

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：交通部及交通部民用航空局。

貳、案由：桃園市空服員職業工會於 105 年 6 月 24 日發動罷工事件，自該工會申請調解，至辦理投票作業及展開罷工，已經歷共 52 天。交通部為因應罷工事件，多次邀集交通部民用航空局及中華航空股份有限公司召開會議並成立應變小組。惟仍發生罷工事件，除增加該公司每年人事成本 18 億元，並取消航班計 225 架次、受影響旅客計 47,744 人次；因班機停飛，營收損失約 3 億元；賠償損失約計 2.87 億元；並造成中華航空商譽嚴重受損。顯見交通部及交通部民用航空局，相關因應準備措施及協調溝通明顯不足，致損害公眾利益，顯有欠當，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

一、有關桃園市空服員職業工會(下稱空服員工會)因不滿中華航空股份有限公司(下稱中華航空)片面更動勞動條件等勞資爭議，提出 7 項訴求，並於 105 年 6 月 8 日起進行罷工投票，並自 6 月 24 日起開始罷工，該事件相關機關應變處置歷程如下：

(一)105 年 5 月 3 日空服員工會因報到地點變更等 7 項主張與中華航空之爭議，向桃園市政府勞動局申請勞資爭議調解。

(二)105 年 5 月 27 日桃園市政府勞動局召開調解會議，雙方針對空服員工會所提之 7 大訴求逐項進行討論溝通，惟勞資雙方無法達成共識，調解不成立。中華航空即發函請桃園市政府依職權交付仲裁，該府

於同年6月2日函請中華航空依勞資爭議處理法秉持誠信原則進行自治協商，並請資方積極回應勞方所提訴求，主動與勞方持續對話，以提升勞動條件、穩定勞動關係並保障勞方團結、協商及罷工權。該府說明未依職權交付仲裁，係避免壓縮勞資雙方協談之空間與機會，妨礙勞方依勞資爭議處理法第53條及54條合法行使罷工權。基於勞資爭議處理法第1條及第2條之原則，該府在尊重勞工自主的前提下，對勞工爭取權益之活動給予必要協助，故不同意逕依職權交付仲裁。

- (三)交通部於105年5月30日及6月13日多次邀集交通部民用航空局(下稱民航局)及中華航空高層召開會議掌握動態，會中要求中華航空即刻著手加強執行員工溝通事宜、針對空服員工會所提訴求無法接受部分提出說帖、以最壞之情境預為研擬因應方案等項；同時亦要求中華航空基於公司治理妥予應處外，並指示民航局預為研提說明資料供行政院參處。
- (四)民航局於105年5月30日成立緊急應變專案小組並召開第1次會議，後分於6月3、21、23、24(早、午、晚、夜間各1次)、25日，合計召開9次緊急應變會議。
- (五)空服員工會於105年5月31日到交通部遊行並遞交7項訴求陳情書，交通部要求民航局及中華航空積極應處，以確保飛安與消費者權益。
- (六)105年6月4日空服員工會函桃園市政府，表示擬依勞資爭議處理法第54條規定，於6月8日~6月21日在臺北、桃園及高雄辦理罷工投票，6月14日及6月16日該府勞動局分別派員到臺北場及桃園場關心罷工投票之情形。

- (七)空服員工會於 105 年 6 月 24 日 0 時開始罷工後民航局 4 次緊急傳真中華航空，要求必須立即加強妥適處理旅客權益之事項。
- (八)交通部於 105 年 6 月 24 日上午配合行政院指示，通過新任何煖軒董事長與謝世謙總經理，即由新領導團隊處理後續協商等事宜。
- (九)中華航空何董事長於 105 年 6 月 24 日中午到任後，於 14 時至中華航空臺北分公司向現場罷工員工進行喊話及說明，另勞動部於 16 時召開勞資雙方協調會，勞資雙方展開協商，針對中華航空勞方所提之 7 項訴求皆已達成初步共識，空服員工會旋於晚間 22 時 45 分宣布罷工結束。

二、本院詢問時，相關機關對於本次罷工事件相關應變處理情形之說明：

- (一)桃園市政府王安邦局長稱：罷工時期依程序進行，可預估何時發生罷工。據空服員工會的幹部轉述表示，如果之前，中華航空答應其中一、二項，就可能不會罷工。另罷工不是一件容易的事，是一種經驗，勞工運動未來會越多，資方要有準備增加溝通成本。
- (二)勞動部稱：針對空服員工會罷工事件，應朝向公司有無輕忽勞資爭議問題及拖延處理時間、目的事業主管機關有無積極督導事業等方向改善。不應單純檢視工會「無預警」爭議行為，而影響其爭議行為合法性。
- (三)交通部稱：為因應此次罷工事件，交通部於掌握醞釀罷工相關訊息，即已多次邀集民航局及中華航空高層召開會議掌握動態，並請民航局適時成立應變小組，同時要求中華航空加強執行員工溝通事宜，須以最壞情況擬定應變計畫，積極應處。民航局於

105年5月30日即成立緊急應變專案小組並召開第1次會議，罷工事件前後歷經召開9次緊急應變會議，密切掌控。另有關空服員報到地點，有請中華航空讓步，中華航空基於管理立場未讓。交通部於接獲工會宣布啟動罷工訊息時，隨即指示民航局、中華航空及桃園機場公司啟動應變機制，並通報行政院等相關單位。併請民航局要求中華航空評估受影響之航班、確實清點航班報到組員人數、妥處旅客簽轉及退票等事宜，請民航局持續進行組員派遣查核、協助協調他航加入旅客疏運、旅客客訴等，及請桃園機場公司及各航空站協調航警維持機場秩序等，務必於確保飛安原則下，將對旅客影響降至最低。另在罷工事件結束後，即要求中華航空於最短時間內恢復航班，並妥善處理受影響旅客賠償事宜。

三、空服員工會罷工事件，該工會提出7項訴求，並與中華航空達成共識；罷工事件後，中華航空企業工會(下稱華航企業工會)也提出的8項訴求及與中華航空達成共識，相關訴求及達成共識情形如下：

(一)空服員工會與中華航空之7項訴求及共識：

項次	訴求	達成共識
1	反勞動基準法第84條之1迫害；除越洋航線，全面回歸勞動基準法保障。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已經簽署勞動基準法第84條之1約定書之會員向空服員工會表達解除原約定書時，由個別會員簽名或蓋章，由該工會代為向公司提出解除原約定書之意思表示，公司應與前開會員合意解除。 2. 公司在未與該工會完成勞動基準法第84條之1約定書內容之協商前，公司不得與個別空服員簽署勞動基準法第84條之1約定書，若公司與該工會就勞動基準法第84條之1約定書內容達成協議，公司始得依該協議與個別空服員簽訂勞動基準法第84條之1約定書。

2	不得更改會員現行報到地點及工作時間計算方式。	<p>1. 報到地點及工時計算基準恢復至105年6月1日前之狀態：</p> <p>(1)高雄分公司組員報到時間恢復為起飛前 110 分鐘，報離時間恢復為落地後 60 分鐘，自 105 年 7 月 1 日開始實施。</p> <p>(2)桃園起飛航班報到地點恢復為臺北、桃園併行，報到時間恢復為起飛前 140 分鐘，報離時間恢復為落地後 60 分鐘，自 105 年 7 月 1 日開始實施。</p> <p>2. 公司日後如欲變更報到地點及工作時間計算方式，應經空服員工會同意。</p>
3	保障年休 123 天、月休 8 天 ADO、每季休假 30 天。	公司保障除特別休假日數外，每年度排休 123 天，每季 30 天，每月 8 天 ADO 每季結算，如未休足應休日數，應補休 3 倍天數，以 XL 方式於 1 年內補足。
4	國定假日出勤雙倍工資。	國定假日當天出勤，依勞動基準法相關規定給付雙倍工資(每日工資以基本薪加 60 小時飛行加給/30)。
5	外站津貼每小時 5 美元，非本會會員不得享有。	<p>1. 不分越洋或區域航線，「外站津貼」自 105 年 7 月 1 日起先調升至每小時 4 美元，自 106 年 5 月 1 日起再調至每小時 5 美元。</p> <p>2. 公司應嚴格執行非會員不得享有第 1 點「外站津貼」調升之待遇，會員名單應以空服員工會提供之名單為準。</p> <p>3. 公司如有提高非會員之空服員第 1 點「外站津貼」之情事，公司應再提高相同金額之「外站津貼」予會員，例如：公司將非會員之空服員之「外站津貼」由每小時 2 美元提高至每小時 4 美元時，則公司應同時提高會員之空服員之「外站津貼」由每小時 5 美元提高至每小時 7 美元。</p> <p>4. 公司如有違反第 3 點約定之情事，就其差額應按法定利率 2 倍計算之遲延利息給付予會員。</p>
6	實施考績雙向互評。	雙方同意組成專案委員會，研擬實施空服員考績雙向互評制度及細節，相關機制及辦法由公司於 2 個月內與空服員工會完成協商。

7	給予空服員工會之代表、理事、監事會務假。	1. 空服員工會之理事、監事於工作時間內有辦理與中華航空會員員工事務必要者，理事或監事得於每月50小時之範圍內，請公假辦理會務。 2. 空服員工會之會員代表於出席會員代表大會或臨時會員代表大會時，得請公假出席。
---	----------------------	--

(二)華航企業工會與中華航空之8項訴求及共識：

項次	訴求	達成共識
1	恢復全體員工年度晉支，並追補原凍結之年資。	同意恢復年度晉支，追補部分再予檢討。
2	全體員工(包含機師)交通時間併入工作時間計算。	客艙組員交通時間對薪資部分較無影響，中華航空同意機場工作獎金調升為2,000元，臺灣地區地勤人員均享有，發放方式比照原機場津貼。
3	空勤差旅費一律調升至每小時5美元，提升生活品質，所有機師及客艙組員條件一致。	企業工會將窮盡調解、團協協商、仲裁或訴訟等一切途徑，保障會員獲得公平待遇。
4	調高空勤差旅費之支出，公司其餘員工也必須受到同等照顧，要求地勤津貼調整至15,000元整。	105年7月1日起加發地勤津貼5,000元，106年5月1日起再加發5,000元，時薪人員則折半發給。
5	保證全公司員工年度休假日為123日，國定假日上班兩倍薪資。	同意國定假日上班兩倍薪資；同意一體適用年度排休123天。
6	提高時薪人員的福利與待遇。	考績正常者，得視其意願轉為正職；時薪人員之三節獎金比照正職人員發放。
7	提高現有證照津貼另加6,000元整，機場人員代理津貼為5,000元整，並將所有相關職場證照落實津貼給予。	調整證照津貼最高另加6,000元整，機場人員代理津貼最高至5,000元整。
8	外派人員津貼不變，另提供住宿及交通。	另將提供外站住宿及交通津貼。

四、空服員工會罷工事件，該工會提出 7 項訴求，並與中華航空達成共識，上開協議每年約增加 5.5 億元支出；罷工事件後，華航企業工會也提出的 8 項訴求及與中華航空達成共識，上開協議每年約增加 12.16 億元支出，其對於中華航空影響及事前評估情形：

- (一) 中華航空整體營運成本仍以油料、機隊使用成本為最大宗，人事成本約佔 14%至 15%間。兩次勞資協商結果在營運條件無重大變化下，估計每年增加人事成本約 18 億元，佔成本比重變化不大，佔年營業額比重則約 1%左右。由於單位人事成本增加確將增加中華航空營運負擔，然中華航空已進行營運策略調整與績效提升計畫，在確保飛安與服務品質前提下，透過包括調整營運策略與航網、組織整併、作業系統化及低階工作外包，提升作業流程效率與生產力，以精實人力資源配置等，同時持續推展開源節流措施，使有效緩減公司人事成本壓力，掌握經營績效。
- (二) 中華航空於協議前皆已就空服員工會 7 項議題，及華航企業工會 8 項議題進行評估。空服員工會於 105 年 6 月 24 日發動之罷工事件，影響 47,744 人次之旅客行程，對中華航空造成營收損失約 3 億、賠償損失約計 2.87 億元。考量罷工時間愈長，對中華航空負面影響愈鉅，尤恐損及旅客對中華航空之信心，故中華航空以能讓空服員儘快回到工作崗位來解決旅客輸運為主要目的。華航企業工會會員均為中華航空員工，如集體休假或罷工等抗爭行動，動員幅度將更大，受影響的層面也將更廣，為避免企業工會抗爭活動再次影響旅客疏運及公司營運，同時亦能激勵所有員工，故同意企業工會 8 項訴求。

五、本次空服員工會與中華航空間於本（105）年 5 月 3 日因報到地點變更等 7 項訴求所生之爭議，向桃園市政府提起調解之申請，期間經勞資雙方自行協商，該府復於 5 月 27 日依法進行調解，並經調解不成立後，勞動部及交通部邀集雙方再行協商，仍無法達成共識。自空服員工會向桃園市政府申請調解，並經該府調解勞資雙方不成，至辦理投票作業及展開罷工，已經歷共 52 天。交通部為因應罷工事件，多次邀集民航局及中華航空高層召開會議掌握動態，並請民航局適時成立應變小組，同時要求中華航空加強執行員工溝通事宜，須以最壞情況擬定應變計畫，積極應處。民航局於 105 年 5 月 30 日即成立緊急應變專案小組並召開第 1 次會議，罷工事件前後歷經召開 9 次緊急應變會議，密切掌控。交通部於接獲工會宣布啟動罷工訊息時，隨即指示民航局、中華航空及桃園機場公司啟動應變機制，並通報行政院等相關單位。併請民航局要求中華航空評估受影響之航班、確實清點航班報到組員人數、妥處旅客簽轉及退票等事宜，請民航局持續進行組員派遣查核、協助協調他航加入旅客疏運、旅客客訴等，及請桃園機場公司及各航空站協調航警維持機場秩序等，務必於確保飛安原則下，將對旅客影響降至最低。惟本次罷工事件發生時，中華航空評估其影響後，除全盤接受空服員工會提出之 7 項訴求，接續亦與華航企業工會提出的 8 項訴求達成共識，估計每年增加人事成本約 18 億元，該罷工事件，並取消航班計 225 架次、受影響旅客計 47,744 人次；因班機停飛，營收損失約 3 億元；賠償損失約計 2.87 億元。顯見交通部及中華航空，相關因應準備措施及協調溝通明顯不足，致損害公眾利益，顯有欠當。

綜上所述，桃園市空服員職業工會於 105 年 6 月 24 日發動罷工事件，自該工會向桃園市政府申請調解，並經該府調解勞資雙方不成，至辦理投票作業及展開罷工，已經歷共 52 天。交通部為因應罷工事件，多次邀集民航局及中華航空召開會議掌握動態並加強與員工溝通，並請民航局適時成立應變小組。惟仍發生罷工事件，中華航空除全盤接受該工會提出之 7 項訴求，接續也接受中華航空企業工會提出的 8 項訴求，估計每年增加人事成本約 18 億元，因該罷工事件而取消航班計 225 架次、受影響旅客計 47,744 人次；因班機停飛，營收損失約 3 億元；賠償損失約計 2.87 億元；並造成中華航空商譽嚴重受損。顯見交通部、民航局及中華航空，相關因應準備措施及協調溝通明顯不足，致損害公眾利益，顯有欠當。爰依監察法第 24 條提案糾正，移送交通部轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員：王美玉

仇桂美

中 華 民 國 105 年 12 月 日