



柒

56	一、業務內容
58	（一）郵件業務
61	（二）儲金業務
64	（三）匯兌業務
65	（四）簡易人壽保險業務
71	（五）集郵業務
74	（六）代理業務
75	（七）資產營運
76	（八）資金運用
77	（九）業務研發概況
78	（十）105年度業務發展計畫
78	二、從業員工資料
80	三、勞資關係
80	四、資訊設備
82	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。

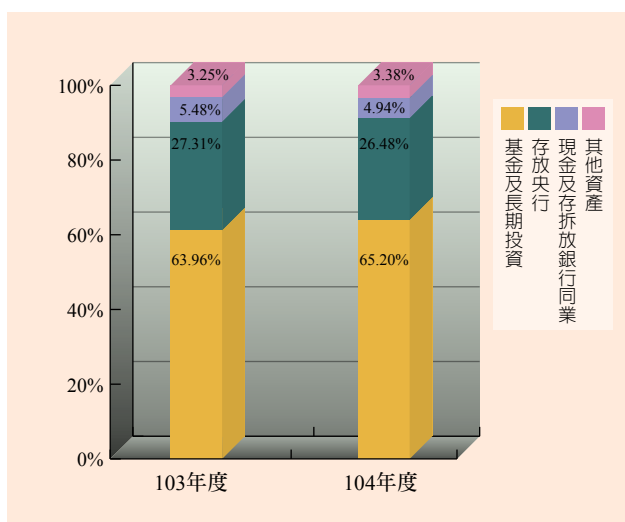
主要資產負債項目占總資產之比重及變化情形

單位：新臺幣千元，%

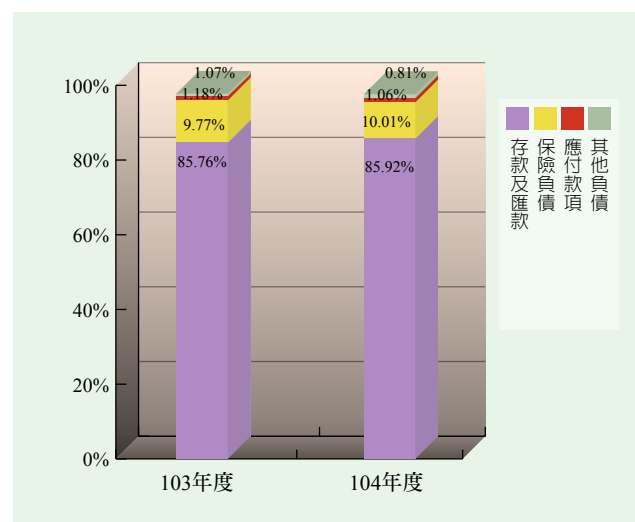
主要項目	103 年度		104 年度	
	金額	占資產比率	金額	占資產比率
資產總額	6,463,325,341	100.00	6,766,810,961	100.00
基金及長期投資	4,134,026,287	63.96	4,411,666,491	65.20
存放央行	1,764,864,633	27.31	1,792,151,063	26.48
現金及存拆放銀行同業	354,231,823	5.48	334,131,757	4.94
其他資產	210,202,598	3.25	228,861,650	3.38
負債總額	6,319,606,912	97.78	6,618,242,866	97.80
存款及匯款	5,542,897,815	85.76	5,813,761,964	85.92
保險負債	631,670,477	9.77	677,325,478	10.01
應付款項	76,411,980	1.18	71,878,176	1.06
其他負債	68,626,640	1.07	55,277,248	0.81

註：103年度係按審定決算數，並配合2013年版國際財務報導準則及科目調節後之數；104年度係會計師財數。

103及104年度資產配置比較圖



103及104年度負債結構比較圖



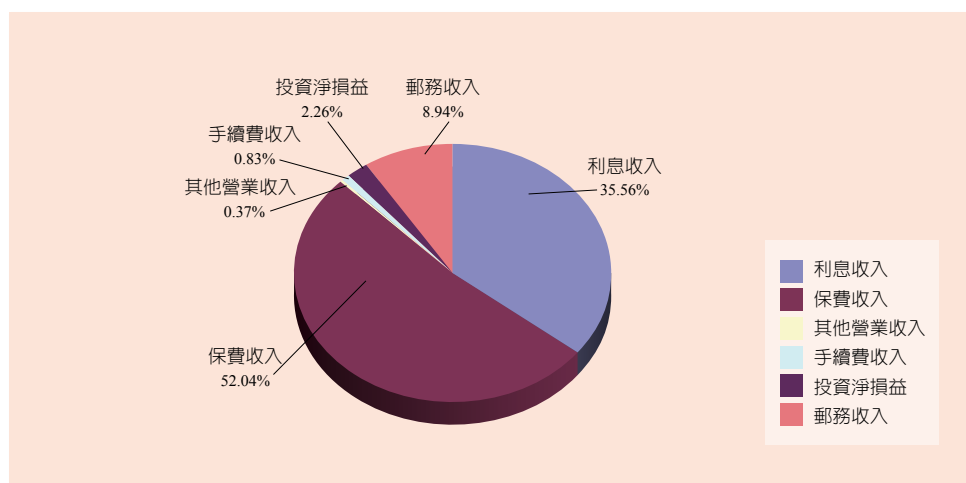
各項營業收入之比重及變化情形

單位：新臺幣千元，%

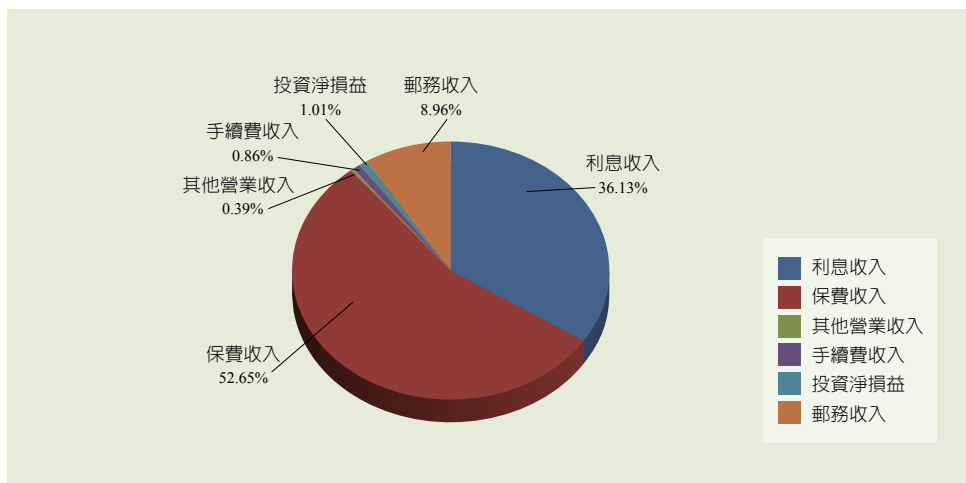
項目	103 年度		104 年度	
	金額	比率	金額	比率
保費收入	148,766,870	52.04	150,853,789	52.65
利息收入	101,633,546	35.56	103,525,258	36.13
郵務收入	25,553,185	8.94	25,674,829	8.96
投資淨損益	6,457,329	2.26	2,897,698	1.01
手續費收入	2,386,554	0.83	2,472,830	0.86
其他收入	1,045,304	0.37	1,096,783	0.39
營業收入合計	285,842,788	100.00	286,521,187	100.00

註：103 年度係按審定決算數，並配合2013 年版國際財務報導準則及科目調節後之數；104 年度係會計師財簽數。

103年度營業收入來源統計圖



104年度營業收入來源統計圖

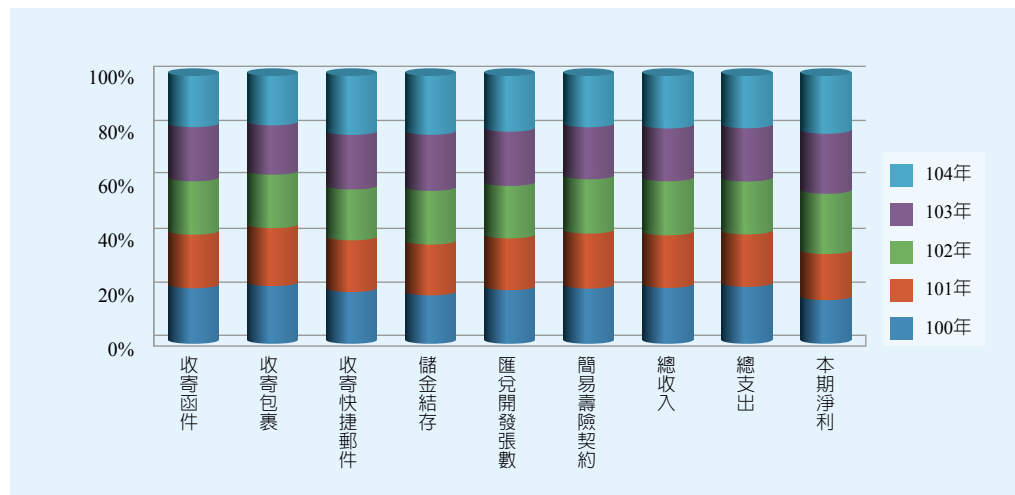


近5年本公司業務經營概況

項 目	單 位	100 年	101 年	102 年	103 年	104 年
1. 收寄函件	百萬件	2,781	2,706	2,700	2,755	2,612
2. 收寄包裹	千 件	27,214	27,946	25,600	23,562	24,172
3. 收寄快捷郵件	千 件	7,671	7,653	7,538	8,194	8,859
4. 儲金結存	百萬元	4,716,689	4,995,976	5,210,943	5,547,399	5,822,490
5. 匯兌開發張數	千 張	16,159	15,877	16,027	16,577	17,187
6. 簡易壽險契約	千 件	2,793	2,768	2,754	2,645	2,665
7. 總收入	百萬元	298,191	280,438	286,871	286,006	286,692
8. 總支出	百萬元	289,553	271,391	274,810	274,011	275,085
9. 本期淨利	百萬元	8,638	9,047	12,061	11,995	11,607

註：100-103 年度為審定決算數，其中101-103 年度係配合2013 年版國際財務報導準則及科目調整後之數；104 年度係會計師財簽數。

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，且並無上年度般有大量九合一地方公職人員選舉郵件挹注，致104年度國內函件收寄量為25億9,314萬件，較上年度27億3,429萬件，減少5.16%，國民通信率平均每人110.4件。

104年度國際函件收寄量為1,897萬件，較103年度2,080萬件減少8.79%，主要係招攬之國際轉口郵件減少所致。

2、包裹

104年度國內包裹營運量23,449千件，較上年微幅成長（2.5%），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，並持續結合電子商務透過郵政商城規劃農特產品行銷，協助在地農民銷售優質農產品以提升業績。

104年度國際包裹收寄量72萬2,102件，較103年度68萬3,712件成長5.61%。

3、快捷郵件

國內外電子商務網購市場的蓬勃發展，帶動B2C宅配、跨境電商流配送需求增加，104年度國內快捷營運量為7,008千件，較上年同期成長11.23%，將持續配合網購平台業者多元通路服務需求，提供上門收件、快速到貨、代收貨款及逆物流等整合性物流服務，並強化客戶配送端服務，使交寄量得以穩定成長。

104年度國際快捷收寄量185萬1,098件，較103年度189萬3,424件減少2.24%。

國際快捷郵件通達國家（地區），請參閱第186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。104年度總作業量 3億1,354萬件，較上年度成長2.04%。

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7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。104年通郵成效如下：

（1）104年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸郵件共計約490萬餘件，較上年度減少2.78%；大陸寄臺灣郵件共計約367萬餘件，較上年度減少13.24%。

（2）推動兩岸郵政業務合作及交流

大陸海峽兩岸郵政交流協會應財團法人台灣郵政協會邀請，於6月及12月來臺進行交流參訪，同時舉辦「兩岸郵政發展研討會」及「兩岸郵政業務交流會議」，針對「郵政普遍服務」、「兩岸電子商務及物流發展」、「兩岸郵政金融合作」及「郵政改革與創新」進行交流研討；另12月兩岸郵政於臺中聯合舉辦「海峽兩岸珍郵特展」。本公司5月及11月並邀請大陸中國郵政公司來臺，就兩岸電子商務－中秋月餅擴大合作及各項新種業務合作進行研商。以上交流、會議，對促進兩岸業務合作極具正面效益。

(3) 新增「蘇州」封發局

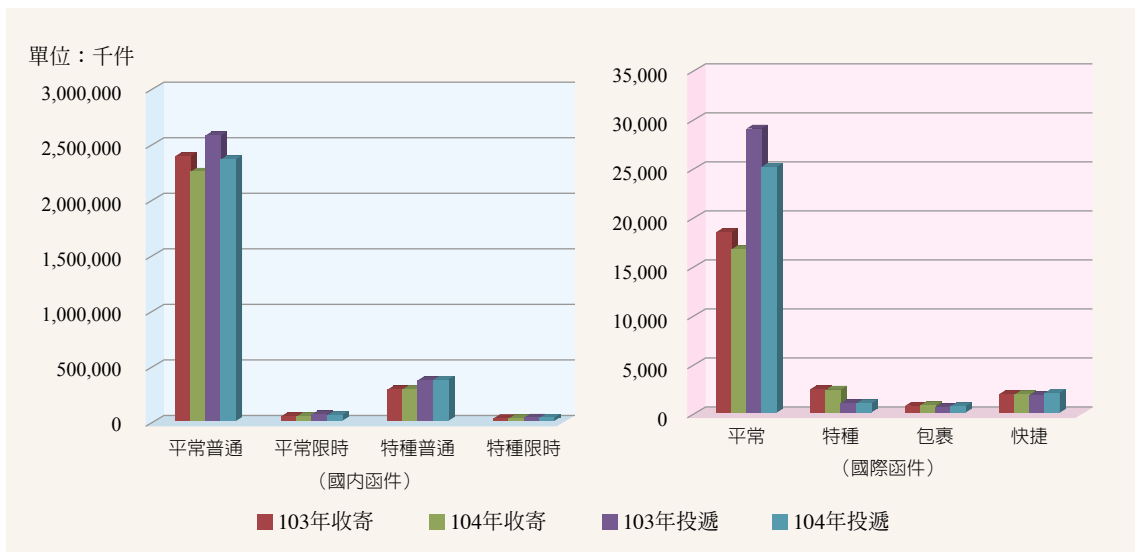
為提升兩岸郵遞時效、紓解上海封發局郵件積壓情形，提升兩岸郵政服務品質及因應兩岸郵政未來合作發展，兩岸郵政研商新增「蘇州」為兩岸郵件封發局，並於104年11月9日完成相關新增程序。預期未來在實務開通後將提供兩岸民衆、商務人士更精進、優質、效率及便利的服務。

103年及104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	
			103 年	104 年	103 年	104 年
國內函件	平 常	普通	2,384,004	2,243,181	2,570,507	2,353,760
		限時	43,690	40,923	57,921	50,457
	特 種	普通	282,657	285,720	366,328	368,848
		限時	23,934	23,321	28,855	27,848
	小計		2,734,285	2,593,145	3,023,611	2,800,913
國際函件	平 常	18,396	16,632	28,954	25,051	
	特 種	2,402	2,338	959	921	
	小計	20,798	18,970	29,913	25,972	
包 裹	國 內	22,878	23,450	25,377	25,927	
	國 際	684	722	531	632	
	小計	23,562	24,172	25,908	26,559	
快 捷	國 內	6,300	7,008	8,065	8,959	
	國 際	1,894	1,851	1,766	2,015	
	小計	8,194	8,859	9,831	10,974	
總 計			2,786,839	2,645,146	3,089,263	2,864,418

103年及104年收寄及投遞各類郵件量統計圖



6、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12萬4,386.6公里（截至104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104年底止，航空郵路（含快捷郵路）及水陸郵路分別長達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	103 年度	104 年度	增減%
一、陸路	119,491	118,843	-0.54%
1. 高鐵	345	345	
2. 鐵路	426	426	
3. 公路	27,998	27,774	-0.80%
4. 其它	90,722	90,298	-0.46%
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104年底止，各種儲金總結存金額計新臺幣5兆8,224億餘元，較上年度成長4.96%；儲戶總計3,526萬餘戶，較上年度增加1.77%，平均每戶結存金額16萬餘元。

1、104年開辦新種業務：

- (1) 有鑒於科技快速發展，行動設備日益普及，民衆消費習慣及交易行為產生改變，為因應民衆對於行動支付服務之需求，本公司於104年第4季陸續開辦行動金融卡、行動VISA卡業務，並提供QR Code行動支付服務，顧客可透過行動設備下載APP或掃描QR Code，即可進行購物、消費付款或轉帳之服務。
- (2) 為提供電子商務業者（網路商店、個人賣家）與消費者之間交易價金保管功能，保障買賣雙方交易安全及權益，自104年起開辦網路交易代收代付（第三方支付）業務。

2、改善作業流程：

- (1) 104年完成2,200萬戶存簿印鑑掃描建檔工作，俾建立電腦核印作業機制，將有效提升窗口核印效率並減少作業疏失。
- (2) 有鑒於主管機關打造數位化金融環境（Bank 3.0）政策，持續規劃提供各項數位化金融服務，節省顧客臨櫃辦理時間。104年12月起提供網路受理預約開立存簿儲金帳戶及網路受理結清銷戶等服務。

3、增加便民服務

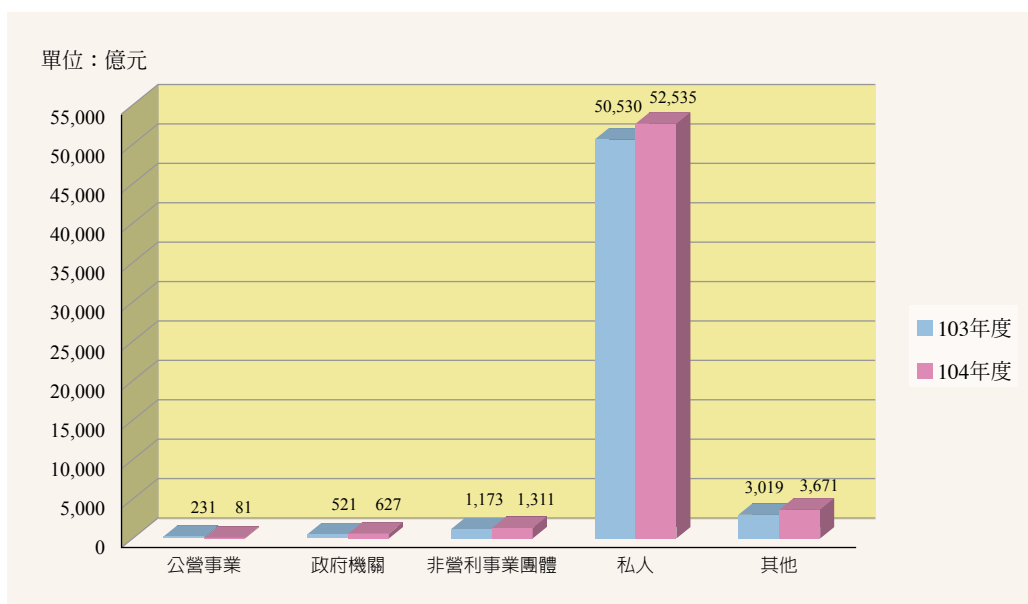
- (1) 為便利民衆提款需求，104年12月25日起，將ATM每日提款限額自10萬元調高至15萬元。
- (2) 為便利民衆使用網路郵局及e動郵局服務，自104年12月16日起，開放網路ATM得重設網路郵局及e動郵局密碼與使用者代號，並可補發e動郵局行動設備金融憑證。
- (3) 自104年7月14日起，本公司儲戶得持金融卡至他行外幣ATM跨行提領外幣現鈔。
- (4) 為便利民衆匯款，持續增加跨行通匯經辦局，截至104年底止，共開辦1,270局。

各類郵政儲金業務量

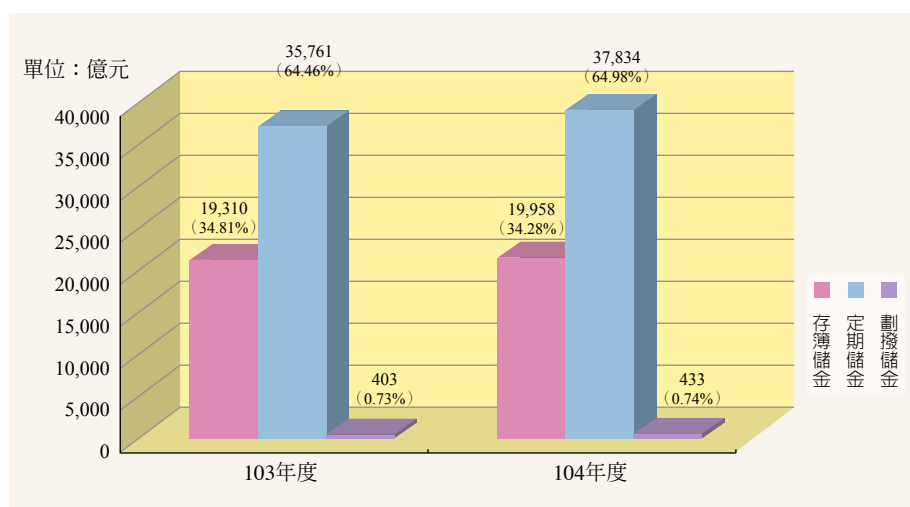
金額單位：新臺幣百萬元

類別	存款次數		提款次數		戶數		結存金額	
	103年	104年	103年	104年	103年	104年	103年	104年
存簿儲金	226,172,895	242,641,723	358,469,986	367,315,319	27,226,251	27,533,314	1,931,019	1,995,785
定期儲金	6,908,477	7,215,677	40,548,632	44,659,636	5,821,913	6,132,507	3,576,128	3,783,370
劃撥儲金	60,826,242	58,555,077	12,399,245	12,486,637	1,602,205	1,599,493	40,252	43,335
合計	293,907,614	308,412,477	411,417,863	424,461,592	34,650,369	35,265,314	5,547,399	5,822,490

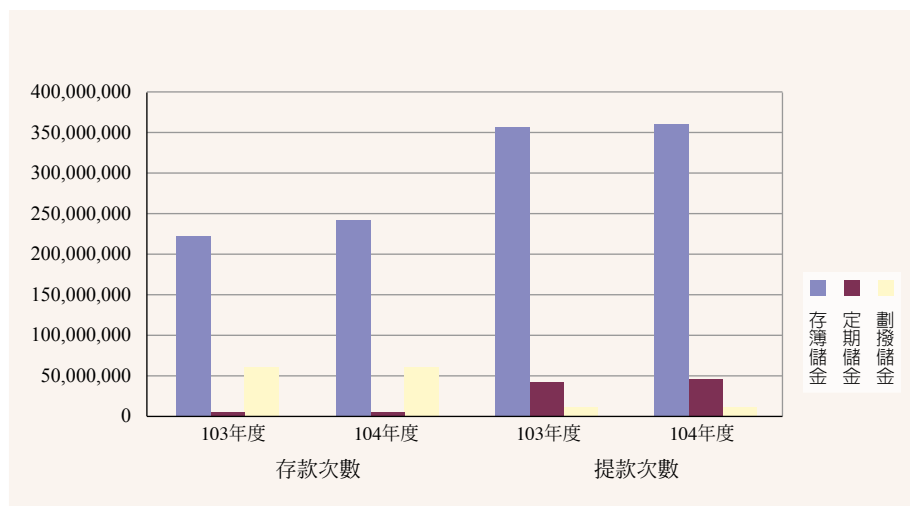
103、104年度存款客戶結構比較圖



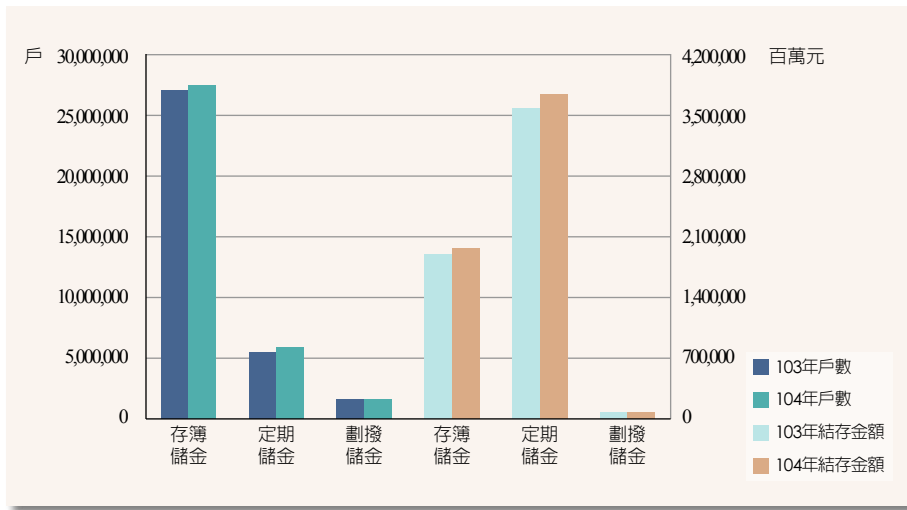
103年度與104年度存款業務結構比較圖



103、104年各類郵政儲金存／提款次數



103、104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104年底止，共有231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33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。

104年度承匯款額為新臺幣1兆6,728億元，較上年度減少1.5%；開發張數1,718萬張，較上年度增加3.68%。

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	
	103 年	104 年	103 年	104 年
國內郵政匯票	1,581,548	1,496,770	16,051,503	14,715,938
國內入戶匯款	4,451,355	4,769,102	119,205,671	116,763,619
國內電傳送現匯票	4,846	4,099	54,784	47,905
國內跨行通匯	8,248,155	8,541,258	1,557,049,704	1,535,213,180
郵政禮券	1,225,374	1,343,679	2,476,407	2,654,975
國際郵政匯票	943	821	45,375	41,098
國際匯出匯款	4,935	5,833	1,364,479	1,344,256
美金旅行支票	5,025	4,087	26,219	26,338
大陸匯款	17,049	15,566	1,254,164	1,165,215
外幣現鈔買賣	1,038,324	1,005,908	823,605	851,653
合 計	16,577,464	17,187,123	1,698,351,911	1,672,824,177

Category	Year	Number of Bills Issued (張)	Amount of Bills Accepted (千元)
開發張數 (Number of Bills Issued)	國內入戶	~10,000,000	~10,000,000
	國內電傳	~10,000	~10,000
	國內跨行通匯	~10,000,000	~10,000,000
	國內郵政	~10,000	~10,000
承匯款額 (Amount of Bills Accepted)	國內入戶	~10,000,000	~10,000,000
	國內電傳	~10,000	~10,000
	國內跨行通匯	~10,000,000	~10,000,000
	國內郵政	~10,000	~10,000

張

千元

10,000,000

1,000,000

100,000

10,000

1,000

100

10

1

國際郵政匯票

國際匯款

美金旅行支票

大陸匯款

外幣現鈔買賣

國際郵政匯票

國際匯款

美金旅行支票

大陸匯款

外幣現鈔買賣

103年開發張數

104年開發張數

103年承匯款額

104年承匯款額

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。

104 年中華郵政年報 | 65

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		
103 年	388,297	2,645,105	482,386	137,427	1,011,057	109,670	148,767	631,280
104 年	366,310	2,665,036	332,272	122,743	1,001,102	122,337	150,854	677,136

1、104年房貸商品：

(1) 104年7月30日推出「軍公教專案」

- 提供較優惠房貸利率，嘉惠公職人員。
- 無綁約限制，可隨時還款，不收取還款違約金。

(2) 104年11月19日推出「基本房貸」

- 依借款人之資力及擔保品條件分A、B二級，給予差別利率及貸放成數。
- 無綁約限制，可隨時還款，不收取還款違約金。
- 提供多元房貸商品，滿足客戶需求。

2、新契約

民國104年度郵政壽險新契約件數為36萬6,310件，較上年度減少5.66%。保額為1,227億4,311萬元，較上年度減少10.68%。初年度保費收入為251億9,342萬元，較上年度減少7.75%。

3、有效契約

104年度郵政壽險有效契約件數為266萬5,036件，較上年度增加0.75%。保額為1兆11億154萬元，較上年度減少0.98%。保費收入1,508億5,379萬元，較上年度增加1.40%。

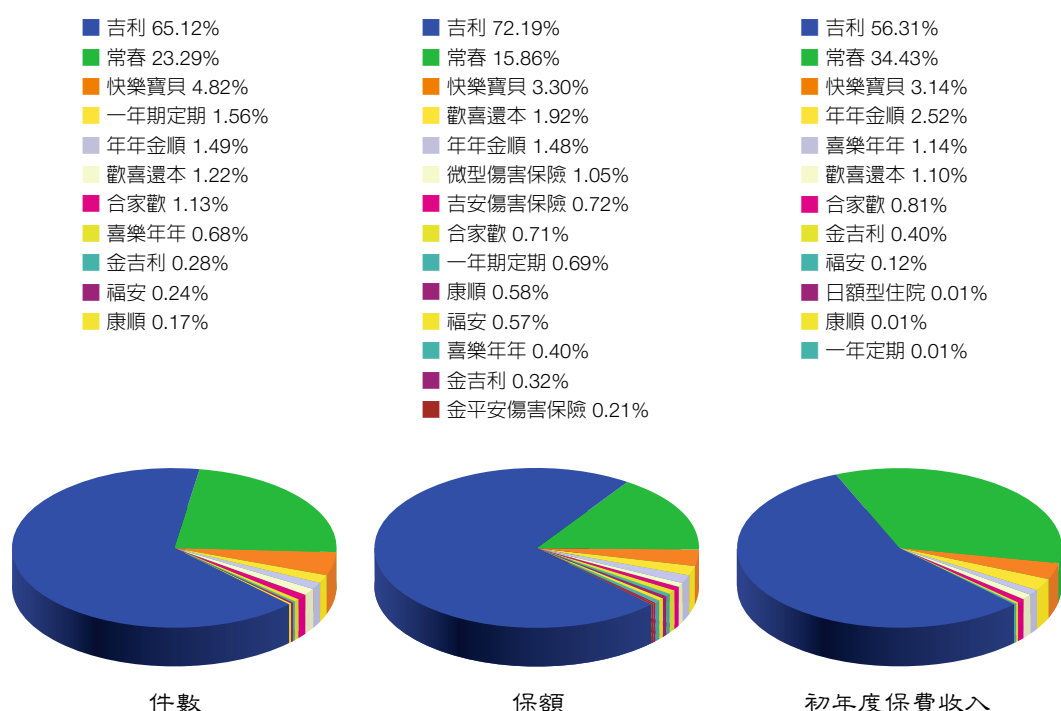
新契約投保種類狀況

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		366,310	100.00	122,743,113	100.00	25,193,421	100.00
生死合險	六年期吉利保險	238,535	65.12	88,608,570	72.19	14,185,221	56.31
	常春增額還本保險	85,315	23.29	19,473,132	15.86	8,674,323	34.43
	快樂寶貝保險	17,646	4.82	4,045,800	3.30	791,542	3.14
	年年金順還本保險	5,462	1.49	1,820,790	1.48	634,788	2.52
	歡喜還本保險	4,464	1.22	2,354,959	1.92	278,038	1.10
	合家歡增額保險	4,123	1.13	867,310	0.71	204,490	0.81
	喜樂年年還本終身保險	2,478	0.68	487,440	0.40	286,255	1.14
	金吉利增額保險	1,037	0.28	391,240	0.32	99,990	0.40
	其他生死合險	0	0.00	0	0.00	433	0.00
死亡險	一年期定期壽險	5,730	1.56	844,870	0.69	1,870	0.01
	福安終身壽險	884	0.24	696,139	0.57	29,745	0.12
	康順定期壽險	636	0.17	712,359	0.58	2,033	0.01
	其他死亡險	0	0.00	0	0.00	45	0.00
傷害險	微型傷害保險附約	5,582		1,285,300	1.05	656	0.00
	吉安傷害保險附約	1,929		889,456	0.72	906	0.00
	金平安傷害保險附約	569		264,560	0.21	479	0.00
健康險	日額型住院醫療費用保險附約	851		1,188	0.00	2,607	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



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		2,665,036	100.00	1,001,101,540	100.00	150,853,789	100.00
生 死 合 險	六年期吉利保險	1,426,091	53.51	526,260,183	52.57	83,664,615	55.46
	常春增額還本保險	238,451	8.95	53,456,380	5.34	26,602,107	17.63
	安家定期還本終身保險	171,742	6.44	62,702,960	6.26	791,040	0.52
	金寶貝兒童保險	111,074	4.17	31,851,476	3.18	4,909,654	3.25
	一路發保險	95,849	3.60	16,344,240	1.63	15,293,736	10.14
	美利人生利率變動型保險	91,789	3.44	50,960,913	5.09	5,609,829	3.72
	安富增值還本保險	64,147	2.41	25,475,149	2.54	571,251	0.38
	快樂寶貝保險	50,919	1.91	12,231,099	1.22	2,496,933	1.66
	小太陽兒童儲蓄保險（91）	31,360	1.18	8,881,987	0.89	803,050	0.53
	歡喜還本保險	30,192	1.13	15,803,981	1.58	1,989,335	1.32
	年年如意定期還本保險	27,405	1.03	7,462,681	0.75	302,666	0.20
	快樂兒童增值還本終身保險	24,465	0.92	8,182,110	0.82	154,343	0.10
	吉慶兒童保險	18,693	0.70	5,603,033	0.56	361,260	0.24
	喜樂年年還本終身保險	16,539	0.62	3,067,984	0.31	1,926,860	1.28
	吉祥保險	14,602	0.55	8,477,751	0.85	181,292	0.12
	年年金順還本保險	9,915	0.37	3,403,325	0.34	1,317,717	0.87
	合家歡增額保險	9,650	0.36	2,126,004	0.21	520,940	0.35
	小太陽兒童儲蓄保險	8,135	0.31	2,639,032	0.26	363,662	0.24
	金吉利保險	6,395	0.24	2,224,628	0.22	618,724	0.41
	康泰 103 保險	2,729	0.10	1,493,090	0.15	62,398	0.04
	鴻運高照還本保險	2,696	0.10	765,780	0.08	109,428	0.07
	富兒樂還本保險	2,549	0.10	816,704	0.08	71,562	0.05
	金彩 123 增額保險	683	0.03	165,575	0.02	49,448	0.03
	康福保險	289	0.01	106,280	0.01	19,118	0.01
	其他生死合險	280	0.00	45,694	0.00	11,827	0.01
	小計	2,456,639	92.18	850,548,039	84.96	148,802,795	98.63
死 亡 險	安和終身保險	88,654	3.33	59,093,886	5.90	702,208	0.47
	安平二倍保障終身壽險	17,825	0.67	9,232,992	0.92	131,581	0.09
	福安終身壽險	13,034	0.49	8,111,778	0.81	447,057	0.30
	松柏長青定期壽險	12,594	0.47	9,786,153	0.98	57,260	0.04
	安康定期壽險	5,906	0.22	5,489,511	0.55	22,246	0.02
	一年期定期壽險	5,431	0.20	806,610	0.08	1,905	0.00
	福星高照終身壽險	3,693	0.14	2,535,781	0.25	111,161	0.07
	6 年期安順定期壽險	3,389	0.13	3,055,677	0.31	7,400	0.01
	安平二倍保障終身壽險（91）	1,735	0.06	510,756	0.05	21,397	0.01
	康順定期壽險	1,076	0.04	1,152,661	0.12	3,330	0.00
	其他死亡險	55,060	2.07	33,173,524	3.31	506,179	0.34
	小 計	208,397	7.82	132,949,329	13.28	2,011,724	1.35

保險種類		件數	百分比	保額	百分比	保費收入	百分比
傷 害 險	吉安傷害保險	31,744		13,768,538	1.38	12,623	0.01
	金平安傷害保險	5,870		2,649,280	0.26	4,306	0.00
	微型傷害保險附約	5,141		1,177,850	0.12	656	0.00
	小計	42,755		17,595,668	1.76	17,585	0.01
健康險	日額型醫療費用保險	6,464		8,504	0.00	21,685	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。

104年度保單借款結存件數為13萬5,264件，較上年同期增加2.92%，借款餘額164億7,672萬元，較上年同期增加8.90%。

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。

104年度不動產抵押借款結存件數為1萬3,649件，較上年同期成長6.61%，借款餘額為336億2,825萬元，較上年成長14.63%。

6、保險給付

(1) 滿期給付

104年度滿期給付件數為28萬7,493件，較上年度減少34.12%，保額為1,069億9,238萬元，較上年度增加16.41%。

(2) 終止給付

104年度終止件數為3萬9,593件，較上年度減少3.39%，保額為132億219萬元，較上年度減少16.00%。

(3) 理賠給付

104年度理賠給付件數為5,186件，較上年度增加3.82%，保額為21億4,236萬元，較上年度增加4.89%。

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600萬元。

(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。自104年8月1日起，首、續期保險費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	100	101	102	103	104
新契約件數	390,809	425,899	360,088	388,297	366,310
增減率（%）	-4.37	8.98	-15.45	7.83	-5.66
新契約保額	158,930	171,332	138,069	137,427	122,743
增減率（%）	21.07	7.80	-19.41	-0.46	-10.68
恢復契約件數	10,259	8,783	9,209	9,170	8,619
增減率（%）	8.39	-14.38	4.85	-0.42	-6.01
恢復契約保額	3,019	2,777	3,078	3,462	3,258
增減率（%）	9.54	-8.02	10.84	12.48	-5.89
有效契約件數	2,793,411	2,767,870	2,754,487	2,645,105	2,665,036
增減率（%）	-0.89	-0.92	-0.48	-3.97	0.75
有效契約保額	896,074	953,278	995,893	1,011,057	1,001,102
增減率（%）	1.88	6.38	4.47	1.52	-0.98
保費收入	162,504	157,982	157,086	148,767	150,854
增減率（%）	-2.09	-2.78	-0.57	-5.30	1.40
壽險責任準備金	688,340	676,411	698,569	631,280	677,136
增減率（%）	6.75	-1.73	3.28	-9.63	7.26

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

年度	100	101	102	103	104
保險給付件數	407,163	438,213	362,183	482,386	332,272
增減率(%)	18.10	7.63	-17.35	33.19	-31.12
滿期	361,295	390,034	315,785	436,410	287,493
增減率(%)	21.00	7.95	-19.04	38.20	-34.12
理賠	5,223	5,006	4,844	4,995	5,186
增減率(%)	6.01	-4.15	-3.24	3.12	3.82
終止	40,645	43,173	41,554	40,981	39,593
增減率(%)	-1.43	6.22	-3.75	-1.38	-3.39
保險給付保額	134,144	103,347	85,642	109,670	122,337
增減率(%)	20.72	-22.96	-17.13	28.06	11.55
滿期	119,682	87,127	69,656	91,910	106,993
增減率(%)	23.26	-27.20	-20.05	31.95	16.41
理賠	1,850	1,783	1,878	2,042	2,142
增減率(%)	8.19	-3.62	5.33	8.73	4.89
終止	12,612	14,437	14,108	15,718	13,202
增減率(%)	2.41	14.47	-2.28	11.41	-16.00

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一，104年度推動下列各項推展集郵業務、辦理集郵活動、提升集郵風氣等措施，年度集郵收入達7億9,558萬元。

1、發行新郵票品：

104年度共發行郵票21套，其中紀念郵票4套、特種郵票16套及常用郵票1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4款、郵票專冊8款、郵票原圖明信片6款、紀念信封2式及「新年郵票（104年版）」印刷全張郵品1款等供售。其中「海洋生物郵票-水母」使用3色螢光油墨、「清 郎世寧古畫郵票」採用絲絹材質印製；「臺北2015第30屆亞洲國際郵展紀念郵票」圖案以大小連續微小字串聯設計並開發AR（擴增實境）科技，讓顧客欣賞郵票中大龍、飛雁飛舞的風采。在郵票型式及大全張版式上，臺北2015第30屆亞洲國際郵展系列郵票-「樂享親子情」、「同心護生態」、「文會樂雅集」及「國立故宮博物院南部院區開館首展郵票」等多有創新設計，展現郵票精緻多元的風貌。

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、欠資郵票1套、風景明信片1套12張及賀年抽獎明信片1套5張。

新郵票品詳情，請參閱第190～203頁，附錄二、三、四

2、發行集郵周邊商品：

製售大龍票銀鑄錠、2015年郵政寶實撲滿、香草植物郵票圖案瓷杯、童玩郵票圖案購物袋、香草郵票圖案杯盤組、國道5號南港蘇澳段完工通車紀念郵票小全張郵票畫

框及郵政寶寶鑰匙圈（104年版）共7項13款；另授權各局自行製售集郵票（商）品共計142款。

3、辦理各項集郵業務促銷活動：

（1）辦理「賀年抽獎明信片（103年版）」促銷活動：

為鼓勵國人利用賀卡表達新年祝福之意，於103年12月1日至104年2月28日止辦理本活動，3月17日舉行公開抽獎。獎品計有平板電腦及集郵票品與商品等，共有1,040個中獎機會。

（2）辦理「103年郵票冊促銷回饋活動」：

自104年1月6日至6月1日辦理，活動期間內凡顧客購買103年郵票冊（精裝本、活頁本）1本即贈送刮刮卡1張，獎品包括筆記型電腦、智慧型手機、平板電腦及本公司發行之集郵票品等，共有10,032個中獎機會。

4、推廣集郵活動：

（1）辦理國內外郵展：

甲、辦理「臺北2015第30屆亞洲國際郵展」：

於104年4月24日至28日假臺北世貿三館辦理本郵展，展出24個參展國郵集989框，並由各國郵政、郵商於會場設置91個各具特色之攤位共襄盛舉，郵展總參觀人次約23萬人次，國內各地集郵教室學生共有36班前來觀展，成效卓著。

乙、辦理「抗戰勝利暨臺灣光復七十週年紀念郵展」：

為紀念抗戰勝利及臺灣光復七十週年2個主軸，本展特於104年7月7日至13日及10月21日至27日分2階段，假中正紀念堂志清廳及瑞元廳辦理，展出8年抗戰期間郵票、郵戳及郵路郵集、臺灣光復後到近期之相關郵票。讓國人緬懷抗戰英烈事蹟及建國的艱辛。

丙、辦理「海峽兩岸珍郵特展」：

104年12月16日至20日於臺中郵局辦理，本項特展為本公司郵政博物館與中國郵政郵票博物館第3次聯合舉辦，展出兩岸郵政/郵票博物館的館藏精華，並邀請國內集郵界提供榮獲2015新加坡世界郵展之金牌獎郵集參展，展品極具歷史意涵且相當珍貴，合計約吸引15,000人次入館參觀。

丁、籌辦「臺北2016世界郵展」：

為提升我郵國際知名度，首次訂於105年10月21日至26日，在台北世貿一館辦理世界郵展，預計展出世界77國2,300框郵集，並設置140個多元特色攤位。已於104年8月17日於新加坡2015世界郵展官方飯店金沙酒店凱薩廳辦理「臺北之夜」，廣邀世界各地郵政、郵商與集郵人來臺與會。

戊、辦理郵政博物館展覽及活動：

為宣傳集郵並提供民眾欣賞美學機會，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104年邀請中華文物郵學會、中國郵票研究會、中華文化總會、甲辰詩書畫會及心遠雅集等單位共同合辦12場郵特展活動，吸引逾13萬人次參觀。

(2) 增設「郵政博物館臺北北門分館」：

104年1月18日於臺北北門局2樓成立「郵政博物館臺北北門分館」，為郵政博物館的延伸，館內共規劃親子益智區、郵筒展示區、精品展示區、特展室及時光走廊等5大區，提供親子賞郵互動、閱讀及休憩的好去處。

(3) 辦理「104年郵票選美活動」：

自103年12月29日至104年1月30日止，民眾可利用明信片、網路、手機及line on air等4種方式投票，選出103年度所發行最美的郵票，共計有39萬5,000票，前3名依序為「古物郵票—青花瓷小全張」、「臺灣高山湖泊郵票（第1輯）—翠池」及「保育鳥類郵票—藍腹鵲小全張」，並於2月13日舉行公開抽獎活動。

(4) 辦理郵票發行典禮：

甲、104年8月21日於臺灣史前文化博物館辦理「臺灣史前文物郵票」發行典禮。

乙、104年11月25日於臺北火車站辦理「臺灣鐵道觀光郵票」發行典禮。

(5) 支援集郵團體參加國內外集郵活動：

甲、贊助中華集郵團體聯合會參加世界及亞洲集郵聯合會2015年年費。

乙、補助中華集郵團體聯合會之代表參加世界及亞洲集郵聯合會理事會、「2015年新加坡世界郵展」及「2015年香港第31屆亞洲郵票展覽」等。

丙、支援各地郵會及其他團體辦理郵展及集郵宣傳活動計75次。

丁、表揚103年榮獲國際性郵展郵集類大鍍金牌以上獎項及文獻類大銀牌以上獎項、推展集郵成效卓著之集郵人士等共計16名。

(6) 辦理「譚郵講座」：

於104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。

(7) 推展集郵向下紮根活動：

甲、辦理「104年親子集郵研習營」活動，參加人數達1,658人。

乙、104年度於各級學校計成立「集郵教室」214班。

丙、辦理「104年郵政博物館巡迴展」共27場次，參觀人次逾2,200人。

(六) 代理業務—包羅萬象

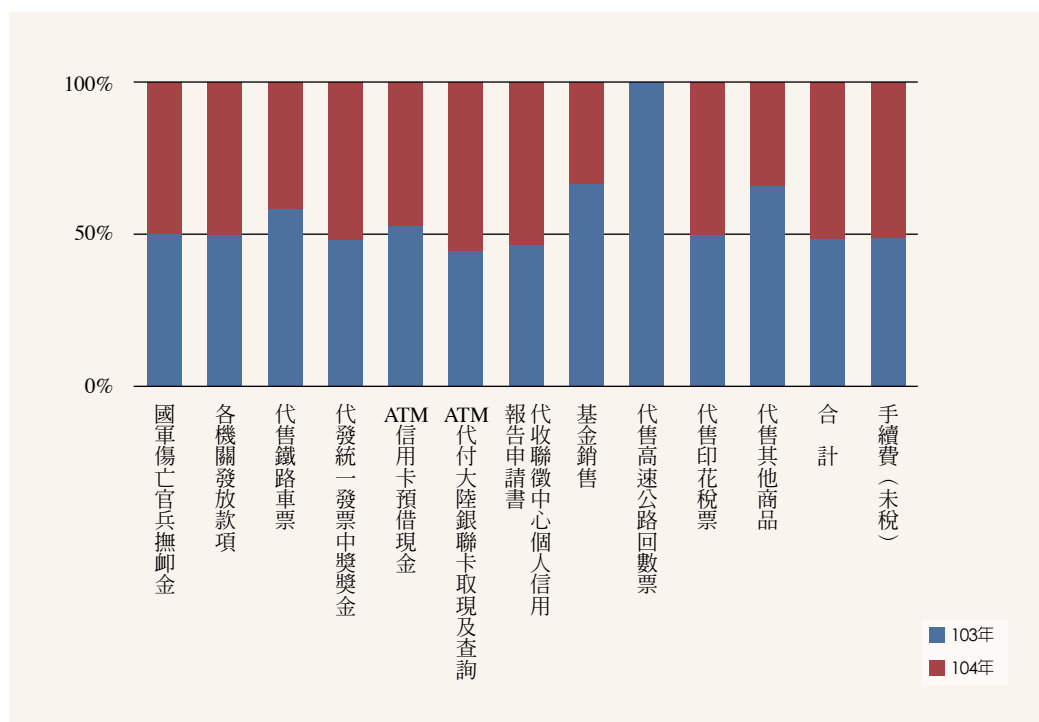
- 1、依據郵政法第5條第7款規定，本公司開辦代售商品業務；已開辦代售商品種類包括印花稅票、防癆紀念票、簡章、網路帳號及電話卡、儲值卡、門票及住宿券、光碟商品、服飾及飾品、紀念幣及紀念金銀條塊、美容商品、保健食品、保健飲（油）品、酒類、米、3C電器用品、藝術禮品、禮券、年節伴手禮、生活用品、有機食品及書籍等21類。
- 2、持續推動「郵政商城」，整合郵政物流及配送業務。104年度累計加盟店家數為2,183家、累計上架商品數28萬3,838項。未來將持續深化關懷農產行銷業務、建置原住民專區及協助原鄉果農行銷、建置農特文創專區、辦理公益關懷專區促銷活動，以型塑郵政電商之特色並與市場區隔。持續推動「郵政商城」擴大招商計畫，藉以擴大郵政物流及配送業務。
- 3、辦理統一發票中獎獎金兌領業務，除頭獎以上及無實體電子發票專屬獎一百萬元獎獎金於指定郵局兌領外，全區各地郵局可受理二至六獎及無實體電子發票專屬兩千元獎之獎金兌領。
- 4、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104年底為止，累計開辦局數為1,159局，共計銷售166檔國內基金。
- 5、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	103 年	104 年	增減百分比
國軍傷亡官兵撫卹金	110,689	108,463	-2.01
各機關發放款項	237,760	239,671	0.80
代售鐵路車票	6,534	4,710	-27.92
代發統一發票中獎獎金	769,146	844,603	9.81
ATM 信用卡預借現金	45,687	40,098	-12.23
ATM 代付大陸銀聯卡取現及查詢	811,500	990,111	22.01
代收聯徵中心個人信用報告申請書	114	131	14.91
基金銷售	181,092	91,824	-49.29
代售高速公路回数票	324	0	-100
代售印花稅票	157,799	158,575	0.49
代售其他商品	35,760	18,545	-48.14
合 計	2,356,405	2,496,731	5.96
手續費（未稅）	54,967	57,238	4.13

103、104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，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。

104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) 104年實際稅後租金收入新臺幣2億4,167萬元，較103年之2億2,062萬元，增加2,105萬元，成長9.55%。

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3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156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。104年度已召開2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。

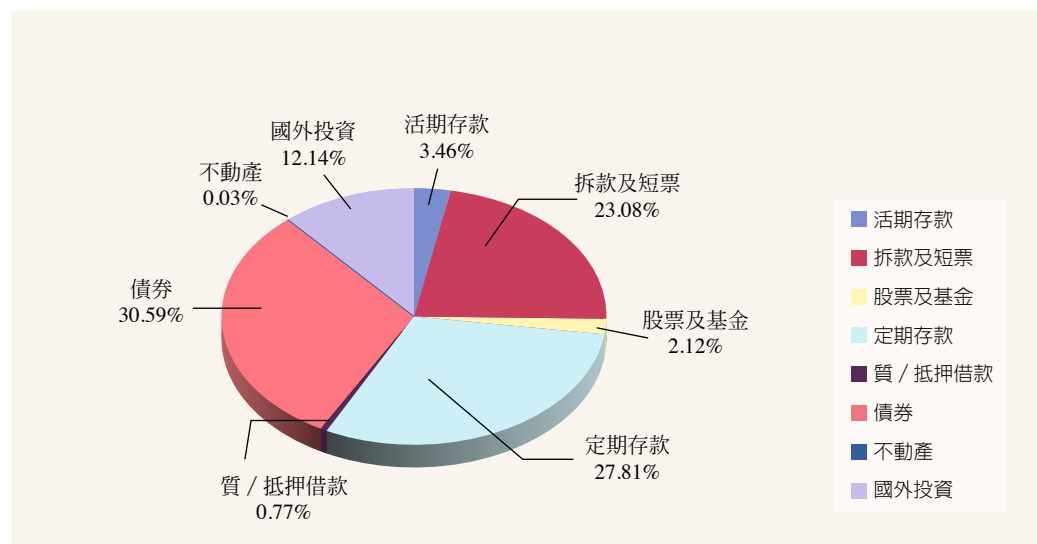
郵政資金（含儲匯資金及壽險資金）運用金額，截至104年底為止，共計新臺幣6兆5,847億元，其運用情形如下：

- 1、活期存款（含提存央行存款準備金及各等郵局週轉金）：2,276億元，占總資金3.46%。
- 2、定期存款（含定期儲蓄存款）：1兆8,311億元，占總資金27.81%。
- 3、同業拆款及短期票券：1兆5,194億元，占總資金23.08%。
- 4、債券（含公債、公司債、金融債券）：2兆145億元，占總資金30.59%。
- 5、國外投資：新臺幣7,994億元，占總資金12.14%。
- 6、股票及基金（包括委外投資）：1,399億元，占總資金2.12%。

7、定期存單及壽險保單質押借款、不動產抵押借款：510億元，占總資金0.77%。

8、不動產投資：18億元，占總資金0.03%。

郵政資金運用情形



截至104年底為止，提供郵政資金1兆6,112億餘元，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	9,735	配合國發會「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	1,338	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

(九) 業務研發概況—創新發展

1、104年度研究成果：請參閱第10頁，營業報告書之一、104年度營業成果（四）研究發展狀況。

2、105年度研究計畫項目一覽表

105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
105 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	800	行政政策
我國郵件處理規則之修正及經營小包以外函件業者之納管辦法之研究	800	行政政策
大、中、小規模示範郵局之設計規劃研究	800	行政政策
郵政電子商務業務創新服務機制委外研究	1000	行政政策
郵務業務經營績效衡量精進研究案	1600	行政政策

(十) 105年度業務發展計畫

請參閱第11頁，營業報告書之二、105年度營業計畫概要。

二、從業員工資料

年 度		103 年度	104 年度	當年度截至 105 年 1 月 20 日
員工人數	職員	11,639	11,450	11,355
	工員	12,542	12,645	12,894
	約僱人員	1,431	1,494	1,488
	合計	25,612	25,589	25,737
	平均年歲	47.0	46.9	46.7
平均服務年資		19.7	19.4	19.1
學歷分布比率 (半日制人員未折半計)	博士	3	3	4
	碩士	819	918	926
	大學(專)	14,631	15,018	15,136
	高中	9,473	9,072	9,058
	高中以下	1,112	991	1,025
員工取得與郵政業務相關專業證照人次		2,332	2,238	282
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 1,144 班、受訓員工 59,812 人次。 二、數位學習：員工線上學習時數總計 558,795 小時。		
志工服務		各等郵局及郵件處理中心 104 年運用志工人數計 2,272 人，服務時數計 1,087,926 小時。		

(一) 預算員額

本公司奉核定104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

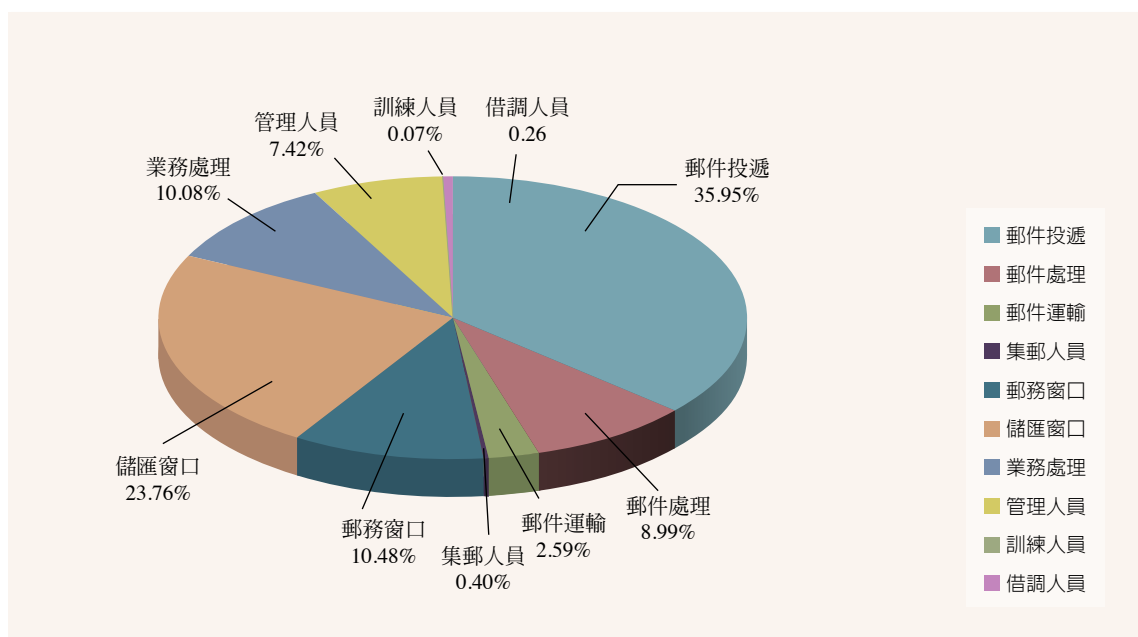
截至104年12月31日止，郵政員工包括董事長1人、總經理1人、轉調人員15,088人、職階人員9,005人、約僱人員1,494人，共25,589人；其中基層業務人員計23,607人，占92.25 %；管理人員計1,899人，占7.42 %；訓練人員17人，占0.07 %；借調人員66人，占0.26 %。顯示郵政人力結構，絕大部分員工擔任基層營業窗口及郵件部門工作，負責行政管理部門之人員極為精簡。

郵政各類工作人員分析表

104年12月31日 單位：人

	總公司	各等郵局	郵件處理中心	總計	百分比 %
總計	1,635	22,754	1,200	25,589	100.00
業務人員合計	862	21,614	1,131	23,607	92.25
郵件投遞		9,200		9,200	35.95
郵件處理		1,550	751	2,301	8.99
郵件運輸	19	265	380	664	2.59
集郵人員	61	42		103	0.40
郵務窗口		2,681		2,681	10.48
儲匯窗口		6,079		6,079	23.76
業務處理	782	1,797		2,579	10.08
管理人員	728	1,103	68	1,899	7.42
訓練人員	17			17	0.07
借調人員	28	37	1	66	0.26

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職階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IBM2828-V04，具有4個中央處理器，其處理速

度為每秒22億4,400萬個指令，記憶體容量為176GB，作業系統版本為z/OS V2.1。依本公司作業及系統運作需求，負責處理（1）全區1,324個郵局之儲、匯、壽連線作業及批次作業，（2）本公司郵務、會計等業務，（3）財金公司間跨行業務介接系統及（4）提供各項業務系統測試使用。

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128GB，作業系統版本為z/OS V2.1。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，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，104年建置儲存體虛擬化，不但可充分利用資源，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、臺中備援中心及開放系統之軟硬體設備均委由專業廠商維護，維護工程師定期檢查設備運作狀況，防範於未然，以求硬體穩定運作，系統軟體亦定期進行更新，維持資通安全與高可用度。

（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42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。

- (4) 與財金公司跨行系統備援線路測試－每年2次，其目的除驗證備援線路功能，同時檢驗切換作業程序正確性與加強操作人員熟練度，以確保主線路發生異常時，操作人員能迅速將線路切換至備援線路，跨行系統持續正常營運。
- 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、本公司已取得ISO27001資安認證，並持續維持國際標準證書有效性，足證本公司對資訊安全之重視且落實執行，後續將依循規劃、執行、檢查及行動（Plan Do Check Act, PDCA）管理模式，持續強化改善，以維本公司資訊安全。
- 4、為展現本公司對於個人資料保護良善管理意圖及保護客戶權益，本公司已完成個人資料管理制度建置，通過BS10012:2009個人資料管理系統驗證，並持續維持國際標準證書有效性。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，後續將依循規劃、執行、檢查及行動（Plan Do Check Act, PDCA）管理模式，持續強化改善，以維個人資料完善管理。

五、重要契約

（一）業務合作

名 稱	合作對象	履約日期	限制條件
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	104.01.01 ~ 104.12.31	無
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	104.05.01 ~ 105.04.30	無
電腦軟體授權使用及IBM z/OS 暨子系統程式技術支援服務	台灣國際商業機器股份有限公司	104.01.01 ~ 104.12.31	無
外匯匯款業務契約	永豐銀行	起日：102.10.16 訖日：持續有效	無
加入 VISA 會員協議書	VISA 國際組織	起日：98.09.30 訖日：持續有效	無
國外投資第二期委任保管案	花旗銀行香港分行	104.07.01 ~ 110.06.30	無
國外第二期委任投資	Goldman Sachs Asset Management International .	104.07.09 ~ 109.07.08	無
	Allianz Global Investors GmbH	104.06.02 ~ 109.06.01	
荷蘭航空運送國際航空郵件	荷蘭商荷蘭皇家航空股份有限公司台灣分公司	104.10.01 ~ 105.09.30	無

名 稱	合作對象	履約日期	限制條件
全日空航空公司 運送國際航空郵件	萬鈞航空貨運代理有限公司	104.11.01 ~ 106.10.31	無
以色列航空 運送國際航空郵件	巨威航空貨運代理股份有限公司	104.10.01 ~ 106.09.30	無
委託北歐航空公司 運送國際航空郵件	歐利股份有限公司	104.08.01 ~ 106.07.31	無
長榮航空運送國際航空郵件	長榮航空股份有限公司	104.04.01 ~ 106.03.31	無
委託泰國航空公司 運送國際航空郵件	泰商泰國航空國際有限公司 臺北分公司	104.04.01 ~ 106.03.31	無
中華航空運送國際航空郵件	中華航空股份有限公司臺北分公司	104.04.01 ~ 105.03.31	無
日本航空運送國際航空郵件	日商日本航空股份有限公司 台灣分公司	104.04.01 ~ 106.03.31	無
馬來西亞國際航空 運送國際航空郵件	馬來西亞商馬來西亞國際航空有限公司 台灣分公司	104.12.01 ~ 106.11.30	無
104 年度郵政業務及形象宣傳 整合媒體廣告託播（刊）案	士奇傳播整合行銷股份有限公司 民視文化事業股份有限公司	104.02.01 ~ 104.12.31	無
IBM 主機及週邊設備 硬軟體維護服務	台灣國際商業機器股份有限公司	104.01.01 ~ 104.12.31	無
104 年租賃責任中心局 暨金山大樓核心網路設備	駿永資訊科技股份有限公司	104.11.01 ~ 109.10.31	無
開放應用系統開發、增修 暨維護服務	叡揚資訊股份有限公司	104.09.29 ~ 107.09.28	無
印製「扇面書畫郵票小全張」 （紙張版 85 萬張、竹片版 50 萬張）	Cartor Security Printing (C.S.P.)	104.01.24 ~ 104.07.30	無
印製「清 郎世寧古畫郵票」 4 款共計 365 萬枚及小全張 80 萬張	Cartor Security Printing (C.S.P.)	104.05.11 ~ 104.09.10	無
郵件處理自動化 延長使用設備維護	金怡合企業股份有限公司	104.03.19 ~ 115.12.31	無
104 年第 2 次職階人員 甄試試務工作	財團法人台灣金融研訓院	104.08.28 ~ 105.01.31	無
中華郵政顧客服務中心 營運管理	東州實業有限公司	104.04.30 ~ 105.04.29	無
汰換及擴充雙中心 IBM 大型主機設備	台灣國際商業機器股份有限公司	104.07.01 ~ 104.12.31	無
租賃全區郵政業務用車 衛星定位管控系統	中華電信股份有限公司 企業客戶分公司	104.03.07 ~ 107.09.30	無
臺中、高雄郵件處理中心及 臺南郵局臺南郵件處理中心 自動化機器設備購置暨維護	台灣東芝電子零組件股份有限公司	104.09.08 ~ 116.09.30	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	102.12.27 ~ 109.12.31	無
桃園大園郵局新建工程委託規劃設計、監造技術服務案	寬達建築師事務所	104.02.17 ~ 108.12.31	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	開工次日起 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	102.04.25 ~ 104.12.25	無
採購 e 動郵局金融憑證	臺灣網路認證股份有限公司	103.02.14 ~ 105.02.13	無
信用卡網路收單暨交易款項信託服務	合作金庫銀行	103.12.01 ~ 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	103.07.31 ~ 104.08.09	無
臺中大里草湖郵局新建工程	總督營造股份有限公司	104.03.16 ~ 105.05.24	無
南投水里郵局新建工程	良嘉營造有限公司	104.03.23 ~ 105.04.19	無