



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。

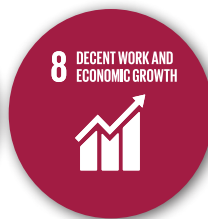
勞資關係 (GRI 402)

勞雇關係 (GRI 401)

職業安全衛生 (GRI 403)

訓練與教育 (GRI 404)

對應之SDGs



政策

- 「強化人力資源管理，積極培育多元人才，提升事業競爭力。」
- 「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

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

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

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
- 意外事故防制及推行小組每季會議
- 職業安全衛生委員會會議

永續績效產出

- 2019 年員工離職率 <5%，較 2018 年降低 0.9%
- 2019 年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.41 倍
- 2019 年員工平均訓練時數，較 2018 年增加 11.84%
- 2019 年數位學習時數達 891,516 小時，較 2018 年增加 8.42%
- 2019 年員工考取專業證照補助報名費 3,706 人次
- 2019 年交通意外事故已較 2018 年減少 178 件

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工制度下，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。





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2019年底員工總數26,505人，較上年度微幅增加70人。本公司部分工時人員已逐年減少，截至2019年底止，員工平均年齡45.7歲，較2018年底平均年齡45.8歲，略為減少，顯示本公司近年隨著人員離退及積極進用新進人員，員工有年輕化之趨勢。

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

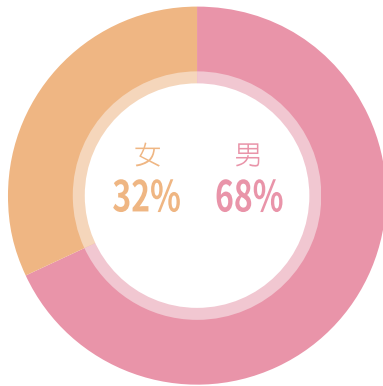
係指本公司職階人員管理要點第三點各款規定之人員。

約僱人員

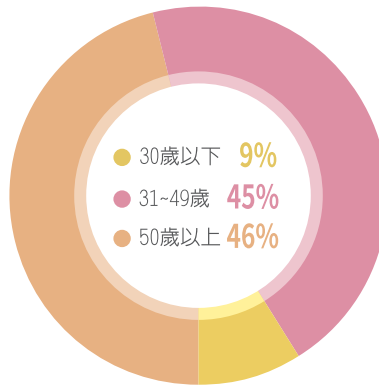
約僱人員係指依本公司約僱人員僱用要點僱用之人員。

人力結構

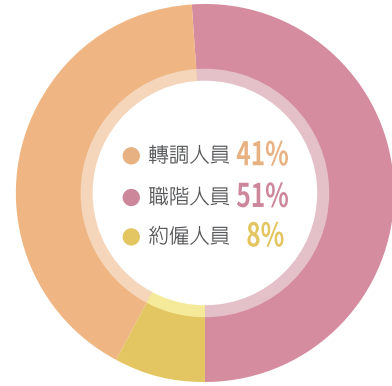
2019年各性別員工占比



2019年各年齡層員工占比



2019年員工僱用類別占比



中華郵政歷年員工人數統計

年度	2017年			2018年			2019年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
聘僱類別 / 性別									
董事長、總經理、機要人員	1	0	1	3	0	3	2	0	2
轉調人員	8,940	3,900	12,840	8,187	3,507	11,694	7,590	3,189	10,779
職階人員	7,902	3,765	11,667	8,481	4,033	12,514	9,007	4,484	13,491
約僱人員	1,197	939	2,136	1,297	927	2,224	1,326	907	2,233
合計	18,040	8,604	26,644	17,968	8,467	26,435	17,925	8,580	26,505

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。本公司2019年底董事會成員中女性董事及監察人數占比為38.9%，高階主管(處長以上)中女性人數占比為54.84%。

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2019年進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約4.34%（依法應進用身心障礙者782人，已進用892人，超額進用110人）。另本公司2019年依法應進用原住民48人，已進用257人，超額進用209人。

非員工之工作者

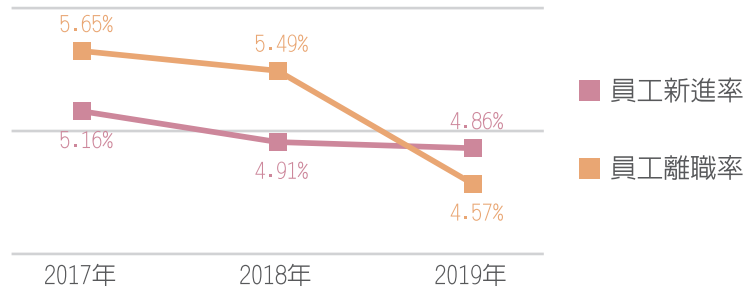
本公司絕大部分比例之工作由本公司員工執行，部分工作採外包執行，外包人員執行工作性質與人數規模下表所示：

2019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	2019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	4,076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	17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	46人
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	942人
公共事務處	客服相關工作	70人
	合計	5,175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2019年進用1,287人，其中男性750人，女性537人，新進人員以男性為大多數。本公司最近3年（2017至2019年）員工離職率分別為5.65%、5.49%及4.57%，有逐年下降趨勢。為降低流動率，維持人員穩定，本公司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



中華郵政歷年新進率									
年度	2017年			2018年			2019年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
年齡 / 性別									
30歲以下	408	310	718	397	281	678	305	333	638
31~49歲	481	141	622	450	125	575	414	197	611
50歲以上	21	13	34	29	16	45	31	7	38
合計	910	464	1,374	876	422	1,298	750	537	1,287
員工新進率	5.16%			4.91%			4.86%		

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。

中華郵政歷年離職率									
年度	2017年			2018年			2019年		
年齡 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	36	41	77	69	48	117	46	39	85
31~49歲	185	81	266	129	48	177	122	63	185
50歲以上	802	360	1,162	758	400	1,158	606	335	941
合計	1,023	482	1505	956	496	1,452	774	437	1,211
員工離職率	5.65%			5.49%			4.57%		

註 1、離職率 = 離職員工總數 / 員工總數。

註 2、本表離職員工包括退休及資遣員工。

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。2019年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為98.9%，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%。



2017年團體協約簽約



臺中分會小組長交流活動



臺東郵局2020年郵情傳遞 郵愛相隨
關懷社區獨居長者關愛社區活動



高雄分會郵工講習

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，2019年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.41倍，約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.26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，每月期初外包廠商須檢附上個月請款金額申請表及員工薪資表予本公司勞工安全處採購單位及會計處審核請款，此可確認工作人員起薪是否符合規定；若發現工作者薪資低於法規當時所訂最低薪資，該廠商將無法完成請款，須限期改善。

2019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		女性	
職階人員	約僱人員	職階人員	約僱人員
1.41	1.26	1.41	1.26

註：2019年臺灣法定最低基本工資為新臺幣 23,100 元 / 月。

在內部公平上，本公司全體同仁之薪酬並無依性別不同而做區分，人員類別、薪級、職務相同者，薪酬一致(皆為1:1)。

2019年中華郵政各級員工各性別平均總薪酬比例	
人員類別	總薪(薪酬) (女:男)
轉調人員	1:1
職階人員	0.85:1
約僱人員	0.59:1

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。

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



2019年員工運動大會



2019年員工戶外健行活動



2019年員工慶生會

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。2019年本公司共267位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達92.4%，留任率為100%。

中華郵政歷年育嬰留停統計									
年度	2017年			2018年			2019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	1,144	479	1,623	1,141	520	1,661	1,143	536	1,679
實際申請育嬰留停人數	60	207	267	75	314	389	42	225	267
育嬰留停預計於當年度復職人數	53	158	211	44	154	198	40	185	225
當年度育嬰留停復職人數	44	149	193	38	150	188	36	172	208
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	32	124	156	44	147	191	38	150	188
育嬰留停復職率(%)	83.0%	94.3%	91.5%	86.4%	97.4%	94.9%	90.0%	93.0%	92.4%
育嬰留停留任率(%)	94.1%	99.2%	98.0%	100.0%	98.7%	99.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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。

COVID-19（新型冠狀病毒）防疫給假措施

配合COVID-19（新型冠狀病毒）之防疫措施，本公司各類情況核給假別如下：

假 別	適 用 情 形
公假	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 強制隔離：確定病例者。 ◦ 通報檢驗：疑似病例者（醫療機構通報後，檢驗結果確認前）。
防疫隔離假	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 居家隔離：與確定病例接觸者。 ◦ 居家檢疫：依中央流行疫情指揮中心發布之「具感染風險民衆追蹤管理机制」所列應為居家檢疫者。 ◦ 集中隔離/檢疫：經衛生主管機關認定應接受集中隔離/檢疫者。 ◦ 照顧受隔離/檢疫家屬：家屬為照顧生活不能自理之受隔離/檢疫者而請假者。
不列入年度病假日數及考（核）計算之病假（自主健康管理）	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 申請赴港澳獲准者。 ◦ 屬通報個案但已檢驗屬於陰性且符合解除隔離條件者。 ◦ 社區監測通報採檢個案。 ◦ 自「國際旅遊疫情建議等級」第一級及第二級國家返國者。自2020年2月27日起，非因公奉派前往者，不予核給。
防疫照顧假（因疫情停課需照顧學童）	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 學校符合疫情停課標準時，家長於該停課期間有親自照顧12歲以下學童、就讀國高中或專一至專三身障子女之需求者。 ◦ 短期補習班、幼兒園及兒童課後照顧服務中心等教育機構，比照高級中學以下學校規定停課，而有親自照顧之需求者。 ◦ 家長自主替幼兒請假者。

註：上開假別均不影響考成（核）分數、全勤獎金及經營績效獎金。



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條明訂，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。2019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	2019年發生件數	處理與改善措施
歧視或性騷擾	1件	已妥善處理。
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	4件(1件提行政訴訟中)因加班逾時遭勞檢裁罰案件，多係員工未事先申請加班，亦漏未於事後補申請所致。	<ul style="list-style-type: none"> 於2019年3月修訂「差勤管理抽查報告單」，將相關排班、延長工時缺失態樣納入抽查報告表檢查項目，於不定期抽查及每月審核，對不符規定之情形，即請受查單位改善，向上呈報並持續追蹤缺失改善情形。 發函重申工時管理及逾時工作相關規定，並落實加班實施要點相關規定之宣導。 另部分單位業逐步實施刷卡及線上排班制度，以確保出勤紀錄之完整性，並避免發生員工逾時工作漏未申請加班之情形。
涉及侵害原住民權利	無發生	-

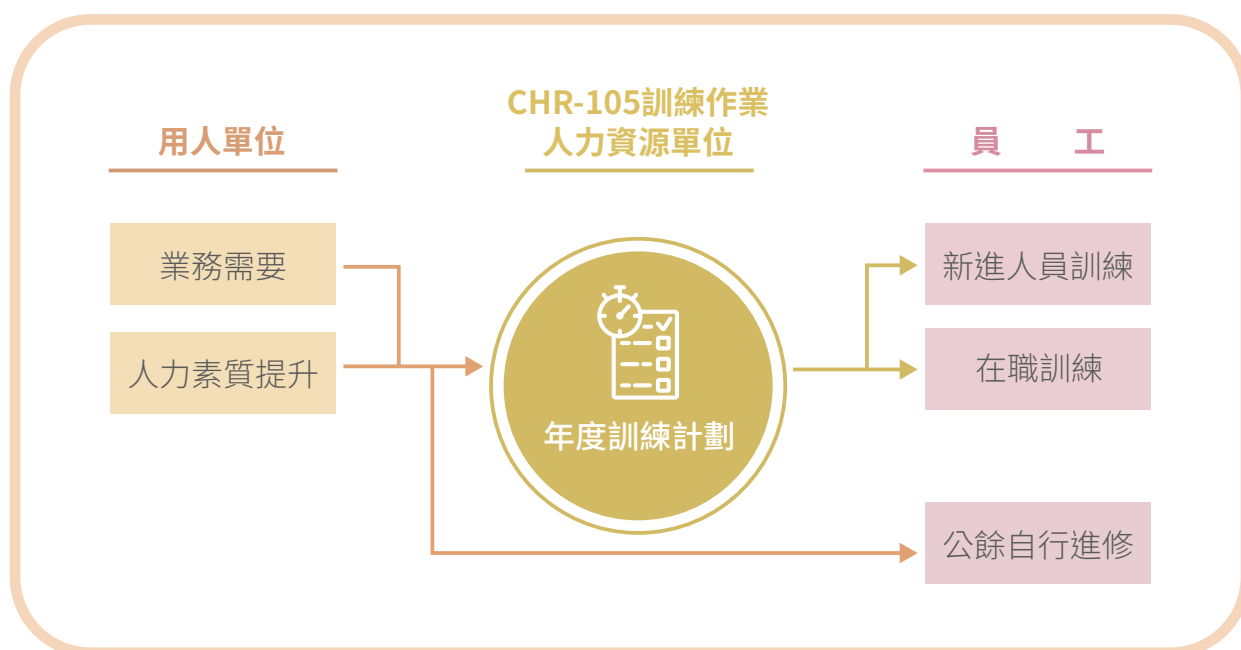
本公司配合政府政策，每年均安排人權、性別主流化、勞動相關法令等相關課程(包含實體或數位訓練)，2019年訓練時數、受訓人數及受訓人數占本公司總員工數百分比如下：

課程	訓練時數	受訓人數	占比
性別主流化相關課程	51,376	25,688	96.92%
人權暨兩公約法內涵介紹、防制就業歧視課程	1,174	598	2.26%
勞動基準法、勞動事件法相關課程	859	387	1.46%

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。

中華郵政訓練作業流程圖



中華郵政2019年度訓練目標目標

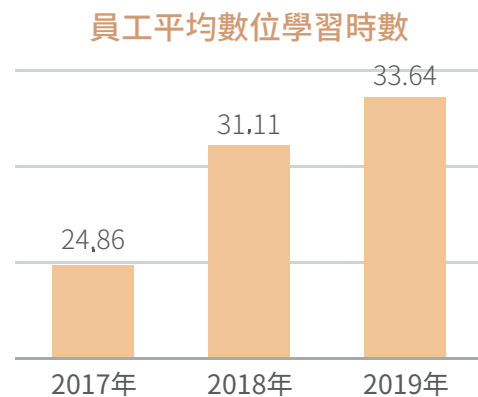
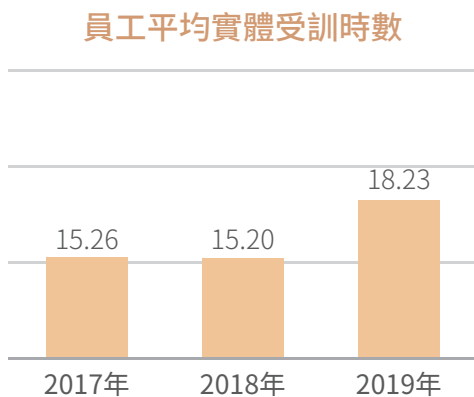
增進員工專業知識、具備改善業務流程及行銷能力	依據本公司年度訓練計畫自行辦理員工專業知能及業務技能訓練，每年至少30萬人時
辦理專業、管理人才培訓	培訓業務發展所需之各類專業人才，參加外界專業訓練每年至少235人次、管理人才培訓每年至少260人次
建置多元學習環境，以數位、混成之學習方式取代實體訓練	建置數位學習之專業課程，每年至少新建置課程60科；並鼓勵本公司及各局（中心）員工上網學習，每年總學習時數至少52萬小時
提升員工新知及人文素養，落實企業文化之扎根	辦理增進業務或管理新知及有關藝術、心靈成長之專題演講，每年至少45場次。另於主管人員、專業人員及新進人員訓練，安排高階主管闡述郵政願景與核心價值，每年至少32次

2019 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。2019年員工平均訓練時數，較2018年增加11.84%。2019年專業人才培訓達1,664人次，較2018年增加0.73%。2019年員工赴國內大專院校(含研究所)進修135人次，另薦送參加外界訓練986人次。2019年員工考取專業證照補助報名費3,706人次。

另為鼓勵員工追求新知，舉辦各類專題演講(例如AIoT、Bank4.0、大數據及雲端科技…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。2019年數位學習時數達89萬1,516小時，較2018年增加8.42%。數位課程建置科目數71個。

中華郵政歷年辦理訓練成果						
年度	2017年		2018年		2019年	
項目/性別	男	女	男	女	男	女
班期數	1,192		1,216		1,360	
員工人數	18,040	8,604	17,963	8,467	17,925	8,580
實體受訓人次	33,793	31,514	44,639	31,273	53,223	33,500
實體受訓人時數	217,624	188,980	227,591.4	174,176.2	259,755	223,549
員工平均實體受訓時數	12.06	21.96	12.67	20.57	14.49	26.05
	15.26		15.20		18.23	
數位學習時數	662,336		822,256.5		891,516	
員工平均數位學習時數	24.86		31.11		33.64	



中華郵政各類別員工教育訓練						
年度	2017年		2018年		2019年	
項目/性別	男	女	男	女	男	女
主管人員人數	2,080	1,472	2,099	1,520	2,065	1,484
主管人員訓練人次	9,892	8,437	11,984	10,740	12,392	9,705
主管人員訓練時數	57,465.5	44,132.5	68,281.5	60,034.3	80,214.0	66,474.5
主管人員平均受訓時數	27.63	29.98	32.53	39.50	38.84	44.79
非主管人員人數	16,050	7,159	15,929	6,989	15,892	7,116
非主管人員訓練人次	23,821	23,068	33,102	20,932	40,834	23,798
非主管人員訓練時數	160,067.0	144,836.5	162,410.5	116,983.3	179,578.0	157,092.5
非主管人員平均受訓時數	9.97	20.23	10.20	16.74	11.30	22.08

註 1、資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統 2017 年度至 2019 年資料。

註 2、計算公式：員工平均受訓時數 = 當年度員工受訓總時數 / 當年度員工總人數。受訓人時數 = 受訓人天數 x 7 (小時)。

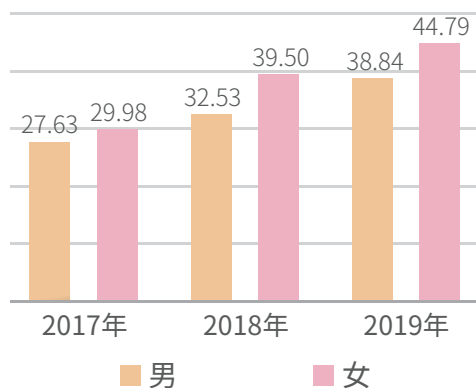
註 3、本公司男性員工約 53% 為外勤人員，又因外勤人員訓練種類較少，如將男性受訓總時數除以全體男性員工數，會稀釋男性平均受訓時數。

註 4、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。

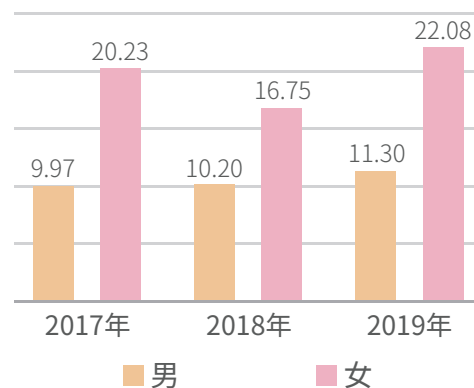
註 5、上表所列「員工平均受訓時數」及「員工平均數位學習時數」計算至小數點第二位，小數點第三位採四捨五入方式計算。

註 6、主管人員定義為領主管加給之人員。

主管人員平均受訓時數



非主管人員平均受訓時數





2019年員工教育訓練

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%。2019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。

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、承包商、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，關懷健康」。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，我們利用安衛環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，持續提升我們在安衛環的整體績效。最終，乃持續檢討、優化安衛環各項活動，確保安衛環管理制度健全可行，提升安衛環管理系統之適用性、適切性及有效。

工安管理架構與系統

中華郵政公司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，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。中華郵政共有21個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。

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。

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。本公司2019年無發生工作者重大失能傷害事件，員工失能傷害統計如下：

中華郵政歷年職業傷害與職業病統計				
類別	項目	2017年	2018年	2019年
年死亡人數	女性年死亡人數	1	0	0
	男性年死亡人數	2	2	2
	總計死亡人數	3	2	2
工傷率 (IR)	女性總計失能傷害件數	131	126	118
	女性工傷率	1.5718	1.5039	1.3864
	男性總計失能傷害件數	609	601	625
	男性工傷率	3.4653	3.3739	3.5149
	總計失能傷害件數	740	727	743
	總計工傷率	2.8562	2.7757	2.8259
誤工率 (LDR)	女性總計工傷損失日數	4,739	4,303	4,311
	女性誤工率	56.8602	51.3585	50.6500
	男性總計工傷損失日數	18,492	20,007	22,333
	男性誤工率	105.2222	112.3139	125.5961
	總計工傷損失日數	23,231	24,310	26,644
	總計誤工率	89.6648	92.8153	101.3351
缺勤率	女性缺勤率	0.2408	0.2177	0.2172
	男性缺勤率	0.4312	0.4602	0.5146
	總缺勤率	0.3700	0.3826	0.4183
職業病總數	女性職業病總數	0	0	0
	男性職業病總數	0	0	0
	全體職業病總數	0	0	0

註 1、工傷率 (IR) = (總計失能傷害件數 / 總經歷工時) * 200,000。

註 2、誤工率 (LDR) = (總計損失工作天數 / 總經歷工時) * 200,000。

註 3、缺勤率包含病假、公傷假。

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。本公司於2018及2019年均將降低郵務車輛交通意外事故列入各等郵局(中心)之績效衡量項目，2019年交通意外事故已較2018年減少178件，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，目前也有聘請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。2019年啟動同仁健康評估專案由專職護理師與職業醫學專科醫師介入評估，針對健康風險較高之同仁進行職務調整、關懷、健康衛教與追蹤管理。公司補助每人每次健檢補助3,500元。

為加強員工養成健康運動生活型態，共同防治因體脂肪過多所造成慢性疾病的發生，總公司辦理2019年「健康體位大作戰」自主體重管理健康促進活動，活動期程為3個月，報名課程人數117名，體重自主管理者7名，共計124名同仁參加。

中華郵政歷年員工健康檢查統計			
項目/年度	2017年	2018年	2019年
一般健康檢查人數	2,825	24,839	1,804
一般健康檢查費用(仟元)	9,615	82,355.2	5,437.8
特殊健康檢查人數	0	74	329
特殊健康檢查費用(仟元)	0	259	771.3
健檢費用(仟元)	9,615	82,614.2	6,209.1



健康工作環境

中華郵政提供員工健康工作環境，2019年各營運據點獲得之認證與標章如下：

- 無菸場所認證：基隆郵局
- 健康職場認證-健康促進標章：總公司
- 健康職場認證-健康啟動標章：臺中郵局
- 優良哺集乳室認證標章：總公司、基隆郵局、板橋郵局、嘉義郵局、臺北北門郵局、苗栗中苗郵局
- 健康職場認證：基隆郵局、嘉義郵局、高雄郵局
- 親善哺乳室：屏東郵局



優良哺集乳室認證標章



癌症防治績優職場獎
(1,000人以上) 第二名



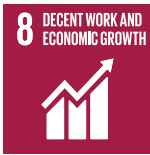
健康促進標章-愛國大樓



健康服務中心-愛國大樓

2019年度調薪案

中華郵政公司2019年度調薪案說明



目標 8. 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作

具體目標 8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。

中華郵政公司為落實公司盈餘由全體員工共享，另考量照顧新進基層員工及衡平薪資水準等因素。本次調薪案研擬作不同幅度調整，其中職階及約僱人員因薪資較低，調薪3%、轉調人員調薪1%。

另衡酌中華郵政公司各級主管職務設置，係依業務性質、管理幅度及職責程度訂定，經派任主管職務，均依該職務管理說明書執行業務，工作內容、負荷及權責不因身為轉調人員或職階人員而有所差異，然現行職階人員主管待遇僅約為轉調人員職務待遇76.49%，致部分基層人員不願意陞任主管。

又中華郵政公司轉調人員逐年退休，續由公司化後職階人員擔任各主管職務，相關人員肩負傳承及企業持續發展之重任，惟長期於同工(責)不同酬體制下工作，其工作士氣實難提振，倘未能有效激勵，恐難留才，為求權責相符，職階人員主管待遇亟需與轉調人員職務待遇調整為一致，相關加給亦是基於照顧弱勢主管，讓職階人員主管樂於接受公司栽培，承擔更高階的職務挑戰，以利職階人員未來接班。

上述調薪方案業經提報中華郵政公司董事會討論通過，並報交通部核備後自2019年1月1日起實施。