



萬寶華公告

一、主旨：

萬寶華管理顧問股份有限公司 100 年度勞資會議紀錄公告。

二、說明：

萬寶華管理顧問股份有限公司 100 年度勞資會議紀錄公告，如附件。

三、聯絡人： 萬寶華 Bea 周小姐，
電話:07-2269693 分機 11
E-mail: bea.chou@manpowertw.com.tw

2011/12/21



勞資會議記錄

萬寶華管理顧問股份有限公司 100 年度勞資會議紀錄

時間：民國 100 年 12 月 2 日 (星期五) 下午兩點~五點

地點：高雄市七賢一路 20 號 6F 602 會議室

出席人員：

勞方代表：林佳靜、許儷珍、莊宜璋、林建智、
邱曉彤、李則緯、林曉好

資方代表：余妍嫻、許舒雅、劉書宏、張錦文、
周欣儀、莫定吾、盧中玲

列席人員：

五中心石素網助管、洪崇益助工、台南委外許立傳小組長

六中心蘇倩吟助管

八中心李美娟助管、委外張嘉芸小組長

一、討論事項：

- (1) 第一案：建請立即補行給予端午、中秋節出勤人員補休或給付加倍工資。
- 案由：一、本公司許多員工是台灣通信網路產業工會的會員。
二、該會接獲會員反應本案意見後，旋即向高雄市政府勞工局提出檢舉，有關「給予端午、中秋節出勤人員補休或給付加倍工資」乙案，業經高雄市政府勞工局 100 年 10 月 13 日，以高市四維勞局條字第 1000066082 函釋：「...該局已於 100 年 9 月 20 日以高市府四維勞條字第 1000103648 號裁處書處分在案。」
三、上揭函文情節，諒已收悉(察)。
- 說明： 承商給付員工薪資，接依照中華電信與承商之間的合約規定施行；
在合約內容規定之兩倍給付的農曆春節期間(除夕、初一、二、三)、以及中央或地方政府宣布停止辦公且中華電信成立防災應變中心之天災時段內，給予雙倍薪資；
其他時薪給付已包含例假及休假出勤加給費用。
- 決議： 萬寶華依照要派公司(中華電信)之合約內容，給付薪資已包含國定假日出勤之工資，目前並無更改相關合約內容之考量；
對於勞工局函示一案，目前正在進行訴願流程，如有進一步裁示結果，將通知相關單位與人員。
- (2) 第二案：今年來不斷接獲同仁反應，於申請喪假、病假、生理假、特休假...等時，被資方百般刁難或設立層層關卡所阻擾，詳如說明項。建請公司立即改正，本於人性化觀點善待員工，以鼓舞工作士氣，並維繫良好勞資互動。
- 案由：一、同仁家中遭遇變故，於請喪假時被要求自行『喬』班，此舉令人感到驚訝，更引發社會輿論的撻伐。
二、同仁請病假時，被公司要求必須提示公立醫院開立的醫療證明。

三、生理假：

1. 依勞委會勞動條件處專員許根魁指出：…，生理假並未硬性規定需要提供醫師證明。
2. 我們服務勞務的中華電信公司，其女性員工申請生理假時並未被要求提示醫師證明。
3. 爰上，建請跨國的萬寶華公司可以更善意的對待我們的女性同仁，無須以最高門檻標準檢視台灣的弱勢勞工。

四、特休假，現行公司自訂規定太多，門檻太苛。建請參照中華電信做法及廣徵同仁們意見，擬議可行方案並落實實施。

五、請假單。我們這麼大的跨國企業，卻沒有制定請假單以供員工使用，實是令人匪夷所思

- 說明：
1. 八中心人員請假決定權於 100/4/22 後交由萬寶華管理，但勞方代表表示請喪假時又有要人員自行挪班狀況發生，現場已與各中心小組長重申，公司另表示以後若再有此狀況發生，請立即反應給公司。
 2. 請病假乃基於誠信原則，故一天病假無須開立公立醫生診斷證明，惟連續兩天之病假，仍請人員提供公立醫生診斷證明，另今後如遇特殊狀況可一律向公司反應。
 3. 按相關法令『勞工請假規則』，生理假視為普通傷病假；對於生理假是否需提出診斷證明一事，交付表決：
第一案「生理假每年提出一次證明即可，不需每次出示醫生證明」
第二案「每次生理假皆須出示證明」唱名表決：
同意第一案：邱曉彤、林佳靜、莊宜璋、林建志、李則緯、林曉好(共 6 票)。
同意第二案：許儷珍、劉書宏、莫定吾、周欣儀、盧中玲、張錦文、余妍嫻、許舒雅(共 8 票)。
 4. 現 2-8 中心委外一線人員多數皆可安排到特休假，惟委外二線因目前人力稍嫌不足，已計畫增加二線人力，望能有效解決特休假問題。(特休人數、日期之安排，列入下次決議)。
 5. 因萬寶華請假單已全面 e 化，但要派公司之電腦不提供連外網服務，且請假流程中已請人員提供相關證明，故暫無制定請假單之必要性；
是否增加請假單作業一事，因涉及在作業中心內使用文書表格的權限，將與作業中心討論後，於下次會議告知。

決議：對於請休生理假之需提供醫生診斷證明乙案，因為勞資會議表決結果，未通過規定之四分之三以上代表同意，故維持現行工作規則的請假作業：「每次生理假須出示證明」。

(3) 第三案：公司對於同仁申請產假期間之認定有違法之虞，建請儘速導正，並對於因此而遭受權益損害同仁為適當之補償。

案由：1. 有部分懷孕同仁在預產期將至時，因擔心早產及懷孕後期的行動不便，希望能提早一週左右開始申請產假，卻遭公司拒絕。要求產假一定要自生產之日起算，若需提早待產須以事假辦理。致弱勢勞工只好冒著通勤途中發生產兆影響生命安全勉強來到職場。此舉既有違人性化管理，且明確違反性別工作平等法。

2. 查性別工作平等法第十五條明確揭示：雇主於女性受僱者分娩前後，應使其停止工作，給予產假八星期。

說明：在八中心申請過產假的同事，萬寶華在實際作業中，都曾給予彈性處理，休假未排班天數，都有多於產假 56 天的案例；

對於分娩前需提前請休假的部分，都可以依照請假規定執行。

決議：將依人員個人實際狀況提出需求，可以提早請領產假，於分娩前後之產假提供 56 天產假。

- (4) 第四案：公司片面要求尚在產假或育嬰假期間同仁回到公司接受教育訓練或業務宣導，俾便公司於同仁銷假上班後即時安排上線值機。此舉已違反勞動人權，並嚴重侵害勞工權益。建請儘速導正，並對於因此而遭受權益損害同仁給予適當之補償救濟。

案由：1. 有同仁反映在產假即將結束前接獲小組長來電，要求同仁利用產假期間回公司自行進行教育訓練，並在產假結束後的第二個工作天立即開始值機。
2. 上揭情形各中心做法不一致，唯在產假期間即要求同仁回公司接受教育訓練或業務宣導，顯非有當。
3. 再者，公司未提供應有的教育訓練及審核就開始值機，值機失誤又歸咎於一線同仁，誠為“不教而殺謂之虐”。

說明：萬寶華未要求人員於產假結束前，提早回公司職前訓練，此舉為小組長個人善意提醒，已請小組長加強溝通技巧，避免誤會產生。

決議：產假後之職前訓練受訓天數，應由各作業中心主管視各狀況而定，請小組長全力配合人員複習專業知識，再依人員複習狀況安排上線值機時間，並旁聽人員值機情形，提供多方教育訓練。。

- (5) 第五案：據同仁反應，員工薪資表上常有扣款額數，卻未能明確揭示扣款項目或事由，予人有為扣款而扣罰之恣意妄為，實難令人信服。建請正面表列各扣罰事由及金額，並倘有扣罰情事，亦應於薪資表上明確揭示。

案由：除了正面表列扣罰事由及金額，並經一定期間的事前公告外，不可(再)有任何巧立名目恣意扣罰情事。

說明：舉凡任何需扣款狀況時，小組長皆會與人員開立相關扣款通知單，並簽名確認，如有未依規定辦理情況，煩請逕行向小組長或萬寶華提出異議。
倘於薪資單內有不清楚之項目或扣款，可與各中心小組長再確認。

決議：任何員工對於薪資明細，包含扣款內容，皆可以向小組長直接查詢。
扣款確認單之簽名副本是否附件於薪資單，此問題列入下次決議討論。

- (6) 第六案：現行班務安排了二段班和備勤班，其對於勞工身心健康暨家庭作息均產生至為負面的影響。建請公司取消該等班務安排，倘確為無法避免，應給予適當的交通費或津貼補助以補償弱勢勞工的勉力配合。



Manpower

案由：一、有些同仁家住屏東、岡山等比較遠的地方，渠等上二段班將在通勤上付出更多時間與金錢，甚或班務間約4~5小時空檔就留在公司內。如此，可能早上7時出門，22時才回到家。(這應該是難見容於社會的普世觀點)

二、勞工為配合備勤班務，讓輪休日處於不確定的待命狀態，難以達到充分休息、放鬆的功效，影響身心健康至鉅。並倘有私事待辦，亦難以事先自主安排，其困擾自是不難理解與體會。

建議：

1. 廢除二段班和備勤班務，至少亦應該大幅縮減該等班務。
2. 給予二段班值勤人員300元/日的交通費補助。
3. 備勤班務配合召喚出勤者，不問備班時數，均給予300元/日的配合出勤津貼
4. 對於因故未能配合出勤值備勤班務者，不可為任何的負面考評(含配合度)。

說明：因班務需求與編制乃由中華電信提供，對於人員爭取交通補助或津貼將再反應給中華電信，以期能體恤勞工的辛苦配合；萬寶華因作業成本預算考量，暫無法提供此交通費或津貼補助。

- 決議：
1. 二段班乃因話務時段需求所致，雖無法取消所有二段班，但萬寶華將會與作業中心溝通多增派人力以減少人員輪值二段班，望人員能達到充分休息、放鬆的功效。
 2. 備勤班務倘屬當日小組長或中心主管通知備班時，均會給予備班津貼。
 3. 備勤班務配合召喚出勤者，因故無法配合，不會有任何負面考評。

(7) 第七案：生物作息均有其最佳的生理時鐘。然本公司值勤大夜班同仁為了中華電信客戶服務的不間斷暨本公司班務的順利運作，放棄了人體最佳修復時刻，致常感身心疲累。建請公司發放適當的大夜班津貼，以資彌補渠等的特別付出，並能鼓舞工作士氣。

案由：目前2-8作業中心因應中華電信深夜話務移撥的公司政策，凌晨1點後接聽全台的話務至隔日早上8點，深夜人力精簡，對同仁的體力與精神均是一大負荷，尤其是在發生重大障礙或是頻繁的基地台升版期間，更要面對大量進線的客訴，公司實應體恤夜班同仁之辛苦，另給付夜班津貼。

建請給予大夜班值勤人員500元大夜班津貼。

說明：承商給付員工薪資，接依照中華電信與承商之間的合約規定施行；大夜班之薪資已於時薪中呈現加給。

決議：萬寶華因相關薪資福利等費用支出，目前暫無法另行提供額外的大夜班津貼。

(8) 第八案：爾來屢接獲同仁反應與抱怨，指陳公司未能依約於每月25日以前發放次月份班表，嚴重影響同仁次月份生活作息安排。建請公司正視此一問題，並儘速為必要之導正。

案由：勞資契約中訂有『次月份班表應於每月25日以前發放』之約定，諒察。建請提早至每月20日前發放次月份班表。

說明：現行班表發佈作業，因為班務時數的變動(行動客服由中區統一分派，故有時南



區會臨時接獲變動通知)，以及部分同事的突發排班要求，以致偶有延宕；
對於此一情況將會加強宣導溝通。

決議： 依各作業中心狀況，人員可先行提出排班需求，仍維持每月 25 日前發放次月班表。

二、臨時動議：

(1) 勞方代表詢問下次勞資會議舉辦日期為何時？

回覆： 2011/02/27~2011/03/04 此週舉辦，會於會議前一週公告

(2) 勞方代表詢問備班津貼發放標準是否可於合約中將給予條件明列清楚？

回覆： 備班津貼為萬寶華公司自行給予，關於發放方式會再以公告方式明列清楚

(3) 勞方代表詢問高市府 1999 作業中心薪資是否再有調整之可能性？

回覆： 萬寶華公司收到勞方反映意見，會再轉達並反應給中華電信客服處。

(4) 勞方代表詢問關於活動津貼之運用，由於高市府 1999 作業中心部份同仁行動不方便，是否往後針對個人給予津貼？

回覆： 合約中載明該活動津貼為作業中心(中華電信)提供，活動辦法由該中心主導，萬寶華公司不涉入，行動不便同仁者額度使用方式並不會挪用至他處，仍以整體為主。

(5) 勞方代表詢問 5/1 勞動節當日有值班同仁之一日薪資為何須分批發放？

回覆： 5/1 當日出勤補休方式，依法可以用補休方式進行，每月相當比例人數發放。

(6) 勞方代表詢問嘉義 1999 尾牙舉辦方式？

回覆： 目前因涉及合約展延問題，尾牙細節部份萬寶華公司尚需與中華電信確認中；關於嘉義地區是否另行舉辦或以津貼補助，尚需與相關主管確認。

三、主席結論

為達勞資雙方之和諧，除勞資會議外，亦可隨時與相關人員聯繫，保持溝通管道暢通。

聯絡人員與方式：

四、散會：

會議主席：周欣儀

會議紀錄：張錦文

勞方代表：請看過簽名

姓名	簽名	姓名	簽名
林佳靜		許儷珍	
莊宜璋		林建智	
邱曉彤		李則緯	
林曉好			

資方代表：請看過簽名

姓名	簽名	姓名	簽名
余妍嫻		許舒雅	
劉書宏		張錦文	
周欣儀		莫定吾	
盧中玲			