

壹 前言



董事長

吳宏謀

中華郵政是跨越兩甲子悠久歷史的百年名店，全體 2 萬 6,000 多位員工，始終堅守崗位，在競爭日益激烈的環境中，努力不懈，使命必達。我們緬懷郵政先賢為這個大家庭的貢獻與付出，深覺更要兢兢業業繼續發揚郵政的光榮傳統，攜手共同創造美好的未來。尤其重要的是，因應科技發展和時代需求，郵政將積極推動業務轉型，朝「智慧物流」及「數位金融」二大優化目標邁進，以精進公司穩步向前永續經營。

「智慧物流」方面，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，中華郵政因應市場趨勢，積極建立以顧客需求為導向的營運新模式，透過資訊、通訊技術，整合收寄、封發、運輸、投遞、倉儲及查詢等動態資訊，強化作業控管，優化郵遞流程，提升服務品質與作業效率。目前郵政公司正積極於機場捷運 A7 站附近規劃興建「郵政智慧物流園區」，提供完整物流供應鏈，作為發展國內及跨境物流的後盾，預計民國 110 年竣工。另於全國布建 i 郵箱（智慧取寄件箱），預計於民國 109 年底，完成建置 3,000 座，提供客戶多元選擇與更便利的郵政服務；為結合關務作業，亦積極推動「貨轉郵業務」、「保稅貨物郵遞出口業務」及

「自由貿易港區貨物郵遞出口業務」，並申設「郵政進出口貨棧」，提供跨境電商物流一條龍的郵遞服務。此外，中華郵政為響應政府綠能環保政策，持續推動綠智能電動車隊，108年再採購800輛郵務電動機車，電動機車輛數(包括購買及租賃)累計將達2,441輛。

「數位金融」發展方面，中華郵政公司持續強化網路郵局及手機「e動郵局」功能，積極開發多元行動支付與網路投保，並推動虛實整合數位金融服務，朝數位化、智慧化方向邁進，從開辦ATM無卡提款服務，擴展到跨行無卡提款；在行動支付方面，推出「行動VISA卡」、「行動金融卡」，將實體金融卡整合進NFC〈近距離無線通訊〉手機。另因應電子商務蓬勃發展，與支付寶合作開辦跨境電子支付服務。除此之外，中華郵政為提供民眾虛實整合的數位金融體驗，已於臺北金南郵局、板橋國慶郵局、臺中英才郵局及高雄新興郵局，啓用「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、平板電腦等行動上網設備與數位互動牆，提供客戶O2O線上線下數位消費新體驗。未來更將積極導入AI應用、智慧客服、臉部辨識及利用大數據精準行銷，以提升營運績效。

為順應社會新潮流，中華郵政朝向「智慧物流」及「數位金融」二大優化目標邁進，持續精進公司業務發展，並與臺灣經濟共同成長。期盼同仁運用創新思維，勇於嘗試，不要怕失敗，不斷地投入業務創新，以中華郵政之核心利基向外延伸，積極運用跨業結盟方式取得競爭優勢，進而開拓新利基機會。

最後，我要與中華郵政同仁共勉，持續秉持中華郵政公司一貫關懷社會、扶助弱勢的服務精神，並扮演「社區生活中心」的角色，落實「在地人服務在地人」的理念，以善盡企業社會責任。

e動郵局 咱ㄟ郵局

便民服務 不分距離

