

營運概況

43

一、業務內容

- (一) 郵件業務
- (二) 儲金業務
- (三) 匯兌業務
- (四) 簡易人壽保險業務
- (五) 集郵業務
- (六) 代理業務
- (七) 資產營運
- (八) 資金運用
- (九) 業務研發概況
- (十) 102年業務發展計畫

65

二、從業員工資料

67

三、勞資關係

68

四、資訊設備

69

五、重要契約



一、業務內容

本公司依郵政法第5條得經營下列業務：

1. 遞送郵件。
2. 儲金。
3. 匯兌。
4. 簡易人壽保險。
5. 集郵及其相關商品。
6. 郵政資產之營運。
7. 經交通部核定，得接受委託辦理其他業務及投資或經營第1款至第6款相關業務。

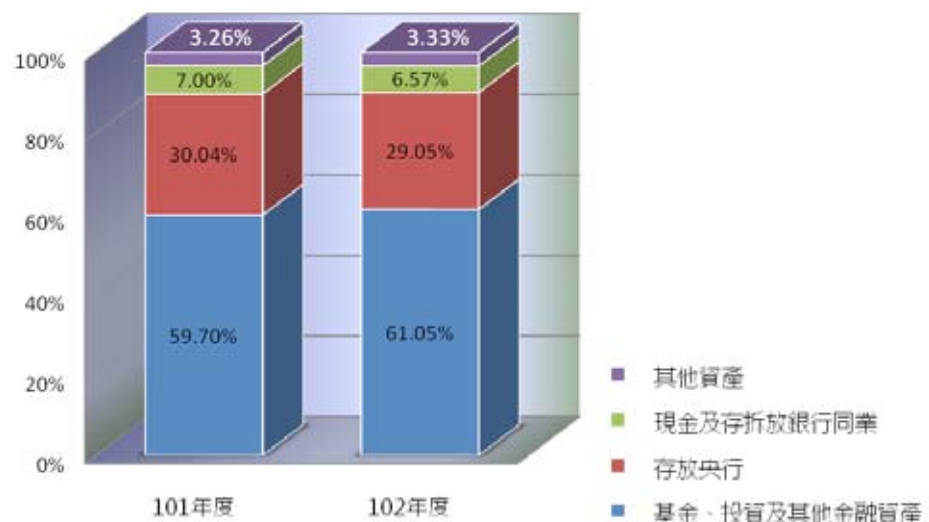
主要資產負債項目占總資產之比重及變化情形

單位：新臺幣千元，%

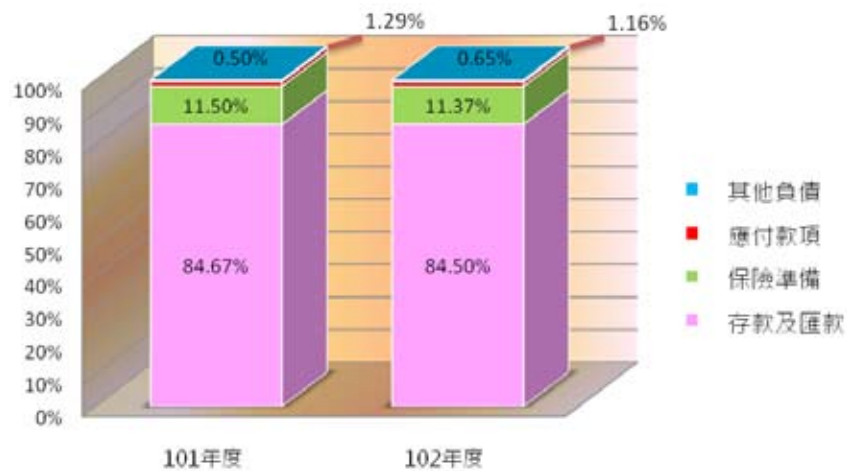
主要項目	101年度		102年度	
	金額	占資產比率	金額	占資產比率
資產總額	5,888,611,762	100.00	6,157,881,820	100.00
基金、投資及其他金融資產	3,515,700,969	59.70	3,759,184,103	61.05
存放央行	1,768,825,973	30.04	1,788,840,169	29.05
現金及存拆放銀行同業	411,992,788	7.00	404,684,466	6.57
其他資產	192,092,032	3.26	205,173,082	3.33
負債總額	5,768,597,430	97.96	6,014,733,758	97.68
存款及匯款	4,986,008,243	84.67	5,203,531,534	84.50
保險準備	677,017,503	11.50	700,014,272	11.37
應付款項	76,218,404	1.29	71,551,470	1.16
其他負債	29,353,280	0.50	39,636,482	0.65

備註：101年度係依國內財務會計準則公報及其解釋基礎編製之審定決算數，並配合國際財務報導準則及科目調節後之數；102年度係按國際財務報導準則編制之會計師財報數。

101及102年度資產配置比較圖



101及102年度負債結構比較圖



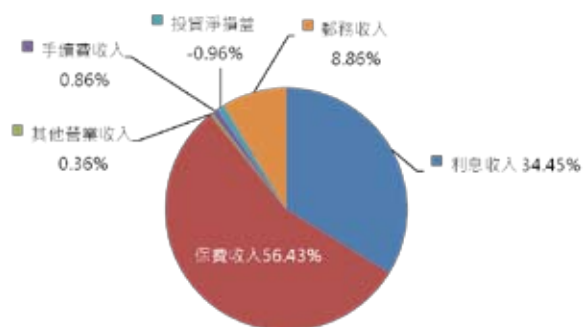
各項營業收入之比重及變化情形

單位：新臺幣千元，%

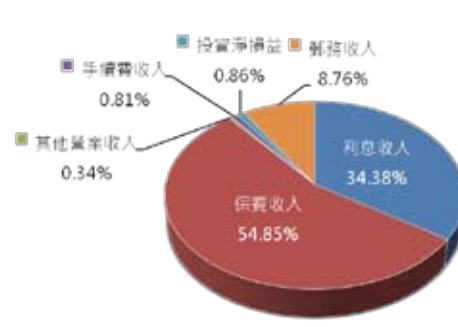
項目	101年度		102年度	
	金額	比率	金額	比率
保費收入	157,982,168	56.43	157,086,037	54.85
利息收入	96,441,629	34.45	98,452,480	34.38
郵務收入	24,810,637	8.86	25,076,834	8.76
投資利益淨損益	(2,678,475)	(0.96)	2,475,980	0.86
手續費收入	2,416,014	0.86	2,328,169	0.81
其他營業收入	985,657	0.36	951,463	0.34
營業收入合計	279,957,630	100.00	286,370,963	100.00

備註：101年度係依國內財務會計準則公報及其解釋基礎編製之審定決算數，並配合國際財務報導準則及科目調節後之數；102年度係按國際財務報導準則編制之會計師財策數。

101年度營業收入來源



102年度營業收入來源



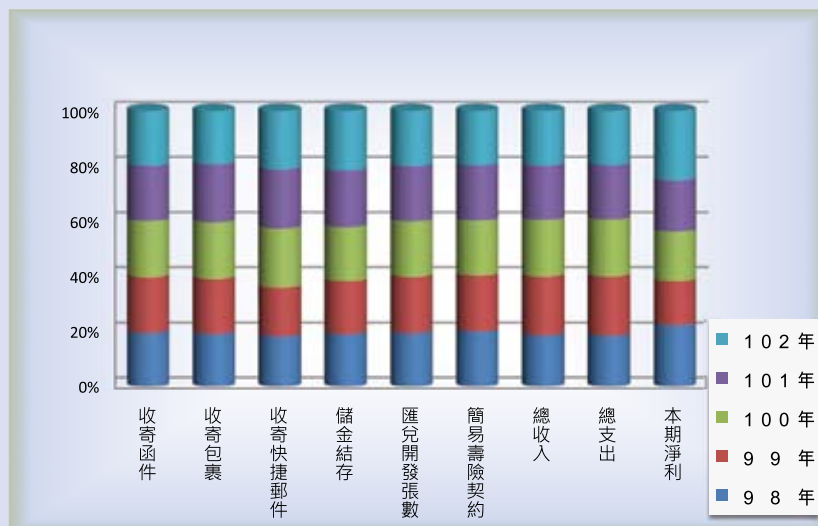
近5年本公司業務經營概況

項 目	單 位	98年	99年	100年	101年	102年
1.收寄函件	百萬件	2,626	2,728	2,781	2,706	2,700
2.收寄包裹	千 件	25,351	26,352	27,214	27,946	25,600
3.收寄快捷郵件	千 件	6,497	6,239	7,671	7,653	7,538
4.儲金結存	百萬元	4,595,999	4,625,088	4,716,689	4,995,976	5,210,943
5.匯兌開發張數	千 張	15,453	16,131	16,159	15,877	16,027
6.簡易壽險契約	千 件	2,767	2,819	2,793	2,768	2,754
7.總收入	百萬元	268,629	302,858	298,191	280,438	286,871
8.總支出	百萬元	257,904	295,221	289,553	271,391	274,810
9.本期淨利	百萬元	10,725	7,637	8,638	9,047	12,061

註：1. 98~100年度係依國內財務會計準則公報及其解釋基礎編製之審定決算數；101年度係依國內財務會計準則公報及其解釋基礎編製之審定決算數，並配合國際財務報導準則及科目調節後之數；102年度係按國際財務報導準則編製之會計師財簽數。

2. 配合「保險業財務報告編製準則」規定，100年度起保險負債準備淨變動列於營業成本項下，98-99年總收入及總支出已配合重分類。

近 5 年本公司業務經營概況



(一) 郵件業務 — 無遠弗屆

1. 函件

近年來資訊科技蓬勃發展，網際網路和電子信箱普及，客戶獲得資訊服務更為便捷，致傳統通信方式日漸式微。函件部分，除民間業者低價競爭搶攬外，電訊及銀行業者交寄郵件已合併數件交



寄，部分並採電子郵件方式送交帳單，加上部分產業外移，使函件營運量、值成長不易。102年度國內函件收寄量為26億7,341萬件，和101年度收寄量26億8,594萬件比較減少0.47%，國民通信率平均每人114.4件。102年度函件收寄量略有減少，主要係政府大力推展電子公文、電子帳單及電子發票，交通部公路總局要求各區監理所停寄汽機車行照（101年10月起）、駕照（102年7月起）換發通知單及財政部102年起試辦「所得稅各式憑單無紙化作業」。102年度國際函件收寄量為2,657萬件，和101年度2,047萬件比較，增加29.8%。

2. 包裹

包裹經營物品配送門檻不高，近年來宅配、貨運業者競相介入市場，機動性高且針對不同需求者提供客製化服務，市場競爭激烈成長不易。102年3月26日起調整便利箱袋費用以反映成本，部分輕件受便利包服務開辦影響或有轉用便利包交寄現象，致102年度國內包裹收寄量2,492萬件，較101年2,724萬件減少8.52%。102年度國際包裹收寄量67萬7,755件，較101年度70萬2,205件衰退3.48%。為提升郵政包裹競爭力，除加強包裹投遞服務品質，持續辦理網路平臺業者及小型網拍業者的郵件收寄及遞送資訊交換整合服務。

100年先行加入快捷郵件（Rugby）電子查單系統，因成效良好，於101年度繼續申請加入包裹（Cricket）電子查單系統，102年完成加入國際掛號函件（Prime）電子查單系統，取代傳統查單之填寫與寄送，縮短郵件查詢回覆時效。此外，整合物流服務，推動網路購物平臺供應商臨櫃交寄、上收、逆物流臨櫃業務等，並與國際物流業者策略聯盟，擴大國際物流服務範疇，提供顧客多元服務。

3. 快捷郵件

快捷郵件是郵政重點發展業務之一，但民營快遞業者鎖定都會核心地區經營，選擇性密集招攬都會區域郵件低價競爭，相對於本公司快捷區域覆蓋廣闊，推展實屬不易。為提升市場競爭力，自99年度起持續拓展第三地收件及快速到貨業務，提供網購平臺業者客製化服務。102年度國內快捷收寄量為563萬件，較101年度580萬件減少2.93%。102年度國際快捷收寄量190萬4,754件，較101年度185萬4,201件增加2.73%。續與「中華民國對外貿易發展協會」簽約，提供該會會員享有國際快捷郵件郵資9折優惠。

國際快捷郵件通達國家（地區），請參閱第179~182頁，附錄一。

4. 電子函件

為積極推動電子函件業務，保障委託客戶資料安全，繼續保持通過ISO27001資訊安全認證每半年複審作業，以持續強化客戶信任度，提升業務競爭力。102年度總作業量達2億9,327萬件，較上（101）年同期成長1.88%。

5. 大陸郵件

兩岸自97年12月15日開辦直接通郵，迄今已屆滿5年，通郵後提供函件、包裹、快捷之全面性的郵遞服務，配合兩岸直航，海、空運班次的增加及兩岸相關郵件作業的順暢，提供穩定的郵遞服務品質，除滿足廣大民衆用郵的需求外，亦有助於兩岸間經貿發展。102年通郵成效如下：

（1）102年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸郵件共計約460萬件，較上年度成長4.53%；大陸寄臺灣郵件共計約460萬餘件，

較上年度減少1.12%。

(2) 推動兩岸郵政業務合作及交流

本公司於102年7月前往大陸就兩岸郵務、儲匯、壽險及集郵業務進行交流研討；10月至大陸進行郵用自動化機械處理設備考察；12月邀請大陸海峽兩岸郵政交流協會至臺灣參訪，同時舉辦「通郵5週年-兩岸郵政e小包開通典禮暨海峽兩岸珍郵特展」。兩岸郵政持續進行各項業務、作業及管理交流，對於雙方郵政業務合作具正面效益。

(3) 開辦「兩岸郵政速遞（快捷）」海運業務

繼101年9月開辦「兩岸郵政速遞（快捷）」空運業務後，本公司與中國郵政為提供兩岸民眾更實惠、更多元的服務選擇，共同於102年3月開辦「兩岸郵政速遞（快捷）」海運業務。

(4) 開通臺北、臺中及高雄水陸郵件封發局

為提升兩岸水陸郵件運遞效率，並因應未來兩岸新業務合作需要，今年由我方「財團法人海峽交流基金會」、「財團法人台灣郵政協會」與大陸「海峽兩岸關係協會」、「海峽兩岸郵政交流協會」協助及努力下，於7月新增「臺中」為兩岸郵件封發局及開通為兩岸水陸郵件封發局，並於11月開通「臺北及高雄」為兩岸水陸郵件封發局。

(5) 開辦兩岸郵政e小包業務

為進一步掌握兩岸蓬勃發展的電子商務跨境物流需求，並順應寄件輕小化趨勢，本公司與中國郵政在既有合作基礎上於12月16日推出資費實惠、時效穩定、查詢便捷的「兩岸郵政e小包」新種業務，預期能達到郵政、企業及民眾三贏成效。

6. 102年新種業務

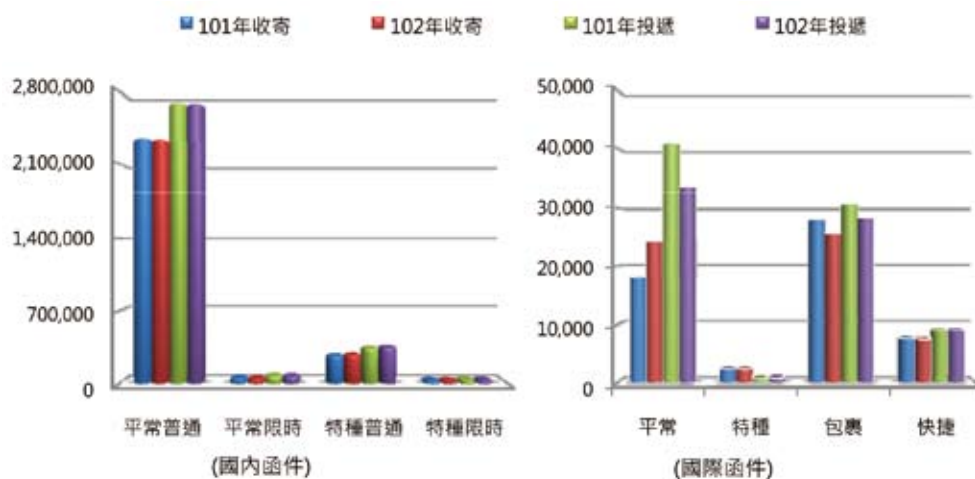
自102年4月1日起，開辦日本進口之冷藏國際快捷郵件業務。

101年及102年收寄及投遞各類郵件量統計表

單位：千件

郵 件 種 類			收 寄		投 遞	
			101年	102年	101年	102年
國內函件	平 常	普 通	2,346,036	2,334,288	2,687,414	2,678,601
		限 時	50,296	44,250	70,634	66,894
	特 種	普 通	264,089	270,684	335,558	344,287
		限 時	25,520	24,190	30,432	29,149
	小 計		2,685,941	2,673,412	3,124,038	3,118,931
國際函件	平 常		18,066	24,197	40,786	33,277
	特 種		2,400	2,368	809	889
	小 計		20,466	26,565	41,595	34,166
包 裹	國 內		27,244	24,922	30,134	27,669
	國 際		702	678	467	490
	小 計		27,946	25,600	30,601	28,159
快 捷	國 內		5,799	5,634	7,478	7,403
	國 際		1,854	1,905	1,573	1,681
	小 計		7,653	7,539	9,051	9,084
總 計			2,742,006	2,733,116	3,205,285	3,190,340

101年及102年收寄及各類郵件量統計圖



7. 郵件運送

(1) 國內郵運

為達到迅速、安全、普遍、準確、低廉的郵運目標，國內郵運在規劃及實施作業上，充分利用各類公民營交通工具及民間運輸資源，並配合郵政自有的運輸工具及設備，建構成結合公路、鐵路、水路、航空等長達12萬5,142.6公里（截至102年底止）的郵路，成為一遍布臺、澎、金、馬的綿密郵運網路。

(2) 國際郵運

臺灣位居海島，與國外互通郵件，以利用航空郵路與輪船（水路）郵路為主。國際郵路以臺灣為起點，延伸至世界各地，郵路通往終點，就是與我國直接互換國際郵件總包的國外互換局。截至102年底止，航空郵路（含快捷郵路）及水路郵路分別長達120萬1,551公里及59萬3,400公里。

郵路里程比較表

單位：公里

種 類	101年度	102年度	增減%
一、陸路	120,056.53	119,599.00	-0.38%
1. 高鐵	345.00	345.00	
2. 鐵路	426.00	426.00	
3. 公路	27,509.00	28,110.00	+2.18%
4. 其它	91,776.53	90,718.00	-1.15%
二、水路	594,912.60	594,912.60	
1. 國內	1,512.60	1,512.60	
2. 國際	593,400.00	593,400.00	
三、航空	1,205,582.00	1,205,582.00	
1. 國內	4,031.00	4,031.00	
2. 國際	1,201,551.00	1,201,551.00	

（二）儲金業務 — 大眾帳戶

郵政儲金種類含存簿儲金、定期儲金及劃撥儲金，旨在利用郵政機構普及之特性，服務全國國民，配合政府鼓勵國民節約及儲蓄，匯集游資，協助國家重大建設及穩定金融市場。基於多年來穩健之經營，歷經金融風暴、經濟不景氣、產業及資金外流等因素衝擊，郵政儲金之存款戶數及結存金額仍居國內金融機構之冠。未來仍將廣續推展薪資存款、網路ATM、VISA金融卡等業務，以提升存簿儲金占有率，另積極規劃開辦新種業務，提升競爭力，及拓展電子化服務管道，提供多元之服務。

郵政劃撥儲金是我國金融業中最特殊之一種業務，具有存、提、撥、匯款功能，劃撥存款單以影像處理並提供e化服務，提高劃撥存款作業時效；特戶存款更能提供媒體回送資料，以節省客戶人工銷帳作業。劃撥儲金能辦理各項轉帳業務，亦可申領支票，具有活期存款功能。未來將廣續推廣網路、自動櫃員機、媒體轉帳代收付等付款通路，便利客戶收付款項。

截至102年底止，各種儲金總結存金額計新臺幣5兆2,109億元，較上年度成長4.30%；儲戶總計3,399萬餘戶，較上年度增加2.00%，平均每戶結存金額15萬3,290元。

1. 102年開辦新種業務：

- （1）自102年1月24日起啓用「e動郵局」各項服務，客戶使用智慧型手機下載本公司所提供之APP軟體，隨時隨地辦理轉帳、繳費、繳稅、帳戶資料查詢及生活便利資訊查詢等服務。
- （2）102年11月15日起開辦「國際匯入匯款」業務，增加受理大陸以外地區匯入本公司存簿帳戶之匯款，滿足民衆匯款需求。

2. 改善作業流程：

- （1）自102年3月起，開立存簿儲金「社福安置帳戶」之代辦開戶人免再提示第二身分證件；且開放該類帳戶得申辦通儲及晶片金融卡作業。
- （2）102年9月起陸續提供儲金開戶表單電子化服務，掃描客戶身分證件擷取影像，並由電腦自動辨識讀取證件基本資料自動套印表單，客戶免填寫申辦單據。

3. 增加便民服務：

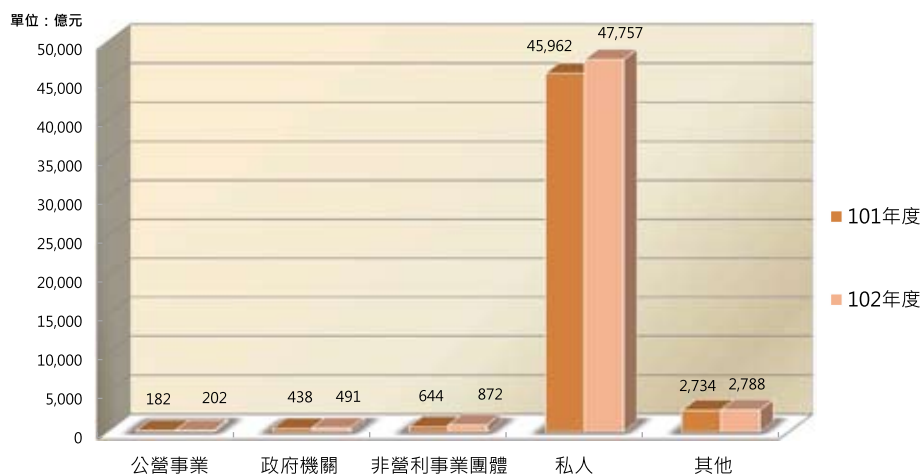
- （1）為提供視障人士全天候24小時便利服務，截至102年12月底止，本公司已設置5台適於視障人士使用、具語音功能之ATM。
- （2）為便利民衆匯款，持續增加跨行通匯經辦局，截至102年底止，共開辦1,225局。

各類郵政儲金業務量

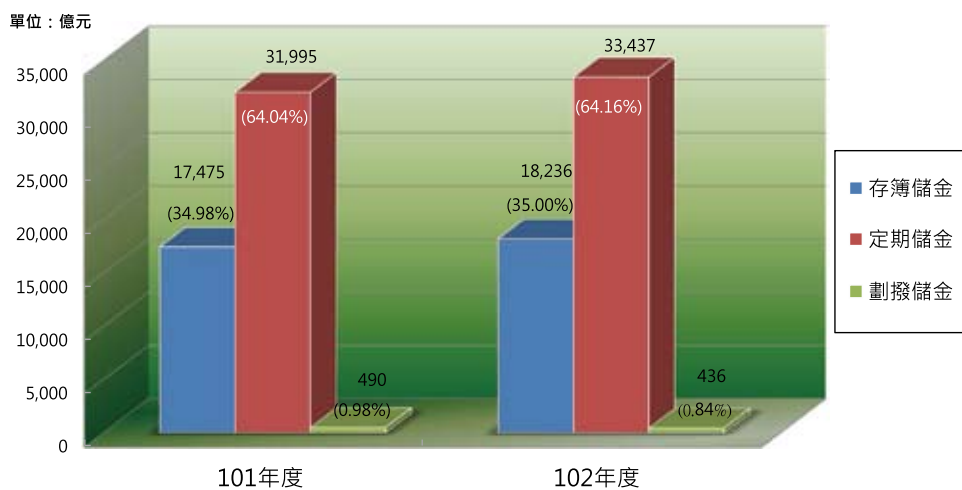
單位：新臺幣百萬元

類 別	存款次數		提款次數		戶 數		結存金額	
	101年	102年	101年	102年	101年	102年	101年	102年
存簿儲金	198,363,448	212,777,953	347,499,602	352,966,772	26,696,292	26,941,283	1,747,511	1,823,604
定期儲金	5,999,567	6,536,834	25,233,702	34,342,934	5,009,720	5,447,190	3,199,466	3,343,728
劃撥儲金	69,674,789	62,497,363	12,013,795	12,152,240	1,622,419	1,605,536	48,999	43,611
合 計	274,037,804	281,812,150	384,747,099	399,461,946	33,328,431	33,994,009	4,995,976	5,210,943

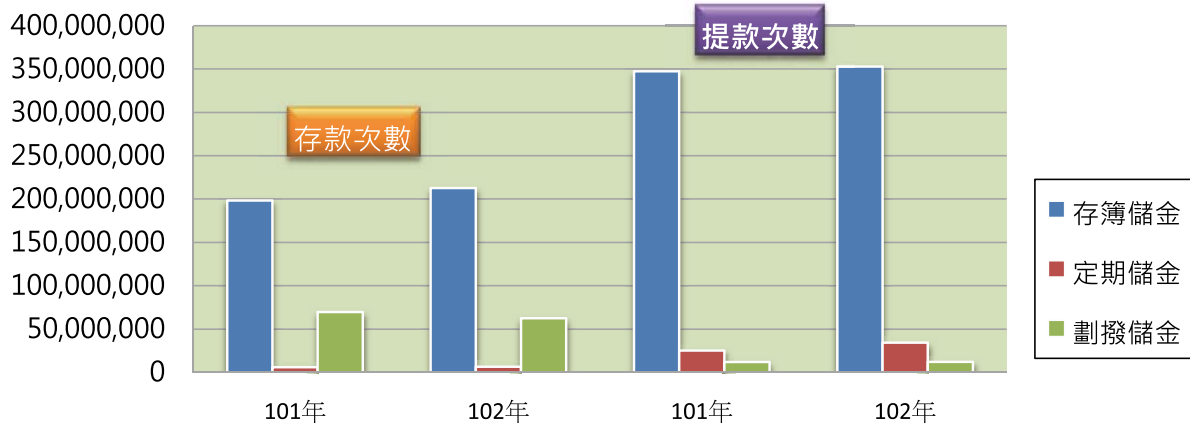
101、102年度存款客戶結構比較圖



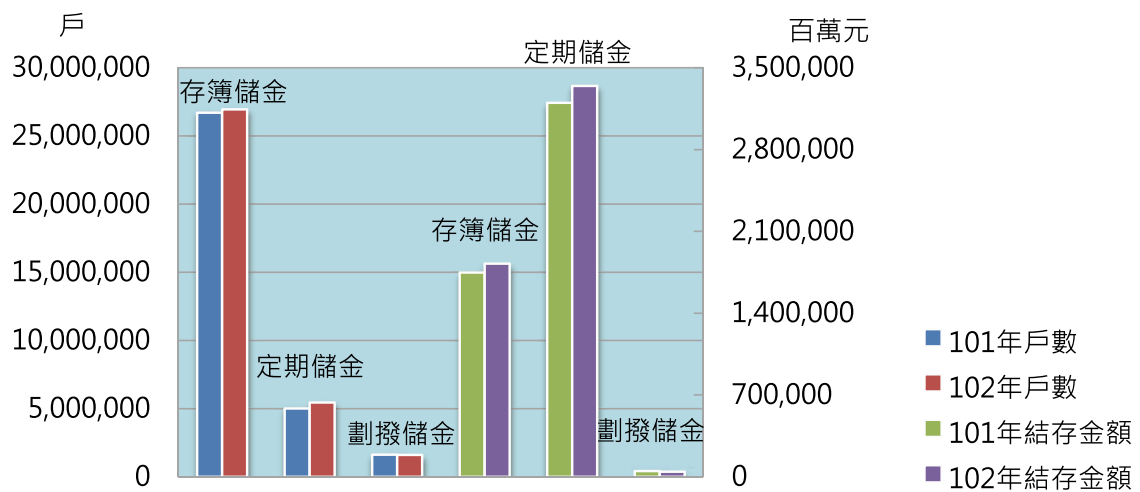
101年度與102年度存款業務結構比較表



101、102年各類郵政儲金存/提款次數



101、102年各類郵政儲金戶數與結存金額



(三) 匯兌業務 — 通匯全球

郵政匯兌業務具有資金流通、活絡社會金融的功能，以遍及全國各地之連線網路提供便捷之匯款功能。現行國內匯兌有：郵政匯票、入戶匯款、電傳送現、郵政禮券及跨行通匯等業務；國際匯兌有：國際郵政匯票、國際匯出（入）匯款、買賣外幣/人民幣現鈔及美金旅行支票。截至102年底止，共有165處郵局提供含外幣買賣等各項國際匯兌業務服務，並擇臺灣桃園國際機場等45處風景區或區域性之郵局專辦買賣外幣現鈔及美金旅行支票業務。

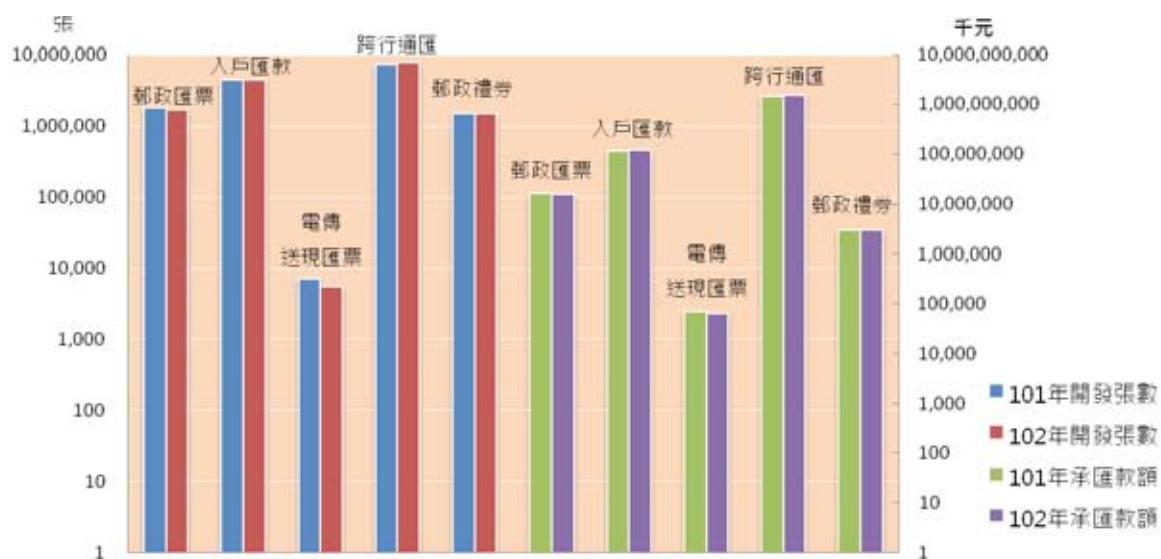
102年度承匯款額為新臺幣1兆6,660億元，較上年度增加4.22%；開發張數1,603萬張，較上年度增加0.94%。

各類匯款承匯張數及款額

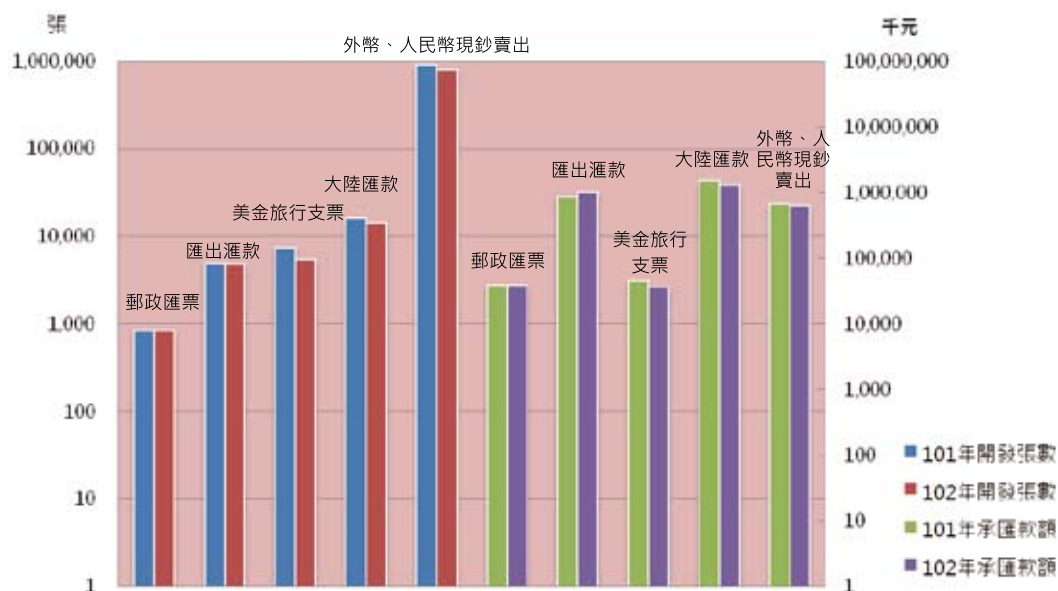
單位：新臺幣千元

類 別	開發張數		承匯款額	
	101年	102年	101年	102年
國內郵政匯票	1,754,370	1,660,548	16,568,241	16,074,178
國內入戶匯款	4,460,456	4,377,514	115,921,010	118,896,929
國內電傳送現匯票	6,996	5,516	67,711	61,300
國內跨行通匯	7,272,464	7,716,796	1,459,843,416	1,525,005,283
郵政禮券	1,460,571	1,444,376	3,066,185	2,983,244
國際郵政匯票	848	847	38,563	38,325
國際匯出匯款	4,982	4,829	879,688	1,003,874
美金旅行支票	7,454	5,497	45,238	36,294
大陸匯出匯款	16,308	14,275	1,515,199	1,300,512
外幣、人民幣現鈔賣出	892,411	797,251	675,039	640,763
合 計	15,876,860	16,027,449	1,598,620,290	1,666,040,702

101、102年度國內匯款承匯張數及款額



101、102年度國際匯款承匯張數及款額



(四) 簡易人壽保險業務 — 最佳保障

郵政簡易人壽保險成立之宗旨在提供國民基本經濟保障，藉由遍布全國各地之郵政機構，便利全民投保，增進社會福祉，除兼具有保障及理財等多方面的功能外，並匯集游資，協助國家重大建設及穩定金融市場。由於具免體檢、投保手續簡便之特色，深得一般民衆之喜愛與信賴，自民國24年開辦以來至今，業績均呈穩定成長。

自92年郵政改制公司以來，郵政簡易人壽保險一直積極爭取有利的業務經營空間，充分運用資訊科技，開發多樣化商品，提供全方位服務，以滿足客戶需求。未來將不斷進用及培訓專業人才，秉持「以客為尊、提供誠信效率的服務」之核心價值，提供保戶最優質的服務，成為全民信賴的郵政公司。

1. 102年新保險商品：

(1) 102年1月28日發售「郵政簡易人壽金彩123增額還本保險」

- 繳費期間10年，保險期間10年，每屆滿第2、4、6、8保單週年日，按當時基本保額之2%、4%、6%、8%給付「生存保險金」。
- 「保險金額」自第1保單年度起，按「基本保額」每年以年單利20%逐年遞增至第10保單年度止。

(2) 102年3月29日發售「郵政簡易人壽祥富增額保險」

- 繳費期間分6年、8年、10年及20年4種，保險期間自契約成立日起至被保險人年齡達75歲之保單週年日止。

- 「保險金額」自第1保單年度至第10保單年度按「基本保額」依年單利10%逐年遞增，第11保單年度至第20保單年度按「基本保額」依年單利15%逐年遞增，嗣後不再遞增直至本契約終止。

(3) 102年9月10日發售「郵政簡易人壽合家歡增額保險」

- 繳費期間6年，保險期間10年，滿期領回滿期保險金。
- 「保險金額」自第1保單年度至第6保單年度按「基本保額」依年單利10%逐年遞增，嗣後不再遞增直至本契約終止。

(4) 102年10月15日發售「郵政簡易人壽大吉大利增額還本保險」

- 繳費期間12年，保險期間12年，契約有效期間內，屆滿第6保單週年日仍生存者，按當時之「基本保額」給付「生存保險金」。
- 「保險金額」於第1保單年度至第6保單年度為「基本保額」之2倍，於第7保單年度至第12保單年度為「基本保額」之3倍。

郵政簡易壽險業務量

單位：新臺幣百萬元

年度	契約件數			契約保額			實收保費收入	壽險責任準備金
	新契約	有效契約	保險給付	新契約	有效契約	保險給付		
101年	425,899	2,767,870	438,213	171,332	953,278	103,346	157,982	676,411
102年	360,088	2,754,487	362,183	138,069	995,893	85,642	157,086	699,805

2. 新契約

102年度郵政壽險新契約件數為36萬88件，較上年度減少15.45%，保額為1,380億6,906萬元，較上年度減少19.41%。保費收入為239億6,057萬元，較上年度減少12.75%。

新契約投保種類狀況

保額、保費收入單位：新台幣千元

保險種類		件數	百分比	保額	百分比	保費收入	百分比
生死合險	總計	360,088	100.00	138,069,055	100.00	23,960,575	100.00
	六年期吉利保險	252,165	70.04	98,385,182	71.25	15,473,708	64.59
	常春增額還本保險	55,870	15.52	12,810,612	9.27	5,781,515	24.13
	金寶貝兒童保險	15,884	4.41	4,754,249	3.44	743,276	3.10
	快樂寶貝保險	12,737	3.54	3,147,230	2.28	588,000	2.45
	歡喜還本保險	7,213	2.00	4,160,270	3.01	475,962	1.99
	喜樂年年還本終身保險	2,642	0.73	536,830	0.39	300,102	1.25
	美利人生利率變動型保險	1,766	0.49	1,216,210	0.88	161,112	0.67
	金吉利增額保險	1,662	0.46	614,910	0.45	162,821	0.68
	合家歡增額保險	1,514	0.42	353,940	0.26	72,856	0.30
	金彩123增額保險	659	0.18	160,210	0.12	45,227	0.19