

吉宏興業有限公司第一屆第5次勞資會議紀錄

時間:民國102年10月29日(星期二)上午10時30分

地點:高雄市新興區七賢一路20號(601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

資方代表:林明祥、李台甫、黃鈺雯、張嘉芮、賴怡秀、邱偉倫

列席人員:陳維信、許舒雅、劉慈萍、張錦文

請假或缺席代表

勞方代表:李秉家

資方代表:張玉蓮、蔡淑華、陳佩玲、蔡宜庭

主席:黃鈺雯

紀錄:張嘉芮

一、主席致詞:

感謝各位參加今日勞資會議,緊接著馬上進行今日議題。

二、列席人員致詞:

三、報告事項:

上次會議1020621提案追蹤

- 1、勞工當然有請求特休假的權力,但必須與雇主協議得到雇主的承諾後,才能依雇主的承諾享有該特別休假。其實每月於排定班表時會讓同仁先行排定指休及特休,再根據實際班表情況給予人員該月特休天數。

勞方代表:但至今尚未落實公告特休天數。

資方代表:目前同仁於薪資單上已可查詢事、病假天數。但因特休天數尚未完成統計,因此最快將於今年年底(12月)前公告所有同仁特休天數。(最晚也會於明年本合約結算前告知)

勞方代表:若因公司未明確公告,導致人員來不及休完,請公司需發放不休假獎金。

- 2、公司已於102.7.17公告憑員工識別證至臨櫃即可享有大客戶購機優惠合約。
- 3、目前現場考核標準仍舊依照處部提供之人員考核辦法辦理,尚未包含異動成績之加分項目;因此往後處部如要再行修改考核辦法,將會提出建議討論列入參考。
- 4、針對備勤津貼部分,公司考量近期123單位人員流動率增加及請假比率增高,導致話務遽增部分,為體恤辛苦員工,將於11月底前另擬定一正式方案,針對

此單位同仁特別獎勵，內容以每月協助備班，致使總工時達 200 小時以上同仁（前提仍需無事、病假缺班者），率先予以鼓勵辦法。

5、班務延誤問題與本次議題有所重覆，因此將一併討論。

四、討論事項：

（一）第一案：

案由：爾來屢獲同仁反映班務太複雜，常常導致上錯班，管理者排班、做班作業困難、建請公司反映爭取縮減班號，體恤同仁工作的辛勞

說明：1 現行 2-8 客服大夜班已由 2-3 客服承接，但同仁仍未獲得應有休息及喘息機會，公司為了擔心不合乎常理的班號（例如：二段班）取消後，日後無法再新增回來，故為了排班順利又增加一些只隔半個小時班號，導致同仁疲於奔命的配合班號上班。

2 現行客服處已有 5 個中心，竟然無法聯合分配工作時間，減少各中心派遣班別，建請公司盡速向要派公司提出反映，以慰同仁辛勞的工作及減少錯班導致公司被罰款的危機。

辦法：建請縮減為每天上班時間：07-16、10-19、12-21、13-22、16-01
：五種班號或比照正職現行班號實施。（目前一線班號為：AOX、A1x、A2x、A3x、A4x、A5x、A6x、A7x、A9x、AAx、ABx、ACx、AFx、AGx、AHx、AJx、AKx、AMx，共 18 個班號）

資方代表：

- 一、人力排班者不是無考量縮減班號問題，但為符合中華電信規定每 15 分鐘須調整人力一次及每二個小時需排休息 15 分鐘規定，因此才有每半小時間隔之班務。又假使同時段間班號過少或無其他支援班號，也可能導致休息時段，話務湧入人力短缺情況，造成值機同仁應接不暇情況持續發生。因此班號的增減實在需考量現場話務及實際值機情況而有所裁量。
- 二、現行客服處雖有眾多中心，但因彼此獨立，且各自負責區域有別，並有不同之話務量，因此實在無法聯合分配工作時間。
- 三、關於上錯班務問題，雖班務複雜有所影響，但較大因素應為無限定同仁換班次數及做班不及換班速度導致。（接續於下一議題共同討論）。
- 四、未來將與排班人力主管商討排定整點班務的可能性（ex 7 點、8 點、9 點 等），但將可能有超過 2 小時再行休息情況。

勞方代表：

- 一、 建請中華電信研究所研發電腦換班程式，使人員輸入員工編號即可自動換班。
- 二、 休息是可以穿插不同班別互相支援，不應因而影響同仁權益及違反法令規定。

(二) 第二案：

案由：排班暨班務問題依舊雜亂無章，公司顯然未依勞資共識運作，建請公司展現誠意，信守合議共識，以維勞資和諧。

說明：一、 出班仍超過 25 日，違反合議共識誠信。

二、 指休(特休)不給，管理者表示需求大於供給，但經查證屬實。

三、 班務分配不均，孕婦排跳班，錯把下當小夜，小夜被分成二段。

四、 做班如同龜速，錯班擱置一旁，上錯班、缺，害公司連被罰

五、 換班條不明消失，有些已做一半才遺失，表示人員保管不當。

辦法：一、 對於公司擅自公告 5 日前給排休(指休)問題，請公司依其第 2 勞資會議決議每月 15 日前提出即可並依約 25 日發班表。

二、 排指休(特休)問題，建請排班人員確實詳細了解，同仁所寫的特殊需求及原因，依其需求之重要性排休並給予公平性之指休天數，差距誤過大。

三、 班務分配不均且不熟規定情形，建請排班人員確實詳細了解各班號的上班時間及其排班規則。

四、 管理員來公司至今已近半年，對作業不熟或勤惰因素 等有關，建請公司儘速查明並檢討及改善。

五、 為了防止換班條再有遺失情形及解決方法，建請管理員及小組長，應將工作權責區分清楚：集中一人做班並保管換班條，若因人力不足是否也考量再增加一名小組長。

資方代表：

一、經過第四次勞資會議後，班表發放方面已有諸多改善。

(發放日期如下：7月班表-6/24發放、8月班表-7/25發放、9月班表-8/23發放、10月班表-9/27發放、11月班表-10/24發放)。其中10月班表於9/27發放之原因係為公司於9/23已大約完成班務排定，但因9月底有同仁多日曠班，並於9/23堅持提出離職申請，因此為調整此員班務才緊急公告班務延遲通知。

二、每月排班人員都會將每位同仁的指、特休先行安排入排班表內再行考量實際班表。因此有時會遇當日需求量較高、可排休日少；又或遇勞基法規定，需做班表調整而無法將每個人的指特休假完全排定，才可能依照休假原因，進行裁量或刪除。

又因排班人員之資質與經歷有所不同，於目前班表部分真的仍有許多需改善之處，但希望大家能再給予改善時間或許來日會有所不同。但也感謝同仁提出的改善辦法公司也會虛心接受，往後也必定針對班務部分另外進行討論及改進。

三、為便利同仁人性化換班制度因此公司無限制換班次數，但相對來說也增加現場管理員工作量及換班條之遺失可能(每月估計一千張換班條，約5-6000次換班數量)，因此公司建議是否參考其他中心作法改成固定一本換班簿填寫。

勞方代表：建議班表還是應於25號前發放，以利人員代換班務。

又做班人員應於收取換班條後應立即製作換班表，因先行交出的班條可能影響後續班務的正確與否，因此不應延宕。

列席人員錦文：因現場人數問題無法適用單一換班本作業。

勞方代表：現場管理者在製作班表及代換班作業處理上，非其陳訴現場忙碌不堪及供過於求的狀況(已提供相關數據給公司參考)：請公司應針對管理者的處理態度給予高度關注，以免引起同仁反感。

(三) 第三案：

案由：屢獲同仁反映每月上班時數 201H 之全勤金額與其他中心不同，顯有歧視性差別待遇之虞，建請公司速為補正。

說明：

辦法：如案由。

資方代表：考量公平性原則，公司針對同仁全勤獎金將回歸原始發放標準。但對於 2-5、2-8 中心之獨特且具特殊貢獻性部分，將於 11 月底前進行共同討論，及擬訂可行性方法。

2-8 勞方代表：表示 2-8 中心的全勤獎金仍想維持原標準，這是公司與 2-8 勞方代表協商合約的結果，針對 2-5 中心每月上班時數達 201 小時之同仁，請公司可另訂其獎勵辦法獎勵，請公司盡速與 2-5 同仁進行協商。

(四) 第四案：

案由：近日接獲許多同仁抱怨暨強烈不滿意見，指陳納編宏華人數比例北中南懸殊，高雄地區納編比例明顯偏低，顯有歧視南部人心態，建請公司反映基層的心聲給予要派公司，並期能獲得善意補正。

說明：

- 一 10/17 公告納編宏華人數，發現高雄地區人數偏低，以 090 為例：
2-8 中心總上線人數 184 人、錄取 18 名，錄取率 9.7%
2-1 中心總上線人數 182 人、錄取 25 名，錄取率 13.7%
2-3 中心總上線人數 266 人、錄取 36 名，錄取率 13.5%
1-1 中心總上線人數 230 人、錄取 27 名，錄取率 11.7%

1-5 中心總上線人數 297 人、錄取 29 名，錄取率 9.8%(甫於近期轉型 090)

二、2-8 中心甫於今年 8/1 卸下大夜班務，長期擔負起大夜班務的辛勞顯然絲毫未蒙體恤。該中心滿 2 年以上同仁已高達 63%，納編比率竟比剛加入 090 的其他中心低，令人不解。

辦法：高雄地區納編宏華公司比例明顯偏低，顯有歧視南部人心態，建議公司反映基層的心聲給予要派公司，並期能獲得善意補正。

資方代表：客服處表示據了解宏華納編人數部分應是根據各區七月值機請款小時數予以評估及計算。但真正影響因素非為單一，也可能包含各地區域性、話務量、正職與委外人員數量 等等。又近期也陸續接獲處部索取同仁平時出勤狀況的調查，因此是否間接影響其納編考量則無法得知。

勞方代表：建議既然納編宏華子公司是件好事，為何無法公開提名名單及納編標準、人數 等，而是私相予以面試，這會讓現場人員觀感不佳，感覺錄取名單是否有其他黑箱作業。

(五)第五案：

案由：查特別休假為勞基法所明定勞工權益，公司卻以勞工申請該假為由，片面扣罰全勤獎金及績效獎金，顯有觸法之虞，建議公司速為補正。

說明：

- 1 近日發現同仁因為請特休，導致時數未被計入工時，影響同仁當月領取全勤及績效獎金。
- 2 因現行公司將同仁特休薪資平均分攤在每個月與休假分開，導致同仁休特別休假當天不給薪，影響其工時，建議盡速清查及補還同仁，以免影響勞工權益。
- 3 年終將至請公司，全面清查同仁未休完特別休假，公告給同仁周知，屆時同仁未休完天數，應依勞基法第 38、39 條發放加

倍薪資，

辦法：

決議：

資方代表：請法定假還是會發給全勤獎金。但專業津貼部分為根據『中華電信客戶服務作業勞務委外承辦暨人員作業管理規則』發放，因此如未達 144H 仍依實際出勤時數按比例核給。

勞方代表：建議台北處部針對往後專業津貼發放部分，納入特休時數，以免違反法令規則。

(案外提問)

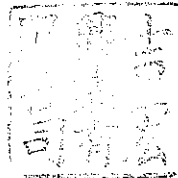
勞方代表：目前 090 中心有兩位管理員，各別負責白班及晚班，是否可讓同仁了解各自出勤、假別情況以利同仁尋求協助。

資方代表：白天管理員(張錦文)上班時間為早上 8:30-下午 05:30、晚上管理員(邱偉倫)上班時間為下午 13:00-晚上 22:00(除發班表期間會提前到場協助班務並提早下班、及發班表前有 1-2 天須於家中專心擬定班務外)。又如管理員於上班時間需暫時離席或遇休假期：會請其轉告周遭同仁或於明顯處註明消息。

五、公司宣導：

六、主席結論：本次會議到此結束。

七、散會：中午 13 時 00 分



主席：黃國慶 紀錄：張嘉芮 勞方代表：