

迅速公平調解止爭 誠信協商共創雙贏 團體協約簽訂單位與勞資爭議資深調解人 表揚暨感謝典禮

整理撰文 黃敏惠



勞動部長許銘春指出因應勞動事件法明(109)年將上路，未來將強化調解機制，提供多元協助。

勞動部於今(108)年11月15日假臺中市大墩文化中心，舉辦團體協約簽訂單位與勞資爭議資深調解人表揚暨感謝典禮，勞動部長許銘春、臺中市政府勞工局長吳威志及各縣市勞資關係協會代表出席，會中表揚20名資深調解人及90組團體協約單位，希望透過多項鼓勵政策，強化勞資雙方關係與權益。部長許銘春致詞時表示，

團體協約是透過工會集體的力量，讓勞方與資方協商，談判出優於勞動基準法（以下簡稱勞基法）的條件，是工會成立最大的意義，勞動部推動許多鼓勵勞資雙方簽訂協約的措施，包括輔導課程與鼓勵金等，也感謝雇主願意站在和諧共處的基礎上，支持團體協約。

為鼓勵工會締結團體協約，提升會員的勞動條件，勞動部自105年起訂定「勞動部獎勵工會簽訂團體協約實施要點」，依簽約內容核發獎勵金，從新臺幣5萬元起，最高可達

30萬元，長期以來勞動部推動企業與工會簽訂團體協約，除提升勞工權益，也有助於穩定勞資關係，至於勞資爭議部分，則依「勞資爭議處理法」設有調解人機制，透過調解



勞動部長許銘春會中表揚20名資深調解人及90組團體協約單位，感謝雇主願意支持團體協約促進和諧共處。

人的溝通及協商技巧，讓勞資雙方儘速就爭議達成共識。近年來工會簽訂團體協約的量與質皆有顯著的提升，勞資雙方協商簽訂團體協約，內容優於勞動法令，誠屬不易，除展現勞資雙方高度自治的和諧勞資關係外，對於勞資雙方促進員工權益所付出的努力，應值得鼓勵及肯定。

部長許銘春指出，雖然勞資爭議是不可能完全避免，政府有責任擔任勞資雙方的和事佬，勞動部也投入許多資源在調解人制度，近幾年每年調解案件逾2萬件，調解成功率約5成，因應勞動事件法明年將上路，未來將強化調解機制，提供多元協助。

專業公正樂在助人 資深調解人 - 彭紹璋

調解的目的是透過中立之第三者，提供其經驗與能力，協助勞資雙方繼續溝通與協商，以解決雙方之爭議。也因此調解人之組成多元，其中有律師、勞政退休人員、工會幹部、企業人資法務、記帳士、勞工局志工、企業負責人等。對於京展數位媒體科技公司執行副總彭紹璋而言，擔任調解人一職，是計畫之外的事，直至今日約莫有10年調解人經歷。

彭紹璋指出現今產業最常見的勞資爭議，以他服務的所屬地域來看，「加班費」應屬



資深調解人彭紹瑋認為調解人是種執業，是種「助人」的執業。

大宗，而「給付資遣費爭議」、「職業災害補償爭議」也不遑多讓，僅次於「加班費」案例。近年「薪資短給」或「遲延給付薪資」或「勞保投保爭議」的數量也有漸次增加之勢。印象中最深刻的爭議是某次調處「加班費」，基於尊重雙方自主意願，不但開了2次調解會議，並於主持第2次調解會議時，為了「加班費」計算問題，足足花了3個鐘頭，會議圓滿結束的同時，也達到他個人主持調解會議最長紀錄5小時。彭紹瑋表示勞資調解會多數冗長，因此擔任調解人首先必須要「坐得住」，才有辦法承受持久進行之苦。再來是「頂得住」會議中不斷發生的爭執與衝突。同時也要「聽得住」，以持高度專注聆聽雙方重覆贅語式的表達。以及「穩得住」保持會議在高度聚焦下進行，最終便是「和得住」即使會議在歷經極大衝突之下，也能讓勞資雙方安靜地簽字離開。

在調解過程中，彭紹瑋認為未曾遭受到極大困難，最多就是勞資雙方為了「法意」而僵持，各有見地互不相讓，無法達到共識，此時，彭紹瑋多是請求地方主管機關協助釋疑，企業化解認知的矛盾和差異。他認為，社會工作領域中有很多值得調解人學習、領略和參酌的實務，在調處過程中，若能藉之，相信會對調解會議進行多所助益，也會使調解人更能認知雙方爭執所在和切入調處爭執的方向。

勞資問題，自有商業行為以來，就有也一直存在，今日，多數人認為勞資問題增加，彭紹瑋認為最大原因來自於現今訊息流動快、傳達透明、受薪勞工普遍低薪和景氣榮枯所致。以新竹縣市為例，眾多的中小企業因為仍採行「人情」治理，而常常造成組織內許許多多所謂「不成文規定」，當遇上100年勞動法令大翻修的情境時，自然而然地，過往被認為是「理所當然」之事，對於現下來說，就得見人見智了。彭紹瑋表示：「過去做錯了，不表示現在就要繼續錯下去。」若撇開大環境因素，目前勞動部所推廣的「落實勞資會議」、「協助簽訂團體協約」、「入廠建構勞資關係夥伴雙贏」都是協助事業單位重整人力資源的助力以及降低勞資爭議的舉措，值得為大家推薦。

彭紹瑋認為調解人是種執業，是種「助人」的執業，他以心理學行為學派說法為例：「苦痛常恒久，快樂一剎那」，即使短暫，調解

人都應該是在做「剎那間創造永恆」的事業。彭紹璋表示：「如果您常有『路見不平拔刀相助』的念頭、曾有『歡喜做、甘願受』的志業之心、或有『眾生平等』的概念，歡迎您加入調解人的行列。」

強化集體勞動關係 讓勞基法不再只是樓地板 資深調解人 - 葉品言

葉品言自 100 年開始擔任勞動部獨任調解人的工作，最初是想透過調解來幫勞工爭取權益。並透過調解協助組織工會凝聚力量。在參加獨任調解人培訓時，時值休息時刻，講師把葉品言叫了過去，詢問他為何想擔任調解人。講師對葉品言說，調解人的工作會看到很多的不如意，許多人生的困頓與窘境，再三與葉品言確定擔任調解人的意志，要他搞清楚，對於葉品言而言，當年那段對話是一個省思，提醒自己不要忘記擔任調解人的初衷。

當葉品言接到勞工局轉來的案子，會先看申請人的主張，了解勞工的訴求、如果遇到比較特殊的情況，會優先查詢法院是否有相關的判決。他表示調解人除了要對勞動法令有基本的認識，調解過程中還要能不預設立場並且傾聽雙方的訴求與說法，設法為勞資雙方取得共識。服務至今，有時看到資方違法的情況很明確，但雇主寧願被勞工局處罰，也不願意給予勞工法定權益，甚至放話要勞工去打官司。遇到這種情況，葉品言深感無奈。

雖然遇到令人深感無力的案例，但有時也會遇到令人振奮的好結局，葉品言印象最深的是一群司機，他們的勞動條件因為公司業務一再轉包的結果，造成勞動條件愈來愈差，可以說每一年新標案，他們的勞動條件就被砍一次。這群司機就連續被砍了 2 年的薪水，最後他們去高雄市政府勞工局求助，勞工局將他們轉介到高雄市產業總工會。在葉品言的協助下，最後這群司機成功組織了工會，並且在大家的努力下提高了勞動條件。

葉品言認為擔任調解委員最大的成就感是幫勞工拿到應有的權益，免去訴訟之苦。同時讓勞資雙方了解勞動法令，避免將來可能發生的爭議。在調解的過程裏，如何確保勞工權益不受損是一大挑戰。因為調解一定要雙方合意才算成立，這也給了資方很大的籌



葉品言認為擔任調解委員最大的成就感是幫勞工拿到應有的權益，免去訴訟之苦。

碼。追求調解成立跟法定權益的保障間該如何拿捏，是門很深的學問。為了讓調解成立，不僅僅要思考勞工的讓步是否合理，而勞資雙方的權利義務在調解的過程中是否有取得平衡點，葉品言認為這是所有調解人都會面臨的一大挑戰，也因此調解人要不不斷進修，與時俱進。

在調解的過程裡，葉品言發現不僅是勞工，有許多雇主對於勞基法是一知半解或是不了解。透過調解不只讓勞資雙方解決這次的爭議，也希望讓雙方了解勞動法令的規定，避免將來的爭議。如何加強勞資雙方對勞動法令的認識。一個是學校教育增加勞動法令的介紹；另一個就是公司設立時可以發一本基本勞動法令規定如工資工時、勞保重要性等等的適法規定給予資方。所謂不教而殺謂之虐，企業當然要守法，但如何讓企業了解法令規定，也是政府應有的責任。

葉品言表示透過調解的程序來擴大勞工的集體力量，讓調解不只是個別勞動權益，也包含了集體勞動權益，而組織工會，利用集體力量的集結才能夠真正達到擴大勞工的談判籌碼。105年的勞資爭議件數是25,587件，其中權利事項佔了25,478件，調整事項只有109件。所以工會透過調解來爭取集體勞動權益的比例偏低，這也反映在團體協約簽訂的比率不高。如何在調解的過程中讓勞工除了知道個別的勞動法令，甚至知道集體力量的重要。這也是葉品言時時提醒自己的。因為只有當團體協約的簽訂更加普及，勞工

能透過透過集體力量來提升勞動條件，勞基法才會真正成為樓地板而不是天花板，勞動權益的保障才能更落實。

共創友善職場 樹立業界典範 臺灣本田股份有限公司企業工會

臺灣本田股份有限公司企業工會於100年成立，其成立近8年以來，持續以保障會員權益、促進勞工團結、改善勞動條件及建構穩定且和諧的勞資關係而努力。工會於104年首次與公司簽訂團體協約，並於107年3月31到期，第二版團協也於107年4月1日生效。當初簽定團協的契機為薪資部分有爭議，為了要讓員工在未來更有保障，就朝向制定團協的方向前進。由於臺灣本田為日本



臺灣本田股份有限公司企業工會理事長孫傳泰表示簽訂團體協約後對於資方、工會組織、工會會員三方好處多多。

公司體系，日本總公司對於工會及團協均有一定的認知，所以在制定過程中總公司抱持著正向的態度鼓勵，因此在制定團協之後工會組織、會員相關權益較於之前更有保障。

為了建構企業永續發展的基石，工會在勞資雙方的共同支持下，訂定優於政府機關、法定的休假天數及工作天數外，更將員工福利、獎金發放規則、休假制度及工會權益予以明確化，落實勞工權益能獲得的確實保障。臺灣本田股份有限公司企業工會「勞資團體協約」的簽訂，不僅創造勞資雙贏環境，更樹立了推動勞資良性互動的典範，其中包括：

- 一、團協內容中有列出獎金制訂方式，也就是春鬪，藉由理性的談判，勞資雙方針對公司的營收來去談出合理的獎金，讓員工信任公司，公司也不用擔心工會獅子大開口，逐步建立互信及良好的互動。
- 二、年度行事曆的制定，當初由公司片面決定下年度的行事曆，當有工會後除了公司願意體恤勞工給予優於勞基法的天數外，制定權由勞資雙方互相討論議定之，雙方在工作日出勤更為積極及認真，這也是一個非常好的案例。

臺灣本田股份有限公司企業工會理事長孫傳泰表示簽訂團體協約之後，對於資方、工

會組織、工會會員三方好處多多。對於資方可以針對先前較具爭議性的話題如獎金、例假日、加班出勤等將其制定下來，於合約有效期內無須針對上述議題，每年傷透腦筋，勞資雙方即可全神貫注在經營及創造利益。對於工會簽訂團協後，上述議題也無須每年對應，能提出更多對公司、對員工福利待遇更好的方案，讓員工對公司未來前途更具信心，且對內位階大幅提升，唯有在公司內部地位提升，才能充分反映員工提案，並要求公司改善。對於員工，因為有了團協後，除了獎金等議題明確化，更不用擔心資方片面更改福利事項，減少對公司不信任，這樣也才能安定安穩的在公司付出。

孫傳泰更表示簽訂團協之後，勞資雙方都會依循所簽訂的協約內容及精神進行談判，因此過程當中，若有政府的關心與協助則會更快加速議定的效率。一旦簽訂後，政府不應過度介入勞資協商內容，應該要透過多舉辦教育訓練來提升工會幹部的談判及議題設定能力，才能真正讓勞方成長。他更提出簽訂團協過程當中，工會及資方談判小組都非常的重要，工會方更是要能夠對會員說明簽訂團協的最主要目的為何，若員工不清楚簽訂團協的目的，很可能就會成為簽訂團協的最大阻力。因此要讓員工清楚了解目的，工會幹部更要能夠主導相關議題，且具備良好的論述能力，這些必須要透過教育訓練才能達成。建議未來其他企業若想簽訂團協，理事長一定要鼓勵幹部踴躍參加坊間的團協簽定相關課程，才能夠增加自己的實力。