

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，92 年度裁減員額 1,989 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：

(一) 組織結構重整

郵政為落實企業化經營，於 92 年 1 月 1 日改制國營公司，將郵政總局及郵政儲金匯業局組織結構合併，原有 27 個處室歸併為 14 個處，另設總經理室，將北中南三區管理局予以裁撤，設置 23 個責任中心局，強化組織功能，以利事業發展。

(二) 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，92 年精簡名額 32 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。

(三) 委託民間業者辦理部分業務

為擷節用人費，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。

(四) 貫徹精簡人力政策

配合改制郵政公司，92 年度辦理現職人員優惠退休及資遣，退離人數共計 2,209 人，均未予補充。各局及郵件處理中心按「研商人力運用與外包之配合」方案，推動郵件分揀及信筒（箱）郵件收攬委外。

(五) 截至 92 年 12 月 31 日止，郵政員工包括董事長 1 人，轉調人員 22,876 人，從業人員 1,862 人，約僱人員 1,701 人，共 26,440 人，其中基層業務人員計 25,637 人，占 96.96%；技術人員計 245 人，占 0.93%；管理人員計 385 人，占 1.46%；研究發展人員 141 人，占 0.53%；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。

	總計	百分比%	總公司	各等郵局	處理中心
總計	26,440	100.00%	1,526	23,043	1,874
業務人員合計	25,637	96.96%	972	22,812	1,853
郵件投遞	8,806	33.31%		8,733	73
郵件處理	3,030	11.46%		1,846	1,184
郵件運輸	881	3.33%	21	341	519
集郵人員	109	0.41%	46	63	
郵務窗口	3,205	12.12%		3,205	
儲匯窗口	5,960	22.54%		5,960	
業務處理	3,646	13.79%	905	2,664	77
管理人員	385	1.46%	378	7	
研究發展	141	0.53%		141	
訓練人員	32	0.12%	32		
技術人員	245	0.93%	144	83	18

二、員工培訓

郵政訓練所每年遴調郵局主管及工作人員，分別參加各階主管、電腦、專業、服務及業務技能等訓練。92 年度共舉辦各種訓練 814 期（梯次），受訓員工 38,864 人次，派員出

國考察研習共 68 人次。為提升個人競爭力、強化企業優勢的終極學習，郵政訓練所已建構完成「郵政網路教育訓練」基礎設施。並訂定「中華郵政股份有限公司網路教育訓練實施要點」為實施線上學習之依據。在課程內容方面，目前已建置之課程有「電腦課程 2000」、「電腦課程 XP」、「認識郵政簡易六年期吉利保險」、「董事長的話」、「通訊地址遷移通報」、「郵政監理業務介紹」、「英語訓練線上課程」與「各項業務經營策略」等課程。

三、志工服務

各等郵局及郵件處理中心 92 年運用志工人數計 1,851 人，服務時數計 543,840 小時。