

柒

營運概況

52 一、業務內容

76 二、從業員工資料

78 三、勞資關係

79 四、資訊設備

80 五、重要契約

一、業務內容

本公司依郵政法第 5 條得經營下列業務：

1. 遞送郵件。
2. 儲金。
3. 匯兌。
4. 簡易人壽保險。
5. 集郵及其相關商品。
6. 郵政資產之營運。
7. 經交通部核定，得接受委託辦理其他業務及投資或經營第 1 款至第 6 款相關業務。

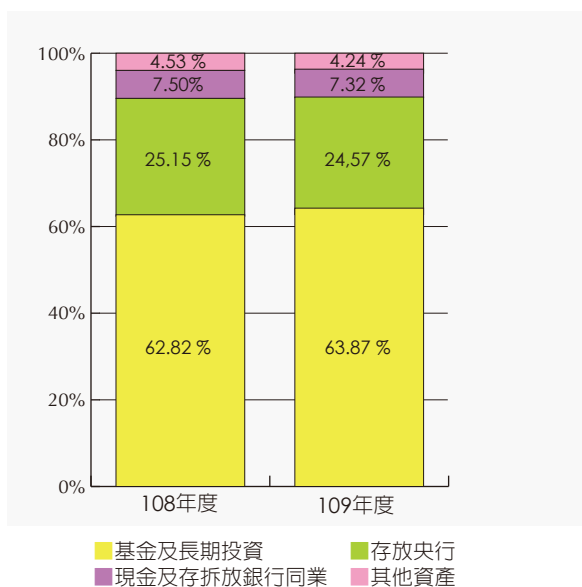
主要資產負債項目占總資產之比重及變化情形

單位：新臺幣千元，%

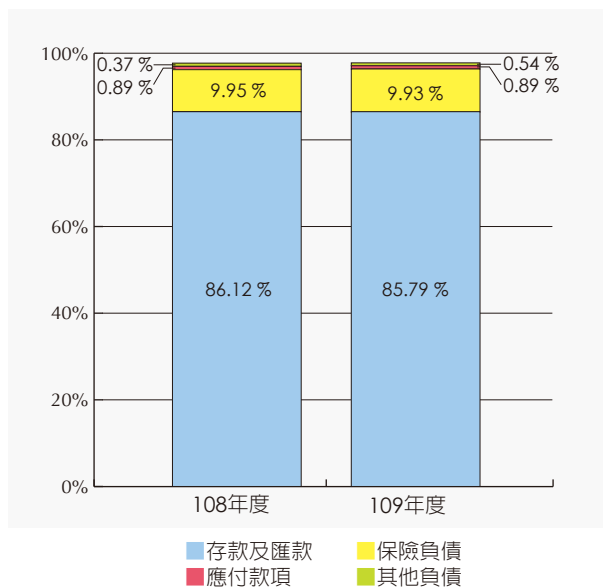
主 要 項 目	108 年度		109 年度	
	金 額	占資產比率	金 額	占資產比率
資產總額	7,281,664,852	100.00	7,471,015,716	100.00
基金及長期投資	4,574,507,365	62.82	4,772,006,736	63.87
存放央行	1,831,436,833	25.15	1,835,520,794	24.57
現金及存拆放銀行同業	546,312,157	7.50	546,614,123	7.32
其他資產	329,408,497	4.53	316,874,063	4.24
負債總額	7,087,525,235	97.33	7,258,055,193	97.15
存款及匯款	6,271,041,028	86.12	6,409,655,282	85.79
保險負債	724,179,541	9.95	742,040,709	9.93
應付款項	64,977,224	0.89	66,548,379	0.89
其他負債	27,327,442	0.37	39,810,823	0.54

備註：108 年度係會計師依審計部審定數之重編數，109 年度係會計師財簽數。

108 及 109 年度資產配置比較圖



108 及 109 年度負債結構比較圖



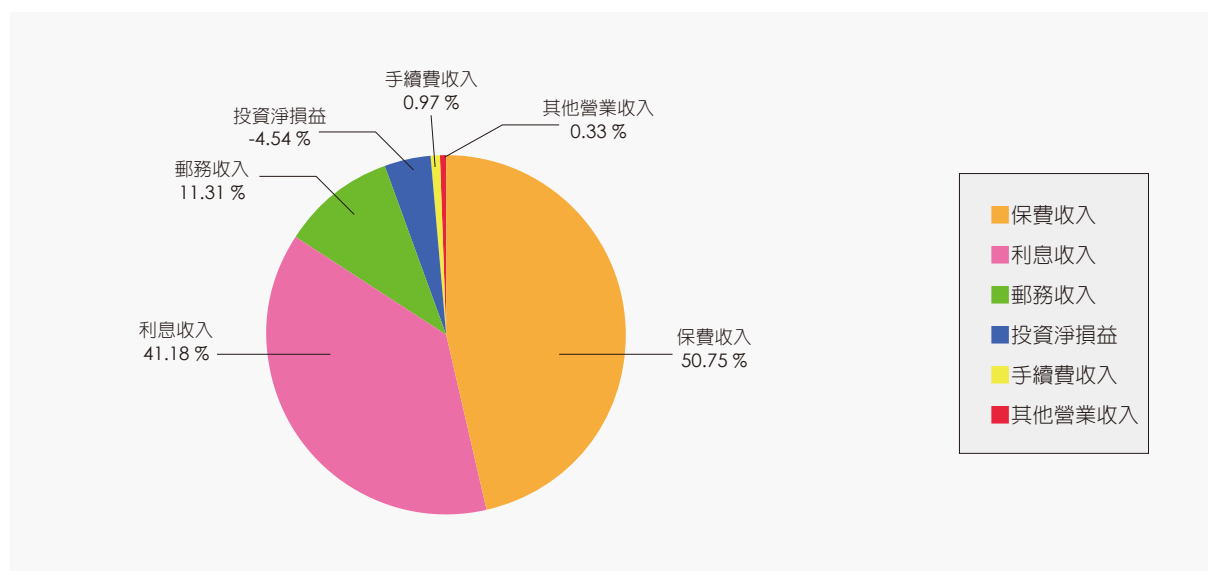
各項營業收入之比重及變化情形

單位：新臺幣千元，%

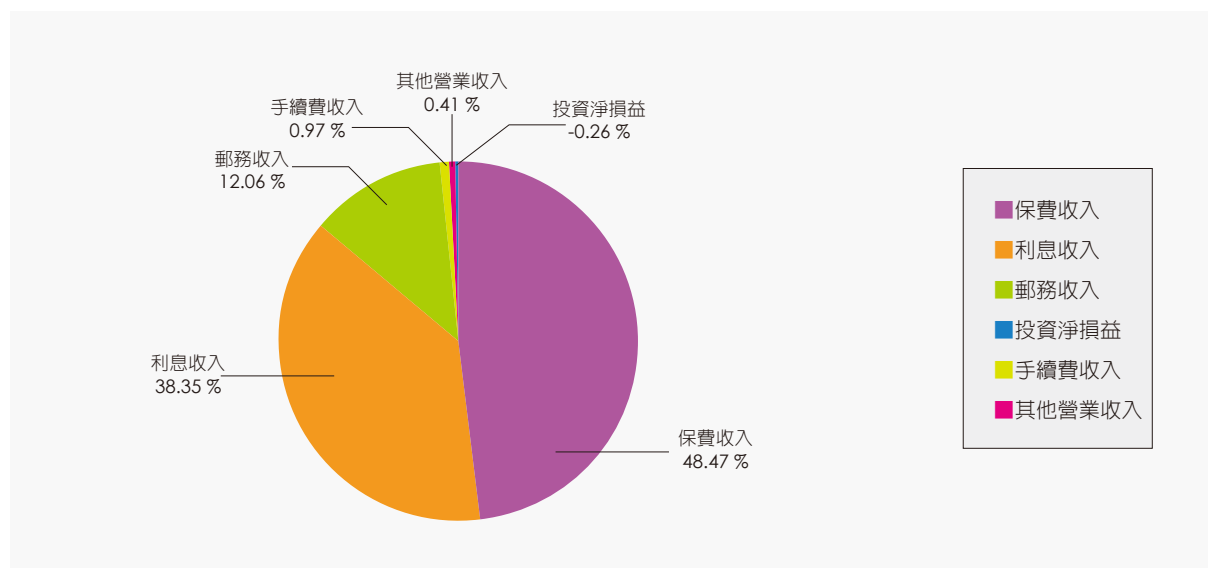
項 目	108 年度		109 年度	
	金 額	比 率	金 額	比 率
保費收入	127,794,006	50.75	118,502,415	48.47
利息收入	103,702,731	41.18	93,745,367	38.35
郵務收入	28,479,178	11.31	29,494,361	12.06
投資淨損益	(11,426,275)	-4.54	(629,868)	-0.26
手續費收入	2,434,470	0.97	2,370,558	0.97
其他收入	849,842	0.33	987,117	0.41
營業收入合計	251,833,952	100.00	244,469,950	100.00

備註：108 年度係會計師依審計部審定數之重編數，109 年度係會計師財簽數。

108 年度營業收入來源



109 年度營業收入來源

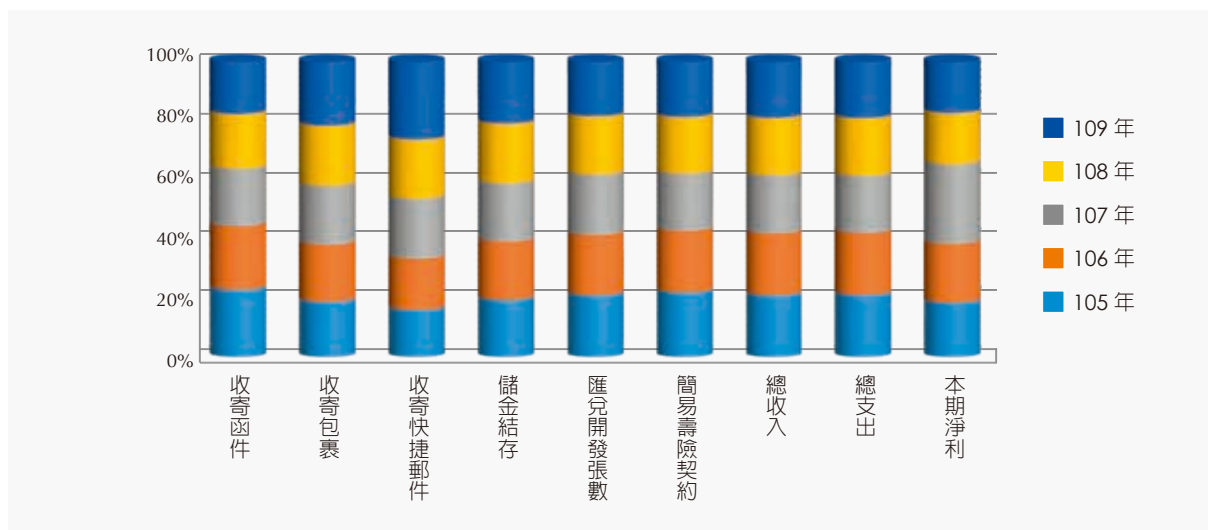


近 5 年本公司業務經營概況

項 目	單 位	105 年	106 年	107 年	108 年	109 年
1. 收寄函件	百萬件	2,504	2,352	2,152	2,023	1,912
2. 收寄包裹	千 件	23,833	24,605	25,737	25,946	27,362
3. 收寄快捷郵件	千 件	9,806	10,849	12,457	12,364	16,186
4. 儲金結存	百萬元	6,003,341	6,074,316	6,171,759	6,279,948	6,418,183
5. 匯兌開發張數	千 張	17,114	16,769	16,890	16,174	14,948
6. 簡易壽險契約	千 件	2,585	2,465	2,308	2,270	2,185
7. 總收入	百萬元	272,120	271,936	259,616	252,033	244,668
8. 總支出	百萬元	262,313	261,328	245,185	242,685	235,531
9. 本期淨利	百萬元	9,807	10,608	14,431	9,348	9,137

備註：105-108 年度係會計師依審計部審定數之重編數，109 年度係會計師財簽數。

近 5 年本公司業務經營概況



(一) 郵件業務—無遠弗屆

1、函件

近年來資訊科技蓬勃發展，網際網路和電子信箱普及，客戶獲得資訊服務更為便捷，致傳統通信方式日漸式微。函件部分，除民間業者低價競爭搶攬外，電訊及銀行業者交寄郵件已合併數件交寄，部分並採電子郵件方式送交帳單，加上部分產業外移，使一般函件營運量、值成長不易，且 106 年 8 月 1 日起調整國內函件資費，致 109 年度國內函件收寄量為 18 億 5,835 萬件，較 108 年度 19 億 7,654 萬件，減少 5.98%，國民通信率平均每人 78.9 件。

109 年度國際函件收寄量為 5,362 餘萬件，較 108 年度 4,652 餘萬件增加 15.26%，主要係因轉口郵件（貨轉郵）業務增加所致。

2、包裹

109 年度國內包裹營運量 26,435 千件，較 108 年度 25,284 千件，增加 4.55%，為提升郵政包裹競爭力，持續辦理網購業者郵遞資訊交換及整合服務，強化投遞及服務品質，並持續結合電

子商務透過郵政商城規劃農特產品行銷，協助在地農民銷售優質農產品以提升業績。

109 年度國際包裹收寄量 92 萬 6,853 件，較 108 年度 66 萬 1,501 件增加 40.11%。

3、快捷郵件

因受嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情影響，宅經濟發展帶動物流配送商機，及大型網購平台辦理促銷活動，109 年度國內快捷營運量為 14,460 千件，較 108 年度 10,877 千件，增加 32.94%，將持續配合網購平臺業者多元通路服務需求，除提供上門收件、快速到貨、代收貨款等整合性物流服務，並加強推廣使用 i 郵箱取件，以強化客戶配送端服務，使交寄量得以穩定成長。

109 年度國際快捷收寄量 172 萬 5,738 件，較 108 年度 148 萬 6,403 件增加 16.10%。

國際快捷郵件通達國家（地區），請參閱第 205-207 頁，附錄一。

4、電子函件

為積極推動電子函件業務，保障委託客戶資料安全，繼續保持通過 ISO27001 資訊安全認證每半年複審作業，以持續強化客戶信任度，提升業務競爭力。109 年度總作業量 3 億 626 萬件，較 108 年度 3 億 716 萬件，減少 0.3%。

5、大陸郵件

兩岸自 97 年 12 月 15 日開辦全面直接通郵，迄今已屆滿 12 年，通郵後提供函件、包裹、快捷之全面性的郵遞服務，配合兩岸直航，海、空運班次的增加及兩岸相關郵件作業的順暢，提供穩定的郵遞服務品質，滿足兩岸廣大用郵客戶需求及有助於兩岸間經貿發展。近年陸續開辦兩岸郵政速遞（快捷）空海運、兩岸郵政 e 小包等業務服務，提供更便捷及多元的服務選擇，滿足一般民眾及企業於兩岸互寄小型民生物品、網購商品及商貿貨樣需求，並持續支援電子商務產業開拓大陸消費市場。109 年通郵成效如下：

（1）109 年度兩岸通郵郵件量統計

臺灣寄大陸郵件共計約 274 萬餘件，大陸寄臺灣郵件共計約 121 萬餘件，分別較上年度減少 20.94%、減少 30.70%。

（2）落實執行「海峽兩岸郵政協議」，推動兩岸郵政業務合作及交流

109 年因受嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情影響，兩岸郵政皆暫停人員相互參訪，惟目前相關郵政業務交流仍持續進行中，擬俟疫情趨緩相機進行實質業務交流。

6、推動貨轉郵業務

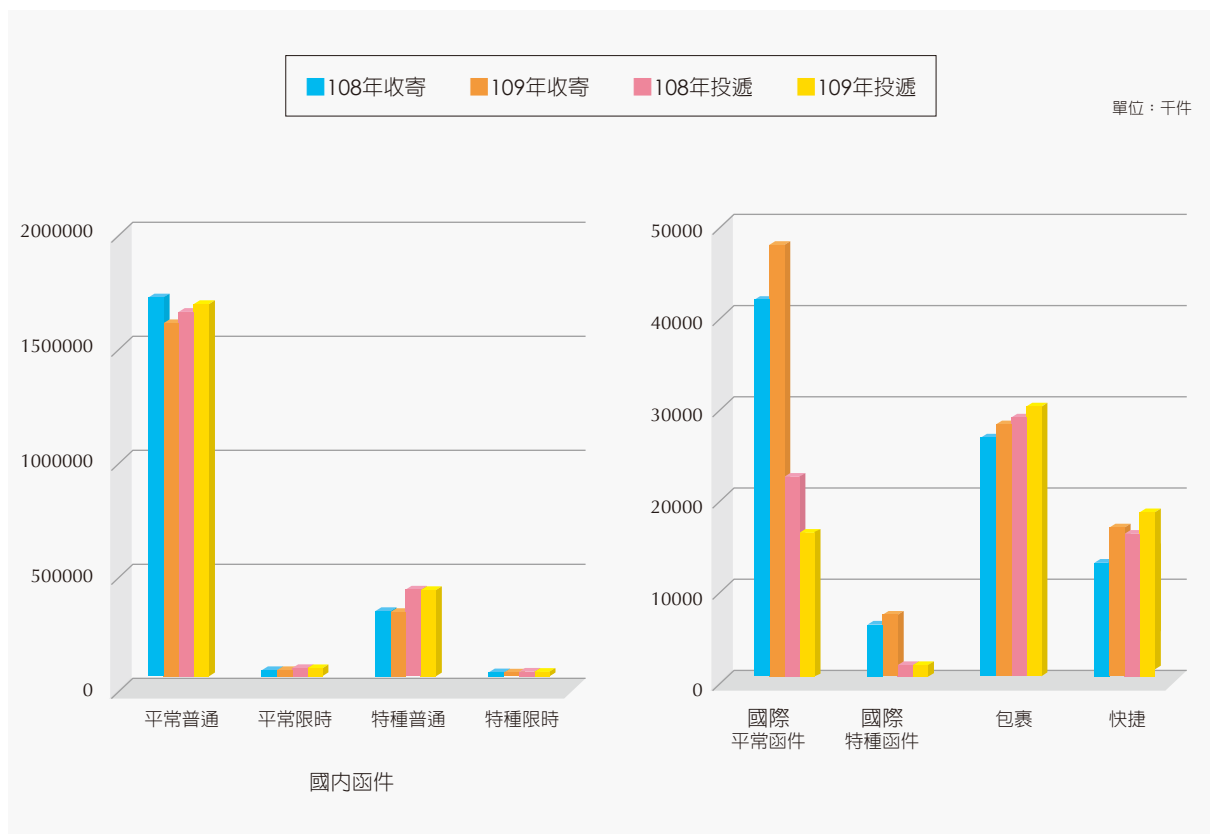
為配合海關邊境監管政策並強化臺灣貨物承攬業者競爭力，本公司建置貨物明細資料 e 化傳輸系統，提供國內物流業者與關務署間溝通平臺及管道，協助業者簡化貨轉郵申報流程及降低報單成本，使臺灣貨轉郵海轉空成本大幅降低，擴大物流相關產業商機。109 年度營運量約 4,073 噸，營運值約 10 億 6,645 萬元，分別較上年度增加 49% 及 95%。

108 年及 109 年收寄及投遞各類郵件量統計表

單位：千件

郵 件 種 類			收 寄		投 遞	
			108 年	109 年	108 年	109 年
國內函件	平 常	普通	1,648,002	1,535,638	1,584,992	1,619,407
		限時	26,693	26,675	36,047	35,076
	特 種	普通	284,273	279,523	377,588	375,357
		限時	17,576	16,517	20,286	19,259
	小 計		1,976,544	1,858,353	2,018,913	2,049,099
國際函件	平 常		40,926	46,905	21,674	15,615
	特 種		5,600	6,717	1,226	1,214
	小 計		46,526	53,622	22,900	16,829
包 裹	國 內		25,284	26,435	27,494	28,661
	國 際		662	927	596	626
	小 計		25,946	27,362	28,090	29,287
快 捷	國 內		10,877	14,460	13,202	15,691
	國 際		1,487	1,726	2,294	2,149
	小 計		12,364	16,186	15,496	17,840
總 計			2,061,380	1,955,523	2,085,399	2,113,055

108 年及 109 年收寄及投遞各類郵件量統計圖



7、郵件運送

(1) 國內郵運

為達到迅速、安全、普遍、準確、低廉的郵運目標，國內郵運在規劃及實施作業上，充分利用各類公民營交通工具及民間運輸資源，並配合郵政自有的運輸工具及設備，建構成結合公路、鐵路、水路、航空等長達 11 萬 3,733 公里（截至 109 年底止）的郵路，成為一遍布臺、澎、金、馬的綿密郵運網路。

(2) 國際郵運

臺灣位居海島，與國外互通郵件，以利用航空郵路與輪船（水陸）郵路為主。國際郵路以臺灣為起點，延伸至世界各地，郵路通往終點，就是與我國直接互換國際郵件總包的國外互換局。截至 109 年底止，航空郵路（含快捷郵路）及水陸郵路分別長達 120 萬 3,635 公里及 59 萬 1,116 公里。

郵路里程比較表

單位：公里

種類	108 年度	109 年度	增減%
一、陸路	108,537	107,983	-0.12%
1. 高鐵	345	345	0%
2. 鐵路	已停辦	已停辦	已停辦
3. 公路	17,918	17,918	0%
4. 其它	90,275	89,720	-0.14%
二、水陸	592,629	592,629	0%
1. 國內	1,513	1,513	0%
2. 國際	591,116	591,116	0%
三、航空	1,207,872	1,207,872	0%
1. 國內	4,237	4,237	0%
2. 國際	1,203,635	1,203,635	0%

(二) 儲金業務—大眾帳戶

郵政儲金種類含存簿儲金、定期儲金及劃撥儲金，旨在利用郵政機構普及之特性，服務全國國民，配合政府鼓勵國民節約及儲蓄，匯集游資，協助國家重大建設及穩定金融市場。基於多年來穩健經營，雖歷經金融風暴、經濟不景氣、產業及資金外流等因素衝擊，郵政儲金之存款戶數及結存金額仍居國內金融機構之冠。未來仍將廣續推展薪資存款、網路郵局、e 動郵局、網路 ATM、VISA 金融卡及行動支付等業務，以提升存簿儲金占有率，另配合金融科技發展，規劃開辦新種業務，以提升競爭力及提供多元之服務。

郵政劃撥儲金是我國金融業中最特殊之一種業務，具有存、提、撥、匯款功能，劃撥存款單以影像處理並提供 e 化服務，提高作業時效；更提供特戶存款媒體回送資料，以節省客戶人工銷帳作業。劃撥儲金能辦理各項轉帳業務，亦可申領支票，具有活期存款功能。未來將廣續推廣網路、自動櫃員機、媒體轉帳代收付等付款通路，便利客戶收付款項，並持續配合政府金融數位化政策，提供民眾便利且安全之各項行動支付及電子支付服務。

截至 109 年底止，各種儲金總結存金額計新臺幣 6 兆 4,181 億餘元，較上年度成長 2.20%；儲戶總計 3,644 萬餘戶，較上年度增加 0.16%，平均每戶結存金額 17 萬餘元。

1、109 年開辦新種業務：

(1) 提供感應式郵政 VISA 金融卡支付捷運車資服務：

為提升郵政 VISA 金融卡多元支付功能，自 109 年 1 月 16 日起，儲戶得持感應式 VISA 金融卡進出高雄捷運及桃園捷運閘門，以感應方式支付車資。

(2) 提供開放銀行第一階段公開資訊查詢服務：

為提供多通路顧客服務，自 109 年 3 月 24 日起，介接財金資訊股份有限公司所建置之「開放應用程式介面管理平台」(Open API 管理平台)，透過應用程式介面共通標準，將本公司金融資訊上架於該平台提供合作業者串接。首波合作業者為睿元國際股份有限公司，於麻布記帳 (MoneyBook) APP 提供客戶查詢「臺幣活 / 定期存款類產品資訊」及「外匯匯率」公開資訊。

(3) 試辦自動櫃員機「台灣 PAY QR Code 提款」服務：

為加強便民服務及提升郵政公司 ATM 使用率，自 109 年 7 月 7 日起，各金融機構「雲支付」持卡人可於臺北北門郵局等 7 局之 ATM，使用「台灣行動支付」APP「ATM 提款」項下之「掃碼提款」功能進行提款。

(4) 發行 VISA 票證金融卡：

為便利用郵客戶更多元支付並擴增郵政卡片使用範圍，於 109 年 11 月 24 日發行首張 VISA 票證金融卡，結合 VISA 金融卡及悠遊卡功能，除 VISA 金融卡原有功能外，客戶可使用悠遊卡搭乘大眾交通工具及進行小額消費，當悠遊卡內餘額不足時並啟動自動儲值功能。

(5) 持續建置數位化郵局：

109 年新增桃園中央大學及臺南成功大學郵局等 2 處數位郵局示範局，截至 109 年止，已於臺北、板橋、臺中、高雄、桃園及臺南共設置 9 處數位郵局示範郵局，建置預約取號及預填表單系統，並設置自動櫃員機、補摺機、智慧物流箱 (iBox)、郵購 e 指通 (ecpost) 等自助服務區。

2、改善作業流程：

整合 e 動郵局及郵保鑰 APP 交易驗證作業：為提供儲戶更便捷之用郵體驗，自 109 年 12 月 23 日起，簡化現行設備綁定方式，儲戶無須透過郵保鑰、可直接透過 e 動郵局 APP 驗證相關交易，減少 APP 切換、提升操作流程品質。

3、增加便民服務

(1) 持續新增電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務合作業者：

自 109 年 3 月 24 日起，新增與愛金卡公司合作，截至 109 年 12 月底止已與街口支付、Line Pay Money、支付連、橘子支付、歐付寶及愛金卡合作，提供多元支付場域。

(2) 存簿儲金存、提款免填單據服務：

自 109 年 3 月 28 日起，於全國營業據點提供儲戶辦理存簿儲金存、提款免填單據服務，節省儲戶書寫時間，提升顧客滿意度。截至 109 年 12 月止，相關存、提款交易合計 128 萬 3,151 件。

- (3) 新增 e 動郵局及網路 ATM 轉帳交易附言功能：
為加強便民服務，自 109 年 4 月 28 日起，於 e 動郵局及網路 ATM 轉帳交易新增「附言」功能，提供儲戶於交易時輸入附言資訊供自己存查，或提供相關轉帳資訊予對方。
- (4) 新增 e 動郵局登入頁快捷功能：
依用戶使用行為數據分析，自 109 年 6 月起，於 e 動郵局 APP 登入資產總覽頁面新增最常用之快捷功能鍵 (含「未登摺明細」、「轉帳」、「繳費」及「無卡提款」服務)，提供儲戶更快速的操作流程。
- (5) 於實體 ATM 新增「重設網路郵局使用者代號及網路密碼」服務：
自 109 年 7 月 7 日起，於實體 ATM 新增「重設網路郵局使用者代號及網路密碼」服務，提供儲戶忘記代號或密碼時，除得於臨櫃或網路 ATM 辦理外，亦得於實體 ATM 辦理重設。
- (6) 預約服務新增服務項目：
為縮短客戶臨櫃等待及填寫單據時間，自 109 年 7 月 11 日起，網路郵局及 e 動郵局新增「預約晶片金融卡即時發卡」、「預約 VISA 金融卡即時發卡」及「預約跨行約定轉帳帳號」服務項目，儲戶可事前預約並能線上直接填寫帳號資訊，於約定時間臨櫃即能立刻辦理。
- (7) 臨櫃發放及兌付紙本振興三倍券服務：
配合政府振興經濟刺激消費政策，全臺 1,299 間郵局自 109 年 7 月 15 日起至 109 年 12 月 31 日止，辦理臨櫃發放紙本振興三倍券服務，並自 109 年 7 月 23 日起至 110 年 3 月 31 日止，受理兌付。截至 109 年 12 月底止，合計發放 1,068 萬 5,623 件、兌付共計 1,326 萬 2,158 張，金額 42 億 29 萬 8,100 元。
- (8) 數位振興三倍券：
配合政府發放振興三倍券，提供郵政 VISA 金融卡及郵政金融卡掃碼交易 (台灣 Pay) 數位綁定服務，並加碼現金回饋，供儲戶多元選擇支付工具及擴大刺激經濟活動。
- (9) 加入國發會數位服務個人化 (MyData) 平臺：
配合智慧政府行動方案政策，自 109 年 7 月 31 日起，於國家發展委員會數位服務個人化 (MyData) 平臺提供儲戶查詢或下載「存簿儲金交易明細資料 (3 個月內)」服務。儲戶使用自然人憑證或臺灣行動身分識別驗證成功後，即可查詢及下載資料。
- (10) ATM 轉帳簡訊通知服務：
自 109 年 8 月 18 日起，儲戶辦理「實體 ATM」轉帳業務，單筆金額達 3 萬元 (含) 以上時，新增即時發送簡訊通知或電子郵件服務。另儲戶可以利用網路郵局免登錄方式，並透過手機一次性密碼 (OTP) 簡訊進行身分驗證後，設定取消或開啓本通知服務。
- (11) 提供英文版本存簿、定期、劃撥立帳申請書：
提供郵政存簿儲金立帳申請書 (自 109 年 3 月 28 日起)、郵政定期儲金立帳申請書 (自 109 年 11 月 14 日起) 及劃撥立帳申請書 (自 109 年 12 月 15 日起) 英文版本，俾利外籍人士辦理開戶作業。

(12) 提供 e 動郵局更改手機號碼及電子信箱服務：

因應新世代用戶使用行動設備習慣，自 109 年 12 月 23 日起，除原有網路郵局、網路 ATM 及臨櫃申辦方式外，新增於「e 動郵局」APP 提供增修手機號碼及電子信箱功能。

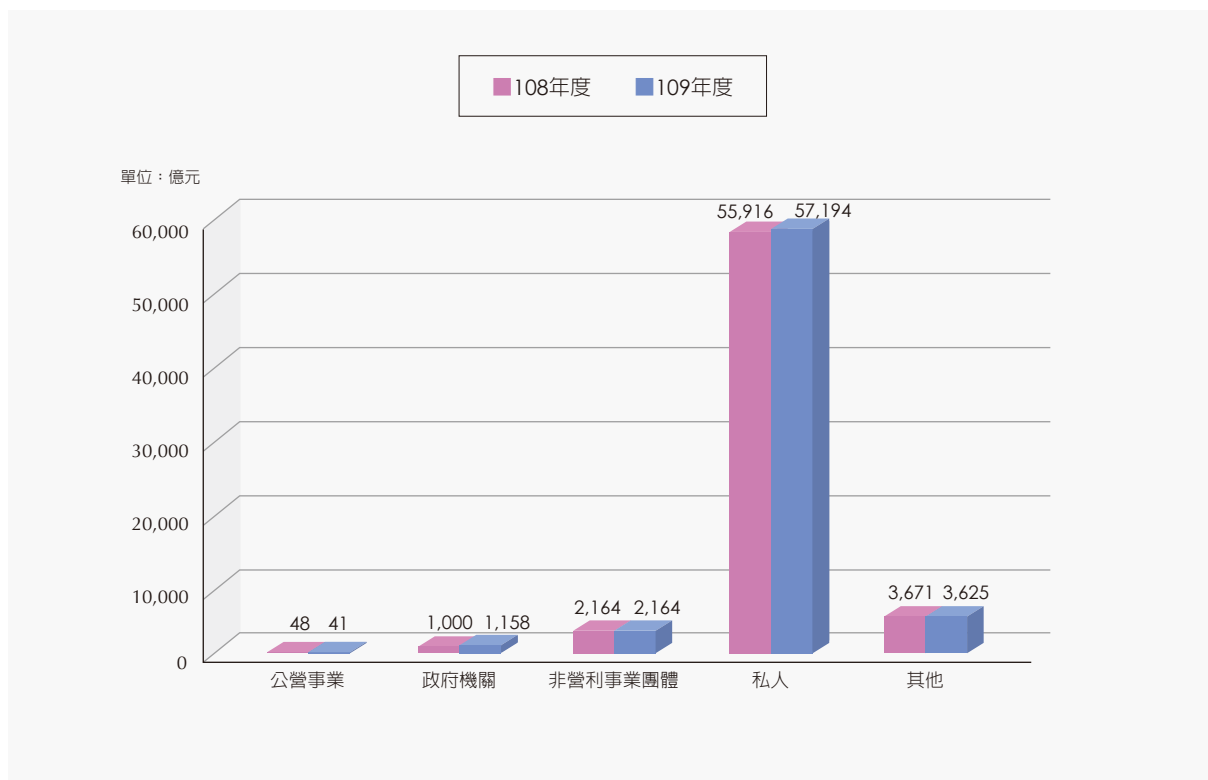
(13) 為便利民衆匯款，持續增加跨行通匯經辦局，截至 109 年底止，共開辦 1,263 局。

各類郵政儲金業務量

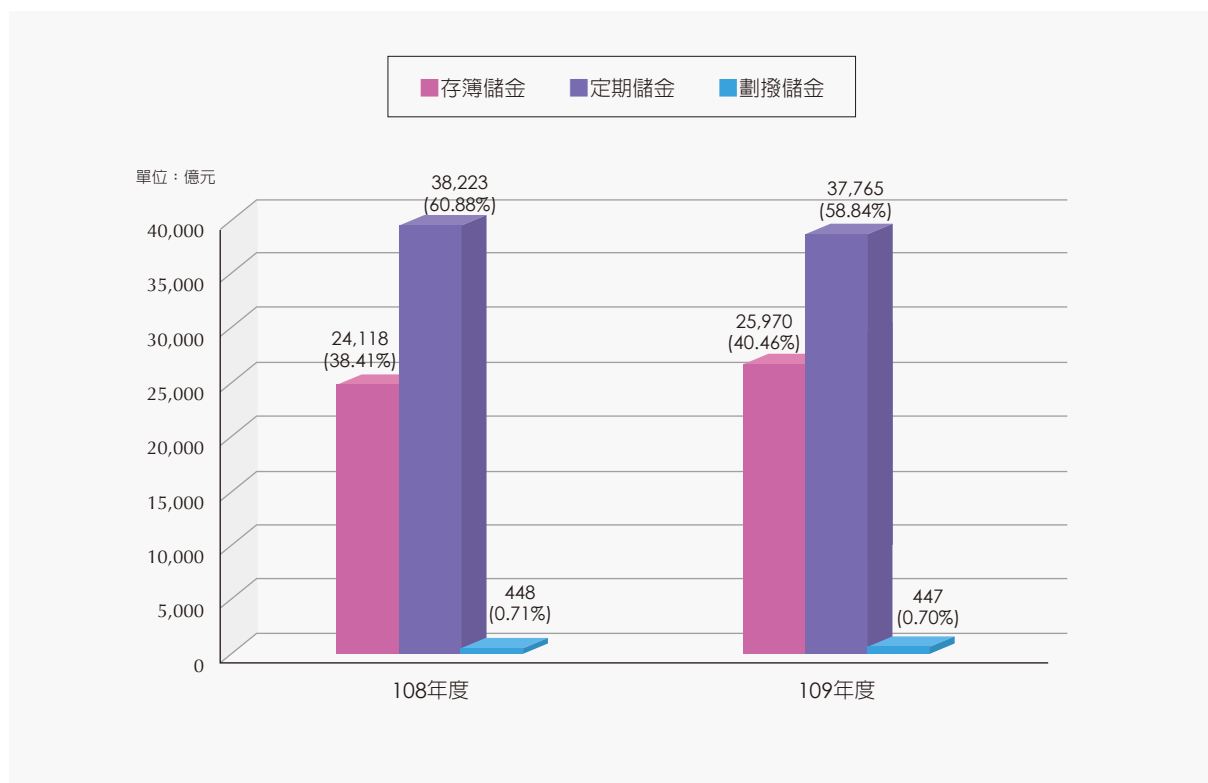
金額單位：新臺幣百萬元

類 別	存款次數		提款次數		戶 數		結存金額	
	108 年	109 年	108 年	109 年	108 年	109 年	108 年	109 年
存簿儲金	282,912,968	297,889,160	409,430,570	421,780,233	28,545,279	28,778,976	2,411,809	2,597,006
定期儲金	7,347,454	7,131,641	43,761,000	42,847,825	6,264,117	6,106,740	3,823,355	3,776,532
劃撥儲金	46,220,222	54,346,837	12,976,803	13,288,256	1,574,797	1,563,752	44,784	44,645
合 計	336,480,644	359,367,638	466,168,373	477,916,314	36,384,193	36,449,468	6,279,948	6,418,183

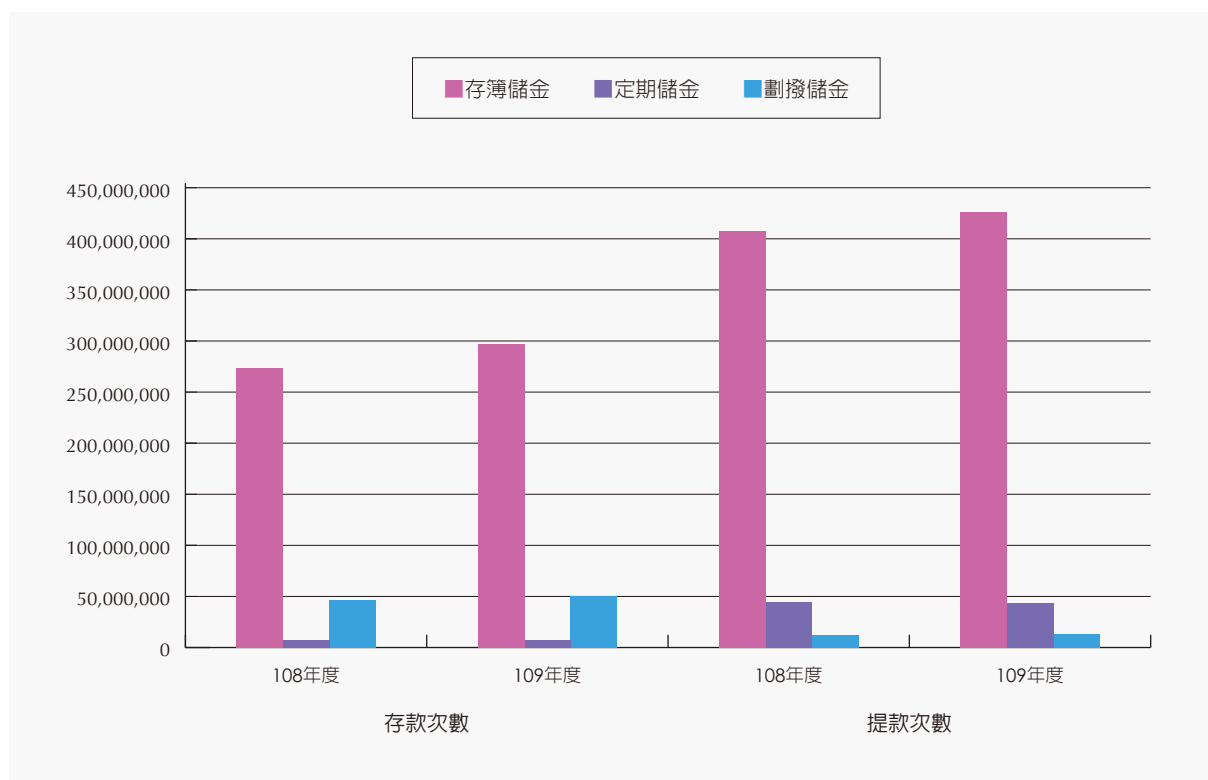
108、109 年度存款客戶結構比較圖



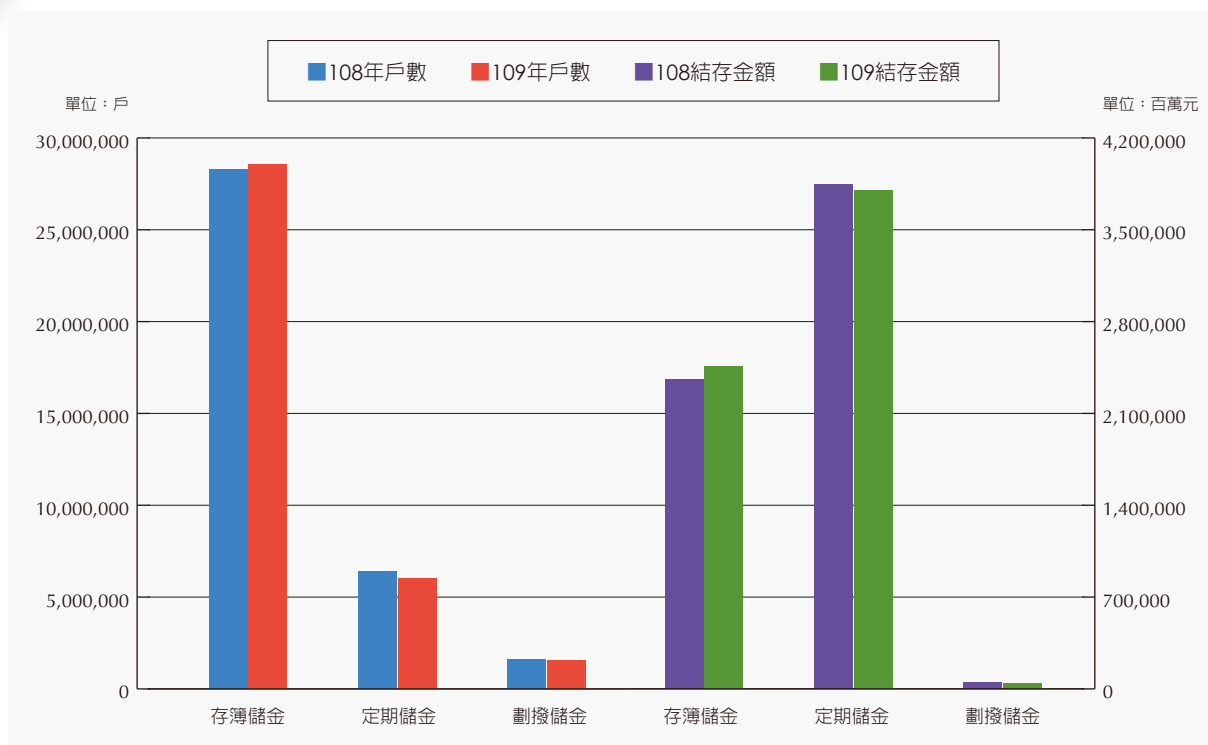
108、109 年度存款業務結構比較表



108、109 年各類郵政儲金存 / 提款次數



108、109 年度各類郵政儲金戶數與結存金額



(三) 匯兌業務—通匯全球

郵政匯兌業務具有資金流通、活絡社會金融的功能，以遍及全國各地之連線網路提供便捷之匯款功能。現行國內匯兌有：郵政匯票、入戶匯款、電傳送現、郵政禮券及跨行通匯等業務；國際匯兌有：國際郵政匯票、國際匯出（入）匯款、買賣外幣現鈔及買回美金旅行支票。截至 109 年底止，共有 255 處郵局提供含外幣買賣等各項國際匯兌業務服務，並擇臺灣桃園國際機場等 28 處風景區或區域性之郵局專辦買賣外幣現鈔及美金旅行支票業務。

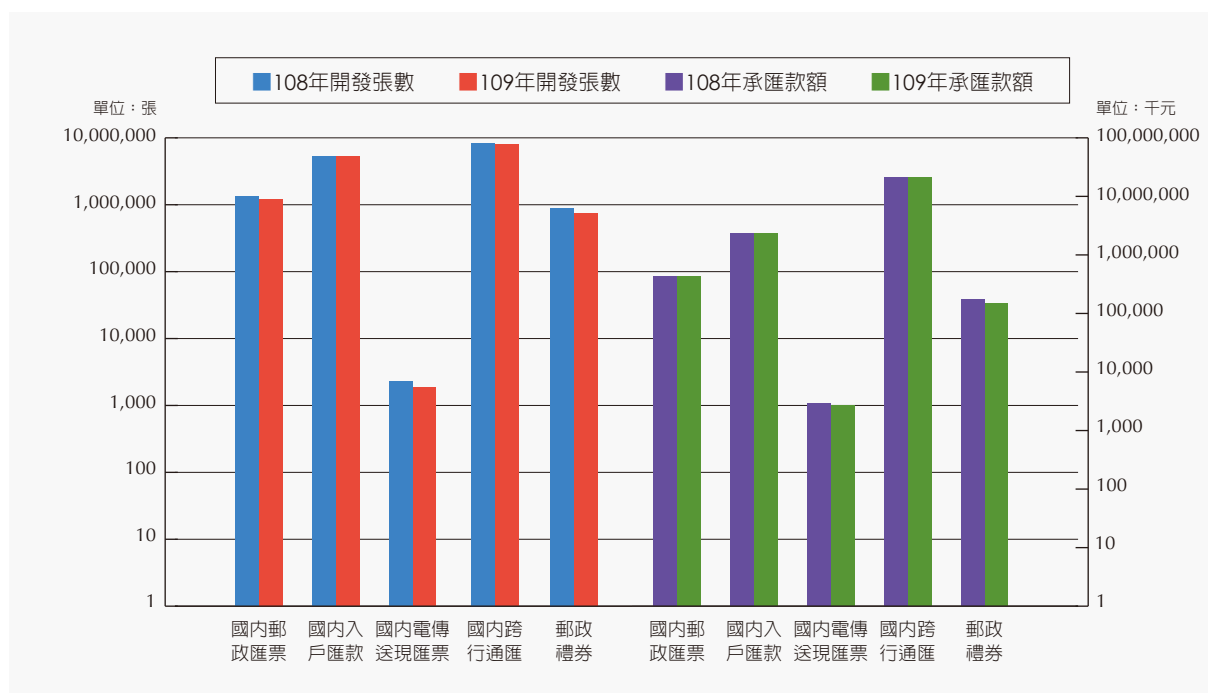
109 年度承匯款額為新臺幣 1 兆 6,360 億餘元，較上年度減少 0.31%；開發張數 1,494 萬餘張，較上年度減少 7.61%。

各類匯款承匯張數及款額

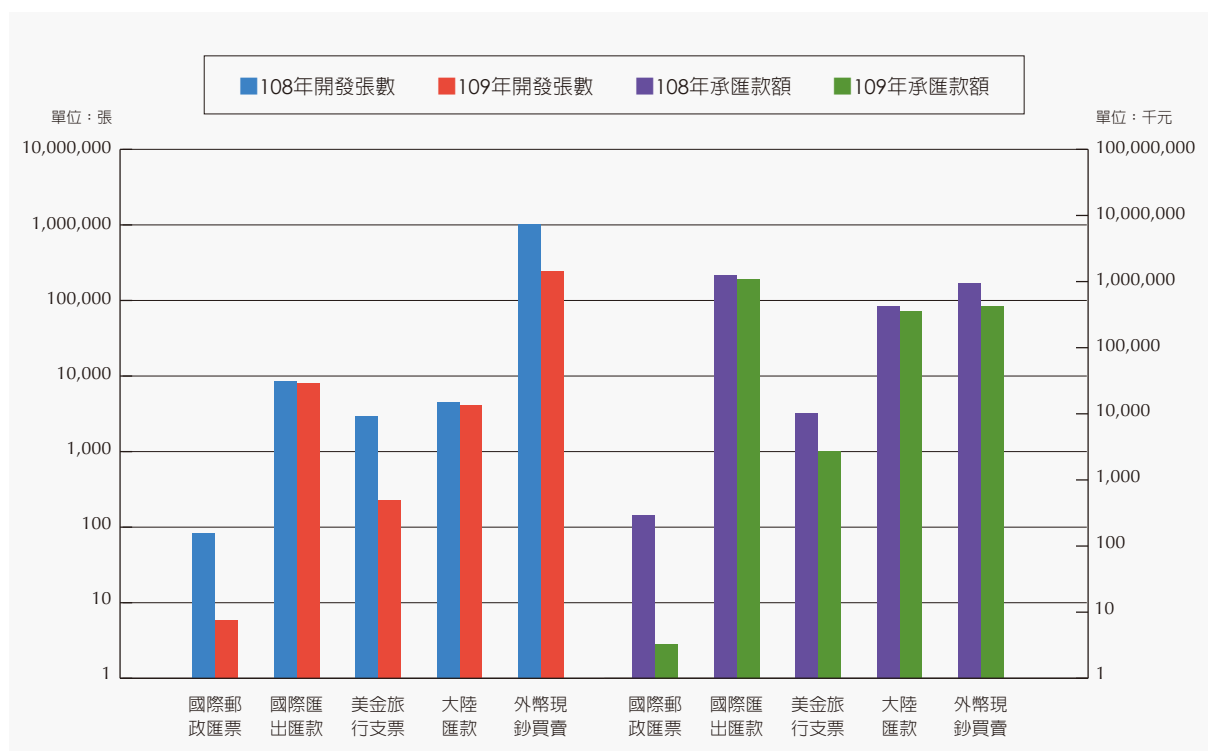
單位：新臺幣千元

類別	開發張數		承匯款額	
	108 年	109 年	108 年	109 年
國內郵政匯票	1,221,697	1,188,602	10,637,170	10,622,283
國內入戶匯款	4,820,140	4,804,603	92,655,285	85,853,914
國內電傳送現匯票	1,843	1,694	22,568	21,474
國內跨行通匯	8,232,171	8,040,206	1,532,926,555	1,535,910,025
郵政禮券	841,628	672,544	1,842,500	1,459,625
國際郵政匯票	71	6	373	3
國際匯出匯款	8,088	7,436	1,812,718	1,617,228
美金旅行支票	2,440	274	14,747	2,839
大陸匯款	3,954	3,242	349,462	280,244
外幣現鈔買賣	1,041,754	229,701	925,846	238,971
合計	16,173,786	14,948,308	1,641,187,224	1,636,006,606

108、109 年度國內匯款承匯張數及款額



108、109 年度國際匯款承匯張數及款額



(四) 簡易人壽保險業務—最佳保障

郵政簡易人壽保險成立之宗旨在提供國民基本經濟保障，藉由遍布全國各地之郵政據點，便利全民投保，增進社會福祉，由於具免體檢、投保手續簡便之特色，深得一般民衆之喜愛與信賴。

民國 24 年中華郵政開辦簡易壽險業務時，當時之政府期勉簡易壽險之創辦能在「政府專管，不在牟利；郵政經辦，簡便穩固；安家防老，免除憂慮」概念下積極推廣，亦代表簡易人壽具有普惠民生之具體意義及社會公益之政策性使命。鑑此，中華郵政推廣簡易保險，即本著「溥益民生」精神，發揮簡易壽險之社會安全效益，以共同協助建構健全之社會安全網。

自民國 92 年郵政改制公司以來，郵政簡易人壽保險一直積極爭取有利的業務經營空間，充分運用資訊科技，開發多樣化商品，提供全方位服務，以滿足客戶需求。未來將不斷進用及培訓專業人才，秉持「以客為尊、提供誠信效率的服務」之核心價值，提供保戶最優質的服務，成為全民信賴的郵政公司。

1、業務特色

(1) 商品種類

郵政簡易壽險包括生存保險、死亡保險及生死合險，並得以附約方式經營健康保險及傷害保險，凡中華民國國民皆得為簡易人壽保險之被保險人。

(2) 免體檢

郵政簡易壽險被保險人免體檢，惟被保險人和要保人須就要保書書面詢問事項善盡誠實告知義務，以利保險人之核保選擇。

(3) 保險金額

郵政簡易壽險同一被保險人累計保險金額總額最高為新台幣 600 萬元。

(4) 保險費支付

除另有規定者外，繳費方法分年繳、半年繳、季繳、月繳 4 種。首、續期保險費一律利用郵政存簿或劃撥帳戶轉帳方式繳納，可享受 1% 轉帳折扣優惠。

2、109 年新保險商品：

(1) 109 年 7 月 1 日發售「郵政簡易人壽樂活 168 保險」

- 16 歲至 55 歲皆可投保。
- 繳費期間 6 年、10 年，於契約有效期間每屆滿 3 年之保單週年日可領取生存保險金，達 78 歲保單週年日領回滿期保險金。
- 最低投保金額新台幣 10 萬元；最高投保金額新台幣 200 萬元。

(2) 109 年 7 月 1 日發售「郵政簡易人壽郵幸福保險」

- 投保年齡：(男性)16 歲至 45 歲；(女性)16 歲至 50 歲。
- 繳費期間 15 年，於契約有效期間屆滿 3、6、9、12 之保單週年日可領取生存保險金，期滿領回滿期保險金。
- 最低投保金額新臺幣 10 萬元；最高投保金額新臺幣 250 萬元。

(3) 109 年 11 月 2 日推出「郵政簡易人壽常富 123 保險」

- 投保年齡：(男性)16 歲至 60 歲；(女性)16 歲至 65 歲。
- 繳費期間 12 年，繳費期間每屆滿 3 年之保單週年日可領取生存保險金，達 80 歲保單週年日領回滿期保險金。
- 最低投保金額新台幣 10 萬元；最高投保金額新台幣 200 萬元。

3、新契約

109 年度郵政壽險新契約件數為 21 萬 7,654 件，保額為 625 億 9,592 萬元，初年度保費收入為 164 億 134 萬元。

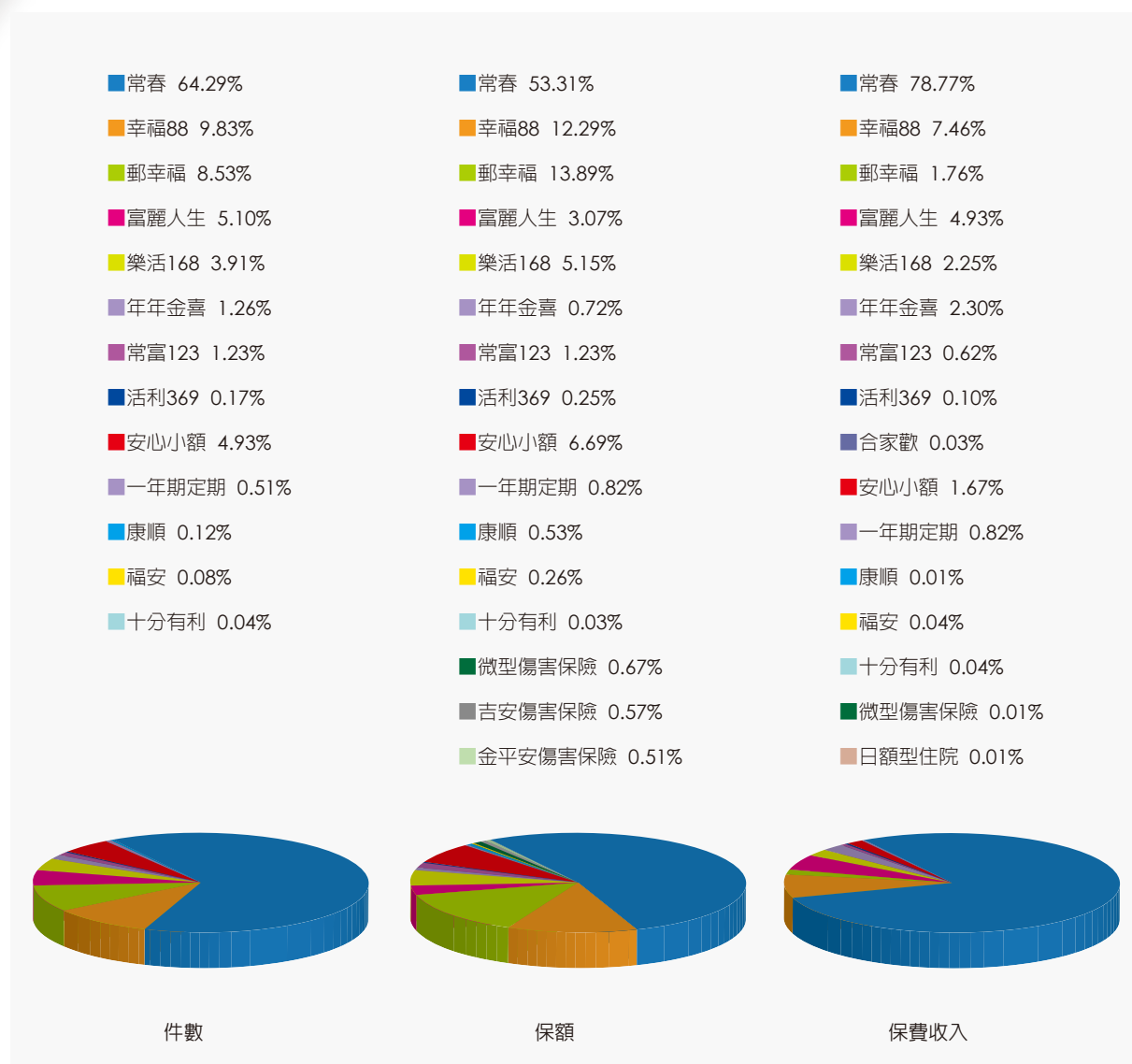
新契約投保種類狀況

保額、保費收入單位：新臺幣千元

保 險 種 類		件 數	百分比	保 額	百分比	初年度保費收入	百分比
總 計		217,654	100.00	62,595,916	100.00	16,401,340	100.00
生 死 合 險	常春增額還本保險	139,937	64.29	33,367,969	53.31	12,919,982	78.77
	幸福 88 保險	21,396	9.83	7,694,363	12.29	1,224,100	7.46
	郵幸福保險	18,567	8.53	8,696,857	13.89	289,114	1.76
	富麗人生增額保險	11,110	5.10	1,922,580	3.07	807,798	4.93
	樂活 168 保險	8,506	3.91	3,221,760	5.15	368,206	2.25
	年年金喜還本終身保險	2,733	1.26	451,810	0.72	377,032	2.30
	常富 123 保險	2,685	1.23	1,022,659	1.64	101,268	0.62
	活利 369 利率變動型保險	368	0.17	157,840	0.25	16,445	0.10
	合家歡增額保險	0	0.00	0	0.00	5,690	0.03
	安心小額終身壽險	10,725	4.93	4,189,442	6.69	273,271	1.67
死 亡 險	一年期定期壽險	1,098	0.51	260,110	0.42	617	0.00
	康順定期壽險	259	0.12	331,609	0.53	1,368	0.01
	福安終身壽險	177	0.08	161,910	0.26	6,726	0.04
	十分有利增額終身壽險	93	0.04	18,680	0.03	6,471	0.04
	微型傷害保險附約	965	—	421,350	0.67	1,153	0.01
傷 害 險	吉安傷害保險附約	742	—	359,050	0.57	297	0.00
	金平安傷害保險附約	698	—	317,240	0.51	338	0.00
健康險	日額型住院醫療費用保險附約	579	—	687	0.00	1,464	0.01

備註：傷害險及健康險係以附約方式發售，故件數不計入總件數。

新契約投保種類占率



4、有效契約

109 年度郵政壽險有效契約件數為 218 萬 4,668 件，保額為 7,130 億 7,198 萬元，保費收入 1,185 億 242 萬元。

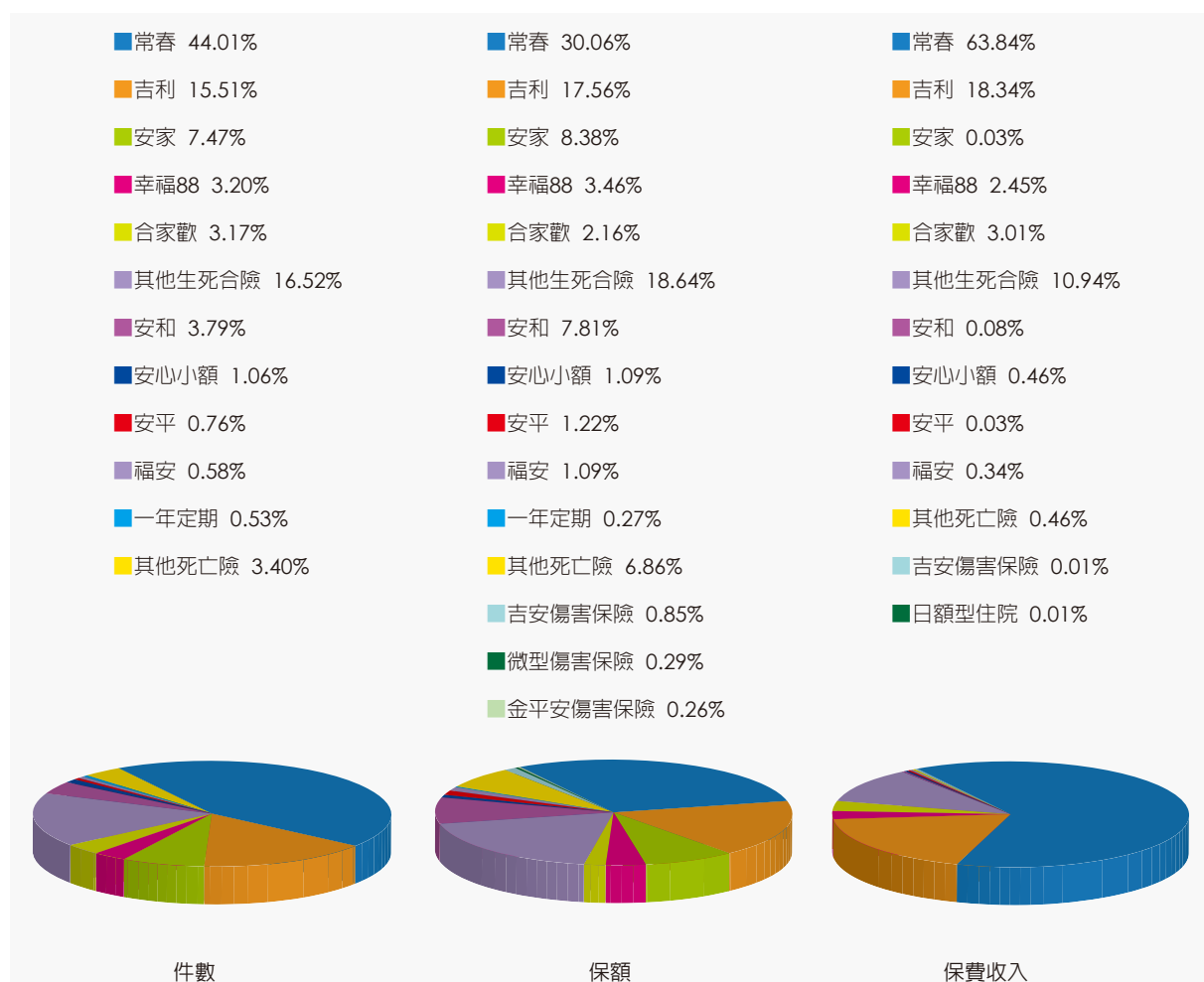
有效契約投保種類狀況

保額、保費收入單位：新臺幣千元

保 險 種 類		件 數	百分比	保 額	百分比	保費收入	百分比
總 計		2,184,668	100.00	713,071,976	100.00	118,502,415	100.00
生死合險	常春增額還本保險	961,535	44.01	214,318,354	30.06	75,656,591	63.84
	六年期吉利保險	338,879	15.51	125,233,148	17.56	21,727,706	18.34
	安家定期還本終身壽險	163,259	7.47	59,763,522	8.38	36,113	0.03
	幸福 88 保險	69,812	3.20	24,675,423	3.46	2,904,799	2.45
	合家歡增額保險	69,356	3.17	15,378,359	2.16	3,570,720	3.01
	其他生死合險	360,840	16.52	132,903,878	18.64	12,963,125	10.94
	死亡險	安和終身保險	82,765	3.79	55,656,482	7.81	92,049
安心小額終身壽險		23,089	1.06	7,807,260	1.09	540,180	0.46
安平二倍保障終身壽險		16,706	0.76	8,698,078	1.22	35,284	0.03
福安終身壽險		12,692	0.58	7,806,889	1.09	398,057	0.34
一年定期壽險		11,507	0.53	1,898,260	0.27	5,047	0.00
其他死亡險		74,228	3.40	48,924,692	6.86	548,372	0.46
傷害險	吉安傷害保險附約	13,731	—	6,059,378	0.85	5,544	0.01
	微型傷害保險附約	6,497	—	2,093,440	0.29	1,153	0.00
	金平安傷害保險附約	4,089	—	1,849,809	0.26	2,249	0.00
健康險	日額型住院醫療費用保險附約	4,092	—	5,004	0.00	15,426	0.01

備註：傷害險及健康險係以附約方式發售，故件數不計入總件數。

有效契約投保種類占率



5、保險給付

(1) 滿期給付

109 度滿期給付件數為 25 萬 6,285 件，保額為 996 億 7,572 萬元。

(2) 理賠給付

109 年度理賠給付件數為 6,671 件，保額為 25 億 603 萬元。

(3) 終止給付

109 年度終止件數為 3 萬 2,358 件，保額為 77 億 885 萬元。

6、保單借款

要保人繳付保險費達一年以上且契約有效者，得在保單價值準備金額內申請借款，滿足個人融資需求。本項業務手續簡便，要保人除臨櫃外，亦可利用郵政自動櫃員機或網路 ATM 上網辦理該項業務，以獲得更簡便迅速之服務。

109 年度保單借款結存件數為 9 萬 2,292 件，借款餘額 131 億 2,520 萬元。

7、不動產抵押借款

郵政壽險不動產抵押借款業務於 86 年開辦，申貸資格不限於保戶，凡合於貸款條件者均可申貸，承作區域除馬祖地區以外，遍及全國，目前除 19 個房貸經辦局承辦外，另設置 202 個代收表件局，受理申辦。

109 年度不動產抵押借款結存件數為 1 萬 3,435 件，借款餘額為 307 億 5,259 萬元。

8、歷年經營概況

歷年業務概況（一）

單位：件；新臺幣百萬元

年 度	105	106	107	108	109
新契約件數	316,850	228,854	228,543	251,780	217,654
增減率 %	-13.50	-27.77	-0.14	10.17	-13.55
新契約保額	103,935	52,630	54,645	62,060	62,596
增減率 %	-15.32	-49.36	3.83	13.57	0.86
有效契約件數	2,584,655	2,465,069	2,308,467	2,269,987	2,184,668
增減率 %	-3.02	-4.63	-6.35	-1.67	-3.76
有效契約保額	980,605	903,916	813,179	765,461	713,072
增減率 %	-2.05	-7.82	-10.04	-5.87	-6.84
保費收入	146,161	143,779	133,672	127,794	118,502
增減率 %	-3.11	-1.63	-7.03	-4.40	-7.27

備註：增減率以上年度為基期。

歷年業務概況（二）

單位：件；新臺幣百萬元

年 度	105	106	107	108	109
保險給付件數	383,380	338,188	375,461	282,118	295,314
增減率 %	15.38	-11.79	11.02	-24.86	4.68
滿期	336,073	291,855	331,993	241,778	256,285
增減率 %	16.90	-13.16	13.75	-27.17	6.00
理賠	5,703	5,804	6,276	6,549	6,671
增減率 %	9.97	1.77	8.13	4.35	1.86
終止	41,604	40,529	37,192	33,791	32,358
增減率 %	5.08	-2.58	-8.23	-9.14	-4.24
保險給付保額	114,505	120,699	138,360	104,162	109,891
增減率 %	-6.40	5.41	14.63	-24.72	5.50
滿期	98,639	105,669	125,413	92,750	99,676
增減率 %	-7.81	7.13	18.68	-26.04	7.47
理賠	2,287	2,321	2,480	2,520	2,506
增減率 %	6.73	1.49	6.86	1.61	-0.55
終止	13,579	12,709	10,467	8,892	7,709
增減率 %	2.85	-6.40	-17.64	-15.05	-13.31

備註：增減率以上年度為基期。

（五）集郵業務—益智怡情

集郵業務是郵政公司重點經營業務之一，為擴大服務集郵顧客、提升集郵風氣，實踐企業社會責任，推動下列各項措施，並獎勵各局積極推展集郵業務，109 年度集郵收入達 6 億 2,566 萬元。

1、發行新郵票品及集郵周邊商品：

- (1) 109 年度共發行郵票 18 套，其中紀念郵票 1 套、特種郵票 16 套及常用郵票 1 套，其中 109 年 1 月 3 日發行「蘇花改全線通車郵票」，以誌此一國家重大交通建設竣工通車；109 年 5 月 20 日發行「第十五任總統副總統就職紀念郵票」，以當代美學觀點傳遞綻放、民主、就位及方向等意涵；109 年 6 月 20 日發行「天象郵票」，以日環食、彗星、日全食、月全食為設計主題，提升民衆對天文現象的認識；109 年 7 月 21 日發行「防疫郵票」1 套 2 枚，兩枚郵票採橫聯刷設計，中間另加「團結防疫，戰勝病毒」、「Taiwan Can Help」之過橋，宣導並響應「嚴重特殊傳染性肺炎」政府防疫措施；109 年 11 月 11 日發行「清徐揚日月合璧五星聯珠圖古畫郵票（上輯）」以故宮博物院典藏之畫作為主題，採聯刷方式印製，以闡揚我國古畫之美。本年度另發行年度郵票冊精裝本、活頁本及郵票目錄各 1 款、郵摺 5 款、郵票專冊 2 款、郵票原圖明信片 9 款及「新年郵票（109 年版）」印刷全張郵品 1 款等供售。此外，配合業務需要，發行直式及橫式國內掛號信封各 1 款、直式及橫式國內平信信封各 1 款、母親節明信片 1 款、福牛賀年卡 2 款、郵資票 1 套及新年明信片 1 套 2 張，請參閱第 208～218 頁，附錄二、三及四。

(2) 開發集郵周邊商品：

為期商品多元化開發，帶動集郵業務發展，製售心花樣瓷杯、心花樣杯盤組、總統就職紀念黃金鑄錠、總統就職紀念金銀鑄錠珍藏組、總統就職紀念銀鑄錠、心花樣湯碗 2 款、郵票展示框 4 款、羽眾不同護腕 2 款、掬香絹扇、浪漫藤花絲巾、福牛黃金鑄錠、福牛銀鑄錠 2 款、福牛銀鑄錠珍藏版、福牛高浮雕銅章、福牛金鑄錠·銀鑄錠·銅章典藏組、中華郵政民國 110 年月曆、中華郵政民國 110 年筆記本、HELLO KITTY 幸福保溫瓶 2 款、HELLO KITTY 暖心燜燒罐、HELLO KITTY 優郵提袋 2 款、HELLO KITTY 傳情卡片、HELLO KITTY 悠郵造型貼、HELLO KITTY 寄情留言貼等共 31 款集郵商品；另授權各局自行開發集郵商品共 174 項。

2、辦理各項集郵業務促銷活動：

(1) 辦理「108 郵票冊刮獎促銷回饋活動」：

於 109 年 1 月 3 日至 5 月 31 日舉辦，活動期間內凡購買 108 年郵票冊（精裝本或活頁本）1 冊即贈送刮刮卡 1 張，獎項有 LG 55 型 OLED 4K HDR 智慧連網電視、喜迎財鼠金鑄錠·銀鑄錠·銅章典藏組、DAIKIN 大金閃流光觸媒空氣清淨機、Panasonic 奈米水離子吹風機及多款精美集郵票（商）品等，共有 29,421 個中獎機會。

(2) 辦理「109 郵票選美活動」：

於 109 年 2 月 10 日至 3 月 13 日舉辦，民衆透過明信片、網路、Facebook 粉絲專頁及 LINE ON AIR 等方式參與投票，總投票數共獲得 125 萬 5,841 票，最美郵票前 3 名依序為「東沙環礁國家公園郵票：東沙珊瑚礁」、「寶島風情郵票－花蓮縣：花東縱谷油菜花海」、「寶島風情郵票－花蓮縣：七星潭」。

3、推廣集郵活動：

(1) 辦理「蘇花改全線通車郵票」發行典禮：

本公司為誌蘇花改竣工通車，並彰顯國家重大交通建設成果，於 109 年 1 月 3 日發行「蘇花改全線通車郵票」1 套 2 枚，並於同日上午 10 時在郵政博物館 10 樓舉辦郵票發行典禮。為饗郵迷，郵政博物館亦配合於 1 樓設置臨時郵局，提供民衆實寄郵品及銷蓋戳服務，並銷售相關集郵票商品。

(2) 辦理「防疫郵票」發行典禮：

國內嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情趨緩，全民團結抗疫有成，為向防疫人員致敬，本公司於 109 年 7 月 21 日發行「防疫郵票」同日下午 3 時 30 分，在郵政博物館 10 樓舉辦郵票發行典禮。活動由本公司董事長吳宏謀主持，行政院院長蘇貞昌、政務委員唐鳳、交通部部長林佳龍、中央流行疫情指揮中心指揮官陳時中偕同防疫相關成員、經濟部政務次長曾文生、本公司總經理江瑞堂與防疫國家隊代表及多位貴賓共同為郵票揭幕。臺北郵局亦配合於當日上午 10 時至下午 5 時於郵政博物館 1 樓設置臨時郵局，提供銷蓋臨時郵局戳服務，並銷售集郵票商品、防疫明信片、限量郵摺與發行典禮紀念卡，服務用郵民衆。

(3) 支援集郵團體參加國內外集郵活動：

支援各地郵會及其他團體辦理郵展及集郵宣傳活動計 60 次。

(4) 各項推展集郵向下扎根活動：

i. 109 年度於各級學校成立「集郵教室」計 192 班，學員 4,603 人。

ii. 於 109 年 10 月 27 日舉辦「最佳集郵作品比賽」活動評選，鼓勵「集郵教室」學童製作 4 頁「小小郵藝」及 16 頁「一框郵集」作品參賽。參賽作品計有「小小郵藝」75 件及「一框郵集」32 部，取材豐富多元。

iii. 輔導高中（職）及大專院校辦理集郵社團，至今共計成立 33 個集郵社團。

(5) 辦理郵政博物館展覽及活動：

郵政博物館設立之目的在於郵政文物之蒐集、典藏、研究及展示，藉以傳承郵政使命、發揚郵政文化，提供民眾認識郵政、欣賞郵票之場所。109 年雖受新冠肺炎疫情影響，仍辦理 10 項郵（特）展、12 場集郵講座，共吸引 10 萬 82 人次入館參觀；郵政營收（含票品銷售及場地租借）達 473 萬 2,320 元；另提供展品與外界協辦展覽、參與社區活動各 2 場。

i. 舉辦郵（特）展，推廣集郵及美學

· 本館 4 場：「2020 鼠年生肖郵票集錦」、「藝起童趣－童趣郵票特展」、「呈祥獻瑞－敬老郵展」及「Happy 牛 Year－生肖郵票特展」。

· 臺北館 5 場：「山林野趣郵票特展」、「美哉建築郵票特展」、「汪汪毛寶貝郵票特展」、「悠游之樂－海洋生物郵票特展」及「絕妙好瓷郵票特展」。

· 國立蘭陽博物館 1 場：「郵傳・郵藝映蘭陽郵票展」。

ii. 辦理「郵博譚郵」講座 12 場，提升集郵風氣

為促進郵學交流、增長郵友郵識，於每月第三週之星期六與中華集郵團體聯合會共同辦理「郵博譚郵」講座，邀請集郵或郵學專家介紹郵品、郵識，分享集郵樂趣，12 場講座計有 564 位集郵愛好者到場聆聽。

iii. 銷售票品及提供場地租借，增裕營收

為推展集郵及社會教育文化事業，除於 1 樓營業櫃臺銷售集郵票、商品，並提供 2 樓視聽室、6 樓特展室及 10 樓禮堂、會議室供外界租借。109 年因新冠肺炎疫情，影響場地租借及參觀券之營業收益，租金收入 155 萬 2,460 元，票、商品銷售收入 317 萬 9,860 元，總營收達 473 萬 2,320 元。

iv. 提供展品與外界協辦展覽

· 國立自然科學博物館 1 場：「郵說昆蟲特展」。

· 新北市坪林茶業博物館 1 場：「茶山學特展」。

v. 參與社區活動，提升郵政能見度

· 109 年 6 月 25 日至 26 日，配合中華文化總會舉辦之「2020 城南有意思」春日晒書市集活動，規劃晒書、寫信及彩繪郵票等多項趣味活動，帶動親子及年輕族群進一步認識郵政博物館。

- 109 年 12 月 12 日至 13 日，配合臺北市中正區龍福里辦公室舉辦之「2020 牯嶺街書香創意市集」嘉年華會，規劃書寫時光信等多項親子互動遊戲，以寓教於樂的方式，發揮郵政博物館社會教育功能。

(六) 代理業務—包羅萬象

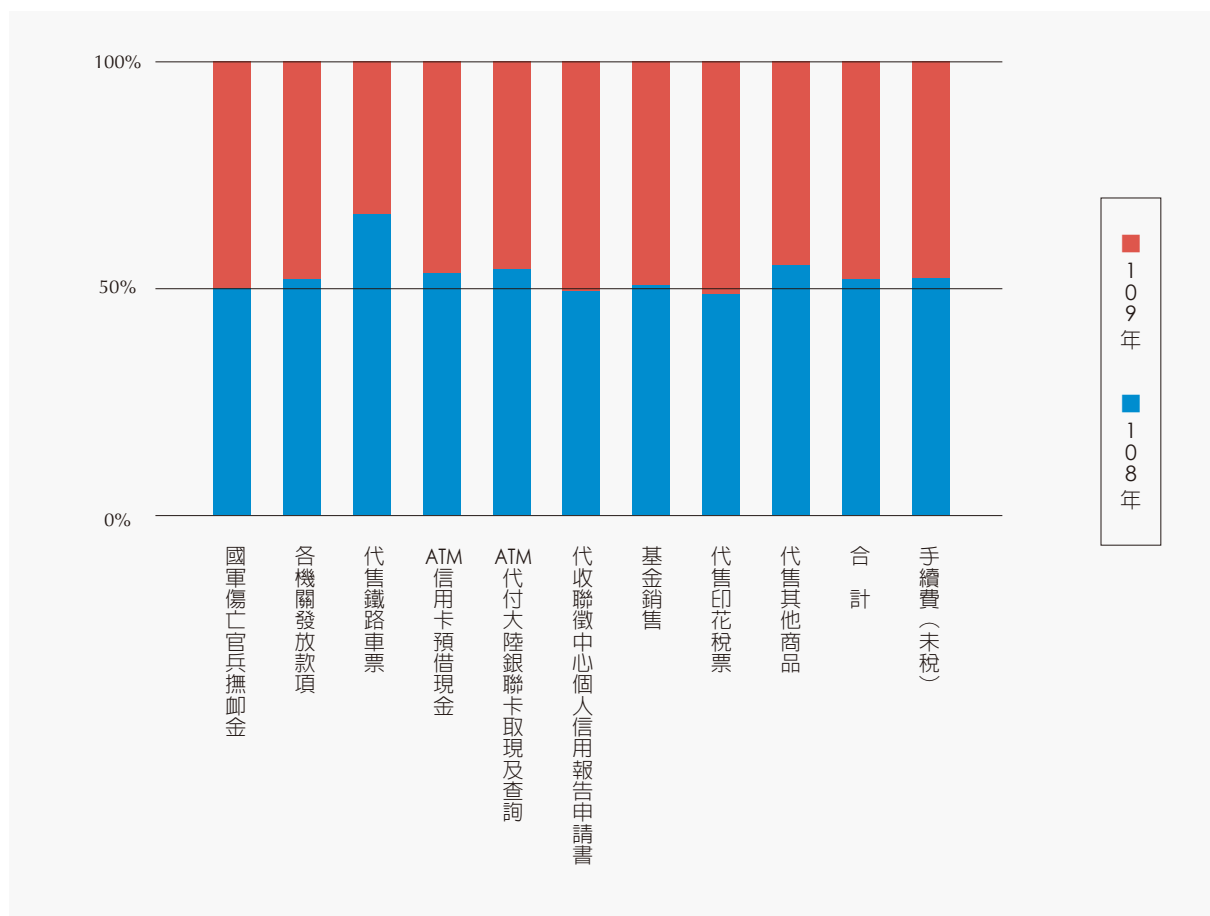
- 1、依據郵政法第 5 條第 7 款規定，本公司開辦代售商品業務；已開辦代售商品種類包括印花稅票、防癆紀念票、簡章、網路帳號及電話卡、儲值卡、門票及住宿券、光碟商品、服飾及飾品、紀念幣及紀念金銀條塊、美容商品、保健食品、保健飲（油）品、酒類、米、3C 電器用品、藝術禮品、禮券、年節伴手禮、生活用品、有機食品及書籍等 21 類。
- 2、持續推動「i 郵購」，整合郵政物流及配送業務，109 年度累計加盟店家數為 2,269 家，累計上架商品數逾 16 萬餘項。為型塑郵政電商平臺特色，開闢「關懷農產行銷專區」、「臺灣農特產品館專區」及「公益關懷專區」，以協助小農、微型企業拓展商品行銷通路。
- 3、為服務廣大儲戶多元理財之需求，截至 109 年底為止，累計開辦基金銷售局數為 961 局，共計銷售 131 檔國內基金。
- 4、開放各級郵局辦理代收代驗財團法人金融聯合徵信中心「個人信用報告」及「金融機構債權人清冊」申請書業務。

代理業務（不含公債、國軍退役俸金）業務量

單位：新臺幣萬元

項 目	108 年	109 年	增減百分比
國軍傷亡官兵撫卹金	105,675	104,320	-1.28%
各機關發放款項	2,172	2,017	-7.14%
代售鐵路車票	1,181	620	-47.50%
ATM 信用卡預借現金	35,722	30,208	-15.44%
ATM 代付大陸銀聯卡取現及查詢	313,393	246,422	-21.37%
代收聯徵中心個人信用報告申請書	133	135	1.50%
基金銷售	38,421	35,087	-8.68%
代售印花稅票	101,984	107,506	5.41%
代售其他商品	18,143	13,170	-27.41%
合 計	616,824	539,485	-12.54%
手續費（未稅）	6,609	5,757	-12.89%

108、109 年度各類代理業務量比較圖



(七) 資產營運—活化資產

本公司經管之房地資產供郵政、儲匯、壽險等業務使用。依據郵政法第 5 條第 6 款規定，本公司得經營「郵政資產之營運」；復依財政部訂定之「強化國有財產管理及運用效益方案」規定，經管不動產在不違背事業目的或原定用途或營利事業項目前提下，各等郵局及各郵件處理中心已檢討所轄房地之實際使用情形，並將節餘場地妥適運用或以收益方式提供他人使用，俾增裕收入，充分運用郵政資源，提升資產報酬率。

109 年度為強化郵政公司房地資產運用，積極辦理節餘空間之資產活化，以提高資產使用效益，辦理情形如下：

1、資產出租

(1) 房地資產之出租項目如下：

- i. 重新檢討並合理調整工作場所配置，出租節餘空間。
- ii. 營業場所出租櫃位、攤位，提供行銷展示服務。
- iii. 提供行動電話業者租用局屋屋頂架設基地台。
- iv. 規劃於局屋內、外牆面（或空間）辦理廣告出租業務。
- v. 其他：會議室、禮堂、停車場、訓練教室等辦理出租。

- (2) 各等郵局及臺北郵件處理中心全面清查所管自有房地使用現況，針對使用效益偏低或有節餘場地尚未利用者，擬訂短、中、長期改善及運用計畫，據以執行資產活化方案。
- (3) 109 年實際稅後租金收入 2 億 8,418 萬元，較 108 年之 2 億 7,983 萬元增加 435 萬元，成長 1.55%。

2、資產開發

參與都市更新辦理情形如下：

- (1) 參與私辦都市更新事業計畫 3 案。
- (2) 參與公辦都市更新事業計畫 1 案。
- (3) 自辦都市更新事業計畫 1 案。

3、持續辦理老舊局屋拆除改建，以提升服務品質及房地運用效益

- (1) 郵政公司之房地資產，如位於人口密集、生活機能強、工商發達之都會區、具發展潛力區域或觀光勝地之老舊局屋與待建基地，持續改建為新穎美觀郵政局屋以提升服務品質。
- (2) 因應經營型態轉變，評估各等郵局及臺北郵件處理中心房地實際營業狀況及發展潛力，調整營業空間規劃，以郵政公司住宅、商業區用地之老舊房地，興（改）建為多目標使用或綜合商業大樓，以提升房地資產活化與運用成效。

4、塑造優質企業形象

- (1) 推廣示範郵局美化營業局所，提供明亮、舒適、便民之用郵環境，提升民衆用郵品質，截至 109 年底共建置 31 處。
- (2) 配合政府推動再生能源政策，建置局屋屋頂太陽光電發電系統，截至 109 年底全區共建置 60 處，容量為 2,286KW。
- (3) 提供郵政節餘局屋協助長照機構發展，如南港郵局地上 3-5 樓出租衛生福利部所轄基隆醫院設置綜合式長照機構、豐原蘆葫墩郵局 3 樓出租臺中市銀髮族健康促進協會設置日照中心等。
- (4) 本公司房地經由內政部邀集各地方政府共選用 4 處，參與興辦社會住宅。

5、其他推展資產活化事項

- (1) 本公司成立「房地資產營運督導小組」及頒定「各等郵局（中心）房地資產營運獎勵要點」，以統籌規劃、協助並獎勵各局辦理房地資產活化事宜。109 年度已召開 1 次督導小組會議，促進各局（中心）辦理資產活化業務並協助解決問題。
- (2) 資產活化會議紀錄、簡報，以及訓練教材內容、規定、報表等資料，上傳內部資訊網供各局（中心）分享瀏覽。
- (3) 每年辦理房地資產運用訓練、不動產投資專題講座，由資產活化績效良好單位派員講授，分享資產活化成功案例與經驗。

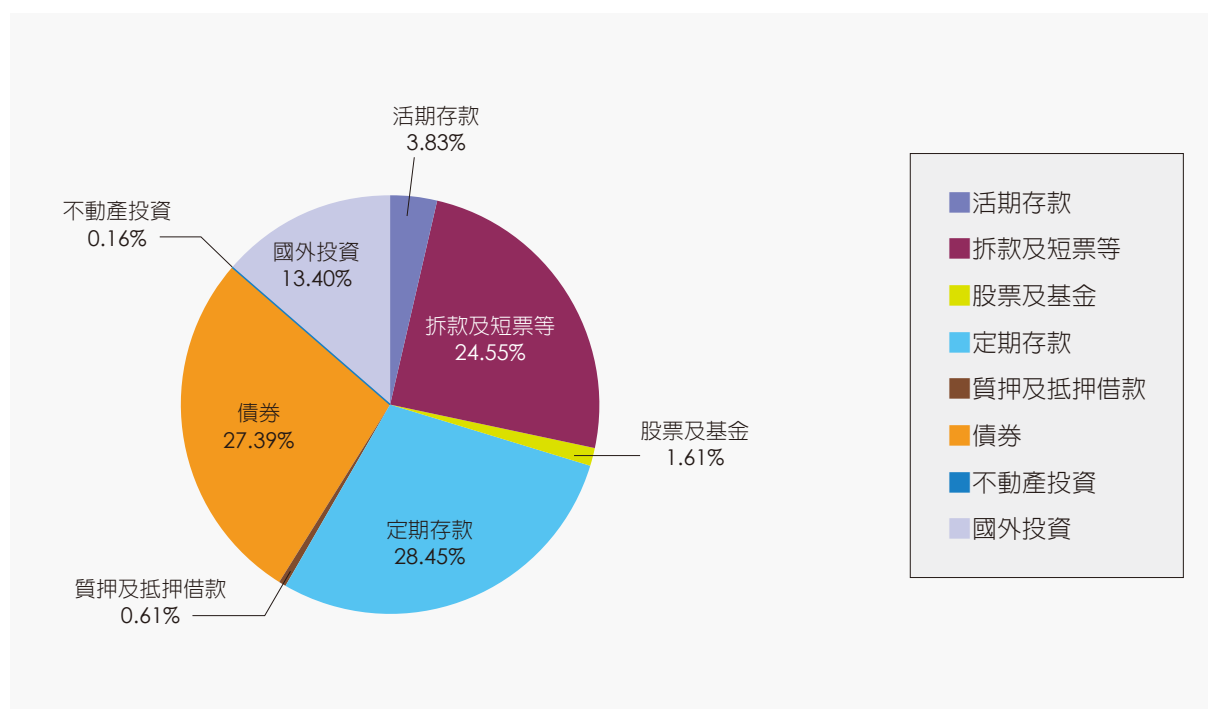
（八）資金運用—支援國家建設

郵政資金匯集民間游資，聚沙成塔，規模日趨龐大。所吸收資金之運用悉依「郵政儲金匯兌法」第 18 條及「簡易人壽保險法」第 27 條之規定辦理。除部分轉存中央銀行外，另運用於公民營銀行存款、國外投資、購買債券、票券、股票、定期存單及壽險保單質押借款、不動產抵押借款或不動產投資，亦配合政府政策，提供中長期資金專案運用於支援國家重大建設及民間投資計畫，以促進國家經濟建設發展。

郵政資金（含儲匯資金及壽險資金）運用金額，截至 109 年底為止，共計新臺幣 7 兆 2,353 億元，其運用情形如下：

- 1、活期存款（含提存央行存款準備金及各等郵局週轉金）：2,769 億元，占總資金 3.83%。
- 2、定期存款（含定期儲蓄存款）：2 兆 585 億元，占總資金 28.45%。
- 3、同業拆款及短期票券等：1 兆 7,767 億元，占總資金 24.55%。
- 4、債券（含公債、公司債、金融債券）：1 兆 9,818 億元，占總資金 27.39%。
- 5、國外投資：9,693 億元，占總資金 13.40%。
- 6、股票及基金（包括委外投資）：1,165 億元，占總資金 1.61%。
- 7、定期存單及壽險保單質押借款、不動產抵押借款：442 億元，占總資金 0.61%。
- 8、不動產投資：114 億元，占總資金 0.16%。

郵政資金運用情形



截至 109 年底為止，提供郵政資金 1 兆 6,126 億餘元，配合辦理政府重大建設及民間投資專案融資，詳情如下：

項 目	撥款金額 / 億元	備 註
政府重大建設及民間投資計畫專案	9,748	配合國發會「中長期資金運用策劃及推動小組」辦理
協助中小企業紮根專案貸款	1,339	配合經濟部中小企業處辦理
輔助人民首次購屋貸款	1,057	配合內政部營建署辦理
生產事業及中小企業專案融資貸款	727	配合中央銀行辦理
無自用住宅民眾首次購屋貸款	2,715	同上
921 地震災區民眾重建家園融資貸款	515	同上
921 地震災區學校、醫事機構、寺廟教堂重建修復專案融資貸款	25	同上

(九) 業務研發概況

- 1、109 年度研究成果：請參閱第 9 頁，營業報告書之一、109 年度營業成果（四）研究發展狀況。
- 2、110 年度研究計畫項目一覽表

研究計畫名稱	研究經費（千元）	計畫性質
導入人工智慧技術處理郵件研究案	1,300	行政政策
國內包裹、快捷郵件成本委外研究案	1,000	行政政策
郵政電商業務之地方創生策略研究	600	行政政策
區塊鏈在郵政金融生態圈之研究與應用	1,400	行政政策

(十) 110 年度業務發展計畫：

110 年度業務發展計畫：請參閱第 9 頁，營業報告書之二、110 年度營業計畫概要。

二、從業員工資料

年 度		108 年度	109 年度	當年度截至 110 年 1 月 20 日
員工人數	職員	14,351	14,250	14,246
	工員	9,879	9,838	9,821
	約僱人員	1,805	1,782	1,770
	合計	26,035	25,870	25,837
	平均年歲	45.7	45.8	45.6
平均服務年資		17.1	17.0	16.8
學歷分布比率 (半日制人員未折半計)	博士	9	9	9
	碩士	1,296	1,335	1,361
	大學（專）	17,000	17,197	17,226
	高中	7,555	7,186	7,108
	高中以下	645	598	587
員工取得與郵政業務相關專業證照人次		3,706	4,236	243
109 年度員工進修訓練	一、實體訓練：舉辦新進人員、主管人員、專業人員、業務技能、電腦、專題演講等訓練共 873 班、受訓員工 50,833 人次。 二、數位學習：員工線上學習時數總計 885,559.5 小時。			
109 年度志工服務	各等郵局及郵件處理中心運用志工人數計 4,151 人，服務時數計 1,429,432.2 小時。			



(一) 預算員額

本公司奉核定 109 年度預算員額總數 27,496 人 (含正式職員 14,800 人、正式工員 10,896 人、臨時工員 1,800 人) 。

(二) 委託民間業者辦理部分業務

為撙節用人費，廣續辦理非核心業務委託外包，將部分工作如郵件運輸、郵件處理、郵務窗口、掛號函件招領、郵政代辦所等業務委外辦理。

(三) 人力結構

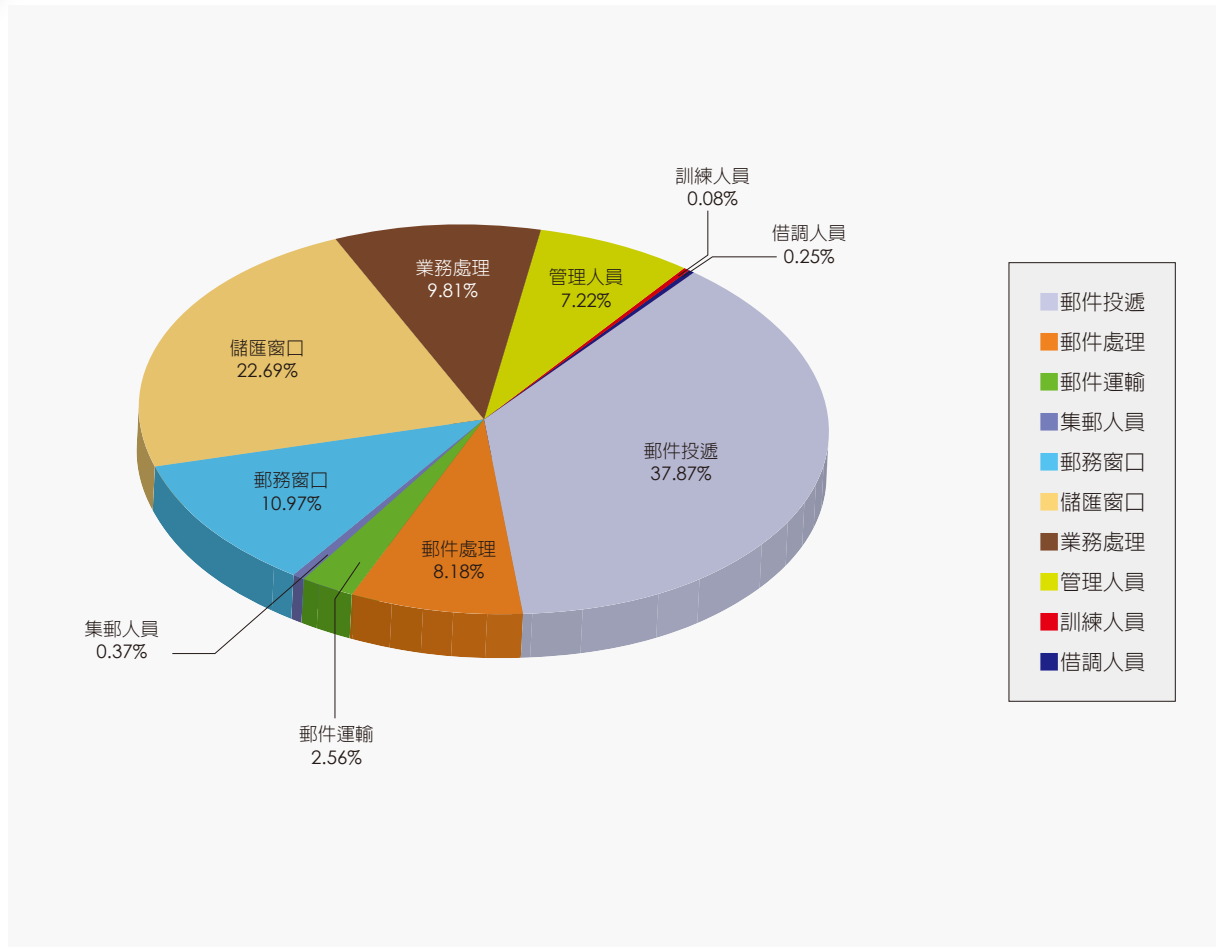
截至 109 年 12 月 31 日止，郵政員工包括董事長 1 人、總經理 1 人、轉調人員 9,931 人、職階人員 14,155 人、約僱人員 1,782 人，共 25,870 人；其中基層業務人員計 23,916 人，占 92.45%；管理人員計 1,869 人，占 7.22%；訓練人員 21 人，占 0.08%；借調人員 64 人，占 0.25%。顯示郵政人力結構，絕大部分員工擔任基層營業窗口及郵件部門工作，負責行政管理部門之人員極為精簡。

郵政各類工作人員分析表

109 年 12 月 31 日 單位：人

	總 計	百分比 %	總公司	各等郵局	郵件處理中心
總 計	25,870	100%	1,725	23,369	776
業務人員合計	23,916	92.45%	930	22,258	728
郵件投遞	9,796	37.87%	0	9,796	0
郵件處理	2,115	8.18%	0	1,635	480
郵件運輸	661	2.56%	14	399	248
集郵人員	97	0.37%	62	35	0
郵務窗口	2,839	10.97%	0	2,839	0
儲匯窗口	5,870	22.69%	0	5,870	0
業務處理	2,538	9.81%	854	1,684	0
管理人員	1,869	7.22%	739	1,083	47
訓練人員	21	0.08%	17	4	0
借調人員	64	0.25%	39	24	1

郵政各類工作人員分析圖



三、勞資關係

(一) 各項員工福利措施、退休制度與其實施情形，以及勞資間之協議與各項員工權益維護措施情形：

1、員工福利措施

- (1) 公司辦理之福利業務：體育文康活動、慶生會、休假補助、進修研習。
- (2) 職工福利委員會辦理之福利業務：三節及五一勞動節贈品代金、職工子女教育補助、職工結婚、生育及喪葬互助等。

2、退休制度

本公司按員工身分（公務員兼具勞工身分、純勞工身分）及進用日期之不同，分別適用「交通部郵電事業人員退休撫卹條例」、「中華郵政股份有限公司非資位現職人員退休撫卹辦法」、「勞動基準法」、「勞工退休金條例」、「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」、「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」等規定辦理員工之退休、資遣及撫卹，並妥善照顧退休人員。



3、勞資間之協議

為促進勞資關係和諧，根據勞動基準法第 83 條及勞資會議實施辦法之規定，每 3 個月至少舉辦 1 次勞資會議，並依法選舉及指派勞資雙方會議代表，以凝聚員工向心力，且依規定辦理員工之待遇、福利、退休、資遣及撫卹等勞資協商業務。

4、員工權益維護措施

本公司為明確規範勞資雙方權利義務，依據勞動基準法第 70 條規定訂立工作規則，並與中華郵政工會簽訂團體協約，俾供勞資雙方共同遵守。另為協調雙方關係，本公司每年召開 1 次業會合作協調會報（必要時得召開臨時會議），妥善處理員工權益問題；對於勞資會議及工會、會員建議案，及時適度答覆或處理。

（二）最近年度及截至年報刊印日止，因勞資糾紛所遭受之損失，並揭露目前與未來可能發生之估計金額及因應措施：無。

四、資訊設備

（一）資訊系統硬體、軟體配置

1、臺北電腦主中心主機系統

本公司臺北電腦主機機型為 IBM2828-V04，具有 4 個中央處理器，其處理速度為每秒 22 億 4,400 萬個指令，記憶體容量為 176GB，作業系統版本為 z/OS V2.1。依本公司作業及系統運作需求，負責處理 (1) 全區 1,299 個郵局之儲、匯、壽連線作業及批次作業，(2) 本公司郵務、會計等業務，(3) 財金公司間跨行業務介接系統及 (4) 提供各項業務系統測試使用。

2、臺中備援中心主機系統

臺中備援中心主機機型為 IBM8562-K02，具有 2 個中央處理器，其處理速度為每秒 6 億 4,500 萬個指令，記憶體容量為 288GB，作業系統版本為 z/OS V2.1。依本公司作業及系統運作需求，其系統切割與臺北電腦主中心主機有相對應之邏輯分區，俾於災變時啟動備援機制，維持本公司重要系統之持續運作能力。

3、開放系統部分

本公司開放系統集中運算環境為 3 層次架構，前端配置伺服器負責服務內、外用戶端，後端為儲存體虛擬化資源池，統一管理異質儲存體，儲存各系統之資料，提升管理儲存體資源效率，中間配置高階伺服器，統合各系統存取後端之資料。本環境 90% 系統建置於虛擬化平臺，於虛擬化平臺之應用系統及資料庫皆具備高可用度功能 (High Availability)，並可有效運用虛擬化平臺硬體資源，提升資源利用率。本環境亦提供大數據平臺，以因應大數據大量資料儲存並降低儲存成本及提供數據分析所需能量。未來配合林口 A7 物流園區遷移計畫，逐年引進新技術及虛擬化管理工具，以提升系統效能及作業效率並預作機房搬遷之準備。

4、維護

臺北電腦主中心、臺中備援中心及開放系統之軟硬體設備均委由專業廠商維護，維護工程師定期檢查設備運作狀況，防範於未然，以求硬體穩定運作，系統軟體亦定期進行更新，維持資通安全與高可用度。

(二) 緊急備援與安全防护措施

1、每年定期舉辦災害備援模擬演練，演練方式包括：

- (1) 每年 2 次模擬演練臺北主中心作業系統切換至臺中備援中心，確保當臺北主中心發生災變時，能迅速回復系統正常運作，持續提供各項業務正常營運。
- (2) 每年 2 次臺北主機系統同地備援復原演練，其目的為使系統相關人員熟練同地備援復原程序，並確認備份資料可用性，於臺北主中心發生局部災害時，能迅速回復系統正常運作。

2、本公司建有全區網路監控中心及資訊安全監控中心，全天候監控全區網路運作及內外部來路不明之可能入侵行為。

五、重要契約

(一) 業務合作：

名 稱	合作對象	履約日期	限制條件
109 年租賃總公司暨責任中心局網路設備	駿永資訊科技股份有限公司	109/07/31-114/10/31	無
109 年汰換儲金新開戶自動化作業暨印鑑比對系統窗口設備及 5 年維護	資拓宏宇國際股份有限公司	109/08/14-116/12/31	無
網路監管作業服務專案	驊宏資通股份有限公司	109/11/14-113/02/29	無
109 年郵遞使用電動機車 800 輛	豐展汽車股份有限公司	109/08/22-109/11/29	無
109 年汰換儲匯終端整合系統設備	資拓宏宇國際股份有限公司	109/09/12-109/12/31	無
i 郵箱 400 座櫃體設備（含 5 年維護）	華經資訊企業股份有限公司	109/09/01-115/03/31	無
中華郵政顧客服務中心營運管理	東州互聯網實業股份有限公司	109/09/01-111/08/31	無
郵政壽險業務接軌國際財務報導準則第 17 號保險合約系統及公司策略調整顧問服務	安永聯合會計師事務所	109/08/18-111/12/31	無
新一代 e 動郵局系統建置專案	中華電信股份有限公司數據通信分公司	109/12/19-112/12/31	無
109 年汰換整合郵務窗口系統設備	精聯電子股份有限公司	109/09/08-110/02/28	無
中華郵政公司與財團法人中華民國對外貿易發展協會策略聯盟合作備忘錄	財團法人中華民國對外貿易發展協會	109/01/01-109/12/31	無
中華郵政公司與臺北市進出口商業同業公會策略聯盟合作備忘錄	臺北市進出口商業同業公會	109/05/01-110/04/30	無
外匯匯款服務簡易契約	美國紐約梅隆銀行	起日：108.06.24 訖日：持續有效	無
加入 VISA 會員協議書	VISA 國際組織	起日：98.09.30 訖日：持續有效	無



(二) 勞務委外：

名 稱	得標廠商	起訖日期	限制條款
服務管理平台行動支付服務	臺灣行動支付股份有限公司	108/03/28-110/03/31	無
採購 e 動郵局金融憑證	臺灣網路認證股份有限公司	108/11/08-111/11/07	無
郵政媒體轉帳代收款自動轉帳付款授權書處理作業	天鵝創意行銷有限公司	109/01/01-109/12/31	無
郵政劃撥儲金存款單影像管理系統劃撥存款單補登工作	常來實業股份有限公司	109/09/01-110/08/31	無
三峽臺北大學郵局新建工程委託規劃設計、監造技術服務案	蔡孟哲建築師事務所	107/12/14-111/12/31	無
三重林口中正路郵局改建工程委託規劃設計、監造技術服務	周弘誠建築師事務所	108/04/25-112/12/31	無
桃園中壢郵局新建工程委託規劃設計、監造技術服務案	黃炯祥建築師事務所	108/08/13-112/12/31	無
宜蘭頭城郵局局屋新建工程委託規劃設計、監造技術服務案	盧俊廷建築師事務所	108/10/14-112/12/31	無
臺南麻豆郵局新建工程委託規劃設計、監造技術服務案	徐佳楨建築師事務所	108/11/25-111/12/31	無
基隆郵局新建工程委託規劃設計、監造技術服務案	陳昆豐建築師事務所	109/11/20-115/12/31	無

(三) 工程委外：

名 稱	得標廠商	起訖日期	限制條款
臺中嶺東郵局新建水電空調設備工程	宏屋企業有限公司	108/01/11-110/01/31	無
苗栗頭份郵局新建工程	晉達營造有限公司	108/06/04-110/07/15	無
郵政資訊中心新建工程	榮金營造工程股份有限公司	108/10/01-111/04/06	無
嘉義太保郵局改建工程	欣暘營造有限公司	109/07/09-110/09/30	無
苗栗頭份郵局新建水電空調設備工程	九建工程股份有限公司	109/06/30-110/08/29	無
臺南佳里佳里興郵局新建工程	茂田營造有限公司	109/07/22-110/07/31	無
豐原站前大樓新建工程	麗明營造股份有限公司	109/04/20-112/10/13	無
臺南灣裡郵局新建工程	開登營造股份有限公司	109/12/10-111/03/01	無
彰化光復路郵局新建工程	昌吉營造有限公司	109/12/04-112/04/30	無
北臺灣郵件作業中心及訓練中心新建工程	三星營造股份有限公司	109/10/30-113/03/15	無
名間大庄郵局新建工程	永德營造股份有限公司	110/02/08-111/03/31	無