

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	建議服務至「屆齡」退休者，應給予特別獎勵。	依據人力資源處 107 年 8 月 7 日回復如下： 一、查「中華郵政股份有限公司退休員工與員工遺族照護實施事項」第 1 條規定以，本公司可利用各種集會贈送退休員工紀念品(一律購贈禮品不得折送代金)，不分資位(職階)，紀念品費用上限，在每人新臺幣 5,000 元以內覈實辦理。 二、本公司業依上開規定贈送退休員工紀念品，爰本建議案予以保留。
2	給與	中華郵政工會	建請總公司放寬職階人員請病假相關規定，嘉惠員工。	依據人力資源處 107 年 8 月 8 日回復如下： 一、依據「中華郵政股份有限公司設置條例」第 10 條第 2 項規定：「本公司副總下之從業人員，除第 11 條及第 12 條規定外，依本公司人事規章辦理，不適用公務人員有關法令之規定。」 二、另據本公司職階人員管理要點第 6 點第 1 項規定略以，職階人員有關請假、休假事項，適用勞動基準法、性別工作平等法及勞工請假規則等有關規定辦理。 三、有關貴會建請本公司職階人員病假比照轉調人員請假規定一節，鑒於轉調人員逐漸退休，人數漸少，且郵政改制公司宜朝企業經營為原則，並落實上二、各項勞動法令，又本(107)年度起本公司另已提高職階人員休假補助及喪假天數等友善措施，爰本建議案暫予保留。
3	給與	宜蘭分會	每年 101%通膨造成職階人員(從業人員)的 43 級危機！分析「職階人員薪給表之合理性」的現實生活問題點，建請總工會再次研擬「職階人員薪給表」之問題。	依據人力資源處 107 年 5 月 11 日回復如下： 本案為求客觀及合理，刻研擬委外研究，將衡酌相關產業薪資水準、人力市場供需狀況及公司用人成本，通盤檢討分析職階人員待遇(薪資)結構之合理性。
4	給與	臺南分會	建請總公司調整現行薪資結構，以照顧員工家計生活，也能突顯其正面企業形象。	
5	給與	臺南分會	職階人員即將逾郵政從業人員一半，建請調整薪資結構表，將原本 60 薪級調整為 50 薪級，並提高 17 級~50 薪級每年晉級之待遇差額，以激勵工作士氣。	

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
6	給與	桃園分會	建請提高約僱人員薪資，並經內部辦理考試改班專業職（三）。	<p>依據總公司 107 年 5 月 18 日人字第 1070099927 號函復如下：</p> <p>本公司甫經調整薪資在案，未來將衡酌相關產業薪資水準、人力市場供需狀況及公司用人成本，相機通盤檢討分析職階人員待遇(薪資)結構之合理性。</p>
7	給與	臺北分會	建請調高快捷投遞及包裹投遞人員之收投加給；另業務量年年提高，請恢復業績成長獎金發放，以留住人員，俾免人手流失。	<p>依據人力資源處 107 年 10 月 1 日回復如下：</p> <p>一、經查各局為充分利用人力，多採取郵件混合投遞措施，例如因應函件衰退，請混投段酌投包裹或快捷郵件；或利用快捷、包裹段整合投遞來縮減投遞範圍，減輕工作負荷；尚得按各類郵件量消長情形，調整函件、包裹及快捷投遞區段配置。至各局快捷、包裹專責單位，倘業務增加確有請增區段需求，亦得函報本公司核實給與區段人力。</p> <p>二、各類郵件投遞作業，各有不同優缺點及辛勞，又包裹及快捷投遞人員，係使用四輪車輛，兼任駕駛加給業依使用車輛做適當區分(四輪車輛高於二輪車輛)，爰不宜再以調高收投加給方式辦理，仍請各投遞單位透過上一、方式均衡外勤投遞人員之勞逸。</p> <p>三、至有關建議恢復發放業績獎金一節，經查本公司本(107)年 2 月 26 日郵字第 1072800873 號(郵通第 9783 號)函頒本年度各等郵局推展函件、國內包裹及快捷郵件業務獎勵要點業有類似獎勵。</p> <p>四、本建議案保留。</p>
8	給與	臺南分會	駕駛加給核發應納入行政單位(如：營業管理科)實際執行公務人員。	<p>相同建議案依據總公司 107 年 5 月 17 日人字第 1070099914 號函復如下：</p> <p>一、查兼任駕駛加給原係體恤專任收投、接送工作人員，因駕車負重、櫛風沐雨、往來奔馳，工作艱辛且危險，為慰其辛勞，爰依「交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點」規定訂定「各級郵政機構核發兼任駕駛加給及收投加給要點」發給相關加給。</p> <p>二、另考量本公司屬服務業，為提供優質服務，營業用機具之正常運作及對外服務速度及品質皆為公司營運重要環節，爰將修護車輛、郵用機具、檢修水電工作之技術人員、外出辦理自提機結帳補鈔及排除故障工作人員、收取壽險保費及前往學校輔導辦理師生儲金暨收款等工作人員、外出洽攬業務之行銷人員，奉核定兼任駕駛局有汽機車者，納入發給對象。</p> <p>三、本案如放寬將各局因業務需要實際駕駛局有公務車輛之行政人員納入發給對象，核與上開發給意旨不符，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
9	給與	基隆分會	建請總公司調整員工薪資之比率，應不分職階而標準一致，以符合公平原則。	<p>依據總公司 107 年 5 月 18 日人字第 1070099928 號函復如下：</p> <p>一、107 年調薪方案，係以行政院所公布調整幅度 3% 為主，再考量慰勞基層員工之辛勞及衡平外界薪資水準，酌予專業職等人員調薪 5%；另為吸納及留任優秀管理人才，營運職薪級 28 級以上者及經營職人員調薪 4%。</p> <p>二、本公司將持續關注相關產業薪資水準、人力市場供需狀況及公司用人成本，相機通盤檢討分析職階人員待遇(薪資)結構之合理性。</p>
10	給與	桃園分會	建議增列「醫院服務加給」。	<p>依據總公司 107 年 8 月 21 日人字第 1070179830 號函復如下：</p> <p>依國營事業管理法第 14 條規定：「國營事業應節節開支，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。」本公司屬國營事業，有關員工待遇及福利仍應依上開規定辦理。本建議案保留。</p>
11	給與	高雄分會	建請事業單位增設內勤職階人員職務津貼(非主管加給)。	
12	給與	臺南分會	當外勤同仁因駕駛之專業獲得投遞加給，內勤的職階人員亦須因儲匯、郵務及行政業務之專業獲得「專業加給」，方能激勵同仁不斷提高專業知識與技能，推動百年郵局的業務火車。	
13	給與	臺南分會	建請總公司將專職(二)外勤人員的「收投加給、駕駛加給」此類因工作而獲得之經常性給與報酬，改成「職務津貼」；也併入底薪計算。	<p>依據人力資源處 107 年 7 月 4 日回復如下：</p> <p>一、依「交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點」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>二、本公司爰訂定「各級郵政機構核發未任駕駛加給及收投加給要點」，規定核發兼任駕駛加給及收投加給，以實際擔任相關工作之員工為限，其係體恤專任收投、接送工作人員，因駕車負重、櫛風沐雨、往來奔馳，工作艱辛且危險，為慰其辛勞，爰發給相關加給。是以，有關專業職(二)(外勤)晉升為專業職(一)，因未實際擔任駕駛及收投工作，依規定尚無法支領兼任駕駛加給及收投加給(郵政員工一體適用)。</p> <p>三、本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	給與	宜蘭分會	有關國定假日出勤工作，其是否補休或領取一日工資，應由出勤者自行決定。建請工會積極向事業單位爭取。	<p>依據人力資源處 107 年 5 月 16 日回復如下：</p> <p>依本公司員工加班實施要點第 4 條第 1 項規定，員工加班得選擇申報加班費或於事後補休，爰員工如因業務上需要而於國定假日加班，得依意願自行選擇申報加班費或於事後補休，本案將轉知各局(中心)持續加強宣導相關規定。</p>
15	給與	臺中分會	上班時間外的受訓或開會，應將往返交通時間計入補休工時或加班工時，保障員工權益，避免事業單位受罰。	<p>依據人力資源處 107 年 8 月 16 日回復如下：</p> <p>一、依勞動基準法施行細則第 19 條規定：「勞工於同一事業單位或同一雇主所屬不同事業場所工作時，應將在各該場所之工作時間合併計算，並加計往來於事業場所間所必要之交通時間。」是以，本公司如強制員工於工作時間結束後旋即至指定場所參加教育訓練，除訓練時間應計入工作時間外，並加計服務單位至訓練場所必要之交通時間，如逾勞動基準法所定正常工作時間，並依該法相關規定辦理。</p> <p>二、另本公司訂有「郵政員工出差往返行程核給原則一覽表」，該表係本公司就臺北地區出差中南部、高雄地區出差中北部、臺北地區出差宜蘭、花蓮、臺東及高雄地區出差花蓮、臺東等鐵路沿線地區往返行程合計時間之原則性規範。至員工出差區域性或或偏遠地區客運車到達之鄉鎮地區部分，為應實際需要，本公司業於 92 年 6 月 6 日以人通第 0353 號函授權各等郵局及臺北郵件處理中心就各地交通狀況、行車時間及里程遠近等資料，訂定明確之出差往返行程合計時間，以作為核給行程之依據。是以，有關偏遠地區員工出差往返行程之核給，該函已授權所屬責任中心局按「出差區域性或或偏遠地區」予以從寬考量。</p>
16	給與	臺南分會	建請總公司在「服軍職年資併計休假」上，能顧及到公平性與照顧員工的精神，對約僱人員，也能與從業人員一同，比照辦理。	<p>依據人力資源處 107 年 5 月 17 日回復如下：</p> <p>一、查本公司職階人員與約僱人員雖均經由公開甄選進用，惟審酌相關考試科目難易程度、資格條件及甄選方式皆不相同，進用管道仍屬有別，爰有關約僱人員休假年資併計軍中服役年資一節，尚無法比照職階人員辦理。</p> <p>二、另查本公司近年來有關約僱人員之婚、喪假天數、休假補助費金額及發給無級可晉獎金等規定，皆已調整與職階人員相同，惟公司仍須兼顧管理的公平性、福利待遇差異性及不同層級員工士氣等面向綜合考量，爰本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
17	給與	高雄分會	建請員工輪休假得以每小時計，俾能彈性運用休假時間。	依據人力資源處 107 年 5 月 16 日回復如下：查 公務人員請假規則第 10 條第 1 項未段規定：「每次休假，應至少半日。」有關報載銓敘部將研議公務人員輪休假以小時為單位實施一節，經洽交通部相關經辦人員承告其尚未定案，爰本案將俟公務人員請假規則相關條文公布實施後，另行研處。
18	給與	桃園分會	建請事業單位將約僱人員服役年資，比照職階人員併入休假年資。	相同建議案依據人力資源處 107 年 5 月 17 日回復如下： 一、查本公司職階人員與約僱人員雖均經由公開甄選進用，惟審酌相關考試科目難易程度、資格條件及甄選方式皆不相同，進用管道仍屬有別，爰有關約僱人員休假年資併計軍中服役年資一節，尚無法比照職階人員辦理。 二、另查本公司近年來有關約僱人員之婚、喪假天數、休假補助費金額及發給無級可晉獎金等規定，皆已調整與職階人員相同，惟公司仍須兼顧管理的公平性、福利待遇差異性及不同層級員工士氣等面向綜合考量，爰本建議案保留。
19	給與	三重分會	建請提撥經費每人每年 600 元做為營業窗口人員點心費。	依據總公司 107 年 8 月 22 日人字第 1070181346 號函復如下： 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。」 二、另依本公司係實施用人費率事業機構，員工待遇係依據行政院核定之「交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點」規定辦理，並無核發點心費，爰本建議案保留。
20	給與	臺南分會	建請對星期六出勤至下午 1 點之支局窗口同仁發給誤餐費。	依據總公司 107 年 9 月 13 日人字第 1070197702 號函復如下： 一、本建議事項經洽郵政職工福利委員會轉復以，該會自 107 年 1 月 1 日起職工慶生禮品代金，由現行每人 500 元調高為 1,000 元，生育補助則由 3,600 元調整為 1 萬元整，預估今年財政支出合計將增加約 1,740 餘萬元。 二、查各公司(企業)職工福利金均依規定按每月營收總額提撥 0.05-0.15%，此為福利金之主要來源。因此各企業對福利金之運用，仍以各企業之營收、員工人數、補助項目及各項補助金額等因素評定，如將單一補助項目提高範圍，勢必再增加其支出比例，並排擠其他福利項目及核發標準，爰本建議事項保留。
21	給與	臺南分會	配合國家提高生育率政策，並樹立中華郵政為國家級照顧員工公司標竿，建請提高生育補助為每一胎 80,000 元；若為雙胞胎則為 2 倍。	依據總公司 107 年 9 月 13 日人字第 1070197702 號函復如下： 一、本建議事項經洽郵政職工福利委員會轉復以，該會自 107 年 1 月 1 日起職工慶生禮品代金，由現行每人 500 元調高為 1,000 元，生育補助則由 3,600 元調整為 1 萬元整，預估今年財政支出合計將增加約 1,740 餘萬元。 二、查各公司(企業)職工福利金均依規定按每月營收總額提撥 0.05-0.15%，此為福利金之主要來源。因此各企業對福利金之運用，仍以各企業之營收、員工人數、補助項目及各項補助金額等因素評定，如將單一補助項目提高範圍，勢必再增加其支出比例，並排擠其他福利項目及核發標準，爰本建議事項保留。

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
22	人力	中華郵政工會	建請事業單位修訂員工申請調遣處理要點，第四項第二目在原服務局…略…服務滿三年者，修正為兩年；服務滿二年即可申請特殊優先調遣，修正為一年。且申請自費調遣之責任中心局逢缺額須補足員額時，應先行排定等候調遣之外縣市員工，對外招考名額晉用優先順序應排序之後。	<p>依據人力資源處 107 年 5 月 24 日回復如下：</p> <p>一、經查本公司職階人員甄選係採分區考試、錄取、分發，並於甄試簡章公布，錄取人員經分發進用後申請調遣相關規定，考生於報名前應已詳閱規定並審慎考量。</p> <p>二、另查新進人員須經一定期間培訓方能適任工作，請調年限限制過寬，將造成部分郵局人手青黃不接及不斷培訓新人之窘境，影響服務品質及業務推展。</p> <p>三、又查本公司辦理職階人員甄試，係為抵補各責任中心局未來一定期間內離退人員所遺職缺，於辦理人力需求調查時，已將調遣人數列為影響因素之一，惟因人員離退期間不一，本公司將視缺依序續辦理調派。</p> <p>四、本建議案保留。</p>
23	人力	中華郵政工會	建請總會針對「中華郵政(股)公司職務輪調實施要點」中第二點第二款後段(非主管人員)部份「行政單位及支局營業窗口工作人員任滿30年以上者，應調整不同單位」，修訂為「任滿30年以上者，得調整不同單位」，以避免基層抱怨情事產生，進而影響郵政事務之推展。	<p>依據人力資源處 107 年 8 月 21 日回復如下：</p> <p>一、公務人員陞遷法自 89 年 7 月 16 日發布施行後，本公司(前為郵政總局)89 年 7 月 31 日函報交通部擬否準公務人員陞遷法，並業經交通部 89 年 9 月 19 日同意備查，爰本公司(前郵政總局)自公務人員陞遷法施行後並不適用該法；另本公司為期勞逸均衡，增加員工職務歷練，並培育第二專長，參照公務人員陞遷法第 13 條規定訂定本公司「職務輪調實施要點」，合先敘明。</p> <p>二、為避免員工久任同一職務易滋生弊端並強化內控執行、降低營運風險，爰以 107 年 5 月 7 日人字第 1070601190 號(人通第 9965 號)函修正第 2 點第 2 款第 1 目後段，增訂「行政單位及支局營業窗口工作人員任滿三十年以上者，應調整不同單位。」；本次修正業與中華郵政工會二度協商，並將員工通勤便利性納入考量，員工對局方調動如有異議，可依本公司「員工申訴困難事項處理要點」規定之程序提出申訴，爰本建議案保留。</p>
24	人力	臺南分會	建請暫緩實施或調整 107 年 5 月 7 日人字第 1070601190 號函關於營業窗口工作人員任滿三十年以上，應調整不同單位工作之規定。	<p>依據人力資源處 107 年 8 月 20 日回復如下：</p> <p>一、依銓敘部「各機關職務代理應行注意事項」規定，有關各機關職務代理並未含借調情形；另本公司職務代理應行注意事項復依交通部函示，不得逾越前述規定，爰借調之代理尚無法領取職務待遇差額，無論借調至行政單位或業務單位均同。</p> <p>二、本建議案保留。</p>
25	人力	中華郵政工會	建請中華郵政公司提供代理借調人員至行政單位之加給津貼。	<p>依據人力資源處 107 年 8 月 20 日回復如下：</p> <p>一、依銓敘部「各機關職務代理應行注意事項」規定，有關各機關職務代理並未含借調情形；另本公司職務代理應行注意事項復依交通部函示，不得逾越前述規定，爰借調之代理尚無法領取職務待遇差額，無論借調至行政單位或業務單位均同。</p> <p>二、本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
26	人力	板橋分會	為穩定各局業務之成長，建議襄理職務不受久任及必需輪調之規範。	<p>依據人力資源處 107 年 5 月 18 日回復如下：</p> <p>一、依據本公司「職務輪調實施要點」規定略以，轉調人員第 16 職責層次、職階人員第 12 主管職責層次以下主管擔任同一職務，任期 3 年，必要時得延長 1 年，如因特殊情況須再延長者，應專案報本公司核准；期滿應即辦理輪調。任期內並得視業務需要或風險評估情形機動調整職務。</p> <p>二、因此，支局襄理得視業務需要，避免於經理派任前後異動，必要時得於任期 3 年屆滿後延長 1 年，俟新派任經理業務上軌道後，再辦理職務輪調，如因特殊情況須再延長者，亦可專案報本公司核准；另查襄理主要負責第一線支局窗口工作人員審核工作，為內部控制重要一環，仍應依規定辦理輪調，爰本建議案保留。</p>
27	人力	高雄分會	建請事業單位調整職階人員主管加給與轉調人員一致。	<p>依據總公司 107 年 8 月 22 日人字第 1070179826 號函復如下：</p> <p>一、查本公司轉調人員待遇支給標準，係按交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點規定辦理，而職階人員之主管待遇係按本公司職階人員薪給管理要點規定辦理，因職階人員已不適用公務人員相關法令規定，故不得援引比照發給，合先敘明。</p> <p>二、另依國營事業管理法第 14 條規定，國營事業應撙節開支，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。本案宜予保留。</p>
28	人力	臺南分會	建請總公司依實際代理主管天數核可主管加給。	<p>相同建議案依據人力資源處 105 年 8 月 9 日回復如下：</p> <p>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。</p> <p>二、本建議案保留。</p>
29	人力	臺南分會	因應金融治理各項業務規範強度及項目大幅增加，建請提高主管加給，以提高主管工作士氣及吸引優秀人才願意晉升。	<p>依據人力資源處 107 年 9 月 7 日回復如下：</p> <p>一、依國營事業管理法第 14 條規定：「國營事業應撙節開支，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。」本公司屬國營事業，有關員工待遇事項仍應依上開規定辦理。</p> <p>二、本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	人力	基隆分會	建請總公司將專業職(一)晉升甄試營運職需五年年資條件放寬為三年，以利相關人員升資考試同步進行，並維護有意參與升資考之考生權益。	<p>依據人力資源處 107 年 8 月 10 日回復如下：</p> <p>一、查本公司職階人員職階晉升甄試係視公司業務實際需要及缺額情形辦理，而營運職為本公司未來重要幹部儲備人選，如一律比照專業職(二)晉升專業職(一)人員縮短應試資格，嗣後不免發生營運職人數過多，而無足夠主管職缺可派任之情形。</p> <p>二、另查專業職(一)晉升營運職甄試應試資格之取得，相較交通事業郵政人員員級晉高員級升資考試已屬寬鬆，爰為顧及相關考試之衡平性，本案保留。</p>
31	人力	基隆分會	建請事業單位建立郵務稽查遴選制度，以滿足基層投遞同仁的需求並提高工作士氣。	<p>依據人力資源處 107 年 8 月 20 日回復如下：</p> <p>一、有關郵務稽查遴選，本公司已訂有郵務稽查甄選要點，明定應具備資格及甄選方式；另郵務稽查對外代表公司形象，對內負有管理督導投遞同仁之責，為基層重要管理職，遴選程序尤應審慎，不宜以投票方式產生。</p> <p>二、本公司為提升郵務稽查本職學能及良好形象，展現優質服務態度及敬業精神，以為同仁表率，業以 107 年 8 月 9 日人字第 1070602235 號(人通第 0211 號)函修訂郵務稽查甄選要點，除提高甄選郵務稽查應具備之考成(核)分數外，並增訂應具備電腦文書處理能力並嫻熟郵件投遞作業系統，及不得有嚼食檳榔之不良習慣、不得於值勤中或公眾場合吸菸等資格條件。</p> <p>三、本建議案保留。</p>
32	人力	臺南分會	建請當主管初任跨種業務職務時，增設「主管交接見習 10 天公假」，以利業務傳承。	<p>依據總公司 107 年 9 月 17 日人字第 1070197703 號函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司「轉調人員實習及試用實施要點」。</p> <p>二、查經升資考試及格、資位訓練合格及取得差工晉升士級考試及格證書人員之實習，佐級人員實習儲匯窗口者，第一期實習期間 20 天，其餘各級人員第一期實習期間均為 15 天，係為加強初任郵政各項工作人員之工作知能與技巧，並自辦妥報到手續之日起派往相關部門實習，並未核予見習公假，合先敘明。</p> <p>三、郵政各級主管職務出缺時，係就符合該職務資格條件之人員中，考量其品德熱忱、工作潛能、服務績效及領導能力等項目，擇優調派；爰被派任各級主管者，在郵政均有相當歷練，各局於遴派主管前，已將擬派任人員業務熟稔度、相關經歷及工作能力等因素納入考量；被派任之主管，對相關之業務規章，應相機學習，在工作中自我精進，爰本建議案保留。</p>



中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
33	人力	臺北分會	建請局方將窗口經辦掛吊牌識別證，改為輕巧便利與窗口經理一樣的配戴名牌。	依據總公司 107 年 9 月 12 日人字第 1070602751 號函復如下： 有關貴會臺北分會第 5 屆第 11 次理事會會議建議案建議窗口及郵務人員改配戴名牌一案，已由郵務處錄案研辦。
34	人力	臺北分會	建請總公司研議比照內勤士制度，讓士級積資晉訓升佐級可以擔任外勤工作。	依據人力資源處 107 年 5 月 30 日回復如下： 依本公司與中華郵政工會 102 年度業會合作協調會報決議，有關設置外勤佐，從制度、財務、競爭、管理及實務等面向研議，經審慎評估認為對公司經營影響重大，應予緩議；惟請中華郵政工會與外國郵政工會互訪交流時，如取得外國郵政有關內勤及外勤人員人力運用及人事制度設計，提供本公司參處俾續研議其可行性。
35	訓練	宜蘭分會	建請總公司員工下班、上課(郵政 e 大學)之時數，應給予加班或抵休。	依據人力資源處 107 年 5 月 14 日回復如下： 一、有關「郵政 e 大學」上課事宜，本公司已於 101 年 2 月 24 日以人字第 1010200663 號(人通第 4251 號)函略以，建置於「郵政 e 大學」之數位課程係提供員工自我成長，請各單位主管確依相關勞動法令規定，尊重員工個人學習意願，鼓勵同仁自動自發參與線上學習，切勿強制實施。 二、又全員需學習之課程，無法於線上辦理者，服務單位將另於上班時間安排集中放映數位課程學習或實體訓練。 三、另本公司每年皆規劃郵政 e 大學學習推廣活動，提供抽獎獎品鼓勵同仁利用公餘時間上網學習。 四、本案保留。
36	訓練	宜蘭分會	郵政數位學習平台，頻寬擁塞，內容老舊，常當機，宜速改善，以利學習。	依據人力資源處 107 年 5 月 14 日回復如下： 一、有關本公司數位學習平台相關問題影響學習一節，係配合趨勢，引用數位影音課程，致網路傳輸量變大、頻寬壅塞，為免影響學習，在頻寬問題未解決前，本所將避免再製作相關影音教材；另資訊處於今、明二年亦將陸續提升網路頻寬，以增加數位學習效能。 二、另為利學習數位及新增實務性課程部分，本處郵政訓練所亦持續與各業務單位密切合作，隨時檢討課程內容，避免與實務不符，另亦加強改進「郵政 e 大學」系統之效能，以利同仁學習，充實專業能力，提升工作效率。

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	訓練	嘉義分會	建請郵政 E 大學爾後改版應事前測試，並開放試用，確認沒有問題再將舊版下架，以免同仁數位學習熱忱受阻。	<p>依據人力資源處 107 年 6 月 7 日回復如下：</p> <p>一、請參閱本公司 106 年 8 月 17 日人字第 1060602032 號(人通第 9336 號)函。</p> <p>二、依上一函知本公文新建置之「郵政數位學習平台」於 106 年 9 月 4 日啟用並經四個月之試用期，有關郵政 e 大學之改版，皆本謹慎態度，事前測試、試用改善、新舊系統並行，事後就錯誤或窒礙難行部分盡速修正，以增進數位學習之效率。</p> <p>三、為豐富課程內容，增加同仁學習成效，近期多使用影片教材，又為配合法務暨法令遵循室實施防制洗錢及打擊資恐學程，於郵政 e 大學新增三門影片課程，均導致原有頻寬不敷使用，產生部分課程下載速度過慢、影響學習情形；已增加頻寬解決網路壅塞問題。</p>
38	訓練	臺北分會	建請數位學習平台之課程應比照郵政 E 大學課程，才能方便同仁自由學習，並能保留學習紀錄，學習課程應予同仁補休。	<p>依據人力資源處 107 年 6 月 27 日回復如下：</p> <p>一、因應近年來網站相關技術及環境改變，本公司於 106 年更新「郵政 e 大學」系統，新版「郵政 e 大學」上線後，亦陸續修改學習者介面的相關功能，以利同仁使用。</p> <p>二、另有關新系統數位課程學習紀錄之儲存與顯示位置，雖與舊版系統不同，仍保有相關功能，如有問題可逕電該所反映(網路電話:82293581，分機 318、314)或 e-mail 至郵政 e 大學信箱 (e-learning@mail.post.gov.tw)，將於查明原因後，電告解決方式。</p> <p>三、「郵政 e 大學」係提供員工個人發展及自我成長之數位學習網站，尊重員工個人學習意願，鼓勵同仁採自動自發參與線上學習，惟全員皆需接受之訓練，無法於線上辦理者，服務單位將另於上班時間安排集中放映數位課程學習或實體訓練。另本公司每年皆規劃郵政 e 大學學習推廣活動，提供抽獎獎品鼓勵同仁利用公餘時間上網學習。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
39	訓練	高雄分會	<p>建議總公司對於員工上「郵政 e 大學」及「郵政數位學習平台」之所有數位學習課程，必須尊重員工學習志願，鼓勵員工自動自發參與線上學習，千萬不要強制(強迫)實施，總公司更不能無限上網強迫員工進行數位學習課程，而不開實體課程訓練，且又每年調高學習總時數，對於有些數位學習課程上完課，必須通過考試及格後才能結業，違背郵政學習精神，建議總公司依照員工完成數位學習課程結業者所有累計學習時數，應補助電信費用或等值商品。超過一定時數者及提早完成者，應給與適度獎勵，以資鼓勵。</p>	<p>依據人力資源處 107 年 6 月 21 日回復如下：                      一、請參閱本公司(一)101 年 2 月 24 日人字第 1010200663 號(人通第 4251 號)函。(二)107 年 3 月 1 日人字第 1070600489 號(人通第 9794 號)函。                      二、依上一、(一)函示說明，本公司「郵政 e 大學」係提供員工個人發展及自我成長之數位學習網站，尊重員工個人學習意願，鼓勵同仁採自動自發參與線上學習，惟全員皆需接受之課程，無法於線上辦理者，服務單位將另於上班時間安排實體訓練。                      三、另上一、(二)函示說明，本公司每年皆規劃郵政 e 大學學習推廣活動，提供抽獎獎品鼓勵同仁利用公餘時間上網學習。至案由建議超過一定時數及提早完成者，應給與適度獎勵一節，未來辦理郵政 e 大學學習推廣活動時，研議其可行性。</p>
40	訓練	臺中分會	<p>建請總公司重新檢討郵政 e 大學實施成效及辦法。</p>	<p>依據人力資源處 107 年 8 月 13 日回復如下：                      一、本公司建置之「郵政 e 大學」，係提供員工個人發展及自我成長之數位學習網站，對於法令強制性課程(例如環境教育法)，採實體、線上雙軌併行方式，線上學習由同仁自願利用公餘時間上網學習，並以提供摸彩獎品方式鼓勵;無法於線上辦理者，服務單位將另於上班時間安排集中放映數位課程學習或實體訓練。                      二、有關系統與頻寬部分，係因近來配合趨勢，引用數位影音課程，致網路傳輸量變大、頻寬壅塞，為免影響學習，在頻寬問題未解決前，本所將避免再製作相關影音教材，並積極改善系統操作面問題，便利同仁學習;另資訊處於今、明二年亦將陸續提升網路頻寬，以增加數位學習效能。                      三、有關各等郵局績效衡量之「職能訓練」項目，達成指標學習時數為 18 小時，除計入員工個人之數位學習外，各單位簽准薦派參加郵政訓練所、中華郵政工會、外界機構訓練研習、專題演講之實體訓練等亦列為職能訓練時數。案關建議事項，查「職能訓練」項目占各等郵局 107 年度績效衡量項目之權數僅 1%，考量公司及員工未來競爭力，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
41	規劃	臺北分會	建請總公司將職階人員內部升等考試，專業職(一)晉升營運職之考試資格由五年改為三年。	依據人力資源處 107 年 8 月 23 日回復如下： 一、查本公司職階人員職階晉升甄試係視公司業務實際需要及缺額情形辦理，而營運職為本公司未來重要幹部儲備人選，如一律比照專業職(二)晉升專業職(一)人員縮短應試資格，嗣後不免發生營運職人數過多，而無足夠主管職務可派任之情形。 二、另查專業職(一)晉升營運職甄試應試資格之取得，相較交通事業郵政人員員級晉高員級升資考試已屬寬鬆，爰為顧及相關考試之衡平性，本案保留。
(二) 郵務類：				
42	投攬	中華郵政工會	建請總公司配發外勤人員太陽眼鏡，以維員工眼睛健康。	依據總公司 107 年 3 月 29 日郵字第 1070048478 號函復如下： 案關建請配發外勤人員太陽眼鏡一節，已錄案辦理。
43	投攬	中華郵政工會	建請總公司嚴格執行掛號函件改投之規定，並明訂改投之期限。	依據總公司 107 年 3 月 31 日郵字第 1070066224 號函復如下： 有關投遞前掛號函件申請改投上班地點或其他指定地點之服務，除考量便民外，亦可避免郵件無效投遞須轉送招領，基於服務本旨，爰不限於原投遞局投遞區域。至建議本項服務明訂期間一節，將參酌各國郵政提供服務情形及我國實際社會現況，審慎研議。
44	投攬	中華郵政工會	建請事業單位修訂外勤人員在外投遞遇樓層需上樓投遞時之相關辦法。	依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下： 一、鑑於民間業者爭相發展宅配業務，本公司為穩固既有市場並開拓新客源，上樓投遞服務成為提升郵遞品質之必要條件，仍應依規定確實辦理。倘上樓投遞如建議所述採行折衷方式提供選擇性服務，除恐造成收件者無所適從外，亦將衍生其他管理問題；且上樓投遞服務屬便民服務之一環，爰有關建議修訂或取消上樓投遞之規定一節保留。 二、另有關於上樓投遞衍生之郵件遺失或被竊等安全問題，除依現行規定，重要文件應置入小型送信袋隨身攜帶，其餘則將機車送信袋加扣並委請附近熟識或殷實店家代為看管。如遇學生包裹等重件時，請向主管反映並調整改以使用四輪郵車運送，俾確保人車安全。
45	投攬	中華郵政工會	建請提高外勤同仁茶水費用，由六百元提高為一千元。	依據總公司 107 年 8 月 16 日郵字第 1070168953 號書函復如下： 案關建議已錄案研議。

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	中華郵政工會	建請研議提高外勤新進同仁實習天數。	<p>依據總公司 107 年 8 月 14 日郵字第 1070168954 號書函復如下：</p> <p>一、依「中華郵政股份有限公司轉調人員實習及試用實施要點」規定，新進人員實習天數為 15 天(不含例假日)，並請主管人員執行試用考核 6 個月，另輔以新進人員夥伴制度實施計畫，以利新進外勤人員漸進熟稔作業技巧，順利勝任工作。</p> <p>二、又為協助外勤新進人員及早適應投遞作業及舒緩工作壓力，初期相關工作量採漸進方式處理，派任初期得酌減 25% 工作量，視該員對投遞工作之熟練度，逐步減少協助工時數，協助期間以不逾 3 個月為度。本公司對外勤新進同仁之實習及後續輔導機制已臻完備，爰建議事項保留。</p>
47	投攬	嘉義分會	建請重整快捷郵件及包裹上樓投遞的規定。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>一、有關建議增設專投快捷包裹 4 輪車輛，可視實際作業需要逕向主管反映申請。</p> <p>二、另建議笨重包裹投遞給予員工獎勵一節，查本公司為改善包裹投遞同仁工作負荷，業已調整包裹及快捷郵件收寄限重(參閱本公司 105 年 3 月 30 日郵字第 1052801676 號(郵通第 8069 號)函)，投遞單位亦得自行購置適當輔助上樓用器具以減輕負重。至笨重包裹投遞所增加體力負荷，請單位主管妥估工作量適當配置及調度人手，尚不宜再給予額外獎勵。</p> <p>三、至於加收上樓投遞樓層(服務)費一節，基於業務競爭力，仍宜維持現行作業及收費標準，倘遇郵件量多，請主管適當調度人力協助。</p>
48	投攬	基隆分會	建請事業單位盡速廢除包裹託運單上指定時段的勾選欄，以紓解投遞同仁工作負荷。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>鑒於包裹取件方式漸趨多元，且本公司已建置「i 郵箱」可提供民眾 24 小時取件服務，國內包裹業於本(107)年 8 月 1 日起取消夜間投遞服務。</p>
49	投攬	基隆分會	用郵公眾於包裹託運單勾選夜間投遞者，建請總公司酌收資費，以增裕營收並紓解投遞同仁工作負荷。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>鑒於包裹取件方式漸趨多元，且本公司已建置「i 郵箱」可提供民眾 24 小時取件服務，國內包裹業於本(107)年 8 月 1 日起取消夜間投遞服務。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
50	投攬	三重分會	建請中華郵政公司修改改投上班地址掛號郵件之期限。	<p>依據總公司 107 年 6 月 7 日郵字第 107280175 號函復如下：</p> <p>有關投遞前掛號函件申請改投上班地點或其他指定地點之服務，除考量便民外，亦可避免郵件無效投遞須轉送招領。至建議本項服務明訂期限 1 節，將參酌各國郵政提供服務情形及我國實際社會情況，審慎研議。</p>
51	投攬	臺南分會	建請總公司修改「改投改寄」的相關規定，別再鄉愿式自己貼補虧損，也避免讓顧客過度依賴，反而讓其自身權利受損。	
52	投攬	臺北分會	建請局方簡化中正投遞股收攬段之工作衡量出班打卡及返局結班之作業流程。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>一、投遞工作衡量作業關於收攬段之電腦打卡作業，業已簡化為開始工作及結束工作電腦打卡，共 2 次。</p> <p>二、本公司「投遞工作衡量作業工作小組」前往該單位實際瞭解作業情況，該股股長表示，相關作業（上下樓）皆為管理上必要之措施，例如上下班簽到、退、出班前取車輛鑰匙、返局繳交車輛鑰匙等。</p>
53	投攬	臺南分會	建請總公司修改郵務營業規章第一百六十二條第一項之規定。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>一、郵務營業規章係本公司與用郵客戶之定型化契約，提供用郵權益事項及規定供客戶遵循，至所建議應明確規範信箱擺放於 1 樓之位置及週遭不得擺放花盆等相關所有物，非屬本公司所得對用郵客戶之義務要求。</p> <p>二、各局倘發現有信箱位置不當、擺放雜物致影響投遞作業者，仍得商請主管人員前往向住戶反映，婉請改善，以利郵遞作業。</p>
54	投攬	三重分會	建請修改掛號郵件登錄系統警示訊息條件，俾利工作順暢。	<p>依據總公司 107 年 8 月 28 日郵字第 1070181347 號函復如下：</p> <p>依規定普通掛號函件經第二次投遞未能投交者，應發單送指定各支局招領，為擷節投遞資源，投遞系統於刷讀 b211 交投清單及 b213 未妥投清單時，自動檢查郵件投遞次數，遇不符規定，即提示警語按規定作業，各單位遇特殊因素請以例外處理。本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
55	投攬	桃園分會	建請修改員工處理郵件獎懲實施要點第 59 條第二項遺失特種郵件者，除按章負補償責任外，每次遺失一件記點 2 分。	<p>依據總公司 107 年 8 月 29 日郵字第 1070179832 號書函復如下：</p> <p>一、按郵件償處理須知第 12 條，各類國內掛號郵件之遺失、被竊或毀損，經查明應由經手人負責時，應責由相關經手人依照「郵件處理規則」所定之最高補償限額繳交備賠押款，供作補償之用故在確知過失責任歸屬後，始由相關經手人負責後續賠償事宜，合先敘明。</p> <p>二、郵局向客戶收取郵件特別處理費(掛號費)、報值費或保價費，當該郵件遺失、被竊或毀損時，如責任歸屬確由員工所致，則應由員工負擔記點處分及依法規於最高補償限額內負擔補償責任；倘有不可歸責於員工之事由，則由本公司負擔。</p> <p>三、有關建請修改員工處理郵件獎懲實施要點第 59 條第 2 項，記點或按章補償擇一處理一節，按記點係就員工遺失、毀損過失行為採取之行政處分；另按章補償係就員工遺失郵件負補償責任，爰本案保留。</p>
56	投攬	花蓮分會	建請改善郵務稽查人員夏季制服之質料，並針對初任郵務稽查人員冬季制服增加配發套數。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>一、本(107)年度郵務稽查現有制服數量係經調查彙整取得全區稽查意見後調整發放，未來仍續依「郵政人員服裝配發詳情表」規定辦理。至有關建議增加初任郵務稽查冬季制服配發套數一節，因新任稽查制服事項係統一由各等郵局向總公司勞安處請領布料後，自行招商縫製，個別人員倘有需求不足情形，可逕向投遞單位所屬各等郵局勞安科申請。</p> <p>二、另為改善郵務稽查制服厚實無延展性缺失，108 年度制服布料，已改以透氣紗(異形斷面)取代傳統綫紗，可有效改善原有不通風情形，增加排汗及透氣機能。</p>
57	投攬	臺北分會	建請總公司調高外勤同仁工作鞋價金。	<p>依據郵務處 107 年 3 月 5 日處郵字第 1072800050 號函復如下：</p> <p>一、有關建請提高工作鞋採購預算一節，按「應屆製發制服預估費用詳情表」所列項目內容及單價，所指工作鞋係為「皮鞋」，預算金額 600 元，採每 2 年配發 1 次。</p> <p>二、經參考市場價格，該物料預算確有偏低情形，本案錄案研議。</p>
58	投攬	臺北分會	夏季外勤汗衫近年發放數量年年縮水，建請恢復原來之數量發給。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>有關建議恢復發給外勤投遞士夏季汗衫原來數量一節，囿於預算限制，尚不宜恢復為每年 4 件，爰本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	宜蘭分會	外勤人員雨衣品質不良應換發改善漏水狀況。	<p>依據郵務處 107 年 3 月 5 日處郵字第 1072800050 號函復如下：</p> <p>一、查 104 年所發雨衣褲已屆使用年限，無法依瑕疵為由，收回更換。</p> <p>二、新購雨衣褲，除於雨衣車縫處增加防水貼條，並於雨褲褲尾加縫拉鍊增加穿著便利性，刻已進行採購，爰建議事項保留。</p>
60	投攬	板橋分會	建請事業單位外勤投遞士雨衣，每三年發放兩套。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>本公司已請專業機構針對防止磨耗及防水進行特別設計，將所有縫線處使用防水條緊密貼合以加強車縫處防水功能並製作樣衣 25 套由各局推派代表試穿 2 個月，再按回饋意見修正後確定款式，刻正由臺北、臺中及高雄郵局進行採購作業，同時協助鄰近郵局(中心)辦理相關採購事宜。另有關每 3 年發放 2 套 1 節，將俟本年度採購之雨衣配發後，再行研議。</p>
61	投攬	臺東分會	外勤夏季制服上衣，應將目前深綠色改回淺綠色或淡綠，以期能達到舒適抗暑的功能。	<p>歷年外勤人員服裝規格，皆由郵務處召集外勤人員服裝小組共同訂定，成員包含臺北、臺中、高雄責任中心局投遞單位稽查、基層投遞人員及本會外勤事務委員會委員。其中基層投遞人員逾三分之二(含女性外勤人員)，經與會人員共同討論研商制定規格，貴分會建議事項將俟下次召開外勤人員服裝會議時，提供與會代表參考。</p>
62	投攬	臺北分會	目前稽查制服夏季兩年發兩套，材質粗糙不透氣，炎熱的夏季長時間穿著工作汗流浹背，建請總公司兩年兩套再加發一套綠色汗衫，以利稽查平時工作穿著。	<p>依據總公司 107 年 8 月 28 日郵字第 1070179848 號函復如下：</p> <p>一、有關反映郵務稽查夏季制服悶熱不透氣與 2 年發 2 套不敷替換一節，本公司已於 106 年 10 月以問卷調查並獲全區 96.6%郵務稽查填覆，在費用不變原則下，將本(107)年原訂配發之冬季制服 2 套，改為彈性配發冬季制服 1 套及夏季制服 2 套，以符實際需求經查各局均已領布並完成採購招商作業，刻正辦理縫製及發放事宜。</p> <p>二、上述郵務稽查夏季制服布料自 108 年起將改用透氣線紗取代傳統線紗，增加排汗及透氣機能，可有效改善原來不透氣的缺點。</p> <p>三、至建議夏季加發 1 件綠色汗衫，由於郵務稽查制服購置經費屬管制性預算項目，尚不宜增加採購項目惟依「郵政人員服裝配發詳情表」，郵務稽查每年夏季配發白色汗衫 2 件，由各責任中心局自行採購，如有需求，請逕向臺北郵局建議辦理。</p>



中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
63	作業管理	中華郵政工會	建請事業單位提高公務汽車、機車第三人責任險保額，以減輕外勤員工工作壓力。	<p>依據郵務處 107 年 3 月 5 日處郵字第 1072800050 號函復如下：</p> <p>一、本公司現有大型車輛(3.5 噸以上)320 輛，小型車輛 2,107 輛，機車 8,838 輛，除依照政府規定投保強制險外，為使駕駛同仁能安心工作，並給予適當保障，並加保任意第三人責任險。</p> <p>二、103 年實施之第三人責任險保險金額係參酌警政署及其他國(公)營機關(構)訂定，保險額度如本建議案說明三，對照本公司 106 年各局第三人責任險車輛事故理賠金額共計 672 萬 2,246 元，其中汽車理賠金額為 195 萬 5,705 元，機車部分為 476 萬 6,541 元，局方理賠部分為 2 件金額共計 12 萬 3,254 元，以現行本公司投保之第三人責任險額度應足敷實務所需。</p> <p>三、建議案所提車禍和解金額係依損失金額及過失責任分攤，和解金額過高為個案，非僅提高保額所能徹底解決請各局(中心)應加強安全駕駛宣導，要求同仁應確實遵守交通規則，減少意外事故發生，以確保人員及行車安全，爰本案暫予保留。</p>
64	作業管理	臺中分會	建請總公司適度增購車輛以解決投遞單位使用不足問題。	<p>依據總公司 107 年 6 月 7 日郵字第 107280175 號郵字第 107280175 號函復如下：</p> <p>本(107)年各型車輛採購案均已提出申請，部分已進入招標程序並完成決標，本公司將持續依照採購期程管控進度，期以品質優良之車輛配發各局使用，部分單位如有緊急車輛需求可暫向鄰近郵局調度車輛支援，以應業務需求。</p>
65	作業管理	臺南分會	建請總公司在郵務汽車(載送包裹的車輛)上，全面裝設倒車顯影/雷達。	<p>依據總公司 107 年 9 月 11 日郵字第 1070197682 號書函復如下：</p> <p>本公司自 101 年起，新購之四輪以上車輛皆已全面加裝行車影像監視攝錄放設備，包含倒車影像系統；至原有未安裝者，因車輛即將屆滿使用年限，各使用單位若有設置之必要，請報由各等郵局(中心)自行辦理安裝。</p>
66	作業管理	三重分會	建請總公司洽詢合約廠商，改良租用之 e-moving 電動機車硬體，以貼近實務投遞之的使用需求，並確保外勤同仁作業順暢與安全。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>一、依監理法規規定機車喇叭音量應介於 80-112dB，本公司目前使用之電動機車(EW-125)喇叭音量介於 83~98dB，符合法規規定。本案已納入下次訂定採購規範時參考，於上述規定內酌予提高。</p> <p>二、考量投遞人員投遞郵件動作及置放郵件之習慣，因人而異，且每次採購之車款不同，難以訂定符合每位同仁需求的規格，本案已錄案研議。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	作業管理	桃園分會	建請暫緩購買(租用)電動機車速度，俟全面測試確定其性能及安全性無虞並能符合外勤投遞使用後，再行添置或承租。	依據總公司107年9月5日郵字第1072803753號書函復如下： 一、本公司為響應政府推動綠能產業及配合行政院「空氣污染防治行動方案」，自106年起導入電動機車，對於目前各配發單位使用上發生之問題，已請廠商進行全面檢修及零組件修改、增置，以改善並提升整車性能。 二、嗣後有關電動機車採購規範將針對本次採購案發生之問題加以檢討並補強規定，避免同樣問題再次發生，並將續航力、輪胎、速度等問題及各使用單位建議事項納入考量，且明訂得標廠商應先提供樣車經測試合格後始能量產交車，以提升車輛採購品質，確保同仁行車安全及符合郵遞作業特性。
68	作業管理	彰化分會	近期接獲勞安通報、外勤同仁更換二輪機車前後輪胎公里數不足。	依據總公司107年8月8日郵字第1070168970號書函復如下： 本公司「郵政車輛管理要點」業於本(107)年7月18日修正，針對郵政車輛輪胎之管理已於第57點增列輪胎胎紋深度不足及胎紋磨損已達磨耗指示點(平臺)者，不受參考里程限制之規定，以符合目前實務需求。
69	作業管理	三重分會	建請總公司提升二輪電動機車喇叭聲的效能，增進投遞效率，減少意外事故發生。	依據總公司107年8月27日郵字第1070181348號書函復如下： 一、依監理法規規定機車喇叭音量應介於80-112dB，本公司目前使用之電動機車(EM-125)喇叭音量介於83-98dB，符合法規規定。 二、本案納入下次訂定採購規範時參考，於上述規定內酌予提高。
70	作業管理	宜蘭分會	建請公司函悉各中心局(函件處理中心)，兼投支局收攬、銷票轉口，敬能捆紮成束或使用橡皮筋紮緊裝入130袋。	依據總公司107年9月5日郵字第1072803753號書函復如下： 依「郵件分揀封發須知」第35點及本公司98年11月13日郵字第0982809592號(郵通2027號)函規定，各局(中心)封發郵件若以郵袋封裝時，入袋前務必將郵件確實捆紮成束，各局(中心)接收單位如發現未依規定捆紮，請繕發驗單通知改善。
71	作業管理	宜蘭分會	建請封轉至各投遞局之信用卡、報值、聯郵等特殊郵件能另袋封裝。	依據總公司107年9月5日郵字第1072803753號書函復如下： 有關建議經詢臺北郵件處理中心表示，為符合封發作業時效及人力考量，現行處理方式皆將特殊郵件(信用卡、報值、標單、代收貨價、聯郵等)另行揀出併相關清單捆紮入袋或專袋內吞封發至各投遞局。各投遞局如有專袋直封需求，請逕洽相關郵件中心辦理。

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
72	業務	中華郵政工會	建請總公司協調稅務局，調整寄發房屋稅單日期。	<p>依據總公司 107 年 8 月 14 日郵字第 1070168955 號函復如下：</p> <p>一、按本公司承印國稅局及全國各地方稅務單位之稅單多年，每年 4 月因國稅局所得稅試算申報書及房屋稅繳款單於同月寄發，不僅造成投遞單位負荷超重，臺北郵局電子郵件科(列印封裝單位)亦承受相當大之印製時程及驗收壓力，該局雖多次提議稅單按月分別交寄，惟稅務單位皆以稅款徵收為「既定排程不易更動」為由緩議，合先敘明。</p> <p>二、案關建議確可減輕投遞單位壓力並減少加班時數，已轉知臺北郵局於明(108)年簽約前，協調各稅務單位儘早提供列印檔案及辦理驗收之可行性，以利房屋稅單提早寄發。</p>
73	業務	臺南分會	建請總公司在處理政府機關雙掛號信時，能比照 ETC 雙掛號催繳通知單。把雙掛號收件人的姓名、住址資料，能事先建檔入電腦紀錄中。以節省外勤投遞人員投遞完成後，回局內又再次耗費鍵入所需寄存雙掛號資料的時間。	<p>依據總公司 107 年 8 月 16 日郵字第 1070168972 號函復如下：</p> <p>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。</p> <p>二、目前有國稅局及遠通電收二家機關掛號函件係由臺北郵局電子郵件科承作列印封裝業務，為減輕投遞同仁開具招領通知單負荷，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，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。</p> <p>三、本案已錄案將函請相關機構，提供收件人姓名、地址電子檔供本公司使用，以簡化繕打收件人資料作業，減輕投遞同仁工作負荷。</p>
74	業務	屏東分會	為節省開立招領郵件之時間，建請於招領郵件刷讀條碼後自動帶出寄件人之相關資料。	
75	業務	嘉義分會	建請中華郵政公司協調同屬交通部之監理單位，於寄發各類大宗掛號郵件時能鍵入電子檔傳輸至資訊系統。	
76	業務	臺南分會	建請總公司明訂大宗 DM 之尺寸以利投遞作業。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>一、本案將錄案通知各局相關單位洽客戶改善。</p> <p>二、郵件尺寸將納入郵資專案議價評估條件之一。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	三重分會	建請中華郵政公司函請中華電信公司在未徵得用戶同意，請勿私自將轉帳收據之實體郵件通知轉為訊息通知，徒增客戶困擾。	<p>依據總公司107年9月5日郵字第1072803753號書函復如下：</p> <p>一、本公司自106年8月1日起調整函件郵資後，各電信業者為降低郵寄成本，刻正積極推動帳單電子化。</p> <p>二、查中華電信公司就轉帳收據之實體郵件通知轉為訊息通知前，已對用戶盡告知義務。該公司執行合法營業行為，本公司無權干涉。</p> <p>三、本案保留。</p>
78	業務	臺中分會	建請取消便利袋(bag1)之商品。	<p>依據總公司107年9月5日郵字第1072803753號書函復如下：</p> <p>一、有關民眾常用便利袋(bag1)裝寄超重通信性質郵件，本公司已於107年6月6日郵字第1072802420號(郵通第0038號)函重申，以便利箱(袋)交寄信函者，重量如逾2公斤應於分裝交寄，無法分裝時，應視其內裝物性質，改以「國內快捷郵件」或「混合交寄」方式寄送。</p> <p>二、便利袋(bag1)除便民服務外，並有助郵務績效提升，不宜貿然取消。</p>
79	業務	臺南分會	建請郵務便利包材質改為部分透明塑袋。	<p>依據總公司107年9月14日郵字第1070197685號函復如下：</p> <p>一、便利包屬「國內掛號小包」，其包材具環保、防水及不透光特性，深受民眾、網購及網拍業者喜愛，對本公司營收貢獻良多。</p> <p>二、倘發現便利包內裝護照或其他具通信性質文件時，應按「信函」或「混合交寄」計費。</p> <p>三、為防公眾摻雜具通信性質文件交寄便利包，將包材改為部分透明塑袋，將使公眾因包材其透光性，而降低購買意願，不利業務推展。</p> <p>四、本案保留。</p>
80	業務	臺南分會	建請總公司統一規定，顧客在寄送的信函(特別是便利袋/包)與包裹上，不得自行任意註明希望送抵收件人的時間。	<p>類似建議案依據總公司107年5月14日郵字第1072801878號函復如下：</p> <p>國內包裹業務為與民營業者提供等質服務、提升競爭力，託運單上有關「希望送達時間」之選項，不宜取消，並請配合顧客於託運單上所書希望送達時間投遞。案關建議保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

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	建請調整郵件查詢之制度，以防止客戶變相濫用。	<p>依據總公司 107 年 8 月 28 日郵字第 1070179831 號函復如下：</p> <p>按掛號郵件查詢之意旨，在寄件人因收件人反映郵件未收到始辦理查詢，以查明郵件確實下落。案關整批掛號郵件全數辦理查詢，除與郵件查詢本旨不符，並造成郵務同仁額外工作負擔。針對上述情形，本公司 102 年 6 月 3 日郵字第 1022803235 號(郵通第 5423 號)函知按下列方式辦理：</p> <p>一、將相關資料移請所屬管轄局行銷單位派員溝通，並洽請該等客戶申辦大宗郵件戶郵遞資訊整批回傳服務。</p> <p>二、倘客戶不願辦理前述郵遞資訊整批回傳服務，執意以查單整批查詢時：</p> <p>(一)客戶交寄大宗掛號郵件，隨即以查單辦理該批郵件查詢時，請先向客戶婉釋其與郵件查詢本旨不符，於逾所寄郵件郵遞時效期間後，再檢具確實未妥收郵件資料辦理查詢。</p> <p>(二)客戶所提供未妥收郵件資料，經查詢如已妥投收件人(含得代收之代收人)或妥退寄件人之比率達 80%以上者，受理查詢郵局應將相關資料移請管轄局，由管轄局函請客戶配合改善，如拒不改善者，得拒絕受理該客戶以查單辦理大批郵件查詢作業。</p>
82	業務	基隆分會	建請事業單位用郵公眾查詢掛號郵件時應予以收費，以合理反應人事成本。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>經查上樓投遞目前已為民營宅配業者服務常規，且均未加收費用，將衡酌市場主要物流同業之作法及人力成本妥慎評估。</p>
83	業務	臺南分會	建請包裹上樓投遞應加收資費。	<p>依據總公司 107 年 9 月 14 日郵字第 1070197705 號函復如下：</p> <p>一、本公司 106 年度限時掛號函件收寄量為 2,028 萬件；限時平常函件收寄量為 3,315 萬件，合計 5,343 萬件，用郵民眾及大宗客戶對本項業務仍有一定需求。限時郵件與普通郵件時效有所區隔，且因快捷郵件資費較高，一般用郵客戶接受度有限，實難達到郵件移轉之效果，貿然取消限時郵件恐將影響民眾用郵權益。</p> <p>二、鑑於本案事涉層面廣泛，除賡續按郵件量增減趨勢，合理調整作業方式及服務區域外，另將多面向考量審慎研議。</p>
84	業務	臺南分會	建請總公司統一取消「限時信」的相關服務，顧客若需要其類似服務，可轉以快捷方式來收費處理。	<p>依據總公司 107 年 8 月 15 日郵字第 1070168976 號函復如下：</p> <p>經查本案係郵務窗口同仁未依「大宗函件處理須知」辦理收寄作業，本案已糾正相關郵局應確實依照規定辦理。</p>
85	通路	中華郵政工會	建請事業單位在收報社交寄報紙時應依規定貼足郵資或蓋郵資已付戳記，以限時信當日送達者應付限時信郵資。	<p>依據總公司 107 年 8 月 15 日郵字第 1070168976 號函復如下：</p> <p>經查本案係郵務窗口同仁未依「大宗函件處理須知」辦理收寄作業，本案已糾正相關郵局應確實依照規定辦理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
86	通路	高雄分會	建請事業單位於電腦郵務收寄系統內增設各區快捷郵件投遞時效表，俾供窗口收寄郵件時即時查詢。	<p>依據總公司 107 年 8 月 23 日郵字第 1070179827 號書函復如下：</p> <p>一、查郵務窗口電腦系統「PTL002 收寄國內零星郵件」（含 PTL004、及 PTL050）等交易之「查詢郵遞資訊」按鈕，目前已提供查詢國內快捷投遞時效功能。</p> <p>二、另各局國內快捷郵件投遞時效如有修正，均會即時更新快捷郵件時效表，提供正確資訊，俾利作業。本案保留。</p>
87	通路	臺中分會	建請中華郵政公司資訊處將窗口郵務電腦收寄國內快捷郵件時，如當日無法妥投，電腦畫面出現「隔天送達」之警語，以利同仁適時向客戶說明，避免延誤郵件送達引起糾紛。	<p>依據總公司 107 年 8 月 10 日郵字第 1070168974 號書函復如下：</p> <p>一、目前「PTL002 收寄國內零星郵件」（含 PTL004、PTL007、PTL050）等交易之「寄達地」欄位已提供以收件人郵遞區號進行快捷及非快捷投遞區之篩選與提示，且為使櫃員快速查閱不可交寄快捷區資料，於該欄位輸入郵遞區號後，將列示該郵區部分路街村鎮有「無快捷投遞服務的資料，並增設關鍵字查詢功能。節省比對郵件封面書寫收件人地址資料的時間。</p> <p>二、另建議當日無法投遞應以「隔天送達」警語一節。考量目前本公司之快捷郵件時效表係快捷郵件「至遲投遞時間」作為時效承諾。並非「到達」時間，爰目前仍不宜以電腦提示「到達」時間，以避免衍生糾紛。</p> <p>三、至快捷郵件時效表書面含糊籠統一節，本公司刻正研議修訂前述時效表，俾利收寄作業。</p>
88	通路	嘉義分會	建請總公司開辦新種業務時，應於開辦前落實教育訓練，俾使員工有所依循，業務推展順利。	<p>依據總公司 107 年 8 月 14 日郵字第 1070168973 號書函復如下：</p> <p>一、本公司業於 106 年 10 月 20 日至 11 月 2 日辦理 4 梯次 i 郵箱業務種子師資訓練，又本年(107)年 6 月 27 日於臺中郵局辦理 i 郵箱作業流程教育訓練，另預計本年 9 月 19 日至 20 日於彰化郵局開辦 i 郵箱業務推廣訓練，嘉義郵局同仁已列為本次調訓名單。</p> <p>二、嘉義郵局已於本年 5 月成立 i 郵箱布建、行銷及維運小組，可作為該局 i 郵箱業務推展對話窗口。</p> <p>三、另本公司已委外製作 i 郵箱相關教材及影片，完成後將建置於郵政 e 大學作為相關人員必修課程，加強同仁對本項業務之認知與瞭解。</p>
89	通路	臺南分會	建請總公司統一代收貨價的包裝盒，規定其大小、尺寸不能與黏貼所附的收據，相差太大。	<p>依據總公司 107 年 9 月 14 日郵字第 1070197683 號書函復如下：</p> <p>擬函請窗口同仁向寄件人宣導使用合適尺寸包材包裝，以避免託運單尺寸過大不便黏貼於代收貨價郵件上之困擾。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
90	通路	桃園分會	建請 i 郵箱的扣款方式與設備應提升，讓大眾享用更為便利的用郵服務。	<p>依據總公司 107 年 8 月 23 日郵字第 1070179833 號書函復如下：</p> <p>一、有關 i 郵箱支付方式，為配合政府多元支付並提供消費者更便利使用場景，本公司已著手研擬電子票證多卡通感應支付，預計於本(107)年年底前正式上線。</p> <p>二、除四大電子票證支付外，本公司刻正開發郵政 VISA 金融卡及台灣 Pay(QRCode)等多元支付方式，至於其它行動支付在 i 郵箱上之運用，本公司將多方面評估(如使用效益、手續費等)後列入下一階段開發項目。</p>
91	通路	臺南分會	建請總公司向法院的主管機關協調，針對其雙掛號所附之送達證書等回執，統一其貼放位置與方式。	<p>依據總公司 107 年 9 月 14 日郵字第 1070197684 號書函復如下：</p> <p>一、經查法院交寄之行政(訴訟)文書其送達證書之黏貼作業，應由郵務窗口人員負責處理，允先敘明。</p> <p>二、本公司業於 105 年 11 月 24 日郵字第 1052805887 號函(郵通第 8653 號)重申郵件不得使用釘書機或安全鈕釦封裝，各投遞單位如發現旨述情事，請加強發驗。</p> <p>三、另為減少糾紛及客訴，本公司將發函重申送達證書之貼放位置與方式，本案同意採納。</p>
92	通路	花蓮分會	為避免充電作業流程繁瑣，建請公司後續規劃郵務機車汰換為電動車作業，應朝向設置「換電站」方式執行。	<p>依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</p> <p>一、本公司為配合行政院「空氣污染防制行動方案」，自 106 年起導入電動機車，規劃於 7 年內全面汰換全臺各投遞單位的汽油機車，初期以投遞里程較短、維修及後援容易之都會區投遞單位先行辦理，採購前，將請擬配發單位評估車輛需求、電力供應及進行場地整體規劃，使空間使用更加完善。</p> <p>二、有關充電或換電設備之建置、維護，依採購契約規定均由得標廠商負責，其設備數量應保證能充份提供本公司遞送業務所需，且須配合使用單位之場地規劃於車輛驗收前建置完成，目前電動機車配發單位充電設備運作順暢。</p> <p>三、本公司電動機車採購案係依政府採購法規定，採公開招標、最有利標決標方式辦理，其能源補得為充電或換電模式，凡合於招標文件規定之廠商均得投標，爰不得限定廠商及能源補充方式。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
93	通路	臺南分會	建請遵照作為最低標準的勞動基準法第36條「勞工每七日中應有二日之休息，其中一日為例假，一日為休息日」，全面推動周休二日，停止所有支局窗口星期六的營業。	<p>相同建議案依據總公司 106 年 3 月 1 日郵字第 1060024139 號書函復如下：</p> <p>一、本公司為國營事業，業務包括郵、儲、壽等項目，均與民眾生活息息相關，應於合乎法令規定並兼顧員工休假權益之前提下，提供民眾便利服務，倘各營業窗口週六全面停止營業，對民眾用郵權益衝擊大，主管機關亦難認同本公司之作法。</p> <p>二、另自本(106)年 2 月 25 日起維持原週六營業郵局(287 局)及新增高雄佛公郵局(每月第 2 週週六營業)提供服務，其中除故宮郵局、馬祖北竿郵局外，其餘各局週六營業時間為上午 9 時至 12 時；惟為臻周延，將於實施 3 個月後檢討週六營業郵局營運情形，以符實際需求。</p> <p>三、週六、週日及假日限時郵件均不投遞，惟快捷郵件則正常處理及投遞，請參閱本公司 106 年 2 月 9 日郵字第 1060020757 號函。將持續檢討實施情形。</p>
(三) 儲匯類：				
94	企劃	中華郵政工會	建請修訂總公司 107 年 5 月 23 日儲字第 1071003112 號函相關規定「提現為名，轉帳為實」交易查核表，其中有關查核金額應提升到至少 50 萬以上，方需列印查核表，並請同時修正電腦程式，將同金額交易，程式可以分辨不同資料，故可不列印，以免徒增基層窗口作業困擾。	<p>依據儲匯處 107 年 8 月 10 日處儲字第 1071003769 號函復如下：</p> <p>一、現行「提現為名，轉帳為實」之交易，除主管機關已函知各金融機構禁止辦理外，亦為疑似洗錢或資恐交易態樣之一，考量研判疑似洗錢作業，並未規定可疑交易金額門檻，爰不論交易金額高低均須納入報表，由主管檢視交易是否正常。</p> <p>二、考量系統無法辨識交易是否係不同資料(如:不同帳戶同一客戶辦理)，須由各局主管檢視其交易之真實性，另如有「提現為名，轉帳為實」交易，次日即產製查核表，惟無資料者不產製報表，各局主管應逐日查詢，爰宜維現行作業方式。</p>
95	自提機	中華郵政工會	建請中華郵政公司研議於重點支局自動提(存)款機試辦裝設自動點幣設備，以減輕窗口同仁負擔並提升工作效率。	<p>依據儲匯處 107 年 8 月 10 日處儲字第 1071003769 號函復如下：</p> <p>經查目前市售之硬幣存款機，係以硬幣重量、大小及材質為辨識真偽依據，惟均無法保證硬幣真偽之辨識率，另該設備均具有存入硬幣枚數限制，遇硬幣超過枚數限制或硬幣沾黏異物時，將致機器故障，造成窗口後續處理困擾，故案述建議事項，俟該設備辨識功能技術提升後，再行研議。</p>



中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
96	自提機	中華郵政工會	銀行的 ATM 都有“常用轉帳帳號設定”之功能，方便顧客自行設定常用的轉帳帳號。	<p>依據儲匯處 107 年 8 月 10 日處儲字第 1071003769 號函復如下：</p> <p>一、本公司 e 動郵局及網路 ATM 已開放「常用轉入帳號設定」。</p> <p>二、現行每一轉出帳戶可設定約定受撥之郵局及銀行帳戶各 30 戶。</p> <p>三、如於 ATM 開放「常用轉帳帳號設定」之功能，須另於主機新增資料庫及相關程式，考量建置成本及已有上一、二、替代方案，本案保留。</p>
97	存簿	高雄分會	建請總公司對於 ATM 補摺機補摺應取消補摺機備頁不能補摺限制，方便客戶繼續補摺使用，並改善補摺機程式能偵測及反應補摺位置與頁數行位，防止重複(重疊)印錄，以避免造成客戶困擾。	<p>依據儲匯處 107 年 8 月 28 日處儲字第 1071003826 號函復如下：</p> <p>一、經查本公司儲金簿備頁於落地型補摺機或自動櫃員兼補摺機(以下簡稱補摺機設備)均可印錄交易資料，並於印滿退出儲金簿時，同步提示訊息請客戶至櫃檯更換新摺。</p> <p>二、現行本公司補摺機設備，無論係自動翻頁或人工翻頁模式，均具備讀取儲金簿磁條行次功能，自動設定應列印行次，以確保交易資料列印在正確位置，並具備尋找儲金簿最後列印行次，以確保儲金簿上交易資料不致重疊。另採自動翻頁模式者，補摺機設備將讀取儲金簿內頁條碼，檢核頁次是否正確，如客戶置入錯誤頁次，補摺機設備即自動翻頁至正確頁次及行位列印。</p> <p>三、為避免儲金簿印錄顏色過淡，造成後續補摺機設備誤判印錄行位，發生印錄資料重疊情事，本公司已於 107 年 3 月 26 日以儲字第 1071001956 號(儲通 9863 號)函，請各局主動檢視儲匯工作站印表機、補摺機設備之印錄色帶使用狀況，於顏色趨淡時應即更換。</p>
98	存簿	臺中分會	建議儲匯受理客戶辦理存簿更印、補發存摺能考量成本比照銀行收 100 元手續費，並合理反映成本，以增營收。	<p>依據儲匯處 107 年 8 月 10 日處儲字第 1071003769 號函復如下：</p> <p>現行受理掛失補副或更換印鑑業務已分別收取業務工本費 50 元，考量本公司客戶群與其他金融機構略有區隔，儲戶平均結存相對較低，為免調高或增收更換密碼手續費引發儲戶質疑，造成窗口客訴困擾，亦恐造成儲戶結清銷戶並重開新戶以規避工本費，反增加窗口作業，相關業務收費標準仍維現行作業方式為宜。</p>
99	存簿	臺中分會	建議為了內控防弊，客戶更改密碼時應控管一天方可領款，以避免盜領之爭議。	<p>依據儲匯處 107 年 8 月 10 日處儲字第 1071003769 號函復如下：</p> <p>現行更換密碼作業，儲戶本人須持國民身分證、儲金簿及原留印鑑臨櫃辦理，窗口除應執行「9029」交易，亦應確實辦理客戶辨識作業。考量更換密碼須確實審核儲戶身分及相關憑辦文件，如依案述建議，恐影響廣大儲戶權益而引發爭議，為提供便民服務，爰宜維現行作業方式。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
100	業務	臺南分會	因應網路通訊發達迅速的時代潮流，郵局應加強實施工作簡化，提高工作效率。	<p>依據儲匯處 107 年 2 月 9 日處儲字第 1071000196 號函復如下：</p> <p>一、面對金融服務數位化時代來臨，本公司積極推展電子化金融服務，目前提供之服務項目包含網路郵局、網路 ATM 及 e 動郵局等，且非臨櫃交易比例已高達 70%以上，未來將持續開辦各項數位金融服務，以減少臨櫃客戶降低窗口工作量。</p> <p>二、本公司除不定期檢視各類儲金交易單據簡化外，相關作業流程亦參考其他金融機構做法，力求改善，縮短窗口辦理時間。</p> <p>三、考量現行主管機關監理日趨嚴謹，本公司對於各類儲金作業均建立相關審核程序，為維護儲戶權益及明確責任歸屬，爰宜維持存簿、開立匯票等領用空白單據填寫「儲匯壽空白單據交接登記簿」。</p>
101	業務	臺北分會	為提高窗口工作效率，建請總公司儘速供應郵政金融卡網路郵局/e 動郵局電話語音跨行約定申請書(物料編號 98044095C)及局內轉帳申請書(物料編號 98044095)，以利窗口同仁作業需求。	<p>依據總公司 107 年 8 月 29 日儲字第 1070179846 號函復如下：</p> <p>一、案關建議儘速供應「郵政金融卡/網路郵局/e 動郵局/電話語音跨行轉帳申請書」(物料編號：98-04-40-95C)及「郵政金融卡/網路郵局/e 動郵局/電話語音局內轉帳申請書」(物料編號：98-04-40-95)一案，經洽勞工安全衛生處物料管理科表示，案述 2 物料現行庫存數量尚足夠支應各支局請領，應無不足情事。</p> <p>二、如各局請領後尚未收到，可於「儲金新開戶自動化作業暨印鑑比對系統」項下電子表單(跨行及局內轉帳申請書編號分別為 EPS00010 及 EPS00013)下載列印備用。</p>
102	服裝	桃園分會	建請事業單位為窗口內勤同仁，增添禦寒衣物。	<p>依據儲匯處 107 年 6 月 4 日處儲字第 1071002317 號函復如下：</p> <p>配合郵政整體形象及窗口人員室內工作需要，並參酌其他金融機構人員制服樣式，正式場合以穿著西裝為宜，且窗口人員制服預算費用受限於立法院之預算審核，每人除依預算金額製作外，已無法額外加發上衣。</p>
103	服裝	新竹分會	建議事業單位可配給員工，黑色羊毛背心，可當制服保暖用，統一格式、樣式。	
104	服裝	新竹分會	內勤同仁製發毛料背心或毛料外套。	<p>依據儲匯處 107 年 4 月 10 日處儲字第 1071000339 號函復如下：</p> <p>一、配合郵政整體形象及窗口人員室內工作需要，正式場合以穿著西裝為宜；本公司現行男、女性冬季西裝外套及背心即為毛料混紡材質，約合 42%之毛料，合先敘明。</p> <p>二、窗口人員制服預算費用受限於立法院之預算審核，每人除依預算金額製作制服外，已無法額外加發背心或外套。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
(四) 其他類：				
105	總經理室	中華郵政工會	建請中華郵政公司於全台各郵局窗口比照開戶攝影機，設置隱藏錄音錄影設備及汰換舊有監視設備，讓營業窗口同仁遭客訴之舉證及責任歸屬釐清。	<p>依據總公司 107 年 8 月 16 日政字第 1070168956 號函復如下：</p> <p>一、按本公司係依據公司法成立之營利社團法人，為個人資料保護法(以下稱個資法)所稱之非公務機關；復按影像、聲音等個人特徵，依據個資法第 2 條第 1 款規定，屬於個人資料，其蒐集或處理，應符合民法第 19 條第 1 項各款規定，合先敘明。</p> <p>二、查各級郵局監視系統之設置及新開戶窗口留存影像檔，係分別依據「金融機構安全維護管理辦法」第 5 條第 1 款及「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第 12 條規定辦理。</p> <p>三、貴會建議於全臺郵局窗口比照開戶攝影機，裝設隱藏式錄音錄影設備一節，本公司至為重視，然依金融監督管理委員會 102 年 1 月 23 日金管銀法字第 10100369210 號函示略以，金融機構於受理民眾申請開戶時須留存身分證明文件及建立開戶影像檔，尚不得對其錄音。爰此，礙於上述規定，本案暫予緩議，敬請諒察。</p> <p>四、至有關建議訂定錄影錄音資料調閱作業準則一節，查本公司訂有「中華郵政股份有限公司監視系統錄影影像、光碟片調閱處理要點」一種，已明確規範申請資格條件及調閱方式。</p> <p>五、另本公司訂有「小型 NVR 系統數位式監視錄放影設備規範」及「NVR 系統數位式監視錄放影設備規範」，並置於內部資訊網資產營運處文件，各局監視設備汰換時依規範辦理採購，在搭配高解析度攝影機之條件下，可即時監看及保存監視系統高影像清晰度。</p>
106	總經理室	臺南分會	建請總公司統一在各單位須與顧客互動，並接受顧客投訴的電話機中，裝設錄音設備。	<p>依據總公司 107 年 8 月 23 日人字第 1070181050 號函復如下：</p> <p>一、為推動自殺防治工作，本公司業函請社團法人台灣自殺防治學會同意授權本公司印製自殺防治守門人系列海報，已於本(107)年 5 月間將印製完成之海報寄送各局(中心)，請各局(中心)配合辦理自殺防治守門人講座。另以本公司 107 年 5 月 9 日人通第 9971 號通函周知新增自殺防治相關線上課程，以電子郵件向全體員工宣導。</p> <p>二、明(108)年度擬續配合員工協助方案工作計畫製作相關海報及辦理講座，以達加強宣導之效。三、本公司上述有關防治自殺因應作為及措施，亦請貴會透過綿密小組編制及工會活動向同仁廣為宣導，以共同協助同仁走出困境。</p>
107	總經理室	新竹分會	建請總公司規劃『員工疼惜自己、珍惜生命的心理輔導專線及申訴制度管道』做成海報，以提升服務客戶模式同等規格寄發各單位，讓全體員工蓋章回傳歸檔，幫員工做最後一道防衛。	<p>依據總公司 107 年 8 月 23 日人字第 1070181050 號函復如下：</p> <p>一、為推動自殺防治工作，本公司業函請社團法人台灣自殺防治學會同意授權本公司印製自殺防治守門人系列海報，已於本(107)年 5 月間將印製完成之海報寄送各局(中心)，請各局(中心)配合辦理自殺防治守門人講座。另以本公司 107 年 5 月 9 日人通第 9971 號通函周知新增自殺防治相關線上課程，以電子郵件向全體員工宣導。</p> <p>二、明(108)年度擬續配合員工協助方案工作計畫製作相關海報及辦理講座，以達加強宣導之效。三、本公司上述有關防治自殺因應作為及措施，亦請貴會透過綿密小組編制及工會活動向同仁廣為宣導，以共同協助同仁走出困境。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
108	總經理室	基隆分會	建請總公司於各等郵局責任績效評比避免有一罪兩罰情形發生。	<p>依據總公司 107 年 8 月 16 日總字第 1070168971 號函復如下：</p> <p>一、查基隆郵局因轄屬瑞芳郵局違反保險法令，遭金融監督管理委員會(下稱金管會)糾正，並限制基隆郵局及其所轄各級支局停止簡易人壽新契約銷售 6 個月(107.3.30-9.29)之處分，須於本公司提報改善計畫並經金管會認可改善完成後，始得恢復辦理。為免影響該局 107 年度壽險業務衡量績效，本公司將研議依停售月數按比例調降該局相關績效衡量項目之核配目標。</p> <p>二、有關「法令遵循」衡量項目評分情形，說明如下：                      (一)基隆郵局張姓前員工(下稱張員)違反保險法令招攬郵政壽險並挪用客戶保費，遭金管會依保險法規定予以糾正，此係違反金融相關法令遭主管機關糾正及其他處分。又張員未遵循內部作業規範辦理轉帳取款作業，且主管未落實複核之責，違反郵政儲金匯兌法規定，遭金管會依同法核處罰鍰新臺幣 30 萬元，此係違反金融相關法令遭主管機關罰鍰。                      (二)上開金管會所為 2 次處分，其違法行為態樣及所涉犯法規皆不同，尚非同一事件，將依「107 年度各等郵局績效衡量項目與評分標準」之「法令遵循」衡量項目評分標準辦理評分。</p> <p>三、另國家發展委員會因本公司 106 年發生瑞芳郵局員工侵占保費案，為加強內部控制及稽核，指示本公司 107 年度工作考成實施要點(尚未核定)評估指標新增「內部控制與監督落實內部控制制度」，年度內如有重大不良事例且受處分者(含以前年度申訴案件於 107 年度確定受處分者)，每件扣減 10 分；另交通部辦理年度工作考成成績初核及行政院辦理複核作業時，得依社會輿情觀感，酌予增減分等節，併予敘明。本公司已請各處(室、館)及各等郵局加強教育訓練及作業程序合規宣導，以強化缺失控管，增益管理績效。</p>
109	壽險	臺北分會	為減輕窗口同仁壽險業績壓力，建請總公司研議郵政壽險委由外面保險經紀代理人代售，以分擔公司壽險營收目標配額。	<p>依據總公司 107 年 8 月 29 日壽字第 1070181345 號函復如下：</p> <p>一、本公司壽險商品若委由保險經紀人或代理人代售，每年須依政府採購法辦理公開招標，得標之保險經紀人或代理人公司迭有異動，將衍生通路管理、保戶後續服務、招攬糾紛及個資外洩等業務風險，爰本案保留。</p> <p>二、另有關壽險業務責任績效權數過高一節，將於研議修正 108 年度各等郵局績效衡量項目與評分標準時，參酌各局意見修正。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
110	勞安	宜蘭分會	建請總公司，基於將員工視為郵政資產的精神，縮短現有健康檢查之年限。	<p>依據勞工安全衛生處 107 年 6 月 4 日處勞字第 1071700052 號函復如下：</p> <p>一、目前本公司對於在職員工定期實施一般健康檢查，係依勞工健康保護規則第 11 條規定辦理，檢查頻率為 40 歲以上每 3 年 1 次，未滿 40 歲每 5 年 1 次；今(107)年將同時辦理全體員工健康檢查。</p> <p>二、另為照顧中高年齡層外勤員工之健康，本公司自 106 年起辦理 50 歲以上外勤員工健康檢查(請參 106 年 7 月 2013 勞字第 1061701074 號函)。</p> <p>三、受限於法規規定及預算編列，本建議事項保留。</p>
111	勞安	嘉義分會	為照顧全體員工，建議將健康檢查的年限改為一年一次。	
112	勞安	台南分會	建請總公司研議，擬定相關辦法，讓內外勤同仁都能透過定期健康檢查，以能無後顧之憂地在工作崗位有最佳表現。	
113	會計	高雄分會	建請總公司對於郵務部份應該比照儲匯部份能夠疏失賠補，且應該簡化作業流程，以降低郵務人員損失，這樣才能符合公平正義原則。	<p>依據總公司 107 年 8 月 30 日會字第 1070179829 號函復如下：</p> <p>一、有關提高郵務銀管津貼，以平衡儲匯銀管津貼差距一案，依本公司經管銀錢加給實施要點規定，銀管津貼旨在補助窗口人員因經常收付現金點數找零可能遭致之損失，及經常保管大宗款項負擔之風險，爰以現金收付或保管現金數額為核給標準，以臻衡平。</p> <p>二、查儲壽窗口現款收付頻繁且金額龐大，易發生鉅額賠累風險。郵務窗口收付則較零星，或辦理不涉收付現金之郵件招領、特約記帳戶收寄作業等，鮮少鉅額賠累；惟仍核給銀管津貼以補助日常收付現金點數找零可能遭致之損失，俾令同仁於公允之工作條件下遂行公務、補貼風險。</p> <p>三、綜上，為落實銀管津貼設立宗旨，仍應維現行標準，本案保留。</p>
114	會計	高雄分會	建請總公司應該提高郵務銀管津貼，以平衡儲匯銀管津貼的差距，以增加員工福利。	<p>依據總公司 107 年 8 月 23 日會字第 1070179828 號函復如下：</p> <p>一、有關郵務窗口比照儲壽窗口疏失賠補一案，查儲壽窗口因現款收付頻繁且金額龐大，易發生鉅額賠累風險，故訂定疏失賠補辦法，對於辦理收付事項發生疏失達新臺幣 2,000 元以上者予以賠補。</p> <p>二、郵務窗口收付款項較為零星，且票款採預付制，考量多數郵務窗口未每日挽結帳目，倘發生現金短少將無從查證；爰核給郵務窗口人員經管銀錢津貼，以補助其因經常收付現金點數找零可能遭致之損失。</p> <p>三、綜上，基於衡平，儲壽業務雖訂有疏賠機制，倘未按規定處理致損失者仍不予補助；郵務業務雖無疏賠機制，惟仍依實務考量，核發經管銀錢津貼備用，俾令同仁於公允之工作條件下遂行公務。</p> <p>四、本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第3季〈7月至9月〉建議案處理情形彙復表 107/10/4

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
115	會計	臺南分會	提高窗口人員銀管津貼，簡化申請流程，改以定額、實際上班日為標準，即可入款，免除煩雜填報工作。提高窗口人員銀管津貼，簡化申請流程，改以定額、實際上班日為標準，即可入款，免除煩雜填報工作。	<p>依據總公司 107 年 9 月 12 日會字第 1070197704 號函復如下：</p> <p>一、有關窗口人員銀管津貼改以定額核發一節，查銀管津貼旨在補助窗口人員因經常收付現金點數找零可能遭致之損失，及經常保管大宗款項負擔之風險，考量各人經手現金數額大小不一，負擔風險亦有所不同，爰按實際現金收付款項為計算基準，俾免定額給付有失公平合理。至逐日計算及填報經管現金收付數，亦係基於實際反應工作量及公平性考量，俾令銀管津貼於公允前提下覈實計發。</p> <p>二、至提高窗口人員銀管津貼之可行性，為免影響績效獎金之足額核發，人力資源處刻正研議中，本案保留。</p> <p>三、本會業於 107 年 9 月 4 日與中華郵政公司協商同意調整銀管津貼三成，俟簽報核定後另函通知。</p>
(五) 會務類：				
116	企劃	桃園分會	請工會盡速擬定勞方的勞動條件保障，以備將來勞資會議遵循。	<p>一、本會一向重視會員各項福利事項，對於會員福利事項，均不餘遺力，隨時與事業單位爭取協商改善，如近年之職階人員專業職(一)、(二)晉薪 2 級、約僱人員累計 5 年考成分數滿 83 分晉階薪 1 級、無級可晉獎金、107 年職階人員調薪 5% 等等不勝枚舉。</p> <p>二、本於工會職責仍將緊隨社會脈動，隨時與事業單位爭取改善會員各項權益福利事項。</p>