



中華郵政股份有限公司

Chunghwa Post Co., Ltd.

2019

企業社會責任績效手冊



2019年永續成果與績效



榮獲APG工作績優獎



2019年辦理防制洗錢及打擊資恐業務參加APG
第三輪相互評鑑榮獲「工作績優獎」

◀ 行政院蘇院長貞昌（中）親臨頒獎，由江總經理瑞堂（右三）
代表領獎

金融監督管理委員會主委顧立雄（中）親臨頒獎 ▶
· 由壽險處簡處長詠涵（右）代表領獎



榮獲績效卓著獎/辦理小額終老保險表現優良

2019年榮獲金融監督管理委員會主辦之微型保險競賽
「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」殊榮



保險品質獎

榮獲2020保險品質獎-「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」四項優等獎



▲ 金管會保險局施局長瓊華（左）蒞臨頒獎，由壽險處簡處長詠涵（右）代表領獎



金質獎

榮獲聯合徵信中心評鑑為2019年度「金質獎-授信資料類」績優機構



▲ 中華民國銀行公會理事長呂桔誠（左）蒞臨頒獎，由壽險處簡處長詠涵（右）代表領獎



TGOS流通服務獎

2019年榮獲內政部舉辦TGOS加值應用及加盟單位績效評獎活動-「TGOS流通服務獎」



▲ 內政部邱常務次長昌嶽（左）親臨頒獎，由資訊處劉專門委員錫標（右）代表領獎



▲ 中央銀行楊總裁金龍（左）親臨頒獎，由經營策略設計委員會蔡副主任委員文慶（右）代表領獎



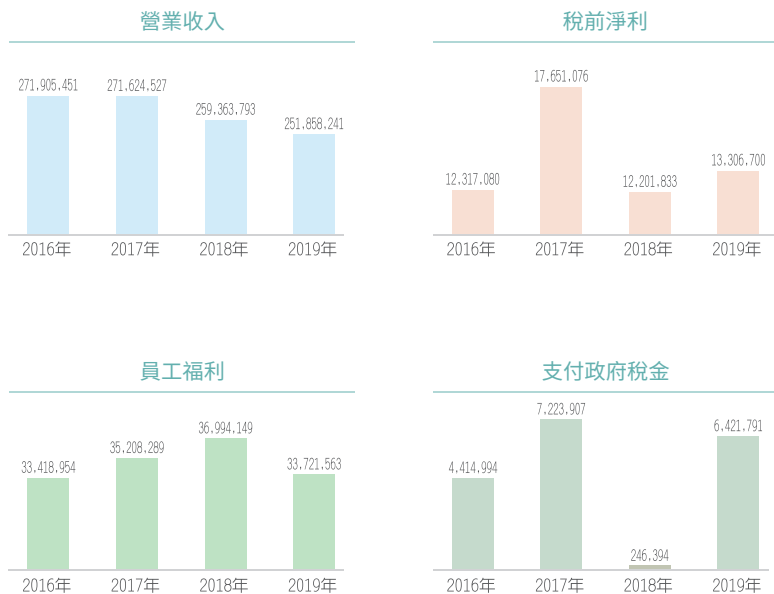
榮獲最佳推展卓越獎

2019年榮獲財金資訊公司舉辦之「108年度金融資訊系統年會」，「最佳推展卓越獎」

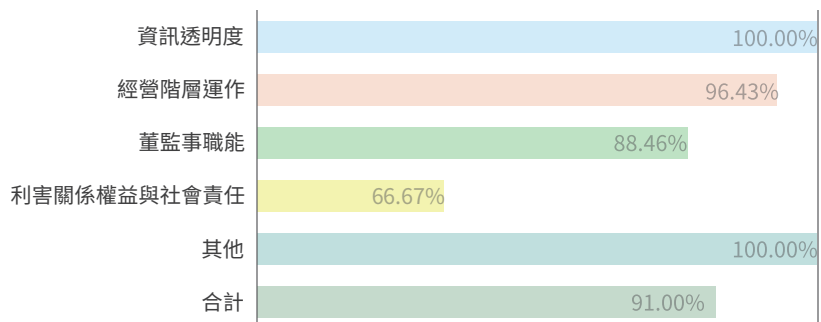
永續治理績效

中華郵政歷年財政績效

單位：新臺幣千元



2019年公司治理評鑑各面向得分百分比



38.9%

董事會成員中女性董監事人數占比為38.9%。

執行董事會績效評估

董事會自我評量考核結果93.13分，同儕評鑑考核結果92.91分。

91分

2019年公司治理評鑑結果91分。

平均每人16.2小時

2019年董事及監察人總進修時數達291小時。

100%

已進行風險評估的營運據點100%。

無涉及

2019年無涉及反競爭行為的法律行動。

稅前淨利成長9.1%

2019年稅前淨利較2018年成長9.1%。

有效契約件數226萬9,987件

2019年郵政壽險總保費收入達1,277億9,401萬元。

9,956人次

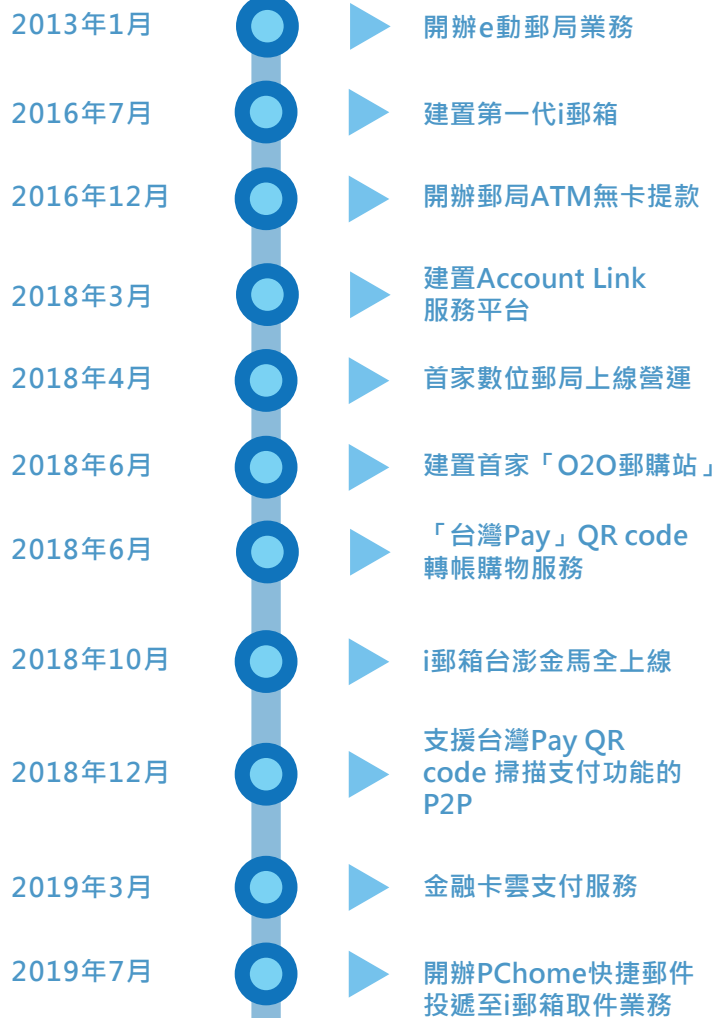
完成防制洗錢及打擊資恐教育訓練9,956人次。

1,333人次

完成法令遵循主管訓練1,333人次。

創新服務績效

創新服務推動期程

- 
- A vertical timeline illustrating the progression of innovation services. It features a central vertical line with circular markers at each milestone. To the left of the line are the dates, and to the right are the descriptions of the services launched. Blue arrows point from the central line to the service descriptions.
- 2013年1月 開辦e動郵局業務
 - 2016年7月 建置第一代i郵箱
 - 2016年12月 開辦郵局ATM無卡提款
 - 2018年3月 建置Account Link 服務平台
 - 2018年4月 首家數位郵局上線營運
 - 2018年6月 建置首家「O2O郵購站」
 - 2018年6月 「台灣Pay」QR code 轉帳購物服務
 - 2018年10月 i郵箱台澎金馬全上線
 - 2018年12月 支援台灣Pay QR code 掃描支付功能的 P2P
 - 2019年3月 金融卡雲支付服務
 - 2019年7月 開辦PChome快捷郵件投遞至i郵箱取件業務

2,009 座

積極布建智能櫃(i 郵箱)，截至 2019 年底，已布建達 2,009 座。

建置 e 動郵局 APP

提升 e 動郵局登入之便利性 & 交易安全。

妥投率 99.44%

2019 年特種郵件妥投率較 2018 年成長了 0.11%。

臺灣農特產品館

2019 年起，郵政商城建置「臺灣農特產品館」專區，洽攬更多安心優質在地商品。

整體服務類機關

2018 年高雄郵局參與政府服務獎評選，榮獲「整體服務類機關」獎項。

滿意度平均 4.67 分

2019 年顧客滿意度較 2017 基準年顧客滿意度成長 3.1%。

94.28%

2019 年供應商共 574 家，國內採購比率約 94.28%。

99.54%

2019 年符合綠色採購之比例為 99.54%。

通過 ISO 27001 : 2013 驗證

加強資訊安全管理，確保資訊資產之機密性、完整性與可用性。

通過 BS 10012: 2017 驗證

落實及強化個人資料保護管理，降低個資侵害事件。

無發生

2019 年無發生經證實之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件。

行動投保 8,650 件

截至 2019 年底，行動投保業務共計 8,650 件。

幸福郵人績效



54.84%

高階主管（處長以上）中女性人數占比為 54.84%。

超額進用 110 人

2019 年進用 892 位身心障礙員工，占員工總人數約 4.34%。

超額進用 209 人

2019 年進用 257 位原住民員工，優於法規應進用人數。

離職率 <5%

2019 年員工離職率較 2018 年降低 0.9%。

無發生

2019 年無使用童工或侵犯原住民權益之事件。

98.9%

2019 年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為 98.9%。

佔團體協約 28%

中華郵政工會團體協約涵蓋 14 條與員工健康與安全相關議題。

優於法定薪資

2019 年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.41 倍。

2019 年約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.26 倍。

足額提撥

每月參照精算報告，足額提撥退休準備金。

至少 50 案

每年辦理員工協助方案專業諮詢服務至少 50 案。

留任率 100%

2019 年共 267 位同仁申請育嬰留停，復職率 92.4%，留任率 100%。

增加 11.84%

2019 年員工平均訓練時數較 2018 年增加 11.84%。

1,664 人次

2019 年專業人才培訓達 1,664 人次，較 2018 年增加 0.73%。

89 萬 1,516 小時

2019 年數位學習時數達 89 萬 1,516 小時，較 2018 年增加 8.42%。

員工進修 1,121 人次

2019 年員工赴國內大專院校進修 135 人次；薦送參加外界訓練 986 人次。

補助 3,706 人次

2019 年員工考取專業證照補助報名費 3,706

模範公務人員

2019 年選拔本公司傑出郵政人員 41 人，獲選交通部模範公務人員 4 人。

績效考核比例 100%

2019 年接受績效及職業發展檢核的員工百分比為 100%。

減少 178 件

2019 年交通意外事故較 2018 年減少 178 件。

關懷人文績效



營業據點覆蓋率超過 99%

營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過 99%。

貼心友善服務

設置自動櫃員機 (ATM) 3,209 台，其中包含 97 台視障語音 ATM 及 2,077 台無障礙 ATM。

累計至 2019 年底申請戶數共 3,417 戶

身心障礙儲戶可享 ATM 跨行提款每月 3 次免收手續費優惠措施。

無障礙 A 等級標章

中華郵政全球資訊網於 2017 年 10 月取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章。

防制金融詐騙金額 1 億 5,494 萬餘元

2019 年防制金融詐騙共 921 件，並獲警政單位表揚為績優防詐金融機構。

參與人數計約 3,803 人

2019 年共舉辦 29 場次「金融知識校園講座」，回收問卷 2,993 份。

有效契約件數為 13,476 件

2019 年「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」當年度累計有效契約件數為 13,476 件。

保額總計 19.18 億元

2019 年「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」累計有效契約件數 6,237 件，平均投保金額 30.75 萬元。

參與人數達 8 萬 2,833 人

2019 年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計 295 場。

募得 4 萬 1,005 袋熱血

2019 年於全臺各地共辦理 449 場捐血活動，募得 4 萬 1,005 袋熱血（每袋 250C.C.）。

累計共 72 萬 5,595 人次

2008 年至 2019 年持續辦理投遞途中順道關懷獨居長者服務。

銷售金額達 3,420 萬元以上

2019 年共協助 245 名小農，銷售 500 噸以上農產品，公益捐助約 76 萬元。

3,161 人參與活動

2019 年辦理不老運動系列活動總計 38 場。

共計 152 位選手參賽

2019 年辦理郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽，共計 24 隊 152 位選手參賽。

核發獎學金達 477 萬 5,000 元

2019 年辦理郵政壽險保戶子女獎學金活動，得獎名額 2,855 名並核發獎學金。

累積贈送物資折合新臺幣約 92 萬元

2019 年辦理「郵愛你我溫暖童心」公益活動，以實際行動守護下一代。

友善環境績效

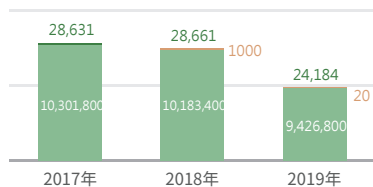
營運據點能源使用統計

總公司（金山+愛國）大樓

能源使用合計

單位: MJ

電力
汽油
柴油

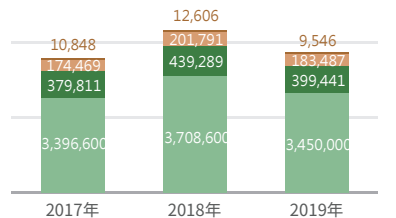


臺北郵局

能源使用合計

單位: MJ

電力
汽油
柴油
天然氣

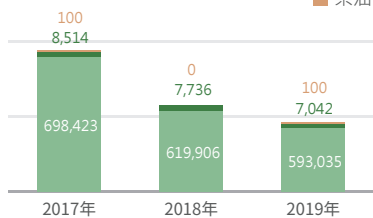


板橋郵局

能源使用合計

單位: MJ

電力
汽油
柴油

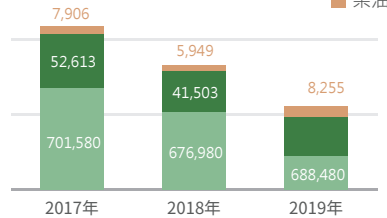


三重郵局

能源使用合計

單位: MJ

電力
汽油
柴油

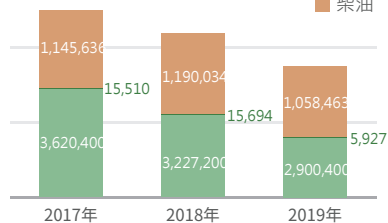


臺北郵件處理中心

能源使用合計

單位: MJ

電力
汽油
柴油



採用 2,441 輛電動機車

截至 2019 年底共採用 2,441 輛電動機車。

2019 年減碳 272.4 公噸 CO₂e

淘汰現有燃油車、更換電動車。

年發電量約 218 萬度

2015~2019 年已建置太陽光電發電系統
2,087KW，年發電收入約 1,221 萬元。

重複使用率 15.47%

2019 年便利箱重複使用率達 15.47%。

共減少用紙量 2 萬 5,950 張

自 2018 年開辦行動投保裝置至 2019 年底止，
共減少 2 萬 5,950 張紙張用量。

落實無紙化郵政金融服務

壽險紙本表單電子化，2019 年估算約節省
23 萬 3,000 件紙張。

儲匯提供電子對帳單服務，2019 年共計發送
1,029 萬餘戶。

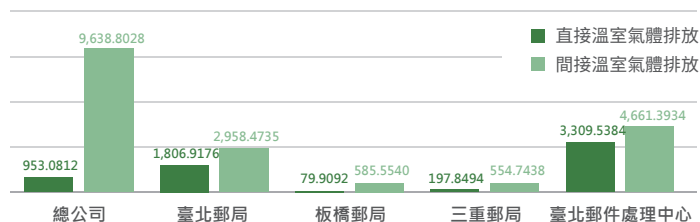
通過 ISO 50001 驗證

金山大樓導入 ISO50001 能源管理系統，
並於 2019 年 12 月取得證書。

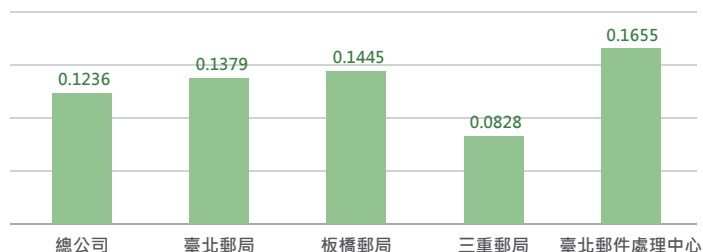
通過 ISO 14064-1 查證

五處營運據點導入 ISO14064-1 溫室氣體盤
查，並於 2020 年 5 月取得證書。

各營運據點溫室氣體排放統計



各營運據點溫室氣體排放強度



永續願景與目標

中華郵政迄今已走過兩甲子、跨越三世紀，歷經數次組織變革，是個擁有2萬6千多名員工的大家庭，在全國各鄉、鎮、市、區及離島廣設據點，為全國民眾提供郵務、儲匯、壽險的普及化服務。這個承載人民信賴雙甲子的大家庭，未來仍將秉持「榮譽、責任、承諾」的信念及「以客為尊、提供誠信效率的服務」的核心價值，為永續經營與營造更美好的社會而努力。

😊 已達成 😊 持續努力

2019年目標

2019年目標達成狀況

經濟績效 (GRI 201)

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| · 郵件業務：預計收寄郵件20億494萬件 | 😊 收寄郵件20億6,137萬件 |
| · 集郵業務：預計集郵收入新臺幣6億1,096萬元 | 😊 集郵收入新臺幣5億5,099萬元 |
| · 儲金業務：預計全年平均每日結存餘額新臺幣6兆5,643億元 | 😊 全年平均每日結存餘額新臺幣6兆2,742億元 |
| · 匯兌業務：預計全年承作量新臺幣1兆6,040億元 | 😊 全年承作量新臺幣1兆6,412億元 |
| · 簡易壽險業務：預計全年保費收入新臺幣1,400億元 | 😊 全年保費收入新臺幣1,277億9,401萬元 |
| · 代理業務：預計全年代理承作量新臺幣86億6,548萬元 | 😊 全年代理承作量新臺幣61億6,825萬元 |
| · 稅前淨利新臺幣110億3,623萬元 | 😊 稅前淨利新臺133億674萬元 |

誠信經營 (自訂主題)

- | | |
|-------------------|--|
| · 召開廉政會報22次 | 😊 召開35次廉政會報，結合業務單位共同提案討論，研析機關風險、健全機關體檢機制 |
| · 辦理專案稽核1案 | 😊 已辦理專案稽核1案 |
| · 推動廉政平臺設立 | 😊 成立「郵政物流園區建置案廉政平臺」，並召開聯繫會議2次 |
| · 辦理專案清查1案 | 😊 辦理專案清查4案 |
| · 資金運用人員應遵守相關自律規範 | 😊 資金運用人員並無違反自律規範情形 |

依「交通部與中華郵政股份有限公司董事會暨經理部門權責劃分表」規定，中華郵政年度策略目標、營業方針及事業計畫須提請董事會核轉交通部核定，爰本公司策略目標每年均經董事會核轉交通部核定；另本公司於2009年董事會決議通過事業計畫願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」。

2020年目標

- 預計收寄郵件19億4,516萬件
- 預計集郵收入新臺幣6億1,096萬元
- 預計全年平均每日結存餘額新臺幣6兆5,971億元
- 預計全年承作量新臺幣1兆6,361億元
- 預計全年保費收入新臺幣1,310億元
- 預計全年代理承作量新臺幣47億1,000萬元
- 稅前淨利新臺幣111億5,609萬元

- 召開廉政會報21次
- 辦理專案稽核1案
- 推動廉政平臺設立
- 辦理專案清查2案
- 資金運用人員應遵守相關自律規範

中長期策略目標

- 強化公司治理，健全財務結構
- 提升風險控管能力

2019年目標

2019年目標達成狀況

社會經濟法規遵循 (GRI 419)

- 辦政法令遵循自評檢核結果，全年至少2次
- 辦政法令遵循主管在職（職前）訓練，全年至少1,200人次
- 出具法律意見書，全年至少600件
- 彙整金融及保險等相關法規予相關單位，並確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，全年至少24次（每月2次）

- 😊 辦政法令遵循自評檢核結果2次
- 😊 法令遵循主管在職（職前）訓練共1,333人次
- 😊 出具法律意見書1,381件
- 😊 每月2次彙整金融及保險等相關法規予相關單位，並確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新

反貪腐 (GRI 205)

- 辦理專案法令專題演講21場次
- 辦理公務員廉政倫理規範宣導，如遇請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他倫理事件則辦理登錄
- 辦理廉潔正直楷模選拔1次

- 😊 辦理24場次專案法令專題演講
- 😊 辦理宣導公務員廉政倫理規範63局次，並辦理23次請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他倫理事件登錄
- 😊 辦理廉潔正直楷模選拔1次，並舉薦3名代表參加交通部楷模選拔

創新服務 (自訂主題)

- 推動業務轉型，發展「數位金融」--多元支付服務優化

- 😊 臺灣Pay「郵政金融卡雲支付」發卡服務
- 😊 已有160間郵局提供臨櫃郵政金融卡支付郵資、購買郵政票品服務
- 😊 提供e動郵局以人臉、指紋或圖形密碼快速登入服務
- 😊 開辦郵政VISA金融卡電子發票載具服務

客戶滿意 (自訂主題)

- 顧客滿意度大於4.5分

- 😊 顧客滿意度平均4.67分

郵件妥投率 (自訂主題)

- 郵件妥投率達99%以上

- 😊 郵件妥投率平均為99.44%

客戶隱私 (GRI 418)

- 儲匯作業系統「資安目標」共計33項
- 「個人資料保護管理量測指標」共計8項

- 😊 41項指標

2020年目標

- 辦理法令遵循自評檢核結果，全年至少2次
- 辦理法令遵循主管在職（職前）訓練，全年至少1,200人次
- 出具法律意見書，全年至少600件
- 彙整金融及保險等相關法規予相關單位，並確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，全年至少24次（每月2次）
- 辦理專案法令專題演講21場次
- 宣導公務員廉政倫理規範63局次，如遇請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他倫理事件則辦理登錄
- 辦理廉潔正直楷模選拔1次

- 完成e動郵局優化，整合e動郵局與郵保鑰APP，提升客戶體驗
- 完成ATM QR Code無卡提款服務

- 顧客滿意度大於4.5分

- 郵件妥投率達99%

- 持續達成「資安目標」及「個人資料保護管理量測指標」

中長期策略目標

- 強化公司治理，健全財務結構，提升風險控管能力

- 整合郵政物流、金流及資訊流功能，提供普遍優質之郵儲壽服務
- 善用數位科技，強化創新能力，改善經營體質，提升競爭力
- 積極推動數位轉型，發展「智慧物流」、「數位金融」及「長照服務」經營目標
- 加強資產管理與運用，積極活化房地產資產，提升資產營運績效
- 持續拓展兩岸通郵、通匯業務，提供民眾便捷服務

2019年目標

2019年目標達成狀況

勞資關係 (GRI 402) / 勞雇關係 (GRI 401)

- 離職率低於8%

- 😊 離職率4.57%

職業安全衛生 (GRI 403)

- 總公司導入ISO 45001職業安全衛生管理系統

- 😞 總公司導入ISO 45001職業安全衛生管理系統
(建置中)

訓練與教育 (GRI 404)

- 全年度郵政業務相關專業人才 (含薦送參加外界專業訓練) 培訓人數1,300人次
- 全年完成數位學習時數50萬小時

- 😊 專業人才培訓達1,664人次

- 😊 數位學習時數達89萬1,516小時

間接經濟衝擊 (GRI 203)

- 辦理15檔關懷農產行銷活動

- 😊 共辦理15檔關懷農產行銷活動

當地社區 (GRI 413)

- 辦理不老運動
- 辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動

- 😊 共辦理38場不老運動，參加人次達3,161人

- 😊 於全臺各地共辦理449場捐血活動，募得4萬1,005袋熱血

- 關懷獨居長者次數7萬人次

- 😊 關懷獨居長者次數為8萬2,519人次

產品組合 (GRI G4行業揭露)

- 微型保險保費收入達成目標

- 😊 微型保險保費收入達成目標173.71%

郵政普及化服務 (自訂主題)

- 營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過99%

- 😊 營業據點覆蓋率超過99%

排放 (氣候變遷) (GRI 305)

- 導入ISO 14064-1溫室氣體盤查制度
- 購置電動機車800輛

- 😊 已導入ISO 14064-1溫室氣體盤查制度

- 😊 已購置電動機車800輛

2020年目標

中長期策略目標

- 離職率低於8%

- 總公司完成ISO 45001職業安全衛生管理系統外部驗證

- 總公司完成ISO 45001職業安全衛生管理系統外部驗證

- 加強人才招聘與人力運用，增進工作效能，以因應業務發展需求

- 規劃辦理樂齡運動系列活動
- 規劃辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動
- 關懷獨居長者次數7萬5,000人次

- 積極推動各項公益，並持續辦理郵政不老及關懷獨居長者活動，善盡社會責任，塑造優質企業形象

- 完成ISO 14064-1溫室氣體盤查外部查證作業
- 規劃購置電動機車800輛

- 配合節能減碳與環境永續，導入電動車計畫，逐步汰換現行燃油汽機車

聯合國永續目標 (SDGs) 實踐

聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)包含17項目標 (Goals) 及169項具體目標 (Targets) ,未來全球將以之作為2016~2030年的發展議題主軸。中華郵政公司之永續作為聯合國永續目標(SDGs)實踐其中13個目標。



目標 1. 消除各地一切形式的貧窮

1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務 (包括微型貸款) 都有公平的權利與取得權。

中華郵政推出「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」及「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」



目標 2. 消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業

2.1 在西元 2030 年前，消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群 (包括嬰兒) ，都能夠終年取得安全、營養且足夠的糧食。

中華郵政規劃「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」



目標 3. 確保健康及促進各年齡層的福祉

3.3 在西元 2030 年前，消除愛滋病、肺結核、瘧疾以及受到忽略的熱帶性疾病，並對抗肺炎、水傳染性疾病以及其他傳染疾病。

中華郵政「防疫臺灣隊」



目標 4. 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習

4.4 在西元 2030 年以前，將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加 x%，包括技術與職業技能。

中華郵政規劃「金融知識校園講座」



目標 5. 實現兩性平等，並賦予所有婦女權力

5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。
5.5 確保婦女全面參與政經與公共決策，確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導。

中華郵政董事會成員中女性董事及監察人數占比為38.9%，高階主管(處長以上)中女性人數占比為54.84%



目標 7. 確保所有的人都可取得負擔的起、可靠的、永續的，以及現代的能源

7.2 在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的共享。
7.3 在西元 2030 年以前，將全球能源效率的改善度提高一倍。

中華郵政2015~2019年已建置太陽光電發電系統2,087KW，年發電量約218萬度



目標 8. 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作

8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。

8.5 在西元2030年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。

中華郵政規劃關懷農產行銷活動、O2O郵購站、臺灣農特產品館及郵政協助農產運銷服務平臺等協助地方創生作為

中華郵政2019年調薪案，其中職階及約僱人員調薪3%、轉調人員調薪1%。



目標 9. 建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新

9.4 在西元2030年以前，升級基礎設施，改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程，所有的國家都應依據他們各自的能力行動。

中華郵政物流中心建築設計以取得我國綠建築標章【銀級以上】為目標



目標 10. 減少國內及國家間不平等

10.2 在西元2030年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。

中華郵政設置97台視障語音ATM及2,077台無障礙ATM的貼心友善服務



目標 11. 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

11.1 在西元2030年前，確保所有的人都可取得適當的、安全的，以及負擔得起的住宅與基本服務，並改善貧民窟。

11.6 在西元2030年以前，減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理。

中華郵政辦理房地資產再開發及節餘空間活化出租



目標 12. 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

12.5 在西元2030年以前，透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。

中華郵政便利箱重複使用率達15.47%



目標 13. 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。

13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。

中華郵政導入TCFD氣候相關財務影響揭露建議架構



目標 16. 促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有的階層建立有效的、負責的且包容的制度

16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。

16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。

中華郵政除恪守郵政四法及其子法外，為建立員工廉能與誠信觀念以健全公司經營，訂定「中華郵政股份有限公司誠信經營守則」



1 永續治理



經濟績效 (GRI 201)

誠信經營 (自訂主題)

社會經濟法規遵循 (GRI 419)

對應之 SDGs

反貪腐 (GRI 205)



依據郵政四法，本公司本企業化經營原則，以提供普遍、公平、合理之郵政服務，促進郵政事業健全發展，增益全體國民福祉為目的，故強化公司治理、兼顧經濟績效、確保企業永續、將外部法令妥適的內化至各項業務並增加利害關係人對本公司之信賴為本公司永續發展之基石。

永續管理投入



管理方針



政策

- 「卓越服務與全民信賴的郵政公司」
- 「強化公司治理，健全財務結構，提升風險控管能力。」
- 「榮譽、責任、承諾」
- 「防貪、反貪、肅貪」

管理程序

- 郵政四法及其子法
- 郵政事業四年建設計畫
- 誠信經營守則
- 誠信經營作業程序及行為指南
- 董事行為準則
- 機構投資人盡職治理守則
- 資金運用人員自律規範
- 簡易人壽保險業務員管理要點
- 法令遵循制度 (執行計畫)
- 內部控制制度

投入資源

- 董事會教育訓練
- 法令遵循教育訓練
- 廉政教育訓練

有效性評量機制

- 董事會自我評量及同儕評鑑
- 公司治理評鑑
- 工作績效考成制度
- 內部控制制度評估作業
- 廉政會報
- 法令遵循制度自評檢核作業

永續績效產出

- 2019 年相較於 2018 年，稅前淨利成長了 9.1%
- 本公司榮獲聯合徵信中心評鑑為 2019 年度「金質獎 - 授信資料類」績優機構
- 公司治理評鑑結果為 91 分
- 2019 年董事及監察人進修時數平均每人 16.2 小時
- 完成法令遵循主管訓練 1,333 人次
- 完成防制洗錢及打擊資恐教育訓練 9,956 人次
- 2019 年本公司辦理防制洗錢及打擊資恐業務參加 APG 第三輪相互評鑑獲獎



2 創新服務



創新服務（自訂主題）

客戶滿意（自訂主題）

郵件妥投率（自訂主題）

對應之 SDGs



客戶隱私（GRI 418）

本公司本企業化經營原則，以提供普遍、公平、合理之郵政服務，促進郵政事業健全發展，增益全體國民福祉為目的。本公司之核心價值為「以客為尊、提供誠信效率的服務」，面臨科技及數位轉型浪潮來臨，中華郵政唯有持續在服務內容創新、提升客戶滿意度及保障顧客隱私安全朝數位化、智慧化方向邁進，方能達到「卓越服務與全民信賴的郵政公司」的策略願景。

永續管理投入



管理方針



政策

- 「以客為尊、提供誠信效率的服務」
- 「卓越服務與全民信賴的郵政公司」
- 「爭取法令鬆綁，整合郵政資源，開發更多郵儲壽業務，提供普遍、優質服務」
- 「推動郵務轉型，發展智慧物流，建置郵政物流園區，提供產業支援服務，強化企業競爭力」
- 「因應金融服務數位化，推動金融科技，提供虛實整合服務」
- 「因應網路經濟潮流，建構全方位跨境物流公共服務平臺與體系，對內帶動傳統郵務轉型發展，對外支援國內產業拓展國際市場」
- 「善用數位科技，強化資訊安全，改進作業流程，增進服務效能」

管理程序

- 郵政四法
- 郵政事業四年建設計畫
- 提升服務品質執行計畫
- 金融消費者保護法
- 金融服務業公平待客原則
- 儲匯業務消費爭議處理制度
- 顧客抱怨及處理程序流程
- 客戶滿意度內部管理審查程序
- ISO 27001 資訊安全管理 理制度
- BS 10012 個人資料保護管理制度

投入資源

- 舉辦「2019 中華郵政大數據競賽」
- 建置「e 動郵局」APP
- 建置郵政商城平臺
- 建置郵政智慧物流園區
- 建置郵件智慧物流箱（i 郵箱）
- 推出臺灣 Pay「郵政金融卡雲支付」
- 中華郵政服務顧客滿意度調查
- 個資保護教育訓練

有效性評量機制

- 工作績效考成制度
- 為民服務不定期考核工作計畫
- 客戶滿意度內部管理審查
- ISO 27001 資訊安全管理審查
- BS 10012 個人資料保護管理審查
- 資訊安全有效性量測作業管理規範及資訊安全有效性量測指標
- 個人資料保護管理指標作業規範及個人資料保護管理指標

永續績效產出

- 積極布建智能櫃（i 郵箱），截至 2019 年底，已布建達 2,009 座
- 本公司共榮獲【2020 保險品質獎】之「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」等四項優等獎
- 本公司受頒財金資訊公司舉辦之「108 年度金融資訊系統年會」之「最佳推展卓越獎」
- 2019 年特種郵件妥投率達 99.44%，較 2018 年成長了 0.11%
- 2019 年顧客滿意度平均 4.67 分，較基準年 2017 顧客滿意度成長 3.1%
- 2019 年無發生經證實之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件



3 幸福 郵人



勞資關係 (GRI 402)

勞雇關係 (GRI 401)

職業安全衛生 (GRI 403)

訓練與教育 (GRI 404)

對應之 SDGs



人才為企業之本，員工是事業夥伴及公司資產，有健康、快樂的員工，才能為公司帶來生產力與競爭力。面對全球化、數位化及多元化的競爭時代，中華郵政公司除將面對業務轉型挑戰，人力體系也將因戰後嬰兒潮退休期來臨而產生結構性改變；為因應業務轉型挑戰及避免人力結構改變對經營產生衝擊，透過公平、公正、公開之甄試制度，為公司注入年輕、高素質之人員，用以活化人力、降低平均年齡及用人費成本，並改善人力斷層及人員老化等問題，以利經營人才培育，厚實公司接班梯隊，強化公司人力資本，俾引領郵政持續成長及永續經營。外勤人員因公發生之交通意外事故，可能造成生命財產重大損失，因此，意外事故防制對於本公司相對重要。若能有效減少意外事故發生，除可提高人力資源利用率外，亦可減少撫恤金及車輛維修等費用。

永續管理投入



管理方針



政策

- 「強化人力資源管理，積極培育多元人才，提升事業競爭力。」
- 「尊重生命，關懷健康」
- 「交通安全第一」

管理程序

- 勞動基準法
- 職業安全衛生法
- 國營事業員額合理化管理作業規定
- 中華郵政工會簽訂團體協約
- 薪資與升遷制度
- 新進人員夥伴制度
- 中華郵政股份有限公司員工訓練要點
- 郵政訓練所訓練作業注意事項
- 郵政訓練所網路教育訓練實施要點
- 員工年度訓練計畫
- ISO 45001 職業安全衛生管理系統
- 性騷擾防治申訴調查處理要點

投入資源

- 開放員工參與公司治理，於董事會設置 3 席勞工董事
- 每年辦理員工協助方案專業諮詢服務（包含個案諮商、團體諮商及專題講座）至少 50 案
- 郵政 e 大學提供豐富多樣線上學習課程
- 員工進修費用補助。另補助相關業務相關專業證照報名費補助
- 各項員工福利
- 建置「健康好郵人」健康管理 APP

有效性評量機制

- 員工平時及年度考核制度
- 勞資會議
- 業會合作協調會報
- 意外事故防制及推行小組每季會議
- 職業安全衛生委員會會議

永續績效產出

- 2019 年員工離職率 <5%，較 2018 年降低 0.9%
- 2019 年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.41 倍
- 2019 年員工平均訓練時數，較 2018 年增加 11.84%
- 2019 年數位學習時數達 891,516 小時，較 2018 年增加 8.42%
- 2019 年員工考取專業證照補助報名費 3,706 人次
- 2019 年交通意外事故已較 2018 年減少 178 件



4 關懷人文



間接經濟衝擊 (GRI 203)

當地社區 (GRI 413)

產品組合 (GRIG4行業揭露)

郵政普及化服務 (自訂主題)

對應之 SDGs



中華郵政為善盡企業社會責任、促進社區發展、貫徹郵政服務社會及回饋社會之經營理念，透過整體公益活動的舉辦，讓社區民眾體驗郵政是親切、可靠的好鄰居，提升對郵政的情感連結，以創造郵政的優質企業形象。並以落實在地連結、郵政普及化、普惠金融、產業協助及社會關懷經營理念，以達成「公益郵政，深耕在地」的目標並提高本公司在永續議題上的競爭力。

永續管理投入

管理方針



政策

- 「積極推動各項公益，並持續辦理郵政不老運動及關懷獨居長者活動，善盡社會責任，塑造優質企業形象」
- 「公益郵政，深耕在地」
- 「配合金融政策，提供國民基本經濟保障，協助建構社會安全網」

管理程序

- 保險商品銷售前程序作業準則
- 郵政壽險保戶消費爭議處理制度
- 關愛社區活動辦法

投入資源

- 「捐熱血 郵愛心」活動總經費 300 餘萬元
- 郵政壽險保戶子女獎學金活動總經費 500 萬元
- 郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽總經費 180 萬元
- 中華郵政不老運動系列活動合計舉辦 38 場次，共投入 380 萬元
- 「郵愛你我 溫暖童心」公益活動投入 92 餘萬元
- 辦理 15 檔關懷農產行銷活動
- 完成建置 22 個縣市的農特產品專館
- 全國不經濟用郵地區郵局約有 234 處
- 為照顧經濟弱勢及高齡者基本保險需求，開辦「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」及「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」

有效性評量機制

- 「郵情傳遞 郵愛相隨」關愛社區主題活動成果表
- 銷售後保險商品管理小組會議

永續績效產出

- 2019 年榮獲金融監督管理委員會主辦之微型保險競賽「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」殊榮
- 2019 年安心小額終身壽險累計有效契約件數為 13,476 件，保額 40.61 億元。微型保險累計有效契約件數 6,237 件，保額 19.18 億元，平均投保金額 30.75 萬元。保費收入達成目標 173.71%
- 營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過 99%
- 2019 年共舉辦 29 場次「金融知識校園講座」，參與人數計約 3,803 人
- 2019 年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計 295 場，參與人數達 82,833 人
- 辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008 年至 2019 年 12 月止，累計共 725,595 人次



5 友善環境



排放（氣候變遷）（GRI 305）

對應之 SDGs



面對氣候變遷與自然環境逐漸惡化，中華郵政認為企業應有與地球永續共存的環保觀念。本公司致力推動更多綠色創新服務，除能提升客戶之節能減碳意識，也能降低營運成本，並提高本公司在永續議題上的競爭力。本公司配合政府推動綠能產業及節能減碳政策，購置電動機車課題，持續淘汰燃油機車、大量採用電動機車，建立綠色能源物流，提升本公司推動環保之正面形象。

永續管理投入



管理方針



政策

- 「建立綠色能源物流」

管理程序

- TCFD 氣候相關財務揭露建議架構
- ISO 14064-1 溫室氣體盤查制度
- ISO 50001 能源管理系統

投入資源

- 投入郵務系統碳足跡綠能評估計畫
- 推動綠建築及局屋屋頂建置太陽能發電系統
- 推動電動車導入計畫，逐步減少碳排放量。本公司採用電動機車累計投資共 2 億 1,957 萬元
- 逐年將螢光燈具換裝為 LED 燈具
- 廁所採用二段式水箱，更換省水水龍頭
- 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

有效性評量機制

- ISO 14064-1 溫室氣體盤查內部稽核程序
- ISO 50001 能源管理系統管理審查程序

永續績效產出

- 截至 2019 年底共採用 2,441 輛電動機車
- 2019 年淘汰現有燃油車、更換為電動車之減碳效益為 272.4 公噸 CO₂e
- 2015~2019 年度已建置太陽光電發電系統 2,087KW
- 2019 年便利箱重複使用率達 15.47%
- 新建工程獲候選綠建築證書



2017 年度苗栗後龍
郵局新建工程



2017 年度桃園大園
郵局新建工程



2018 年度臺中嶺東
郵局新建工程



2018 年度郵政物流
中心新建工程



2019 年度苗栗頭份
郵局新建工程



6 責任投資



稽核 (GRI G4行業揭露)

對應之 SDGs



本公司投資資金主要來自大眾存款及簡易人壽保險保費收入，資金運用人員應恪守自律規範，以確保公司之永續及穩健經營。本公司投資符合社會責任之國內上市（櫃）公司股票，藉由履行股東行動主義，促使被投資公司重視失業問題及解決臺灣長期低薪問題，以提升人民福祉。長期來看，公司治理良好且履行社會責任的上市（櫃）公司股價較易上漲，除可保障本公司獲利來源外，若本公司為該上市（櫃）公司之大股東，亦有助提升本公司形象。

永續管理投入



管理方針



政策

- 持續投資符合社會責任之國內上市（櫃）公司股票
- 支援公共建設及民間投資計畫

管理程序

- 機構投資人盡職治理守則
- 「郵政儲金匯兌法」第 18 條
- 郵政儲金投資債券票券管理辦法
- 郵政儲金投資受益憑證及上市（櫃）股票管理辦法
- 簡易人壽保險法第 27 條
- 中華郵政股份有限公司買賣國內股票、ETF、受益證券、受益憑證、可轉換公司債、庫存有價證券出借作業處理須知

投入資源

- 扶植綠色企業，買進台電公司 10 年期無擔保公司債，該檔債券取得綠色債券資格認可

有效性評量機制

- 董事會會議
- 郵政資金運用委員會會議

永續績效產出

- 買進台電公司 10 年期無擔保公司債，該檔債券取得綠色債券資格認可
2019 年親自派員或電子投票參與國內上市（櫃）公司股東會或股東臨時會 102 家次
- 國內股票投資符合企業社會責任之上市（櫃）公司市值占國內股票投資市值比例為 97.79%

