

吉宏興業有限公司第一屆第4次勞資會議紀錄

時間：民國102年6月21日(星期五)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、范紘琳、林佳靜、劉旆均、莊宜璋、王昭尹

資方代表：林明祥、張玉蓮、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

請假或缺席代表

勞方代表：李秉家、林雅慧

資方代表：蔡淑華、李台甫、陳佩玲、蔡宜庭

主席：林明祥

紀錄：黃鈺雯

一、主席致詞：

感謝各位勞資方代表在百忙中抽空參加今天之會議，緊接著進入今日的勞資會議。

二、列席人員致詞：

三、報告事項：

勞方代表：開會前請公司協助宣導事項，1. 不要常常在公開場合要求員工有問題不要反應工會，向公司內部反應就好，應開放員工有多重管道反映問題。
2. 有主管質問員工生理假或病假是不是真的。

資方代表：公司應無直接向員工要求不可反應工會，只是許多問題公司完全無接收到任何訊息，即由中華處部直接告知公司已經由工會向上呈報。又公司從未表示員工反應問題會受到責罰，甚至更鼓勵員工如有任何問題可與公司正面反應，因此不知中間之聯繫是否產生任何誤解，又如有任何問題可否也請員工向工會反映後，再請工會直接向公司求證事情的處理情形，已達勞資雙方充分溝通及了解。如真有公司不予理會或無法處理者，再行向上申報。

再者，如員工申請病假、生理假符合正當理由應無質疑員工真實性問題，也大都會准予假期，但因同仁已提出此問題，公司也會進行了解。

上次會議1020124提案追蹤

1. 同仁反應一些優惠方案公司已直接與總公司聯繫，隨後股長也協助連繫高雄企科專案經理，待完成最快應該會在六月底前會有消息。

- 2 請假部分公司大多依照勞基法給予員工假別，因此較無疑問。唯因前廠商展延 3 個月，又無提供 101 年 1-3 月請假資料，因此才統一參照本次合約起訖算起，計算 1 年時間(101 年 04 年 01 月起至 102 年 03 月 31 日止)。【註:今年度為 102 年 04 月 1 日起至 103 年 03 月 31 日止】又關於新年度同仁事、病假將由公司於每月線上薪資公布統計至前 2 個月前之事、病假，至於特休天數公告部分尚需參考實際已排之特休日並與現場管理員商討，再行公布。
- 3 班務問題恰巧與本次提案相同，因此一併同時解說(第五案)。
- 4 員工因懷孕安胎休假，年終獎金事後已補發。當初因年終獎金發放是依照契約規範，但如員工反應未事先告知而影響到其權益，往後將留意於請假前善盡告知義務。
- 5 去年有一次因承辦人員將 2 位同仁薪資帳號登打錯誤造成未能如期於 10 日發薪，延至 11 日完成入薪公司感到十分抱歉，往後薪資轉帳若有問題將提前通知員工本人或現場組長協助轉達，並於當日完成補匯作業。
- 6 往後公告內容如有影響整個月評核者將另訂生效日，未影響者公告日即為生效日期。

四、討論事項：

(一) 第一案：

案由：勞方代表們一再接獲同仁反映：經常於提出特休假申請時，公司常以各種理由不予准假，嚴重違反政府立法給予勞工適度休假的美意。並對於因此而至年終仍未能休完特休假的同仁，亦未給予適切的補償，建請公司速謀改進之道並為適切的救濟。

說明：勞基法第 39 條:第三十六條所定之例假、第三十七條所定之休假及第三十八條所定之特別休假，工資應由雇主照給。雇主經徵得勞工同意於休假日工作者，工資應加倍發給。因季節性關係有趕工必要，經勞工或工會同意照常工作者，亦同。

辦法：如案由。

資方代表：當勞工繼續工作符合法定要件後，依勞基法第 38 條規定雇主負有給付勞工一定日數的特別休假，而勞工也有向雇主請求特別休假的權利，但勞工必須與雇主協議且“得到雇主的承諾後”，才能依雇主的承諾享有該特別休假。又如勞基法施行細則第 24 條第 2 款可知，勞工繼續工作滿足一定要件後，取得向雇主請求特別休假之權利，惟不得逕行指定休假日期，仍須與雇主協商排定休假日期，始得享用，以避免影響雇主正常營運及發展。而目前公司也於每月員工薪資平均給付特休獎金。

會議上雙方著重探討雙倍薪議題，卻忽略勞基法第 39 條之“休假日”判定，須由勞、資雙方皆認定此為特別休假日始符合。

勞方看法：此點非結論，給不給假是公司權則，若公司不給休，就應給雙倍薪。

勞方代表：如勞工剛好適用於勞基法第 39 條徵得勞工同意於休假日工作者，除本薪外，工資應“加倍”發給。

資方代表：因雙方共識有所差異，因此將再行諮詢後告知。

（二）第二案：

案由：建請公司盡速向要派單位中華電信申請簽訂電信服務大客戶優惠合約，俾讓本公司員工得享有類同於中華電信關係企業優惠方案。

說明：1. 上一次勞資會議提出優惠方案，要派公司只釋出 HAMI 加值好禮(閱讀包、手機電視...)等優惠，且需登記才能享有優惠，與提案的訴求差異頗大。

2 於今(102)年 4 月蒙台灣通信網路產業工會幹部暨中華電信工會第 6 屆會員代表於第 1 次代表大會提案，建請(客服)派遣員工能比照中華電信子公司員工享有申租設備優惠方案。蒙獲要派公司答復，建議各人力派遣承包商比照『關係企業模式』簽訂企客大客戶優惠契約、俾提供派遣人員相關電信業務優惠。

辦法

- 一、建請公司商請中華電信客服處或第二客服大中心安排與雲林或高雄營運處企業客戶科(建議以後者為佳，因固網設備有屬地特性)簽訂大客戶優惠合約。
- 二、優惠內容比照中華電信關係企業優惠方案。

決議：公司已反應客服處股長協助連絡高雄企科劉真美高管辦理申請作業，劉高管表示已請產品經理擬訂契約中，最快會在六月底前完成作業。日後公司也會密切追蹤消息一旦有結果必定會予以通報。

(三) 第三案：

案由：建請公司訂立『受理異動表現優良給予加分』的機制，以鼓勵同仁們更細心受(處)理各項異動，藉以提昇服務品質，並能提振工作士氣。

說明：1. 一線同仁線上受理異動時，須自行留意許多細節，以避免錯誤發生，唯現行考核機制對於表現優良者並無給予任何獎勵。相反的，異動有錯誤卻有扣分的機制，予人賞罰不分明感受。
2. 現今採行『出勤貢獻績效作業』給予每月加分獎勵，頗具正面激勵效益。

辦法：建請參照先前連續三個月未有異動疏失者，給予加分獎勵。

決議：首先，目前評分標準仍依照處部提供之人員考核辦法辦理，評分標準包含：讚美、配合度(伴隨行銷)等項目，尚無異動成績優異之加分項目，因此往後如要再行修改考核辦法，將會提出討論列入參考。次之，先前連續三個月未有異動疏失者，給予加分獎勵，係因前任李股長考量當時異動之錯誤率頻繁，私下特別設立一獎金鼓勵表現優良之同仁。而如今經由同仁反應公司也考量將此獎勵納入獎懲辦法的嘉獎內容實施。但因設立此獎金面臨諸多難題，例如：(1)目前無較公平性之異動評估標準(2)現場主管反應人員經由撥打內線確認異動是否正確，進而影響異動數據之

準確性。(3)如開放異動錯誤率評比是否間接造成內線諮詢率增加。因此在考量能真正激勵更多努力自行處理問題之同仁，又能兼顧公平性之異動率評分標準，還請各位能多多提供可行之方案。

(四)第四案：

案由：建請公司對於配合支援備班班務的同仁應給予適當的獎勵。

說明：

- 一. 依據 102/4/1 與公司簽訂的契約修正條文中揭示：每月備班時數達 24 小時的同仁可獲得記乙次獎勵，加發 500 元獎金。
- 二. 上情經勞工代表透過小組長向公司確認，卻遭公司片面曲解為：此“備班”僅是針對當天臨時通知到班支援者才符合獎勵標準。爰此，同仁們咸認為此一認定太嚴苛，並無實質激勵效果，要求就此“備班”的定義進行勞資協商。

辦法：建請公司應將此條文定義為當月配合支援備班班務達 24 小時或本班時數(不含代班)加上支援備班時數達 200 小時以上者應給予獎勵。

資方代表：公司設立“備班”之初衷係因每月缺班時數過多造成罰款金額高居不下(統計至今已有一百多萬罰款)，故增設備勤津貼每小時加發 50 元給備勤上班人員，係有“臨時”人力不足，緊急通知人力遞補之涵義。鼓勵有意願之同仁來備班，無強制性意味。

勞方代表：2-5 單位因在原排定之班表上已排定每日備班人員且高達 95% 之同仁皆配合備班作業，如需當日通知備班才符合備班條件，那是否往後就採黑箱作業，不接受事先備班通知。又獎懲辦法中每月備班時數達 24 小時者，得予嘉獎亦非容易之事。

資方代表：每個中心管理模式不一，因此關於 2-5 提出之辦法公司將再行研擬。

(五)第五案：

案由：2—8中心於近期5、6月份發出班表時程嚴重延誤、排定班務問題繁多、做班作業太慢…等，已造成同仁們甚多困擾暨諸多不滿的情緒反應，建請速謀改善之道。

說明：

一、5、6月份班表發放時間分別於4/29、5/28發下。未依約定應於每月25日以前發放次月班表，嚴重影響同仁們的作息安排。

二、6月份排班問題，已引起同仁憤怒及不滿，以下為同仁的反映意見：

(1)早、晚、大夜班務分配不均，有的同仁反應都沒有早班，有的反應大、小夜天數分配上有極大差距(大夜：2~8天不等，小夜：0~5天不等)。

(2)大、小夜分段於不同時段，無法得到充份的時差調整，且分段上班時，則造成下班後 浪費一天休假。另，下大、小夜的當天僅排一天休，也難以得到充份的時差調適。

(3)部份同仁因配合公司全大夜班班務，卻所指定的排休連一天都沒給。

(4)另部份同仁於公司說明要求減少時數至152小時，而出班表時未有減少，事後要求同仁暫不可換班，並要求減少至152小時，管理員再將收回時數，僅詢問近歷月以來出勤率較佳同仁，首先此已違反班時分配公平性原則。然當同仁不願時，則又改以條件式交換，卻向同仁說明：若願意加時數上班者，下個月則可以大夜天數少一點，又引起其他同仁的不滿此作法，再次喪失公平性。

三、近期同仁反應新進管理員做班作業太慢，且錯誤頻頻，已有同仁表達當天有上班，卻被記曠班。明天的班務於今天下班 17:00 前，仍未完成正確之登記，導致同仁無法確定是換班上有問題或填寫錯誤，易造成同仁之間換班上的紛爭，且已嚴重影響同仁的出缺勤問題。

辦 法：

- 一、 班表之發放問題，請參照第一屆第 2 次勞資會議紀錄-第五案案由：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。
- 二、 6 月份排班問題，雖然公司已表達於近期三個月內，會調整班務分配不均之處理作法，仍建請公司或相關主管善盡監督及審查之責。
- 三、 做班問題，是否因為新進人員對作業不熟或其他因素...等，建請公司儘速檢討或派人協助指導。

決 議：近兩個月未能如期公布班表，公司深感抱歉，此係因原排班人員請辭，無人願意接任排班工作所以請其它中心有經驗之人員協助排班作業，但因每中心之排班規則不一所以造成排班延誤延遲之現象。

六月排班問題，日前已請前排班人員統計六月班務分配不一致情形，並將此情況通知 7-9 月排班人員，轉達務必於 3 個月內將不一致情形做適當調整。再者，於班務發放前也會先由現場主管或其他同仁審查該月班表，善盡監督及審查之責。

公司也已檢討大、小夜分段造成同仁時差問題，將於往後進行改善，將比照先前排班方式(集中、連續)排定大夜班。又因指休是依當日指休人數及個人提出原因排定，因此不論是任何時段人員人員應仍與其他同仁權益一致。

另外已請新進管理員加強做班速度與準確度，也告知可向有經驗之同仁學習做班之技巧，唯其表示未能如期且準確製作班務，實在因換班初期不熟悉大班表上一百多位同仁的姓名位置，因此造成各位困擾深感歉意，如往日有換班上問題可直接與其聯絡，再麻煩各位多多指教。

勞方代表：新進同仁六月既然已承接業務，那除大、小夜班務外，其他班務(跳班、晚班)是否應該都要平均分攤，而不應只排早班，其餘跳班及晚班只有少數1-2天。

資方代表：已與現場主管溝通，會盡量協助轉達新人7-9月中、晚班量會較多一點。又7-9月會盡量將六月不一致情形做適當調整，雖無法讓人人都感到滿意、抱怨聲也會在所難免，但希望同仁能體會排班人員的辛勞，畢竟7-9月排班難度增加許多，難免總會有所遺漏，但是否可直接把問題反映給現場管理員或公司，而不要過度苛責排班人員。

(六)第六案：

案由：建議雙倍薪資計算基準，應該以當時所上班別為計薪基準較公平，如大夜時段值勤，雙倍薪資應以大夜時段計算。

說明：因白天班138/小時、大夜班183/小時，一年裡面約19天雙倍薪資，如以白天計算一天損失將近360元，一年下來總計損失6840元，認為該計算辦法對於夜班及大夜班同仁權益受損，希望將計算方式以當天班別計算，建請評估調整並予以說明。

辦法：如案由。

決議：1. 勞動基準法第三十九條規定：『第三十六條所定之例假、第三十七條所定之休假及第三十八條所定之特別休假，工資應由雇主照給。雇主經徵得勞工同意於休假日工作者，工資應加倍發給。』所稱「加倍發給」，係指依同法第二十四條：依第三十二條第三項規定，延長工作時間者，按「平日每小時工資額」加倍發給之。

勞方看法:24 及 32 條指: 僱主延長勞工工作時間者及工作時間
延長與加倍工資無關。39 條指: 第三十六條所定之例
假、第三十七條所定之休假及第三十八條所定之特別
休假。請勿混為一談。

2 目前公司給付該項費用之標準乃配合與購方契約內容執行, 同
仁反應之計算方式會再反應給購方進行評估。

五、公司宣導: 目前針對體格檢查已滿三年者重新發布健康檢查公告, 吉宏員工可
至公司特約院所(高雄市立民生醫院、高雄市立聯合醫院)進行健康
檢查即享有優惠。如另行前往其他醫院進行較精密之篩檢, 則費用
比照吉宏公司特約院所核發。

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: 黃金發 勞方代表:

