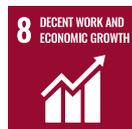


3 幸福郵人

人才為企業之本，員工是事業夥伴及公司資產，有健康、快樂的員工，才能為公司帶來生產力與競爭力。面對全球化、數位化及多元化的競爭時代，中華郵政除將面對業務轉型挑戰，人力體系也將因戰後嬰兒潮退休期來臨而產生結構性改變；為因應業務轉型挑戰及避免人力結構改變對經營產生衝擊，透過公平、公正、公開之甄試制度，為公司注入年輕、高素質之人員，用以活化人力、降低平均年齡及用人費成本，並改善人力斷層及人員老化等問題，以利經營人才培育，厚實公司接班梯隊，強化公司人力資本，俾引領郵政持續成長及永續經營。外勤人員因公發生之交通意外事故，可能造成生命財產重大損失，因此，意外事故防制對於本公司相對重要。若能有效減少意外事故發生，除可提高人力資源利用率外，亦可減少撫恤金及車輛維修等費用。



對應之 SDGs



勞雇關係 (GRI 401)

勞資關係 (GRI 402)

職業安全衛生 (GRI 403)

訓練與教育 (GRI 404)

政策

- 「加強人才招募、培育與力運用，以因應業務發展需求增進工作效能」
- 「尊重生命，關懷健康」
- 「交通安全第一」

當責組織

- 董事會
- 人力資源處
- 勞工安全衛生處
- 職業安全衛生委員會
- 意外事故防制及推行小組
- 性別平等工作小組
- 性騷擾申訴調查委員會
- 郵政職工福利委員會
- 郵政職工體育委員會

管理程序

- 勞動基準法
- 職業安全衛生法
- 國營事業員額合理化管理作業規定
- 中華郵政工會簽訂團體協約
- 薪資與升遷制度
- 新進人員夥伴制度
- 中華郵政股份有限公司人員退休撫卹辦法
- 中華郵政股份有限公司員工訓練要點
- 郵政訓練所訓練作業注意事項
- 郵政訓練所網路教育訓練實施要點
- 員工年度訓練計畫
- ISO 45001 職業安全衛生管理系統
- 性騷擾防治申訴調查處理要點

投入資源

- 開放員工參與公司治理，於董事會設置 3 席勞工董事
- 每年辦理員工協助方案專業諮詢服務（包含個案諮商、團體諮商及專題講座）至少 50 案
- 郵政 e 大學提供豐富多樣線上學習課程
- 員工進修費用補助。另補助相關業務相關專業
- 證照報名費補助
- 各項員工福利
- 建置「健康好郵人」健康管理 APP
- 設立「財團法人中華民國郵政職工福利委員會附設臺北市私立員工子女幼兒園」

申訴機制

- 請工會推派代表並定期召開勞資會議
- 設置員工困難事項處理委員會
- 設性騷擾申訴調查委員會，負責處理性騷擾申訴調查案件，並設置專線 (02-23969549)、傳真 (02-23969103) 及電子信箱 (psn01@mail.post.gov.tw)
- 設職場暴力預防及處理小組，負責處理職場暴力事訴，並設置專線 (02-23928412) 及傳真 (02-23964884)

有效性評量機制

- 員工平時及年度考核制度
- 勞資會議
- 業會合作協調會報
- 職業安全衛生委員會會議

▶ 3.1 人力結構

中華郵政是個擁有 2 萬 6 千多名員工的大家庭，郵政改制公司後，設置條例明定現有員工仍然受現有人事法令規章規範，但新進人員適用新的人事制度，不再具有公務員身分，在靈活、有彈性、有激勵效果的薪給及獎金制度下，公司可針對業務需求，依照一般就業市場行情，及時進用適當人才，對於員工升遷、派職、待遇、福利、績效考核等，也將依員工實際工作表現為量度，員工任事心態必將會有所改善，郵政的經營也將會有一番新的景象。

因應本公司人力結構及組織環境變遷，並配合業務轉型需要，中華郵政針對人力的「選」、「用」、「育」、「留」各方面發展各項人力管理，尋求人力合理配置，同時注重員工各項福利，維繫良好的勞雇關係，以穩固公司優秀人力，以達企業永續經營。

人力結構

本公司於 2003 年 1 月 1 日由郵政總局改制為中華郵政股份有限公司，進用人員皆為編制內員工（本公司均僱用本國籍員工），員工係指轉調人員、職階人員及約僱人員 3 大類。本公司 2020 年底員工總數 2 萬 6,325 人，較上年度減少 180 人。近年來隨著人員離退及積極進用新進人員，職階人員已成為本公司僱用人數最多之員工。截至 2020 年底止，員工平均年齡 45.8 歲，較 2019 年底平均年齡 45.7 歲，略為增加，顯示本公司近年工作環境及福利制度漸佳，31 歲至 49 歲員工留任意願有逐年增加之趨勢。

轉調人員

係指「中華郵政股份有限公司設置條例」施行前之交通部郵政總局及其所屬機構具「交通事業人員任用條例」所定資位人員及郵務差、郵務工、機匠等非資位人員。

職階人員

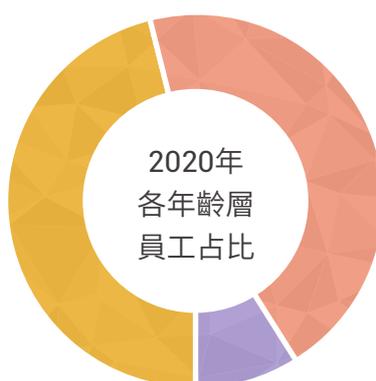
係指本公司職階人員管理要點第三點各款規定之人員。

約僱人員

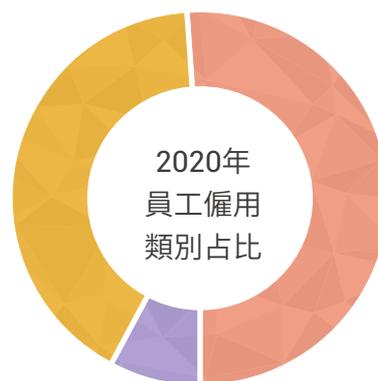
係指依本公司約僱人員僱用要點僱用之人員。



- 女 **33%**
- 男 **67%**



- 30歲以下 **10%**
- 31-49歲 **47%**
- 50歲以上 **43%**



- 約僱人員 **8%**
- 職階人員 **54%**
- 轉調人員 **38%**

中華郵政歷年員工人數統計									
年度	2018年			2019年			2020年		
聘僱類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
董事長・總經理・機要人員	3	0	3	2	0	2	2	0	2
轉調人員	8,187	3,507	11,694	7,590	3,189	10,779	7,004	2,927	9,931
職階人員	8,481	4,033	12,514	9,007	4,484	13,491	9,446	4,748	14,194
約僱人員	1,297	927	2,224	1,326	907	2,233	1,313	885	2,198
合計	17,968	8,467	26,435	17,925	8,580	26,505	17,765	8,560	26,325

中華郵政提供女性員工友善的工作環境，設置優質的哺（集）乳室、每年辦理性別主流化教育訓練。另為配合國家發展政策，推動本公司性別平等業務，營造無性別歧視之環境，特設置性別平等工作小組，由督導人力資源處之副總經理擔任召集人，委員中至少含 2 名外聘專家、學者，其中各性別委員比例不得少於三分之一。本公司 2020 年底董事會成員中女性董事及監察人數占比為 35.3%，高階主管（處長以上）中女性人數占比為 48.48%。

為促進社會平等，建立友善社會環境，對就業市場位處相對弱勢之原住民及身心障礙者，藉提供穩定工作機會的方式，以分擔國家照護弱勢族群就業義務，促進原住民及身心障礙者就業，保障渠等工作權及經濟生活，並達安定社會秩序。爰本公司每年度均依「原住民族工作權保障法」第 4 條、第 5 條規定及「身心障礙者權益保障法」第 38 條規定，足額進用原住民及身心障礙人員，以保障弱勢及相關族群平等就業機會。本公司 2020 年度進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約 3.32%（依法應進用身心障礙者 782 人，已進用 881 人，超額進用 99 人）。另本公司 2020 年度依法應進用原住民 48 人，已進用 255 人，超額進用 207 人。本公司歷年對外招考新進人員均未有性別限制或待遇差別，且均依「性別工作平等法」及「就業服務法」等規定辦理相關進用作業。

非員工之工作者

本公司絕大部分比例之工作由本公司員工執行，部分工作採外包執行，外包人員執行工作性質與人數規模如下表所示：

2020 年各業務單位外包人員統計		
業務單位名稱	外包工作性質說明	2020 年平均每日人數
郵務處	郵件及包裹之理信、銷票、分流、分揀、下袋、上架、搬運、會磅及交運等事務	4,014
儲匯處	劃撥存款單補登作業、自動轉帳付款授權書檢核排序及退件作業、公務機關函查案件公函進行登錄建檔作業	18
壽險處	壽險新契約及保全業務電訪 call out 服務作業	9
集郵處	集郵票品 (含年度郵票冊、專冊、郵摺及封片) 撕票、插票、組裝及打印等作業	17
電子商務室	客戶服務及業務處理	3
資訊處	電腦備援大樓保全、清潔及空調設備保養服務、雙中心 (臺北、臺中) 電腦機房系統作業委外服務、開放應用及主機應用系統開發、增修暨維護服務	47
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	840
公共事務處	客服相關工作	81
合計		5,029

人才招募與留任

本公司歷年對外招考新進人員均未有性別限制或待遇差別，且均依「性別工作平等法」及「就業服務法」等規定辦理相關進用作業。本公司 2020 年進用 932 人，其中男性 599 人，女性 333 人，新進人員以男性占多數。本公司近年離職率有逐年下降趨勢，藉由推動員工協助方案以降低流動率，維持員工穩定；並推動新進人員夥伴制度，協助新人快速適應工作，對組織產生認同感與歸屬感；同時比照轉調人員現行制度，陸續實施約僱人員得依需求請調服務單位、增給婚假給假天數、發給約僱人員特別休假補助費等多項措施，拉近公司內部轉調、職階與約僱三類人員之間的福利差異，以留住人才、強化員工整體向心力。

中華郵政歷年新進率與離職率變化



中華郵政歷年新進率										
年度		2018 年			2019 年			2020 年		
年齡 / 性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30 歲以下	人數	397	281	678	305	333	638	241	196	437
	比率 (%)	28.10	19.68	23.86	27.48	26.51	26.97	18.08	13.91	15.94
31~49 歲	人數	450	125	575	414	197	611	337	130	467
	比率 (%)	5.38	3.78	4.93	4.97	5.32	5.08	3.94	3.41	3.78
50 歲以上	人數	29	16	45	31	7	38	21	7	28
	比率 (%)	0.35	0.43	0.38	0.37	0.19	0.31	0.27	0.21	0.25
合計	人數	876	422	1,298	750	537	1,287	599	333	932
	比率 (%)	4.88	4.98	4.91	4.18	6.26	4.86	3.37	3.89	3.54

註 1. 各類別新進率 = 各類別新進員工總數 / 各類別員工總數。

註 2. 新進員工不扣除當年度離職人員，且不含 2020 年配合行政院發放紙本振興三倍券僱用之定期性約僱人員。

註 3. 本公司 2020 年 7-12 月為配合行政院發放紙本振興三倍券，僱用定期性約僱人員共 211 人。

中華郵政歷年離職率										
年度		2018年			2019年			2020年		
年齡/性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	人數	56	41	97	46	39	85	25	32	57
	比率(%)	4.88	3.36	4.12	4.14	3.11	3.59	1.88	2.27	2.08
31~49歲	人數	139	54	193	122	63	185	120	38	158
	比率(%)	1.54	1.45	1.52	1.46	1.70	1.54	1.40	1.00	1.28
50歲以上	人數	761	401	1,162	606	335	941	619	281	900
	比率(%)	9.25	10.71	9.71	7.15	9.25	7.78	7.85	8.41	8.02
合計	人數	956	496	1,452	774	437	1,211	764	351	1,115
	比率(%)	5.32	5.86	5.49	4.32	5.09	4.57	4.30	4.10	4.24

註 1. 各類別離職率 = 各類別離職員工總數 / 各類別員工總數。

註 2. 離職員工包括退休及資遣員工。

註 3. 離職員工不含 2020 年契約期滿解僱之定期性約僱人員。

工會與團體協約

本公司與中華郵政工會團體協約於 2017 年 11 月 28 日簽約完成，並於 2017 年 12 月 19 日報經勞動部同意備查後，經本公司通函周知自 2017 年 12 月 20 日開始實施。2020 年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為 98.83%，未涵蓋之部分為本公司副業務（技術）長及經營職以上人員視為資方，未加入工會。本公司團體協約涵蓋 14 條與員工健康與安全相關議題，佔團體協約 28%。



中華郵政工會總公司分會第 6 屆第 3 次會員代表大會

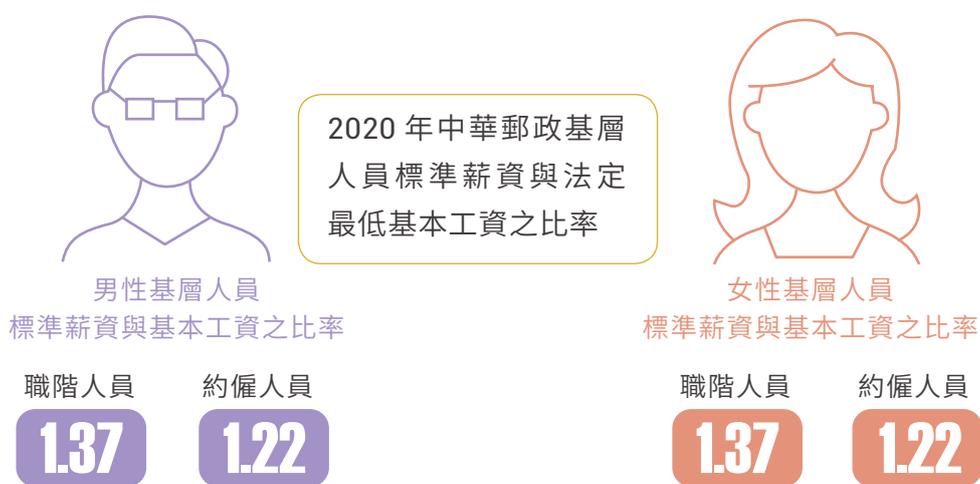


中華郵政工會總公司分會社區關懷活動

▶ 3.2 員工照顧

員工與相關工作者薪酬

中華郵政相當重視員工照顧，並擁有完整的薪資制度，2020 年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.37 倍，約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.22 倍。本公司亦關心外包工作者之基本權益，訂有契約書範本明訂外包或派遣人員之薪酬不得低於勞動基準法規定之最低基本工資，並規範相關罰則。本公司全體同仁之基本薪資並無依性別不同而做區分，人員類別、薪級、職務相同者，基本薪資一致（皆為 1：1）。



註：2020 年臺灣法定最低薪資為新臺幣 23,800 元 / 月。

員工退休規劃

本公司於 2003 年改制後按員工身分不同，分為公務員兼具勞工身分人員（資位人員）及純勞工身分人員。其中非資位人員（差工）：依據本公司非資位現職人員退休撫卹辦法、勞動基準法或勞工退休金條例辦理退休。職階及約僱人員依進用日期不同分別適用勞動基準法或勞工退休金條例辦理退休，適用非資位現職人員退休撫卹辦法及勞動基準法退休人員，其退休金由本公司按月提撥之勞工退休準備金專戶支應；適用勞工退休金條例者，則由本公司每月提繳月提繳工資之 6% 至勞工退休金個人專戶，另勞工個人也可以選擇提繳月提繳工資之 1%~6% 至專戶，讓未來有個美好的老年生活。本公司每月參照精算報告結果足額提撥退休準備金，屬於郵政差工部分專戶儲存於臺灣銀行信託部，屬於士級以上人員部分提撥至職工退休基金專戶。

本公司每年上下半年均安排「退休人員生涯規劃研習班」供屆齡及核定（自請）退休人員，有意願參加者自由報名參訓。課程內容有飲食養生、志工與社會服務、銀髮族的健康管理、終身學習、心靈轉圓、退休金管理、郵政退休人員協進會簡介及郵館介紹等。

完善福利

本公司重視勞資溝通，關懷員工身心健康：提供多元勞資溝通管道，與中華郵政工會維持和諧之業會關係，每 3 個月舉辦勞資會議 1 次，每年辦理 1 次業會合作協調會報，由業會雙方以理性、和平之協商方式達成提升員工權益之共識；並關懷員工生理及心理健康，每年度辦理員工協助方案專業諮詢服務（包含個案諮商、團體諮商及專題講座）至少 50 案，亦提供各項福利措施，依法辦理員工退休權益事項。另一方面，本公司為提供員工完善的福利制度，本公司設有「財團法人中華民國郵政職工福利委員會」，負責辦理各項員工相關福利業，包括子女教育補助金、結婚 / 生育 / 職工喪葬 / 職工眷屬喪葬互助金、四節贈品代金、體育小組活動、職工團體傷害保險及定期壽險等。

中華郵政員工福利

項目	內容
• 子女教育補助金	國中、國小採取定額補助，高中以上院校（不含研究所）學雜費減免
• 結婚互助金	職工結婚每人補助，夫妻皆為郵政員工均可申領
• 生育互助金	職工或配偶生育補助，夫妻皆為郵政員工擇一方申領
• 職工喪葬互助金	職工死亡補助
• 職工眷屬喪葬互助金	職工之父母、配偶、子女死亡補助
• 四節贈品代金	春節、端午節、中秋節及勞動節發放
• 體育小組活動	郵政員工運動大會、體育競賽、體育文康活動
• 職工團體傷害保險及定期壽險	基於照顧、關懷職工之意，提供職工多一份保障

COVID-19（新型冠狀病毒）防疫給假措施

配合「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」施行，2020 年 2 月 25 日（含）以後員工如有以下情形者，給予「防疫隔離假」，且不影響全勤獎金、年終（度）考成（核）及經營績效獎金。另自 2020 年 3 月 19 日（含）以後非因公出國者，防疫隔離假期間不予支薪，非屬前開情形者，於防疫隔離假期間照常支薪。

- （一）衛生主管機關認定應居家隔離 / 檢疫、集中隔離 / 檢疫，因此無法出勤時。
- （二）同仁為了照顧生活不能自理的受隔離者 / 檢疫者，而必須請假時；所稱生活不能自理之定義，依嚴重特殊傳染性肺炎隔離及檢疫期間防疫補償辦法第 2 條規定辦理。



2020 年員工運動大會



2020 年歲末聯歡晚會

育嬰留職停薪

本公司訂有員工申請留職停薪辦理要點，規範員工申請留職停薪事宜，依該要點規定，員工申請育嬰留職停薪之最長期間為 3 年，優於性別工作平等法規定育嬰留職停薪 2 年之期限。2020 年本公司共 410 位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達 95.4%，留任率為 98.1%。

中華郵政歷年育嬰留停統計

年度 項目 / 性別	2018 年			2019 年			2020 年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合育嬰留停申請資格人數	1,141	520	1,661	1,143	536	1,679	1,491	883	2,374
實際申請育嬰留停人數	75	314	389	42	225	267	65	345	410
育嬰留停預計於當年度復職人數	44	154	198	40	185	225	39	179	218
當年度育嬰留停復職人數	38	150	188	36	172	208	36	172	208
前一年度育嬰留停復職後 持續工作一年人數	44	147	191	38	150	188	34	170	204
育嬰留停復職率 (%)	86.4	97.4	94.9	90.0	93.0	92.4	92.3	96.1	95.4
育嬰留停留任率 (%)	100.0	98.7	99.0	100.0	100.0	100.0	94.4	98.8	98.1

註 1. 符合育嬰留停申請資格指子女 3 歲以內的員工。

註 2. 育嬰留停復職率 = 當年度育嬰留停復職人數 / 育嬰留停預計於當年度復職人數。

註 3. 育嬰留停留任率 = 前一年度復職後持續工作一年人數 / 前一年度復職人數。

3.3 重視人權

本公司招募與雇用員工皆遵循勞基法、就業服務法及兩性平等工作法等勞動與人權相關法規。對於營運重大變化需調整員工人數時，轉調人員將依據「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」辦理，職階人員則依據「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」及勞動基準法之預告期規定辦理。有關重大營運變化之最短預告期，中華郵政股份有限公司於工作規則第 16 條明定，終止勞動契約時，其預告期間依勞動基準法第 16 條第 1 項各款之規定辦理。本公司定有勞務採購契約範本、資訊服務契約範本、郵務勞務承攬契約範本，皆依行政院公共工程委員會之採購契約範本製作，並明定須遵守勞基法相關規範。本公司於外包商合約皆有明定須遵守勞基法相關規範，如供應商有違反政府採購法第 101 條各款規定，依其規定辦理。外包保全人員則須接受保全法規定之相關訓練與教育。2020 年勞動法規與人權之遵循與改善情況如下：

勞動法規與人權類別	2020 年發生件數	處理與改善措施
歧視或性騷擾	2 件	<ul style="list-style-type: none"> 案 1 確認性騷擾事件成立，於 2020 年 3 月核予被申訴人申誡 2 次懲處並接受性別教育課程及輔導；申訴人則不再派駐支援被申訴人單位。 案 2 確認性騷擾事件成立，於 2020 年 10 月先行將被申訴人調至上班地點非鄰近申訴人之單位，後於 2020 年 11 月經申訴調查委員會審議予被申訴人口頭告誡、提供悔過書、接受至少 8 小時性別教育並提出心得報告等處分。
結社自由及團體協商風險	無發生	-
使用童工	無發生	-
強迫與強制勞動事件	無發生	-
涉及侵害原住民權利	無發生	-

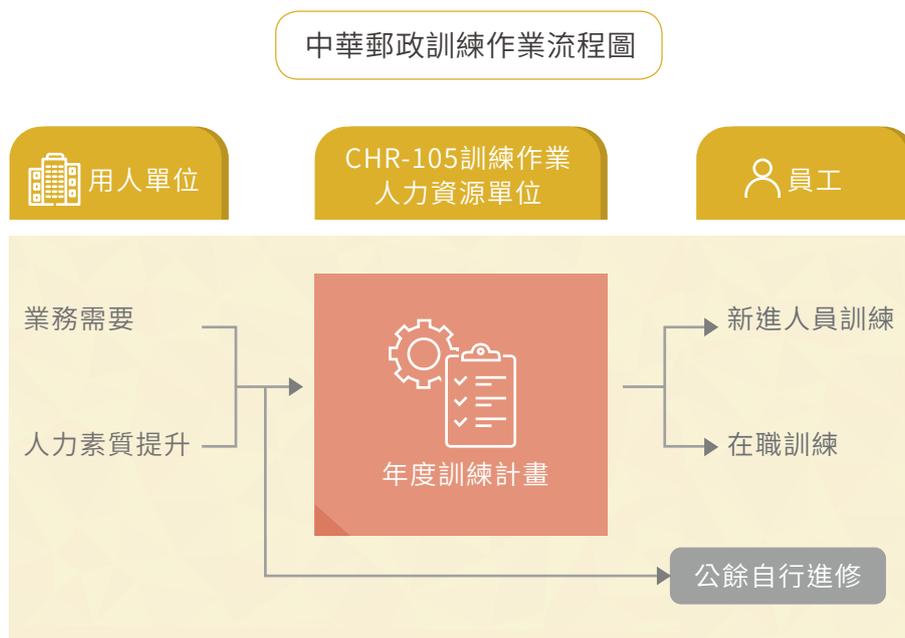
本公司配合政府政策，每年均安排人權、性別主流化、勞動相關法令等相關課程（包含實體或數位訓練），其中因配合交通部人事處所屬人事機構年度人事業務績效考核，90% 員工均完成 2 小時以上性別主流化有關訓練課程（含 CEDAW、性騷擾防治）。2020 年訓練時數、受訓人數及受訓人數占本公司總員工數百分比如下：

課程	訓練時數	以人員計算	占比
性別主流化 相關課程	25,674	25,674	97.53%
人權議題 相關課程	1,079	601	2.28%
勞動基準法、勞動事件法 相關課程	830	426	1.62%

資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統 2020 年度資料。

3.4 人力培訓與發展

為使企業的思維及人力資源能持續創新，並配合本公司核心事業之發展及因應外界競爭，除依據年度訓練計畫辦理專業訓練課程，亦積極推動全員線上學習，提升員工各項業務技能，以及管理、企劃、行銷、服務等專業能力。本公司每年編列各項員工訓練經費，並由人力資源處郵政訓練所及指定開班單位（總公司辦理訓練單位、各等郵局暨臺北郵件處理中心人力資源室）辦理各項教育訓練課程，並建置「郵政 e 大學」系統處理各項訓練作業。



中華郵政 2020 年度訓練目標	
增進員工專業知識、具備改善業務流程及行銷能力	依據本公司 2020 年度訓練計畫自行辦理員工專業知能及業務技能訓練至少達 25 萬人時
辦理專業、管理人才培訓	培訓業務發展所需之各類專業人才，參加外界專業訓練每年至少 912 人次、管理人才培訓每年至少 260 人次
建置多元學習環境，以數位、混成之學習方式取代實體訓練	建置數位學習之專業課程，每年至少新建置課程 60 科；並鼓勵本公司及各局（中心）員工上網學習，每年總學習時數至少 52 萬小時
提升員工新知及人文素養，落實企業文化之扎根	辦理增進業務或管理新知及有關藝術、心靈成長之專題演講，每年至少 45 場次。另於主管人員、專業人員及新進人員訓練，安排高階主管闡述郵政願景與核心價值，每年至少 32 次

2020 年訓練成果

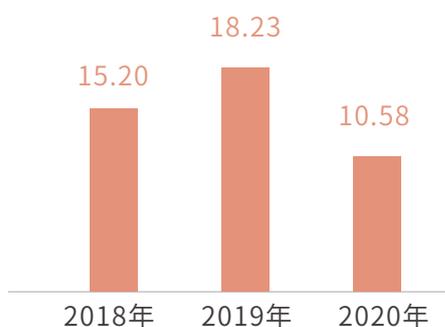
為增進員工專業知識以提升競爭力，本公司依年度訓練計畫開辦各項業務教育訓練，提升員工企劃、管理、行銷、服務及業務技能；並因應資訊時代社會環境迅速變遷的特性，配合業務單位需求，開設專業訓練課程，培植開辦新種業務所需專業人才，以強化企業競爭力。2020 年專業人才培訓達 1,803 人次，較 2019 年 (1,664 人次) 增加 8.35%。2020 年員工赴國內大專院校 (含研究所) 進修 92 人次，另薦送參加外界訓練 912 人次。2020 年員工考取專業證照補助報名費 4,236 人次。

另為鼓勵員工追求新知，舉辦各類專題演講 (例如數位轉型、大數據、員工協助方案 (EAPs)、廉政宣導及性別主流化...等)，並完善郵政 e 大學學習機制，推動全員線上學習，近來資訊科技帶動學習新趨勢，亦針對行動學習提供多元資源，充實員工個人發展以及業務與管理知能。2020 年數位學習時數達 88 萬 5,559.5 小時，數位課程建置科目數 69 個。

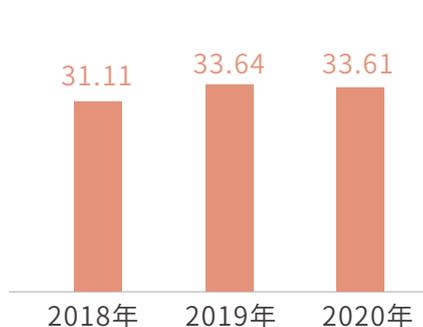
中華郵政歷年辦理訓練成果

年度	2018 年		2019 年		2020 年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
班期數	1,216		1,360		873	
員工人數	17,963	8,467	17,925	8,580	17,765	8,560
實體受訓時數	227,591.4	174,176.2	259,755	223,549	146,152	131,159
員工平均實體受訓時數	12.67	20.57	14.49	26.05	8.23	15.32
	15.20		18.23		10.53	
數位學習時數	822,256.5		891,516		885,559.5	
員工平均數位學習時數	31.11		33.64		33.64	

員工平均實體受訓時數

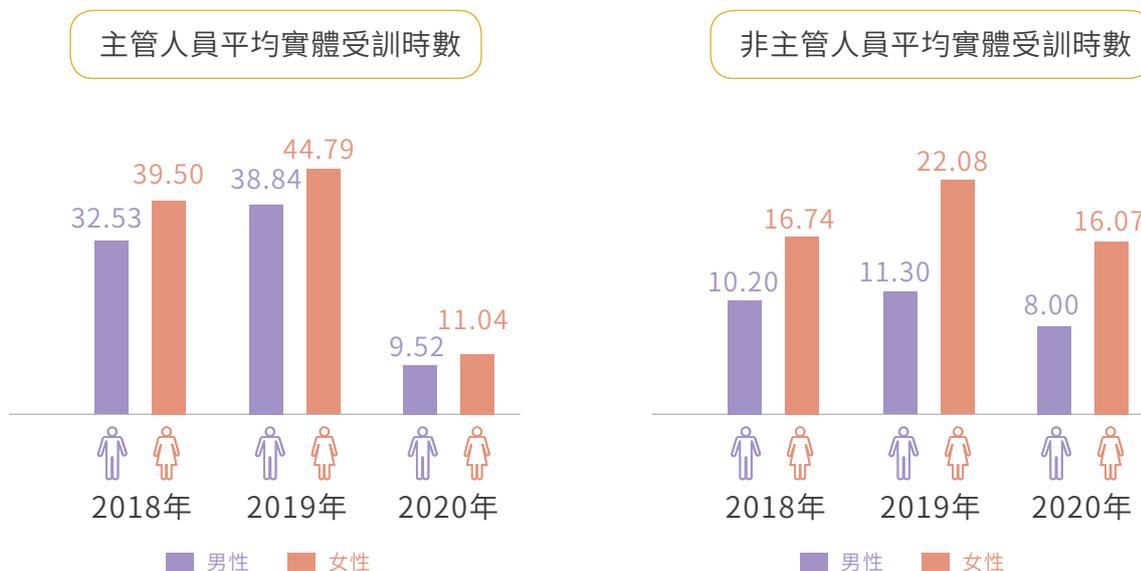


員工平均數位學習時數



中華郵政各類別員工教育訓練						
年度	2018年		2019年		2020年	
項目 / 性別	男性	女性	男性	女性	男性	女性
主管人員人數	2,099	1,520	2,065	1,484	2,048	1,503
主管人員訓練時數	68,281.5	60,034.3	80,214.0	66,474.5	19,496	16,590
主管人員平均受訓時數	32.53	39.50	38.84	44.79	9.52	11.04
非主管人員人數	15,929	6,989	15,892	7,116	15,841	7,130
非主管人員訓練時數	162,410.5	116,983.3	179,578.0	157,092.5	126,659	114,566
非主管人員平均受訓時數	10.20	16.74	11.30	22.08	8.00	16.07

- 註 1. 資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統 2017 年度至 2020 年度資料。
- 註 2. 員工人數同年報資料。
- 註 3. 計算公式：員工平均實體受訓人時數 = 當年度員工實體受訓時數 / 當年度員工人數。
- 註 4. 本公司男性員工約 53% 為外勤人員，本公司外勤非主管人員教育訓練著重於實際作業流程之現場動態個別操作指導，靜態集合式教育訓練受訓時數相對較少，如將男性實體受訓總時數除以全體男性員工數，會稀釋男性平均受訓時數。
- 註 5. 上表所列「員工平均實體受訓人時數」及「員工平均數位學習時數」計算至小數點第二位，小數點第三位採四捨五入方式計算。
- 註 6. 2020 年實體受訓時數減少係因應嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 防疫措施，上半年停辦多項訓練，並減少部份訓練梯次及參訓人數所致。
- 註 7. 因系統限制，本公司數位學習時數之統計僅列有總學習人數及學習時數，未細分不同性別。
- 註 8. 主管人員定義為領主管加給之人員。





2020 年員工教育訓練

壽險人員培訓

企業之永續經營須以人才之訓練、教育為經營目標，協助員工習得工作相關知識、技能與行為模式，並使員工應用於實際工作，進而減少工作意外、改善組織氣氛，提升員工向心力。

本公司重視員工培育，建構完善之人才培育系統，有關壽險業務之培訓係依「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」辦理，受訓對象為具有郵政壽險業務員登記資格之郵政員工，訓練目的除提供其執行工作所須之技術、能力、知識、態度等外，並傳授工作經驗，以提升其工作能力，增進工作績效。

針對壽險業務員辦理之年度訓練內容包括「郵政壽險業務員基本訓練」、「郵政壽險新星培育計畫」、「郵政壽險銀星培育計畫」、「郵政壽險師資能力養成班」、「改善壽險業務作業缺失研習班」及「壽險業務員在職訓練（法定必修）（實作篇）」等訓練課程。另針對專業人員予以各項專業課程培訓，包括核保理賠人員訓練、簽署人員訓練、一般主管稽核研習及不動產抵押借款催收人員訓練等，並不定期薦報員工參加外界訓練與研習如「ICS 2.0 研習課程」、「防制洗錢及打擊資恐」、「勞務採購實務進階與常見辦理缺失解析」、「ERM 新興風險與營運持續管理」、及「IFRS1 核心觀念暨公報深入探討」等專業課程，以強化工作效率、提升員工專業度。



績效管理與發展

本公司配合交通部之「國營事業員額合理化管理作業規定」每 2 年辦理 1 次員額評鑑外，同時依據本公司中長期（2016-2025 年）人力甄補發展規劃及中期（2016-2020 年）人力規劃與具體措施，並配合逐年人力盤點（包含人員結構、員工工作性質（專長）、年齡、及未來 5 年退離人數等分析），適時招募新進人員遞補人力缺口，更新人力結構，促進新陳代謝，奠定厚實人力基礎。2019 年接受績效及職業發展檢核的員工百分比為 100%。2020 年選拔本公司傑出郵政人員 41 人，獲選交通部模範公務人員 4 人。

對於資遣之員工，本公司依據「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」、「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」及勞動基準法等相關規定，將按其工作年資發給資遣費，給予過度之協助。為增進員工專業知識以提升競爭力，廣續依訓練體系及配合各業務單位專業訓練需求規劃每年度訓練計畫，再依訓練計畫辦理一般訓練、業務訓練及經營管理訓練等班別，以強化同仁專業能力與提升服務品質。另配合公司政策，並鼓勵員工追求新知，舉辦各類專題演講（如數位轉型、大數據、員工協助方案 (EAPs)、廉政宣導及性別主流化等）。數位學習方面，每年辦理郵政 e 大學數位學習推廣計畫，提供多元學習資源，充實員工個人發展及業務與管理知能。

另一方面，本公司為期公平公正處理並體恤年老體弱或傷病且擔任投遞收攬郵件工作已滿五年之外勤人員，特訂定「中華郵政股份有限公司外勤人員申請暫派內勤工作審核要點」，如確不能勝任外勤工作而仍能勝任內勤工作，遇有缺額時，得經確實查證審核後，准暫予調整為內勤工作。

▶ 3.5 職業安全衛生

服務的高品質，必須建立在員工、承攬商、客戶、環境的安全及健康之基礎上，本公司的職業安全衛生政策為「尊重生命價值，重視人本公義，共創永續發展」。因此中華郵政在拓展業務的同時，亦專注於打造安全的工作環境，提供最具勞動及品質保障的工作環境。另鑑於虛驚事件是潛在風險的重要指標，我們利用職安衛管理系統追蹤公司的虛驚事件通報與矯正預防措施。

中華郵政努力達成職場零職災的目標。為促進人員健康與福祉，公司積極推動職場健康自主管理，強化生理及心理健康保護與關懷，打造健康的工作環境，促進身心樂活。在落實風險管理之機制上，鑑別安衛環活動潛在危害、評估與處置風險，預防職業傷病，持續提升我們在職安衛的整體績效。最終，乃持續檢討、優化職安衛各項活動，確保職安衛管理制度健全可行，提升職安衛管理系統之適用性、適切性及有效。

工安管理架構與系統

中華郵政為有效管理員工職業安全與衛生，總公司於 2020 年導入 ISO 45001 之管理系統，自 2020 年 8 月起輔導各等郵局（臺北郵件處理中心）建置該系統，預計 2021 年建置完成。承諾降低工作場所之危害，提供員工安全健康的職場環境，並符合客戶與業主之要求以及相關法令規定，追求企業之永續發展，努力實踐「安全至上、風險預防、全員參與、遵守法規、持續改善」之聲明。

中華郵政依據 ISO 45001 管理系統之風險評估原則，建立危害鑑別與風險和機會評估程序書，每年定期評估一次，當判斷為應處理之風險與機會時，應制定規劃措施以處理風險與機會。專案執行風險評估時機除於專案成立時，每年亦應定期重新檢視。另當有施工方法或設備、作業程序變更，以及有安衛環異常改善和重大工安事故發生，而提出矯正預防措施時，亦需重新辦理危害鑑別及風險和機會評鑑。由單位主管指定單位內訓練合格人員執行鑑別與評估。

工安教育與訓練

中華郵政除澎湖郵局外皆有成立職業安全衛生委員會，本公司每 3 個月至少開會 1 次，勞工代表，佔委員人數三分之一以上。為推動職業安全衛生管理系統，總公司成立推動小組，由總經理指定本公司高階主管擔任主任委員，勞工安全衛生處處長為管理代表，各單位皆推派 1 名推動委員及推動幹事。

本公司係依據職業安全衛生法第 32 條暨職業安全衛生教育訓練規則第 16 條、第 17 條第 1 項第 13 款及第 17 條之 1 第 5 款規定，雇主對勞工應施以從事工作與預防災變所必要之安全衛生教育及訓練，每 3 年至少 3 小時，以加強員工安全衛生知能，防範職業災害之發生。本公司已續於 2019 至 2021 年間分批完成全體員工之勞工安全衛生在職訓練。2019 年完成勞工安全衛生在職訓練 1 萬 8,041 人，2020 年完成該項訓練 2,763 人。

職業安全衛生在職教育訓練



資料來源：郵政訓練行政系統 2019 及 2020 年度資料。

2020 年職業安全衛生教育訓練辦理情形

類別	訓練對象	新訓時間	新訓人數	在職回訓	回訓人數
職業安全衛生教育訓練	甲種職業安全衛生業務主管	42 小時	8 人	每 2 年 6 小時	103 人
	職業安全(衛生)管理師	130 小時	-	每 2 年 12 小時	6 人
	職業安全衛生管理人員	115 小時	3 人	每 2 年 12 小時	11 人
	職業安全衛生委員會委員	0 小時	-	每 3 年 3 小時	17 人
	勞工健康服務護理人員	50 小時	-	每 3 年至少 12 小時	5 人
特殊作業安全衛生教育訓練	堆高機操作人員	18 小時	13 人	每 3 年 3 小時	23 人
一般類訓練	急救人員	18 小時	97 人	每 3 年 3 小時	16 人
	防火管理人	12 小時	32 人	每 3 年 6 小時	29 人
職業安全衛生管理系統教育訓練	ISO 45001 內部稽核人員	6 小時	42 人		
	危害鑑別、風險和機會評估	3 小時	428 人		



消防演練

職業安全與傷害預防

中華郵政為減少職業災害的發生，首先考量安衛環指標量測需求及風險管理原則，再逐年依照現況擬定適當管理目標。為降低事故發生後的傷害及風險，公司建置有一套因應事故的標準流程。當事故發生時，針對事件嚴重度劃分調查層級，再依各層級組成相應之事件調查小組，限期完成調查，並且嚴格管控及實行改善措施，防止類似意外再度發生。具體改善作法如實施安全衛生教育訓練及加強勞動安全檢查等。與承攬商簽約或施工前，各履約管理單位須對承攬商說明「承攬商施工安全衛生規則」及「危害因素告知單」，確實傳達承攬商知悉。員工失能傷害統計如下：

中華郵政歷年職業傷害統計				
類別	項目	2018年	2019年	2020年
總工時	女性總經歷工時	16,756,704	17,022,720	17,234,000
	男性總經歷工時	35,626,920	35,563,200	35,726,000
	總經歷工時	52,383,624	52,585,920	52,960,000
職業傷害所造成的死亡人數	女性死亡人(次)數	0	0	0
	男性死亡人(次)數	2	2	4
	總計死亡人(次)數	2	2	4
嚴重的職業傷害人數 (排除死亡人數)	女性總計嚴重職業傷害人(次)數	1	3	5
	男性總計嚴重職業傷害人(次)數	27	36	29
	總計嚴重職業傷害人(次)數	28	39	34
可記錄之職業傷害數 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	女性總計職業傷害人(次)數	126	118	101
	男性總計職業傷害人(次)數	603	627	657
	總計職業傷害人(次)數	729	745	758
職業傷害所造成的死亡人數比率	女性職業傷害所造成的死亡比率	0	0	0
	男性職業傷害所造成的死亡比率	0.05	0.05	0.11
	總計職業傷害所造成的死亡比率	0.03	0.03	0.07
嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數)	女性總計嚴重職業傷害比率	0.05	0.17	0.29
	男性總計嚴重職業傷害比率	0.75	1.01	0.81
	總計嚴重職業傷害比率	0.53	0.74	0.64
可記錄的職業傷害比率 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	女性總計職業傷害比率	7.51	6.93	5.86
	男性總計職業傷害比率	16.92	17.63	18.39
	總計職業傷害比率	13.91	14.16	14.31

註 1. 嚴重的職業傷害包括職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害。

註 2. 職業傷害所造成的死亡比率 = 職業傷害所造成的死亡人數 / 工作小時 * 1,000,000。

註 3. 嚴重的職業傷害比率 = 嚴重的職業傷害數 (排除死亡人數) / 工作小時 * 1,000,000。

註 4. 可記錄的職業傷害比率 = 可記錄的職業傷害比率 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數) / 工作小時 * 1,000,000。

註 5. 職業傷害類型包括骨折、切傷、挫傷。

註 6. 2018年2件因公死亡原因皆為猝發疾病送醫治療後不治死亡。2019年2件因公死亡皆為發生車禍，送醫急救後不治死亡。2020年4件因公死亡，其中3件為猝發疾病送醫治療後不治死亡，另1件為發生車禍，送醫急救後不治死亡。

註 7. 2020年外包人員共有1起死亡事件(職業傷害所造成的死亡比率0.099)，係因臺中郵件處理中心施工工人墜落造成死亡；1起嚴重職業傷害事件(嚴重的職業傷害比率0.099)，係因總公司工人施工切斷手指。(工作者總經歷工時為推估計算：工作者年底總人數 * 8小時 * 250天)。

本公司為有效抑制交通意外事故發生並即時因應，特別成立意外事故防制及推行小組，針對所轄各等郵局（中心）之外勤人員發生交通意外事故，每月製作報表統計，每季召開會議檢討，分析事故發生原因與提出預防方案，期有效減少交通意外事故發生，未來將持續監督管控，定期檢討。

意外事故防制及推行小組

1 本公司為有效抑制外勤同仁發生交通事故意外事件，並即時因應，成立意外事故防制及推行小組。

2 本小組由督導郵務處之副總經理為召集人，執行秘書由郵務處主任視察擔任，成員由郵務處、人力資源處及勞工安全衛生處各派 1 名副管理師以上層級主管擔任；每季定期召開會議，並得視需要召開臨時會議。

3 本小組督導事項如下：

- 每月統計各局（中心）發生行車事故件數，督促相關主管積極宣導行車安全。
- 對於員工酒後駕車之行為予以嚴懲並究責相關主管人員。
- 各局（中心）郵務車輛車務人員應確實登錄交通事故發生件數，其件數與疏失程度列入績效衡量項目。
- 各局（中心）每半年應至少舉辦交通安全講習課程 1 次並函報總公司，以提升員工安全意識。
- 強化各類郵務車輛行車安全輔助設備（如行車紀錄器、倒車雷達、倒車警示音），並加強車輛維修與安全防護，以提升行車安全。
- 以 GPS 衛星定位系統輔助管理並導正外勤同仁不良駕駛習慣。
- 於本公司郵政 e 大學增列道路交通安全媒體數位課程，供全體同仁上網學習。

4 蒐集編訂各局(中心)交通事故案例並將電子檔置於本公司內部網站,供同仁自行下載瀏覽。

健康監測與促進

中華郵政以照顧員工、利益共事之信念提供良好工作環境及建立暢通的溝通管道以傾聽員工的聲音，目前也有依法令規定僱用或約聘護理師推動健康與安全的講座，並且跟合格醫師簽訂醫師臨場健康服務合約書，定期到公司進行健康教育、健康促進與衛生指導，以增進員工對健康維護的認識。本公司依勞工健康保護規則第 15 條規定定期辦理健康檢查，惟為照顧中高齡層外勤員工之健康，本公司自 2017 年起辦理 50 歲以上外勤員工每年一次健康檢查，並補助 50 歲以上外勤員工健康檢查 1,833 人，每人 3,500 元。

為維護同仁健康，總公司與大安區健康服務中心合作，於 2020 年 7 月 23 及 24 日上午，辦理免費健康癌症篩檢及三高檢測服務，此次參與三高檢測 264 人、子宮頸抹片檢查 138 人、乳房攝影檢查 84 人、大腸癌篩檢 119 人，共計 605 人次。配合臺北市政府衛生局辦理 2020 年「公費流感疫苗職場貼心接種方案」，總公司於 2020 年 1 月 16 日及 12 月 1 日於金山、愛國大樓辦理疫苗接種服務，總計 508 人次。

本公司因 2020 年發生數起外勤人員於執勤時猝死之不幸事件，又因新冠肺炎疫情流行，外勤人員常需與民眾近距離接觸，其感染風險增高。爰自 2021 年起，補助未逾 50 歲外勤人員依年齡區分 (40 歲以上未逾 50 歲者，2 年 1 次、未逾 40 歲者，每 3 年 1 次)，委託合格醫療院所辦理健康檢查。

中華郵政歷年員工健康檢查統計			
年度	2018 年	2019 年	2020 年
一般健康檢查人數	24,839	1,804	1,833
一般健康檢查費用 (千元)	82,355.2	5,437.8	6,147.3
特殊健康檢查人數	74	329	310
特殊健康檢查費用 (千元)	259	771.3	736.5
健檢費用 (千元)	82,614.2	6,209.1	6,883.8

中華郵政職業健康計畫

01

訂有人因性危害預防計畫、母性健康保護計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫及執行職務遭受不法侵害預防計畫。

02

本公司依勞工健康保護規則第 15 條規定辦理健康檢查，檢查頻率為 40 歲以上者每 3 年 1 次，未滿 40 歲者每 5 年 1 次。

03

為照顧外勤員工之健康，原自 2017 年起每年補助 50 歲以上外勤員工健康檢查 (請參閱 2017 年 7 月 20 日勞字第 1061701074 號函)，自 2021 年起放寬至 40 歲以上未滿 50 歲者每 2 年 1 次；未滿 40 歲者每 3 年 1 次 (請參閱 2020 年 12 月 21 日人字第 1090602781 號函)。



流感疫苗接種

健康工作環境

中華郵政提供員工健康工作環境，2020年各營運獲得之認證與標章如下所示：

- 健康職場認證：總公司、基隆郵局、雲林郵局、臺中郵局、嘉義郵局、臺南郵局
- 優良哺乳室認證標章：總公司、嘉義郵局、屏東郵局

臺北市大安區健康服務中心為感謝本公司致力推動健康職場促進工作，於2020年12月2日頒發感謝狀，以表揚本公司為推動員工身心健康之績優職場。



新款郵務士 夏季制服

為因應極端高溫天候，本公司於2021年陸續發放新款郵務士夏季制服，兼具功能性與外觀，減少外出值勤悶熱感，增加穿用舒適度，同時展現中華郵政親切、專業、活潑、俐落舒爽又充滿活力之形象。

免燙 防皺折材質，降低大量活動造成衣褶皺褶

防臭 長時間戶外活動，流汗不易悶臭

透氣 背部、腋下、膝蓋，採用透氣速風布料，散熱不悶

吸溼 汗水藉由布料快速導引，汗流滾滾byebye

中華郵政新款 外勤士差夏季制服

幸福郵人特輯

員工協助方案 EAPs



員工協助方案 EAPs

目標 3. 確保健康及促進各年齡層的福祉

3.4 在西元 2030 年前，透過預防與治療，將非傳染性疾病的未成年死亡數減少三分之一，並促進心理健康

目標

透過多元化的專業服務，規劃發現及協助本公司員工解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升工作士氣及服務效能。

藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的企業文化，提升公司競爭力。

服務面向

工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

生活面：法律諮詢（包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻及衝突等）、財務諮詢（財務商數、理財智能及金錢價值觀等）。

健康面：心理健康（包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應及管理）、醫療保健（提供定期健康檢查、各種相關資訊及講座）。

組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等，並使管理人員在面對組織改造或緊急危機處理時能夠以最有效的方式協助同仁。

管理面：包括領導統御、面談、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

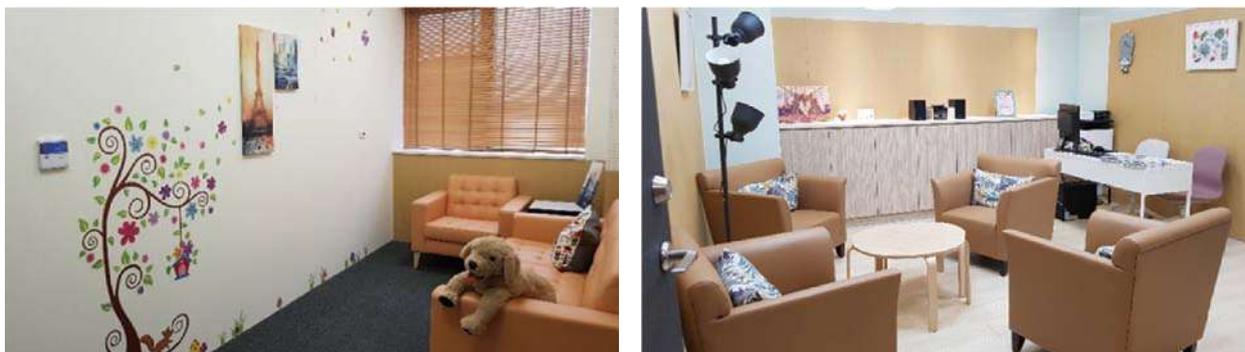


關懷員團體輔導講座

多元諮商服務

委託合法專業機構提供本公司員工專業諮商服務，諮商類別包含心理、法律、理財、管理、健康及醫療等面向，並可透過面談、電話、電子郵件或書面等方式進行諮商。

聘請醫師定期駐診辦理諮詢服務，由本公司護理人員辦理簡易健康檢測並受理健康諮詢。



總公司心靈 SPA 小站諮商室 / 服務區

新進員工夥伴制度

目標

藉由指定之夥伴及輔導員，提供新進人員生活照應與各項服務資訊，協助其儘早適應工作環境，培養其服務熱忱，藉以營造互動良好之組織文化，提升公司競爭力。

實施重點

協助適應工作：適時介紹單位內部成員、工作環境、工作流程及團隊合作事項，讓新進人員瞭解整體作業過程，提昇其工作適應性。

生活關懷照應：了解新進人員生活需求、家庭關懷、人際關係等，如有突發狀況或重大事件，應適時向單位主管反映。

各項服務資訊：傳達員工各項權利義務相關法規、本公司業務活動或重要行政措施，並給予良性建議，使新進人員能快速了解公司最新訊息。

分享工作經驗：本著親切熱忱之態度，以「分享」的概念，交換工作心得，協助其增進工作所需知能、培養品德操守，養成良好的工作態度。

辦理情形

本公司自 2015 年開辦夥伴制度指定夥伴及輔導員訓練，已培訓逾 3,000 位指定夥伴及輔導員。目前指定夥伴、輔導員相關輔導課程訓練教材，由郵政訓練所配合規劃線上課程辦理。指定夥伴及輔導員由單位指派適當人員，於夥伴制度實施期間主動與新進人員聯繫、關懷和互動，為其提供生活或工作上諮詢。指定夥伴至多兼任 2 位新進人員夥伴、輔導員以輔導 3 人為原則。如發現需協助事項，應即時聯繫服務單位主管，提供輔導及協助。

