

吉宏興業有限公司第一屆第3次勞資會議紀錄

時間：民國102年1月24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、劉旒均、莊宜璋

資方代表：林明祥、張玉蓮、黃鈺雯、蔡淑華、蔡萬居、賴怡秀、賴昱濤

列席人員：張錦文、張嘉芸

請假或缺席代表

勞方代表：李秉家、薛琬霖

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：

感謝2-5中心石管理師及2-8中心劉管理師及各位勞資方代表在百忙中抽空參加今天之會議，首先公司先請賴小姐來報告上次會議提案之後續追蹤情形。

二、列席人員致詞：

三、報告事項：

上次會議提案後續追蹤

- ① 人員遲到、缺勤、誤休扣罰懲罰性罰款並非公司之本意，但公司有公司之立場，員工有員工之立場，就像國家所訂為法令，公司所訂為規章，若大家能互相配合準時上班就不會有爭議發生。如同不要超速就不會有紅單。--勞方代表當天有提供一則由勞委會公布新聞已交由李經理，新聞中已明白指示若公司做懲罰性扣款已違勞基法，違反者會被罰款，請公司好好評估。
- ② 為留住資深且優秀的同仁，減少培訓新人的時間及成本，公司已有反映給中華是否可以提供久任人員久任津貼，但目前礙於合約之預算為固定無法再做修正，下一年度會將人員之反應納入考量。
- ③ 9/20 台南這一批招募新進人員，培訓課程規劃已調整為前2週著重在專業知識訓練並穿插側聽，第3週才是語態及伴隨行銷方面之訓練。
- ④ 備班出勤通知之時間點能否於3天前並尊重勞工意願，管理員在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。
- ⑤ 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(101.10.01公告)。

在勞資會議上排班人員有說明其困難度，為體恤排班人員之辛勞，故公司於

102.02.01 重新公告提出不同需求之日期。若同仁對於公告之內容有問題將待下次會議再提出討論。--資方

公告內容與決議內容有誤請公司再修正重新公告—勞方代表

- ⑥. 已於 101.11 月不記名進行小組長滿意度調查並於 101.12.10 公告小組長滿意調查表之圖表，照圖表顯示人員對小組長之滿意度均落在尚可。--因為此次未在公平公開場合開票，請公司下一次開票應在公平公開場合開票，以達其調查目的及信服於同仁—勞方代表
- ⑦. 此次之勞方代表選舉流程不盡完美的地方公司將會全面檢討。
- ⑧. 防災期間建請開放地下停車場給委外人員停車，吳股長表示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，已請錦文告知守衛室，守衛主管表示會於颱風季張貼公告。
- ⑨. 為對於無具體業務申辦或諮詢需求的待關懷客戶，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。
- ⑩. 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。

四、討論事項：

(一) 第一案：

案由：為增進本公司同仁對於所服務產品的體驗瞭解，並達到被重視的感覺以提振工作士氣，建請公司向中華電信爭取比照其子公司員工的申租優惠方案，詳如說明項。

說明：一、日前服務訊息公告，中華電信優惠其關係企業員工申裝固網業務給予優惠方案(ADSL、FTTB 月租費 7 折，MOD 平台費 8 折及家庭套餐月租費 5 折)，另有行動購機、加值服務金額抵扣等優惠。其關係企業包含是方電信、春水堂、神腦國際...等。

二、此訊息經公告後，頗令委外客服同仁士氣低落，同仁們有著第三等從業人員的感受。雖每日在第一線上為客戶解說產品，卻未能享有產品的優惠折扣，致使申裝意願低落，亦欠缺對於產品的更精進體驗。

三、倘能再增加行動 MNP(行動號碼可攜入)專案優惠，深信對於中華電信營收會有正面的助益。

辦法：如案由。

決議：目前2-5中心新進人員均有一次機會光世代12m/4m優惠，其他優惠公司將反應給中華，如有優惠方案將公告給同仁周知，已慰勞同仁及讓同仁能更加瞭解中華電信所推出之產品且能推廣中華產品給更多之客戶。

公司已反應給中心主管待回覆中

(二) 第二案：

案由：爾來勞資間屢因請假問題發生爭議，建請公司本於『人性化』訂立請假規則，並落實施行，以減少勞資糾紛，進而提振工作士氣。

- 說明：1. 勞工依請假規則或勞資約定於三天前向公司申請事假，並也明確告知請假原因，但公司卻一再質疑請假事由的必要性，藉故拖延不處理。導致同仁不得已而缺班，事後公司卻明快的執行缺班罰款。此舉不禁令人懷疑，究竟開罰是處分頑固的不得已手段？抑或根本是資方增益盈利的目的作為？
2. 有同仁反映新年伊始的元月初即被公司告知不可再請病假。此舉，公司已逾越份際、曲解法令。蓋事、病假之累計係以曆年為度。
3. 當同仁因事、病向公司提出請假需求時，公司於第一時間通常先是不明究理的予以拒絕，其將造成同仁不安情緒，進而影響服務品質。此對於派遣勞工、派遣公司及要派單位等均非正面有利。

辦法：一、請公司訂立『人性化』請假規則，並落實施行。

二、請公司收到同仁請假的第一時間，可先公告此請假班號，尋求其他同仁代班，再視情形與請假同仁協商處理方案，切勿一再拒絕而不為積極處理。

決議：1. 公司盡告知義務通知同仁病假日期即將期滿僅出至善意告知，勞工請假適用勞基法病假30日僅為善意提醒並無上述之意。在說明時另同仁產生誤解，公司會改進。

2. 事、病假之累計係以(101/4/1-102/3/31)計算，此計算方式為勞方與資方是一年一簽，如以同仁所稱曆年制等於公司承攬一年中需給同仁28天事假及60天病假顯為不合理故希望勞方體諒。

資方表示：依進本公司實際工作年度為主，與簽定期或不定期契約無關。

勞方代表：勞委會已公告對於長期派遣不可以簽訂不定期約且公司已於101.6.18變更為不定期契約，為何還會有此解釋令人不解。

3. 同仁如因事、病假可向公司現場管理員錦文或駐點人員萬居提出請假需求，公司並不會像人員所說不明究理予以拒絕，請假公司一定要先知道原因所以會向人員詢問請假原因方能判斷是否符合請假之必要性，請同仁能體諒。
4. 同仁如擬請事假並依請假規則於三天前提出公司會在提出事假隔天(遇假日順延)回覆同仁是否准假。

(三) 第三案：

案由：鑑因排班公平性疑慮甚多，頻頻引發爭議，建請公司訂立『透明化』排班規則，以減少糾紛、增進職場和諧，進而提振工作士氣。

- 說明：
1. 同仁於安排出國前，已於排班訴求上告知，但管理員卻以沒看到回覆，其漠視現場情境及同仁心聲之心態，令人難於接受。
 2. 同仁特休假被要求包含在一般休假內，但一線人員兼任的排班人員於元月份班務上卻是毫不避諱的圖利自己，以一般休假外加特休方便自己出國，引發許多同仁憤憤難平。
 3. 工作性質雖為輪班人員，且不能指定周休，但有同仁反映被排到周休的幾乎多為特定人員，引發國王人馬觀感，顯為不公平。

- 辦法：
- 一、請訂立『透明化』排班規則，並落實執行。
 - 二、基於公平正義，請排定一個周末排休輪順表。
 - 三、請釋示：特休是否包含於一般休假內或外加。
 - 四、請管理員製作休假需求表格，讓同仁們自行在表格上填入休假日需求。遇有需求量超過可請假額數時，可請相關同仁協商或抽籤決定。

- 決議：
1. 因該單位人數眾多排班人員難免會有疏失請大家體恤排班人員辛苦，當月指休、特休名單眾多，排班人員遺漏二位同仁出國名單已說明遺漏缺失，公司已知會排班人員注意並要求改進。排班人員針對第1點實為排班缺失並無漠視之意。因部分同仁每月指休或特休日期，多為假日，在基於指休、特休必需給予的原則下，故造成部分同仁幾乎都能休到假日。其同仁告知要照顧家中小孩、假日要上課、要幫忙家中事業.....等理由，也都會要求休假日。為了不要增加同仁們的壓力，而影響心情，導致中心滿意度低落，故同仁的要求都會盡量做到，可能因此讓人產生誤解。

勞方代表：若日後同仁反映排班問題，請公司第一時間協助處理不要先推卸責任，造成同仁觀感不佳及延誤處理時效。

2. 排班不是件輕而易舉之事，須顧及同仁之需求，排班人員對於此事件感身心疲乏向公司提出辭排班務，公司慰留排班人員，表認

同排班人員辛勞及肯定，希望同仁能多體恤排班人員辛勞。

3. 公司將請現場蔡先生協助排班。

4. 公司於 102.02.01 重新公告指休、特休、特殊需求依其重要性、必要性進行分類排定優先順序對於人員提出之需求回覆於需求表單上勾選 v 回復。

資方：在勞資會議上排班人員有說明其困難度，為體恤排班人員之辛勞，故公司於 102.02.01 重新公告提出不同需求之日期，若同仁對於公告之內容有問題將待下次會議再提出討論。

勞方代表：此公告與原決議不同，此中華長官認為可以的，請新的排班人員先依此決議辦理，若日後有問題再提出討論，請公司盡速修正以維護同仁權益。

(四) 第四案：

案由：建請公司能爭取要派單位(中華電信)一同善待為其日以繼夜提供客戶服務的派遣勞工，得以領取與服務月數相對應比例的年終獎金，以符合比例原則及公道正義。

說明：1. 本公司某一位員工於 101/10/13-101/12/03 間因為懷孕經醫生建議在家安胎，故向公司申請留職停薪。

2. 公司於事後卻依契約書第三條第 9 點第(4) e 表示：該員復職後未連續工作超過半年以上，故年終獎金以月數*1000 元發放(大約 2000 元)。

3. 查該員並未從本公司離職，僅為申請留職停薪，故公司應比照在職員工發放年終獎金。而非單方面解釋因為吉宏跟中華電信簽的合約“客服勞務委外標案承商暨人員作業管理規則”，中華認為該員已算離職，所以公司就比照辦理。

4. 倘該員當時非以留職停薪處理安胎事宜，而改為申請病假或產假，則公司將承擔更多費用支付，唯本同仁當時卻未獲得公司如是的善意關懷與建議。就如同近期 2-8 中心(090 專線)的某一位工作夥伴發生車禍，公司也要求該員工申請留職停薪。

5. 派遣勞工需要派遣公司及要派公司更多的善意關懷，而不是一味的曲解法令或合約，更動不動就一再誤導派遣勞工申請留職停薪，並於事後規避勞工應有的權益。

辦法：建請以全額或依全年度在職月數比例發放年終獎金給予該員工。

決議：年終之發放標準仍依原契約規範之標準核給，另因該員於提出留停時公司忽略知會人員會影響之權益故公司將另補貼金額給該員。--

勞方代表：同仁過年前反映未收到公司任何補貼款，請公司協助確認。

(五) 第五案：

案由：爾來接獲部份同仁反映薪資未能如期於發薪日入帳，致困擾家庭生計至鉅，建請公司正視此一問題並速謀改善之道以避免重蹈覆轍。

說明：一、許多上班族家庭都等著領餉日以繳交各項費用，是故未能如期領得薪工難免產生許多困擾。

二、及早作業對於準時發放，特別是當有作業疏失的及時補正將會至為正面的助益。

辦法：建請發薪當日上午及早轉帳，並倘有薪資轉帳窒礙情事，亦應主動積極的即時處理，此問題已於前幾次勞資會議提出過，但感覺公司仍未重視此狀況。

決議：1. 薪資轉帳窒礙情事公司採取立即修正措施，少匯款部分一定立即補足，礙於銀行作業時間公司在時間上故有所限制，在此已告知聯絡窗口第一時間聯絡小組長告知同仁修正缺失避免造成同仁困擾。

2. 2-5 中心於 12 月薪資有匯錯紀錄，聯絡窗口接獲通知已超過銀行作業時間故即立刻告知劉旆均、楊桂枝兩員公司承認疏失並口頭致歉錯誤，並於隔日一早請會計小姐將差額匯補給同仁。

(六)第六案：

案由：查公司未依法定或簽約兩造共識之合意，即片面以公告方式改變合約內容，並擅自追溯生效日期，致影響員工領取績效獎金的權益，建請公司速謀補救之道，以維勞工權益暨勞動正義。

說明：一、公司於 101/10/19 片面公告改變績效獎金評比辦法，且未載明生效日期。

二、同仁於領取 10 月份薪資時，始發現該被片面改變的評比辦法追溯自 10 月份啟用了。

辦法：如案由。

決議：1. 往後公告內容如有影響整個月評核者將另訂生效日，未影響者公告日既為生效日期。

2. 公司在 2-5 中心 101/10/19 公告之內容並未改變績效獎金評比辦法，僅對人員有疑慮之處補充說明清楚，如因此造成損失公司將於 1 月薪資依個案處理補給該員。

五、公司宣導：1. 注意上下班交通安全。

2. 落實個人資料保護法。

六、主席結論：感謝大家今天提出之寶貴意見，公司會將人員之反應進行檢討與評估，以達雙方之共識。

七、散會：中午 13 時 00 分

主席：林明祥 紀錄：黃麗珍 勞方代表：

