

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
(一) 人事類：				
1	給與	中華郵政工會	建請修正中華郵政股份有限公司員工服務特殊地區加給標準表附註 2，將約僱人員納入比照職階人員及轉調人員標準發給特殊地區加給，以符公平。	依據人力資源處 105 年 9 月 9 日回復如下： 查全國軍公教員工待遇支給要點規定，地域加給支給對象以編制內員工為準，且為與當地就業市場之薪資水準相當，爰本公司約僱人員未納入員工服務特殊地區加給標準表之過用對象，本項建議保留。
2	給與	臺北分會	建請支局代理主管人員應給予職務加給，而不限定要連續代理 10 天方有職務加給，應建立一套公平制度。	依據人力資源處 105 年 8 月 9 日回復如下： 一、交通部 100 年 6 月 21 日交人字第 1000005921 號函示，同意本公司因業務需要另訂職務代理應行注意事項；惟不得逾越公務人員加給給與辦法規定。復按該辦法規定須代理職務連續十個工作日以上，始得支領職務待遇差額。 二、本建議案保留。
3	給與	三重分會	建請中華郵政公司增列代理主管津貼，鼓勵同仁勇於任事。	依據人力資源處 105 年 8 月 9 日回復如下： 一、請參閱本公司 103 年 8 月 5 日總字第 1030501337 號(人通第 6518 號)函。 二、上函為鼓勵代理主管人員(無主管職務加給者)，已將獎勵基準，由代理主管累計日數達 90 天調降為 50 天。 三、另交通部 100 年 6 月 21 日交人字第 1000005921 號函示，同意本公司因業務需要另訂職務代理應行注意事項；惟不得逾越公務人員加給給與辦法規定。復按該辦法規定須代理職務連續十個工作日以上，始得支領職務待遇差額。 四、本建議案保留。
4	給與	基隆分會	建請總公司研議核發職階人員職務津貼，以示公允。	依據總公司 105 年 11 月 9 日人字第 1050202681 號函復如下： 一、依本公司職階人員薪給管理要點第 6 點規定，主管待遇分第 1 層次至第 15 層次。非主管人員依核定之薪級核給職階待遇(無主管待遇)。 二、另依國營事業管理法第 14 條規定，國營事業應摺節開支，其人員待遇及福利，應由行政院規定標準，不得為標準以外之開支。經查其他各國營事業並無發給職務加給情形。本案宜予保留。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
5	給與	屏東分會	建請總公司轉呈行政院勞動部，給予女性員工安胎假合法化，以確保女性員工權益，提高生育意願。	<p>依據人力資源處 105 年 8 月 12 日回復如下：</p> <p>一、依勞工請假規則第 4 條第 2 項規定略以，經醫師診斷，懷孕期間需安胎休養者，其治療或休養期間，併入住院傷病假計算。復依性別工作平等法第 15 條第 3 項及第 21 條規定略以，受僱者經醫師診斷需安胎休養者，其治療、照護或休養期間之請假及薪資計算，依相關法令之規定；受僱者為上述請求時，雇主不得拒絕，且不得視為缺勤而影響其全勤獎金、考績或為其他不利之處分。</p> <p>二、另依本公司轉調人員請假休假實施要點第 3 點第 1 項第 2 款略以，因安胎必須治療或休養者，得請病假；需長期請假休養者，得依規定請畢核給之病假、事假及休假後，經權責主管核准延長之（即延長病假）。</p> <p>三、查有關安胎假之規定均已明定於上開法令，屬合法之假別。又本公司懷孕之女性員工如經醫師診斷確有安胎需要，均得依相關規定提出請假申請，爰本案保留。</p>
6	給與	花蓮分會	春節休假日自動櫃員機補鈔人員工資應加倍給予，雖不滿 8 小時亦同，若經勞僱協商同意則可擇日補休。	<p>依據人力資源處 105 年 8 月 12 日回復如下：</p> <p>一、依勞動部(前勞委會)87.9.14 台勞動二字第 039675 號函釋略以，勞基法第 39 條規定勞工於休假日工作，工資應加倍發給。所稱「加倍發給」，係指假日當日工資(第 1 倍)照給外，再加發 1 日工資(第 2 倍)，此乃因勞工於假日工作，即使未滿 8 小時，亦已無法充分運用假日之故。另查該部 87.8.31 台 87 勞動二字第 037426 號函釋略以，勞工於休假日工作，工資應加倍發給，至於勞工於該假日須工作多久，由雇主決定。勞工於休假工作後，勞雇雙方如協商同意擇日補休，為法所不禁。</p> <p>二、查本公司 104 年 12 月 24 日郵字第 1042806588 號(郵通第 7800 號)函頒布之「105 年各等郵局暨所轄各級郵局紀念日、節日假期營業及郵件部門值班詳情表」備註欄載以：於案關法定休假日(未調移為工作日)出勤者，得依員工意願選擇加發工資或按實際工作時數存記補休；惟於元旦、農曆除夕及春節初一至初三等法定休假日(未調移為工作日)出勤者，除加發工資外，得另按實際工作時數存記補休(不得再請求改發工資)。</p> <p>三、爰本公司春節(指除夕、春節初一至初三)出勤人員(未調移為工作日者)，該日出勤時數縱未滿 8 小時，均可加發 1 日工資(第 2 倍)，並得另按實際工作時數核給補休(第 3 倍)，已優於勞基法加倍發給之規定，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
7	給與	桃園分會	職階及約僱人員 105 年特別休假由週年調整曆年制，休假補助費建議放寬核發標準。	依據人力資源處 105 年 9 月 23 日回復如下： 倘部分單位查明經嚴予控管，確因抵休人手不足，致需酌減休假天數因應，以維持業務運作之特殊情形者，得函報本公司為合宜之處理。
8	給與	臺北分會	請落實勞基法規定，員工假日出勤，應依勞基法規定給薪。	依據人力資源處 105 年 7 月 11 日回復如下： 一、依本公司與中華郵政工會簽訂之團體協約第 14 條規定，本公司基於業務需要，得請員工於勞動基準法規定時數範圍內延時工作。延時工作時數應按規定發給延時工資或依員工意願在不影響人手調度下按延時工作時數補休。 二、另依前行政院勞工委員會 87 年 2 月 16 月台(87)勞動二字第 005056 號函釋，對於輪班人員於配合調移之紀念節日當日出勤工作是否應加倍發給工資疑義略以依勞動基準法第 37 條暨同法施行細則第 23 條所定之應放假之日，雖均應休假，惟該休假日得經勞資雙方(團體協約)協商同意與其他工作日對調。調移後之原休假日(紀念節日之當日)已成為工作日，勞工於該日出勤工作，不生加倍發給工資問題。 三、查本公司員工薪資之發給係採月薪制(即每日均核算工資)，爰本公司員工於原休假日(紀念節日之當日)出勤，如該日係經調整為正常工作日，因案關工時之薪資已於月薪發放，故不須再另給補休或發給加班費；如該日係屬休息日，因該日工資已包括於月薪中，故當日出勤依勞基法第 24 條規定，前 2 小時僅需再發給員工每小時工資之 1/3，後續時數再發給員工每小時工資之 2/3 即可。惟本公司為照顧員工，維持勞資和諧關係，凡於上述休息日出勤者，均依實際出勤時間發給 1 倍工資(即所稱之值班費)或由員工選擇補休，已優於勞基法上開加班費發給規定。
9	給與	臺北分會	依據勞動基準法規定，每週工作五天，如因工作需要，則多上一天班，依法應算加班而不是值班。	依據人力資源處 105 年 11 月 8 日回復如下： 一、查自 105 年度起，各等郵局績效衡量項目與評分標準已刪除「清理積欠公休」1 項，至各局是否將「清理積欠公休」列入所屬各科(室、支局)之績效衡量評分項目，係由各局依權責卓處，本公司尚無類此要求員工必須於年底前將積欠公(補)休全數休畢(或改發)之規定。 二、另查本公司員工加班實施要點第 8 條規定：「員工加班經自願選擇補休者，得以小時為單位並限於加班之次月起 6 個月內補休完畢。」爰各局如為管控積欠公(補)休天(時)數，自得依上述規定，於年底前要求所屬員工就當年度即將屆期之積欠公(補)休部分予以清理。 三、本案保留。
10	給與	高雄分會	建請總公司及各責任中心，針對內勤員工，公休假必須於年底強迫休完(賣掉)或只能留存 1~2 天，有損員工權益，如未照此約定，必扣該局分數有失公允。	依據人力資源處 105 年 11 月 8 日回復如下： 一、查自 105 年度起，各等郵局績效衡量項目與評分標準已刪除「清理積欠公休」1 項，至各局是否將「清理積欠公休」列入所屬各科(室、支局)之績效衡量評分項目，係由各局依權責卓處，本公司尚無類此要求員工必須於年底前將積欠公(補)休全數休畢(或改發)之規定。 二、另查本公司員工加班實施要點第 8 條規定：「員工加班經自願選擇補休者，得以小時為單位並限於加班之次月起 6 個月內補休完畢。」爰各局如為管控積欠公(補)休天(時)數，自得依上述規定，於年底前要求所屬員工就當年度即將屆期之積欠公(補)休部分予以清理。 三、本案保留。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
11	人力	板橋分會	<p>建請總公司修訂員工申請，調遣處理要點及從業人員，優先調遣相關規定「癌症末期」項更改為「癌症確診」。</p>	<p>依據人力資源處 105 年 7 月 14 日回復如下：</p> <p>一、本公司員工申請優先或特殊優先調遣，均因家庭發生重大事故，急需請調回家照顧親人。本公司員工申請調遣處理要點(以下簡稱調遣處理要點)第 8 點第 1 款各目之優先或特殊優先調遣事由之順序，係經審慎縝密研議而定，以期調遣作業公平。</p> <p>二、查癌症的發展可分為不同的期數，一般來說，第一、二期癌症都屬早期癌症，經治療後的痊癒率都很高，尤其在第一期便開始接受治療的話，有九成病人都能完全康復。是以，調遣處理要點第 1 款第 4 目「癌症末期」更改為「癌症確診」似有違調遣之公平原則；另本公司員工申請調遣等待時間要較以往縮短許多，爰本建議案保留。</p>
12	人力	臺北分會	<p>為促進會員權益，現職不定期約僱人員考取職階人員專業職(二)，建請總公司修訂相關規定，不必依錄取名次分發進用，就可立即在原服務單位改班為專業職(二)，以激勵士氣。</p>	<p>依據人力資源處 105 年 8 月 16 日回復如下：</p> <p>一、有關現職約僱人員甄試錄取職階人員逕於原服務單位辦理改僱一案，依據本公司職階人員甄試簡章規定玖、八，「本公司現職(僱)人員報考者，須符合各類科資格條件規定，經錄取後依錄取之職階、類科及錄取分發區按錄取名次接受分發，並在分發後郵局辦理職階改僱手續，不得要求逕於原服務郵局改僱。」為維護考試公平性，爰錄取人員分發進用應依上開規定辦理。</p> <p>二、本建議案保留。</p>
13	人力	臺中分會	<p>建請事業單位針對票選「人評、考成」委員之選舉，採取一階段選舉，以最高票之前三人為當選，不需進行二階段之票選，以節省資源，並避免浪費情事發生。並請公布各候選人之得票數，以達選務「公平、公開、公正」之境界，請討論案。</p>	<p>依據人力資源處 105 年 7 月 26 日回復如下：</p> <p>一、依考績委員會組織規程第 2 條及公務人員陞遷法施行細則第 7 條規定略以，票選委員之選舉，採普通、平等、直接、無記名投票法行之，並得採分組、間接、通訊等票選方式行之。本公司「人事評議委員會設置要點」規定，各等郵局(郵件處理中心)人事評議委員會票選委員之產生，應由各單位全體員工(不含人事、政風、會計人員)以無記名票選該單位員工為候選人，再由各候選人以無記名投票方式互選，並以得票數較多者為當選人。</p> <p>二、揆諸各等郵局幅員廣闊，轄屬單位較多，且分散各地，情形特殊，採間接選舉方式產生票選委員，符合相關法規規定，且為最合適可行之方式。</p> <p>三、總公司及各等郵局(處理中心)辦理票選委員選舉，應以無記名投票方式行之，於辦理候選人互選投、開票時，循例請政風單位派員監辦，選舉過程符合「公平、公開、公正」原則殆無疑義，爰本案予以保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
14	人力	澎湖分會	建請交通事業郵政人員佐級晉升員級及士級晉升佐級資位訓練人員，不應再逐年減少名額，以免降低企業競爭力，並提振員工士氣。	依據人力資源處 105 年 10 月 6 日回復如下： 案關佐升員及士升佐資位訓練遴訓名額，經參酌「符合參訓資格總人數」、「最近一次升資考試錄取名數比率」及「員工退離人數」等資料，配合實際業務需要，予以通盤考量後報部核定，並無壓縮員額等情事。
15	人力	澎湖分會	建請二等乙級局增設助理管理師職務，代理實施無預告休假各級郵局(支局)經理職務，以加強內控，防避風險。	本案係屬貴責任中心局業務範疇，請貴會向澎湖責任中心局反映案關情形。
16	規劃	中華郵政工會	建請中華郵政公司放寬外勤投遞單位抵休人員之核配標準，以符外勤投遞單位之實際需求。	依據人力資源處 105 年 8 月 11 日回復如下： 一、經查現行外勤收投抵休名額之設置係依據本公司郵務處核定自有收投區段數，加計郵務稽查名額，按 6：1 比例設算(平均每人 1 年可休： $250/(6+1)=35.71$ 天)。前經彙整各局意見以，外勤轉調、職階(含約僱)人員比例不一，所需抵休人力自有不同。 二、另配合各局辦理外包收投區段逐步收回、限時包裹快捷郵件業務調整案等作業時程，本案已錄案研議。
17	規劃	中華郵政工會	建請總公司修改職階人員職階晉升甄試要點，有關職階人員考核相關規定，以激勵基層員工向心力。	依據人力資源處 105 年 10 月 3 日回復如下： 一、職階人員內部晉升甄試與對外甄試性質不同，且符合年度考核或薪級條件其中一項者即可應試。有關年度考核中斷致影響參加內部晉升甄試一節，經查 103 年業會合作協調會報已提討論放寬條件，嗣經研議已於 104 年 4 月 27 日提本公司第 4 屆董事會第 19 次會議決議，職階人員職階晉升甄試要點第 4 點增訂第 3 項：「因懷孕或養育三足歲以下子女奉准留職停薪之年度考核中斷者，得依序採計留職停薪前之年度考核參加甄試。」在案，並於同年 9 月 22 日通函周知。 二、本案保留。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
18	規劃	中華郵政工會	建請中華郵政公司將 106 年外勤全日制約僱投遞人員對內升資考試錄取名額提高。	依據人力資源處 105 年 8 月 3 日回復如下： 一、查全日制約僱人員自 100 年度辦理年度考核晉薪。另本公司為激勵基層同仁士氣，自 104 年 1 月 1 日起將約僱人員起薪薪級提晉 2 級本項措施，專業職(一)、專業職(二)人員薪級亦同時提晉 2 級，因此全區專業職(二)外勤新進人員離職率已逐年改善降至約 16.4%。 二、建議內部晉升事項，已就適法性與交通部溝通。
19	規劃	中華郵政工會	建請總公司放寬職階人員升等考試資格。	依據人力資源處 105 年 8 月 2 日回復如下： 錄案研議。
20	規劃	桃園分會	專業職(二)外勤人員對外招考時，應以騎乘腳踏排檔重型機車載重考試代替負重考試，並加強占分比重，以符合實際需求，並避免新進同仁因車況不熟而摔倒情形。	依據人力資源處 105 年 8 月 2 日回復如下： 一、職階人員甄試加考腳排檔重型機車載重駕駛測驗，囿於考生眾多，標準化場地難覓及各地天候狀況難以掌控，容易造成考生對考試公平性之質疑。 二、另依郵政訓練所規劃之新進職階人員專業職(二)外勤人員訓練有「汽機車操作及安全駕駛」課程，各局(中心)可協請郵務科妥為規劃課程進行方式，期使新進外勤人員儘早熟悉駕駛。 三、本案保留。
21	規劃	桃園分會	建請將「財產保險業務員」金融證照應列入職階人員內部升資考試之證照分數。	依據人力資源處 105 年 8 月 15 日回復如下： 一、依「中華郵政股份有限公司職階人員職階晉升甄試要點」第六點(四)規定略以，職階人員曾取得與郵政業務有關之專業證照並經登錄者，列入職階晉升甄試成績計算項目之一，占總成績百分之五(每項 0.5 分，最高 5 分)，其項目由經理部門依業務實際需要另訂之。 二、產物保險非本公司所經營保險業務範疇，爰「財產保險業務員」證照非屬上一、「與郵政業務有關之專業證照」，本案保留。
22	規劃	南投分會	建請總公司，對於對外營運職應試之甄選方式，能恢復以往需有金融證照門檻及分區招考。	依據人力資源處 105 年 8 月 1 日回復如下： 一、對外招考取消證照應試資格限制，係本公司對外招募既定政策，意在廣納社會各界人士報考。 二、本公司訂有「職階人員職階晉升甄試要點」，供職階人員循內部晉升甄試管道晉升。 三、本案允宜保留。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
23	規劃	高雄分會	明(106)年預定辦理約僱人員內部晉升考試，建請能以總成績達到60分為及格標準即予錄取。	依據人力資源處105年8月15日回復如下： 約僱人員改僱職階人員甄試草案，刻正就適法性與交通部溝通中，本案保留。
24	規劃	高雄分會	建請中華郵政公司每年定期更新增補從業人員升資考專業證照項目表，以鼓勵員工充實專業知識。	依據人力資源處105年11月22日回復如下： 錄案研議。
25	規劃	臺中分會	為紓緩外勤投遞人員之辛勞，建請上級針對「投遞外包」人員單獨辦理「錄補人員對內升等考試」，以達「職工合一」之實際狀況，以利工作之遂行。	依據人力資源處105年8月11日回復如下： 一、依據國營事業管理法第31條規定，國營事業人員之進用，除特殊技術及重要管理人員外，應以公開甄試方法行之；另依交通部函示，所屬各機關遴用聘僱人員應符合公平、公正、公開之甄審作業原則，避免因作業疏失而違反規定。本公司有關人員進用仍應依前述規定辦理。
26	規劃	臺中分會	建請總公司將外包人員轉任不定期約僱人員，提升福利與待遇。	二、外包人員非本公司聘僱人員，倘有意願進入郵政服務，仍請貴會依上開規定予以婉釋，併積極鼓勵承攬郵件投遞之自然人廠商踴躍報考本公司職階人員甄試。
27	規劃	基隆分會	在職約僱人員參加職階人員甄試時，建請事業單位應給予加分，以提高員工對事業單位之向心力。	依據人力資源處105年8月2日回復如下： 本公司92年改制以來，自93年起，即依據國營事業管理法第31條規定，已公開甄選進用職階人員，因公撫卹郵政員工之遺眷(配偶或子女)身分加分乃公司為照顧在職死亡員工遺眷之措施，至原住民身分者加分則為符合法定僱用比率，二者均有其適法性，本公司在職約僱人員參加本項考試，難以援引類比，各國營事業亦無類此規定。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
28	考核	臺南分會	建請公司推行雙向考核制度。	<p>相同建議案依據人力資源處 105 年 6 月 28 日回復如下：</p> <p>一、依本公司現行考成(核)規定略以，年終(度)考成(核)係由直屬主管參酌受考人平時工作表現就考成(核)表之「工作績效(工作質量、服務態度、創新研究、工作效率、辦事勤惰)、品德操守(忠誠廉正、行為好尚)、學識(學識涵養、訓練進修)、才能(溝通協調、變革管理、領導統御、領悟表達)」4 項考評項目綜合考量評給分數。相關考評項目亦已涵括主管應具備之相關管理才能，可達就主管覈實考評之效果。</p> <p>二、另查本公司曾於 83 年辦理年終考成時，採主管與非主管人員共同互評方式辦理考核評分。惟此一辦法施行後，當時郵務工會全國聯合會來函舉出(一)撤除主管對部屬之考核權，日後何以指揮管理部屬。(二)愈認真負責之主管，愈易在年終考成評分時遭到嚴重報復，逼使主管做個不負責任之「濫好人」，喪失管理功能，有害於郵政經營發展...等多項缺失，建議應予取消。經參酌工會建議及多方意見後，於實施 1 年後取消該互評辦法。</p> <p>三、綜上，本建議案保留。</p>
29	考核	臺東分會	建請總公司於辦理年終考成業務時，各責任中心評比員工考成作業收件截止日，應延至 2 月底止，俟各局各項業務績效業績結算後，方得評比及核定計算非主管人員(資位人員)考成級距分配比率，以示公允。	<p>依據人力資源處 105 年 8 月 26 日回復如下：</p> <p>一、依本公司現行考成(核)規定略以，年終(度)考成(核)係由直屬主管參酌受考人平時工作表現就考成(核)表之「工作績效、品德操守、學識、才能」4 項考評項目綜合考量評給分數。故支局同仁推展各項業務之績效，雖為考成表中「工作績效」項目評分參考，惟非為評分之主要依據；另就受考人之評核，係就全年度表現綜合考評，非僅就年度中部分月份表現為評斷。是以，依目前考評作業程序，請各責任中心局(處理中心)於 1 月底前完成主管評分作業，時間應尚屬充裕。</p> <p>二、另每年交通事業人員員級晉升高員級資位訓練受訓人員遴選作業，需於 4 月初前報部，惟現行各責任中心局(處理中心)轉調人員年終考成作業，於直屬主管考評後，尚須提請各責任中心局(處理中心)考成委員會初核、經理(主任)覆核後，陳報總公司統一核定，並於核定後再據以遴選。又前揭作業均須相當時日，如依建議將主管評核作業期限延至 2 月底，將無法依交通部所訂期限陳報資位訓練參訓人員名冊，影響員工權益甚鉅。</p> <p>三、綜上，本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
30	考核	新竹分會	辦理從業人員之積資升等及考績存分。	<p>依據人力資源處 105 年 12 月 8 日回復如下：</p> <p>一、職階人員非屬資位訓練辦法之適用對象，為暢通是類人員晉升管道，本公司業已訂定相關職階晉升甄試要點，以維員工晉升權益。</p> <p>二、另查目前行政院各部會及所屬各機關(構)，僅本公司尚依交通事業人員考成條例採存分制。另「公務人員考績法修正草案」刻正於立法院審議，該法修正發布後，「交通事業人員考成條例」勢將配合修正，屆時存分制是否維持尚難得知，爰職階人員應否改採「存分制」，宜俟相關法規修正後，再予通盤考量為宜。</p> <p>三、本公司為獎勵工作表現優異之職階人員，縮短其晉級時間，業依 104 年業會合作協調會報決議，增訂職階人員年度考核累計 5 年均列 83 分以上者，得予再晉一級之制度，該制度亦具與存分制相同之激勵效果。</p> <p>四、綜上，本建議案保留。</p>
31	訓練	中華郵政工會	建請公司於內網或 e 大學建立工作標準作業流程，設置經驗分享專區，俾便員工自主學習，倡導優良經驗傳承，以提升員工素質，增加公司競爭力。	<p>依據總公司 105 年 12 月 15 日人字第 1050218571 號函復如下：</p> <p>一、本案經洽資訊處評估，本公司已於單一簽入網站內設置知識管理系統及櫃員支援系統，以保存與分享郵政優良知識經驗，爰本案資訊作業建議事項已納入前述系統內辦理，合先述明。</p> <p>二、查該(資訊)處奉示於 104 年 2 月全面推動知識管理作業，並授權總公司各處室知識管理系統之管理與作業權限，及開放本公司同仁均有查詢知識庫之權限，又同年 9 月由各業管單位將各項業務標準作業流程及常見問答建檔於櫃員支援系統，並已開放全公司員工可查詢及留言權限。</p> <p>三、再查本公司已於 104 年 6 月至 105 年 3 月間辦理「總公司各單位建置知識館作業訓練」共 72 梯次；另櫃員支援系統已列為新進人員必上課程。</p> <p>四、綜上，本公司業於資訊系統內建立各業管單位相關業務標準作業流程，並持續加強教育訓練，以利工作上之經驗傳承。</p>
(二) 郵務類：				

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
32	投攬	中華郵政工會	郵件之改投改寄第一次免費，爾後再申請者比照郵政專用信箱收費。	依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下： 對於公眾因搬家而申請將各類郵件改投改寄新址，受理服務以 2 個月為限，若公眾重複申請，請予婉拒。至於服務收費一節，將就各面向研議可行性。
33	投攬	中華郵政工會	因應雨季來臨，外勤四輪投遞人員因穿著雨衣、雨鞋駕駛不便，擬請局方設計較為輕便之防雨裝備，以利同仁在外投遞。	依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下： 本案錄案研議，同仁如有輕便之防雨裝備，請提供參考。
34	投攬	花蓮分會	建請總公司應重新訂定回執費及收取普通回執，並另訂回執標準格式。	依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下： 一、回執附掛號費較回執費每件多 13.5 元，倘本公司貿然強制一律須以掛號收寄，恐將迫使多數用郵客戶取消回執交寄，改以免費的查詢方式辦理。此將造成，郵政營收銳減、查詢件數暴增，徒增郵務人員作業負擔，本案保留。 二、倘有部分行政文書類回執，難以撕開或不易辨認情形，請通報各局行銷單位轉知本公司。本公司將協請寄件人所屬郵局行銷單位訪談，尋求改善，以利同仁作業，本案採納。
35	投攬	臺北分會	建議招領掛號郵件，要求改投改寄時比照包裹改寄收取改投費用。	依據總公司 105 年 11 月 18 日郵字第 1052805812 號函復如下： 掛號郵件改投改寄包括：投遞時已申請改投改寄及窗口招領期間公眾以電話、傳真或其它方式向郵務窗口申請該件另寄他址或上班地點。其目的均為增加掛號郵件妥投率。屬於加強服務之一環，所以不收費用。另本公司營業規章第 172 條明定依郵件種類之不同，改投改寄時另付或免付資費。包裹改投改寄囿於材積及載運量成本考量，需另付資費。爰上由，本案保留。
36	投攬	三重分會	建請中華郵政公司應要求大宗掛號郵件，建立收、寄件人資料，以利第一線人員招領單之登錄。	依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下： 一、基於個人資料保護法，本公司無權要求寄件人交寄掛號郵件時必須提供收件人姓名、地址電子檔供本公司使用，寄件人亦無提供收件人資料之義務。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
37	投攬	三重分會	建請總公司將大宗交寄行政文書(掛號), 比照所得稅試算表, 建立收件人資料, 以降低員工書寫招領件數及工時。	二、本公司資訊處規劃大宗掛號函件收件人姓名、地址電子檔傳檔統一格式, 提供大宗掛號函件客戶使用, 未來將請各局行銷或投遞單位, 洽請各地監理單位或其他大宗客戶, 提供收件人姓名、地址電子檔, 以減輕投遞同仁工作負荷。
38	投攬	臺中分會	建請設計改善能將同名同址的多張或同地址不同名多張招領單合併列印一張, 以免造成招領單的紙張浪費, 並提高工作效能, 進而達到落實節能減碳目的。	依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下: 一、掛號郵件招領通知單遇同一收件人有多筆掛號時, 投遞系統已提供多筆清單列印功能, 可將同一收件人多筆掛號列印於同一招領清單。 二、依民事訴訟法、行政訴訟法、行政程序法有關寄存送達規定, 郵務送達通知係一件一執行命令, 未張貼於門首時執行命令無效, 遇有同一收件人數十張時, 仍須逐一列印, 投遞士須逐一簽章, 投遞系統已提供登打資料重抄功能, 免於重複輸入可加速編輯, 同一戶通知書可預先堆疊裝訂以底件張貼。
39	投攬	臺中分會	永久轉址卡(紅卡)日積月累下來過多, 已經造成外勤人員投遞時之負擔, 需更有效管理, 以減輕外勤人員工作之負擔。	依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下: 對於掛號郵件改投改寄服務, 因收件人往往不需服務時亦少主動通知取消, 致投遞單位長久累積甚多申請, 造成管理負擔, 為予改善, 已研議修訂相關轉址服務措施(如申請一次服務期限 2 年, 期滿須主動再次申請等), 以利管理。另建議適當收費一節, 已錄案審慎研議。
40	投攬	板橋分會	建請公司修訂快捷及包裹郵件上樓投遞之規定。	相同建議案依據郵務處 105 年 7 月 7 日郵字第 1052802816 號函復如下: 為改善投遞同仁上樓投遞負荷, 本公司已調整包裹及快捷郵件限重, 投遞單位並可購置輔助上樓投遞用三輪車。至於加收上樓投遞服務費一節, 將妥為研議。
41	投攬	桃園分會	建請總公司針對包裹上樓投遞加收登高費用。	

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
42	投攬	臺南分會	建請總公司提高包裹、快捷段郵務士行動電話補助費，由 500 元上調至 700 元，或向電信公司爭取更高額優惠資費方案。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司 101.2. 郵字第 1012800640 號函。</p> <p>二、依上函，對於每月支付快捷、包裹投遞人員配發手機之通訊費，訂有相關限額(二等郵局為 500 元)，惟考量各級郵局快捷、包裹投遞人員投遞業務量、住戶結構不同，部分投遞人員通訊費仍有高逾限額可能，為應實際需要，已同時規定超過部分，如確屬公務需要，授權各局投遞單位主管(股長、兼投支局經理)核准後，得全額核銷(不須由投遞人員負擔)，惟各單位通話費合計不得逾全局總限額。</p>
43	投攬	新竹分會	全面取消休假日(週六、例假日)包裹投遞業務。	<p>依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號書函復如下：</p> <p>為維護員工休假權益，本公司已自 104 年 7 月起取消星期日包裹投遞(連續假日第二日後酌情由快捷或限時郵件投遞人員帶投)，惟星期六仍宜維持加投服務，以兼顧業務競爭力。</p>
44	投攬	臺南分會	建請總公司調整限時郵件於星期六、日停止投遞。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下：</p> <p>勞動部推動一例一休政策，對於勞動密集的投遞單位人力調度而言，有一定程度的衝擊，星期假日停止投遞限時郵件，雖可節省用人費用以及符合勞動法令，惟因星期六限時郵件仍具一定規模(以臺南投遞股為例，105 年度第 3 季平均星期六進口限時掛號 3220 件、限時平信 6500 件；星期日限時掛號進口 330 件、限時平信 1500 件，星期六掛號郵件投遞量約為星期日的 10 倍、平信亦達 5 倍之多)，現階段尚不宜停投，有關星期日停投限時郵件部分，刻正研議中。</p>
45	投攬	桃園分會	建請總公司調整限時郵件於星期六、日停止投遞。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下：</p> <p>勞動部推動一例一休政策，對於勞動密集的投遞單位人力調度而言，有一定程度的衝擊，星期假日停止投遞限時郵件，雖可節省用人費用以及符合勞動法令，惟因星期六限時郵件仍具一定規模，現階段尚不宜停投，有關星期日停投限時郵件部分，刻正研議中。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
46	投攬		為因應勞動部於 105 年 6 月 29 日以勞動條 3 字第 1050131443 號令廢止，內政部主管勞工事務時期之中華民國 75 年 5 月 17 日臺內勞字第 398001 號函，並自 105 年 8 月 1 日生效，建請中華郵政公司全面停止星期日限時郵件投遞。	依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下： 為維護郵遞服務品質，星期例假日仍宜投遞限時郵件，因星期日進口限時郵件量少，各局應妥善規劃值班人力及投遞方式(如由快捷人員兼投)，以兼顧員工休假權益。
47	投攬	中華郵政工會	建請局方全面檢討工作外勤投遞單位區段工作衡量表。	
48	投攬	臺中分會	為協助公司洗刷血汗郵局汙名，落實勞逸平均之工作衡量工程初衷，建請公司召開擴大工作衡量會議，召集第一線工作具工作熱忱且具指標性的工作員與基層主管，凝聚共識與修訂參數盲點案。	依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下： 一、自 6 月 27 日起，停止「投遞工作衡量制度」作業之檢測、查核及填造報表。 二、總公司一個月內成立「投遞工作衡量機制」評鑑小組，由郵務督導副總擔任召集人，小組成員包括：(一) 各相關業務主管。(二) 工會代表、公司及工會推薦之員工代表。(三) 專家學者。 三、在評鑑小組對「投遞工作衡量機制」未取得共識前，投遞工作衡量相關作業不予啟動。
49	投攬	臺北分會	外勤人員工作衡量表審訂，建請廣納投遞人員意見，例如舉辦座談會，鼓勵投遞人員參與，經由對話及溝通縮小上下認知差距，使工作衡量表更臻公平性及合理性。	
50	投攬	臺東分會	建請總公司正視投遞品質與投遞件數(效率)的對比關係。	依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下： 投遞品質在於投遞人員個人服務熱誠與服務態度，未必全與投遞件數相關，包裹投遞工作衡量，目前僅於蒐集資料階段，且自動連線投遞系統擷取，未增加投遞人員工作。
51	投攬	南投分會	以 104 年台中發生郵差離開二輪機車投遞信件，導致郵件被偷的案例，延伸討論有關快捷郵件上樓投遞，郵件易遭竊的問題，為了顧及郵件安全，建請快捷郵件專人專投，配置四輪汽車為交通工具。	依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下： 一、為防止投遞人員上樓投遞時郵件被竊，本公司自 103 年起新購「機車後掛型送信袋」及「快捷郵件機車後掛型送信袋」一律配備「密碼鎖」，同仁可視需要申請上述送信袋使用。 二、另有關建議快捷郵件專人專投，配置四輪汽車等節，可依實際需要逕向主管反映，俾依各地實際狀況作最妥適之安排。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
52	投攬	雲林分會	建請中華郵政公司提供外勤投遞人員太陽眼鏡。	<p>依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下：</p> <p>一、依據「郵政人員服裝配發詳情表」規定，太陽眼鏡未屬服裝配備發放項目，工作上亦非屬必要之輔助工具，另經徵詢其他公務（警察）機關，據承告並未配發太陽眼鏡供外勤警務人員使用，因此，為考量本公司 103 年起大幅增加雨衣預算、104 年度增編稽查、外勤人員制服及配備等各項服裝預算費用，若再增加配發太陽眼鏡項目，預算金額恐不足因應並將排擠其他服裝費用。又，眼鏡屬私人貼身物品，需由專業醫師檢測與專業人員驗配，才能確保眼睛健康。本案經審慎評估，尚不宜配發太陽眼鏡供外勤人員配戴，以避免衍生危及同仁視力健康及行車安全風險。</p> <p>二、對於視力保護有個別需求之外勤人員，應婉請其尋求專業醫師協助，自行驗配符合個人視力需求之太陽眼鏡較為合宜，本建議案應予保留。</p>
53	投攬	新營分會	請為外勤投遞人員配發太陽眼鏡，以保護眼睛。	
54	投攬	高雄分會	建請總公司為防護紫外線對外勤(含修護)人員眼睛之傷害，規劃添購太陽眼鏡，以供防護。	
55	投攬	彰化分會	建請製作拉鍊式束口袋防水保護標單。	<p>依據郵務處 105 年 7 月 11 日處郵字第 1052803446 號書函復如下：</p> <p>為保護郵件，避免汗損，本公司已備有大型塑膠袋(物料編號 02-04-00-23)，以供投遞單位申請使用。</p>
56	投攬	臺北分會	建議總公司同意增加快捷、包裹收投同仁每月收投津貼，以利有效留住優秀人才久任服務，降低單位訓練成本，強化市場競爭力。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日書函復如下：</p> <p>維護投遞服務品質為郵政基本責任及一致目標，本公司已訂有員工處理郵件獎懲實施要點以予獎勵考核，非以增加津貼為唯一獎勵方式；另若快捷、包裹郵件收投量增加致有逾時工作情形，可依規定發給逾時加班費，本案保留。</p>
57	投攬	桃園分會	建請加班費應採用未妥投之掛號一起計算。	<p>依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下：</p> <p>對逾時仍未結束工作同仁，查明原委適時協助，如確有延時工作必要，依規定覈實報支逾時工作費。</p>
58	投攬	桃園分會	建請將平常函件郵遞時效由 2 至 3 日改為 2 至 4 日，以符時宜。	<p>依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下：</p> <p>一、依據本公司於全球資訊網公告之國內普通函件郵遞時效為第 2、3 日投遞，惟對於普通大宗印刷物及臺灣本島與離島地區或島嶼間互寄之郵遞時效已寬放至遲於 5 個工作日內投遞。</p> <p>二、衡酌本公司對用郵顧客之郵遞時效承諾及維持郵遞品質，仍請各局對於顧客交寄之平常函件優先於第 3 日投遞，本建議案宜予保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
59	投攬	臺中分會	建請上級依相關標準規定，據實核給本(臺中港)局外勤投遞人手10段，進而舒緩員工之工作壓力，以利工作之圓滿遂行。	依據郵務處105年7月13日處郵字第1052803470號函復如下： 近期本公司派員查視輔導臺中郵局各投遞單位，查臺中港郵局郵件投遞負荷確實偏重，本公司已研提相關調整建議，建請臺中郵局參酌。
60	投攬	基隆分會	建請放寬投遞單位(含兼投支局)新進員工見習天數，以提昇工作效率與服務品質。	依據郵務處105年7月13日處郵字第1052803470號函復如下： 依據「中華郵政股份有限公司轉調人員實習及試用實施要點」，已規定新進人員實習天數為15天(不含例假日)，至於見習次區段天數，考量各區段作業環境不同人員，係由單位主管衡酌辦理，惟實習人員必要時可請求延長實習時間。
61	投攬	高雄分會	根據監察院調查案文第104交調0026:第五點，中華郵政公司職務輪調實施要點及郵務稽查輪調與區段輪換原則，對於郵務從業人員輪換不同工作、不同區段應制定公開透明之分派標準，以利於勞逸之平衡。	依據總公司105年11月18日郵字第1052805812號函復如下： 一、請參閱本公司104.1.5郵字第1032808963號函。 二、依上函頒「郵務稽查輪調與收投區段輪換原則」，貴會提案辦法第1.點與該原則相同。本公司亦持續要求各局落實稽查輪調制度，並管考追蹤是否符合郵務稽查輪調原則。又關於收投人員輪換投遞區段部份，第2.點建議以日、週、雙週、月為單位排定值勤表，囿於各收投單位編制大小不一、排班特性、職務特性及人力是否充足之各項變因，無法明訂於本公司職務輪調實施要點及郵務稽查輪調與收投區段輪換原則中。值勤排班部份及收投區段之輪換，宜由權責直屬主管依上一、函意旨，避免本位意識與勞逸不均情形發生，隨附本公司「職務輪調實施要點」與「郵務稽查輪調與收投區段輪換原則」，供貴會卓參。 三、建議訂定郵務從業人員輪換不同工作、不同區段應制定公開透明之分派標準一節，本案保留。
62	投攬	臺南分會	建請中華郵政公司建立郵務士升任稽查之制度建立。	依據郵務處105年7月13日處郵字第1052803470號函復如下： 對於投遞人員升任郵務稽查，本公司已訂有「中華郵政股份有限公司郵務稽查甄選要點」，以妥適考評甄選。
63	投攬	板橋分會	建請上級重新考量發放暑藥。	依據郵務處105年10月27日郵字第1052805092號書函復如下： 避免外勤人員長時間暴露於高溫炎熱環境工作及預防中暑情事發生，本公司已於102年8月19日郵字第1022805142號函知相關因應措施及請各局配發暑藥。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
64	投攬	臺東分會	建請總公司取消外勤目前所使用的紙質投遞簽收清單，改為「無紙化手寫電子簽名板」。	<p>依據郵務處 105 年 7 月 13 日處郵字第 1052803470 號函復如下：</p> <p>一、利用觸控面板供收件人簽名，技術可行，惟依本公司營業規章第 162 條規定，各類掛號郵件仍應由收件人蓋章收領。</p> <p>二、使用觸控面板簽名，涉及簽章、加密、傳輸、資料保存、法規及投遞單位郵件作業系統之程式架構變更，變動幅度甚鉅等考量，爰本案保留，惟相關建議將納入日後業務需求規劃參考。</p>
65	投攬	三重分會	建請中華郵政公司積極改善 PDA 品質，以提升傳輸效能。	<p>依據總公司 106 年 1 月 5 日郵字第 1052806305 號函復如下：</p> <p>一、投遞包裹、快捷作業執行 PDA，僅需於投遞按鈴候投時刷讀郵件條碼，並記錄妥投或未妥投原因及處理狀況即可，仍請注意交通及個人安全。</p> <p>二、PDA 在外投遞均是使用離線投遞狀態登錄操作(請參閱 105 年 11 月 29 日第 10511-16 號郵務通報詳閱「PDA 離線投遞狀態登錄操作說明」)，且每一 PDA 均裝置 SIM 卡，PDA 記錄郵件投遞資訊後，定時透過行動通訊傳輸技術傳送即時之投遞狀況，更新本公司各隸屬投遞局資料庫及主機郵件追蹤查詢資料庫，以上作業均由 PDA 於內部運作，投遞人員不須於每件投遞後另外執行上傳動作，故完全不影響投遞作業。</p> <p>三、因避免外出執勤碰撞或遇雨天及續航力等因素影響 PDA 作業，故於採購時選擇了防撞與防水潑系數及續航力最高等級容量之工規設備，多數行業如警察、停車收費員、火車列車長等外勤人員均亦使用相同的工規設備。</p> <p>四、因應行動通訊技術進步及軟硬體平台演變，手持裝置 APP 可提供更便利的服務，快速有效的整合各項作業需求，提升行動資訊管理效益。未來本公司將規劃利用汰換設備期間逐步分批轉移，將現有投遞 PDA，轉型為全觸控智慧手機型 PDA，改以 APP 型態建立，俾能符合投遞人員作業需求。</p>
66	投攬	臺東分會	建議取消業務項目中，「掛號查驗投遞單」的作業。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日書函復如下：</p> <p>一、本公司並無「掛號查驗投遞單」，郵件工作查核須知中係規定使用「查驗投遞單」，對所轄區段及投遞各類郵件(平信、掛號、印刷物等)，普遍查核，且不得僅查掛號郵件，以瞭解區段郵件投遞情形，防範未然。</p> <p>二、惟考量掛號郵件已電腦刷讀控管，本案將研議簡化查驗投遞單作業方式，以兼顧郵件安全查核及郵務稽查實務工作。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
67	投攬	桃園分會	建請將包裹投遞單上，投遞時段選擇字樣廢除。	<p>依據總公司105年11月18日郵字第1052805812號函復如下：</p> <p>一、目前包裹託運單希望送達時間為白天(09:00~18:00)及晚上(18:00~21:00)2種。就其時段規範觀之，於投遞人員投遞包裹時，應無因投遞時段之指定，造成投遞路線變動，而增加工作時間之情形。包裹現行另有夜間投遞之服務，縱然部份單位夜間包裹與快捷晚班整合混合投遞，以18:00為分隔點，並不因時段之指定而造成投遞困難。</p> <p>二、復觀察同業一般託運單，亦提供多種時段選擇來服務，為維護業務競爭力，仍宜保留包裹可指定時段投遞方式，本案保留。</p>
68	投攬	臺南分會	建請中華郵政公司對於自然人承攬外勤投遞人員因工作所產生之延長工時，給予合理價金或補休。	<p>依據郵務處105年7月13日處郵字第1052803470號函復如下：</p> <p>一、本公司所轄各局辦理郵件委外投遞作業，悉依行政院公共工程委員會訂頒契約範本，與自然人承攬人訂定承攬投遞契約，雙方權利義務均於契約中明訂，以保障勞動權益，合先敘明。</p> <p>二、衡酌各局與委外投遞自然人廠商係屬契約關係，依據「承攬郵件投遞契約」第5條第2款規定略以，除以上契約價金外，甲方(郵局)不另負擔乙方負責人及所僱工作人員之工資、保險、福利、獎金及因履約對第三人所造成之損害賠償等其他任何費用，於履約期間，乙方不得向甲方要求調加契約價金。承上契約規定，本建議案宜予保留。</p>
69	作業管理	中華郵政工會	建請中華郵政公司台北、台中、桃園、台南郵件處理中心自辦運輸班次，應按郵件時效準時到達各責任中心局分封單位。	<p>依據郵務處105年10月27日郵字第1052805092號書函復如下：</p> <p>一、為利區內運輸郵件順利接轉，相關幹線郵運班次應依表訂時間行駛，向為各郵件處理中心持續努力重點，惟受限於交通路況不定，或遇郵件量驟增期間，因前端郵件封發交運時間延後，且須另調度加派專車疏運，致部分加派車次未能依原(固)定班次之表訂時間運抵，尚須各中心及區內各局視實際運作情況機動調度因應。</p> <p>二、為期改善，本公司將持續督導各中心倘遇郵件量驟增，應落實將具時效性郵件優先交運，俾兼顧郵運順暢運作並確保郵遞時效。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
70	作業管理	桃園分會	建請將標單、代收貨價、現金袋、信用卡等特殊郵件隨清單封發。	依據總公司105年11月18日郵字第1052805812號函復如下： 函請各處理中心配合辦理。
71	作業管理	高雄分會	建請公司採購17噸大型郵用車輛，能提高車斗高度，以利人員卸載籃車安全。	依據郵務處105年10月27日書函復如下： 一、本公司104年度17噸運郵卡車應使用單位建議車廂總高度為3.25m(廂內高1.9m，門框內高1.71m)。 二、上開車輛經發交使用單位使用後，部分郵件作業單位認為車廂高度及門框內高均不足，而建請將該高度酌量提高；參酌需要105年度17噸運郵卡車車廂總高度已提高至3.46m(廂內高2.15m，門框內高1.95m)。
72	作業管理	高雄分會	有鑑於郵用車輛裝設油壓尾門，因故障導致郵件無法卸載，建請採購合約列入廠商須提供24小時服務之條款。	依據總公司105年11月18日郵字第1052805812號函復如下： 一、本公司郵運卡車採購規範已就車輛及尾門維修訂定保固條款。 二、有關24小時維修服務，將就市場現況、現有各家廠商配合能力等節蒐集資料後，研議調整。
73	作業管理	花蓮分會	建請局方儘速購買機車隔熱座墊，以加強散熱及排汗功能。	依據郵務處105年10月27日郵字第1052805092號書函復如下： 案關建議購買機車隔熱座墊1節，已納入105年度新車採購規範。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
74	作業管理	嘉義分會	外勤人員配用郵務摩托車後勤問題。	<p>依據總公司106年1月5日郵字第1052806305號函復如下：</p> <p>一、捷穎公司特約維修店截至105年11月底，已擴增至379家，如各局至前述維修店維修時發生困難，請轉知各責任中心局車務管理單位或郵務處作業管理科協調廠商處理。</p> <p>二、本公司已將投遞機車部分配件規格列入採購規範，現階段將機車零組件列入採購規範中尚有困難，惟本公司將敦促得標廠商應儘量使用通用性零組件，俾利本公司投遞機車維修保養。</p> <p>三、自本(105)年度起投遞機車所有零件及配備，自全部經驗收合格並完成交車之日起，由得標廠商負責免費保固2年，保固期間車輛非因本公司使用不當所致之損壞，得標廠商應於收到本公司使用單位書面(含傳真)通知日起，負責免費修復或換新，3日內未派員處理，或7日內未完成修復或換新者，每車按次計罰新臺幣貳仟元違約金，本公司並得逕行招商辦理。另投遞機車得標廠商自全部完成交車之次日起5年以內有義務供應本項機車所需正廠零件。</p>
75	作業管理	臺中分會	建請機車維修送審時間能縮短流程，並提高上級核准維修金額，以利投遞工作順利進行。	<p>依據總公司105年9月21日郵字第1051701369號函復如下：</p> <p>一、依據「郵政機動車輛委外維修、保養管理注意事項」第十四條規定，機車於投遞或執行公務途中臨時故障修理費不逾2,000元時，可先電話報告相關主管，事後取據報銷，上該費用標準係參酌市面機車經常損壞之項目訂定，一般應足敷支應，除非機車損壞涉及引擎部分維修費時，修理費用可能超過2,000元，倘提高費用上限亦無法縮短修理時程。</p> <p>二、至於機車修理費報銷送審係提案人所屬主管單位之權責，建請向其反應加速審核或就近覓得原廠或殷實廠商訂定契約項目以縮短行政作業流程。</p>
76	業務	中華郵政工會	為增加郵政營收，建請總公司應適時調整各類郵件資費，以符使用者付費之理念，並進而減少郵務收入之虧損。	<p>依據郵務處105年10月27日郵字第1052805092號書函復如下：</p> <p>一、經查，本公司國內包裹業務營運值104年及105年1-7月底止均有成長，並無逐年下滑情事。</p> <p>二、由於國內包裹、快捷係屬競爭性業務，本公司將衡酌業務營運成本及市場競爭態勢，定期檢討折讓幅度及資費，以提升郵務經營績效。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
77	業務	屏東分會	建請總公司適當調整國內限時資費，以增裕營收。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下：</p> <p>一、本公司 104 年度限時掛號函件收寄量為 2,332 萬件；限時平常函件收寄量為 4,092 萬件，合計 6,424 萬件，於公告時效內之妥投率達 99% 以上，服務品質獲得用郵客戶肯定。</p> <p>二、本公司自 104 年 7 月 6 日起實施之「限時、包裹、快捷郵件業務調整方案」，依照民眾用郵需求變化，調整限時時效標準並依據時效標準配合調整收、封、運、投班次，有效運用人力及資源，改善勞逸不均情形，並達改善限時郵件經營績效目的。</p> <p>三、現階段國內限時業務將朝維持公告時效承諾，落實各類郵件時效區隔方向努力。並廣續檢討限時郵件投遞作業流程，按郵件量增減趨勢合理調整作業方式及服務區域。</p> <p>四、至國內函件郵資調整，本公司刻正研議調整範圍及幅度，並在兼顧人民通信權益、物價水準穩定下，審慎提出郵資調整方案。</p> <p>五、本案保留。</p>
78	業務	桃園分會	建請總公司取消『元』以下單位之郵資及販售之商品，並加速調升平常用郵之資費。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日書函復如下：</p> <p>一、本公司部分類別郵件郵資尾數有 0.5 元係源於民國 77 年 7 月 15 日總統令修正公佈之郵政法第 4 條，其對郵資之計費標準採基數換算方式，信函之資費基數為 1.0；明信片為 0.5；印刷物不逾 50 公克為 0.7。而現行信函起始資費為 5 元，致明信片、印刷物資費尾數有 0.5 元之情形。</p> <p>二、為因應未來 5 角硬幣可能不再為央行法定貨幣情況，本公司將配合國內外經濟環境，審慎研議郵件資費合理化方案，並解決郵資尾數 0.5 元問題。惟郵資調整影響民生經濟甚大，本公司將在兼顧人民通信權益、物價水準穩定下，審慎研議。此外，規劃過程中，將廣泛聽取社會各界意見，並充分溝通後，再行提出資費調整方案，目前尚無確定之實施日期。</p> <p>三、本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
79	業務	臺中分會	建請總公司將商旅包免費贈送改為便利箱方式收費抵郵資。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下：</p> <p>一、為管控商旅包紙箱流向並提升臨櫃交寄績效，現行作法為一般客戶於臨櫃交寄時，始提供商旅包紙箱供其裝寄使用，惟平時已有交寄大陸郵包之需求及紀錄者，或同仁熟識之客戶或民眾，能確認其不致將商旅包紙箱挪作他用者，得通融其先行攜回裝填後再臨櫃交寄。</p> <p>二、便利箱(袋)服務係依箱袋種類預先收取郵資，並免費贈送紙箱之國內包裹優惠方案，相關紙箱之製作成本並未向客戶收取。</p> <p>三、商旅包紙箱採免費提供客戶裝寄使用之考量如下：</p> <p>(一)減少窗口負擔由於現行窗口販售之紙箱除各種箱型便利箱(袋)外，尚有大、中、小及扁型瓦楞紙箱需預先備貨供售，考量各級郵局局屋空間有限，並避免再增加窗口票券管理之負擔。</p> <p>(二)專箱專用 1、商旅包紙箱因考量跨境運輸及大陸端投遞品質因素，採用 5 層瓦楞紙箱，以強化內裝物品之保護作用。商旅包郵件目前為本公司高收益業務，雖紙箱之採購成本確實相對較高，然其獲益仍可支應紙箱製作成本。2、由於商旅包紙箱成本相對較高，因此必須落實專箱專用作法，避免挪作交寄低收益郵件之情形，倘採便利箱預先收取郵資，待交寄時再抵用郵資之模式，客戶有權支配紙箱之用途，恐無法落實專箱專用。</p>
80	業務	臺南分會	建請提高行政與訴訟文書掛號郵件之送達證書資費。	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下：</p> <p>有關行政及訴訟文書送達證書資費分別規定於「郵務機構送達行政訴訟文書實施辦法」第 5 條及「郵務機構送達訴訟文書實施辦法」第 4 條，本公司僅能依回執費收取。鑑於回執費 9 元自民國 76 年調整後，已近 30 年未調整，為合理反映相關作業成本增加(尤其是送達證書件數增加)，本公司刻正研議回執費調整方案中。本公司營業規章第七條第二項訂有「客戶利用本規章之郵務業務，如有特別指示，應先與本公司以書面締結特約，始生效力…」故有關本案提及部分送達證書註記限本人簽收一節，除非交寄機關與郵局訂有特別之約定，否則仍應依投遞相關規定辦理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
81	業務	桃園分會	建請總公司統一自製之「便利包」應改為環保材質。	依據總公司105年11月18日郵字第1052805812號函復如下： 本公司便利包為維護內裝物之安全及機密性，封口採用破壞膠黏貼且規定不可重複使用。其製作之材質係採經政府檢驗機構或具財團法人全國認證基金會認可實驗室之檢驗機構所認證之環保材質。
82	通路	宜蘭分會	號碼機等待時間商榷，原本號碼機只是公眾執號碼作為優先次序，今反為等待時間(作業)依據，顯矯枉過正，建請事業單位取消此項績效評分。	依據郵務處105年11月8日回復如下： 有關取消叫號機等待時間及人數之功能一節，因「顧客等待時間」係滿意度之最重要因子，窗口等候時間過久容易造成業務流失，若刪除本項之控管，可能造成窗口同仁誤以為總公司不再重視此節，案關建議不予採納。
83	通路	彰化分會	請在郵務窗口前設置一台PC(像7-11)，以便客戶查詢信件且故稱重機，讓客戶先把自己的掛號資費先查好，再拿去窗口作業。	依據郵務處105年7月11日處郵字第1052803446號書函復如下： 目前智慧型手機已相當普及，本公司「e動郵局」APP已有郵件查詢及各類郵件資費查詢功能，本公司將加強宣導客戶以手機操作查詢功能。本案保留。
84	通路	臺北分會	建請修正電腦程式，由電腦顯示各類招領郵件應退日期及催領日期。	依據郵務處105年10月27日書函復如下： 所建議有關招領郵件批退及催領日期等節，批退日期部分，現正修正於案關交易增列應批退日期欄位。至催領日期部分，將於現行系統之提示訊息，增加應辦催領郵件之進口日期，俾供窗口同仁參辦。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
85	通路	臺北分會	<p>建請增印需報關之國際包裹、國際快捷專屬五聯單，並以不同顏色與不需要報關者區分以利窗口作業，讓郵件後續作業流程更加有效率。另郵務窗口電腦程式加列國際包裹、國際快捷(報關口)之選項以利勾選。</p>	<p>依據郵務處 105 年 10 月 27 日書函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司(一)96 年 10 月 31 日郵字第 0961702011 號(郵通第 0450 號)函、(二)99 年 2 月 10 日郵字第 0990016746 號(郵通第 2286 號)函。</p> <p>二、本項業務係本公司委請特約報關業者代理寄件人向海關辦理出口郵件報關手續，凡交寄國際出口郵件如表明為「報關郵件」時，應檢具商業發票(Commercial Invoice)、裝箱(Packing List)、委任書及出口報單副本申請書等文件並傳真至本公司特約報關業者，寄件人如有疑難問題可逕電洽該業者(有專人解答)。</p> <p>三、報關郵件應使用 PTL016 入機，封往臺北大安郵局處理，收寄畫面之封發口別請選 5「報關口」，接收局所為「臺北大安郵局」，應使用專用紫色吊牌(物料編號:95-02-02-09)，清單加蓋「報關郵件」。</p> <p>四、本項業務自(96)年 11 月 13 日起全面開辦，已行之有年，本公司並多次以通函重申相關注意事項，同仁均已充分熟悉，應無變更郵務窗口系統之需要。另本公司規劃定期辦理郵務窗口有關國際郵件收寄及處理訓練，俾提升員工有關收寄及處理國際郵件所需之專業知能。</p> <p>五、本案保留。</p>
86	通路	臺北分會	<p>檢討現行都會區代辦所存廢問題及代辦所價金的給予方式及耗材供給所產生弊端。</p>	<p>依據總公司 105 年 11 月 18 日郵字第 1052805812 號函復如下：</p> <p>一、有關郵政代辦所之設置，可彌補偏遠地區郵政服務之不足，落實郵政普及化之任務。</p> <p>二、由於時代趨勢，客戶對於營業時間之延長及縮短窗口等候時間等需求日益增加，郵政代辦所之增設，對於本公司營業時間延長及疏解窗口尖峰時段用郵人潮，有相當助益。且窗口收寄郵件酬金較窗口收寄成本相對低廉，如能將零星掛號郵件或小大宗(5 件以下)之掛號郵件引導至郵政代辦所交寄，而將窗口節省之人力，轉為辦理大宗郵件之行銷及客戶服務事宜，對於郵政整體利益提升，應有相當助益。</p> <p>三、現行郵政代辦所設置，本公司並未核配業績，係授權各局依實際需要設置。另膠帶、膠水、原子筆等文具是否由郵局提供等節，本公司將另通盤考量研議。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
87	通路	臺南分會	建請總公司依據實際作業情形，分級訂定郵務窗口收寄國內零星包裹工作點。	依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下： 窗口提供廢棄或回收紙箱供用郵顧客交寄國內零星包裹一節，並無科學及可量化之工時標準可供衡量工作點，案關建議保留。
88	通路	屏東分會	建請總公司建制具電子地圖之「郵局取貨、郵局取貨付款」服務系統，提供顧客更多元服務以增營收。	依據郵務處 105 年 10 月 27 日郵字第 1052805092 號書函復如下： 一、可比照「i 郵箱」業務，建置「傳送訂單」API 供各電商業者串接，同時提供「連結電子地圖」API，供客戶於購物流程中選擇郵局取貨服務。 二、可串接現有「大宗郵件互郵遞資訊整批回傳服務」或「郵件查詢網路介接服務」，提供郵件遞送資訊查詢回傳。 三、該服務系統若建置完成，亦可考量是否納入之郵政電子商務平臺，以整合使用者帳號。
89	通路	板橋分會	建請資訊處修改營業窗口郵務工作站電腦程式，將目前手寫路單改為電腦列印，請討論案。	依據總公司 105 年 11 月 18 日郵字第 1052805812 號函復如下： 現行郵務窗口電腦系統已有郵件路單列印及查詢功能(PTL078 列印路單、PTL079 查詢路單)，惟必須先執行郵件封發，始可使用路單列印功能。
90	通路	板橋分會	建請明示收寄廣告回信以掛號交寄之處理方式，俾免客戶產生疑慮。	依據總公司 105 年 11 月 18 日郵字第 1052805812 號函復如下： 按廣告回信交寄時，無須黏貼郵票，如已由回信人貼足郵票者，依廣告回信處理須知第 26 點規定，即為一般函件，應免再向用戶補收郵資及手續費，但所貼之郵資不足者，其差額向用戶收取，手續費仍應照收。有關貼有「大宗掛號郵資已付條碼」或「大宗掛號條碼」之廣告回信，請投遞局(單位)逕洽收寄局，如該郵件確已繳付郵資者，請依上開規定辦理。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
91	通路	臺中分會	建請兼投支局投遞完成後之代收貨價，直接由相關郵務承辦人員入機後，爾後才將現金解交窗口人員點收，以舒緩窗口工作之壓力，並進而提升窗口之服務效率。	<p>依據總公司106年1月5日郵字第1052806305號函復如下：</p> <p>案關建請代收貨價改由郵件處理部門連動入機一節，經查臺中港郵局為例，目前由各內台彙總成單筆向窗口特定窗口繳交，無投遞士就已收之代收貨價個別前往情形。作業程序上應無佔用公眾等候之情況。本公司除行政單位外，分為儲匯、郵務及郵件處理三大部門，各自分工。如以郵件處理部門取代該筆入機作業，日終報表需與儲匯帳併帳處理，勢將因工作內容之變動而改變各部門人力之配置。本案牽一髮動全身，臺中港郵局窗口塞車問題，是否單純因代收貨價而致影響增加公眾等候時間，需再進一步釐清與解決。爰上由，本案保留。</p>
92	通路	臺南分會	建請總公司針對窗口招領郵件申請改寄時，落實收取改寄費用並統一作法。	<p>依據總公司106年1月5日郵字第1052806305號函復如下：</p> <p>有關郵件改寄應收資費於郵務營業規章第172條業有規定。另相關費用收取之作業規定，國內包裹處理須知第119條並有規定。本公司將持續提醒各局注意辦理。</p>
93	服裝	中華郵政工會	建請總公司縮短外勤人員發放制服年限或增加發放數量。	<p>依據總公司105年11月18日郵字第1052805812號函復如下：</p> <p>一、有關外勤同仁夏、冬季制服發放年限如下：(一) 夏季制服：單數年1套，騎乘腳踏車及機車者加發長褲1件；雙數年2套。(二) 冬季制服：3年發2套。</p> <p>二、104年甫發放夏季制服2套及冬季制服2套，本105年度再發夏季制服1套及夏褲1件。惟本(105)年度為強化外勤人員夏季上衣輕、薄、透氣及舒適功能，委託專業機構修訂布料規格，並邀集臺北、臺中及高雄郵局遴派外勤代表各3名(共9名)及貴會推薦之外勤事務委員會15名委員共同研商、調整制服款式，囿於採購時程，以致今年夏季制服發放稍有延遲，尚請諒察。</p> <p>三、有關外勤制服退色之問題，已請「紡織綜合研究所」專業單位協助改善，另由於制服之發放數量受限於預算，未來將持續加強外勤制服的品質改善，以期達到外勤同仁穿著滿意之目標。</p>
94	服裝	中華郵政工會	建請改善郵務稽查人員制服之年資圖案章及郵務稽查號碼章。	<p>依據郵務處105年10月27日郵字第1052805092號書函復如下：</p> <p>本案錄案研議。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
95	服裝	臺東分會	建議外勤人員夏季制服在上衣部分，可以提供以往的淺綠色上衣，供外勤人員圈選，因為深色容易吸熱，實在讓人酷熱難耐。	有關外勤投遞人員制服顏色，經本會所屬各分會建議，外勤人員出勤投遞時，因服裝顏色深淺不一，遭顧客質疑為詐騙集團，致外勤同仁心理受創。經與中華郵政公司商議，外勤人員制服顏色，回歸郵政傳統正綠色，建議事項保留。
96	服裝	臺北分會	建請局方於新進人員報到一個月內，完成制服製作並送達其服務單位，以解決目前制服數量不足，以維護郵政形象。	制服布料及款式係由總公司訂定，制服之製作則係由各責任中心局招商辦理，相關建議案請向責任中心局反映。
97	服裝	彰化分會	郵務稽查夏季制服配置數量不夠，外勤人員制服容易褪色請改進。	依據總公司105年11月18日郵字第1052805812號函復如下： 一、有關外勤制服褪色之問題，已請「紡織綜合研究所」專業單位協助研究改善。 二、有關建議郵務稽查制服夏季每2年發3套、冬季每3年發1套一節，已錄案，將於寄發問卷調查各等郵局郵務稽查的意見，彙整後依多數意見辦理。
98	服裝	臺中分會	爾來天候異常難以適應，尤其從事戶外工作者，投遞人員辛苦，耳目共睹不在話下。近來眾多外勤員工反映，每年所發放白色內衣，應著重排汗功能，以利專心致力工作，並兼具員工身心健康。	依據總公司106年1月5日郵字第1052806305號函復如下： 一、天候造成外勤工作環境改變，同仁投遞辛苦。本公司於採購外勤各類裝備時，均仔細考量同仁需求，秉員工是企業資產之精神，來照顧員工。配發給外勤同仁穿著之汗衫(夏季)每年3件及棉毛衫(冬季)2件，由各等郵局自行採購。 二、本案圍於服裝費用預算金額有限，如欲提升汗衫之品質，宜由貴會向會員所屬責任局建議，在既有預算下，斟酌採購汗衫之金額、數量及品質，並由該局依權責自行辦理採購事宜。

(三) 儲匯類

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
99	儲金	中華郵政工會	建請中華郵政公司加速提升儲匯窗口影像檔作業系統效能。	<p>依據儲匯處 105 年 9 月 8 日處儲字第 1051003258 號函復如下：</p> <p>一、有關建議驗印結果以數字表示印鑑相似度一節，考量下列因素，宜維現行做法：</p> <p>(一)電腦自動比對易受原留印鑑影像清晰度、掃描單據所蓋印鑑印色深淺、印文是否完整清晰及線條粗細影響，相似度無法達 100%。相似度 95%非即表示印鑑相符；相似度 45%亦不表示印鑑不符，最後仍須以人工目視比對方式確認，電腦顯示相似度百分比，反易造成窗口人員心理壓力，因誤導而影響其判斷。</p> <p>(二)經查大多數銀行，電腦均不顯示相似度，僅由櫃員直接以單據所蓋印鑑比對電腦螢幕上的原留印鑑影像；極少數銀行即便有顯示相似值，因櫃員不能依電腦的相似度而免責，故實務上櫃員仍須以比對電腦螢幕上的原留印鑑影像進行核印。</p> <p>二、本案保留。</p>
100	儲金	臺東分會	建議師生儲金在代登打或登錄時，增設兩項功能：一、中途中止時能先存檔，待有空時要繼續登錄時，不用再重頭登錄；二、沖銷或更改功能，如果登錄錯誤時，能像儲匯業務一樣，有更改或沖銷功能。	<p>依據儲匯處 105 年 8 月 16 日處儲字第 1051002121 號函復如下：</p> <p>錄案研議。</p>
101	儲金	臺南分會	窗口支票託收業務，建請總公司研議收取相關代收費用，以增裕營收。	<p>依據儲匯處 105 年 10 月 17 日處儲字第 1051003389 號函復如下：</p> <p>案關建議託收未到期票據(非偏遠地區銀行或農漁會票據)酌收保管服務費一節，經查現行其他金融同業或採全部免收費措施，或採本埠、外埠票據區分計費，或搭配儲戶存款往來實績彈性免收費作業，考量當前全球經濟景氣不佳，民眾對增收服務費用較易反彈，為免引發爭議並提供便民服務，爰宜維現行作業。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
102	儲金	高雄分會	建請局方對於客戶託收支票及撤回，應加收手續費。	<p>依據儲匯處 106 年 1 月 10 日處儲字第 1051005563 號函復如下：</p> <p>一、案關建議託收未到期票據(非偏遠地區銀行或農漁會票據)酌收服務費一節，經查現行託收偏遠地區銀行及農漁會票據委託台灣票據交換所辦理交換及撤票所收取之手續費均轉嫁儲戶，已頻遭儲戶抱怨。另經詢其他金融同業託收票據收費情形，或採全部免收費措施，或採本埠、外埠票據區分計費，或搭配儲戶存款往來實績酌予免收。鑒於本公司託收票據儲戶之結存大多符合優惠條件，不僅未能有效減少託收數量，反增本公司作業成本；倘僅對不符條件之儲戶收取手續費，恐增窗口處理困擾，易招致客訴。</p> <p>二、本公司屬國營事業單位，以提供便民服務為宗旨，且考量當前全球經濟景氣不佳，民眾對增收服務費用較易反彈，為免引發爭議，宜維現行作業。</p>
103	儲金	高雄分會	建請總公司儲匯處針對客戶提款 20 萬↑(主管覆核即核章)可連動主管電腦螢幕，查看印鑑是否正確，以縮減作業流程，節省客戶等候時間。	<p>依據儲匯處 105 年 11 月 16 日處儲字第 1051003474 號函復如下：</p> <p>提款金額逾 20 萬元且小於 50 萬元(不含)者，因交易無須經「主管確認」即可完成，系統無法直接傳輸掃描印鑑影像檔至主管交易之終端平台，提款金額 50 萬元(含)以上者，因交易須連動「主管確認」，已規劃於主管核可畫面增列「驗印」鍵，供主管自行點選，俾利核印作業。</p>
104	儲金	臺南分會	建請總公司加強檢視及管控，避免員工存簿帳戶結息金額再次發生錯誤。	<p>依據儲匯處 105 年 10 月 17 日處儲字第 1051003389 號函復如下：</p> <p>針對案述員工存簿帳戶結息異常情形，資訊處已重新檢視修正程式及加強排程控管，儲匯處亦積極執行結息前測試，俾利結息金額正確。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
105	儲金	臺南分會	建請中華郵政工會爭取郵政員工存簿以 48 萬為上限，給予 13% 的優惠利率。	<p>依據儲匯處 105 年 12 月 13 日處儲字第 1051003556 號函復如下：</p> <p>一、經查公營行庫員工優惠利率法源依據為「財政部所屬國營銀行 13% 優惠存款改進方案」；本公司參照該方案擬定「郵政員工儲金要點」草案，經行政院授權交通部核復，由本公司本於權責辦理，於 102 年 7 月 31 日發布修正「郵政員工儲金要點」，並自 102 年 8 月 15 日起實施。</p> <p>二、惟上述方案歷年屢遭審計部質疑其適法性及合理性，如依案述建議提高員工優惠利率幅度，恐衍生審計部全數刪除優惠員工利息支出預算情事，爰維現行作業方式為宜。</p>
106	儲金	臺東分會	針對總公司 105 年 3 月 3 日，儲字第 1051001066 號函之問題。	<p>依據儲匯處 105 年 5 月 19 日處儲字第 1051001879 號函復如下：</p> <p>一、由各局(師生儲金管轄局或代收局)自行辦理師生儲金人工登錄，係配合資訊處停止委外登打作業。各局得輔導原人工作業之學校實習儲金局，轉換為電腦作業局，以提升作業效率。</p> <p>二、已於 102 年 7 月 8 日儲字 1021003406 號(儲通第 5501 號)函請各局就久未往來局，應主動函知學校，並協助師生儲金管轄局輔導學校停止辦理師生儲金業務及收回相關帳務資料、章戳。各局如有相關師生儲金作業困難，宜請各等郵局協助處理。</p>
107	儲金	高雄分會	建請總公司儲匯處，代號"8700"客戶相關資料修改後，不用再進去影像檔修改相關資料，以縮短作業流程及避免因疏忽忘記修改影像檔相關資料。	<p>依據儲匯處 105 年 11 月 16 日處儲字第 1051003474 號函復如下：</p> <p>有關建議執行「8700 客戶相關資訊查詢及更正」交易變更戶名，由系統自動連動修改相關影像檔之戶名一節，資訊處刻正修改程式，俟程式修正完妥將另函通知。</p>
108	儲金	臺北分會	建請總公司將中華郵政 VISA 提款卡，能夠附加悠遊卡功能。	<p>依據儲匯處 105 年 8 月 16 日處儲字第 1051002121 號函復如下：</p> <p>有關建議郵政 VISA 金融卡結合悠遊卡功能一節，經評估本公司如與悠遊卡公司簽約合作發行悠遊卡，除製卡成本大幅提高外，尚須支付該公司高額權利金及簽帳回饋金等費用，不符成本效益。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
109	儲金	屏東分會	建請總公司重新評估發行含有附加「悠遊卡」或「一卡通」行動支付功能 VISA 卡，以提升我金融產品之競爭力。	依據儲匯處 105 年 8 月 16 日處儲字第 1051002121 號函復如下： 有關與悠遊卡或一卡通公司發行聯名卡事宜，因須支付權利金、簽帳回饋金及重新製發卡，且市場上悠遊卡普卡及聯名卡發行量已漸趨飽和，評估發卡附相關功能，不符成本效益。
110	儲金	高雄分會	建請總公司儲匯處將客戶申請/終止郵局金融卡於自動櫃員機查詢勞保及勞退資料申請書兼同意書，及解除儲金簿/金融卡/存單掛失止付申請書，增設「驗印」功能，方便員工核印。	依據儲匯處 105 年 11 月 16 日處儲字第 1051003474 號函復如下： 案關相關儲匯業務交易增設「驗印」鍵，分別敘明如下： 一、配合本公司 105 年 11 月 17 日終端程式改版，將於「162A 申請/終止查詢勞保局資料」交易新增「驗印」功能按鍵，以利作業。 二、現行執行「1603 儲金簿/金融卡/帳戶之掛失及解除」交易解除掛失作業，已有「驗印」按鈕，窗口得以核對印鑑是否相符。 三、儲戶單獨解除金融卡掛失者，得憑國民身分證及金融卡至任一郵局辦理，無須攜帶原印鑑，故「1673 解除金融卡掛失」交易無須增設「驗印」功能。 四、現行定期儲金帳戶尚未建置印鑑影像檔，故無增設「驗印」功能之需求。
111	儲金	臺北分會	簡化手機申辦行動 VISA 卡/行動金融卡裝置手續。	依據儲匯處 105 年 11 月 16 日處儲字第 1051003474 號函復如下： 考量現行申辦行動 VISA 卡/行動金融卡之流程，持卡人除須臨櫃辦理外，申請前亦須至中華電信及台灣大哥大換發 NFC SIM 卡，為提供持卡人更便利及安全之行動支付服務，本公司刻正積極規劃 HCE 行動發卡服務，以提供持卡人直接透過手機申請「數位皮夾 APP」及下載卡片，免換 NFC SIM 卡可大幅簡化申辦流程。
112	儲金	屏東分會	建請公司 ATM 自動櫃員機修改為只提供壹仟元鈔券存款服務，以減少故障機率及確保其他客戶使用權益。	依據儲匯處 105 年 11 月 16 日處儲字第 1051003474 號函復如下： 有關建議具存款功能之 ATM 僅提供壹仟元鈔券存款服務一節，如採案述建議，將影響客戶存款伍佰元及壹佰元鈔券權益，並引發多數客戶抱怨，為提供各面額鈔券之存款服務，宜維現行作業。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
113	儲金	高雄分會	建請總公司針對全國郵局之員工於農曆除夕至大年初二出勤(補鈔), 相關人員應依照勞基法規定辦理, 由總公司發文統一辦理。	依據儲匯處 106 年 1 月 10 日處儲字第 1051005563 號函復如下: 一、請參閱本公司 105 年 12 月 23 日人字第 1050603034 號函。 二、有關例假日、休息日、休假或特別休假須出勤 ATM 排障或補鈔者, 相關申請補休或工資發給方式, 請依上一、函及本公司與中華郵政工會團體協約規定辦理。
114	企劃	桃園分會	建請總公司將法院扣押公文交由公司法務相關部門或人員承辦。	依據儲匯處 105 年 5 月 19 日處儲字第 1051001879 號函復如下: 查地方法院繕發之執行命令係為私法上金錢給付之民事強制執行案件, 債權人向管轄法院聲請後, 由地方法院逕發函至立帳局辦理(以立帳局為受文者)。為避免影響扣押時效, 損害債權人權利, 立帳局收受執行命令時, 應立刻辦理扣押作業, 不宜函轉總公司辦理。
115	企劃	臺南分會	建請總公司調降儲匯專員管理點標準。	依據儲匯處 105 年 10 月 17 日處儲字第 1051003389 號函復如下: 本公司每年定期檢討各局儲匯壽險管理點已行之有年, 並配合各項新增業務適時檢討增修相關管理點及簡化作業流程。邇來因整體產業環境改變及用郵公眾消費行為逐漸網路化, 致來客率減少, 鑒於公司用人仍受總員額控管, 將持續審慎檢討人手合理配置。
116	企劃	臺南分會	建請總公司提高劃撥帳戶超商特約戶存款之工作點並調增級距。	依據儲匯處 105 年 10 月 17 日處儲字第 1051003389 號函復如下: 案關建議提高超商特戶存款工作點並調增級距一節, 考量超商多保留小額紙鈔及硬幣供門市找零之用, 以存入大鈔為主, 非每筆交易均含零錢存款, 且各局受理金額並非固定, 在截長補短情形下已相對公平, 爰宜維現行作業。
117	企劃	高雄分會	建請公司將高雄郵局各支局局號整合為 004 開頭。	依據儲匯處 106 年 1 月 10 日處儲字第 1051005563 號函復如下: 有關建議整合高雄及鳳山支局之局號一節, 考量變更電腦局號將影響客戶權益: 一、存簿儲金帳號係由存簿局號(前 7 碼)及帳號(後 7 碼)組成, 倘更換電腦局號, 須逐一通知相關局儲戶更換新存簿。 二、儲戶郵政晶片/VISA 金融卡須於局號變更後 6 個月內換發新卡。綜上所述, 不宜因方便內部作業而變更電腦局號。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
118	企劃	高雄分會	建請公司修改存簿、劃撥等提款的作業規定。	<p>依據儲匯處 106 年 1 月 10 日處儲字第 1051005563 號函復如下：</p> <p>有關建議恢復原提款金額逾 10 萬元須經主管複核一節，說明如下：</p> <p>一、考量存簿儲金提款金額提高為逾 20 萬元，方須主管複核交易時，可減少主管複核提款交易次數 5.58%，有助於簡化窗口主管作業。</p> <p>二、經查大部分金融機構，其提款一定金額以上(各金融機構規定不一，或 100 萬元或 300 萬元)，始須複核，綜上所述，宜維現行作業。</p>
119	營業	高雄分會	建請總公司針對各支局櫃檯電腦全面汰舊換新，應符合員工需求，不要增加員工困擾而影響客戶等待時間，造成不便。	<p>依據儲匯處 106 年 1 月 10 日處儲字第 1051005563 號函復如下：</p> <p>案關建議各局電腦全面汰換一節，說明如下：</p> <p>一、</p> <p>(一)列印速度變緩慢得標廠商已於 12 月 23 日更新軟體程式，並於 12 月 26 日修正，目前已可符合支局作業需求。</p> <p>(二)遇版本更新及磁條讀寫器刷讀太快或角度不對造成當機得標廠商已於 12 月 21 日更換新版程式，並陸續至各局更換中。</p> <p>(三)重新開機後列印油墨變淡資料列印模糊不清經洽廠商表示，重開機和列印油墨無對應關係，油墨較淡，係因隨機所附之色帶，屬於乾式色帶，故列印顏色較淺，可改用另行配發之色帶，即可改善列印較淡問題。</p> <p>二、</p> <p>(一)磁條讀寫器「嗶」聲將洽廠商進一步了解，程式若可修正，並將督促廠商配合處理。</p> <p>(二)密碼輸入器使用按鍵排列和大小所造成的誤觸情況，因設備結構已固定無法調整，目前有部分支局採用貼紙顏色區分，即可改善；上述需求，將研議於採購規格中訂定之可行性。</p>
120	服裝	桃園分會	建議改善女性經理夏季制服之布料材質，併增發長褲每人 1 件。	<p>依據儲匯處 105 年 8 月 16 日處儲字第 1051002121 號函復如下：</p> <p>一、女性經理夏季制服之布料材質之改善，列入下次採購參考。</p> <p>二、本公司為表現高質感及清新亮麗形象，已提高女性經理夏季制服預算甚多，囿於預算限制，增發長褲每人 1 件，實有困難，案關建議保留。</p>
121	服裝	臺南分會	建請總公司改善女性支局經理制服之布料材質並加發一套以符所需。	

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
122	服裝	桃園分會	建請改善窗口人員(含支局經理)夏季製服布料材質。	依據儲匯處105年11月16日處儲字第1051003474號函復如下： 錄案辦理。
(四) 其他類				
123	壽險	臺北分會	建請修正有關於壽險地址變更的控管方式。	依據壽險處105年6月28日處壽字第1052201055號函復如下： 有關要保人住址變更時，應核對業務員、入機人員及經辦局住址一節，係遵循金融監督管理委員會103年10月6日金管保壽字第10302549351號令第四點規定辦理，並未違反個人資料保護法，惟為保護業務員之個人資料，案關核對作業，將錄案研議其他可行之作業方式。
124	壽險	高雄分會	建請總公司壽險處針對保戶申請契約變更等申請，不用拿保單即可辦理，且應與外面保險公司同步，變更完成後將批註單郵寄保戶或請客戶直接至經辦局拿取。	依據壽險處105年11月18日處壽字第1052201737號函復如下： 一、契約變更係以保單號碼入機，保戶如不需提示保險單又不知保單號碼時，窗口同仁須另以身分證號查保單號碼，始能作業。且如該保戶有多張保單又僅變更其中1張時，恐有誤植之虞。又契約變更改僅以批註單批註，日後保戶申請給付交易事宜時未提供批註單，窗口同仁須查詢契約基本資料及歷史交易相關資料，將增加作業時程。爰為顧及用郵客戶等候時間、減少窗口作業疏失，仍採現行作法為宜。 二、本建議案保留。
125	壽險	桃園分會	建請適度恢復6年常春保險招攬佣金並開發6年期可代替吉利之壽險商品。	依據壽險處105年11月18日處壽字第1052201737號函復如下： 一、因應國際財務報導準則第四號公報第2階段之實施，為改善商品結構，以持續引導各局推展對負債公允價值貢獻度較高之保險商品，以維壽險業務穩健經營，爰目前仍以維持現行常春6年期佣金(依年繳應收保費*0.5%)，未來將視負債公允價值評價結果改善情形再調整佣金比率。 二、另有關商品之開發，除定期檢討現售商品外，並將因應市場之變化，開發多樣性保單，以滿足各族群需求。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
126	壽險	屏東分會	建請公司開發具市場導向及符合年輕人之短年期還本壽險產品，俾利業務推行。	依據壽險處 105 年 11 月 18 日處壽字第 1052201737 號函復如下： 本公司已定期檢討現售商品，未來亦將因應市場之變化，持續開發多樣性保單，以滿足各族群需求。
127	壽險	高雄分會	建請總公司壽險處應主動了解其他保險公司相關商品，再行規劃競爭力強新商品，以提供前線員工衝刺。	依據壽險處 106 年 1 月 3 日處壽字第 1052201763 號函復如下： 一、本公司於開發新商品前，均有蒐羅業界之相關商品研析，並依保險商品銷售前程序作業準則規定，仔細評估商品利潤及可能之風險。另於銷售後定期檢視保險商品對公司經營之潛在影響及未來清償能力等事項，作必要之調整修正，合先敘明。 二、為配合金管會推動「提高國人保險保障」之政策，本公司現階段以中長年期及保障型商品為開發重點。未來仍將持續視市場變化並參酌各局業務員建議，作為開發新商品之基礎，俾利同仁推展。
128	壽險	桃園分會	建議能恢復壽險員眷保費之優惠折扣。	依據壽險處 105 年 5 月 20 日處壽字第 1052201021 號函復如下： 本公司自 92 年公司化後，保險商品須依相關規定（郵政簡易人壽保險監督管理辦法）設計開發，並送金融監督管理委員會審查。保險商品之研發須評估其妥適性及合法性，另保險費率之訂定應符合適足性、合理性及公平性，亦須考量保戶職業、體況等危險條件，以作為保險費率之計算基礎，不宜因身分差異予以收取不同之保險費，爰案關之建議保留。
129	壽險	高雄分會	建請中華郵政公司開辦「員工儲蓄優惠保險與員工優惠保障壽險」以保障員工風險，及增進員工福利。	依據壽險處 105 年 5 月 20 日處壽字第 1052201021 號函復如下： 一、本公司自 92 年公司化後，保險商品須依相關規定（郵政簡易人壽保險監督管理辦法）設計開發，並送金融監督管理委員會審查。保險商品之研發須評估保險費水準與市場競爭力，另須檢測各項利潤指標、檢視風險評估，不宜就特定族群開發專屬商品。 二、本公司現售「康順」、「福安」均為「保費低廉、繳費輕鬆」之保障型商品，對於個人經濟、企業或社會安定上，具有一定的功能，歡迎郵政員工依自身需求選擇投保。 三、本建議案保留。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
130	集郵	中華郵政工會	建請總公司重新檢討評估集郵冊之行銷策略與方式，調降年度集郵收入目標。並徹底解決強迫員工認購後再行銷之行為及問題。	<p>依據集郵處 105 年 6 月 6 日處集字第 1052700975 號函復如下：</p> <p>一、為協助各局行銷年度郵票冊，本公司不斷創新作為，除援例辦理郵票冊刮獎回饋活動外，並採取下列行銷策略：</p> <p>(一)提升郵票冊之收藏價值：規劃設計郵票冊專屬贈品，提升顧客購買及收藏意願。</p> <p>(二)創新郵票冊之託播廣告：以全動畫方式製作郵票冊廣告，有效吸引民眾目光。</p> <p>(三)強化新媒體之行銷策略：除續於電視、雜誌、報紙、網路等媒體宣傳外，並加強行動裝置通訊軟體 LINE 行銷。</p> <p>(四)獎勵推展客製化郵票冊：鼓勵各局加強推廣企業版郵票冊，並增加個人推展獎勵，提升同仁推展意願。</p> <p>二、年度郵票冊核配原則原係依據「96 年集郵業務推展研討會」會中各局研討結論辦理，當時即以「各局預估需求數」占 20%之權數核計配發數量，惟各局所報需求量皆超過實際核配量，爰於 103 年度起取消以各局需求量預估核配量的方式，而改以「各局前 3 年郵票冊平均銷售冊數之 110%」做為計算項目之一，使配發制度更臻完備。</p> <p>三、公司之永續經營唯賴全體員工凝聚共識，致力推展業務，才能達成公司營運目標，保障員工權益，尚祈轉達所屬會員以正面積極方式共同推展集郵業務。</p>
131	集郵	宜蘭分會	建請總公司更換 104 年郵票冊外封套。	<p>依據集郵處 105 年 5 月 16 日處集字第 1052700962 號函復如下：</p> <p>一、財團法人中華民國郵政職工福利委員會為讓同仁認識新郵票圖案及發行資訊，故於新郵發行即購贈每位同仁 1 套，以供業務參考，惟為方便同仁收存，特贈以年度郵票冊。加印敬贈字樣係傳達該委員會致贈之本意，至贈與是否屬所得稅法所稱在中華民國境內取得之其他收益，建議貴會洽詢相關單位釋疑。</p> <p>二、公司之永續經營唯賴全體員工凝聚共識，致力推展業務，才能達成營運目標，保障員工權益，尚祈轉達所屬會員以正面積極方式共同推展集郵業務。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
132	集郵	三重分會	建請檢討年度郵票冊之行銷方式,以有效銷售集郵票品及提升郵票冊之價值。	<p>依據集郵處 105 年 5 月 16 日處集字第 1052700962 號函復如下：</p> <p>一、年度郵票冊銷售收入係集郵業務重點收入，各局因而鼓勵同仁戮力推展。為協助各局行銷，公司採取下列創新措施，期宏業績：</p> <p>(一)提升郵票冊之收藏價值：規劃設計郵票冊專屬贈品，提升顧客購買及收藏意願。</p> <p>(二)創新郵票冊之託播廣告：以全動畫方式製作郵票冊廣告，有效吸引民眾目光。</p> <p>(三)強化新媒體之行銷策略：除續於電視、雜誌、報紙、網路等媒體宣傳外，並加強行動裝置通訊軟體 LINE 行銷。</p> <p>(四)獎勵推展客製化郵票冊：鼓勵各局加強推廣企業版郵票冊，並增加個人推展獎勵。</p> <p>二、為利各局行銷年度郵票冊，售價規劃不宜太高，扣除內含郵票面值、設計費及製作費等成本後，利潤有限，爰自 98 年起取銷購買年度郵票冊之折扣優惠。另因成本考量，目前尚無規劃增製介紹光碟或開放預購享折扣等促銷方式，本公司將持續規劃相關促銷方案，以提升顧客購買意願。</p> <p>三、為方便全區各地顧客購買，郵票冊應普遍於各郵局窗口販售，不宜由單一窗口銷售，以免顧客抱怨。</p>
133	集郵	嘉義分會	建請總公司對銷售年度郵票冊能有一套行銷辦法。	<p>依據集郵處 105 年 6 月 23 日處集字第 1052700986 號函復如下：</p> <p>一、為方便全區各地顧客購買，郵票冊應普遍於各郵局窗口販售，不宜由專售郵局銷售，以免顧客抱怨。</p> <p>二、公司之永續經營唯賴全體員工凝聚共識，致力推展業務，才能達成營運目標，保障員工權益，尚祈轉達所屬會員以正面積極方式共同推展集郵業務。</p>
134	集郵		建議成立年度郵票冊專售郵局。	<p>依據資產營運處 105 年 6 月 15 日處產字第 1052900050 號函復如下：</p> <p>一、為活化本公司房地節餘空間及提供外地同仁住宿，各等郵局現正積極建置相關處所，彰化地區現已有彰化府前郵局 3 樓出租供本公司同仁住宿使用，未來將請彰化郵局再擇適當處所建置，以應同仁日益增加之租屋需求。</p> <p>二、各局同仁可依本公司 103 年 11 月 24 日人字第 1030602053 號函頒「使用節餘場地出租員工居住管理要點」之規定，向各承辦單位申請租用。相關租屋資訊，請洽各等郵局勞安總務科。</p>
135	資產	彰化分會	基於新進與跨局歷練員工及主管短時間租屋困擾，建請事業單位利用各鄉鎮局屋間置空間大量改建為員工宿舍，優先租予新進與跨局歷練員工，活化資產營運。	

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
136	資產	屏東分會	建請事業單位全面檢討屏東郵局局屋老舊及租屋成本過高之情形，以利屏東郵局永續經營。	<p>依據總公司105年6月3日產字第1050093136號函復如下：</p> <p>有關貴會所屬屏東分會第5屆第2次理事會議建議全面檢討屏東郵局局屋老舊及租屋成本過高之情形一節，將請屏東郵局依業務需要提報相關局屋固定資產投資專案計畫可行性報告，以利辦理購建作業，請查照。</p>
137	資訊	花蓮分會	建請各支局主管定期執行之高風險應用程式版本更新及程式修補作業，改委由系統維護廠商執行。	<p>依據資訊處105年5月27日處訊字第1052400651號函復如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、經與建議案原提案人聯繫，每季定期保養所指電腦設備為支局「利率匯率看板系統伺服器」，已洽妥該設備維護服務廠商大同公司於每季定期保養時，協助更新該伺服器高風險應用程式版本。 二、前述設備維護廠商除每季定期協助伺服器更新外，另一併將更新電子檔存放於伺服器內，請各局定期自行轉存至個人電腦安裝更新。 三、為降低伺服器及個人電腦資安風險並縮短其更新作業時間，建議檢視確認已安裝高風險應用程式之使用必要性。如非必要者，請解除安裝以確保安全。
138	資訊	臺中分會	建請將現行「防毒軟體病毒碼暨微軟修補程式版本更新檢核表」由現行每半個月做一次，改成三個月或半年才查補乙次，以避免造成窗口作業困擾，並延緩顧客之服務。	<p>依據總公司105年12月8日訊字第1050222307號函復如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、本公司因業務性質保有全國性個人資料檔案，列屬為資安等級A級機關，為善盡對用郵客戶個資及資產之保管責任，相關資安工作應嚴格審慎辦理。 二、有關電腦設備防毒軟體病毒碼暨微軟修補程式更新檢核工作，依本公司「防毒軟硬體管理規範(WI-09-011)」規定，防毒軟硬體管理人員應每星期檢查防毒主機防毒元件最新版本1次，各單位主管應指派專人每兩星期檢核單位所有連線電腦設備之病毒碼版次1次，並填寫相關表格備查。 三、鑑於防毒軟體為支局窗口工作站重要資安防護機制，其病毒碼是否正常更新關係其防護能力，考量近來各類惡意軟體猖獗，極易透過電腦周邊裝置(如USB儲存設備)入侵電腦而引發資安事件，支局窗口工作站不宜例外於全公司電腦設備管理機制，敬請諒察。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
139	資訊	花蓮分會	建請郵件投遞系統於改版或更新時，應比照現行窗口郵儲整合系統，先由試點局執行測試完妥，俟改版執行無虞時再行全面改版。	<p>依據資訊處 105 年 8 月 15 日處訊字第 1052400053 號函復如下：</p> <p>一、有關現行投遞系統改版作業，皆依變更內容擇定先導局先行更新無誤後，再進行全區改版以降低系統異常風險，合先敘明。</p> <p>二、經查本(105)年 6 月投遞系統開發工具版本提升進行版本更新作業，6 月 21 日先導局測試時反映交投清單列印異常，修改程式後漏未依改版作業程序請先導局再確認，即於 6 月 29 日進行全區改版，導致仍發生無法列印情事，本處接獲通知即緊急處理，於當日上午 9 點 15 分排除問題恢復正常運作。</p> <p>三、爾後將督導同仁確實遵循改版作業程序，於先導局試行確認無誤後，再進行全區改版，以避免再發生類似情事。</p>
140	電子商務	臺南分會	建議總公司對郵政商城的商品，能夠提高員工優惠價格與品項。	<p>依據電子商務室 105 年 12 月 12 日商字第 1053500794 號函復如下：</p> <p>一、為回饋郵政薪資客戶、大宗客戶及郵政員工，郵政商城特設置「郵政 VIP」優惠專區，提供商品專案優惠價，以維護良好內、外部顧客關係。</p> <p>二、近期「郵政 VIP」獨享優惠(其中「四海遊龍水餃團購」方案之優惠期間延長至 12 月 20 日止，目前仍可選購)，請協助轉發貴會所屬會員知悉。</p>
141	總經理室	中華郵政工會	建請總公司澈底檢討核定工作點與實際作業所需的差異，並可藉以確實利用窗口淡季及離峰時間作為訓練或其他業務之用。	<p>依據總公司 105 年 6 月 20 日總字第 1050098694 號書函復如下：</p> <p>一、本公司訂頒「郵儲窗口分項工作點標準」，旨在提供各局(單位)人力運用績效評估、會計成本分析、局等評定及人員工作負荷之參考，故不宜廢除，至各局(單位)實務上，應如何兼顧服務品質與人力成本，宜由各局(單位)視窗口營業情形彈性處理。</p> <p>二、本公司各分項工作點均由相關業務單位具實務經驗人員實測後，採實際作業時間平均值，並加計處理各項工作所衍生之事務性時間(即寬放值)，合計後計算；嗣後仍將配合實際作業情形與工作簡化政策持續修正，力求工作衡量制度公平合理。</p>
142	總經理室	臺南分會	建請中華郵政公司取消窗口工作點設置。	<p>依據總公司 105 年 6 月 20 日總字第 1050097054 號書函復如下：</p> <p>本公司訂頒「郵儲窗口分項工作點標準」，旨在提供各局(單位)人力運用績效評估、會計成本分析、局等評定及人員工作負荷之參考，故不宜廢除，至各局(單位)實務上，應如何兼顧服務品質與人力成本，宜由各局(單位)視窗口營業情形彈性處理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
143	總經理室	基隆分會	建請上級工會與總公司制訂工作點時，准由工會及窗口派員參與，而非各工作項目各別參與，以符合實際現況。	<p>依據總公司 105 年 6 月 24 日總字第 1050097052 號書函復如下：</p> <p>一、本公司工作點制度自 54 年建立以來，期間不斷檢討各項業務工作點計算標準之合理性，相關檢討會議除本公司各業管單位及各責任中心局相關人員參與外，並邀請貴會派員出席。</p> <p>二、有關各分項工作點之訂定均由相關業務單位具實務經驗人員實測後，採作業時間平均值，並加計寬放值標準，倘有不合理之處，請具體提出建議，俾相關業務主管單位研議。嗣後，仍將配合工作簡化政策與實際作業情形持續修正，力求工作衡量制度公平合理。</p>
144	總經理室	彰化分會	取消依工作點生產力要求各支局減派天數，因精簡人力結果導致顧客等待時間增加，衍生顧客不滿，且減派天數為員工應有之休假，無疑是剝奪員工休假權益，營業單位應妥善規劃窗口人力配置問題。	<p>依據總公司 105 年 6 月 24 日人字第 1050097051 號函復如下：</p> <p>現行「郵儲窗口工作點之生產力鎖效值」分別應用於各等郵局績效衡量、各級郵局等級評鑑及衡量投入與產出之勞動生產力指標，另總公司亦依據郵儲窗口總工作點作為郵儲窗口核定名額之依據。為提升服務品質及配合各局業務量變動，辦理窗口人力調盈補虛，酌增(減)加派人天，實為兼顧各局責任績效與縮短顧客等候時間之權宜辦法。另有關加減派人天數之人力配置及運用，係由各局主管依經營現況做彈性調度，惟人手運用須主動關懷員工適應狀況及身心健康。</p>
145	總經理室	屏東分會	建請總公司檢討各項績效評量方法：優、甲、乙、丙等級距，分別給予 10/10、9/10、8/10、5/10 計分，讓各評比更合理及趨人性。	<p>依據總公司 105 年 6 月 23 日總字第 1050107263 號書函復如下：</p> <p>本公司各等郵局(郵件處理中心)績效衡量項目係參照「交通部所屬事業工作者考成實施要點」之評估指標及評分標準辦理，另為檢討各項績效評量方法，本公司均先函請貴會、各局(郵件處理中心)及各處室表示意見，再召開會議研商，俾使績效評核制度更臻公平完善。</p>
146	總經理室	臺北分會	請重新評估窗口員工及主管工作點之計算合理性及必要性。	<p>依據總公司 105 年 6 月 24 日總字第 1050107236 號函復如下：</p> <p>一、本公司訂頒「郵儲窗口分項工作點標準」，旨在提供各局(單位)人力運用績效評估、會計成本分析、局等評定及人員工作負荷之參考工具，並非評核員工個人工作績效之唯一參據。</p> <p>二、有關民眾詢問事項及辦理局屋美化等無法量化之工作，已概括性列入各分項工作點之寬放值。嗣後仍將配合工作簡化政策與實際作業情形持續修正，力求工作衡量制度公平合理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
147	總經理室	宜蘭分會	建請調整工作點。	<p>依據總公司105年6月8日人字第1050601523號函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司104年8月24日郵字第1042804594號(郵通第7466號)函。</p> <p>二、本公司為縮短窗口服務等候時間，提升服務品質，業以上一函請各局落實執行各項改善措施。</p> <p>三、相關建議事項，經轉據業務主管單位查復如下：</p> <p>(一)有關超商鉅額存款及硬幣存款之工作點：1、自102年4月1日起新增「超商特戶存款」工作點計算項目，按不逾30萬元、30萬~不逾60萬元、60萬元以上3級距存款金額，各核以2.079、4.043及5.198不同之工作點，相對「特戶存款」交易已核給較高工作點。2、為反映窗口受理銅板存款作業，自102年11月1日起，各類儲金存款相關交易之事務點調增為6%，應屬合宜。</p> <p>(二)有關核算電話通知定期換單及領取金融卡之工作點：1、工作項目「116定期到期待處理清單」已有核給工作點。2、金融卡「核發」交易之工作點，與金融卡「申請」交易相同，均核給2.517工作點。</p> <p>(三)鑑於儲匯窗口工作項目繁多，對於一般事務性之事項(例如案述之代填單據、地址等時間)，已攤入事務點內併計工作點之方式處理，以兼顧窗口實際作業及客觀考量。</p> <p>(四)有關取消叫號機等待時間及人數之功能一節，因「顧客等待時間」係滿意度之最重要因子，窗口等候時間過久容易造成業務流失，若刪除本項之控管，可能造成窗口同仁誤以為公司不再重視此節，案關建議保留。</p> <p>四、本公司每年定期檢討各局郵儲窗口核定名額已行之有年，相關名額核算，除參考營業窗口工作點外，已考量各局所轄2人以下郵局、機關內郵局、各局實際值班天數、壽險房貸及集郵中心等各項評核因素。邇來各局工作點數逐年下降，係反映整體產業環境改變及用郵公眾消費行為逐漸網路化，致來客率減少。鑒於窗口同仁之本職學能養成不易，考量公司用人仍受總員額控管，並須兼顧第一線人力服務品質與用人成本，將持續審慎檢討人手合理配置。</p> <p>五、有關各項業務工作點調整，請依訂頒「郵儲窗口分項工作點標準」之項目提供建言或改善方案，俾移請主管單位參處。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
148	總經理室	屏東分會	建請總公司改進工作點計算積分，並核配較寬鬆合理的員額以助服務品質提升（投遞、窗口皆然）。	<p>依據總公司105年7月6日人字第1050601730號書函復如下：</p> <p>一、查本公司於制定單項工作點標準時，已於基本作業時間加計休息寬放值10~12%，再以加總後之工作點外加5%事務點，以反映後勤事務時間，合計達15~17%。邇來各局工作點數逐年下降，係反映整體產業環境改變及用郵公眾消費行為逐漸網路化，致來客率減少。鑒於公司用人仍受總員額控管，核算名額仍有其必要性，惟將持續審慎檢討人手合理配置。</p> <p>二、各局配合業務量變動，辦理窗口人力調盈補虛，酌增(減)人手，係為兼顧各局責任績效與縮短顧客等候時間權宜辦法，至其加(減)派人天數之人力配置及運用，係由各局主管依營運現況做彈性調度，惟人手運用須主動關懷員工適應狀況及身心健康。</p> <p>三、另總公司刻研議成立「投遞工作衡量機制評鑑小組」，以建立公平合理投遞工作衡量機制。至相關投遞業務如因淡旺季影響人手調度者，將請各郵務單位主管預作規劃，妥為因應。</p> <p>四、有關增加職階人員甄試備取名額一節，已轉請各局於本公司辦理相關調查作業時，依實際需求查報。</p>
149	總經理室	澎湖分會	窗口工作點之計算不符實際，建請檢討改進。	<p>依據總公司105年11月1日總字第1050500524號函復如下：</p> <p>一、本公司訂頒「郵儲窗口分項工作點標準」，旨在提供各局(單位)人力運用績效評估、會計成本分析、局等評定及人員工作負荷之參考工具，非唯一作為核增減窗口人力之依據。</p> <p>二、窗口各項業務之電腦交易資料均屬客觀數據，所訂工作點標準符合實際情況，至業務推展及說明所需時間，因各項業務性質不同而有所差異，且難以具體量化，惟已將前述時間概括性列入各分項工作點標準之寬放值內。本公司嗣後仍將配合實際作業情形與工作簡化政策持續修正，力求工作衡量制度公平合理。</p>
150	總經理室	宜蘭分會	建請在全面檢討郵務士之工作衡量表的同時，應一併檢討現今儲壽郵工作點不合理之處，以維持郵政基層員工士氣及公平性原則。	

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
151	總經理室	臺北分會	修正「各等級郵局(處理中心)專員及郵務稽查設置標準表」不合理規定。	<p>依據總公司105年7月4日人字第1050601732號函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司104年11月5日人字第1040603110號(人通第7640號)函。</p> <p>二、本公司每年定期檢討各局儲壽窗口管理點已行之有年，並配合各項新增業務適時檢討增修相關管理點。為減輕支局經理工作負擔，以利推展業務並落實支局管理，本公司刻正研議郵儲窗口管理點合併計算案。</p> <p>三、兼投支局未設股者，依規定其核定收投區段達20段即可配置專員(郵件處理)1名，同時亦配置2名郵務稽查輔助管理，尚屬適宜。</p> <p>四、經查近年行政(訴訟)文書確有增加，加重掛號專投單位郵務稽查複核、登錄工作，本公司已規劃推動掛號及平信專投改混合投遞，俟全面實施混投後再配合檢討郵務稽查設置標準。</p>
152	總經理室	新竹分會	未來勞工國定假日，放假與否，營業單位與行政單位應統一。	<p>依據總公司105年12月9日人字第1050222306號函復如下：</p> <p>一、有關未來國定假日放假與否，營業單位與行政單位應一致一節：</p> <p>(一)郵政為公用服務事業，主要任務係提供社會大眾用郵之便利，增進公共利益，並落實政策性任務與社會責任。爰國定假日本公司營業單位是否與行政單位統一放假，仍以公眾用郵之便利性為優先考量，並兼顧員工休假權益及政府法令之規定等。</p> <p>(二)至本(105)年9月28日雖為國定假日，惟考量全國股、匯市維持開市，金融機構正常上班，為提供民眾用郵服務，全國郵局營業窗口均比照平日營業；行政單位為避免浪費人力，以放假為原則，惟倘因業務需要，仍由相關單位主管安排必要出勤人力。又本年11月12日國定假日，因適逢星期六，亦非銀行業之營業日，考量多數民間企業放假，爰本公司營業單位一律停止營業，行政單位休假。</p> <p>二、有關員工於國定假日出勤應發給加班費一節：依本公司104年12月30日人字第1040213365號(人通第7816號)函說明四、(二)規定略以，法定假日當日須營業或值勤之單位，應徵得個別員工同意出勤，並依其意願選擇工資加倍發給或按實際工作時數存記補休。爰本公司就國定假日員工出勤工資之發給方式，已有明文規定，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
153	總經理室	中華郵政工會	建請公司編列各局經理(處理中心主任)辦理員工「尾牙餐敘」經費或提高年關食品慰問金至600元,以慰勞員工,藉此讓主管與基層員工有用餐互動機會,藉此提振員工士氣及向心力。	<p>依據總公司105年6月16日人字第1050098692號函復如下：</p> <p>一、本公司係國營事業，與一般民營公司不同。依國營事業管理法第14條規定，國營事業應摺節開支，其人員待遇及福利，應由行政院規定標準，不得為標準以外之開支。</p> <p>二、查辦理年終尾牙活動並無相關法源依據，至臺灣菸酒股份有限公司辦理尾牙相關費用，係由董事長特別獎勵金支付。</p> <p>三、各局經理為關懷春節期間值勤人員辛勞，得購買每份不逾100元食品慰問金，另本公司每年均依規定提撥福利金，委由郵政職工福利委員會於三節(春節、端午及中秋)發給同仁各1,000元及勞動節500元贈品代金，以慰勞員工。</p> <p>四、本案保留。</p>
154	總經理室	花蓮分會	建請中華郵政配合勞動部新修訂補助辦法,研擬增列提供員工托兒津貼。	<p>依據總公司105年11月11日人字第1050202683號函復如下：</p> <p>一、依國營事業管理法第14條規定，國營事業應摺節開支，其人員待遇及福利，應由行政院規定標準，不得為標準以外之開支。</p> <p>二、復依交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點第7點規定，各事業機構得視地區職務性質之危險性及稀少性，訂定加給支給規定，在當年度用人費限額內，提請董事會核定，並報交通部備查後實施。</p> <p>三、有關建議增列提員工托兒津貼一案，因與上述相關規未合，爰本建議案保留。</p>
155	總經理室	新竹分會	獎懲制度、賞罰分明本來就是公司應該要具備的基本制度,但「相關主管的連帶處分行政責任部分」的用意精神,有待協商。建請總會與事業單位再研究,是否增訂補充條款?「所屬員工發生事件,相關主管必須提出具體事證,證明其主管已盡責,法令宣導提醒及善待照顧所屬員工,事件發生後危機處理得當,讓傷害降低到最低者,免除行政責任懲處。」	<p>依據總公司105年6月14日人字第1050097037號函復如下：</p> <p>一、按交通事業郵政人員獎懲標準表規定略以，主管對屬員疏於督導考核，致發生不良後果，依情節輕重，分別得予申誡、記過或記1大過處分。究其意旨係為主管人員督導所屬執行職務，應力求切實，不得畏難規避，互相推諉或無故稽延，如對屬員疏於督導考核，致發生不良後果者，應視情節予以連帶處分。</p> <p>二、另依本公司「處理獎懲案件注意事項」第7、8點規定略以，獎懲應嚴謹，公平審慎處理；陳報獎懲案件應敘明獎懲具體事實及其適用條款，必要時並應檢附具體資料，以便核議。據此，本公司辦理獎懲案件時，除按現有規定外，尚須審酌案件實情，以為核議之參據，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
156	總經理室	臺北郵件處理中心分會	建請事業單位調高夜班同仁之夜點費。	依據總公司105年6月6日人字第1050097056號函復如下： 查本公司夜點費係為體恤夜間輪班工作之員工，並維持其體能狀況，給與購買點心之費用，現行支給之金額已高於一般點心費所需之金額給付，爰不宜再予調高，本案保留。
157	總經理室	臺北郵件處理中心分會	建請總公司於臺北郵件處理中心遷至林口「前」對於要隨中心變動的員工，提供合理的交通問題解決方案。	依據總公司105年6月8日郵字第1050097057號函復如下： 一、經查郵政物流園區基地距離機場捷運體育大學站(A7站)約1公里，步行約15分鐘。 二、後續將配合園區整體規劃，將貴會意見納入整體討論，以期合理解決員工交通問題。
158	總經理室	三重分會	建請總公司協助促成監理站稅單完成建至檔作業，紓解外勤同仁工作量。	依據郵務處105年6月2日回復如下： 三、基於個人資料保護法，本公司無權要求寄件人交寄掛號郵件時必須提供收件人姓名、地址電子檔供本公司使用，寄件人亦無提供收件人資料之義務。 四、現有可直接刷讀條碼得列印收、寄件人資料之掛號郵件，係少部分由台北郵局電子郵件科得標承作之公家機關大宗掛號函件。本公司為減輕投遞同仁開具招領單負荷，經長期交涉並告知提供收件人姓名、地址可加速郵件之招領作業，有利收件人及早領取郵件，國稅局等相關單位方勉為同意配合，提供收件人姓名、地址電子檔資料供本公司使用，並且要求本公司必須謹慎處理個資問題。至於其他非本公司承作列印封裝之郵件，要求寄件人提供收件人姓名、地址電子檔，依法無據，寄件人亦以個資問題及商業機密為由不願配合。 五、目前本公司已請台北郵局電子郵件科，對於該科承作之大宗掛號函件客戶進行溝通，請寄件人預先提供收件人姓名、地址電子檔，以簡化郵件招領作業。 六、另本公司已請資訊處規劃大宗掛號郵件收件人姓名、地址電子檔傳檔統一格式，提供大宗掛號郵件客戶使用，未來將請各局行銷或投遞單位，洽請各地監理單位或其他大宗客戶，提供收件人姓名、地址電子檔，以減輕投遞同仁工作負荷。
159	總經理室	屏東分會	建請總公司檢討壽險保費收入，全列為營收之不合理政策，進而影響員額分配及窗口只重壽險業務推展的不正常形態。	依據總公司105年6月27日壽字第1050107235號函復如下： 一、本公司壽險業務之財務報告依據「保險業財務報告編製準則」編製，該準則第12條規定「營業收入」係包括「保費收入」項目，爰本公司無法自行決定營業收入之定義。 二、本案保留。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
160	總經理室	屏東分會	建請總公司核算出郵儲業務因「配合政策及照顧偏鄉」所負擔成本，及計算可供盈餘的期望資費，並於年度經營報告書及預算書內予以列示，讓立法院預算審議更具說服力。	<p>依據郵務處 105 年 8 月 17 日電子郵件回復如下：</p> <p>一、104 年度在公司全體同仁努力不懈下，郵務業務已轉虧為盈，盈餘金額雖不多，但係公司化以後首見，合先敘明。</p> <p>二、經請各局調查轄下偏遠不經濟支局之營運成本，本公司「配合政策及照顧偏鄉」之成本負擔金額業於本公司 106 年度預算書中表達，俾合理反映郵務業務經營績效。</p> <p>三、依據萬國郵政公約第 1 條對「普遍性郵政服務」之定義，在會員國領土上所有地點，永久提供品質良好，對全體用郵顧客，提供價格允當之基本郵政服務。在此精神下，全世界絕大多數郵政（包括美國、日本及歐洲主要國家…等）對函件業務係採均一資費制度。本公司依郵政法第 1 條規定，須提供普遍、公平、合理之郵政服務，故函件業務不宜針對外島、偏鄉另訂差別資費。</p> <p>四、本案保留。</p>
161	總經理室	基隆分會	建請總公司應保障員工工作權，切莫任意將基隆郵局轉運股、國際股及限時封發檯業務移轉至台北郵局，以安人心。	<p>依據總公司 105 年 9 月 13 日郵字第 1052804665 號函復如下：</p> <p>一、基隆郵局限時郵件移撥臺北郵件處理中心作業，係員額配合業務移撥，並不影響現任員工工作權。</p> <p>二、至貴局郵務科轉運股及國際股業務移轉一節：</p> <p>(一) 依據本公司郵件處理中心組織要點第 3 點規定，郵件處理之規劃、督導及執行事項，應屬郵件處理中心職掌，並非各等郵局職掌(例如位於桃園機場之國際航郵科，其辦理之航空郵件業務係屬臺北郵件處理中心管轄，並非隸屬於桃園郵局)，合先敘明。</p> <p>(二) 為符上開規定，使各類郵件處理之權責相符，本公司擬研議將貴局郵務科轉運股及國際股辦理之水陸郵件業務，移由臺北郵件處理中心管轄，工作場地仍維持於現址不變。</p> <p>(三) 為求慎重並為保障員工工作權益，本公司業以 105 年 8 月 2 日郵字第 1050130112 號函轉知臺北郵件處理中心暫緩辦理。</p>
162	總經理室	彰化分會	建請總公司加強增加客服人員專業。	<p>依據總公司 105 年 6 月 2 日公字第 1050093138 號函復如下：</p> <p>一、經查本公司顧客服務專線受理顧客進線申訴或抱怨，均先於線上婉釋，如顧客堅持要求相關單位回覆，始開立會辦單或以電話通報各局後續處理，合先敘明。</p> <p>二、郵政業務極為龐雜，客服人員之答詢如有不周延之處，請就個案來電客服中心反映(網路電話:84291666)，俾利針對個案加強輔導。本公司將持續加強訓練客服人員線上答詢能力及客訴處理技巧，以提升服務品質。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
163	總經理室	中華郵政工會	建請事業單位對於未具名之客訴應不予受理，也不應列入年度考核項目之中。	<p>依據總公司 105 年 6 月 21 日公字第 1050098691 號函復如下：</p> <p>一、經查本公司顧客服務專線受理顧客進線申訴或抱怨，均先於線上婉釋，如顧客堅持要求相關單位回覆，始開立會辦單或以電話通報各局後續處理，合先敘明。</p> <p>二、相關會辦單作業流程，均先請申訴人留下姓名及聯絡電話始予受理；惟如顧客堅持不便提供資料，考量顧客既已陳述具體內容，日後可能再次進線追蹤處理情形，顧客服務中心仍會開立會辦單移請權責單位後續查處參考，避免衍生客訴，以提升服務品質。</p> <p>三、復依本公司「處理人民陳情及申請案件作業要點」第 5 條第 12 款規定，對於無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者之陳情案件，受理單位得依分層負責權限規定，不予處理，惟仍應予以登記，以利查考。</p> <p>四、另旨述客訴不應列入年度考核項目一節，經查各等郵局依據總公司函示，為避免客訴影響郵政形象與提升服務品質，爰將客訴案件列入年度考核參考。復查上述案件，各相關主管均應查明確係員工缺失者，始列入考核參據。</p>
164	總經理室	中華郵政工會	建請總公司檢討客服人員是否由外包改為內僱。	<p>依據總公司 105 年 6 月 17 日公字第 1050098693 號函復如下：</p> <p>一、有關建議本公司客服營運管理由委外改為自營一節，本公司顧客服務中心營運精進研究(含營運管理模式定位與服務流程等優化)，業已委外辦理，相關結論，將列入郵政顧客服務中心改造之參據。</p> <p>二、有關加強客服人員專業訓練一節，本公司為強化客服人員專業能力，對於新進人員均會陸續安排郵政各項業務知能教育訓練，另依通函及各項作業規定，及時建置或更新話術內容，供客服人員線上答詢。復查本公司顧客服務專線受理顧客進線申訴或抱怨，均先於線上婉釋，如顧客堅持要求相關單位回覆，始開立會辦單移請各局後續處理(如：抱怨窗口人員服務態度欠佳、郵件未確實投遞及誤投等)；郵政業務極為龐雜，客服人員之答詢如有不周延之處，請就個案來電反映(網路電話:84291666)，俾利針對個案加強輔導。本公司將持續加強訓練客服人員線上答詢能力及客訴處理技巧，以提升服務品質。</p>
165	總經理室	宜蘭分會	請提升中華郵政客服訓練，以增加企業形象及服務品質。建請改聘曾任窗口服務人員。	

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
166	總經理室	桃園分會	對於各媒體(包括臉書)上對各局不實的指控,建議各局應統一設置代表各局之發言帳號,由各負責科室直接回應澄清,以免以訛傳訛予人負面觀感。	<p>依據總公司105年6月8日公字第1050097055號函復如下:</p> <p>一、媒體(包含新媒體)對公司形象之負面報導,依「中華郵政新聞及輿情處理流程」由各局發言人對外發言,或視情節輕重發布新聞稿、召開記者會等「公開」方式說明澄清。如設置發言帳號僅對單一媒體回應,該負面報導仍會因訊息轉傳而被其他媒體揭露,無法即時並全面性澄清。</p> <p>二、各局對媒體不實報導宜採因地制宜各自採「公開」方式回應。</p> <p>三、本案保留。</p>
167	總經理室	宜蘭分會	在全面實施延後上班後,現行二人支局的上班時間已受到擠壓,建議二人局以下應恢復原上班時間,以維持員工身心健康。	<p>依據總公司105年8月26日郵字第1050141150號函復如下:</p> <p>一、本案係為充實各級郵局中午時段值班人手,縮短該時段民眾等候時間,並符合勞動基準法規定,勞工繼續工作4小時,至少應有30分鐘休息,自105年7月1日起,調整1,137處郵局開始營業時間。如因地方情形特殊(如配合郵班、船班、航班、機關學校上班時間及偏遠山區交通不便、民眾生活習慣等原因)或因應當地用郵需求,需調整營業時間者,授權由各等郵局自行評估核准,並應函報總公司備查。</p> <p>二、另本公司業於105年7月4日郵字第1052801974號函說明三函知各局,有關營業時間調整案,應考量員工用膳及午休時間縮短,請各級主管主動關懷員工適應狀況,並改善用膳及休息環境,以保障員工身心健康。</p>
168	總經理室	三重分會	為配合郵局營業窗口7月1日起調整上班時間,建議行政單位准予彈性上班,以應業務需要。	<p>依據總公司105年8月26日人字第1050141153號函復如下:</p> <p>一、查本公司差勤刷卡管理要點第4點第2款規定略以,各等郵局行政單位實施彈性上班,得於正常上班時間之前後30或15分鐘擇一辦理,並函報總公司備查。爰各局是否實施彈性上班,係由各局權責主管依業務需要自行核處,合先敘明。</p> <p>二、本案經請三重郵局卓處復以,案經該局彙整各單位上班時間意見調查結果,多數單位仍不贊成實施彈性上班,爰該局經理核示本案依多數決辦理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
169	總經理室	中華郵政工會	建請事業單位正視遠通電訊蓄意中傷郵譽問題。	<p>依據總公司 105 年 9 月 12 日郵字第 1050161812 號函復如下：</p> <p>一、本案查遠通電收公司寄發平信繳費通知(約計 60 多萬件)以每月二次為周期，收件人若未依期限繳費，即另以行政文書(每月約計 20 多萬件)催繳並加計作業費每筆 50 元。少數收件人以未收到平信為由反映該公司客服，托詞藉以減免作業費之負擔，不僅造成投遞單位查證之困擾，也衍生遠通電收不信任郵政投遞品質影響郵譽。</p> <p>二、本公司已轉請收寄局臺北郵局洽訪遠通電收公司，承攬本案之臺北郵局電子郵件科回報，已親訪該公司表達針對本委託郵遞案，本公司對於繳費通知製作與投遞過程保持高度關注，對有關該類之反映意見，希望該公司客服人員能秉持理性客觀態度以對，郵政人員若有疏失會檢討改進，但非屬郵局之過失也請給予郵政第一線投遞人員支持，以相互協助共創雙贏。</p>
170	總經理室		建請總公司於各責任中心局實施限時股與投遞股整併為混投股之投遞局，將其原限時股之人力、區段，全數整併至投遞股，以達混投之最高效率。	<p>依據總公司 105 年 6 月 21 日郵字第 1050098690 號函復如下：</p> <p>一、本公司推動外勤投遞人員工作衡量，係為落實照顧員工權益及保障勞動條件。藉由蒐集實測數據，以科學方法計算區段合理工時與工作量，俾建立員工及管理單位之互信基礎，消除相關認知差異，先予說明。</p> <p>二、目前投遞同仁最大的疑慮是認為實測數據仍未臻精確，尚無法真實反映實際作業負擔，卻被作為調整區段人力配置的依據；然投遞工作衡量產生之數據並非投遞區段人力配置的唯一標準，本公司仍將考量當地內、外在因素後通盤調整。</p> <p>三、對於投遞同仁反映工作衡量作業事項，如「宜考量投遞外在因素包括天候狀況(雨天、熱天)、公眾詢問服務及人員疲勞等各項因素」、「實測數據與填報數據有落差情形」、「宜考慮投遞行政文書相關工時問題」等，本公司已依據各地反映的意見研議改進措施。</p> <p>四、臺南郵局限時作業併入投遞股後節餘未用之 18 個區段，已請該局審慎評估投遞單位整體郵件量消長情形妥善運用，以均衡勞逸。</p> <p>五、另推動限時、包裹、快捷郵件整合方案後，已請各等郵局對於原限時投遞人力，應予整併混投，以發揮整體投遞效益。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
171	總經理室	中華郵政工會	建請中華郵政公司成立法務部門，完善之申訴、客訴、訴訟系統，請討論。	<p>依據總公司105年6月8日法字第1050098689號函復如下：</p> <p>六、本公司已於104年1月16日成立法務暨法令遵循室，依「中華郵政公司訴訟及仲裁案件處理程序」規定，各等郵局及其所轄各級郵局或各郵件處理中心員工執行職務遭他人提起訴訟或仲裁案件時，可函報總公司由法務暨法令遵循室協助辦理，以維護公司及員工權益。</p> <p>七、至一般性之申訴、客訴事件，仍宜由各郵局及業務主辦單位辦理，以迅速回應並解決紛爭。</p>
172	總經理室	臺北分會	建請相關權責單位，審慎檢討現行備員制度，另置緊急待命備員，使員工在發生緊急事件當下，能有尊嚴的請假，並達到不影響營業窗口工作效能。	<p>依據總公司105年6月27日人字第1050108155號函復如下：</p> <p>本案經轉據臺北郵局查復略以，倘所轄支局員工突發緊急事故，臨時無法到班，現行作法係以該支局經理自所屬行銷團隊尋求人力支援，惟無法抽調人力時，即由該局營業管理科協調其他團隊因應解決。為免虛耗人力徒增人事成本，本建議事項保留。</p>
173	總經理室	臺中分會	網路轉傳文章「假郵差於掛號簽單下方墊壓本票」，建請局方發文澄清，以正視聽，請討論案。	<p>依據總公司105年6月12日郵字第1050107213號函復如下：</p> <p>一、有關網路出現不實流言文章「假郵差於掛號簽單下方墊壓本票」一節，案經本公司透過「內政部警政署165全民防騙超連結」網站，查得該署已於104年4月29日刊登本案為網路謠言，並呼籲民眾接獲類似網路訊息，應撥打165反詐騙諮詢專線求證後再行發送，切勿自行發送未經證實之網路謠言，避免觸法。</p> <p>二、本公司將持續督導外勤投遞人員執行投遞工作時應穿著制服，必要時攜帶識別證，俾利民眾辨識並相機向民眾宣導，以防範危害事件發生。三、檢送「內政部警政署165全民防騙超連結」網站刊登本案資訊1則供參。</p>
174	總經理室	臺北分會	建請事業單位統一採購『噉蝦米輸入法軟體』，以供內、外勤單位同仁於電腦打字時使用。	<p>依據總公司105年8月9日郵字第1050141152號函復如下：</p> <p>一、本公司投遞系統電腦中文輸入法之選項均為系統預建，除了注音輸入法外，尚有倉頡、速成、大易、行列等輸入法可供選擇，如有使用需求，可請維護工程師於季維護或設備維修時進行設定增加輸入法。</p> <p>二、由於使用無蝦米輸入法需具合法版權，各單位若有需求，可自行洽勞安單位採購後，請維護工程師進行安裝使用。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
175	總經理室	基隆分會	建請事業單位及早規劃未來郵局方向、定位，或未來e郵局，以因應e社會的發展。	<p>依據總公司105年9月6日郵字第1050147852號函復如下：</p> <p>一、因應金融服務數位化趨勢，本公司業於104年起調整服務據點設置，逐步整併局所，以因應數位金融時代服務需求，合先敘明。</p> <p>二、有關設立理財規劃檯，分述如下：</p> <p>(一) 壽險業務：為全面建立合規文化及推動壽險業務之革新，已規劃於郵局營業櫃檯外適當處設置壽險專區，配置壽險專辦人員及業務推展人員，負責辦理壽險契約保全、業務推展等工作，以提升服務品質及擴增服務客群，目前第一階段由臺北、板橋、三重、桃園、臺中、彰化、高雄及臺東等8局，各擇一轄屬甲級以上郵局，自105年10月1日起至106年6月30日止試辦。</p> <p>(二) 房貸業務：因辦理壽險房貸業務較為複雜且有其專業性，已於房貸經辦局設有房貸專區及專辦人才，且貸放之資金用途為購屋及修繕，與理財性質不同，衡酌一般銀行理財專區亦未納入貸款業務，故房貸業務不宜納入理財規劃檯。</p> <p>(三) 定期業務：現行一般儲匯窗口均得受理定期儲金業務，如將其整合侷限於理財規劃檯，反不利窗口彈性調度人手及造成客戶久候。</p> <p>(四) 基金業務：本公司現行基金業務銷售屬代收件性質，目前已與多家基金平台合作提供代收基金電子交易申請服務，方便客戶於線上申購、買回及資料查詢，預估臨櫃交易將逐步減少。</p> <p>三、另本公司目前已推行相關e化措施，如網路郵局、網路ATM、e動郵局、行動支付、網路預約開戶、網路結清銷戶等服務，並將廣續推動數位化金融服務及改善作業流程，以因應e社會之發展。</p>
176	總經理室	臺南分會	建請總公司訂定半日制約僱人員初任窗口工作生產力標準。	<p>依據總公司105年11月8日總字第1050184223號函復如下：</p> <p>一、本公司訂頒初任窗口工作人員(含新進與初任佐級人員)值班工時放寬規定，旨在增進初任窗口工作人員於試用期間本職學能之養成，並統一輸入規則，以客觀合理表達該人員於試用期間之生產力績效值。</p> <p>二、有關貴會所提半日制約僱人員應另訂標準或準用前述工時放寬規定一節，考量目前半日制約僱人員僅得派任郵務窗口工作，與全日制正班員工之訓練目標為全功能櫃員不同，本案將錄案研議。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
177	總經理室	基隆分會	建請總公司訂定合乎人性的外勤及窗口工作點標準，以減輕會員工作壓力。	<p>依據總公司105年11月14日總字第1050202682號書函復如下：</p> <p>一、本公司訂頒「郵儲窗口分項工作點標準」，旨在提供各局(單位)人力運用績效評估、會計成本分析、局等評定及人員工作負荷之參考工具，非唯一作為核增減窗口人力之依據。</p> <p>二、為更客觀衡量外勤同仁郵件投遞工作量，本公司已於105年7月19日成立「投遞工作衡量機制評鑑小組」，由各相關業務單位、工會代表及專家學者等組成，期重新建構合適之衡量機制，建構合理工作負荷。</p>
178	總經理室	屏東分會	建請公司研討營業窗口以總工作點取代生產力績效評比之可行性，俾利業務推行。	<p>依據總公司105年11月15日總字第1050202680號書函復如下：</p> <p>一、本公司訂頒「郵儲窗口分項工作點標準」，旨在提供各局(單位)人力運用績效評估、會計成本分析、局等評定及人員工作負荷之參考工具。</p> <p>二、總工作點係將不同計量單位(件、次、袋...等)，以時間加權計算其總產值，另將投入(工時)與產出(工作點)作比較，即為生產力績效值；惟實務上，應以多少員額補充第一線人力，俾利兼顧服務品質與人力成本，宜由各局(單位)視窗口營業情形彈性處理。</p>
179	總經理室	澎湖分會	建請補貼離島「各等郵局績效衡量項目與評分標準」績效評分表內列(郵儲壽支出)項目	<p>依據總公司105年12月30日總字第1050238573號函復如下：</p> <p>一、依本公司106年度「營業收支預算核配原則」規定，營業支出項下分為「折舊費用」及「經營費用」。各等郵局折舊費用及經營費用(含維修費用)預算，係參酌各局以往年度實際數及106年度自編數，以105年度實際數為基礎，折舊費用加計折舊費用成長率，經營費用則考量業務成長率與消費者物價指數上漲率因素，予以核配。</p> <p>二、離島地區之機具設備易繡蝕損壞，所增折舊及維修費用已反映於澎湖郵局年度費用實際數，爰預算分配時以各局上年度實際數為基礎，業已將各局實際經營環境條件之良窳納入考量。</p>
180	總經理室	高雄分會	建請總公司對高雄郵政訓練所資產營運，應轉撥計價歸屬高雄郵局，以允公平，符合屬地原則。	<p>依據總公司106年1月3日產字第1050238572號函復如下：</p> <p>有關高雄郵局所轄剛雄站前大樓部分樓層係供本公司員工訓練住宿使用，屬本公司內部教育訓練，與出租外界或本公司員工住宿有間，非屬資產營運之收入，相關帳務均按本公司相關規定辦理，並無轉撥計價問題。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
181	福利會	高雄分會	建議修改郵政職工福利委員會(以下簡稱福委會)郵政職工互助保證辦法,第六條第二款條文。該條文內容如下:二、加具互助保證:經管銀錢之被保人除按前款規定繳費外,並另按當月份所領經管銀錢加給 20%,繳納加具互助保證保費。	依據財團法人中華民國郵政職工福利委員會 105 年 6 月 6 日第 10514800101 號函復如下: 旨述建議案,業經本會 105 年 5 月 24 日第 19 屆第 1 次委員會議決議,修正「財團法人中華民國郵政職工福利委員會郵政職工互助保證辦法」第 6 條第、項第 2 款第(1)、(2)目,採浮動方式計算費率,公積金額達 3 億元(含)以上時費率按所領經管銀錢加給 15%扣收,公積金額未達 3 億元時,費率按所領經管銀錢加給 20%扣收。依目前公積金額為新臺幣 3 億 7,784 萬 4,324 元計算,費率可自 20%調降至 15%。
182	福利會	高雄分會	建請總公司針對員工請產假(含育嬰假)因跨年度而無法領到郵票冊,有失公允,應全面檢討。	依據財團法人中華民國郵政職工福利委員會 105 年 11 月 28 日第 10514800104 號函復如下: 一、查郵政員工請娩(產)假期間,仍屬在職人員,爰得依本會規定核給年度郵票冊,尚無旨揭建議所述跨年度不符核發對象之情事。 二、至郵政員工因依「中華郵政股份有限公司員工申請留職停薪辦理要點」二、(二)2 規定,申請留職停薪期間,得保留職務,非屬在職人員,併此說明。
183	體育會	花蓮分會	建請花蓮郵局依章設置體育活動推動小組、召開體育小組會議、制訂年度活動計畫表及籌辦各類體育小組活動,擬請事業單位加強督促落實辦理。	依據郵政職工體育委員會 105 年 12 月 12 日郵體字第 1050000039 號函復如下: 一、本會已請花蓮郵局體育小組確實依「郵政職工體育委員會所屬體育活動推行小組設置要點」第 2 條規定略以:「體育小組置委員七至十三人,除其中一人由相關工會理事長或副理事長擔任外,」辦理並函報本會。 二、本會也請花蓮郵局體育小組將明(106)年小組會議日期、決議事項及執行成果函報本會,以免流於形式。
(五) 會務類				
184	本會	中華郵政工會	為落實政府照顧勞工之權益擬全面實施週休二日,建請工會與資方協商,凡是於例假日上班之同仁應以加班論。	提本會法規會研議。

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
185	本會	中華郵政工會	建請本會函請勞工行政主管機關，就軍中年資併計解釋。	<p>一、有關職階人員軍中年資併計服務年資案，經本會於105年6月13日以第105060111-1號函請勞動部釋示。</p> <p>二、勞動部105年6月22日以勞動條1字第1050014310號函轉請行政院人事行政總處釋疑。</p> <p>三、經行政院人事行政總處105年7月28日總處培字第1050049889號函釋，依行政院87年7月14日(87)台人政給字第210759號函規定略以，有關公立學校教師、公營事業機構從業人員，國軍官兵及司機、技工、工友於司法院釋字第455號解釋之日(87年6月5日)以後退休(伍、職)者，其在軍中服役年資均予採計為退休(伍、職)之年資。」。復查原人事局98年9月16日局給字第0980024696號書函略以，上開行政院87年7月14日函所稱「公營事業機構從業人員」僅指公務員兼具勞工身分者，不含純勞工。</p>
186	本會	屏東分會	建請總工會擇機動員全體會員向交通部抗議不合理人事費用及用人限制，以符基層期待。	<p>一、「罷工」是工會爭取勞權之最後手段，且罷工之發起有一定要件：其目的及程序必須合法，罷工目的方面：例如「勞資爭議」事件方可罷工，工會不得要求超過標準工資之加薪而宣告罷工，工會不得就現存團體協約中已有規定之事項進行罷工等限制。罷工程序須符合勞資爭議處理法：爭議事項須經調解無結果，且在調解與仲裁期間不得罷工，須舉行「會員大會」並以無記名方式進行投票，且罷工投票之結果需有全體會員過半數之同意。因此工會要發起合法罷工，困難度極高。</p> <p>二、貴分會建議放寬用人限制及用人費限額部分，經本會向立法委員陳歐珀陳情懇請協助，要求檢討中華郵政公司現職員工過勞及職階人員低薪現象，陳歐珀委員國會辦公室於105年9月20日召開協調會。中華郵政公司函復略以：(一)106年郵政預算核定員額27,496人，現員25,844人(半日制人員折半計算)，人員尚無不足情形。(二)「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」有關用人費比率以不超過年3年用人費占營業收入之平均比率為原則。倘建議刪除「營業收入」文字，如決算營收低於預算營收，則用人費支付限額亦低於用人費預算。若刪除「營業收入」文字，營業收入及盈餘仍須超過法定預算，始能超過法定用人費用，爰無修正之需。</p> <p>三、本會仍將一本初衷，持續中華郵政公司於預算員額內，補足人員不足問題。</p>

中華郵政工會暨所屬分會105年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 106/1/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
187	本會	臺北郵件處理中心分會	建請總公司將勞工董事名額撥出1~2名，並由全體同仁票選之。	勞工董事選舉辦法係屬本會會員代表大會職權，相關建議事項請依本會會員代表大會提案辦法，向本會會員代表大會提出。
188	本會	高雄分會	建請總工會針對中華郵政工會會員卡應結合一卡通(或悠遊卡)功能並提高會員所有權益，方便會員使用。	一、類似建議案依據儲匯處105年8月16日處儲字第1051002121號函復表示：有關與悠遊卡或一卡通公司發行聯名卡事宜，因須支付權利金及重新製發卡，且市場上悠遊卡普卡及聯名卡發行量已漸趨飽和，評估發卡附相關功能，不符成本效益。 二、中華郵政公司尚且無法負擔高額權利金，本會經費來源係會員會費收入，支應各項會務支出已左支右絀，無餘力支付權利金。 三、本會前已洽詢多家發卡銀行，惟均表示各項權益均在降低，無法符合本會需求，爰本案保留。
189	本會	新竹分會	建請總會這次俟勞基法有關工時、休假等修法案確定後，重簽團體協約時，將投遞單位超時加班，列入協約討論，以維護員工權益。	一、本會業於本(105)年10月3日於本會9樓會議室召開第5屆第1次團體協約勞方代表會議，並於本(105)年10月17日發函總公司盡速擇定日期與本會續定團體協約。 二、總公司105年11月23日函復如下：「有關貴會函請本公司儘速擇定日期俾與貴會進行續定團體協約條文研商一案，考量貴會部分擬修正條文事涉勞動基準法修正草案尚在立法院審議，宜俟案關法規修法確定後再進行協商，請查照。」
190	本會	新竹分會	建請總會俟勞基法有關工時、休假等修法案確定後，重簽團體協約時，將週六上班，不論投遞單位或窗口、行政人員，皆給予1.33倍薪資，或員工選擇補休，由員工自己選擇。明定之，以維護員工權益。	三、案關投遞單位超時加班部分，郵政公司工作規則已具明文規定，團體協約係勞資雙方有關相關權益、休息、休假、工作時間等簽定相關協約。 四、全臺郵務投遞單位是否有超時加班情事各有異同，總公司亦授權各責任中心局經理辦理，江副總經理瑞堂亦表示加班費該給付就應與給付，事涉各責任中心局經理業績及用、加班費事項之管理，本會將持續關心、監督郵政公司是否有違法超時加班情事，為各會員爭取最大的福利。