

Chapter

05 建構幸福職場



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，本公司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，為避免對經營產生衝擊，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，並建立尊重人權的意識與文化及良好職場環境，保障員工的人權，構築堅實信任關係，以引領持續成長及永續經營。

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)

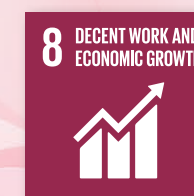
訓練與教育(GRI 404)

性別平等策略(自訂主題)

衝擊描述

良好之勞雇與勞資關係及職場環境可增進員工向心力，提升產值，同時，員工需具備專業知識與能力，確保業務執行安全，否則可能影響客戶權益。並依業務性質，人員可能因公發生交通事故而造成損失，若能降低發生，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，影響經濟與社會占比較高。

對應之SDGs



永續管理

政策

- 加強人才招聘、培育與人力運用，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

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
- 交通部性別平等計畫

管理程序

- 勞動基準法
- 性別平等工作法
- 就業服務法
- 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

預防或補救措施

- 員工權益：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：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，重視性別平等議題，並設置專線（02-23969549）、傳真（02-23969103）及電子信箱（psn01@mail.post.gov.tw）
- 職場不法侵害：特訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，設有職場不法侵害預防及處理小組，負責處理職場不法侵害訴，並設置專線（02-23921310#2110）及傳真（02-23964884），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

2023年行動績效

- 員工協助方案專業諮詢服務**225案**
- 團體協約涵蓋總員工數**99.81%**
- 失能傷害頻率(FR)**0.3397**
- 郵用車輛交通事故較前一年**降低16.86%**
- 郵政業務相關專業人才培訓**1,509人**
- 員工專業知能及業務技能訓練(含實體訓練)**36萬2,563小時**
- 數位學習教育訓練**57萬4,033小時**
- 數位課程建置科目數較目標超前**23.34%**
- 製作性平政策宣導海報**2款**



民國113年4月22日
永續郵票－公益

5.1 人員管理

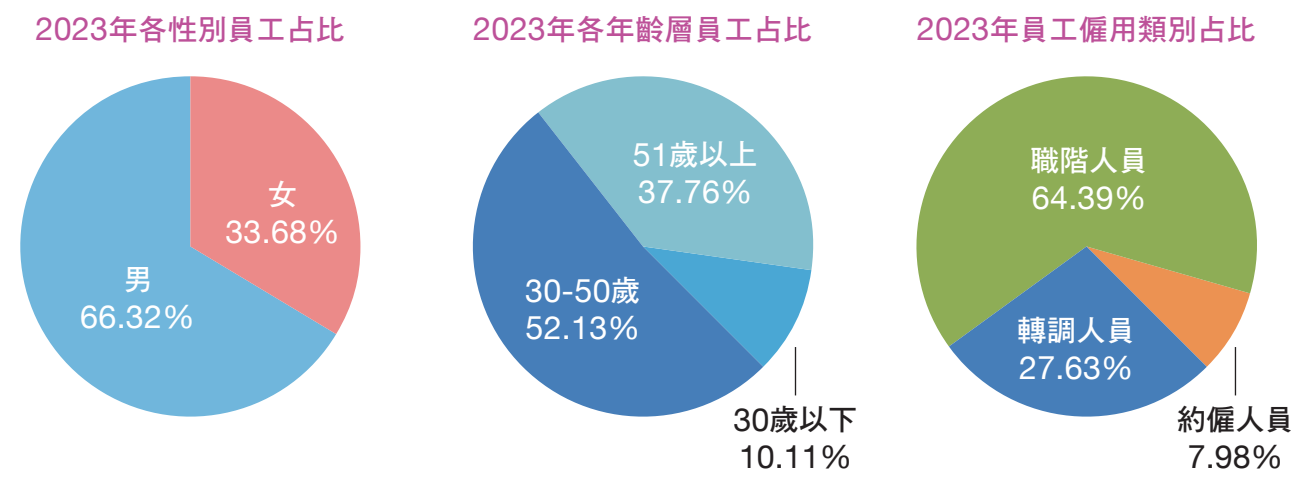
因應本公司人力結構及組織環境變遷，並配合業務轉型需要，針對人力的「選」、「用」、「育」、「留」各方面發展精實管理，尋求人力合理配置，同時注重員工福利及溝通，維繫良好的勞雇關係，穩固公司優秀人力，以達企業永續經營。

人力資源政策	
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。

人員組成

本公司進用人員皆為編制內員工（均為本國籍且永久聘僱），並分為轉調人員(具公務員身分)、職階人員及約僱人員3大類，近年來隨著人員離退及積極進用新進人員，目前職階人員已成為本公司員工主力。截至2023年底員工總數25,632人（其中董事長、總經理2人；轉調人員7,081人；職階人員16,503人；約僱人員2,046人），較2022年減少16人，此外員工平均年齡45.3歲，與上年度2022年底平均年齡45.6歲相比，顯示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。

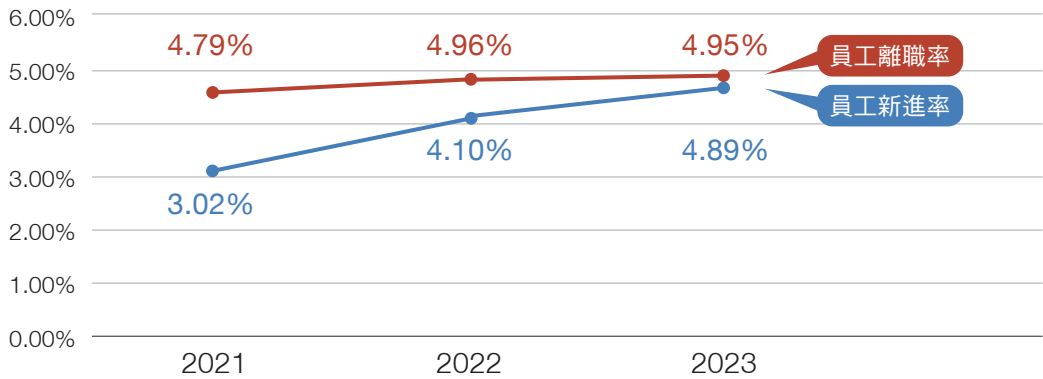
轉調人員	係指「中華郵政股份有限公司設置條例」施行前之交通部郵政總局及其所屬機構具「交通事業人員任用條例」所定資位人員及郵務差、郵務工、機匠等非資位人員。
職階人員	係指本公司職階人員管理要點第三點各款規定之人員，如本公司成立後進用之人員…等。
約僱人員	係指依本公司約僱人員僱用要點僱用之人員。



人員流動

本公司依據郵政事業四年(2021年至2024年)建設計畫，逐年進行人力盤點(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)，同時配合交通部之「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，適時招募新進人員遞補人力缺口，更新人員結構，促進新陳代謝，奠定厚實人力基礎。若遇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。

中華郵政歷年新進率與離職率變化



自2003年1月1日由郵政總局改制為股份有限公司後，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，新進人員雖不再具有公務員身分，但員工升遷、派職、待遇、福利、績效考核等，均依實際工作表現為量度，在靈活、有彈性、有激勵效果的薪給及獎金制度下，其任事心態必會有所改善，郵政的經營也將會有一番新的景象。2023年度進用1,253人，其中男性735人，女性518人，新進人員以男性占多數。

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。2023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3.35%（依法應進用身心障礙者751人，已進用858人，超額進用107人）。另2023年度依法應進用原住民40人，已進用280人，超額進用240人。

招募與留任

本公司擁有完善的薪資、福利制度，歷年對外招考新進人員，均依「勞基法」、「性別平等工作法」及「就業服務法」等規定辦理相關作業，未有性別限制或待遇差別，人員類別、薪級、職務相同者，基本薪資一致(皆為1：1)，而為拉近公司內部轉調、職階與約僱三類人員之間的福利差異，約僱人員比照轉調人員現行制度，陸續實施得依需求請調服務單位、增給婚假給假天數、發給特別休假補助費等多項措施，以留住人才、強化員工整體向心力。

為提供員工完善的福利，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。2023年上學期子女教育補助金申請人數為8,492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。2023年結婚互助金申請人數為421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。2023年生育互助金申請人數為551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。2023年職工眷屬喪葬互助金申請人數為902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。



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，優於性別平等工作法規定育嬰留職停薪2年之期限。2023年共575位同仁申請育嬰留職停薪，復職率約97%，留任率約97%。

員工退休規劃

本公司於2003年改制後，員工按身分及進用日期之不同，對應不同的退休、資遣及撫卹規定，其中適用「中華郵政股份有限公司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。

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。

鑒於公司陸續屆齡及核定(自請)退休人員眾多，每年上半年均安排「退休人員生涯規劃研習班」，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，有意願參加者可自由報名參訓。2023年度辦理「退休人員生涯規劃研習班」共計6梯次，訓練人數計331人次。

每年依「中華郵政股份有限公司對民間團體及個人補(捐)助處理原則」補助中華郵政退休人員協進會辦理相關活動，另依本公司退休員工及員工遺族照護實施事項，針對退休人員發放退休紀念品並就符合相關條件之退休人員發放三節慰問金。

2023辦理退休人員生涯規劃研習班照片



5.2 員工照護

本公司深知面對越趨複雜的競爭環境，與員工攜手成長才是永續經營的關鍵，因此除了辦理各項訓練，協助員工適應新形態業務，同時建立職場多元包容文化，使人才對組織產生認同感與歸屬感，並得以在友善、包容的工作環境中持續茁壯，與公司一同邁向創新轉型之路。

本公司是個擁有2萬5千多名員工的大家庭，為促進彼此的互信與理解，持續推動勞資溝通、辦理員工協助方案及人權教育，並啟用新進人員夥伴制度，幫助新人快速適應工作環境，以降低流動率，維持組織穩定。

勞資溝通與關懷

本公司相當重視員工生理及心理健康，為即時聽取員工意見及心聲，每3個月舉辦勞資會議1次，且每年度辦理員工協助方案專業諮詢服務至少50案，包含個案諮商、團體諮商及專題講座，亦提供各項福利措施，並依法辦理員工退休權益事項，2023年辦理個案諮商123案、團體諮商3場次、相關專題講座99場次，共計225案。另一方面，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」，以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，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。

本公司與中華郵政工會長年維持和諧關係，每年辦理1次業會合作協調會報，雙方以理性、和平方式達成提升員工權益之共識，並已於2017年簽屬團體協約，報經勞動部同意備查後開始實施，其中共計14條與員工健康與安全相關之議題，占團體協約28%。2023年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為99.81%，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。

人權友善職場

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，不僅外包保全人員須接受保全法規定之訓練，員工每年均安排參與人權、性別主流化、勞動法令等相關課程（包含實體或數位訓練），且致力營造無性別歧視之環境，已設置優質的哺（集）乳室，並由性別平等工作小組，推動本公司性別平等業務（性平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），另依據性騷擾防治法及性別平等工作法，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，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)等申訴及諮詢管道，針對性騷擾事件採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，維護員工之權益及隱私。

除了保障員工人權，亦關心外包工作者之基本權益，所有勞務採購、資訊服務及郵務勞務承攬之契約，均依行政院公共工程委員會之採購契約範本製作，明定供應商須遵守勞基法相關規範，如有違反政府採購法第101條各款規定，將依其規定辦理。2023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10件性騷擾相關事件，案情均屬肢體或言語類型之性騷擾，均已結案，並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。

人權相關教育課程照片



員工身心健康專題講座照片



推動職場托育教保中心

鼓勵女性投入職場，期待她們能在工作中自立自信，並充分發揮其特質及專業，截至2023年底，整體女性員工占比為33.68%，其中高階主管（處長以上）女性達55.26%，董事會成員中女性董事及監察人數占比則為47.06%。而身為國營事業，亦積極配合政府大力推動「0-6歲國家一起養」政策，辦理各項員工幼教托育服務，致力減輕年輕員工養育子女之負荷，並於2023年辦理「員工子女托育服務調查」，進一步瞭解員工子女托育需求。

由於肩負郵政普及化服務之政策任務，本公司1,298間支局及管理機構遍布全國各地，使得員工工作地點分散，致提供職場托育服務較為困難，因此透過設置「郵政幼兒園」、「職場教保服務中心」及「特約托育服務」3項措施，為100餘位員工子女提供優惠的幼教服務，未來仍將持續研議推動相關福利，鼓勵年輕同仁「敢婚、願生、樂養」，也讓其年幼子女都能受到最好的照顧。

職場托育措施

郵政幼兒園

於1962年成立，時名為「青潭郵政員工托兒所」。後經遷址及組織調整，現名為「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」，由郵政職工福利委員會協助辦理並委託外界專業幼教機構經營。持續精進相關具體作為：

- **增加招收名額：**幼兒園教學環境與品質深獲家長肯定，招生情形踴躍，2023年2月招生名額已達105名。因2022年擴建幼幼班教室，本園滿額招收名額可至111名。
- **持續補助園區修繕及添購設備經費：**除免費提供場地、水電供幼兒園使用外，為提供幼兒園學生優質受教環境，多年來持續補助園區修繕及添購設備經費。

職場教保服務中心

響應政府加強推動設置公共化托育措施，配合規劃設置7處職場教保服務中心並已於2023年全數開辦招生；設置局包括花蓮吉安仁里郵局、板橋樹林三多郵局、嘉義文化路郵局、高雄林園郵局、宜蘭羅東南門郵局、新竹竹北光明郵局及桃園龍潭南龍郵局等7局，合計招收幼生名額共計280名。

特約托育服務

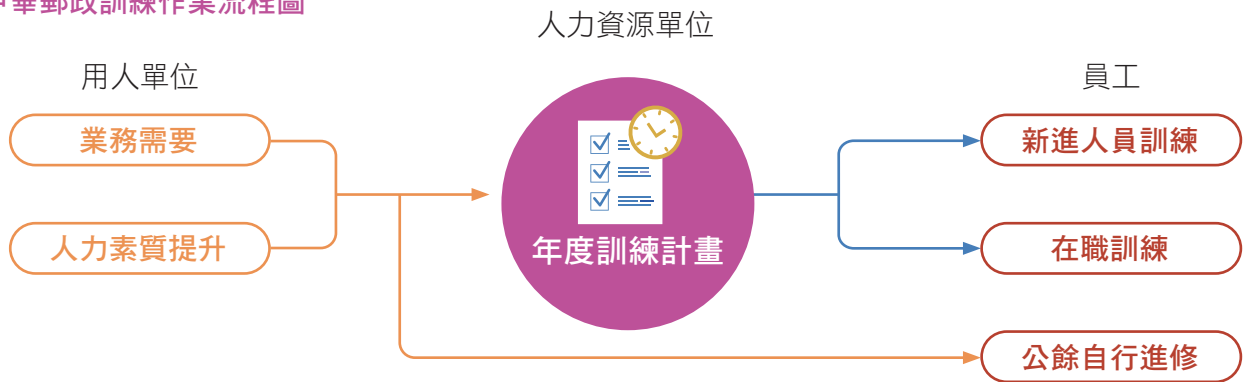
配合交通部公務人員協會辦理全國公教員工優惠商店推動方案，洽得臺南康德爾幼兒園、臺東天真幼兒園及基隆市私立啓賢幼兒園3所優惠商店，提供學生註冊費、月費或延長受託時間費用等優惠，該優惠方案期間持續至2023年12月底止。



5.3 人才培力

企業之永續經營須以「使人力資源能持續創新」為目標，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中。本公司重視員工培育，已建構完善之人才養成系統，配合公司核心事業之發展，依各業務單位專業訓練需求規劃年度訓練計畫，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，提升員工業務技能及管理、企劃、行銷、服務等專業能力，同時培植開辦新種業務所需專業人才，以因應資訊時代社會迅速變遷的特性，強化企業競爭力。

中華郵政訓練作業流程圖



為鼓勵員工追求新知，每年舉辦各類專題演講（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），並積極推動全員線上學習，持續完善郵政 e 大學學習機制，提供多元行動學習資源，協助員工充實個人發展及業務管理知能。2023年增加辦理與數位發展有關訓練，同時檢討整併相關具重複性課程，將「個資保護認知宣導與案例分享」納入每年4小時資通安全學程必修課。統計全年整體員工數位學習時數共57萬4,033小時，數位課程建置科目數達74個(較目標60個科目超前23.34%)。

員工教育訓練照片



針對壽險業務員辦理年度訓練，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」、「IFRS 17 保險合約會計核心觀念及其對保險業之影響」、「IFRS 17 保險合約-財務報告表達」、「ORSA實務作業與經驗分享」、「IFRS 17 競爭藍圖與永續發展」及「ICS2.0研習課程」等專業課程，以強化工作效率，提升員工專業度。

課程名稱	梯次	人數
壽險師資培訓班-初階	2	64
壽險師資培訓班-進階	2	79
銀星培育計畫	10	517
壽險繼承及稅務研習班	3	175
理賠調查研習班	1	36
不動產抵押借款訓練	1	28
壽險一般主管稽核業務研習班	1	54
壽險業務員基本訓練	20	1,061
新星培育計畫	20	900

2023年本公司選拔傑出郵政人員41人，獲選交通部模範公務人員4人，而為培訓並儲備更多優秀專業菁英及管理人才。另以補助費用方式鼓勵同仁赴大專院校進修學習，或依業務需要指派參加外界訓練、研習與交流(含國內、外及大陸地區)，透過多元進修管道，促進員工汲取外界產學知識，深化其專業職能。2023年專業人才培訓達1,509人次；員工赴國內大專院校(含研究所)進修98人次，另薦送參加外界訓練1,085人次；員工考取專業證照5,377人次。

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



2023年接受績效檢核的男女員工百分比為100%，而對於資遣之員工則依據「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。

5.4 職業安全衛生

高品質的服務必須建立在員工、承攬商、客戶的安全健康基礎之上，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」，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，積極透過推動職場健康自主管理，強化人員生理及心理健康，促進身心樂活。

利用職安衛管理系統追蹤公司的虛驚事件通報，並主動鑑別環安衛活動潛在危害，透過風險評估、處置與制定矯正預防措施，以避免職業傷病的發生，未來亦持續檢討、優化職安衛各項活動，確保職安衛管理制度健全可行。

為有效鑑別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

為有效管理員工職業安全與衛生，總公司於2020年導入ISO 45001管理系統，並成立推動小組，陸續輔導各等郵局建置該系統，除宜蘭、花蓮、臺東及澎湖郵局未達規定人數，2022年已完成基隆、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管理系統之建置；2023年委請財團法人安全衛生技術中心辦理基隆、板橋、三重、桃園、苗栗、臺中、彰化、雲林、南投、嘉義、臺南、高雄、屏東等13局及總公司職業安全衛生管理系統內部稽核作業。每年由單位主管指定單位內訓練合格人員，執行危害鑑別及風險評估一次，再依照現況擬定適當管理目標。

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，每3個月至少開會1次，且勞工代表占委員人數三分之一以上，負責所轄區域內職安衛相關事務，並辦理員工工作因應與預防災變所必要之教育，全體員工均已於2020至2022年間分批完成勞工安全衛生在職訓練，符合職業安全衛生法要求之每3年至少3小時規定，2023年勞工安全衛生在職訓練參訓人數共5,645人。

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。

各履約管理單位與承攬商簽約或施工前，均預先對承攬商說明「危害因素告知單」及「承攬商承攬作業安全衛生規則」，且當有施工方法、設備、作業程序變更，或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，確保環安衛風險能被有效管制。

職場意外事件處理

為降低事故發生後的傷害及風險，已建置因應事故的標準流程，在總公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均設有意外事故處理小組，由勞安單位主管擔任召集人，先針對事件嚴重度劃分調查層級，再依各層級組成相應之調查小組，限期完成調查，並且嚴格管控及實行改善措施，防止類似事件再度發生。

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：

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。

由於本公司核心業務性質類似運輸業，因此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)外勤人員發生之交通意外，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，2023年郵用車輛交通意外事故為784件，較2022年減少159件，而為抑制交通意外發生，持續實施改善措施如下：

安全駕駛宣導

- 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.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。
- 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。

作業查核措施

- 1.每季定期實施駕照檢查。
- 2.單位主管應於駕駛人員值勤前，每人每月至少1次以上隨機抽測酒精濃度，實施酒精濃度測試並作成紀錄。
- 3.外勤人員執行公務違反交通安全法規致受處罰，其罰款由駕駛人自行負責，視情節輕重按「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定懲處，並優先安排參加局方辦理之駕駛安全講習。
- 4.運用郵用車輛衛星定位管控系統及儀表板視覺化工具，監控並適時提醒駕駛人員以導正超速等不良駕駛習慣。
- 5.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。

健康監測與促進

本公司以照顧員工、利益共事之信念提供良好工作環境，已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，部分郵局設置醫護室，提供員工與承攬商健康諮詢服務，並依法令規定僱用或約聘護理師推動健康與安全講座，或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，以增進員工自主健康管理意識。

2023年友善職場相關認證

健康職場認證-健康啟動標章	臺中郵局、雲林郵局
健康職場認證-健康促進標章	總公司、雲林郵局、嘉義郵局、臺南郵局
優良哺集乳室	總公司、嘉義郵局



2023年11月16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2023年「公費流感疫苗施打接種服務」，接種人數共82人。

依勞工健康保護規則定期辦理員工健康檢查，提供每人3,500元健康檢查補助，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，而為照顧外勤員工之健康，自2017年起已增加辦理50歲以上外勤員工每年1次健康檢查；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次健康檢查，同時也關心委外工作者之健康，於承攬合約中明確規範承攬商須對其所僱用之員工實施健康檢查。統計2023年全體工作者均無職業病案件發生。

另外為提高員工健康之保障，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。

中華郵政歷年員工健康檢查統計

年度	2021	2022	2023
一般健康檢查人數	18,204	4,014	12,985
特殊健康檢查人數	0	0	0
健檢費用(仟元)	63,165.5	13,943.8	44,728.4