

九十五年七月份業務會報紀錄

第一案：

工會提案：

案由：工會於 2 月份業務會報建請公司比照其他公司提高員工持股信託獎勵金，以鼓勵員工踴躍參加，並透過全體員工長期持有，穩定公司經營團隊，建立員工與公司共存共榮的願景。另外持股委員會應有工會推派代表參加。財務處答覆：因涉及員工持股信託章程之修正，擬先提請員工持股信託管理委員會討論確定後，再行簽報經理部門核准及提案董事會議決。惟持股信託管理委員會於 5 月 16 日召開時並未調整，請公司儘速調整。

說明：

- 一、由於台灣股市的高風險，要獲得大多數同仁參與，達到成立持股會、獎勵員工長期持有之效能，工會於 2 月份業務會報建議公司依員工個人屬性就其參加持股會於前 3 年對甲類人員提撥 30% 之相對獎勵金，對乙類及丙類則分別為 50% 及 70% 之相對獎勵金；第 4 年起則均提撥 30% 之相對獎勵金。
- 二、目前富邦金控、大眾銀行及寶來證券公司每月均提撥 100% 獎勵金，大同公司及建弘證券每月均提撥 30% 獎勵金，中鋼公司每月均提撥 20% 獎勵金，多家辦理員工持股信託公司之提撥獎勵金均優於本公司，且本公司股價又相對高價，風險相對提高，公司應提高員工持股信託獎勵金，才能鼓勵更多員工參與，建立員工與公司共存共榮的願景。
- 三、大眾銀行除了提撥 100% 獎勵金外，其持股信託委員會的組成為：委員 3 人由總經理於會中指定，其餘由會員自會員中推選；中鋼公司持股信託委員會 3 位委員係由工會推派。本公司持股委員會購股資金多數由員工出資，風險也由員工負擔，而員工卻無法推選委員參與管理，權利義務顯然失衡。

公司答覆：

財務處：有關員工持股信託獎勵金修訂案，業已提報八月二十九日董事會議決。

第二案：

案由：建請公司對維修、建設基地台工程人員的工程車，車身不要印「中華電信工程車」的字樣，以減少民眾對基地台的抗爭。

說明：

- 一、行動電話基地台的抗爭日趨嚴重，本公司維修、建設基地台工程人員的工程車，如車身印有「中華電信工程車」的字樣，往往引起基地台附近住戶的不友善對待，甚至產生謾罵抗爭事件，影響基地台的建設與維修工作之進行。
- 二、行通分公司的工程車已經沒有印「中華電信工程車」的字樣，台哥大、遠傳的工程車也沒有台哥大、遠傳通信公司的字樣；但本公司各營運處維修、建設基地台相關人員的工程車，卻仍有「中華電信工程車」的字樣，容易引起基地台附近住戶的不友善對待。

公司答覆：

網路處：

- 一、依據行通分公司現有車輛統計資料，黃色車身印有「中華電信」字樣的工程車大部分將屆齡或已屆齡即將報廢，且佔所有車輛比例偏低(約 20~30%)，若進行車體顏色變更，將所費不貲，因此，後續仍以自然淘汰方式辦理；至於黃色工程車容易引發抗爭乙節，考量黃色車於執行任務時仍有其便利性(例如容易停車等)，因此各單位仍應視需要彈性運用，如一般障礙查修時，可以黃色車辦理，至於基地台抗爭處理及租賃事宜或較敏感之基地台維修則以灰色或其他顏色車為宜。
- 二、有鑑於區分公司佈放基地台專線(光纜)時，曾因民眾質疑基地台建設而遭抗議情事，將函請各區分公司於進行相關建設時，亦能租賃非黃色工程車，以資配合。
- 三、為因應基地台抗爭及租賃作業需要，建議比照一般民間企業以補貼油錢方式，讓員工以自有車輛執行前述任務，以提供多管道選擇。

第三案：

案由：建請公司比照 ADSL 員工半價優惠辦法，提供 FTTB 光纖住宅網路經濟型產品半價優惠給與員工使用，以利產品推動。

說明：

- 一、隨著資訊的蓬勃發展與網路基礎建設的快速建置，帶動線上遊戲、線上學習、視訊會議等網路寬頻應用的普及，光纖因具有高頻寬、大容量、低損失與不受電磁波干擾等特性，與其他傳播介質明顯具有優勢，在光通訊的急速成長下，逐漸取代傳統以銅線傳輸的通訊模式，成為未來寬頻網路佈建的趨勢。
- 二、由於網路寬頻化可以創造更多的增值業務與營收，本公司為配合電信發展趨勢及追上韓國與日本寬頻服務的普及率，強力推展 FTTB 高速上網及雙向高頻寬服務，並搭配 MOD 多媒體隨選視訊、影像電話、視訊會議、異地備援、遠端監控、門禁保全、數位學習等各類增值服務，提供個人及企業用戶高速上網、高速數據專線及多媒體等接取服務，以滿足企業及社區大樓客戶之需求，同時並成為本公司主要營收業務之一。
- 三、公司如能比照 ADSL 員工半價優惠，提供 FTTB 光纖住宅網路經濟型產品半價優惠給與員工使用，將使員工熟悉公司產品，進一步配合公司全力推展 FTTB 業務。

公司答覆：

行銷處：有關員工公務住宅光纖網路半價優惠案，業經簽准並自10月1日起實施。

第四案：

案由：建請公司同意各營運處可以行銷推廣費，在所屬各營運處服務中心，購買如本公司行動電話儲值卡、HiNet 點數卡等產品，作為業務行銷贈品，以爭取行銷機會，衝刺業績、增裕公司營收。

說明：

- 一、各營運處為衝刺業績、增裕營收，常以提供贈品或其他優惠方案來促銷；專案經理服務企業客戶時，為推廣業務亦常贈與小禮物，以鞏固關係並爭取行銷機會。
- 二、各營運處購買本公司產品作為業務行銷之贈品，除可增加公司營收外，亦可趁機推廣本公司行動電話門號及數據加值業務，一舉數得。

公司答覆：

行銷處：

- 一、依本公司內部交易處理原則規定，區分公司營運處購買行動電話儲值卡、HiNet 點數卡等屬部門間銷售行為，均以內部轉撥方式處理，內部轉撥交易不得列為營收。
- 二、擬調查各區分公司營運處購買行動電話儲值卡、HiNet 點數卡之數額，作為 96 年度核增各區分公司內部轉撥計價預算及核減行銷推廣費預算之參考。

第五案：

工會提案：

案由：有關公司加發主管津貼 5,000 元並追溯至今年 1 月，因今年以來有許多單位組織整併，對於今年 1 月至 5 月在組織整併前曾擔任一級主管者，應予以補發主管津貼，在 3 月底退休之一級主管，也應予以補發主管津貼。

說明：

- 一、有關公司加發主管津貼 5,000 元並追溯至今年 1 月，因未對外公布，致使主管津貼的發放對象不夠明確，為避免發生誤會，公司應明確公布發放對象。
- 二、在 1 月至 5 月組織整併前曾擔任一級主管者，公司應比照補發該期間主管津貼，在 3 月底退休之一級主管，也應比照補發主管津貼。

公司答覆：

人力資源處：

- 一、有關今年 1 月至 5 月組織整併前曾擔任一級主管者，主管津貼已於 7 月補發完竣。
- 二、發放主管津貼之目的是為加重各機構在職之一級主管以上的職責，期許領導所屬為公司努力再打拼，創造卓越績效。95 年 3 月底退休之一級主管非發放對象。

九十五年八月份業務會報紀錄

第一案：

案由：在 NCC 強勢打壓中華電信市場佔有率下，請公司立即檢討全員行銷制度，以避免行銷績效越好，打壓越厲害，公司反而蒙受其害。此時公司應積極進行線路光纖建設、重視員工各項本業工作，加強通訊品質穩定性、提升客戶忠誠度、提高 ARPU 為目標。以研發創新技術領先，服務品質取勝，贏得客戶完全信賴。

說明：

- 一、當公司如火如荼大力推動全員行銷，各營運處雷厲風行，員工被迫自掏腰包買點數充業績，搞得人仰馬翻之際；NCC（國家通訊傳播委員會）卻於 95 年度施政計畫中

規劃自 95 至 97 年，帶動非主導業者寬頻接取網路用戶市場占有率提升到 20%、25% 及 30%，非主導業者市話用戶數之占有率分別提升到 5%、10% 及 15%，以促進所謂寬頻匯流服務市場之「均衡發展」與「有效競爭」。

二、因此，NCC 即開始對市場主導者中華電信採取一連串強制措施：要將用戶迴路分三階段公告為「瓶頸設施」、裁決要完成與其他固網公司機房共置及各項建設計劃需先報准等規定，來限制各項業務市佔率。公司的全員行銷政策正好與 NCC 降低市佔率政策對幹，員工越努力行銷，NCC 反而越有空間打壓中華電信。

三、工會業於 7 月 31 日發函 NCC，針對其裁決未顧及本公司永續經營、股東投資人利益及員工權益，屈從財團壓迫，違反市場協商機制，犧牲中華電信公司，圖利財團作法，表達強烈抗議。

公司答覆：

行銷處答覆：

一、員工向親朋好友推介本公司產品，將服務延伸至客戶家裡或公司，可提升公司服務品質，員工推廣本公司產品除給予獎勵外並無懲罰之規定，應不會造成員工太大壓力，而忽略本身應做好之工作。

二、積極擴充行動電話基地台改善行動通訊品質，積極推廣增值服務提高行動電話 ARPU，加速光纖建設及提昇交換機功能，改善固網通訊品質，回饋及關懷優質客戶以提高客戶忠誠度。可見本公司各項業務市佔率高，乃本公司服務品質及技術獲客戶認同。

三、另公司對 NCC 施政政策均審慎研擬因應措施，避免影響各項業務之推展。

第二案：

工會提案：

案由：建請公司將「全員行銷」以按件核發獎勵金方式，取代與員工個人績效考核掛勾，消弭勞資爭議，提升公司最近以來所急欲形塑之 CSR 形象。

說明：

一、民營化後核發個人獎勵金已無觸法疑慮，目前部份業務績效，亦有實施團體獎勵金，業宣費；而個人則仍停留核發住宿卷，在缺乏誘因的「全員行銷」制度下，復以員工績效考核威嚇，是製造沒必要的勞資衝突。

二、過去全員行銷確實為公司績效帶來豐碩的成果，但中華電信業務種類繁雜，競爭強度越來越激烈，個別業務推廣難易本不一致，公司組織分工亦細膩，員工所從事工作也各有所專，不可能所有業務都懂，以全員行銷績效論個人考核，在每人基礎條件不同下，有失公允，其實質意義及效果亦大幅遞減。

三、全員行銷推廣基本精神本應建立在激勵的基礎上，但各級單位主管，在缺乏誘因的限制下，壓力所致，執行過程常常擦槍走火，以威逼方式要求達成全員行銷績效，員工為達成個人全員行銷績效目標，除了員工自掏腰包充業績外，更是花招百出，完全喪失績效增值精神，但卻是目前所謂「全員行銷績效」之大宗，不禁令人懷疑如果不實施「全員行銷」，中華電信的業績是否也是目前一樣的水準？或只是賠進員工士氣及

工作效能之外，根本不具任何意義！

四、因此，經營階層非要實施「全員行銷」不可，實應以按件核發個人獎勵金，來提高誘因，才有創造藍海績效之可能。

公司答覆：

網路處答覆：

本公司並未規劃任何全員行銷活動，僅針對重點業務訂定推廣業務競賽辦法，按員工推廣績效核給獎勵金，因此每個員工均熱心推廣業務，以達成團體目標，以爭取領取企業化獎金，且可得到個人推廣獎勵金，可見本公司係以獎勵方式，鼓勵員工全力推廣業務，並無懲罰之規定。依據歷年員工推廣業務經驗，各工作崗位員工面對客戶後，對員工服務客戶之心態有顯著改變，此為中華電信歷經電信自由化激烈競爭，仍能居市場領導地位之主要原因之一。

有關員工績效考核項目概分為共同項目、專業項目及行為規範，而考核內容係各單位經討論後決定，經瞭解有些單位將員工推廣重點業務績效列入共同項目，惟列入之考核權重並不大，亦有單位並未將其列入。

公司民營化後，達成績效可發企業化獎金，如 94 年度在員工努力下達成績效，本年度每個員工均已核發企業化獎金。

第三案：

工會提案：

案由：建請公司將中國信託銀行查詢個人持股信託狀況的資料庫，連結至公司財務處的員工持股信託網頁，並以員工帳號密碼登入，以方便員工查詢。

說明：

- 一、目前查詢個人「持股信託」狀況，皆必須至中國信託銀行網站查詢，相當不便，而且還要記住繁複的帳號和密碼。
- 二、如將中國信託銀行查詢個人持股信託狀況的資料庫，連結至公司財務處的員工持股信託網頁，並以員工帳號密碼登入，員工查詢時即不須連結至外部網路。

公司答覆：

財務處答覆：

目前員工持股信託管理系統已由中國信託商銀所提供之月報資料轉入持股信託系統，具有讓參加持股會同仁查詢個人持股資料之功能。

第四案：

工會提案：

案由：建請公司對於目前代理主管職務的同仁應發給主管加給。

說明：

- 一、有關公司最近開始加發主管加給並追溯至今年 1 月，但因幾波優退致有許多單位一級主管出缺未及派任，由非一級主管代理其工作，應比照一級主管發給主管加給。

二、例如股長代理主任，除了代理管理工作外，仍須完成本身工作，較原來增加許多額外工作，未發主管加給有欠公允，所以公司應比照一級主管發給主管加給。

公司答覆：

人資處答覆：現階段兼任或代理主管職務未發給主管加給。

第五案：

工會提案：

案由：公司持股信託制度高達七成以上員工參與，多數資金由員工出資，但委員會委員卻全由公司指派，如果未來公司股權結構改變，對公司經營權將發生重大影響，因此，持股信託委員會現有制度設計將重導台灣電信協會覆轍。建請持股信託委員會應與工會、福利委員會合作，半數以上委員應由員工出任。

公司答覆：

人力資源處答覆：

目前本公司員工持股委員會委員均為總公司及各分公司員工擔任，應足以表達參與會員之意見。

第六案：

案由：有關行銷處報告規畫檢討全區 Call Center 乙案，委託顧問公司已於八月二十一日完成期中報告，鑒於過去組織調整付出極高的調整成本，造成員工長期的不確定感，建請公司相關會議邀請工會參與，並事前做好完整配套與溝通。

公司答覆：

行銷處答覆：未來有關客服整合組織相關會議，將邀請工會代表參與。

第七案：

案由：公司以倉促實施五等第企業化獎金考核作為分紅依據，導致部份員工因百分之五乙丙比例關係或工會幹部身分，遭受不公考核二度甚至三度傷害。本案事關個人榮譽及名譽，建請公司說明考核乙等人員是工作績效不彰或因限於考核比例關係，並請以更公平公開方式考核及救濟程序進行。

公司答覆：

人資處答覆：

一、依據本公司「從業人員績效考核要點」第7條第4項規定：「年終考核結果顯著超過所要求程度，且對部門具重大貢獻者，評列特優等；超過預期要求程度者，評列優等；達到所要求以上程度者，評列甲等；符合工作基本要求者，評列乙等；明顯無法達到所要求程度者，評列丙等。」爰此，對於員工各等第的考核排列，乃依據員工工作績效的相互

比較後，所做的客觀評量，斷非限於考核比例的作為。

二、另依本公司「從業人員績效考核要點」第13條及第15條規定，業已揭櫫績效考核的救濟程序，對於考核結果認為不當，致影響其權益者，確有充分的保障。

三、本公司已要求單位主管對考核結果特優及乙、丙等者應予面談，嗣後將繼續責成辦理。

九十五年九月份業務會報紀錄

第一案：

案由：有關補發 94 年 7 月 1 日至 8 月 11 日共計 42 天之考成獎金差額一案，業經公司第 4 屆董事會第 15 次會議決議，請經理部門依規定程序辦理補發 94.7.1 至 94.8.11 之 42 天考成獎金，並同意在中華電信考核獎金科目項下列支。請公司儘速以【1 個月薪資*42/365*94 下半年度考成分數/70 分】計算辦理補發。

說明：

- 一、94 全年度考成獎金分別兩段給予：（一）、94.01.01 至 94.06.30 共計半年另予考成獎金部份，於 94.10.27 核發：【0.5 個月薪資*94 上半年度考成分數 /70 分】。（二）、94.08.12 至 94.12.31 共計 142 天另予考成獎金於 95.04.21 核發：【1 個月薪資*142/365*94 下半年度考成分數/70 分】。明顯短少 94 下半年度 42 天另予考成獎金。
- 二、公司應補發民營化後每位隨同移轉同仁 94 年 7 月 1 日至 8 月 11 日共 42 天考成獎金為：【1 個月薪資*42/365*94 下半年度考成分數/70 分】。

公司答覆：

人資處答覆：

一、有關補發 42 天考核獎金案，經與相關單位溝通後依下述辦理：

- (一)以另予考成之精神及方式辦理補發 94 年 7 月 1 日至 8 月 11 日期間 42 天另予考成獎金，亦即以『（資位待遇+職務待遇）/2*（另予考成分數/70）*42/365』之計算方式辦理。
- (二)在民營化後之中華電信公司考核獎金項下列支。

二、本案交通部 95.09.11 函示建議文字修正之內容，尚須陳報本公司第 16 次董事會進行追認，且為簡便核發作業手續，上開獎金將合併於 95 年 11 月份薪資發放。

第二案：

案由：有關工會要求協商修訂績效考核要點一案，公司與工會於 8 月 15 日舉行溝通會，溝通會議結論：一、對於電信產業工會送達本公司的「從業人員績效考核要點」修正草案內容，本公司業已瞭解，將列為積極修訂的內容，並安排時程邀請工會代表對擬修訂內容進行溝通。二、上開相關修正措施經由溝通後，訂於本(95)年 10 月，至遲 12 月向董事會提出，並經董事會通過後實施。請公司依據結論儘速再召開相關會議研擬修訂內容，以如期送至董事會討論。

說明：

- 一、8月15日公司針對績效考核制度與工會進行溝通會，會中出席的人事主管反映新績效考核要點，在各地執行時遇到的問題與困難，工會代表也反映了許多考核要點不合理之處，例如：人員精簡工作量增大，70%人員無法晉薪，打擊工作士氣，主管評比困難；新進人員無法晉薪，喪失對公司向心力；全員行銷制度推行本末倒置，忽視本業，降低整體公司服務品質。
- 二、惟至今公司一直未再召開相關會議，恐無法如期送至董事會討論。請公司依照結論儘速密集安排溝通會議，積極進行績效考核要點修正工作，以建立一套真正能促進公司永續經營，合理反應員工付出的人事制度。

公司答覆：

人資處答覆：

由於本公司未來績效考核結果將與薪酬制度相結合，然因薪酬制度未來走向及原則、作法，目前刻正研議中，並將向董事會報告通過後，再依其原則、作法據以配合修訂本公司「從業人員績效考核要點」。同時就研擬修訂內容儘速與工會溝通。

第三案：

案由：建請公司推動修正「電信普及服務管理辦法」，將不經濟地區的寬頻數據通信接取納入普及服務的範圍之內，並明訂提供優惠資費給低收入戶，以彌平城鄉差距的數位落差，並提昇公司形象。

說明：

- 一、為建設台灣全面寬頻化及考量營運成本，建議公司推動修正「電信普及服務管理辦法」，將不經濟地區的寬頻數據通信接取納入普及服務的範圍之內，以促使網路全面升級投資及改善經營體質，並且提供質優價廉的電信網路服務，也將增強公司的全球競爭實力。
- 二、如能以電信普及服務基金補助，明訂提供優惠資費給偏遠地區低收入戶，除可彌平城鄉差距的數位落差，也可藉此大幅提昇電信龍頭公司形象。

公司答覆：

法規處答覆：

NCC目前正進行電信普及服務管理辦法之修正，本公司會適時提出修法建議供NCC參考。

第四案：

案由：建請公司於組織調整變動，例如成立中華黃頁子公司時，應提前對原從事於相關單位工作之同仁說明，新子公司的組織運作、轉任後之勞動條件與相關權益保障範圍，及不願隨同轉任之同仁可選擇轉至何單位等問題。另外，需調動調整其工作時，應依據團體協約第16條及內政部「調動五原則」規定，視業務需要並尊重其意願辦理。對於不願隨同轉任之同仁，應立即辦理未來轉任其他

單位之相關技能訓練，以期能順利轉任至其他單位工作。

說明：

- 一、公司預定於明年 1 月成立相關子公司，但至今未對原從事於相關單位工作之同仁說明：新子公司的組織運作、轉任後之勞動條件與相關權益保障範圍，以及不願隨同轉任之同仁可選擇轉至何單位工作等問題，致相關同仁惶惶不安，且無法詳細評估選擇是否轉任。
- 二、另外，對於不願隨同轉任之同仁，公司應儘速告知同仁未來可轉任至何單位工作，工作性質為何，並應先協助接受相關工作技能訓練，以期能順利轉任至其他單位。

公司答覆：

人資處答覆：

- 一、有關成立號簿子公司，本公司已於 95 年 10 月 12 日辦理公開說明會，向同仁說明號簿子公司的組織運作、轉任後之勞動條件與相關權益保障等，並陸續於北、中、南區分公司各舉辦一場。另該公司籌備處儲備人才甄選相關事項亦已於 95 年 10 月 12 日於員工資訊入口網站公告。
- 二、有關現職員工轉任號簿子公司將依該公司業務需要及尊重員工調動意願原則下辦理：
 - (一) 願意隨同移轉者，同意以專案優惠退休轉任。
 - (二) 不願意隨同移轉者，加強相關訓練並調整平移至各機構需用人之單位。本處業於 95 年 9 月 20 日函請數據分公司及各區分公司，詳確規劃該類人員第二專長訓練計畫。

第五案：

案由：建請公司對於類似以二房東方式經營本公司業務之企業客戶，應就其申請業務之相關設備，明訂收取押金，以降低本公司經營風險。

說明：

- 一、中區分公司台中營運處企業客戶曜正科技股份有限公司因營運不善，合計欠款逾 1,649,963 元，其中 ATUR 賠償近 40 萬元，而本公司第一線工作人員亦需至該公司拆回數據機，造成第一線工作人員負擔及本公司巨額損失。
- 二、公司對於這些類似以二房東方式經營本公司業務之客戶，如在其申請業務使用本公司相關設備時收取押金，未來如發生積欠款項，亦能減少本公司營業損失。

公司答覆：

行銷處答覆：

為防止二房東及冒裝問題，本公司於客戶申租時，依規定審核證件，若同時申租

三件以上或發覺可疑時，即將該案送市調查核；另為防止客戶將 ATU-R 裝於電信室及附掛建物牆壁，總公司網路處曾函知各營運處 ADSL 裝機地點須符合裝機規定，若裝置於大樓管理委員會者須出具同意書，以提升二房東門檻。

依電信法規定本公司對各業者，不得有不公平待遇，故除合作廠商得另收保證金或銀行保證外，另行收取押金之可行性不高。

企業客戶處答覆：

有關對於類似以二房東方式經營本公司業務之企業客戶，是否應就其申請業務之相關設備，明訂收取押金，以降低本公司經營風險乙事說明如下：

一、目前本公司僅針對有合約關係之客戶，如 ISR 業者，因有代收語音話務流量因素，涉及雙方拆帳行為，而須於雙方簽訂之合約中規範收取保證金以降低本公司風險。

二、為防止客戶申請電路以二房東方式經營，本公司已發函各營運處，務必於受理申裝案件時，確認有詳細地址且用戶端設備裝設於申請之屋內，如此將可防止類似申請案，降低本公司風險。

第六案：

案由：公司新增許多業務，而第一線的社服員因人力吃緊，皆無法參與新技術的訓練，建請公司應增加社服員新技術的訓練，以防技術斷層，影響公司形象與服務品質。

說明：

- 一、社服員每日市話查修（市話、公話、節費器、市專等等）、寬頻查修（ADSL、FTTB、ITA 節費器、MOD、RD、網路電話等等）、查盜接、交接箱巡勘、線路改善提報、業務招攬。每日社服員均需做數種工作，工作繁重，人員短缺。
- 二、因為社服員人員短缺，造成無法參與新技術的訓練，如此將造成技術斷層，影響公司形象與服務品質，請公司正視此問題。

公司答覆：

網路處：

一、查目前訓練所為配合事業單位營運時間及業務需求，已將訓練服務提供多元選擇，事業單位如有特殊需求均得商請提供訓練方式。如所裏之直接授課、網路遠距教學、派赴事業單位授課及師資、課程等之選擇。換言之，知識訓練需求來源已多元化。

二、民營化前後，在第一線服務之查修人力（中區分公司名為社服員）減少之員額確比其他業類高，加以近年寬頻數量激增，每人平均所擔負服務荷重高於過去許多，為不爭之事實。惟營運處為維持第一線人員素質，仍應就轄區網路服務特性，

深入檢視現有人力，配合制度微調，適度將可量化及勞力工作調整交與本公司合格廠商施作，並鼓勵或直接派遣擲節出之人力，利用相互配合支援參與新技術之訓練，俾益查修人員能獲得新技術或第二專長的機會。但人力、工作調整時，應避免工作之質與量分配不均，致員工產生不滿及不公平的情緒發生。

三、另為減輕第一線查修人力工作負荷，維護人員宜隨時查視迴路品質，遇劣化之虞或老舊易生故障之迴路，仍需報請優先汰換更新。

第七案：

案由：北區分公司新建大樓前（杭州南路）騎樓造景椅子的轉角非常尖銳，容易導致行人危險，為避免發生意外，建議改善或預作防範。

說明：

- 一、公司信義局區靠杭州南路之新建大樓旁人行道上，裝設多張石椅，造型新穎漂亮，但其轉角卻顯尖銳，夜間行人或兒童戲耍時，均有可能因不小心而發生意外。
- 二、為避免行人發生意外，產生賠償糾紛，建議公司與設計師尋求改善或預作防範措施。

公司答覆：

安管處答覆：

本案於 95 年 10 月 11 日以信管建字第 0950000107 號函請北區分公司辦理。業於 10 月 17 日改善完成。

第八案：

案由：有關公司研擬試辦「週六、例假日線路裝、移機、查修排班服務」作業一案，依據團體協約第 18 條第 2 項規定，有關工作時間規定，雖公司得應事業持續業務特性需要，依法調整或延長之，但調整或延長範圍應與本會協商同意，請公司依照團體協約之規定先行與工會召開正式之協商會議，並以雙方協商共識制定相關辦法。

說明：依據團體協約第 18 條第 2 項規定：「前項工作時間為應事業持續業務特性需要，甲方得依法調整或延長之。其調整或延長範圍在與乙方協商同意後另定之。」第 19 條第 2 項規定：「前項例假及休息時間，甲方若因業務特性需要，應由甲乙雙方協商調整之。」請公司依照團體協約之規定先行與工會召開正式之協商會議。

公司答覆：

人資處答覆：

本案網路處已於 95.10.14 假總公司 706 室，召開「協商查修、裝移機員工調整上班時間作業事宜會議」會前會，會中並邀請工會代表 11 人參加，正式會議將於 11 月初舉行。

第九案：

案由：本會於上個月提案有關「公司持股信託制度高達七成以上員工參與，多數資金由員工出資，但委員會委員卻全由公司指派，如果未來公司股權結構改變，對公司經營權將發生重大影響，因此，持股信託委員會現有制度設計將重導台灣電信協會覆轍。建請持股信託委員會應與工會、福利委員會合作，半數以上委員應由員工出任。」乙節，公司之答覆似有敷衍之嫌，請公司予以重視，並建立持股信託委員會由工會與福利會一起參與之制度，避免重蹈台灣電信協會之覆轍。

公司答覆：

財務處答覆：

依本公司員工持股會章程規定：員工持股信託管理委員會委員由本公司指派本會會員擔任；而對於會員持股信託所表彰之本公司股東會表決權及選舉權，持股會章程及與受託機構簽訂之受託契約亦規定為：由委員會書面指示受託人行使，即須由管理委員會決議後，由持股會代表人指示受託人行使，故以目前管理委員會委員均為總公司及各分公司員工擔任，應足以照顧參與會員之權益。