

伍

履行企業社會責任

- 41 一、推動公司治理
- 41 二、維護社會公益
- 43 三、發展永續環境
- 44 四、保障客戶權益
- 46 五、落實員工關懷
- 47 六、加強資訊揭露及其他

一、推動公司治理

- (一) 本公司管理階層的管理哲學係「以客為尊，致力於可靠、親切、效率、創新的企業文化，追求與社會同步邁進」，配合政府政策，釐訂公司年度事業計畫，並衡酌環境變遷，定期檢討公司業務政策及執行績效，適時調整經營策略與管理方式。
- (二) 定期召開部門管理會議，每二週由董事長主持高階主管會議、按月舉行業務會報及各處（室）工作會議、按季召開擴大業務會報，以加強管理階層與營業主管間之互動，並為制定決策與貫徹執行之依據。
- (三) 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。
- (四) 董事、監察人 109 年參加社團法人中華公司治理協會、財團法人台灣金融研訓院、財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會、財政部、安侯聯合會計師事務所及本公司自辦之公司治理課程，共計 79 人次。
- (五) 為促進本公司健全經營，訂定本公司內部控制制度，董事會、管理階層及所有從業人員均應共同遵行，以合理確保下列目標之達成：
 - 1、促進公司營運效率、維護公司資產安全。
 - 2、確保財務及管理資訊可靠性與完整性。
 - 3、遵守相關法令規章。
- (六) 實踐企業倫理著有勞績之員工，可經單位主管薦報參與本公司傑出郵政人員或交通部模範公務人員之選拔。

二、維護社會公益

- (一) 長期提供內政部捐款帳戶相關賑災捐款免收手續費優惠；訂定並廣續實施「推展社會福利郵資折讓要點」，優惠弱勢團體，109 年度折讓郵資共計 610 萬元。
- (二) 為維護金融秩序與交易安全，109 年防制詐騙共計 1,137 件、金額 1 億 7,096 萬餘元。
- (三) 為善盡社會公益責任，持續設置適合輪椅族民衆及視障人士使用之 ATM，截至 109 年底止，適合輪椅族民衆使用之 ATM，累計設置 1,315 處 2,102 台；適合視障人士使用之 ATM，累計設置 97 台。



蔡英文總統視察口罩防疫物流



蘇貞昌院長視察口罩送加菜金



「關懷獨居長者」活動



「關懷農產行銷」活動

- (四) 配合政府公益政策，提供身心障礙儲戶經向本公司申請後，可享 ATM 跨行提款每月 3 次免收手續費優惠措施；截至 109 年底止，累計申請戶數 4,486 戶。
- (五) 配合政府扶助經濟弱勢家庭政策，協助辦理「兒童與少年未來教育及發展帳戶」繳存款代收作業，藉由政府與家庭共同合作儲蓄機制，累積兒少帳戶未來教育及生涯發展基金；109 年度代收繳件數 68,365 件金額 7,801 萬餘元。
- (六) 廣續推動「郵局關懷獨居長者活動」，鼓勵投遞人員藉送信之便，順道關懷獨居長者生活起居，109 年度計服務 84,308 人次。
- (七) 因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情 (COVID-19)，本公司奉示參與口罩實名制配送專案，自 109 年 2 月 4 日起至全臺各地經政府徵用之工廠上收口罩，並透過本公司綿密郵務系統，提供上收及配送防疫口罩至全國健保特約藥局、衛生所、機構、產業、部會及 8 大超商，109 年防疫口罩上收數量約 27 億 3,100 萬片、配送數量約 25 億 2,300 萬片。
- (八) 109 年 3 月 1 日至 3 月 31 日舉辦「捐熱血 郵愛心」全國捐血活動，共募得 3 萬 6,377 袋血液 (每袋 250C.C)。
- (九) 109 年辦理「郵政壽險保戶子女獎學金」活動，共計發出獎學金金額 499 萬 5,000 元，得獎名額 2,998 名。
- (十) 109 年舉辦「中華郵政樂齡運動」系列活動，共計 2,322 人次參加。
- (十一) 為推廣優質農產品，扶植臺灣在地小農，整合郵政虛擬、實體行銷體系及宅配系統服務，計劃性協助小農獲益，小農每箱提撥 10 元捐助給弱勢團體，達到「小農」、「消費者」及「公益團體」三贏。109 年共辦理 24 檔關懷農產行銷活動，公益捐款金額約 73 萬元，捐助對象包含守望台聖經書社臺灣分社、一心育幼院、財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心、社團法人中華民國全球關懷長期照顧協會、社團法人高雄市慈兒就業輔導協會、高雄市旗山區兒童早期療育發展中心、臺東慎修養護中心、屏東縣內獅國小、大樹地區弱勢老人溫馨送餐服務專戶、臺南市關廟區公所急難救助金專戶、屏東縣國立佳冬高級農業職業學校、彰化縣私立基督教喜樂保育院、臺中育嬰院、宜蘭縣員山鄉同樂國小、國立宜蘭特殊教育學校、彰化縣樂林食物銀行慈善會、桃園市觀音愛心家園、華山

基金會富里愛心天使站、署立臺東醫院附設護理之家、財團法人創世社會福利基金會草屯分會、臺南分會、花蓮分會、斗六分會、屏東分會等 24 個公益團體。

三、發展永續環境

- (一) 建置職業安全衛生管理系統 (CNS45001)。
- (二) 提供員工安全健康之工作場所，於辦公室設有中央空調系統，充足的照明設備，舒適合宜的工作空間，設置緊急逃生路線及出口，定期進行電梯設備保養，備有消防設施並定期舉行消防演練，實施門禁管制。
- (三) 為提升本公司工作環境安全性，遇有施工狀況時交付承攬廠商「承攬作業工作環境與危害因素告知」，提醒其遵照辦理，以減少職業災害發生，並定期辦理員工「一般勞工之安全衛生教育訓練」，提高員工安全衛生觀念。
- (四) 辦公處所定期實施清潔打蠟、消毒及防疫工作，清理廢棄物、更新花木盆栽、美化辦公環境，並派員定期巡查，加強管理。
- (五) 公司設有專責人員，負責辦公場所環境清潔管理、消毒及防疫工作，109 年度全體員工並接受 4 小時環境教育訓練。
- (六) 配合政府綠色採購政策，109 年度綠色產品採購達成率為 99.48%，超逾年度目標（95%）。
- (七) 實施 E 化作業，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。
- (八) 推動「整潔企業文化」，透過整潔競賽與實地考評，創造舒適的辦公及用郵環境，以提升服務品質及型塑本公司整潔第一之企業文化與形象。
- (九) 推行每月 1 日不開車活動，節能減碳愛地球。
- (十) 推動綠建築及局屋頂建置太陽能發電系統，節電並減少碳排放量。廁所採用二段式水箱，更換省水水龍頭，建立漏水通報。
- (十一) 推動電動車導入計畫，逐步減少碳排放量，以達低噪音零排放的綠能源物流。
- (十二) 逐年將螢光燈具換裝為 LED 燈具，並於規定時程內全數完成換裝。為加速老舊燈具及高齡空調汰換，定期於「政府機關及學校節約能源填報」網站揭露所屬單位汰換設備進度。



「捐熱血 郵愛心」活動



「銀髮踏青樂悠遊」活動

- (十三) 109 年度總用電度數 110,279,800 度，與 104 年度 (基期年) 121,607,112 度相較節省 8,873,874 度，節電率達 7.29%。
- (十四) 配合編撰企業社會責任報告書，本公司從 108 年起逐步盤查溫室氣體排放量；配合交通部制定之「交通部暨所屬機關 (構) 節約能源行動計畫」推動各項節能措施。
- (十五) 公司遵守能源管理法規，營造節能安全環境；擴大採購節能產品，提高能源使用效率；強化能源管理溝通，優化能源管理系統；支持節能創新設計，持續改善能源績效。108 年、109 年度本公司金山大樓及臺北莒光郵局大樓，連續通過 ISO 50001：2018 能源管理系統認證。

四、保障客戶權益

- (一) 自 103 年 3 月 20 日起，郵政存簿儲金靜止帳戶已自動恢復計息；通儲帳戶除得於各地郵局申辦帳戶終止或轉移外，亦可於各地郵局免費辦理存簿或印鑑之掛失及更換後結清 (非通儲戶至立帳局)。
- (二) 受益人申請死亡給付時，電腦連動查詢該被保險人所有未申請理賠且有效之契約保單號碼，以利各局通知相關契約身故受益人儘速提出理賠申請手續。
- (三) 壽險理賠單位每日依據壽險公會傳送之身故被保險人資料，與本公司保戶資料比對，若發現該被保險人已身故，且未申請理賠者，即通知契約經辦局，聯絡契約受益人辦理相關理賠申請及給付事宜。
- (四) 建置「應領未領資料庫」，於保戶臨櫃辦理相關壽險交易或洽詢本公司顧客服務中心時，如查有應領未領保險金之資料，即時請保戶儘速領取相關保險金。針對有應領款項之保戶，每年定期寄發通知單予保戶，並每月產製報表供支局以電話或郵寄方式通知保戶，另每半年對於未領取，有申請地址異動之契約，再依新址寄發通知單。
- (五) 普設郵政機構：截至 109 年底，自辦機構 1,301 處，郵政代辦所 514 處，郵票代售處 345 處，合計共 2,160 處。



防疫郵票發行典禮



壽險超越巔峰業務競賽表揚大會



HELLO KITTY 郵寄幸福集郵商品發表會

- (六) 普及「不經濟用郵地區」服務，不分城鄉、離島及偏遠地區，提供即時、可靠及效率之服務與充足之郵政設施、均一合理資費。全國不經濟用郵地區郵局約有 234 處。
- (七) 本公司基於國計民生、社會安定及配合國家政策之需要，提供社會大眾郵務、儲匯、壽險業務等相關服務。為此，中華郵政資訊系統之資訊安全控管措施，在於保護個人及交易資料等資訊之保密性、正確性及可用性。同時強化資訊安全管理，確保資料、系統、設備及網路安全，營造可靠的交易資訊環境、部署創新的資訊安全防護技術、落實推動資訊安全管理作業，提供優質服務。
- (八) 本公司尊重顧客之個人隱私權，對於使用者個人資料的蒐集、處理、利用與保護方法等事項，均遵循中華民國「個人資料保護法」及本公司個人資料保護政策，採取必要措施。
- (九) 計畫建構雙主機平行處理架構 (Sysplex) 環境，有效利用主機平行處理特性，減少計畫性及非計畫性停機次數與時間，以持續邁進資訊服務零中斷目標，提高用郵滿意度；本公司於 109 年 2 月完成單主機平行處理架構建置及上線，為使系統提供高可用度及更穩定運作，持續建置雙主機平行處理架構環境，確保單點故障 (Single Point of Failure) 發生時，仍可持續提供正常服務，大幅減少服務中斷風險；預計 110 年 12 月完成建置。
- (十) 為符合主管機關資安要求及自動櫃員機交易安全，本公司於 109 年 1 月 1 日對全公司自動櫃員機實施 ATM USB 儲存裝置控管機制，未經授權禁止使用自動櫃員機 USB 儲存裝置，並於 12 月 10 日啟用自動櫃員機應用程式白名單軟體鎖定及防毒軟體掃描機制，確保自動櫃員機執行之程式均經授權且不含已知惡意程式。
- (十一) 為避免 TLS 1.0/1.1 弱式加密協定遭駭客破解，本公司對外服務系統於 109 年 10 月全面關閉 TLS 1.0/1.1 加密協定，改採用安全性較高之 TLS 1.2 加密協定，以維護用郵客戶網路交易安全。

五、落實員工關懷

- (一) 公司遵守相關勞動法規，保障員工之合法權益，建立適當之管理方法與程序之情形：
- 1、郵政員工各項合法權益均以法令明定，除依據勞動基準法等相關法規訂定工作規則及各項人力資源業務作業規章外，並依法辦理公教人員保險、勞工保險、全民健康保險以及退休金提繳等事宜。
 - 2、為促進員工身心健康，定期辦理員工健康檢查，提供心理諮商服務，保障員工生活，使員工得以無後顧之憂在工作上發揮所長。
- (二) 為增進員工專業知識以提升競爭力，本公司依年度訓練計畫開辦各項業務教育訓練，並於郵政 e 大學提供豐富多樣之線上學習課程，以及舉辦名人講座和專題演講。
- (三) 本公司具有完善的薪資制度與公平的升遷管道，以及循序漸進培育人才的具體措施（基層、中層、高層主管人員教育訓練學程和實施定期職務輪調），延攬並留住優秀人才，共同為公司效力。
- (四) 定期召開勞資會議，勞資雙方針對勞動條件改善、員工權益或福利事項充分溝通協商，維持和諧良好之勞資關係。
- (五) 依據性騷擾防治法及性別工作平等法，訂定性騷擾防治申訴調查處理要點及成立性騷擾申訴調查委員會，採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，維護員工之權益及隱私。
- (六) 實施新進人員夥伴制度
為提供新進人員生活照應及各項服務資訊，協助其儘早適應工作環境，融入所屬單位，產生歸屬感，並培養服務熱忱，藉以營造互動良好之組織文化，本公司實施「新進人員夥伴制度」，達到有效傳承公司文化資產與實務工作經驗，並提升人員留用率及強化公司競爭力的實質效果。
- (七) 辦理 50 歲以上外勤人員健康檢查及指定長期夜間工作之勞工特定項目健康檢查。
- (八) 每年定期辦理安全衛生教育訓練，以減少職業災害發生，並依規定實施健檢工作，確保員工身體健康。
- (九) 設立哺集乳室，以營造職場友善的哺乳環境，讓女性同仁安心哺育，無後顧之憂，總公司已取得臺北市政府衛生局優良哺集乳室認證。
- (十) 臺北市大安區健康服務中心於 109 年 12 月 2 日頒發感謝狀，表揚總公司致力推動健康職場，促進員工身心健康。



吳宏謀董事長關懷臺東偏鄉兒童



員工運動會拔河比賽全力以赴



金融知識校園講座



南區電腦列印封裝中心啓用典禮

六、加強資訊揭露及其他

- (一) 於本公司網站充分揭露各項業務資訊及利率、匯率、費率。
- (二) 為維護顧客隱私，依據個人資料保護法規定，於本公司網站充分揭露向顧客蒐集個人資料時應明確告知之事項。
- (三) 依「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」之規定編製「壽險資訊公開說明文件」，除將其登載於保險局「保險業公開資訊觀測站」及本公司全球資訊網站外，並以書面備置於各經辦郵局，以供大眾公開查閱。
- (四) 本公司網站設立微型保險及高齡化保險專區，加強資訊揭露，使商品及銷售等資訊更加透明，以推廣微型及高齡化保險商品，進而提高國人保險保障。
- (五) 公司產品或資訊服務通過相關驗證機構之查證標準：

1、分階段完成「個人資料保護管理制度」建置。第一階段以儲匯、壽險、i 郵購、資訊業務為驗證範圍，於 101 年 8 月取得英國標準協會 (BSI) BS10012:2009 個人資訊管理系統證書；第二階段推展至全公司各業務且將列印封裝業務列為擴大驗證範圍，於 102 年 10 月通過 BS10012 國際標準擴大驗證。104 年 6 月及 107 年 7 月通過重審，完成 BS10012:2017 國際標準轉版作業，預計 110 年 7 月辦理重審作業，續於每半年通過複審，持續維持有效驗證。

2、電子函件列印封裝業務，於 95 年 8 月取得 ISO27001:2005 資安認證。104 年 7 月提升為 ISO27001:2013 版，104 年 12 月及 107 年 7 月通過重審，預計 110 年 7 月辦理重審作業，及 ISO27701：2019 隱私資訊管理導入驗證作業，續於每半年通過複審，持續維持有效驗證。

3、「儲匯作業系統」於 94 年 2 月取得 BS7799 資安認證，96 年 1 月提升為 ISO 27001:2005 版，98 年 11 月 27 日擴展認證範圍至臺中備援中心，104 年 1 月提升為 ISO27001:2013 版，104 年 12 月及 107 年 7 月通過重審，預計 110 年 7 月辦理重審作業，及 ISO27701：2019 隱私資訊管理導入驗證作業，續於每半年通過複審，持續維持有效驗證。