

中華郵政工會暨所屬分會111年第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表

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	建請公司儘速整體衡酌修改「各級郵政機構核發兼任駕駛加給及收投加給要點」(以下略稱「駕駛加給要點」)各項規定，俾免各基層單位屢因相關要點適法性遭受勞檢及裁罰；另針對花蓮郵局6月22日遭裁罰案件，應由總公司概括承擔相關責任及罰鍰負擔。	依據總公司111年10月11日人字第1110929802號函復如下： 一、查現行實務有關各等郵局(中心)係依本公司「各級郵政機構核發兼任駕駛加給及收投加給要點」規定辦理致遭勞檢單位裁處罰鍰一節，因屬通案性質，爰案關罰鍰經簽准後得以公款損失列帳，並援例不列入該局(中心)年度績效評分。 二、本案刻正依限函送訴願書提行政救濟，俟確定判決後憑辦。
2	給與	中華郵政工會	本(111)年因受疫情影響，同仁無法正常休假，建請公司研議特別休假延長至明年，並放寬請領休假補助之規定。	依據總公司111年10月20日人字第1110947043號函復如下： 一、請參閱本公司111年10月14日人字第1110601885號函副本。 二、按(特別)休假之本意，為使勞工除固定例假及休息日外，能充分安排從事休閒或旅遊活動，藉以調劑身心。本公司訂定之(特別)休假補助要點即是鼓勵員工能落實上述意旨。 三、有關建議特別休假延長至明(112)年部分，業以上一、函知各等郵局臺北郵件處理中心及本公司各單位在職人員，請領111年度足額(特別)休假補助費期限已延長至112年4月30日。 四、至有關建議(延長期間)累計休假日數逾14日者，亦應按日支給特別休假補助費新臺幣600元一節，因該遞延休假日數於次一年度請休特別休假時，應優先休畢，爰為避免一再排擠當年度特別休假實施，及符合勞動基準法鼓勵員工積極實施當年度休假之本意，本建議允宜保留。
3	給與	彰化分會	建請總公司將受訓補休申請、車馬費申請加入人資全員系統。	依據總公司111年10月25日人字第1110947044號函復如下： 一、查本公司員工出差及平日受訓開會均應於事前辦理請假手續，另查國內出差旅費報支要點現定略以，出差人員之出差期間及行程，應視事實需要事先經核定，出差後再覈實報支差旅費。考量案關補休及差旅費應於事後依出差開會地點及交通往返時間覈實申報，以符實際，本建議案保留。 二、至有關員工受訓期間相關行程及補休核給一節，請參閱本公司111年3月22日人字第1110600392號函。

中華郵政工會暨所屬分會111年第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表

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	嘉義分會	建請中華郵政股份有限公司設立獎勵制度，以茲鼓勵年度未請假同仁。	依據人力資源處 111 年 11 月 11 日回復如下： 一、有關建議設立獎勵制度，以鼓勵年度未請假同仁一節，查員工因婚、喪、疾病或其他正當事由請假係屬各法令賦予之個人權益，不宜逕依是否申請該等假別作為衡量同仁工作量與辛勞程度之獎勵標準，合先敘明。 二、考量本公司已就每季未請事病假者發放全勤獎金，至為慰勉疫情期間堅守工作崗位同仁辛勞，各單位主管可就相關同仁之年終(年度)考成(考核)審酌評分，以資鼓勵，爰本建議案保留。
5	人力	嘉義分會	建請中華郵政股份有限公司增設代理郵務專員、郵務稽查獎勵制度。	依據人力資源處 111 年 11 月 11 日回復如下： 一、因營業窗口儲金、壽險及匯兌等業務均受高度金融監理及內控機制規範，違失懲處風險高且易生金錢賠累，代理主管須負連帶賠償責任；經本公司與中華郵政工會多次研商取得共識，案關慰勉金發給對象以支局非主管代理人員為主。至於郵件部門代理郵務專員或郵務稽查金錢賠累風險相對較低，並衡酌該慰勉金係由經營績效獎金事、病假扣款及考成(核)82 分以下扣減之金額不定，爰暫不予發放。 二、本建議案保留。
6	規劃	板橋分會	112 年 9 月 3 日舉辦職階人員晉升甄試，建議中華郵政公司將約僱外勤人員納入此次升資考試對象，請討論。	依據人力資源處 111 年 11 月 10 日回復如下： 一、查案本公司前於 105 年 11 月 17 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： (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。 (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。 二、另查本公司每年依各局員工離退情形規劃辦理職階人員甄試，請鼓勵各局內、外勤約僱人員應考，錄取後改僱為職階人員身分。三、綜上，本案保留。

中華郵政工會暨所屬分會111年第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表

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	規劃	台東分會	建請總公司更改從業人員甄試辦法，營運職—郵儲業務類科（甲、乙、丙、丁組）由錄取分發區（北、中、南）改為分發局錄取。	依據總公司 111 年 12 月 6 日人字第 1111205904 號函復如下： 一、請參閱本公司 111 年 10 月 12 日人字第 1110601862 號(人通第 4553 號)函。 二、經查本公司職階人員甄試營運職郵儲業務類科前以各責任中心局為單獨錄取分發局，惟多數考生常依其錄取名額多寡而選擇招考局，以及現職人員跨局錄取等因素，致影響開缺較少各局人力調度及培訓意願，不利各局留才、育才，故自 104 年起調整為北、中、南區 3 區招考。 三、另查營運職相當於轉調人員高員級，為提高各局培訓意願，鼓勵資深、優秀在職員工充實學能，同時兼顧員額管控，自 111 年起管控營運職上述類科對外招考名額，並增加職階晉升甄試專業職(一)晉升營運職錄取名額，由 109 年 43 名，112 年增加至 129 名，業以上一、通函周知在案。併請貴會相機宣導說明。
8	訓練	中華郵政工會	建請讓員工在郵儲壽窗口接受 E 大學學程並計算列入工作點。	依據人力資源處 111 年 11 月 14 日回復如下： 一、經查本公司「郵政 e 大學」使用公務電腦線上學習，及「e 等公務園」可使用私人電腦、手機等行動載具線上學習，係為內、外網分流之學習管道，尊重同仁個人學習意願，並辦理各類抽獎活動，以鼓勵採自動自發參與線上學習。 二、考量窗口工作站係為業務專用，如有同仁無法於線上學習者，各等郵局可依本公司 111 年 6 月 15 日人字第 1110601181 號函，視各局實際需要安排實體訓練(含播放光碟)，若於工作時間外參加前開實體課程，得依相關規定選擇支領加班費或存記補休。 三、本建議案保留。
(二) 郵務類：				
9	通路	高雄分會	列印的掛號條碼寬度偏短，建請加大條碼寬度。	依據總公司 111 年 10 月 21 日郵字第 1110947064 號書函復如下： 查郵務窗口電腦系統各交易列印之掛郵件條碼標籤條碼長度均大於預印各類掛號條碼，案關建議應係指掛號郵件條碼標籤條碼高度，已於郵務窗口電腦系統修改(條碼高度將自 0.8 公分，加高為 1.5 公分)，預計 111 年 11 月改版上線。

中華郵政工會暨所屬分會111年第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表

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	投攬	高雄分會	外勤投遞區段，應考量投遞規定、區域住戶情況、以及交通等綜合因素，進行實測來規劃範圍，俾使外勤同仁能於遵守交通法規，並按郵局投遞規定下，依舊能於工時內完成工作。	依據總公司 111 年 11 月 2 日郵字第 1110947062 號書函函復如下： 一、近年來因資訊發達改變客戶通信習慣，平常函件交寄量呈現衰退現象，而物流業市場快速崛起，客戶交寄包裹、快捷等郵件激增，為提升客戶服務及強化競爭力，各投遞單位均應依郵件結構變化趨勢，適時調整人力配置以均衡投遞人員工作負荷。 二、本公司各投遞局調整相關人力配置，依投遞郵件量、環境、工具、道路狀況、地區型態及建物狀況等因素，並參酌「投遞工作衡量作業」中各區段實作時間，綜合審慎評估後訂定，其目的在調盈補虛妥善配置人力，以均衡勞逸。 三、本公司將規劃建立合理工作量及工時數據，提供各局管理參考，並請各局持續關注投遞人員工作負荷，俾使投遞人員工作量更趨合理。
11	投攬	彰化分會	建請提高夜投之駕駛津貼。	依據總公司 111 年 11 月 3 日郵字第 1110947063 號書函函復如下： 一、查本公司「各級郵政機構核發兼任駕駛加給及收投加給要點」二、(二)規定，兼任駕駛加給之核發標準按車種(大型車、小型車及機車)及業務性質(快包投遞)訂定不同核發薪點，又普通、限時掛號函件夜間投遞係以具夜間投遞班次之區域，由快捷段兼投，爰已將駕駛車輛難易程度、業務繁重及工作環境等一併列入考量。 二、若需額外提供夜間駕駛投遞津貼，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，有關員工福利仍應依上開規定辦理。 三、綜上，本案保留。

中華郵政工會暨所屬分會111年第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
12	作業管理	嘉義分會	建議總公司採購打檔機車考量各項性能乙案。	依據總公司 111 年 11 月 16 日郵字第 1110978381 號書函復如下： 一、相較於 125CC 打檔機車，150CC 打檔機之馬力較大、車輛售價較高，但不必然油耗較高、迴轉半徑較大、座位高度較高或耗材價格較高，各廠商各車款情況不同，無法一概而論。 二、國內打檔機車市場需求萎縮，相關廠商生產意願低，現有市售車款相當稀少，知名廠商三陽公司有 2 種 125CC 車款、光陽公司僅有 1 種 150CC 車款。本公司 110 年「郵遞使用打檔燃油機車 1,000 輛」案之排氣量規格為 124CC 以上，即 125CC 或 150CC 車款均符合採購規格，惟三陽公司未參與投標，僅光陽公司一家投標，本公司可選擇之廠牌或車款相當有限。 三、另速克達燃油機車雖較不適用於山區陡峭或凹凸不平路面，但具有騎乘及操作方式便利等優點，爰近期調查各局機車投遞區段適用速克達燃油機車情況，將作為 112 年採購燃油機車之參考。
(三) 儲匯類：				
13	存簿	台北分會	緣於總公司 1111002932 號函，關懷高齡客戶(65 歲(含)以上)臨櫃關懷提領金額為 3 萬元；鑑於物價水準攀升之故，3 萬元實在太低，幾乎每張提款單都需黏貼關懷表，又頻繁詢問，長者亦不堪其擾，建議提高額度為 10 萬元再予以關懷。	依據總公司 111 年 11 月 14 日儲字第 1110978382 號函復如下： 本公司對於年長者臨櫃提領現金達一定金額以上時，須執行關懷提問並填寫「臨櫃作業關懷客戶提問表」，係依據金管會督請銀行公會訂定之「臨櫃作業關懷客戶提問參考範本」辦理；該範本已明定年長者臨櫃提領現金(含由他人領款及陪同領款)交易金額達 3 萬元(含)以上者即應適用辦理，非屬本公司得自行衡酌修訂之提問項目，爰維現行作業。
(四) 綜合類：				
14	壽險	彰化分會	建請總公司簡化壽險每月活動契約核對詳情表答覆單及壽險每月欠繳保費詳情表。	依據總公司 111 年 10 月 21 日壽字第 1110947198 號函復如下： 有關「簡化壽險每月活動契約核對詳情表答覆單」一節，為簡化相關作業，已於壽險業務作業規章第 287 條第 1 項第 4 款規定，各局每月活動契約核對詳情表第一類資料，保戶已表明不願領取，或已知悉但不願再接受通知者，各局應於詳情表處理情形欄上註明原因後，不需再寄發通知。

中華郵政工會暨所屬分會111年第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
15	總經理室	彰化分會	建請總公司將工作點 5 以下的工作項目工作點全面調升 30%。	依據總公司 111 年 10 月 25 日總字第 1110947046 號書函復如下：相關建議事項，經轉據主管業務單位查復如下： 一、本公司訂頒「郵儲窗口工作點標準」，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用。 二、本公司郵儲壽窗口各工作項目之工作點標準經相關業務主管單位實測訂定，於訂定時已多元考量各種狀況予以適度寬列，至部分窗口業務之服務及流程(如業務推展及說明等)，因缺乏客觀統計資料且難以具體量化，不宜單獨立項計點，惟於訂定相關工作點時已將前述時間概括性列入各分項工作點標準之寬放值內，並已分別增列郵務及儲壽業務「指派事務點」項目，將此類難以量化之工作總括列入計算範圍，合先敘明。 三、貴會所建議事項，經檢視本公司郵儲壽窗口各工作項目之工作點 5 以下者眾多，如全面調升恐造成工作點計算不符實際情形，使業管單位生產力評估錯誤，亦將使工作衡量制度喪失其一致性及穩定性；另考量本公司用人費用緊絀，如相關工作點全面調升後，恐將致用人費用超限影響全體同仁績效獎金發放成數。 四、本建議案說明提及工作點調整可讓窗口人員更有餘力與客戶交流連結，有利於壽險業績提升一節，經業管單位檢視擬同意將部分壽險業務處理工序繁複，所需確認資料較多，相對花費時間較長之工作項目調升工作點，至其餘項目本公司未來仍將配合實際作業情形適時檢討調整，力求工作衡量制度公平合理，益趨完善。
16	福利會	基隆分會	建請提高三節禮品代金，以符實際並提高員工士氣。	依據郵政職工福利委員會 111 年 11 月 14 日第 11114800101 號函復如下： 一、查本會福利金來源係由員工按月繳付及公司依每月營收一定比例提撥，另查是否加發特別贈品代金給每位在職郵政員工應衡酌每年福利金節餘款情形後辦理，合先敘明。 二、有關旨述建議案，依員額 27,496 人估算，預估每年將增加支出高達 8,000 餘萬元。 三、考量 110 年度營業收入提撥金額較 109 年大幅減少約 15%，且近年來提撥金額有減少趨勢，提高相關代金金額恐導致福利金虧損而無法順利推展職工福利工作，並勢必排擠其他福利項目，爰本建議案允宜保留。

中華郵政工會暨所屬分會111年第4季〈10月至12月〉建議案處理情形彙復表

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	資訊	彰化分會	建請總公司暫緩實施工作站安控系統的實施。	依據總公司 111 年 10 月 28 日訊字第 1110947045 號函復如下： 一、有關旨述建議案內容，本公司資訊處已於本(111)年 8 月份「關閉工作站防毒軟體之行為監控功能」，目前已加入安控系統之支局，工作站開機無緩慢及當機等情形。 二、各支局(單位)使用之工作站納入安控系統控管本公司依國家資通安全政策，自 109 年起分期辦理。另為利各支局未來「新一代支局系統」轉換上線，仍將依原規劃時程，辦理各局工作站納入安控系統管控作業。
18	公共事務	高雄分會	建請 0800-700-365 專線接獲客戶詢問時，態度審慎，先查詢、確認再回覆。	依據總公司 111 年 10 月 25 日公字第 1110947061 號書函函復如下： 客戶來電本公司顧客服務專線反映，客服人員均本於專業線上傾聽、瞭解問題，並適時安撫客戶及婉釋說明，本案經洽中華郵政工會高雄分會確認，將針對一卡通、悠遊卡及行動郵局等新種業務加強專業知識訓練，俾提升服務品質。