

中華郵政工會暨所屬分會115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	中華郵政工會	建請總公司郵政職工福利委員會研議子女教育補助費補助對象擴大至碩士生。	依據總公司 115 年 7 月 23 日人字第 1150049318 號函，本案經洽郵政職工福利委員會回復如下： 一、經查自 113 年 2 月起，行政院實施「拉近公私立學校學雜費差距及配套措施方案」，該會雖因前揭政策減少子女教育補助支出，惟自同年起，全體職工三節代金由新臺幣 1,000 元調高至 2,000 元，所減少之子女教育補助支出已支應三節贈品代金增加部分，並無餘裕。 二、另參酌公教人員及其他國營事業(如臺鐵、臺電及中油等)之子女教育補助對象，亦僅補助員工子女就讀至大學為止，尚未擴及研究所。考量目前碩士班班別多元，且收費不貲，福利金運用應符合公平、普遍原則，如子女教育補助對象納入碩士生，將增加該會支出，進而排擠其他員工福利事項。 三、復依 115 年 6 月 11 日該會第 21 屆第 13 次委員會議決議略以，鑑於現今各大專校院為招生興學所提供之助學補助項目多元不一，型態已與過往不同，該會刻正研議修正該會子女教育補助金相關規定，對該會支出影響尚待評估。該會近年均於年末考量該年度財政收支衡平狀況，並符合福利金動支範圍項目及比率相關規定，加發「特別贈品代金」，且事業單位福利金提撥數多寡受大環境影響甚大，實難樂觀估算運用。 四、綜上，為顧及多數同仁權益及福利金永續，本建議案雖立意良善，仍宜保留。
2	給與	台南分會	建請總公司提高郵局員工國中、國小之子女教育補助金額。	依據總公司 115 年 9 月 8 日人字第 1150059893 號函，本案經洽郵政職工福利委員會回復如下： 一、依據國民教育法第 4、5 及 32 條規定略以，國民中小學階段屬國民教育，以政府辦理為原則，並鼓勵私人興辦。國民教育階段，公立學校學生免納學雜費；私立學校學生免納學費，雜費之收取依各縣市主管機關規定辦理。 二、該會子女教育補助範圍僅限學雜費，公立國民中小學均已免納學雜費，至就讀私立學校者係屬個人選擇。另參考公教人員子女教育補助金額，國中小階段每人每學期補助金額亦為新臺幣 500 元。 三、該會刻正研議修正子女教育補助金相關規定，對該會支出影響尚不明朗，且事業單位福利金提撥多寡受大環境影響甚大，實難樂觀估算運用。 四、綜上，為顧及多數同仁權益及福利金永續，本建議案雖立意良善，仍宜保留。

中華郵政工會暨所屬分會115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
3	給與	台南分會	建請總公司擴大關於子女教育補助的範圍，增列幼兒園子女（3-6歲）的教育補助。	依據總公司 115 年 9 月 8 日人字第 1150059893 號函，本案經洽郵政職工福利委員會回復如下： 一、有關建請擴大子女教育補助範圍至 3~6 歲幼兒園子女一節，前經該會於 108 年 4 月 30 日第 20 屆第 1 次委員會議及 110 年 3 月 11 日第 20 屆第 9 次委員會議討論，均決議予以保留，考量目前政府對學齡前兒童補助金額不斷加碼，教育部及各縣市政府亦提供多項育兒津貼及就學補助，且近來行政院更規劃 18 歲以下成長津貼，該會福利金資源有限，如增列是項補助恐排擠該會其他福利項目。 二、該會刻正研議修正子女教育補助金相關規定，對該會支出影響尚不明朗，且事業單位福利金提撥多寡受大環境影響甚大，實難樂觀估算運用。 三、綜上，為顧及多數同仁權益及福利金永續，本建議案雖立意良善，仍宜保留。
4	給與	台中分會	建議職安及防火管理人員需增加其待遇。	依據總公司 115 年 8 月 6 日人字第 1150053152 號函回復如下： 一、依國營事業管理法第 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」本公司為國營事業機構，增加人員待遇應依上開規定辦理。 二、本公司將持續依行政院及相關主管機關規定，於用人費用限額內，積極研議提升各類人員待遇薪酬之可行性及公平合理性。
5	給與	中華郵政工會	希望家庭照顧假之審核能從寬處理。	依據總公司 115 年 7 月 22 日人字第 1150049313 號函回復如下： 一、查性別工作平等法第 20 條第 1 項規定略以，受僱者於其家庭成員預防接種、發生嚴重之疾病或其他重大事故須親自照顧時，得請家庭照顧假。另查同法施行細則第 13 條規定略以，受僱者依本法第 15 條至第 20 條規定為申請或請求者，必要時雇主得要求其提出相關證明文件。 二、員工如因家庭成員有上開情形確有親自照顧之需求而申請家庭照顧假，經敘明親自照顧之必要性及檢具相關作證資料，本公司皆依個案事實從寬予以准假。又本公司人力資源系統資料庫已有員工家屬資料，尚可證明被照顧者與員工之關係，則員工免再檢附戶籍謄本等親屬關係證明文件。 三、綜上，本公司要求員工提出家庭照顧假證明文件尚屬合理，爰本建議案暫予保留。

中華郵政工會暨所屬分會115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
6	給與	中華郵政工會	建請公司將給薪的身心調適假與家庭照顧假分開計算。	依據總公司 115 年 7 月 22 日人字第 1150049314 號函函復如下： 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。 二、另查公務人員請假規則第 3 條規定略以，因事得請事假，每年准給 7 日。其家庭成員預防接種、發生嚴重之疾病或其他重大事故須親自照顧時，得請家庭照顧假，每年准給 7 日；為調適身心需要，得請身心調適假，每年准給 3 日。請家庭照顧假及身心調適假之日數，均併入事假計算。超過規定日數之事假，應按日扣除俸(薪)給，本公司轉調人員依前述規定准給身心調適假，職階(級)人員亦比照辦理，又相關人員於規定日數內之家庭照顧假亦從優給薪，爰案關職階(級)人員之身心調適假及家庭照顧假業優於勞工請假規則及性別平等工作法之規定。 三、本案雖立意良善，惟審酌兩制人員請(休)假制度之公平合理性，且職階(級)人員上述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、產檢假天數及特准病病假給薪方式改為前半年(183 日)全薪，後半年(182 日)半薪等多項友善措施，為減少公司面臨整體經營環境挑戰之衝擊，爰本建議案允宜保留。
7	規劃	屏東分會	建請總公司於身心障礙人員甄試中增設行政類職缺，並通盤規劃派任管道，避免過度集中於支局窗口，以落實適才適所必兼顧服務品質。	依據總公司 115 年 7 月 6 日人字第 1150045908 號函函復如下： 一、查本公司職階人員甄試規範中已含括行政業務類科(例如政風類科)，並通函周知且置放於本公司內部資訊網開放員工下載參閱，以供各局(中心)依業務需要提報規劃招考相關類科，擇優取才。 二、另查行政管理單位人數(含主管)僅占全國總人數約 7%，又為服務 93%現職員工並落實職務輪調人才培育，已無單純行政文書職缺，各局(中心)得依權責視業務需要自行調派適任人員(含身心障礙同仁)至行政管理單位，尚不宜強制定派任一定比例身心障礙者至行政管理單位，限縮各局(中心)用人彈性。 三、本建議案保留。

中華郵政工會暨所屬分會115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
8	規劃	桃園分會	建請重新修訂投遞單位抵休人員編制與配置基準，並確實落實配置，以維護同仁休假權益。	依據總公司 115 年 8 月 3 日人字第 1150049304 號函復如下： 一、查現行外勤抵休名額之設置，係加計郵務稽查名額後按 7:1 比例設算，抵休名額「總數」已授權各局視各投遞單位業務性質(投遞快捷、包裹或一般郵件)及所屬人員請休假狀況等核配調度。另本案前已函請各局核算內外勤抵休名額及核配比例，刻正辦理試算作業，如有特殊個案無法請(休)假情形，得報請本公司瞭解協助。 二、另本公司辦理新進人員甄試招考開缺，皆由各局參酌歷年報到率、離職率及傳用情形等資料，配合現行狀況估算人力需求(如調遣、退休、辭職等)後提報缺額，以確實估算甄補人數，併予敘明。
9	規劃	台北分會	有關職階人員專業職(一)晉升營運職甄試題目，普通科目國文含論文、公文及測驗單選題，建請廢除公文題型，以符合現行考試趨勢。	依據總公司 115 年 8 月 7 日人字第 1150053194 號函復如下： 本項建議錄案研議參辦。
10	規劃	宜蘭分會	職階人員、職級人員屆齡退休的生效日比照轉調人員辦理。	依據總公司 115 年 8 月 7 日人字第 1150053153 號函復如下： 一、按勞動基準法第 54 條第 1 項及第 2 項規定：「勞工非有下列情形之一，雇主不得強制其退休：一、年滿 65 歲者。二、……。前項第一款所規定之年齡，得由勞雇雙方協商延後之...。」次按本公司職階人員退休撫卹及資遣要點第 5 點第 1 款規定略以，職階人員年滿 65 歲者，應強制退休。另依交通部與所屬機關權責劃分表規定，有關退休、撫卹等人事規章之修訂，須陳報交通部核轉行政院核定。合先敘明。 二、有關建議職階(職級)人員屆齡退休生效日比照轉調人員「交通部郵電事業人員退休撫卹條例」第 6 條有關退休生效日之規定一節，行政院及勞動部已針對協商延後強制退休年齡等相關事項，訂定通案性規範，請各國營事業依業務需求、人力實際運用及財務狀況等自行考量，爰本公司將評估本建議案之可行性並通盤研議辦理。

中華郵政工會暨所屬分會115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	規劃	台中分會	郵局既已肯認專業職(二)人員具擔任主管職務之資格，為因應未來管理人才培育需求，建請針對服務滿一年之專業職(二)員工規劃並辦理主管培訓課程。	依據總公司 115 年 8 月 11 日人字第 1150053150 號函函復如下： 一、為協助同仁系統化培養管理及專業知能，本公司已透過主管學程、專業研習及數位學習等方式，建構主管人才培育機制。 二、本公司現行依不同職務及業務性質辦理相關管理及專業訓練，摘要如下： (一)初任、代理襄理及支局經理業務精進訓練：由各等郵局依訓練需求分梯次辦理，課程涵蓋局務管理、法令遵循、自行查核、危機處理、領導及管理實務等內容，協助熟悉主管職責及相關業務。 (二)專業主管研習：依不同業務領域辦理相關專業訓練，如「郵政壽險行銷主管訓練」、「改善儲匯業務作業缺失研習班」及「郵務基層主管管理實務研習班」等，透過專業課程及實務案例，強化業務知能及管理能力。 (三)基層主管學程班：課程涵蓋團隊建立與合作、工作管理、問題分析與解決、部屬培育、溝通協調及士氣激勵等管理核心職能，協助培養基層管理及領導知能。 (四)數位學習：持續於郵政 e 大學建置領導管理、溝通協調及團隊合作等數位課程，並提供 Hami 書城、天下影音及天下雜誌群知識庫等多元學習資源，供同仁自主學習，充實管理知能。 三、綜上，本公司已透過實體訓練及數位學習等方式，建置相關管理及專業培育措施，並持續配合公司發展及業務需求精進課課程內容，爰本建議案予以保留。
12	人力	屏東分會	建請總公司提高主管加給與津貼，以助提高員工擔任主管之意願。	依據總公司 115 年 7 月 7 日人字第 1150045909 號函函復如下： 一、查本公司轉調人員、職階人員職責層次表所列各項職務係依照職責輕重、管理幅度、隸屬系統及工作質量之差異等多項因素綜合考量，合理訂定其職責層次，並按職責層次發給對應之職務待遇，合先敘明。 二、本公司目前另已採多項因應措施，如放寬職階人員升任主管資格、提供支局經理庶務工作支援人力、辦理初任或代理支局襄理及經理業務精進訓練等，以提高同仁擔任主管意願。 三、本建議案保留。

中華郵政工會暨所屬分會115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
(二) 郵務類：				
13	業務發展	中華郵政工會	建請郵政公司向大宗客戶宣導交寄印刷品掛號時應標註掛號字樣，以優化服務效率。	依據總公司 115 年 7 月 23 日郵字第 1150049320 號書函復如下： 一、本公司各類掛號郵件皆貼有掛號條碼，作為辨識及追蹤管控之用。 二、將請各局行銷單位主動向大宗客戶宣導掛號郵件應註明「掛號」字樣，以減少民眾誤解及客訴，並提升投遞服務品質。 三、另倘各局發現未標示「掛號」字樣之大宗郵件，請向各局行銷單位或本公司郵務處反映，俾轉請案關客戶所屬責任局行銷單位加強輔導改善。
14	業務發展	中華郵政工會	建請郵政公司重新宣導 bag1 便利袋可裝之內容物，並統一發文規定以便窗口收寄作業。	依據總公司 115 年 7 月 23 日郵字第 1150049315 號書函復如下： 一、現行 bag1 便利袋封面書寫收/寄件人資訊上方，已以紅色字體明確標示下列文字，提供用郵民眾及窗口人員辨識依據： (一)寄交特定人或特定地址以傳達訊息之文件，無論書寫、打字或複印，或是否緘封，除明信片、郵簡、印刷物、盲人文件外，均屬信函，請以信函或快捷郵件交寄。 (二)印刷物指新聞紙、雜誌、書籍、型錄等印刷文件。 二、後續將持續透過業務宣導及教育訓練，加強窗口人員對收寄規定之認知；倘遇個案疑義，請循既有機制洽詢本公司郵務處，以維持收寄作業一致性。
15	業務發展	基隆分會	調高郵件級距資費，以應通膨。	依據總公司 115 年 8 月 7 日郵字第 1150053155 號書函復如下： 一、郵資調整涉及人民通信權益、物價水準、營運成本及市場競爭等因素，並須依規定陳報交通部核定或核備，合先敘明。 二、考量近期國際情勢及能源成本變化劇烈，本公司將密切觀察內外部情勢、郵務營運及成本變動，綜合評估市場競爭力及財務健全。 三、資費調整具高度敏感性，本公司將在兼顧民生物價與民眾用郵權益下，嗣合宜時機提出整體規劃，以維持郵務事業永續經營。

中華郵政工會暨所屬分會115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
16	作業管理	雲林分會	建請事業單位發放郵務單位冬季制服內勤人員之制服，除 2 件長袖 2 件長褲外，可提供外套或背心的選項，以符合實務工作需求，請查照。	依據總公司 115 年 8 月 12 日郵字第 1150053154 號書函復如下： 一、查本公司目前並未強制要求內勤郵件處理人員於一般工作期間穿著制服，除特殊場合外，同仁得依實際工作需求及天候狀況，自由添加適宜之保暖衣物。 二、次考量制服應具組織識別及維持整體形象之效果，爰為維持制服款式之一致性，並兼顧後續採購、庫存及管理作業便利性，建議維持現行制服配置及採購方式，即冬季制服提供 1 件外套、2 件長袖上衣及 2 件長褲。 三、本案保留。
17	投攬管理	高雄分會	建請事業單位於系統中加入能在 b120「交投清單查詢」選單下，能多出依交投上傳時間為排序選項。	依據總公司 115 年 7 月 9 日郵字第 1150045906 號書函復如下： 一、現行「b120 交投清單查詢」系統支援「刷讀順序」或「郵件號碼大小」排序，並提供直接登打郵件號碼尋找(F6)功能可供快速查找，現況已足堪應付一般客戶線上查詢之需。 二、快包郵件投遞作業均依「路順」執行，倘導入「依上傳簽收時間排列」功能並搭配現行 GPS 軌跡顯示，確能更精準且具體地掌握外勤同仁之投遞狀況與時序動態。惟審酌新一代郵運及投遞系統刻正規畫中，相關需求暫予保留，將視後續新系統之規劃進度，再行併案研議辦理。
18	投攬管理	南投分會	建請取消不按址投遞區，掛號郵件開招領時的電腦警示。	依據總公司 115 年 7 月 13 日郵字第 1150045907 號書函復如下： 有關掛號郵件一次逕予招領警示訊息之立意，係為利各投遞單位做內部管控之用，倘僅為少數不按址投遞區之掛號郵件，而貿然取消警示訊息，恐有因誤入而疏漏之虞，爰本案予以保留。
19	投攬管理	中華郵政工會	建請郵政公司統一調增郵務單位同仁製鞋採購預算並優化規格，以因應通膨壓力並保障基層同仁執勤安全與健康。	依據總公司 115 年 7 月 22 日郵字第 1150049319 號書函復如下： 一、經查現行皮鞋及運動鞋採購預算分別為每雙新臺幣 1,400 元(3 年汰換 1 次)及 1,600 元(2 年汰換 1 次)。經檢視目前市場行情，現行預算尚可採購符合郵務同仁勤務需求之市售鞋款，其耐用期限亦與現行汰換年限大致相符，足以兼顧舒適性、耐用性及執勤安全。 二、後續將持續蒐集各責任中心局使用意見，並適時參酌物價變動及市場行情，滾動檢討鞋款規格及採購機制，以兼顧同仁執勤需求、採購品質及預算運用效益。

中華郵政工會暨所屬分會115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
20	投攬管理	中華郵政工會	近期包裹、快捷業務的數量增加，對營收貢獻也增加許多，建請公司亦該為同仁身體健康備妥保護機制。	依據總公司 115 年 7 月 22 日郵字第 1150049308 號書函復如下： 一、有關建議購買保護腰帶器具供快包段投遞同仁使用，考量個人使用習慣與需求均有差異，爰未列入標準裝備項目。 二、倘快包段投遞同仁確有實需，各責任局得於評估後自行採購使用，本案保留。
21	投攬管理	中華郵政工會	建請中華郵政公司推動郵務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。	依據總公司 115 年 7 月 22 日郵字第 1150049305 號書函復如下： 本案所提建議，確有助於推動郵務行政作業數位化，符合政府節能減碳及本公司數位轉型政策方向。 至所提有關投遞查驗、客訴處理、收攬測驗卡、獨居長者查訪等行政作業電子化之建議，將錄案列入後續業務規劃參考，並配合實務需求、資訊系統整合及資源配置等因素，審慎研議推動可行性，俾逐步推動郵務行政作業數位化，以提升行政效率及落實永續發展。
22	投攬管理	彰化分會	建請公司發放風扇背心予外勤人員。	依據總公司 115 年 7 月 22 日郵字第 1150049303 號書函復如下： 經評估，風扇背心須搭配行動電源(鋰電池)使用，於高溫作業環境下，行動電源可能因長時間曝曬、高溫蓄熱或外力影響，增加異常發熱、短路，甚至起火等不可預期風險，恐危及使用人員安全。 考量相關安全疑慮，爰本案予以保留。
23	投攬管理	中華郵政工會	建請郵政公司優化 PDA 投遞系統功能，增設簽收圖檔即時查閱系統，以排除系統異常風險並提升客戶即時服務回報。	依據總公司 115 年 7 月 23 日郵字第 1150049321 號書函復如下： 一、有關建議案所述之功能，經查本公司目前所使用之 PDA 均已具備，倘有使用之問題，相關操作步驟可逕至本公司內部資訊網/公共功能區/各類文件瀏覽/共通文件/資訊處各類文件/郵務資訊科文件/智慧化手持裝置 PDA 系統查閱。 二、另關宅外即時簽收圖檔上傳作業，係提供客戶即時知悉郵件投遞狀態，刻正由資訊處開發中，預計本(115)年第 4 季上線測試。

中華郵政工會暨所屬分會115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	中華郵政工會	建請中華郵政公司改善外勤投遞人員服裝材質。	依據總公司 115 年 7 月 23 日郵字第 1150049311 號書函復如下： 本公司極為重視外勤投遞同仁執勤安全及工作環境品質，對於服裝材質及靜電防護相關建議，將錄案納入後續服裝及車輛採購規劃參考，並將持續蒐集使用情形及市場資訊，綜合評估材質性能、防靜電效果、使用需求及採購成本，在兼顧同仁安全、產品品質及採購效益之前提下，審慎研議辦理。
25	投攬管理	中華郵政工會	建請中華郵政公司就郵務單位之代理股長、專員及稽查等職務，研訂相應之代理獎勵辦法，以維制度一致性並彰顯公平。	依據總公司 115 年 7 月 23 日郵字第 1150049310 號書函復如下： 一、有關建議就郵務單位代理股長、專員及稽查等職務研訂代理獎勵辦法一案，考量代理人員於代理期間需承擔相應管理責任及業務負荷，對維持業務正常運作具有實質貢獻，所提建議極具參考價值。 二、查目前郵務單位尚未訂有代理股長、專員及稽查等職務之代理獎勵規範，惟為兼顧制度公平性及鼓勵同仁代理意願，本公司刻正參考各等郵局(臺北郵件處理中心)代理主管敘獎機制，研議訂定郵務單位代理獎勵措施，並將就適用對象、代理時數(期間)、獎勵方式及核給標準等配套內容通盤檢討後簽報辦理，以建立一致、合理之代理獎勵制度。
26	投攬管理	台中分會	建請調整內外勤基層同仁被民眾申訴記點累計三分記申誡之規定。建議更改為累計十分再記申誡，累計三分以上未滿十分者，先由科室施以業務再教育課程。	依據總公司 115 年 8 月 10 日郵字第 1150053151 號書函復如下： 一、依「員工處理郵件獎懲實施要點」(以下簡稱本要點)第二點及第三點規定，獎懲分數每半年定期結算並得互相抵銷，且不併入次期計算。同仁平時如有處理郵件得力之獎勵，亦可抵銷作業缺失，制度設計已賦予高度彈性與容錯空間。 二、次查本要點第五點第一款及第二款規定，半年內懲處記分未達 3 分者僅採口頭輔導；累計達 3 分至 12 分者始處申誡一次。按常見之服務態度或作業缺失每次記 0.5 至 1 分計算，同仁須於半年內發生 3 至 6 次查證屬實之缺失始達申誡門檻，顯非因單一或偶然失誤即予處分。 三、復依本要點第四點規定，獎勵事項累計滿 3 分即予嘉獎一次。若將懲處門檻大幅放寬至 10 分，將導致獎懲基準嚴重失衡，亦不利於維護郵政服務品質與民眾信賴。 四、綜上，本案經整體評估後暫不宜修訂，爰本案保留。

中華郵政工會暨所屬分會115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	中華郵政工會	建請中華郵政公司編列包含國定假日、連續假日(含週六、日)之「假日快捷出勤人員津貼」,以實質津貼體恤假日出勤同仁之辛勞。	依據總公司 115 年 7 月 23 日郵字第 1150049302 號書函函復如下： 一、經評估，近年電子商務快速發展，假日快捷郵件投遞需求持續增加，假日快捷勤務已成為維持郵務服務品質及滿足民眾用郵需求之重要工作，第一線投遞同仁犧牲假日執行勤務，工作負荷及辛勞程度較高。惟依歷次主管機關審查意見，輪班人員於假日出勤屬正常排班，若另發給假日出勤津貼，尚須審酌相關法令規定及不同勤務人員間之待遇衡平性。 二、後續將持續蒐集假日快捷勤務量、排班情形、人力運用及離職率等相關資料，並配合業務實際需求，研議以適當獎勵或津貼機制反映假日勤務負荷，在兼顧法制規範、薪資負擔及內外勤待遇衡平原則下，適時檢討其可行性，爰本案保留。
28	投攬管理	台中分會	建請提高郵務稽查治裝費。	依據總公司 115 年 8 月 10 日郵字第 1150053148 號書函函復如下： 一、查目前本公司配置之郵務稽查服裝費用品項極為齊全，涵蓋夏服、冬服、襯衫、勤務外套長褲及背心、雨衣褲、皮鞋與雨靴等共計 19 項服飾配件，整體治裝費用與資源編列已相當完善且充裕。 二、另現行配置之皮鞋已包含休閒款式，兼具舒適度、機能性與公務儀態需求，稽查同仁可依個人需求選擇。至關於提高治裝費預算並額外配置運動鞋一節，因涉及整體預算編列幅度，需由相關權責單位通盤考量與評估。 三、本案意見將納入未來制服採購及預算檢討之參考，爰本案保留。
29	投攬管理	台北分會	建請公司確實遵守郵件時效，確保投遞品質，以維郵譽。	依據總公司 115 年 8 月 11 日郵字第 1150053156 號書函函復如下： 一、有關候選人及政黨交寄之選舉文宣，均依郵務營業規章辦理。凡以普通平信資費交寄者，本公司均按普通郵件標準作業時效處理；如寄件人對送達時效有特殊需求，營業窗口及業務人員將主動建議改採「限時郵件」資費交寄，以確保依限妥投。 二、為維護郵政商譽並兼顧同仁工作合理負荷，本公司將加強源頭宣導，要求各局業務單位與窗口於選舉期間積極向候選人競選總部宣導按時效需求採限時郵件交寄；同時督導各投遞單位預先做好人力調度與作業排程，避免突發性大宗文宣影響日常掛號及一般信件之分揀出班時效，持續落實品質管控與維護同仁權益。

中華郵政工會暨所屬分會115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	台東分會	建請郵政公司為外勤投遞人員添購風扇衣、水冷衣、空調服等之科技防護裝備，以因應極端氣候變遷，提升投遞品質並保障員工健康與安全。	依據總公司 115 年 9 月 10 日郵字第 1150059896 號書函復如下： 一、風扇背心因加設風扇與電池模組將增加整體重量，對長時間騎車及行走投遞之同仁可能造成額外身體負擔；且各地氣候與個人體感差異大，實際降溫成效仍待驗證。 二、相關背心耗材亦涉及電池充電安全、設備維護保養及汰換等實務管理問題，整體效益與後續維護資源需更審慎評估。 三、本公司將持續關注市場上更成熟、安全之風扇衣產品技術與安全性發展，並聽取第一線同仁意見，適時評估其可行性，以確保同仁執勤安全與穿著舒適度，爰本案保留。
31	投攬管理	台南分會	建請總公司購買風扇衣配備給郵差使用。	
32	投攬管理	屏東分會	建請總公司將外勤夏季制服背心改為風扇衣背心。	
33	投攬管理	台南分會	建請總公司於郵件申請改投改寄地址二次查證取消查證。	依據總公司 115 年 9 月 7 日郵字第 1150059895 號書函復如下： 現行郵件投遞單位係依據民眾上網申請改投改寄填報之新、舊地址資料分別進行查證，第一次查證局於新地址查證後上傳查證檔案，續由舊地址查證局辦理第二次查證。相關查證之方式，除可按址至民眾住所或鄰居訪查，亦可利用電話等其他方式聯繫確認，不受住戶已搬離而有所限制。 審酌第二次查證具有複核申辦資料之功能，除可避免民眾重複申請，亦可於查證屬實後製作轉址登記卡置放於區段分揀格內，提醒排信人員留意並避免疏漏，爰此，為落實複核機制，宜維持現行作業方式辦理。故本案保留。
34	投攬管理	台南分會	建請總公司提高購買外勤人員鞋子的金額。	依據總公司 115 年 9 月 10 日郵字第 1150059894 號書函復如下： 一、本公司辦理外勤士差鞋類採購(皮鞋單價 NT\$1,400/雙、運動鞋單價 NT\$1,600/雙)，係採最有利標方式辦理評選。採購規範中已嚴謹訂定各項物性與化學檢驗標準(如耐磨度、止滑係數、耐曲折次數及鞋底膠著力等)，驗收時均須通過第三方權威檢驗機構檢測合格，並備有 6 個月保固機制，對產品品質已作嚴格把關，價格亦符合市場同等品質鞋款之合理行情。 二、綜上評估，現行採購金額與規格尚屬妥適，爰本案予以保留。後續仍將落實驗收品質監控，並視實際情況滾動檢討。

中華郵政工會暨所屬分會115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
35	通路服務	台南分會	建請總公司取消上班應配戴名牌之規定。	依據總公司 115 年 9 月 9 日郵字第 1150059843 號書函函復如下： 一、本公司為國營事業，為維持專業服務形象、增進客戶信賴，確保儲匯、郵務臨櫃交易之公開與透明，經參酌公股及民營銀行實務作法，其窗口名牌、識別證及客戶收據等文件，皆明確顯示經辦人員姓名，以利客戶確認服務人員身分及提供安全感，倘作業發生疏失或客戶有所抱怨，有助於釐清責任歸屬。 二、經評估，郵、儲、壽相關作業，仍將按現行揭示方式辦理，以符合金融機構實務慣例及業務管理需求。
36	作業管理	台北分會	建請放寬廣告回信尺寸。	依據總公司 115 年 8 月 13 日郵字第 1150053196 號書函函復如下： 為提升客戶使用廣告回信業務之便利性，有關放寬廣告回信尺寸限制一案，本公司刻正規劃辦理中。
37	作業管理	台北分會	建請局方將代收貨價五聯單寄件人欄位加大，俾利姓名與住址填寫。	依據總公司 115 年 8 月 11 日郵字第 1150053195 號書函函復如下： 一、經評估現行代收貨款郵件五聯單設計係考量整體版面配置及黏貼於各類郵件封面之適當性，若僅單獨加大寄件人欄位，將擠壓其他必要項目，爰為維護單據規格統一性及作業流暢，暫不調整欄位大小。 二、另除代收貨款郵件五聯單外，客戶亦可使用本公司郵寄便網站，於電腦輸入寄件人及收件人等郵件相關資料，列印代收貨款郵件託運單。
(三) 儲匯類：				
38	帳務綜核	中華郵政工會	建議公司開放窗口內勤人員週五可自行選擇上班服裝。	依據總公司 115 年 7 月 27 日儲字第 1150049317 號函復，有關建議窗口人員週五自行選擇上班服裝一節，說明如下： 一、本公司營業據點遍布全國，第一線窗口同仁眾多且直接代表本公司形象，如開放同仁週五自行選擇上班服裝，每人對於服裝儀容之認知不一，恐影響民眾觀感，增加社會輿論風險。 二、現行週六雖開放穿著便服，惟週六營業據點少、時間短，週五係全日營業，影響層面大，爰不宜比照週六辦理。

中華郵政工會暨所屬分會115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
39	企劃科	屏東分會	建請修改有關本公司郵政儲金要點第三點第二項規定，職級人員無需服務滿1年即可同郵政員工享有員工存簿儲金優惠利率。	依據總公司 115 年 7 月 13 日儲字第 1150045910 號書函復如下： 一、請參閱本公司 115 年 6 月 29 日儲字第 1151002521 號(儲通第 77775 號)函。 二、為符公允及完善員工福利，本公司已刪除「郵政員工儲金要點」第 3 點有關郵政不定期職級人員(含退休之郵政不定期職級人員)須「服務滿一年以上」始得適用開立員工儲金帳戶之條件，並自 115 年 7 月 1 日起實施。
40	儲匯管理	台中分會	建請每年開設的儲匯業務在職訓練課程，考量作業完整性，應由各局提報實際需要的受訓員額，以利業務進行。	依據總公司 115 年 8 月 7 日儲字第 1150053149 號書函說明如下： 一、儲匯業務在職訓練係由本公司規劃課程內容，續由各等郵局安排訓練時間及地點，延請所轄各局熟悉儲匯窗口實務作業之經辦或主管人員擔任講師。 二、案關調訓對象為各級郵局全體儲匯窗口主管及經辦人員，如有部分郵務窗口同仁因職務輪調，應由各等郵局先協調所屬各支局經理確實提報實際的受訓員額，以利業務進行，本公司將於舉辦是項訓練時請各等郵局配合辦理。
(四) 綜合類：				
41	集郵	台北分會	建請總公司協助清理歷年庫存的各類票品及郵簡。	依據總公司 115 年 8 月 6 日集字第 1150053157 號書函復如下： 一、請參閱郵政財務手冊第六編票券管理第八章票券之銷燬(如附件)。 二、本公司已訂有郵政票券銷燬相關規定，符合銷燬原因者(如 07、12 類集郵封卡逾發行日 2 年無繼續促銷價值者)，可退繳管轄局出納單位統一辦理。
42	勞安	中華郵政工會	建請郵政公司發放口罩，以保障員工健康安全。	依據總公司 115 年 7 月 24 日勞字第 1150049307 號書函復如下： 一、公司極為重視同仁健康，各項保護措施均依照職業安全衛生法及勞工健康保護規則等相關規定辦理；「嚴重特殊傳染性肺炎」(新冠肺炎)自 112 年 5 月 1 日起調整為第四類傳染病，防疫回歸常態化，目前主管機關無強制佩戴口罩之規定。 二、有關口罩之配發，宜由各等郵局(中心)依據實際作業環境及職務需要，自行評估採購配發，以保障同仁健康及維護工作安全，爰本案予以保留。

中華郵政工會暨所屬分會115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
43	資產營運	中華郵政工會	建請中華郵政公司全面汰換窗口按壓式抽屜。	依據總公司 115 年 7 月 23 日產字第 1150049316 號函函復如下： 一、本公司各支局營業櫃檯抽屜設置自動鎖裝置，係依據「金融機構安全維護管理辦法」第 6 條第 1 項第 1 款規定略以，現金收付櫃檯高度應適當，並設置自動鎖抽屜，經收現鈔應隨手置入抽屜並上鎖或回送大出納處。現行採用斜舌鎖、按壓鎖為符合法規及實務綜合考量，若因自動鎖零件老化、故障或鬆脫位移致使解鎖動作易造成職業傷害，可請各局勞安主管單位排除異常狀況，以確保同仁工作環境安全。 二、本公司每年度均召開營業廳設施設計規範定期檢討會議，貴會建議更改櫃檯抽屜開啟形式一節，本公司將函請各等郵局填報「應用意見調查表」後併於會議中討論，將以方便開關原則綜合檢討櫃檯抽屜改良方向，降低同仁工作傷害風險。 三、副本抄送臺中郵局：請依說明二辦理轄屬各支局既有營業櫃檯自動鎖抽屜修繕需求調查，若有櫃檯整修須協助辦理規劃改善者請函報本公司。
44	資產營運	中華郵政工會	建請公司調整儲匯窗口監視器解析度，並能對焦打鈔機顯示之數字。另建請開放窗口員工查閱監視器之權限。	依據總公司 115 年 7 月 27 日產字第 1150049312 號函函復如下： 一、依本公司「NVR 網影像錄放影監視設備規範」(以下簡稱監視設備規範)第貳點「紅外線網路攝影機」(一)所定，攝影機解析度應達 1920x1080(含)以上，相關規格係考量監視設備應具備足以釐清現金收付爭議、帳務異常及其他交易事件之錄影品質。惟部分支局現行監視設備係於監視設備規範修訂前建置，受限於當時攝影設備技術、錄影系統規格及建置成本等因素，致錄影畫面解析度及影像品質未臻完善，較難清楚辨識打鈔機顯示數字。另本公司已於 114 年 1 月完成監視設備規範修訂，後續各局辦理監視設備汰舊換新時，可依最新監視設備規範辦理建置，以提升監視影像品質，逐步改善貴會所提監視畫面解析度及辨識度不足之情形。 二、另有關建請開放窗口員工查閱監視器權限一節，依金融監督管理委員會「金融機構安全維護管理辦法」第 5 條第 1 項第 7 款規定略以，監視錄影系統指定專人負責操作、監控及管理等工作，並設簿登記管制。另查本公司「監視系統維護管理要點」及「監視系統錄影影像、光碟片調閱處理要點」相關權限限制，尚無不妥，若有業務需要，建請依規章循適當人員協助調閱。 三、綜上，有關建請開放窗口員工查閱監視器權限，經本公司政風處審酌，建議維持現行管理機制。

中華郵政工會暨所屬分會115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
45	資產營運	中華郵政工會	建請盤點並推動全臺自有局屋的年限、規劃補強外觀整修工程及強化消防安全檢。	依據總公司 115 年 7 月 22 日產字第 1150049309 號函函復如下： 一、為保障本公司建築物結構安全及使用效能，提升員工作業與用郵民眾安全，並確保郵政服務正常運作，本公司訂定「營業局屋建物結構安全檢測標準作業程序」，並以 114 年 10 月 29 日產字第 1142901966 號函送各等郵局據以辦理(影附原函及附件)。 二、另針對屋齡逾 30 年且尚未辦理耐震初評之營業局屋，本公司於 114 年 12 月 22 日以產字第 1142902523 號函請各等郵局於 115 年 10 月 31 日前完成耐震初評，並將辦理結果函報本公司(影附原函)。 三、綜上，本公司已建立建築物結構安全檢測及耐震初評機制，並持續督導各等郵局依規定辦理，以維護建築物安全及保障員工與用郵民眾之安全。 四、副本抄送花蓮郵局：請就工會來函反映玉里郵局局屋屋齡已達 56 年，且有遮雨棚及外牆貼磚脫落情形一案，依本公司訂定之「營業局屋建物結構安全檢測標準作業程序」查處續辦，並將辦理情形副知本公司。
46	政風	台中分會	建請於營業廳設置駐衛警或保全人員，以利防詐作業與保障民眾安全。	依據總公司 115 年 8 月 10 日政字第 1150053147 號函函復如下： 一、請參閱金融監督管理委員會 95 年 6 月 13 日金管銀(二)字第 09500234510 號令(如附件)略以：「茲規定金融機構之營業單位如其現金收付櫃檯已裝設密合式防護玻璃或其他安全隔離設施，於營業時間內，得免依『金融機構安全維護管理辦法』第六條第一款第三目規定僱用駐衛警、保全人員或其他警衛人員專責擔任警戒工作。」。 二、經查本公司之營業單位現金收付櫃檯已裝設密合式防護玻璃或其他安全隔離設施，於營業時間內，依前揭規定得免僱用駐衛警、保全人員或其他警衛人員專責擔任警戒工作。本措施已行之有年、運作順暢，尚符合整體需要，爰有關在營業場所設立駐衛警或是保全一案，經審酌建議維持現行管理機制。

中華郵政工會暨所屬分會115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
47	公共事務	中華郵政工會	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。	依據總公司 115 年 7 月 22 日公字第 1150049306 號函函復如下： 一、現行客戶進線案件，約 97%以上均即時受理並完成答詢，惟少部分案件(約占 3%)因涉及業務判斷、系統權限或須由權責單位進一步查證，爰仍須透過會辦單機制移請相關單位依權責查處，以確保案件處理之正確性及周延性。 二、依本公司「處理人民陳情及申訴案件作業要點」，案件事實查證、證據蒐集、責任認定及處理結果，均屬各業務主管單位權責，對於內容未臻具體、事證不足或具爭議之申訴案件，仍應依相關規定予以受理，並由權責單位依法查處及妥適回復，不宜於受理階段逕予排除；倘於案件受理前建立分級制度，或採行實名制申訴並要求申訴人提出具體事證，涉及申訴案件受理標準之認定、個人資料保護及民眾陳權益等整體規範，恐影響案件處理之一致性與公平性，亦可能衍生案件未獲受理之爭議，進而影響公司整體形象及公信力。 三、有關重複申訴之案件，本公司「顧客抱怨(陳情)處理注意事項」已訂有相關處理規則，對於案件經查與事實不符或顧客要求逾越法令及公司規定權限，經妥予說明仍未獲諒解者，得依程序簽核後存查，俾利維護同仁尊嚴及心理健康。 四、有關定期統計申訴案件相關分析資料，客服中心已建置「人民陳情及申訴案件月報表」，按月彙整各類申訴案件統計資訊並上傳至內網，供各單位查閱及下載，相關資料將作為業務管理及制度精進之參考。

