

發 言 條

2020 年 05 月 29 日

<p>股東戶號</p>	<p>0561092</p>	<p>台灣通信網路產業工會 邱曉彤、陳美伶、黃閔楨、侯聖泰</p>
<p>請 求 事 項</p>	<p>依勞基法第 17-1 要求中華電信直接僱用。 宏華員工： 邱曉彤員工編號 ZM2397、陳美伶員工編號 ZM0717、黃閔楨員工編號 ZM2164、侯聖泰員工編號 ZK0173</p>	
<p>說 明</p>	<p>中華民國一百零八年六月十九日總統華總一義字第 10800060011 增訂第 17-1 條條文</p> <p>宏華子公司名為承攬中華電信客網、通路、客服三大電信業務，但實質上內部管理及監督仍為中華電信，要求直接僱用。由 102 年起公司將客服派遣人員轉到宏華子公司，宏華客服與中華電信客服人員工作幾乎一模一樣，但除了工作強度比較高以外，其餘薪資福利都無法跟母公司員工相比，中華電信每年只給宏華一筆費用，不管宏華為母公司中華電信賺多少錢，費用不會再額外增加，還年年降低費用。</p> <p>在宏華年初尾牙上，公布行銷年度成長 126%、全年累計營收達成率 104%、營收 24.91 億元達成率 109%，CPE 銷售額 8 億成長 125%，請問這些數字一再證明宏華員工是有產值的，不是非核心業務。</p> <p>一線業務皆由宏華包辦，宏華賺錢，母公司中華電信加薪 3%追溯 1 月，宏華加薪 2%由 4 月起，公司根本不重視宏華這些年青人的權益。</p> <p>中華電信一直在規避照顧勞工及企業社會責任，違反小英總統照顧勞工的政策，請問這是中華電信董事會的決議嗎？</p> <p>請董事長你認真思考現在給我們一個答復，你是由蘇貞昌院長欽點的董事長，表示你的發言背後有政府的授權，也呼論小英總統要嚴格監督中華電信不要操弄你的勞工政策，規避企業社會責任。</p> <p>董事長請您現在謹慎認真的答復，要不要直接僱用。</p>	

發 言 條

2020 年 5 月 29 日

戶 號		發 言 人	台灣通信網路產業工會 陳美伶、邱曉彤、黃閔楨、侯聖泰
<p>宏華客服作業系統，及流程皆需依中華電信指揮監督，近年來，不僅未簡化，反而更複雜化，每人 1 天有 100 通電話可行銷機會，系統點選介面多且複雜，也容易操作異動錯誤，相對行銷機會 1 天也會少 10-20 通、異動錯誤率高，主管會討論一線人員行銷不夠努力，績效才會達不到，這是中華電信要的吗？請董事長答覆</p> <p>例如：開頭一定要講中華電信您好：很榮幸為您服務，早安/午安/晚安。問完客戶姓名又要講一次，0 先生/小姐您好。(QM 側聽標準不然就扣分)。結尾語：客戶表示沒有了，一定還要追問請問除 XX 業務(客戶當天問什麼再複頌)是否還有其他要為您服務的。客戶此時就會再思考要問什麼，可能浪費幾秒。若客戶表示沒有了，客服人員再接著說：若有任何問題歡迎再來電，謝謝您的來電讓我有為您服務的機會。(TR 表示這樣客戶就會給滿意度高分), 這個前後大約 2-3 分。</p> <p>作業系統 CAS，最近版更讓一線人員可以作業拆 0 元副約，但拆完又要系統備註剛拆了什麼項目，最多一次有 8-9 項要備註，受理完成又要等系統竣工，看看是否有拆完全，因為系統不會連動點要拆的原型付網要一併拆，要人工追蹤，不然日後產生費用引發客訴。這要消耗 3-5 分鐘。</p> <p><u>這些不斷自行內耗，董事長您一直在 AI 精簡人力，難道精簡作業流程不重要嗎？若董事長有任何不清楚地方我們願意提供更詳細的內容，</u></p> <p><u>將士無能，累倒三軍，要求撤換無能主管，請董事長答復。</u></p>			

發 言 條

2020 年 5 月 29 日

戶 號	0587149	發 言 人	台灣通信網路產業工會 黃閔楨、邱曉彤、陳美伶、候聖泰
<p>神祕客 ≠ 奧客</p> <p>每年公司舉辦神祕客時間太長，今年是 5 月-10 月，比往年只一個月，提問內容皆為一些冷門問題且提供題庫時間都超過客服每一通通話時間 3 分鐘，每個神祕客都當奧客來考驗你的員工，明顯只是作表象的動作而已，非真正考驗到一線服務人員應有的服務內容，要求公司取消此項陋規，不要花錢請一堆沒有業務需求的人來考驗你的員工，不如把這些錢花在訓練員工業務能力及行銷能力。</p> <p>現在一線員工最需要的是實戰的教育訓練，不是這些虛幻的，某雜誌的年優質獎，現在消費者看得是你公司能給他什麼，不是看你得什麼獎。</p> <p>董事長你有神祕客業配的壓力嗎？還是有什麼條件的交換，非要用此方式來刁難你的員工呢。</p> <p>例如：防疫期間手機消毒，如何申請補助，也要來考你的客服人員，這根本與本業無關的業務。浪費客服人員可以行銷時間。</p> <p>請董事長答復神祕客對公司行銷有何幫助，公司付這些神祕客多少錢。</p>			

發 言 條

2020 年 5 月 29 日

戶 號	0652216	發言人	台灣通信網路產業工會 侯聖泰、黃閔楨、邱曉彤、陳美伶
詢 問 事 項	<p>一、依據電信法第 12 條，從事第一類電信事業應經交通部特許並發給執照，始得營業。電信法第 17 條，經營第二類電信事業，應向電信總局申請許可，發給許可執照，始得營業。 宏華國際未經 NCC 許可，違法經營電信法第 11 條規定之電信事業。請問，中華電信為何將業務承攬給並無第一類、第二類電信事業許可的宏華國際公司，至今纜線承攬合約也未簽訂，該承攬公司也未依電信法第 43 條加入電信工程工業同業公會。這樣合法嗎？</p> <p>二、中華國際黃頁並非派遣招募公司，也無電信法第 11 條之電信事業許可。請問可以違法代招中華電信第一類電信專業人員，然後再將其遴選合格人員，轉掛到宏華人力資源公司淪為派遣工嗎？</p> <p>三、勞動部於 108 年 6 月 21 日增訂勞基法第 17 條之 1，禁止要派單位規避雇主責任，將已面試通過勞工，轉掛到派遣事業單位，再行派遣到要派單位。請問，那些每年來股東會抗議，經由中華電信面試，且實質在中華電信工作，卻被轉掛到宏華的人員何時要轉回中華電信？請中華電信依法應立即雇用。</p> <p>四、中華電信以交通部持有 38%官股居多，宏華國際為中華電信 100%持股子公司，人員晉用標準應該比照中華電信公開對外招考或遴選。然而，近年來宏華國際人員晉用及升遷均不透明，恐淪為少數高層將其子女漂白進入宏華的後門，由於並非公開招考或遴選，造成素質良莠不齊，這是各位股東願意看到的嗎？ 以上請董事長直接答覆。</p>		