





中華郵政於92年改制公司，為提高經營效率，組織由4級制改為3級制，並實施責任中心制度，採企業化經營理念。本公司因係郵、儲、壽三業合營之經營型態，除企業責任外，更肩負協助政府維護金融秩序與交易安全、匯集游資支援國家經濟建設、提供完善壽險商品保障民衆生活，並於偏遠地區辦理郵、儲、壽普及服務，縮短城鄉差距等政策性任務，以提供普遍、公平、合理之郵政服務。

回顧去年，整體經濟環境雖然較低迷，但是我們公司仍能交出亮麗的成績單，完成盈餘解繳國庫的基本目標，且有相當多的超額盈餘。我們2萬6千位同仁上下一心，努力擦亮百年郵政的招牌，從各個面向來檢視，中華郵政整體的表現值得肯定。

財務業務表現

中華郵政常被視為準金融機構，如果以此角度和16家金融控股公司比較，我們的成績不遑多讓。去年我們的每股盈餘達到3.03元，僅次於富邦和國泰金控，股東權益報酬率也達到8.55%，顯示我們的經營績效十分優越。

同時間，公司也持續努力改善資本結構、擴增資本額，使從多年以來的400億元增加到今年的650億元，並將持續朝1,000億元的目標努力，使我們有能力承受更大的風險和提供更好的服務。

形象改造工程

長久以來，郵局房舍老舊、營業廳不夠明亮、便利，促成我們啟動形象改造工程，包括：更換郵局的招牌、座椅、燈光、動線及設置友善服務專區，希望每個人都會想進來坐一坐，把郵局當作是自己家客廳的延伸，社區的好厝邊。

另外也結合文化與古蹟等資源，陸續在全區規劃修建具在地特色的主題郵局，像是阿里山郵局、谷關郵局、馬祖郵局等，為我郵政事業及國家觀光增添光采。而臺北郵局做為所有郵局的旗艦，經過三年多的整修，終於竣工，在今年元月十八日再度展現百年風華，成為北門的新地標。

董事長

翁文祺



公益付出與社會責任

中華郵政在全國各鄉、鎮、市、區及離島，共設有1,324個據點，堅持為民衆提供郵、儲、壽的普及化服務，以彰顯郵政存在的價值。為了發揮郵政「溥益民生」的精神以及「業務經營與公益平衡思考」理念，特別要提到以下兩項志業：其一、關懷獨居老人，多年來我們持續辦理且逐年增加強度，去（103）年度探視已達6萬9千人次之多，最重要的是，我們鼓勵同仁發揮「公益心、菩薩道」，無償且自發性地擴大服務，傳播正向的力量；其二、去年夏天我們幫忙高雄大樹的小農透過郵政商城賣玉荷包荔枝，各方反應頗佳，我們進一步建置「郵政協助各地特色農產運銷行事曆」，全面協助小農獲益，疏解農產品產銷問題。

吸引年輕用郵族群

吸引年輕族群接近郵政並提昇企業形象是中華郵政永續發展的關鍵，去年四月我們加入LINE官方企業帳號，至今年五月底計已發出三波郵政寶寶貼圖、超過100則有關郵政形象廣告、公益活動及業務行銷之訊息及ON AIR，成功吸引640多萬粉絲加入，貼圖轉貼數逾1億次，達成了極佳之宣傳效果。

去年九月發行青花瓷古物郵票及郵摺，在發行典禮上，我們請作詞家方文山先生為我們的郵摺義賣品簽名，所得款項捐給慈善團體，也吸引了年輕族群的注意。

今（104）年元月十八日我們在北門郵局2樓新設親子互動博物館，讓集郵風氣往下紮根。緊接著四月間又舉辦睽違七年的亞洲國際郵展，邀請到24國及地區的代表參加，除宣揚郵票藝術美學，更帶來文化宣傳及國際交流的效益。



危機處理

去年七月底高雄發生氣爆，三塊厝地區毀損嚴重，道路難行。爲了確保投遞品質，我們決定讓郵務士打起綁腿，徒步出入災區送信，一定程度上恢復軍郵傳統，藉此提醒所有同仁，當國家面臨類似挑戰時，「使命必達」是我郵所應肩負的責任與精神。

今年初，發生了清水斷崖丟棄郵件事件，這對於我郵的形象產生非常負面的影響。公司除了對當事人明快處置外，並立即主動和花蓮縣政府、太魯閣國家公園管理處合作，由中華郵政捐贈專用繩索及負擔保險費用，發動民間志工將斷崖下的所有垃圾清理乾淨，恢復應有的美麗與清潔。

營造快樂和諧的大家庭

我們除了努力打造一個快樂的工作環境外，亦希望同仁們能感受到自己工作的價值與使命感。自今年起，我們爲7,660位基層從業人員加薪，鼓舞同仁士氣。另外，580多位郵務稽查已在一月份換上了帥勁的新制服，近2萬2千位郵務士及窗口同仁自四月份換上夏季新裝，讓他們個個更有型、更有精神。

我們善待員工，員工就會善待客戶，客戶就會用他們的方式來回饋郵局。所以有了快樂的員工，就會有快樂的家屬，就會有滿意的客戶。我們希望郵局每天一開門，快樂的員工就讓全國上百萬客戶感受郵局真心關懷、貼心服務的快樂氣氛。

結語

今年四月由商業周刊與台灣易普索進行的「台灣百大影響力品牌調查」，本公司甫上榜即名列交通運輸、物流類第一名，台灣原創影響力品牌第二名及總排名第十名，表現優異。能夠獲此佳績，相信與本公司提供民衆「信賴永遠都在」的服務理念及近年來推動的各項事務與公益服務，如形象再造、LINE訊息發布、參與社區活動及發揚使命必達的郵人精神有關，證明我們前述的努力，民衆都感受到了。而本公司未來仍將持續開發新種業務、改善作業流程，提供更全面性之物流、金融服務及壽險商品，使郵政的服務深入客戶的心，使郵政的經營與時俱進，永遠綻放溫暖且耀眼的光芒。