

從「包裹地獄」到「智慧勞動」—透視 A7 物流園區的轉型危機、基層困境與郵政工會的六大共生訴求

文／中華郵政工會

【前言：百年綠衣招牌的十字路口】

在中華郵政歡慶創立 130 週年的歷史節點上，我們共同見證了這個承載著全台灣無數民眾信任的百年基業。然而，在我們還來不及為過去的榮光喝采之際，一場攸關全體郵政員工生存尊嚴與職涯未來的巨大變革，正以一種令人猝不及防且極其劇烈的方式，在桃園龜山的「A7 郵政智慧物流園區」全面引爆。

自今年 4 月 7 日 A7 物流園區展開試營運以來，原本公司高層刻劃的「高科技、自動化、智慧物流」美好願景，在缺乏實務配套與操之過急的決策下，剎那間成為第一線同仁的夢魘。「包裹地獄」的惡名迅速佔滿了各大媒體平台，郵件與包裹嚴重積壓，郵遞時效完全陷入混亂。5 月 4 日北臺灣郵件作業中心正式啟用後，亂象不僅沒有解除，反而持續延燒。

近日，董事長王國材透過一封致同仁的公開信，首度向基層同仁的辛勞表達致歉與慰勉，並提出了優化設備、調整流程、調配人力等三大主軸，重申 A7 物流園區作為公司未來生存獲利的核心戰略定位。站在郵政工會的立場，我們肯定董事長與經營團隊願意走入現場、正視問題並公開致歉的態度。但是，作為萬名綠衣天使最堅實的後盾，郵政工會更必須站在勞動體感、基層現況與客戶權益的客觀角度，直言不諱地指出目前 A7 物流園區遭遇的系統性危機。

這不單純是「人員對設備不熟悉」的磨合期問題，而是涉及了人力調度失當、管理失序、設備失靈的深層管理體制缺陷。本文將探討 A7 物流園區當前的關鍵瓶頸，揭示基層同仁正承受的巨大代價，並本著「與公司願景共生、為基層郵工請命」的初衷，委婉但堅定地提出我們的核心訴求。

一、理想與現實的巨大落差：A7 物流園區目前的四大系統性亂象

耗資逾 200 億元打造的 A7 郵政智慧物流園區，內部整合了郵政物流中心、郵政資訊中心、北臺灣郵件作業中心及營運中心。公司高層期盼以此做為與民營電商物流互相競逐的秘密武器，實現「倉配一體」的頂級物流服務。然而，當這套宏大的藍圖降落到實際的作業輸送帶上時，卻因為以下四個問題，導致系統在營運初期全面卡關：

(一) 智慧設備失靈：科技變成了效率的絆腳石

根據現場同仁與各局處回報的實際狀況，這套自動化分揀設備，在實務運作上出現了嚴重的條碼讀取率低下、系統合流瓶頸以及嚴重的卡信問題。甚至在分揀過程中，因為機械推力或軌道設計不當，導致民眾的信件與包裹遭到損毀。

原本預期用「科技代替體力」的智慧系統，卻因為妥善率不足，變成了需要靠人工在輸送帶旁不斷挑錯、除錯、甚至手動搬運的「半自動化」怪物。

(二) 一般掛號時效大倒退：百年信譽瀕臨破產

在配合倉促上線的智慧化運作後，受創最深的莫過於我們最核心的郵譽。目前一般掛號信件與司法文書的封發作業延遲極其嚴重，原本兩三天內應送達的信件，竟出現延誤一週才能送達的荒腔走板現象。客人頂著烈日到窗口破口大罵：「郵件還要多久才會到？我可以不要寄了嗎？」這樣的回饋，字字割在第一線同仁的心頭。中華郵政百年來賴以生存的「社會信任」，正隨著郵件的積壓，快速流失。

(三) 基層人力枯竭：「精簡用人」政策的惡果現形

冰凍三尺，非一日之寒。A7 物流園區之所以在設備失靈後迅速陷入癱瘓，根本原因在於過去幾年來，郵政公司高層堅守「精簡用人成本」，導致各地方郵局的基層人力早已精簡入骨。在「平時編制就已經缺人、缺很大」的緊繃狀態下，A7 一旦出包，地方基層只能配合支援政策抽離現員前往支援，這「挖東牆補西牆」的決策彰顯了公司經營管理上的漏洞。

(四) 客訴蜂擁而至：第一線同仁成為無辜的擋火牆

當經營管理人員未能抵第一現場進行所謂的滾動式檢討時，最直接面對社會大眾怒火的，是窗口的經辦同仁，是外勤的投遞兄弟，以及內勤的客服人員。客訴來電應接不暇，民眾的責難與咆哮如潮水般湧來。第一線同仁在身心不堪負荷的情況下，還要被迫配合高強度的超時加班來勉強消化郵件，基層哀鴻遍野，身心皆以已瀕臨崩潰。這場危機的責任歸屬在疊床架屋的體制下變得極度模糊，系統對接與條碼判讀有邏輯上的漏洞、標準作業流程的缺陷、卸貨與進場動線不按常理等，皆係未經充分模擬演練導致出包，公司卻將責任全數推給「基層現地訓練不夠、對新設備不熟悉」。這種政令不出辦公室、各部門爭相拋擲公文、誰也不願先認錯扛責的氛圍，直接導致核心問題被無限期擱置。

二、勞動尊嚴與企業生存的雙重危機：郵政工會的深度剖析

郵政工會必須嚴正地提醒郵政經營團隊：磨合期絕非無限上綱的藉口，更不能成為掩蓋決策失當的萬靈丹。

從媒體報導與網路社群的基層心聲中，我們看到了同仁對公司「下錯誤指導棋」的憤怒，甚至必須招募志工來幫忙。這些看似情緒性的發言，背後反映出的是基層同仁對管理層缺乏信任、對勞動環境感到絕望的集體焦慮，甚至造成「創傷後壓力症候群（PTSD）」。

郵政業務的本質是「信任」，而信任的基石建立在「穩定的勞動品質」之上。當公司為了達到特定的政治或商業上線排程，在軟硬體測試未達標準、現地訓練嚴重不足的情況下，便倉促推動北臺灣郵件作業中心全面進駐，這無異於讓全體同仁與百年郵譽作為賭注。

我們理解函件業務每年減少近 2,800 萬件、收入縮減約 3 億元的轉型壓力，郵政工會也從不反對公司推動包裹、快捷與智慧物流轉型。但變革的代價，不應該由基層同仁的健康、特休假以及家庭生活來全額買單。如果一個現代化的智慧園區，必須仰賴全台郵局「抽血式」的人力支援，以及第一線同仁沒日沒夜的超時加班才能運作，那這個「智慧」的定義顯然需要重新被檢討。

三、委婉而堅定的正義：A7 危機與未來挑戰的六大訴求

面對董事長的公開信以及公司目前推動的三大優化主軸，郵政工會認為力道仍顯不足。為了防止客戶進一步大量流失，並保障萬名同仁的基本勞動權益，本會藉本專刊提出以下六大核心訴求。我們期盼公司拿出「先負責、再究責」的魄力，直搗核心問題並立即付諸行動：

訴求一：適度調節 A7 處理量能，重整流程動線與現地訓練

郵政工會強烈建議公司，在自動化分揀設備的條碼讀取成功率（14 碼及無效條碼郵件比例偏高，影響 OCR 辨識效率）與軟體程式未達穩定標準前，應暫緩或適度調降 A7 處理中心的作業運作量能。將部分大宗郵件適度分流回原有的傳統分揀場域處理，全面騰出空間與時間，重新檢討園區內的作業流程與運輸動線。同時，必須對現場同仁補足紮實的「現地實機操作訓練」，而非讓同仁在兵荒馬亂中盲目摸索。

訴求二：公開向社會大眾致歉，開設專線並建立延誤補償機制

百年郵譽的修復，始於誠實信用。公司應立即公開向社會大眾說明 A7 物流園區當前的真實狀況與延誤情形，並在全台各郵局張貼公告，讓用郵民眾有心理準備。同時，郵政公司應**開設專責的客訴與郵件查詢專線**，由郵政公司或專責主管出面協調，切勿再讓窗口與外勤同仁無辜承擔第一線的破口大罵。針對因系統延誤而遭受實質損失的客戶或民眾，應主動提出補償作為，可比照電商與高科技物流的現代化客服標準，專案建立「免繁瑣、快認定、速補償」的單一綠色通道：

1. 一鍵式數位申訴平台：利用系統後台物流追蹤碼的實質延誤數據直接認定，民眾無需負擔舉證責任。

2. 第一線窗口直接授權：提供專案補償費用，賦予各地方責任中心局與在地窗口一定額度內的「即時補償處置權」，免去層層簽核的行政空轉。

3. 客戶有感的補償機制：直接計算郵資退費（或提供折抵券），或專案一對一 VIP 時效追蹤服務。唯有透過極簡化、人性化的賠償流程，以最快速度撫平商務客戶與大眾的怒氣，才能真正幫第一線正處於風暴核心、擋火擋到身心俱疲的窗口及客服同仁徹底減壓！

訴求三：立即停止「挖東牆補西牆」的人員抽調，加諸人員工作負擔

各地方郵局的人力缺口已達臨界點，郵政公司應檢討並停止任意抽調基層人力支援 A7 的決策。這種做法不僅無法從根本解決 A7 設備問題，反而會將混亂與過勞的瘟疫蔓延至原本穩定的地方勤務。A7 物流園區所需的人力支援，應改由郵政公司編列專案預算，緊急招募具備物流專業的臨時性或約聘專案人力，並結合設備廠商的技術人員共同進駐。針對各局推派額外人力前往支援 A7 物流園區，公司必須將這些被抽離支援的員額，以及因人力真空導致留守同仁加班的時數與相關衍生費用，全數排除於年度績效衡量之外，方為合理公允！

訴求四：嚴格落實勞基法保障，提供實質的超時加班補償與身心關懷

對於目前在 A7 物流園區以及各地方支援、因客訴與郵件積壓而被迫大量加班的同仁，公司除了**恪遵勞動基準法最低標準外，更應優於法條的工時上限與加班費給付規定**。除了依法給足加班費外，郵政工會也呼籲公司應針對這段轉型陣痛期付出額外辛勞的同仁，加發「轉型專案特別津貼」或給予優於勞動基準法的補休選擇。各級主管必須落實董事長的承諾，密切注意同仁身心狀態，提供充足的深夜誤餐、交通接駁與實質的身心諮商關懷。

訴求五：戳破「精簡用人」的偽善，補足中長期綠色勞動力缺口

別用共體時艱，掩蓋戰略無能。A7 的風暴敲響了中華郵政人力政策的警鐘。一個預估要處理全台 70% 郵件包裹的旗艦級園區，其配套的人力規劃竟如此脆弱，顯見「精簡用人成本」的思維已經走向極端。郵政工會訴求公司應藉此機會，全面重新評估全台外勤、內勤及智慧物流園區的中長期人力需求。在接下來的人力招募中，必須實質增加員額編制，把過去幾年砍掉的人力儘速填補至核定員額，如此才能應對未來更龐大的電商物流業務。

訴求六：建立「勞資共同監督機制」，讓工會實質參與 A7 優化進程

資訊的透明，是穩定軍心的關鍵。郵政工會要求郵政公司與 A7 物流園區管理層，必須定期與郵政工會（包含總會理事監事、分會理事長與勞工董事）召開「A7 物流園區營運優化勞資滾動式檢討會」。將自動化設備的修復進度、郵件積壓件數、同仁加班工時等數據完全公開透明。讓真正明白基層實務缺陷的郵政工會參與 SOP 的研討，杜絕規劃與現實的高度落差。

四、給全體郵工的真誠話：在變革中捍衛我們的價值

各位敬愛的郵工夥伴，面對這場突如其來的 A7 風暴，大家心裡有怨氣、有憤怒、有疲憊，郵政工會完全感同身受。內勤窗口幫公司擋火、外勤同仁頂著烈日和民眾的抱怨辛苦投遞、在夜深人靜的 A7 物流園區裡看著故障的機器流汗嘆氣。這一切的付出，證明了我們對這份工作的敬業，但也更凸顯了我們必須團結發聲的必要性。

董事長在信中提到，希望大家「在轉型的道路上，堅定信念，勇往直前」。郵政工會想要回應的是：我們願意勇往直前，但前提是公司必須給我們安全的防護、合理的勞動條件以及一堵不會隨時崩塌的擋火牆。

中華郵政的資產，從來都不是那棟耗資 200 億的現代化鋼筋水泥建築，也不是宣傳海報上的高科技機械手臂；中華郵政最核心、最寶貴的資產，是一直以來穿梭在台灣大街小巷、風雨無阻的萬名綠衣同仁，以及坐在窗口用微笑面對阿公阿嬤的經辦同仁。

在未來的日子裡，郵政工會將以上述六大訴求，在每一次的協調會上，為郵工的勞動尊嚴寸土必爭。我們也請全體同仁保持警惕，一旦在現地作業中發現任何違反團體協約、違背勞動基準法、危害職場安全或是極度不合理的管理指令，請立即向郵政工會各分會幹部反映。

我們團結一致，才能確保這艘百年大船在駛向「智慧物流」的彼岸時，不會先翻沉在基層過勞的淚水裡。

【結語：期盼一個真正共生的三贏未來】

一封董事長的公開信，寫滿了對未來的期許與對當下的安撫；而這篇郵政工會的專刊，則寫滿了基層的血汗與對體制的諍言。

我們深知，在數位化的巨輪下，中華郵政沒有退路。轉型的陣痛或許無法完全避免，但陣痛的程度與時間，取決於管理者的智慧、決策的透明度，以及對勞工尊嚴的尊重程度。

百億的稅後淨利與超越年度預算的目標，如果是建立在基層超時過勞與百年信譽瀕臨破產的邊緣上，這樣的數字將失去其應有的光彩。我們由衷期盼經營團隊能真正聽進郵政工會的這六大訴求，將 A7 物流園區的轉型危機轉化為精進勞資關係、優化勞動環境的契機。

讓管理高層走出冷氣房，讓智慧設備真正服務於勞動兄弟，讓全體郵工同仁在付出汗水的同時，能得到應有的尊嚴與報酬。如此，中華郵政才能真正跨越 A7 的磨合黑夜，迎來下一個兼具科技智慧、環境關懷與勞動尊嚴的百年綠色榮光！



全體郵工姊妹兄弟們，請讓我們攜手同心、捍衛權益、共創未來！