



- 40 一、推動公司治理
- 41 二、維護社會公益
- 42 三、發展永續環境
- 43 四、保障客戶權益
- 44 五、落實員工關懷
- 46 六、加強資訊揭露及其他

微型有溫暖、高齡有保障、全民樂開跑公益路跑園遊會





履行企業社會責任

一、推動公司治理

- (一) 本公司管理階層的管理哲學係「以客為尊，致力於可靠、親切、效率、創新的企業文化，追求與社會同步邁進」，配合政府政策，釐訂公司年度事業計畫，並衡酌環境變遷，定期檢討公司業務政策及執行績效，適時調整經營策略與管理方式。
- (二) 公司設置總經理室為推動公司治理及企業社會責任專責單位，負責推動相關工作。
- (三) 定期召開部門管理會議，每週由董事長主持高階主管會議、按月舉行業務會報及各處(室)工作會議、按季召開業務檢討會議，以加強管理階層與營業主管間之互動，並為制定決策與貫徹執行之依據。
- (四) 提供郵政資金1兆6,094億餘元，除支援政府重大建設外，並配合民間投資辦理專案融資。
- (五) 董事、監察人103年參加中華民國證券暨期貨市場發展基金會、中華民國證券商業同業公會、財政部財政人員訓練所、交通部、中華民國工商協進會、國立臺灣師範大學管理學院及台北金融研究發展基金會有關公司治理課程，共計42人次。
- (六) 為促進本公司健全經營，訂定本公司內部控制制度，董事會、管理階層及所有從業人員均應共同遵行，以合理確保下列目標之達成：
 - 1. 促進公司營運效率、維護公司資產安全。
 - 2. 確保財務及管理資訊可靠性與完整性。
 - 3. 遵守相關法令規章。
- (七) 於103年6月委託「中華公司治理協會」完成「人壽保險公司治理制度之評鑑」。
- (八) 製作公務倫理、管理倫理及服務倫理等數位課程，建置於「郵政e大學」學習網站，方便全體員工上網學習。
- (九) 實踐企業倫理著有勞績之員工，可經單位主管薦報參與本公司傑出郵政人員或交通部模範公務人員之選拔。



金融聯合徵信中心舉辦「103年金安獎暨金質獎表揚大會」，本公司獲頒特別貢獻獎。

- (十) 金融聯合徵信中心舉辦「103年金安獎暨金質獎」信用評比，本公司因協助代收代驗個人信用報告，大幅提升民衆申請信用報告之便利性，獲頒特別貢獻獎。
- (十一) 商業周刊與台灣易普索進行「台灣百大影響力品牌調查」，本公司榮登金榜，名列台灣原創影響力品牌第二名及總排名第十名，交通運輸、物流類第一名，表現優異。

二、維護社會公益

- (一) 長期提供內政部捐款帳戶相關賑災捐款免收手續費優惠；訂定並廣續實施「推展社會福利郵資折讓要點」，優惠弱勢團體，103年度折讓郵資共計924萬餘元。
- (二) 為維護金融秩序與交易安全，103年防制詐騙共計502件、金額1.21億餘元。
- (三) 為便利行動不便民衆使用自動櫃員機(ATM)，於適當地點設置無障礙ATM。截至103年12月底止，設置680處、共831台；另為便利視障人士使用，亦持續於適當地點設置具語音功能之ATM共9台，未來仍將持續擇適當地點增設。
- (四) 廣續推動「郵局關懷獨居老人活動」，鼓勵投遞人員藉送信之便，順道關懷獨居老人生活起居，103年度計服務69,391人次。
- (五) 舉辦「郵政溫馨情，社區心連心」關愛社區活動，各局熱心舉辦淨山、淨灘、愛心義賣、音樂會、義診、健行及照顧中低收入戶等各項公益活動。
- (六) 103年2月9日至3月28日舉辦「寒冬送暖熱血情，郵政壽險捐血月」全國捐血活動，共募得3萬1,815袋血液(每袋250C.C)。
- (七) 103年辦理「郵政壽險保戶子女獎學金」獎助活動，共計發出獎學金480萬6,000元，得獎名額2,883名。
- (八) 舉辦「103年郵政壽險全國兒童創意寫生繪畫比賽」，參賽作品共7,268件，特優獎作品並印製成畫冊，供欣賞收藏。



「逆風飛翔郵雙港」公益路跑活動



履行企業社會責任

- (九) 103年6月舉辦「103年郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽」，共有18隊247位選手及隊職員參加。
- (十) 本公司關懷農產行銷，整合虛擬、實體行銷通路及宅配系統服務，協助大樹區小農行銷玉荷包，農民亦相挺每箱捐助10元捐作公益。所得187,570元善款，悉數捐助「創世基金會高雄分會」。

三、發展永續環境

- (一) 提供員工安全健康之工作場所，於辦公室設有中央空調系統，充足的照明設備，舒適合宜的工作空間，設置緊急逃生路線及出口，定期進行電梯設備保養，備有消防設施並定期舉行消防演練，實施門禁管制。
- (二) 為提升本公司工作環境安全性，遇有施工狀況時告知承攬廠商「承攬作業工作環境與危害因素告知」，以減少職業災害發生，並定期辦理員工「一般勞工之安全衛生教育訓練」，提高員工安全衛生觀念。
- (三) 辦公處所定期實施清潔打臘、消毒及防疫工作，清理廢棄物、更新花木盆栽、美化辦公環境，並派員定期巡察，加強管理。
- (四) 公司設有專責人員，負責辦公場所環境清潔管理、消毒及防疫工作，103年度全體員工並接受4小時環境教育訓練。
- (五) 配合政府綠色採購政策，103年度綠色產品採購達成率為96.6%，超逾年度目標(90%)。
- (六) 實施E化作業，建置「公開金鑰基礎架構」，推動公文線上簽核，落實無紙化政策。
- (七) 配合行政院環保署推動「清淨家園全民運動計畫」，本公司定期訪查各等郵局(中心)實施情形，並要求各郵局加強參與社區環保及聯合鄰里及周邊住家共同維護環境整潔。
- (八) 逐步汰換T8燈具為LED燈具；更新中央空調系統之空調箱及電腦機房下吹式水冷式冷氣機，以提高設備使用效率，節省電費。



「關懷臺灣農民，支持在地農產」，以實際行動協助小農推展農業特產。



翁董事長致贈公益捐款予「創世基金會高雄分會」，由總會李副秘書長代表受領。



翁董事長與歷史博物館張館長譽騰（右1）將青花瓷郵摺義賣所得捐贈給罕見疾病基金會

- （九）制定節能減碳策略並嚴格執行，103年度用電、用水度數較基期年（98年）分別減少2,450萬5,709度及14萬228度，減少比率分別為16.49%及17.39%，採購用紙較102年度減少571萬5,905張，減少比率為16.34%。
- （十）推行週一無車日，採行電子單據，與廣大顧客共同節省資源。

四、保障客戶權益

- （一）本公司基於國計民生、社會安定及配合國家政策之需要，提供社會大眾郵務、儲匯、壽險業務等相關服務。為此，中華郵政資訊系統之資訊安全控管措施，在於保護重要個人及交易資料等資訊之保密性、真確性及可用性。同時強化資訊安全管理，確保資料、系統、設備及網路安全，營造可靠的交易資訊環境、部署創新的資訊安全防護技術、落實推動資訊安全管理作業，提供優質服務。
- （二）本公司尊重顧客之個人隱私權，對於使用者之個人資料的蒐集、處理、利用與保護方法等事項，均遵循中華民國「個人資料保護法」及本公司個人資料保護政策，採取必要措施。
- （三）普設郵政機構：截至103年底，自辦機構1,327處，郵政代辦所630處，郵票代售處566處，合計共2,523處。
- （四）普及「不經濟用郵地區」服務，不分城鄉、離島及偏遠地區，提供即時、可靠及效率之服務與充足之郵政設施、均一合理資費。全國不經濟用郵地區郵局約有350餘處。
- （五）為保障用郵客戶權益，免費提供各項簡訊通知服務，包括：
1. 代收貨價郵件入帳簡訊回傳服務：
代收貨價郵件於貨款入帳後，可於全球資訊網查詢並立即以簡訊通知寄件人。
 2. 國際快捷進口課稅郵件簡訊通知服務：
國際快捷進口課稅郵件，於投遞前自動以系統發送簡訊通知收件人稅金金額，方便收件人事先備妥納稅金額，加速投遞作業進行。



履行企業社會責任



送信兼送愛心，關懷獨居老人

3. 快捷郵件未妥投簡訊通知服務：

快捷郵件未妥投或妥投非收件人本人(例如大樓收發室)，均以簡訊通知收件人。

4. 郵政VISA金融卡續卡簡訊通知服務：

自103年6月1日起，於郵政VISA金融卡效期屆滿前3個月，客戶插卡執行ATM交易時提醒換卡，或以Email、手機簡訊、實體通知單擇一方式進行通知。

(六) 自103年3月20日起，郵政存簿儲金靜止帳戶已自動恢復計息；通儲帳戶除得於各地郵局申辦帳戶終止或轉移外，亦可於各地郵局免費辦理存簿或印鑑之掛失及更換後結清(非通儲戶至立帳局)。

(七) 於本公司網站設置「消費者資訊專區」，提供各項消費者權益資訊及業務介紹，包括利率、匯率及各項費率等。

(八) 與警政署165反詐騙專線連結，提供最新防詐資訊，並於匯率看板揭示。

(九) 顧客服務中心提供全國民眾24小時全年無休之服務，凡顧客對於郵政相關之申訴、建議，除於線上立即說明外，並以書面傳真至相關主管單位，就處理情形回復顧客。

(十) 訂定符合主管機關規定之各類定型化契約書，本公司代售業務除代售廠商之設立年限、資本額及營業額訂有一定之標準外，代售商品審查亦須符合商品標示法、食品衛生管理法及其他政府相關法令規範，且須取得相關認證或經檢驗合格，商品上架後每年均不定期隨機抽驗，以保障消費者權益。

(十一) 自103年3月1日起，對辦理中途加保簡易壽險附約、恢復契約效力及變更要保人(不含繼承)契約之要保人、被保險人，及變更受益人契約之被保險人，進行電訪作業。103年9月15日起，增加臨櫃保單借款抽樣電訪作業。

五、落實員工關懷

(一) 公司遵守相關勞動法規，保障員工之合法權益，建立適當之管理方法與程序之情形：

1. 郵政員工各項合法權益均以法令明定，除依據勞動基準法等相關法規訂定工作規則及各項人力資源規章外，並依法辦理公教人員保險、勞工保險、全民健康保險以及退休金提繳等事宜。



2. 為促進員工身心健康，定期辦理員工健康檢查，提供心理諮商服務，保障員工生活，使員工得以無後顧之憂在工作上發揮所長。
- (二) 為增進員工專業知識以提升競爭力，本公司依年度訓練計畫開辦各項業務教育訓練，並於郵政e大學提供豐富多樣之線上學習課程，以及舉辦名人講座和專題演講。
- (三) 本公司具有完善的薪資制度與公平的升遷管道，以及循序漸進培育人才的具體措施（基層、中層、高層主管人員教育訓練學程和實施定期職務輪調），延攬並留住優秀人才，共同為公司效力。
- (四) 定期召開勞資會議，勞資雙方針對勞動條件改善、員工權益或福利事項充分溝通協商，維持和諧良好之勞資關係。
- (五) 依據性騷擾防治法及性別工作平等法，訂定性騷擾防治申訴調查處理要點及成立性騷擾申訴調查委員會，採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，維護員工之權益及隱私。
- (六) 實施新進人員夥伴制度：
為提供新進人員生活照應及各項服務資訊，協助其儘早適應工作環境，融入所屬單位，產生歸屬感，並培養服務熱忱，藉以營造互動良好之組織文化，本公司實施「新進人員夥伴制度」，達到有效傳承公司文化資產與實務工作經驗，並提升人員留用率及強化公司競爭力的實質效果。
- (七) 為提供員工安全與健康之工作環境，提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，預防職業災害，本公司訂有「勞工安全衛生工作守則」，有關工作安全及衛生標準、各項設備之維護及檢查方式，指定專責人員定期實施勞工安全衛生檢查，以確保相關設備均能正常運作，降低事故發生，保障人身安全，並依規定實施員工健康檢查，確保員工身體健康。
- (八) 為維護員工安全與衛生，本公司勞安處設有勞安科，推展安全衛生業務，編制有甲種職業安全衛生業務主管、職業安全管理師及職業安全衛生管理員各1人，已向臺北市勞動檢查處辦理登錄在案。另於總公司金山及愛國大樓特約臨時服務醫師（每個月1次）及僱用專任護理人員2名，並設置健康服務室及哺集乳室。



履行企業社會責任



幼兒園小朋友參訪郵局，學習寫信寄給家人



上：公益捐血 下：淨山活動

六、加強資訊揭露及其他

- (一) 進行本公司全球資訊網網站改版作業，針對不同的使用族群，調整內容架構及分類，並因應行動商務時代來臨，以圖像化及滑動式區塊方式導引民衆瀏覽及查詢公司各項業務服務，提高客戶閱覽及搜尋企業網站的便利性。
- (二) 擴充郵、儲、壽等行動服務，增加「郵品訂購」、「郵政信箱查詢」、「郵政簡易壽險預約投保」及「集郵資訊」等。
- (三) 提供郵件及3+2郵遞區號網頁介接查詢及轉碼服務，開放用郵公眾申請介接，呼叫前述服務之網頁程式，可回傳國內郵件最新遞送狀況及正規化後之地址資料及郵遞區號。
- (四) 自動櫃員機畫面上緣增列"跑馬燈訊息"，俾利公告自動櫃員機系統暫停服務相關訊息，減少因訊息不足產生客訴之情形。
- (五) 依「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」之規定，編製「壽險資訊公開說明文件」，除登載於保險局「保險業公開資訊觀測站」及本公司全球資訊網站外，並以書面備置於各經辦郵局，供大眾查閱。
- (六) 公司產品或資訊服務通過相關驗證機構之查證標準：
 - 1. 分階段完成「個人資料保護管理制度」建置。第一階段以儲匯、壽險、郵政商城、資訊業務為驗證範圍，於101年8月取得英國標準協會(BSI) BS10012:2009個人資料管理系統證書；第二階段推展至全公司各業務且將列印封裝業務列為擴大驗證範圍，於102年10月順利通過BS10012國際標準擴大驗證，並通過每半年複審作業，持續維持有效驗證。
 - 2. 電子函件列印封裝業務，持續保持通過ISO27001資訊安全認證每半年複審作業。
 - 3. 顧客服務中心通過ISO9001:2008品質管理系統驗證並取得證書。
 - 4. 「儲匯作業系統」於94年2月取得BS7799資安認證，96年1月提升為ISO 27001新版，98年11月27日擴展認證範圍至臺中備援中心，並順利通過重審，持續維持有效驗證。