

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

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	建請總公司同意郵務投遞單位週六、週日出勤人員得比照營業窗口員工，依勞動基準法第 24 條有關休息日出勤之規定加發工資。	<p>依據總公司 111 年 1 月 5 日人字第 1100970214 號函復如下：</p> <p>一、查本公司開辦快捷郵件業務，係為維持快捷投遞業務 365 天全年無休之服務水準，相關郵件處理及外勤投遞人員採用輪班制。</p> <p>二、又依據勞動基準法第 30 條第 2 項、第 36 條第 2 項第 1 款及本公司與中華郵政工會簽訂之團體協約第 13 條規定。本公司輪班制人員，排班得適用勞動基準法第 30 條第 2 項二週彈性工時，即每 7 日中至少應有 1 日之例假，每 2 週內之例假及休息日至少應有 4 日，且並未限制排於週六、日。當排定例假及休息日為非週六、日時，該週六、日即為正常工作日。</p> <p>三、本案保留。</p>
2	給與	台北分會	建請總會建議總公司研議自年度預算編列全勤獎金，不要再由考成獎金中移撥費用。	<p>依據總公司 110 年 11 月 4 日人字第 1100908666 號函復如下：</p> <p>一、查交通部所屬實施用人費率事業機構經營績效獎金實施要點第 2 點及第 3 點略以，本部所屬各實施用人費率事業機構人員經營績效獎金，包括考核獎金及績效獎金兩部分。考核獎金包括年度考核獎金、全勤獎金及依交通事業人員考成條例發給之獎金。另查交通部 87 年 7 月 21 日交人 87 字 第 034732 號函略以，本公司對每季未請事、病假之郵政員工，核給全勤獎金之薪(工)資日數，由 1 日提高為 3 日，自 87 年 7 月 1 日實施。</p> <p>二、本公司全勤獎金依據上述要點及交通部函示發給，因其費用列於考核獎金總額內支應，不致增加用人費用總額，倘改以年度預算編列，除用人費用增加，因交通部所屬其他事業機構均無全勤獎金制度，基於衡平考量，交通部恐將請本公司檢討全勤獎金之必要性而致生變數，爰本建議案予以保留。</p>
3	給與	高雄分會	建請總公司對於員工疫苗接種應給員工有支薪疫苗接種公假 1-2 天，這樣才能鼓勵員工踴躍施打疫苗，及早達成覆蓋率與群體免疫目標。	<p>依據總公司 110 年 10 月 25 日人字第 1100299584 號函復如下：</p> <p>有關貴會建請給予員工有薪疫苗接種假或公假一案，本公司業於 110 年 8 月 6 日以人字第 1100196274 號函復在案，因本公司部分人員屬公務員兼具勞工身分，相關差假仍須遵照公務人員規定辦理，囿於公務人員現行疫苗接種假為無薪，為免遭致社會輿論非議且考量疫苗接種屬員工個人意願，不宜給予有薪疫苗接種假或以公假方式辦理，爰本建議案予以保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

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	台南分會	建請總會針對基層職階、約僱人員的職務加給能追溯至108年1月份。	<p>依據人力資源處110年10月27日回復如下：</p> <p>一、經查本公司108年度調整員工待遇，當年度用人費用預算已達飽和。本案所需用人費用在年度用人費用限額內，由轉調人員退休並進用新人所節省之費用支應，惟110年度累計所節省之費用，尚不敷容納全年所需增加費用。</p> <p>二、本案奉交通部110年6月30日轉據行政院函核復略以，本案於生效後即依核定本數額辦理，並自110年7月1日生效，又各年度所需經費均應在本公司年度用人費用限額內予以支應。爰各單位仍應節省各項用人費用開支並須努力推展業績，以提升公司營運績效及獲利能力，達成年度盈餘目標及員工領取足額經營績效獎金之期待，本案保留。</p>
5	給與	嘉義分會	建請中華郵政公司提高員工休假補助金額。	<p>依據人力資源處110年11月8日回復如下：</p> <p>一、查案關休假補助費，原係本公司轉調人員比照公務人員利用休假期間外出旅遊，使用國民旅遊卡至特約商店消費，最高核給休假補助費1萬6,000元；惟改制公司後，相關權責單位認本公司得不適用刷卡請領補助。爰本公司轉調人員僅須有休假事實，即可申領補助費，另職階人員與約僱人員比照適用之。</p> <p>二、綜上，案關休假補助費係本公司為「鼓勵」員工利用年度特別休假從事正當休閒旅遊活動，調劑身心，提高生活品質。按其本意係希藉此能提昇員工工作效率，爰倘以提高補助費為手段，甚或超越其每日薪額，則顯與原意相悖，爰本案允宜保留。</p>
6	給與	台東分會	建請因劇烈天氣停班所衍生逾時工作費應予以排外處理。	<p>依據總公司110年12月21日人字第1100959839號函復如下：</p> <p>本案相關逾時工作費如係因不可抗力因素產生，請貴局俟年度終了，檢附相關資料函報，俾利通盤審議。</p>
7	給與	台北分會	建請局方對服務每滿10年的資深員工，頒發服務期滿獎狀以資鼓勵，肯定其工作精神，加強員工向心力。	<p>依據總公司110年11月5日人字第1100914091號函復如下：</p> <p>為獎勵績優資深員工對本公司長期貢獻，業以110年2月4日人字第1100600342號(人通第2769號)函頒訂「中華郵政股份有限公司績優資深員工獎勵要點」，凡在職正班工作年資屆滿10年、20年、30年或40年且成績優良之員工，於次年頒給獎狀予以鼓勵。本(110)年度績優資深員工獎狀並已於7月份轉發領受人。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
8	人力	台南分會	建請總會爭取約僱人員升等考試。	<p>依據人力資源處 110 年 10 月 25 日回復如下：</p> <p>一、查本案本公司前於 105 年 11 月 1 日函報交通部，請准辦理本公司約僱人員改僱職階人員甄試，惟該部 105 年 12 月 28 日函復未予同意，理由如下：</p> <p>(一) 查國營事業管理法第 31 條第 1 項規定：「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。」前開條文明定國營事業人員應以公開甄試方法進用。</p> <p>(二) 復查中華郵政股份有限公司設置條例未規定約僱人員得以內部晉升考試改僱職階人員，且參酌「經濟部所屬事業機構人員進用辦法」有關約聘(僱)人員非經依派用人員甄試進用，不得改為派用人員之規定，爰中華郵政公司約僱人員與職階人員雖均由公開甄選進用，惟考試科目、資格條件及甄選方式不同，進用管道有別，故約僱人員透過內部晉升考試改僱職階人員有違上開國營事業管理法公開甄試之意旨。</p> <p>二、本案保留。</p>
9	規劃	南投分會	建請公司對外招考專一與營運職新增免試經濟學的郵儲業務組別。	<p>依據總公司 110 年 8 月 24 日人字第 1100228416 號函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司 109 年 6 月 3 日人字第 1090135190 號(人通第 2033 號)函。</p> <p>二、查本公司職階人員甄試營運職有 22 個應試類科，專業職(一)有 27 個應試類科，皆配合本公司各項業務人力需求而設置。其中營運職或專業職(一)郵儲業務類科甲、丙組之學歷資格為大學或大專畢業，工作內容為各級郵局營業櫃台辦理郵務、儲匯及壽險等業務推展商業經濟行為，爰除郵政三法外，應具備商業管理相關知識。又查各公私立大學管理學院(系)皆將經濟學列為必修學科，故上開甄試類科組別之筆試科目仍保留經濟學為宜。</p> <p>三、另各局如確需人文學系相關人力，得函報相關業務營運需求計畫，俾配合調整職階人員甄試應試類科，報請交通部審核。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
10	訓練	台東分會	建請總公司將職階晉升甄試考科與專業證照項目課程線上化，列入郵政 e 大學學習課程。	<p>依據人力資源處 110 年 12 月 22 日回復如下：</p> <p>一、經查本公司職階人員職階晉升甄試歷屆試題與選擇題解答已置於郵政 e 大學(路徑：郵政 e 大學登入後首頁→線上考試中心→職階人員晉升甄試試題與選擇題解答)，供同仁參考運用。</p> <p>二、又本公司已於郵政 e 大學建置民法課程(親屬編、繼承編)及英語課程專區、英語會話、空中英語教室等資源，供同仁自我學習，以提升專業知識。</p> <p>三、有關專業證照科目，因其課程涵蓋範圍十分廣泛，且內容經常更新，較不宜以數位課程方式製作，各等郵局(單位)若有需要，可開設勞教班或簽准參加外界訓練課程，於取得證照後申請學費補助。</p>
(二) 郵務類：				
11	投攬	三重分會	建請中華郵政公司電腦工程師能協助當日同一郵件不同清單重覆刷讀時，應有警示。	<p>依據總公司 110 年 7 月 27 日郵字第 1100199610 號書函復如下：</p> <p>一、同一郵件號碼經由不同清單刷讀時，投遞系統會視為不同郵件來紀錄，若每刷讀一筆郵件立即與各清單比對是否重複刷讀，將耗費系統資源，嚴重影響整體刷讀作業速率。</p> <p>二、按郵件投遞須知，有誤分之郵件誤刷入機時，應即刪除原刷讀資訊，隨時退交分棟人員重分，逕交相關之區段刷讀入機，若歸屬為本區段小大宗者，改以小大宗刷讀入機，俾免同一掛號郵件產生 2 筆紀錄，造成查詢困擾，各投遞單位應配合辦理。</p> <p>三、為撙節系統資源，俾免無謂刷讀檢查作業，本案保留。</p>
12	投攬	嘉義分會	建請中華郵政股份有限公司全體員工適用「各等郵局(郵件處理中心)外勤人員冬夏飲品費使用要點」。	<p>依據總公司 110 年 8 月 20 日郵字第 1100228419 號書函復如下：</p> <p>一、查各等局外勤人員冬夏飲品費之適用對象、適用人數、辦理原則及帳務處理等，依本公司「各等郵局(郵件處理中心)外勤人員冬夏飲品費使用要點」第 2 點規定，費用額度以每 1 收投人員每年 1,000 元為度，供單位主管於寒冬盛夏時節等特殊時點，主動提供飲品供外勤人員飲用。</p> <p>二、案關飲品費支用目的係為外勤收投人員提供消暑降溫、祛寒保暖之飲品使用，其與各局茶水費之支用目的並不相同，爰難認有一體適用空間，建議事項保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
13	投攬	三重分會	建請中華郵政公司加強標記郵件招領通知單領取時間，降低客戶徒勞往返。	<p>依據總公司110年11月10日郵字第1100299586號書函復如下：</p> <p>有關加強標記郵件招領通知單領取時間之建議，經評估確有提醒收件人之效果，本公司予以採納，將請資訊單位修正。</p>
14	投攬	板橋分會	外勤投遞方式之統一規定，請討論。	<p>依據總公司110年11月1日郵字第1100299591號書函復如下：</p> <p>一、本公司已制訂「外勤投遞人員服務禮貌規範」，提供投遞單位人員於日常郵遞與用郵民眾應對之參考準則，其中包含外勤人員於投遞時按電鈴及呼叫等作業方式，相關說明如下：</p> <p>(一)按電鈴方式：先按一聲，時間約二秒鐘，等候約十秒鐘，未獲回應，再按一次，可稍加長至三秒鐘，再等約三十秒，如均無回應，應可考慮再按一次，或依經驗判斷其電鈴是否故障，改採呼叫方式或離去。呼叫方式：遇收件人電鈴故障或未裝設電鈴時，先將機車停妥熄火，再尋最適當位置，面對住戶，以最適音量呼叫，呼叫時先報地址再稱收件人姓氏後說明目的，每次呼叫後應稍待，連續呼叫三次後，如均無人回應，可先行離去。</p> <p>二、考量外勤投遞郵件與不同顧客互動，情境各有不同，作業方式尚難訂定統一之標準，惟可參考上、一規範作為準則，以提供公眾更優質服務。</p> <p>三、案關規範已建置於本公司內部資訊網「公共功能區」→「各類文件瀏覽」→「共通文件」→「郵務處各類文件」→「郵遞業務類文件」→「郵件處理作業手冊」項下，如需參考請自行下載。</p>
15	投攬	台北分會	建請總會建議總公司調整「外勤人員冬、夏飲品費」至每人每年度1,500元。	<p>依據總公司110年11月3日郵字第1100908665號書函復如下：</p> <p>一、查各等郵局外勤人員冬夏飲品費之適用對象、適用人數、辦理原則及帳務處理等，均依本公司「各等郵局(郵件處理中心)外勤人員冬夏飲品費使用要點」第2點規定，費用額度以每1收投人員每年1,000元為度，供單位主管於寒冬盛夏時節等特殊時點，主動提供飲品供外勤人員飲用。</p> <p>二、109年為因應新冠肺炎疫情，本公司配合政府口罩實名制政策擔負口罩上收及配送等任務，又夏季氣溫屢創新高，郵遞人員作業較往年辛勞，爰於該年度9月17日以郵字第1092803245號函額外增加外勤人員冬夏飲品每1收投人員1,000元，其性質非屬常態性措施。考量時序已進入下半年度，為利經費有效妥善運用，仍宜依上述要點之費用額度內，就有限資源做最大效益之使用。本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
16	投攬	三重分會	建請郵用機車安全帽加裝行車記錄器，以維護同仁免於行車或投遞時之爭議。	相同建議案依據總公司 109 年 5 月 5 日郵字第 1092800880 號書函復如下： 一、本公司自 108 年度起新購郵務機車均含行車紀錄器，以維護及保障外勤同仁行車安全，合先敘明。 二、查個人資料保護法第 5 條略以，個人資料蒐集，應誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，又該法第 8 條第 1 項規定略以，對當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人，較無爭議。綜上，外勤同仁於投遞途中，如以安全帽裝設錄影器材對顧客錄音錄影，應事先告知並取得顧客同意，始得為之，如顧客不同意，仍不得對其錄音錄影，方符合個人資料保護法規範， 三、考量實務運作上，逐一取得顧客個別同意後始得錄音錄影，恐造成作業程序繁瑣，若使用不當，更易衍生違法風險及紛爭，爰本案保留。
17	通路	中華郵政工會	建請總公司郵務處在窗口郵務系統建置查詢快捷郵件預計寄達時間功能。	依據總公司 110 年 12 月 29 日郵字第 1100970213 號函復如下： 為提供即時郵遞時效，提升服務品質，案關建議採納。
18	通路	三重分會	建請中華郵政公司規定郵務系統電腦代碼 blc0 對掛號郵件條碼之黏貼有標準方式。	依據總公司 110 年 7 月 28 日郵字第 1100199611 號書函復如下： 一、查本公司「郵件回執處理知」第 5-1 點已明確規定，收寄附回執掛號郵件，應將掛號條碼或掛號回執條碼標籤騎縫黏貼於郵件封皮及回執上，俾投遞時撕回之回執及郵件各留有掛號號碼及條碼，以利後續作業。 二、為利掛號回執之後續處理，本公司將相機宣導各局掛號回執之標準黏貼位置；另郵件單位發現黏貼掛號回執上之掛號條碼標籤未依上一說明黏貼時，應確實繕發驗單，以發揮糾舉匡正功能。
19	通路	三重分會	建請中華郵政公司能加強提升 i 郵箱硬體設備，以加強服務品質。	依據總公司 110 年 10 月 26 日郵字第 1100299585 號書函復如下： 一、案關 i 郵箱故障維修問題已於維護契約書明確規範，i 郵箱維護廠商於接獲報修通知後，應於契約要求時限內進行檢修並填寫故障維修紀錄單，俟修妥後由使用單位主管或經辦人員，確認後於故障維修紀錄單蓋章。另依契約規定，維護廠商每季須進行定期維護及年度健檢並提供相關報告改善缺失。 二、另人為操作不當亦可能致箱體或零件故障，如交寄郵件超過儲格尺寸限制致櫃門無法開啟、更換印表機紙捲未正確設定長度致無法列印、i 郵箱設置於通風不良處或陽光直射處致機體過熱。各局除應宣導民眾正確使用 i 郵箱外，並應加強同仁 i 郵箱作業知能及教育訓練，另對易造成機體過熱之設置地點評估移址或加裝通風及遮陽設備。

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
20	通路	彰化分會	郵務銀管津貼金額應提升，比照儲匯銀管津貼甚至應高於儲匯。	<p>依據總公司 110 年 11 月 1 日郵字第 1100299589 號書函復如下：</p> <p>一、設置於局內點之 i 郵箱，每座已核配「i 郵箱管理」工作點，另有訂定「i 郵箱逾期轉招領取件」、「i 郵箱客戶交寄郵件收攬」及「信箱/存局候領/招領郵件轉 i 郵箱」工作點，以覈實反映實際作業情形。</p> <p>二、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，及保管大宗款項負擔之風險，爰以現金收付或保管現金數額作為核給標準，以臻衡平。郵務及儲壽窗口之銀管津貼均依前述規定採一致之標準計發，俾覈實反映窗口人員承擔收付銀錢多寡之風險。至 i 郵箱業務寄件均以郵政金融卡或電子票證等方式支付郵資，無經手現金及保管情事，爰與郵務銀管津貼無涉。</p> <p>三、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>四、綜上，為落實銀管津貼設立宗旨，仍應循現行標準，本案保留。</p>
21	通路	台東分會	建請郵務處增收 i 郵箱交寄外島郵資。	<p>依據總公司 110 年 11 月 1 日郵字第 1100299588 號書函復如下：</p> <p>一、與店配市場之競爭力係本公司訂定 i 郵箱價格之主要因素之一，考量目前店配市場價格單一價 60 元，且便利商店業者(如 7-11、全家便利商店等)長久以來皆維持外島資費 60 元之特惠價，較本公司資費低廉。</p> <p>二、未來將視市場競爭與實際寄件情形作滾動式修正，兼顧市場競爭力與郵務營收。</p>
22	通路	花蓮分會	為利窗口與用郵客戶溝通實務需求，建請於櫃檯裝設雙向對講設施，除可降低櫃檯因溝通不順滋生糾紛外，亦可維護員工因職場不良姿勢造成身體傷害。	<p>一、依據總公司 110 年 11 月 10 日郵字第 1100908668 號書函復：(一)鑒於 COVID-19 疫情逐漸趨緩，有關窗口櫃檯裝設膠簾、員工配戴面罩、口罩及民眾進郵局須戴口罩等可能影響溝通之各項防疫措施將逐漸鬆綁。(二)另窗口櫃檯設置免持聽筒收發話對講機，易有民眾個資外洩之疑慮，且查多數金融機構並未裝設對講設備。(三)綜上，本案保留。</p> <p>二、另經本會於 110 年 11 月 30 日業會合作協調會報再行提案，經討論後決議，授權各局視營業場所、櫃檯設計、櫃員需求及用郵客戶型態等自行審酌是否裝設。另有關儲匯、壽險客戶端音量以及個資外洩疑慮，請儲匯處統一訂定相關規則。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

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	通路	南投分會	建請簡化郵務窗口每日檢點蓋戳作業。	<p>類似建議案依據總公司 108 年 4 月 17 日郵字第 1080063512 號函復如下：</p> <p>一、郵務窗口業務種類多樣，郵戳使用時機各有不同，非僅限於銷票或封發之用，如收寄存證信函、開立購票證明、補收郵資收據、存局候領之限時或快捷郵件等業務均需蓋用郵戳，及快捷、限時與具時效性郵件投遞時，均需於郵件封皮背面加蓋投遞局郵戳以明辨時效。另郵務窗口電腦系統所列印之營業郵資券係每小時自動更換時次，應與窗口郵戳時間一致，以免衍生爭議。又現行各地郵政代辦所業務均未電腦化，仍需以郵戳做為收寄、截郵時刻的依據，爰尚不宜以營業郵資券取代郵戳時間。</p> <p>二、日常以「郵戳為憑」有關之業務，如申請、通知、報名等截止時間多以「日」為主，惟投標文件之收寄、送達則需以「時」做為依據，時次字釘仍有保留之必要。</p> <p>三、有關「郵戳保管及使用要點」參、一、(一)專用於封發(或投遞)郵件之郵戳，按封發(或投遞)班次更換之規定係專指封發及投遞單位換植字釘的規定。至於營業窗口郵戳時間係對外產生一定的法律效果，實際收寄時間應與郵戳時間相符。</p> <p>四、有關時次字釘是否取消或減少換植次數一節，非僅單純減少窗口同仁工作負擔，亦涉大眾權益，需多方面考量，現行作業方式尚不宜變更。</p>
24	業務	台北分會	建請包裹資費宜採市場實際需求計價。	<p>依據總公司 110 年 11 月 12 日郵字第 1100914092 號函復如下：</p> <p>一、按本公司國內包裹計費方式分別為：</p> <p>(一)窗口收寄採重量計算，每 5 公斤為一單位，計分為 4 級距收費，限重 20 公斤。</p> <p>(二)配合到府收件服務輔以包裹外箱尺寸計費，逾 60 公分者，每增加 30 公分為一級距，計有 4 級距計費，最大尺寸不逾 150 公分。</p> <p>(三)另為因應市場競爭所需，大宗郵件訂有公告郵資折讓標準，各局亦可依據客戶交寄實績及市場商情辦理專案議價。</p> <p>二、為方便窗口收寄，包裹不逾 20 公斤或外箱尺寸不逾 150 公分者，逕採重量收費，此收費方式除符合市場需求外，亦可簡化作業加速窗口收寄。審酌為避免重量級距以每公斤計費過於繁雜，增加窗口工作負荷，爰訂定 5 公斤為一單位級距，不宜改為每公斤計費。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
25	業務	三重分會	建請中華郵政公司協調公務機關封裝列印大宗掛號郵件，直接帶入收件人資料，以利同仁作業並增加工作效率。	<p>依據總公司 110 年 10 月 28 日郵字第 1100299587 號書函復如下：</p> <p>一、基於個人資料保護法，寄件人交寄郵件並無提供收件人姓名、地址資料供本公司使用之義務。目前部分掛號函件提供收件人資料，係經各局長期交涉並告知提供收、寄件人資料可加速郵件之招領作業，相關單位方勉為同意配合提供相關電子檔資料供本公司使用，將請各局持續向用郵客戶積極宣導提供收、寄件人相關資料，以利加速郵件處理作業。</p> <p>二、目前 EZPost 郵寄便網站提供收、寄件人相關資料預先登錄服務，資訊處刻正增修將前述資料傳至投遞系統(DMS)之功能，相關功能上線後應可減輕投遞同仁招領登打作業之負擔。</p>
26	國際	中華郵政工會	建請郵務處廢除郵務單位非營業時間收取國際快捷業務。	<p>依據總公司 111 年 1 月 11 日郵字第 1100970215 號函復如下：</p> <p>一、為提供便民服務及符合快捷郵件服務不中斷之承諾，且配合臺北郵件處理中心星期例假日、連續假期等均有航班配合郵件進、出口之作業，如僅停辦國際快捷，恐致利用該項服務之用郵客戶不滿，爰仍以維持現行作業為宜。</p> <p>二、由於目前部分國際郵件資費須另加計緊急情況附加費，計算較為複雜，建請同仁可於收寄國際快捷郵件時，利用手機登入中華郵政全球資訊網(或掃描 QR CODE)，進入郵務業務/郵件資費查詢/國際快捷資費查詢頁面，鍵入客戶欲交寄之國家、郵件重量及尺寸後即可得到正確的資費。至其他收寄國際快捷注意事項，請參閱本公司 110 年 8 月 26 日郵字第 1102811353 號函。</p> <p>三、另有關「星期例假日及連續假期窗口停止營業後收寄快捷郵件單位一覽表」已於本公司全球資訊網公告，倘資料有誤，請與本公司聯繫，俾提供正確資訊予用郵客戶。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

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	作業管理	台中分會	建請改善郵務內勤制服布料、樣式及加發上衣一件。	<p>依據總公司110年11月22日郵字第1100908663號函復如下：</p> <p>一、本公司至為重視內勤人員對於制服需求意見，有關郵件處理內勤人員制服發放，悉依「服裝配發詳情表」規定辦理，夏季制服使用期限為2年，冬季制服使用3年，囿於年度預算已編列及原物料上漲等因素，暫無法加發。</p> <p>二、依「中央政府總預算附屬單位預算共同項目編列標準」規定，制服預算按員工每人2,700元編列，未來將研議提高預算加發制服；現階段如因勾線或過度磨損致無法穿著者，若確有需求，得經主管核准例外處理，向各等郵局(中心)業管單位申請換發。</p> <p>三、為提升制服布料材質及樣式，嗣後採購前將廣泛徵詢員工意見，以期提升制服品質。</p>
(三) 儲匯類：				
28	儲金	高雄分會	建請總公司，針對客戶存零錢(硬幣)，應該提高工作點並研擬設置零錢(硬幣)專用代號，將各類硬幣合計後入機，到達一定數量及金額，給予不同工作點，以符合公平正義原則。	<p>依據總公司110年10月27日儲字第1100299583號函復如下：</p> <p>有關建議新增硬幣存款交易並調增工作點一節，宜維持現行作業方式，說明如下：</p> <p>一、如依案述建議，新增硬幣存款交易，並由主管逐筆覆核，各局應依實際點算情形，將不同面額之硬幣數量及金額逐一輸入於硬幣存款交易，除增加作業時間外，恐因輸入錯誤，致櫃員須沖銷並補入交易，影響作業正確性，亦加重主管覆核作業負擔。倘遇客戶同時持鈔券及硬幣辦理1筆現金存款時，如強制要求客戶將鈔券及硬幣分填2張存款單，恐引發客訴。</p> <p>二、考量現行各局收受硬幣存款作業耗時，基於工作點「截長補短」原則及考量工作點訂定基準，係依熟練作業人員以正常工作步調完成該動作所需之基本作業時間，爰「存簿儲金存款」之事務點調整為6%，已較大多項目5%為高。</p> <p>三、另各局亦可依實際情形運用「指派事務點」工作項目〔工作量計算方式為當月實際值班工時分2級累進，即當月實際值班工時日平均第1級480分鐘以內，基準點為5%(最高480*5%=24點)，逾480分鐘則列第2級以基準點之65%〕，即酌減收受硬幣存款櫃員之「櫃檯工時」，並另同額增加該櫃員之「其他工時」。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
29	儲金	台東分會	建請事業單位提高窗口收存及兌換硬幣之工作點計算，以符實際之工作量。	<p>依據總公司110年12月30日儲字第1100973091號函復如下：</p> <p>有關建議提高各局收受硬幣存款工作點，並新增辦理兌換硬幣工作點一節，宜維現行作業方式，說明如下：</p> <p>一、考量現行收受硬幣存款作業耗時，基於工作點「截長補短」原則及考量工作點訂定基準依熟練作業人員以正常工作步調完成該動作所需之基本作業時間，爰「存簿儲金存款」之事點調整為6%，已較大多項目5%為高。</p> <p>二、本公司107年1月1日新增之「指派事務點」工作項目，涵蓋範圍係為工作性質不屬各項目之後勤事務、工作量無法列歸櫃員及由主管指派特定櫃員支援處理之事務，如大額硬幣存款等，各局可依實際情形運用該項目，即酌減收受硬幣存款櫃員之「櫃檯工時」，並另同額增加該櫃員之「其他工時」。</p> <p>三、另本公司為提供便民服務，函知各局遇民眾有兌換小額鈔幣需求時，得視局內庫存現金(含硬幣、鈔票)情形，於不影響窗口營業之前提下，酌情辦理，查無案述由總公司通函各局應備足適量硬幣提供一般公眾兌換之情事。</p>
30	儲金	基隆分會	建請將簡易繼承金額由現行的3萬元以下提高為10萬元以下，以符合目前的物價水準並簡化窗口作業程序。	<p>依據總公司110年11月4日儲字第1100908667號函復如下：</p> <p>有關建議提高本公司簡易繼承作業之金額上限至10萬元一節，說明如下：</p> <p>一、查現行金融機構按銀行公會訂定之「金融機構受理繼承存款建議徵提之文件」受理存款繼承時，不論金額大小，除須提示「可確認為全體合法繼承人之全戶戶籍謄本及繼承人現在之戶籍謄本」，如繼承人委託他人辦理者，尚須檢附委託書。</p> <p>二、本公司為便利繼承人辦理繼承手續及簡化窗口作業，對小額繼承(3萬元以下)須提示之戶籍文件及委託方式採較寬鬆審認作業，因金額不高，繼承人間不易產生爭議，交易風險有限。考量如依建議提高簡易繼承金額，繼承人間較易產生爭議，同時增加本公司作業風險，爰宜維現行作業方式。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
31	儲金	板橋分會	建請總公司儲匯處取消定期新立戶逐筆確認，以減輕主管確認的工作量。	<p>依據儲匯處 110 年 10 月 27 日處儲字第 1101011574 號函復如下：</p> <p>有關建議提高「6310 新立存單」交易須執行主管確認之金額門檻一節，說明如下：</p> <p>一、本公司因高雄某郵局弊案之涉案經辦利用新立「小額」定期存款，取得空白存單後進行變造，致影響儲戶權益及郵譽。針對該弊案，本公司自 107 年起，新增新立定期存單不限金額須經「主管確認」之控管，以強化內控機制，並函報金融監督管理委員會相關改善措施。</p> <p>二、實施以來，未再有發生類似案件，倘為減輕窗口負荷提高本交易主管應確認之交易金額，一旦未來再發生定存弊端，因係重複發生，則本公司有遭主管機關處以重大裁罰之虞。為期審慎，維護郵譽，宜維持現行管控機制。</p>
32	業務	南投分會	建請放寬舊鈔繳回臺銀之紮數限制。	<p>依據總公司 110 年 9 月 1 日儲字第 1100228417 號函復如下：</p> <p>一、有關建議放寬破舊鈔券回繳臺灣銀行之張、紮數限制一節，說明如下：</p> <p>(一)經洽臺灣銀行(發行部)表示，現行未限制各金融機構回繳污破損、髒舊鈔之張、紮數。</p> <p>(二)經洽南投郵局表示，因該局配合協繳款之收送銀行(合作金庫)要求鈔券須達整紮始代為收送，惟 500 元及 1,000 元整紮紙幣金額僅為 5 萬元及 10 萬元，應不致有占去週轉金額度問題。</p> <p>二、為免影響券幣流通，各局收受回籠之鈔券時，應依中央銀行「污損破損不適流通之紙幣及硬幣收兌標準」規定，確實整理並剔除污破損、髒舊鈔後，再行付出，併予敘明。</p>
33	ATM	南投分會	建請公司優化 ATM，可以有裝新鈔的功能，提升顧客使用體驗、降低故障排除機率。	<p>依據總公司 110 年 8 月 26 日儲字第 1100228418 號函復如下：</p> <p>一、查本公司 ATM 與臺灣銀行目前使用之 ATM 廠牌及型號並無不同，另為避免新鈔容易黏貼致 ATM 故障，各局於 ATM 鈔箱匣裝填新鈔時，請參閱本公司內部資訊網/各類文件瀏覽/共通文件/儲匯處各類文件/自動櫃員機各式表單/各機型 ATM 裝填新鈔應注意事項。</p> <p>二、本公司將持續優化 ATM 軟、硬體，俾提升 ATM 服務效能。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

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) 綜合類：				
34	壽險	嘉義分會	建請總公司規劃職階及約僱人員之郵政員工團體特約保險。	<p>依據壽險處 109 年 4 月 16 日處壽字第 1092200601 號函復如下：</p> <p>一、本公司自 92 年公司化後，保險商品需依相關規定設計開發，並送金融監督管理委員會審查。保險商品費率之計算，須具備合理水準與市場競爭力，並不可針對單一特定對象提供優惠費率，因此無法開發針對郵政員工及眷屬費率優惠之保險商品。</p> <p>二、本建議案保留。</p>
35	公公事務	板橋分會	有關客服客訴處理，請討論。	<p>依據總公司 110 年 10 月 27 日公字第 1100299590 號書函復如下：</p> <p>一、客戶來電本公司顧客服務專線反映，客服人員除瞭解問題、適時安撫客戶情緒，並須依各項業務作業規章、通函及緊急通告之規定加以婉釋說明，如有緊急處理事項，即先行以電話通知處理單位，約有 97.5%客訴均於線上完成答復並結案；餘約 2.5%之客戶反映內容，因事涉業管單位(郵局)相關具體資料，客服人員線上無法結案，爰須開立會辦單移送業管單位(郵局)續辦，以免衍生其他客訴，並利客戶事後追蹤。</p> <p>二、倘會辦單客訴內容未符事實，經釐清客訴事實後，可逕向管轄單位(郵局)澄清並註銷客訴案件，另如屬溝通誤解情形，亦可相機向客戶婉釋說明，以免重複發生。</p> <p>三、客服中心仍將持續強化相關客服人員專業知識，以提升服務品質。</p>
36	勞安	高雄分會	建請總公司，對於政府即將發行振興經濟五倍券紙本發放作業及本土疫苗即將上路之際，郵局應站在員工立場於發放紙本振興經濟五倍券前二週儘速使窗口第一線工作人員以進口疫苗完成施打，避免人多而造成群聚感染，惟有增加疫苗覆蓋率才能避免防疫破口再度發生。	<p>案關建議事項經本會吳理事長文豐積極爭取，已獲妥善解決，全體營業單位及行政單位人員，已依個人意願全面於 9 月前完成疫苗接種。</p>

中華郵政工會暨所屬分會110年下半年〈7月至12月〉建議案處理情形彙復表 111/1/16

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	資訊	台中分會	建請外部網路員工電子郵件系統能夠開放瀏覽各項薪資明細表。	<p>一、依據總公司110年11月12日訊字第1102410721號函復如下：</p> <p>(一)本公司依金融監督管理委員會108年專案查核檢查意見「應控管員工使用行動裝置或家用個人電腦以Webmail下載公司機敏資料」辦理外部網路登入「員工電子郵件系統」禁止下載附件之控管限制，並以本(110)年9月7日訊字第1102410550號函知自本年10月1日起啟用該控管措施。</p> <p>(二)有關貴會建議案事項，因員工各項薪給明細表內容涉及員工個人資料須加密處理，自外部網路登入「員工電子郵件系統」無法以網頁方式瀏覽，爰仍請改登入「單一簽入系統」後，再進入「郵政人資全員作業系統(外網登入)」進行檢視。</p> <p>二、經本會與總公司協調新增員工薪給清單查閱方式，總公司於110年12月28日人字第1100611686號函知各單位，除可新增員工私人電子信箱收受及於月初可請單位主管協助取得個人薪資表外，另簡化於外網登入「郵政人資全員作業系統」查詢列印薪給清單。</p>
38	總經理室	彰化分會	建請總公司著手規劃鄰近支局的整併方案。	案關建議事項屬各責任中心局權責，相關建議請向彰化責任中心局反映。