

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

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	宜蘭分會	建請員工於當年度輪休未修完所留天數，應於隔年可領休假補助費，以維護權益。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 11 日回復如下：</p> <p>一、查勞動基準法第 38 條第 4 項規定：「勞工之特別休假，因年度終結或契約終止而未休之日數，雇主應發給工資。但年度終結未休之日數，經勞雇雙方協商遞延至次一年度實施者，於次一年度終結或契約終止仍未休之日數，雇主應發給工資。」，以及同法施行細則第 24 條之 1 第 3 項規定：「勞雇雙方依本法第 88 條第 4 項但書規定協商遞延至次一年度實施者，其遞延之日數，於次一年度請休特別休假時，優先扣除。」。</p> <p>二、按勞動基準法設計特別休假之本意，係為使勞工除固定例假日外，能有充分的時間安排從事休閒及娛樂活動，另查本公司所訂休假補助要點，係參採公務人員規定，為鼓勵員工能將當年度特別休假休畢，爰補助其於當年度休假者。另保留於次年部分不得申請補助。</p> <p>三、綜上，勞工特別休假未休日數，於年度終結時，勞雇雙方得協商將未休之日數遞延至次一年度實施，且該遞延日數於次一年度請休特別休假時，須優先扣除。為避免勞工請休次一年度之特別休假權益受到壓縮，及符合鼓勵員工當年度休假之本意，本建議案允宜保留。</p>
2	給與		建請總會向事業單位提議休假補助放寬申請時間，請討論。	
3	給與	臺南分會	建請總公司針對郵政人員的休假補助方法中，輪休逾 14 日按日支給休假補助費 600 元此部分，能不受限須於該年度全部休完的規定；而是採可累積計算到下一年度，請討論案。	
4	給與	嘉義分會	建請總公司比照「中華郵政股份有限公司轉調人員請假休假實施要點」改善職階、約僱人員福利，將未住院傷病假一年 30 日比照轉調人員不扣薪。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 9 日回復如下：</p> <p>一、依據「中華郵政股份有限公司設置條例」第 10 條第 2 項規定：「本公司副總經理以下之從業人員，除第 11 條及第 12 條規定外，依本公司人事規章辦理，不適用公務人員有關法令之規定。」</p> <p>二、另據本公司職階人員管理要點第 6 點第 1 項及約僱人員僱用要點第 13 點規定略以，職階及約僱人員有關請假、休假事項，適用勞動基準法、性別工作平等法及勞工請假規則等規定辦理。</p> <p>三、綜上，本公司職階及約僱人員係純勞工身分之僱用人員，有關貴會建請本公司調整其病假規定一節，仍應按前開規定辦理，另查本公司近年來已實施提高職階及約僱人員之婚、喪假天數、休假補助費金額及家庭照顧假給薪等友善措施，爰本建議案暫予保留。</p>
5	給與	臺南分會	建請總公司修訂職階人員傷病假規定，請討論案。	
6	給與	臺南分會	建請總公司提高職階與約僱人員喪假天數，請討論案。	

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

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	臺中分會	建請事業單位將資深約僱人員實際年資予以納入計薪年資。	依據人力資源處 109 年 3 月 6 日回復如下： 查本公司於民國 99 年以前本公司約僱人員僱用要點及渠等僱用時所簽訂之勞動契約，其薪資係採固定薪，尚無年度考核晉薪規定，至民國 100 年修改僱用要點始有薪級表辦理年度考核晉薪，另查本公司歷年辦理提敘薪級均係針對通案對象辦理，並無對個案辦理提敘薪級情形，爰本案保留。
8	給與	南投分會	建請公司調升職階人員給假福利。	依據人力資源處 109 年 3 月 18 日回復如下： 一、依據「中華郵政股份有限公司設置條例」第 10 條第 2 項規定：「本公司副總經理以下之從業人員，除第 11 條及第 12 條規定外，依本公司人事規章辦理，不適用公務人員有關法令之規定。」 二、另據本公司職階人員管理要點第 6 點第 1 項規定略以，職階人員有關休假事項，適用勞動基準法等有關規定辦理。 三、綜上，本公司職階及約僱人員係純勞工身分之僱用人員，有關貴會建請給予職階人員優於勞動基準法規之特別休假日數一節，鑒於郵政改制公司後宜朝企業經營為原則，另查本公司近年來已實施提高職階人員之婚、喪假天數、休假補助費金額及家庭照額假給薪等友善措施，爰本建議案暫予保留。
9	給與	宜蘭分會	建請公司給予職階人員優於勞基法規定的特休制度。	依據人力資源處 109 年 3 月 9 日回復如下： 一、查中華郵政工會(以下簡稱工會)與本公司簽訂之團體協約第 17 條規定略以，本公司要求工會會員於工作時間外參加各種會議、訓練、講習或與業務有關活動之工作，應按其參加時數予以補休或改發工資。 二、復查同協約第 24 條規定略以，工會會員於工作時間內出席工會或與公司事業有關工會召開之各種會議、訓練及與業務有關之活動，由工會函洽本公司同意後，得按實際需要請給公假。 三、依上開規定，半日制同仁於工作時間內參加工會所舉辦之活動，本公司同意核予公假以免除其於工作時間內提供勞務之義務；倘該活動係屬強制參加，則工作時間外之參加時數應予以補休或改發工資。
10	給與	雲林分會	半日制同仁參與工會所舉辦之活動，給予 1 天公假，但對半日制而言，卻要額外挪出自己半日時間參與，以至於參與的意願不大，為增加半日制員工意願參與工會活動，因而提出此案討論	依據人力資源處 109 年 3 月 9 日回復如下： 一、查中華郵政工會(以下簡稱工會)與本公司簽訂之團體協約第 17 條規定略以，本公司要求工會會員於工作時間外參加各種會議、訓練、講習或與業務有關活動之工作，應按其參加時數予以補休或改發工資。 二、復查同協約第 24 條規定略以，工會會員於工作時間內出席工會或與公司事業有關工會召開之各種會議、訓練及與業務有關之活動，由工會函洽本公司同意後，得按實際需要請給公假。 三、依上開規定，半日制同仁於工作時間內參加工會所舉辦之活動，本公司同意核予公假以免除其於工作時間內提供勞務之義務；倘該活動係屬強制參加，則工作時間外之參加時數應予以補休或改發工資。
11	給與	雲林分會	建請中華郵政公司將約僱人員服役軍職年資列入特別休假年資，給予不定期約僱人員公平、公正之福利待遇。	依據人力資源處 109 年 3 月 12 日回復如下： 查本公司 101 年 9 月 28 日人字第 1010202597 號(人通第 4784 號)函規定，職階人員軍中服役年資自 102 年度起得併計休假年資，約僱人員未納入適用對象，茲因約僱人員與職階人員進用資格條件及方式多所不同，即存在差異性，又所適用之人力資源規章亦未盡相同，實不宜一律比照，爰本建議案暫予保留。

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

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	給與	桃園分會	建請為員工投保防疫險。	<p>依據總公司 109 年 3 月 11 日人字第 1090061760 號書函復如下：</p> <p>一、依「公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法」(以下簡稱發給辦法)第 2 條規定「公務人員保障法」第 102 條所定公營事業依法任用之人員，因公受傷、失能、死亡慰問金之發給，依本辦法規定辦理。發給辦法第 14 條規定，公營事業機構非依法任用人員之慰問金，由各該主管機關參照本辦法規定核酌辦理，並逕行核定發給，爰郵政人員(含轉調人員、職階人員及約僱人員)因公受傷、失能、死亡慰問金之發給，均適用發給辦法相關規定。</p> <p>二、另查發給辦法第 9 條規定略以，本辦法施行後，各機關學校不得再為其人員投保額外保險，但參與依傳染病防治法所定或經中央衛生主管機關指定為傳染病之防治工作，須直接與感染者、疑似感染者或屍體接觸之相關人員，得經行政院同意另外辦理保險。查本公司外勤同仁僅支援防疫物資(口罩、酒精)之遞送工作，並未直接與感染者、疑似感染者或屍體接觸，爰本建議案予以保留。</p>
13	給與	臺北郵件處理中心分彙	比照交通事業單位、國營企業、民間企業，郵政員工於中午 12:00 之後開始上班工作者，應有夜點費之待遇，以吸引優秀人才及降低晚班單位流動率。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 6 日回復如下：</p> <p>一、有關發給晚班人員晚班津貼一節，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。」本公司屬國營事業，有關員工待遇及福利仍應依上開規定辦理。另查本公司為體恤夜間輪班工作人員之辛勞，依前郵政總局 79.2.21 人通第 2803 號函規定，自 23 時起至翌晨 7 時止輪值擔任夜班工作人員均可支領夜點費。</p> <p>二、本案保留。</p>
14	人力	中華郵政工會	建請約僱人員參加對外考試，考試錄取即可過班。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 18 日回復如下：</p> <p>一、依本公司職階人員甄選進用要點第 5 點規定略以，曾試用 6 個月期滿，考核成績合格之現職人員，再次參加同職階且同類科甄試錄取，經傳用並辦妥職階改僱手續後免再試用。</p> <p>二、另依本公司職階人員甄試簡章規定玖、七，「本公司現職(僱)人員報考者，須符合各類科資格條件規定，經錄取後依錄取之職階、類科及錄取分發(區)局按錄取名次接受分發，並在分發後郵局辦理職階改僱手續，不得要求逕於原服務郵局改僱。」為維護考試公平性，爰錄取人員分發進用應依上開規定辦理。</p> <p>三、本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
15	人力	中華郵政工會	隨著台灣正邁向超高齡社會，建請公司修改志工志願服務要點，放寬志工服務者之年齡限制。	依據總公司109年3月25日人字第1090069009號函復如下： 經查本公司志工服務內容以引導及協助用郵顧客為主，尚無繁重及危險性之服務業務，惟為考量高齡志工體能狀況及交通往來安全性，爰不予放寬郵政志工服務年齡上限。
16	人力	中華郵政工會	建請總公司發給職階人員(含約僱)非主管之津貼，期望能與轉調人員一致，朝同工同酬之方向邁進。	依據人力資源處109年4月7日回復如下： 有關職階及約僱人員核發非主管職務待遇規劃事宜，因本公司108年度調整員工待遇，當年度用人費用預算已達飽和，不敷容納所需增加費用；復查本年(109)度依109年2月薪資水準估算，預估目前尚無餘裕全數支應旨揭非主管職務待遇之核發，將依本年度退休人數、人員進用及各項撙節對策落實情形，規劃於全體員工經營績效獎金免受影響下分階段實施。另本案涉及薪資結構調整，須報經行政院核准，將依行政程序儘速研處。
17	人力	新竹分會	建請事業單位評估現任約僱員工，經外部考試考取在地職階人員，優先在原單位轉正職人員。	依據人力資源處109年3月18日回復如下： 一、有關現職約僱人員甄試錄取職階人員逕於原服務單位辦理改僱一案，依據本公司職階人員甄試簡章玖、七，規定「本公司現職(僱)人員報考者，須符合各類科資格條件規定，經錄取後依錄取之職階、類科及錄取分發區(局)按錄取名次接受分發，並在分發後郵局辦理職階改僱手續，不得要求逕於原服務郵局改僱。」為維護考試公平性，及兼顧錄取分發區(局)缺額增補需求，爰錄取人員分發進用應依上開規定辦理。 二、本建議案保留。
18	人力	臺北分會	建請將現行郵政約僱人員資位改制為「專業職三」，簡化人資管理及提升員工向心力。	依據人力資源處109年3月13日回復如下： 一、查國營事業管理法第31條規定，國營事業人員進用，應以公開甄試方法行之；另依交通部98年12月18日函知所屬各機關(構)遴用聘僱人員應符合「公開、公平、公正」之甄審作業原則，因此難以增設「專業職三」作為內部考試。 二、本案保留。
19	人力	臺北分會	建請全日制约僱人員得比照專業職二，半年後便可申請排序，調至所屬中心局住家附近郵局，以維護郵工權益。	依據人力資源處109年3月13日回復如下： 一、經查為配合各責任中心局業務需要，轄內單位間員工異動，已授權各局依權責辦理。 二、本建議案保留。

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

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	考核	基隆分會	建請取消中華郵政(股)公司職階人員考核要點第八條:復用(職)人員首次受考,最高評給八十三分之規定。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 31 日回復如下: 錄案研議,本案所提建議事項將參酌本公司業務需要及特性,以工作績效為導向,於日後修正相關考核要點時一併納入全盤考量。</p>
21	考核	三重分會	建請公司年終評定考成分數時,不區分轉調人員與職階人員,統一按分數比例混合評定成績,以符合考評公平性。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 11 日回復如下: 一、查本公司前為配合基本績效獎金計發方式修正有關考成評核規定部分,原擬整合轉調、職階兩類人員之考成(核)作業要點,惟經交通部人事處初步審視意見,認為本公司將職階人員與轉調人員合併計算評分級距人數比例部分,恐致部分單位轉調人員獲評高分人數較多,逾越 90 年交通部核定本公司(轉調人員)年終考成評分比例限制(84 分以上占 85%)爰依交通部人事處建議,取消兩要點合併方案,改以各自修正條文內容,並將職階人員年度考核請事病假、懲處等扣分標準、考核評分計算單位、考核評分級距及人數比例限制、考核評分程序,均與轉調人員相同,以利主管一致性評核,合先敘明。 二、復查本公司職階人員考核要點第 16 點規定略以,各等郵局係以局為考核評分計算單位,對於轄內工作特別辛勞或服務績效特別優異之支局員工,尤應重視其考核之評核;是以,為使員工評核標準一致,各等郵局員工之考評計算單位係依前述規定為原則,相關考核評分級距及人數比例亦依此原則由各局自行調配,仍可達公平合理、覈實考評之效果。 三、綜上,案關建議予以保留。</p>
22	考核	臺北分會	建請公司將新進員工的試用期,列入年度考核評分期間計算,讓下半年進局的員工能夠同上半年進局的員工,在隔年可以有完整的年度考核而順利晉薪。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 10 日回復如下: 一、本公司為進用適任員工,爰參照公民營企業有關新進人員試用規定,於本公司職階人員甄選進用要點規定,各職階類科錄取人員分發進用後須依規定試用 6 個月,試用期滿成績考評合格者始予正式進用。試用期間因未取得正式員工之身分,故不得列入年度(另予)考核年資之計算。 二、經詢台灣電力公司、台灣中油公司、台灣自來水公司及台灣糖業公司等國營事業單位,有關其新進人員考核年資之計算,均自試用期滿正式進用之日起算,試用期間亦不予計入,故本公司就新進人員考核年資之計算方式,非屬特例。 三、綜上,案關建議予以保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
23	規劃	三重分會	建請公司舉辦約僱人員升資考試，轉任專業職人員。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 6 日回復如下：</p> <p>一、查本案本公司前於 105 年 11 月 17 日函報交通部，請准辦理本公司約僱人員改僱職階人員甄試，惟該部 105 年 12 月 28 日函復未予同意，理由如下：</p> <p>(一)查國營事業管理法第 31 條第 1 項規定：「國營事業人員之進用，除特殊技術及重要管理人員外，應以公開甄試方法行之。」前開條文明定國營事業人員應以公開甄試方法進用。</p> <p>(二)復查中華郵政股份有限公司設置條例未規定約僱人員得以內部晉升考試改僱職階人員，且參酌「經濟部所屬事業機構人員進用辦法」有關約聘(僱)人員非經依派用人員甄試進用，不得改為派用人員之規定，爰中華郵政公司約僱人員與職階人員雖均由公開甄選進用，惟考試科目、資格條件及甄選方式不同，進用管道有別，故約僱人員透過內部晉升考試改僱職階人員有違上開國營事業管理法公開甄試之意旨。</p> <p>二、本案保留。</p>
24	規劃	彰化分會	建請事業單位修正郵儲匯襄理(專員)設置標準。	<p>依據總公司 109 年 3 月 12 日人字第 1090061761 號函復如下：</p> <p>一、本公司有關支局管理人員(經理及儲壽襄理)係採先行配置原則，成立初期雖未達 1 個管理基數即先行核配支局經理 1 名綜理局務，當管理基數達 1(或設置標準)時，即增設襄理 1 名襄助經理分擔局務，合先敘明。</p> <p>二、襄理係輔助性主管，其名額增減及人員任免應較工作員嚴謹，且各級支局屬性不同，為求客觀合理及員額管控，爰單獨計算各級支局管理基數予以配置襄理名額；如得累計管理基數，則前述先行配置支局經理之管理基數應先予扣除避免重複計算，反不利於各局核配支局襄理。</p> <p>三、另各級支局因地理環境等因素，造成每月業務量皆不相同，為求客觀衡量評比，爰採用當年度每月平均值。</p> <p>四、又本公司已陸續寬放支局襄理設置標準(原未配置襄理支局可將郵、儲管理點合併計算)，並每年檢討管理點項目，且已將自行查核、法令遵循及洗錢申報等作業納入，減輕支局經理工作負荷，爰本案予以保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
25	規劃	中華郵政工會	建請修正「中華郵政股份有限公司職階人員甄選進用規範」，將約僱人員納入得予加分人員之規定。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 18 日回復如下：</p> <p>一、查本公司職階人員甄試就具因公撫恤郵政員工之遺眷(配偶或子女)身分者予以加分，係體恤並照顧在職因公死亡員工遺眷之措施，至就具原住民身分者予以加分，係為符合法定僱用比率，有其適法性，合先敘明。</p> <p>二、考量在職約僱人員參加案關考試如依服務年資加分，尚缺乏法令依據並將引來外界考生強烈質疑甄試公平性，爰本案保留。</p>
26	訓練	中華郵政工會	請總公司於訓練所開立基層主管訓練班，教授基層主管所需知識，以符合規文化，並為基層設立一道堅強關卡。	<p>依據總公司 109 年 3 月 20 日人字第 1090069008 號函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司 108 年 12 月 5 日人字第 1080602811 號(人通第 1479 號)函。</p> <p>二、依上一、函，人力資源處郵政訓練所每年均辦理基層主管學程班，提升基層主管人員之領導與管理知能，如有需求者，可由直屬主管遴薦參訓。</p> <p>三、另為增進各等郵局初任或代理各級支局襄理及經理人員處理業務之熟稔度，各等郵局可依訓練需求辦理「初任或代理襄理及支局經理業務精進訓練」，課程內容包含支局襄理及經理例行業務、會計帳務處理、局務管理、領導激勵與行銷實務等計 14 小時。</p>
27	訓練	高雄分會	建請局方應依據團體協約第十七條之規定，要求會員於工作時間外參加各種會議、訓練、講習或與業務有關活動之工作時，應按其參加時數予以補休或改發工資。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 12 日回復如下：</p> <p>一、本公司「郵政 e 大學」係提供員工個人發展及自我成長之多元學習網站，尊重員工個人學習意願，鼓勵同仁採自動自發參與線上學習。惟配合政府政策(法令)全員皆需接受之課程，無法於線上學習者，服務單位將另於適當時間安排集中放映數位課程或辦理實體訓練。各單位亦可斟酌實際需要於適當場所提供個人電腦，俾同仁利用時間上網學習。</p> <p>二、另本公司每年皆規劃郵政 e 大學學習推廣活動，提供抽獎獎品鼓勵同仁利用公餘時間上網學習。自 107 年度起再提升獎勵人數，以鼓勵員工充實自我與專業知能。</p> <p>三、至有關各等郵局績效衡量之「職能訓練」項目，達成指標學習時數為 18 小時，除計入員工個人之數位學習外，各單位簽准薦派參加郵政訓練所、中華郵政工會、外界機構訓練研習及專題演講之實體訓練等亦列為職能訓練時數，尚非僅計入數位學習時數一項。查 109 年各等郵局績效衡量標準「職能訓練」占 1%。</p> <p>四、本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

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	訓練	南投分會	建請公司在 E 大學新增「證照考試」系列電子書、系列課程。	<p>依據人力資源處 109 年 3 月 26 日回復如下：</p> <p>一、有關建議新增「證照考試」電子書、課程一節，謹查目前專業證照種類眾多，包括金融類、保險類、資訊類、專業技術類及語言類等，且非所有考科均有電子書產品，請提供實際所需證照名稱，俾研議辦理。</p> <p>二、本公司現已於郵政 e 大學建置多益(TOEIC)模擬測驗系統，供同仁自我精進英語學習，另台灣金融研訓院、中華民國人壽保險管理學會、中華民國精算學會及財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會等均有辦理證照測驗機構網站，亦提供歷屆測驗試題及解答下載，如有需求可多加利用。</p> <p>三、本建議案保留。</p>
(二) 郵務類：				
29	投攬	中華郵政工會	建請事業單位召開「工作衡量表」檢討會議。	<p>依據總公司 109 年 3 月 12 日郵字第 1090060479 號書函復如下：</p> <p>一、案關建議事項說明如下：</p> <p>(一)若主要工作為接送、支局收攬、快捷轄內聯絡班，次要工作有協投、上收及夜投等工作性質複雜區段，請主管人員於投遞單位郵件作業系統/ad00 投遞小段維護交易，將區段屬性定義為「其他段」，結束工作時刻請按實際完成工作後之時間打卡，以符實際。</p> <p>(二)快捷使用 PDA 投遞區段，按工作標準作業流程返局後應先將郵件整理結束後再執行結單作業，若該區段尚需兼任整理其他郵件工作，請將區段屬性定義為「其他段」，結束工作時刻請按實際完成工作後之時間打卡，以符實際。</p> <p>(三)投遞工作衡量作業自開辦以來，本公司已至各局辦理說明會及就投遞單位進行個別輔導設定，且不定期遠端查核遂局修正缺失，目前各局作業已趨穩定，各單位倘若發現有執行作業疑義，可循行政程序請求協助解決問題，俾利真實呈現數據，以達均衡區段工作負荷之目的。</p> <p>二、本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

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	中華郵政工會	地球溫室暖化日益加劇，夏日終年過長，請提高涼水經費。	<p>依據郵務處 109 年 3 月 19 日處郵字第 1090068992 號書函復如下：</p> <p>一、本公司業於 108 年 1 月 7 日以郵字第 1072804275 號函知各局，自 108 年 1 月起「外勤人員冬夏飲品費」每年度每人自新臺幣 600 元調整至 1,000 元，合先敘明。</p> <p>二、為有效運用外勤人員冬夏飲品費並達最佳效益，各局應督導所屬投遞單位，於年度可運用額度內，發揮巧思，就有限資源做最大效益之使用。本案保留。</p>
31	投攬	中華郵政工會	建請檢討針對掛號函件一次未能妥投即逕開招領之稽核。	<p>依據郵務處 109 年 3 月 20 日處郵字第 1090068988 號書函復如下：</p> <p>一、按各類掛號郵件，於按址送達 2 次無法投交收件人時，投遞人員應於信封封套註明投遞時間，除有無法投遞緣由如查無此人、地址欠詳等情形外，並應繕發招領通知單，通知收件人至指定郵局領取。投遞次數規定業明定於本公司「掛號函件處理須知」第 87 點，掛號郵件投遞 2 次係為增加掛號郵件妥投率，有助維持郵務服務水準，爰請依上開規定辦理。</p> <p>二、至「投遞單位郵件作業系統」中設有投遞 1 次逕與招領之警示，僅為提示作用，投遞同仁得點選確認(yes)警示視窗，續行招領編輯作業，尚不宜取消，爰本案保留。</p>
32	投攬	中華郵政工會	建請總公司資訊處將 PDA 程式系統更新穩定改善，再讓試辦局使用。	<p>依據總公司 109 年 3 月 19 日郵字第 1090069006 號書函復如下：</p> <p>臺北郵局松山投遞股試辦以 PDA 投遞掛號郵件作業，因資訊系統尚未完備，已於 108 年 12 月已暫停試辦，本公司已進行相關系統增修，待排除各項系統缺失之后再行試辦。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

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	投攬	臺北分會	建請公司能停止測驗函寄發，改用查驗投遞單來替代。	<p>依據總公司 109 年 3 月 13 日郵字第 1090061781 號書函復如下：</p> <p>一、寄發郵件測驗函進行查核作業已行之多年，本項作業除蒐集實際到達收件人地址之時間差異，作為郵件時效參據外，並主動蒐集民眾反映及興革建言，對各投遞單位缺失之改善及投遞品質之維持，確具效益，不宜驟然廢除。</p> <p>二、未來本項作業將研議利用科技作為輔助，以期簡化流程並減輕稽查查核工作之負荷。</p>
34	投攬	三重分會	建請總公司廢除『郵政測驗函』俾免造成公眾疑慮及稽查工作負擔。	
35	投攬	桃園分會	建請取消普通掛號夜間投遞。	<p>依據總公司 109 年 3 月 13 日郵字第 1090061759 號書函復如下：</p> <p>按普通掛號函件夜間投遞係以具夜間投遞班次之區域，由快捷段兼投，屬本公司便民服務之一環，目的在提升郵遞服務品質。案關建議將俟本公司 i 郵箱設置普及化後，再行檢討，本案保留。</p>
36	投攬	臺中分會	建議廢除掛號夜間投遞。	
37	投攬	臺北分會	建請事業單位暫停「民眾自我隔離」住戶郵件投遞。	<p>依據總公司 109 年 4 月 17 日郵字第 1090090382 號書函復如下：</p> <p>一、請參閱 109 年 4 月 13 日郵字第 10904-08 號(投 26 號)郵務通報。</p> <p>二、本公司已建請中央流行疫情指揮中心提供居家檢疫及隔離者名單，以降低投遞人員染疫風險。</p> <p>三、防疫期間，為確保外勤投遞人員健康及安全，在取得居家檢疫及隔離者名單前，投遞各類掛號郵件應變措施如下：</p> <p>(一)按鈴後可向收件人聲明「如有受傳染病防治法規必須嚴守相關義務，否則會觸法被罰。」，並詢問現在是否可以收受掛號郵件，如無特殊情形則依既有規定投遞。</p> <p>(二)對於已知悉或收件人主動告知為居家檢疫、隔離中又無其他人可簽收者，其掛號郵件投遞作業方式如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請居家檢疫、隔離者提供可代收郵件之親友住所，於隔離期間依其指示，將郵件改投遞至其指定之代收人處所。 2. 依居家檢疫、隔離者指示，可將郵件留存於指定之投遞單位或郵局候領，並延長候領期間，於隔離期滿後再派員投遞或由其來局領取；如屆期仍未能投遞或來局領取者，再與收件人聯繫投遞事宜，如確實無法聯絡投遞者，始可退回。

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
38	投攬	臺南分會	建請總公司於「投遞單位郵件處理系統」中，秤重、交投登錄及登入上班時刻中，增設提醒視窗，請討論案。	依據總公司 109 年 3 月 12 日郵字第 1090061787 號書函復如下： 一、投遞單位郵件作業系統為免重複登入已設管控同一員工帳密僅能有效簽入一台系統，並以提醒視窗警示，投遞同仁登入錯誤區段係人為因素造成，現行並無輔助工具可避免防止，請主管人員加強教育管理，以免造成原區段已登入之資料錯誤。 二、B613 電子磅秤重量擷取交易已設重複秤重警示，遇系統不穩定致重複秤重時，請通知維護廠商前往進行調校，以維資料正確。 三、B614 工作時刻登錄交易已設重複打卡防呆提醒功能，遇系統連線問題造成重複打卡時，請通知維護廠商前往進行檢修，俾利作業。 四、本案保留。
39	投攬	中華郵政工會	建請改善內勤郵務工作人員制服事宜。	依據郵務處 109 年 3 月 17 日處郵字第 1092800870 號書函復如下： 本公司對於同仁制服之布料材質向極重視，未來於夏季制服採購布料材質考量舒適度及透氣性(通風排汗)，同時將挑選數種不同質料之布料，製作樣衣讓同仁試穿。本案錄案研議。
40	投攬	中華郵政工會	建請公司升級外勤安全帽的機能性，增加內藏式遮陽片，拉下與上收操作方便，提升投遞過程的安全性跟便利性。	依據郵務處 109 年 3 月 17 日處郵字第 1092800870 號書函復如下： 經查外勤人員安全帽之採購，係由各責任局依權責核處，其材質除應兼顧透氣、通風、涼爽、輕量化及防雨水等功能外，更須符合法定安全標準產品以保障同仁安全，同仁如有優於上述條件並符合預算之產品資訊，得提供各該責任局採購單位參考。
41	投攬	基隆分會	建請總公司提高運動鞋採購經費。	依據郵務處 109 年 3 月 17 日處郵字第 1092800870 號書函復如下： 查現行外勤人員運動鞋採購預算為每雙 1,200 元，該價格已貼近市價行情，足供購買品質優良之商品。另查該裝備採購作業係由各責任局依權責核處，爰本案請逕洽責任局建議辦理。
42	投攬	臺南分會	建請總公司提高外勤人員鞋子預算，請討論案。	
43	投攬	中華郵政工會	建請中華郵政公司強化外勤人員安全衛生防護工作。	依據郵務處 109 年 3 月 17 日處郵字第 1092800870 號書函復如下： 一、本公司健康檢查係依「勞工健康保護規則」第 15 條規定辦理，檢查頻率為 40 歲以上每 3 年 1 次，未滿 40 歲每 5 年 1 次，依同規則附表八所定之檢查項目規定，已將胸部 X 光(大片)攝影檢查納入本公司每次健檢項目。 二、至建議將頭套式面罩納入郵差制服費用一節，將排擠其他服裝裝備之採購，爰予保留。倘有該項物品實需，得逕洽各該責任局建議評估辦理。

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
44	投攬	臺北分會	建請公司設計外勤女生制服時，上衣能選用拉鍊式及縫製小口袋。	<p>依據郵務處 109 年 3 月 17 日處郵字第 1092800870 號書函復如下：</p> <p>一、本公司於 109 年 1 月 21 日至 109 年 2 月 3 日期間，辦理外勤人員新款夏季制服票選活動，按該活動票選結果，新款外勤士差夏季制服之長袖 Polo 衫上衣，即採用拉鍊式並增加門襟設計，塑造簡約效果，符合女性同仁需求。</p> <p>二、至作業功能設計方面，長袖 Polo 衫上衣上臂處及背心，均設計有筆插供外勤同仁使用，且背心及長褲共計規劃有 10 個口袋，應足供外勤人員工作需求。</p>
45	作業管理	中華郵政工會	建請公司將目前郵差包材質，升級為油帆布材質提高防水耐用性，保護郵件安全避免雨水浸溼而被客訴。	<p>依據總公司 109 年 3 月 20 日郵字第 1090069011 號書函復如下：</p> <p>一、本公司採購「大、小型肩背送信袋(肩背袋)」材質除考慮防水特性外，亦須將防耐摩擦染色、防破裂強度、立體性及輕便性等因素列入規範，且廠商交貨時須通過撥水法防水性：80 以上(試驗方法：AATCC22)及水壓法耐水性：170cm120 以上，無滲漏(試驗方法：AATCC127)之檢測。</p> <p>二、經洽詢廠商表示，若要達到完全防水功效，除表面需用防潑水塗層外，背面尚需貼合 PVC 防水膠膜，惟袋子重量將增加，不宜肩背及載運使用；另建議增加內層設計部分，已請製造商研議。</p> <p>三、膠類材質經日曬雨淋易使其物性衰退，請同仁於雨天時配合使用「函件防雨專用塑膠袋」或定期汰換上述老舊裝備以確保郵件安全。</p>
46	作業管理	臺中分會	建請總公司採購中小型郵遞車輛比照採購大型郵車恢復辦理技術訓練講習，請討論。	<p>依據總公司 109 年 3 月 17 日郵字第 1090061782 號書函復如下：</p> <p>一、本公司大型郵用車輛採購規範所訂「車輛技術相關講習」，係讓駕駛同仁了解車輛機械功能操作，並教導行車前應檢視之零件及車輛基本故障排除；經詢中、小型車製造商表示亦可配合辦理。</p> <p>二、上述課程內容本公司將列入相關採購規範，預計 109 年第 3 季舉辦。</p>
47	業務	臺南分會	建請總會向總公司建議大宗行政文書交寄時，需檢附收件人光碟檔，請討論。	<p>依據總公司 109 年 3 月 18 日郵字第 1090061762 號函復如下：</p> <p>一、為簡化投遞單位處理掛號郵件流程，解決招領通知單名址輸入困擾，目前臺北郵局電子郵件科印製國稅局及遠通電收(ETC)掛號函件，經該客戶授權，本公司得以運用收件人姓名、地址及掛號號碼等電子檔資料，且要求本公司必須謹慎處理個資。</p> <p>二、基於個人資料保護法，本公司無權要求大宗行政文書寄件人交寄掛號郵件時必須提供上述電子檔供本公司使用。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
48	業務	高雄分會	建請重新評估便利袋(bag1)交寄之相關規範。	依據總公司 109 年 3 月 20 日郵字第 1090061785 號函復如下： 為減少窗口人員收寄便利箱(袋)裝寄信函類文件困擾，未來將於適當時機研議取消便利袋銷售。
49	業務	澎湖分會	建請事業單位對於顧客申請退回快捷郵件時，應比照掛號小包、包裹申請退回時，一樣需收取退回費。	依據總公司 109 年 3 月 31 日郵字第 1090075667 號函復如下： 案關建議國內快捷郵件退回時加收退回費一案，審酌國內快捷郵件資費已較國內包裹資費為高，加收退回費易引發消費者質疑且不利市場競爭，本案保留。
50	業務	中華郵政工會	建請查核掛號內含信用卡郵件是否短收報值費。	依據郵務處 109 年 3 月 25 日處郵字第 1090068989 號書函復如下： 一、為加強信用卡郵件之控管，本公司已明訂「加強信用卡郵件安全控管執行方案」，以利各單位遵循及配合。其中，投遞信用卡掛件，收件人如以簽名代替蓋章簽收時，應切實檢視收件人之證件，並於收據上登錄證件名稱及字號。 二、另為簡化各郵件處理中心郵袋開拆及郵件挑對流程，減少錯誤，窗口收寄每一封發班次之報值郵件、代收貨款郵件、標單郵件、信用卡郵件，另行揀出集中併同前開郵件專袋或專箱封發，吊牌註明「特殊郵件」，以利各郵件處理中心集中處理。 三、至建議應按核卡額度上限收取報值費一節，查每張信用卡之信用額度不盡相同，郵局服務人員於收寄信用卡郵件時，無法逐一檢驗核卡額度；倘依本公司報值郵件每件報值最高限額(目前為新臺幣 5 萬元)，每件信用卡需加收 200 元報值費，恐遭顧客質疑變相加價，且如發生遭竊、遭冒領或遺失時，將加重各處理單位(或人員)之負擔。另一般信用卡掛失手續費為 200 元，考量遺失率，本公司直接加收 200 元報值費亦不符比例原則，爰本案保留。
51	國際	中華郵政工會	建請增加經費加印製年度推展國際快捷 EMS 大張「年曆表」。	依據總公司 109 年 3 月 17 日郵字第 1090059917 號書函復如下： 一、為推廣國際郵務業務，本公司每年均製作 B3 及 B4 種尺寸之年曆，致贈國際快捷大宗客戶或其他國際郵務客戶，俾利各局推展業務及維繫與客戶之情誼，合先敘明。
52	國際	臺北分會	建請增加經費，加印製年度推展國際快捷 EMS 大張「年曆表」。	二、近年來，雖印製及配送數量上均有所增加，惟 B3 尺寸之年曆仍有不足現象，未來於不逾本項編列之預算內，調整 2 種尺寸之印製數量，以配合各局推展業務之需求。

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
53	通路	高雄分會	建請事業單位全面取消連續假日首日比照周六營業之規定。	<p>依據總公司 109 年 3 月 23 日郵字第 1090061784 號函復如下：</p> <p>一、查本公司「109 年各等郵局所轄各級郵局平常日及星期六、星期日營業時間表」備註一、訂有遇 3 日以上連續假日，第 1 日比照星期六營業，第 2 日起停止營業；惟第 1 日如適逢勞動基準法所定休假日，則一律停止營業之調整原則，合先敘明。</p> <p>二、本公司為勞力密集之公用服務事業，提供郵政普及化服務，業務包括郵、儲、壽等項目，均與民眾生活息息相關，理應提供民眾便利之服務，且多數上班民眾亦有假日用郵需求。為提高郵政競爭力，增裕郵政營收，提升服務品質，爰維持部分較大郵局實施週六營業半日，以達到永續經營目標。</p> <p>三、3 日以上連續假日首日營業半天之郵局，若員工有返家需要者，各局主管應妥為調度人力或協調鄰近支局支援，以顧及員工權益與滿足民眾假日用郵需求。</p>
54	通路	花蓮分會	建請公司取消窗口未來連續假日首日比照週六營業措施。	<p>依據總公司 109 年 3 月 17 日郵字第 1090061780 號書函復如下：</p> <p>一、查本公司 106 年 3 月 3 日郵字第 1062801029 號(郵通第 8919 號)函及 107 年 8 月 3 日郵字第 1072802923 號(郵通第 0199 號)函，已就收寄國內包裹、快捷郵件黏貼「掛號條碼標籤」應注意事項提醒窗口同仁配合辦理，以利機器讀取及分揀作業。</p> <p>二、已再於 109 年 3 月 13 日發布緊急通告(編號 5137 號及 5138 號通告)重申上述規定，周知各局郵務窗口配合辦理。</p>
55	通路	臺北分會	建請申明「收寄快捷、包裹郵件，應盡量將掛號條碼黏貼於郵件正面，」收件人旁空白處，勿覆蓋收、寄件人等資料，以增加作業方便性。	<p>依據總公司 109 年 3 月 17 日郵字第 1090061779 號書函復如下：</p> <p>一、查本公司 106 年 3 月 3 日郵字第 1062801029 號(郵通第 8919 號)函及 107 年 8 月 3 日郵字第 1072802923 號(郵通第 0199 號)函，已就收寄顧客重複使用便利箱或各種紙箱，應清除或覆蓋前次所留掛號條碼、郵票及收寄件人相關資料之規定，提醒窗口同仁配合辦理，以利機器讀取及投遞作業。</p> <p>二、已再於 109 年 3 月 13 日發布緊急通告(編號 5137 號及 5138 號通告)重申上述規定，周知各局郵務窗口配合辦理。</p>
56	通路	臺北分會	建請重申「舊箱重用，再行交寄之大型快捷、包裹郵件，應請注意檢視郵件各面，是否確實剔除或完全覆蓋舊掛號條碼，及舊交寄(住址)資料，以免造成投遞單位投遞作業之困擾」。	<p>依據總公司 109 年 3 月 17 日郵字第 1090061779 號書函復如下：</p> <p>一、查本公司 106 年 3 月 3 日郵字第 1062801029 號(郵通第 8919 號)函及 107 年 8 月 3 日郵字第 1072802923 號(郵通第 0199 號)函，已就收寄顧客重複使用便利箱或各種紙箱，應清除或覆蓋前次所留掛號條碼、郵票及收寄件人相關資料之規定，提醒窗口同仁配合辦理，以利機器讀取及投遞作業。</p> <p>二、已再於 109 年 3 月 13 日發布緊急通告(編號 5137 號及 5138 號通告)重申上述規定，周知各局郵務窗口配合辦理。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
57	通路	高雄分會	建請事業單位拓展宣傳 i 郵箱服務至網路拍賣網站，並加入可直接使用中華郵政自己所發行的金融晶片卡來使用，提升 i 郵箱的實質使用率。	<p>依據總公司 109 年 3 月 18 日郵字第 1090061783 號函復如下：</p> <p>一、本公司已於 108 年 7 月 2 日與 PChome(網路家庭國際資訊股份有限公司)合作快捷郵件寄至 i 郵箱取件業務，刻正積極與網拍業者「露天拍賣」及 momo 購物等電商平臺洽談 i 郵箱合作，將於串接成功後陸續上線。</p> <p>二、另為滿足網拍業者需求，本公司已開發「i 郵箱特約戶前臺寄件」服務；特約戶之會員可於 i 郵箱列印託運單並完成自助寄件，刻由各局積極推廣。</p> <p>三、本公司「代收貨款」服務結合安全便捷的物流、金流系統，由投遞人員按址投遞，可有效解決忙碌現代人無法於營業時間親至窗口取件付款之不便；本公司每年以各式媒體向民眾宣傳代收貨款服務，業績量逐年成長。</p> <p>四、有關以郵政金融卡於 i 郵箱上支付郵資及代收貨款之服務，刻正測試中，將於本(109)年上半年開辦。</p>
58	通路	臺南分會	建請適當調整郵務窗口工作點，請討論。	<p>依據總公司 109 年 3 月 16 日郵字第 1090061786 號函復如下：</p> <p>一、郵務窗口工作點工作項目說明(新制)項目代號 150 便利箱，已說明銷售便利箱之工作點包含售箱、打包、銷戳及整理等手續。</p> <p>二、另依據本公司 106 年 12 月 6 日總字第 1060500566 號(總通第 9584 號)函規定，為因應實際作業需求，新增項目代號 404「指派事務點」，俾匡補各局之特殊情況，涵蓋範圍包含工作性質不屬各項目之後勤事務，工作量無法列歸櫃員，宜由主管指派特定櫃員支援處理之事務，如外語支援、整理郵袋及業務行銷等。請各局依實際情況以「指派事務點」方式，列入其他工時辦理。</p>
59	通路	臺南分會	郵務交寄包裹及小包的自黏式地址名條，請在寄件人的位置加印姓名地址電話號碼及郵遞區號欄位，以利寄件人填寫相關資料，請討論。	<p>依據總公司 109 年 3 月 13 日郵字第 1090061758 號書函復如下：</p> <p>案關建議已於 109 年 1 月採購第 3 批名址標籤貼紙案增修寄件人等相關書寫欄位，以便利用郵客戶交寄郵件，爰本案保留。</p>

(三) 儲匯類：

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
60	存簿	宜蘭分會	現任郵政補副 50 元/件，更印 50 元/件，更密免費，為期同仁作業更為有效率，建請參考同業收費標準，以提高客戶素質。 (同業收費：補副 100/件、更印 100 元/件，更密 100 元/件)。	依據儲匯處 109 年 3 月 17 日處匯字第 1091000136 號函復如下： 考量本公司客戶群與其他金融機構略有區隔，儲戶平均結存相對較低，調高掛失補副及更換印鑑工本費或增收更換密碼工本費，恐引發儲戶質疑，衍生窗口客訴，亦易造成儲戶結清銷戶並重開新戶以規避工本費，反增加窗口作業，相關業務收費標準仍維現行作業方式為宜。
61	存簿	高雄分會	建請事業單位提高相關儲匯作業的費用。	依據儲匯處 109 年 3 月 17 日處匯字第 1091000136 號函復如下： 一、有關建議提高更印、補副工本費一節，本公司屬國營事業單位，以提供全民便民服務為宗旨，考量本公司客戶群與其他金融同業略有區隔，儲戶平均結存相對較低，工本費訂定不宜過高，且現行受理更換印鑑或掛失補副業務已有收取業務工本費 50 元，調高工本費恐引發儲戶質疑，衍生窗口客訴，亦易造成儲戶結清銷戶並重開新戶以規避工本費，反增加窗口作業，相關業務收費標準仍維現行作業方式為宜。
62	存簿	臺南分會	建請總公司適時提高業務工本費用，除可增加營收外亦可防止客戶之濫用，請討論案。	二、至有關提高跨行匯款匯費一節，說明如下： (一)本公司於 92 年參酌金融機構跨行匯款手續費採差別費率，於客戶填寫取款條或提示儲金簿或金融卡，始給予轉帳優惠，惟前述作業方式，各局作法不一，迭有客訴，考量匯款人多為本公司儲戶，為免採差別費率造成窗口困擾，故於 99 年 3 月 22 日起統一收費方式。 (二)考量如依案述建議調高匯費，恐將喪失市場競爭力(高於其他金融機構轉帳方式之資費)及衍生媒體負面報導，故收費標準仍維現行作業方式為宜。
63	企劃	三重分會	建請事業單位能取消客戶以銅板直接換紙鈔之便民措施。	依據總公司 109 年 3 月 17 日儲字第 1090061757 號書函復如下： 為提供便民服務及符合中央銀行規定，如遇民眾有兌換鈔券需求，各局宜視局內庫存情形，酌情辦理，不得逕予拒絕或請其逕洽臺灣銀行兌換。如拒絕民眾兌換鈔券或要求民眾須先存入帳戶再提款，恐衍生客訴，主管機關將視接獲民眾投訴上述情形，辦理不定期專案金檢，請各局謹慎辦理。

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

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	服裝	臺南分會	建請調整窗口夏季制服襯衫為3件，請討論。	<p>一、依據儲匯處109年3月17日處儲字第1091000136號函復如下：窗口夏季制服每2年製發2套，如襯衫增加為3件，囿於預算勢將影響布料材質，另本公司於本(109)年2月辦理問卷調查是否改為3年發3套，經調查結果大部分(2比1)同仁仍希望維持2年發2套。</p> <p>二、另增編服裝預算案於108年10月2日業會合作協調會報提案通過，惟因109年預算已經立法院審議通過。110年將增編服裝預算，俟服裝預算增編後再行最適配置。</p>
65	服裝	臺東分會	建請總公司每年配發員工制服，應以同仁實際需求配發，以敷換洗需求。	
(四) 其他類：				
66	壽險	中華郵政工會	建請公司對於新進職階同仁應施予壽險行銷專業技巧訓練。	<p>依據總公司109年3月19日壽字第1090069010號函復如下：</p> <p>一、對於新進職階同仁壽險行銷專業技巧訓練部分，本公司已辦理「109年郵政壽險業務員基本訓練」及「109年郵政壽險新星(菁英)培育計畫」等實體課程，並提供「郵政簡易人壽保險業務員基本訓練教材」，包含人壽保險的基本認識、郵政壽險商品介紹、招攬方法與話術，及辦理壽險投保作業與保全實務等內容，供各責任中心局辦理訓練使用。</p> <p>二、另於郵政e大學壽險學院中，置入「郵政壽險業務員基本訓練(加強篇)」、「陌生市場招攬話術與技巧」及「保障型保險商品招攬話術與技巧」等多項行銷招攬課程供同仁學習，俾利未來壽險業務之推廣。</p>
67	集郵	三重分會	建請中華郵政公司減量印製集郵報導及新郵海報。	<p>依據集郵處109年3月17日處集字第1092700070號函復如下：</p> <p>本公司所印製之集郵報導及新郵海報皆依各等郵局提供之需求量印製，日前已再請各局確實查報110年集郵報導及新郵海報需求量，俾符合實際需求。</p>
68	集郵	臺中分會	郵票及集郵商品設計應迎合大眾喜好，另需考量集郵市場，適度調降集郵業績目標。	<p>依據集郵處109年3月17日處集字第1092700070號函復如下：</p> <p>本公司集郵票商品近年已參酌市場需求調整發行情及朝多樣化設計，並適時配合集郵票商品推出宣傳或行銷方案；惟郵票限定銷售年限，考量影響作業層面廣泛，應予保留。集郵收入目標有賴全體員工凝聚共識，共同努力達成，以利企業永續經營。</p>

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
69	集郵	臺北分會	建請降低年度郵票冊發行人量，減少浪費預算及營業壓力。	<p>依據集郵處 109 年 3 月 17 日處集字第 1092700070 號函復如下：</p> <p>本公司為提升年度郵票冊收藏價值並激勵集郵市場回溫，「109 年郵票冊」發行人量將調降為 17 萬冊。</p>
70	集郵	臺東分會	建請總公司減少「年度郵票冊」之發行人量，以維郵票之收藏價值。	
71	資產	中華郵政工會	建請公司核配「各等郵局資產營運收入(年度租金收入)」績效項目績效額時，務請考量各地資產地目用途、工商經濟環境、租金市場行情等實況，切勿逕行僅依資產面積、往年實績及局數、人力數量為標準核配各單位績效值，以符公平原則。	<p>依據總公司 109 年 3 月 20 日產字第 1090068711 號函復如下：</p> <p>一、查本公司為發展房地資產營運業務，歷年來每年均編列租金收入預算，並將核配總公司、各等郵局及臺北郵件處理中心之租金收入目標值，提報房地資產營運督導小組會議加以說明、討論，再經會議決議辦理；為落實業務推展，以提升公司整體營運績效，本(109)年度績效衡量項目新增「資產營運收入」(權數 2 分)。</p> <p>二、本年度租金收入核配目標值，係以 106-108 年實績各占 20%、30%及 50%之平均值酌增 2%為試算目標值，再依據各局(中心)所提供本年新增(減少)租金收入詳情，並參酌本公司不動產經營管理系統相關出租房地明細計算之數值，力求公平合理。</p> <p>三、貴會建議衡酌各局各地資產地目用途、工商經濟環境及租金市場行情等實況，本公司列為核配 110 年租金收入目標值時參考。</p>
72	資訊	中華郵政工會	建議調整快捷、包裹投遞同仁使用資料儲放收集器(PDA)之保固範圍，加列員工非故意損壞時，其維修費用由維護廠商於合約內支付或由責任中心局支付。	<p>依據總公司 109 年 3 月 17 日訊字第 1090060478 號函復如下：</p> <p>一、本公司採購及維護之機器設備契約均已訂有保固與維護服務條款，本案資料儲放收集器(PDA)屬「107 年汰換投遞系統包裹作業手持裝置設備及 4 年維護」維護標的，該契約第 11 條第 5 款規定：「除定期維護外，機器設備如有故障，甲方應通知乙方派員檢修：……」及第 11 款規定：「機器之故障如係下列原因所致者，應不包括在本契約維護責任之內，但乙方仍應負責修護，其換修零件價格、人員服務工時及費用由甲方另案核付(須檢附故障發生事由之佐證資料)。(一)天災(水災、火災、地震、雷擊等)。(二)電源失調。(三)人為蓄意破壞，但乙方人員所致者，不在此限。」(詳附件)。</p> <p>承上，案關設備如非人為蓄意破壞而故障，可通知廠商派員檢修，本公司不須另行支付費用。</p>
73	資訊	臺北分會	建請調整快捷、包裹投遞同仁使用資料儲放收集器(PDA)之保固範圍，加列員工非故意損壞時，其維修費用由維護廠商於合約內支付或由責任中心局支付。	

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
74	資訊	臺南分會	郵務窗口收寄掛號等所使用的色帶，用完無法提醒即將用完，常導致郵資券及掛號收執聯等沒印出需再操作，浪費時間，請討論。	依據總公司 109 年 3 月 18 日訊字第 1090061763 號書函復如下： 查本公司「郵務窗口熱轉印式印表機碳帶物料採購規範」內已明訂「每捲碳帶末端須連接 30cm 以上尾帶，尾帶前端須為 3cm 以上銀色部分」，以提醒同仁碳帶即將用完。若有發現不符規範之情形，請即通知本公司勞工安全衛生處處理。
75	公共事務	中華郵政工會	建請改善年度印製之「郵政月曆」中有關日期部分之清晰及明亮度。	依據總公司 109 年 3 月 9 日公字第 1090060480 號書函復如下： 錄案存參。
76	公共事務	臺北分會	建請改善年度印製之「郵政月曆」中有關日期部分之清晰及明亮度。	
77	公共事務	臺南分會	建請總公司將 0800 客服人員在建議類、抱怨類、查詢類分項時能夠更審慎以符實情，請討論。	依據公共事務處 109 年 3 月 13 日處公字第 1090700054 號書函復如下： 一、經查客服人員接獲顧客來電，約 2% 之客戶反映事項無法於線上婉釋說明及結案，因僅有客戶來電陳述內容，並無相關具體資料，爰依客戶反映內容開立查詢類、建議類、申請類及抱怨類等類別之會辦單經主管審核通過後，移送業管單位(郵局)續處(查證)，避免客戶事後追蹤及衍生其他客訴。倘係客訴內容不實，各局經釐清客訴事實後，可逕向管轄單位(郵局)澄清與註銷客訴案件，又倘若屬溝通誤解情形，亦可相機向客戶婉釋說明，俾免重複發生。 二、有關加強客服人員與客戶之間的溝通訓練如次： (一)委外客服人員須接受專業知識訓練，包括與客戶之溝通技巧，經考核合格後始可上線。(二)客服中心亦會不定期安排各項教育訓練，持續強化客服人員與客戶之間的溝通訓練，以提升服務品質。 三、又建議於網路上加入各地方支局電話，讓客戶便於與地方支局先行聯絡一節，復查本公司全球資訊網/查詢專區/營業據點一覽已有各局詳細資料可供查詢。
78	福利	臺南分會	建請總公司發放托嬰幼兒津貼，以鼓勵生育及減輕員工負擔，請討論案。	類似建議案依據總公司 108 年 5 月 14 日人字第 1080601127 號函復如下： 相關書函建議事項經福利會 108 年 4 月 30 日第 20 屆第 1 次委員會議討論決議保留。

中華郵政工會暨所屬分會109年第1季〈1月至3月〉建議案處理情形彙復表 109/4/20

編號	類別	提案單位	案由	中華郵政股份有限公司處理情形
79	總經理室	基隆分會	建請主管交接至少有 1 日以上交接時間避免倉促交接造成業務無法銜接。	依據總公司 109 年 3 月 11 日人字第 1090061778 號書函復如下： 依據「中華郵政股份有限公司員工職務交接辦理要點」第 8 點規定略以，各級主管人員職務交接，如其所經管財物較繁夥者，辦理職務交接得使用 1 日。
(五) 會務類：				
80	福利	臺中分會	建請總會與中華電信簽訂郵政員眷優惠方案時，能要求續約時可提前辦理續約事宜。	一、經洽中華電信表示，本優惠方案已延續至 6 月底，相關 DM 待 4 月上架前，另行製發。 二、另已洽請中華電信窗口，於每季優惠方案到期前，務請協助無縫銜接，已獲承辦人承諾，於每季末前，提早作業，避免優惠方案中斷。
81	福利	彰化分會	建請工會五一團險及其他會員自費附加方案，為原續保至 75 歲，改為延長為 80 歲，以符社會實際變化並增進會員福利。	經洽承辦本會公費及自費特約團體保險廠商(台一保經及寶祥保經)表示，本會特約保險均係低保費、高保額之特約險種，且均已辦理數年，每年損率均逾 100%，依現有保險市場已難維持原保費及保障內容，延長投保年齡至 80 歲，實屬困難，本案保留。
82	組訓	彰化分會	建請工會代表、理事、監事候選人登記申請表可以普通掛號寄送。	案關建議工會代表、理事、監事候選人登記申請，可以普通掛號寄送一節，待本會下屆次改選時，再與本屬各分會理事長研議。