

工作協議書

正本

立書人：泉州實業有限公司（以下簡稱甲方）

（以下簡稱乙方）

甲方因承包電信(使用單位/業主)客戶服務作業工作，雇用乙方擔任其中部份工作項目，雙方充分確認工作內容，甲方同意雇用乙方為其從事勞務委外工作，雙方同意按協議書所定條款，規範雙方間之權利義務，並確實遵守履行之。

第一條：協議有效期間

1、本協議內容有效期自民國 103 年 10 月 1 日起至 104 年 3 月 31 日止，此期間內乙方應遵守協議書內容；
期間到期後，甲方將另提供新的規章協議書，並非期限到期後解除僱傭關係。

2、因本契約是由甲方與使用單位之合約而衍生之派遣契約，故當甲方與使用單位合約終止時，甲方得將乙方轉介至其他工作單位，若乙方不願接受轉介，得提前以書面提出終止協議書要求。

第二條：工作地點及時間【每月上班依每月法定工日/時（若有特殊情形應依業主之需求配合）】：本工作採排班排休制（已調動週六、週日、國定假日、民俗節日、選舉日及五一勞動節）；乙方正常工作時間依勞動基準法之規定，每 2 週不超過 84 小時，其工作時間與休息時間，雙方協議調配如下：

調休勞基法規定之十九個放假日，包含元旦及翌日 1/1、1/2、和平紀念日 2/28、青年節 3/29、教師節 9/28、國慶日 10/10、蔣公誕辰紀念日 10/31、國父誕辰紀念日 11/12、行憲紀念日 12/25、勞動節 5/1、春節(正月初一至初三)、端午節、掃墓節、端午節、中秋節、農曆除夕、光復節 10/25，故上述日期若有排到班務，即為上班日；若遇例假日，則不補假。而依法員工每七天須有一天例假，故乙方不得連續工作七日，每工作六日至少須排休一日。

1、工作地點為甲方指定之場所，乙方應遵守工作地點之相關規定，但甲方保有依業務情況及內部調整之需要，變更乙方工作地點、工作範圍與職務、職銜、班務時段（含一段班、兩段班、彈性需求工時）等，乙方須配合。

2、乙方應配合業主服務客戶時間，並遵照業主指定工作場所排班時間準時到班，要配合所有層次需求（含一段班、兩段班、彈性需求工時）星期例假及國定假日之輪值，有排班但未依規定辦理請假作業而不到班者以曠職論（颱風、水災、地震等天災地變經當地政府宣佈停止上班時段，不列入曠職），曠職者以「泉州實業有限公司獎懲規定辦法」處理。

3、若遇特殊班務例如每日 10 小時（彈性工時），因係為調動工時，故不予計算加班。

4、乙方私下換班並未經過書面申請及經甲方同意者不予計算加班費。

5、乙方於妊娠或哺乳期間，不得於 22:00~06:00 期間值班，若未經甲方書面同意，自行於上述時段期間值班，乙方願自行負擔相關法律責任及罰款，並不得以此請求甲方支付報酬。

第三條：作業內容：

- 1、受理及回覆客戶有關業務、帳務、障礙之諮詢、查詢、申請、轉派、查號及伴隨行銷等客服作業（INBOUND）
- 2、外撥電話從事有關業務行銷、訪談及市場（問卷）調查等（OUTBOUND）
- 3、其它甲方承攬之專業作業或相關交付業務。

第四條：薪資及獎金及福利（本工作以時薪計酬，工作報酬於次月十日匯入乙方合作金庫銀行帳戶，若遇連續假期則另行公告發放日期）。

(I)、工作報酬：

基本工資時段：08:00-18:00 依基本工資給付

晚班時段：18:00-22:00 依基本工資+夜點給付

夜班時段：22:00-08:00 依基本工資+夜點+交通費給付

人員類別	級別(註一)	電信公司標準:元/每小時		
		基本工資	夜點	交通費
第二客服第八作業中心	中階	126	13	28
	進階	138	15	30

【註一】中階:簽約後三個月內

進階:簽約後第四個月起;

但由中階進入到進階仍須經使用單位測試合格方可晉升，若未測試合格則仍維持中階

(2)、本協議之工作基本時薪工資已包括全年固定假日、民俗節日、五一勞動節及星期例假日之出勤加給費用及車馬費。

- a、勞基法規定之十九個放假日(元旦及翌日 1/1、1/2、和平紀念日 2/28、青年節 3/29、教師節 9/28、國慶日 10/10、蔣公誕辰紀念日 10/31、國父誕辰紀念日 11/12、行憲紀念日 12/25、勞動節 5/1、春節(正月初一至初三)、婦幼節、掃墓節、端午節、中秋節、農曆除夕、光復節 10/25)、選舉日、中央或地方政府宣布停止辦公且使用單位所在地成立防災應變中心之天災時段內，排到班務者，因係為已調動之工作日，除由甲方依人員各階段(中階或進階)實際出勤班別小時數基本工資單價、夜點費、夜點及交通費核給外，為獎勵出勤，另依出勤時數*基本工資單價(不含夜點費及交通費)給付，此獎勵依中華電信實支實付為準，上述假日有排班但未依規定辦理請假作業而未到班者以曠職論(中央或地方政府宣布停止上班之天災時段不列入曠職)。
- b、現場領班調派當日休假之人員，替補臨時請假(上班途中發生公傷或當日家中發生緊急事故)之作業人員需填寫增班同意申請書。
- c、乙方經基礎課程(40小時)結束，經甲方「基礎測試」合格者，由甲方續施以40小時進階訓練，訓練結束再由甲方續就基礎及進階課程(兩週共80小時)進行「綜合測試」，測試合格者由甲方通知乙方簽約派用後，始支給乙方訓練津貼【法定基本工資*實際受訓時數但每人最多80小時，未經測合格派用者，不予給付；同時，通過測試但未簽約或到職未達三個月者，甲方得向乙方要求返還已發放之訓練津貼，並求償該期教育訓練成本】。

(3)、福利說明：

- a、出勤獎金：乙方當月無請事假、病假、遲到、早退、午休起休、曠職者且上足176小時者，每小時發給獎金3元。若原排定班務不足176小時，則須依原發放標準上足排定班務(至少140小時)，即可支領出勤獎金，若有收動加班機制，依勞基法支付加班費，加班時數不列入出勤獎金時數計算。
- b、專業津貼：甲方因業務需要設置經認定具備特殊專業技能之人員，每月給付至多500~4000元不等之專業津貼。發放標準依『中華電信客戶服務作業勞務委外承商暨人員作業管理規則』辦理實支實付發放。
- (a) 二線諮詢津貼：每人月500元。
- (f) A級雙語津貼：每人月2000元。
- (b) 客訴處理津貼：每人月1000元。
- (g) B級雙語津貼：每人月3000元。
- (c) 現場輔導津貼：每人月1500元。
- (h) C級雙語津貼：每人月4000元。
- (d) 資訊、技術支援津貼：每人月2000元。
- (i) 單一語言津貼：每人月1000元。
- (e) 行動專業津貼(一線值機及二線諮詢、輔導、客訴、障礙、訓練講師及管理員)：每人月1000元。
- c、業務行銷獎金：乙方應配合購方訂定之業務行銷推廣方案辦理業務行銷推廣，依每月推廣實際累積點數或產品分公司訂定獎勵件數核算金額，配合客服處102.02.25 E-mail通知及公司102.2.26公告，自102年1月起，乙方推廣之業務行銷獎金(數分獎金)得扣除甲方必需負擔之法定稅率：(勞保(6.3%)、健保(5.0082%)、退休金提撥(6%)、營業稅(5%)、墊償基金(0.025%)、職災率(0.19%)等，合計22.5232%)後發放。
- d、三節獎金：依『中華電信客戶服務作業勞務委外承商暨人員作業管理規則』辦理實支實付發放。
- (a) 端午、中秋獎金給付標準：
- ①中階開始(已完成80小時派值前訓練且通過綜合測試簽約派用)滿一個月(含)以上者，獎金1,500元；未滿一個月者，獎金折半(中階期間不適任擬通知更換者不予給付)；申請「育嬰留職停薪」後復職或離職後復職人員亦同。產假照給。
- ②在中秋、端午前離職者及育嬰留職停薪期間人員，不予發放。
- (b) 春節(年終)獎金給付標準：(除夕前離職人員及育嬰留職停薪期間人員不予發放)。
- ①除夕前一天年資六個月(含)以下者
1. 年資每滿一個月核給新台幣\$1000元禮金。
2. 最高領取新台幣\$6,000元禮金。
- ②除夕前一天年資滿六個月又一天以上(含)者

請簽名：_____

依除夕前一年度個人服務績效及出勤狀況考核發放。核發金額區間為新台幣 6,000 元-20,000 元。

1. 考核項目一：值機服務水準
2. 考核項目二：出勤產值貢獻度
3. 考核項目三：班務配合度

考核辦法另行公告辦理

③ 離職後三個月內復職者

1. 依身分別(二)考核年度成績
2. 依照年度考核成績及除夕前一個月往前推算一年之內實際工作月份核發獎金，未足月之月份以任職滿 15 天(含)以上以一個月計。

e、服務績效獎金：依「中華電信客戶服務作業業務委外承商暨人員作業管理規則」辦理實支實付發放。

- (a) 委外人員每月依「客服處客服作業績效考核要點」成績標準計算，排序前 25%且當月工作時數達排班之 95%以上者者，每人月(季)加給 500-1500 元獎金。
- (b) 獎勵人數以當月標案總人數* 25% (四捨五入取整數)計算，當月標案總人數指當月實際輪值人數，不含派值前訓練人員。
- (c) 人員中階滿 2 個月之次月起，即可參加服務競賽評比。
- (d) 當月出勤率低於 85%(含)人員，不可參加服務競賽評比。
- (e) 連續三個月績效未達前 80%者，將予以輔訓，並開勸導單。

f、特別休假及福利假：

(a) 凡任職於本公司連續工作年資滿一定期間者，依勞基法規定給予特別休假：

- ①一年以上三年未滿者給予七日。
- ②三年以上五年未滿者給予十日。
- ③五年以上十年未滿者給予十四日。
- ④十年以上者，每一年加給一日，最高加至三十日為止。

(b) 為獎勵於使用單位資深工作者，特加計其於使用單位之年資，另給予福利假，計算方式如下：

人員於使用單位連續工作之年資(含本公司之年資)比照勞基法規定之日數減去本公司應給付之日數等於人員可獲得之福利假日數，惟此福利假須工作至本協議書期限終止者方可領取，若於協議期限到期前離職，福利假依比例發放，而人員超領之福利假則須予以返還。

(c) 特別休假應由甲方與乙方協商排定之；甲方得視業務狀況要求乙方排休，若於契約期滿結算前，甲方因業務狀況無法給予人員排休，而導致未休者，由甲方發給未休天數之工資；乙方欲申請特別休假時，應於一個月前向甲方及業主提出申請以便調整班務。

g、其他福利：

- (a) 尾牙：每年一次配合業主辦理聚餐或晚會活動，每人補助 1000 元(含聚餐及摸彩禮品)如當日值機者需扣除活動費用及禮品費用後發給當日值機人員。
- (b) 國內旅遊：於 103.10.1-104.3.31 期間由公司提供每人/年 300 元旅遊補貼。；如單位因業務關係無法安排旅遊者可改聚餐方面(但需提供收據及照片及名單且聚餐人數最少需達 3 人(含)以上)，每人每年補助 1 次(任職未滿 3 個月依比例核發)。
- (c) 慶生：禮金 500 元(得以現金、禮券、禮品替代)。
- (d) 天然災害：當地政府宣佈停止上班日，及購方防災小組成立起計算之，當日實上災害班務達 6 小時以上並檢附車資單據，實報實銷，來回最高上限\$ 300 元，當日班務 6 小時以上者，另提供 80 元餐費，當日災害班務不足 6 小時者車資補貼最高 150 元，惟不補貼餐費。

第五條、服務人員之更換：

甲方不主動更換人員，但乙方於協議存續期間如有工作不力或違反工作場所之相關工作規定(含東州實業有限公司獎懲規定辦法累積滿兩大過)與注意事項時，經使用單位告誡後仍不改善並造成甲方或有損害者，甲方得依違反工作規則情節重大予以解雇終止雙方聘僱關係，並得向乙方求償一至二個月平均薪資。

請簽名：

第六條、工作規範與罰則：

- 1、乙方應嚴守業主之門禁與資訊系統之管制。乙方承辦受理各項電信業務之申請、查詢及處理客戶資料之建構、異動等作業，應在該申請書之相關欄位簽章。乙方處理各項作業遇有疑難時，應立即向業主反應，不得積壓拖延。
- 2、當月之遲到、早退以該遲到、早退之時段薪單價計算求償，另非休息時段及非業務需要隨意離席者於每月月終統計全月離席時間，個人全月離席率超過3%者，甲方得每分鐘求償3元。
- 3、排班後未值勤者不給薪，惟需事先告知，俾便調派人員替補班，請假時，需書面申請並上官網填寫假單 (www.phonecenter.com.tw)，並由甲方及使用單位現場主管兩方皆核准後，才視為准假；請假未核准者，視為曠職。經常遲到、早退、曠職者於次月以減少班務時數處理。
- 4、乙方如有不遵守工作規則或工作品質、效能未達使用單位之要求者，或不配合管理、調度者經使用單位書面通知甲方後，甲方即會告知乙方，乙方應於7日內改善，經約談輔導改進而未明顯改善者，甲方得以違反工作規則情節重大開除終止雇用，並得求償一至二個月平均薪資。
- 5、乙方應於參加基礎訓練日起壹週內出具公立醫院身體檢查合格證明(含胸部X光項目)及良民證(即警察刑事證明)，未出具者或檢查不合格者不予錄用。(新人一律要求繳交【派用前三個月內均有效】，原留用人員體檢之三年內有效，超過時效者請重新體檢)。
- 6、乙方違反本協議或違反業主之規定或因個人業務生疏產生客訴或服務績效不佳，致甲方遭受業主罰款時，甲方得向乙方求償損失，按業主之規定(a 遭客訴每一客戶申告，依情節輕重等級實支實付賠償業主，一級：賠償新台幣1,000元整；二級：賠償新台幣1,500元整；三級：賠償新台幣2,000元整，b 驗收服務品質不良者每件賠償新台幣500元整)若乙方在進入甲方或業主提供之工作場所後，被甲方或業主發現有隱瞞無告知的事項而影響工作時，則無須預告隨即解除本協議書之委任，乙方不得異議，因可歸責於乙方，甲方不需支付乙方預告工資及資遣費。
- 7、乙方若有未依班表配合出勤或出勤狀況不佳等，經約談或書面輔導要求改進而未明顯改善，三個月內累積達二次或六個月達三次者，甲方得以違反工作規則情節重大無條件解雇，並得求償一至二個月平均薪資。
- 8、乙方於派駐使用單位期間，嚴禁利用使用單位提供之場所及設備，從事非使用單位交付工作之行為，或有違反「中華電信客戶服務作業務委外人員作業管理規則」相關規定者，如經使用單位查證屬實，每筆(件)應賠償新台幣參千元。
- 9、甲方訂有「東川實業有限公司獎懲規定辦法」附件於本協議書之後，乙方同意遵守相關規定。

第七條、給假及保險約定：

- 1、乙方得因婚、喪、疾病或其他正當理由請假，假別分為婚假、事假、普通病假、喪假、公傷假、產假、哺乳假、公假等，准假日數及工資津貼給付如下：
津貼給付：津貼按日給付，計算方式為以事實發生日往前6個月平均薪資/30日=1日津貼
婚假：結婚者給予婚假排休八日(須附登記後之戶籍謄本正本)，公司另發給祝賀禮金新臺幣6000元整。(任職未滿3個月(含)發放2000元、三個月以上未滿六個月發放4000元)，婚假須於三個月內休畢。
事假：因緊急事故必須親自處理者，得請事假並請提出證明：一年內不得超過十四日，事假期間不給工資。
普通病假：因普通疾病原因必須治療或休養者，得依下列規定請普通病假，須繳附請假當日之掛號收據，兩天(含)以上需附當日之掛號收據及診斷證明書正本【並請醫生確實註明病因】，當日病假者應於當日上班時間之就診收據為憑，(掛急診者不在此限)。請於收假上班當日完成請假手續，未完成請假手續或醫療單據不完整者不補收假單或醫療單據。
(1)未住院者，一年內合計不得超過三十日 (2)住院者，二年內合計不得超過一年。
(3)未住院病假與住院病假，二年內合計不得超一年。
喪假：須附計文正本，父母、養父母、繼父母、配偶(直系血親)奠儀2000元(其他如(外)祖父母、子女、配偶之父母、配偶之養父母或繼父母喪亡者)奠儀1000元
(1)父母、養父母、繼父母、配偶喪亡者，給予喪假八日。
(2)(外)祖父母、子女、配偶之父母、配偶之養父母或繼父母喪亡者，給予喪假六日。

請簽名：

(3) 兄弟姐妹、配偶之(外)祖父母喪亡者, 給予喪假三日。

喪假得依習俗於百日內分次申請, 若為次月使用者請告知排班組長, 請其安排休喪假。

公傷假: 因職業災害而致殘廢、傷害或疾病者, 其治療、休養期間, 給予公傷假

產假: (1) 分娩前後, 應停止工作, 給予產假八星期, 工資照給。

(2) 妊娠三個月以上流產者, 應停止工作, 給予產假四星期, 工資照給。

(3) 妊娠二個月以上未滿三個月流產者, 應停止工作, 給予產假一星期。

(4) 妊娠二個月以下流產者, 應停止工作, 給予產假五日。

(5) 第一目、第二目規定之女性員工受雇本公司工作未滿六個月者工資減半發給。

公假: 乙方有依法令規定應給公假情事者依實際需天數給予公假。

2、乙方須負擔勞務、健保自付額。

3、甲方自人員簽約報到日起即投保團體意外險, 費用由公司支付, 公司得予以抵充工資補償。

保障內容包含: 1. 200 萬意外險 2. 意外醫療險 3 萬元一實支實付 3. 意外住院日額 1,000 元 (最多 90 日)

第八條: 保密義務:

1、乙方需切結對執行業主相關業務之所有資料及文件, 除不得遺失或損毀外, 並負有絕對保守秘密之責任, 對於有關電腦設備之安全防护規定, 鍵檔或列印之資料、報表等不得擅自影印、傳真、攜出或洩漏等, 並不得以任何形式直接或間接公開或洩露機密給第三人, 亦不得為自己或第三人利益而使用; 如有洩漏客戶資料每筆向乙方求償新台幣參萬元, 如因洩漏致公司權益受損時, 乙方除應支付甲方新台幣壹佰萬元整之懲罰性違約金, 甲方得依違反「東洲實業有限公司獎懲規定辦法」情節重大予以解雇。

2、乙方若違反第八條之保密義務, 乙方對於甲方應負有因此遭致之損害賠償及費用支出之責任與洩密之刑責, 乙方之保密義務不因本協議終止而受影響。

3、本人同意要派單位中華電信股份有限公司得基於人事行政管理、履行契約之合理關聯特定目的範圍內, 取得本人員工資料檔案(含一般體檢報告), 於本人派駐期間及離職後五年內存查使用。

第九條: 協議之終止:

1、乙方於工作期間應遵守業主及甲方保密規定, 為維持營業秘密, 簽訂協議時同時簽具保密切結書, 對於作業上知悉或持有甲方及業主之業務秘密時, 不得以口頭、影印或其他方式洩漏予第三者, 此項保密義務於本協議終止後仍繼續有效, 如有違反, 乙方應負一切賠償及法律責任。

2、乙方無故連續曠職 3 日或三十天內曠職達 6 日者, 得不經預告終止本協議。

3、不得為業主管之配偶及三親等以內之血親、姻親。

4、違反「東洲實業有限公司獎懲規定辦法」達辦法中之解雇條件者, 即終止本協議書。

第十條: 法律之適用:

1、本協議之解釋及適用應依中華民國法律。

2、本協議如涉訟時, 雙方同意以甲方營業登記地之地方法院為管轄法院。

第十一條: 乙方依規定與甲方簽署之保密切結書, 附於本協議書, 並構成本協議書之一部份。

第十二條: 本協議書經雙方簽署後生效, 本協議書一式兩份, 甲、乙雙方簽署後各執一份, 共同遵守。

甲方: 東洲實業有限公司

負責人: 許一鵬

登記地址: 新北市永和區保正路 1 4 號 2 樓之 1

通訊地址: 台北市民權二路三段 1 2 號 10 樓

電話: 02-231612



乙方:

身份證字號:

戶籍地址:

通訊地址:

電話:

中華民國 一〇 年 10 月 1 日

客戶服務作業勞務委外暨人員作業管理規則

委外人員

(101.1 修訂)

1	值勤時應準時到班及簽進，並遵守現場主管管理與調度；若無法準時到班時，應事先主動向所屬委外公司管理人員報備，以便現場管理調度。
2	值勤時應依班務指定座席入座及依班務安排輪休，不得擅自更換或離席。
3	為落實個資安全，值班期間禁止攜帶手機、PDA 或 NOTEBOOK 等通信器材進入作業現場；離席時務必登出(log out)系統作業畫面，以確保個資安全。
4	為維護系統正常運作，嚴禁在座席上任意下載或複製檔案、玩遊戲軟體或由網路下載遊戲、觀看影片等。
5	嚴禁利用工作之便，進行查詢、洩漏、竊取、複製或侵犯客戶權益之不法行為。
6	嚴禁利用座席設備或測試用公務手機撥出(接聽)私人電話、於座席上收發 e-mail、瀏覽非關業務性質之網站、遠聊天室聊天或在中華電信公用網頁留言板上散佈不當留言等。
7	權限帳號及密碼應妥善使用與管理，嚴禁出借或盜用他人帳號。嚴禁代為打卡或簽進(退)。代班時應以本身帳號簽進，不得使用被代人之帳號。
8	值機設備器具為公共器材，嚴禁擅自變更設定或拆解，發現設備故障請立即通報現場主管，如因遺失、不當使用或惡意毀損造成損害時，應按設備機具購置原價賠償。
9	對於無法處理之個案或客戶不當之要求，請先予以婉釋，並保持應有的服務熱忱與語態。若客戶堅持不願離線，可轉現場主管協助處理，轉接時請告知席號、姓名並略述問題內容，以利主管順利接續，避免客戶重複敘述或抱怨。
10	識別證及門禁卡應妥善保管使用，離職或換證時應繳回，如因使用不當、惡意毀損、遺失或離職未繳回者，依契約規定賠償。(依中華電信求償金額賠償)
11	進入局區應配戴識別證並遵守中華電信工作環境管理機制，禁止任何破壞公物、偷竊、互毆、賭博、酗酒或其他危害公共權益等之事件或行為。
12	大夜值勤同仁在班期間不得外出局區，且嚴禁於辦公室內烹煮食物。
13	嚴禁於值機現場聊天、喧嘩、嬉戲或離席換班，以免影響他人值機品質。
14	值勤時應保持良好坐姿，嚴禁於座席上用餐、吃東西、喝飲料或閱讀與業務無關之書報、雜誌，並注意隨時保持座席整潔。
15	非經允許禁止隨意攜帶訪客進入辦公室或值機現場。
16	自備密封式水杯，避免打翻並損壞機件設備。
17	休息室之電話屬公用器具，為維持公共權益，嚴禁作私人聊天使用。
18	到班前務必即時熟讀業宣資料，以提供正確資訊予客戶。
19	個人物品請放置個人置物櫃內，勿任意放置公共區(茶水間)，影響環境觀瞻。
20	請換穿軟底室內拖鞋進入值機區。
21	值機席置物抽屜，請保持乾淨且勿長期佔用。
22	薪資條及班務/表格均在官網 www.phonecenter.com.tw 查詢，職工個人資料匣內請隨時查收，並予以保密。

閱畢請簽名：

東州實業有限公司獎懲規定

(102.1 修訂)

員工獎勵分為下列四種：嘉獎、記功、記大功、獎狀或獎牌

員工懲罰分為下列四種：申誡、記過、記大過、解雇

獎懲依下列規定計算之：

- 一、三次嘉獎相等一次記功，三次記功相等一次大功
- 二、三次申誡相等一次記過，三次記過相等一次大過
- 三、同年度之功過得予抵銷之，嘉獎與申誡，記功與記過，大功與大過視為同等功過

嘉獎

1. 維護團體榮譽或增進公司利益有具體事實者。
2. 合作協調良好，有助任務圓滿達成或使業務得以精進者。
3. 工作勤奮、任勞任怨、認真負責、表現突出者。
4. 有其他相當於前述各款程度之優良事蹟，足堪嘉獎者。

記功

1. 撙節物料或開源節流著有成效者。
2. 執行特定任務或辦理繁雜事件，能如期完成具有績效者。
3. 檢舉違規或舉發有損公司利益之案件屬實者。
4. 對公司營運策略、或管理制度提出改進建議，經評估採行具有成效者。
5. 有其他相當於前述各款之優良事蹟者，足堪記功者。

記大功

1. 適時消弭意外事件或重大變故之發生，使公司免遭損害者。
2. 維護公司重大利益，竭盡全力，避免重大損失者。
3. 其他相當於前述各款程度之優良事蹟，足堪記大功者。

獎狀或獎牌

獎狀或獎牌之頒發，旨在表揚個人或團體特殊功績，以誌榮典，凡合於前述規定特殊重大事蹟之一者，得專案簽核頒發之。

申誡

1. 未依規定時間出勤或擅離工作崗位情節輕微者。
2. 妨礙辦公秩序或不遵守工作場所規定情節輕微者。
3. 無故不參加公司所舉辦或指定參加之教育訓練或集會者。
4. 服務態度欠佳，情節較輕者。
5. 初次不遵守主管人員或業務督導人員合理指揮者。
6. 浪費公物，情節較輕者。
7. 妨礙現場工作秩序或違反安全衛生工作守則者。
8. 違反「中華電信客戶服務作業業務委外人員作業管理規則」，情節較輕者。
9. 被簽報作業改善通報單或出勤改善輔導單或每月考核面談表等相關書面輔導作業一次(件)者。
10. 無正當理由曠職達半日者。
11. 有其他相當於前述各款程度之不當行為者。

記過

1. 言行不檢有損公司信譽者。
2. 因疏忽致毀損機器、設備、零件或公司其他之財物，使公司遭受損害或傷及他人者。
3. 未經許可，私自調換勤務、擅離工作崗位或睡覺者。
4. 未經許可，擅帶外人或攜帶危險物品進入工作場所者。
5. 任務交接不清，影響工作進行者。
6. 對同仁惡意攻訐、誣告、偽證而製造事端者。
7. 服務態度惡劣，嚴重影響公司形象者。
8. 浪費公司財物，作不當支應者。
9. 違反「中華電信客戶服務作業業務委外人員作業管理規則」者。
10. 投機取巧，隱瞞矇蔽，謀取非分利益或影響作業進行，情節較輕者。
11. 任意將公司員工證或其他證件轉借他人或冒用他人證件者。
12. 不守紀律，在辦公室或工作場所與人爭吵者。
13. 懈怠職務或業務處理疏失，致公司蒙受損失者。
14. 違抗職務上合理命令情節較輕者。

閱畢請簽名：

15. 未按標準作業程序作業，致發生不良影響者。
16. 無正當理由曠職達一日者。
17. 有其他相當於前述各款程度之不當行為者。

紀大過

1. 遺失經管重要文件，嚴重影響公司業務者。
2. 洩露業務上得知之機密者。
3. 虛報或偽造不實資料或出勤記錄者。
4. 請人代打上、下班卡(簽到)或代人打上、下班卡(簽到)者。
5. 濫用職權或怠忽職守貽誤業務，致公司蒙受損失情節嚴重者。
6. 拒絕公司合理調派，抗不就任，影響作業進行者。
7. 無故違抗主管正當之管理或業務督導人員合理指導，態度倨傲者。
8. 在工作中飲用含酒精性飲品並妨害公司正常秩序，情節重大者。
9. 被連續簽報作業改善通報單或出勤改善輔導單或每月考核面談表等相關書面輔導作業達兩次或累積達三次者。
10. 無正當理由連續曠職二日，或一個月內曠職達三日者。
11. 違反「中華電信客戶服務作業勞務委外人員作業管理規則」情節嚴重者。
12. 散佈不利公司之謠言或公司業務機密，對公司有不良影響者。
13. 在工作場所賭博經查獲者。
14. 有其他相當於前述各款程度之不當行為者。

解雇

1. 仿效上級主管簽字或盜用印信有事證者。
 2. 張貼或散發煽動性文字、圖書、海報等足以破壞勞資關係者。
 3. 造謠生事，煽動非法集體休假、怠工、罷工者。
 4. 偷竊、侵佔公司、同仁財物者。
 5. 違反槍砲彈藥刀械管制條例者。
 6. 營私舞弊、挪用公款、收受賄賂佣金者。
 7. 利用公司名義在外招搖撞騙，致公司蒙受重大損失者。
 8. 侵佔公用財物或假借職務便利，圖謀本人或他人利益情節重大者。
 9. 在工作場所內有重大傷害風化之行為者。
 10. 在工作場所禁煙區內吸煙或引火者。
 11. 參加非法組織經司法機關認定者。
 12. 吸食或持有毒品者。
 13. 走私物品經海關或司法機關認定者。
 14. 在工作場所中聚眾要挾或與人互毆嚴重影響工作秩序者。
 15. 惡意毀損公司文書或公告文件者。
 16. 違反勞工安全規定措施，致生意外，使公司蒙受重大損失者。
 17. 怠忽職務或業務處理重大錯誤，致生變故使公司蒙受重大損失者。
 18. 在外經營事業嚴重影響公務或公司利益情節重大者。
 19. 年度內經功過相抵仍記滿二次大過者。
 20. 違反資訊安全或個資法或智慧財產權及保密條款等相關法規經查證屬實者。
 21. 於訂定勞動協議書時為虛偽意思表示，使本公司誤信而遭受損失者。
 22. 對於雇主、雇家家屬、雇主代理人或共同之從業人員實施暴行或有重大侮辱之行為。
 23. 違反勞動協議書或工作規則情節重大者。
 24. 受有期徒刑以上之宣告而未諭知緩刑或未准易科罰金者。
 25. 無正當理由繼續曠工三日，或一個月曠工達六日者。
 26. 被連續簽報作業改善通報單或出勤改善輔導單或每月考核面談表等相關書面輔導作業達三次或累積達五次者。
 27. 依據勞動協議書調派工作，無故拒絕接受者。
 28. 有其他相當於前述各款程度之重大過失或不當行為導致嚴重後果者。
- *員工凡涉及前述解雇條款之行為者，如事證明確，得於卅日內解雇。如需查證，得先予停職，若經查無實證者，予以復職並補發停職期間薪資。惟因案報司法機關提起公訴者，則不予發給停職期間薪資。
- *凡員工之犯過，除依前述條款懲處外，其涉及刑事部份應移送法院或有關機關依法辦理。如有造成公司損失者，應依法負賠償之責。

閱畢請簽名：_