

第五節 人力資源

一、人力結構

郵政為勞力密集的服務業，經營業務項目繁多，尤其是郵件收投工作，更需投入龐大的人力。近年來，郵政業務隨著經濟發展而快速成長，每年均有增加人力之需求，但為遵守政府精簡人手之政策，自 86 年度起即未增加員額，93 年度裁減員額 984 名。為降低人力負荷，減輕人工成本，中華郵政積極採行以下多項措施：

1. 活化人力資源

為應人力新陳代謝及業務發展需要，於 93 年 7 月間辦理從業人員甄選，錄取財務、法務、風險管理、企劃、行銷、資訊、壽險精算、物流倉儲、建築設計、水電設計等 10 項專業類科營運職人員合計 73 人及專業職（二）內勤 319 人、專業職（二）外勤 691 人，總共錄取 1,083 人。

2. 實施郵件處理自動化

為加速郵件處理，自 89 年起先後成立臺北、桃園、臺中、臺南、高雄 5 處郵件處理中心，集中各地郵件，使用高效能的機械分揀，以節省人手，93 年精簡人手 95 人；為增進機械作業效率，除改進郵件作業流程外，並呼籲公眾配合使用標準信封及正確書寫郵遞區號，預估未來郵件量雖增加，人力需求反而減低。

3. 委託民間業者辦理部分業務

為撙節用人費，積極辦理非核心業務委託外包，將部分工作如郵件運輸、投遞前郵件分揀、封發前分揀、郵務窗口、掛號函件招領、郵政代辦所等業務委外辦理。

4. 截至 93 年 12 月 31 日止，郵政員工包括董事長 1 人，轉調人員 22,621 人，從業人員 1,830 人，約僱人員 1,223 人，共 25,675 人，其中基層業務人員計 23,886 人，占 93.03%；技術人員計 238 人，占 0.93%；管理人員計 1,258 人，占 4.90%；研究發展人員 261 人，占 1.02%；訓練人員 32 人，占 0.12%。顯示郵政人力結構，絕大部分員工擔任基層營業窗口及郵件部門工作，負責行政管理部門之人員至為精簡。

郵政各類工作人員分析表

單位：人

	總計	百分比%	總公司	各等郵局	郵件處理中心
總計	25,675	100.00	1527	22,433	1,715
業務人員合計	23,886	93.03	664	21,561	1,661
郵件投遞	8,609	33.53		8,540	69
郵件處理	2,790	10.87		1,753	1,037
郵件運輸	867	3.37	23	338	506
集郵人員	118	0.46	58	60	
郵務窗口	2,875	11.20		2,875	
儲匯窗口	5,946	23.16		5,946	
業務處理	2,681	10.44	583	2,049	49
管理人員	1,258	4.90	565	647	46
研究發展	261	1.02	123	138	

訓練人員	32	0.12	32		
技術人員	238	0.93	143	87	8

（二）員工培訓

郵政訓練所每年均依據年度訓練計畫，遴調各層級郵政主管及工作人員，分別參加主管、電腦、專業、服務及業務技能等訓練。93 年度共舉辦各種訓練 1,162 期（梯次），受訓員工 57,621 人次，派員出國考察研習共 83 人次。為有效推動郵政線上學習，鼓勵員工利用公餘時間上網學習，除強化員工網際網路操作技能外，並逐步充實線上課程內容，以提高員工學習興趣，日後並將逐步改變教育訓練模式，以線上學習代替部分實體教學。另為配合各業務單位之需求，積極辦理精算、財管、資訊、企劃、行銷、核保、理賠、授信、徵信、鑑價、催收及資金運用之專門人才等訓練，以培植郵政管理及財務管理人才。

（三）志工服務

各等郵局及郵件處理中心 93 年運用志工人數計 1,803 人，服務時數計 748,586 小時。