



51	一、業務內容
53	(一) 郵件業務
56	(二) 儲金業務
59	(三) 匯兌業務
60	(四) 簡易人壽保險業務
66	(五) 集郵業務
68	(六) 代理業務
70	(七) 資產營運
70	(八) 資金運用
72	(九) 業務研發概況
72	(十) 104年度業務發展計畫
72	二、從業員工資料
74	三、勞資關係
75	四、資訊設備
76	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。

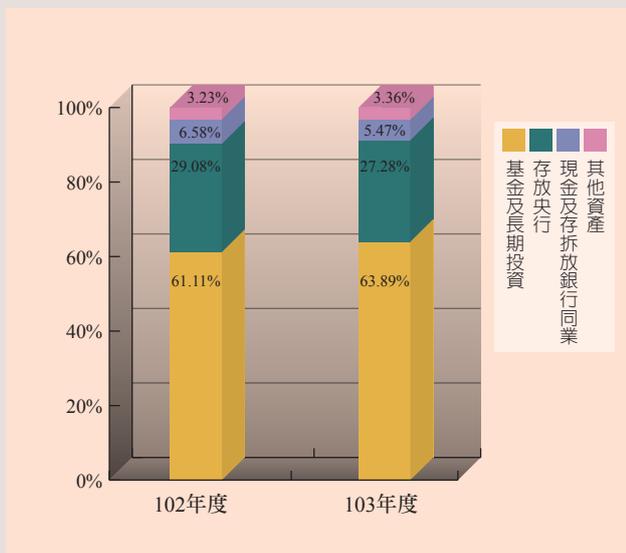
主要資產負債項目占總資產之比重及變化情形

單位：新臺幣千元，%

主要項目	102 年度		103 年度	
	金額	占資產比率	金額	占資產比率
資產總額	6,151,178,111	100.00	6,470,124,116	100.00
基金及長期投資	3,759,184,103	61.11	4,134,026,287	63.89
存放央行	1,788,840,169	29.08	1,764,864,633	27.28
現金及存拆放銀行同業	404,684,466	6.58	354,231,823	5.47
其他資產	198,469,373	3.23	217,001,373	3.36
負債總額	6,014,733,758	97.78	6,315,852,523	97.62
存款及匯款	5,203,531,534	84.59	5,542,897,815	85.67
保險負債	698,778,180	11.36	631,670,477	9.76
應付款項	72,787,562	1.18	76,329,915	1.18
其他負債	39,636,482	0.65	64,954,316	1.01

備註：102年度按國際財務報導準則編製之審定決算數；103年度按國際財務報導準則編製之會計師財查數。

102及103年度資產配置比較圖



102及103年度負債結構比較圖





營運概況

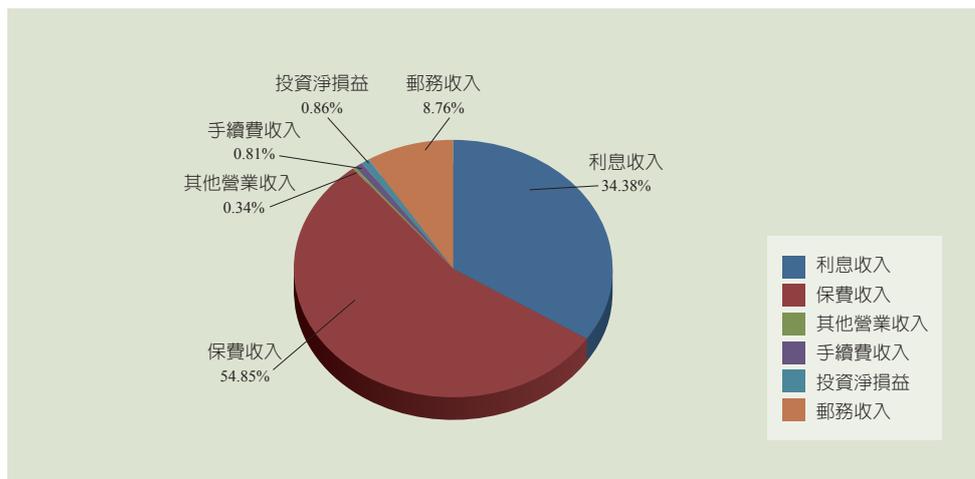
各項營業收入之比重及變化情形

單位：新臺幣千元，%

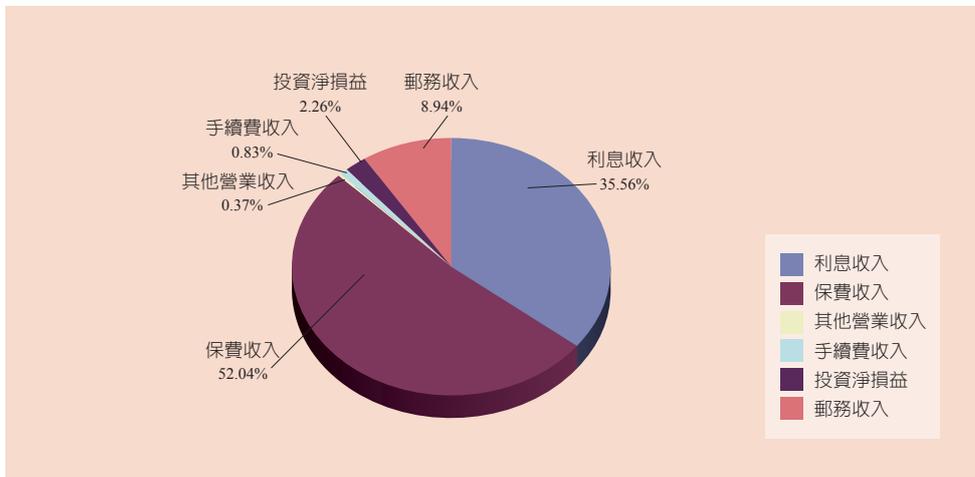
項目	102 年度		103 年度	
	金額	比率	金額	比率
保費收入	157,086,037	54.85	148,766,870	52.04
利息收入	98,452,480	34.38	101,650,653	35.56
郵務收入	25,076,834	8.76	25,553,185	8.94
投資淨損益	2,475,980	0.86	6,457,329	2.26
手續費收入	2,328,169	0.81	2,386,554	0.83
其他營業收入	951,463	0.34	1,045,304	0.37
營業收入合計	286,370,963	100.00	285,859,895	100.00

備註：102年度按國際財務報導準則編製之審定決算數；103年度按國際財務報導準則編製之會計師財簽數。

102年度營業收入來源統計圖



103年度營業收入來源統計圖



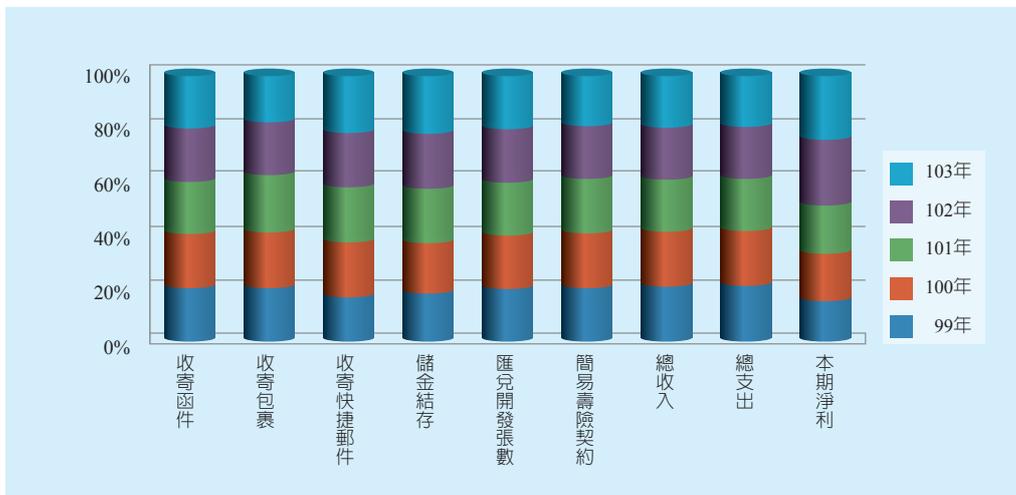
近5年本公司業務經營概況

項 目	單 位	99 年	100 年	101 年	102 年	103 年
1. 收寄函件	百萬件	2,728	2,781	2,706	2,700	2,755
2. 收寄包裹	千 件	26,352	27,214	27,946	25,600	23,562
3. 收寄快捷郵件	千 件	6,239	7,671	7,653	7,538	8,194
4. 儲金結存	百萬元	4,625,088	4,716,689	4,995,976	5,210,943	5,547,399
5. 匯兌開發張數	千 張	16,131	16,159	15,877	16,027	16,577
6. 簡易壽險契約	千 件	2,819	2,793	2,768	2,754	2,645
7. 總收入	百萬元	302,858	298,191	280,438	286,871	286,023
8. 總支出	百萬元	295,221	289,553	271,391	274,810	273,911
9. 本期淨利	百萬元	7,637	8,638	9,047	12,061	12,112

註：1. 99-101年總收支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，其中101年係配合國際財務報導準則及科目調節後之數；102年係按國際財務報導準則編製之審定決算數；103年係按國際財務報導準則編製之會計師財簽數。

2. 配合「保險業財務報表編製準則」規定，100年度起保險負債準備淨變動列於營業成本項下，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比較圖



(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，使一般函件營運量、值成長不易，惟受惠於九合一地方公職人員選舉，在選情激烈參選者寄發大量選舉郵件挹注下，103年度國內函件收寄量為27億3,428萬件，和102年度收寄量26億7,341萬件比較成長2.28%，國民通信率平均每人116.7件。

103年度國際函件收寄量為2,080萬件，和102年度2,657萬件比較，減少21.71%。



2. 包裹

為因應網購及宅配市場商品輕量化之趨勢，貼近使用者不同包裝材積之需求，自102年3月份起推出「便利包」服務，以提供交寄輕件物品時使用。調整以來，部分原使用「便利箱」輕件使用者，有轉用「便利包」交寄現象。依103年度國內包裹營運量為2,287.8萬件，雖較上年同期減少8.2%，惟103年度「便利箱袋」及「便利包」合計營運量達1,653.6萬件，較上年同期1,496.1萬件，成長10.53%，顯見整體收寄成長。為提升郵政包裹競爭力，持續辦理網購業者郵遞資訊交換及整合服務，強化投遞及服務品質。103年度國際包裹收寄量68萬3,712件，較102年度67萬7,755件成長0.88%。

3. 快捷郵件

由於電子商務網路購物市場的蓬勃發展帶動B2C宅配、跨境網購貨件遞送等需求增加，使得整體貨件宅配量有增加的趨勢，帶動本公司之國內快捷郵件遞送服務需求增長。103年度，國內快捷營運量為630萬件，較上年同期成長11.83%。國際快捷收寄量189萬3,424件，較102年度190萬4,754件減少0.59%。國際快捷郵件通達國家(地區)，請參閱第173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。103年度總作業量達3億728萬件，較102年同期成長4.78%。

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6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。103年通郵成效如下：

(1) 103年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸郵件共計約504萬餘件，較上年度成長9.49%；大陸寄臺灣郵件共計約423萬餘件，較上年度減少8.02%。

(2) 推動兩岸郵政業務合作及交流

本公司於103年4月前往大陸就兩岸郵政業務進行交流研討；7月應大陸海峽兩岸郵政交流協會邀請至北京、浙江、江蘇、上海參訪，同時舉辦「兩岸郵政發展研討會」，針對「海峽兩岸郵政協議成果回顧」、「兩岸電子商務、包裹快遞市場發展現狀及前景」、「兩岸郵政金融合作」、「兩岸郵政業務合作拓展」進行交流研討；另與中國郵政公司於北京聯合舉辦「海峽兩岸珍郵特展」。本公司5月及12月亦邀請大陸海峽兩岸郵政交流協會來臺參訪，進行各項業務、作業及管理交流；12月並由該協會張亞非會長率團來臺參加兩岸郵政合作新種業務「兩岸郵政速遞(快捷)-商旅包」開辦典禮，對於兩岸郵政業務合作具正面效益。

(3) 開辦「兩岸郵政速遞(快捷)-商旅包」業務



繼101年及102年開辦「兩岸郵政速遞(快捷)」空、海運業務後，為滿足大陸旅客來臺觀光購物郵寄回鄉需求及提供旅陸臺商及眷屬在臺親友寄送民生用品、故鄉特產服務等需求，本公司與中國郵政集團公司共同於103年12月開辦「兩岸郵政速遞(快捷)-商旅包」業務。

6. 103年新種業務

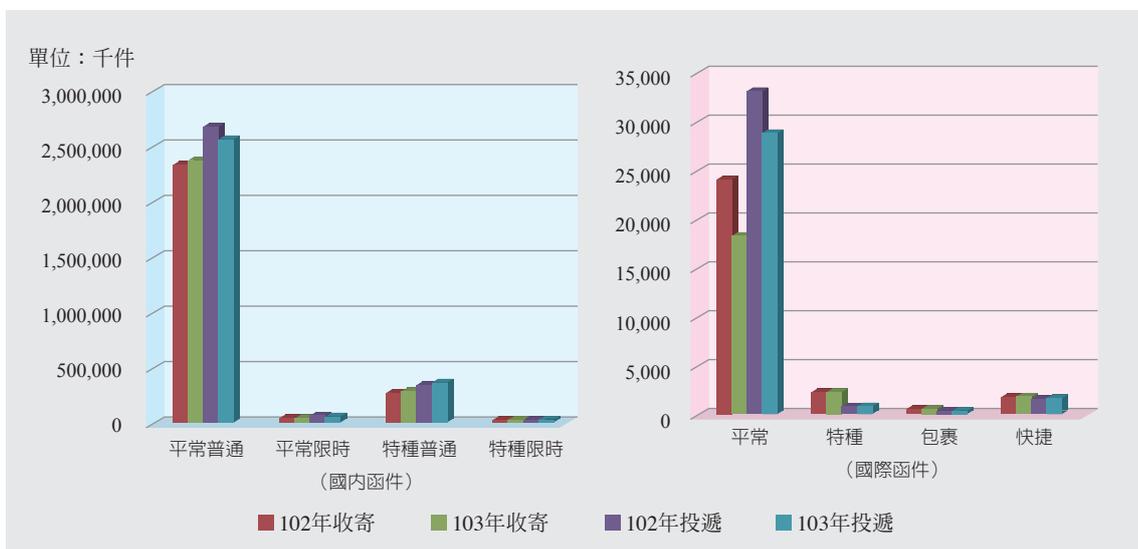
自103年12月1日起，試辦臺灣至日本之冷藏國際快捷郵件業務。

102年及103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	
			102年	103年	102年	103年
國內函件	平常	普通	2,334,288	2,384,004	2,678,601	2,570,507
		限時	44,250	43,690	66,894	57,921
	特種	普通	270,684	282,657	344,287	366,328
		限時	24,190	23,934	29,149	28,855
	小計		2,673,412	2,734,285	3,118,931	3,023,611
國際函件	平常	24,197	18,396	33,277	28,954	
	特種	2,368	2,402	889	959	
	小計	26,565	20,798	34,166	29,913	
包裹	國內	24,922	22,878	27,669	25,377	
	國際	678	684	490	531	
	小計	25,600	23,562	28,159	25,908	
快捷	國內	5,634	6,300	7,403	8,065	
	國際	1,905	1,894	1,681	1,766	
	小計	7,539	8,194	9,084	9,831	
總計		2,733,116	2,786,839	3,190,340	3,089,263	

102年及103年收寄及投遞各類郵件量統計圖





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12萬4,600.9公里（截至103年底止）郵路，成爲一遍布臺、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）郵路爲主。國際郵路以臺灣爲起點，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103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	102 年度	103 年度	增減%
一、陸路	119,599	119,491	-0.09%
1. 高鐵	345	345	
2. 鐵路	426	426	
3. 公路	28,110	27,998	-0.40%
4. 其它	90,718	90,722	+0.005%
二、水路	594,913	594,913	
1. 國內	1,513	1,513	
2. 國際	593,400	593,400	
三、航空	1,205,582	1,205,582	
1. 國內	4,031	4,031	
2. 國際	1,201,551	1,201,551	

(二) 儲金業務—大眾帳房

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103年底止，各種儲金總結存金額計新臺幣5兆5,473億餘元，較上年度成長6.46%；儲戶總計3,465萬餘戶，較上年度增加1.94%，平均每戶結存金額16萬餘元。



1. 103年開辦新種業務：

103年2月19日開辦人民幣匯款業務，提供民眾更便利之匯款服務，並滿足民眾匯款需求。

2. 改善作業流程：

(1) 自103年4月起，「儲金新開戶自動化作業暨印鑑比對系統」全區上線，各類業務分階段以影像掃描方式留存客戶相關身分證件資料及立帳申請書，可有效提升窗口儲金新開戶作業效率，減少作業缺失，簡化變更作業申請流程及縮短窗口調閱資料時間。

(2) 自103年8月18日起，調整窗口受理存簿儲金變更事項作業，除整合存簿掛失補副、更換印鑑或密碼、變更身分證號等多種申辦事項外，並可直接套印相關單據，儲戶可免填寫表單。

3. 增加便民服務

(1) 自103年3月12日起，國際匯款匯入幣別增為人民幣、美元、港幣及歐元。

(2) 自103年5月31日起，開辦臨櫃代收高速公路電子收費系統（ETC）通行費「無繳費單」欠費補繳業務，便利民眾繳費需求。

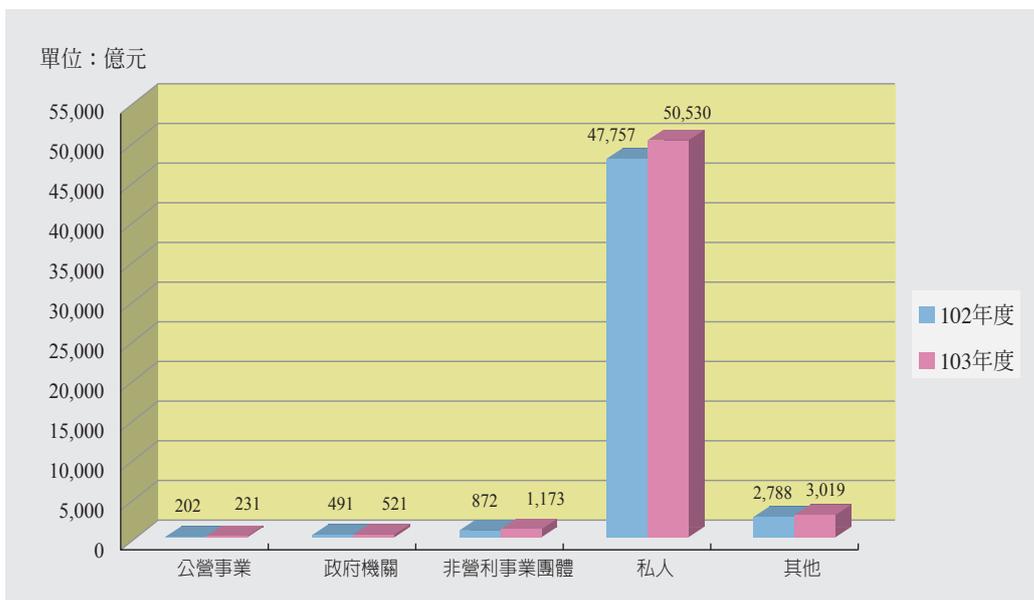
(3) 為便利民眾匯款，持續增加跨行通匯經辦局，截至103年底止，共開辦1,228局。

各類郵政儲金業務量

金額單位：新臺幣百萬元

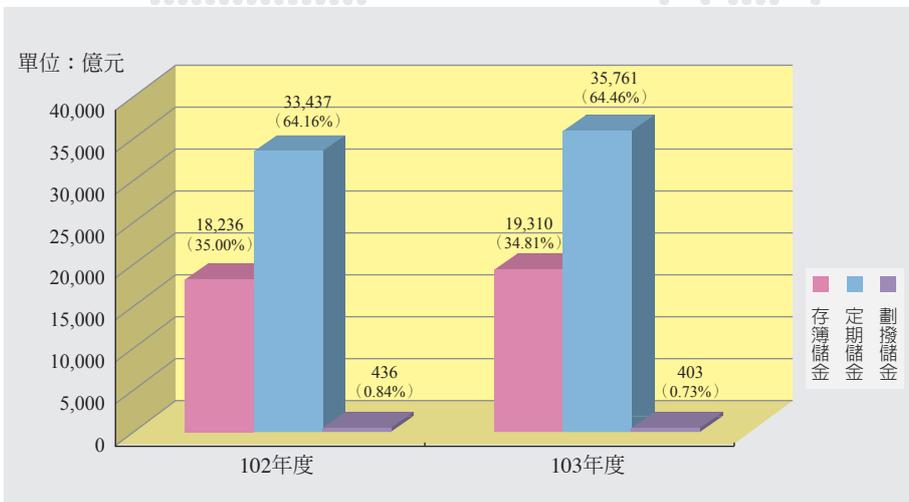
類別	存款次數		提款次數		戶數		結存金額	
	102年	103年	102年	103年	102年	103年	102年	103年
存簿儲金	212,777,953	226,172,895	352,966,772	358,469,986	26,941,283	27,226,251	1,823,604	1,931,019
定期儲金	6,536,834	6,908,477	34,342,934	40,548,632	5,447,190	5,821,913	3,343,728	3,576,128
劃撥儲金	62,497,363	60,826,242	12,152,240	12,399,245	1,605,536	1,602,205	43,611	40,252
合計	281,812,150	293,907,614	399,461,946	411,417,863	33,994,009	34,650,369	5,210,943	5,547,399

102、103年度存款客戶結構比較圖

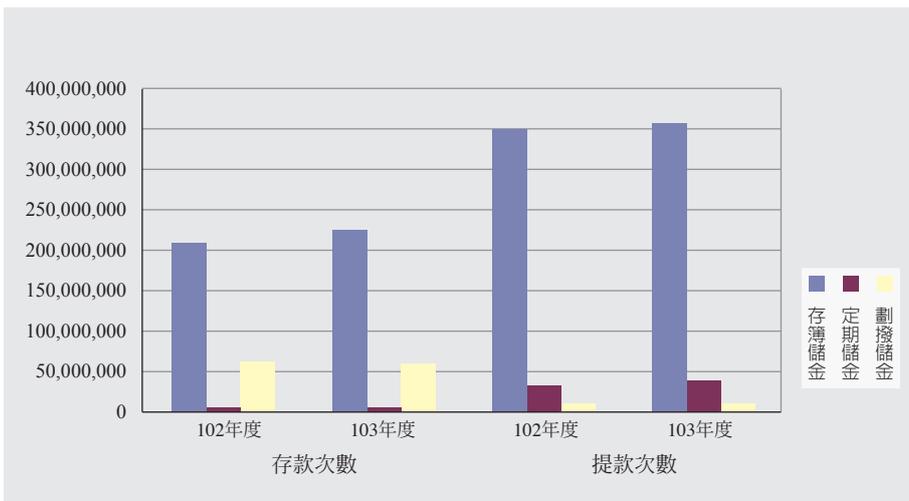




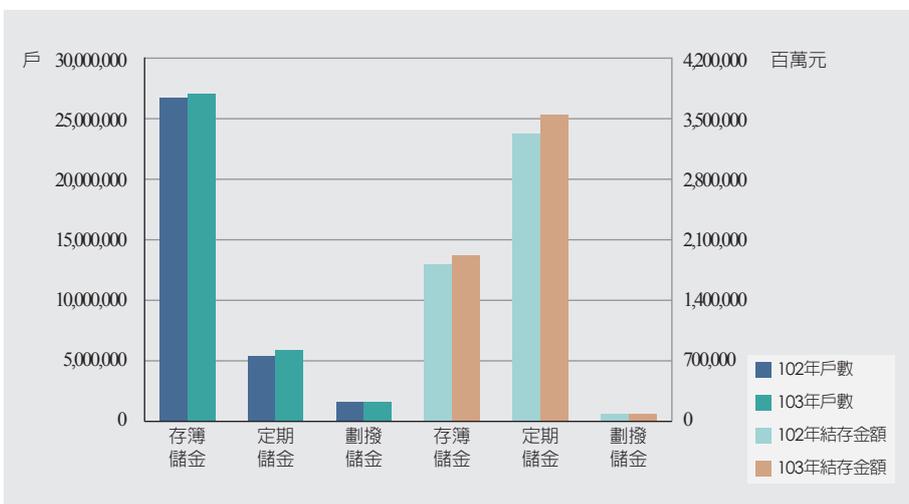
102年度與103年度存款業務結構比較圖



102、103年各類郵政儲金存／提款次數



102、103年度各類郵政儲金戶數與結存金額





(三) 匯兌業務—通匯全球

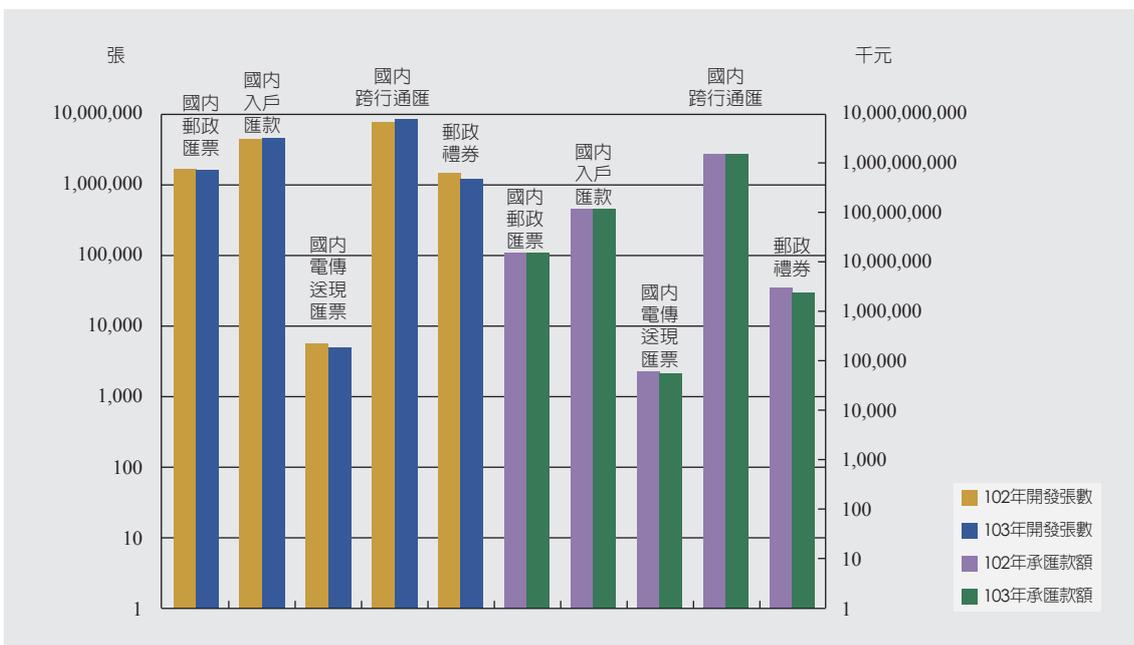
郵政匯兌業務具有資金流通、活絡社會金融的功能，以遍及全國各地之連線網路提供便捷之匯款功能。現行國內匯兌有：郵政匯票、入戶匯款、電傳送現、郵政禮券及跨行通匯等業務；國際匯兌有：國際郵政匯票、國際匯出（入）匯款、買賣外幣/人民幣現鈔及美金旅行支票。截至103年底止，共有181處郵局提供含外幣買賣等各項國際匯兌業務服務，並擇臺灣桃園國際機場等40處風景區或區域性之郵局專辦買賣外幣現鈔及美金旅行支票業務。103年度承匯款額為新臺幣1兆6,983億元，較上年度增加1.94%；開發張數1,658萬張，較上年度增加3.43%。

各類匯款承匯張數及款額

金額單位：新臺幣千元

類別	開發張數		承匯款額	
	102年	103年	102年	103年
國內郵政匯票	1,660,548	1,581,458	16,074,178	16,051,503
國內入戶匯款	4,377,514	4,451,355	118,896,929	119,205,671
國內電傳送現匯票	5,516	4,846	61,300	54,784
國內跨行通匯	7,716,796	8,248,155	1,525,005,283	1,557,049,704
郵政禮券	1,444,376	1,225,374	2,983,244	2,476,407
國際郵政匯票	847	943	38,325	45,375
國際匯出匯款	4,829	4,935	1,003,874	1,364,479
美金旅行支票	5,497	5,025	36,294	26,219
大陸匯出匯款	14,275	17,049	1,300,512	1,254,164
外幣、人民幣現鈔賣出	797,251	1,038,324	640,763	823,605
合計	16,027,449	16,577,464	1,666,040,702	1,698,351,911

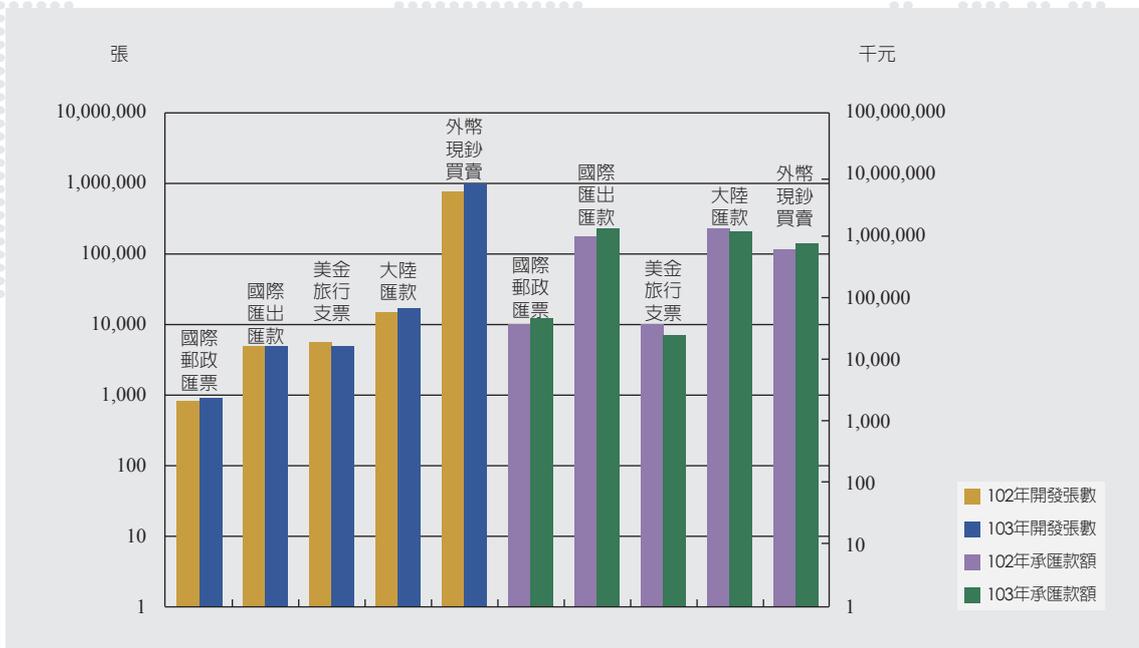
102、103年度國內匯款承匯張數及款額





營運概況

102、103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，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。

民國24年中華郵政開辦簡易壽險業務時，當時之國民政府軍事委員會蔣中正委員長題字「溥益民生」，期勉簡易壽險之創辦能在「政府專管，不在牟利；郵政經辦，簡便穩固；安家防老，免除憂慮」概念下積極推廣，亦代表簡易人壽具有普惠民生之具體意義及社會公益之政策性使命。鑑此，中華郵政推廣簡易保險，即本著「溥益民生」精神，發揮簡易壽險之社會安全效益，以共同協助建構健全之社會安全網。

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。

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		
102年	360,088	2,754,487	362,183	138,069	995,893	85,642	157,086	699,805
103年	388,297	2,645,105	482,386	137,427	1,011,057	109,670	148,767	631,380



1. 103年新保險商品：

- (1) 103年3月31日發售「郵政簡易人壽康順定期壽險」
 - 定期壽險，保戶生活有保障。
 - 提供6年、10年及20年期的保險期間與繳費期間，保戶可依自身需求選擇適合的年期。
- (2) 103年8月1日發售「郵政簡易人壽年年金順還本保險」
 - 提供6年、10年及20年期的繳費期間，保戶可依自身需求選擇適合的年期。
 - 年年還本，滿足保戶資金運用的需求。
 - 被保險人於保險年齡到達70歲之保單週年日仍生存且契約仍屬有效者，本公司按當時之保險金額給付滿期保險金。
- (3) 103年12月23日發售「郵政簡易人壽一年期定期壽險」
 - 滿足顧客基本保險需求。
 - 保費低廉，生活有保障。
- (4) 103年12月23日發售「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」
 - 照顧弱勢族群、提供符合投保資格者基本意外保障。
 - 保費低廉，負擔輕。

2. 新契約

103年度郵政壽險新契約件數為38萬8,297件，較上年度增加7.83%。保額為1,374億2,716萬元，較上年度減少0.46%。保費收入為273億1,014萬元，較上年度增加13.98%。

新契約投保種類狀況

保額、保費收入單位：新臺幣千元

保險種類		件數	百分比	保額	百分比	初年度保費收入	百分比
總計		388,297	100.00	137,427,158	100.00	27,310,138	100.00
生 死 合 險	六年期吉利保險	264,302	68.07	102,288,933	74.43	16,010,398	58.62
	常春增額還本保險	82,228	21.18	18,759,601	13.65	8,371,074	30.65
	快樂寶貝保險	15,338	3.95	3,790,590	2.76	740,398	2.71
	歡喜還本保險	7,444	1.92	4,320,426	3.14	513,434	1.88
	年年金順還本保險	5,615	1.45	2,015,810	1.47	691,121	2.53
	合家歡增額保險	4,729	1.22	1,103,640	0.80	249,868	0.91
	喜樂年年還本終身保險	4,262	1.10	829,300	0.60	482,094	1.77
	金吉利增額保險	1,881	0.48	689,210	0.50	178,552	0.65
	康泰 103 保險	207	0.05	135,620	0.10	5,442	0.02
	金彩 123 增額保險	103	0.03	30,280	0.02	8,646	0.03
	大吉大利增額還本保險	87	0.02	14,920	0.01	4,670	0.02
	康福保險	68	0.02	28,230	0.02	4,070	0.01
	祥富增額保險	18	0.00	6,450	0.01	1,605	0.01
美利人生利率變動型保險	0	0.00	0	0.00	37	0.00	

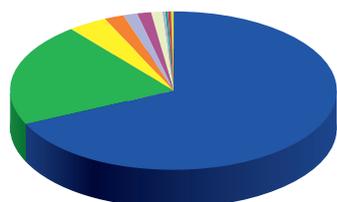
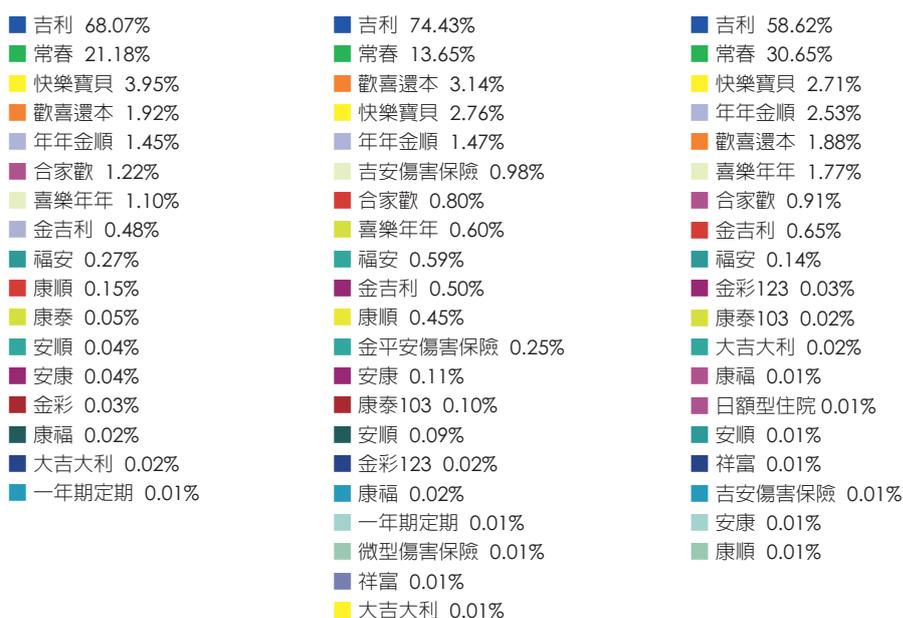


營運概況

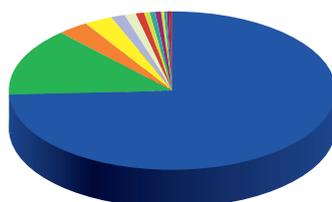
保險種類		件數	百分比	保額	百分比	初年度保費收入	百分比
死亡險	福安終身壽險	1,040	0.27	810,330	0.59	38,279	0.14
	康順定期壽險	599	0.15	612,110	0.45	1,423	0.01
	安康定期壽險	166	0.04	153,720	0.11	1,539	0.01
	6年期安順定期壽險	156	0.04	124,230	0.09	2,108	0.01
	一年期定期壽險	54	0.01	17,170	0.01	65	0.00
傷害險	吉安傷害保險附約	2,892		1,338,720	0.98	1,563	0.01
	金平安傷害保險附約	758		344,240	0.25	576	0.00
	微型傷害保險附約	32		12,210	0.01	7	0.00
健康險	日額型住院醫療費用保險附約	1,059		1,418	0.00	3,169	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。

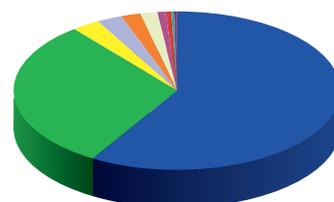
新契約投保種類占率



件數



保額



初年度保費收入

3. 有效契約

103年度郵政壽險有效契約件數為264萬5,105件，較上年度減少3.97%。保額為1兆110億5,695萬元，較上年度增加1.52%。保費收入1,487億6,687萬元，較上年度減少5.30%。



有效契約投保種類狀況

保額、保費收入單位：新臺幣千元

保險種類		件數	百分比	保額	百分比	保費收入	百分比
總計		2,645,105	100.00	1,011,056,950	100.00	148,766,870	100.00
生 死 合 險	六年期吉利保險	1,477,088	55.84	547,781,004	54.18	87,354,731	58.72
	安家定期還本終身保險	173,150	6.55	63,189,575	6.25	1,068,676	0.72
	常春增額還本保險	162,645	6.15	36,642,543	3.62	18,160,728	12.21
	金寶貝兒童保險	112,163	4.24	32,224,499	3.19	5,001,013	3.36
	一路發保險	96,217	3.64	16,394,865	1.62	15,438,320	10.38
	美利人生利率變動型保險	93,353	3.53	52,024,677	5.15	5,762,302	3.87
	安富增值還本保險	64,642	2.44	25,646,107	2.54	758,199	0.51
	快樂寶貝保險	35,291	1.33	8,672,819	0.86	1,752,080	1.18
	小太陽兒童儲蓄保險 (91)	31,680	1.20	8,974,255	0.89	813,483	0.55
	小太陽兒童儲蓄保險	30,946	1.17	8,941,595	0.88	981,842	0.66
	年年如意定期還本保險	27,814	1.05	7,569,675	0.75	1,650,558	1.11
	歡喜還本保險	26,535	1.00	13,996,393	1.38	1,762,793	1.19
	快樂兒童增值還本終身保險	24,527	0.93	8,196,498	0.81	155,441	0.10
	吉慶兒童保險	19,730	0.75	5,909,080	0.58	436,798	0.29
	吉祥保險	15,139	0.57	8,757,297	0.87	411,535	0.28
	喜樂年年還本終身保險	14,542	0.55	2,692,025	0.27	1,673,512	1.13
	鴻運高照還本保險	9,446	0.36	3,997,991	0.40	745,936	0.50
	合家歡增額保險	5,932	0.22	1,369,599	0.14	322,609	0.22
	金吉利增額保險	5,446	0.21	1,894,492	0.19	526,819	0.35
	年年金順還本保險	5,170	0.19	1,856,048	0.18	691,121	0.47
	康泰 103 保險	2,772	0.10	1,527,749	0.15	64,458	0.04
	富兒樂還本保險	2,585	0.10	829,509	0.08	73,028	0.05
	金彩 123 增額保險	691	0.03	169,152	0.02	51,044	0.03
	六六金順保險	452	0.02	49,831	0.00	880,099	0.59
	康福保險	297	0.01	112,055	0.01	20,035	0.01
	大吉大利增額還本保險	134	0.01	22,590	0.00	7,063	0.01
步步高升保險	112	0.00	12,820	0.00	32,590	0.02	
祥富保險	76	0.00	17,057	0.00	3,706	0.00	
其他	38	0.00	11,595	0.00	919	0.00	
小計	2,438,613	92.19	859,483,395	85.01	146,601,438	98.55	



營運概況

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	89,747	3.39	59,743,085	5.91	768,510	0.52
	安平二倍保障終身壽險	18,007	0.68	9,315,519	0.92	148,482	0.10
	松柏長青定期壽險	14,254	0.54	10,967,093	1.08	63,313	0.04
	福安終身壽險	12,931	0.49	8,073,139	0.80	448,770	0.30
	安康定期壽險	6,170	0.23	5,761,338	0.57	23,796	0.02
	福星高照終身壽險	3,786	0.15	2,614,551	0.26	115,999	0.08
	6年期安順定期壽險	3,695	0.14	3,395,094	0.34	8,542	0.01
	安平二倍保障終身壽險(91)	1,767	0.07	523,031	0.05	21,706	0.01
	康順定期壽險	558	0.02	570,810	0.06	1,423	0.00
	一年期定期壽險	53	0.00	16,670	0.00	65	0.00
	其他	55,524	2.10	33,411,074	3.30	526,823	0.35
小計	206,492	7.81	134,391,404	13.29	2,127,429	1.43	
傷害險	吉安傷害保險附約	33,474		14,461,332	1.43	13,308	0.01
	金平安傷害保險附約	5,979		2,702,823	0.27	4,355	0.00
	微型傷害保險附約	27		9,710	0.00	7	0.00
	小計	39,480		17,173,865	1.70	17,670	0.01
健康險	日額型住院醫療費用保險附約	6,291		8,286	0.00	20,333	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，亦可利用郵政自動櫃員機或網路ATM上網辦理該項業務，以獲得更簡便迅速之服務。

103年度保單借款結存件數為13萬1,431件，較上年同期減少7.69%，借款餘額151億3,050萬元，較上年同期減少10.07%。

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。

103年度不動產抵押借款結存件數為1萬2,803件，較上年同期成長4.36%，借款餘額為293億3,583萬元，較上年成長11.18%。

6. 保險給付

(1) 滿期給付

103年度滿期給付件數為43萬6,410件，較上年度增加38.20%，保額為919億950萬元，較上年度增加31.95%。



(2) 終止給付

103年度終止件數為4萬981件，較上年度減少1.38%，保額為157億1,769萬元，較上年度增加11.41%。

(3) 理賠給付

103年度理賠給付件數為4,995件，較上年度增加3.12%，保額為20億4,246萬元，較上年度增加8.73%。

7. 業務特色

(1) 商品種類

郵政簡易壽險分生死合險及死亡險2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。

(2) 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。

(3) 保險金額

郵政簡易壽險同一被保險人累計保險金額總額最高為新臺幣400萬元。

(4) 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。

8. 歷年經營概況

歷年業務概況 (一)

單位：件；新臺幣百萬元

年度	99	100	101	102	103
新契約件數	408,652	390,809	425,899	360,088	388,297
增減率 (%)	19.14	-4.37	8.98	-15.45	7.83
新契約保額	131,276	158,930	171,332	138,069	137,427
增減率 (%)	-3.45	21.07	7.80	-19.41	-0.46
恢復契約件數	9,465	10,259	8,783	9,209	9,170
增減率 (%)	-36.98	8.39	-14.38	4.85	-0.42
恢復契約保額	2,756	3,019	2,777	3,078	3,462
增減率 (%)	-40.37	9.54	-8.02	10.84	12.48
有效契約件數	2,818,621	2,793,411	2,767,870	2,754,487	2,645,105
增減率 (%)	1.88	-0.89	-0.92	-0.48	-3.97
有效契約保額	879,562	896,074	953,278	995,893	1,011,057
增減率 (%)	1.31	1.88	6.38	4.47	1.52
保費收入	165,970	162,504	157,982	157,086	148,767
增減率 (%)	12.06	-2.09	-2.78	-0.57	-5.30
壽險責任準備金	644,803	688,340	676,411	698,569	631,280
增減率 (%)	12.18	6.75	-1.73	3.28	-9.63

註：增減率以上年度為基期



營運概況

歷年業務概況 (二)

單位：件；新臺幣百萬元

年度	99	100	101	102	103
保險給付件數	344,760	407,163	438,213	362,183	482,386
增減率 (%)	418.81	18.10	7.63	-17.35	33.19
滿期	298,598	361,295	390,034	315,785	436,410
增減率 (%)	2,538.49	21.00	7.95	-19.04	38.20
理賠	4,927	5,223	5,006	4,844	4,995
增減率 (%)	9.98	6.01	-4.15	-3.24	3.12
終止	41,235	40,645	43,173	41,554	40,981
增減率 (%)	-18.60	-1.43	6.22	-3.75	-1.38
保險給付保額	111,119	134,144	103,347	85,642	109,670
增減率 (%)	460.70	20.72	-22.96	-17.13	28.06
滿期	97,094	119,682	87,127	69,656	91,910
增減率 (%)	2,600.81	23.26	-27.20	-20.05	31.95
理賠	1,710	1,850	1,783	1,878	2,042
增減率 (%)	7.61	8.19	-3.62	5.33	8.73
終止	12,315	12,612	14,437	14,108	15,718
增減率 (%)	-15.85	2.41	14.47	-2.28	11.41

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，為擴大服務集郵顧客、提升集郵風氣，實踐企業社會責任，推動下列各項措施，並獎勵各局積極推展集郵業務，103年度集郵收入達7億8,469萬元。

1. 發行新郵票品：

103年度共發行郵票22套，含紀念郵票3套、特種郵票18套及常用郵票1套。另發行年度郵票冊精裝本、活頁本、平裝本及郵票目錄各1款、郵摺7款、郵票專冊3款、郵票原圖明信片3款、紀念信封2式、郵票小冊1款，「新年郵票(103年版)印刷全張」1種供售。其中「鴻雁傳書郵票」為中華郵政公司及中國郵政集團公司首次分別以相同主題並採同一印刷方式(平版套印雕刻凹版)發行郵票；「古物郵票-青花瓷」以600線印刷方式精印，並採局部打凸，使郵票圖案、線條更為細緻，並具立體美，且首次發行小全張雙連張，展現郵票豐富精緻的樣貌。

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，另有賀年抽獎明信片1套5款。

新郵票品詳情，請參閱第177~189頁，附錄二、三、四。

2. 開發集郵周邊商品：

製售高山花卉郵票圖案餐墊及杯墊組、祝賀郵票圖案吸水杯墊及杯蓋、郵政公仔存錢筒、香草植物郵票圖案紙膠帶等共14款；另授權各局自行製售集郵(票)商品共計128款。



3. 辦理「賀年抽獎明信片促銷活動」：

本活動於102年12月2日至103年3月11日舉行，共售出18萬套明信片。

4. 辦理「103年郵票選美活動」

業於103年3月17日至4月11日由民衆票選本公司102年發行最美郵票，獲選前3名郵票依序為「清代刺繡郵票小全張」、「情人節郵票小全張(102年版)」及「旅行臺灣郵票(續)－阿里山」。

5. 辦理「古物郵票－青花瓷」義賣活動：

配合103年9月19日發行「古物郵票－青花瓷」，由本公司提供50份青花瓷郵摺加蓋方文山老師青花瓷歌詞手稿及由其親筆簽名後進行義賣，總義賣所得124萬1,600元，全數捐贈財團法人罕見疾病基金會及財團法人育成社會福利基金會。

6. 辦理「海峽兩岸珍郵特展」：

103年7月7日至11日於北京與中國郵政郵票博物館聯合辦展，本公司特提供珍郵6件、珍封4件與展。除促進兩岸集郵文化交流外，更提供兩岸集郵人士欣賞珍稀郵品機會。

7. 參加「2014年韓國世界郵展」：

該郵展自103年8月7日至8月12日假韓國綜合貿易中心(COEX)舉行，本公司派員參與設攤銷售郵品，並與各國郵政交流互動，宣傳「臺北2015第30屆亞洲國際郵展」，以增進國際集郵合作。

8. 辦理「中華民國103年全國郵展暨中泰聯合郵展」：

由臺中郵局、臺中市集郵協會、中國集郵協會共同主辦，於103年10月3日至7日假臺中市潭子區僑忠國小體育館舉行，共展出國內郵集223框，泰國郵集126框，共計349框。

9. 辦理「臺北2015第30屆亞洲國際郵展招商活動」：

我國於104年4月24日至28日假台北世界貿易中心三館辦理臺北2015亞展，特於103年8月9日於韓國世界郵展官方飯店韓國首爾里維埃拉酒店凡爾賽廳辦理「臺北之夜」，積極宣傳該展及招商活動。

10. 辦理郵票發行典禮：

共4場，包括103年8月9日國立臺灣圖書館百年紀念郵票；9月10日臺灣博物館之美郵票小全張；10月3日臺北2015第30屆亞洲國際郵展郵票小全張-遊賞臺灣四季；12月10日中華古代文物郵票-殷墟之新郵發行典禮。

11. 辦理「103年集郵行銷推廣活動委外專案」：

於西門紅樓辦理奇幻郵票展2天，吸引逾3萬人參觀，另有各地小學學生450人參加作文比賽及1,300人參加繪畫比賽。

12. 支援集郵團體參加國內外集郵活動：

- (1) 贊助中華集郵團體聯合會參加世界及亞洲集郵聯合會2014年年費。
- (2) 補助中華集郵團體聯合會代表參加世界及亞洲集郵聯合會理事會與會員代表大會、「2014年韓國世界郵展」及「2014年馬來西亞青少年郵展暨第29屆亞洲郵展」。



(3) 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57次。

13. 表揚優秀集郵人士：

依據本公司「表揚及獎勵優秀集郵人士處理原則」之規定，於103年郵政節大會，表揚102年榮獲國際性郵展郵集類大鍍金牌及文獻類大銀牌以上獎項、推展集郵成效卓著之集郵人士及團體等共計19名

14. 辦理「103年親子集郵研習營」活動，參加人數達1,469人。

15. 103年度於各級學校設立「集郵教室」202班。

16. 辦理郵政博物館館內郵、特展活動：

為宣傳集郵並提供民衆欣賞美學機會，特配合本公司新郵發行、國家重要慶典、社區活動或民俗節日，於103年邀請中華全球藝術文創協會、交通部航港局、國立自然科學博物館、盧秀麗押花教室、中國郵票研究會、中華文化總會等單位於館內共同合辦12場郵特展活動，吸引逾10萬人次入館參觀。

17. 辦理「譚郵講座」：

於103年每月第四週之星期六與中國郵票研究會及中華文物郵學會共同辦理「譚郵講座」，以提升集郵風氣及增加集郵朋友之郵識。

18. 辦理郵政博物館館外展及活動：

(1) 辦理「103年郵政博物館巡迴展」，共29場次，參觀人次達2萬3,000餘人。

(2) 與國立歷史博物館於103年4月19日至12月27日聯合辦理「行動博物館」活動，落實「文物送下鄉」之經營理念。

(3) 為慶祝中華民國陸軍軍官學校90週年校慶，於103年5月30日至6月16日與中華民國陸軍軍官學校共同舉行「黃埔與國家郵展」。

(4) 與國立臺灣圖書館於中山樓3樓國宴廳聯合舉辦「悠“郵”中山樓郵票常設展」。

(5) 與交通部航港局聯合舉辦「燈塔風情暨燈塔郵票特展」：

展期自103年10月28日至104年1月31日止。展出本公司歷年發行之燈塔郵票、原圖及交通部航港局提供之臺灣燈塔模型暨相關照片，內容豐富，展現交通部部屬機關間相互支援之新氣象。

(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印花稅票、防癆票、簡章、網路帳號及電話卡、儲值卡、門票及住宿券、光碟商品、服飾及飾品、紀念幣及紀念條塊、美容商品、保健食品、保健飲（油）品、酒類、米、3C電器用品、藝術禮品、禮券、年節伴手禮、生活用品、有機食品及書籍等21類。

2. 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。103年度共計辦理18場次招商說明會，累計加盟店家數為2,084家、累計上架商品數26萬6,104項。

3. 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，103度手續費收入達4億1,682萬元。

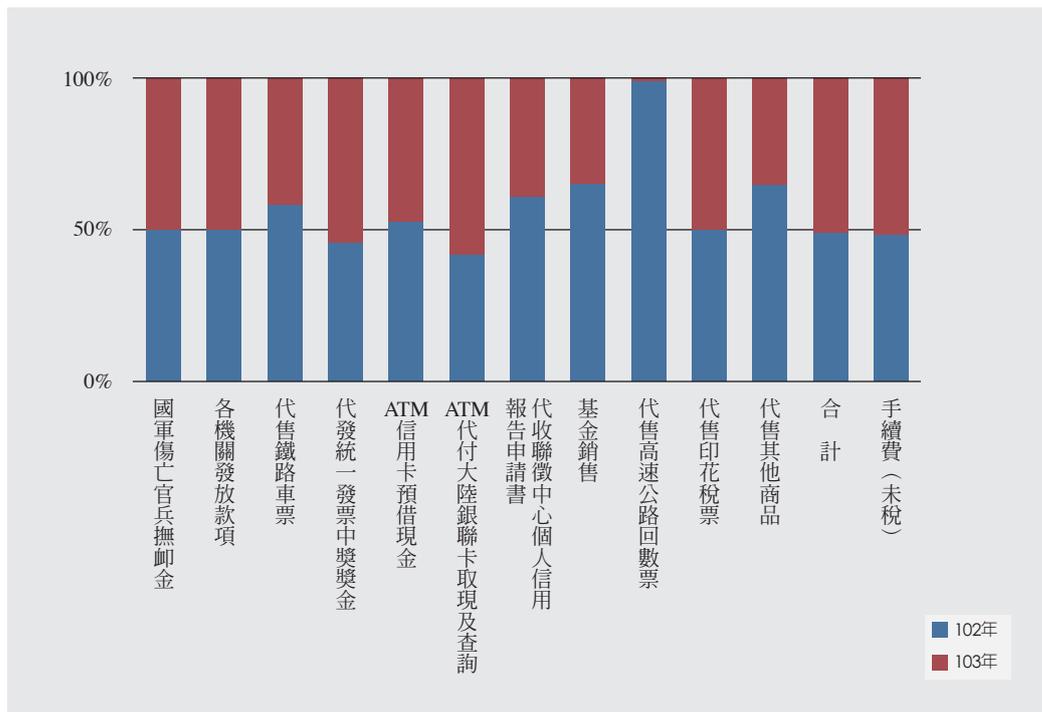
- 為服務廣大儲戶多元理財之需求，逐年增加國內基金開辦局；截至103年底為止，累計開辦局數為1,167局，共計銷售167檔國內基金。
- 開放各級郵局辦理代收代驗財團法人金融聯合徵信中心「個人信用報告」及「金融機構債權人清冊」申請書業務。

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	102 年	103 年	增減百分比
國軍傷亡官兵撫卹金	111,892	110,689	-1.08
各機關發放款項	241,646	237,760	-1.61
代售鐵路車票	9,082	6,534	-28.06
代發統一發票中獎獎金	649,164	769,146	18.48
ATM 信用卡預借現金	51,160	45,687	-10.70
ATM 代付大陸銀聯卡取現及查詢	582,220	811,500	39.38
代收聯徵中心個人信用報告申請書	177	114	-35.59
基金銷售	340,417	181,092	-46.80
代售高速公路回數票	39,396	324	-99.18
代售印花稅票	160,667	157,799	-1.79
代售其他商品	65,855	35,760	-45.70
合 計	2,251,676	2,356,405	4.65
手續費（未稅）	51,616	54,967	6.49

102、103年度各類代理業務量比較圖





(七) 資產營運 — 活化資產

本公司經營之房地資產供郵政、儲匯、壽險等業務使用。依據郵政法第5條第6款規定，本公司得經營「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，經營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。

103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) 103年實際稅後租金收入新臺幣2億2,061萬元，較102年之2億1,001萬元，增加1,059萬元，成長5.05%。

2. 資產開發

參與都市更新辦理情形

- (1) 參與私辦都市更新事業計畫1處。
- (2) 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102局。

4. 其他推展資產活化事項

- (1) 本公司成立「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。103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，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。

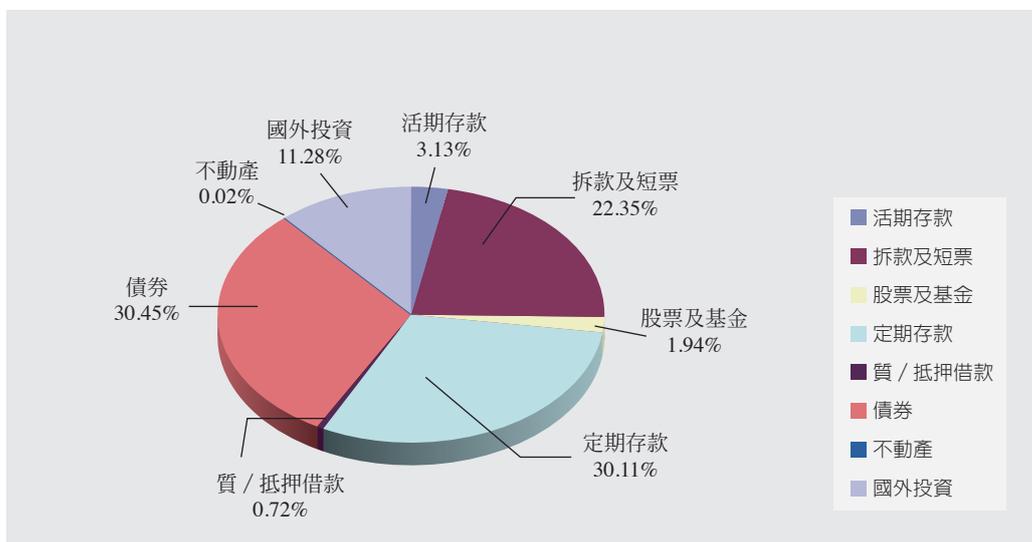
郵政資金（含儲匯資金及壽險資金）運用金額，截至103年底為止，共計新臺幣6兆2,820億元，其運用情形如下：

1. 活期存款（含提存央行存款準備金及各等郵局週轉金）：1,963億元，占總資金3.13%。
2. 定期存款（含定期儲蓄存款）：1兆8,915億元，占總資金30.11%。
3. 同業拆款及短期票券：1兆4,043億元，占總資金22.35%。
4. 債券（含公債、公司債、金融債券）：1兆9,126億元，占總資金30.45%。
5. 國外投資：新臺幣7,088億元，占總資金11.28%。
6. 股票及基金（包括委外投資）：1,219億元，占總資金1.94%。
7. 定期存單及壽險保單質押借款、不動產抵押借款：453億元，占總資金0.72%。
8. 不動產投資：13億元，占總資金0.02%。

截至103年底為止，提供郵政資金1兆6,094億餘元，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	9,721	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	1,334	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





營運概況

(九) 業務研發概況—創新發展

- 103年度研究成果：請參閱第10頁，營業報告書之一、103年度營業成果（四）研究發展狀況。
- 104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
104 年度郵政服務顧客滿意度調查	600	行政政策
外勤投遞人員工作衡量標準作業實施及管理研議	900	行政政策
北臺灣郵件作業中心郵件處理、運輸等運作模式及管控系統建置研議	900	行政政策
物流中心倉儲系統需求及資訊架構規劃	800	行政政策
國內包裹、快捷業務整合發展研究	600	行政政策
國內及國際快捷郵件市場占有率調查	300	行政政策
郵政專營權及非專營權會計分離制度研究	1,000	行政政策

(十) 104年度業務發展計畫：請參閱第11頁，營業報告書之二、104年度營業計畫概要。

二、從業員工資料

年 度		102 年度	103 年度	當年度截至 104 年 1 月 20 日
員工人數	職員	11,676	11,639	11,614
	工員	12,835	12,542	12,439
	約僱人員	1,440	1,431	1,436
	合計	25,951	25,612	25,489
	平均年歲	46.6	47	47.0
平均服務年資		19.4	19.7	19.7
學歷分布比率 (半日制人員未折半計)	博士	4	3	3
	碩士	790	819	820
	大學(專)	14,606	14,631	14,567
	高中	9,811	9,473	9,431
	高中以下	1,195	1,112	1,093
員工取得與郵政業務相關專業證照人次		1,594	2,332	25
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 1,035 班、受訓員工 82,179 人次。 二、數位學習：員工線上學習時數總計 574,401 小時。			
志工服務	各等郵局及郵件處理中心 103 年運用志工人數計 2,336 人，服務時數計 1,121,900 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年度回補正式工員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27,496人(含正式職員12,212人、正式工員13,484人、臨時工員1,800人)。

(二) 委託民間業者辦理部分業務

為擷節用人費，賡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103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16,113人、職階人員8,066人、約僱人員1,431人，共25,612人；其中基層業務人員計23,621人，占92.23%；管理人員計1,896人，占7.40%；訓練人員19人，占0.07%；借調人員76人，占0.30%。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極為精簡。

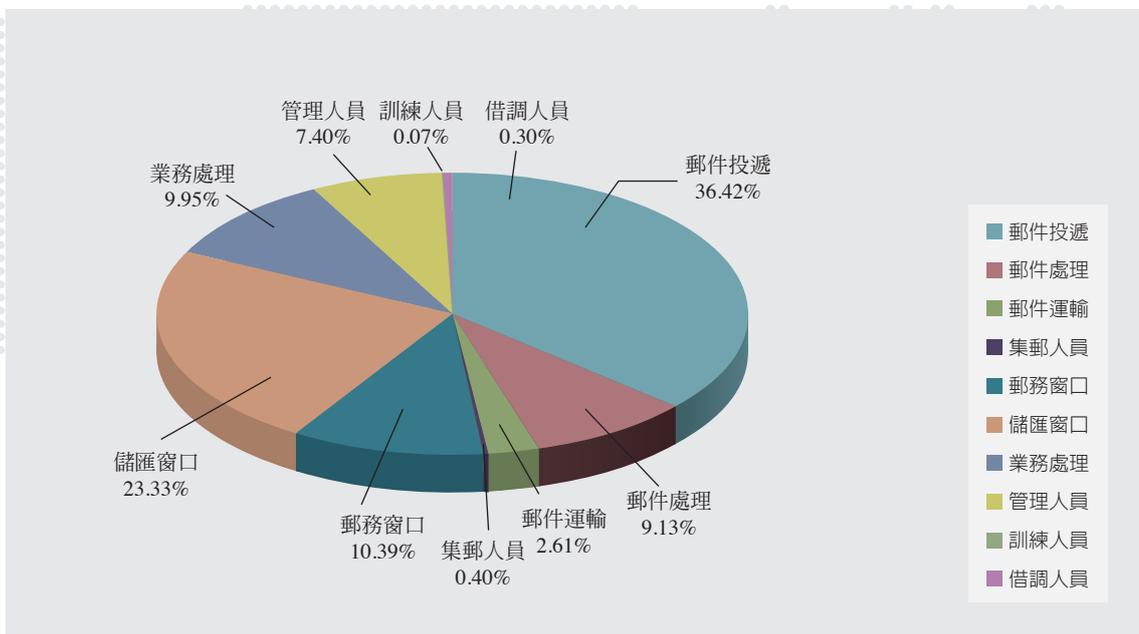
郵政各類工作人員分析表

103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	25,612	100.00	1,635	22,873	1,104
業務人員合計	23,621	92.23	865	21,731	1,025
郵件投遞	9,329	36.42		9,329	
郵件處理	2,338	9.13		1,685	653
郵件運輸	668	2.61	20	276	372
集郵人員	103	0.40	61	42	
郵務窗口	2,660	10.39		2,660	
儲匯窗口	5,975	23.33		5,975	
業務處理	2,548	9.95	784	1,764	
管理人員	1,896	7.40	726	1,096	74
訓練人員	19	0.07	19		
借調人員	76	0.30	25	46	5



郵政各類工作人員分析圖



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1,324個郵局之儲、匯、壽連線作業及批次作業，IPSP（partition 4）為資訊及郵務處理營運系統，負責處理本公司郵務、會計等業務，IFLP（partition 6）為負責與財金公司間跨行業務介接正式系統，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. 開放系統部分

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

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。



(二) 緊急備援與安全防護措施

1. 自92年起每年定期舉辦災害備援模擬演練，演練方式包括：
 - (1) 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。
 - (2) 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。
 - (3) 區域管制中心(站)演練－不定期
 - 甲. 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。
 - 乙. 本公司全區分別建置1,259局ISDN撥接線路及39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。
2. 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。
3. 本公司於94年2月取得BS7799資安認證，96年1月提升為ISO 27001:2005，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，103年進行新改版的資安認證標準ISO 27001：2013改版準備，足證本公司對資訊安全之重視且落實執行。
4. 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個人資料管理系統驗證，102年擴大認證範圍，103年引進個資外洩防護工具以持續進行資訊系統環境管控之強化，並於9月11、12日順利通過第3方英國國家標準協會(bsi)複審驗證，維持BS10012國際標準證書的有效性。另依循規劃、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，彰顯本公司對個人資料保護及善良管理之決心。

五、重要契約

(一) 業務合作：

名稱	合作對象	主要內容	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	103.01.01~103.12.31



名稱	合作對象	主要內容	起訖日期
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	103.05.01~104.4.30
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
中華郵政顧客服務中心委外營運管理	東州實業有限公司	103/04/30 - 104/04/29	無
103 年度郵政業務及形象宣傳整合媒體廣告託播（刊）	士奇傳播整合行銷股份有限公司	103/01/14 - 103/12/31	無
郵政醫院委託經營	中英醫療社團法人中英醫院	103/12/04 - 108/12/03	無
IBM 主機及週邊設備硬體軟體維護服務	台灣國際商業機器股份有限公司	103/01/01 - 103/12/31	無
網路監管作業委外服務專案	驊宏資通股份有限公司	103/08/16 - 106/12/15	無
整合郵務窗口系統應用軟體增修暨維護服務	精誠資訊股份有限公司	103/07/25 - 105/07/24	無
儲匯終端整合系統應用軟體增修暨維護服務	精誠資訊股份有限公司	103/10/27 - 105/10/26	無

(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
豐原站前大樓新建工程委託規劃設計、監造技術服務案	華兆建築師事務所	103.1.10-105.3.31	無
儲金新開戶自動化作業暨印鑑比對系統 - 印鑑委外建檔	和範股份有限公司	103.4.29 起 360 個工作天	無
美國外國帳戶稅收遵從法 (FATCA) 遵循制度建置委外服務	安侯企業管理股份有限公司	102.4.25~104.12.25	無
採購行動郵局金融憑證	臺灣網路認證股份有限公司	103.2.14 ~ 105.2.13	無
信用卡網路收單暨交易款項信託服務	合作金庫銀行	103.12.1 ~ 108.11.30	無

(三) 工程委外：

名稱	得標廠商	起訖日期	限制條款
荊桐饒平郵局新建工程	北鄉營造有限公司	103.7.31-104.8.9	無