

7 員工關懷

7.1 多元徵才
7.2 人才發展
7.3 幸福職場
7.4 人權保障

- 兆豐銀行與兆豐證券完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統續證
- 持續獲選納入臺灣就業 99 指數及臺灣高薪 100 指數成分股
- 員工教育訓練總計 61.3 萬小時，人均受訓時數 62.5 小時
- 金融專業證照或資格考試共補助 1,429 人次，近新臺幣 212 萬元
- 人權教育訓練總計超過 7.3 萬參與人次及 9.9 萬小時
- 提供結婚補助新臺幣 385 萬元，生育補助新臺幣 2,308 萬元
- 提供優於法令陪產檢及陪產假

重大主題 GRI 指標

GRI 401 ：勞雇關係
GRI 403 ：職業安全衛生
GRI 405 ：員工多元化與平等機會

對應的重大主題

幸福職場

優先閱讀的利害關係人

員工 / 工會

7.1 多元徵才

兆豐集團視員工為企業重要資產、營運發展之根基，為落實勞資和諧，創造共存、共榮、共贏的夥伴關係，透過永續發展委員會旗下員工關懷小組、金控及各子公司人事單位，從員工招募、發展、留才、福利到退休等提供全方位規劃及協助，照顧員工健康、打造幸福企業。

7.1.1 人才資源與結構

兆豐集團遵守我國勞動法規及尊重國際公認基本勞動人權原則，並將相關規範納入金控《人權政策》。在集團的人才招募上，不因國籍、種族、階級、語言、思想、宗教等，而有雇用、薪酬福利及升遷等差別待遇或不公平之對待。截至 2024 年底，兆豐集團員工人數共 10,288 人，其中包含 9,795 名正職員工及 223 名非正職員工（派遣）及未納入本永續報告書之子公司人數 270 人；而臺灣據點員工人數共 9,010 人（佔 92%），海外子公司員工人數 785 人（佔 8%），報導期間員工人數與前一年度 (2023) 未有顯著變動。整體而言主要勞動人力為 30 歲至 50 歲壯年，共計有 5,933 人，佔比為全體正職員工 60.6%。詳細歷年人才結構數據請參考附錄 9.1.2 社會指標數據。



兆豐集團全球人才結構

類別		細項類別	人數	比例 (%)
正職員工 / 不定期契約	♀ 女性	<30 歲	851	8.7%
		30-50 歲	3,706	37.8%
		>50 歲	1,260	12.9%
		女性合計	5,817	59.4%
	♂ 男性	<30 歲	462	4.7%
		30-50 歲	2,227	22.7%
		>50 歲	1,289	13.2%
		男性合計	3,978	40.6%
	地區	臺灣據點	9,010	92.0%
		海外據點	785	8.0%
	教育程度	博士	12	0.1%
		碩士	2,468	25.2%
		大專院校	6,964	71.1%
		高中職	342	3.5%
		國中 (含) 以下	9	0.1%
合計			9,795	100%

類別		人數	比例 (%)
非正職員工 / 派遣契約	♀ 女性	148	67.3%
	♂ 男性	75	32.7%
合計			100%

註1：兆豐集團非正職員工全屬臺灣據點，正職員工屬臺灣據點共 9,010 人 (92%)、海外據點 785 人 (8%)。
註2：非正職員工 / 派遣契約為臨時 (非保證工時) 及兼職之員工，主要為主管司機及工讀生。主管司機專責主管接送；工讀生則負責公文傳送、會議安排及其他庶務性工作。
註3：其他未納入本永續報告書之子公司人數共 270 人；非員工之其他工作者共 101 人 (包括實習生、承包商之清潔或警衛人員)。

兆豐集團長期關注「兩性平權」議題，以實際行動支持性別平等並賦予婦女權力。在人才結構中，2024 年女性員工共 5,817 人（佔 59.4%）。另為呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 目標 5：性別平等 (Gender Equality)，兆豐集團亦設定職場兩性平權「單一性別員工維持 40% 至 60%」之目標，近四年目標達成率皆為 100%。

兆豐集團正職員工之管理職結構

類別	細項類別		人數	比例 (%)
管理職	♀ 女性	高階主管	14	0.5%
		中階主管	112	3.9%
		初階主管	1,402	49.4%
	女性管理職小計		1,528	53.9%
	♂ 男性	高階主管	22	0.8%
		中階主管	232	8.2%
		初階主管	1,054	37.2%
	男性管理職小計		1,308	46.1%
	管理職合計		2,836	100%
非管理職	♀ 女性		4,289	61.6%
	♂ 男性		2,670	38.4%
	非管理職合計		6,959	100%

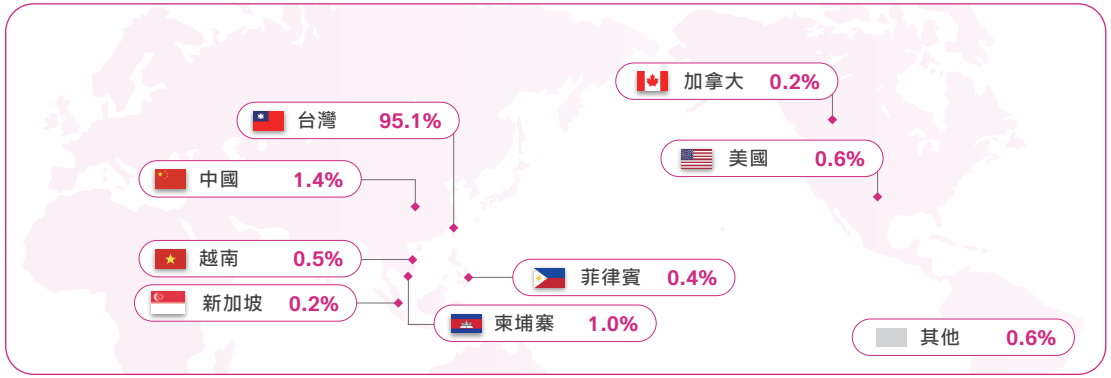
註：管理職之高階主管係指副總經理級以上主管、中階主管係指單位主管、初階主管係指非單位主管。

7.1.2 員工多元化

兆豐金控已訂定《人權政策》及《反歧視及反騷擾準則》，積極響應全球「多元、平等及共融 (Diversity, Equity and Inclusion, 簡稱 DEI)」精神，2024 連署參與天下雜誌「TALENT, in Taiwan 台灣人才永續行動聯盟」，致力創造多元平等的就業環境，保障不同族群的工作權益並讓每位員工充分展現其獨特性與差異性 (人權保障作為請參考 7.4 人權保障)。截至 2024 年底，兆豐集團共聘用 60 名身心障礙員工與 12 名原住民同仁，分別較 2023 年成長 9% 及 20%，未來也將持續提供適當的職缺，建立友善包容的職場。詳細歷年身心障礙及原住民員工資訊請參考附錄 9.1.2 社會指標數據。

多元組成

兆豐集團營運布局全球，吸引國際人才，2024 年底統計集團員工前 8 大國籍包含：臺灣、中國、柬埔寨、美國、越南、菲律賓、新加坡及加拿大，佔集團總員工的 99.3%。兆豐集團也規劃如海外分行實習、觀摩等制度，強化同仁的國際視野並促進職場交流。詳細歷年全球員工資訊請參考附錄 9.1.2 社會指標數據。



性別平權

隨著全球數位科技迅速發展，企業針對擔任科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職位人才需求增加，兆豐集團屬 STEM 職位之女性員工共有 606 人，佔 44%；女性員工屬收入產生職能 (營業單位) 之管理職位共有 1,221 人 (佔 59%)，顯示兆豐集團任用與晉升員工不因性別而有所差異，讓每個員工都能因才適用、盡其所長。有關兆豐集團性別平等促進作為，詳見 7.4.2 人權風險管理。

正職員工之職能資訊

類別	細項類別	人數	比例 (%)
擔任科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職位	♀ 女性	606	44%
	♂ 男性	773	56%
收入產生職能 (營業單位) 之管理職位	♀ 女性	1,221	59%
	♂ 男性	860	41%

註1：收入產生職能係依營業單位統計，排除如人力資源、法遵、稽核等支援型單位。
註2：科學、技術、工程、數學 (STEM) 相關職務，以涉及統計、數學、精算之職位計算，如投資處、資訊處、數金處等。

中高齡友善

為提升中高齡者勞動參與，兆豐證券、兆豐期貨、兆豐投信積極打造青銀友善共融職場，2024 年榮獲臺北市「中高齡者暨高齡者友善企業認證」。兆豐證券除提供身心健康協助，建立數位學習平台縮短中高齡員工數位落差，更開辦「展翼計畫」，由資深員工透過專業知識、業務技巧、客戶服務、法令遵循，輔以各項商品交易實務、系統功能與超業經驗分享等，為新進營業員授課，以推動中高齡人才技術及經驗的傳承；同時辦理符合中高齡員工需求的系列活動，涵蓋超慢跑運動、眼睛健診、骨骼健康、壓力管理等主題的健康照護課程。另兆豐投信於企業官網公布「中高齡員工友善之公開承諾」，持續提供員工健康檢查、旅遊補助，也建立運動社團、青銀共事編組、心理諮商及員工關懷講座等，透過「全齡照顧方案」聘請講師與員工進行交流分享、互動教學等關懷活動，營造包容友善工作環境，期望達到健康老化和幸福老化。

兆豐證券、兆豐期貨及兆豐投信
榮獲 2024 年臺北市「中高齡者暨高齡者友善企業認證」

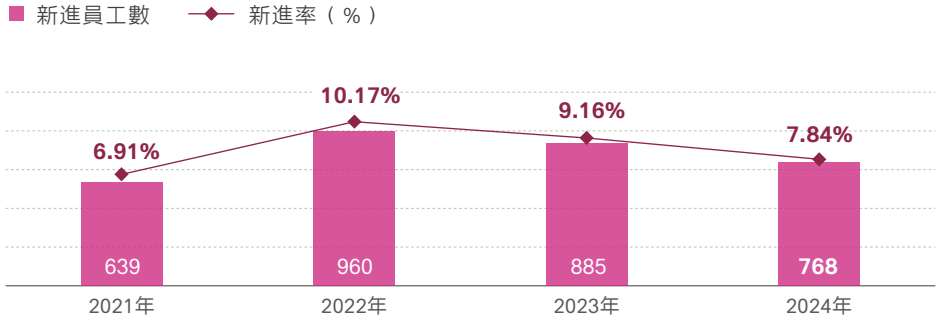




7.1.3 新進與離職員工

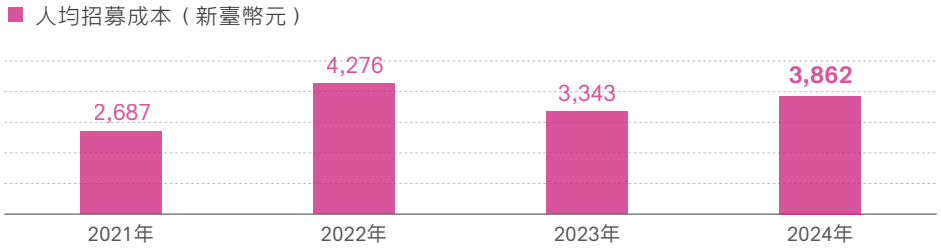
2024 年新進員工人數、新進率及留任率分別為 768 人、7.84% 及 81.1%，相較前一年度下降。除招募人才，兆豐集團持續追蹤同仁離職狀況，透過離職率分析，擬定相關職場改善計畫。2024 年度離職人數共 527 人（不含退休及留職停薪人數），離職率和自願離職率分別為 5.38% 及 5.02%，皆較 2023 年上升，原因係新進員工及自請離職人數增加所致。詳細歷年全球員工資訊請參考附錄 9.1.2 社會指標數據。

全球新進員工統計



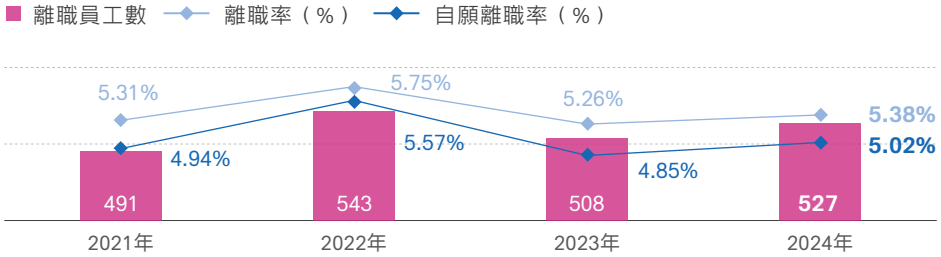
註1：總新進人數係指首次加入組織的新員工人數（復職者不納入）。
註2：新進率 (%)= 總新進人數／年底正職員工數 x 100%。

新進員工人均招募成本



註：新進員工招募成本 = 當年度新進人員總招募費用／總新進人數。

全球正職員工離職率統計



註1：離職員工數包含自請離職、優退、資遣、被解僱及在職過世的員工人數，不納入屆齡退休及留職停薪者。
註2：離職率 (%)= 離職員工數／年底正職員工數 x 100%。
註3：自願離職率 (%)=(自請離職人數 + 優退人數) ／年底正職員工數 x 100%。

7.1.4 招募策略

因應我國少子化及金融業多元發展趨勢，兆豐集團著重數位、永續及多元金融三大領域人才招募，藉由多元管道進行徵聘，如人力銀行、公司形象網及媒體等方式公開徵才，並透過金融業相關人士或由內部員工引薦，以嚴謹的審查流程，確認應徵者能適才適所。

目標人才	人才布局	招募成果
數位人才	因應數位金融科技快速發展，提升競爭優勢，累積公司資訊及資安技術能量，並強化企業網站營運、社群、數位行銷等金融科技新業務。	兆豐銀行及兆豐證券透過校園徵才、刊登官網及人力銀行網站等徵才管道，共招募數位金融人才計 18 餘人。
永續人才	順應永續浪潮，並與各界利害關係人議合，以規劃與執行公司永續策略及行動方案，達成企業永續發展。	因應兆豐金控成立「永續策略部」並加入金管會「永續金融先行者聯盟」，兆豐金控積極招募永續發展專責人員，而各子公司亦配合集團需求，配置兼辦永續相關業務之人力，以有效整合資源，推展企業永續行動，2024 年集團共招募永續人才 9 人。
多元金融人才	強化全球布局，順應永續金融、數位金融等新興金融議題，持續招募人才協助進行相關商品開發，提升公司產品與服務競爭力。	兆豐銀行招募私人銀行業務、消金授信業務、數據分析、行銷企劃及行銷策略規劃人才，以因應多元業務發展，2024 年集團共招募多元金融人才 55 人。

校園深耕

兆豐集團為吸引優秀青年人才，亦積極與大專院校合作，以提供獎學金、與我國大專院校合作開立金融課程、提供實習及工讀機會予學生，培育與吸引潛在金融人才。

類別	項目		成果
提供實習工讀機會	背景說明	提供青年工作機會，讓在校生了解金融業相關專業職能，培育與吸引潛在人才。	• 兆豐銀行、證券、票券及投信共計提供 201 位大專院學生實習工讀機會。
	合作管道	辦理大專生暑期實習、相關科系合作、人力資源網站刊登職缺等。	
提供獎助學金	背景說明	因應證券人才培育需求。	• 兆豐證券獎助學金發放合計新臺幣 1,088 仟元。
	合作管道	兆豐證券與大專院校財金相關系所共同合作。	
辦理學生企業參訪	背景說明	兆豐集團積極培育人才，由兆豐證券主辦、兆豐期貨及兆豐投顧共同協辦「探索兆豐證券多重宇宙」企業參訪活動。	• 近百名在學高中生及大學生報名參與，最終錄取 57 名，投入經費新臺幣 129,900 元。
	合作管道	邀請對金融產業高度興趣之高中及大專院校學生報名參與。	
辦理校園金融講座或職涯分享	背景說明	兆豐證券講師透過實務教學及自身經驗，分享證券實務並傳授金融防詐知識，引領年輕人學習正確理財知識、瞭解證券複委託業務及全球商品新趨勢，並強化防範投資詐騙意識。	• 共舉辦 6 場共計 289 位學生參與，投入經費新臺幣 20,300 元。
	合作管道	與致理科技大學、靜宜大學、中正大學等大專院校合作辦理金融知識講座。	

★ 案例分享

兆豐證券「探索兆豐證券多重宇宙」企業參訪活動



「探索兆豐證券多重宇宙」企業參訪活動於 2024 年 7 月在兆豐證券總公司舉行，由兆豐證券主辦、兆豐期貨及兆豐投顧共同協辦，以「兆豐證券業務介紹與新鮮人求職實務分享」、「傳遞金融友善的價值觀念」及「金融防詐及風險意識教育」為三大主軸，共吸引近 60 名來自各縣市的高中及大專生探索職涯發展興趣、掌握進入職場先機。

7.2 人才發展

7.2.1 人才培訓

兆豐集團對員工教育訓練向來不遺餘力，提供員工多元且專業之訓練課程與發展計畫，積極強化同仁的在職訓練，規劃及辦理各項金融相關專業課程、外語進修、出國研習、研討會等，同時鼓勵員工自主學習。透過建立線上學習資源，及提供專業證照考試、外語能力測驗補助等措施，兆豐集團擁有妥善的自主學習機制，創造學習與創新的工作環境，讓員工持續發展職能並激發潛力。

兆豐集團人才培訓計畫

類別	項目		參與公司 金控	銀行	證券	票券	保險	投信	資產管理
職能訓練	管理訓練	單位主管培訓	●	●	●				
		菁英幹部培訓		●					
		高管研究班 / 領導班		●	●				
		中高階主管研習營		●	●				
		基層主管培訓	●	●		●			
	專業訓練	年度訓練計畫		●		●	●		
		專業職能訓練	●	●		●	●	●	●
		金融法規新知	●	●		●	●	●	●
	通識訓練	新進人員訓練	●	●	●	●	●	●	●
		外語能力	●	●					
		電腦能力		●			●		
		勞動法規訓練	●	●		●	●		
自主學習	數位學習平臺(如 Hami 書城)		●	●		●	●	●	
	專業證照補助		●	●	●	●	●	●	●
	語言檢定補助			●		●	●		

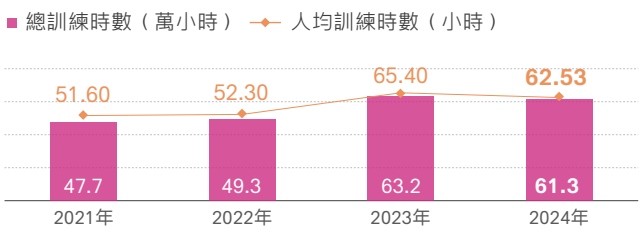
兆豐集團歷年人力資本投資報酬率

項目 / 年度 (單位:新臺幣仟元)	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
A. 營業收入 (未扣除成本、費用前之金額)	60,230,846	56,049,653	77,321,894	83,485,131
B. 營業費用	29,605,479	29,670,950	33,498,208	36,247,405
C. 員工相關費用 (薪水 + 福利)	20,146,203	19,586,824	21,787,288	23,275,113
人力資源投資報酬率 =[A-(B-C)]/C	2.52016	2.34676	3.01143	3.02953

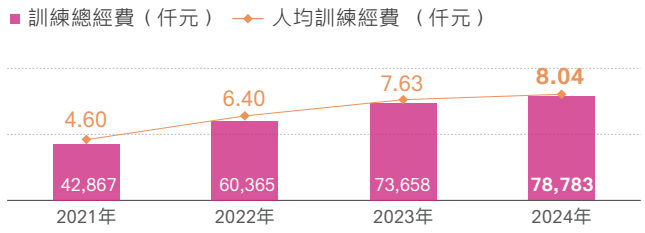
2024 年兆豐集團每位員工平均受訓時數約 62.5 小時，總受訓時數為 61.3 萬小時。相較於 2023 年，平均受訓時數與總訓練時數分別下降約 0.4% 與 3%。(詳細教育訓練資訊請參考附錄 9.1.2 社會指標數據)

兆豐集團鼓勵員工參加相關專業證照或資格考試，提供員工報名費、證照費之全額或部分補助，相關證照如認證理財規劃顧問 (CFP)、理財規劃顧問 (AFP)、國際金融稽核師 (CFSA)、國際反洗錢師 (CAMS) 等。2024 年兆豐集團在人才培訓成本方面共投入超過新臺幣 7,878 萬元，專業證照補助共 1,429 人次，提供近新臺幣 212 萬元的補助費用。兆豐集團除了持續提供補助，也配合規劃相關教育訓練，給予員工專業的支持。(詳細專業證照補助資訊請參考附錄 9.1.2 社會指標數據)

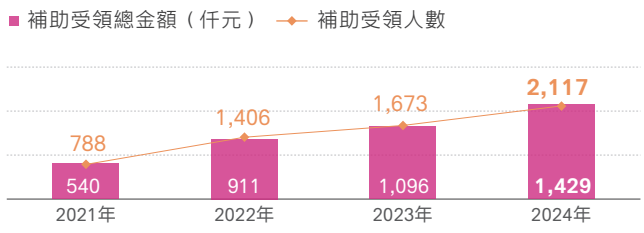
教育訓練時數



人才培訓成本



專業證照補助



員工發展計畫

人才發展方法	金控	銀行	證券	票券	保險	資產管理	投信
教練型或導師型(適用新進員工或全體員工)		●		●	●	●	●
團隊型或網絡型(適用全體員工)	●	●	●	●		●	●

人才發展專案

人才發展方法	金控
領導力發展計畫	專案名稱:單位主管培訓計畫。
	專案目的與內容:詳本節「專案人才培訓計畫」內容。
	適用員工 / 占比:兆豐銀行行員 /8.78%。
	商業效益:透過培訓鼓勵同仁續留公司擔任單位主管,2024 年關鍵人才留任率為 98.64%,較銀行整體員工留任率 95.42% 高出 3.22%。
文化背景教育訓練	專案名稱:海外分行業務講習班。
	專案目的:為協助海外分行業務拓展、經營管理及了解各國監理機關監理重點及文化差異。
	專案內容:辦理「文化差異」主題課程。文化差異全球人才管理專家任仕達將文化智商列為 2020 年最重要的領導技能之一,「文化智商」(CQ)關注的是對於不同文化的「理解力」與「適應力」,從固定思維到將成長心態付諸實踐,進而看到更多建立組織內包容性的方法。
	適用員工 / 占比:兆豐銀行行員 /2.84%。
	商業效益:提供外派同仁適應力,依 2024 年員工敬業度調查結果,海外輪調同仁「工作勝任感」項目得分最高 (4.01 分),外派適應性則以「文化及人際互動差異適應」項目得分最高 (4.04 分)。
過渡計畫(針對退休、解雇或欲重返職場的員工)	專案名稱:「兆豐真貼心樂退健診」活動。
	專案目的:針對即將退休的行員,檢視財富缺口並提供最適資產配置建議,除讓客戶及規劃休員工採取有效的理財行動外,亦使其及早準備現金流以應退休生活。
	專案內容:整合財富管理行動理專 iPad 系統,針對 40~69 歲有退休財務規劃需求的績優理財客戶,由專屬理財顧問透過行動 iPad 試算功能,規劃出專屬客製化的退休健診報告書,以視圖、直觀設計,輕鬆易懂的文字,審視財務缺口,並提供最適化資產配置,協助客戶採取有效的理財行動,及早準備退休規劃。
	適用員工 / 占比:兆豐銀行行員 /1.73%
	商業效益:改善行員退休後財務狀況,並吸引行員持續使用兆豐金融商品服務。
數位轉型計畫	專案名稱:數位金融力基礎班系列課程。
	專案目的:為強化內部創新思維及文化,提升行員因應金融科技技術快速變革的能力,培育行員數位技能和素養。
	專案內容:於 Microsoft Teams 設置 AI 賦能教育平台,提供 AI 相關知識與討論。主要經營工作包括 (1) 貼文製作、審查與發佈;(2) 徵稿制度規劃與執行;(3) 知識抽獎活動;(4) 讀者問卷調查;(5) 讀者訪談;(6)AI+ ∞知識庫 (OneNote);(7) 聽讀 AI(podcast)。
	適用員工 / 占比:兆豐銀行行員 /100%
	商業效益:課程涵蓋人工智慧、區塊鏈、客戶體驗等多種金融科技知識,學員反饋課程內容豐富,具有實質幫助並且提升了工作效率。

ESG 教育訓練

為提升最高治理單位 ESG 群體智識，建立同仁永續素養，集團規劃董監事每年 ESG 進修時數最少 3 小時，2024 年累計教育時數達 733.9 小時。另針對公司經理級以上 (含副總級主管) 人員及一般同仁訂定年度 ESG 教育訓練時數門檻，並配合金管會「永續金融先行者聯盟」承諾要求，金控及各子公司於 2024 年至少辦理一場 ESG 認識度調查，以提升學習效果。

此外，響應主管機關鼓勵金融業從業人員考取「永續金融證照」，兆豐銀行對於報考證基會、保發中心及金融研訓院主辦之永續發展基礎能力測驗及永續發展進階能力證照之同仁，分別提供考照 / 培訓費用補助，於一定期限內取得前述證照者，另提供資歷加分措施。2024 年兆豐集團共 1,552 名同仁取得「永續金融證照 (基礎能力)」、3 名同仁取得「永續金融證照 (進階能力)」，其中，兆豐銀行取得之人數分別為 1,525 人、2 人。

★ 案例分享

兆豐金控舉辦集團 ESG 宣導會，重視防漂綠及國際人權議題



兆豐金控因應國內外 ESG 永續趨勢，於 7 月 22 日辦理 2024 年集團 ESG 宣導會，邀請外部講者分享近期備受關注之金融機構防漂綠及國際人權議題，對金控及子公司同仁進行宣導，並於會後辦理課後測驗，以檢視同仁學習成效。

專業人才培訓計畫

為提供員工適才適所的發展環境與資源，兆豐銀行透過訂定「年度訓練計畫」，依業務類別開辦講習班，並視公司策略、金融市場趨勢、法令變化等因素，不定期開辦專業講習課程，以強化員工專業職能培訓。另外，為彌補內部訓練之不足，兆豐銀行亦派同仁參加行外機構，如台灣金融研訓院、銀行公會、信託公會、證基會、中華經濟研究院等所開設之專業訓練課程及宣導說明會。

兆豐銀行設計「單位主管培訓計畫」及「菁英幹部培訓計畫」，定期由各單位推薦優秀並具企圖心及發展潛力之中階同仁，經審核通過者將安排參訓相關課程，同時提供後續外部機構專業培訓計畫，培訓為儲備單位主管與菁英幹部。為追蹤及評估訓練計畫之成效，兆豐集團運用柯氏學習評估模式 (Kirkpatrick Model) 進行衡量，以有效掌握訓練計畫的量化效益。

<table>
<tr><th>培訓計畫名稱</th><th>計畫說明</th><th>培訓對象</th><th>培訓效益</th></tr>
<tr><td>單位主管培訓計畫</td><td>兆豐銀行每年由單位主管推薦各單位工作表現優異、具有潛力之優秀行員參與培訓，授課內容涵蓋數位金融、金融市場、財富管理、預警阻詐、公平待客等課程，並邀請業界專家學者及顧問公司講授「從問題企業探討財報的窗飾與舞弊暨接軌國際永續揭露準則與新準則 IFRS18 之簡介」、「氣候變遷及永續金融趨勢分享」、「解決客訴抱怨與提升滿意度」、「領導統御」等議題。透過培育優秀行員，強化其專業知識與統御能力，從中發覺潛在單位主管人選，建立接班梯隊以達永續經營。</td><td>銀行行員</td><td>
<table>
<tr><th>2024 年度培訓人數</th><th>累積培訓人數</th><th>已派任單位主管人數</th><th>占比 (%)</th><th>學員滿意度</th><th>商業效益</th></tr>
<tr><td>17</td><td>649</td><td>327</td><td>50.39%</td><td>97.8%</td><td>提升儲備單位主管領導決策、領導變革和變革管理的能力並了解行方目前營運及業務方針</td></tr>
</table>
柯氏學習評估模式
<table>
<tr><th>項目</th><th>指標</th><th>2024 年</th><th>2023 年</th></tr>
<tr><td>L5 投資報酬</td><td>訓練投資報酬</td><td>3.2</td><td>3.43</td></tr>
<tr><td>L4 結果評估</td><td>顧客滿意度</td><td>93.50%</td><td>90.20%</td></tr>
<tr><td>L3 行為評估</td><td>關鍵人才留任率</td><td>98.64%</td><td>99.10%</td></tr>
<tr><td>L2 學習評估</td><td>訓練課程完訓率</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>L1 反應評估</td><td>訓練課程滿意度</td><td>97.80%</td><td>92%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>菁英幹部培訓計畫</td><td>兆豐銀行於 2024 年辦理第 14 屆「菁英幹部培訓班」計畫，該計畫自 2014 年起開辦，針對 45 歲以下、優秀並具有企圖心及發展潛力之中階幹部予以培訓。授課內容涵蓋存放匯、財管、洗錢防制等銀行相關業務。參與培訓之同仁除於總處及海內外營業單位擔任要職，亦持續累積實務經驗及參與國內外專業培訓。</td><td>中階幹部</td><td>
<table>
<tr><th>2024 年度培訓人數</th><th>累積培訓人數</th><th>已派任單位主管人數</th><th>占比 (%)</th><th>學員滿意度</th><th>商業效益</th></tr>
<tr><td>80</td><td>1,016</td><td>50</td><td>4.92%</td><td>94.4%</td><td>• 啟發同仁擔任管理者之角色自覺
• 樹立目標意識，以能掌握達成共識的溝通
• 確保執行力與制度落實</td></tr>
</table>
柯氏學習評估模式
<table>
<tr><th>項目</th><th>指標</th><th>2024 年</th><th>2023 年</th></tr>
<tr><td>L5 投資報酬</td><td>訓練投資報酬</td><td>3.2</td><td>3.43</td></tr>
<tr><td>L4 結果評估</td><td>顧客抱怨案件</td><td>200</td><td>220</td></tr>
<tr><td>L3 行為評估</td><td>關鍵人才留任率</td><td>95.18%</td><td>95.83%</td></tr>
<tr><td>L2 學習評估</td><td>訓練課程完訓率</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>L1 反應評估</td><td>訓練課程滿意度</td><td>94.40%</td><td>95.06%</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

兆豐銀行歷年培訓計畫成果	項目	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
單位主管培訓班	受訓人數	37	37	19	17
	每位受訓時數	34	34	33	32
	投入經費(新臺幣元)	119,978	149,410	138,112	168,818
菁英幹部培訓班	受訓人數	79	100	106	80
	每位受訓時數	28	28	28	27
	投入經費(新臺幣元)	181,521	184,725	195,304	203,353
海外分行業務講習班	受訓人數	37	61	35	34
	每位受訓時數	33	33	33	32
	投入經費(新臺幣元)	51,750	52,100	49,325	67,528

7.2.2 輪調與考核

職務輪調

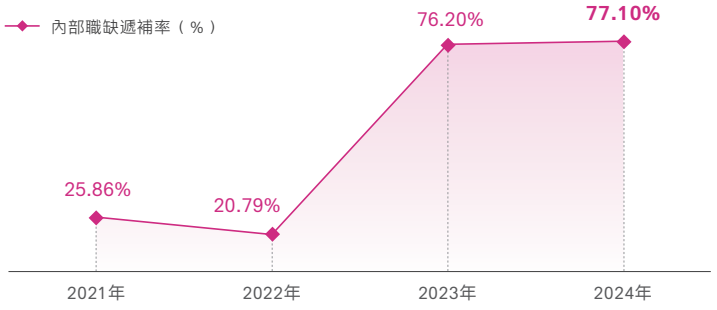
人員輪調係為培養金融業務之全才，提升員工工作興趣，激發工作潛能，以期人事管理達到適才適所之目標。兆豐集團對員工採用之輪調主要分為「內部輪調與徵才」及「集團內人才交流」。

內部輪調與徵才	目的	應業務需要，活化組織機能，透過加強職務歷練培育優秀人才，讓人力能夠適才適所，發揮工作潛能。
	說明	兆豐集團內部輪調與徵才採內部及單位間輪調兩項機制。內部輪調機制除可讓同仁適才適所，為集團留下優秀人才，當業務繁忙或人手緊湊時，亦有互相支援之功能。相關調動作業均符合法令規範之「調動五原則」辦理。
集團內人才交流	目的	為促進本集團各公司人才交流，以利公司員工調度，加強培育專業人才。
	說明	訂有《集團人員交流規則》，以商調 / 借等方式提供集團內之人員交流機制，以因應金融跨業經營之需要。

兆豐集團內部職缺遞補情形		
年度由集團內部員工遞補的職缺數	管理職	490
	非管理職	395
	合計	885
當年度所有職缺數 (註 1)		1,148
內部職缺遞補率 (%) (註 2)		77.1%
管理職內部職缺遞補率 (%) (註 3)		42.7%
非管理職內部職缺遞補率 (%) (註 4)		34.4%

註1：當年度所有職缺數包含自願請調人數及當年度新進員工數。
註2：內部職缺遞補率 (%) =（年度由內部員工遞補的職缺數 / 當年度所有職缺數）x 100%
註3：管理職內部職缺遞補率 (%) =（年度由內部員工遞補管理職的職缺數 / 當年度所有職缺數）x 100%
註4：非管理職內部職缺遞補率 (%) =（年度由內部員工遞補非管理職的職缺數 / 當年度所有職缺數）x 100%
註5：2023 年起調整集團內部員工遞補職缺計算方式將內部輪調人數納入計算，致內部職缺遞補率較歷年上升。

內部員工遞補職缺比率



績效考核

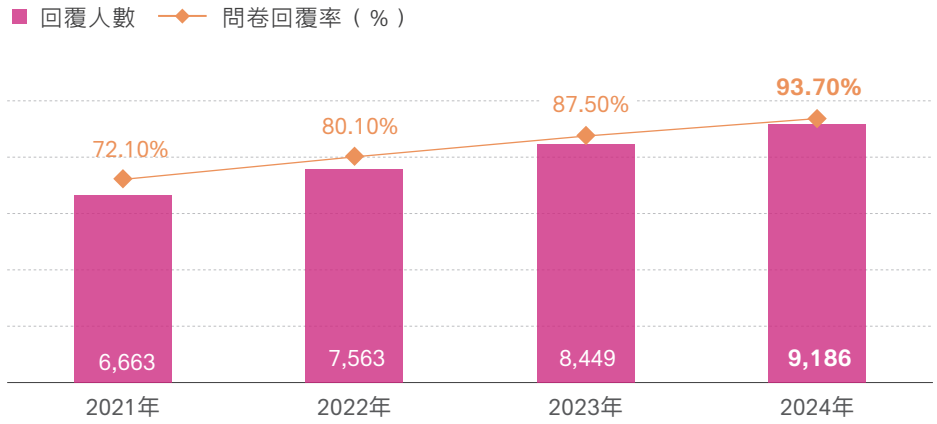
為達成組織績效目標及發掘員工潛能，兆豐金控訂有《員工考績辦法》建立公平公正的績效考核制度，2024 年集團內部晉升人數達 1,196 人。兆豐集團績效考核可分為全體適用之「目標導向管理考核」，以及依特定業務設計之「排名考核」、「部門及團隊之績效評估」、「敏捷對話」等。

目標導向管理考核	說明	於每年年終辦理員工績效考核，由各級主管就所屬員工平時工作表現，檢視目標與關鍵績效指標達成狀況，依公平、公正的原則，嚴謹的作業流程，分別考核之。除試用人員及當年度復職人員不予以考核外，其餘皆接受考核，而績效考核結果將做為員工獎酬及晉升之依據。
	頻率	兆豐金控及各子公司每年辦理一次。
排名考核	說明	於特定業務中，如財富管理業務、信用卡推廣等，依照參與員工於特定業務中的表現進行排名，並透過依照排名發放獎金的方式，來激勵員工創造更好的表現。
	頻率	兆豐銀行：不定時；各業務主政單位，於核定預算數內依其業務設定目標，辦理特定期間之各項業務目標獎勵方案。 兆豐證券、兆豐票券、兆豐投信：每年辦理一次。
部門及團隊之績效評估	說明	部門及團隊定期辦理績效評估，以提升其管理職能與考核其經營績效。
	頻率	兆豐金控、兆豐銀行、兆豐證券、兆豐票券、兆豐保險及兆豐資產管理每年辦理一次
敏捷對話	說明	主管與員工討論共同制定工作目標，對業績達成率偏低、工作績效不佳、不適任人員要求填列專案考核表，並持續對話以要求改善。
	頻率	兆豐銀行：每季一次 兆豐證券：一年四次以上 兆豐保險：不定期專案考核
多維度績效考核	說明	兆豐金控修訂《部門接班人計劃實施要點》，規定部門副主管選替應進行多為度績效評估，就其工作能力、溝通能力、領導統御或工作績效等面向，綜合自我評量、下屬評量及同事評量等意見回饋，供權責主管或選派評審會議參考。
	頻率	不定期

7.2.3 員工敬業度

為瞭解兆豐集團員工敬業度、滿意度及其與工作績效兩者間的關係，2024 年委請專業機構針對兆豐金控及各子公司進行調查，調查對象首次擴及海外據點之輪調同仁，共獲得 9,186 份回覆，問卷回覆率為 93.7%，相較於 2023 年成長 6.2%。問卷採用李克特五點量表，並參考蓋洛普公司與韜睿惠悅公司對員工敬業度之定義進行題項設計，在考量工作滿意度下，探討員工敬業度對工作績效的增益效果。

集團員工敬業度調查情形



調查構面



調查結果

研究顯示兆豐集團員工敬業度為 3.72 分；員工敬業度之積極參與員工（以問卷結果 3 分以上者進行統計）比例為 90.8%。

項目	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
積極參與員工比例	87.3%	88.5%	92.9%	90.8%

整體分析結果顯示，就性別而言，集團男性較女性之敬業度較高；就職位而言，主管職較非主管職之敬業度較高。針對各項調查構面，分析發現集團同仁較難感受個人績效與組織目標的關聯性，且升遷管道認知度較低，影響成就動機表現。兆豐集團後續將請各公司留意內部晉升情形，鼓勵主管多元獎勵同仁並提供正向回饋，以提升同仁敬業度及留任意願。

項目			2021 年		2022 年		2023 年		2024 年	
			樣本數	分數	樣本數	分數	樣本數	分數	樣本數	分數
性別	♂ 男性		2,858	3.61	3,243	3.65	3,549	3.83	3,879	3.78
	♀ 女性		3,805	3.62	4,320	3.60	4,900	3.75	5,307	3.68
職位	主管職	高階主管	63	3.99	50	3.90	53	3.95	56	3.93
		中基層主管	1,925	3.67	2,218	3.67	175	3.83	2,739	3.76
	非主管職		4,675	3.55	5,295	3.60	8,221	3.76	6,391	3.70
總計			6,673	3.71	7,563	3.62	8,449	3.78	9,186	3.72

7.3 幸福職場

7.3.1 薪酬與福利

提升薪資競爭力

兆豐集團對於新進員工，依其職等之不同，核予不同之基本薪資，不因性別、年齡、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況、參與團體等因素而有所差異。集團內新進員工之基本薪資不分海內外皆高於當地最低工資標準，爾後逐年依表現發放各項獎金及辦理考績晉薪，差異化各員工之報酬。

兆豐集團已連續 10 年獲臺灣證券交易所篩選為「臺灣高薪 100 指數」成分股，顯示兆豐員工薪資水準優於大多數臺灣上市公司。員工年所得除包含月薪及年終獎金外，另依當年度績效表現核發績效獎金及員工酬勞，績效優良之員工得以調薪，以實現集團年度員工福利預算使用率 100% 之目標，留住優秀人才。

為因應消費者物價指數成長幅度，激勵集團員工士氣，2024 年底兆豐金控比照公務員調薪水準，於董事會通過集團 2025 年全面調薪 3%，確保基層員工與主管都能受惠，展現對員工權益之重視。

非擔任主管職全時員工薪資平均數及中位數

項目 / 年度	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	2024 年與前一年度差異數
非擔任主管職務之全時員工人數	7,728	7,754	7,902	8,102	↑ 200
非擔任主管職務之全時員工年度薪資平均數(新臺幣仟元)	1,450	1,432	1,562	1,705	↑ 143
非擔任主管職務之全時員工年度薪資中位數(新臺幣仟元)	1,173	1,173	1,304	1,446	↑ 142

員工薪酬及獎金平均數及中位數之性別差異

性別薪酬平均數之差異	18.23%
性別薪酬中位數之差異	19.78%
性別獎金平均數之差異	18.54%
性別獎金中位數之差異	18.03%

註1：性別差異為男性數據較女性數據差異數佔男性數據之比例。
註2：計算對象涵蓋本集團 2024 年 12 月 31 日在職滿 6 個月之全球正職員工，並年化相關薪酬數據。
註3：薪酬數據依臺灣證券交易所「非擔任主管職務之全時員工薪酬總額」計算規範，採權責發生之應計基礎計算，且薪酬包含員工薪資、獎金(年終獎金、績效獎金、員工酬勞)及加班費(含未休假加班費)。

勞工實務計畫

項目	說明
確保給付充足的薪資，達到或超過預估的生活成本或基本生活成本	• 為提供充足薪資，兆豐金控依財政部公告 2024 年度每人基本生活所需之費用金額新臺幣 21 萬元及經濟部基層員工之月平均經常性薪資新臺幣 6.3 萬為基準，兆豐平均各職等起薪(不包含獎金 / 加班費)為新臺幣 72,000 元，高於法定勞工每月最低工資(新臺幣 27,470 元)約 2.62 倍；總體年薪也明顯高於前述基準 • 公司訂有健全的薪資、考核及升遷制度，除不定期配合軍公教人員調薪政策進行全面調薪外，每年檢視員工工作表現予以考核或提升，故員工薪資得以每年成長，使其均獲有穩定的工作收入，以確保生活品質。 • 兆豐金控獲選為「臺灣高薪 100 指數」成分股，顯示兆豐員工薪資水準優於大多數臺灣上市公司，提供具競爭力之薪資福利。
監測工作時間	• 建置差勤系統追蹤員工加班情形，檢核員工出缺勤情形。員工上、下班均需刷卡確認出勤時間；如員工有未出勤紀錄，系統會通知員工，請該員確認出勤情形。
保障員工獲得加班的薪資給付	• 已於出勤相關規定明定加班及加班費給付方式，並透過差勤系統留存員工加班申請紀錄，每月辦理檢核並計算加班時數及發放加班費。
定期和勞工代表溝通勞動條件	• 兆豐金控與工會推派或勞方選舉之勞方代表按季舉行勞資會議，溝通有關工作環境及員工福利 (如比照供軍公教實施調薪、提高健康檢查及生育補助、舉辦員工旅遊) 等相關措施，如有進一步研議需要或調整作法並陳報權責主管核定相關決議結果及可行性作法，2024 年共召開至少 4 場勞資會議。
檢視性別薪酬差距	• 兆豐金控薪資標準係依職等訂定，與性別無關；員工晉薪視個人考績有所差異，亦與性別無關。 • 每年計算性別薪酬差距，透過永續報告書揭露集團「員工薪酬及獎金平均數及中位數之性別差異」；如經檢視性別薪酬差距應予調整，將於永續發展委員會由各該公司提報相關因應措施，如調整公司人力結構。 • 2024 年度集團性別薪酬平均值及中位數之差異分別為18.23%及19.78%，集團性別獎金平均值及中位數之差異分別為18.54%及18.03%。顯示性別薪酬差距不大。
擴大社會保障 / 社會安全制度至超出國家規範的保障範圍	• 提供優於法規之生育補助最高第 3 胎新臺幣 18 萬元及健康檢查補助 (新臺幣 2 萬元)，並實施員工持股信託方案等福利制度。 • 提供優於法令的有薪家庭照顧假、產假 (42 工作日)、陪產檢及陪產假 (8 日)。 • 提供團體保險，且申請給付不予抵充，給予員工完善照護。
確保員工使用帶薪年假	• 以人事系統進行帶薪年假之計算，並於每年 1 月 1 日通知同仁當年度帶薪年假天數，由員工自行安排年假。 • 透過單位管理績效加分的方式，鼓勵員工連續休假，以落實內控及休假代理制度，促使員工有充分的時間從事休閒娛樂活動，維持工作與休閒平衡 。
為員工提供培訓或技能訓練，以減緩產業或氣候轉型變化的負面影響	• 為因應金融商品數位轉型變化，透過安排同仁參與外部培訓數位轉型相關課程，如 2025 年證基會 GoProS 培訓計畫 - 金融市場創新與數位轉型模組、數位轉型 *AI 世代人才激勵活動等，提升同仁數位轉型知識及技能，以持續保有競爭力。 • 不定期舉辦氣候變遷風險管理教育訓練課程，提升員工知能，以減緩氣候變化之負面影響。如舉辦 ESG 講座及數位人工智慧相關教育訓練。

兆豐集團除了提供優渥薪資、年終獎金、績效獎金及員工酬勞外，另提供良好的員工福利，包括人壽 / 醫療 / 傷殘等保險、產假 / 陪產假 / 育嬰假 / 健檢假 / 家庭照顧假等休假、退休人員慰勞及關懷等退休方案、員工優惠存款及持股信託、婚喪喜慶 / 生育 / 傷病 / 旅遊 / 社團補助等措施，給予員工完善的照護。

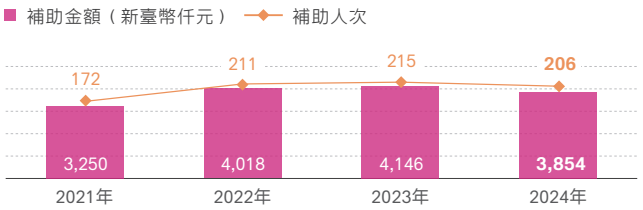
員工福利

成家祝福

響應政府鼓勵適婚年齡者結婚政策，兆豐金控偕同旗下子公司提供最高新臺幣 3 萬元結婚補助及最高 14 天之婚假，以實際行動減輕員工成家負擔。2024 年共有 206 人次申請結婚補助，補助金額超過新臺幣 385 萬元。

- 提供優於法規之結婚補助
- 提供優於法規之結婚假
- 舉辦或提供單身員工聯誼活動

結婚補助統計



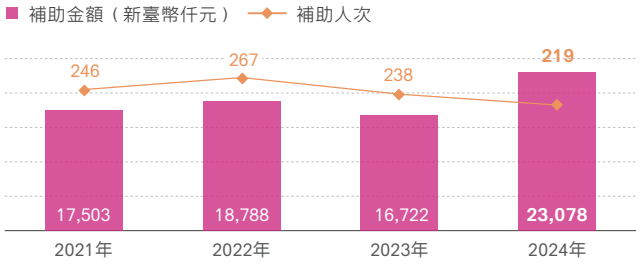
生育支持

為鼓勵員工放心生育，並致力減輕員工懷孕時期的負擔，兆豐金控提供優於法令的「產假」(42 工作日)及「陪產檢及陪產假」(8 日)，以利員工陪伴其配偶妊娠產檢或其配偶分娩。

另外，兆豐金控及兆豐銀行自 2023 年 8 月起調升育兒補助為「第一胎 12 萬元、第二胎 15 萬元，第三胎以上 18 萬元」，讓員工兼顧家庭與事業而無後顧之憂。兆豐證券給予妊娠滿六個月之女性同仁及男性同仁配偶好孕待產包，並於生產後致贈新生兒禮盒，附上董事長及總經理祝福賀卡。

- 提供優於法規之生育補助
- 提供優於法規之生育相關假期
- 提供懷孕員工相關健康指導及諮詢服務
- 主動評估孕婦工作環境，並適時調整工作內容

生育補助統計

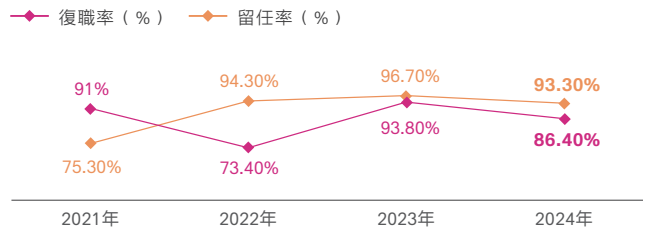


育兒後盾

兆豐集團具完善的育嬰假制度，針對符合「性別平等工作法」等相關規定之員工，得申請育嬰留職停薪，保留其工作權，確保員工維持工作與家庭平衡。另提供子女未滿 3 歲之父母共 24 週育嬰留職停薪津貼，符合法令之要求。2024 年享有育嬰假人數為 276 人，實際使用育嬰假人數為 114 人。(詳細育嬰留停資訊請參考附錄 9.1.2 社會指標數據)

- 提供優於法規之育兒補助
- 提供優於法規之育兒相關假期
- 工作場所設置哺集乳室
- 提供優惠安全的托育服務
- 舉辦職場育兒健康講座

復職率與留任率統計



平衡工作與生活	兆豐集團依據「性別平等工作法」提供家庭照顧假，讓有家庭照顧需求之員工得兼顧工作與家庭。另一方面，透過各項旅遊休閒活動，如辦理家庭日、社團活動或員工旅遊等，舒緩員工工作壓力，創造正向職場環境。 • 提供旅遊休閒活動補助 • 提供優於法規之休假 • 提供員工社團補助 • 提供優於法規之伙食費 • 辦理家庭日或員工旅遊活動 • 辦理志工活動或提供志工假
工作彈性	兆豐金控員工為撫育未滿三歲子女或為照顧家庭成員需要，得調整上下班工作時間。配合部分業務性質，兆豐銀行及兆豐證券亦設有彈性上下班制度，員工經單位主管同意即可申請調整上下班時間；兆豐銀行員工之中午輪休，亦可由單位主管視業務情形進行彈性安排。另一方面，兆豐證券亦訂有《業務人員兼任或兼辦職務管理規則》，提供業務人員兼任與兼辦職務之選擇。此外，兆豐銀行若有開設線上教育訓練，員工可選擇在家進行線上教育訓練。 • 彈性上下班制度 • 兼職選擇
長期激勵措施	為激勵向心力、留才與照顧員工退休生活，兆豐金控董事會已通過集團版員工持股信託方案，實施範圍涵蓋兆豐金控、銀行、證券、票券、保險、投信及資產管理等子公司，協助員工提早規劃退休生活，營造對公司之歸屬感。 • 員工持股信託

退休保障

針對員工退休規劃，兆豐金控依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」等相關規定，制定《員工退休辦法》。

公司員工退休金提撥	勞動基準法退休制度	勞工退休金條例退休制度
除委任經理人及適用勞退條例者外，員工退休金依精算之當年度淨退休金成本，在不超過薪資總額 15% 範圍內，決定當年度之提撥率，並按月提撥，存儲勞工退休準備金專戶，並由勞工退休準備金監督委員會監督之。	依精算報告估算之提撥率，按月提撥勞工退休準備存儲，且依法令規定設立勞工退休準備金監督委員會，負責監督該準備金之提撥與運用。	由公司每月按個人薪資提撥 6%，存入於勞保局開立之個人退休金專戶。

7.3.2 職業健康與安全

職業安全衛生 (OHS) 管理架構

為建立安全健康職場環境，並致力於提升友善職場、積極防止事故之發生，提升集團員工及商業夥伴防範未然之職安意識，兆豐金控於 2023 年公布《職業安全衛生宣言》，並於 2025 年訂定集團《職業安全衛生政策》。另針對集團職安衛管理訂定關鍵績效指標，由員工關懷小組按季追蹤管理達成情形並陳報金控永續發展委員會。

兆豐集團職業安全衛生管理關鍵績效指標 (KPI)

關鍵績效指標	2024 年達成情形
• 員工缺勤率不超過 0.56%。 • 育嬰留停留任率達 90%。 • 辦理至少 15 場 (次) 健康講座或相關健康促進活動。	• 員工缺勤率 0.37%，已達目標。 • 育嬰留停留任率 93.8%，已達目標。 • 辦理 29 場 (次) 健康講座及體能活動，已達目標。

兆豐集團依子公司規模設置安全衛生組織及人員，旗下兆豐銀行、兆豐證券相繼於 2022 年及 2023 年導入 ISO 45001 職業安全衛生 (OHS) 管理系統，並內部組織職業安全衛生委員會，建立職安衛政策、目標與管理制度，落實內部稽核及管理。有關兆豐證券職安衛管理成果，請詳見 2024 年兆豐證券永續報告書。

針對非員工之工作者 (包含派遣公司及承攬商)，除告知承攬廠商施工場所工作環境、潛在危害因素等，兆豐銀行依《兆豐國際商業銀行承攬商管理程序》，須在合約規範說明承攬廠商應遵守兆豐銀行職業安全衛生管理相關規定，及簽訂承攬商危害告知確認單暨安全衛生同意書。兆豐證券亦訂有《兆豐證券股份有限公司與承攬商承攬各項業務作業環境安全衛生管理規範》，在合約規範中說明承攬廠商應遵守兆豐證券職業安全衛生管理相關規定，及簽訂承攬 / 外包作業環境及危害因素告知單。

2024 年兆豐集團 ISO45001 職業安全管理系統導入情形

子公司	兆豐銀行	兆豐證券
證書有效期限	2022.6.17 至 2025.6.16	2023.2.1 至 2026.1.31
涵蓋範圍	兆吉大樓之正職員工及派遣公司之工作者	兆證大樓正職員工
職業安全衛生委員會組成	• 由督導總務暨安全衛生處之副總經理擔任主任委員，資方代表包括人資處、安全衛生處及相關業務單位主管等 6 人，工會代表 3 人 (佔委員會人數比例為 33%)。	• 由總經理擔任召集人，資方代表包括人力資源本部暨行政管理本部等 14 人，工會代表 4 人 (佔委員會人數比例為 22%)。
召開頻率	• 原則每季召開一次會議，2024 年共召開 5 次。	• 2024 年共召開 3 次會議。

職業安全衛生事故通報及調查流程

兆豐銀行網站內建置職業事故通報，其通報對象為行員、勤務員、保全員、廚房工作人員及其他受工作場所負責人指揮監督從事勞動之人員。若屬職安法第 37 條死亡災害、罹災人數 3 人以上或罹災人數在 1 人以上且需住院治療者，由總務暨安全衛生處勞安科立即啟動事故調查機制外，事故單位之職業安全衛生業務主管應於 8 小時內主動陳報當地勞動檢查機構 (惟上下班通勤發生事故致住院者，無需通報當地勞動檢查機構)。另有關虛驚事故 (指未造成人員傷亡、財產損失、製程中斷)，引起人員驚嚇之事件，仍需通報，以利統計及分析。

事故發生
- 現場通報單位主管、職業安全衛生業務主管、急救人員
- 撥打119，並通知家屬

事故通報
- 通報總務暨安全衛生處
- 依職安法第37條，於8小時內通報職安署

事故調查及改善
- 進行事故調查、分析，並請相關單位研擬改善措施

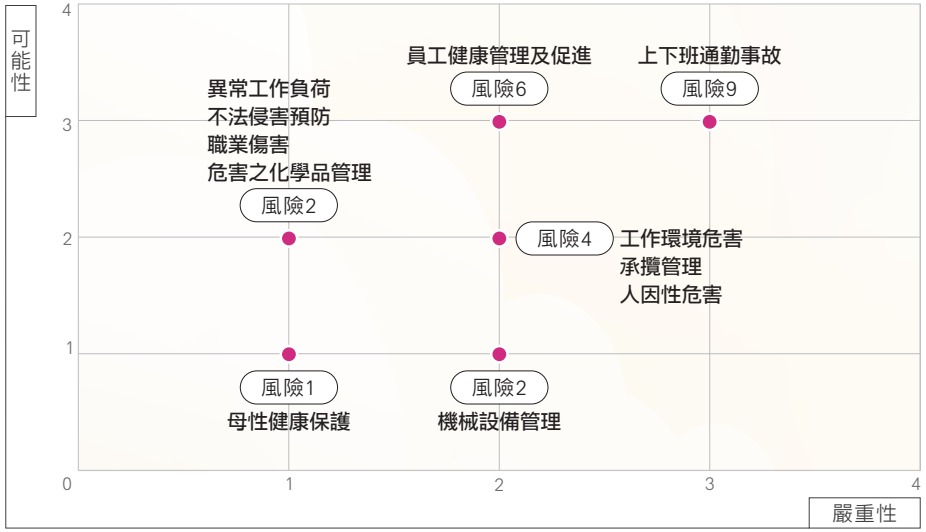
持續追蹤及通報
- 持續追蹤、通報主管機關，並提報職業安全衛生委員會檢討

職業安全與健康風險評估與改善計畫

為有效控管職業安全與健康風險，兆豐銀行每年訂定「職業安全衛生管理計畫」並陳報職業安全衛生委員會，結果均公告於兆豐銀行對外網站；其中，依循法規要求每半年辦理全國各單位工作場所二氧化碳、照明檢測，結果皆符合職安法規範。

兆豐銀行依 ISO 45001 職業安全衛生 (OHS) 管理系統規範，2024 年度透過風險與機會評估管理，共列 11 項可能低、中、高風險等級，並篩選優先優化管理之中風險方案共 2 大項 (分別為「員工健康管理及促進」及「上下班通勤事故」)，並採取相關管理措施，期以控制後降低風險等級。

兆豐銀行職業安全衛生作業風險管控



兆豐銀行 2024 年職業安全衛生風險管理方案

中度風險項目		管理方案
員工健康管理及促進	潛在風險	• 健檢報告異常未處理而致員工健康受損 • 工作中發生緊急疾病情事 • 員工因健康因素而致工時損失
	管理方案	• 給予每位員工優於法令之健康檢查項目及年限 • 設置醫務室及專責管理單位管理員工健康 • 分行設置 AED 定期辦理訓練，預防緊急事故的發生 • 定期辦理健康促進活動等
上下班通勤事故	潛在風險	• 員工因事故造成健康及工時損失
	管理方案	• 工程控制：透過自動檢查系統，要求各分行車輛定期檢點、保養維修，以確保公務車輛之正常使用；發生事故時，透過事故通報系統，協助事故發生單位避免違反通報之規定，並經統計、分析後，採行預防措施。 • 行政控制：與合格租賃車輛廠商簽約，維持車輛最佳使用狀態；定期舉辦交通安全講座，除對一般員工宣導外並列為駕駛人員安全衛生教育訓練；對事故員工給予健康關懷、協助相關保險請領、公傷假之申請。

職業安全衛生管理措施與培訓

為避免緊急事故發生，兆豐集團透過各項職業安全衛生管理措施，包括全臺營運據點設置自動體外心臟去顫器 (AED)、每半年舉辦防火防災訓練課程等，透過現場操作演練，加強員工處理緊急災害之應變能力。2024 年兆豐集團無違反「職業安全衛生法」之裁罰事件，亦無發生火災事故。

兆豐集團職業安全衛生管理措施

管理措施		金控	銀行	證券	票券	保險	投信	資產管理
急救器材與設備	設置自動體外心臟去顫器 (AED)		●	●	●	●		
	設置急救藥品及器材	●	●	●	●	●	●	●
	設置防火防災設備	●	●	●	●	●	●	●
安全防護演練	辦理防火防災演習	●	●	●	●	●	●	●
職業安全衛生管理系統	導入並通過 ISO 45001 驗證		●	●				

為因應我國「職業安全衛生法」，兆豐集團積極推動各項職業安全衛生培訓計畫，包括職業安全衛生業務主管訓練、防火管理人訓練及急救人員訓練等；另一方面，兆豐銀行依內政部消防署規定編組防護團，負責執行防情傳遞、警報發放、防護、救護、消防及自衛、協助災害搶救等任務。目前各辦公大樓均配置保全人員或駐衛警員，建立 24 小時監控系統，過濾進出人員及處理緊急狀況，並要求保全公司依合約每年定期對轄屬保全人員進行教育訓練，以預防緊急災難事故發生。2024 年保全人員全數完成安全防衛能力、緊急狀況處理及人權等相關訓練課程。

兆豐集團職業安全衛生相關培訓成果

年度	2021 年		2022 年		2023 年		2024 年	
項目	人數	總時數	人數	總時數	人數	總時數	人數	總時數
職業安全衛生業務主管訓練	52	1,203	49	1,191	308	4,013	45	1,176
防火管理人訓練	195	1,518	242	2,862	223	1,344	43	420
急救人員訓練	63	924	264	1,166	60	485	46	385
ISO 45001 管理系統訓練	–	–	–	–	23	78	4	24
一般人員(每三年一次 3 小時之法定職安衛在職教育訓練)	–	–	–	–	7,715	8,249	8,995	8,476

消防栓操作演練



自動體外心臟去顫器 (AED) 訓練



滅火器使用演練



健康促進與安心職場

兆豐集團重視員工身心健康，為避免員工因現代生活壓力或工作對健康造成影響，積極透過聘請專職護理師並提供駐場醫師定時臨場服務、提供健康檢查補助、辦理員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP) 等方式，促進員工的身心健康。

兆豐集團職場健康促進方案

健康方案	方案說明	2024 年方案績效
定期健康檢查	兆豐集團與多家醫療院所簽約合作，提供員工優於法令之定期健康檢查，並得以申請公假。針對中高齡員工特別進行每年定期健康檢查，青年員工則依各子公司規定，進行每兩年或三年之定期健康檢查。 兆豐銀行亦透過健檢人事系統個別通知提醒同仁體檢，收集健檢資料並匯入公司健康管理系統。健檢資料異常者將依嚴重性區分風險等級，藉由臨場訪視 / 健康服務、醫師駐診服務等給予醫療相關建議，且由該系統進行追蹤及管理，及早避免同仁疾病發生。	• 接受健康檢查共 5,039 人次 • 提供健康檢查補助新臺幣 4,802 萬元(詳細健檢人數統計請參考附錄 9.1.2 社會指標數據)
員工關懷專線	兆豐集團於 2019 年起每年委聘專業心理諮商機構，提供員工心理諮商服務，員工可採用 0800 諮詢服務電話、Email 電子郵件諮詢或一對一個別晤談方式，尋求專業心理醫生之諮商服務，提供員工抒壓、溝通與解決問題的管道。	• 0800 諮詢服務電話及 Email 電子郵件諮詢服務共 66 人次 • 一對一個別晤談共 41 人次 • 主要諮詢議題為職場壓力、伴侶與家庭、親子關係、職場壓力等

兆豐集團職場健康促進方案

健康方案	方案說明	2024 年方案績效
專業健康諮詢	兆豐銀行因員工人數較多而設有醫務室，且兆豐銀行與證券聘有專職護理師，並提供駐場醫師定時臨場服務，包括員工健康諮詢、簡易傷病處理、緊急醫療處置、員工保護計畫等。兆豐票券與兆豐保險則定期邀請醫師及護理師，為員工提供現場健康諮詢服務。	• 兆豐銀行醫務室或駐場醫師諮詢共計服務 1,286 人次，每月辦理分行臨場訪視，共訪視全國 12 家分行，訪談人次 63 人次 • 兆豐證券臨場健康服務諮詢人數共 14 人次 • 兆豐票券醫師臨場健康服務 3 次、護理師臨場健康服務計 32 次、執行健康服務追蹤合計 22 人次
持續環境檢測	為維護員工安全的職場環境，確保室內空氣品質，依法定期執行二氧化碳檢測。	• 兆豐銀行執行定期二氧化碳檢測的工作場所數量共 105 處(每半年檢測 1 次)，均符合標準 • 兆豐證券執行定期工作場所環境監測共 2 次，均符合標準 • 兆豐票券執行定期環境監測的工作場所數量共9處(每半年檢測 1 次)，均符合標準

兆豐集團職場健康促進方案

管理措施		金控	銀行	證券	票券	保險	投信	資產管理
健康促進	健康講座		●	●	●	●	●	●
	健康檢查	●	●	●	●	●	●	●
	職場流感疫苗接種	●	●					
	心理諮商 (EAP)	●	●	●	●	●	●	●
	體能活動		●	●			●	
	健康飲食		●		●			
	員工健康保險	●	●		●	●	●	
安心職場	哺集乳室		●	●	●	●	●	
	無菸職場	●	●	●	●	●	●	●
	無障礙設施		●	●	●	●	●	●
	工作場所檢測	●	●	●	●		●	
	醫師駐診或臨場諮詢服務	●	●	●	●	●	●	
	設置護理師		●	●		●	●	

★ 案例分享

兆豐銀行辦理體位控制班活動



兆豐銀行依照健康檢查結果，分析員工多以體重過重及高血脂症為居多，自 2015 年起於安全衛生經費中，增列預算辦理體位控制班。體控班一班為期六週，為鼓勵員工參與，聘請專業營養師及運動教練，傳授知識及技能之課程，並提供健康餐盒及參加獎品。 2024 年於上下半年共辦理北、中、南共計 4 場體位控制班，總計 216 人參與，減少 76 公斤。

7.3.3 職業災害預防

四大保護計畫

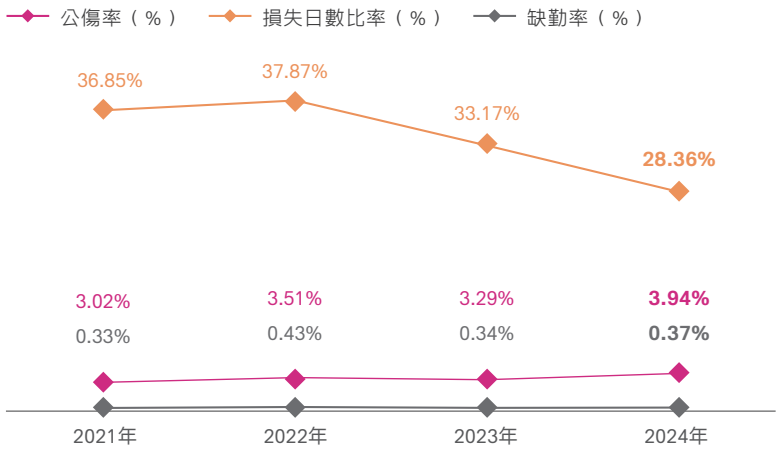
針對我國「職業安全衛生法」所規範之四大保護計畫（預防人因性危害、預防異常工作負荷促發疾病、預防不法侵害及母性健康保護），兆豐集團利用數位化學習平台發送相關問卷或以臨場訪視之實地查核方式進行危害辨識及風險評估。

四大保護計畫	執行成果	
	兆豐銀行	兆豐證券
預防人因性危害 **避免因異常工作負荷而促發腦、心血管相關疾病**	• 2023 年 11 月回收 5,903 份肌肉骨骼症狀問卷調查之有效問卷。 • 2024 年進行統計分析，針對高風險族群，透過醫護人員關懷或每月臨場服務，實地宣導改善員工不當坐姿及電腦設施之擺放。 • 2024 年 10 月員工在職訓練納入肌肉骨骼危害預防單元，參訓人數計 6,007 人。	• 規劃每工作日進行 10 分鐘舒展運動，2024 年共計 1,563 受益人次。 • 2024 年完成 1,312 份有效之肌肉骨骼症狀調查問卷。 • 2024 年員工教育訓練納入人因性危害預防課程，共計 1,559 受益人次。
預防異常工作負荷促發疾病 **預防因工作環境、流程，引起肌肉骨骼傷害**	• 2024 年回收 80 份異常工作負荷危害風險評估問卷調查之有效問卷。	• 2024 年完成 1,312 份有效之異常工作負荷危害風險評估調查問卷。
預防執行職務遭受不法侵害 **預防因他人行為遭受身體或精神不法侵害**	• 2024 年已全數辦理完成 142 單位之職務遭受不法侵害環境檢點、作業場所之適性配工與工作設計檢點、職場危害辨識、風險評估及簽署各單位主管職之職場不法侵害行為自主檢核聲明書。	• 2024 年完成 1,312 份有效之職務遭受不法侵害調查問卷。 • 2024 年員工教育訓練納入執行職務遭受不法侵害預防課程受益人次計 1,559 人。
母性健康保護 **確保懷孕、產後、哺乳女性員工之身心健康**	• 2024 年共關懷 160 名懷孕及育兒之母性同仁。	• 2024 年共關懷 21 名懷孕及產後之女性員工、男性員工配偶。

職業傷害

2024 年兆豐集團員工公傷率為 3.94%，較 2023 年上升 0.65%；損失日數比率則為 28.36%，較 2023 年下降 4.81%，未發生承攬商於工作場所受傷之事件。惟 2024 年發生 1 起員工出差通勤之死亡事故，兆豐集團亦加強對同仁之交通安全宣導。

職業傷害相關數據統計



兆豐集團針對員工因執行職務而致傷害者，或上、下班從居住處所往返公司途中發生事故而致傷害者，均啟動事件調查機制，主動調查其事件發生之原由及健康關懷，並視其受傷情形，依勞工保險相關規定協助申請職業傷病門診、住院、傷病及失能等給付，且核給公傷病假，於事發後責成護理師追蹤員工健康狀況，且分析統計事故原因，提出預防及改善之措施，使受災者真正感受到公司的關心與愛護。（詳細職業傷害統計請參見附錄 9.1.2 社會指標數據）

7.4 人權保障

兆豐集團為保障員工、供應商、商業合作夥伴及其他利害關係人之基本人權，參照聯合國世界人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)、聯合國全球盟約 (The UN Global Compact)、聯合國國際勞動組織 (International Labour Organisation) 及聯合國工商企業與人權指導原則 (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights) 等相關規範訂立人權政策，致力打造多元及平等的友善職場，促進整體社會的永續發展。

人權政策

STEP 1	STEP 2	STEP 3
人權盡職調查	**人權風險評估與改善**	**人權宣導與教育訓練**
持續關注國際人權趨勢，透過建立人權風險盡職調查流程，評估集團自身營運、價值鏈，以及新商業關係（如併購、合資等），調查是否具人權相關風險，以有效消弭潛在人權衝擊。	針對所辨識之重大人權風險，擬定減緩及改善措施，並對無法完全消除之風險給予補償。	持續推動員工人權教育訓練，深化員工人權認知，瞭解自身權利與申訴管道。

7.4.1 人權盡職調查

為落實人權風險管理，兆豐集團參酌國際勞工組織 (ILO) 核心人權的社會政策於《人權政策》中明訂建立人權盡職調查流程，定期檢視本集團的人權風險，持續追蹤國際人權趨勢、分析永續評比機構關注之人權議題等，篩選重要之人權議題作為主要評估項目，並以「員工」及「關鍵供應商」作為主要調查對象，設計相對應的評估機制。針對調查所辨識出具高風險的人權議題，已擬定相關減緩與補償措施，並持續追蹤改善成效。

人權盡職調查流程

Plan	計畫階段	Do	執行階段	Check	檢核階段	Action	行動階段
人權議題彙整		人權風險鑑別		鑑別結果確認		風險減緩補償	
參考國際趨勢、永續評比及同業資訊，針對不同調查對象蒐集相關人權議題，並設計調查問卷。	→	每年評估自身營運、價值鏈，以及新商業關係（如併購、合資等），鑑別潛在人權風險。	→	檢視自身營運之高風險人權議題，並複核供應商自評結果。前述結果將陳報永續發展委員會。	→	依風險擬定減緩及補償措施，並追蹤措施之實施涵蓋率及改善率，彈性調整調查流程與改善措施。	

Plan ｜人權議題彙整

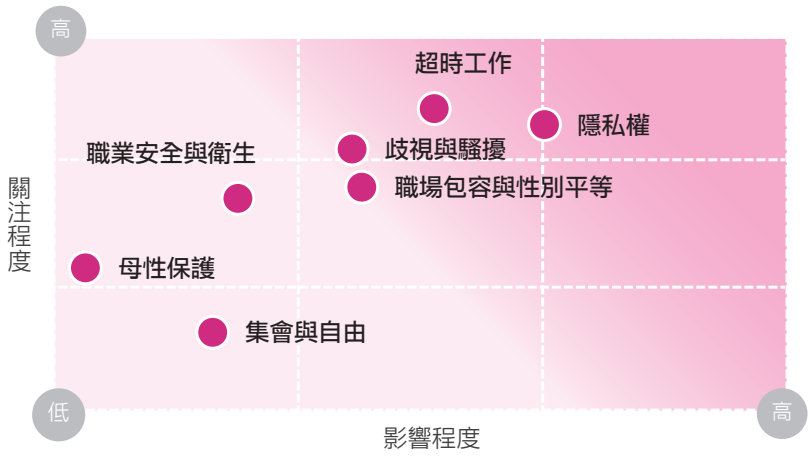
調查範疇	調查對象	依循政策	潛在人權議題	人權風險涵蓋族群	調查方式
自身營運	員工	• 兆豐金控《人權政策》 • 兆豐金控《反歧視與反騷擾準則》	母性保護、職場包容與性別平等(包含同工同酬)、職業安全衛生、超時工作、隱私權、集會自由與協商、歧視與性騷擾	• 自身員工 • 婦女 • 原住民	員工人權盡職調查
價值鏈	供應商	• 兆豐金控《人權政策》 • 兆豐金控《反歧視與反騷擾準則》 • 兆豐金控《供應商永續發展管理要點》	童工、歧視、強迫勞動、人口販運、同工同酬、結社自由、團體協商權、職業安全與健康、個人資料保護及隱私	• 兒童 • 婦女 • 原住民 • 移工 • 第三方簽約勞工	供應商永續發展自評問卷調查
新商業關係	商業夥伴	• 兆豐金控《人權政策》 • 兆豐金控《反歧視與反騷擾準則》	歧視、強迫勞動、童工、人口販運、職業安全衛生、集會結社自由、隱私權	• 兒童 • 婦女 • 原住民 • 移工 • 第三方簽約勞工	人權盡職調查

註：本集團於 2024 年度未有新商業關係（如併購、合資等），故未對此進行人權盡職調查。

Do ｜人權風險鑑別

- 員工人權風險矩陣

2024 年兆豐集團針對自身營運之所有員工進行人權盡職調查，依據各項人權議題之發生機率及發生嚴重程度，辨識出「隱私權」、「超時工作」、「歧視與騷擾」、「職業包容與性別平等」及「職業安全與衛生」為本集團高人權風險（主要人權風險因子），並繪製本集團人權議題風險矩陣。



- 供應商人權風險評估

兆豐集團亦透過《供應商永續發展管理要點》，100% 要求供應商簽署永續發展聲明書，承諾遵守國際公認勞動基本人權。2024 年對所有關鍵供應商調查之主要人權風險因子包含供應商之勞工權益與人權及職業安全與健康。此外，亦運用勞動部「違反勞動法令事業單位（雇主）查詢系統」，比對供應商是否有違反「勞動基準法」、「性別平等工作法」、「職業安全衛生法」、「職業災害勞工保護法」等法令規範之事實。（供應商永續自評調查請參考 4.4.1 供應鏈管理）

Check & Action | 鑑別結果確認與風險減緩補償

調查對象	總風險比率 (%)	主要風險因子	風險比率 (%)	減緩措施	補償措施	減緩與補償措施實施比例
員工	0.7%	隱私權	0%	● 員工簽有保密切結書，清楚瞭解保密義務。 ● 定期舉辦個人資料保護教育訓練與宣導。	● 依循個人資料保護法及相關內規，採取緊急應變措施。	100%
		超時工作	0.01%	● 以公告或電子郵件提醒同仁當月出勤相關注意事項。 ● 以口頭、系統提醒下班時間，並叮囑延長工時必要時，需事先提出申請並休息 30 分鐘。 ● 提醒主管應做好工作分配，如員工無加班需求滯留辦公處所，應予勸離。	● 每年依法提供加班補休及加班費。 ● 每月檢視部門加班狀況，主動關懷常加班的同仁工作狀況。	
		歧視與騷擾	0.04%	● 訂定性騷擾相關防治法規及申訴處理流程。 ● 舉辦反歧視反騷擾教育訓練，或於公共區域（如茶水間、布告欄等）宣導。	● 騷擾申訴案件處理。	
		職場包容與性別平等	0%	● 訂定員工多元化與性別平等相關規範。 ● 定期舉辦職場包容與性別平等相關教育訓練，或於公共區域宣導。	● 設置員工申訴管道。 ● 依法規招募一定比例弱勢族群（包括身心障礙及原住民）。	
		職業安全衛生	0.65%	● 設置急救箱、AED 體外除顫器等醫護設備，並提供健檢補助、臨場醫護／駐診醫師等方案。 ● 舉辦職業安全衛生相關教育訓練。 ● 定期檢測職場環境品質	● 提供員工定期健康檢查或健檢補助措施 ● 醫護及駐診人員追蹤健康狀況。 ● 透過員工敬業度調查及心理諮商服務專案，瞭解員工想法並適度調整。	
供應商	6.2%	勞工權益與人權	5.2%	● 持續與供應商簽署「供應商永續發展聲明書」，並恪遵本集團人權政策。 ● 追蹤供應商之勞動與環安相關法規裁罰狀況。 ● 透過外部專業機構執行全面性調查（包括供應商訪視、溝通會議等）。	● 要求供應商依自評結果改正缺失。 ● 每年舉辦供應商會議、提供相關教育訓練，宣導企業永續觀念。	100%
		職業安全與健康	1.0%			

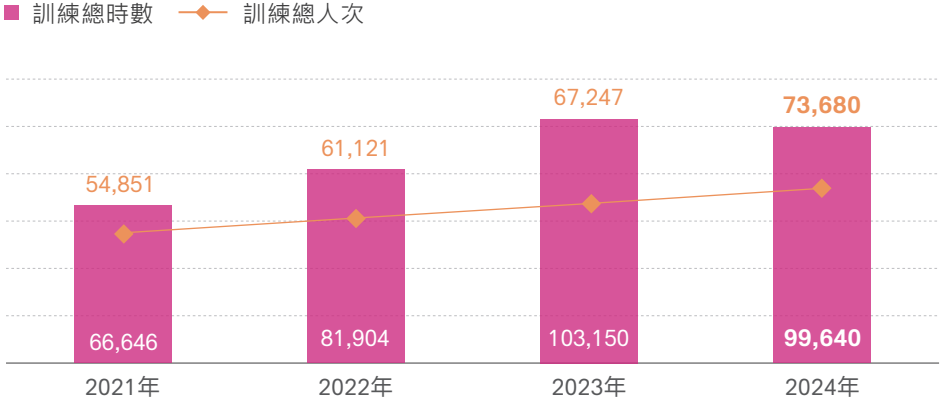
註1：員工人權風險比例 (%)= 受風險事件影響之員工人數 / 總員工人數 x 100%。
註2：供應商風險比例 (%)= 遭受勞動或環安相關法規裁罰之關鍵供應商數 / 總關鍵供應商數 x 100%。
註3：本集團關鍵供應商定義為前一年度單筆或累積交易金額達新臺幣 150 萬元以上且經常往來之供應商。
註4：本集團所採之員工人權風險減緩及補償措施，100% 涵蓋國內外 234 處營運據點。

7.4.2 人權風險管理

人權宣導與教育訓練

兆豐集團每年持續對集團所有正職員工進行人權教育訓練，課程內容包括個人資料保護法、誠信經營教育訓練、員工保密教育訓練、金融業公平待客原則理論與實務、一般員工安全衛生教育訓練、性別平等工作法等。2024 年集團共計有 73,680 人次接受人權相關課程，較 2023 年成長 9.6%；訓練總時數達 99,640 小時，較 2023 年下降 3.4%。

兆豐集團歷年人權相關課程訓練統計



人權推動與維護

- 避免強迫或強制勞動

兆豐集團依循「勞動基準法」之規定，員工因健康或其他正當理由不能接受正常工作時間以外之工作，絕不強制其勞動。2024 年集團共發生 1 件違反勞動基準法件數，為雇主預先扣發勞工工資作為賠償費。後續已遵循勞動法令，優化人員管理系統，確保作業之正確性，建構優質良善工作環境，以維勞動權益。

- 促進性別平等

為促進母性保護兆豐集團依循「性別平等工作法」之規定，對於女性受僱者分娩時給予產假、設置哺集乳室，且每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，保留 100% 工作權。（母性福利請參考 7.3.1 薪酬與福利）

為宣導及落實性別平等，兆豐集團參照「國際勞工組織公約(ILO)」訂定《反歧視及反騷擾準則》，且另訂有《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，將相關要點及申訴管道資訊張貼於辦公區域，確保員工更瞭解職場不法侵害之防治及因應之道。另為培育同仁性別意識，兆豐金控偕現代婦女基金會辦理「打造性別友善職場」工作坊及「一起成為性平神隊友」講座，透過角色扮演，分享打破性別偏見、性騷擾防治、多元性別等議題，建立友善職場。2024 年兆豐集團共接獲 5 件騷擾通報事件（含性騷擾、歧視、言語暴力等），皆依內部通報並經調查辦理結案，未有違反相關主管機關法規及裁罰之情事。

反歧視及反騷擾準則

兆豐票券性平影片「兆就幸福 不分性別」

- 反職場不法侵害

為建立友善職場，避免職場霸凌等不法侵害事件發生，兆豐金控及子公司內部皆設置申訴專線或電子信箱，並依內部流程進行案件處理。以兆豐銀行為例，遭受疑似職場不法侵害之案件，若屬外部不法侵害事件，單位之權責主管應視事件性質與嚴重性妥適處理，必要時得尋求警方調查與處理，並由公司提供受害工作者相關法律協助。若屬內部不法侵害，由勞安科召集事件發生單位之職業安全衛生業務主管（或單位指定人員）及工會指派之代表後，採以保密、客觀及公正原則，啟動調查處理事宜。調查結束後，將調查資料，由總務處勞安科提報「職業安全衛生委員會」審議。經審議通過後，將該案會議紀錄轉請人力資源處，由該處依銀行「行員工作規則」、「行員獎懲準則」等相關規定處理。2024 年兆豐集團共接獲 12 件職場不法侵害通報，皆已依相關內部流程辦理。

- 團體協約與協商

兆豐集團為促進勞資和諧，增進事業發展及保障員工勞動權益，規模較大之子公司如兆豐銀行訂有團體協約，約定待遇、工時、休假、受僱、調動與解僱、退休與撫卹、健康與安全等相關議題之勞動條件，其餘規模較小之子公司雖無成立工會，但員工權益均受勞動相關法令保障。另為貫徹對員工工作權之承諾，舉凡因組織調整而有增設、遷移或裁併單位時，均於事前告知員工異動情形；如因業務性質變更無適當工作可供安置員工時，或員工對所擔任工作確不能勝任時，依「勞動基準法」所訂期限，至少於 10 至 30 天前預告終止勞動契約。

兆豐集團之企業工會由員工所組成，以會員（代表）大會為最高權利機構，並設有理事及監事，分別組成理（監）事會。會員（代表）大會每年至少召開一次，理（監）事會每三個月至少開會一次。其中，金控、銀行、證券、保險設有工會，整體員工參與工會人數合計 6,674 人，佔全集團 2024 年底正職員工人數之比例為 68%。

兆豐集團各公司定期與工會及勞方代表召開勞資會議，就各項議題交換意見，充分進行溝通，並透過其他溝通平台，如公司內部網站設置工會專區、與工會理監事不定期座談等，強化勞資關係之穩定性。

員工工會參與比例 (%)	2024 年勞資會議召開次數
68%	30 次