

中華郵政工會暨所屬分會114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	建請郵政公司檢討人力運用機制，放寬用人限制與用人費用，以因應「身心調適假」實施後之人力調度困境。	<p>依據總公司 114 年 11 月 3 日人字第 1140077794 號函函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司 114 年 10 月 29 日人字第 1140601770 號函。</p> <p>二、查本公司以上一、函說明略以，本(114)年度足額(特別)休假補助費請領期限將延長至 115 年 3 月 31 日，除緩解員工因業務需要無法順利排休特別休假之壓力外，亦期維護同仁於本年度前請休身心調適假之權益，另本公司亦箋請各局(中心)人力資源室於同仁規劃身心調適假時，協助溝通，請同仁本於團隊合作、互助互諒之宗旨，配合單位業務需求及人力妥予調度，俾兼照顧員工及業務運作衡平。</p> <p>三、上開情形亦請貴會惠予協助向會員說明婉釋。</p>
2	人力	板橋分會	為俾利人員調度及局務正常運作，主管任期建請修改為五年，必要時得延長一年。	<p>依據總公司 114 年 10 月 17 日人字第 1140073407 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司職務輪調實施要點明定員工任職滿一定期間應辦理輪調，其意旨乃為期勞逸均衡，增加員工職務歷練，並培育第二專長。</p> <p>二、復依該要點規定略以，如有特殊情況，報經核准者，得予以延任。顯見相關規定得視業務需要及家庭情況酌情保留彈性運用空間。</p> <p>三、鑑於金融弊案發生，常涉主管未依規定辦理業務，為配合金融監督管理委員會加強監督力道，強化安全控管機制、降低營運風險，應嚴加落實職務輪調制度。</p> <p>四、另前於 113 年業已彙整各局(中心)意見，多數責任中心局均表示目前辦理主管職務輪調事項尚無窒礙難行之處，爰予以維持現行規定。綜上，本建議案保留。</p>
3	考核	彰化分會	建請總公司參照轉調人員之存分制度，讓職階人員於退休時能將累計未能跳級之考成分數依比例給予獎金。	<p>依據總公司 114 年 10 月 20 日人字第 1140073403 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	台中分會	員工因業務需要，經單位申請並經局方同意參加各項受訓，建請依實際上課時數給予補休或申請加班，並請總公司明確函示各地方局制定辦法。	<p>依據總公司 114 年 11 月 11 日人字第 1140079836 號函復如下：</p> <p>一、依前行政院勞工委員會(81)台勞動二字第 25381 號函略以，事業單位舉辦之各項訓練，如係由勞工自由參加，其不參加雇主亦未予以不利待遇或其訓練內容與勞工工作無直接關連或不參加訓練亦不對勞工工作之遂行產生具體妨礙，則其訓練時間無庸計入工作時間。復依本公司 96 年 8 月 23 日人字第 0961301455 號函略以，本公司各單位薦送員工參加外界訓練，請儘量選擇以公餘時間參訓並不予補休，此係員工為提升自我業務知能，且符合公務需要申請參訓，故相關訓練時間不計入工作時間，且不予補休。</p> <p>二、員工參加之訓練如屬執行業務所必須並指派參加者，訓練時間應計入工作時間，至於是否屬業務必要指派參加，為符合薦送外界訓練之公平性及一致性，應就相關業務法令及具體個案事實，依上開原則覈實認定，爰本建議案予以保留。</p>
5	規劃	台中分會	建請總公司人資處及各中心局人資單位檢視並補足各單位抵休人力，編制要合理的提升所需人力，以避免休假安排困難及惡性循環。	<p>依據總公司 114 年 11 月 12 日人字第 1140079835 號函復如下：</p> <p>一、查有關各局人力調度運用及進用新進人員等作業，已授權各局核處。另為瞭解各局抵休人力運用情形，經本(114)年 7 月初調查結果，各局如有抵休人力不足情形者，其主要原因係現員人力缺口所致，與抵休名額核配比例(7:1)無關，合先敘明。</p> <p>二、復查本公司 114 年職階人員甄試已於本年 7 月 9 日榜示，各局已陸續傳用錄取人員。另為因應本公司自 10 月 10 日起實施身心調適假後同仁請休假需要，業已轉請各局依權責加速進用新進人員，俾適時補實人力缺口，應能逐步緩解抵休人力不足情況，惟如遇有特殊情形，得函報本公司瞭解協助。</p> <p>三、又為利同仁領取足額 114 年度特別休假補助費，本公司已於 114 年 10 月 29 日以人字第 1140601770 號函知相關特別休假補助費請領期限延長至 115 年 3 月底，併予敘明。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114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
(二) 郵務類：				
6	業務發展	板橋分會	賣場 DM 收件人地址印刷字體較小(尤其好市多的DM)，請改善字體能放大。	<p>依據總公司 114 年 10 月 17 日郵字第 1140073405 號書函函復如下：</p> <p>一、有關收件人地址字體，本公司業於營業規章規範，字體長寬大於四毫米，字跡應清晰。經查案關客戶地址名條，尚符規定，合先敘明。</p> <p>二、大宗郵件客戶基於環保政策或成本考量，實難放大相關字體，惟為減輕同仁視力負擔、提升同仁作業效率、準確性，業請案關客戶洽攬局再次與客戶商議放大相關字體。</p>
7	投攬管理	彰化分會	建請修改快包投遞規定，評估住戶免簽名投遞。	<p>依據總公司 114 年 10 月 17 日郵字第 1140073398 號書函函復如下：</p> <p>依本公司國內包裹處理須知第九十二條規定：包裹除郵件處理規則第五十一條規定得通知收件人至郵局領取者外，應按址投遞。</p> <p>另依國內快捷郵件處理須知第五十三條規定：投遞時應由收件人簽章。</p> <p>有關建議投遞郵件可依現場住戶要求將郵件置於屋內得免簽收一節，審酌為避免投遞人員進入收件人住所，可能衍生與收件人間不必要之人身侵擾或財物減損糾紛，投遞人員遇收件人要求時，仍應婉釋以不進入住所屋內為宜；另關郵件交付後免簽收，雖可省免等待時間，惟事涉郵件是否確實完成投遞之責任釐清，投遞時請收件人當場簽收留有紀錄，可避免日後查詢郵件無佐證資料之困擾，爰本案宜維持現行投遞規章辦理。</p>
8	投攬管理	板橋分會	為維護投遞同仁身體健康及降低職業傷害風險，建請總公司限制快包郵件上樓投遞重量。	<p>依據總公司 114 年 10 月 22 日郵字第 1140073404 號書函函復如下：</p> <p>一、國內快捷包裹郵件之處理，依郵政法、郵件處理規則、本公司郵務營業規章、國內快捷郵件處理須知及國內包裹郵件處理須知規定辦理，合先敘明。</p> <p>二、為維持本公司對客戶服務承諾及兼顧投遞同仁工作負荷，請各局於投遞單點多件郵件前，先與客戶電聯另約投遞時間，並以調整人力因應，由主管協調兩位以上投遞同仁(含稽查)協助投遞，以減輕同仁負擔，爰本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114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
9	投攬管理	台南分會	建請總公司協助修改「民刑事送文書及行政文書之寄存送達作業方式」中，關於郵務通知書須製作二份，其中一份黏貼於送達人住居所門首之相關規定。	<p>依據總公司 114 年 11 月 5 日郵字第 1140077793 號書函復如下：</p> <p>按行政程序法係由總統於八十八年二月三日公布，規範行政機關作成行政行為前所應遵行之程序，自九十年一月一日起開始施行。依行政程序法第 74 條規定略以，送達不能依送達規定為之者，得將文書寄存送達地之地方自治或警察機關，並作送達通知書兩份，一份黏貼於應受送達人住居所、事務所、營業所或其就業處所門首，另一份交由鄰居轉交或置於該送達處所信箱或其他適當位置，以為送達。郵政機關依上開法律規定辦理行政機關行使公權力之各類文書送達，爰當依相關法律規定辦理。有關建議因應資訊時代來臨，配合時宜協助修改遞送規定一節，未來將俟政府修改行政程序法時，依遞送郵件實務經驗提供業管部會參辦。</p>
10	投攬管理	台北分會	建請局方將智慧眼鏡（或密錄器）納入基層郵務稽查人員之基本裝備，以維護稽查在第一線與民眾溝通解決相關紛爭時，能有有效的自我保護。	<p>依據總公司 114 年 11 月 5 日郵字第 1140077786 號書函復如下：</p> <p>一、目前稽查人員均配有智慧型公務手機或補助電信費新台幣 500 元整。智慧型手機具備有錄音、錄影及照相功能，稽查人員如遇突發狀況可使用錄音、錄影或拍照詳細記錄過程。</p> <p>二、智慧眼鏡(或密錄器)易產生偷錄、偷拍之疑慮，並極易會侵害到別人的隱私而觸犯相關法律規定。稽查人員後續如遇需處理不理性公眾事件時，應請主管人員陪同；爰購買智慧眼鏡(或密錄器)於相關作業規章尚未修訂配合法令前，暫不採納，本案保留。</p>
11	投攬管理	台南分會	建請總公司規劃「一般掛號函件改投 i 郵箱申請書」。	<p>依據總公司 114 年 11 月 13 日郵字第 1140077792 號書函復如下：</p> <p>一、依據 i 郵箱郵件處理須知第 14 條明定，可採 i 郵箱取件之郵件種類為國內及國際包裹、快捷郵件、代收貨款郵件(金額不逾新臺幣 6,000 元)、便利包及國內限時掛號函件。</p> <p>二、針對客戶因故無法配合郵局窗口營業時間內領取掛號郵件，已有提供民眾透過申請，即可將投遞不成功之掛號郵件二投至 i 郵箱服務。</p> <p>三、本公司 i 郵箱櫃體箱格依從櫃數配置，儲格數由 20 格至 40 格不等，如係開放將一般掛號函件改投 i 郵箱之申請服務，勢必造成櫃體不足之作業困擾。惟為順應環境變遷，將持續採滾動式調整，以符合客戶需求，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114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	投攬管理	花蓮分會	建請中華郵政公司在外勤人員配置上，以郵件量為主要依據，建立定期檢討制度。	<p>依據總公司 114 年 11 月 17 日郵字第 1140077791 號書函復如下：</p> <p>一、依據數據顯示電商郵件量確有顯著成長加上跨境物流轉貼面單作業為減輕外勤同仁工作壓力本公司已於本(114)年 10 月 15 日召開「全區投遞人力配置研討會議」檢討投遞人力配置問題。</p> <p>二、會議結論以 112 年及 113 年兩年日平均快包投遞量為基準與本年 6 月至 9 月日平均快包投遞量作比較計算各投遞單位所需增加之人力。</p> <p>三、請各局依據公式計算之人力採因地制宜評估轄下各投遞單位人力配置及區段作業模式函報總公司核准並以年度為單位實施滾動式檢討人力配置以符合撙節使用原則。本案採納。</p>
13	投攬管理	板橋分會	近期包裹量激增且 MOMO 要求妥投率(KPI)須達到 85%以上，讓投遞同仁吃不消，建請增加人手俾利減輕工作壓力。	<p>依據總公司 114 年 11 月 27 日郵字第 1140073406 號書函復如下：</p> <p>一、依據數據顯示，電商郵件量確有持續成長趨勢，本公司已訂於本(114)年 11 月 28 日召開全區「郵遞人力結構調整方案」會議，確認各投遞單位需增加之人力，俾利減輕外勤同仁工作壓力。</p> <p>二、請各局依據 10 月 15 日「全區投遞人力配置研討會議」會議結論一、之公式計算人力，採因地制宜評估轄下各投遞單位人力配置及區段作業模式，並函報總公司核准，惟仍請應撙節使用。</p> <p>三、另有關上收及運輸不足之人力，將再擇期召開全區會議討論。</p>
14	投攬管理	高雄分會	建請公司在為外勤郵差同仁發放雨鞋時，除現行款式外，應增列輕便型雨鞋供同仁依個人需求選擇，以提升穿著舒適度與工作效率。	<p>依據總公司 114 年 12 月 18 日郵字第 1140088174 號書函復如下：</p> <p>一、現行雨鞋之採購已授權各責任中心局自行辦理。</p> <p>二、採購方式採最有利標方式辦理，採購規範以採購耐穿、輕巧、舒適及止滑安全性為採購原則。</p> <p>三、考量雨天投遞環境之惡劣性，雨鞋採購仍以安全性為主，加上原規範已將輕巧、舒適列入，爰本案保留。</p>
15	通路服務	台北分會	建請公司在 i 郵箱箱體廣告提醒【交寄包裹郵件請密封包裝完妥】字樣。	<p>依據總公司 114 年 11 月 7 日郵字第 1140077788 號書函復如下：</p> <p>經查 i 郵箱寄件流程之寄件服務條款第 4 點已說明數件物品未經包裝或密封為 1 件者不得交寄...。顧客須同意後始能寄件，爰本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114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
16	投攬管理	桃園分會	建請改善現行郵務送達通知書之送達程序，避免造成住戶及郵務士的不便與困擾。	<p>依據總公司 114 年 12 月 22 日郵字第 1140088173 號書函函復如下：</p> <p>一、為免收件人已遷移，但仍有該址之送達證書，造成現住戶困擾之情事發生，本公司已印製「訴訟(行政)文書不能送達事由報告書」供各局圈定不能送達原因，俾利後續退回作業。</p> <p>二、依據法務部個人資料保護專區「個資法問與答」(101 年第 4 季)個資法實例解釋如下：</p> <p>(一)送達通知書之黏貼，係發生寄存送達法律效力之要件之一，而記載姓名，係為特定送達對象，記載地址則為確認應受送達處所，二者均為保障人民依正當法律程序受合法通知之權利所必須，如缺其一，可能致生送達對象及處所混淆不清之狀況，而無法生合法送達之效力，是難僅擇其一而為記載。</p> <p>(二)又該送達程序係行政程序法第 72 條、第 73 條及第 74 條明文規定，且其目的係在保障應受送達人受合法通知之權利，且係依法律之行為，且已權衡當事人權益保障。</p> <p>(三)爰此送達通知書之黏貼係有法源依據，不宜與招領通知單採相同之方式辦理，仍應維持現行作業模式。至背膠造成住戶門面殘膠等問題，將於後續辦理採購時，要求廠商設計無痕背膠，避免造成投遞端困擾。本案保留。</p>
17	作業管理	花蓮分會	建請中華郵政公司將外勤投遞人員二輪機車側袋(馬鞍袋)改為皮製，以增加耐用度。	<p>依據總公司 114 年 11 月 7 日郵字第 1140077789 號書函函復如下：</p> <p>一、有關二輪機車側袋(馬鞍袋)改採皮製材質一案，說明如下：</p> <p>(一)皮製產品造價較高，需定期保養，且防水效果不佳，易受潮發霉。</p> <p>(二)合成皮革使用壽命較短，長時間曝曬後易產生龜裂會有滲水的狀況等問題。</p> <p>(三)機車側袋(馬鞍袋)為統一採購項目，其材質選用須兼顧各地氣候條件及使用習性。經參考目前物流業使用情形，尚無採用皮製機車側袋之案例，經評估目前採購側袋仍較符合實際作業需求。</p> <p>二、另花蓮郵局如有因投遞作業或其他特殊需求，可洽該局採購自行辦理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114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
18	作業管理	台中分會	建請公司研擬發放內勤人員酷暑寒冬經費。	<p>依據總公司 114 年 11 月 12 日郵字第 1140079838 號書函函復如下：</p> <p>外勤人員冬夏飲品費係體恤外勤人員於酷暑及寒冬時節外出執勤之辛勞，爰提供消暑降溫、祛寒保暖之飲品，以資慰勞。惟內勤人員工作場所多位於室內且多有空調或風扇等設備，其工作環境與長時間曝露在戶外之收、投人員尚有所差異，不宜比照適用，爰本案保留。</p>
19	通路服務	中華郵政工會	請郵政公司因應數位轉型趨勢，針對不符經濟效益之支局進行整併及裁撤，並妥適安排調度相關人員，以整合現有資源。	<p>依據總公司 114 年 11 月 13 日郵字第 1140077795 號書函函復如下：</p> <p>一、隨著郵儲壽業務持續推動數位化，郵局臨櫃來客數下滑，窗口業務逐漸萎縮，為提升整體營運績效，本公司業於 114 年 7 月 3 日函請各等郵局依支局整併原則(距離過近、服務客源重疊、租用局屋、交通動線不佳等)綜合檢討評估支局經營狀況，規劃整併作業。經彙整各等郵局提報資料，114 年 11 月至 117 年預計整併 45 處郵局，其中 114 年度為 11 局、115 年度為 22 局、116 年度為 9 局、117 年度為 3 局。</p> <p>二、本公司自 105 年度迄今已裁撤 36 處郵局，惟郵局整併仍應兼顧政府一鄉一局之政策及照顧離島或偏遠地區民眾用郵之需求，至支局整併後之溢餘人手由各局妥善安排。</p> <p>三、有關支局工作點係依本公司訂頒之「郵儲壽窗口工作點標準」並經業務主管單位實測訂定(含窗口及業務單位測試環境)，倘遇開辦新種業務或作業程序變動，亦適時配合新增或調整相關工作點數。至管理點之設計，則係考量支局業務情形，並參考管理幅度、內控審核等因素訂定，每年皆滾動式修正檢討「各等級郵局設置襄理(儲匯壽險)管理點標準表」，以符營業窗口實務作業。</p>
20	作業管理	基隆分會	建請重新審定外勤人員所使用電動車得行駛之最高限速速限。	<p>依據總公司 114 年 11 月 17 日郵字第 1140079832 號書函函復如下：</p> <p>一、有關「提高電動機車行駛速限」一節，已於本(114)年 6 月 17 日調查各局車輛使用單位提高速限意見，多數郵局意見仍以維持限速 60 公里為主，爰宜維持現行速限，以維行車安全。</p> <p>二、本公司另有配發燃油機車，各車輛使用單位投遞區段如有特殊需求或投遞區域屬性不適用電動機車情形，可自行評估後改以燃油機車投遞，並請各局車務管理單位協助辦理車輛調換移撥事宜。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114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
21	作業管理	台中分會	建請總公司內勤的 POLO 衫制服，要設計筆插或加深口袋，以利提昇工作效率。	<p>依據總公司 114 年 11 月 12 日郵字第 1140079834 號書函函復如下：</p> <p>本公司內勤郵件處理人員夏季及冬季制服 Polo 衫上衣口袋深度分別為 13±0.5 公分及 11.5±0.5 公分，為考量員工作業之便利性及實際需求，未來縫製規範將統一調整口袋深度至 14±0.5 公分，並於左袖上增加一插筆袋，俾利作業順暢。</p>
22	通路服務	台中分會	建請公司研議，倘於協助政府政策發放普發現金，擬於發放開始日起前三週高峰期針對人力以及行銷起前部署，擬增派人手支援窗口，切勿損害一般用郵民眾權益。此舉除能緩解基層員工突然間爆增的工作負荷，亦能增加郵局營收。	<p>依據總公司 114 年 11 月 12 日郵字第 1140079837 號書函函復如下：</p> <p>本公司為配合政府普發現金作業，於 114 年 10 月 31 日郵字第 1142802607 號(郵通第 72229 號)函知「全民+1 政府相挺」普發現金郵局營業廳支援計畫，包含相關支援人力、事前準備事項及應變作為等，請各局配合妥善規劃因應，期能順利完成發放作業。</p>
(三) 儲匯類：				
23	儲匯規劃	台北分會	建請員工存簿利率提高至一般公營或民營銀行利率之水平。	<p>依據總公司 114 年 11 月 5 日儲字第 1140077790 號書函函復，有關建議提高員工優惠存款利率一節，宜維現行作業，說明如下：</p> <p>一、查本公司依據交通部 102 年 6 月 5 日交郵字第 1020501383 號函指示，通盤考量社會觀感、用人費負擔能力、員工權益及盈餘繳庫之政策任務等因素修訂「郵政員工儲金要點」。</p> <p>二、本公司經營業務範圍與銀行業不同，且未辦理放款業務，無法比照銀行提供員工優惠存款利率，惟為照顧員工福祉，現行郵政員工儲金之利息，除按存簿儲金規定，每半年結算一次外，其利率按照本公司「二年期定期存款機動利率或固定利率或中長期資金運用利率，三者利率最高者」機動計息，目前年息為 1.75%，已較一般儲戶利率為高。</p>

中華郵政工會暨所屬分會114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
24	儲匯規劃	台北分會	建請事業單位在自動櫃員機張貼提醒貼紙，統一全部印製成一張，發放張貼。	<p>依據總公司 114 年 11 月 7 日儲字第 1140077787 號書函函復，有關建議整合自動櫃員機(下稱 ATM)提醒貼紙一節，說明如下：</p> <p>本公司全台設有 3,000 餘台 ATM，除張貼相關常態性貼紙(如多國語言服務等)，尚有配合政府政策或用於識別機器功能之非常態性貼紙(如普發現金、1998 金融服務專線、限插入郵政存簿儲金簿、掃碼提款等)，亦有各地郵局配合當地縣市警察局張貼不同之「防詐騙警語貼紙」。</p> <p>本公司已規劃將現行各類常態性貼紙整合於 A4 或更小尺寸之直/橫式單一版本，以利各局依實際 ATM 場域使用；圖檔及張貼範例，將於上線時放置於本公司內部資訊網供各局自行下載運用。</p>
25	儲匯規劃	基隆分會	建請取消代售火車票業務。	<p>依據總公司 114 年 11 月 14 日儲字第 1140079833 號函函復如下：</p> <p>本公司長期承作代售臺鐵車票業務，近年來代售車票數量逐年衰退，有關貴會所提建議事項，本公司將錄案評估成本效益與民眾需求，以決定是否停止代售臺鐵車票業務。</p>
(四) 綜合類：				
26	會計	台東分會	建請總公司於刪減用人費預算時，應酌予考量各郵局員額精簡情形。	<p>依據總公司 114 年 12 月 24 日會字第 1140088172 號函函復如下：</p> <p>一、本公司核配各局(中心)用人費用預算，係依上一年度各月實際現員平均數並考量晉級因素核配，考量近 4 年 3 度調薪幅度合計 11%，恐致用人費用限額緊絀甚或逾限致影響同仁領取足額獎金，方依前述原則核算用人費用預算後，再配合業務量消長統刪 2%，以收精實之效。</p> <p>二、為因應身心調適假實施及配合電商快捷郵件增加，115 年用人費用預算將參酌近 3 年各局(中心)核定名額暨現員詳情、輪(特別)休假去化率、身心調適假抵休人力及快捷郵件暫准人手等因素，於不逾統刪額度內調配預算，俾利各局配合實務調整運用員額。</p>