



伍

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



「捐熱血獻愛心 郵我開始」活動

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，每二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、按季召開擴大業務會報，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1兆6,112億餘元，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104年參加中華民國證券暨期貨市場發展基金會、中華公司治理協會、交通部、中華民國工商協進會及國立臺灣師範大學管理學院有關公司治理課程，共計54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：



中華郵政120週年慶祝大會

- 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) 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。
- (八) 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。
- (九) 金融聯合徵信中心舉辦「104年金安獎暨金質獎」之「授信資料類—金質獎」。
- (十) 現代保險基金會「第17屆保險信望愛獎」之「最佳社會責任獎」。
- (十一) 金融監督管理委員會保險局104年度「微型保險競賽」之「成績斐然獎」。
- (十二) 臺灣期貨交易所「期貨鑽石獎」之「特別貢獻獎」。
- (十三) 臺中郵局獲得行政院國家發展委員會第七屆「政府服務品質獎」，是政府機關推動服務品質的最高榮譽。

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，104年度折讓郵資共計1,071萬餘元。
- (二) 為維護金融秩序與交易安全，104年防制詐騙共計622件、金額1.78億餘元。
- (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104年12月底止，設置751處、共969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33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，104年度計服務64,744人次。
- (五) 舉辦「歡喜郵政，幸福社區」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、健行等各項公益活動，並關懷獨居老人及照顧中低收入戶。
- (六) 104年2月9日至3月27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2萬9,003袋血液（每袋250 cc）。
- (七) 104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475萬7,000元，得獎名額2,841名。
- (八) 舉辦「104年郵政壽險全國兒童創意寫生繪畫比賽」，參賽作品共5,145件，特優獎作品並印製成畫冊，供欣賞收藏。
- (九) 104年7月舉辦「104年郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽」，共有16隊182位選手及隊職員參加。
- (十) 為推廣優質農產品，扶植臺灣在地小農，自103年5月起於郵政商城平台陸續推出「關懷農產行銷」系列活動，整合郵政虛擬、實體行銷體系及宅配系統服務，協助



關懷臺灣農民，以實際行動協助小農推展農特產。



關懷獨居老人

農家拓展產銷通路，讓消費者在第一時間享用地農產的美味，並結合公益，每箱提撥10元捐助給弱勢團體，達到「小農」、「消費者」及「公益團體」三贏的局面。104年度頒訂「郵政協助各地特色農產運銷行事曆」，依時令計畫性辦理專案活動，104年度共辦理10檔農產行銷活動，協助183名小農，公益捐款金額達70萬1,660元。

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，遇有施工狀況時交付承攬廠商「承攬作業工作環境與危害因素告知」，提醒其遵照辦理，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，104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，104年度綠色產品採購達成率為91.9%，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) 推動「整潔企業文化」，透過整潔競賽與實地考評，創造舒適的辦公及用郵環境，以提升服務品質及型塑本公司整潔第一之企業文化與形象，並要求各等郵局參與社區環保及聯合鄰里及周邊住家共同維護環境整潔。



南港郵局



民生郵局

- (八) 制定節能減碳策略並嚴格執行，104年度用電、用水度數較基期年（98年）分別減少692,176度及2,938度，減少比率分別為5.35%及3.96%。
- (九) 推行週一無車日，節能減碳愛地球。

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104年底，自辦機構1,327處，郵政代辦所613處，郵票代售處502處，合計共2,463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228餘處。



「郵·稻·荷蘭」綠隧馬拉松暨廉政宣導活動



一日郵局活動



(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。

3、快捷郵件妥投與否簡訊通知服務：

「快捷郵件未妥投及妥投代收簡訊通知收件人專案」於104年2月2日上線啟用，自動發送簡訊通知收件人快捷郵件（含代收貨價）未妥投及非本人收件投遞狀態。

(六) 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) 「網路交易代收代付系統」104年1月1日上線啟用，提供網路交易買賣雙方安全便利支付機制，接受付款人（買方）將交易款項交付予網路交易代收代付平台（簡稱郵保付）所開立之專用存款帳戶內，於付款人（買方）取得商品或服務無疑義後，始得將該交易款項轉付予收款人（賣方）。

(八) 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。

(九) 「網路辦理結清銷戶作業」於104年12月29日上線啟用，配合Bank3.0服務推動，針對餘額低且久不使用的帳戶，不須本人臨櫃即能利用網路辦理銷戶，提供客戶更便捷的服務。

- (十) 對於已逾1年仍未領取之滿期保險金或生存保險金，再寄發「滿期/生存金領款通知單」通知領取，以維護保戶權益。
- (十一) 104年9月1日起，針對展期定期保險、減額繳清、終止契約、保單借款交易，分別依給付方式及金額，訂定電訪條件，由總公司電訪人員向要保人或被保險人進行電訪作業。
- (十二) 繼承人申請繼承變更要保人時，由電腦提示是否有其他保單需一併辦理繼承之文字，請保戶一併辦理。

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。



A7物流園區



郵政博物館北門分館



會議休憩室

- (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。

六、加強資訊揭露及其他

- (一) 擴充郵、儲、壽等行動服務，增加「郵政博物館」、「健康管理」、「郵資簡明資費表」等服務。
- (二) 為便利用戶繳交高速公路通行費，除提供於郵局臨櫃繳通行費免收服務費外，104年7月增加提供「遠通eTag用戶繳交eTag通行費即時銷案服務」。
- (三) 「PSP TSM行動金融卡、信用卡服務」於104年10月15日上線啓用，客戶申請、下載「行動金融卡」或「行動VISA卡」至手機中，即可使用行動皮夾進行 NFC (Near Field Communication) 近端消費，也可以利用在網路購物、轉帳、繳費等「遠端支付」，提供客戶更便利的消費體驗。
- (四) 「QR CODE行動支付服務」於104年12月16日開放客戶使用，本公司郵政VISA金融卡加入中華電信公司「QR 扣」行動支付服務平台，本公司客戶於手機下載該平台APP，經本公司進行身分驗證後完成註冊，之後於各項支付時，只要掃描帳單或特約通路之中華電信行動支付QR-Code，即可選擇使用郵政VISA金融卡作為支付工具，提供客戶便利的付款方式。
- (五) 「網路預約開戶作業」於104年12月16日上線啓用，客戶可於網路事先填寫基本資料、選擇預約開戶時段及郵局，簡化臨櫃填寫及窗口登打作業，縮短客戶等候時間。
- (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。104年6月通過重審，持續維持有效驗證。
 - 2、電子函件列印封裝業務，於95年8月取得ISO27001:2005資安認證。104年7月提升為ISO27001:2013版，持續維持有效驗證。
 - 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 27001:2005版，98年11月27日擴展認證範圍至臺中備援中心，104年1月提升為ISO27001:2013版，104年12月通過重審，持續維持有效驗證。



- (七) 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」，除將其登載於保險局「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，以供大眾公開查閱。
- (八) 本公司網站設立微型保險專區，加強資訊揭露，使商品及銷售等資訊更加透明，以推廣微型保險商品及觀念。
- (九) 於本公司網站充分揭露各項業務資訊及利率、匯率、費率。
- (十) 為維護顧客隱私，依據個人資料保護法規定，於本公司網站充分揭露向顧客蒐集個人資料時應明確告知之事項。