

外，其餘年度均屬虧損（2 至 9 億元），允宜參酌國際郵務擴展之成功案例（如：美國郵政公司積極推動郵政物聯網、日本郵便公司結合網路科技支援老人居家訪視等業務），及聯合國萬國郵政聯盟於西元 2012 年出版「全球郵政服務路徑：杜哈郵政策略（2013—2016）」強調利用新創技術擴增服務範圍等研發新創業務，以提升郵政公共服務品質，經函請交通部檢討及督促中華郵政公司儘速審慎研謀妥適對策，以強化業務競爭力並增進營收。據復：有關郵政儲金內部控制及稽核制度，交通部已於近期密集協請金融監督管理委員會共同研商新訂郵政儲金內部控制及稽核辦法；另中華郵政公司將深入研究國際成功新創業務導入之可行性，以強化業務競爭力及增進營收。

**（九） 中華郵政公司郵務業務本年度轉虧為盈，惟外勤投遞人員工作分配、效率差異過大，衡量系統建檔資料錯誤比率偏高；又郵政商城固定成本負擔沉重，資訊系統資安保護不足，均影響營運，有待研謀改善。**

中華郵政股份有限公司（簡稱中華郵政公司）郵務業務本年度營業利益 2,081 萬餘元，與上年度營業損失 2,290 萬餘元相較已有改善，該公司為增裕營收、有效控制成本、落實各投遞段工作量合理、公平及透明等目的，建置外勤投遞人員工作衡量系統及經營郵政商城。經查其辦理情形，核有下列尚待改進情事：

**1. 建置外勤投遞人員工作衡量作業系統，惟部分支局資料未確實輸入、錯誤比率偏高：**中華郵政公司設置外勤投遞人員工作衡量系統，並自民國 104 年 7 月 1 日正式上線，截至民國 104 年底止，資料筆數共 61 萬 3,075 筆，其執行情形，核有：（1）部分責任中心局未依作業規範規定於 3 日內輸入當日工作結果及確實督導，其中澎湖郵局、臺東郵局、屏東郵局及基隆郵局，未依規定鍵入資料之比率分別為 39.71%、38.88%、25.20%及 20.13%，影響資料正確性，暨各支局績效及人力配置之考核；（2）民國 104 年 7 至 9 月資料缺漏、誤植或出現極端值筆數為 7 萬 2,337 筆（約占 24.76%），惟截至民國 104 年 10 月份輸入情形仍未改善，又民國 104 年 10 月發生之樣本錯誤情形，錯誤比率達 80%之支局計 45 局次（如花蓮等責任中心局所轄支局），甚至有錯誤比率達 100%者（如臺東等責任中心局所轄支局），顯示部分支局資料未能確實登錄或登錄錯誤，影響外勤投遞人員工作衡量系統輸入結果之正確性，經函請中華郵政公司研謀改善。據復：（1）業於民國 105 年 2 月 1 日啟用新版工作衡量系統，以簡化作業，並積極督導各局確實改善；（2）業要求各局限期補正、回復，並派員實地輔導及查核各郵遞單位。

**2. 外勤投遞作業工時過長，工作分配差異過大：**中華郵政公司外勤投遞人員正常工時以每日 480 分鐘（法定工時）計算，並依據每日工作量推算當日應有工時（簡稱推算工時），

經分析推算工時、人員加班及離職情形，核有：(1) 民國 104 年 7 至 10 月全公司每人每日推算工時之平均值為 497.14 分鐘（高出約 3.57%），計有臺中、桃園、新竹、基隆、板橋、彰化、臺南、宜蘭、高雄及臺北等 10 個責任中心局，暨 110 投遞單位其平均推算工時高於 480 分鐘，顯示該公司未妥適評估其人力配置，並就人力不足之投遞單位作適當調整；(2) 該公司外勤投遞人員民國 104 年 7 至 10 月整體推算工時之母體標準差為 120.1619，另民國 102 年至 104 年 8 月平均加班時數為 70.78 小時，又民國 102 年至 104 年 9 月人員平均離職率為 1.77%，其中臺中、臺南、桃園及新竹等 4 個責任中心局存有工作分配差異、加班時數及離職率高於全公司數值等情事（表 26），經函請中華郵政公司研謀改善。據復：要求各投遞單位主管落實走動管理，檢視各區段工作量，瞭解推算工時是否妥適，以均衡工作量为目標；另組成工作衡量查核小組，實際查核，合理調整各區段以均衡投遞同仁工作負荷，並要求各投遞單位建立郵件標準參考量，實施調盈補虛措施，降低不必要之加班；另對於新進人員實施「輔導師制度」並在實習期間積極輔導，以降低離職率。

表 26 工作分配、加班及離職情形比較表

責任中心局	工作分配 差異過大	加班時數 偏高	離職率 偏高
桃園	✓	✓	✓
新竹	✓	✓	✓
臺中	✓	✓	✓
臺南	✓		

資源來源：整理自中華郵政公司提供民國 104 年 7 月至 10 月資料。

3. 部分投遞單位工作效率欠佳，且未將外勤投遞之績效列為各局績效評量之指標：

中華郵政公司以推算工時與實際工時之比值作為投遞作業效率評估之指標（當推算工時／實際工時 < 92% 視為效率不佳），經查其工作效率情形，核有：(1) 民國 104 年 7 至 10 月新竹責任中心局五峰郵局等 8 個外勤投遞單位其推算工時與實際工時之比值低於上述 92% 之標準，顯示部分投遞單位存有投遞效率欠佳之情事（表 27）；(2) 「104 年度各等郵局績效衡量項目與評分標準」，所列衡量項目計有員工生產力、函件營運值、郵務業務營運績效值等多個績效衡量項目，其中員工生產力係以郵務業務營運績效值計算，並未納入與外勤投遞人員工作績效相關指標，又「105 年度各等郵局績效衡量項目與評分標準」雖將投遞工作衡量列為績效衡量項目，惟其計算標準係以資料登錄完整率及查核缺失比率 2 項為計算基準，而未將外勤投遞之績效列入績效指標，未能強化績效考核與獎勵機制，經函請中華郵政公司研謀改善。據復：(1) 已規劃「郵遞區號區段化」及符合人體工學的設備規格，簡化郵件分揀所需要技能，提升作業人員效率；(2) 業於

表 27 推算工時與實際工時比值未達 92% 之支局明細表

單位：%

責任中心局	局名	效率
新竹	五峰郵局	78.07
臺東	鹿野郵局	86.05
彰化	二林郵局	87.90
彰化	田中郵局	89.65
三重	淡水郵局郵務股	89.81
嘉義	六腳蒜頭郵局	90.23
嘉義	梅山郵局	90.64
桃園	中壢投遞股	91.04

註：1. 效率 = 推算工時 / 實際工時。  
2. 資料來源：整理自中華郵政公司提供民國 104 年 7 月至 10 月資料。

民國 105 年度將各局辦理「投遞工作衡量」列為各等郵局績效衡量項目，並將分階段加強各局投遞生產力與績效考核之關聯與獎勵機制。

4. **郵政商城固定成本負擔沉重，經營效能尚待提升：**郵政商城營收不足支應固定成本，增加廣告及郵政系統擴充服務費支出卻未帶動營業額成長，民國 103 年度營運虧損 1,679 萬餘元，經營績效欠佳，前經函請檢討改進，據復：已採提升專案行銷活動服務手續費率及依重要性與必要性評估系統功能增修，減少相關支出等改善措施。本年度追蹤結果，該商城持續虧損 973 萬餘元（表 28），又人事成本、系統服務費及服務中心外包費等 3 項商城經營必要支出合計 1,750 萬餘元，已占總收入 1,826 萬餘元之 95.80%，加計折舊及攤銷費用 120 萬餘元，固定成本已超出營收，經營成效仍待提升，經函請中華郵政公司檢討改進。據復：將規劃建構消費端及供應端之完整供應鏈服務體系，並辦理相關回饋活動及行銷活動，以提升店家及特定商品能見度及銷售量。

表 28 郵政商城收支概況表

單位：新臺幣千元

項目 \ 年度	合計	100	101	102	103	104
收 入	55,836	3,885	6,208	13,422	14,050	18,269
支 出	132,756	28,876	21,564	23,469	30,846	27,999
盈餘（虧損-）	- 76,920	- 24,991	- 15,355	- 10,046	- 16,796	- 9,730

資料來源：整理自中華郵政公司提供資料。

5. **郵政商城系統遭駭客入侵，資訊安全管理有待提升：**郵政商城會員人數及營業商家眾多，並累積大量購物資料，相關資訊風險高。該公司雖訂定「郵政商城系統安控作業規範」，執行程式弱點檢查等作業，惟該商城系統仍於民國 105 年 5 月遭駭客入侵，計有 1.7 萬筆訂單資料遭竊，導致會員遭詐騙情事，顯示相關資訊安全管控作業仍有安全漏洞，經函請中華郵政公司檢討改進。據復：已移除侵入之木馬程式，並針對系統重要目錄增加寫入權限設定，建立網站目錄檔案異動監控及通報機制，將商城相關系統納入網頁程式防火牆保護，及修訂「郵政商城系統安控作業規範」，增訂權限控管等相關安控機制，強化資訊安全管理。

**（十） 臺鐵局為增進災害應變能力，已接管「鐵路災害事故應變資訊系統」及設置預警及監測設施，惟該系統功能尚未完備，且防救災相關系統尚待規劃整合；又鐵路軌道養護作業，部分軌道路段維修次數頻繁，亟待檢討改善。**

臺灣鐵路管理局（簡稱臺鐵局）為增進災害應變能力，於民國 92 年啟用與中央氣象局合作建置之「環島鐵路強地動觀測網」，強化地震之監測與通報作業，另該局列車及車站已設置列車自動防護系統、風速監測、雨量蒐集監測器等設施；交通部運輸研究所為強化鐵路災害應變效率，建置「鐵路災害事故應變資訊系統」（簡稱鐵安系統），於民國 102 年 1 月 9 日移交臺鐵局，