

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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	台東分會	建請中華郵政公司將蘭嶼、綠島地區之員工服務特殊地區加給，從現行之二級離島調整為一級離島，以符合實際地理與生活條件，補貼在地服務員工之實質負擔，提升留任意願與士氣，保障基層同仁權益。	<p>依據總公司 114 年 7 月 21 日人字第 1140051731 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司離島地區等級劃分，係按「中華郵政股份有限公司特地區加給等級劃分規定」(下稱特殊地區等級劃分規定)，參照「各機關學校公教員工地域加給表」(下稱公教員工地域加給表)分類。復查本公司前審酌離島地區所處地理環境、當地交通狀況與各責任中心局交通距離及經濟發展條件等因素，函報調整離島地區(小琉球)加給，經交通部函復公教員工地域加給表內離島地區(小琉球)之地域加給基本數額仍維持新臺幣 7,700 元，如擬調整，與上開特殊地區加給等級劃分規定之評核機制未符，請本公司俟屏東縣政府規劃調整離島地區(小琉球)地域加給時，再行檢討調整，合先敘明。</p> <p>二、綜上，考量公教員工地域加給表內蘭嶼、綠島地區現仍劃分為二級離島且基本數額未有調升，又本公司蘭嶼、綠島地區加給核發金額已高於公教員工地域加給表基本數額，審酌上一、相關規定及主管機關意見，本案允宜保留。</p>
2	給與	台南分會	建請總公司於郵政節致贈員工禮品時，可選擇如行李箱等實用商品。	<p>依據總公司 114 年 7 月 21 日人字第 1140051729 號函函復如下：</p> <p>一、本公司郵政節慶祝活動每位員工預算為 1,000 元，考量員工遍及各地，爰由各局(中心)自行舉辦慶祝活動非由總公司統一採購。如係以購買商品致贈者，以購買提貨單或本公司集郵商品、郵政代售商品、i 郵購點數或 i 郵購商品為限，並以各服務單位進行採購，不得以個人名義自行辦理，合先敘明。</p> <p>二、本案建議致贈如「萬國行李箱」禮品，與上開規定不符，允宜保留。貴屬分會會員同仁可於所屬服務單位採購郵政節慶祝活動相關禮品時提出建議，以購買提貨單或 i 郵購點數等方式辦理，可供員工自行換購屬意商品。</p>
3	給與	中華郵政工會	建請中華郵政公司在提供會員服務單位時，應以完整服務單位郵局名稱取代「XX 郵局 XX 支」。	<p>依據總公司 114 年 8 月 12 日人字第 1140057049 號函函復如下：</p> <p>一、查本案係因郵遞區號、地址及完整局名等相關欄位資料並未建置於郵政人力資源系統，爰未能選印郵遞區號及完整局名等詳細資料。為利投遞單位分揀及投遞，已洽請郵務處及資訊處協助並評估與郵務系統相關欄位串接對應之可行性。</p> <p>二、本案錄案研議辦理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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	台東分會	建請中華郵政公司針對郵政員工差旅費及雜費發給標準，應尊重各責任中心局實際執行情況與需求因地制宜，得依實務運作彈性認定「公差性質」，以維護偏遠地區員工之權益。	<p>依據總公司 114 年 7 月 31 日人字第 1140051730 號函函復如下：</p> <p>一、依「國內出差旅費報支要點」第 3 條規定略以，各機關對公差之派遣，應視任務性質及事實需要詳加審核決定；出差人員之出差時間及行程，應視事實之需要，事先經機關核定。復依前郵政總局 64 年 5 月 22 日會通第 0726 號函規定略以，抵替公休人員派往支局代理工作，因公務需要僅可報支往返車費，合先敘明。</p> <p>二、有關貴會建議訂定各責任中心局就特殊任務或支援偏遠勤務，得依實際情況認定為「公差性質」核發雜費，並修訂「郵政員工差旅費審核須知」(以下稱差旅審核須知)一節，經洽交通部其他所屬事業機構國營鐵路公司及台電公司，均未有抵休人手支援勤務核給雜費之規定，是以抵休人員應以就近抵替為原則，以避免差旅費核發浮濫及同仁因路途遙遠而舟車勞頓，本建議案允宜保留。</p> <p>三、至有關差旅審核須知第 22 條稽核人員核給雜費規定，業已簽奉核准停止適用，本公司將續辦法規修正事宜，併予敘明。</p>
5	給與	花蓮分會	建議中華郵政公司設立「抵休主管制度」，以保障基層支局經理與襄理之休假權益。	<p>依據總公司 114 年 8 月 27 日人字第 1140060668 號函函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司 114 年 3 月 19 日人字第 1140600494 號函。</p> <p>二、查本公司每年定期檢討營業窗口工作人員人力配置，並依窗口全體人力(含支局經理、副理、營業窗口股長、襄理及 ATM 專員)核給抵休名額，授權各局營業管理科或營業行銷科依權責統籌調度。另查各局多以鄰近支局建立企業文化團隊互相支援，至參與支援之人員，單位主管得依其表現作為年終(度)考成(核)評分之參考依據，爰本建議案保留。</p>
6	給與	中華郵政工會	建請中華郵政公司舉辦運動會之趣味競賽項目可納入平時工作內容。	<p>依據總公司 114 年 8 月 28 日人字第 1140060662 號函函復如下：</p> <p>一、本案經洽郵政體育委員會(以下簡稱體育會)復以，本(114)年郵政員工運動大會由桃園郵局承辦，該局於本年 5 月召開第 1 次籌備會議，會中業決議前述大會競賽實施計畫、各項競賽獎勵及精神總錦標評論標準等相關規則，並於本年 7 月 3 日以人通第 6947 號通函周知。</p> <p>二、考量各參賽單位已依競賽辦法著手購置競賽器具並練習相關項目，本建議案予以保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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	給與	桃園分會	建議外勤同仁執勤中，發生致他人死亡之車禍事故時，給予3天公假。	<p>依據總公司 114 年 8 月 8 日人字第 1140057014 號函函復如下：</p> <p>一、本公司員工請(休)假事項，轉調人員係參照公務人員請假規定訂定之要點及相關釋例規定辦理；職階及約僱人員係依勞動基準法、勞工請假規則及性別平等工作法及主管機關相關法令解釋函令等規定辦理，並明定於中華郵政股份有限公司與中華郵政工會團體協約中。</p> <p>二、經查上開規定均無執行職務發生意外事故未受傷應核給公假之規定。有關員工於執行職務期間發生嚴重車禍事故，單位主管應給予關懷及鼓勵，並積極協助同仁處理後續事宜。本建議案保留。</p>
8	給與	中華郵政工會	建請中華郵政公司審視檢討各階單位主管員額配置及總公司高階經辦職務。擷節人力，降低用人費，提昇績效。	<p>依據總公司 114 年 8 月 27 日人字第 1140060655 號函函復如下：</p> <p>一、查近年營業窗口來客率減少，郵件函件收寄量持續下滑，鑒於公司用人受總員額控管，為因應外在經營環境資訊化、自動化帶來之衝擊並提高人力運用效益，核算窗口工作人員名額及外勤區段檢討仍有其必要。</p> <p>二、至行政單位部分，本公司刻已推動相關人力精簡方案，包括檢討庶務性工作人力配置、檢視例行作業工作流程並視業務量適當調整人力，及部分高階職務遇缺不補等措施。</p> <p>三、綜上，相關人力檢討嗣後仍將持續審慎辦理，俾兼顧人員合理配置及業務需求。</p>
9	人力	花蓮分會	建請總公司研擬投資人才招攬辦法，以吸引具專業經驗之業界人士進入中華郵政公司服務。	<p>依據總公司 114 年 8 月 26 日人字第 1140060667 號函函復如下：</p> <p>查為提升營運績效及競爭力，本公司業已訂定「特殊技術及重要管理人員甄選計畫」，以自學術界或業界延攬優秀特殊技術及重要管理人才，含金融業務開發、流程改造設計、壽險精算、風險管理、融資授信及電子商務等第 15 職責層次以上之職務類別，爰本建議案保留。</p>
10	考核	台中分會	建請總公司比照轉調人員之存分制度，於職階人員退休當年度發放等比例之存分獎金，以慰勉其多年來對中華郵政公司的貢獻與付出。	<p>依據總公司 114 年 8 月 11 日人字第 1140057011 號函函復如下：</p> <p>一、查行政院各部會及所屬各機關(構)僅本公司轉調人員尚依「交通事業人員考成條例」(下稱考成條例)採「存分制」。另查「公務人員考績法」刻正修正中，該法修正發布後考成條例勢將配合修正，屆時存分制是否維持尚難得知；又本公司職階人員非屬考成條例適用對象，若參照存分制度發放相關獎金恐於法無據；宜俟前揭法規修正發布後，視本公司整體財務狀況再予通盤考量。</p> <p>二、綜上，本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
11	給與	中華郵政工會	建請中華郵政公司人力資源處強化人力資料建構與未來五年(含新人)人力資源,適時做出補充人力之缺口,以確保全國各地區運作穩定並支援事業發展需求。	<p>依據總公司 114 年 9 月 3 日人字第 1140060663 號函復如下：</p> <p>一、有關盤點人力現況及儘早規劃招考等節：</p> <p>(一)查本公司為適時進用新進人員抵補人力缺額，均依各局(中心)盤點人力缺口結果(包括屆齡退休人數及預估自辭、自請退休、申請自費調遣、留職停薪、內部升資晉訓或職階晉升等人數)，逐年辦理職階人員甄試。另因應法規要求或業務需要招考各類專業技術人員(如：職業安全管理人員、法務、工程等)，相關資訊皆公布於各年度甄試簡章中。</p> <p>(二)因各局(中心)人力進用情況未盡相同，相關招考期程嗣後仍將審慎評估，以利人力銜接。</p> <p>二、有關外勤投遞人力合理配置及預為培訓大貨車駕駛等節：</p> <p>(一)查本公司已請各投遞單位主管掌握每日郵件量，彈性調整值班時段與現場投遞人力配置，確保同仁工作負荷合理及勞逸均衡，如需以加班方式增加投遞能量，應覈實發給加班費。</p> <p>(二)各局可透過工時基準的調整、彈性人力調度機制以及高峰期應變策略，確保投遞作業的合理性、效率與同仁的健康福祉。並依各局需求召開全區投遞品質會議，彙總相關資料，按投遞量多寡適時評估調整人力配置。</p> <p>(三)為穩定運輸業務人力，強化郵運作業專業性，本公司業於職階人員甄試增設專業職(二)外勤運輸業務類科，招募新人擔任大貨車駕駛，並建立輔助現職同仁考取大貨車駕照後調整為大貨車司機制度等措施，均有助於本項人力資源調配及運用多元性。未來將持續透過上述外考及內訓方式培育專業郵政運輸車隊，降低高齡化及頻繁流動風險，俾遵循本公司永續經營目標與宗旨。</p> <p>三、綜上，本建議案保留。</p>
12	規劃	南投分會	建請增列職級人員為中華郵政招考簡章加分之優待,身份別為項目三。	<p>依據總公司 114 年 7 月 22 日人字第 1140051722 號函復如下：</p> <p>有關建議本公司職階人員甄試將現職優秀職級人員納入加分對象一節，查本公司人員之進用均須符合國營事業管理法、勞動基準法、就業服務法等法令規定公開辦理甄試，基於甄試作業之公平、公正性，歎難予現職轉調、職階或職級人員差別待遇，爰本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
13	規劃	台南分會	建請總公司增設職級人員晉升職階人員之內部升等考試。	<p>依據總公司 114 年 7 月 22 日人字第 1140051728 號函函復如下：</p> <p>一、查本案本公司前於 105 年 11 月 17 日函報交通部，請准辦理本公司約僱人員(更名為職級人員)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職級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，爰中華郵政公司職級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，故職級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、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、外勤職級人員應考，錄取後改僱為職階人員身分。</p> <p>三、綜上，本案保留。</p>
14	考核	中華郵政工會	建請中華郵政公司將專業職人員每年考成分數，五年積分升級有所獎勵。	<p>依據總公司 114 年 8 月 25 日人字第 1140060660 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司轉調及職階人員之年終(度)考成(核)達 70 分(含)以上者，晉薪 1 級，已敘至最高薪級或無級可晉者，給予 1 個月薪給總額之一次獎金；2 類人員得予晉薪之分數均相同，尚無提案所述合格標準不同之情形。</p> <p>二、復查有關再予晉薪 1 級之規定，轉調人員採存分制規定，逾 70 分之分數予以存記，若其每年年終考成均列 89 分，最快 4 年得再予晉薪 1 級；若均列 83 分，最快則 6 年得再予晉薪 1 級。現行職階人員年度考核累計 5 年均列 83 分以上者再予晉薪 1 級之規定，係依前述轉調人員 4~6 年之平均數辦理，應屬合宜，本建議案允宜保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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	考核	中華郵政工會	建請郵政公司研議縮短可達最高薪級之年資。	<p>依據總公司 114 年 8 月 27 日人字第 1140060664 號函函復如下：</p> <p>本公司為獎勵工作表現優異之職階(或職級)人員,自 106 年度起實施年度考核累計 5 年均列 83 分(含)以上者,得再予晉薪 1 級之制度,該制度已確實縮短員工晉級時間;另查各國營事業營運狀況、業務性質及面臨之市場競爭情形等均不相同,員工福利制度未必一致,尚難全盤比照適用,本建議案允宜保留。</p>
(二) 郵務類：				
16	業務發展	台南分會	建請總公司提高包裹及快捷郵件之資費。	<p>依據總公司 114 年 7 月 23 日郵字第 1140051727 號書函函復如下：</p> <p>一、本公司國內物流郵件近年面臨超商店取、店到店(含智取櫃)及民營物流業者低價競爭,營運面臨嚴峻挑戰,截至 114 年 6 月止相關郵件營運量仍較上年同期衰退。</p> <p>二、將持續關注整體經濟環境及蒐集物流業界動態,俟營運量穩定後,續研議資費調整合宜時機,爰本案保留。</p>
17	業務發展	三重分會	建請中華郵政公司,客戶寄送水果採用快捷郵寄方式,以確保新鮮與配送時效。	<p>依據總公司 114 年 7 月 23 日郵字第 1140051726 號書函函復如下：</p> <p>一、中華郵政物流網絡綿密,消費者對於本公司國內快捷郵件的穩定性、時效性與包裹安全具高度信任。</p> <p>二、針對大宗客戶(產地農會、合作社、電商平台):本公司提供專人專案協助,設立專案業務窗口,協助物流規劃、收寄安排與異常處理。另不定期與農會或地方政府合作推動中華郵政快捷郵件「產地直送」行銷活動,透過郵政官方媒體、社群平台擴大宣傳。</p> <p>三、針對零星客戶(一般民眾):將請各局企劃(營業)行銷科鼓勵各級支局宣導本公司快捷郵件服務之優勢及善用資費試算功能並提供民眾水果寄遞之包裝指導,確保寄件品質與運輸安全;另提供節令限定優惠於特定水果產季設計快捷郵件資費優惠方案。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
18	業務發展	台北分會	近來電商在促銷檔期，把大量極重郵件(10 公斤以上)交由郵局配送，造成內勤同仁不斷彎腰，恐造成下肢人因性危害，外勤同仁則加劇腰部與手腕的傷害，希望能降低極重郵件的比例。	<p>依據總公司 114 年 8 月 13 日郵字第 1140057047 號書函函復如下：</p> <p>一、物流郵件在轉運、投遞時，作業成本不僅來自於重量，更受到體積/尺寸的顯著影響，為確保成本分攤的公平性/合理性，爰國內主要物流配送業者多以尺寸計價，合先敘明。</p> <p>二、經查 114 年 5 月與 1~4 月相比，電商郵件逾 10 公斤占比，並無明顯增加跡象，惟將持續追蹤電商郵件，倘有重量比率失衡，將請臺北郵局與相關客戶協商，避免極重件比率過高，造成郵務同仁負荷過重。</p>
19	業務發展	台東分會	建請中華郵政公司明定大宗客戶交寄掛號郵件時，須附上寄、收件人姓名與地址之電子檔，始得適用大宗寄件折扣優惠。	<p>依據總公司 114 年 7 月 23 日郵字第 1140051732 號書函函復如下：</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、地址電子檔供本公司使用之義務。經查目前臺北郵局電子郵件科等印製之大宗掛號函件，例如國稅局稅額試算通知書及遠通電收補繳通行費通知單，係經客戶授權同意本公司得以運用收件人姓名、地址等資料。</p> <p>二、為利掛號郵件招領作業，減輕投遞同仁工作負荷，已請各局行銷單位輔導協請大宗客戶提供收件人姓名、地址電子檔，將依其配合項目及交寄量多寡給予合理之專案郵資優惠折扣，以提高客戶意願。</p>
20	業務發展	三重分會	建請總公司將房屋稅繳納通知單提前 1 至 2 星期驗收並交投遞單位。	<p>依據總公司 114 年 7 月 31 日郵字第 1140051724 號書函函復如下：</p> <p>一、經查現行房屋稅通知單由各地方政府委由本公司臺北郵局電子郵件科進行資料處理後列印封裝寄發，其作業流程及履約期限依雙方契約所訂，驗收期程及時間由各地方政府規劃，均依相關法規政策作業，非由本公司自行安排。</p> <p>二、為利投遞單位儘早安排人力，總公司已於報稅季前協助繕發郵務通報，確保郵件投遞時效；臺北郵局電子郵件科亦持續與稅務單位積極溝通，協調案關通知書提前交付郵局之可行性，以兼顧同仁合理工作量及郵件投遞品質。</p> <p>三、本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
21	業務發展	台北分會	現行郵局跟網購電商的合約計價方式是依材積換算重量，一旦遇到超重郵件，變成郵局少收郵資，應做調整	<p>依據總公司 114 年 8 月 14 日郵字第 1140057046 號書函復如下：</p> <p>一、物流郵件在轉運、投遞時，作業成本不僅來自於重量，更受到體積/尺寸的顯著影響，為確保成本分攤的公平性/合理性，爰國內主要物流配送業者多以尺寸計價，合先敘明。</p> <p>二、電商郵件包含各式重量/尺寸組合態樣，逕以重量計費，恐非必然有利於本公司整體收入。爰比照物流業界慣用之尺寸計費模式，更能符合電商平台需求，並得以加速收寄作業，降低營運成本，確保本公司物流業務競爭力，爰本案保留。</p>
22	業務發展	台中分會	建請公司改善 ezpost 上門收件系統，以防止客戶端不落實填寫材積。	<p>依據總公司 114 年 8 月 14 日郵字第 1142801914 號書函復如下：</p> <p>一、EZPost 郵寄便上門收件系統網站已於系統面做尺寸檢核，若客戶所鍵尺寸逾本公司規定，則無法預約上門收件服務。</p> <p>二、另已於系統網站「注意事項」及「常見問題」頁面提醒客戶自行將包裹攜至地面層(IF)，供上收人員收件，且箱材尺寸應符合規定方得上收。</p> <p>三、有關貴分會建議增加圖像識別要求客戶於預約時上傳包裹照片，惟照片亦不易判定實際尺寸，且照片恐有洩漏客戶隱私之疑慮。</p> <p>四、另現行難以訂定懲罰機制，若同仁上門收件時遇客戶交付之郵件逾尺寸規定者，得拒絕提供收件服務，本公司將持續於該系統網站或其他方式加註相關文字，向民眾宣導。</p>
23	業務發展	中華郵政共會	建請中華郵政公司明年所得稅通知書投遞洽簽時可以恢復一般掛號郵件。	<p>依據總公司 114 年 8 月 27 日郵字第 1140060665 號書函復如下：</p> <p>一、經查現行所得稅通知書由本公司臺北郵局電子郵件科投標承作，其 3 次投遞中需含一次假日投遞方能招領之規定，乃雙方契約規定，並要求增加支付郵費，俾提高其掛號郵件妥投率；臺北郵局於投標時已將相關投遞成本列入成本考量。</p> <p>二、考量上班族平日多無法於住家收到掛號郵件，需送窗口辦理招領，增加窗口人員負擔，另亦需列印及遞送催領通知，甚至辦理退件，徒增作業成本，如能星期六加投除可增加郵資收入，亦能減少後續招領退件等人力消耗。</p> <p>三、本公司每年承作國稅局綜所稅試算書均於一個多月前函請各責任中心局召開投遞時程協調會，未來可邀請工會代表一同列席提供意見。四、本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
24	投攬管理	三重分會	建請中華郵政公司於夏季增加投遞同仁制服配發一套，以提升員工工作舒適度與形象維持。	<p>依據總公司 114 年 7 月 23 日郵字第 1140051723 號書函復如下：</p> <p>查本公司現行外勤士差夏季制服係採用機能布料，具吸溼、排汗及快乾等功能，且本公司已開放外勤同仁得穿著舊款夏季制服交替使用。至新進同仁如有需求，請各局郵務科協助調度舊款制服支應。嗣後將參酌外勤同仁實際穿用情況，適時評估檢討套數需求，本案保留。</p>
25	投攬管理	中華郵政共會	建請中華郵政公司針對「星期六及連續假日第 1 日投遞特約戶農特產或特殊包裹專案」重新檢討實施方式並訂定合理配套機制。	<p>依據總公司 114 年 7 月 25 日郵字第 1140051721 號書函復如下：</p> <p>有關貴會反映本公司「星期六及連續假日第 1 日投遞特約農特產或特殊包裹專案」應重新檢討實施方式並訂定合理配套機制之建議，說明如下：</p> <p>(一)經統計 114 年 5 月至 6 月本專案之總投遞件數 89,460 件，總郵資收入 10,720,726 元，而其中星期六之非快捷區郵件 1,377 件，佔總投遞量約 0.89%，產生 194,546 元的加班費，約佔總收入的 1.8%，以低比例之支出爭取客戶交寄農特產郵件商機確有效益。</p> <p>(二)考量實務作業方式及投遞單位處理量能，已請各局以現有郵務(投遞)股快包段投遞人力為星期六之投遞人力較具彈性，以降低對非快捷區投遞作業之衝擊。且為體恤非快捷區農特產投遞之艱辛，值勤乃比照窗口假日值班方式辦理。</p> <p>(三)為利各局提前調度人力，已於郵政大數據平台建置相關交寄資料供查詢，並洽請主要收寄局屏東、高雄、臺南及宜蘭等局於週五下班前，將週六寄達之非快捷區郵件公告於各等郵務科 Line 群組。</p> <p>(四)倘若因郵件量導致逾時工作，將依法核發加班費或補休，力求在提升營運績效的同時，兼顧員工的權益與安全。</p>
26	投攬管理	中華郵政共會	建請中華郵政公司年底公寓大廈管理員贈品數量要滾動調查。	<p>依據總公司 114 年 8 月 27 日郵字第 1140060658 號書函復如下：</p> <p>本公司為維護與社區大樓管理單位良好關係，每年請各責任中心局調查轄內大樓數量及大樓管理員人數，於年終贈送小禮品，以感謝其配合郵件投遞之辛勞。相關贈品費用係由各局視實際需要自行預估編列，為免贈品數量不足，將請各局妥適調查人數，儘量充足發放，以表達郵政慰勉之意。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
27	投攬管理	中華郵政共會	建請郵政公司應全面檢討大宗特約(如 momo 電商公司)以量制價的協商模式及特約專案執行效益，重新評估人力配置與作業流程，以兼顧郵政轉型期間之穩健發展與員工工作權益。	<p>依據總公司 114 年 7 月 25 日郵字第 1140051720 號書函函復如下：</p> <p>有關貴會反映本公司應「全面檢討大宗特約(如 momo 電商公司)以量制價的協商模式及特約專案執行效益，重新評估人力配置與作業流程，以兼顧郵政轉型期間之穩健發展與員工工作權益」之建議，說明如下：</p> <p>(一)經分析大宗特約戶如電商公司交寄郵件量，截至 6 月止，主要電商客戶如(momo、PChome)，對本公司產生之營運量、營運值合計數，均較上年同期分別增加 9.21%、9.11%，顯見確有提升營運效益，量價變化尚屬合理範圍。</p> <p>(二)本公司已於本年 7 月 18 日召開全區視訊會議討論，並於 7 月 23 日提供全區快包(快捷)段郵件量數據，請各局依據投遞量變化情形調整投遞班次及評估提出合理人力需求，以利後續研議核增區段之可行性。</p> <p>(三)另關電商客戶之當投 KPI 計算方式，係配合客戶對所有合作物流業者(包含中華郵政及民營業者)採取相同標準，本公司為維持業務量及保有與其他業者之競爭力，以調整運輸班次及平日維持 3~4 班投遞，以完成時效內郵件投遞。</p> <p>(四)本公司將密切關注郵件量增加情況，調整人力配置及提供各局相對應之作法，若因郵件量導致逾時工作，將依法核發加班費或補休，力求在提升營運績效的同時，兼顧員工的權益與安全。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
28	投攬管理	台北分會	為加速追補郵資漏失及增加郵資收入，提出簡化限時郵件郵資補收及掛號退回費追收流程。	<p>依據總公司 114 年 8 月 14 日郵字第 1140057048 號書函復如下：</p> <p>一、依據欠資郵件處理須知第三十一點第一項明確規範，投遞郵局之經辦人員，應將已貼妥欠資郵票之欠資郵件有關日期、類別、交領件數、欠資金額等節目，分別登入「交領欠資郵件登記單」各欄，並填寫一式兩份，底份由相關投遞人員簽領後存查，正份連同欠資郵件一併交與投遞人員攜出投遞。</p> <p>二、同點第二項亦規範，投遞時應隨帶「欠資函件招領單」，如遇收件人不在無法投交，或收件人要求付費證明方願領取，或收件人之地址為機關、學校等，其接收郵件人員不願代付欠資，或未能進入辦公室內投遞者，應即發單招領，並比照「掛號函件處理須知」第八十七點掛號函件分區招領辦法之規定，分送由收件人地址附近之支局在「交領欠資郵件登記單」正份上簽收後，留存該支局候領。如應由本局招領者，則可俟投遞局返局後，交經辦人員辦理。</p> <p>三、倘若直接投遞「欠資函件招領單」至客戶信箱，再請客戶赴郵務單位繳交費用領回，不僅造成用郵客戶之不便外，亦與郵政法第二十二條立意不符，恐生爭議，爰仍應維持現行作業模式，本案保留。</p>
29	投攬管理	嘉義分會	建請總公司修正假日山區農特產品配送範圍及相關規定。	<p>依據總公司 114 年 8 月 15 日郵字第 1140057045 號書函復如下：</p> <p>一、考量各委外兼投代辦所因進口郵件需輾轉運輸，且投遞範圍較大，故承攬人目前原則上僅提供平日投遞服務，假日原則上不辦理投遞。</p> <p>二、惟考量提升郵務服務競爭力，並維持對客戶之承諾，請各局鼓勵投遞人員配合假日出班投遞。其出勤作業可比照 114 年 7 月 22 日郵字第 1142801582 號函所示之窗口假日值班作法，每次出勤原則上，以「半日」為一單位。</p> <p>三、倘各局人力調度困難，仍可依下列替代作法妥善處理：</p> <p>(一)與收件人聯繫協調，由快捷郵件接收單位依郵件封面所載之收件人聯絡電話聯繫通知收件人至單位自取。</p> <p>(二)與收件人協調於正常工作日安排投遞。</p> <p>(三)酌情配合收件人指示，改投遞至非委外投遞範圍內之收件地址(例如:住家或工作處所)。</p> <p>四、綜上，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
30	投攬管理	花蓮分會	近期電商快捷郵件大量交寄已趨常態，檢討人力配置與作業設計，避免基層長期超負荷。	<p>依據總公司 114 年 9 月 2 日郵字第 1140060654 號書函函復如下：</p> <p>一、建立「郵件繁盛期間」的特殊應變機制：</p> <p>(一)事前規劃與協調：面對大型專案或預期郵件高峰，事前召開全區會議說明運輸及投遞流程，提供詳細資料供各局提早規劃人力與接運時間。</p> <p>(二)彈性投遞時間與加班服務：請各投遞單位主管適時調整同仁上、下班時間，並酌情以加班方式增加投遞量能。</p> <p>(三)強化彈性人力調度：請各投遞單位主管確實掌握每日郵件量，彈性調整值班與現場投遞人力配置，確保同仁工作負荷合理並核實給予加班費。</p> <p>二、提供「投遞工作衡量系統」的管理：</p> <p>(一)系統工時基準的調整：將各類郵件基本點數的計算基準改為以總工時 420 分鐘為常態作業時間。</p> <p>(二)系統增加多重屬性因子：以投遞工具、道路狀況、特殊節日、天候影響等來區分區段屬性，提供單位主管了解區段負荷差異並適時調整投遞人力。</p> <p>三、透過工時基準的調整、彈性人力調度機制以及高峰期應變策略，以確保投遞作業的合理性、效率與同仁的健康福祉，並持續與工會保持溝通，根據實際運作情況優化管理方式。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
(三) 儲匯類：				
31	儲匯規劃	花蓮分會	建請公司研擬於窗口下班前 10 分鐘停止受理特定複雜業務，以保障工時與提升服務品質。	<p>依據總公司 114 年 9 月 1 日儲字第 1140060666 號書函函復如下：</p> <p>一、依「郵局窗口營業時間結束門禁作業要點」二、(一)及(二)之規定略以，營業時間未結束前，嚴禁降下鐵捲門，遇營業時間結束，營業廳尚有許多待辦顧客時，為避免其他顧客又進入用郵，得例外先行降下鐵捲門，待全部待辦顧客辦畢後，再統一開門讓顧客離開，合先敘明。</p> <p>二、依上述規定，營業時間未結束前進入郵局營業廳之客戶均有用郵之權利，如限制營業結束前 10 分鐘無法辦理特定複雜業務，恐引發客訴糾紛。</p> <p>三、本公司現行已提供網路預約、預填表單、線上取號等數位服務，惟考量因本公司客群組成多元，包含中高齡人士或弱勢族群，並非所有客戶均具設備或能力使用網路進行預約服務，為落實普惠金融理念，應維持現行臨櫃受理作業，以確保不同背景與需求之客戶皆能獲得公平服務。另倘若因屆下班時段業務繁忙，窗口人員可與客戶婉釋，或協調另行約定合宜時段予以協助辦理。</p>
32	儲匯規劃	台南分會	建請總公司簽發「存簿製發」的標案時，納入「貼上磁條」項目，切勿將生產力或管理點或業務歸展無關的工作交給支局同仁。	<p>依據總公司 114 年 7 月 7 日儲字第 1140045495 號書函函復如下：</p> <p>一、有關貴會建議將「貼上磁條」列入存簿儲金簿(以下簡稱「存簿」)之採購條件,本公司曾於 104 年參照金融同業作法,採購附印磁條存簿,以簡化存簿之磁條黏貼作業,惟後續接獲各局反映附印磁條常有消磁需重建之情形,爰重新採用黏貼式磁條之存簿。增加各局作業困擾及負擔,經詢金融同業亦有相同情形,爰重新採用黏貼式磁條之存簿。</p> <p>二、考量如依案述將須「貼上磁條」項目列入採購存簿之招標條件,將不利本公司辦理採購標案(因存簿與磁條之原料差異,紙業廠商較難以獨立承包),且請承製廠商以人工方式黏貼磁條亦將使本公司增加龐大支出成本,爰宜維現行採購方式。</p> <p>三、經實際執行黏貼磁條作業,完成時間約介於 3 至 5 秒鐘,考量換發存簿等業務已提供事務點,應屬合理,爰維現行作業為宜。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
33	儲匯規劃	台南分會	建請總公司提高郵政員工儲金的限額，比照定存利率之額度。	<p>依據總公司 114 年 7 月 2 日儲字第 1140045494 號函函復，有關建議將郵政員工最高給息限額調高至 200 萬元一節，考量以下原因宜維持現行作業，說明如下：</p> <p>一、依所得稅法第 14 條第 1 項第 4 類規定略以，個人存款之利息所得，應計入個人綜合所得總額課稅，惟因郵政儲金匯兌法第 20 條規定，存簿儲金之利息，應免一切稅捐，爰於該法第 19 條規定，超過計息最高存款限額之存款，不給利息，且限額由本公司擬訂後，須報交通部會同中央銀行及金融監督管理委員會定之。</p> <p>二、查郵政員工儲金以存簿儲金方式收存，爰最高給息餘額與存簿儲金規定之限額同，無法依本案建議僅將郵政員工最高給息限額調高至 200 萬元，如全面調高存簿儲金限額，除助長郵政儲金增加速度，加重本公司資金運用壓力外，依郵政儲金匯兌法有關存簿儲金利息免稅之規定，亦將造成擴大免稅範圍情形，可能對財政稅收產生影響，且尚須前述主管機關同意並核定本公司調高限額。</p> <p>三、綜上，為避免加重本公司資金運用壓力、及基於租稅公平及財政健全考量，且現行郵政員工儲金存款利率已比一般存簿利率優惠，爰郵政員工最高給息限額維持現行作業為宜。</p>
(四) 綜合類：				
34	會計	中華郵政工會	建請中華郵政公司用人費部分要將教育訓練費用做排外處理。	<p>依據總公司 114 年 8 月 29 日會字第 1140060657 號函函復如下：</p> <p>旨述教育訓練費用依性質除訓練部門用人費外，非列用人費用項下，且核屬各局共通性項目並已核配預算，爰本案無排外適用情形。</p>
35	勞安	台南分會	建請總公司每月提供窗口的茶水費，其採購的品項可增加罐裝及鋁箔包飲品。	<p>類似建議案依據總公司 113 年 5 月 8 日勞字第 1130030433 號書函函復如下：</p> <p>有關建議增加營業窗口茶葉費採購品項一節，請參閱前交通部郵政總局 82 年 8 月 11 日 182915017-001 號函及本公司 104 年 1 月 14 日勞字第 1031702262 號函(如附件)，由各局在核定預算範圍內自行辦理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
36	勞安	三重分會	建議公司協助各支局設置「公司零食櫃」每人每月50元。	<p>依據總公司 114 年 7 月 28 日勞字第 1140051725 號書函函復如下：</p> <p>一、外勤人員因工作性質特殊，長時間在烈日酷暑下執勤，為預防熱傷害等情事，爰依其業務特殊性核給涼水費。</p> <p>二、近年社會普遍關注國營事業之財務紀律與支出效益，輿論氛圍亦傾向審慎控管開支，本公司為交通部所屬國營事業，且參酌其他國營事業，並無提供零食櫃之案例，爰本建議事項保留。</p>
37	勞安	高雄分會	建請中華郵政公司調整各項業務活動誤餐費用之金額。	<p>依據總公司 114 年 8 月 7 日勞字第 1140057013 號書函函復如下：</p> <p>交通部現行誤餐費標準為新臺幣 100 元(使用環保餐盒為 120 元)，本公司為交通部所屬機關，相關支出標準不宜逾越交通部既有規定，爰仍依現行標準為宜，本建議案保留。</p>
38	電子商務	中華郵政工會	建請中華郵政公司精進 i 郵購訂單查詢功能，增列收件人姓名，以方便訂購人查詢訂單資訊。	<p>依據總公司 114 年 8 月 8 日商字第 1140057050 號書函函復如下：</p> <p>一、旨揭建議案答復如下：</p> <p>(一)國內外主流電商平台(如蝦皮、Momo、Pchome)之訂單查詢功能，皆以訂購人為核心設計介面，而收件人資訊通常顯示於訂單詳情頁面，而非顯示在查詢列表欄位。</p> <p>(二)「i 郵購」參酌業界慣例，維持將收件人姓名顯示在訂單詳情頁面，以符現行多數用戶之瀏覽習慣。</p> <p>二、貴會關心郵政電商業務，謹致謝忱。</p>
39	電子商務	中華郵政工會	建請中華郵政公司能給員工郵政商品折扣價福利。	<p>依據總公司 114 年 8 月 26 日商字第 1140060656 號書函函復如下：</p> <p>一、經查本公司代售廠商或 i 郵購加盟店家如另有提供商品員工優惠價，本公司員工皆可以該優惠價格購買，購買方式分述如下：</p> <p>(一)實體代售商品：窗口終端機「商品銷售系統/售貨登錄」交易畫面顯示員工折扣，輸入員工編號，系統將自動套用員工優惠價格結帳。</p> <p>(二)i 郵購及網購中心：以員工帳號登入後，商品頁面即出現 VIP 價格(本公司員工預設皆為 VIP 會員)，系統將自動套用 VIP 價格結帳。</p> <p>二、貴會關心電商業務，謹致謝忱。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114年第3季〈7月至9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
40	資產營運	中華郵政工會	為擴大員工福利服務範圍，提升工作與生活平衡品質，建議於更多縣市增設員工福利郵政會館。	依據總公司 114 年 8 月 26 日產字第 1140060661 號函函復如下： 本公司將持續盤點各處局屋節餘空間，或於新建局屋前評估建置郵館之可行性，並優先考量尚無郵館之地區，於符合法規前提下規劃設置。
41	公共事務	中華郵政工會	建請中華郵政公司編列文化行銷經費，以利全區責任中心局推動業務。	依據總公司 114 年 8 月 25 日公字第 1140060659 號書函函復如下： 一、依據本公司推展費支用要點第 2 點規定，推展費支用範圍包含行銷推展、廣告、促銷等。 二、總公司每年已依局等核撥推展費，授權各局視業務推展需要自行規劃運用，以發揮最大效益。三、旨揭建議案不予採納。