全公司及警報、監視錄影系統之承作廠商積極配合辦理改善相關防護設備，以強化各單位防範危安之效能。
3. 委請保全公司派遣保全警衛人員進駐各單位擔任警戒工作，並持續予以在職訓練及督導考核，以有效維護作業環境之安全。
4. 本行所有行外運補鈔作業悉數委由保全公司辦理或協同辦理，以避免行員自行運鈔之作業風險。

(二) 執行成果

1. 舉辦安全維護會報及員工自衛編組演練

本行各營業單位分別於 2017 年 1 月及 7 月底前完成召開安全維護會報及舉辦員工自衛編組演練，並作成紀錄備查。

2. 強化本行行舍系統保全防護

本行為強化行舍及各項系統之保全防護，於 2017 年 5 月及 6 月間，促請保全公司派員至 203 家行舍清查系統有無安全疑慮，並於北港分行等 11 家加裝保全器材。

3. 每季召集全行保全警衛人員在職訓練

為避免危險事件發生，落實各項安全維護工作，及提升駐行保全人員工作素質，本行每季召集保全警衛人員在職訓練，以有效維護作業環境之安全。

挑戰與因應－「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動

一、緣起

本行向來相當重視同仁的健康，每兩年均會定期委請醫院為員工辦理健康檢查，而健康即是財富，擁有健康的身體是每位員工所殷殷企盼達成的目標；隨著生活型態改變，現代人每天忙碌緊張、缺乏運動、飲食攝取不均衡，容易導致越來越多慢性疾病的發生。因此本行於 2017 年 5 月起，推動「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動，督促員工動起來、顧健康，避免因肥胖導致疾病的發生。

二、活動內容

本行「聰明吃 快樂動 健康瘦」減重活動，分為健康減重及共襄盛舉兩種方式；針對需要減重之同仁，以減重公斤數作為依據，每減 1 公斤，本行將捐款 100 元及相同公斤數之白米予弱勢團體。如為本身已是健康體重之員工，可藉由響應並參與活動，本行將代替參加者，每人捐款 50 元予慈善團體，號召全體員工一同參與，減重作愛心。



三、減重活動期間，本行護理師親自到各單位或以視訊的方式，跟員工做健康關懷及宣導，來提升員工們對食物熱量、營養及運動好處的認知，瞭解如何均衡地飲食及維持良好的運動習慣。



(一) 成立職安園地

為促進員工自身安全與健康，自 2017 年 5 月 4 日起，於本行內部網站建立職安園地，俾就主管機關宣達事項、職場安全、健康相關議題、職業安全衛生相關活動，以及各單位應配合辦理事項等訊息，發布周知全體員工。

(二) 意見交流專區

為使全體員工獲得正確職業安全衛生相關資訊，促進自身健康或維護職場之安全，自 2017 年 6 月 30 日起，於本行內部網站職安園地建立意見交流區，以利員工針對身心健康、職場安全等相關議題，進行意見交流。本行總務處亦針對詢問度較高或較重要之議題，撰寫專題文章張貼於職安園地供員工參考。

(三) 健康巡迴講座

自 2017 年 5 月起，本行護理人員分別以親臨各業務部門、各營業單位或以視訊會議方式對全體員工進行健康宣導及相關衛教諮詢，共計舉開 121 場次健康巡迴講座，5,267 人參與。



● 客製化健康宣導

有別於一般常見的健康宣導，客製化健康宣導係針對個別單位之健康檢查分析數據，製作專屬之健康宣導簡報，提醒員工在工作上、生活中可以更注意的保健之道。宣導完畢後，並與參加人員進行一對一的衛教諮詢，藉此給予個別化的意見，提高員工健康相關知能，讓員工感受到本行對員工健康促進的用心與重視，不但得到很好的迴響，更加深了員工在本行工作的幸福感。



減重小故事

● 本行減重達人 3 個月內成功減下 7.7 公斤，分享減重三點：

1

改變飲食習慣，三餐只吃八分飽，改以低油、低糖、低鹽、高纖的食物來取代。提早至晚上 10 點就寢，只為避免吃消夜。

2

運動生活化，於餐後至住家附近的公園慢跑；遇雨，則在家裡做彰銀早操，養成運動習慣。

3

「快樂動健步走口訣」，保持運動，秉持「有價值的事物，得到的過程都不會太輕鬆，必須堅持到底才行」！

歷經 3 個月，成功減下 7.7 公斤，不但讓精神更加神清氣爽，也因為本次活動讓所屬單位的員工發揮團隊精神，一起為減重努力、互相分享減重方法，讓整個團隊感情更加緊密，工作時更有活力，真的是意外的收穫！

四、執行成果

本次活動報名踴躍，參加人數共 2,056 人，約占本行全體員工三分之一，於 2017 年 5 月起至 8 月止共 3 個月共計減重 2,030 公斤，並於 2017 年 9 月初對外公開辦理成果發表會，獲得極大迴響。