



## 03

# 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。

## 幸福郵人管理方針

### 永續管理投入

#### 政策：

- 「加強人才招聘、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

## 包含的重大主題

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)

## 對應之SDGs



- 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：

- 員工權益：中華郵政為促進勞資和諧，依法令請工會推派代表並定期召開勞資會議，另為照顧員工權益，疏通員工意見管道，設置員工困難事項處理委員會
- 性騷擾：中華郵政重視性別平等議題，訂有「性騷擾防治申訴、調查處理要點」，設有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）
- 職場暴力：本公司為保障員工對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，特訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，設有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

### 永續績效產出

- 相關績效請參閱第11頁「2021年永續成果與績效」幸福郵人績效

## 3.1 人力結構

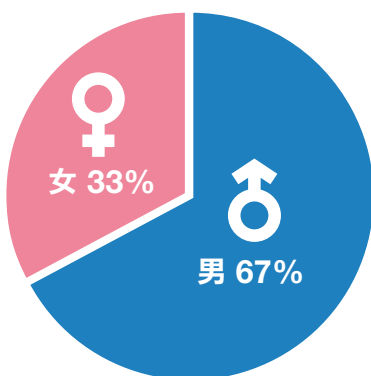
中華郵政是個擁有 2 萬 5 千多名員工的大家庭，郵政改制公司後，設置條例明定現有員工仍然受現有人事法令規章規範，但新進人員適用新的人事制度，不再具有公務員身分，在靈活、有彈性、有激勵效果的薪給及獎金制度下，公司可針對業務需求，依照一般就業市場行情，及時進用適當人才，對於員工升遷、派職、待遇、福利、績效考核等，也將依員工實際工作表現為量度，員工任事心態必將會有所改善，郵政的經營也將會有一番新的景象。

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。

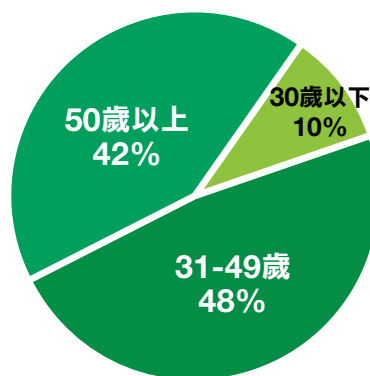
### 人力結構

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 2021 年底員工總數 2 萬 5,868 人，較上年度減少 457 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 2021 年底止，員工平均年齡 45.8 歲，與 2020 年底平均年齡相同，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。

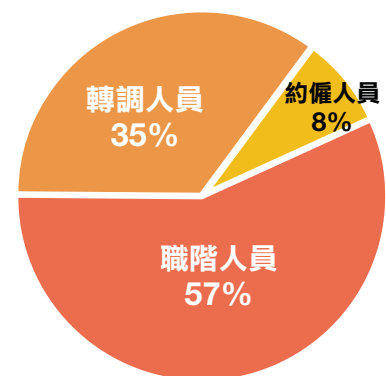
2021 年個性別員工佔比



2021 年個年齡層員工佔比



2021 年員工僱用類別佔比



**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。

中華郵政歷年員工人數統計									
年度	2019年			2020年			2021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	2	0	2	2	0	2	2	0	2
轉調人員	7,590	3,189	10,779	7,004	2,927	9,931	6,359	2,643	9,002
職階人員	9,007	4,484	13,491	9,446	4,748	14,194	9,726	4,997	14,723
約僱人員	1,326	907	2,233	1,313	885	2,198	1,285	856	2,141
合計	17,925	8,580	26,505	17,765	8,560	26,325	17,372	8,496	25,868

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2021年底董事會成員中女性董事及監察人數占比為50%，高階主管（處長以上）中女性人數占比為52.78%。

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、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2021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3.41%（依法應進用身心障礙者778人，已進用896人，超額進用118人）。另本公司2021年度依法應進用原住民42人，已進用257人，超額進用215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

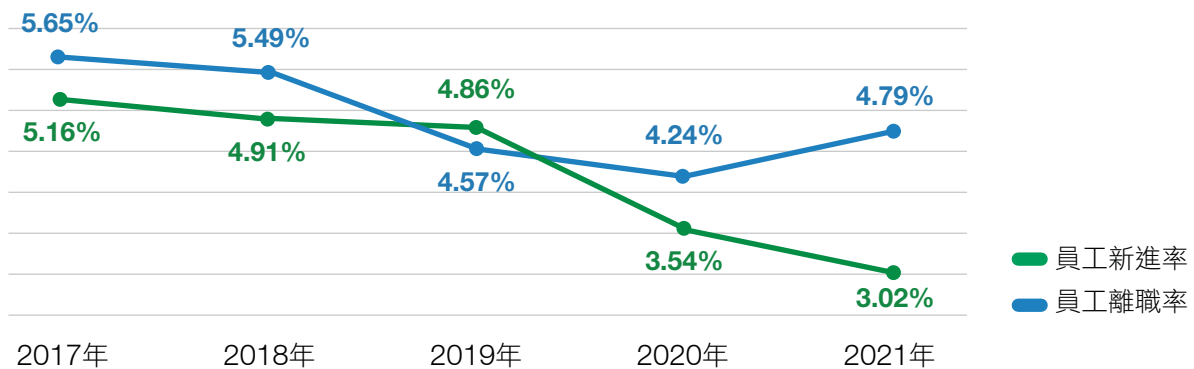
本公司絕大部分比例之工作由本公司員工執行，部分工作採外包執行，外包人員執行工作性質與人數規模如下表所示：

2021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	2021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	4,251人
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人
壽險處	壽險新契約及保全業務電訪call out服務作業	3人
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	16人
電子商務室	客戶服務及業務處理	3人
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	51人
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	803人
公共事務處	客服相關工作	74人
合計		5,219人

## 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2021年進用781人，其中男性427人，女性354人，新進人員以男性占多數。近3年員工離職率分別為4.57%、4.23%及4.79%，2021年離職率較高係因屆齡退休人數增加之緣故。本公司持續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		2019年			2020年			2021年		
年齡 / 性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	人數	305	333	638	241	196	437	212	234	446
	比率 (%)	27.48	26.51	26.97	18.08	13.91	15.94	17.32	17.01	17.15
31~49歲	人數	414	197	611	337	130	467	205	116	321
	比率 (%)	4.97	5.32	5.08	3.94	3.41	3.78	2.41	2.93	2.58
50歲以上	人數	31	7	38	21	7	28	10	4	14
	比率 (%)	0.37	0.19	0.31	0.27	0.21	0.25	0.13	0.13	0.13
合計	人數	750	537	1,287	599	333	932	427	354	781
	比率 (%)	4.18	6.26	4.86	3.37	3.89	3.54	2.46	4.17	3.02

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		2019年			2020年			2021年		
年齡 / 性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	人數	46	39	85	25	32	57	28	32	60
	比率(%)	4.14	3.11	3.59	1.88	2.27	2.08	2.29	2.33	2.31
31~49歲	人數	122	63	185	120	38	158	98	61	159
	比率(%)	1.46	1.70	1.54	1.40	1.00	1.28	1.15	1.54	1.28
50歲以上	人數	606	335	941	619	281	900	698	321	1019
	比率(%)	7.15	9.25	7.78	7.85	8.41	8.02	9.13	10.16	9.43
合計	人數	774	437	1,211	764	351	1,115	824	414	1238
	比率(%)	4.32	5.09	4.57	4.30	4.10	4.24	4.74	4.87	4.79

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2021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。2021年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為98.82%，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%。



## 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，2021年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.56倍，約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.42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）。

#### 2021年中華郵政基層人員標準薪資 與 法定最低基本工資之比率

男性 基層人員	1.56	職階人員	1.56	女性 基層人員
	1.42	約僱人員	1.42	

註：2021年臺灣法定最低薪資為新臺幣24,000元/月

### 員工退休規劃

中華郵政於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。公司按員工身分及進用日期之不同，分別適用「交通部郵電事業人員退休撫卹條例」、「中華郵政股份有限公司非資位現職人員退休撫卹辦法」、「勞動基準法」、「勞工退休金條例」、「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」等規定辦理員工之退休、資遣及撫卹，並妥善照顧退休人員。

#### 公務員兼具勞工身分人員（資位人員）

依據郵電事業人員退休撫卹條例辦理退休。

#### 純勞工身分人員

- 1.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，其退休金由本公司按月提撥之勞工退休準備金專戶支應。
- 2.職階及約僱人員：**分別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、勞動基準法辦理退休，並依進用日期不同分別適用勞動基準法或勞工退休金條例給與退休。

其中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。本公司依據國際會計準則第19號及精算師提供之精算報告每月提撥退休準備金，屬於郵政差工部分專戶儲存於臺灣銀行信託部，屬於資位以上人員部分提撥至職工退休基金專戶。

本公司每年上半年均安排「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務，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

### 2021年員工球類競賽活動



### 2021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。2021年本公司共459位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達97.2%，留任率為99.5%。

中華郵政歷年育嬰留停統計									
年度	2019年			2020年			2021年		
項目/性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合育嬰留停申請資格人數	1,143	536	1,679	1,491	883	2,374	1,421	930	2,351
實際申請育嬰留停人數	42	225	267	65	345	410	95	364	459
育嬰留停預計於當年度復職人數	40	185	225	39	179	218	54	160	214
當年度育嬰留停復職人數	36	172	208	36	172	208	51	157	208
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	38	150	188	34	170	204	35	172	207
育嬰留停復職率(%)	90.0%	93.0%	92.4%	92.3%	96.1%	95.4%	94.4%	98.1%	97.2%
育嬰留停留任率(%)	100.0%	100.0%	100.0%	94.4%	98.8%	98.1%	97.2%	100.0%	99.5%

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之相關訓練與教育。2021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	2021年發生件數	處理與改善措施
歧視或性騷擾	2件	案1確認性騷擾事件成立，將被申訴人調離原單位，以避免申訴人與被申訴人見面，2021年10月8日核予被申訴人記過1次，另接受性平教育課程及輔導。 案2確認性騷擾事件成立，將被申訴人調離原單位，並轉介心理諮商及接受性平教育，被申訴人不服決定提復審，復審決定部分被撤銷，本公司將另為適法處分後辦理懲處。 本公司均依據「性騷擾防治申訴、調查處理要點規定」處理。
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。2021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：



註1：資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統2021年度資料。

註2：人權課程包括性別主流化、人權議題、勞動基準法、勞動事件法相關課程等。

## 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 2021 年度訓練目標

- 1 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2021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16萬人時
- 2 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235人次、管理人才培訓每年至少260人次
- 3 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；並鼓勵員工上網學習，每年總學習時數至少52萬小時
- 4 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

## 2021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，2021年專業人才培訓達1,536人次；員工赴國內大專院校（含研究所）進修118人次，另薦送參加外界訓練515人次；員工考取專業證照補助報名費808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）及數位發展等未來趨勢，2021年增加辦理與數位發展有關訓練，因應業務需要，檢討並整併相關具重複性課程，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。2021年數位學習時數達63萬1,890小時，數位課程建置科目數71個（較2020年同期增加2.90%）。

中華郵政歷年辦理訓練成果								
年度	2018年		2019年		2020年		2021年	
項目/性別	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
班期數	1,216		1,360		873		1,131	
員工人數	17,963	8,467	17,925	8,580	17,765	8,560	17,372	8,496
實體受訓時數	227,591.4	174,176.2	259,755	223,549	146,152	131,159	119,354	101,672
員工平均實體受訓時數	12.67	20.57	14.49	26.05	8.23	15.32	5.28	10.04
	15.20		18.23		10.58		8.54	
數位學習時數	822,256.5		891,516		885,559.5		631,890	
員工平均數位學習時數	31.11		33.64		33.61		24.33	

中華郵政各類別員工教育訓練								
年度	2018年		2019年		2020年		2021年	
項目/性別	男性	女性	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	2,678	1,557
主管人員訓練時數	68,281.5	60,034.3	80,214.0	66,474.5	19,496	16,590	41,403.7	31,861.3
主管人員平均受訓時數	32.53	39.50	38.84	44.79	9.52	11.04	15.50	20.18
非主管人員人數	15,929	6,989	15,892	7,116	15,841	7,130	14,694	6,939
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	77,950.3	69,811
非主管人員平均受訓時數	10.20	16.74	11.30	22.08	8.00	16.07	5.28	10.02

註1. 資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統2019年度至2021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。

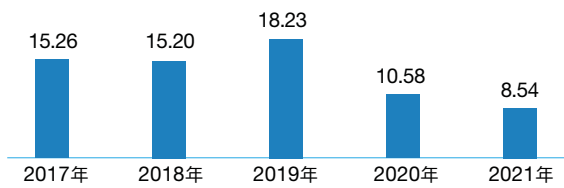
註5. 上表所列「員工平均實體受訓人時數」及「員工平均數位學習時數」計算至小數點第二位，小數點第三位採四捨五入方式計算。

註6. 2021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。

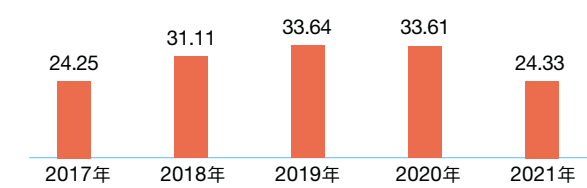
註7. 因系統限制，本公司數位學習時數之統計僅列有總學習人數及學習時數，未細分不同性別。

註8. 主管人員定義為支領第6職責層次以上職務待遇之人員。

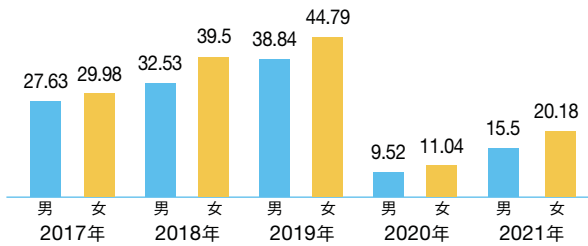
員工平均實體受訓時數



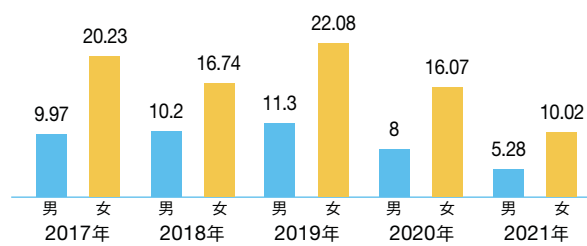
員工平均數位學習時數



主管人員平均受訓時數



非主管人員平均受訓時數



## 員工教育訓練照片



## 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」、「郵政壽險保障型暨長繳費年期商品推展訓練」、「郵政壽險師資能力養成班」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「金融科技在監理的運用、變遷環境下風險管理與永續發展」、「IFRS17與ICS 下風險管理之策略與思維研討會」、「國際監理制度發展趨勢與管理模式轉型浪潮」、「人身保險業簽證精算人員實務處理原則研討會」、及「ESG天命永續讀書會」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，同時依據本公司郵政事業四年（2021年至2024年）建設計畫，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。2021年接受績效及職業發展檢核的員工百分比為100%。2021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，賡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。


為鼓勵郵政現職員工增進專業能力、建置人才資料庫，以因應郵政未來發展需要，本公司於2021年11月，新增專業證照考試報名費補助項目24項。迄今，本公司同仁取得金融、壽險、資訊、資通安全、英語能力檢定、內部控制、職業安全與衛生、物流及建築師等專門職業及技術高等考試等相關得補助證照，共計80項；其登錄之相關證照並可供職階晉升考試加分之依據。

在提升員工職能方面，本公司以補助費用方式鼓勵赴大專院校進修學習，並依業務需要指派參加外界訓練、研習或交流（含國內、外及大陸地區），汲取外界產學知識，提升及深化員工之專業知能。透過多元化的學習進修，培訓並儲備優秀專業菁英及管理人才。



### 多元化職能進修管道

- EMBA課程
- 碩士在職專班
- 海外地區業務觀摩、參訪、交流或研討
- 赴大陸地區業務觀摩、參訪、交流或研討
- 參加外界專業訓練
- 參加外界研討會
- 參加先進技術專題講座及產學交流媒合會



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2021年職災目標包括總公司失能傷害頻率(FR)小於0.35以及總公司失能傷害嚴重率(SR)小於9，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、適切性及有效性。

### 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，已於2021年底輔導完畢，並完成桃園郵局及總公司系統建置，預計2022年完成500人以上各等郵局(臺北郵件處理中心)ISO 45001管理系統建置。本公司依據職業安全衛生法第18條規定，賦予全體工作者如遇立即發生危險之虞時，得自行退避至安全場所且不予處分之權利，並承諾降低工作場所之危害，提供全體工作者安全健康的職場環境，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

中華郵政除臺東郵局及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，由藍協理為主任委員，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。歷年參訓人數如下：

## 職業安全衛生在職教育訓練

	時數	參訓人數
2019	3	18,041
2020	3	2,763
2021	3	4,479

資料來源：郵政訓練行政系統年度資料。

## 2021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	12人	每2年6小時	47人
	丙種職業安全衛生業務主管	21小時	6人	每2年6小時	27人
	職業安全（衛生）管理師	130小時	1人	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	4人
	職業安全衛生委員會委員	0小時	2人	每3年3小時	4人
	勞工健康服務護理人員	50小時	0人	每3年至少12小時	8人
特殊作業安全衛生教育訓練	堆高機操作人員	18小時	10人	每3年3小時	26人
一般類訓練	急救人員	18小時	81人	每3年3小時	102人
	防火管理人	12小時	24人	每3年6小時	12人
職業安全衛生管理系統教育訓練	ISO45001內部稽核人員	6小時	41人		



自衛消防編組教育訓練



## 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	2019年	2020年	2021年
總工時	女性總經歷工時	17,022,720	17,234,000	16,181,016
	男性總經歷工時	35,563,200	35,726,000	34,470,564
	總經歷工時	52,585,920	52,960,000	50,651,580
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	4	1
	總計死亡人(次)數	2	4	1
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	3	5	6
	男性總計嚴重職業傷害人(次)數	36	29	31
	總計嚴重職業傷害人(次)數	39	34	37
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	118	101	115
	男性總計職業傷害人(次)數	627	657	587
	總計職業傷害人(次)數	745	758	702
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	0.0562	0.1120	0.0290
	總計職業傷害所造成的死亡比率	0.0380	0.0755	0.0197
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	0.1762	0.2901	0.3708
	男性總計嚴重職業傷害比率	1.0123	0.8117	0.8993
	總計嚴重職業傷害比率	0.7416	0.6420	0.7305
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	6.9319	5.8605	7.1071
	男性總計職業傷害比率	17.6306	18.3900	17.0290
	總計職業傷害比率	14.1673	14.3127	13.8594

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=可記錄的職業傷害數(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. 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。2021年1件因公死亡原因為投遞郵件途中發生意外，經送醫急救後約2個月仍不治死亡。  
 註7. 2021年發生一起承攬商意外事故，為樹林大同郵局清潔人員跌倒骨折，已協助就醫，並將現場整理改善，以防止再發生。

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（或相當層級）為召集人，執行秘書由郵務處副處長擔任，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。

#### 本小組督導事項如下：

- 3
- 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，亦於部份郵局設置醫護室，提供員工與承攬商之健康諮詢服務。本公司依勞工健康保護規則第17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40歲以上員工及未滿40歲外勤員工健康檢查

18,204人，每人3,500元；合約中規範承攬商對於所僱用之員工應實施相關健康檢查作業。2021年全體工作者無相關職業病案件。

為維護同仁健康，總公司辦理流感疫苗接種活動，2021年3月31日於金山大樓及愛國大樓辦理，接種人數共82人。此外，公司亦積極鼓勵同仁接種COVID-19疫苗，並配合「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」辦理防疫給假措施。

## COVID-19（新型冠狀病毒）防疫給假措施

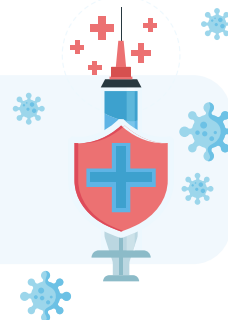
配合「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」施行，2020年2月25日（含）以後員工如有以下情形者，給予「防疫隔離假」，且不影響全勤獎金、年終（度）考成（核）及經營績效獎金。

1. 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。
2. 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。
3. 2020年3月19日以後非因公需要出國者，其受居家隔離/檢疫期間得選擇申請不支薪之防疫隔離假。

### COVID-19疫苗接種率

第一劑疫苗接種率：96.74%    第二劑疫苗接種率：93.90%

註：數據統計至2021年12月29日止。



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	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
一般健康檢查人數	2,825	24,839	1,804	1,833	18,204
一般健康檢查費用（仟元）	9,615	82,355.2	5,437.8	6,147.3	63,165.5
特殊健康檢查人數	0	74	329	310	0
特殊健康檢查費用（仟元）	0	259	771.3	736.5	0
健檢費用（仟元）	9,615	82,614.2	6,209.1	6,883.8	63,165.5

## 中華郵政職業健康計畫

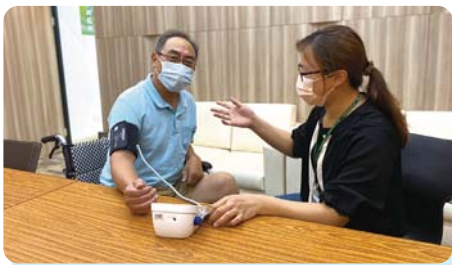
- 1.訂有人因性危害預防計畫、母性健康保護計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫及執行職務遭受不法侵害預防計畫。
- 2.本公司依勞工健康保護規則第17條規定辦理健康檢查，檢查頻率為年滿65歲者每年檢查1次；40歲以上者每3年1次；未滿40歲者每5年1次。
- 3.為照顧外勤員工之健康，原自2017年起每年補助50歲以上外勤員工健康檢查（請參閱2017年7月20日勞字第1061701074號函），自2021年起放寬至40歲以上未滿50歲者每2年1次；未滿40歲者每3年1次（請參閱2020年12月21日人字第1090602781號函）。



總公司-金山大樓流感疫苗接種



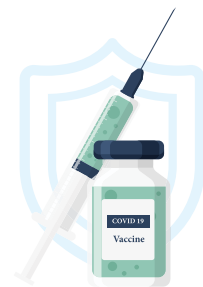
總公司-愛國大樓流感疫苗接種



總公司-護理師健康諮詢



新竹郵局-COVID-19疫苗施打



## 健康工作環境

中華郵政提供員工健康工作環境，2021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、臺中郵局
- 職場健康企業獎 - 「職要您健康-健康樂活職場癌症篩檢」：臺中郵局
- 無菸場所：苗栗郵局、臺南郵局
- 優良哺乳室認證標章：總公司、嘉義郵局



▪ 幸福郵人特輯 ▪

## 郵政幼兒園



### 目標4. 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習

細目標4.2 在西元2030年以前，確保所有的孩童都能接受高品質的早期幼兒教育、照護，以及小學前教育，因而為小學的入學作好準備。

郵政幼兒園前身為「臺北郵政員工子女課外活動中心」，1985年福委會事業單位同意借用臺北市愛國東路82、84號舊有宿舍供郵政員工子弟課外活動中心使用，因該屋為1-4樓，為符幼兒法規及安全考量，經協洽事業單位同意，遷至儲匯局劃撥大樓一樓，以委外經營模式辦理。

2005年8月郵政公司為因應兩性工作平等法通過，經委託福委會將上項活動中心向臺北市政府申請設立登記「財團法人中華民國郵政職工福利委員會附設員工子女托兒所附設托育中心」，設址在愛國大樓2樓，佔地773.5平方公尺，繼續以公辦民營方式委託原經營廠商辦理。2012年11月配合幼托整合政策更名為「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」，以公辦民營方式委外經營，相關的硬體設備、教室、廁所廚房及消防設備，則由公司資產營運處耗資數百萬，招商重新整修，也就是2樓現址目前的規模。

2017年經公告招標評選，由「財團法人幼兒教育基金會」得標，自2017年8月1日起受託接辦，並藉由評選方式遴聘園長，園方2021學年度上學期招收人數為大班26名、中班29名、小班30名及幼幼班16名，合計101名，人員編制方面規劃班級老師8位，行政老師3位，廚工1位。此外，每日收托時間配合本公司彈性上班時間，自上午7時30分起至下午6時止，並提供延後照顧服務，時間18：00-19：00。

本公司不僅免費提供場地、水電供幼兒園使用外，每年亦編列預算，維護幼兒園設備；2021年因疫情影響，特別為園方加裝紫外線殺菌機、增購壓克力隔板，改善線上教學設備，同時添購改善空氣品質的奈米殺菌活氧機等等。本公司與職工福利委員會為照顧員工、提供員工子女更優質的教學環境，致力於改善園方軟硬體設備，提升教學品質，再加上目前陳園長帶領的教師團隊用心經營，郵政幼兒園深受員工家長們的肯定。



1樓藝術空間



2樓入口



中庭空間



廁所藝術化



班級設備

本公司依性平法每年編列預算，用以維護幼兒園設備，汰舊換新，由勞安單位一併管理每年進行建築物安全檢查、消防檢查，大環境消毒建築物等等。幼兒園定期檢查負責環境安全維護。2020年獲交通部列為公共化托育業務的標竿學習單位，並於同年9月間辦理交通部所屬各機關至郵政幼兒園進行參訪交流活動。

郵政幼兒園之設置，主要因素係照顧員工子女，讓員工能安心工作，無後顧之憂。本公司秉持「幸福企業」理念，無償提供幼兒園場地使用、水電及設備維護，不僅在收費方面相較坊間私立幼兒園便宜許多，減輕同仁經濟負擔，同時建構優質之幼兒學習環境。

員工是公司的重要資產，員工的幸福感，往往是推升企業競爭力的重要推手。爰身為永續經營企業的郵政公司，必重視員工的幸福感除應給出相對等的報酬、福利待遇等，讓員工的生活安穩，友善環境，使其專心投入工作，進而吸引更多優秀人才，以打造永續經營的幸福職場。

再者，臺灣少子化狀況嚴峻，加上經濟及家庭型態的改變，幼兒托育成為一大問題，進而提供友善生育環境也是企業的社會責任之一。謹此，本公司積極配合政府的公共托育普及化重要施政政策，除可落實社會責任，也能幫助解決臺灣所面臨少子化的重大問題。同時加強福利措施強化並勞資關係，有助於公司未來永續經營。