

全國電子股份有限公司

會議紀錄

壹、會議事由：第八屆第十五次勞資會議

貳、會議時間：113年9月26日(四)下午14:00~17:00

參、會議地點：總公司一樓106會議室【新北市五股區五工六路55號】

肆、會議主席：謝明佑

伍、出席人員：資方代表—謝明佑、廖素慧、陳炫辰、曾詠綉

勞方代表—高維龍、黃國洲、洪秀青、陳冠良、林軒光

陸、列席人員：吳鴻淵、黃秉立、黃苡璇、許恩生

柒、缺席人員：黃皓彥(請假)

捌、會議議程：

一、主席報告

二、報告事項

三、討論事項

1. 有關第九屆勞資會議勞方代表選舉事項案(提案人：高維龍代表)

【說明】：

(1) 本(第八)屆勞資會議代表任期將於113年12月31日屆滿。

(2) 按《勞資會議實施辦法》第5條規定，事業單位有企業工會者，由該工會會員或會員代表大會透過選舉，選出勞方代表。由工會舉辦勞方代表選舉者，事業單位應於勞方代表任期屆滿前90日通知工會辦理選舉，工會自收到通知，於選舉前10日公告投票日期、時間、地點及方式等相關事項後，完成新任代表選舉。次按《勞資會議實施辦法》第23條：勞資會議之運作及代表選舉費用，應由事業單位負擔。粗估本次辦理選舉費用估有會務人員交通費、場地租借費及影印費共約10,000元，皆以實支實付方

式向公司相關單位請款。

【建議】：工會將於 113 年 11 月 29 日(星期五)，併同第三屆第一次會員代表大會辦理選舉。

【討論】：

- 廖素慧協理：因勞方會員代表由工會自行選派，相關事宜係由貴會統籌負責，至於執行細節乃至後續費用請款部分，目前僅以預設情況討論較無法聚焦，建議工會事前提出具體執行方案及細項預算供公司審核、給出建議，再予執行。
- 高維龍代表：現主要因工會資源有限，相關選舉公告資訊僅限於工會自行建立社群軟體宣傳，擬提請公司協助，利用內部信件公告全體同仁週知，勞工代表選舉事宜。

【決議】：有關執行細節部分，工會將研擬並提出具體方案及細項預算，再與公司協商執行。

2. 有關《勞動基準法》第 54 條修正案(提案人：高維龍代表)

【說明】：

- (1) 據勞動部說明，本次《勞動基準法》第 54 條修正增列「強制退休年齡，得由勞雇雙方協商延後之」，是明定勞雇雙方可依事業單位的工作性質及人力需求等，協商約定優於《勞動基準法》退休年齡。
- (2) 次按勞動部澄清，本次《勞動基準法》第 54 條修正，係將勞資協商延後強制退休年齡明文列為法律，一方面可以讓資方鼓勵高齡勞工續留職場，另一方面亦能讓有意願繼續留在職場的高齡勞工能有與資方協商的權益。至如勞資雙方未能協商合意延後退休年齡時，應依原屆齡退休規定辦理。

【建議】：提請公司說明是否有研擬相關的辦法，俾利員工參考。

【討論】：

➤ 廖素慧協理：

(1) 本次條文修正目的讓屆滿 65 歲欲繼續工作者，有了勞資協商的管道來獲取適法性。若獲協商合意繼續工作，則原有勞動契約關係繼續，權利義務不受影響；若協商未果，仍比照屆齡退休辦理。准此並不需要特別擬訂相關辦法來特別適用。對於即將屆齡退休的同仁，人資單位會主動管理，做留用抑或退休辦理。。

➤ 高維龍代表：提出本案是希望公司能明確說明相關作法，讓屆齡同仁了解，而不是讓屆齡員工整日擔心哪一天突然被公司強制退休，因此建議公司仍然要公布具體執行辦法，讓員工知道公司是如何處理。

【決議】：按照員工個案，由主管與同仁個別協商確認是否要延後強制退休年齡，並依此適用留任或退休的相關辦法。

3. 有關加速門市設置電動門案(提案人：高維龍代表)

【說明】：

(1) 根據中央氣象署預告，台灣各地夏季天氣將持續高溫炎熱，猶如「烤蕃薯」，職安署亦提醒雇主，應依法規落實熱危害預防及管理措施，善盡保護勞工之責任。

(2) 設置電動門，可有效的阻擋室內冷氣外洩，保持室內溫度，減少冷氣的耗電。其次透過裝設電動門，除可達到節電效果外，也給消費的顧客一個良好的購物環境。

(3) 據悉目前尚有少數門市(如後)尚未有電動門設置，無疑使這些門市的同仁產生相對剝奪感。

◆ 北大處：2036 後港門市、2049 竹林門市、2052 板橋館門市、2058 得和門市、2118 新海門市、2142 辛亥門市、2150 莊敬門市、3020 埔心門市。

◆ 南大處：4014 文心(一)門市、4036 大里(二)門市、4066 南投(二)門市、7033 廣二門市、7112 佳里門市、7122 新化門市。

【建議】：建請相關部門應加速研擬加速完成所有門市的電動門設置，能建置讓員工能有舒適工作的環境，營造友善職場為盼。

【討論】：

➤ 謝明佑副總：

(1) 各營業處針對未安裝電動門門市，均有評估過相關可行性。有的是門市空間限制無法安裝(但可評估裝空氣門代替)，不是說同仁希望裝電動門來節電，或希望換裝門面提升形象，就一定會裝電動門。這些都是需要仔細評估的。

(2) 部分門市是因為近期有轉店計畫，所以才暫不予考量裝設，近期也有部分門市已計畫安排安裝：如新化門市。

➤ 高維龍代表：其實不只電動門，還有像布旗桿等門市展示、或門市冷氣設備等，門市提出需求，可能部長、工務部了解之後，後續不了了之，甚至直到關店前都未有具體回應，希望能夠透過公司或勞資會議立案追蹤列管這些案件。

【決議】：因應同仁需求，除了可個別循現有請購機制申請、進行評估外，工務單位亦會針對工作環境的品質提升，進行主動調查管理動作，持續優化同仁上

班環境。

4. 有關門市間代刷貨款及代交商品案(提案人：高維龍代表)

【說明】：

- (1) 為降低指定代刷及代交貨門市的負擔及相互性。
- (2) 比照現行電商模式，制定相關代交貨處理費。
- (3) 代刷貨款(信用卡或分期)手續費，宜歸屬被代刷門市費用。

【建議】：提請相關部門研擬執行規範。

【討論】：

➤ 高維龍代表：

- (1) 本次開會前幾日會計單位已經發布公告，說明代刷貨款(信用卡或分期)手續費，已歸屬為被代刷門市，故此部分已無疑問，惟建議會計單位應即時公告讓同仁週知，而不是實際實行之後才補發公告。
- (2) 至於代交貨門市，是因為有部分門市反映，每月都有數十筆代交貨案件，才會特別提出。

➤ 謝明佑副總：

- (1) 有關代刷貨款手續費，財會單位已于 112 年 1 月 1 日起調整費用歸屬，近期已經再次發布公告，讓全體同仁週知。
- (2) 至於電商服務費部分，今年已發布公告調整電商服務費辦法，目前係以台獎方式辦理，如果參照原本電商服務費，以不論價格單筆均以 100 元計算，考量各門店交互服務的同時，將衍生單筆價值高低、服務難度等涉及同事情誼的爭取計較，故暫不考慮以定額制定。

全國電子

➤ 黃國洲代表：現在是因為有部分門市，可能因為店格較大、地理位置方便等種種緣故，經常性成為其他門市指定待交貨的門市，那這門市同仁就會覺得不平衡，一樣都是員工，訂單業績不是自己也不是門店的，卻要做到後續完整服務。

➤ 謝明佑副總：

(1) 這種事情就是互相，今天你服務別的門市，明天別的門市也可能替你服務。

同事之間彼此互相幫助，下次店會哈拉一下、平常路過喝杯飲料，都是促進門市彼此之間情誼的方法。

(2) 但如果要用金錢彌補對方門市的處理辛勞，會產生一個現象：「你已經有收到處理費了，就請你使命必達，幫我完成後續送貨安裝事宜。」如此，恐會造成更多門市間糾紛。

【決議】：電商服務費已取消，各門市間彼此都會有互相協助/被協助的機會，因此線下交易將比照現行狀況，不再另發服務費。

5. 職級制度及久任獎金建議案(提案人：林軒光代表)

【說明】：

(1) 公司在前幾年更新職級制度，但並不是晉升職級就能調薪，建議公司建立可依循的職級晉升調薪制度，否則建議廢除該職級制度，恢復原本職級制度。

(2) 針對資深員工，建議設立相關久任獎金制度，獎勵資深員工為公司的貢獻。

【建議】：建議公司建立職級調薪及久任獎金制度。

【討論】：

➤ 林軒光代表：

(1) 因為現在很多員工，如果想要再參加晉升訓，都強調必須要業績、考績等達標，然而這些條件都很難達成，以致許多資深員工會覺得晉升無望而離職，也有新進員工感到升遷困難而不會長待。

(2) 且現在的晉升審核機制，有很大的主管個人主觀判斷因素，如果跟主管關係不好，大概率評分都很差。且所在門市也很大影響業績，大店、DC 館業績較多，因此晉升機會也比小店、三人門市多很多。

➤ 廖素慧協理：職級制度配搭績效評核，讓優異的同仁得以晉升調薪是目前獎勵員工的機制。主管會綜合考量部屬的工作表現，進行人員考評、督導、晉升提報及人員改善，這是主管的基本職責。同仁若認為主管評分不公，或想爭取晉升獎勵機會，建議應主動跟所屬單位主管反映，縮小對彼此的期待落差，促成有效的溝通。

➤ 黃秉立經理：

(1) 晉升訓績效標準是需達到優等，但如果特殊案例為甲等，卻有特殊表現值得肯定，亦可向單位主管溝通爭取機會，若單位主管核可即可以特案參加晉升訓。

(2) 近兩年晉升訓的人員，除了來自 DC 館、體驗館，亦有不少同仁是來自三人門市，因此晉升機會應不是以大店為主要條件，而是以業績、考績評分等實質成績作為依據，參照主管推薦來安排。

【決議】：依現有職級晉升制度持續運行，暫無調整計畫。

6. 客訴問題探討建議(提案人：林軒光代表)

【說明】：客訴問題百百種，有時候是客人的問題，但往往到最後，都變成門市

人員的問題，甚至還因為客訴遭到公司扣薪或調整績效獎金，這有沒有違反相關法令的疑慮，建請公司可以建立門市人員相關申訴管道，或是當客訴產生時，除了客人說法，公司也可以了解門市人員當時處理方式，分析事件處理方式，一線主管適時介入協助處理，讓事情圓滿解決，扣薪絕對是下下策。

【建議】：建議公司建立客訴員工申訴管道。

【討論】：

➤ 廖素慧協理：

(1) 據了解，公司並沒有因為客訴案逕行扣減同仁薪資的狀況，若有扣減薪資一定都會取得同仁本人同意後才會執行。本案反應的扣薪，可能是指主管綜合評估同仁的表現，進而調整績效獎金。

(2) 客訴案件進線立案，原本就會由各級營業主管了解詳細過程，釐清爭端，以化解顧客不滿情緒為主，而非證明是非對錯。若有歧見或誤會，會以圓滿的方式來尋求善了。每個客訴案件細節不一，均需要個案認定及處理，若主管調查釐清後發現責任在客人，公司則會儘量安撫客人，而不會歸責於同仁。

➤ 陳冠良代表：有一種狀況是，客訴案件立案後主管調查，也只有調查到門市店長，完全沒有詢問當事同仁的意見。雖然說每個人可能都有犯錯，但完全不給任何辯駁機會個人覺得不太合理，還是希望能有機制讓同仁為自己解釋。

➤ 林軒光代表：其實本案最主要的核心訴求，是如果同仁有做錯事情，有錯就應該負責任並改正這是天經地義，但若是同仁完全沒做錯，卻被主管強迫要求承擔責任甚至向客人道歉，我覺得是不合理的。另外也想反映建議，客服是否能在前段就可以判斷，客訴案件的合理性，而不是直接全部都推到營業身上。

➤ 廖素慧協理：客服部是受理顧客訴願的窗口，應將顧客意見忠實記載反映給相

全國電子

關單位做為後續處理的參考，不做肇因的主觀判斷，會將客人提及的不滿轉發給權責單位進行釐清，實際調查執行是由權責單位主管負責，進行真因判斷及做最後的裁量。個別同仁若認為委曲，可直接向主管表述，讓彼此對這件事的觀點及態度進行溝通，尋求改善點或獲取理解抒發。

- 謝明佑副總：只要客服反應客訴案件，營業部長都會調查、看監視器、詢問門市店長及當事人等等。據我所知，亦有不少案件僅存在於客服部與營業部之間的討論，甚至不會調查下去到門市，其實有許多案件都是部長幫底下的同仁扛住客訴的壓力。
- 高維龍代表：想確認一件事情，針對客訴案件客服部是否都會在進案時，即針對個別案件分門別類是哪個部門的責任？如果是，這樣的先入為主認定會造成底下很大的壓力。建議如果是為了統計，可以在確認客訴案件結束，責任已經釐清分析後再進行分類也不遲。
- 廖素慧協理：客服部受理客訴案件時，會依據顧客提及的不滿點（人員服務、宅配安裝、商品問題...等）將案件分派給權責單位進行調查及處理，所以不是先入為主，而是處理客訴歷程的必要環節，不單單只是統計的目的；至於統計數字做為優化管理的工具，並不會直接影響一線同仁的考績，至於最終是否會納入影響考績則是各營業部主管裁量後的決定。

【決議】：同仁如有疑問，可向營業部長、處主管逐級反映。

7. 2025 年全員調薪建議案(提案人：林軒光代表)

【說明】：2025 年政府已宣布軍公教調薪 3%，政府也已制定最低工資法相關勞動法令，基本工資可望破 3 萬，希望公司可以啟動 2025 年全員調薪，並制定可

依循的年度調薪制度，讓所有同仁可以依循公司制定的業績目標去努力，達成公司賦予的業績目標，落實企業 ESG，達成幸福企業的目標願景。

【建議】：建議公司啟動 2025 年全員調薪。

【討論】：

- 廖素慧協理：公司每年都會依據公司經營績效、市場環境等要素來評估薪資政策。公司不會僅以符合基本工資為滿足，現行所有同仁薪資也都已超過基本工資一定範圍，未來調薪機制，主要的考量仍然會是以個別績效表現為主要的依據。為了提升薪資競爭力，公司致力於優化整體薪酬規劃。
- 黃國洲代表：不只是基本薪資越來越高，門市人員新進員工薪資也是越來越高，我想反映的還有資深同仁的本薪，因為已高於基本工資故不會隨著時間變動，但新進人員卻輕易的就跟資深同仁一樣高，因此而造成的相對剝奪感，是我想要反映的，建議公司還是要以全體員工為基數進行調薪，而非僅針對部分員工微調。

【決議】：公司每年都會依據公司經營績效、市場環境等要素來評估薪資政策，公司不會以符合基本工資為滿足，現行所有同仁薪資也都超過基本工資一定範圍，但未來除了全員調薪外，仍會以績效表現為重要的調薪依據。

8. 優化儲運方式(提案人：黃國洲代表)

【說明】：

- (1) 由於冷氣季節運量大，倉庫物品運輸過程中造成商品破損，且由於 8/1 起改新的儲運原則，破損物流商品壓線抵達，無法及時更換，提高公司支出宅配成本與顧客訴願之風險。

(2) 8/1 起，商品掛訂規範、請貨扣貨調整作業正式上線。新制宅配領貨日期非得與宅配日期同步不可，否則彈藥庫無法請貨。但若商品由北倉出貨，公司車每日到店時間不同，亦無法精確配合客人宅配時間，此舉亦提升顧客訴願風險。

【建議】：放寬宅配領貨時間由「當日」改為「宅配前三日」、倉庫宣導搬運注意事項。

【討論】：

- 黃國洲代表：以提供的照片中的案例來說，都是公司倉過來，但很明顯外箱破損、保麗龍破裂、外盒有貓咪汙損等痕跡、甚至內容物有髒污痕跡，經了解甚至有部分情況是因為貨品堆疊，導致底層物品不堪重量而破損。
- 鐘建平經理：有關宅配領貨日期非得與宅配日期部分，在新制剛上市後就發現有問題，因此在店長會議中就已經向所有店長宣導，並沒有在限制領貨日與宅配日同一天，如果有領貨宅配需要提前領貨亦可直接向商品、儲運聯絡協調。
- 廖素慧協理：門市若遇到外箱缺損髒汙，可循原有機制拒收；另外，也會責成儲運單位加強貨品保存管理，且在出倉時應主動擋下外箱狀況不符合標準的商品，不應再流到門市。有關國洲代表所提供的照片，還請協助提供具體案件的資訊，待後續責任調查釐清，協助優化整個流程。

【決議】：如有門市遇配貨包裝破損案件，請立即提供具體案件的資訊給儲運部，供後續責任調查釐清，並協助優化整個流程。

9. 門市製作現金券、商品券的獎金改善建議(提案人：謝明佑代表)

【說明】：。

原民國 94 年有修改製作提貨券毛利額歸屬計算辦法，但是因為：

- (1) 券需兌換後才有毛額歸屬，兌換時銷售同仁可能已離職，等於沒有獎。
- (2) 有兌換但是算到銷售券的同仁實際有拿多少無法計算。
- (3) 現行銷售員的毛額計算方式有改變，目前為銷售獎金毛額有超過 100% 才有多增加的業績毛額獎金。

故用 94 年的計算方式根本不合理，再來現在企業服務部已結束，都轉給門市承接、接待、報價、比價、追款、製作、送券、等等事務，但是最後沒有實質獎金，會讓接待企業戶的同仁有抗拒的心態。

【建議】：建議銷售現金券，商品券的同仁有提成(0.005)以增加同仁銷售意願，畢竟買券了對公司來說就有了基本業績。

- 黃秉立經理：本案已有初步草案，待執行方式及細節確認後，將會公告予同仁。

【決議】：如上。

10. 調整基本台獎案(提案人：黃國洲代表)

【說明】：由於物價上漲，公司有基本台獎的四大家電價格亦有明顯增加。但自 2016、2017 後，基本台獎多年未做調整。

【建議】：建議調整基本台獎。

【討論】：

- 廖素慧協理：台獎設計會依據公司政策、市場需求及商品趨勢而動態調整，除了基本台獎之外，還有加碼台獎的設定；目前調整重點會放在更為機動的加碼台獎，讓整體資源調控更有彈性。
- 謝明佑副總：這部分有在跟商品處討論過，現在台獎調整還是都會跟各品牌、商

全國電子

品、市場環境、營銷策略等考量來做調整。例如 75 吋電視三星一台十幾萬，TCL 一台兩三萬，台獎自然不可能接近，更何況還要考量不同品牌、不同商品、跟市場趨勢，目前還是會依照既定的台獎制訂程序來做調整。

【決議】：公司會針對市場趨勢進行台獎設定，並配合公司銷售策略及商品組合綜合考量，鼓勵同仁販售當下主推商品。目前針對基本台獎暫無調整計畫。

四、建議事項（臨時動議）

1. 桃區健檢案（提案人：黃國洲代表）。

【說明】：桃區健檢時發生拍桌事件，健檢廠商與同仁推銷健檢方案時發生爭執，想提案能否請公司向健檢單位了解。

➤ 陳炫辰代表：有部分同仁有反應包含我本人都有遇到，健檢當日有加價檢查的同仁，隔天都接到健檢單位電訪說有其他疾病風險，強烈建議再至健檢醫院加價掛號檢查，令同仁感到非常不舒服。

【決議】：請人資部再另外調查了解實際狀況，進行改善。

2. 門市被指定為上課場地建議案（提案人：高維龍代表）。

【說明】：有門市反應，所屬門市被指定做為上課場地的頻率過於頻繁，至有同仁需經常性提早至門市開門，詢問是否可申報加班（因該課程為自由參加，上課不算加班），以及商品處安排課程，都是逕自指定上課門市，而未先與門市單位協調。

➤ 謝明佑副總：門市同仁因為要替上課場地開門，而提早到門市上班，這部分本來就可以申報加班，有實際狀況同仁都跟部長申報加班。至於商品處安

全國電子

排課程指定門市，大概都有場地、門市環境、交通等因素去考量，如果是要跟門市協調，也可以再另外向商品處建議。

【決議】：向商品處建議，安排課程前先與門市單位協調。

3. 重新結帳、MIS 建議案（提案人：高維龍代表）。

【說明】：有門市反應，晚上結帳若結帳未完成或上傳不成功，MIS 單位會立即電話要求門市同仁立即回到門市重新處理，但過往可以隔日上班，收到 MIS 發信提醒再處理，為何現在一定必須到現場處理？

【決議】：向 MIS 查詢了解實際狀況。

4. 門市同仁懲處案及公司內稽內控、反賄絡機制(提案人：高維龍代表)。

【說明】：有聽聞門市同仁因作帳問題遭到懲處，被降職同時減薪，請問是否有涉及一罪兩罰的問題。另外詢問公司是否有建立內稽內控、反賄絡機制。

【決議】：勞資會議不討論個別人員案件。內稽內控、反賄絡機制等，公司均已有關機制執行，同仁若有疑義，可參考企服網相關公告。同仁若有相關案例要舉發，彙集相關事證後，都會有專責單位處理。

主席：

謝明佑

人資主管：

黃秉立
Eric

承辦人：

許思生