

吉宏興業有限公司第一屆第6次勞資會議紀錄

時間:民國103年02月25日(星期二)上午10時30分

地點:高雄市新興區七賢一路20號(602室)

出席代表

勞方代表:邱曉彤、李則緯、黃姿晏、范紘琳、林佳靜、劉旆均、莊宜璋

資方代表:法學教授紀振清、黃森輝主任、林明祥、張玉蓮、黃鈺雯、賴怡秀、
邱偉倫

列席人員:陳維信、李佳純、劉慈萍、劉淑絹、呂伉弘

請假或缺席代表

勞方代表:李秉家、林雅慧

資方代表:陳佩玲、蔡宜庭、張嘉芮

主席:林明祥

紀錄:黃鈺雯

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1021029提案追蹤

1. 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，才有每半小時間隔之班務。且若同時段間班號過少或無其他支援班號，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。公司與排班人力主管商討班號是否有縮減或調整為整點班務之可能但其表示真的有其困難性，另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。上次會議上勞方代表建議中華電信是否可以研發電腦換班程式，經公司向中心主管及客服處確認後其表示目前中華電信在幾個中心已在進行測試WMS排班系統(該系統有提供人員換班訊息等)預計3月開始瞭解南部需求，約7-8月將進行測試，10月將全面導入啟用系統。

勞方代表:中華主管之前承諾會酌情縮減班號，結果未縮減，反而公佈錯班扣分，將加重錯班扣分，請公司再協助反映，若不能縮減班務，在班務製作時效應加速處理，以免造成同仁困擾及不必要的爭議。

2. 班表發放時間排班人員已盡量能在25日前公佈，但有時會遇到特殊狀況延誤1-2

天，若往後有遇到特殊情況將改採取緊急應變措施先發放半個月的班表給同仁，讓同仁能先行確認班務情況進行調換班作業。

勞方代表：最近幾個月仍未正常出班表，請公司對於部份應重視，若有特殊問題應先正常發放班表，再來個案處理，不能因為一個案而影響到大家的權益。

資方代表：經過多次在勞資會議上皆有討論班表發放之時間無法每月準時發放問題，公司一直有在努力能否每月準時發放班表，但往往會有一些突發狀況造成無法如期發放。近幾個月發放班表日期如下：102.11月班表於10/24發放、102.12月班表於11/25發放、103.01月班表於12/25發放、103.02月班表於1/27發放，其中1/27發放係因人力一直在減少相對中華班務需求量也需跟著調整直到24日確定需求，25日(六)做最後調整並於27日(一)交給中華長官審核後發佈。

3. 針對2-5中心每月上班時數達201小時之同仁，公司已於102.11.27公告增列獎勵辦法自12月起本班時數(不含代班)+中華要求支援時數達201(含)以上，且當月無請事、病假、缺勤遲到者，給予另外之獎勵金100-200元。

勞方代表：公司雖有履行承諾按時公告，但同仁覺得公司的獎勵辦理及做法有敷衍的感覺，因中心目前非旺季，以現在新增獎勵制度，到話務高峰旺季時同仁支援配合班務意願可能會有所影響。

4. 關於102年底宏華納編北、中、南委外勞務人員之比例部份公司向客服處詢問其表示據瞭解宏華納編人數部分應是根據各區七月值機請款小時數及中心話務接通率等方面予以評估及計算。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。且公司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：詢問是否可以公佈最近2年作業中心績效評核成績均列優等(前30%)之人員名單及甄試成績。

列席人員：劉慈萍管理師表示成績是由宏華公司公佈，我們都沒有辦法知道。

資方代表：公司向客服處詢問是否能知道納編宏華公司之標準及提名名單等，但其表示也只知道遴選條件(最近2年在中心績效評核成績均列優等在前30%)、方式(第一階段為資格審查、第二階段口試)、甄選成績(作業中心推薦成績佔40%、口試成績佔60%)

5. 請特別休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商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。公司已代為反應客服處，惟目前仍需照此標準執行，但公司無法確定4月份延約6個月部份是否會有異動。

勞方代表：請公司這部份在下一份合約中，應向中華反映請特休不應影響到同仁的績效獎金。

四、討論事項：

(一) 第一案：

案由：查有同仁反映因申請育嬰留職停薪，除了未蒙核發年終獎金外，並被公司要求填寫『員工離職申請單』，資方才願意在育嬰留職停薪申請表上用印，其違反國家法令至為明確，建請公司速謀改善之道，並為必要之善意救濟，以免遭裁罰。

- 說明：1. 育嬰留職停薪之立法旨意在於希望勞動者能於其子女成長初期全心撫育照顧。留職停薪不等同終止勞動契約。年終獎金之發放，其性質乃屬雇主對於員工一年之辛勞所為的勉勵。
2. 依勞動基準法第29條（優秀勞工之獎金及紅利）事業單位於營業年度終了結算，如有盈餘，除繳納稅捐、彌補虧損及提列股息、公積金外，對於全年工作並無過失之勞工，應給予獎金或分配紅利。及勞動基準法施行細則第10條，第二點、獎金：指年終獎金、競賽獎金、研究發明獎金、特殊功績獎金、久任獎金、節約燃料物料獎金及其他非經常性獎金。
3. 公司的育嬰留職停薪規範及說明第8點，申請育嬰留職停薪年終之計算標準為：申請育停前之工作年資須滿一年以上者，且必須在除夕前一天尚有上班者（不含復職訓練期間），才給與核發10,000元。此點規範已違反性別工作平等法第16條規定提出育嬰留職停薪申請時，依同法第21條規定，雇主不得拒絕且不得視為缺勤而影響其全勤獎金、考績或為其他不利之處分。雇主如有違反上開規定之情事，依該法第38條規定，處新臺幣1萬元以上10萬元以下罰鍰。

辦法：如案由。

資方代表：

- 一、早期本公司人員申請育停是沒有要求人員填寫離職申請書，但因公司曾發生育停員工於育停期滿後決定離職，但因各種因素而無法返回其單位辦理離職相關手續，造成公司無任何依據可辦理退保作業，故事後才會在申請育停時一併讓人員填寫離職單，但公司讓人員填寫此申請書時會事先於員工溝

通說明填寫之原因及申請育停時之權利及義務，離職申請單並非強迫性填寫，公司立意點在於考量員工育停期滿後若決定離職做其他生涯規劃，可能會無法在期限內返回中心辦妥離職相關事宜。育停屆滿後若如期復職，則公司將會把原先所填寫離職申請書自動作廢。

二、若同仁對於申請育停時需先行填寫離職申請書之程序有所不適當，則公司將取消員工於申請育停時填寫此申請書，改採於復職前一個月公司承辦人員會主動以電話或簡訊或e-mail方式通知請育停人員是否能如期復職、展延育停期間或擬申請離職等，也請同仁能與公司互相配合。

三、依現行公司於中華之契約規範年終(春節)獎金之發放標準是由中華評定人員領取資格後，公司依中華核定後名單及金額發給。且人員於提出申請育停時公司在育停申請書上也詳細載明年終(春節)獎金發放之標準，勞方代表於提案說明3.依同法第21條規定……………或為其他不利之處分。此不利之處分應指勞動條件的變動(如本薪)屬經常性，但年終(春節)獎金係不屬勞動條件且非為經常性所以不屬於不利之處分，且依現行規範中年終(春節)獎金核發標準非資方可做決定。

公司已函文勞動部針對育嬰留職停薪及年終獎金之關係請求做成相關函示，待函示作成再依據辦理；另再依公司與中華電信簽訂「勞務委外」契約，中華電信相關管理規則為公司之依據。

勞方代表:公司曾經於其它中心有發生類式情況之案例，後來公司有另外補貼給該員。此次之案例建議公司是否也可以依比例補貼給該員。

資方代表:之前有發生之案例係公司在人員懷孕初期申請留停時未告知影響年終(春節)獎金之情況事先說明，所以公司最後有另外補貼人員。但此次之案例實並非相同情形且公司已盡告知之義務，且申請育停人員與育停申請書上也有簽名確認，所以無法視為

相同情況做處理。今所提出之案例，依上述將待函示後辦理，並與中華電信溝通。

(二) 第二案：

案由：請資方確實遵守勞基法第 30 條『勞工工作雙週不得超過 84 工時』之規範，以免遭裁罰。

說明：1. 因業務量日漸增加，同仁工時每月幾乎都超過勞基法的基本 168 工時(依勞基法施行細則第 20-1 條)，但公司變相的直接加入同仁工時，規避應給的加班費。

2. 公司應給予每月超過 168 工時以上時數，依勞基法第 40 條給予加倍工資。

辦法：

資方代表：

1. 公司與中華電信簽訂合約內，早班時薪為 138 元/時、中班時薪為 153 元/時、晚班時薪為 183 元/時；並依據實際出勤時數給付工資，與法定時薪 115 元/時已有優於最低法定時薪。
2. 勞基法第 40 條規定與一般延長工時規範範圍並不同，無加倍工資給付問題，認知似有誤解。
3. 再依臨時出勤人員時薪給付方式觀之，每小時均加計新台幣 50 元作為補償，實為延長工時工資給付之一部分，且為常態性給付，亦優於法定工時時薪。

勞方代表：請問是否超過部份需給加班費。

資方代表黃主任：加班費應給，但需再研議二週內回覆。

資方代表：黃主任僅表示依法令應給加班費，但方式需要再瞭解後兩週內回覆。

(三) 第三案：

案由：102 年特別休假未休完天數，資方應結算發放同仁加倍工資。

說明：1. 同仁反映向公司提出特別休假申請時，公司常常回覆，因為要派公司班排不出來，不予安排，同仁皆配合出席上班。

2. 請公司需於 3/31 結算同仁未休完天數，依勞基法 39、40 條規定發放加倍工資。

辦 法：

資方代表：勞工有請求特休假的權利，但必須與雇主協商後，始能依法享有該特休假，目前每個月排定班表會讓同仁先排定指休及特休，再根據實際班表情況給予人員該月特休天數，對於勞務人員在這一年間享有之特休假，若是年度終結應可歸責於公司無法休完者，其應休未休之日數，應依勞基法施行細則第 24 條第三款之規定應發給工資，此筆工資公司之核發方式係已平均分攤於 12 個月薪資中發放(特休抵現)，故無勞方所指之未休完天數要求公司給予加倍工資之問題產生。

實乃發放方式不同，並無拒絕勞方享有特別休假之權利，給付方式將進行檢討，避免產生誤解。

勞方代表：請問若同仁請特休當天出席公司是否要給雙倍薪，同仁要請特休公司表示因為工時問題無法完全答應同仁，同仁配合出席公司應給予不休假獎金，是否要 3 月底開始結算給同仁或可否延長至何時使用。

資方代表黃主任：應給雙倍薪，但給付方式，需再研議二週內回覆。

資方代表：黃主任僅表示會瞭解是否在給付方式有誤解，並於兩週內回覆。

(四)第四案：

案 由：查現有現場管理人員共三名，建請公告各負責的權責及上班時段，俾便同仁進行相關諮詢事宜。

說 明：管理員邱先生於 1/28 晚上十一點半還在公司，2/14 小夜一點下班時也還未離開。依前次會議紀錄的上班時間，並不相符。目前大班表做班，另兩位小組長也都有協助處理，近日也在徵求新的一線排班人員，宜明定各管理員的職責。

辦 法：如案由。

資方代表：因原白天管理員(張錦文)轉任宏華後，增列兩名新的管理者為

呂伉弘及歐宥宏再加上原公司駐點人員邱偉倫共有三名管理者其各自負責之職務說明如下：

1. 邱偉倫：負責現場同仁代換班、請假、排班(一線)、人員面談輔導及其它公司臨時交辦事項。上班時間為下午 13:00-晚上 22:00。
 2. 呂伉弘：負責臨時較緊急之代換班部份、排班(二線)、現場或公司臨時交辦事項。上班時間為星期一~星期五早班 8:30-17:30、晚上 12:30~21:30(與歐宥弘互輪早晚班)，星期六、日則為由中華長官以排班方式而定。
 3. 歐宥弘：負責臨時較緊急之代換班部份、薪資時數及相關數據統計、現場或公司臨時交辦事項。上班時間為星期一~星期五早班 8:30~17:30、晚上 12:30~21:30(與呂伉弘互輪早晚班)，星期六、日則為由中華長官以排班方式而定。
- 管理者呂伉弘：表示將於 2/27 星期四前公佈三位上班時間及相關職責在中心公佈欄、南客網站、臉書。

(五)第五案：

案由：同仁於勞基法第 37 條規定的假日出勤者，工時跨二曆日應依勞基法施行細則第 17 條合併計算，發放加倍工資。

說明：1. 現行若遇到跨二曆日天上班假日出勤同仁，其更辛勞為公司賣命工作，但其福利卻被打折扣，在跨日曆天的工時即不被納內加班時數。

2. 請公司應立即修正計算方式，以慰同仁辛苦。

辦法：

資方代表：只表示合併及 2、3 案一起研議，二週內回覆。

臨時動議內容：

(一) 第一案：

案由：鑑因管理員錯排新人二月份班務問題，2/3(大年初四)幾乎全員未到，造成現場話務繁忙，出勤人員倍極辛勞，建請公司給予當日出勤人員適度補償。

說明：同仁於 2/3(初四)當班時，發現 10 位新人當中，有 5 位為 8-17 班段、5 位為 10-19 班段，僅 1 位出勤，並無請假或是內部交接紀錄，影響當天出勤同仁值機情緒，現場話務繁忙，亦等同

變相懲罰守規矩的出勤同仁。詢問小組長後才表明一切，且說明中華的主管們也都知道此事，可見二公司之主管及管理人，在事前即均知此事，卻未能即時改正處理而放任之，導致當天缺勤人數驟增。

辦法：如案由。

資方代表：對於此情況公司並不知情，將於現場相關人員瞭解後再做回覆。

(二) 第二案：

案由：年終獎金發放後，未能於公告說明，因而引起同仁對加發獎金上爭議，且核算方式亦顯不公。

說明：一、年終獎金之發放，其性質乃屬雇主對於員工體恤員工整年度的辛勞給與。

二、依契約書第三條第 9 三節獎金中之年終(春節)獎金，給付說明：

- a. 未滿 6 個月者：獎金依派用月數*1,000 元核計。
- b. 滿 6 個月(含)以上者，核給獎金 10,000 元。
- c. 滿 1 年(含)以上 3 年以下之二線人員及年度績效列前 2/3 之一線人員，加發獎金 2,000 元。
- d. 滿 3 年(含)以上之二線人員及年度績效列前 2/3 之一線人員，加發獎金 5,000 元。
- e. 離職後復職人員，由復職日起至除夕前 1 天，連續工作超過半年以上，核給獎金 10,000 元、未滿半年(含)依月數*1,000 元核給，唯不另加發獎金。
- f. 除夕前離職人員不予發放，已發放部分將於次月薪資費用中全數扣回。

以公司的年度績效列前 2/3 之一線人員之核算標準為：

(當期在職全部一線人員人數-年資未滿 1 年人數-未達評核成績人數*2/3=符合發放獎金人數)

說明：未達評核成績的人數乃為個人因素，不可影響所謂 2/3 列前成績的人數。

辦法：1. 建請公司年終獎金發放前，事先公告年度績效列前 2/3 之一線人員人數名單，以表讚揚同仁之表現，對於成績有議者亦可即時提出申請成績複查。

2. 核算標準方式建議改為：

(將當期在職全部一線人員人數-年資未滿 1 年人數)*2/3=符合發放獎金人數
此核算符合加發人數後，再依未達評核成績者，不予以加發獎

金，才顯公平。

資方代表：春節獎金給付標準及評核成績辦法係配合中華與公司之契約規範執行，春節加發獎金之核算標準公司不便介入，會將建議反應給中華主管知悉。

勞方代表：據了解曾有一年有公告春節加發獎金之標準及成績，乃是在前一家承包廠商時，自吉宏承接以來原考慮同仁『個資』問題一直未便公佈，後接獲同仁強烈反應希望能公佈成績，以便若有疑慮，可以提出申請覆核，經與中心主管討論商量後，決議於2/20公佈年終加發部份前2/3同仁排名及成績，對成績有疑慮同仁可致劉淑絹管理師處查詢項細成績，複查時共有72名人員為何公布只有70名。

列席主管：因為有二名為宏華員工。

勞方代表：宏華員工不應再納入評比，佔委外人員名額，是否應遞補上來呢。

列席主管：沒有辦法遞補。

勞方代表：希望能再協助反映看看。

(三) 第三案：

案由：2-5 反應原管理員有2人目前只有1人，不僅需排各類班務且協助同仁代換班業務繁忙再加上也要處理宏華相關業務，建請公司是否能增派人員協助確認班務問題。

資方代表：因年初原管理員許舒雅及楊千儀轉任宏華後，現場主管另選派一位新管理者為李佳純擔任，因考量原單位人數與現今人數有縮減所以只派任一位管理者。

勞方代表：佳純一個人要做三種班務，請公司要考量其作業量，建議要加派人手。

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：林明祥 紀錄：黃金貴 勞方代表：

