

中華郵政工會暨所屬分會113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
(一) 人事類：				
1	給與	屏東分會	建請總公司將女性職階人員之生理假比照女性轉調人員。	依據總公司 113 年 4 月 15 日人字第 1130024723 號函復如下： 一、請參閱本公司 111 年 12 月 30 日人字第 1110602392B 號函(附件)。 二、依上一、函附 111 年度業會合作協調會報會議紀錄參、討論事項第一案決議事項略以，有關建議將職階及約僱人員生理假比照轉調人員支薪一案，因所需用人費甚鉅，考量本公司財政負擔，將俟用人費用寬裕時，再視各項福利待遇優先順序通盤研議。 三、又本公司年度預算並未就各類人員假別(含生理假)單獨編列，併予敘明。
2	給與	台南分會	建請總公司提高女性職階與約僱人員「生理假」比照轉調人員，一年享有三天全薪生理假。	
3	給與	基隆分會	建請提高員工生日禮金至 2000 元，以凝聚員工向心力。	依據總公司 113 年 4 月 17 日人字第 1130024734 號函復如下： 一、有關建議提高員工生日禮金為 2,000 元一案，查本公司屬國營事業，受限於國營事業管理法第 14 條規定應節開支，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；爰生日禮金向係由郵政職工福利委員會核撥並請本公司代為轉發，合先敘明。 二、案經洽郵政職工福利委員會復以，本建議案立意良善，惟經通盤考量，允宜保留，理由如下： (一)為激勵員工、慰勉職工辛勞，該會業於 113 年度起將每年三節代金由 1,000 元提高至 2,000 元，嗣後每年福利金將增加支出約 8,000 餘萬元。另該會近年均於年底考量該年度財政收支平衡狀況，加發「特別贈品代金」，爰相關經費已顯拮据。 (二)該會經費係依法令規定，由員工薪津按月繳付及公司依每月營收比例提撥，惟因近年福利金提撥數多寡受大環境影響偶有不確定因素，且恐有逐年減少之趨勢，相關經費實難以樂觀估算及運用，爰本案保留。
4	給與	台南分會	建請總公司提高員工生日禮金，從原 1000 元提高到 2000 元比照三節獎金。	
5	給與	台北分會	要求中華郵政公司參酌交通事業人員佐級晉升員級及士級晉升佐級資位訓練辦法，制定職階人員相關辦法，俾利各方面人才晉升管道暢通，公司從而達到取才、育才、用才、留才之效益。	依據總公司 113 年 4 月 12 日人字第 1130024730 號函復如下： 一、查轉調人員資位訓練係依據交通事業人員任用條例第 5 條規定辦理，尚不適用於本公司職階人員；另為暢通職階人員晉升管道，本公司業已訂定相關職階晉升甄試及甄審要點，評分項目並非僅採計筆試成績，有關年度考核、服務年資及專業證照皆納入計算標準，以維員工晉升權益。 二、綜上，本建議案保留。

中華郵政工會暨所屬分會113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
6	給與	台東分會	建請總公司縮短職階人員待遇表，以提振士氣	<p>依據總公司 113 年 4 月 17 日人字第 1130024737 號函復如下：</p> <p>一、查本公司為激勵員工，提高留才誘因，並縮短轉調與職階人員之薪資差異，實施相關措施如下：</p> <p>(一)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；另於 106 年修正發布中華郵政公司職階人員考核要點第 3 點，增訂累計 5 年年度考核均列 83 分以上者，再予晉薪 1 級制度，以激勵工作表現優良之同仁，加速薪級之提升。</p> <p>(二)107 及 108 年度全體員工調薪時，採差別調幅辦理(107 年轉調人員調增 3%，職階及約僱人員調增 4~5%；108 年轉調人員調增 1%，職階及約僱人員調增 3%)。</p> <p>(三)查本公司歷經 107、108、111、113 年 4 次調薪，並自 110 年 7 月起核發職階及約僱人員非主管職務待遇後，職階人員(非主管)平均累計薪資調幅已達 26.94%。</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，應本擲節原則加強管控用人費支出，以利企業之經營；有關建議縮短職階人員待遇表薪級級距，以加速同仁支領碰頂獎金一節，考量是類人員薪資水準已有顯著提升，嗣後將衡酌業界薪資水準、人力市場供需狀況</p>
7	給與	台中分會	建請公司將休假補助申請，應休 14 日得領取足額 16000 元休假補助獎金，下修至 10 日即可領取足額 16000 元休假補助獎金，並逾 10 日部分每日發給 600 元。	<p>類似建議案依據總公司 112 年 2 月 3 日人字第 1120033822 號函復如下：</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」。</p> <p>二、另查(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(逾 14 日部分每日另發給 600 元)，免除刷卡及諸多消費額度限制。爰為鼓勵員工積極實施當年度(特別)休假，以維身心健康，本建議案允宜保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
8	給與	中華郵政工會	建請中華郵政公司在要求基層節減用人費同時，應以身作則，自行檢討對總公司改制後所增設之單位及高層主管是否有其必要性。	<p>依據總公司 113 年 5 月 10 日人字第 1130030415 號函復如下：</p> <p>近年來網路數位科技進步、外界產業環境競爭及用郵顧客消費行為改變，為快速因應市場變化(如開發新種業務、法規變動增修、規劃導入數位流程...等)，本公司組織架構及員額編制必須進行滾動式調整及管控，未來仍將持續審慎檢討人員合理配置，俾配合業務需求。</p>
9	給與	台南分會	建請總會爭取職階、約僱人員休假制度比照轉調人員。	<p>依據總公司 113 年 4 月 11 日人字第 1130024711 號函復如下：</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；職階及約僱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，二類人員各適用不同之請休假制度，尚不宜一律援引比照。</p> <p>二、另查各國營事業營運狀況、業務性質及面臨之市場競爭等均不相同，爰員工福利制度未必一致。考量本公司近年來已實施提高職階及約僱人員之婚、喪、產假、產檢假天數、家庭照顧假給薪及特准病假半薪等友善措施，又自 112 年度起，年資滿 15 年以上之職階及約僱人員，其特別休假日數依各年資再增給 1 日(已達 30 日者不再增加)，實已優於相關勞動法令規定。</p> <p>三、至有關各局因工作點檢討政策，調整窗口人力一節，查本公司郵儲壽窗口工作點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，本公司並已授權各局自行調度所轄支局營業窗口人力辦理調盈補虛，以期勞逸均衡。</p> <p>四、綜上，本案允宜保留。</p>
10	人力	台東分會	建請公司辦理職階考試前，應先將自費調遣人員調遣後，再計算應考員額。	<p>依據總公司 113 年 4 月 12 日人字第 1130024736 號函復如下：</p> <p>查本公司職階人員甄試，係為抵補各責任中心局未來一定期間內離退人員所遺職缺；於辦理人力需求調查時，已將調遣存記人數列入考量因素之一，惟因人員離退期間較為不定，本公司係依各局出缺情形依序辦理調派，爰案關建議予以保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
11	給與	中華郵政工會	建請中華郵政公司調高夜點津貼，以符實際物價。	<p>依據總公司 113 年 5 月 10 日人字第 1130600827 號函函復如下：</p> <p>一、依據國營事業管理法第 14 條規定：「國營事業應摶節開支，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、查勞動基準法並未規定雇主應給付員工夜點津貼(夜點費)。復查本公司為體恤夜班同仁於深夜覓食不易，爰規定於晚間 23 時至翌晨 7 時時段內，依實際值勤時間，以每小時按用人費待遇 601 至 1200 點 1 個薪點【本公司 113 年調薪後 1 個薪點為新臺幣(以下同)58.62 元】發給值勤人員夜點費；夜點費最高核發金額為 439.65 元(58.62 元乘以 7.5 小時)，並未劣於所述環保局夜點津貼。合先敘明。</p> <p>三、考量本公司屬國營事業，有關員工待遇及福利仍應依上一、規定辦理。另查交通部 112 年度員額評鑑結論建議事項略以，本公司近 3 年用人費用逐年增加，請本於摶節原則適時檢討人力政策，並落實管控用人費用。爰為免用人費用一再增加，本案允宜保留。</p>
12	給與	屏東分會	建請總公司調高退休員工紀念品費用。	<p>類似建議案依據總公司 112 年 4 月 13 日人字第 1120125204 號函函復如下：</p> <p>一、查行政院 96 年 9 月 27 日院授人給字第 0960063657 號函規定略以，致贈公務人員退休紀念品費用上限，在每人 5,000 元以內覈實辦理。另依本公司退休員工及員工遺族照護實施事項第 1 條規定：「員工退休時可利用各種集會贈送紀念品(一律購贈禮品不得折送代金)，不分資位(職階)，紀念品費用上限，在每人新臺幣 5,000 元以內覈實辦理。」合先敘明。</p> <p>二、有關建議退休購物禮金從現行每人 5,000 元提高至 1 萬元一節，因受限行政院上一、函示規定，非能由本公司自行調增，爰本建議保留。</p>
13	人力	桃園分會	建請總公司重審管理點的計入。	<p>依據總公司 113 年 5 月 10 日人字第 1130030412 號函函復如下：</p> <p>一、查現行有關管理點之計算方式，已預先扣減「非電腦可核計之管理及事務性質工作」1 小時，為建立其客觀及公平之參考價值，除因作業程序變動外，宜儘量維持其穩定性。</p> <p>二、本案有關「各等級郵局設置襄理(儲匯壽險)管理點標準表」之修正建議已錄案，將彙整其他修正意見後，轉請業管單位通盤考量，併案檢討。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
14	人力	台東分會	建請增加郵務稽查職務津貼。	<p>依據總公司 113 年 4 月 15 日人字第 1130024735 號函函復如下：</p> <p>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，本公司業自 104 年 2 月起提高郵務稽查職責層次 1 級，目前郵務稽查支領第 6 職責層次職務待遇，尚屬合宜。</p> <p>二、另建議以收投津貼補足相關款項一節，查郵務稽查職掌主要為督導查核郵件收攬、投遞工作品質及相關人員生活之考核、協助規劃收攬投遞區段及督導、查證投遞人員辦理郵件投遞等作業，尚非以收投郵件為主要工作，且收投加給除差級人員外，自 110 年 7 月起已併入職階及約僱外勤人員之「職務待遇」核發，爰不宜再額外發給收投加給。</p> <p>三、又如改以提高郵務稽查駕駛加給金額方式辦理，考量兼任駕駛加給係體恤相關人員駕車負重，櫛風沐雨、往來奔馳、工作艱辛且危險，為慰其辛勞，爰依「交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點」規定訂定「各級郵政機構核發兼任駕駛加給及收投加給要點」，並依兼任駕駛車種(大型車、小型車等)核給不同加給金額，倘駕駛相同車種卻因擔任郵務稽查職務即增給金額，恐有失公允並違反案關加給核發意旨。</p> <p>四、至有關建立稽查制度，適時給予光榮(榮譽)感一節，查本公司訂有「選拔傑出郵政人員實施要點」，各局得擇優遴薦郵務稽查人員參加傑出外勤人員選拔。當選者除核給獎金及公假之獎勵外，郵務稽查人員亦保有相當比例得獲決選，並於本公司郵政節大會中公開表揚頒獎。</p> <p>五、本建議案保留。</p>
15	人力	中華郵政工會	建請中華郵政公司比照轉調人員研擬職階人員晉升資位訓練辦法及計畫，請討論。	<p>依據總公司 113 年 5 月 15 日人字第 1130030417 號函函復如下：</p> <p>一、查轉調人員資位訓練依據交通事業人員任用條例第 5 條規定辦理，尚不適用於本公司職階人員；另為暢通職階人員晉升管道，本公司業已訂定相關職階晉升甄試及甄審要點，評分項目並非僅採計筆試成績，有關年度考核、服務年資及專業證照皆納入計算標準，以維員工晉升權益。</p> <p>二、綜上，本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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	給與	台南分會	建請總公司依勞動事件法，歸還94~108年之退休金。	<p>依據總公司113年4月11日人字第1130024710號函函復如下：</p> <p>一、查前行政院勞工委員會90年5月8日台(90)勞動二字第0020830號函、行政院112年9月26日院授人給字第11240012902號函及勞動部113年2月6日勞動條2字第1130045215號函，皆明示本公司績效獎金非屬勞動基準法第2條第3款所稱工資。復查國營事業績效獎金依歷年來各級法院判決(最高法院85年度台上字第600號民事判決、最高法院85年度台上字第1445號民事判決、最高法院101年度台上字第1651號民事判決、臺灣臺中地方法院104年度簡上字第279號民事判決及臺灣彰化地方法院111年度重勞訴字第6號民事判決)亦均認非屬工資範疇，合先敘明。</p>
17	給與	台北分會	建請公司立即主動為具有相同資格的同仁補提繳此等退休金，以息勞資怨懟。	<p>二、有關勞工退休金提繳事宜，本公司向依相關行政主管機關函釋及法令規定辦理，所稱未依法行政一節，諒係誤解。考量司法機關往例判決及行政機關就案關獎金之性質已有一致性見解，本建議案允宜保留。至臺灣臺北地方法院113年1月19日112年度勞簡上字第6號民事判決，應屬個案，本公司已續行相關司法救濟途徑。</p>
18	人力	台北分會	要求中華郵政公司以永續郵政發展為考量，勿以用人費或營收下滑等因素為由裁減基層員額編制及苛刻基層員工進用；並呼籲要求「中華郵政工會總會」一起「譴」與「責」「中華郵政公司」的失能。	<p>依據總公司113年4月16日人字第1130024729號函函復如下：</p> <p>一、本公司組織架構及員額編制係因應外界產業環境競爭及用郵顧客消費行為改變而進行滾動式調整及管控，未來將持續審慎檢討人員合理配置。</p> <p>二、查國營事業用人費用依「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」受預算限額管控，為維員工足額績效獎金權益，須達年度盈餘目標且須將用人費用管控於預算限額內；本公司用人費用績效衡量係與年度預算目標相比，並非與上一年度比較，且各局用人費預算核配均已配合考量實際用人需要、調薪、晉級及成長率等因素，尚無以裁減人手為目標之虞。</p> <p>三、另有關於外勤「投遞區段群組化」作業，係以投遞區域劃分若干群組，可於郵件量明顯變化時調配人力的彈性措施，有鑒於各投遞區域有其特殊性及地緣性，各局應就其投遞環境、郵件量及實作工時等郵遞條件，因地制宜妥適配置人力；而投遞同仁因群組化作業而調整郵件處理量，係於表定工作時間內，公平分配工作量，並不會改變投遞時間，且不致影響客戶收件權益。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
19	給與	中華郵政工會	建請中華郵政公司落實支局內勤人員工時登記與加班申報，並簡化相關作業程序。	<p>依據總公司 113 年 5 月 15 日人字第 1130030421 號函函復如下：</p> <p>一、有關建議以電子系統協助登記支局內勤人員加班工時一案，查案關人員之加班如需改採電子系統辦理，須以適用本公司差勤管理刷卡系統並以刷卡取代紙本簽到退為前提。惟查多數支局因人員抵休換班頻繁、機動跨局支援或彈性安排休息時間等實務需要，目前仍使用簽到簿記載員工出勤情形，爰尚無電子出勤資料可供辦理加班申請。</p> <p>二、另，縱有電子刷卡出勤資料，因該紀錄一般只記載員工到達及離開工作場所之時間，該時間未必當然等同「工作時間」，仍須視其是否確有執行公務之事實而定，爰加班採申請制並應經權責主管審核，實屬必要。復查本公司行政單位人員實施刷卡制度多年，相關加班亦採申請制，而非逕由電子系統依刷卡時間自行判斷加班與否。</p> <p>三、又依本公司員工加班實施要點規定，加班申報以分鐘計，爰支局內勤人員無論延長工作時間之長短，均可依規定申報並選擇加班費或於事後補休。</p> <p>四、綜上，本建議案保留。</p>
20	給與	台南分會	建請總公司修正「各級郵政機構核發兼任駕駛加給及收投加給要點」，未實際擔任駕駛工作超過五日以上日數增列排除「家庭照顧假」。	<p>依據總公司 113 年 4 月 12 日人字第 1130024774 號函函復如下：</p> <p>一、按現行「各級郵政機構核發兼任駕駛加給及收投加給要點」第 2 點第 3 款第 1 目及第 3 點規定，兼任駕駛及收投加給按月於事後發給，全月除休息日、例假、國定假日及婚、喪、公假(含公傷假、工會公假)、特別休假(輪休假)、陪產檢及陪產假外，未實際擔任兼任駕駛工作之天數在 5 天(含)以內者，按全月應發款額計發(已含當月於休假日出勤之兼任駕駛加給);超過 5 天(不含)以上者，則按實際兼任駕駛工作日數計發，至事、病假未納入可從寬排除之天數。另依性別平等工作法第 20 條規定略以，家庭照顧假薪資之計算，依各該事假規定辦理。合先敘明。</p> <p>二、本案考量家庭照顧假依上開法令規定本屬事假性質，且其未如婚、喪、陪產檢及陪產假等具有一定期間內請畢之時間限制，同仁仍可依實際需要調整請假日數，應不致影響領取全月兼任駕駛加給，爰尚不宜再增加寬放天數，本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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	給與	彰化分會	建請總公司修訂休假津貼請領標準。	<p>相同建議案依據總公司 112 年 2 月 3 日人字第 1120033822 號函復如下：</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」。</p> <p>二、另查(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(逾 14 日部分每日另發給 600 元)，免除刷卡及諸多消費額度限制。爰為鼓勵員工積極實施當年度(特別)休假，以維身心健康，本建議案允宜保留。</p>
22	考核	中華郵政工會	建請中華郵政公司修正現行年終考核評分制度，應不分資位別統一考核，以維同仁考核成績之公平性。	<p>依據總公司 113 年 5 月 16 日人字第 1130030425 號函復如下：</p> <p>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，原擬整合本公司「轉調人員年終考成評分作業要點」及「職階人員考核要點」，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一節，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，改以各自修正條文方式辦理；另依本公司「約僱人員僱用要點」規定，約僱人員年度考核準用職階人員考核要點規定辦理，爰本公司轉調、職階及約僱 3 類人員之年終(度)考成(核)請事病假、懲處等限制評分標準、考成(核)評分計算單位、考成(核)評分級距及人數比例限制、考成(核)評分程序等，均已相同，以利主管一致性評核，合先敘明。</p> <p>二、復查上開要點均有規定，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。</p> <p>三、綜上，案關建議予以保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
23	規劃	中華郵政工會	建請中華郵政公司辦理職階人員甄試能對現職員工全額補助報名費用。	<p>依據總公司 113 年 5 月 15 日人字第 1130030424 號函函復如下：</p> <p>一、查國營銀行如委外辦理新進行員甄試，皆收取報名費(含在職行員報考)。本公司為因應員工離退辦理職階人員甄試，公開招募新人(非現職員工晉升考試)，依就業服務法第 5 條規定，應提供本國國民平等之就業機會，除弱勢族群(低收入戶家庭、原住民族、身心障礙人士、支領失業給付者，報名費減半)及因公撫恤郵政員工之遺眷(免繳報名費)外，一律收取報名費。</p> <p>二、本項建議除將衍生現職員工差假及交通費補助等事項外，又僅全額補助現職專業職(一)、(二)及職級人員，且限制報考職階，有違反就業服務法之虞，爰本項建議保留。</p>
24	規劃	花蓮分會	建請中華郵政公司修正對外招考職缺分類及更改考試科目。	<p>依據總公司 113 年 5 月 14 日人字第 1130030414 號函函復如下：</p> <p>一、查本公司職階人員甄選進用規範自 101 年報交通部核定後施行，歷年來配合各業務單位及產業環境需求檢討修正，至本(113)年已修正 12 次，嗣後仍將依業務需要滾動檢討。</p> <p>二、另查各公、民營銀行新進行員甄試之應試學歷條件為大學(專)以上畢業，相當於本公司職階人員甄試營運職、專業職(一)，其中郵儲業務類科甲組筆試科目已含行銷管理，又專業職(一)一般金融類科應試資格條件另訂定公民營銀行業務工作經驗 1 年以上，各單位得依各項業務人力需求提報招考，以利業務推展。</p>
25	給與	屏東分會	建請總會每年與總公司協調，將職階人員之輪休假每年「逐步調整」比照轉調人員。	<p>相同建議案依據總公司 112 年 5 月 8 日人字第 1120164373 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；職階及約僱人員係依勞動基準法、勞工請假規則及性別工作平等法等規定辦理，二類人員各適用不同之請假制度，尚不宜一律援引比照。</p> <p>二、有關本案建議每年逐步調整輪休假比照轉調人員等節，考量公司用人費用支出負擔，將俟用人費用寬裕時，再視各項福利待遇優先順序通盤研議，爰本建議案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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	訓練所	中華郵政工會	建請中華郵政公司應配合新進及升資人員進用時程，規劃技能訓練課程，先受訓後再行分發。	<p>依據總公司 113 年 5 月 13 日人字第 1130030416 號函函復如下：</p> <p>一、有關新進人員職前訓練一節，查本公司已於 110 年規劃新進人員報到後即接受新進人員訓練，並由開班單位就近聘請資深優秀主管、同仁或適任外聘講座擔任講師，俾利新進人員儘快熟悉窗口業務知能與技能，相關訓練列舉如下：</p> <p>(一)「新進人員及壽險業務員基本訓練」(7 天)：以集中於總公司及臺北、臺中及高雄郵局 3 處訓練教室辦理為原則，並提供郵務、儲匯及壽險統一教材以利訓練使用，且學員可攜回工作崗位參據。</p> <p>(二)「儲匯窗口業務技能訓練」及「郵務窗口業務技能訓練」(各 4 天)：利用臺北、臺中、高雄郵局及郵政訓練所 4 處訓練教室模擬營業窗口環境，以實際機器進行演練。</p> <p>二、為利提升訓練效益，新進人員於「新進人員及壽險業務員基本訓練」結束後，先至分發支局由嫻熟業務資深人員先予輔導，俟熟悉窗口作業環境及具備服務客戶經驗，再調訓參加模擬窗口實務之業務技能訓練，除有助於理解技能訓練課程中較複雜之操作實務外，學員有相關業務操作等問題，亦能於課堂上請教具備實務經驗之專業講師，並透過窗口業務技能訓練之課後測驗，以評估學習成效。</p> <p>三、至升資人員訓練一節，已於資位訓練課程中安排郵務、儲匯及壽險等業務知能，後續俟其至支局實習對業務操作有基本認知，再予以安排窗口業務技能訓練，以利與實際業務相應提升訓練成效。</p> <p>四、爰本建議案保留。</p>
(二) 郵務類：				
27	作業管理	台南分會	建請總公司針對所有電動車之驅動皮帶，使用達 13,000 公里就應該更換	<p>依據總公司 113 年 4 月 17 日郵字第 1130024716 號書函函復如下：</p> <p>一、依據本公司「郵政車輛管理要點」第 3 點規定略以，車輛附屬品包括輪胎、蓄電池及鋰電池等由總公司使用單位、各等郵局(中心)衡量轄屬車輛實際需求，依政府採購法及相關法令規定辦理購發或租賃。</p> <p>二、按上，驅動皮帶受材質、駕駛習慣及投遞地形環境等因素影響，使用單位更換頻率均有不同，請各等郵局(中心)衡量轄屬車輛實際需求辦理購發或由使用單位依實際使用情形向管轄局申報更換為宜，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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	作業管理	台南分會	建請總公司採購電動機車時，向廠商要求符合同仁投遞需求的配備及改善過往的缺點。	<p>依據總公司 113 年 4 月 16 日郵字第 1130024717 號書函函復如下：</p> <p>一、本公司採購之車輛，均須通過交通部授權機構審驗「車輛型式安全審驗合格證明」，並已納入採購規範。至「機車把手加裝置物籃」一節，考量同仁使用習慣各有不同，尚難統一訂定規格，如有加裝需求，於不違反交通法規及影響車輛使用安全下，各單位得自行審酌是否加裝。</p> <p>二、另查，電動機車之動力電池保固年限為 6 年，期間內如有非因本公司使用不當所致之損壞、故障或電池蓄電能力未達 76%，經使用單位通知，得標廠商須負責免費排除故障、修復或換新。各單位可於維護保養時請維護技師進行檢測，以維作業順暢。</p> <p>三、綜上，本案保留。</p>
29	作業管理	台南分會	建請總公司採購能更換電池的電動機車。	<p>依據總公司 113 年 6 月 20 日郵字第 1130038134 號書函函復如下：</p> <p>一、經查本(113)年「郵遞使用電動機車 1,000 輛」採購案(案 A015)採購規範已訂為換電式電動機車，並刻正辦理相關採購作業，預計於本年第 4 季完成車輛配發。</p> <p>二、未來將持續參採電動機車各款式配備並編列相關購車預算辦理車輛採購，以利各局郵遞作業順暢。</p>
30	作業管理	嘉義分會	建請總公司加快汰換已逾年限之打檔機車，以利外勤同仁執行投遞作業。	<p>依據總公司 113 年 5 月 14 日郵字第 1130030434 號書函函復如下：</p> <p>一、查「郵遞使用速克達燃油機車 1,000 輛」採購案(案號：113-A002)已於 113 年 3 月 7 日決標，並已請得標廠商依契約規定儘速完成車輛製造，預計於 113 年 8 月 31 日前辦理車輛驗收及交車事宜。</p> <p>二、未來將持續編列相關購車預算辦理車輛採購，以利各局郵遞作業順暢。</p>
31	作業管理	台北分會	建請局方於汰換目前二輪燃油機車之採購作業時，應考量投遞同仁使用時之外在環境條件限制，維持以 18 吋(大輪胎)之車種條件處理採購事宜，且勿堅持以電動機車做為替代更換，以利外勤同仁在執行投遞處理時之便捷與安全性。	<p>類似建議案依據總公司 113 年 1 月 29 日郵字第 1130011149 號書函函復如下：</p> <p>一、本公司打檔燃油機車係客製化產品，目前各大廠商均已不再量產爰本(113)年係以提升馬力之 150c.c 速克達燃油機車為採購標的，目前刻正辦理相關採購案。</p> <p>二、前述採購案係以最有利標方式辦理，並將車輛規格、保固條件、維修服務站點數量及交車次日起 8 年內提供正廠零件等項目納入採購規範中，以供各評選委員評定決標廠商。另交車前必須經本公司外勤人員進行實車負重、地形測試後使得量產交車，以滿足郵遞作業需求。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
32	作業管理	台南分會	建請總公司採購更安全的郵袋束帶(物料編號95020006A或B)。	<p>依據總公司 113 年 4 月 12 日郵字第 1130024714 號書函函復如下：</p> <p>一、經查圓柱標示型束帶(長)(短)2種物料採購規範，訂有束帶為圓柱平滑狀，整條束帶觸摸不刮手等規定，束帶尾端無尖銳性。其使用方式為手持束帶纏繞郵袋開口，繞圈後束帶尾端扣入前端標示牌之金屬卡榫，拉至郵袋口束緊，郵件無法掉出為原則。</p> <p>二、貴會就案關事項所提建議，錄案參考。</p>
33	作業管理	嘉義分會	郵務處理人員(內勤)夏季上衣僅發 2 件，建請事業單位加發上衣 1 件以利員工每日清洗替換。	<p>類似建議案依據總公司 112 年 8 月 15 日郵字第 1120973939 號書函函復如下：</p> <p>一、郵件處理內勤人員夏季制服預算，本公司悉依「中央政府總預算附屬單位預算共同項目編列作業規範」核定每人每年每套 1,350 元，夏季制服使用年限為 2 年，每人發放上衣 2 件及長褲 2 條，合計 2 套共 2,700 元。囿於年度預算已編列及物料上漲等因素，爰不增發上衣件數。</p> <p>二、倘員工因制服上衣換穿頻繁，致易勾線或過度磨損無法穿著者，若確有需求，得經主管核准例外處理，向各等郵局(中心)業管單位申請換發。</p> <p>三、另有關制服長褲改為休閒褲，本(112)年發放業已依員工建議調整並增加彈性纖維布料成分，適宜工作穿著使用。為提升制服布料材質及樣式，嗣後採購前將廣泛徵詢員工意見，以期提升制服品質。</p>
34	業務	嘉義分會	建請總公司調整便利箱重量限制。	<p>相同建議案依據總公司 113 年 3 月 20 日郵字第 1130019395 號書函函復如下：</p> <p>一、本公司便利箱(袋)服務之特色為郵件規格化、資費單一化，產品設計有助於標準作業流程之建立，可減少運輸及郵件處理作業成本，加快處理速度，提升服務便利度及市場競爭力。</p> <p>二、便利箱(袋)服務之設計為國內包裹優惠方案，相關「重量限制」宜比照一般國內包裹之規定，倘修訂便利箱之重量限制，將無法突顯其較現行國內包裹計費方式更為優惠之郵資，致無法鼓勵民眾使用，不符原推出便利箱(袋)服務之立意，除增加窗口收寄之複雜性，亦降低顧客選用便利箱(袋)服務之意願，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
35	業務	台北分會	建請公司大幅調高，不可分割尺寸、重量包裹之郵資。	依據總公司 113 年 4 月 16 日郵字第 1130024727 號書函復如下： 現行國內包裹內容物確屬不可分裝並超過重量及尺寸限制者，已公告超出资費級距別之郵資計費方式；貴會所提建議，未來於規劃國內包裹郵資調整時將一併納入考量，依作業成本、業務競爭性及民眾接受度等面向做通盤調整。
36	業務	台南分會	建請總公司與 MOMO 富邦媒體洽談改善代收貨款快捷包裹封面代收金額數字加大或改用鮮豔顏色貼紙，提醒同仁須將代收貨款快捷電腦入機及與向客戶收錢。	依據總公司 113 年 4 月 16 日郵字第 1130024719 號書函復如下： 一、投遞同仁處理代收貨款郵件之作業，於局內或投遞時，PDA 皆會震動及發出警示聲提醒收款，合先敘明。 二、經查富邦媒體科技股份有限公司(momo)電商平台郵件代收貨款託運單仍有黏貼 COD 小紅單，代收款並以放大字體呈現，應足供同仁辨識。倘同仁發現零星個案未黏貼 COD 小紅單，請提供本公司俾請該公司改善。
37	業務	台中分會	建請公司協調改善蝦皮電商收件人的電話轉接方式，目前使用電話語音轉接方式，造成作業不便。	依據總公司 113 年 4 月 16 日郵字第 1130024721 號書函復如下： 一、電商平台郵件託運單引入隱碼技術，係為落實個資法相關規定，合先敘明。 二、已請洽攬局與蝦皮公司商議增印收件人電話資訊 QRcode 之可行性，以提升同仁撥打電話便利性。
38	投攬	中華郵政工會	建請總會向公司訴求，降低用人費績效評比權數，俾利基層內外勤同仁休養生息，並重建員工向心力。	依據總公司 113 年 5 月 17 日郵字第 1130030418 號書函復如下： 一、有關各局依業務量因地制宜擰節人力之作法，旨在均衡各區段勞逸，單位主管可依投遞量能調整相關作業，並無影響各投遞單位可應用之實際人力。 二、為減緩各局推行「113 年度各等郵局績效衡量項目與評分標準」中「節減郵務用人總工時及外包費」項目面臨之衝擊，並參考員工及貴會建議，已於本年 2 月 20 日調整本項權數原 6 分調為 4 分。 三、另本年「節減郵務用人總工時及外包費」權數(4 分)，其中「節減郵務用人總工時」占比為 65%，相較於 110、111、112 年度相同項目之權數分別為(6 分、3 分、3 分)中「節減郵務用人總工時」之占比為 85%，尚且合理，為有效鑑別各局執行成效，不宜再調降。

中華郵政工會暨所屬分會113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	投攬	台南分會	建請總公司建立更有效且客觀公正的區段衡量制度，以做為平衡區段的標準尺。	<p>依據總公司 113 年 4 月 17 日郵字第 1130024718 號書函復如下：</p> <p>一、有關各投遞區段每日之工作狀況，單位主管可運用投遞工作衡量之實作工時，並參考投遞同仁實際作業流程及處理郵件量了解勞逸程度，若有區段工作不平衡情形應適時與同仁溝通並調整，本公司亦於每季透過遠端查核，提供各投遞單位異常工時，請各單位主管進行了解原因並限期改善，協助單位主管加強管理及注意郵件消漲變化，適時均衡區段勞逸。</p> <p>二、本公司刻正推行之投遞工作衡量 3.0 作業，除請投遞同仁持續依區段發展實況更新投遞區段資料表外，並於本(113)年 3 月 27 日起增加填報離島、步行投遞時間比例、投遞點密集度、天氣狀況等特殊因素，透過系統綜合分析區段環境及郵件量增減，計算各投遞區段工時點，提供單位主管依據工時點及實作工時變化調整投遞區段，並非僅以信件重量和大數據時間做依據。</p> <p>三、本公司將轉知各局積極運用各項投遞區段郵遞數據均衡勞逸，有鑒於投遞工作衡量 3.0 對於各投遞區域之特殊性及地緣性均有考量分析，各單位於執行群組化或其他擲節人力方案前，應與投遞同仁及工會善意溝通，以公平勞動條件，因地制宜妥適配置人力，本案保留。</p>
40	投攬	台北分會	建請增加快捷候投通知單、快捷招領通知單的背面膠條數量。	<p>依據總公司 113 年 5 月 13 日郵字第 1130030429 號書函復如下：</p> <p>國內快捷郵件招領通知單應按快捷郵件封面所書地址投遞，收件地址未裝設受信箱者，通知單應投遞於收件地址適當位置，並以電話通知收件人。郵務送達通知書黏貼門首係依行政程序法第 74 條或民事訴訟法第 138 條等規定辦理，惟國內快捷郵件招領通知的郵件種類非行政(訴訟)文書，黏貼於門首恐有爭議，亦可能造成民眾負面觀感，本案保留。</p>
41	投攬	台南分會	建請公司正視外勤同仁健康，提供防霾口罩供同仁使用。	<p>依據總公司 113 年 4 月 15 日郵字第 1130024713 號書函復如下：</p> <p>一、查本公司外勤人員配發服裝(裝備)等各品項之預算，並無口罩項目，爰該物品並非由本公司統一採購配發。</p> <p>二、關於公務口罩發放，其性質為一般費用支出，且同仁戴用頻次與材質需求各異，倘需使用防霾口罩，各局可視業務需要依權責採購，本案保留。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
42	投攬	中華郵政工會	建請中華郵政公司明文取消包裹上樓投遞。	<p>依據總公司 113 年 5 月 9 日郵字第 1130030420 號書函函復如下：</p> <p>一、快捷、包裹非屬郵局專營權郵件，屬市場高度競爭之服務項目，案關郵件基於同業服務水準等因素考量，提供上樓投遞服務，為市場競爭所必需，不宜貿然取消。</p> <p>二、為改善投遞同仁上樓投遞負荷，本公司已將國內包裹收寄限重，由 30 公斤調降為 20 公斤，投遞單位並可購置輔助上樓用三輪拉車，作為輔具。</p> <p>三、另為體恤上樓投遞同仁之辛勞及因應實際作業需要，本公司業以 108 年 9 月 12 日人字第 108197085 號(人通第 1278 號)函知各局，針對擔任包裹、快捷郵件投遞人員，於兼任駕駛加給中增列「小型車(總重量 3.5 噸以下，快包投遞)」及「機車(快包投遞)」2 項加發類別，並溯自 108 年 1 月 1 日起實施。</p> <p>四、本案保留。</p>
43	投攬	彰化分會	建請總公司修訂郵件處理規則第 49 條內容，「當收件人或受信設備有威脅郵政服務人員時，該收件地址之郵件得不按址投遞並公告之。」	<p>依據總公司 113 年 6 月 21 日郵字第 1130038133 號書函函復如下：</p> <p>一、依郵政法第 22 條規定，各類郵件應按其表面所書收件人地址投遞之，爰郵件投遞以認地主義為原則，掛號郵件兼採認人主義。</p> <p>二、投遞同仁值勤如遭受威脅，致有影響人身安全之虞，為確保同仁安全，應離開現場避免衝突，並即通報郵務稽查或警察機關前往查明原委排解糾紛，並與收件人協調可行之投遞方式(案)。</p> <p>三、按建築技術規則建築設備第 133 條規定，有關受信箱設備製作材料、型式及規格應符合中華民國國家標準受信箱之規定。如民眾受信箱設備有傷害外勤同仁之虞，請郵務稽查前往拜訪該民眾並請其按規定改善，以確保投遞同仁投遞過程安全。</p>
44	投攬	台北分會	建請調整制服發放的事宜。	<p>依據總公司 113 年 5 月 15 日郵字第 1130030428 號書函函復如下：</p> <p>一、外勤人員制服及裝備之類別、顏色、領用數量、使用年限等，悉依照郵政人員服裝配發詳情表之規定辦理，如夏季制服每 2 年發放 3 套，冬季制服每 3 年發放 2 套。</p> <p>二、由於外勤人員(如混投人員、快捷包裹人員、收攬人員等)工作內容不同，對各項裝備的配發數量不盡相同，本公司將針對各項工作制服或裝備使用需求進行調查，並研議評估領用數量調整之可行性。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
45	投攬	台南分會	建請總公司研議修改冬、夏制服發放規定，視個人需求自行選擇冬季或夏季制服。	依據總公司 113 年 6 月 19 日郵字第 1130038135 號書函復如下： 一、外勤人員制服及裝備之類別、顏色、領用數量、使用年限等，悉依照郵政人員服裝配發詳情表之規定辦理，外勤人員夏季制服每 2 年發放 3 套，冬季制服每 3 年發放 2 套。 二、由於外勤人員(如混投人員、快捷包裹人員、收攬人員等)工作內容不同，對各項裝備的配發數量不盡相同，本公司將針對冬、夏制服使用需求進行調查，並研議評估領用數量調整之可行性。
46	投攬	彰化分會	建請總公司將夏冬制服改為同系列顏色款式，設計短袖、七分袖和長袖，讓員工依個人溫感選擇穿著。	
47	投攬	台北分會	建請將皮鞋發放改為運動鞋。	類似建議案依據總公司 112 年 5 月 10 日郵字第 1120166377 號書函復如下： 一、按本公司「郵政人員服裝配發詳情表」，現行發放鞋款計有兩鞋、皮鞋及布鞋等。經參酌皮鞋使用壽年及外勤人員穿著皮鞋頻率，自 110 年起，已將該品項每 2 年配發 1 雙改為 3 年，並將預算金額由每雙 600 元調增至 1,400 元，該價格已貼近市場價格。 二、次於 112 年 3 月 13 日召開「精進外勤人員制服及裝備委員會第 9 次會議」，針對皮鞋、布鞋之採購，邀請鞋類專家與會，研訂皮鞋、布鞋之規格及鞋款，決議主款式捨棄傳統跟鞋，改採橡膠或橡膠組合底款式，並增列「繫鞋帶式」及「魔鬼氈黏貼式」2 款，以符外勤人員投遞使用需求及個人喜好。 三、有關建議布鞋、皮鞋之配發視員工各別需求自行選擇種類款式一情，將持續與工會、外勤人員溝通，蒐集相關意見，研議併同採購之可行性。
48	投攬	台南分會	建請公司發放外勤人員鞋子，可讓同仁自行選擇皮鞋或運動鞋。	
49	投攬	台北分會	建請採購透明郵框遮雨布，提供相關同仁使用。	依據總公司 113 年 5 月 10 日郵字第 1130030426 號書函復如下： 案關建議已錄案辦理，相關規格將納入次期採購規範。
50	投攬	基隆分會	建請提高員工制服洗衣費，以符合物價的上漲。	依據總公司 113 年 4 月 15 日郵字第 1130024733 號書函復如下： 一、關於洗衣費之發放，係採定期定額免取據之方式發放予內、外勤同仁，其性質為補貼性之營運費用支出。 二、考量同仁送洗頻次及意願各異，為便經費之有效妥善運用，爰仍宜於費用發放額度內，就有限資源做最大效益之使用，本案保留。

中華郵政工會暨所屬分會113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
51	投攬	三重分會	建請將普通掛號郵件比照普通郵件當日進口下一個工作天投遞，以利投遞作業。	<p>依據總公司 113 年 5 月 13 日郵字第 1130030432 號書函復如下：</p> <p>一、非掛號郵件無郵件掛號號碼，交寄紀錄不易查詢。爰郵件如內裝重要文件資料或物品，寄件人會以掛號郵件交寄，以確認收件人是否收到及於必要時追蹤查詢。</p> <p>二、經查使用掛號交寄之郵件，內裝物大多具有時效性，例如公司行號付款支票、對帳單等，該等掛號郵件於進口後下一個工作天投遞，對收、寄件人權益及社會影響極大，爰衡酌郵件收、寄件人用郵習慣、時效需求及郵遞服務品質，掛號郵件仍應維持現行作業，本案保留。</p>
52	投攬	台北分會	建請公司修正，給予跨科調遣同仁放寬見習天數。	<p>依據總公司 113 年 5 月 17 日郵字第 1130030430 號書函復如下：</p> <p>一、查有關調任外勤新職務見習期間已訂有相關規定，惟考量各區段工作內容、屬性及其員工自身條件不一...等因素，各等郵局得因地制宜調整見習天數。如員工調任外勤新職務因見習天數不足致有無法勝任之情形，除應即向所屬單位主管反映尋求協助外，主管得視見習狀況及區段熟悉度彈性調整見習日數，以符實務需要及保障員工工作權益。</p> <p>二、本案保留。</p>
53	投攬	彰化分會	建請總公司將擁有智慧郵筒支局之傳統郵筒移除。	<p>依據總公司 113 年 6 月 21 日郵字第 1130038136 號書函復如下：</p> <p>一、考量仍有部分民眾(如年長者)習慣使用傳統郵筒交寄郵件，且 i 郵箱智慧郵筒之操作，僅提供中文及簡易英文說明，倘移除傳統郵筒恐造成用戶的不便。</p> <p>二、另 i 郵箱服務刻正持續優化，將視業務狀況調整相關功能；為提供民眾更完善且穩定之用郵服務，爰宜維持並行傳統郵筒及智慧郵筒之服務。</p> <p>三、本案保留。</p>
54	投資規劃	中華郵政工會	建請中華郵政公司本(113)年度縮減郵務用人總工時計算標準將「實習」列為排外。	<p>依據總公司 113 年 5 月 23 日郵字第 1130030413 號書函復如下：</p> <p>關於「113 年度各等郵局績效衡量項目與評分標準」中「節減郵務用人總工時及外包費」之「節減郵務用人總工時」數據，需以 113 年與 112 年郵務用人總工時計算評分，惟各局新進人員人數占員額比例不一，為公平計算各局人力應用情形，案關「本年度及 112 年度各投遞單位新進人員(第 1 段)實習工時排外計算」將納入研議。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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	通路	台北分會	建請公司寄往嘉義 i 郵箱之玉山郵局及桃園 i 郵箱成功路郵局，各有 2 個 i 郵箱，是否給予不同名稱命名。	<p>依據總公司 113 年 4 月 17 日郵字第 1130024725 號書函函復如下：</p> <p>一、經查同一據點設置 1 座以上之 i 郵箱，本公司業予不同 i 郵箱名稱，例如：桃園成功路郵局設有 2 座 i 郵箱，分別命名為「桃園成功路郵局 i 郵箱」(箱體編號 248)及「桃園成功路郵局 2i 郵箱」(箱體編號 2594)；嘉義玉山郵局設有 2 座 i 郵箱，分別命名為「嘉義玉山郵局(1)i 郵箱」(箱體編號 265)及「嘉義玉山郵局(2)i 郵箱」(箱體編號 1704)。</p> <p>二、本案係郵務窗口收寄郵件至 i 郵箱時，i 郵箱據點係以箱體編號排序，惟同據點設置 1 座以上時，因序號數相差較大時，恐易致同仁未注意完整名稱而選取錯誤。本公司將修正郵務窗口交易作業(含收寄、招領改投、信箱改投等)，有關選取 i 郵箱據點列表之排序方式，同地點設置 1 座以上之 i 郵箱，將調整排列為連續序號，以利提升作業效率及正確性，爰本案保留。</p>
56	通路	彰化分會	建請總公司修訂「各等郵局設置郵政代辦所郵票代售處作業及管理要點」。	<p>依據總公司 113 年 6 月 20 日郵字第 1130038132 號書函函復如下：</p> <p>一、查郵政代辦所/郵票代售處可提供郵局營業時間外郵政服務及降低窗口作業成本，其設置主要目的係協助本公司踐履郵政普及化任務，並由各等郵局視業務需要與申請人合意簽訂契約。本公司曾研議修訂市區代辦所與最近郵局應逾 1 公里，惟多數郵局表示將影響用郵民眾權益及肇致民怨，爰有關代辦所/郵票代售處之設置，仍應以滿足當地用郵需求為首要考量，不宜單以距離遠近作為設置與否之緣由，倘各局經評估與郵局窗口發生相互競爭之情形者，得不予同意設置(或續約)。</p> <p>二、「各等郵局設置郵政代辦所/郵票代售處管理要點」係內部規範，有關代辦所之履約情形應依郵政代辦所承攬契約及採購規範規定辦理，又代辦所承攬契約基於通盤性考量，採概性規定，倘代辦所未依郵政法規處理郵件，除依承攬契約第 10 條第 2 款規定，通知其限期改善或改正外，亦得參照該契約第 5 條第 1 款第 5 目之 2(暫停給付契約價金至情形消滅)或採購規範(承攬契約附件 1)有關終止或解除契約之相關規定辦理。另各局得視得標廠商於契約期間之履約情形，於契約期滿時，審慎評估是否續約。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
(三) 儲匯類：				
57	存簿	屏東分會	建請儲匯窗口之表單更新應與影像列印系統同步。	<p>依據總公司 113 年 4 月 16 日儲字第 1130024722 號函復如下：</p> <p>有關各下載路徑之儲匯電子化表單建請同步更新一節，因終端交易平台之電子化表單須配合系統儲匯終端改版期程修正，考量如單據內容之修改係因法令修正施行，為免客戶使用單據有不符法令之疑慮，爰先函知各局新版單據之其它下載路徑及舊版單據之融通受理方式，以利窗口作業，於終端平台之新版電子化表單配合終端改版期程上線啟用前，將另以通函周知各局。</p>
58	存簿	台南分會	建請總公司評估各級生產力時，應新增補助性「生產力」項目，以符合各郵局實際人力需求。	<p>依據總公司 113 年 4 月 18 日儲字第 1130024715 號函復如下：</p> <p>一、有關建議新增硬幣存款工作點一節，說明如下：</p> <p>(一)現行受理存簿及劃撥現金存款交易之基本作業時間均另核給事務點 6%，已較大多項目 5% 為高，即為考量收受硬幣存款作業耗時。</p> <p>(二)另查受理超商特戶存款已依其存款金額不逾 30 萬、30 萬不逾 60 萬及 60 萬元以上分別給予 2.079 分鐘、4.043 分鐘及 5.198 分鐘工作點，已較一般劃撥存款高。</p> <p>(三)惟考量大額硬幣存款作業時間與一般現金存款交易作業時間差距較大，已規劃新增「大額硬幣存款登錄」交易，窗口得另執行該交易登打原存款交易代號及硬幣收受明細，俾利系統依該交易核給工作點。</p> <p>二、另有關建議新增部分無法具體估算作業時間之業務工作點，現行已針對窗口部分業務如自行查核、外語支援、大額硬幣存款、整理郵袋、業務詢及排障等，其性質不屬各項目之後勤事務，或業務稀少性而缺乏客觀量化之數據，不宜單獨立項計點，宜併入儲、壽「其他工時」計算，給予「指派事務點」。各局經理實務運用時，可酌減該櫃員「櫃檯工時」，同額增加「其他工時」，彈性應用，應已符案述需求。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
59	規劃	台北分會	建請中華郵政公司提高員工優惠存款利率，俾利公司留任人才，打造幸福企業形象。	<p>依據總公司 113 年 4 月 12 日儲字第 1130024728 號函復如下：</p> <p>有關建議提高員工優惠存款利率一節，宜維現行作業說明如下：</p> <p>(一)本公司依據交通部 102 年 6 月 5 日交郵字第 1020501383 號函指示，通盤考量社會觀感、用人費負擔能力、員工權益及盈餘繳庫之政策任務等因素修訂「郵政員工儲金要點」。</p> <p>(二)本公司經營業務範圍與銀行業不同，且未辦理放款業務，無法比照銀行提供員工優惠存款利率，惟為照顧員工福祉，現行郵政員工儲金之利息，除按存簿儲金規定，每半年結算一次外，其利率按照本公司「二年期定期存款機動利率或固定利率或中長期資金運用利率，三者利率最高者」機動計息，目前年息為 1.74%，已較一般儲戶利率為高。</p>
60	服裝	台北分會	建請員工制服款式，以全體票選制度投票表決。	<p>類似建議案依據總公司 112 年 8 月 9 日儲字第 1120973938 號函復如下：</p> <p>一、為顧及制服延續性，本公司窗口及行銷人員制服款式奉准每 6 年更動 1 次，並採定期製發(冬季制服每 3 年 1 次、夏季制服每 2 年 1 次)。現行製發之制服款式，皆係公開徵求專業設計師設計，並由本公司相關處室及一等甲局以上各推薦 1 名人員擔任制服規格小組成員協助決定制服款式，合先敘明。</p> <p>二、為擴大員工參與，旨述由員工票選制服款式之建議擬列入下次設計制服款式之參考。</p>
61	服裝	彰化分會	建請總公司票選出的制服樣式，經由窗口員工試穿後，再做細節調整，以提升員工穿著舒適度。	<p>關於改善窗口人員制服一案，類似建議案總公司函復如下：</p> <p>一、郵政公司於 112 年度業會合作協調會報中，同意於 114 年度起調高窗口人員制服預算由新臺幣 5,000 元提高為 8,000 元；本會並要求制服改版款式應以窗口人員票選方式決定，以及廠商提供訂製樣衣時，應請北、中、南各地窗口人員進行試穿體驗，以利即時提出缺失進行改善。</p> <p>二、同時建請承辦單位應避免歷年制服設計所產生之缺失，以提升製作制服材質及款式之滿意度。明年度加發之夏季制服將採工料分離，同仁得依不同需求自行找廠商縫製。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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	數位金融	彰化分會	建請數位帳戶開戶局審件作業，改由總公司處理。	<p>依據總公司 113 年 6 月 26 日儲字第 1130038137 號函復如下：</p> <p>一、數位存款帳戶係由客戶以網路方式向本公司申請開立之存簿儲金帳戶，其開戶應審核項目與臨櫃開戶作業雷同，為簡化審件流程，已利用檢核表標準化開戶審件作業，對於臨櫃開戶須由櫃員自行執行交易建檔或查詢之作業(如：基本資料、CRS 及未成年人之法定代理人或監護人資料建檔、姓名檢核等)於數位存款帳戶審件流程亦優化為系統自動執行。</p> <p>二、考量開戶審件作業採「分散制」，即開放多局分辦審件，有助於提升審件效率，且數位存款帳戶審件作業已參考現行臨櫃開戶作業，分別核給工作點 25 分鐘(未成年案件 34 分鐘)及管理點 5 分鐘；另經統計 113 年 3 月至 5 月，月平均新開立數位存款帳戶戶數約 1,664 戶，每一開戶局月平均審件數約 13 件，應屬合理負擔範圍。</p> <p>三、綜上，數位存款帳戶審件宜維持現行作業方式，各等郵局可依支局年度工作點、管理點或實際數位存款帳戶開戶審件情形向本公司申請調整開戶局，避免造成開戶局負擔。</p>
(四) 綜合類：				
63	壽險	屏東分會	建請刪除窗口 8700 以「客戶名稱」查詢客戶相關資訊之欄位。	<p>依據總公司 113 年 4 月 15 日壽字第 1130024721 號函復如下：</p> <p>一、請參閱本公司 113 年 4 月 10 日儲字第 1131000812 號(儲通第 5970 號)函。</p> <p>二、依上一、函，為落實個人資料保護，本公司將自 113 年 4 月 26 日起，新增控管各局不得執行「8700 客戶相關資訊查詢及更正」之「4 客戶姓名」等以「姓名」查詢相關交易，各局如確有公務或業務必要，須以姓名查詢客戶基本資料，應填寫「以姓名查詢客戶主檔資料申請書」，傳真予所屬責任中心局營業管理(行銷)科審核其申請緣由是否正當，若為公務或業務之必要，始可提供客戶相關資料。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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	壽險	台北分會	建請郵政公司為我郵政員工，開發設計員工團體特約保險，或以現行保單以團體優惠費率嘉惠員工投保。	<p>依據總公司 113 年 5 月 13 日壽字第 1130030427 號函復如下：</p> <p>一、本公司自 92 年公司化後，保險商品需依相關規定(郵政簡易人壽保險監督管理辦法)設計開發，並送金融監督管理委員會審查。保險商品費率之計算，須具備合理水準與市場競爭力，並不可針對單一特定對象提供優惠費率，因此無法開發針對郵政員工及眷屬費率優惠之保險商品。</p> <p>二、本建議案保留。</p>
65	壽險	台南分會	建請總公司辦理軍公教房屋貸款，利率能比照公股行庫，以利爭取優質客戶。	<p>類似建議案依據總公司 113 年 1 月 29 日壽字第 1130011089 號書函及 113 年 5 月 13 日壽字第 1130030427 號函復如下：</p> <p>一、有關建議本公司辦理軍公教房屋貸款一案，謹查依保險法第 146 條之 3 第 3 項規定，保險業對其負責人、職員、或主要股東，或對與其負責人或辦理授信之職員有利害關係者，所為之擔保放款，應有十足擔保，其條件不得優於其他同類放款對象，爰本公司不可針對單一特定對象提供優惠費率房貸專案。</p> <p>二、查本公司現行房貸「軍公教優惠貸款」，係以郵政二年期定期存款機動利率為指標利率(目前為 1.595%)，加計固定加碼 0.495%，目前貸款利率為 2.09%，且免收開辦費、聯徵中心信用資訊查詢費，僅收取票信查詢費每人新臺幣 100 元，已屬相對優惠之房貸商品，編制內郵政員工均可適用，如有貸款需求之員工可逕洽各地房貸經辦局辦理。</p> <p>三、另查本公司自 92 年公司化後，保險商品需依相關規定(郵政簡易人壽保險監督管理辦法)設計開發，並送金融監督管理委員會審查。保險商品費率之計算，須具備合理水準與市場競爭力，並不可針對單一特定對象提供優惠費率，爰本建議案保留。</p>
66	電商	台北分會	建請郵政商城及 i 郵購紅利點數，有大宗輸入選項。	<p>依據總公司 113 年 4 月 17 日商字第 1130024726 號書函復如下：</p> <p>一、為利控管 i 郵購紅利購物金點數(以下簡稱購物金點數)及減省成本(紙本券須排版、列印、裁切、包裝及寄送)，本公司業於 112 年 5 月 26 日以商字第 1123500288 號函重申各等(級)郵局採購購物金點數以「匯入指定會員帳」為主，合先敘明。</p> <p>二、惟考量部分採購單位仍有列印紙本券需求，爰本公司已規劃開發購物金點數多筆輸入序號之功能，以節省會員登錄時間。三、貴會關心電商業務，謹致謝忱。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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	電商	台東分會	i 郵購商品價格高於市價、運費、物流方式需檢討。	<p>依據總公司 113 年 4 月 17 日商字第 1130024720 號書函復如下：</p> <p>一、本公司 i 郵購網路開店平臺，供店家自行架設、維護及經營網路商店，不參與或介入店家與消費者間之交易，且由店家依市場機制自行上下架商品、訂定商品售價、運費、免運費門檻及物流配送方式，合先敘明。</p> <p>二、為確保平臺商品競爭力，i 郵購以 3 面向進行規範。合約面明訂店家商店標示之商品售價，高於同類型網路開店平臺同規格商品銷售價格 5% 以上者，本公司將通知店家，未改善者將強制下架該商品；查價面 i 郵購實施專人及系統自動查價機制；消費面則於前臺商品頁設計「賣貴通報」機制，消費者可透過此功能告知店家訊息。</p> <p>三、本公司為鼓勵 i 郵購加盟店家優先使用郵政物流配送，簽訂契約時已檢附「加盟店家專案特約戶申請辦法及申請書」，提供專案特約郵資折扣，店家可自行申請。</p> <p>四、此外，i 郵購辦理專案(如關懷農產行銷)或節慶優惠活動，皆要求店家配合本島或全臺免運費，且以使用郵政物流配送為優先(冷凍、冷藏、材積過大、重量超重及郵政禁寄物品除外)，又 113 年度加碼推出「i 郵箱取件，單單送 5 點」活動，會員選擇 i 郵箱取件，每筆訂單加贈 5 點 i 郵購紅利購物金點數，以促購誘因而提高郵政物流使用率。</p> <p>五、貴會關心電商業務，謹致謝忱。</p>
68	福利處	雲林分會	建請總會統一製作中華郵政工會專屬會員卡，以落實會員身分之保障及特約商家之專屬優惠。	<p>貴分會建議製作會員卡一案，本會說明如下：</p> <p>一、在互聯網信息時代，許多產品都講求便利迅速並電子化。會員卡也已不是只能放在錢包的一張卡。為整合全台各分會福利，本會與智上科技合作，早在 2018 下半年已推出「CheerLife 生活趣兒」工會福利 APP。員工下載 APP，並於企業身分認證註冊成為中華郵政工會會員，便能將中華郵政工會虛擬電子會員證下載到手機裡。不但可即時瀏覽工會重要快訊、新聞稿更有特約商店不定時優惠券。</p> <p>二、另，製作實體會員卡需投入大量成本及寄發配送人力，且員工調動頻繁容易寄丟，使用時須隨身攜帶並妥善保管，評估並不符合實際效益。</p> <p>三、為落實會員身分之保障及享有特約專屬優惠，本會將加強推廣「CheerLife 生活趣兒」APP 的普及率，並請各分會協助輔導員工下載使用，工會官網附有詳細的解說步驟，若有疑問並可洽 02-23921380 中華郵政工會宣傳處。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
69	電商	中華郵政工會	建請中華郵政公司針對 i 郵購網路商城優化成電商平台。	<p>依據總公司 113 年 5 月 16 日商字第 1130030419 號函復如下：</p> <p>一、經營模式：來函建議只要有郵局帳號，商家就可上架商品，係屬電商 C2C 拍賣模式，惟該模式易發生個人賣家開立發票及商品品質問題，致生客訴案件，在考量現行組織人力編制及維護公司形象，仍維持現行 B2B2C 開店平臺模式(需有統一編號或稅籍編號之公司或行號方可加盟)，對消費者權益更有保障。</p> <p>二、i 幣轉現：i 郵購目前已有「i 郵購紅利購物金點數(以下簡稱紅利點數)」機制，該點數產生預算來源為郵局各單位費用編列，如推展費、郵政節經費、訓練費用等，若紅利點數再轉為現金恐有適法性疑慮。</p> <p>三、轉貼分潤：透過商品連結分享成交，即可收取部分行銷佣金，此部分攸關資訊系統調整、收入結構及分潤費用是否涉及採購法等議題，囿於 i 郵購秉於公益目的扶植小商小農開設網路平臺，加盟門檻低廉，成交手續費率按類別僅收取 2%、3% 或 5%，更提撥 1% 為購物回饋，收入有限，轉貼分潤須從長計議。惟本公司將另行研議以「分享分潤」構想納入郵局未來團購模式之可行性。</p> <p>四、業務整合：本公司 i 郵購在金流面，業於 112 年 12 月新增台灣 pay 金流支付，LINEpay 則受限法規無法合作；物流面，已提供店家「i 郵箱取貨」方式，並於 113 年舉辦「i 郵箱取貨，單單送 5 點」活動，提升 i 郵箱使用率。另店家如有倉儲需求亦即時轉介給相關單位，爭取郵政營收；壽險業務面，曾與壽險處合作舉辦活動，凡符合資格之保戶可獲得紅利點數或 i 郵購商品，以達互惠行銷之效。</p> <p>貴會關心電商業務，謹致謝忱。</p>
70	集郵	台北分會	建請公司每年印製之月曆數量，應考量員工至少 1 人 1 份，客戶端另計發放數量	<p>類似建議案依據總公司 113 年 2 月 27 日集字第 1130015462 號函復如下：</p> <p>一、有關建議免費發放員工每人 1 份本公司售之月曆一節，囿於該月曆為公開發售集郵商品，無法免費贈送員工，各單位如有購買需求，應依相關規定辦理採購。</p> <p>二、後續是否可提供員工以優惠價加購月曆事宜，將併簽陳相關月曆售價時，陳核其可行性後另復。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
71	集郵	中華郵政工會	建請中華郵政公司逐年降低郵票冊印製量並研發新的替代方案。	<p>依據總公司 113 年 5 月 10 日集字第 1130030422 號函復如下：</p> <p>一、為減輕同仁業務推展負荷，本公司已多次調降年度郵票冊發行量。考量集郵業務之長遠發展，將視未來業務發展情況審慎評估郵票冊發行量，並採漸進方式調整。</p> <p>二、有關結合各責任局發售之集郵商品製作成福袋形式，並配合精裝版郵票冊促銷販售之建議，考量各責任局間個別或合作之行銷規劃各異，謹予以保留。另洽商網紅開箱宣傳一節，將納入未來商品行銷規劃參考。</p>
72	勞安	台北分會	建請公司給予每位員工，每年 1 次健康檢查的福利。	<p>依據總公司 113 年 4 月 11 日勞字第 1130024732 號書函復如下：</p> <p>一、本公司員工一般健康檢查頻率係依勞工健康保護規則規定辦理，惟考量外勤工作性質特殊，為照顧中高齡外勤員工健康，自 106 年起每年實施 50 歲以上外勤員工健康檢查，並自 110 年起放寬至 40 歲以上未滿 50 歲者每 2 年 1 次；未滿 40 歲者每 3 年 1 次(請參閱本公司 109 年 12 月 21 日人字第 1090602781 號函)。</p> <p>二、本建議事項允宜保留。</p>
73	勞安	三重分會	建請局方重新調整營業窗口茶葉費用支用依據。	<p>依據總公司 113 年 5 月 8 日勞字第 1130030433 號書函復如下：</p> <p>有關調整營業窗口茶葉費用一節，請參閱前交通部郵政總局 82 年 8 月 11 日 189507-001 號函及本公司 104 年 1 月 4 日勞字第 1031702262 號函(如附件)，由各局在核定預算範圍內自行辦理。</p>
74	公共事務	台北分會	建請公司重新優化 CIS 商標識別系統，且評估 Cosplay 龐大商機，激活 08 類週邊商品業績，解救雪崩式下滑的集郵人口。	<p>依據總公司 113 年 4 月 17 日公字第 1130024731 號書函復如下：</p> <p>一、本公司刻正研議優化企業識別系統(CIS)，以提升公司形象及帶動業績成長。</p> <p>二、為增添集郵商品多元化、豐富性及拓展國內新目標客群，本公司除規劃製作多款精緻化、禮品化集郵商品外，未來將持續與知名 IP 業者合作推出美觀及實用之集郵商品。</p> <p>三、配合各等郵局辦理各項集郵活動，積極輔導各局開發各式大眾喜愛之集郵票(商)品。</p>

中華郵政工會暨所屬分會113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
75	公共事務	台北分會	建請公司重新審視及注重企業識別 CIS。	<p>依據總公司 113 年 5 月 8 日公字第 1130030431 號書函函復如下：</p> <p>本公司刻正辦理優化企業識別系統(CIS)，以因應外界經營環境的變化，並展現本公司數位轉型、智慧物流及永續經營等新企業形象。</p>
76	公共事務	台東分會	建請調整郵局客訴制度。	<p>類似建議案依據總公司 112 年 2 月 22 日公字第 1120062053 號書函函復如下：</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(十二)1.規定，人民陳情案件無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者，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。爰客服中心對未具真實姓名或聯絡方式之客訴案件，仍以查詢、建議或其他類會辦單(通知單)移請相關單位(郵局)依前述作業要點辦理。</p> <p>二、本公司顧客服務中心客服人員線上答詢，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。客服人員受理顧客申訴或抱怨時，均先了解問題及適時安撫客戶情緒，如遇線上無法解決或顧客堅持要求相關單位回復時，始移請各單位(郵局)續處(查證)。</p> <p>三、案關控函是否涉及個人績效扣分，屬各單位(郵局)權責，如係客訴內容不實，經釐清事實後，可逕向業管單位澄清與註銷客訴案件。</p>