

Chapter 6

打造幸福職場

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，亦可減少撫卹金及車輛維修等費用。

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



打造幸福職場管理方針

永續管理投入

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」

預防或補救措施

- 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13頁「2022年永續成果與績效」打造幸福職場績效

6.1

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。

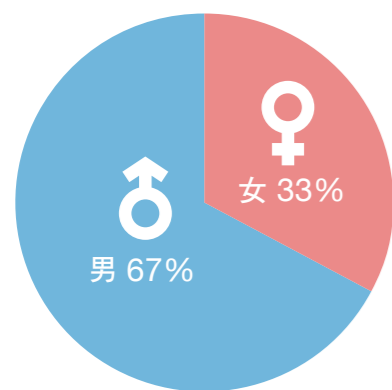
人力組成

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且永久聘僱)，員工係指轉調人員、職階人員及約僱人員 3 大類。

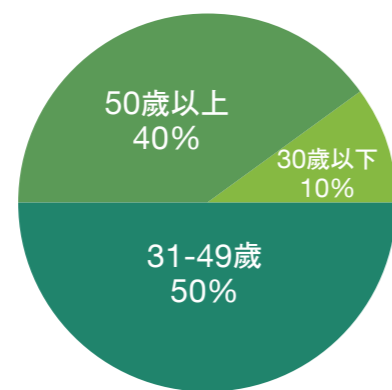
本公司 2022 年底員工總數 25,648 人，較上年度 25,868 人，減少 220 人(其中轉調人員 8,024 人，較上年度 9,002 人，減少 978 人；職階人員 15,528 人，較上年度 14,723 人，增加 805 人；約僱人員 2,094 人，較上年度 2,141 人，減少 47 人)。近年來隨著人員離退及積極進用新進人員，職階人員已成為本公司員工主力。

截至 2022 年底止，員工平均年齡 45.6 歲，與上年度 2021 年底平均年齡 45.8 歲相比，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。

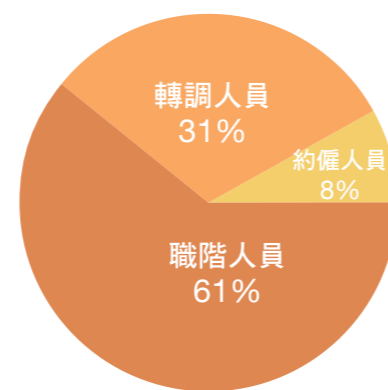
2022年各性別員工占比



2022年各年齡層員工占比



2022年員工僱用類別占比



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，如：本公司成立後進用之人員…等。

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

2020	男	女	合計
董事長.總經理.機要人員	2	0	2
轉調人員	7,004	2,927	9,931
職階人員	9,446	4,748	14,194
約僱人員	1,313	885	2,198
合計	17,765	8,560	26,325

2021	男	女	合計
董事長.總經理.機要人員	2	0	2
轉調人員	6,359	2,643	9,002
職階人員	9,726	4,997	14,723
約僱人員	1,285	856	2,141
合計	17,372	8,496	25,868

2022	男	女	合計
董事長.總經理.機要人員	2	0	2
轉調人員	5,710	2,314	8,024
職階人員	10,120	5,408	15,528
約僱人員	1,269	825	2,094
合計	17,101	8,547	25,648



2020	男	女	合計
全日制人員(全職)	17,626	7,788	25,414
部分工時人員(兼職)	139	772	911
合計	17,765	8,560	26,325



2021	男	女	合計
全日制人員(全職)	17,237	7,750	24,987
部分工時人員(兼職)	135	746	881
合計	17,372	8,496	25,868



2022	男	女	合計
全日制人員(全職)	16,971	7,838	24,809
部分工時人員(兼職)	130	709	839
合計	17,101	8,547	25,648

員工身分如依工時區分可分為全日人員(全職)及部分工時人員(兼職)，本公司2022年底，全日人員24,809人，較上年度24,987人，減少178人；部分工時人員839人，較上年度881人，減少42人。本公司部分工時人員已逐年減少，另本公司並無臨時員工與無時數保證之員工。

員工年齡分析

2020			合計	比例
30歲以下	1,333	1,409	2,742	10.42%
31~49歲	8,550	3,809	12,359	46.95%
50歲以上	7,882	3,342	11,224	42.63%
合計	17,765	8,560	26,325	100%

2021			合計	比例
30歲以下	1,224	1,376	2,600	10.05%
31~49歲	8,505	3,959	12,464	48.18%
50歲以上	7,643	3,161	10,804	41.77%
合計	17,372	8,496	25,868	100%

2022			合計	比例
30歲以下	1,232	1,392	2,624	10.23%
31~49歲	8,524	4,260	12,784	49.84%
50歲以上	7,345	2,895	10,240	39.93%
合計	17,101	8,547	25,648	100%

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2022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)均為本國籍居民，其中女性人數占比為54.29%。

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2022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3.30%(依法應進用身心障礙者762人，已進用859人，超額進用97人)。另本公司2022年度依法應進用原住民39人，已進用261人，超額進用222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：

2022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	2022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	3,903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	19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	14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、電腦備援中心辦公大樓清潔工作、電腦備援大樓空氣調節設備保養服務、雙中心(臺北、臺中)電腦機房系統作業委外服務、開放應用系統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	1,029人
公共事務處	客服相關工作	66人
	合計	5,088人

2020			合計
原住民	181	74	255
身心障礙者	533	348	881
合計	714	422	1,136

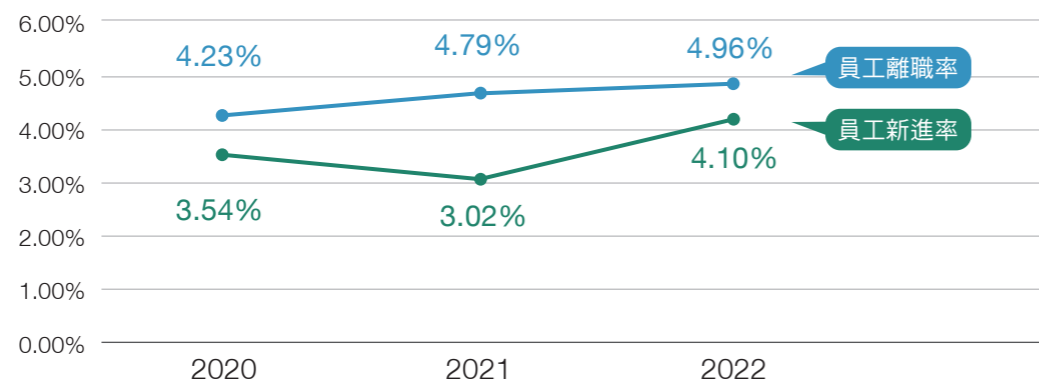
2021			
原住民	184	73	257
身心障礙者	540	356	896
合計	724	429	1,153

2022			
原住民	185	76	261
身心障礙者	521	338	859
合計	706	414	1,120

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2022年度進用1,052人，其中男性556人，女性496人，新進人員以男性占多數。本公司近3年(2020至2022年)員工離職率分別為4.23%、4.79%及4.96%，2022年因屆齡退休人數增加致較2021年離職率高。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；並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



新進員工統計表

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	241	196	437	212	234	446	276	283	559
31~49歲	337	130	467	205	116	321	263	210	473
50歲以上	21	7	28	10	4	14	17	3	20
合計	599	333	932	427	354	781	556	496	1,052
員工新進率	3.54%			3.02%			4.10%		

註1：新進率 = 新進員工總數 / 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

離職員工統計表

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	25	32	57	28	32	60	31	26	57
31~49歲	120	35	155	98	61	159	119	73	192
50歲以上	619	281	900	698	321	1,019	664	359	1,023
合計	764	348	1,112	824	414	1,238	814	458	1,272
員工離職率	4.23%			4.79%			4.96%		

註1：離職率 = 離職員工總數 / 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。

全體員工離職原因統計表

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
自願離職	492	249	741	498	300	798	526	348	874
非自願離職	5	2	7	28	6	34	10	2	12
退休	267	97	364	298	108	406	278	108	386
合計	764	348	1,112	824	414	1,238	814	458	1,272
自願離職率	2.81%			3.08%			3.41%		
非自願離職率	0.03%			0.13%			0.05%		

註1：自願離職包括自辭及自請退休之人數。

註2：非自願離職是指資遣、因案解雇及意外死亡之人數。

註3：退休是指屆齡退休、強制退休及因公或病退休之人數。

註4：自願離職率 = 自願離職員工總數 / 員工總數。

註5：非自願離職率 = 非自願離職員工總數 / 員工總數。

外勤人員離職原因統計表

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
自願離職	211	44	255	234	34	268	254	49	303
非自願離職	4	0	4	13	0	13	6	0	6
退休	50	9	59	73	20	93	71	15	86
合計	265	53	318	320	54	374	331	64	395
自願離職率	0.97%			1.04%			1.18%		
非自願離職率	0.02%			0.05%			0.02%		

註1：自願離職包括自辭及自請退休之人數。
 註2：非自願離職是指資遣、因案解雇及意外死亡之人數。
 註3：退休是指屆齡退休、強制退休及因公或病退休之人數。
 註4：自願離職率 = 自願離職員工總數 / 員工總數。
 註5：非自願離職率 = 非自願離職員工總數 / 員工總數。

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。2022年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為98.99%，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%。另中華郵政工會致力為勞工爭取相關權益，如：透過勞資會議、團體協約等，透過理性及和平之方式進行，每年與中華郵政公司辦理一次業會合作協調會報，由業會雙方以協商方式達成提升員工權益上之共識。除爭取會員權益提升會員之服務品質外，亦常態性辦理國內外工會之交流參訪。



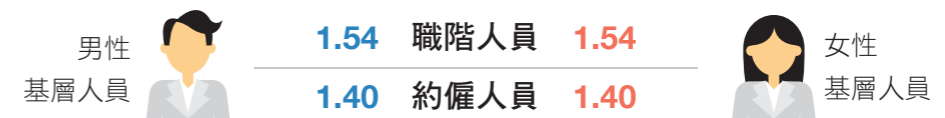
6.2

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，2022年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.54倍，約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.40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)。本公司薪酬最高個人之年度總薪酬與公司其他員工年度總薪酬之中位數的比率為364.12%；薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與其他員工平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率20.6%。

2022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



註1：2022年新進職階專業職人員起薪38,880元；約僱人員起薪35,330元。
 註2：2022年每月基本工資為25,250元。

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。 2.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給與退休。

其中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，或選擇不提繳。

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、心靈轉圜、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」、「郵政職工體育委員會」，負責辦理各項員工相關福利業務，包括優於勞基法之請假制度、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。2022年上學期子女教育補助金申請人數為8,636人
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。2022年結婚互助金申請人數為492人
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。2022年生育互助金申請人數為504人
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。2022年職工眷屬喪葬互助金申請人數為891人
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
職業駕照駕駛之相關補助	補助駕駛考試費用、體檢費用
提供郵務士相關配備	購置太陽眼鏡、雨衣配發給各外勤人員



2022
員工體育競賽活動



2022
歲末聯誼晚會



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。2022年本公司共554位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達94.28%，留任率為98.08%。

中華郵政歷年育嬰留職停薪統計

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合育嬰留職申請資格人數	1,491	883	2,374	1,421	930	2,351	1,321	925	2,246
實際申請育嬰留職人數	65	345	410	95	364	459	139	415	554
育嬰留職預計於當年度復職人數	39	179	218	54	160	214	90	207	297
當年度育嬰留職復職人數	36	172	208	51	157	208	83	197	280
前一年度育嬰留職復職後持續工作一年人數	34	170	204	35	172	207	48	156	204
育嬰留職復職率(%)	92.31%	96.09%	95.41%	94.44%	98.13%	97.20%	92.22%	95.17%	94.28%
育嬰留職留任率(%)	94.44%	98.84%	98.08%	97.22%	100.00%	99.52%	94.12%	99.36%	98.08%

註1：符合育嬰留職申請資格指子女3歲以內的員工。

註2：育嬰留職復職率 = 當年度育嬰留職復職人數 / 育嬰留職預計於當年度復職人數。

註3：育嬰留職留任率 = 前一年度復職後持續工作一年人數 / 前一年度復職人數。

6.3

重視人權

本公司招募與僱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。本公司訂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，且契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訓練與教育。本公司尚未建立人權政策明確規範，惟實務上已踐行人權精神。2022年無發生使用童工、強迫勞動與涉及侵害原住民權利事件，惟發生4件性騷擾相關事件，均依規定核予被申訴人行政懲處，並接受性平教育課程及輔導。

針對性騷擾事件，本公司依據性騷擾防治法及性別工作平等法，訂定性騷擾防治申訴調查處理要點及成立性騷擾申訴調查委員會，採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，維護員工之權益及隱私。

性別平等工作小組

中華郵政股份有限公司提供女性員工友善的工作環境，設置優質認證的哺(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。該小組原則上每4個月召開會議一次，任務如下：

- 1.性別平等業務之提供諮詢及指導事項
- 2.性別平等觀念宣導及推動事宜
- 3.落實現職人員之推動性別主流化相關事項
- 4.其他性別平等促進事宜



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)。2022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：



6.4

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。

中華郵政訓練作業流程圖



中華郵政2022年度訓練目標

即時補充人力 促進組織活化	為補充缺乏之基層人力，並加強人力運用及注入新血，以改善公司人力老化等問題，強化公司經營體質，降低用人費用。
合理人員配置 活化人力運用	依業務所需合理分配各單位員額，並定期辦理人力盤點，檢視各單位人力運用情形，以達職務合理設置，避免勞逸不均情形。
促進新陳代謝 落實經驗傳承	依離退職缺辦理招考，辦理各階層主管培訓，以儲備優秀主管人才。
培育優秀人才 鼓勵觀摩學習	訂定年度訓練計畫，依計畫辦理各項專業技術訓練課程，並辦理國內外研習、觀摩及開會等交流活動，汲取外界管理、技術及實務經驗。
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。
落實保障身心 障礙者就業權益	為提升身心障礙者勞動參與率，並符合法定進用人數比率3%，本公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均按月足額進用身心障礙人員，以增加身心障礙者就業機會。

2022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，2022年專業人才培訓達1,318人次；員工赴國內大專院校(含研究所)進修131人次，另薦送參加外界訓練632人次；員工考取專業證照補助報名費1,275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，2022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。2022年數位學習時數達57萬2,450.5小時，數位課程建置科目數77個(較2021年同期增加8.45%)。



中華郵政歷年辦理訓練成果

	2020		2021		2022	
	男	女	男	女	男	女
班期數	873		1,131		1,868	
員工人數	17,765	8,560	17,372	8,496	17,101	8,547
實體受訓時數	146,152	131,159	119,354	101,672	193,763	156,116
員工平均實體受訓時數	8.23	15.32	5.28	10.04	11.33	18.27
	10.58		8.54		13.64	
數位學習時數	885,559.5		631,890		572,357	
員工平均數位學習時數	33.61		24.33		22.32	
	2020		2021		2022	

中華郵政各類別員工教育訓練

	2020		2021		2022	
	男	女	男	女	男	女
主管人員人數	2,048	1,503	2,678	1,557	2,632	1,600
主管人員訓練時數	19,496	16,590	41,403.7	31,861.3	47,907	38,735.5
主管人員平均受訓時數	9.52	11.04	15.50	20.18	18.20	24.21
非主管人員人數	15,841	7,130	14,694	6,939	14,469	6,947
非主管人員訓練時數	126,659	114,566	77,950.3	69,811	145,856	117,380
非主管人員平均受訓時數	8.00	16.07	5.28	10.02	10.08	16.90
	2020		2021		2022	

註1：資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統2020年度至2022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人數，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。

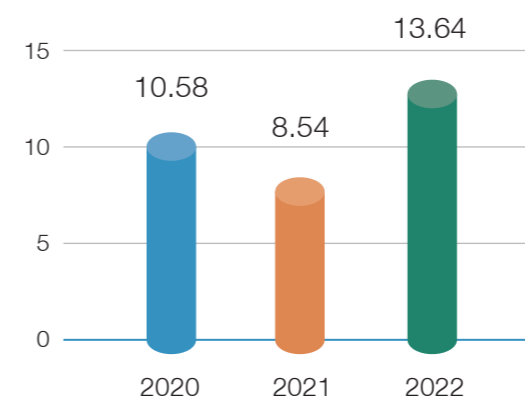
註6：2022年實體受訓時數減少係因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫措施，上半年停辦多項訓練。

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。

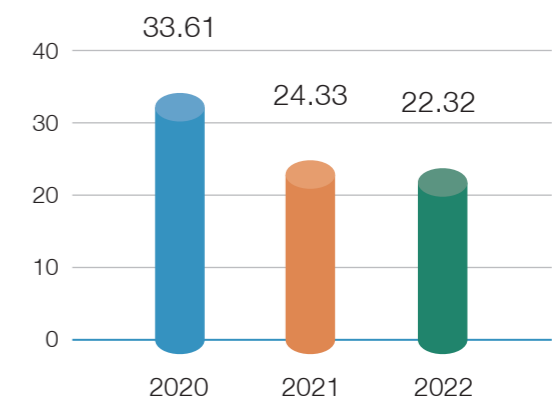
員工平均實體受訓時數

單位：小時



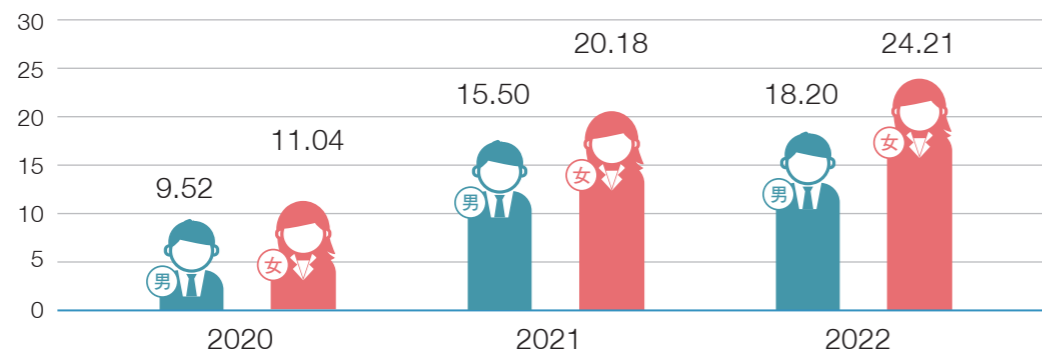
員工平均數位學習時數

單位：小時



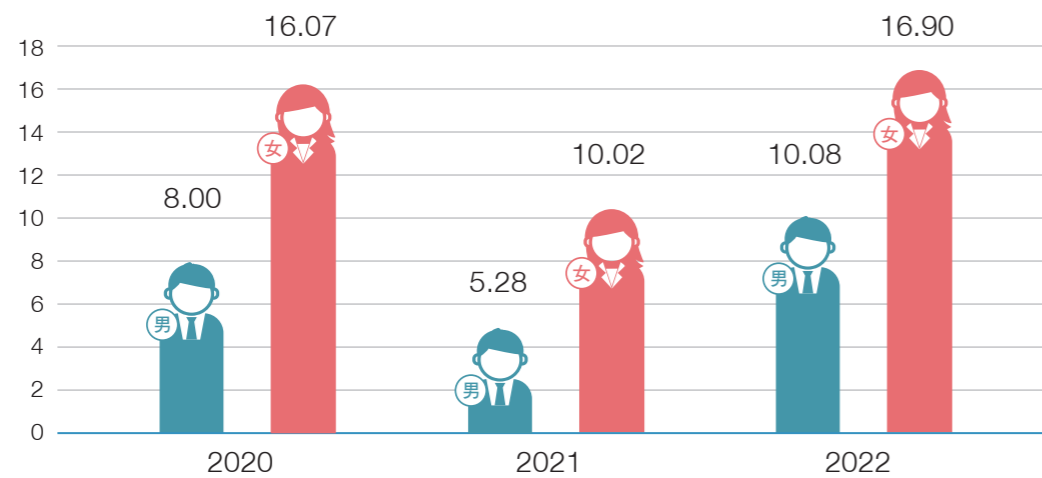
主管平均實體受訓時數

單位：小時



非主管人員平均受訓時數

單位：小時



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「裁罰案件常見缺失研討」、「保險事業永續經營的挑戰與轉機」、「金融市場波動下之資產負債管理挑戰」、「人身保險業簽證精算人員實務處理原則研討會」、「人工智慧與數位科技-保險業的數位轉型」及「ESG永續系列課程」等專業課程，以強化工作效率，提升員工專業度。

2022年度壽險實體課程統計表

項次	課程名稱	梯次	人數
1	壽險師資培訓班	2	68
2	壽險一般主管稽核研習班	1	51
3	保障型暨長繳費年期商品推展訓練	7	374
4	銀星培育計畫	10	508
5	壽險業務員基本訓練	10	834
6	郵政壽險新星培育計畫	6	657



加強郵務人員服務品質

1. 加強新進人員派任前訓練與實習，包括投遞路線、理排信、郵件投遞相關業務之法令規章、正確服務理念、工作態度、應對技巧等。
2. 各類掛件切依規定按鈴及輔以呼叫，並適時等候，不得逕行繕發「郵件招領通知單」招領。
3. 持續督導各投遞單位落實快捷、包裹郵件持續上樓投遞服務措施，投遞不成功時，除繕發「郵件投遞通知單」外，並應主動依包裹託運單或封面上所書收件人電話號碼聯絡收件人再投。
4. 依規定繕發郵件測驗函、查驗投遞單，並抽查紀錄快捷、包裹上樓投遞情形，蒐集顧客對投遞人員、投遞品質之意見，以資改善。
5. 配合CPTPP等國際經貿組織之政策需求，有關消費者保護及透明化原則之要求暨維持函件遞送品質，函件收寄或投遞業者應於函件封面上標示其名稱、商標或其他足資識別之符號。本公司所遞送之郵件，皆已依照郵政法規定，於郵件封面上黏貼郵票、印刷或加蓋表示「郵資已付」之符誌。



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。2022年接受績效及職業發展檢核的男女員工百分比為100%。2022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。

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。

6.5

職業安全衛生

高品質的服務必須建立在員工、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，提供健康與舒適的職場。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。

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，鑑別環安衛活動潛在危害、評估與處置風險，預防職業傷病，持續提升職安衛的整體績效。未來將持續檢討、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。

總公司為有效鑑別本公司工作場所例行性及非例行性之活動，凡所有進入本公司之人員(包含承攬商及訪客)與其使用之機械及設備，可能衍生的物理性、化學性、生物性以及人因問題等各類型之危害，界定其風險，進行必要之安全衛生風險與機會評估。並依據此風險與機會評估結果，進行有效之風險控制、機會提升，以管制此類危害。同時依相關資訊適時更新，以確保職業安全衛生政策、目標與職業安全衛生風險與機會評估之適切性，並追蹤達成狀況。

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2022年完成基隆、臺北、板橋、三重、桃園、新竹、苗栗、臺中、彰化、南投、雲林、嘉義、臺南、高雄、屏東等15局及臺北郵件處理中心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，每年亦定期重新檢視。當有施工方法或設備、作業程序變更，以及有環安衛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。

2022年本公司交通意外事故件數較2021年增加37件，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，針對所轄各等郵局之外勤人員發生交通意外事故，每

月統計資料，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。相關作為如下：

- 1.外勤單位主管每月至少2次，利用投遞出班前精神講話機會，提醒注意行車安全、汽機車全日開頭燈與零酒駕宣導。
- 2.輔導並考核外勤新進人員與發生交通事故之同仁熟悉打檔機車及手排汽車操作及駕駛要領
- 3.單位駕駛人員值勤前，實施酒精濃度測試，每人每月至少1次以上隨機抽測酒精濃度，並作成酒精濃度測試紀錄表
- 4.電動機車設定最高行車速度每小時60公里，減少超速情況。
- 5.透過衛星定位管控系統建立四輪以上郵用車輛行車安全管理機制，對超速、急加速、急減速等駕駛行為分析，導正駕駛人員開車行為，避免危險事故發生
- 6.郵用車輛裝設行車視野輔助設備，即時提供車輛前後左右區域之影像；投遞用及收攬用廂型車裝設倒車雷達、無線胎壓偵測器及盲區偵測警示系統，以利行車安全。
- 7.鼓勵駕駛人至「郵政e大學」學習有關交通安全宣導、事故應變處理方法等線上課程。

工安教育與訓練

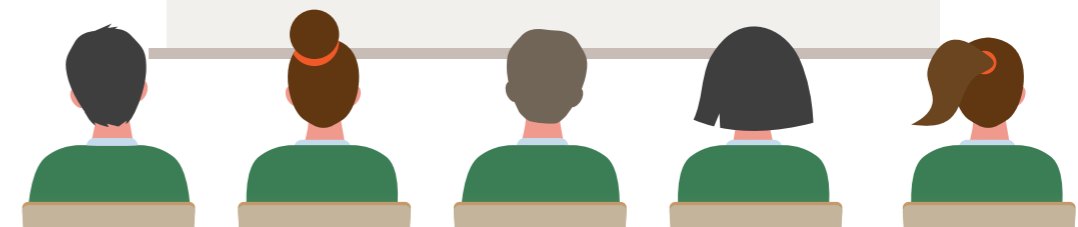
中華郵政除臺東郵局及澎湖郵局外，其餘各等郵局及臺北郵件處理中心皆有成立職業安全衛生委員會，本公司每3個月至少開會1次，勞工代表佔委員人數三分之一以上。為推動職業安全衛生管理系統，總公司成立推動小組，由藍協理為主任委員，勞工安全衛生處處長為管理代表，各單位皆推派1名推動委員及推動幹事。

本公司係依據職業安全衛生法第32條及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2020至2022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
2020年	3	2,763
2021年	3	4,479
2022年	3	17,958

資料來源：郵政訓練行政系統年度資料。



2022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	10人	每2年6小時	16人
	乙種職業安全衛生業務主管	35小時	6人	每2年6小時	5人
	丙種職業安全衛生業務主管	21小時	24人	每2年6小時	180人
	丁種職業安全衛生業務主管	6小時	0人	每2年6小時	0人
	職業安全(衛生)管理師	130小時	1人	每2年12小時	8人
	職業安全衛生管理人員	115小時	4人	每2年12小時	8人
	職業安全衛生委員會委員	0小時	3人	每3年3小時	80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	12人	每3年3小時	10人
一般類訓練	急救人員	16小時	95人	每3年3小時	195人
	防火管理人	12小時	62人	每3年6小時	54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	137人	-	-
	危害鑑別、風險和機會評估	3小時	155人	-	-

職業安全與傷害預防

中華郵政為減少職業災害的發生，首先考量環安衛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，本公司建置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。各履約管理單位與承攬商簽約或施工前，各履約管理單位與承攬商簽約或施工前，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	2020	2021	2022
總工時	女性總經歷工時	17,234,000	16,181,016	17,025,624
	男性總經歷工時	35,726,000	34,470,564	34,065,192
	總經歷工時	52,960,000	50,651,580	51,090,816
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	4	1	0
	總計死亡人(次)數	4	1	0
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	5	6	1
	男性總計嚴重職業傷害人(次)數	29	29	17
	總計嚴重職業傷害人(次)數	34	35	18
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	101	107	144
	男性總計職業傷害人(次)數	657	590	660
	總計職業傷害人(次)數	758	697	804
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	0.1120	0.0290	0
	總計職業傷害所造成的死亡比率	0.0755	0.0197	0
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	0.2901	0.3708	0.05873
	男性總計嚴重職業傷害比率	0.8117	0.8413	0.49904
	總計嚴重職業傷害比率	0.6420	0.6910	0.35231
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	5.8605	6.6127	8.45783
	男性總計職業傷害比率	18.3900	17.1161	19.37461
	總計職業傷害比率	14.3127	13.7607	15.73668

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6：2020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2022年行車事故發生件數為943件，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。

意外事故處理小組

總公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均設置意外事故處理小組，並由勞安單位主管擔任召集人。小組成員如下：

1 總公司

由勞工安全衛生處、資產營運處、政風處、人力資源處、相關業務單位及工會派員組成。

各等郵局、臺北郵件處理中心

由勞安科、政風室、人力資源室、相關業務單位及工會派員組成。

處理意外事故時，並由事故單位主管參加之。並依「中華郵政股份有限公司意外事故處理與鑑定原則」處理事故案件。

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，亦依法令規定僱用或約聘護理師推動健康與安全的講座，並與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。部份郵局設置醫護室，提供員工與承攬商健康諮詢服務。本公司依勞工健康保護規則第17條規定定期辦理員工健康檢查，並提供健康檢查補助額為每人3,500元，惟為照顧中高齡層外勤員工之健康，本公司自2017年起增加辦理50歲以上外勤員工每年1次健康檢查；承攬合約亦規範承攬商對於所僱用之員工應實施健康檢查作業。2022年全體工作者無相關職業病案件。

中華郵政歷年員工健康檢查統計

	2020	2021	2022
一般健康檢查人數	1,833	18,204	4,014
一般健康檢查費用(仟元)	6,147.3	63,165.5	13,943.8
特殊健康檢查人數	310	0	0
特殊健康檢查費用(仟元)	736.5	0	0
健檢費用(仟元)	6,883.8	63,165.5	13,943.8

中華郵政職業健康計畫

- 一、訂定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。
- 二、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。
- 三、本公司辦理郵政職工團體傷害保險、定期壽險，及外勤同仁因執行勤務(含上下班途中)被狗咬傷申請慰問金及意外傷害保險，當外勤同仁遇有意外事故時，得洽福利會或服務單位工會協助保險理賠請領事宜。



2022年1月10日與臺北市大安區健康服務中心，在金山、愛國大樓合作辦理2021年「公費流感疫苗施打接種服務」，接種人數共238人。

2022年11月23日由臺北市大安區健康服務中心及仁愛醫院合作，在金山、愛國大樓辦理2022年「公費流感疫苗施打接種服務」，接種人數共240人。

健康工作環境

中華郵政提供員工健康工作環境，2022年各營運獲得之認證與標章如下所示：

健康職場認證

基隆郵局
雲林郵局
嘉義郵局
臺南郵局

健康職場認證 健康啟動標章

臺中郵局

無菸場所

基隆郵局
苗栗郵局

優良哺乳室 認證標章

總公司
苗栗郵局
嘉義郵局

