

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

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	宜蘭分會	建請代理主管人員連續10日代理不同主管，得支領「主管加給」。	<p>依據人力資源處107年12月18日回復如下：</p> <p>一、依交通部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。合先敘明。</p> <p>二、另依本公司職務代理應行注意事項規定略以，總公司、各局(處理中心)應填造「各級員工各職位職務代理人名冊」，全單位各級員工均應列入名冊，並以妥覓職務代理人兩人；另所覓代理人以同一單位及同層次員工為原則，必要時得覓高一層次或次一層次員工。爰有關職務代理人之設定，應以同層次員工為優先考量，並避免同一人代理多人之情形，以利業務正常推行。</p> <p>三、本建議案保留。</p>
2	給與	屏東分會	建請將約僱人員之軍中服役年資能併入郵局年資計算。	<p>類似建議案依據人力資源處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>
3	給與	基隆分會	建請總公司向交通爭取達到法定盈餘解繳國庫，應即恢復2.6個月績效獎金，因郵政經營越來越困峻，以激勵郵政員工為郵政公司打拼。	<p>依據總公司107年11月21日人字第1070259018號函復如下：</p> <p>一、本案係肇因於立法院審查102年度中央政府總預算案通案決議以，自101年度起，國營事業有盈餘者，始得發給績效獎金。並經行政院102年2月8日「國營事業經營績效獎金制度檢討研商會議」決議修正相關規定。</p> <p>二、行政院嗣依上一決議，於102年4月核定修正「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」及「交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點」等規定。</p> <p>三、綜上，本案規定係國營事業一體適用，尚難就本公司單獨放寬，爰本案保留。四、另現行規定應係總盈餘達法定盈餘者，以1.2個月為限，超過法定盈餘者，每超過達2%、3%、5%，各加發0.4個月，併予說明。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
4	給與	新竹分會	建請總公司修正『工作規則』第37條:郵政員工輪休假或職階人員特別休假,……,每次申請休假期間至少以半日為原則。修正為「至少以小時為原則」,以因應少子女化趨勢與家庭結構改變,滿足員工照護子女及高齡之需求,以求生活安定。	中華郵政公司已於107年11月28日人字第1070603421(人通第0488)號函知,修正中華郵政股份有限公司轉調人員請假休假實施要點,並配合修正職階及約僱人員相關假別計算單位規定,各單位自108年1月1日起,休假計算單位由半日計改為得以時計。
5	人力	高雄分會	建請總公司對於代理主管人員(無主管職務加給者),且非主管者,局方應加發代理主管津貼,以符合公平正義。	依據人力資源處107年12月13日回復如下: 一、本公司為規範各級員工職務代理相關事項,以利業務正常運作,業訂有「中華郵政股份有限公司職務代理應行注意事項」;依該注意事項規定,經核派代理職務連續10個工作日以上者,自實際代理之日起,支給職務待遇差額。爰有關非主管人員代理主管期間之職務待遇差額發給事宜,請依前揭注意事項辦理。 二、另有關建議降低無主管加給人員代理主管時數累計達400小時以上得嘉獎1次之規定一節,已轉請權責單位(總經理室)通盤研議辦理中。
6	人力	三重分會	建請郵政轉調人員升資考試能比照職階人員在9月底前舉辦,年底前放榜,俾利錄取人員隔年元月順利升資,以免影響晉敘薪級。	依據人力資源處107年11月20日回復如下: 查郵政升資考試舉辦日期,係由考選部通盤考量本公司、公路總局、港務公司等相關交通事業單位並配合國家其他各項考試日期排定,尚非本公司所訂定,爰本案保留。
7	人力	基隆分會	建請總公司評估,將郵務稽查職務待遇調高至200薪點,以符合員工的期望。	依據人力資源處107年12月10日回復如下: 一、查本公司轉調人員職責層次表、職階人員主管職責層次表所列各項職務係依照職責輕重、管理幅度、隸屬系統及工作質量之差異等多項因素考量,訂定其職責層次,郵務稽查支領職務點140(原職務加給180)(轉調人員為第6職責層次,職階人員為第2主管職責層次),尚屬合宜。 二、本案宜予保留。
8	考核	臺南分會	建請總公司對於久任員工訂定「中華郵政股份有限公司久任員工表彰要點」	依據人力資源處107年12月12日回復如下: 一、查本公司轉調人員久任服務表彰所依據之「交通部所屬交通事業機構久任人員表彰辦法」,業經交通部廢止並發給補償,另回歸按「獎章條例」,於離退時核發服務獎章及獎勵金。 二、本建議事項擬依本公司與工會協商修正之團體協約第8條規定錄案研議。

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

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	規劃	桃園分會	為全面健全窗口管理作業，建請准予未設襄理各支局，凡其管理點已達設置標 70% (6400 點) 者，可以現有員額比照郵務稽查薪點設置襄理 (二)。	<p>依據總公司 107 年 12 月 17 日人字第 1070603605 號函復如下：</p> <p>一、經轉據本公司相關業務主管單位查復，為符合法令規定及主管機關要求，相關安控及防制洗錢等工作項目均適時檢討作業程序並調整工作點及管理點。</p> <p>二、另查襄理係輔助性主管，各級支局襄理設置係按業務量、管理基數、管理幅度、工作場所分散情形等因素考量，俾設置標準一致，達勞逸均衡。如依本案建議調降標準(6400 管理點)試算，約須新增主管名額 282 名，復依管制員主管待遇(同郵務稽查職務點 140)估算，1 年約須至少增加 2 億 7,400 萬元用人費預算(不含津貼、福利費、加班費及考成獎金等不確定金額費用)。又本案建議新增設「襄理(二)」主管職位僅須協助支局經理 2 小時，餘 6 小時免負主管責任，惟仍支領主管待遇顯不適宜。綜上，本建議案予以保留。</p>
10	訓練	臺南分會	建請中華郵政注重各階級員工職前教育訓練(內勤、外勤、代主管)，已利員工建立完整 SOP 程序及法令遵循。	<p>依據總公司 107 年 11 月 26 日人字第 1070257972 號函復如下：</p> <p>一、本公司新進人員進用後均依內外勤分梯次調派參加「新進人員及壽險業務員基本訓練」課程。</p> <p>二、新進人員職前訓練係依據「中華郵政股份有限公司轉調人員實習及試用實施要點」規定，內勤人員第一期實習 20 天，外勤人員第一期實習 15 天，並安排夥伴制度之指定夥伴及輔導員，從旁協助及關懷。</p> <p>三、本公司業已訂定「中華郵政股份有限公司職務代理應行注意事項」，規範各級員工職務代理相關事項。爰有關代理主管之培育，依該要點規定，妥覓職務代理人並建立名冊後，由各直屬主管督導各被代理人主動抽空傳授其職掌有關之各項業務處理要領、應行注意事項及法規單冊之使用方法，使代理人能勝任所代理之工作，並使業務正常推行。</p> <p>四、新進人員所需各項業務規章，可自內部資訊網下載參考或至知識管理系統參考相關同仁建置之手冊。</p>
(二) 郵務類：				

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

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	投攬	中華郵政工會	建請公司檢討取消假日投遞之措施。	<p>依據總公司107年11月30日郵字第1070259024號書函復如下：</p> <p>一、本公司快捷郵件係最快速方法優先投遞之服務，於最短時間內將郵件送達收件人處。在全球電商迅速發展的時代，快捷郵件提供365日全年無休服務，為市場所需，亦備受用郵客戶肯定。</p> <p>二、有關建議快捷單位週日停投一節，經查目前快捷營運值及營運量均逐年成長，都會區快捷郵件交投比率多為電商網購客戶等大宗上收特約戶，爰週日仍宜維持快捷郵件投遞服務，以維業務競爭力。</p> <p>三、為保障勞工休假權益及兼顧用郵客戶需求，快捷部門採早、晚班輪替，分時段投入人力，並配置定額抵休人手，以符勞動相關法令；倘因現員或抵休人力未能補足致生休假不足情事者，宜請儘速補足人力，俾維勞動權益；另建議如假日繼續投遞，請公司發放加班費或假日投遞津貼一節，悉依本公司員工加班實施要點及勞基法相關規定辦理。</p>
12	投攬	宜蘭分會	建議將普通掛號之投遞日改為隔日投遞。	<p>依據總公司107年11月27日郵字第1070257969號書函復如下：</p> <p>一、旨述建議不宜辦理原因如下：(一)民眾業已習慣普掛今日交寄明日收到模式，倘變更投遞作業方式，勢必增加控訴情事。且普掛具重要性，民眾對其聚焦程度甚於平信，若得知普掛已進口卻不投遞，易生不滿；另普掛次日投遞相當於第三天投遞，錯信封轉作業幾乎無緩衝期，有逾普通郵件郵遞時效之顧慮。(二)普掛當日排信次日投遞，各混合投遞單位勢須重新檢視場地容納、郵件安全、特殊郵件安全控管等問題，增加郵件保管責任。</p> <p>二、綜上，普掛變更投遞方式，除應強化場地安全外，尚需考量民眾接受度，倘不符時效期待易受責難，短期成本效益為負，長期尚賴民眾用郵習慣之調適。經評估改變卻無實益，爰維持現狀。</p>
13	投攬	高雄分會	建請總公司取消晚間投遞掛號函件營業項目，停止該浪費成本的附加服務，以減輕快捷投遞人員工作負擔，並順勢推展「i郵箱」與高資費快捷郵件業務。	<p>依據總公司107年11月23日郵字第1070257971號書函復如下：</p> <p>案關建議取消夜間投遞掛號函件一節，俟本公司i郵箱普遍設置後，再行檢討，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

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	投攬	基隆分會	建請快捷待班時間應列入工作時數，以符合人性，切勿一切以制式化工作時數計算。	依據總公司107年11月23日郵字第1070259019號書函復如下： 按投遞單位工作時數係自上班簽到時刻計算至下班簽退時刻(扣除休息時間)，皆已涵蓋等待時間。有關快捷段之每班實際工作時數，係自開始工作時刻(電腦擷取開始工作電腦打卡)至結束工作時刻(電腦擷取未妥投清單可結單時刻)，故已涵蓋所有作業之實際工作時數。
15	投攬	基隆分會	建請取消夜間普通郵件投遞，改為投遞 i 郵箱，以提高 i 郵箱的使用率。	依據總公司107年11月23日郵字第1070259020號書函復如下： 案關建議取消夜間投遞掛號函件一節，俟本公司 i 郵箱普遍設置後，再行檢討，本案保留。
16	投攬	基隆分會	建請事業單位審慎評估星期日是否需要投遞快捷郵件，以減省人事成本。	依據總公司107年11月30日郵字第1070259021號書函復如下： 一、本公司快捷郵件係最快速方法優先投遞之服務，於最短時間內將郵件送達收件人處。在全球電商迅速發展的時代，快捷郵件提供365日全年無休服務，為市場所需，亦備受用郵客戶肯定。 二、有關建議快捷單位週日停投一節，經查目前快捷營運值及營運量均逐年成長，都會區快捷郵件交投比率多為電商網購客戶等大宗上收特約戶，爰週日仍宜維持快捷郵件投遞服務，以維業務競爭力。
17	投攬	臺中分會	建請廢除寄發測驗函制度。	依據總公司107年11月29日郵字第1070259022號書函復如下： 一、寄發郵件測驗函進行查核作業已行之多年，本項作業除蒐集實際到達收件人地址之時間差異，作為郵件時效參據外，並主動蒐集民眾反映及興革建言，對各投遞單位缺失之改善及投遞品質之維持，確具效益，不宜驟然廢除。 二、未來本項作業將研議利用科技作為輔助，以期簡化流程並減輕稽查查核作業之負荷。
18	作業管理	宜蘭分會	建請公司未來在進行車輛採購時，將行車紀錄器，做為標準配備。	類似建議案依據總公司107年9月11日郵字第1070197682號書函復如下： 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。

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
19	作業管理	宜蘭分會	電動車之品質需加強。	鑒於各使用單位對於新配發之電動機車之安全性、操控性及續航力等問題，本會於本(107)年10月26日第5屆第10次理事會，邀請郵務處業務主辦單位針對本會理事、監事、外勤事務委員會主任委員及本屬各分會理事長針對新配發之電動機車品質問題，提出各項改善意見，主辦業務單位表示將與製造廠商研商解決方案。
20	通路	中華郵政工會	臨時郵局須代銷郵友委辦光面原圖明信片之實寄戳或癸戳，以快乾油墨最適宜，但國內不易購買，建請總公司統一採購，由各局循物料系統請領。	依據總公司107年11月23日郵字第1070259023號書函復如下： 有關快乾油墨因臨時郵局之使用消耗量不高，不適大量採購，另不同廠牌間品質亦有差異，爰宜由各局依使用習慣之廠牌自行購買。
21	通路	嘉義分會	建請總公司於本公司所經營基本、特種郵件業務中增加標單郵件一項業務，明訂收費辦法、處理方式，以使收寄、運輸、投遞人員有所依循。	依據總公司107年11月28日郵字第1070258980號書函復如下： 一、依郵政法及郵件處理規則並未針對投標文件訂定特別郵件種類，亦未另訂特別收費標準、特殊之收寄郵件種類、作業程序規定，明訂收費辦法立意雖佳，惟實務上，易造成郵局之遞送責任加重，如窗口人員、投遞人員於處理過程發生疏失，更易使客戶責難本公司未盡善良管理人注意義務，衍生更大作業風險及增加作業成本。 二、針對標函之處理規定，業已明訂於「加強投標郵件安全管控作業方案」；另為利標函之識別與管控，本公司近期將發售「標單專用信封套」，並研擬標單郵件作業專章，以利各單位遵循。 三、資訊系統強化措施部分，已增設本收本投郵件「本局信箱連動登錄」及全程資訊連動拋轉，將標函之整個收封運投流程環環相扣。
22	通路	臺南分會	建請總公司針對「代收貨價所附的收據」，能採用較厚與不易破碎又好撕取的材質；或是將收據放入便於撕取的塑膠套膜中，讓人員方便作業，又不至於造成顧客麻煩，引發客訴。	依據總公司107年12月12日郵字第1070273348號書函復如下： 一、本公司現行國內代收貨價四合一託運單之紙質及印製規格係經專業設計，已使用多年並無不良反映。倘改用較厚紙質，易造成複寫效果不佳或機器連續列印時卡紙情形；另託運單放入塑膠套膜再黏貼於封面，將增加作業負擔及物料成本，爰宜維持現行作業。 二、另投遞時不易取出託運單內頁或易造成內頁破損之原因多係託運單黏貼不當所致，本公司已於107年9月17日郵字第1072803910號(郵通第0309號)函請各局協助宣導代收貨價郵件寄件人，使用合適尺寸包材封裝郵件，並將託運單四角平整黏貼於郵件上，以利投遞作業。

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

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	業務	臺南分會	建請總公司協調委託本公司寄送雙掛號的衛福部等政府機關，能提供收件人資料，並先入庫建檔。讓外勤投遞人員在開立雙掛號的寄存通知單時，能免去打字時間，直接電腦刷讀即可。	<p>類似建議案依據總公司 107 年 9 月 5 日郵字第 1072803753 號書函復如下：</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、目前有部分公家機關(如國稅局、ETC)掛號函件係由臺北郵局電子郵件科得標承作列印封裝業務，為減輕投遞同仁有關電腦資料入機負擔，經與相關單位長期交涉方取得郵件有關電子檔資料供本公司使用。</p> <p>三、本公司已完成大宗掛號函件收件人姓名、地址電子檔傳檔統一格式，將請各局行銷單位，洽請有關大宗客戶使用與資料提供，以減輕投遞同仁工作負荷。</p>
24	服裝	宜蘭分會	建請總公司外勤夏季制服每年應核發 2 套。	本案交由中華郵政公司「精進外勤外勤人員制服及裝備委員會」本會委員於委員會中提案討論。
25	服裝	臺北分會	郵務內檯工作人員制服，建請加發一套。	<p>依據總公司 107 年 11 月 26 日郵字第 1070257970 號書函復如下：</p> <p>按國營事業制服預算每人每年 2,500 元規定，目前內勤郵件處理人員制服採夏季 2 年配發 2 套、冬季 3 年配發 2 套，為符規定並兼衡制服品質要求，上調空間有限，本案保留。</p>
(三) 儲匯類：				
26	業務	臺南分會	建請總公司將點計零錢、換鈔(零錢)另加計工作點，以符實際窗口工作點。	<p>依據儲匯處 107 年 12 月 17 日處儲字第 1071006441 號函復如下：</p> <p>一、查現行儲匯壽窗口工作點係依工作項目基本作業時間，加計休息寬放值及事務點合併計算。本公司已將受理銅板存款時間納入存款類交易之工作點，並調增相關交易事務點(由 5%提高至 6%)，「超商特戶存款」按存款金額分級核計不同工作點，以適時反映窗口受理零錢存款作業。</p> <p>二、另本公司已於 107 年 1 月 1 日新增「指派事務點」。如遇民眾持大額零錢存款及換鈔，建議各局以「指派事務點」因應實際作業需求(請參閱 106 年 12 月 6 日總字第 1060500566 號[總通第 9584 號]函)。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
27	存簿	高雄分會	<p>建請總公司儲匯處，應針對存款單、提款單及無摺存款單加印現金明細、臨櫃作業關懷表及預留無疑似洗錢印入欄位，對於既有匯款單(入戶或跨行)加印現金明細，方便員工紀錄每筆現金交易明細，既能節省工作時間，又能避免單據浪費，做到節能減碳。</p>	<p>依據儲匯處107年11月29日處儲字第1071005785號函復如下：</p> <p>一、案關建議「無摺存款」單據背面添印「臨櫃作業關懷客戶提問表」(以下簡稱關懷表)一節，考量無摺存款平均金額不高，須加填關懷表之比例低於匯款，單據背面加印關懷表之使用效益較低。另因無摺存款單據較小，且單據背面上須預留空間印錄是否疑似洗錢研判結果及備註原因，如再加印關懷表，恐不利櫃員勾選及填寫作業，宜維現行作業方式。</p> <p>二、考量窗口已熟悉現有作業且每人作業習慣不同，如增加現金明細欄位，反造成窗口負擔及困擾，爰宜維現行作業方式。</p> <p>三、現行相關儲匯交易如符合研判疑似洗錢交易控管條件者，交易畫面即顯示「是否辦理疑似洗錢交易申報」彈跳視窗供研判，再依序印錄相關單據正、反面，且相關交易符合疑似洗錢控管條件時，單據正面即印錄「當日現金存提達50萬元」或「交易金額逾平均結存」等文字，此用意即為提醒窗口及主管單據背面亦印錄疑似洗錢申報軌跡，主管據此即知單據背面須核章，應無漏未印錄之虞，另考量如於相關單據正面印錄「研判疑似洗錢」相關文字，如嗣後儲戶調閱歷史交易單據時，恐洩漏疑似洗錢交易研判作業，除衍生爭議，亦違反洗錢防制法相關規定，本案保留。</p>
(四) 其他類：				
28	集郵	中華郵政工會	<p>建請總公司制定集郵票品汙損補償辦法及郵戳蓋銷作業準則。</p>	<p>依據集郵處107年12月27日處集字第1072702160號函復如下：</p> <p>一、依據本公司「郵政財務手冊第六篇票券管理第八章票券之銷毀」規定，郵政票券因特殊情形得經簽報奉准後銷毀。本建議事項得依上述規定由各局(單位)依權責核准後按規定辦理銷毀。</p> <p>二、有關郵戳加蓋及使用等相關規定，請依郵件業務作業規章第4篇「4-1 郵戳保管及使用要點」規定辦理。</p>
29	總經理室	臺南分會	<p>建請修改撤回郵件，酌予退回郵資。</p>	<p>本屬各分會屢屢要求中華郵政公司應對各項服務(不分郵、儲、壽)收取服務費，顯見會員對於總公司提供免費服務諸多不滿，要求使用者付費觀念日益高漲，鑒於秉持工會一貫要求使用者付費訴求，增裕事業單位營收，本案宜保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會107年第第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表 108/1/9

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	總經理室	臺南分會	建請總公司成立員工因公訴訟專責單位，協助員工進行協調訴訟。	<p>依據總公司107年12月10日法字第1070273347號函復如下：</p> <p>一、依「中華郵政股份有限公司訴訟及仲裁案件處理程序」第4點第2款規定略以，各等郵局有對他人提起訴訟之必要時，應檢具理由及相關證據函報本公司，由業務權責單位陳報督導副總經理或相當層級者(案情重大或特殊者應陳報總經理)核准後，移法務暨法令遵循室辦理訴訟程序。</p> <p>二、有關旨案建議事項，員工執行職務因現金收付所致賠累事件，如有向求償對象提起訴訟之必要，依現行規定即得由各等郵局依上開規定函報本公司，經核准後，由法務暨法令遵循室辦理訴訟程序。</p>
(五) 會務類：				
31	福利	中華郵政工會	建請本會與智上科技公司合作推出之「CheerLife生活趣兒」行動通訊APP(附件)，能更充實多元功能，以嘉惠會員。	<p>一、本會於107年6月14日107040707-01函請各分會將特約商家優惠資訊，已固定格式之電子郵件傳送洽智上科技公司建檔。</p> <p>二、本會各項重要會務訊息，已多次使用「CheerLife生活趣兒」行動通訊APP傳送相關資訊。三、經洽本會特約廠商特力屋公司表示，該公司企業卡係提供企業採購使用，與會員卡不同，不適合以電子卡方式提供認證優惠。</p>