



「郵政智慧物流園區」將成為臺灣物流產業新亮點。

三大經營目標 打造郵政大未來

文字 / 陳薇琪 圖片 / 編輯部、中華郵政

未來十年，將是中華郵政為下一個百年奠基的黃金十年。為順應社會發展，中華郵政積極推動業務轉型，朝「智慧物流」、「數位金融」及「長照服務」三大經營目標邁進。其中智慧物流、數位金融看似獨立卻又息息相關，而老人長照的協助則是配合國家政策、體現企業社會責任的一環。中華郵政將以這三大經營目標為核心，大步向前，展現百年老店的新風貌。



百年老店要轉型，必將眼光放遠、洞察先機，跟上時代進步的趨勢。身為國營企業的中華郵政，面對下一個百年挑戰，擘劃出三大經營目標，希望以貼近民衆需求為出發點，結合科技運用，以更多元的服務，深耕臺灣每一個角落，善盡企業社會責任，建構出現代化國營事業的典範。

1 智慧物流

打造大型物流園區

位於桃園龜山機場捷運 A7 站旁、占地 17.14 公頃的「郵政智慧物流園區」，是中華郵政為了因應智慧物流時代的來臨，結合綿密郵遞網絡優勢、順應電子商務發展以及物流型態的改變，建立以顧客需求為導向之營運新模式而生的大型計劃。

其實中華郵政很早就體認到跨境物流是未來發展很重要的區塊，所以從民國 93 年起陸續開辦兩岸郵政速遞、兩岸郵政 e 小包、兩岸郵政速遞商旅包等跨境寄遞服務，並與日本郵政簽約合作國際 e 小包業務，同時利用北中南 8 個大型倉儲物

流中心，和國內電商合作，提供理貨加工、遞送、第三地上收等服務。甚至這兩年在全國各地設立「i 郵箱」，讓消費者可於全天 24 小時交寄及收取網購貨品。但隨著消費者對於遞送速度的要求愈來愈高、業務量也愈來愈大，引進自動化設備提昇作業效率，建立整合商流、物流、金流及資訊流的大型智慧物流園區勢在必行。

中華郵政希望藉由園區提供完整的物流供應鏈，提供進口、報關、倉儲、遞送一條龍的服務，吸引上下游業者進駐，園區內除了有光纖網路、中央監控、智能會議室等配置，還導入智慧管理系統運用在園區內通訊、交通、停車位分配等行政作業上，落實智慧物流的發展目標。考察了日本大型物流園區達成的造鎮計畫，無圍籬的園區內也將建置公園、運動場與自行車道，開放附近居民自由使用，以完善的綠能生活為號召，帶動北北桃整體都會發展，成為臺灣物流產業新亮點。

綠能節能重環保

預計 110 年完工啓用的「郵政智慧物流園區」，也以環保綠建築的概念規劃設計，除了太陽能發電、減少運輸碳排放、整合雨水收集淨化再利用



於台北國際物流展展出的「郵政智慧物流園區」模型。



中華郵政將全面推動綠能電動機車。



面對數位金融浪潮，中華郵政已做好準備。

等硬體設備，連開窗的角度都配合日照、並依林口台地的氣候特色導入風力發電系統、最佳化室內採光、通風循環，達到節能減碳的目的，是企業綠能運用的絕佳範例。

此外，中華郵政公司亦響應政府綠能環保政策，持續推動綠智能電動車隊，預計於本（106）年底導入 1,627 輛電動機車及 12 輛電動四輪車。民國 112 年全面完成汰換作業後，每年約可減少 16 座大安森林公園面積林地的二氧化碳吸附量。除了提升郵政綠色企業形象之外，更期待引領各界重視環保，帶動電動車使用風潮。

2 數位金融

郵局全面進化

作為一個金融機構，中華郵政不斷在數位金融上提供更好的服務。隨著法規的開放，許多過去必須親自到郵局辦理的儲匯業務，已可在網路辦理，像是線上約定轉帳、結清銷戶等。另外只要

事先申請無卡提款密碼，出門在外搭配手機中的「e 動郵局」App 取得無卡提款序號，就可以在全臺各地的郵局 ATM 或其他行庫 ATM 提款，從此不用擔心忘記帶金融卡出門沒錢花，就連卡片遺失的風險都減少了，這就是數位金融帶來的好處之一。

為了因應 FinTech 金融科技的趨勢，中華郵政已經準備好在這一波浪潮中打前鋒，推出「行動 VISA 卡」及「行動金融卡」，將實體金融卡整合進 NFC（近距離無線通訊）手機。並和支付寶合作開辦跨境電子支付服務。

既然是跟著 FinTech 而來，雲端、大數據的運用當然也主導著金融產業的變革，而消費者對於實體銀行的需求愈來愈低、銀行用更精準的數據分析去開發新客戶、滿足現有客戶，預計明年第一季將臺北金南郵局打造成數位郵局的先導示範點，建置各式自助服務機，讓民衆體驗虛實整合的數位金融新服務。

隨著數位化、虛擬化而來的人員結構重分配、金融產品重整等，都需要詳細規劃。總經理陳憲表示，中華郵政是以短、中、長期的方向在規劃未來發展，尤其是長期計畫，是以十年為單位做策劃思考，面對 FinTech 浪潮來襲，中華郵政已經準備好全面備戰。

3 長青長、長照短

樂活銀髮族群

國人的平均壽命愈來愈長，衍生出的老人照護問題也形成社會隱憂，獨居老人、老人顧老人的現象愈來愈普遍，而這些長輩常將自己暴露在危險環境而不自知，所以老年人口的長照政策是刻不容緩的議題。



臺南郵局點亮樂齡樂活銀髮新活力。



桃園郵局於楊梅埔心牧場舉辦銀髮族健行活動，約有 400 人踴躍參加。

十年前為了填補社福人力不足的缺口，中華郵政開始鼓勵郵差加入「送信兼送愛心」的關懷獨居老人活動，郵差藉著平日送信的機會，關心長輩們的起居，幫長輩代辦郵政相關業務、代購日用品，甚至協助就醫、領藥，最重要的是異常狀況通報，讓縣市政府或社福機構能第一時間做必要的處理，為長輩建立一張安全防護網。

長青人口越來越多，中華郵政為了鼓勵長者走出戶外，愈活愈健康，本年度舉辦一連串「中華郵政不老運動」的銀髮族戶外踏青活動，並推出「安心小額終老壽險」及規劃「長期照顧健康保險附約」商品，讓老有所養、老有所終的理想可以實現。



臺南郵局銀髮踏青樂悠郵，於百年歷史的臺南公園隆重登場。

用同理心照顧長者， 中華郵政揪感心

文字／陳薇琪 圖片／劉璞、中華郵政

熱心關懷獨居長者的故事，在各處郵局不斷上演著，
郵差們成了名符其實的綠衣「天使」，
為他們送餐、代購、代繳費用等，讓長輩們好窩心。
雖然每天只有短短幾分鐘的時間，
但最重要的是有人陪長輩說說話，觀察到他們的需要……

跟著木柵郵局許孝儒稽查的腳步，穿過又窄又陡的樓梯到達透天厝的3樓，「大姊，這些米給你，腳不舒服就可以在家休息，自己煮些東西吃。」從馬來西亞移民來臺灣多年的吳翠琴奶奶老早就等在門口。

送餐也送暖，發自內心的關懷

「他人很好啦！幾乎天天來看我，住院時也去看我好幾次。」吳奶奶的先生過世好幾年了，從那之後她就一個人在木柵租房子住，生活起居都在那兩、三坪大小、木板隔間的小小雅房，麻雀雖小、五臟俱全，靠著牆邊一台小電鍋和爐子，就可以簡單料理一餐。

幾年前，熱心有愛的許稽查責任轄區剛輪調到吳奶奶住處一帶，在街上看見吳奶奶瘦小、單薄的身影，就上前關心她，一聊起來才發現她是獨居長者，所以開始定期關心她有什麼需求。雅房開伙總是沒那麼方便，能料理的東西也簡單，所以許稽查



許稽查天天來關心轄區內的吳奶奶。

開始為吳奶奶送餐，他知道附近派出所每天中午都會開伙，就跟他們商量是否能提供一個便當給吳奶奶，派出所的員警們也非常爽快答應，從此吳奶奶每天中午有熱騰騰、美味又營養的便當可吃，心裡好感激。

在萬芳醫院當了17年志工的許稽查，以身作則影響到下一代，他兒子擔心吳奶奶晚餐沒著落，自告奮勇從公司幫她準備一個便當，下班先送過來再回家，一家人的友誼和溫暖，讓吳奶奶的獨居生活不



彰化永靖郵局郵務士邱秀梅為長者剪髮。

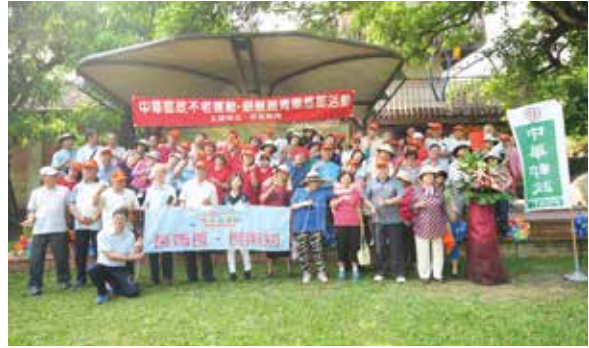
孤單。許稽查還積極聯絡里長和老人機構，希望能夠提供她更多幫助，之前社工人員也來探訪，希望能安排吳奶奶住到安養院，被她一口回絕：「我住在這裡多開心，天天有人來看我、陪我聊天，我搬到那邊沒朋友，才不要去。」

吳奶奶前一陣子才因為蜂窩性組織炎住院，如果不是因為許稽查的細心，很可能會延誤治療：「她去看一陣子醫生，沒有變好反而愈來愈腫，我覺得很不對勁，叫她要換到大醫院。」加上診所護理師好心提醒，吳奶奶轉診到萬芳醫院才發現病況嚴重，被醫生勒令住院，讓許稽查很擔心，還去看了她好幾次。

像這樣熱心關懷獨居長者的故事，在每個郵局不斷上演著，郵差們成了名符其實的綠衣「天使」，為這些長者送餐、代購、代繳費用等等，甚至還有郵差利用下班時間幫長輩們理髮，都讓他們好窩心。雖然每天只有短短幾分鐘的時間，但最重要的是有人陪長輩們說說話，觀察到他們的需要，可以在第一時間通報相關機構協助，讓獨居長者不致於暴露在險境而不自知。

走出家門，銀髮踏青樂悠郵

為了呼應完成長照最後一哩路、落實「長青長、長



為鼓勵銀髮族壽險保戶踴躍走出戶外，郵局特別於各地推出銀髮踏青樂悠郵活動。

照短」的政策方向，今年更擴大舉辦「中華郵政不老運動—銀髮踏青樂悠郵」活動，由壽險處規劃、各地郵局主辦，從北到南一共辦理了 20 場，邀請 65 歲以上的郵政壽險保戶及其家人，一起出門踏青去，讓長輩們能在安全的環境下安心出遊。壽險處表示：「我們希望藉著這個活動帶動長輩們出外走走的風氣，多動多健康，也可以多認識新朋友。」

另為提升服務品質，特開辦「與銀髮族溝通及應對技巧」課程講座，傳授同仁與長者相處技巧，讓長者感受到被尊重的感覺，不論是帶他們走訪老街、探尋藝術之美或卡拉 OK 大賽，都與當地衛生所或醫療單位合作，請專業的醫護人員在場照料並進行衛教，讓每個參加活動的長輩們都笑得好開心。

每一位長輩都是未來的我們，中華郵政用同理心照顧長輩們，未來還希望在固定地點提供便當，鼓勵獨居長輩們走出來，和大家一起「共食」。同時也辦理社區衛教活動，提供銀髮族保戶健康篩檢及醫療保健專題演講等服務，藉以擴大保戶服務範圍及對象，讓長者及保戶有更多機會獲得健康的知識，使得「長青長」的領域更加完善。