

# 伍

## 履行企業社會責任

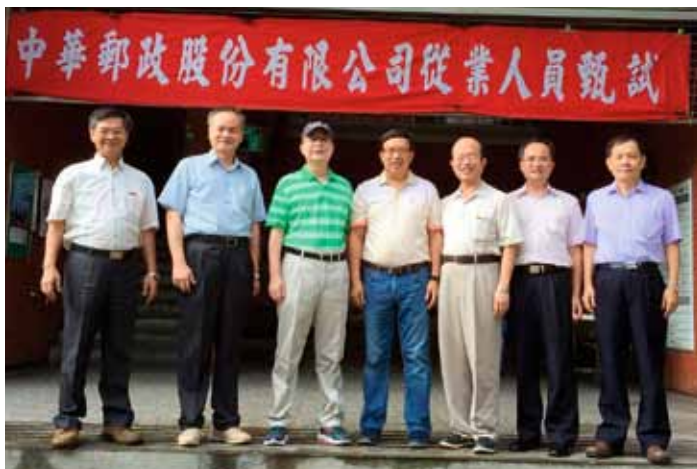
- 44 一、推動公司治理
- 45 二、維護社會公益
- 46 三、發展永續環境
- 47 四、保障客戶權益
- 49 五、落實員工關懷
- 51 六、加強資訊揭露及其他



## 伍 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) 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。
- (三) 提供郵政資金 1 兆 6,119 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。
- (四) 董事、監察人 105 年參加中華民國證券暨期貨市場發展基金會、社團法人中華公司治理協會、交通部、勞動部、財政部、台灣永續能源研究基金會之公司治理課程，共計 49 人次。
- (五) 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。
- (六) 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。
- (七) 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。



舉辦新進人員招考



陳總經理接見本公司 106 年交通部模範公務人員



## 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，105 年度折讓郵資共計 1,094 萬餘元。
- (二) 為維護金融秩序與交易安全，105 年防制詐騙共計 780 件、金額 1.35 億餘元。
- (三) 為便利輪椅民衆使用自動櫃員機 (ATM)，持續於適當地點設置，截至 105 年 12 月底止，設置無障礙 ATM 共 778 處，1,036 台；另為便利視障人士使用，亦持續於適當地點設置，截至 105 年 12 月底止，設置視障人士適用具語音功能之 ATM 共 33 台，未來仍將持續擇適當地點增設。
- (四) 配合政府公益政策，提供身心障礙儲戶經向本公司申請後，可享 ATM 跨行提款每月 3 次免收手續費優惠措施。
- (五) 廣續推動「郵局關懷獨居長者活動」，鼓勵投遞人員藉送信之便，順道關懷獨居長者生活起居，105 年度計服務 56,890 人次。
- (六) 105 年 3 月 1 日至 3 月 31 日舉辦「捐熱血 獻愛心 郵我開始」全國捐血活動，共募得 2 萬 7,170 袋血液 (每袋 250cc)。
- (七) 105 年辦理「郵政壽險保戶子女獎學金」活動，共計發出獎學金金額 571 萬 5,000 元，得獎名額 3,418 名。
- (八) 舉辦「105 年郵政壽險全國兒童創意寫生繪畫比賽」活動，參賽作品共 6,040 件，特優獎作品並印製成畫冊，供欣賞收藏。
- (九) 105 年 7 月舉辦「105 年郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽」，共有 56 隊 125 位選手參加。
- (十) 為推廣優質農產品，扶植臺灣在地小農，篩選適合以郵局包裹或快捷遞送之地方農特產品，依產期制定年度「郵政協助各地特色農產運銷行事曆」，協助小農行銷，並提供上收及寄送服務，以產地直送方式，讓消費者嚐鮮，農民並配合撥出小部分貨款，捐助當地弱勢團體，創造「農民」、「消費者」、「弱勢團體」三贏局面。105 年共辦理 10 檔關懷農產行銷活動，公益捐助捐款金額共計 51 萬 2,490 元，捐助對象包含伊甸基金會、雲林家扶中心、創世基金會、壯圍鄉新南國小、臺南玉井希望之家、台中育嬰院、基督教喜樂保育院、南投家扶中心、臺東家扶中心等 9 個公益團體。



「中華郵政服務區暨媽祖特色郵筒」開幕典禮



關懷獨居長者



協助小農推廣農特產

# 伍

## 履行企業社會責任

### 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蠟、消毒及防疫工作，清理廢棄物、更新花木盆栽、美化辦公環境，並派員定期巡查，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，105 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，105 年度綠色產品採購達成率為 97.54%，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。
- (八) 推行每月 1 日不開車活動，廣續辦理週一蔬食日宣導，節能減碳愛地球。
- (九) 推動綠建築及局屋屋頂建置太陽能發電系統，節電並減少碳排放量。
- (十) 推動電動車導入計畫，逐步減少碳排放量，以達低噪音零排放的綠能源物流。



手寫溫情總動員 百萬卡片傳心意



電動機車綠能車隊宜蘭開跑記者會



總統府郵局美化工程

#### 四、保障客戶權益

- (一) 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）。
- (二) 受益人申請死亡給付時，電腦連動查詢該被保險人所有未申請理賠且有效之契約保單號碼，以利各局通知相關契約身故受益人儘速提出理賠申請手續。
- (三) 壽險理賠單位每日依據壽險公會傳送之身故被保險人資料，與本公司保戶資料比對，若發現該被保險人已身故，且未申請理賠者，即通知契約經辦局，聯絡契約受益人辦理相關理賠申請及給付事宜。
- (四) 建置「應領未領資料庫」，於保戶臨櫃辦理相關壽險交易或洽詢本公司顧客服務中心時，如查有應領未領保險金之資料，即時請保戶儘速領取相關保險金。
- (五) 普設郵政機構：截至 105 年底，自辦機構 1,312 處，郵政代辦所 586 處，郵票代售處 471 處，合計共 2,369 處。
- (六) 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。



## 伍 履行企業社會責任



手心裡的真



幸福傳遞



信賴

(七) 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，在於保護個人及交易資料等資訊之保密性、正確性及可用性。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护技術、落實推動資訊安全管理作業，提供優質服務。

(八) 本公司尊重顧客之個人隱私權，對於使用者個人資料的蒐集、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。

(九) 依中華民國銀行商業同業公會「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」及中華民國人壽保險商業同業公會「壽險業辦理電腦系統資訊安全評估作業原則」規定，105年12月完成檢測本公司對外服務網站第1類及第2類系統評估作業。

(十) 為強化個資外洩防護系統，自105年3月1日起個資外洩防護系統實施第1階段電子郵件自動加密機制，含中/高等級風險個資之電子郵件將由系統自動加密後傳送；第2階段自4月19日起，非由系統自動加密之電子郵件將予以阻擋。

(十一) 因應業務推展，104年12月1日起單一壽險客戶可投保總額自400萬提高至600萬，配合建置相關資訊應用系統及風險控管機制，使郵政客戶可於本公司規劃辦理更高保障之保險契約。



## 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。



梓官蚵子寮郵局

# 伍

## 履行企業社會責任



仁愛路郵局

- (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) 年度開始擬定職業安全衛生法規管理計畫並予執行。
- (八) 透過整潔競賽與實地考評以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。
- (九) 每年定期辦理安全衛生教育訓練，以減少職業災害發生，並依規定實施健檢工作，確保員工身體健康。
- (十) 設立哺集乳室，以營造職場友善的哺乳環境，讓女性同仁安心哺育，無後顧之憂。





## 六、加強資訊揭露及其他

- (一) 於本公司網站充分揭露各項業務資訊及利率、匯率、費率。
- (二) 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。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 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。
- (六) 持續強化資訊環境個資保護，105 年導入圖形辨識技術及電子郵件開道加密系統以強化個資外洩防護機制，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。