

壹、前言



董事長 游芳來

中華郵政是國內唯一結合郵務、儲匯及保險的綜合服務業，面臨經濟結構與社會型態迭經改變，自92年1月1日改制公司以來，除提供民眾普遍、公平、合理之用郵服務，並在法令規範內開辦多項新種業務、有效運用資金，以滿足顧客需求為己任，年年業績均能達成年度既定目標；尤以98年全球經濟受到金融大海嘯衝擊，普遍未能復甦，仍能達成年度法定預算盈餘，見證改制方向與策略規劃之正確。

公司經營上面對人事負擔成本高，業務與其他行業同質性高，被替代性亦高等包袱；如何因應外界經營環境之變遷及提升公司作業競爭力，是首要課題。爰於98年7月3、4日召開郵政經營策略研討會，重新界定郵政「卓越服務與全民信賴的郵政公司」之願景，並確定「以客為尊、提供誠信效率的服務」之郵政核心價值。

年來郵政同仁都能依據研討結論努力衝刺業務，落實推動相關經營策略、行動方針，展望未來經營環境仍然險峻，民營業者競爭一樣激烈，特提出下列幾點與全體同仁共同期勉一起努力：

一、落實以客為尊、提供誠信效率的服務

郵政為服務業，顧客是我們的衣食父母，凡事都要站在顧客的立場來思考，以顧客的需求來設想，尤其目前政府施政著重庶民觀點思考，與民眾相關議題更應周延考量，審慎作為。

郵政傳統素重誠信，在人方面除上述以客為尊觀念之落實外，事方面尤需著重企業經營效率，注意成本控管，確保服務品質，加上明確之標準作業流程，這些都是吾人的作業依據，請各單位時時依作業需求隨時改善提升，才得落實「以客為尊」的核心價值理念。

二、培基固本

郵政雖屬傳統事業，所需人力密集，設備亦未能全部自動化，是故生產力及競爭力如何提升，

實需憑藉我們的專業與作業紀律，下列基礎作業更需繼續厚植。

（一）持續發展存簿儲金業務

這是本公司本業，衍生而來的發展VISA金融卡業務及拓展其他商機，是目前重要課題。

（二）整合相關作業平台

結合物流、金流及資訊流資源，發展網購、郵購業務，強化宅經濟市場，提供加值資訊服務，並運用多元化行銷推廣管道，擴大網路商城規模等也是我們該努力的方向。

（三）強化資訊IT系統功能

建置各項作業管理系統，以期降低人力處理費用，提升作業效率，擴大作業能量及範圍；繼續落實資訊安全政策並強化人力資源系統發展（包括「郵政e大學」提供完整e-learning機制）都是我們需強化的作業。

（四）提升作業風險、控管及因應能力

賡續加強市場風險管理系統應用，以掌握降低投資風險，達成穩定報酬，是我們的目標。

三、拓展新業

目前本公司是國內唯一結合郵務、儲匯及保險的綜合服務業，為迎接市場自由化、全球化的挑戰，公司在未來營運策略上應掌握契機：

（一）發展物流事業

在現有的郵務作業基礎上結合供應商服務架構，提供快速貨物處理、遞送建置貨物追蹤系統等經營策略須持續檢討改善，方足爭取客源，開闢新市場。

（二）發展兩岸商務

配合新增加之兩岸航班、航點，針對業務發展需要及滿足顧客作業要求，擴大兩岸相關業務服務範圍，提供兩岸民眾及台商更便利之作業管道，刻不容緩，也才能營造雙贏之局面。

（三）發展國內網購、郵購、代售等業務

發展網購、郵購業務，強化宅經濟市場，提供加值資訊服務，並為物流、金流帶來新的契機勢在必行，否則多角化經營之落實變成空談。

（四）經營策略管理

研訂具競爭力之郵政轉型策略，活化資產，擴大資金運用範圍，本公司的企業價值才能最大化。

（五）開辦新種儲匯、壽險業務

除加速開發新產品，爭取經營空間外，檢討修訂「郵政儲金匯兌法」及「簡易人壽保險法」，亦待亟速推動。

在充滿不確定性的經濟環境裡，面臨各項挑戰，更須團結一心，方足以開展郵政新事業，確保中華郵政永續經營。讓我們共同秉持郵政核心價值「以客為尊、提供誠信效率的服務」，攜手同心，提升效率，開源節流，持續興利除弊，拓展新業，使「卓越服務與全民信賴的郵政公司」，邁向嶄新格局。