

# 壹 前言





董事長

魏健宏

中華郵政公司是國營公用服務事業，為郵務、儲匯、壽險三業合一的經營型態，一方面肩負國家政策性任務，一方面亦須接受市場考驗。多年來，全體同仁秉持著「卓越服務與全民信賴的郵政公司」之願景，堅守崗位努力不懈，各項業績均能穩健成長，每年亦均能達成法定預算盈餘繳庫目標；在挹注國家財政、穩定金融秩序、支援重大建設方面，貢獻良多。

「百年老店、信用可靠」一直是外界對中華郵政的評語；但近年來外在環境快速變化，對中華郵政造成不少衝擊。面對金融環境與數位時代的變遷，郵政業務經營面臨嚴峻挑戰，更需要與時俱進，如何承先啓後，如何創新思維求新求變，是我們郵政公司當前最重要的課題。

因此各項業務精進與轉型勢在必行。未來郵政發展將繼續朝「配合國家政策，穩定金融秩序」、「爭取法令鬆綁，開發郵儲壽新種業務」、「發展智慧物流」及「推展公益服務，長照關懷」四大營運目標邁進，以確保公司穩步向前永續經營。

## 一、配合政府政策，協助穩定國家金融秩序

郵政資金運用金額已達 6 兆 9 仟億元，創下歷史新高。為妥善運用此龐大資金，未來將更審慎規劃資產配置，加強避險策略及資產負債管理，並拓展資金多元投資管道，以提升資金運用效益；除此之外，在穩定國家金融秩序方面，本公司應扮演更積極的角色，將持續配合辦理政府核准之重大公共建設及民間投資計畫融資。

## 二、爭取法令鬆綁，開發郵儲壽新種便利業務

除加速開發金融新產品、爭取經營空間外，將檢討修訂「郵政儲金匯兌法」及「簡易人壽保險法」，並以積極作為儘速推動。

中華郵政為提供民眾虛實整合的數位金融體驗，於臺北金南郵局啓用首座「數位金融郵局」服務，藉由營業廳改造及建置各式自助服務機、i 郵箱、平板電腦、數位互動牆等行動上網設備，提供民眾便利之數位金融新體驗。未來，亦將建置「虛擬櫃員機 VTM」，提供 24 小時自助服務，成為無人化數位金融服務示範局。

因應電子商務蓬勃發展，中華郵政已開辦跨境電子支付服務。未來將持續強化網路郵局功能，積極開發多元電子支付及行動支付，並推動虛擬整合的金融服務，結合大數據分析與人工智慧應用，以朝數位化、智慧化方向邁進。

## 三、持續推動郵務轉型，積極發展智慧物流業務

中華郵政對民眾最基本的服務是信件、包裹的遞送服務，為使遞送服務能有效達成、提高可靠度、降低成本，以及確保同仁運輸安全，未來將參考智慧物流體系的架構與優點，以做為改善郵務作業之參考。

近幾年隨著物聯網興起，電子商務蓬勃發展，帶動小包及包裹遞送需求之成長。中華郵政因應市場趨勢，須積極建立以顧客需求為導向的營運新模式，透過資訊、通訊、大數據分析等技術，建立視覺可視化系統，以強化作業控管，優化郵遞流程，進而提升服務品質與作業效率。

因應全球智慧化物流業務發展趨勢，中華郵政目前正積極於機場捷運 A7 站附近規劃興建「郵政智慧物流園區」，預計民國 110 年竣工，希冀未來能提供完整物流供應鏈服務，以做為發展國內電商產業跨境物流作業的後盾。

## 四、推展公益活動及長照關懷，善盡企業社會責任

中華郵政在全國各地均有房舍、設施與資源，與民眾日常生活均有所結合，未來將思考妥善與公益活動結合，善盡資源活化與運用。希望與各地區民眾、客戶及團體相結合，為臺灣善盡企業社會責任。

中華郵政長期以來關懷身障團體及協助公益團體推展公益，持續辦理「關愛社區」活動，由各地郵局結合當地機關與團體，共同舉辦各項公益活動來服務弱勢族群。未來，亦將持續辦理「郵局關懷獨居長者活動」，發揮

郵政通路綿密特色，鼓勵投遞人員於送信途中，順道關懷獨居長者，以及提供身心障礙者到府收寄及投遞掛號郵件服務。

中華郵政在全國有多達 1,300 個據點，主要業務包括郵遞、儲金及簡易壽險，可說是綿密且重要的通路，並且深受民衆之信賴；通路及民衆信賴可說是中華郵政最重要的資產，因此未來將在這重要的基礎上繼續發展，進而建構多元化且符合時勢潮流的新服務。

如所周知，郵政業務的經營，未來將面臨嚴峻挑戰。但相信只要我們有目標、決心與毅力，在郵政前輩們 122 年來奠定的穩健基礎上，秉持「以客為尊」服務理念，繼續提供民衆符合時勢潮流的「專業、誠信、效率的郵政服務」，則郵政事業必能不斷的成長茁壯及永續經營。

未來郵政發展的重點將朝兩個方向努力，一是數位轉型，構建數位化平台將是所有業務的核心價值。其二是和其他業界多方合作，尋求策略夥伴共同創新郵政。

最後，我要與中華郵政同仁共勉，只要對於自己、民衆、中華郵政公司的每件事情都認同、認真去做，全力以赴地完成它，有意義的事就是大事，不要半途而廢、不要輕言放棄，達成郵政事業共同的目標～就是成功的人生。

