

吉宏興業有限公司第一屆第2次勞資會議紀錄

時間：民國101年09月27日（星期四）上午10時30分

地點：高雄市新興區七賢一路20號(601會議室)

出席代表

勞方代表：邱曉彤、李則緯、黃姿晏、林雅慧、范紘琳、林佳靜、劉旆均、莊宜璋、薛琬霖

資方代表：林明祥、張玉蓮、黃鈺雯、蔡淑華、張榮猷、賴怡秀、賴昱溱

列席人員：

請假或缺席代表

勞方代表：李秉家

資方代表：陳佩玲、張嘉芮、蔡宜庭

主席：林明祥

紀錄：黃鈺雯

一、主席致詞：

二、列席人員致詞：

三、報告事項：

上次會議提案後續追蹤

①請生理假需附診斷證明、考核總分會被扣1分、勞工權益損失要求賠償。

診斷證明：目前無同仁再反應需附診斷證明問題。

總分會被扣1分：考核標準係屬作業中心內部規範，公司無權決定，但公司會將同仁意見反應給作業中心主管。

②兩段班班務存在的妥適性、女性懷孕同仁輪值兩段班。

兩段班班務：因工作性質關係，目前話務依然需要兩段班班務存在。

女性懷孕同仁輪值兩段班：自8月起已取消，改為正常連續8小時班務，也謝謝其他同仁之體諒與配合。

③颱風假出勤與否諸多疑慮。

針對天災日公司無法特別劃分設定一個範圍，僅能以當日之狀況做判定，若同仁於颱風天考量安全問題真的無法出勤者可以致電給小組長。

但同仁反應向小組長詢問颱風天是否出勤，小組長卻回覆「請同仁自行決定」，所以同仁還是不清楚是否颱風天需出勤，基於安全上考量颱風天如風雨過大還是建請同仁在家休息，但如風雨不大則建請同仁是否可以到勤上班，往後將請小組長協助認定並盡量能給予同仁明確之答案。

④請病假需逐日開立診斷證明書。

連續請病假2天者，僅需提供1張診斷證明書：目前無同仁再反應此問題。

⑤延時下班是否有存休的機制。

延時下班之存休機制：作業中心已於7/27公告可計入工時。

⑥什麼情況下可以臨時請事假。

依勞動契約第九條請假約定之事假係因事必須親自處理者，得於三天前向指定管理員（小組長）請事假.....。

⑦薪資入款時間及同仁薪資單查詢時間。

薪資入款：同仁反應這幾個月薪資發放已有提早入個人帳戶。

薪資單查詢時間：查詢薪資單時間已提前。

四、討論事項：

（一）第一案：

案由：為公司有浮濫扣罰員工薪資情事，其有背棄契約且違反法令之嫌，已嚴重影響工作士氣並破壞勞資和諧，建請速為查明並為必要之補正。

說明：1. 公司對於遲到、缺勤、誤休的同仁，已扣除遲到、缺勤、誤休的時數不給薪，又另加扣罰此時段工資，做為懲罰性罰款。

2. 同仁因家中臨時有急事，當天已向公司請准事假，唯公司仍於事後開立缺班警告單，對該人員做懲罰性扣款。

經台灣通信網路產業工會洽詢高雄市勞工局局長信箱回信說明：

一、查勞動基準法第22條規定：「工資應全額直接給付勞工。」先予敘明

二、勞資雙方可自行議定勞動條件內容，惟不得違反法令規定。遲到僅能

以未到班之時數或分鐘數依比例扣薪，如假設議定為時薪103元/60分=1.7元，即如遲到1分鐘僅能扣1.7元之薪資。

辦法：如案由。

決議：

公司主張(1). 對於員工遲到扣款部分：依勞基法第22條：工資應全額直接給付勞工。但法令另有規定或勞雇雙方另有約定者，不在此限。雙方於勞動契約第六條第2點已明示，遲到金額是以目前員工時薪單價*遲到分鐘計算並未多扣員工薪資，因遲到是違反雙方勞動契約，所以公司依相關規定辦理。

(2). 缺班扣款方面：勞雇雙方訂立勞動契約是本誠信為原則 勞工基於勞動契約，有服從雇主指揮監督、遵守雇主所訂工作規則之義務，所以在每月月底前現場管理員即公告下個月個人排班班表，讓大家了解個人休假及出勤時間，所以如當天自己班務無故缺勤造成公司被購方求償時，那公司得依管理規章第一條第 6 點未履行契約造成公司之損失要求負賠償責任。

(3). 公司制定工作規則明訂遲到之處罰方式，若超出此限，則要求勞方依勞工請假規則辦理，並無違反勞動基準法之規定，且遲到若屬常態性，則該名勞工顯有不適任之情形，公司當然得依法辦理，遲到依比例原則扣款雖屬合理，資方仍有管理權限要求勞方確實遵守，處罰乃非必要手段，但並非不適法。

(4). 在誤休方面：還是依作業中心內部規定辦理。

勞方主張：勞方代表認為此項仍有爭議，需等勞檢所裁示及有再確認必要。一彤公司決議：目前法院並無此方面之判決，故無法在紀錄上加註以上內容。

(二) 第二案：

案 由：為鼓勵久任，以減少人員流動率，建請發放久任加給以慰留暨鼓勵資深員工一起長期打拼。

說 明：一、既往曾有發放久任獎金的機制以鼓勵員工留任，現今已取消此一善意。

二、1 位 123 及 090 話務人員由受訓至完全獨立作業，需 6 個月至 1 年左右的養成歷練，然而現今公司對於資深員工的能力及資歷未予重視，導致留不住長期培養的員工。

以 090 為例：現今一線人員 150 人，3 年以上員工 46 位，留任率僅 30%。

三、員工不管其資歷及能力一律給予其同等薪資，讓資深員工感受不到對於渠等久任的重視，難以產生向心力及營造成就感，致流動率偏高。

四、1 位員工由新人訓練養成，公司需要花費 $103(\text{勞基法規定最低時薪}) \times 8(\text{小時}) \times 60(\text{訓練天數}) = 49440$ 元，這還不包含訓練師薪資及訓練教室水電費。等雜項支出。

五、久任加給的發放應可降低流動率。如此，既可大幅降低訓練費用，更因久任人員大幅增加，可以創造出更佳的服務績效。

辦 法：建請依員工年資調整其薪資，建議暨分析如后：

一、(1). 年資 1 年以上 3 年以下：每小時時薪+2 元，試算 $2 \times 168(\text{勞基法法定時數}) \times 12 \text{ 個月} = 4032$ 元/人年

(2). 年資 3 年以上 5 年以下：每小時時薪+2+4，試 $6 \times 168 \times 12 = 12096$ 元/人年

(3). 年資 5 年以上：每小時+2+4+4，試算 $10 \times 168 \times 12 = 20160$ 元/人年

二、(1). 101 年度公司招募 50 人*每人訓練費 49440 元=2472000 元

(2). 5 年以上員工目前約 36 人*20160=725760 元/年。

(3). 3 年以上 5 年以下員工目前約 13 人*12096=157248 元/年。

(4). 1 年以上 3 年以下員工目前約 64 人*4032=258048 元/年。

三、(1). 本年度至 9 月前訓練費 2472000 元-未來要提撥給資深人員 $(725760 + 152748 + 258048) = 1335444$ (可以減少的支出)

(2). 平均訓練一個新人可以讓三個不同階段同仁享受到公司對其回饋的久任加給，以挽留資深人員留任的意願。如此一來公司可以節省更多培養新人的時間與精力，換取更多創造服務品質提升的空間。

決 議：之前同仁並沒有特休假而是以久任獎金取代，目前已依勞基法第 38 條規定給予特別休假。

勞方代表說明同仁們提出久任獎金的用意是希望這項福利能留住資深又優秀的同仁，減少培訓新人的時間及成本。近幾個月有不少資深同仁轉任遠傳電信擔任客服工作，因在遠傳電信任職滿一定時間且表現良好者就有機會升正職，反觀任職於中華電信客服升遷機會少看不到遠景，且資深同仁與新進同仁的薪資只有前 3 個月有差異，日後卻都是相同，若能額外給予資深同仁加給，讓同仁們覺得任職於中華是有被重視。

很謝謝勞方代表補充說明，同仁們的心聲會反應給中華主管。

(三) 第三案：

案 由：近期高雄 123 於多次招訓新進人員後，留任率較諸以往顯為偏低，幾經一再的開班培訓，卻無助於紓解話務，徒耗人力資源。建請查明因由並速謀改善之道。

說 明：一、近來高雄 123 多次招募新進人員，但因新進人員流失率居高不下。導致資深人員在人力不足下還需不斷協助培訓新進人員，而新進人員卻還是來來去去，無助紓解話務。

二、經同仁反映發現不外以下兩個原因導致：

1. 徵選新進人員時，未詳加把關導致不少人格特質或能力不適合的人員被錄取。

2. 本單位的工作項目繁複，且受理業務日益繁雜，但教育訓練的上課時間卻還停留在 5 年前的水準僅有兩周，導致新進人員對於專業知識僅能一知半解就需披掛上陣，因此令許多人員對於上線值機心生恐懼。

三、反覆招募、訓練、流失新進人員，不但造成公司資源的浪費，也讓資深人員負擔不易紓解話務的同時，還需協助培訓新人長達數個月之久。

辦 法：一、慎選合宜新人培訓。

二、增加新進人員總訓練時數。

三、提高重點(專業)業務訓練比重。

決 議：因左營地點關係，面試人員並不踴躍，錄取後工作態度及抗壓性不高、能力不足造成流動率過高，針對這方面公司會於初審時再嚴格把關，其實 4~6 月也已陸續面試過 3~4 梯人員，但是留任比例似乎不盡理想，公司會再增

加其他管道尋找合適人選。

石管理師說明：9/20 台南這一批招募新進人員，培訓課程規劃將調整為前 2 週著重在專業知識並穿插側聽，第 3 週才是語態及伴隨行銷方面之訓練。

(四) 第四案：

案 由：為照顧基層勞工身心健康並兼顧難得假期的自主安排，建請調派備班出勤應於三日前通知並尊重勞工意願，且不得有任何不利於勞工的歧視待遇。

說 明：一、近來有同仁反應發佈支援備班的時間經常太晚，甚至於有前一天下午才發佈隔天要支援。讓許多隔天有事待辦的同仁必須要私下請人代班，如找不到人就只能放棄自己要處理事情的安排。

二、晚班的備班有時還需支援早班的班務，形成凌晨剛下班的同仁卻要支援上午班的班務。

辦 法：1. 備班的支援請最晚於 3 天前公佈。如少於 3 天前公佈時應詢問要支援的同仁是否能配合，不能強求。如無法配合也不能記為曠班或配合度不夠或私下成為黑名單……等。

2. 晚班的班務不應再出現早班的班別，也不能要求晚班的備班須支援早班班別。

3. 早班班別如有短缺，可詢問晚班同仁是否有意願改上早班班務。

決 議：管理員舒雅說明：第一時間知道需要備勤支援時，會立即公告給同仁知道，但因為中華電信會推出一些臨時方案，現場主管及小組長可能無法在 3 天前就獲知，所以備勤支援無法承諾於 3 天前通知，請同仁能體諒。

若為臨時性的備勤支援班務，同仁為晚班的班務須支援早班班別，會詢問同仁是否可以支援，若同仁無法支援會協助更改為晚班的支援班務。

(五) 第五案：

案 由：次月份班表之發放時間，至今天仍未能依約定如期發放，嚴重影響同仁們次月生活作息安排。建請公司再次正視此一問題，並儘速為必要之導正。

說 明：依約定，於每月 25 日以前發放下個月班表。(100 年 12 月 8 日召開勞資會議之決議(提案編號 1001208))，唯經統計 101/04 月-101/09 月以來，發放次月班表日期資料如下：

(1) 4 月份班表：3/30 發放

(2) 5 月份班表：4/26 發放

(3) 6 月份班表：5/28 發放

(4) 7 月份班表：6/27 發放

(5) 8 月份班表：7/27 發放

(6) 9 月份班表：8/28 發放

辦 法：如案由。

決 議：因部分同仁皆於 25 日後才提出離職或是臨時要求調班務，造成排班人員班

表無法如期發放，為了讓同仁能於每月 25 日拿到班表，請同仁於每月 15 日前提出下個月個人對於班務之需求，於 15 日後將不再受理同仁任何異動班表內容，對於預提出離職同仁請依勞基法第 16 條預告期規定提出離職申請。另(已於 10/1 公告)。

(六) 第六案：

案由：小組長係作為公司與員工間溝通的重要橋樑，稱職與否攸關勞資和諧至為重要，其功能應在於服務而非管理，建請定期舉行小組長滿意度調查，以反應現場客服人員心聲。

說明：一、據現場同仁反映意見：長期以來同仁們對於班表能否如期發放，及諸多反映意見是否能被忠實上陳，至為重視，甚至有更高期待的心聲。

二、選任具有服務熱忱的小組長暨暢通勞資溝通管道，對於勞資和諧的增進必然是正面的。

辦法：如案由。

決議：(1) 意見反映：目前公司之溝通管道除了找現場小組長或公司駐點之管理員外也可以透過 e-mail 信箱反應給公司。

(2) 小組長是屬於 2 面不討好的職務，一方面要對公司一方面又要面對員工其實是需抗壓性很好的人，因小組長之工作並不是每位同仁皆適合，當然小組長必備之條件是需具有服務熱忱、有良好溝通之能力，但也希望大家能同理心相互體諒，才能在一個團體內一起工作。

(3) 勞方代表說明：雖然知道公司有提供意見反應管道，但這些管道都會留下相關跡證，怕反應意見後卻被列入黑名單，因此才會希望公司能每半年提供一次問卷調查，讓同仁以不記名方式真實的反應心聲，公司會在專屬管理員張榮猷先生辦公桌前(10F 人員休息室)設置意見箱，同仁可以不記名反應心聲。

(七) 第七案：

案由：甫於八月份辦理完畢的勞方代表選務工作，整體執行情形可謂是荒腔走版，建請全面檢討並訂定執行細則以建立制度。

說明：一、選務宣導不足，未明確告知以何工具圈選？如何圈選？

二、圈選時隱密性不佳，選票封存做法粗糙。

三、候選人兼任選務人員，並於發放選票時還進行拜票活動。

四、開票未邀請候選人或提供適佳參與時機。甚至於告知候選人如參與開票活動視同缺班扣罰。(註：所言缺班係指不假不到班)

辦法：如案由。

決議：

公司主張：針對勞方代表所提需改善的地方，在宣導方面會再增加一些管道宣

導，公司內部會全面檢討此次選舉流程不盡完美的地方。勞方候選人如想參與監票可利用自行休假時間參與此活動。

勞方主張：勞方代表反映此為公事，公司應提供時讓候選人參與監票，不可以球員兼裁判，不符合公平正義原則。——彤

公司主張：下次如有進行勞方代表選舉時，將請公正之第三人監票，勞方候選人想參與可利用自行休假時間參與。

(八) 第八案：

案由：建請防災假期間開放地下停車場供委外人員進入停車。

說明：一、防災假宣佈放假時，部分委外同仁因安全考量會開車上班，因風雨之故欲將車子停入地下室，警衛本以未被告知可例外處理之職責，仍阻止進入。

二、防災假(颱風假)時大部分正職同仁並無上班，地下室空閒車位應該很多，適時開放停車位，足可展現用人單位對於災假日出勤勞工的善意關懷。

三、如果原已核可，建請管制單位，佈達警衛室周知。

(此案感謝閔楨資料收集及提供)

辦法：如案由。

決議：吳股長說明：只要高雄市政府宣布停止上班上課，就會開放地下停車場供委外人員進入停車。

(九) 第九案：

案由：為對於無具體業務申辦或諮詢需求的待關懷客戶，經常有長時間佔線，並偶有口出三字經罵人情事，造成客服人員心靈頗為受創。建請公司轉請業主(中華電信)研議適佳應對措施，俾讓客服人員保有起碼的工作尊嚴。

說明：一、訪其他電信業者，對於(低貢獻度的)待關懷用戶，固然先是以和為貴勉為善待之，但是若次數過於頻繁或是有太得寸進尺的要求，皆會有相當的因應做法，不會聽任待關懷用戶囂張跋扈的為所欲為。

二、(低貢獻度的)待關懷用戶持續進線，既浪費人力成本，又因公司無明確應對方案，且疑有處罰客服人員以討好上揭客戶情事，造成一線及二線人員工作士氣低落。

辦法：如案由。

決議：會議上建議是否可以參考他單位做法，透過法律途徑，讓囂張跋扈待關懷用戶能尊重客服人員。所以會再向單位主管提議是否可以直接限制該號碼進線，或是提供一些話術能讓同仁技巧性的結束通話。

(十) 第十案：

案由：全勤獎金過低

說明：如一個月以最高時數計算全勤為 989 元，尚不足 1000 元且並非所有同仁皆到達 221-230 小時，多半因全勤獎金較低，多不重視出席率請假機率較高，為提高同仁上班士氣，認為應調整至 1000 元以上。

辦法：如案由

決議：全勤獎金是在鼓勵同仁能依班務需求按時出勤，屬於公司額外給予之福利，比起往年已提高全勤獎金之額度。

五、建議事項（臨時動議）：

（一）第一案：

案由：針對 2-8 中心缺勤時數偏高，公司想詢問各位勞方代表，是否有什麼好的提議可以給公司參考。

決議：為了鼓勵各位同仁提高出勤率，自 101 年 10 月 1 日起實施 2 個月之出勤獎勵方案，鼓勵出勤時數達 185(含)以上者每一小時將多 10 元獎勵金(詳細內容請詳閱 101/10/1 公告)。

另若有同仁請假，會把備班需求資訊公佈於大班表放置的地方，並每日更新備班需求，已達資訊透明化，若同仁想多備班者，也可以於大班表放置的地方填寫可備班日期及時間，以達降低人員缺勤時數，同時增加同仁之獎勵金。

（二）第二案：

案由：2-5 中心勞方代表反應，是否能在發放三節獎金前，公告發放之日期。

決議：公司以往之做法皆在節前發放，往後會在發放前再行公告給同仁周知。

六、公司宣導

七、主席結論：

八、散會：上午 12 時 30 分

主席：林明祥 林明祥 紀錄：黃鈺雯 黃鈺雯 勞方代表：

