中華郵政工會第 7 屆第 14 次理事會議紀錄

會議時間：中華民國 115 年 7 月 9 日（星期四）15 時
會議地點：皇品國際酒店會議室
會議主席：林理事長榮州　　紀錄：王海燕
出席人員：(計 23 人)
林榮州、陳世銓、張詩維、王湘傑、吳明賢、許坤堂、余聲善、陳青嵩
林孝政、陳德隆、楊欣哲、沈士杰、江建龍、傅俊智、楊偉釗、柯偉國
陳三溢、張金龍、詹一新、吳耿維、吳國財、張名承、劉永璋
列席人員：
監事：
閔志明、謝國豪、呂柏宏、闕建發、龔士鈞、黃庭輝、鄧勇銘、羅偉誠
主任委員：
張雅庭、方金紘、許志堅
分會理事長：
王德興、陳育瑩、江進興、蔡本元、康文志、曹沛雯、呂文賓、石景濬
徐國政、徐長德、馬文淵、康智庭、陳清源、李剛耀、林志賢、姚博銘
王瓊瑤、吳進文、葉世杰、李明哲、方紹宇
駐會人員：
杜郁文、羅坤祐、王海燕、劉俊宏、汪熙平、林益弘、李怡嫻、林秉宏
陳奉慈、陳傑閔、莊育筑
請假人員：
出席者：蔣鴻濱、王冠田、唐目誠、劉芳宗
列席者：黃亮慈、郭耿宏、雷至光

壹、主席報告本次會議已達法定開會人數，宣布會議開始。

貳、報告事項：

一、主席報告：

(一)行政院會於本(115)年 7 月 2 日提出「116 年度軍公教員工待遇提升方案」，包括「專業加給（含教師學術研究加給）及主管職務加給各定額調增 2,000 元」及「待遇通案調增 4%」調薪方案；專業加給及主管職務加給以追加預算方式辦理，將提前於本年 7 月 1 日生效。

軍公教員工待遇通案調增 4%方案，郵政公司應可援例比照調整；至專業加給及主管加給定額調增 2,000 元之部分，本人已促請郵政公司向交通部爭取比照軍公教且全體員工一體適用，即非主管人員定額調增 2,000 元；主管人員定額調增 4,000 元，交通部將研議轄屬事業單位通盤調整之可行性。

(二)行政院國發會歷年約於 6 月份召開國營事業單位考成審議委員會，日前已完成 114 年度工作考成評核作業，交通部所轄事業單位(中華郵政公司、臺灣鐵路公司、臺灣港務公司、桃園國際機場公司)工作考成全數評核為「甲等」，所屬員工可領 2 個月薪資總額之考成獎金，加上績效獎金最高可達 4.4 個月薪資總額之經營績效獎金。

本人已請江總經理指示人資處、會計處及資訊處等相關單位，儘速啟動經營績效獎金發放之前置作業，俟交通部完成相關核定程序，函達郵政公司並確定核發日期後，本會將以快訊周知。

(三)本年度桌球、羽球錦標賽業於 6 月 13、14 日假臺南市歸仁國中及新豐高中辦理完竣，感謝台南分會王理事長及所帶領之工作團隊鉅細靡遺地精心籌劃，讓競技過程精采順利並圓滿落幕。

本年度慢速壘球錦標賽採分區辦理，分別訂於 7 月 18 日由台中分會承辦；7 月 25 日由高雄分會承辦；9 月 19 日由宜蘭分會承辦。本會分別補助承辦分會各 15 萬元，並以每位參賽隊職員 150 元撥予參賽分會統籌運用。

(四)苗栗竹南郵局委外楊姓司機於 6 月 4 日執勤期間遭住戶持刀殘暴攻擊不幸亡故，本人於 6 月 8 日率本會幹部前往苗栗竹南郵局慰問驚魂未定、心有餘悸的同仁，並聽取同仁對於安全措施之補強建議。郵政公司王董事長於 6 月 11 日親赴楊員靈堂捻香並向家屬承諾，除協助申請各項保險給付及慰問金外，將聘請律師依法向加害人提出民事求償；另呼籲司法機關依法嚴懲加害人，還給受害同仁及家屬一個公道。

本會要求郵政公司應儘速檢討開放作業場域之安全防護及強化安全預警系統，方能消除員工值勤時之人身威脅並避免悲劇再次重演。

(五)臺灣南部地區於 6 月 25 日因受米克拉颱風、鋒面及西南風影響，出現強大驟降雨勢，高雄旗山黃姓會員投遞途中遭湍急水流連人帶車沖入灌溉溝渠，所幸平安自行脫困，本會委請高雄分會進文理事長及欣哲副理事長前往慰問黃員，同時代表本會致贈慰問金。鑒於目前即將邁入颱風季節，請各分會各級幹部適時叮嚀所屬外勤會員，無論遇高溫、強風或暴雨等危及生命安全時，應立即行使退避權並尋安全處所避險，俟相對危險解除後再繼續執行工作。

另，因全球暖化及氣候變遷，導致極端高溫現象益發頻繁，本會建請郵政公司應提高外勤人員(含運輸人員)冬夏飲品費，業獲同意由 1,000 元提高為 1,200 元。

(六)有關郵政公司核定預算員額與實際現員有明顯差距，以及因人力不足無法請領休假補助等議題，本會原依上次理事會決議，委請 3 位勞工董事於第 8 屆董事會第 12 次會議正式提案，要求郵政公司儘速依核定預算員額補足相關人力。

郵政公司獲悉後，隨即婉請本會擇日先行商議，業於 4 月 30 日邀請本會幹部及 3 位勞工董事召開「依核定員額補足人力案」協商會議，經充分討論後達成以下共識：

1、請人資處督促各局(中心)儘速傳用錄取人員並協調員工調遣作業，以精準估算人力需求；另，將加速規劃辦理甄試期程。

2、請人資處及相關單位以當年度現員達核定員額 98%為計算基礎，以 115 年度各等郵局績效衡量項目--「用人費用」原權數修訂評分標準內容。

3、請人資處持續定期檢討調整外勤單位抵休比例，並請各局於各項甄試榜示後儘速傳用錄取人員；如遇特殊情形，得專案陳報增員協助。

4、自 116 年度起，如有遞延前一年度(特別)休假補助費請領期限，遞延累計(特別)休假逾 14 日者，得按日發給補助費 600 元，惟保留實施日數最高以補助 7 日為限。

(七)郵政公司位於桃園 A7 物流園區之「北臺灣郵件作業中心」於 5 月 4 日啟用後，因作業系統處於磨合階段及人力配置困乏，

導致郵件處理脫序延宕，嚴重損及百年郵譽。本會強烈要求郵政決策高層應承擔所有決策失當之責，並停止人力緊縮決策。郵政公司於 115 年 6 月 4 日邀集本會、3 位勞工董事及各分會理事長，召開由王董事長主持之業會交流協調會議，聚焦討論三大議題並作成以下決議：

1、檢討北臺灣郵件作業中心營運失序--

(1)請資產營運處持續進行優化北臺灣郵件作業中心相關自動化設備。

(2)請人資處支持北臺灣郵件作業中心評估後所提出之正班人力補足方案。

(3)推動 20 碼掛號郵件條碼並請第一線收寄單位嚴格把關條碼品質。

(4)支援北臺灣郵件作業中心所投入之人力、運輸及加班等相關費用，統一列為政策性因素排外處理。

(5)專案擬訂包裹(農特產)補償辦法並儘速公告完成補償。

(6)管理階層加強危機處理能力及關懷基層機制，並建立客訴即時回應管道。

(7)請鄭至能副總及蔡文慶副總分別督導相關單位於 2 個月內提出改善規劃之完整檢討報告。

2、修正績效衡量項目與評分標準「用人費用」項目之評分標準--

(1)本年度上半年(1 至 6 月)維持現行評分標準。

(2)本年度下半年(7 至 12 月)績效衡量方式，請鄭副總再行召集相關單位主管及各局局長研議執行方案。

(3)調整明(116)年度用人費核配基準及評分標準：
以核定名額 98%為核配用人費用預算計算基準；績效評分標準修訂為執行數不逾年度預算目標者滿分，超出預算須扣分；用人費用權數調整以不低於 5 分為原則。

3、解決長期人力不足影響會員休假權益--

(1)依各局(中心)提報人力需求之急迫性，已分批辦理專案甄試及職階人員甄試，本年度各項甄試預計錄取計 1,812 人，並規劃於明年上半年辦理全國性招考。

(2)目前各局(中心)多因現員不足致抵休人力不足，請各用人單位俟相關甄試榜示後立即補足現員；如已補足員額後仍有抵休人力之需，得報請總公司協處。

(八)郵政公司於 6 月 24 日邀集各責任中心局局長及相關業管單位主管，召開「修正 115 年度各等郵局績效衡量項目與評分標準之用人費用項目權數及評分標準」研商會議，邀請本人與 3 位勞工董事與會，研商結論臚列於下：

1、本年度上半年(1 月至 6 月)維持現行衡量標準，各局如因甄試或調遣作業等因素致用人延宕未及補足人力缺口，致加、值班費超出用人費用預算，將以排外方式處理。

2、本年度下半年(7 月至 12 月)用人費用預算以本年 6 月份核定名額 98%為核配原則，其績效評分標準修訂為執行數不逾年度預算目標者滿分；超出年度預算者，每增 1%者扣減 1 分；其加、值班費超出用人費用預算不適用排外機制，年度中如新增核定名額，將於年度終了覈實排外處理。

3、依王董事長於 6 月 4 日與本會及各分會理事長召開之業會交流會議決議，績效衡量權數 8 分採上、下半年權數各 4 分計算，績效目標值維持不變。

另，有關核定員額計算方式及抵休員額調整比例，郵政公司與本會業於 6 月 29 日第 2 次業會交流會議研商後決議如下：

1、核定員額計算方式--

本年度仍維持以核定員額之 98%為滿分，惟各局用人已逾核定員額 98%仍有增員之需，擬採暫置名額排外；爾後將依各單位特別休假日數評估核定員額並進行調整。

2、抵休員額調整比例--

各局抵休人力不足係因現員不足，而各局人力運用概況不一，其抵休比例不盡相同，俟 9 月榜示陸續進用及各局完成調遣作業後，各局再視人力需求專案陳報公司協助。

3、提高甄試正取及備取名額--

為因應近年對外甄試錄取報到率降為 92%(歷年為 98%)左右，加以進用人員報到後離職率偏高，對外甄試規劃名額擬依各局提報需求人力再增 20%至 25%名額，同時將備取名額增為正取名額之 6 成。

(九)北臺灣郵件作業中心啟用後因郵件嚴重積壓，致未能依處理程序刷讀掛號條碼，影響收件人追蹤查詢權益。王董事長於 5 月 20 日視訊業務會報裁示，自 6 月 1 日起恢復掛號郵件刷讀條碼作業；6 月 3 日將委請臺中郵件處理中心協助處理之南桃園

地區郵件回歸北臺灣郵件作業中心處理。

另，對於北臺灣郵件作業中心加派人力投入日、夜間郵件處理作業，以及臺北、板橋、三重及桃園等局支援人力及運輸所衍生之相關費用，依6月4日郵政公司與本會召開之業會交流協調會議決議，准予從寬認定予以排外處理。

(十)對於A7物流園區--北臺灣郵件作業中心啟用營運後，郵件收、封、運、投各環節呈現之癱瘓狀況，本會於6月5日發布快訊明確指出，引發此次郵政物流危機，歸咎於郵政高層急於求成之粗糙決策，致場域整體擘劃欠周詳、軟硬體設備與人員磨合失當，加以配置人力不足而終釀大禍。此事件已重創百年優質郵譽，本會主張郵政決策高層應正視過失並勇於承擔，政務官必須負起最終責任，而負責相關業務之事務官亦應施以懲處。

另，國立臺灣海洋大學於5月29日以限時掛號寄發115學年度大學申請入學第2階段甄試成績單，轉運北臺灣郵件處理中心進行自動化分揀作業時，因設備辨識誤判致部分寄件地址判讀為收件地址，因而誤封發回基隆郵局，造成郵件遞送延誤。鑒於啟用北臺灣郵件作業中心衍生之亂象，郵政公司決策高層遲未向用郵民眾公開致歉，爰對於誤封申請入學甄試成績單一事，本會強烈要求應召開記者會公開道歉，郵政公司蔡文慶副總即於6月7日率相關單位一級主管召開記者會，公開說明延遲原因及應變機制後，為自動化設備辨識誤判致誤封事件鞠躬道歉。

(十一)郵政公司於本年4月21日函知依「各等郵局及各級郵局等級評定基準」之規定及各局前2年業績核算結果，評定自7月1日起升級1局、降級8局；又，5月8日函請各等郵局依114年度郵務、儲匯窗口總工作點為核算基準，並依各局實際值班天數、除外名額及抵休名額，調整本年度所轄各級郵局之郵務、儲匯窗口核定員額。

經納入抵休、暫置及暫借名額設算後，除嘉義及苗栗郵局各增1名外，其餘各局加總應收回計234名員額。裁減之員額雖以專案列管方式暫置於各局營業窗口，實際上卻為變相緊縮人力，目前營業窗口人力運用已顯吃緊，其人力精簡結果

將造成服務品質下滑、業績表現惡化、工作士氣低落及客訴頻率上揚；而局級降級將導致業務資源及人力調度益發窘迫，不利於各項業務開展。經本人於 6 月 11 日向王董事長說明上述影響因素之嚴重性後，王董事長於 6 月 15 日召開內部會議明確指示，有關核算增額及評定升級之郵局依評核結果實施；至收回人力及局級降級之郵局准予暫緩實施。

基於各等郵局及各級郵局等級評定，以及核配各局營業窗口員額，均以郵儲壽窗口工作點總數核算，導致近年全區降等或降級郵局為數不少，同時逐年裁減營業窗口現員名額。而郵儲壽窗口工作點之管理制度，近年縱使不斷協商修正相關工作點及管理點，仍無法據實反映實際作業需用時間，而郵政公司卻依此數據核算配置員額及升降局等或局級之標準，導致各等郵局長期以來陷於調度人力窘迫、休假權益受阻之困境。本會主張應即刻檢討郵儲壽窗口工作點之管理制度，充分核給各等郵局相關業務資源及合理人力，以奠定郵政轉型階段各項業務拓展之穩固基石。

(十二)郵政公司於114年同意本會建議將服務滿1年以上退休之郵政不定期職級人員，自 114 年 6 月 21 日起改按員工優惠利率計息，惟服務未滿 1 年之職級人員未能同時納入。本人於 6 月份業務會報中建議將渠等一併納入「郵政員工儲金要點」之適用對象。郵政公司於 6 月 29 日儲通第 7775 號函知，刪除該要點適用對象需服務滿 1 年以上相關限制，爰自本年 7 月 1 日起，服務未滿 1 年之不定期職級人員亦可開立員工儲金帳戶，免受服務年資之限制。

(十三)有關涼感噴霧劑之購置，去年度係由郵務處統一辦理全區招標及採購事宜，本年度將撥款至各責任中心局自行辦理。另，有關風扇背心穿戴裝備，目前暫由各局依所屬外勤單位需求採購試用，郵政公司為評估穿戴風扇背心之可行性及安全性，業於 6 月 12 日函詢經濟部有關風扇背心(含電池組)之相關安全規範，並請其提供符合政府檢驗標準之產品類別及廠牌等相關資訊，以供研擬統一採購確保使用安全之防護裝備。

(十四)郵政公司訂於 8 月 30 日辦理 115 年職階人員職階晉升甄試，分別於臺北、臺中及高雄地區設置考場，本會援例請台北、台中及高雄分會辦理考生服務事宜，請相關分會預先籌備設置考生服務中心之相關事宜並備妥礦泉水及應考文具用品；屆時請各分會視參加甄試之員額，妥善配置服務考生之工作人員。

(十五)郵政公司自 113 年推行郵務業務轉型策略，快捷郵件量快速成長，全年無休之快捷處理人員於假日出勤已成常態，為體恤並激勵假日出勤人員，本會經第 14 次理事長會報討論後，提案建請郵政公司編列每人每日不低於 1,000 元之「假日快捷出勤人員津貼」，核予快捷單位假日出勤人員假日津貼，以實質體恤假日出勤人員辛勞並提升工作士氣。

(十六)本會為降低員工疏忽損失賠償壓力並安定工作情緒，建請郵政公司研議成立「員工疏忽損失賠償互助基金」(以下稱互助基金)，以彌補現有員工疏失賠補機制之闕漏。

經郵政員工疏忽損失賠償互助基金專案工作小組會議研討結論，擬請職工福利委員會修正「財團法人中華民國郵政職工福利委員會郵政職工互助保證辦法」第 6 條，互保會資產負債表權益項下之公積金額達 6 億元(含)以上時，自資產負債表日後第 2 個月起按當月所領經管銀錢加給 10%，其中 2%繳納加具互助保證保費，另 8%繳納互助基金；倘公積金額未達 6 億元時，將另行召開互助保證委員會議研議互助基金費率。郵政公司將賡續與律師研討相關適法性，本會亦將持續關注並追蹤互助基金辦理進程。

二、上次會議決議案執行情形：

(一)詳如議程。

(二)確認備查。

三、各單位工作報告

(一)詳如議程。

(二)確認備查。

參、本會第 7 屆第 7 次委員會議提送本次會議審議之建議案，經討論後決議保留之議案如下：

一、郵工福利事業規劃委員會第 2 案【案由：建議需週六營業支局改為隔週營業（1 個月 2 天）。】

二、郵工運動設計委員會第 1 案【案由：建請中華郵政公司安排郵務窗口工作時，儘量由男性員工擔任。】

三、郵工運動設計委員會第 4 案【案由：建請總公司重新考量內部升等考試日期。】

肆、討論事項：

第 1 案

案由：本會 115 年 4 月至 5 月份經費收支帳目，請審查案。

說明：詳見收支報告及原始憑證（附件 1）。

辦法：提請理事會審查通過後送監事會審核。

決議：通過，送監事會審核。

第 2 案

案由：本會財產 1 批擬予報廢減損，請討論。

說明：

一、依據本會會計制度第 29 條規定本會固定資產之購置、報廢等，應經理事會會議通過後辦理。

二、本會財產 1 批，已超逾年限且不堪使用，擬予報廢。

三、財產報廢減損清單請參閱附表。

中華郵政工會財產減損報廢清單　　115.6.製表

目錄編號	財產名稱及品牌規格	購置日期	單位	數量	總　價	備　　註
4	TOYOTA PREVIA2.4 豪華版 7 人座休旅車	99.08.20	輛	1	1,480,000	
26	三菱 MR-FT24E 雙門冰箱	103.08.01	台	1	14,500	通河東街宿舍
35	國際牌 1 對 1 分離式定頻冷氣機 2.8KW CU/CS	105.06.27	台	1	22,983	通河東街宿舍
	共　　計					1,517,483

共計：151 萬 7,483 元整

決議：通過。

第 3 案

案由：請決定本會 115 年中、韓郵工交流訪問團人選案。

說明：

一、依據本會 115 年度工作計畫辦理。

二、本會業與韓國郵政工會(KPWU)確認赴韓交流日期為 115 年 11 月 9 日至 14 日。

三、請決定團長及團員人選共 7 人。

決議：通過，推派林理事長榮州為團長；團員王理事長瓊瑤、吳理事明賢、龔監事士鈞、陳理事三溢、江理事建龍、詹理事一新 7 人前往韓國進行中韓郵工交流訪問。候補人選依序為余理事聲善、許理事坤堂、王理事冠田、張理事名承、吳理事長進文。

第 4 案

案由：建請中華郵政公司檢討現行客戶申訴受理機制，建立濫訴案件管理制度及案件分流審查機制，以維護第一線同仁勞動尊嚴及工作權益。

說明：

一、中華郵政長期標榜以客為尊，提供民眾多元且便捷之申訴管道，本意為保障用郵民眾權益，工會亦予以支持。然而近年來部分民眾將客訴制度視為施壓工具，甚至藉由投訴作為情緒發洩管道，使原本保障權益之制度逐漸產生失衡現象。

二、目前客訴案件不論內容是否具體、不論有無事證、不論是否涉及郵政同仁違失，幾乎均需由基層單位逐案調查、逐案查復、逐案撰寫報告。即便最終證明為誤會、誤指控甚至子虛烏有之案件，相關同仁仍須耗費大量時間自證清白，形成「申訴零成本、自清高成本」之不合理現象。

三、近年來第一線同仁普遍反映，部分客戶深知只要提出申訴，即可迫使郵局投入行政資源處理，甚至獲得主管層級關注，因此部分案件已非單純反映服務問題，而是利用制度向第一線同仁施壓。此種現象不僅無助於改善服務品質，更嚴重打擊同仁工作士氣。

四、近期社會熱議之《鐵拳教育》影片之所以引發廣大共鳴，即在於其反映出基層教育工作者長期面臨「投訴容易、自清困難」之處境，事實上，郵政第一線同仁亦面臨相同問題。當任何人皆可毫無成本地提出指控，而被指控者卻需耗費大量時間與精力提出報告、接受調查、層層說明，最終即使證明

清白，付出的時間與精神成本亦無法回復。

五、保障民眾申訴權益固然重要，但同時應保障員工免於遭受惡意、重複或無事實基礎申訴之權利，若制度僅保障申訴者，而未保障被申訴者，長期下來勢必造成第一線同仁身心俱疲，甚至消磨服務熱忱，最終受害者仍是郵政服務品質及廣大用郵民眾。

辦法：

一、建請建立客訴案件分級審查制度，對於事證明確且具體之案件優先受理；對於內容空泛、無具體事證或明顯情緒性案件，應先由客服單位完成初步查證後再行交辦。

二、建請建立重複申訴及濫訴案件列管機制，對於經查證多次均無具體事證或已完成答覆之案件，得由專責單位統一回覆，不再反覆要求基層單位重複查復。

三、建請研議申訴人實名責任制度，要求具體陳述事件時間、地點、人員及相關事證，以避免匿名或模糊指控，造成第一線同仁困擾。

四、建請定期統計客訴成立率及不成立率，並分析濫訴比例，作為未來客訴制度改革及勞動保護政策之參考依據。

五、建請將維護同仁工作尊嚴及心理健康納入客訴制度設計考量，避免第一線同仁淪為承受客戶情緒之出口，使客訴制度回歸改善服務品質之本意。

決議：通過，送請中華郵政公司參辦。

第 5 案

案由：建請中華郵政公司推動郵務稽查行政作業數位無紙化，以符合節能減碳政策並提升工作效率。

說明：因應政府無紙化節能減碳政策，優先推動郵務稽查原紙本作業，例如：查驗投遞單，客訴，收攬測驗卡，獨居長者查訪.....等紙本作業整合為數位化。

辦法：如案由。

決議：修正通過，送請中華郵政公司參辦。

修正內容：

一、案由刪除「稽查」字樣。

二、說明將「稽查」字樣更為「單位」。

伍、臨時動議：(無)

陸、散　　會：18 時