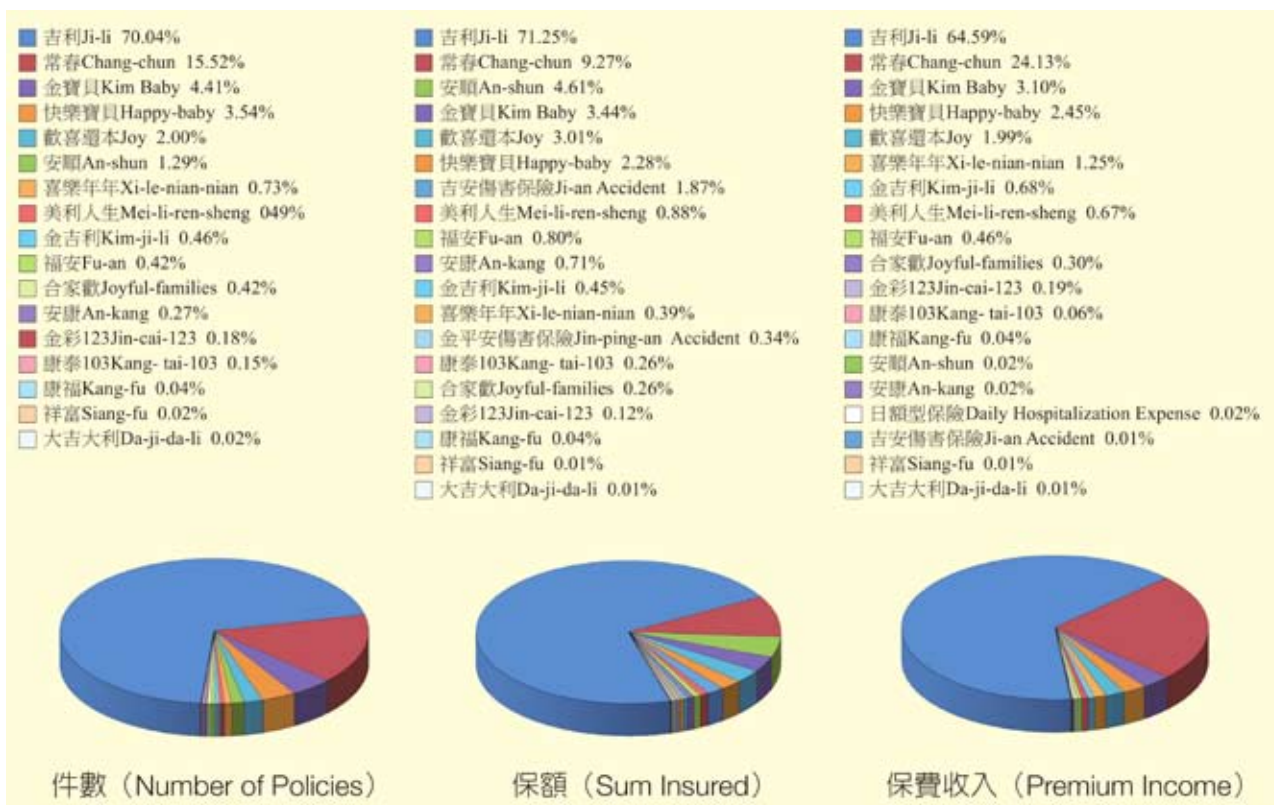


保險種類	件數	百分比	保額	百分比	保費收入	百分比
康泰103保險	556	0.15	358,340	0.26	14,423	0.06
康福保險	160	0.04	59,600	0.04	9,809	0.04
祥富增額保險	69	0.02	12,890	0.01	2,167	0.01
大吉大利增額還本保險	57	0.02	9,100	0.01	2,336	0.01
6年期安順定期壽險	4,643	1.29	6,364,928	4.61	4,180	0.02
福安終身壽險	1,516	0.42	1,099,944	0.80	110,393	0.46
安康定期壽險	975	0.27	977,100	0.71	4,624	0.02
吉安傷害保險附約	5,449		2,578,241	1.87	2,409	0.01
金平安傷害保險附約	1,009		467,390	0.34	848	0.00
健康險 日額型住院醫療費用保險附約	1,411		1,879	0.00	4,807	0.02

註：傷害險及健康險係以附約方式發售，故件數不計入總件數。

新契約投保占率



3. 有效契約

102年度郵政壽險有效契約件數為275萬4,487件，較上年度減少0.48%。保額為9,958億9,276萬元，較上年度增加4.47%。保費收入1,570億8,604萬元，較上年度減少0.57%。

有效契約投保種類狀況

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
總計		2,754,487	100.00	995,892,756	100.00	157,086,037	100.00
生死合險	六年期吉利保險	1,438,047	52.22	514,647,158	51.69	81,882,130	52.13
	安家定期還本終身保險	174,417	6.33	63,622,352	6.39	1,377,973	0.88
	六六金順保險	137,324	5.00	16,245,278	1.63	16,277,110	10.36
	金寶貝兒童保險	113,409	4.12	32,694,975	3.28	5,058,648	3.22
	一路發保險	96,854	3.52	16,480,537	1.65	15,585,290	9.92
	美利人生利率變動型保險	95,312	3.46	53,383,249	5.36	5,891,520	3.75
	常春增額還本保險	88,126	3.20	19,964,127	2.00	9,814,400	6.25
	步步高升保險	74,156	2.69	8,305,377	0.83	7,882,242	5.02
	安富增值還本保險	65,118	2.36	25,820,378	2.59	925,907	0.59
	小太陽兒童儲蓄保險	63,955	2.32	18,079,150	1.82	1,429,041	0.91
	小太陽兒童儲蓄保險(91)	31,944	1.16	9,045,506	0.91	811,497	0.52
	年年如意定期還本保險	28,010	1.02	7,616,797	0.76	1,825,975	1.16
	快樂兒童增值還本終身保險	24,602	0.89	8,214,133	0.82	155,393	0.10
	快樂寶貝保險	21,554	0.78	5,276,059	0.53	1,028,571	0.65
	吉慶兒童保險	19,931	0.72	5,962,058	0.60	500,453	0.32
	歡喜還本保險	19,838	0.72	10,154,023	1.02	1,260,064	0.80
	吉祥保險	15,496	0.56	8,949,057	0.90	522,203	0.33
	喜樂年年還本終身保險	10,858	0.39	1,987,722	0.20	1,214,326	0.77
	鴻運高照還本保險	10,300	0.37	4,240,521	0.43	793,717	0.51
	金吉利保險	3,683	0.13	1,265,297	0.13	349,790	0.22
	康泰103保險	2,666	0.10	1,477,191	0.15	60,353	0.04
	富兒樂還本保險	2,648	0.10	853,621	0.09	75,822	0.05
	合家歡增額保險	1,464	0.05	338,014	0.03	72,855	0.05
	金彩123增額保險	619	0.02	148,669	0.01	45,227	0.03
	康福保險	259	0.01	94,382	0.01	16,944	0.01
	祥富增額保險	63	0.00	11,790	0.00	2,167	0.00
	大吉大利增額還本保險	55	0.00	8,900	0.00	2,336	0.00
	其他	49	0.00	13,515	0.00	1,233	0.00
	小計	2,540,757	92.24	834,899,836	83.83	154,863,187	98.59

保險種類		件數	百分比	保額	百分比	保費收入	百分比
死亡險	安和終身保險	90,769	3.29	60,343,690	6.07	799,482	0.51
	安平二倍保障終身壽險	18,187	0.66	9,397,322	0.94	161,494	0.10
	松柏長青定期壽險	17,240	0.63	12,895,667	1.29	70,600	0.04
	福安終身壽險	12,743	0.46	8,013,737	0.80	446,268	0.28
	6年期安順定期壽險	6,807	0.25	8,153,705	0.82	9,243	0.01
	安康定期壽險	6,373	0.23	5,984,203	0.60	23,665	0.02
	福星高照終身壽險	3,859	0.14	2,678,941	0.27	117,794	0.07
	安平二倍保障終身壽險(91)	1,805	0.07	534,743	0.05	27,548	0.02
	其他	55,947	2.03	33,629,524	3.38	529,013	0.34
	小 計	213,730	7.76	141,631,532	14.22	2,185,107	1.39
傷害險	吉安傷害保險	41,350		16,704,117	1.68	14,823	0.01
	金平安傷害保險	5,874		2,649,347	0.27	4,100	0.00
	小 計	47,224		19,353,464	1.95	18,923	0.01
健康險	日額型醫療費用保險	5,978		7,924	0.00	18,820	0.01

註：傷害險及健康險係以附約方式發售，故件數不計入總件數。

4. 保單借款

要保人繳付保險費達一年以上且契約有效者，得在保單價值準備金額內申請借款，滿足個人融資需求。本項業務手續簡便，要保人除臨櫃外，亦可利用自動櫃員機或網路ATM上網辦理該項業務，以獲得更簡便迅速之服務。

102年度保單借款結存件數為14萬2,377件，較上年同期減少0.06%，借款餘額168億2,441萬元，較上年同期增加2.50%。

5. 不動產抵押借款

郵政壽險不動產抵押借款業務於86年開辦，申貸資格不受限於保戶，凡合於貸款條件者均可申貸，承作區域除馬祖地區以外，遍及全國，目前除20個房貸經辦局承辦外，共設置202個代收表件局，受理申辦。

102年度不動產抵押借款結存件數為1萬2,268件，較上年同期成長6.17%，借款餘額為263億8,520萬元，較上年成長15.07%。

6. 保險給付

(1) 滿期給付

102年度滿期給付件數為31萬5,785件，較上年度減少19.04%，保額為696億5,552萬元，較上年度減少20.05%。

(2) 終止給付

102年度終止件數為4萬1,554件，較上年度減少3.75%，保額為141億830萬元，較上年度

減少2.27%。

(3) 理賠給付

102年度理賠給付件數為4,844件，較上年度減少3.24%，保額為18億7,848萬元，較上年度增加5.37%。

7. 財務狀況

郵政簡易壽險為國家經營之事業，其會計帳務依簡易人壽保險法之規定，應獨立處理。102年度決算總收入計1,758億4,405萬元，較上年度增加0.11%，總支出計1,755億7,405萬元，較上年度增加0.02%，本期淨利2億7,000萬元，較上年度增加134.32%。

8. 業務內容

(1) 免體檢

郵政簡易壽險被保險人免體檢，惟被保險人和要保人須就要保書書面詢問事項善盡誠實告知義務，以利保險人之核保選擇。

(2) 保險總額

郵政簡易壽險每一被保險人累計保險金額總額最高為新台幣400萬元。

(3) 保險費支付

除另有規定者外，繳費方法分年繳、半年繳、季繳、月繳4種。除首期保險費在5萬元以下可以現金支付外，一律利用郵政存簿或劃撥帳戶轉帳方式繳納，可享受1%轉帳折扣優惠。

(4) 商品種類

郵政簡易壽險分生死合險及死亡險二種，並得以附約方式經營健康保險及傷害保險，凡中華民國國民皆得為簡易人壽保險之被保險人。

9. 歷年經營概況

歷年業務概況（一）

單位：件；新臺幣百萬元

會計年度	98	99	100	101	102
新契約件數	343,007	408,652	390,809	425,899	360,088
增減率（%）	-27.68	19.14	-4.37	8.98	-15.45
新契約保額	135,972	131,276	158,930	171,332	138,069
增減率（%）	28.40	-3.45	21.07	7.80	-19.41
恢復契約件數	15,019	9,465	10,259	8,783	9,209
增減率（%）e	53.40	-36.98	8.39	-14.38	4.85
恢復契約保額	4,622	2,756	3,019	2,777	3,078
增減率（%）	55.00	-40.37	9.54	-8.02	10.84
有效契約件數	2,766,571	2,818,621	2,793,411	2,767,870	2,754,487
增減率（%）	10.31	1.88	-0.89	-0.92	-0.48

會計年度	98	99	100	101	102
有效契約保額	868,215	879,562	896,074	953,278	995,893
增減率 (%)	13.95	1.31	1.88	6.38	4.47
保費收入	148,109	165,970	162,504	157,982	157,086
增減率 (%)	5.70	12.06	-2.09	-2.78	-0.57
壽險責任準備金	574,783	644,803	688,340	676,411	699,805
增減率 (%)	31.87	12.18	6.75	-1.73	3.46

註：增減率以上年度為基期

歷年業務概況 (二)

單位：件；新臺幣百萬元

會計年度	98	99	100	101	102
保險給付件數	66,452	344,760	407,163	438,213	362,183
增減率 (%)	-84.46	418.81	18.10	7.63	-17.35
滿期	11,317	298,598	361,295	390,034	315,785
增減率 (%)	-96.87	2,538.49	21.00	7.95	-19.04
理賠	4,480	4,927	5,223	5,006	4,844
增減率 (%)	8.74	9.98	6.01	-4.15	-3.24
終止	50,655	41,235	40,645	43,173	41,554
增減率 (%)	-17.77	-18.60	-1.43	6.22	-3.75
保險給付保額	19,818	111,119	134,144	103,346	85,642
增減率 (%)	-86.35	460.70	20.72	-22.96	-17.13
滿期	3,595	97,094	119,682	87,127	69,656
增減率 (%)	-97.14	2,600.81	23.26	-27.20	-20.05
理賠	1,589	1,710	1,850	1,783	1,878
增減率 (%)	5.16	7.61	8.18	-3.62	5.37
終止	14,634	12,315	12,612	14,437	14,108
增減率 (%)	-18.83	-15.85	2.41	14.47	-2.27

註：增減率以上年度為基期

(五) 集郵業務 — 益智怡情

集郵業務是郵政公司重點經營業務之一，為加強服務集郵顧客，提振集郵風氣，陸續推動下列措施，在各局積極推展之下，102年度集郵收入達7億6,464萬元。



1. 發行新郵票品：

102年度共發行郵票22套，含特種郵票16套及常用郵票6套。另發行年度郵票冊精裝本、活頁本及郵票目錄各1款、郵摺6款、郵票專冊4款、原圖明信片5款、紀念信封2式、郵票小冊1款及「新年郵票（102年版）印刷全張」1種供售，除題材新穎、版型創新，並採用多彩亮光、絲絹材質、燙印金箔等特殊印刷方式分別印製「情人節郵票（102年版）」、「清代刺繡郵票小全張」等，展現郵票豐富精緻的特色。配合業務需要，發行直式及橫式國內明信片、國內平信信封及掛號信封各1款、郵資票2套。

新郵票品詳情，請參閱第183~193頁，附錄二、三、四。

2. 開發集郵周邊商品：

製售2013郵政寶寶男女2款、郵政寶寶立體造型磁鐵、輕便水杯、L型文件夾、行李吊牌、悠郵臺灣明信片及2013郵政寶寶鑰匙圈等集郵商品共13款；另授權各局自行製售之集郵商品共計70款。

3. 辦理「102年郵票選美活動」：

102年3月1日至3月29日由民衆自本公司101年度發行之郵票中票選最美前3名，分別為：「臺灣貓頭鷹郵票—褐林鴉（101年版）」、「祝賀郵票—雙喜臨門」、「臺灣貓頭鷹郵票—黃嘴角鴉（101年版）」。

4. 辦理「中華民國102年全國郵展」：

中國集郵協會與臺北郵局於102年8月23日至27日於郵政博物館舉辦，除國內展品外，另邀請丹麥及澳洲等國際郵集參展，合計展出370框。另展出郵政博物館典藏郵品，展品極有特色，且多款展品為歷年來首展。

5. 辦理「海峽兩岸珍郵特展—郵政/郵票博物館館藏交流展」：

由本公司郵政博物館及中國郵政郵票博物館共同策展，於102年12月16日至20日舉辦，展出兩岸珍罕郵品。本項展覽係兩岸郵政首次共同辦展，開啓雙方郵政集郵合作新頁。

6. 參加「2013年澳洲世界郵展」：

本郵展自102年5月10日至15日於澳洲墨爾本皇家展覽中心舉辦。本公司派員參加並設攤銷售郵品，藉機與各國郵政及國外經銷商交流互動，增進國際集郵合作。

7. 支援集郵團體參加國內外集郵活動：

- (1) 補助中華集郵團體聯合會代表參加「2013年澳洲世界郵展」、「2013年泰國世界郵展」及「2013年巴西世界郵展」等世展及亞洲集郵聯合會理事會及會員代表大會。
- (2) 支援各地郵會及其他集郵團體辦理郵展及集郵宣傳活動計66次。

8. 表揚及獎勵優秀集郵人士：

依據本公司「表揚及獎勵優秀集郵人士處理原則」規定，於102年郵政節大會，表揚101年榮獲國際性郵展得獎集郵人士，共計12名。

9. 辦理各項集郵活動：

- (1) 「102年親子集郵研習營」活動，參加人數達1,752人。
- (2) 於各級學校成立「集郵教室」196班。
- (3) 「102年郵政博物館巡迴展」，共辦理30場次，參觀人次達3萬686人。
- (4) 郵政博物館與外界合作辦展，以加強館際交流並宣傳集郵活動：
 - A、與國立歷史博物館於4月13日至12月22日聯合策劃辦理「行動博物館」，落實「文物送下鄉」之理念，行動博物專車走訪於雲林地區國中小學、文教單位、老街廣場，參與群眾逾3萬6,500人。
 - B、與國立臺灣圖書館於8月3日至9月1日聯合舉辦「夏日輕旅郵」郵票特展，共吸引2萬人次參觀。
 - C、與法務部矯正署明陽中學於102年12月27日至103年1月12日聯合舉辦「郵藝有方in明陽」郵票特展。

(六) 代理業務 — 包羅萬象

1. 依據郵政法第5條第7款規定，本公司開辦代售商品業務；已開辦代售商品種類包括電話卡、紀念幣、美容商品、服飾及飾品、保健食品、保健飲（油）品、酒類商品、米、電器用品、年節伴手禮、生活用品、有機食品及書籍等。
2. 辦理統一發票中獎獎金兌領業務，除頭獎以上獎金於指定郵局兌領外，全區各地郵局可受理二至六獎之獎金兌領，102年度手續費收入達3億2,256萬元。
3. 為服務廣大儲戶多元理財之需求，逐年增加國內基金開辦局；截至102年底為止，累計開辦局數為1,180局，共計銷售119檔國內基金。
4. 開放各級郵局辦理代收代驗財團法人金融聯合徵信中心「個人信用報告」及「金融機構債權人清冊」申請書業務。
5. 持續推動「郵政商城」擴大招商計畫，藉以擴大郵政物流及配送業務。102年度共計辦理28場次招商說明會，累計加盟店家數為1,693家、累計上架商品數21萬155項。

代理業務（不含公債、國軍退役俸金）業務量

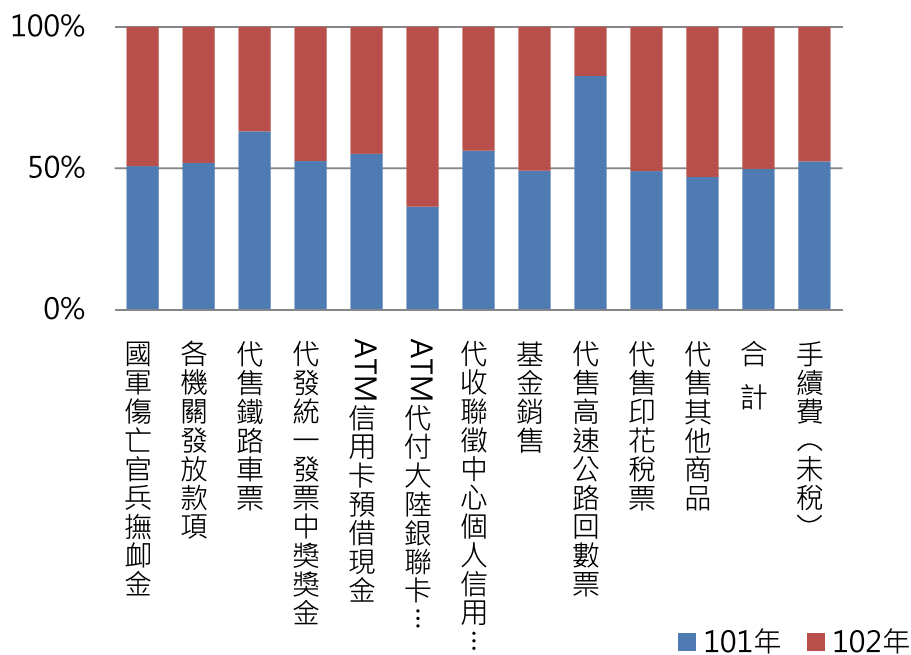
單位：新臺幣萬元

項 目	101年	102年	增減百分比
國軍傷亡官兵撫恤金	115,363	111,892	-3.01
國軍退除役官兵俸金	7,305,565	-（註）	-
各機關發放款項	260,426	241,646	-7.21
代售鐵路車票	15,508	9,082	-41.44
代發統一發票中獎獎金	719,763	649,164	-9.81
ATM信用卡預借現金	62,672	51,160	-18.37
ATM代付大陸銀聯卡取現及查詢	333,832	582,220	74.41

項 目	101年	102年	增減百分比
代收聯徵中心個人信用報告申請書	227	177	-22.03
基金銷售	328,240	340,417	3.71
代售高速公路回數票	187,260	39,396	-78.96
代售印花稅票	154,411	160,667	4.05
代售其他商品	58,166	65,855	13.22
合 計	9,541,433	2,251,676	-76.40
手續費（未稅）	56,818	51,616	-9.16

註：國軍退除役官兵俸金自101年7月起改採直撥入帳，故102年代理業務不含該項業務。

101、102年度各類代理業務量比較圖



（七）資產營運 — 活化資產

郵政公司經管之房地資產供郵政、儲匯、壽險等業務使用，依據郵政法第5條第6款規定，郵政公司得經營「郵政資產之營運」，復依財政部訂定之「強化國有財產管理及運用效益方案」規定，經管不動產在不違背事業目的或原定用途或營利事業項目前提下，各等郵局及各郵件處理中心已檢討所轄房地之實際使用情形，並將節餘場地妥適運用或以收益方式提供他人使用，俾增裕收入，充分運

用郵政資源，提升資產報酬率。

102年度為強化郵政公司房地資產運用，積極辦理節餘空間之資產活化，以提高資產使用效益，辦理情形如下：

1. 資產出租

(1) 房地資產之出租項目如下：

- 甲. 重新檢討並合理調整工作場所配置，出租節餘空間。
- 乙. 出租營業處所，提供行銷展示服務。
- 丙. 提供行動電話業者租用局屋屋頂架設基地臺。
- 丁. 規劃於局屋內、外牆面（或空間）辦理廣告出租業務。
- 戊. 其他：會議室、禮堂、停車場、訓練教室等辦理出租。

(2) 各局（中心）全面清查所管自有房地使用現況，使用效益偏低或有節餘場地尚未利用者，擬訂短、中長期改善及運用計畫，據以執行資產活化方案。

(3) 102年實際稅後租金收入2億1,001萬元，較101年之1億8,762萬元增加2,239萬元，成長11.93%。

2. 資產開發

參與都市更新辦理情形如下：

- 甲. 參與私辦都市更新事業計畫1處。
- 乙. 參與公辦都市更新事業計畫1處。
- 丙. 自辦都市更新事業計畫1案。

3. 辦理郵政公司管有之「機關用地」、「郵政用地」等土地申請變更為高強度使用分區類別，委託內政部營建署城鄉發展分署辦理相關都市計畫變更，已完成40局。

4. 其他推展資產活化事項

- (1) 郵政公司成立「房地資產營運督導小組」及頒定「各等郵局（處理中心）房地資產營運獎勵要點」，以統籌規劃、協助並獎勵各局辦理房地資產活化事宜。102年度已召開3次督導小組會議，促進各局（中心）辦理資產活化業務並協助解決問題。
- (2) 資產活化會議紀錄、簡報，以及訓練教材內容、規定、報表等資料，上傳內部資訊網供各局（中心）分享瀏覽。
- (3) 每年辦理房地資產運用訓練、不動產投資專題講座，由資產活化績效良好單位派員講授，分享資產活化成功案例與經驗。

（八）資金運用 — 支援國家建設

郵政資金匯集民間游資，聚沙成塔，規模日趨龐大。所吸收資金之運用悉依「郵政儲金匯兌法」第18條及「簡易人壽保險法」第27條之規定辦理。除部分轉存中央銀行外，另運用於公民營銀行存款、國外投資、購買債券、票券、股票、定期存單及壽險保單質押借款、不動產抵押借款或不動產投資，亦配合政府政策，提供中長期資金專案運用於支援國家重大建設及民間投資計畫，以促進國家經濟建設發展。

郵政資金（含儲匯資金及壽險資金）運用金額，截至102年底為止，共計新臺幣5兆9,811億元，其

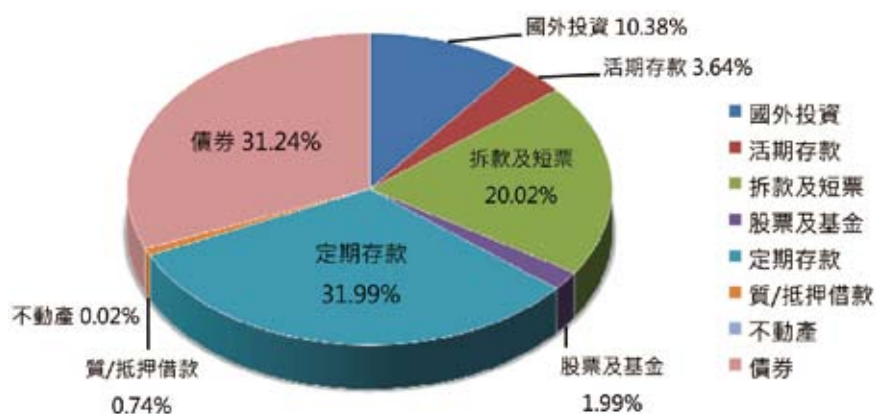
運用情形如下：

1. 活期存款（含提存央行存款準備金及各等郵局週轉金）：2,173億元，占總資金3.64%。
2. 定期存款（含定期儲蓄存款）：1兆9,122億元，占總資金31.97%。
3. 同業拆款及短期票券：1兆1,976億元，占總資金20.02%。
4. 債券（含公債、公司債、金融債券）：1兆8,685億元，占總資金31.24%。
5. 國外投資：新臺幣6,210億元，占總資金10.38%。
6. 股票及基金（包括委外投資）：1,191億元，占總資金1.99%。
7. 定期存單及壽險保單質押借款、不動產抵押借款：441億元，占總資金0.74%。
8. 不動產投資：13億元，占總資金0.02%。

截至102年底為止，提供郵政資金1兆6,062億餘元，配合辦理政府重大建設及民間投資專案融資，詳情如下：

項 目	撥款金額/億元	備 註
政府重大建設及民間投資計畫專案	9,693	配合經建會「中長期資金運用策劃及推動小組」辦理
協助中小企業紮根專案貸款	1,330	配合經濟部中小企業處辦理
輔助人民首次購屋貸款	1,057	配合內政部營建署辦理
生產事業及中小企業專案融資貸款	727	配合中央銀行辦理
無自用住宅民衆首次購屋貸款	2,715	同上
921地震災區民衆重建家園融資貸款	514	同上
921地震災區學校、醫事機構、寺廟教堂重建修復專案融資貸款	26	同上

郵政資金運用情形



(九) 業務研發概況 — 創新發展

1. 102年度研究成果：請參閱第10頁，營業報告書之一、102年度營業成果（四）研究發展狀況。
2. 103年度研究計畫項目一覽表

研究計畫名稱	研究經費(千元)	計畫性質
103年度郵政服務顧客滿意度調查	521.4	行政政策
中華郵政外勤投遞人員工作量衡量標準實測值分析	95	行政政策
郵政於行動商務之發展策略及應用服務委外研究	940	行政政策
郵務資訊透過化研究案	98	行政政策
中華郵政普及義務成本分析委外研究案	6,000	行政政策
美、日、韓、新四國郵政專營非專營郵件之交叉補貼詳情研究	980	行政政策
集郵業務創意行銷策略	100	行政政策
中華郵政股份有限公司臺北市華光特區土地開發可行性評估案	850	行政政策

(十) 103年度業務發展計畫：請參閱第11頁，營業報告書之二、103年度營業計畫概要。

二、從業員工資料

年 度		101年度	102年度	當年度截至103年1月13日
員工人數	職員	11,770	11,676	11,741
	工員	12,377	12,835	12,792
	約僱人員	1,449	1,440	1,417
	合計	25,596	25,951	25,950
	平均年歲	46.3	46.6	46.8
平均服務年資		19.3	19.4	19.4
學歷分布比率	博士	3	4	3
	碩士	668	790	813
	大學（專）	14,167	14,606	14,704
	高中	9,954	9,811	9,717
	高中以下	1,265	1,195	1,157
員工取得與郵政業務相關專業證照人次		1,787	1,594	56

員工進修訓練	一、實體訓練：舉辦新進人員、主管人員、專業人員、業務技能、電腦、專題演講等訓練共1,250班、受訓員工9萬6,790人次。 二、數位學習：員工線上學習時數總計71萬2,388小時。
志工服務	各等郵局及郵件處理中心102年運用志工人數計2,379人，服務時數計112萬4,716小時。

（一）預算員額

本公司為應事業經營發展需要及配合政府擴大就業政策，持續進行人力結構更新，奉准於101年10月5日實施專案精簡措施，實際優惠退離人數793人，經函報交通部配合減列102年度預算員額793名，並層奉行政院同意本公司在101年10月5日專案精簡優惠退離人員用人費限額內，於102年度回補正式員工793人，所需經費在上開辦理優惠退離人員用人費限額範圍內勻支。嗣經交通部重行核定本公司102年度預算員額總數2萬7,496人（含正式職員1萬2,212人、正式員工1萬3,484人、臨時員工1,800人）。

（二）委託民間業者辦理部分業務

為撙節用人費，廣續辦理非核心業務委託外包，將部分工作如郵件運輸、郵件處理、郵務窗口、掛號函件招領、郵政代辦所等業務委外辦理。

（三）人力結構

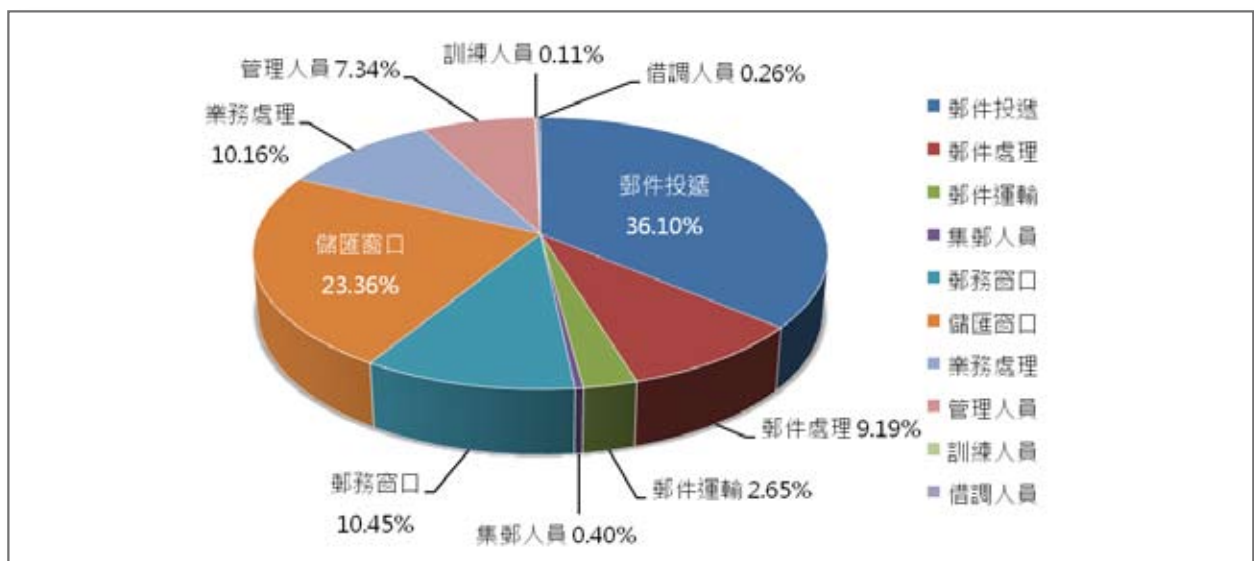
截至102年12月31日止，郵政員工包括董事長1人，總經理1人，轉調人員1萬6,809人，職階人員7,700人，約僱人員1,440人，共2萬5,951人，其中基層業務人員計2萬3,952人，占92.30%；管理人員計1,904人，占7.34%；訓練人員28人，占0.11%；借調人員計67人，占0.26%。顯示郵政人力結構，絕大部分員工擔任基層營業窗口及郵件部門工作，負責行政管理部門之人員至為精簡。

郵政各類工作人員分析表

102年12月31日 單位：人

	總計	百分比%	總公司	各等郵局	郵件處理中心
總計	25,951	100.00	1,656	23,154	1,141
業務人員合計	23,952	92.30	870	22,021	1,061
郵件投遞	9,368	36.10		9,368	
郵件處理	2,385	9.19		1,711	674
郵件運輸	687	2.65	20	280	387
集郵人員	103	0.40	61	42	
郵務窗口	2,711	10.45		2,711	

	總 計	百分比 %	總公司	各等郵局	郵件處理中心
儲匯窗口	6,061	23.36		6,061	
業務處理	2,637	10.16	789	1,848	
管理人員	1,904	7.34	734	1,094	76
訓練人員	28	0.11	28		
借調人員	67	0.26	24	39	4



三、勞資關係

(一) 各項員工福利措施、退休制度與其實施情形，以及勞資間之協議與各項員工權益維護措施情形：

1. 員工福利措施

(1) 公司辦理之福利業務：體育文康活動、慶生會、休假補助、進修研習。

(2) 職工福利委員會辦理之福利業務：三節及五一勞動節贈品代金、職工子女教育補助、職工結婚、生育及喪葬互助等。

2. 退休制度

本公司按員工身分（公務員兼具勞工身分、純勞工身分）及進用日期之不同，分別適用「交通部郵電事業人員退休撫卹條例」、「中華郵政股份有限公司非資位現職人員退休撫卹辦法」、「勞動基準法」、「勞工退休金條例」、「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」、「中華郵政股份有限公司從業人員退休撫卹及資遣要點」等規定辦理員工之退休、資遣及撫卹，並妥善照顧退休人員。

3. 勞資間之協議



為促進勞資關係和諧，根據勞動基準法第83條及勞資會議實施辦法之規定，每3個月至少舉辦1次勞資會議，並依法選舉及指派勞資雙方會議代表，以凝聚員工向心力，且依規定辦理員工之待遇、福利、退休、資遣及撫卹等勞資協商業務。

4. 員工權益維護措施

本公司為明確規範勞資雙方權利義務，依據勞動基準法第70條規定訂立工作規則，並與中華郵政工會簽訂團體協約，俾供勞資雙方共同遵守。另為協調雙方關係，本公司每年召開1次業會合作協調會報（必要時得召開臨時會議），妥善處理員工權益問題；對於勞資會議及工會、會員建議案，及時適度答覆或處理。

（二）最近年度及截至年報刊印日止，因勞資糾紛所遭受之損失，並揭露目前與未來可能發生之估計金額及因應措施：無

四、資訊設備

（一）資訊系統硬體、軟體配置

1. 臺北電腦主中心主機系統

本公司臺北電腦主機機型為IBM2817-603，具有3個中央處理器，其處理速度為每秒21億3,000萬個指令，記憶體容量為64GB，作業系統版本為z/OS V1.12。依本公司作業及系統運作需求，將系統切割成10個邏輯分區（partition），其中APSP（partition 1）為帳務處理營運系統，負責處理全區1,322個郵局之儲、匯、壽連線作業及批次作業，IPSP（partition 2）為資訊處理營運系統，負責處理本公司郵務、會計等業務，IFLP（partition 5）為與財金公司跨行連線營運使用，其餘7個邏輯分區提供各項業務及系統測試使用。

2. 臺中備援中心主機系統

臺中備援中心主機機型為IBM2084-303，具有3個中央處理器，其處理速度為每秒12億1,500萬個指令，記憶體容量為16GB，作業系統版本為z/OS V1.12。依本公司作業及系統運作需求，其系統切割與臺北電腦主中心主機有相對應之邏輯分區，俾於災變時啟動備援機制，維持本公司重要系統之持續運作能力。

3. 開放系統

本公司於94年建置開放系統集中運算環境，該環境為3層次架構：前端配置刀鋒伺服器負責對內、外之網路服務，後端為資料儲存區域網路，儲存各系統之資料庫，中間配置高階伺服器，統合各系統存取後端之資料；本環境於95年完成負載平衡建置，97年完成資料異地疏存，98年建置虛擬化環境，不但可充分利用資源，同時亦完成網際網路服務等重要系統之異地備援機制建置，另亦逐年引進新技術及虛擬化管理工具，以提升系統效能及作業效率。

4. 維護

臺北電腦主中心及臺中備援中心主機軟硬體設備均委由IBM公司維護，IBM工程師定期檢查主中心設備運作狀況，防範於未然，以求硬體穩定運作，系統軟體部分使用租賃方式辦理，系統維護則由本公司系統人員負責。

（二）緊急備援與安全防護措施

- 自92年起每年定期舉辦災害備援模擬演練，演練方式包括：
 - 臺北主中心作業系統切換至臺中備援中心－每年2次，確保當臺北主中心發生災變時，能迅速回復系統正常運轉，持續提供各項業務正常營運。
 - 臺北主機系統同地備援復原演練－每年2次。其目的為使系統相關人員熟練同地備援復原程序，並確認備份資料之可用性，於臺北主中心發生局部災害時，能迅速回復系統正常運轉。
 - 區域管制中心（站）演練－不定期
 - 模擬在任一區域網路管制中心（站）發生突發事故，致該區郵局無法正常連線作業時，緊急啟動臺中備援中心管制站備援機制，替代該管制站之通訊連線功能，提供該地區郵局連線作業正常運作。
 - 本公司全區分別建置1,290局ISDN撥接線路及3局MPLS VPN備援機制，當某局專線線路故障，該機制立即自動啟動ISDN或MPLS VPN連線，不會中斷各局既有服務。
- 本公司除上述備援外，另建有全區網路監控中心及資訊安全監控中心，全天候監控全區網路運作及內外部來路不明之可能入侵行為。
- 本公司於94年2月取得BS7799資安認證，96年1月提升為ISO 27001新版，並持續維持有效驗證，98年擴展認證範圍至臺中備援中心，102年12月通過重審，足證本公司對資訊安全之重視且落實執行。
- 為因應「個人資料保護法」於101年10月1日施行，本公司自100年12月起委託顧問公司協助建置個人資料保護管理制度，以強化本公司儲匯、壽險、郵政商城業務及其相關資訊作業之個人資料保護，並於101年8月通過BSI（英國標準協會）BS10012:2009個人資訊管理系統驗證，102年擴大認證範圍並通過複審維持認證有效性，持續依循規劃、執行、檢查及行動（Plan-Do-Check-Act, PDCA）管理模式，確保本公司個人資料保護管理機制後續之正常運作，並彰顯本公司對個人資料保護之決心與善良管理之意圖。

五、重要契約

（一）業務合作：

名 稱	合作對象	主要内容	起訖日期
中華郵政公司與外貿協會策略聯盟合作備忘錄	中華民國對外貿易發展協會	提供外貿協會臺灣經貿網會員交寄國際快捷郵件郵資優惠	101.01.01~103.12.31
中華郵政公司與臺北市進出口商業同業公會策略聯盟合作備忘錄	臺北市進出口商業同業公會	提供臺北市進出口商業同業公會會員交寄國際快捷郵件郵資優惠	101.01.01~104.04.30
102年度中央庫存防疫物資委託倉儲及運送合約書	衛生福利部疾病管制署	倉儲配送	102.01.01~102.12.31
外匯匯款業務契約	永豐銀行	辦理外匯匯款業務	起日：102.10.16 訖日：持續有效
加入VISA會員協議書	VISA國際組織	成為VISA國際組織之會員，並獲授權准予發行VISA金融卡。	起日：98.09.30 訖日：持續有效



(二) 勞務委外：

名 稱	得標廠商	起訖日期	限制條款
臺北、桃園、臺中、臺南、高雄5個郵件處理中心郵件分揀及處理系統設備維護	NEC CORP.	99.10.01~108.11.10	無
提供設置於24小時便利超商或營業場所之自動櫃員機服務	錢隆科技股份有限公司	99.08.25~102.08.24	無
自動櫃員機設備1,031台維護	三商電腦股份有限公司	99.12.01~102.12.31	無
雙中心（臺北、臺中）電腦機房系統作業委外服務	東宜資訊股份有限公司	100.01.01~104.12.31	無
資安監控中心管理系統租賃及委外監控服務專案	中華電信股份有限公司企業客戶分公司	100.06.10~105.09.09	無
中華郵政顧客服務中心委外營運管理專案	網訊電通股份有限公司	102.04.30~103.04.29	無
辦理102年度郵政業務及形象宣傳電視廣告託播案	凱絡媒體服務股份有限公司	102.01.01~102.12.31	無