

4G 搶頭香 營收第一 濫用派遣工同樣衝第一！

中華電信派遣勞動人數、比例大幅領先遠傳、台哥大

就在國內電信業龍頭中華電信公告今年度第一季營收表現再次居冠；合併總營收達近 735 億元，近日更搶了頭香率先宣布 4G 開台；頻頻佔據媒體版面之際。然而，台灣通信網路產業工會指出：根據中華電信公司報告文件中清楚顯示：中華電信客服部門使用委外派遣人力的比例竟高達近 70%，光是客服單位委外派遣總人數就已達 2,700 餘人；遠遠超過遠傳電信約 10% 以及台灣大電信約 40% 比例(詳見下表)。其中，台中行動與寬頻客服中心；桃園固網服務中心、三重行動客服中心與高雄數據客服中心，其非正職的委外人員比例竟然皆超過八成以上！

中華電信公司報告也明確指出：「委外流動率達 40%，培訓成本高昂」，且伴隨著委外派遣人員高流動率而產生、浪費的培訓成本，每一年甚至需多花近 1 億 5000 萬的費用。事實上，過去三年多來，台灣通信網路產業工會不斷透過協助會員捍衛合法權益的過程中確認，各地中華電信派遣勞工遭違法對待的案例層出不窮，勞工主管機關開罰頻頻。然而，即便如此，讓人難以理解的是，這種放任上千勞工遭剝削、公司成本未見下降反而需要多花大把培訓費用、卻僅便宜了等同於人力仲介的派遣公司獲利的荒唐政策，多年來在工會與派遣勞工的不斷要求與呼籲之下，中華電信不但未見改弦易轍，委外派遣人數與比例反而逐年上升！凡此種種實在很難讓人不聯想，這些從剝削弱勢派遣員工身上所榨取的龐大利益，是否有著啟人疑竇、見不得人、也動不了的利益結構藏汙納垢其中！

服務中心門市陸續轉二代店 資深派遣員工恐成棄嬰

此外，該報告僅統計中華電信內各客服中心的委外派遣員工人數，其實，各地大大小小的服務中心門市中，在服務櫃檯第一線面對客戶的，亦早已經充斥著在中華電信工作多年的派遣人員。更惡質的是，工會近日紛紛從各地接獲這些員工的反應，表示中華電信在將門市轉換為二代店的過程中，不但沒有感激這群已為中華電信賣命工作超過十年的派遣人員，反嫌棄其年齡已長(超過 40 歲)。竟然企圖在轉換過程中將這些資深派遣員工遺棄不再任用，各地資深派遣員工恐怕將因中華電信不言明

的「年齡歧視」紛紛面臨中年失業。

要求全面停止派遣 立即全數納編

而就在本月 29 日，勞動部部長潘世偉才在立院首次公開表態，主張公部門應全面禁用派遣勞工，並呼籲政府各機關應以「自雇」方式代替派遣人力。而中華電信公司至今官股仍擁有唯一主導地位，中華電信董事長乃至於其子、孫公司、關係企業之人事任命，國家與行政機關仍手握關鍵決定權。然而行政院與勞動部卻長期放任官股電信龍頭帶頭濫用派遣勞動制度，壓榨弱勢勞工。工會除再一次要求中華電信全面停止派遣；立即將這群在中華電信工作多年的派遣員工全數納編外，更強烈要求，中華電信不得因「年齡歧視」而造成資深派遣人員面臨失業的命運。工會並表示，6 月 24 日的股東大會上，將擴大動員中華電信各地的派遣員工，共同前往會場表達出心聲與工會訴求！

表一、國內主要電信業者客服人力委外派遣比率

	遠傳電信	台哥大電信	中華電信
客戶數	7,112,510	7,175,449	10,586,397
委外人員比率(%)	10%	40%	70%
委外客服人員流動率(%)	60%	50%	40%
委外客服人員流失問題	如何因應高流失率	轉正職 加強招募	進用正職 改善福利 加強招募
招募管道	人力銀行 公司網站	派遣公司 人力銀行	落實勞基法薪資福利。 加強委外管理與教練輔導，增進良性互動。 甄選優秀委外人才推薦至宏華公司，吸納人才，降低流動率。 由派遣公司進用

資料來源：中華電信報告資料

【新聞聯絡人】

理事長 張緒中(0937-678-228)；副理事長 邱曉彤(0933-392-832)；秘書長 陳柏謙(0911-678-400)