

**中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|----|--------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>(一) 人事類：</b> |    |        |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1               | 給與 | 台南分會   | 建請總公司研議休假補助之天數比照環保局休滿 10 天即可補助 16,000 元。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 15 日人字第 1150026338 號函函復如下：</p> <p>一、依交通部 106 年 1 月 25 日函示略以，本公司之公務員兼具勞工身分人員，自 106 年度起應依勞基法規定免實施強制休假，亦無須比照適用「行政院與所屬中央及地方各機關公務人員休假改進措施」；復查環保局係屬公務機關，其員工應依前述休假改進措施辦理，合先敘明。</p> <p>二、查特別休假之本意，係為使勞工除固定例假日外，能充分安排從事休閒或旅遊活動，以獲得充分休息，並調劑身心。復查相較於公務人員休假補助費須持國民旅遊卡消費且受相關消費額度限制(例如 1 萬 6,000 元中，8,000 元必須使用於觀光旅遊業)，本公司休假補助費係按實際休假日數發給，累計休假日數達 14 日者即發給 1 萬 6,000 元，累計休假日數超過 14 日者，按日發給 600 元，並免除刷卡及諸多消費額度限制，相關休假補助費措施已優於公務機關。</p> <p>三、復查本公司休假補助費核發人數超過 2 萬人，核發數額甚高。不同於公務機關，相關補助制度需就用人費用支出及財務狀況通盤考量，尚不宜一律比照辦理。</p> <p>四、綜上，本案允宜保留。</p> |
| 2               | 給與 | 中華郵政工會 | 建議中華郵政公司研議發放輪班津貼予各局快捷股及運輸單位之同仁。          | <p>依據總公司 115 年 4 月 14 日人字第 1150026318 號函函復如下：</p> <p>一、依據國營事業管理法第 14 條規定，國營事業應摺節開支，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。</p> <p>二、有關建議發放輪班津貼一案，本公司前業於 108.8.16 函報交通部；案經交通部轉報行政院並於 109.2.26 函轉行政院人事行政總處 108.12.6 書函復以，本公司輪排班人員仍適用勞動基準法週休 2 日之規定，其於週六、日出勤實為正常上班日非屬加班，如再加發津貼，恐有其他輪班機關援引比照之虞，爰請本公司落實輪調原則、招考新人員時，充分告知業務性質須假日輪班及建立假日公平排班機制等方式辦理。</p> <p>三、綜上，本建議案保留。</p>                                                                                                                                                                                     |

**中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----|--------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | 給與 | 屏東分會   | 建請總公司針對職級人員(半日制)加班，應按加班比例提高考核及績效獎金。              | <p>依據總公司 115 年 4 月 14 日人字第 1150026325 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司半日制職級人員當日工作時間(含加班時間)未超過 8 小時部份給付值班費，若超過 8 小時則按勞動基準法第 24 條第 1 項給付加班費。</p> <p>二、復查本公司年度考核及績效獎金係依照各員工該年度 12 月底月給薪給(轉調、職階人員)或月給工資(職級人員)為發給標準，爰各人員(轉調、職階及職級)逾正常工時之加值班費均無納入發給標準計算；考量獎金核算對於各人員應採一致性標準，本案允宜保留。</p>                                                         |
| 4  | 給與 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司給與駕駛車輛機械(堆高機)人員駕駛津貼。                     | <p>依據總公司 115 年 4 月 14 日人字第 1150026317 號函函復如下：</p> <p>一、依「交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點」第 7 點規定，各事業機構得視地區職務性質之危險性及稀少性，訂定加給支給規定，在當年度用人費限額內，提請董事會核定，並報本部備查後實施，合先敘明。</p> <p>二、查堆高機等相關機具設備操作與兼任駕駛車輛有別，未符兼任駕駛加給核發意旨，復查本公司 114 年用人費用決算數超逾預算數，為免用人費用一再超限遭交通部列管，本案允宜保留。</p>                                                                      |
| 5  | 給與 | 屏東分會   | 建請總公司實行窗口之每日營業前準備時間及清點週轉金零數(小包)之另行休息時間，共為 10 分鐘。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 15 日人字第 1150026321 號函函復如下：</p> <p>本案將於 115 年第 2 季前辦理案關發文事宜。</p>                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6  | 給與 | 中華郵政工會 | 建議中華郵政公司針對請長期病假同仁，研議符合比例原則之「責任績效獎金及扣款計算方式」。      | <p>依據總公司 115 年 4 月 15 日人字第 1150026319 號函函復如下：</p> <p>一、依「交通部所屬郵政事業機構核發經營績效獎金應行注意事項」(以下簡稱注意事項)八、(四)規定，年度內新進、調職、退休、資遣、留職停薪、復職、應徵召入伍、退伍返局、在職死亡人員及職級(約僱)人員僱用期滿解僱者，按其當年度在職月數比例發給，其餘於年度最後一日前已離職人員，一律不發。上開注意事項係經董事會通過，報奉交通部同意後實施。</p> <p>二、有關建議請病假天數按實際請假天數比例計算(即同按在職月數比例發給)一節，揆諸上開規定可從寬按在職月數比例發給之事項(新進、調職、退休…等)與病假之性質有異，本案允宜保留。</p> |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 中華郵政工會 | 建議中華郵政公司以運動會模式舉辦各項球類比賽。                                  | <p>依據總公司 115 年 4 月 15 日人字第 1150026307 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(115)年體育經費約新臺幣(下同)2,474 萬元，其中 63%撥予各責任中心體育小組辦理各項文康體育活動，剩餘體育經費除體育會自行舉辦或補助各單位辦理各項活動外，自本年度起須支應體育活動相關差旅費，體育經費不足支應尚需由福利會補助 320 萬元。</p> <p>二、考量本公司體育經費有限，本建議案予以保留。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8  | 給與 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司將女性職階(級)人員之生理假比照女性轉調人員。                          | <p>依據總公司 115 年 4 月 15 日人字第 1150026305 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司轉調人員請(休)假事項，係參照公務人員請假規則訂定之要點辦理；職階(級)人員係依勞動基準法、勞工請假規則及性別平等工作法等規定辦理，2 類人員因身分不同，適用不同請假制度，先予敘明。</p> <p>二、另查性別平等工作法第 14 條規定：「女性受僱者因生理日致工作有困難者，每月得請生理假 1 日，全年請假日數未逾 3 日，不併入病假計算，其餘日數併入病假計算。前項併入及不併入病假之生理假薪資，減半發給。」，即女性受僱者 1 年得請 12 日生理假，薪資減半發給，如全年請生理假日數未逾 3 日，則不併入病假計算。</p> <p>三、考量本公司職階及職級人員於 114 年 10 月 10 日起比照轉調人員核給身心調適假，與家庭照顧假合計有薪上限 7 日，業優於勞工請假規則及性別平等工作法之規定。</p> <p>四、本案雖立意良善，惟審酌職階(級)人員所享假別已顯著優於現行相關法令規定，另近年來已實施提高前述人員之婚、喪、產假、產檢假天數及延長特准病假半薪期間等多項友善措施，爰本建議案允宜保留。</p> |
| 9  | 給與 | 台東分會   | 建請中華郵政公司修正關於「僻地加給」與「雜費」不得重複支領之規定，改為兩者應個別依相關辦法審核發放，不互為排斥。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 16 日人字第 1150026333 號函函復如下：</p> <p>查依前臺灣郵政管理局 67 年 6 月 15 日人通第 1444 號函規定，各局派往支領僻地加給之支局抵替公休人員，准按實際抵替公休天數支領僻地加給，但如已按規定報支膳雜費者，不得再行支給。本案允宜保留。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 給與 | 宜蘭分會   | 建請中華郵政公司增列高中及大學子女書籍費補助，以強化郵工子女教育支持措施。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 17 日人字第 1150026315 號函函復如下：案經洽郵政職工福利委員會復以，本建議案雖立意良善，惟經通盤考量，允宜保留，理由如下：</p> <p>一、自 113 年 2 月起，政府推動高中職全面免學費政策、大專校院學雜費定額減免方案後，子女教育補助金支出雖減少，自 113 年度起將三節代金由 1,000 元提高至 2,000 元，又近年均考量年度財政收支平衡狀態，於符合福利金動支規定下，加發「特別品代金」以達全面照顧郵政職工之目的。</p> <p>二、福利金提撥數係由公司依每月營收比例提撥及員工按月薪比例扣繳。近年福利金提撥多寡因受大環境影響，偶有不確定因素，且臺灣保險業於 115 年起適用 IFRS17，公司營業收入提撥福利金恐大幅減少，爰各項福利預算編製緊縮，實難以樂觀估算及運用。</p> |
| 11 | 給與 | 台北中心分會 | 建請中華郵政公司增加職階人員薪級表 44 級後各級薪額。          | <p>依據總公司 115 年 4 月 20 日人字第 1150026324 號函函復如下：</p> <p>一、經查本公司職階人員待遇表之設計係以薪資總額為考量因素，因近年業調整多項待遇及福利項目，用人費已達上限，應本撙節原則加強控管用人費支出，以利企業之經營，另經評估員工薪資水準已有顯著提升，且將續配合政策調整員工待遇。</p> <p>二、嗣後將衡酌業界薪資水準、人力市場供需狀況及本公司用人成本等，持續檢視薪資結構之合理性，爰本建議案保留。</p>                                                                                                                                                    |
| 12 | 給與 | 高雄分會   | 建請中華郵政公司承認先前於本公司離職後又重新考回之同仁的休假年資。     | <p>依據總公司 115 年 5 月 15 日人字第 1150034309 號函函復如下：</p> <p>一、依勞動基準法第 10 條規定略以，定期契約屆滿後或不定期契約因故停止履行後，如員工在 3 個月內重新回到原事業單位，年資應併計，爰員工如離職後於 3 個月內再度任職於本公司者，其離職前年資本公司均依上開規定予以併計，合先敘明。</p> <p>二、本案雖立意良善，考量如放寬離職後 3 個月以上再任本公司人員併計休假年資，除將增加各單位抵休人力，進而造成人力不足外，員工自本公司離職成本降低，可能導致新任員工職場遇挫離職意願增加，久任員工留任率降低，不利本公司人才培育，爰本建議案允宜保留。</p>                                                                       |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 給與 | 台南分會 | 建請總公司適當調高員工薪資及調整員工級距表。                 | <p>依據總公司 115 年 4 月 21 日人字第 1150026334 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司近年提升員工薪資相關措施如下：</p> <p>(一)本公司歷年來配合軍公教待遇調整，自 107 年起調整員工待遇累計調幅達 15%至 19%不等，未來仍會持續配合政策調升。另自 110 年 7 月起發給未擔任主管職務之職階及職級人員職務待遇後，以職階人員(非主管)薪級 55 級為例，107 至 114 年薪資調幅約為 36.66%，與勞動部訂定之基本工資 107 至 114 年調幅 36.08%相當。</p> <p>(二)自 99 年起專業職(二)人員起薪薪級提晉 3 級，104 年專業職(一)及專業職(二)各提晉薪級 2 級。</p> <p>(三)本公司同仁每年年終考成或年度考核達 70 分以上均予晉薪 1 級，另自 106 年起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。</p> <p>二、本公司近年業調整多項待遇及福利項目，用人費已達上限，應本撙節原則加強控管用人費支出，以利企業之經營，嗣後將衡酌業界薪資水準、人力市場供需狀況及本公司用人成本等，持續檢視薪資結構之合理性，爰本建議案保留。</p> |
| 14 | 人力 | 屏東分會 | 建請修改中華郵政股份有限公司推動志工志願服務要點第 11 點。        | <p>依據總公司 115 年 4 月 20 日人字第 1150026320 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司推動志工志願服務要點所稱志工，係指不占職缺，不以獲取報酬為目的，秉持誠心以知識、體能志願協助辦理指定工作者，合先敘明。</p> <p>二、次查志工到局參與志願服務，每次服務時間 3 至 4 小時，前於疫情及普發現金作業期間，均因業務需要放寬本公司志工每人每天得局服務 2 次，並補助誤餐及交通費，嗣後亦將視本公司業務需要及志工人力調度需求衡酌辦理。</p> <p>三、另有關志工當年度出勤累計次數一節，當年度出勤次數達 100 次以上者，相關郵票冊或紀念品之贈送方式，得由各局衡酌服務品質等之整體考量認定辦理之。</p> <p>四、綜上，本建議案予以保留。</p>                                                                                                                                                                                            |
| 15 | 給與 | 高雄分會 | 休假補助費逾 14 日之部份，按日支給特別休假補助費 600，不該淪為空談。 | <p>依據總公司 115 年 5 月 15 日人字第 1150034311 號函函復如下：</p> <p>本案錄案研議。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 人力 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司研議儘速補充基層人力，補足目前全區各單位人力缺口，以維持郵政服務品質並減輕同仁工作負擔。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 16 日人字第 1150026316 號函函復如下：</p> <p>一、查截至 115 年 3 月 31 日止，114 年職階人員甄試尚未傳用 154 名，已請各局(中心)視業務需要，儘速傳用錄取人員，以緩解人力短促情形。</p> <p>二、為因應人力需求，已委託台灣金融研訓院辦理下列甄試：</p> <p>(一)115 年職階人員專業職(二)外勤甄試，預估錄取 33 名，預定 115 年 5 月 6 日榜示。</p> <p>(二)115 年職階人員甄試，預估錄取 1,448 名，預定 115 年 9 月 16 日榜示。</p> <p>三、又經調查「半日制不定期內勤職級人員甄試」有需求者計 11 單位，預估錄取 241 名，已於 115 年 4 月 12 日辦理，預定 115 年 4 月 20 日榜示。</p> <p>四、本案將賡續請各局(中心)參酌近年傳用情形及其他需求因素，適當預估錄取人數，以利人力調度。</p>                                                                                                                                       |
| 17 | 給與 | 中華郵政工會 | 因應物價不斷上漲，建請中華郵政公司提升全體員工之薪資及福利，以減輕員工生活壓力。             | <p>依據總公司 115 年 4 月 22 日人字第 1150026306 號函函復如下：</p> <p>一、經查本公司近年為提升員工薪資，辦理相關措施如下：</p> <p>(一)本公司歷年來配合軍公教待遇調整，自 107 年起調整員工待遇累計調幅達 15%至 19%不等，未來仍會持續配合政策調升。</p> <p>(二)自 99 年起專業職(二)人員起薪薪級提晉 3 級，104 年專業職(一)及專業職(二)各提晉薪級 2 級，另自 106 年起增加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。</p> <p>(三)自 108 年起職級人員起薪薪級提晉 1 級。</p> <p>(四)自 110 年 7 月起發給未擔任主管職務之職階及職級人員職務待遇。</p> <p>二、有關增加推展費一節，依本公司推展費支用要點相關規定，推展費支用須於規定範圍項下，且不同項目之支出金額亦有規定比例限制，另查員工慶祝郵政節費用自 109 年起由每人新臺幣 500 元調增為 1,000 元。</p> <p>三、本公司近年業調整多項待遇及福利項目，用人費已達上限，應本撙節原則加強控管用人費支出，以利企業之經營，嗣後將衡酌業界薪資水準、人力市場供需狀況及本公司用人成本等，持續檢視薪資結構之合理性，爰本建議案保留。</p> |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 人力 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司招考及跨區調遣衡量案。                     | <p>依據總公司 115 年 4 月 20 日人字第 1150026304 號函函復如下：</p> <p>一、經查本公司職階人員甄試，係為抵補各局(中心)未來一定期間內離退人員所遺之職缺，於辦理人力需求調查時，已將調遣人數列為影響因素之一，惟因人員離退期間不一，本公司將視缺依序辦理調派，合先敘明。</p> <p>二、次查本公司辦理調遣作業，係依各局(中心)綜合考量人力調度及業務消長、調盈補虛等相關因素，並兼顧全區人力情形就既有人力酌予發布調遣，爰案關建議予以保留。</p> |
| 19 | 人力 | 台南分會   | 各局調入存記人數高居不下，臺南人數為全台首冠數年，罔顧優先調遣人員權利。    | <p>依據總公司 115 年 4 月 20 日人字第 1150026339 號函函復如下：</p> <p>一、經查本公司職階人員甄試，係為抵補各局(中心)未來一定期間內離退人員所遺之職缺，於辦理人力需求調查時，已將調遣人數列為影響因素之一，惟因人員離退期間不一，本公司將視缺依序辦理調派，合先敘明。</p> <p>二、次查本公司辦理調遣作業，係依各局(中心)綜合考量人力調度及業務消長、調盈補虛等相關因素，並兼顧全區人力情形就既有人力酌予發布調遣，爰案關建議予以保留。</p> |
| 20 | 人力 | 高雄分會   | 建請中華郵政公司於招考新進人員前應先將各責任中心局跨局調遣排隊之名額優先調動。 | <p>依據總公司 115 年 5 月 18 日人字第 1150034312 號函函復如下：</p> <p>一、經查本公司職階人員甄試，係為抵補各局(中心)未來一定期間內離退人員所遺之職缺，於辦理人力需求調查時，已將調遣人數列為影響因素之一，惟因人員離退期間不一，本公司將視缺依序辦理調派，合先敘明。</p> <p>二、次查本公司辦理調遣作業，係依各局(中心)綜合考量人力調度及業務消長、調盈補虛等相關因素，並兼顧全區人力情形就既有人力酌予發布調遣，爰案關建議予以保留。</p> |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 人力 | 台北分會   | 窗口經理調動原本 3+1 年限，宜延長為 4+1 年。                             | <p>依據總公司 115 年 5 月 15 日人字第 1150034303 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、綜上，本建議案保留。</p>                                                                     |
| 22 | 人力 | 台中分會   | 建請總公司修正簽報代理主管加給之辦法。                                     | <p>依據總公司 115 年 5 月 19 日人字第 1150034298 號函函復如下：</p> <p>一、依交通部 100 年 6 月 21 日交人字第 1000005921 號函示略以，本公司相關職務代理規章，不得逾越各機關職務代理應行注意事項及公務人員加給給與辦法之原則性規定。</p> <p>二、復依本公司「職務代理應行注意事項」第 2 點第 2 項規定略以，核派代理主管職務連續 10 個工作日以上者，自實際代理之日起，支給職務待遇差額。</p> <p>三、另查各級支局營業窗口係因儲匯、壽險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，爰核發代理主管職務未達連續 10 日之「慰勉金」予非主管人員，其性質非屬主管職務加給。</p> <p>四、本建議案保留。</p> |
| 23 | 人力 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司研議郵務單位及行政單位非主管人員代理主管職務未達 10 日應發給慰勉金，每日最高 300 元。 | <p>依據總公司 115 年 5 月 19 日人字第 1150034300 號函函復如下：</p> <p>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，惟代理未達連續 10 日者並未領取職務待遇差額，顯有權責不符現象，爰予以核發慰勉金。</p> <p>二、復查本案慰勉金來源係自當年度經營績效獎金請事、病假扣款及考成(核)82 分以下扣減之金額核發，額度實屬有限，其支用將同步減少全體員工可領取之獎金，更應審慎評估。</p> <p>三、本建議案保留。</p>                                                                                   |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 規劃 | 台南分會 | 建請總公司下修抵休人員比例。          | <p>依據總公司 115 年 4 月 17 日人字第 1150026336 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司抵休名額比例係將各類假期(如特休假、身心調適假、公假、事假、病假、公傷假、家庭照顧假等)納入計算,並寬估每人平均請(休)假天數訂定,每年定期檢討。現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,已授權各責任中心局得於核定內外勤抵休總名額範圍內,考量各項業務需要依權責調配抵休名額調盈補虛,以符合同仁請(休)假需求。</p> <p>二、復查 115 年半日制不定期內勤職級人員甄試,將於 4 月 20 日榜示。另 115 年職階人員甄試(全國招考)已於 4 月 15 日公告,預定於 9 月 16 日榜示。各相關局將於榜示後陸續傳用錄取人員,以緩解抵休人力(現員)不足情形。</p> <p>三、另有關放寬前一年度保留休假(逾 14 日部分)亦得按日發給 600 元休假補助費一節,因員工須先實施前一年度保留休假後,使得實施當年度休假,若准予放寬,恐同仁將因保留前一年度剩餘休假日數,致排擠當年度休假實施。迄至年底當年度休假(14 日部分)仍無法休畢,又再要求展延請領期限,不符本公司鼓勵員工當年度休假之本意。</p> <p>四、綜上,本建議案允宜保留。</p> <p>五、又本案經洽臺南郵局確認,該局目前抵休人力不足情形係因現員人力不足所致,現行抵休名額比例應尚屬合理,相關缺額將俟新進人員進用及區際調遣補足後再依各單位人力需求進行調整,併予敘明。</p> |
| 25 | 考核 | 台南分會 | 建請總公司研議職階人員之碰頂年資比照轉調人員。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 17 日人字第 1150026337 號函函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司(一)100 年 11 月 29 日人字第 1000202731 號(人通第 3990 號)函及(二)106 年 9 月 4 日人字第 1060178602 號(人通第 9362 號)函。</p> <p>二、查本公司職階人員及職級人員分別自 100 年及 106 年起,其年度考核結果考列 70 分以上且薪級已達本職階最高級者,發給 1 個月薪給總額之一次獎金,相關規定係參照交通事業人員考成條例第 6 條訂定,與轉調人員已敘至本資位最高級者或依交通事業人員任用法規規定不得再晉級者,給予 1 個月薪給總額之一次獎金規定一致,本建議案保留。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|----|--------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 | 規劃 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司新增其他工作點或管理點。          | <p>依據總公司 115 年 4 月 22 日人字第 1150026313 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司儲壽窗口主管辦理各項業務工作均依實際作業程序核給管理點，現行 9,200 管理點為 1 個儲匯壽險管理基數，其計算已預先扣減非電腦可核計之管理及事務性質工作 1 小時，據以寬列各儲壽窗口主管處理庶務性工作所需時間。</p> <p>二、復查本公司郵儲窗口各工作項目之工作點標準係經相關業務主管單位實測訂定，於訂定時已多方考量各種狀況予以適度寬列，各業管單位於開辦新種業務或作業程序變動時，亦適時配合各項作業內容新增或調整相關工作點；至部分窗口業務之服務及流程(如業務推展或接聽電話等庶務性工作)所需時間，因缺乏客觀統計資料且無具體量化，尚難以單獨立項計點，惟於訂定相關工作點時將其概括性列入各分項工作點標準之寬放值內，並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。</p> <p>三、綜上，本公司每年定期檢討各局儲壽窗口工作點、管理點已行之有年，本公司將持續審慎檢討人手合理配置，本建議案允宜保留。</p>                                                                       |
| 27 | 規劃 | 高雄分會   | 事業單位要解決長久以來郵政員工休假困難，休假人力嚴重不足。 | <p>依據總公司 115 年 5 月 18 日人字第 1150034310 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司抵休名額比例係將各類假期(如特休假、身心調適假、公假、事假、病假、公傷假、家庭照顧假等)納入計算，並寬估每人平均請(休)假天數訂定，每年定期檢討。現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，已授權各責任中心局得於核定內外勤抵休總名額範圍內，考量各項業務需要依權責調配抵休名額調盈補虛，以符合同仁請(休)假需求。</p> <p>二、復查 115 年半日制不定期內勤職級人員甄試，已於 4 月 20 日榜示。115 年職階人員甄試(全國招考)已於 4 月 15 日公告，預定於 9 月 16 日榜示。另臺北、新竹、彰化、嘉義、臺南及高雄郵局 115 年全日制不定期外勤職級人員甄試已於 5 月 15 日公告簡章，預定於 7 月 15 日榜示，各相關局將於榜示後陸續傳用錄取人員，以緩解抵休人力(現員)不足情形。</p> <p>三、綜上，本建議案允宜保留。</p> <p>四、又本案經洽高雄郵局人力資源室復以，該局目前抵休人力不足情形係因現員人力不足所致，現行抵休名額比例應尚屬合理，相關缺額將俟新進人員進用及區際調遣補足後再依各單位人力需求進行調整，併予敘明。</p> |

**中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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              | 考核   | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司將職階(級)人員之考成另行設計積分制度。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 17 日人字第 1150026300 號函函復如下：</p> <p>一、查考試院於 84 年為劃一公務人員考績規定，修正交通事業人員考成規則(交通事業人員考成條例之前身)，廢除存分制。嗣因陽明海運公司、中華電信及郵政總局正進行(或規劃)改制民營，考試院爰同意上述三機構「暫依存分制」辦理，並修正考成規則相關規定，保留存分制。故當年存分制之保留係基於將公司化、民營化，避免其他制度重大變革之考量。</p> <p>二、目前行政院各部會及所屬各機關(構)，僅本公司尚依交通事業人員考成條例採存分制。另銓敘部已預告公務人員考績法修正草案，未來擬分優秀、良好及未達良好 3 等次，未來「交通事業人員考成條例」修正時，本公司資位人員存分制勢將配合檢討，屆時能否維持尚難得知，爰職階人員是否改採「積分制」，宜俟相關法規修正後，再予通盤考量為宜。</p> <p>三、另就有關工作表現優異之特定員工，除依其年度考核累計 5 年均列 83 分以上者得予再晉 1 級外，尚得以薦報傑出郵政人員或優先陞遷、派任、敘獎等方式辦理相關激勵措施。</p> <p>四、綜上，本建議案保留。</p> |
| <b>(二) 郵務類：</b> |      |        |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 29              | 投攬管理 | 彰化分會   | 建請郵務處落實改投改寄一次為限之規定。          | <p>依據總公司 115 年 4 月 16 日郵字第 1150026330 號書函函復如下：</p> <p>一、按 109 年修正之郵務營業規章第 176 點規定略以，凡申請掛號函件改投遞服務，自郵局同意提供之始日起以一年為限，屆期應重新申請。</p> <p>二、本服務係為便利上班民眾，得將掛號郵件改投遞至工作地點或親友地址之便民措施，除提升用郵便利性外，亦可有效降低郵件投遞失敗及轉送招領之情形。</p> <p>三、本服務採線上申請方式辦理，民眾須透過本公司郵務網路服務系統，以手機門號及電子郵件完成註冊(1 人 1 案)，以利投遞單位進行作業控管。另本服務已納入系統化管理，並與投遞單位之郵件作業(DMS)系統介接，提供投遞人員相關提醒，以方便辦理後續轉址作業。</p> <p>四、綜上，本案保留。</p>                                                                                                                                                  |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 作業管理 | 彰化分會 | 建請總公司全面檢討並調整郵件運輸之路線。         | <p>依據總公司 115 年 4 月 16 日郵字第 1150026327 號書函復如下：</p> <p>本公司已調整部分幹線車次及電商快捷郵件自桃園郵局直達臺中、臺南及高雄郵件中心車次，繁盛期郵件滿倉爆量時，更臻具經濟效益；鑑於本公司幹線運能利用率及整體運輸成本等考量，爰本案保留並將持續滾動檢討相機調整郵件運輸之路線。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 31 | 作業管理 | 三重分會 | 建請中華郵政公司提高郵務車輛汽車超額責任保險之保障額度。 | <p>依據總公司 115 年 9 月 10 日郵字第 1150059842 號函復如下：</p> <p>一、依本公司「郵政車輛管理要點」第 19 點略以，郵政車輛應投保強制險及任意第三人責任險，其採購應遵照政府採購法及共同供應契約之規定辦理。另有關投保及出險相關事宜，由總公司使用單位、各等郵局(中心)自行商洽得標之保險公司辦理，合先敘明。</p> <p>二、查本公司現行強制險及第三人責任險建議投保額度如下：</p> <p>(一)汽車、機車強制險：</p> <p>保障範圍為每人死亡或失能新臺幣(以下同)300 萬元，傷害醫療費用 20 萬元。</p> <p>(二)第三人責任險：</p> <p>1.機車：每一體傷 200 萬元，每一事故總額 400 萬元，財損 10 萬元。</p> <p>2.小型車：每一體傷 200 萬元，每一事故總額 400 萬元，財損 30 萬元。</p> <p>3.大型車：每一體傷 300 萬元，每一事故總額 600 萬元，財損 50 萬元。</p> <p>三、另本公司為加強保障外勤員工行車事故責任，特訂定「郵政員工因公駕車發生行車事故處理要點」，針對員工因公駕車發生行車事故，其肇事費用總額超過保險理賠或非保險理賠範圍者，由本公司負擔最高新臺幣 400 萬元(含人身及財損)，彌補第三人責任險之不足，惟為賦予員工必要責任，員工依理賠金額、肇事次數須自行負擔部分賠款並接受處分。</p> <p>四、本公司為郵政車輛投保之第三人責任險財損及上三、要點由公司承擔之理賠額度，應足數提供平常外勤同仁意外事故(如自摔、自撞及維修費用)行車保障。倘確有車輛因行經特殊路段或區域(如信義計畫區、大直重劃區)等原因，致有加保超額險之需求，各局(中心)應以單一車輛專案簽准方式自行加保，以保障同仁及公司權益。</p> |
| 32 | 作業管理 | 台南分會 | 建請總公司為所有郵務車輛加保超跑險及車體損失險。     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 作業管理 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司為外勤同仁加投保個人責任險。                                                               | <p>依據總公司 115 年 5 月 20 日郵字第 1150034299 號函函復如下：</p> <p>一、外勤同仁於執行勤務時，依本公司「郵政車輛管理要點」第 19 點略以，郵政車輛應投保強制險及任意第三人責任險，其採購應遵照政府採購法及共同供應契約之規定辦理。另有關投保及出險相關事宜，由總公司使用單位、各等郵局(中心)自行商洽得標之保險公司辦理，合先敘明。</p> <p>二、另本公司為加強保障外勤員工行車事故責任，特訂定「郵政員工因公駕車發生行車事故處理要點」，針對員工因公駕車發生行車事故，其肇事費用總額超過保險理賠或非保險理賠範圍者，由本公司負擔最高新臺幣 400 萬元(含人身及財損)，彌補第三人責任險之不足，惟為賦予員工必要責任，員工依理賠金額、肇事次數須自行負擔部分賠款並接受處分。</p> <p>三、本公司為郵政車輛投保之第三人責任險財損及上三、要點由公司承擔之理賠額度，應足數提供平常外勤同仁行車保障。至於有關「外勤同仁因執行公務非車禍造成他人財損」一節，各局(中心)如有個人責任險之需求，可經評估後自行辦理。</p> |
| 34 | 投攬管理 | 三重分會   | 建請總公司採購外勤人員外套時，以機能型外套為主。                                                             | <p>依據總公司 115 年 5 月 18 日郵字第 1150034296 號書函函復如下：</p> <p>一、本公司採購之郵務士防水透氣夾克已為機能型外套，具備防風與防潑水性能，能有效抵擋冷風及應付突發驟雨。優異的透氣性與保暖功能，並兼具輕量化與延展性，減少工作負擔。在維持機能性的同時，同時兼顧造型線條與職業形象的設計感。</p> <p>二、鑒於現行採購之防水透氣夾克已充分涵蓋機能型外套之各項功能，足供實務使用需求，爰本案予以保留。</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 35 | 投攬管理 | 台東分會   | 建請郵政公司修訂「郵件處理規則」第 49 條，針對收件人對郵政服務人員有攻擊行為或威脅之虞且經通知未改善者，應比照現行動物攻擊之規定，得不按址投遞，以維護員工執勤安全。 | <p>依據總公司 115 年 5 月 28 日郵字第 1150034292 號書函函復如下：</p> <p>一、本案係展現本公司對投遞人員人身安全之保障，惟「人為攻擊」之認定有實務之困難，貿然比照動物攻擊處理程序辦理，恐欠妥適。倘投遞人員於執行職務時遭受身體或精神不法侵害時，單位主管應主動協助蒐集相關資料，並加強異常事件之安全處理，以保障投遞人員人身安全。</p> <p>二、本案保留。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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 | 投攬管理 | 台中分會   | 建請總公司將郵件測驗函取消，微調更改至掛號郵件招領通知單的 QR Code 中。             | <p>依據總公司 115 年 5 月 28 日郵字第 1150034302 號書函復如下：</p> <p>一、有關建議取消現行郵件測驗函制度，或結合掛號郵件招領通知單 QRCode 辦理等意見，經調查多數郵務稽查同仁認為，現行每月每區段固定繕發 3 件測驗函之作業方式，於現行人力配置及反詐騙環境下，確有檢討調整之必要；惟考量該制度仍具投遞品質查核功能，尚不宜全面取消。</p> <p>二、有關結合掛號郵件招領通知單 QRCode 辦理之建議，考量目前社會反詐騙意識提高，民眾對陌生 QRCode 警戒性較高，為避免衍生誤解，現階段暫不納入本次修正方向，後續仍將視實際執行情形持續研議。</p> <p>三、為兼顧投遞品質管理及基層工作負荷，後續將朝「彈性查核、自主管理」方向修正，原則調整為每月每區段繕發 1 件測驗函；如發生客訴、投遞異常或其他服務品質疑慮情形，則提高為每月 3 件辦理加強查核，俟連續 3 個月未再發生異常情形後，再恢復為每月 1 件</p> <p>四、本案後續將配合修正「郵件工作查核須知」相關規定，並函知各局據以辦理。</p> |
| 37 | 投攬管理 | 桃園分會   | 建請中華郵政外勤人員「寒冬酷暑費」品項優化，增加點心類選擇，不要僅限於飲品。               | <p>依據總公司 115 年 6 月 8 日郵字第 1150039292 號書函復如下：</p> <p>本公司為體恤外勤員工辛勞，特訂定「各等郵局(郵件處理中心)外勤人員冬夏飲品費使用要點」，各局視天候狀況於酷暑、寒冬時節，提供消暑降溫、祛寒保暖之飲品，以感謝投遞郵件之辛苦。依上述使用要點，該費用係以提供降溫或祛寒之飲品為主要用途，為有效運用飲品費並達到最佳效益，各局除購買市售飲品外，相關食材原料費用亦可核銷，同仁可發揮巧思，就有限資源做最大效益使用，惟不宜擴大運用於飲品外之種類。本案保留。</p>                                                                                                                                                                                                                                |
| 38 | 通路服務 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司參考臺北捷運及臺鐵車站之公告，於營業場所布告欄張貼「提醒用郵民眾尊重郵政服務人員」告示。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 16 日郵字第 1150026301 號書函復如下：</p> <p>一、本公司一向重視員工之工作環境與職場尊嚴，並持續推動各項措施，以維護同仁之工作權益與身心安全。</p> <p>二、有關建議參考大眾運輸車站張貼提醒民眾尊重服務人員之標語一節，經評估，本公司營業據點之服務型態、客群結構及每日服務量，與大眾運輸系統(如臺北捷運及臺鐵車站)之高密度人流環境尚有顯著差異。</p> <p>三、本公司將進一步蒐集其他服務性質相近之機構(如金融機構)相關作法，並審慎評估其適用性，作為後續研議相關措施之參考。</p>                                                                                                                                                                                                           |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------|------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39 | 通路服務 | 桃園分會 | 建請修正外勤同仁執勤發生交通事故之行政懲處門檻，改為肇事責任超過 50%（主因）者，始列入年度交通事故懲處紀錄，以落實公平合理之考核制度。 | <p>依據總公司 115 年 6 月 12 日郵字第 1150039295 號書函函復如下：</p> <p>一、查本公司訂有「郵政員工因公駕車發生行車事故處理要點」，員工因公駕車發生事故後，並非一律予以行政懲處，而係依事故責任歸屬、損害程度、理賠情形及肇事次數等因素綜合審認後辦理。對於非屬主要肇事責任或情節輕微案件，均由權責單位依個案事實審酌處理，以兼顧責任歸屬及公平原則。</p> <p>二、經洽各責任局郵務及勞安單位表示，事故初判表通常不會顯示雙方肇事責任比例，權責單位乃依據各案件實際損害情形個案審認，尚無不分責任比例一律懲處之情形。</p> <p>三、有關建議僅將肇事責任超過 50%以上(主因)者列入年度交通事故懲處紀錄乙節，由於交通事故個案情況差異甚大，例如肇事責任比例相同，但違規情節、損害程度及對公司造成之影響可能有所不同，因此尚難以 50%以上責任比例作為唯一判斷標準，乃宜按目前規範辦理，以期進一步防範交通事故發生，本案保留。</p>                                                                                  |
| 40 | 通路服務 | 彰化分會 | 建請郵局統一代收貨價收款單格式。                                                      | <p>依據總公司 115 年 4 月 21 日郵字第 1150026331 號書函函復如下：</p> <p>一、有關建議統一代收貨款託運單格式，以避免投遞人員漏收款項一節，本公司現行託運單(含郵件號碼)均應符合以下規範，以利後續經辦人員辨識與相關作業之進行：</p> <p>(一)應於託運單封面標示「代收貨款」字樣，並填明代收貨款金額。</p> <p>(二)自印條碼者，郵件號碼第 13-14 碼(郵件種類碼)須為 74(部分大型電商之代收貨款快捷郵件另設為 54，以利識別)。</p> <p>二、至於實務作業上，郵件於刷讀時，投遞系統即依郵件種類碼自動辨識並產生相應提示，以協助投遞人員留意代收貨款郵件之收款作業；另透過系統功能(如 b160 登錄控管及 b150 登記簿列印)進行追蹤管理，並配合投遞人員當日點交或匯款及繳回憑證等機制(b441 收回現金明細表列印)，以確保金流處理之正確性並降低漏收風險。</p> <p>三、綜上，現行已透過託運單標示、系統控管及款項交接等多重機制降低漏收風險；另統一託運單格式涉及客戶使用習慣及系統調整成本，經整體評估，本案予以保留，並持續蒐集實務意見作為未來精進參考。</p> |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------|--------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41 | 通路服務 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司審慎思考評估合併鄰近非自有局屋之支局。      | <p>依據總公司 115 年 4 月 21 日郵字第 1150026308 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，惟考量郵政肩負普及化義務，支局整併仍應維持一鄉一局之便民政策及照顧偏遠離島地區民眾用郵之需求。</p> <p>二、自 114 年起至 115 年 3 月止本公司已整併麻豆新生郵局等 12 處郵局，將請各等郵局持續依上述支局整併原則積極辦理。</p>                                                                                  |
| 42 | 通路服務 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司取消印刷物資費，簡化資費適用認定，以減少爭議。  | <p>依據總公司 115 年 5 月 22 日郵字第 1150034301 號書函函復如下</p> <p>現行印刷物交寄之認定，主要依據郵政法第 4 條第 5 款規定，印刷物指新聞紙、雜誌、書籍、型錄等印刷文件。另符合本公司郵務營業規章第 30 條規定，以及「中華郵政公司信函、印刷物與其他郵件計費標準表」所列得依印刷物計費者，則可放寬作印刷物、小包或包裹交寄。</p> <p>考量用郵客戶對現行印刷物收寄認定已形成長期使用習慣，倘僅依郵政法第 4 條第 5 款限縮適用範圍，或逕行取消印刷物郵件類別，恐影響客戶既有用郵權益及寄件便利性，並衍生大量客訴及增加對外溝通成本，亦可能影響郵政服務形象。經整體評估，爰維持現行印刷物認定方式。</p>                                                               |
| 43 | 通路服務 | 彰化分會   | 建請局方規劃期程提供支局用公務手機，以便未來處理 i 郵箱使用。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 20 日郵字第 1150026329 號書函，針對建議各支局配置公務手機一案，經評估後說明如下：</p> <p>一、窗口人員之系統登入需求相較外勤同仁明顯較低，使用情境僅限局內點 i 郵箱作業，未涉及高度依賴行動裝置之作業需求，且實際作業之紙本列印使用量仍屬有限。如全面配置公務手機，除一次性設備採購成本外，尚包含電信費用、設備維護、資安管理及汰換等持續性支出；考量窗口作業需求相對單純且使用頻率不高，投入成本與實際效益顯不相當。</p> <p>二、次查，目前各營業窗口均已配發 iPad 設備，亦可支援相關系統登入及作業需求，以因應實務操作。</p> <p>三、綜上，考量窗口人員之作業特性與使用需求，現行以紙本列印或利用 iPad 作為操作設備已足以支應業務需求，建議維持現行作業模式，以兼顧成本效益與資源合理運用。</p> |

**中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|------|------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>(三) 儲匯類：</b> |      |      |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 44              | 帳務綜核 | 台中分會 | 建請局方針對儲匯業務客戶，因健康問題及行動不便，無法親自臨櫃辦理業務，需局方派員工實地會晤查證時，應向客戶收取工本費。 | <p>旨揭建議案依據總公司 115 年 5 月 20 日儲字第 1150034297 號書函，考量下列理由，宜維持現行作業方式：</p> <p>一、有關辦理實地查證，係依本公司存簿儲金作業規章第 14 條之 2 規定，針對委託他人代辦之高風險交易(如掛失補副、變更印鑑、變更密碼或解除掛失等)，所採取之必要內部控制與防弊措施。此項查證係為保障儲金安全及降低作業風險而訂定，若據此向客戶加收實地查證工本費，易造成客戶反感及投訴，進而增加窗口作業負擔與困擾。且現行本公司受理更換印鑑、補副、查詢(函)證及申請各類明細資料等儲匯業務，皆已依使用者付費原則收取工本費，不宜再加收其他費用。</p> <p>二、考量前開業務多屬年長、臥床或行動不便之客戶委託代辦，為審慎確認客戶真實意思表示及查核委託關係之合理性，仍有透過面對面進行KYC(認識客戶)之必要。雖以視訊方式辦理查證，亦具一定可行性，惟仍可能受限於網路環境、畫面辨識及設備操作能力等因素，較難完整掌握客戶實際意思表示及委託意願。為兼顧作業嚴謹性及客戶權益，避免其遭受蒙騙、脅迫而衍生後續爭議，現階段仍維持實地查證方式較為妥適。</p> |
| 45              | 企劃科  | 彰化分會 | 增列作業程序中需要列印單據的版本提示。                                         | <p>有關建議於交易畫面提示應使用之單據版本一節，依據總公司 115 年 4 月 21 日儲字第 1150026326 號函復，因考量以下原因宜維持現行作業，其說明如下：</p> <p>一、為落實資源有效運用，現行部分單據於啟用新版單據時，舊版單據仍得繼續使用，以節約資源，合先敘明。</p> <p>二、考量現行變更交易畫面相關內容，須配合儲匯整合系統大版啟用時程，惟部分更新之單據係為配合主管機關規定或作業變更而啟用，前述情境之單據啟用時間不定，恐無法配合本公司系統大版啟用時程，爰本案建議宜維持現行作業，以通函方式周知各局新、舊版單據啟用及停用等資訊為宜。</p>                                                                                                                                                                                                                 |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 46 | 企劃科  | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司統計並說明目前協助政府發放各項社福津貼之帳戶數額，以供工會參考，並於公司公開揭露之年報專項列示「政策負擔成本」相關成效。                                 | <p>依據總公司 115 年 4 月 21 日儲字第 1150026311 號書函函復如下：</p> <p>一、協助政府發放各類社會福利津貼，係本公司落實「普惠金融」與執行政府政策之重要使命。若將此類帳戶專項列示為「政策負擔成本」，恐造成外界誤解本公司對特定客群(如高齡、弱勢)標籤化，導致社會觀感不佳，亦與本公司 ESG 永續發展之社會責任初衷相悖。</p> <p>二、現行政府發放之各類津貼，除社會福利性質之津貼外，仍有許多領受對象為一般中產階級或青年客群(如育兒津貼、子女教育金及租屋補助等)，並非僅限於高齡或低收入客群。若僅以領取津貼即界定為「高成本、低效益」，恐低估該等客群未來發展其他金融相關業務之潛力。</p> <p>三、基層同仁於防制詐騙及協助弱勢族群之行政辛勞，本公司深表肯定，並於「永續報告書」中透過質化描述與量化數據(如阻詐成效、社會參與)具體呈現，此方式較能正面彰顯本公司與同仁之社會價值，而非僅將其視為營運負擔。</p>                                                                                                       |
| 47 | 數位金融 | 基隆分會   | 鑒於大部分局屋空間狹小，而部分儲匯業務單據保管年限為永久，隨時間存放，致局屋可使用空間越來越少，甚至壓縮員工休息空間，爰建議將永久保管年限之文件調整為非永久保管或相關文件製成影像檔，以利局屋空間使用。 | <p>有關建議儲匯業務單據之保管年限一案，依據總公司 115 年 4 月 21 日儲字第 1150026314 號函說明如下：</p> <p>一、依洗錢防制法第 8 條及金融機構防制洗錢辦法第 12 條規定，金融機構對於確認儲戶身分所取得之資料，以及帳戶、電子支付帳戶或卡戶檔案或契約文件檔案，應保存至與客戶業務關係結束後至少 5 年。考量案關申請書為儲戶與本公司所簽訂之契約文件，為符合法定規定，應維持現行保管年限。</p> <p>二、有關將相關單據資料製成影像檔一節，現行行動投保之相關文件單據於辦理時即以電子檔形式作業，爰無須於辦理完成後另行製作影像檔。本公司儲匯處業務單據(如郵政 VISA 金融卡/票證卡(晶片)即時發卡服務申請書、網路郵局暨相關儲匯壽業務服務契約等)辦理時係以紙本受理客戶申請，爰二者作業方式不盡相同。</p> <p>三、為減少紙本單據留存，本公司已陸續優化各項申請作業，如以單張郵政晶片/VISA/悠遊卡/一卡通金融卡約定條款(QR Code 形式)取代原本與金融卡申請書併釘之多頁金融卡相關約定條款，另亦積極開辦行動郵局線上申請 VISA 金融卡或免臨櫃申請網路郵局，以減少支局紙本留存壓力，俾利局屋空間使用。</p> |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|----|------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (四) 綜合類： |    |      |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 48       | 集郵 | 台南分會 | 建請公司增加郵務每個月清點預付票款加班時數申請。                                            | 依據總公司 115 年 4 月 14 日集字第 1150026340 號書函復如下：<br>一、請參閱本公司 115 年 1 月 14 日集字第 1152700068 號(集通第 7430 號)函。<br>二、為加強風險管理及合理反映郵局郵務窗口作業工時，本公司已於上一、函新增「窗口人員預付票券每月查點」工作項目並核給工作點。相關查點工作已給予營業時間內工作點，不宜再重複申請加班時數。                                                             |
| 49       | 集郵 | 台南分會 | 建請總公司制定或修改集郵相關規定，民眾索取集郵戳記時，集郵品應貼足最低郵票面額(目前無面額限制)，方可蓋銷，以反映成本並增裕郵票營收。 | 依據總公司 115 年 4 月 14 日集字第 1150026332 號書函復如下：<br>依集郵業務營業規章第 5 條第 1 項規定「要求加蓋紀念郵戳、宣傳郵戳或風景郵戳者，應以具有通用郵票或郵資符誌之集郵票品為限。集郵票品上之郵票或郵資符誌均以集郵癸字郵戳蓋銷之……」。<br>因集郵人士所收集集郵票品種類繁多，集郵品以癸字郵戳蓋銷後即由集郵人士攜回，與交寄郵件應依其郵件種類貼足郵資後始可收寄性質不同，不宜強制規定應貼郵資面額。                                      |
| 50       | 集郵 | 雲林分會 | 建請總公司將年度郵票冊排除績效衡量之外，改列為額外加分項目，並將發行時間提前至年度 12 月。                     | 依據總公司 115 年 4 月 14 日集字第 1150026323 號書函復如下：<br>一、有關各等郵局集郵業務績效衡量項目為「集郵收入」、「個人化郵票製作費收入」及「各等郵局降低票(商)品庫存達成核配目標」等 3 項，年度郵票冊銷售收入歸屬集郵收入一環，宜先闡明。<br>二、年度郵票冊銷售收入為集郵收入重要項目，為減輕員工負擔本公司已逐年降低年度郵票冊製作數量，惟將年度郵票冊銷售於集郵收入抽離，另於績效衡量項目改列加分項目，對於集郵收入年度預算目標達成將造成重大影響，並降低集郵業務盈餘，不宜辦理。 |
| 51       | 集郵 | 台北分會 | 結束個人化郵票業務或降低額度。                                                     | 依據總公司 115 年 5 月 15 日集字第 1150034304 號書函復如下：<br>一、有關「個人化郵票收入」係本公司其他郵務收入預算目標項目之一，經行政院核定及立法院審議通過，為集郵業務重要項目，合先敘明。<br>二、個人化郵票具客製化特色，展現集郵票品多樣化，增加客戶購買選項，不宜輕言停辦。請轉請各局把握在地活動、節慶等時機積極推展個人及團體訂購，並規劃結合地方特色製作個人化郵票成品，供轄下各級郵局並鼓勵同仁銷售，以宏業績。                                   |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------|--------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 52 | 集郵   | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司推出數位版本集郵冊。                 | <p>依據總公司 115 年 4 月 14 日集字第 1150026302 號書函函復如下：</p> <p>一、有關發行數位集郵冊及捨棄發行年度郵票冊，改以推出集郵商品福袋銷售等建議，經整體評估，年度郵票冊不僅為本公司集郵收入主要來源之一，更是收藏文化、藝術之重要載體，其核心價值在於典藏意義。數位形式雖具發展潛力，惟目前收藏價值、商業模式及市場成熟度尚未明確，不宜推動郵票冊數位化。</p> <p>二、本公司未來將朝郵票數位化及集郵商品多元化等方向逐步規劃，以順應時代趨勢及提升市場競爭力，創造公司長期價值。</p>                                                                                                                 |
| 53 | 集郵   | 台北分會   | 集郵業績額度太重，建請降低。                     | <p>依據總公司 115 年 5 月 15 日集字第 1150034305 號書函函復如下：</p> <p>一、集郵業務預算目標，涉本公司業務收入、支出及盈餘預算編列，且須經交通部、行政院及立法院審議核定，合先敘明。有關建議降低集郵業務預算目標一節，將錄案相機爭取，並請貴會協助取得主管機關同意。</p> <p>二、辦理國際郵展除推廣郵政形象與集郵文化外，亦具促進國內外郵界交流、提升品牌能見度及帶動集郵市場發展等效益，本公司將衡酌整體經營目標、集郵市場發展趨勢及資源運用情形，持續檢討相關業務推動方式。</p>                                                                                                                    |
| 54 | 電子商務 | 屏東分會   | 建請總公司研議蝦皮一條龍模式，下定決心改變整合創造，以增加郵局營收。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 17 日商字第 1150026322 號書函函復如下：</p> <p>一、本公司已集結電子商務室、集郵處、資訊處及數位發展室等單位，研議推動「第 3 代郵政電商平臺系統建置作業」，全面優化既有網頁版及行動版之系統功能與操作介面，並於前置作業積極參考業界優良設計及導入專業需求訪談計畫，以打造快速便捷且貼近使用者需求的電子商務平臺，目前相關作業業依既定時程極辦理中。</p> <p>二、為滿足民眾多元需求，本公司於 114 年起陸續建置 100 處「i 郵箱寄取店」，透過擴充儲格數量、新增包裹寄件櫃提供連續寄件服務，並整合 ATM、補摺機及郵政專用信箱等設施，營造全天候 24 小時自助用郵空間。未來將持續依據民眾需求及消費熱區之物流分布，適時調整 i 郵箱設置點位，以滿足服務需求及提升便利性。</p> |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55 | 電子商務 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司優化「行動郵局 APP」首頁與「i 郵購」連結呈現方式，並於登入時增加優惠商品曝光提示及直覺式導流機制，以提升 i 郵購使用觸及率並增進公司電子商務成效。 | <p>旨揭建議案依據總公司 115 年 4 月 17 日商字第 1150026312 號書函復如下：</p> <p>一、現 i 郵購相關功能位於行動郵局 APP「更多/線上購物」項下，以內嵌網頁呈現「主打優惠廣告橫幅」、「主打專區」及「主打商品」等區塊。其中「主打商品」以標籤顯示「免運」、「i 郵箱」等取件優惠，並可於該頁面選購後無縫跳接至 i 郵購行動版網頁結帳。此外，將加強使用行動郵局 APP 通知功能，推廣優惠訊息，俾利導流 APP 既有 400 萬用戶使用 i 郵購，增益宣傳效益。</p> <p>二、本公司數位發展室已規劃「行動郵局 APP 介面優化」在案，i 郵購相關導流區塊及連結規劃配合辦理優化作業。</p> <p>三、貴會關心郵政電商業務，謹致謝忱。</p>                                                           |
| 56 | 電子商務 | 台北分會   | 停止代售防癆郵票。                                                                             | <p>依據總公司 115 年 5 月 15 日商字第 1150034306 號書函復如下：</p> <p>一、本公司為提供多元服務，依據郵政法第 5 條第 7 款辦理代售各類商品業務，防癆紀念票為交通部核准代售商品之一，除手續費收入可增裕營收外，亦可發揮郵政熱心公益之精神。</p> <p>二、本建議案保留。</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 57 | 電子商務 | 台南分會   | 建請總公司檢討 i 郵購銷售商品價格，以提高商品競爭力。                                                          | <p>依據總公司 115 年 5 月 15 日商字第 1150034308 號書函復如下：</p> <p>一、本公司 i 郵購經營模式為 B2B2C 開店平台，提供開店店家所需要之軟體、網址、頻寬、金流付款等機制，供加盟店家自行架設、維護及經營網路商店。</p> <p>二、i 郵購店家所販售票券之售價，係店家考量票券取得成本、i 郵購平臺成交手續費(票券類成交續費率 3%+金流手續費率 2%)、店家行政處理費用及稅務等成本自行訂定。查經營型態與 i 郵購雷同之蝦皮商城(B2B2C)所販售之票券售價亦有高於面額之情事，消費者可依市場機制自行比價購買。</p> <p>三、i 郵購以小而美之經營策略，定位為「臺灣最具特色的網購平臺」，透過成立特色專區，以在地優質農產品、當地特色伴手禮及波波鴿 IP 獨家聯名商品等特色，與現有大型電商業者作差異化區隔，以吸引具特定需求之消費者上網購買。</p> |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------|------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 58 | 電子商務 | 台南分會 | 建請總公司將i郵購通路整編，使其更簡化易操作。      | <p>依據總公司 115 年 5 月 18 日商字第 1150034307 號書函復如下：</p> <p>配合本公司「郵政會員」服務整合計畫，自 115 年 4 月 13 日起「i 郵購」會員及新註冊用戶可升級為「郵政會員」身分，該身分可以單一帳號通行本公司各項服務平臺(行動郵局 APP、郵寄便、i 集郵、i 郵購)，無需記憶多組帳號密碼，以提升使用體驗。</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| 59 | 資訊   | 台南分會 | 建請總公司資訊處針對郵務刷讀系統優化並簡化帳號密碼措施。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 15 日訊字第 1150026335 號函復如下：</p> <p>一、有關旨案說明一「取消投遞單位郵件作業系統定期強制更換密碼」及說明二「以提醒取代強制更換密碼」，依據本公司資訊安全管理文件「SP-00-006 資訊系統權管理程序」，本公司內部資訊系統應符合系統使用密碼原則如：密碼長度、密碼複雜性、定期變更、代數限制及輸入錯誤次數限制等，為維護資訊安全，本案保留。</p> <p>二、有關說明二「跨區段刷讀招領無法跳出轉址提示」情形，經查現行系統「1310 改投改寄地址登錄(招領攔截通知)」功能係核對「改投、改寄之有效地址及申請人」與「招領通知單地址及收件人」是否一致，如二者相同才提供攔截及轉址警示，並未設有其他段別及跨區段刷讀招領之相關提示限制；研判案關「無法跳出轉址警示情形」應非跨區段刷讀招領導致，建請作業同仁檢視所登錄郵件地址內容及收件人資訊一致性。</p> |
| 60 | 資訊   | 彰化分會 | 建請資訊處單一化各入口網之密碼設定。           | <p>依據總公司 115 年 4 月 15 日訊字第 1150026328 號書函復如下：</p> <p>一、有關「將重新設定密碼單一化」之建議，考量各系統資通安全等級不同，為確保各系統防護強度，強化個別使用者資料外洩後損失可控性，應依各系統防護需求制訂所屬密碼規則。</p> <p>二、另現行各系統於「忘記密碼」功能中，除安控系統外，皆已提供相關提示，可由使用者自行完成密碼重設作業。</p> <p>三、綜上，考量系統資通安全要求，不宜推動密碼重設機制單一化。</p>                                                                                                                                                                           |
| 61 | 勞安   | 屏東分會 | 建請總公司將逾時餐費依時事調整以符合民生需求。      | <p>案關調整逾時餐費一案，依據總公司 115 年 2 月 24 日勞字第 1151700144 號函示：自本(115)年 3 月 1 日起，各單位(局、中心)辦理會議，教育訓練等活動，如逾用餐時間需購置餐點(盒)，費用標準調整如下：</p> <p>一、非環保餐點(盒)：每份不逾 120 元。</p> <p>二、環保餐點(盒)：每份不逾 140 元。</p>                                                                                                                                                                                                                                  |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------|--------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 62 | 勞安   | 雲林分會   | 建請修訂郵政機動車輛委外維修、保養管理注意事項第五點及第七點。       | <p>依據總公司 115 年 5 月 21 日勞字第 1150034291 號函函復如下：</p> <p>一、有關建議「郵政機動車輛委外維修、保養管理注意事項」(下稱注意事項)第五項及第七項之修正建議，回復如下：</p> <p>(一)現行注意事項，係考量本公司機動車輛維修開放委外辦理之趨勢，並防止維修過當、浪費公帑或虛報費用等情事，爰設置維修申報及核准程序區分為二階段，以強化審核控管。為簡化作業流程並提升行政效率，刻正研議整併車輛修護申報單及修理發包單。</p> <p>(二)為確保車輛於投遞或執行公務途中臨時故障，得即時排除異常狀況，維護駕駛人安全及公務執行順遂，並符各局於事後取據報銷需求，將研議修正注意事項第七項規定略以：機動車輛在投遞或執行公務途中臨時故障……。惟事後仍應依第五點規定補辦費用報銷手續，但費用報銷收據或發票上已書明維修品項及單價經廠商蓋妥店章或發票章者，得免附估價單。</p> <p>二、因郵政機動車輛(汽、機及電動車)數量眾多，且維修保養涉及行車安全、修護品質及費用合理性，與一般零星採購性質不同。各單位維修機動車輛須附估價單，目的係登錄車輛申請維修保養之項目、金額等資料於車務管理系統，俾利在車輛使用期間有效掌握各車輛使用現況、修繕紀錄及養護成本與殘值占比，藉以評估車輛修復使用價值與修復使用之安全性，並提供日後購車參考。</p> |
| 63 | 公共事務 | 中華郵政工會 | 客服成案未有相關標準，建議中華郵政公司須訂定相關標準才能成立客訴案件會辦。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 21 日公字第 1150026303 號書函函復如下：</p> <p>一、依「本公司處理人民情及申請案件作業要點」第五點第 1 項略以，人民陳情案件或申請案件載明代理人或聯絡人時，受理單位得逕向代理人或聯絡人答復。據此，客服中心依據代理人或聯絡人之訴求開立會辦單，確符合上述作業規定。</p> <p>二、查顧客服務中心客服人員所有線上答詢，均依本公司各項業務作業規章、通函及緊急通告等最新作業規定辦理，如遇線上無法解決或顧客堅持要求相關單位回復時，始移請相關單位(郵局)續處。另會辦單內容均依客戶通話內容詳實記載，若客戶反映事項與事實不符，權責單位(郵局)得依實際查證結果，逕向其所屬上級單位說明。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------|--------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 64 | 公共事務 | 板橋分會   | 針對非理性申訴案件，研議不受理機制。                                                        | <p>依據總公司 115 年 5 月 18 日公字第 1150034293 號函函復如下：</p> <p>一、依本公司處理人民陳情及申請案件作業要點第五點第 12 項規定，人民陳情案件有下列情形之一者，受理單位得依分層負責權限規定，不予處理，但仍應予以登記，以利查考：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。</li> <li>2.同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。</li> <li>3.非陳情事項之主管單位，接獲陳情人以同一事由已分向各主管單位陳情者。</li> </ol> <p>二、倘陳情人之投訴內容符合上一、所列情形者，爰不予處理，但仍應予以登記，俾利減輕相關人員之業務負擔。</p> |
| 65 | 資金運用 | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司研議變更支局金庫、ATM 密碼交接紀錄簿之填寫與交接流程。                                     | <p>依據總公司 115 年 4 月 17 日資字第 1150026309 號函函復如下：</p> <p>一、依現行「郵局金庫、現金保險櫃及硬幣保險櫃密碼、鑰匙分流保管人員名冊」、「自動櫃員機(ATM)鑰匙及密碼分流保管人員名冊」(下併稱保管人員名冊)僅能確認保管人員是否落實分組分流原則，惟實際之保管權責仍須藉由「郵局工作人員使用自動櫃員機/金庫/現金保險櫃密碼及鑰匙交接登記簿」(下稱交接登記簿)方能界定明確歸屬。</p> <p>二、實務作業如密碼保管人員休假，應由上二、保管人員名冊編制之代理人員辦理，並確實填寫交接登記簿，以確認密碼交接之保管狀態，爰不宜以「保管人員名冊」取代「交接登記簿」。</p> <p>三、綜上，為落實內部控制制度及確保公款安全，旨揭建議案予以保留。</p>          |
| 66 | 會計   | 中華郵政工會 | 建請中華郵政公司研議調降單位績效評比項目之「用人費績效權數」，持續深化以人為本之企業 ESG 永續經營模式，以建構友善職場環境，彰顯優質企業形象。 | <p>依據總公司 115 年 4 月 20 日會字第 1150026310 號函函復如下：</p> <p>案關用人費用列入績效衡量項目，旨在有效管控用人費用限額並達成法定盈餘，以維同仁領取足額獎金權益。惟邇來間有責任局以過度精簡用人獲取績效評分，未將核配預算調盈補虛做有效運用，衍生諸多爭議，已失績效評核預算管控原旨。</p> <p>本公司業擬訂 116 年度起，調降旨揭項目權重並分配至重點業務項目，以鼓勵各局配合經營重點拓展業務，並隨業務消長滾動調整人力進用及配置，期藉合理支用核配預算，優化業務競爭力及服務質量，營造友善職場。</p>                                                                                    |

**中華郵政工會暨所屬分會115年第2季〈4月至6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                                                                                                     |
|----|----|------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 67 | 會計 | 花蓮分會 | 建請中華郵政公司將「職場不法侵害調查相關費用」及「因公涉訴費用」自責任局績效衡量中排除。 | 依據總公司 115 年 5 月 21 日會字第 1150034294 號函函復如下：<br>旨揭費用係本公司員工遭受職場不法侵害及因執行職務涉及訴訟案件所衍生，倘各局確遇不可抗力情事致核配預算不敷支應，得於年度終了函報通盤審議。 |