

# 1 永續治理

依據郵政四法，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中華郵政之信賴為本公司永續發展之基石。



對應之 SDGs



經濟績效 (GRI 201)

反貪腐 (GRI 205)

社會經濟法規遵循 (GRI 419)

誠信經營 (自訂主題)

財務系統穩定度 (自訂主題)

公司治理 (自訂主題)

### 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」
- 「整合郵政資源，研發多元商品，提供郵儲壽業務普遍、優質服務」
- 「以客為尊、提供誠信效率的服務」
- 「榮譽、責任、承諾」
- 「防貪、反貪、肅貪」

### 當責組織

- 董事會
- 風險管理委員會
- 經營策略設計委員會
- 稽核處
- 政風處
- 法務暨法令遵循室
- 風險管理室

### 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
- 成立「郵政物流園區建置案廉政平台」
- 辦理「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」採購案
- 設立公司治理主管及人員

### 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
- 儲匯業務消費爭議處理制度
- 風險管理政策
- 法令遵循制度 (執行計畫)
- 內部控制制度

### 申訴機制

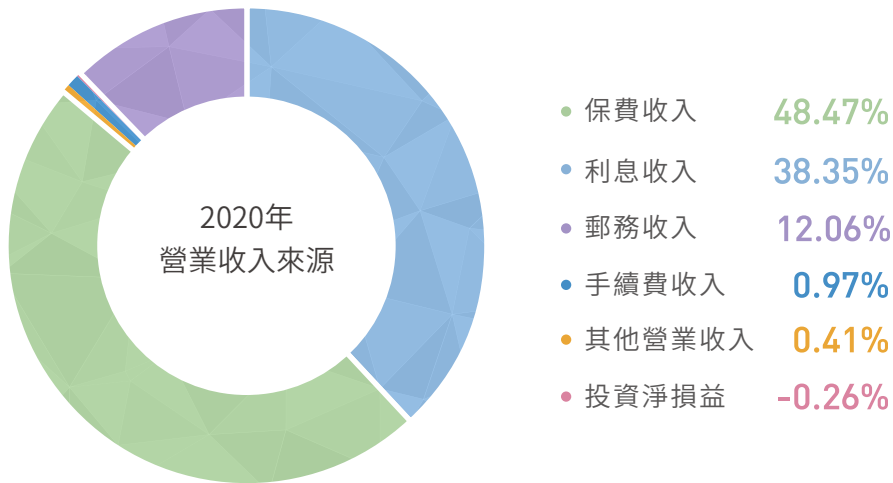
- 中華郵政全球資訊網檢舉專區
- 專用信箱：  
100900 臺北北門郵局第 610 號信箱
- 電子郵件帳號：  
whistleblower@mail.post.gov.tw
- 專線電話：(02)2396-9104
- 設置顧客意見箱及顧客服務專線  
24 小時顧客服務專線：0800-700-365

### 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
- 儲匯及壽險資金風險胃納

## 1.1 關於中華郵政

| 中華郵政基本資料 |                                |      |                                     |
|----------|--------------------------------|------|-------------------------------------|
| 公司全名     | 中華郵政股份有限公司                     | 資產總額 | 新臺幣 7.5 兆元<br>(至 2020 年 12 月 31 日止) |
| 總部地址     | 臺北市金山南路二段 55 號                 | 資本額  | 新臺幣 735.22 億元                       |
| 改制日期     | 2003 年 1 月 1 日                 | 股東結構 | 交通部 100% 持股之國營公司                    |
| 員工人數     | 26,325 人 (至 2020 年 12 月 31 日止) |      |                                     |



清光緒 14 年正月 30 日（西元 1888 年 2 月 21 日），臺灣首任巡撫劉銘傳發布「臺灣郵政條款」16 條，自 2 月 10 日（西元 1888 年 3 月 22 日）創辦新制郵政，於臺北府城設置臺灣郵政總局，發行郵票，收寄民間郵件；但此一創舉並未及於清廷所轄之大陸地區。甲午戰爭後，西元 1895 年日本於臺灣設置野戰郵便局，次年廢止野戰郵便，接續辦理普通郵政。

清光緒 21 年，英人赫德（Robert Hart）時任清廷海關總稅務司，擬具開辦新式郵政的章程 4 項，計 44 條，經由總理衙門於清光緒 22 年 2 月 7 日（西元 1896 年 3 月 20 日）據以入奏，當日奉准開辦「大清郵政官局」，由赫德兼領總郵政司綜理開辦郵政事務，係我國現代郵政之開端。因此，交通部於民國 36 年核定，將每年 3 月 20 日定為郵政紀念日。

現代郵政設立之初，係由海關稅務司兼管，清宣統 3 年（西元 1911 年）郵政始脫離海關，由郵傳部接管，並設立郵政總局。民國元年郵傳部改為交通部，「大清郵政」亦改為「中華郵政」。民國 19 年郵政儲金匯業總局成立。民國 24 年郵政法公布，郵政儲金匯業總局改名為郵政儲金匯業局，隸屬於郵政總局，同時開辦簡易人壽保險業務；民國 25 年郵政法施行並訂定「郵政規則」，確立郵政事業發展之基礎。

民國 35 年臺灣郵電管理局成立，民國 38 年 4 月 1 日奉准分設臺灣郵政管理局與電信管理局，同年郵政總局及郵政儲金匯業局自大陸遷臺。民國 39 年郵政總局奉交通部指示，停止郵政儲金匯業局業務活動，但臺灣郵政管理局經辦儲匯業務仍繼續辦理，由郵政總局直接指揮監督。為發揮儲蓄與活潑金融兩大功能，民國 51 年郵政儲金匯業局正式復業。民國 69 年 9 月 1 日郵政總局因應業務發展及加強經營管理需要，將轄屬臺灣郵政管理局改制為臺灣北、中、南三區郵政管理局。

為因應市場競爭及突破郵政經營限制，民國 91 年 7 月郵政法修正完成，並於民國 92 年 1 月 1 日交通部郵政總局正式改制成立由交通部 100% 持股之國營「中華郵政股份有限公司」，組織型態由政府機關改制成國營事業機構，概括承受改制前郵政總局之資產、負債，並持續經營原有業務。

民國 96 年 2 月 9 日改名為「臺灣郵政股份有限公司」，惟郵政四法之修法程序未完成，致更名後之公司名稱與法定名稱不符，民國 97 年 8 月 1 日，再依法回復法定名稱為「中華郵政股份有限公司」。其間雖有名稱更迭，但郵政之權利、義務、業務經營以及對民眾的服務皆不受影響。

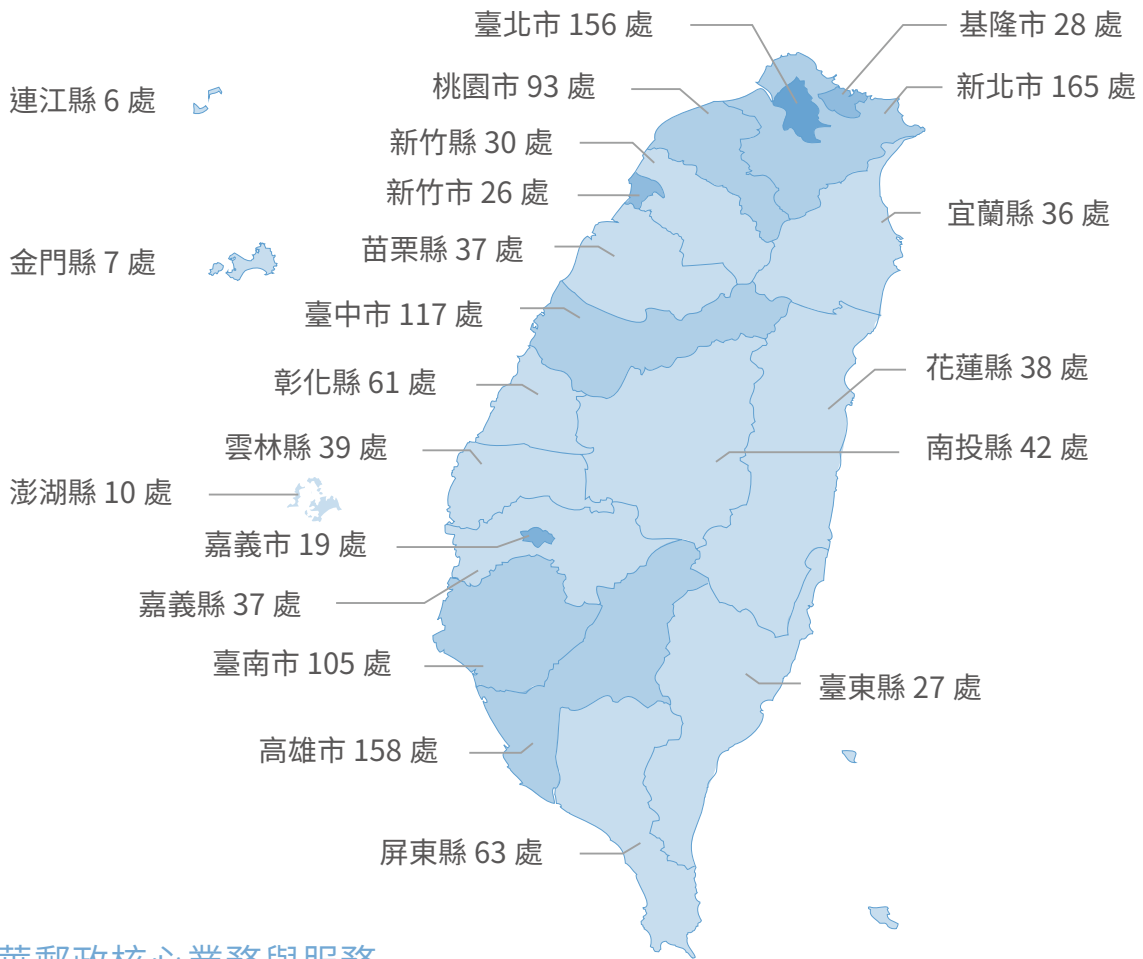
郵政肩負普及化任務，採郵儲壽三業合營之企業化經營管理模式，並秉持服務第一的精神，深入瞭解顧客多元需求。自民國 92 年公司化以來，持續開發新種業務、改善作業流程。近年更致力於局屋改造及資產活化，對內照顧員工生活，營造和諧的工作環境；對外積極參與公益活動，善盡企業社會責任。

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，為永續經營與營造更美好的社會而努力。

## 營運據點分布

現行郵政組織分為管理機構及業務機構 2 大類，其中業務機構再分為自辦機構及委辦機構 2 種。截至 2020 年底管理機構計 20 處，包括總公司 1 處及各等郵局 19 處；業務機構計 2,160 處，包括自辦機構 1,301 處（郵件處理中心 1 處、各級郵局 1,300 處）及委辦機構 859 處（郵政代辦所 514 處、郵票代售處 345 處）。

營業據點分布圖



### 中華郵政核心業務與服務

本公司依郵政法第 5 條得經營下列業務：



遞送郵件



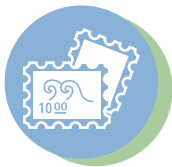
儲金



匯兌



簡易人壽保險



集郵及其  
相關商品



郵政資產  
之營運



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

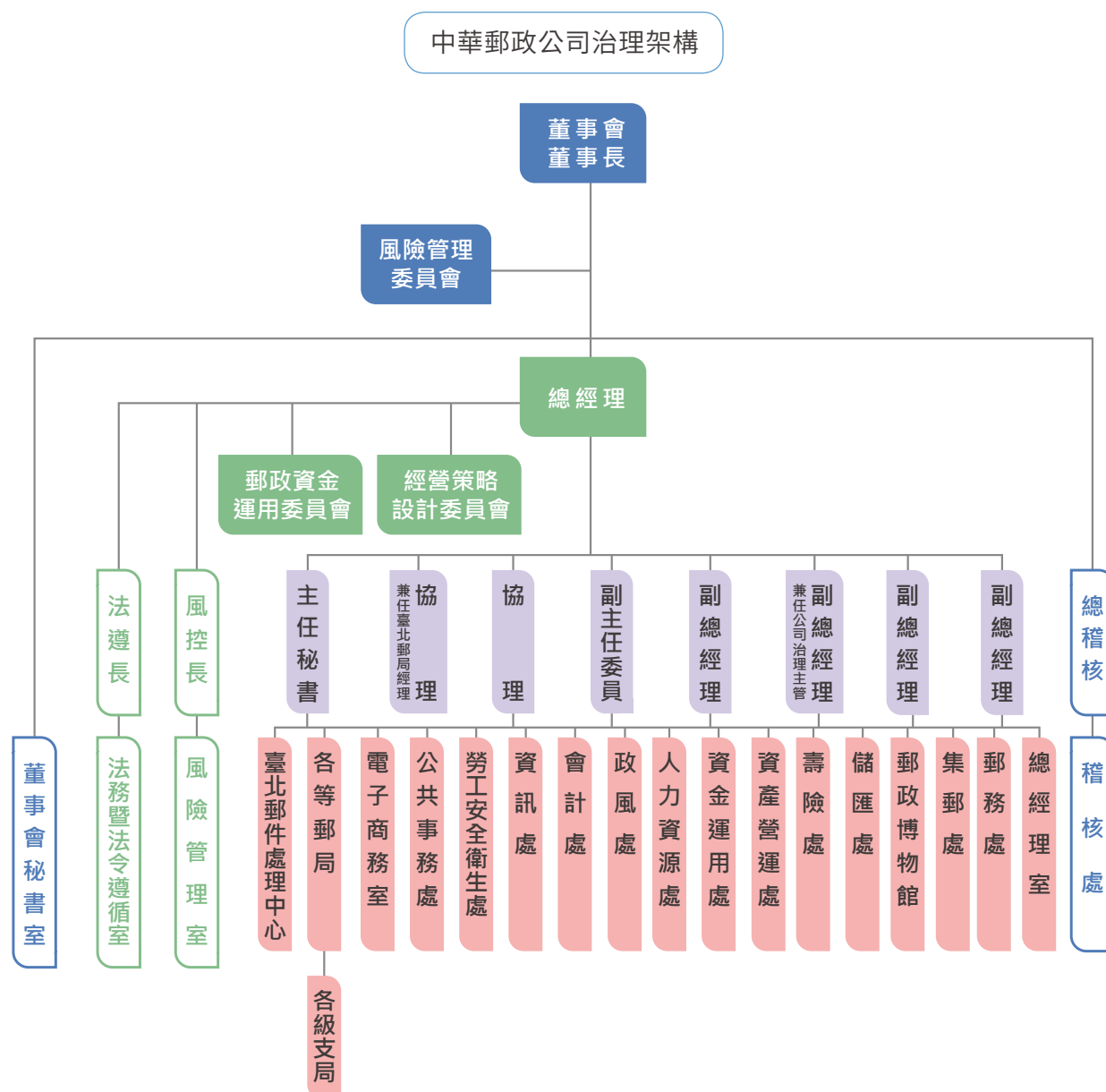
除以上主要業務外，本公司亦設有郵政博物館為郵政專業博物館承續置郵傳命理念，弘揚郵政文化。

## 1.2 公司治理

誠信經營與遵守法規乃企業永續經營的根本，亦是最重要的企業社會責任。中華郵政除恪守郵政四法及其子法外，亦建立董事與員工廉能與誠信制度以健全公司經營，本公司全面實施法令遵循（Legal Compliance）制度，置法遵長 1 人，綜理法令遵循及法務業務。

### 公司治理組織

董事會為中華郵政最上位的決策團隊，除了對總體營運政策負起責任外，亦監督高階管理階層的政策執行成果。本公司隸屬交通部，組織董事會，依據法令及公司章程，為業務執行之決策單位。置監察人，依據法令及公司章程，監督財務及業務之執行。置總稽核、風控長與法遵長各 1 人，綜理稽核、風險管理及法令遵循業務。設董事會秘書室，綜理董事會相關行政及公司治理等事務。本公司目前無設置功能性委員會，為提高決策品質及風險管理，組織內設有風險管理委員會、經營策略設計委員會及郵政資金運用委員會。



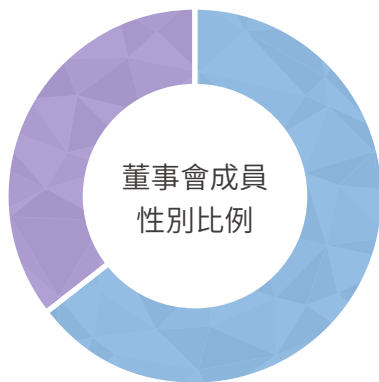
依本公司設置條例規定，本公司設董事會，置董事 11 至 15 人，董事中應有五分之一為專家，五分之一為勞工代表，另置監察人 3 至 5 人。董事之遴選由交通部依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理。

本公司目前有董事 14 人、監察人 3 人，其中 3 位專家代表，專長領域為智慧型運輸系統、永續運輸、經濟研究、產業發展、社會福利及長照服務等；3 位勞工代表均在郵政服務逾 25 年，熟稔各項郵政業務；其餘董事、監察人分別遴選行政院交通環境資源處、行政院主計總處、國家發展委員會、中央銀行、財政部（國有財產署、關務署）、勞動部及交通部（統計處、會計處）相關高階主管擔任。

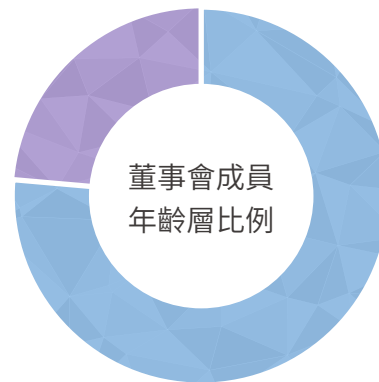
董事及監察人學經歷及基本資料請詳 109 年郵政年報



本公司董事 14 人，其中男性 10 人，女性 4 人，30-50 歲 4 人，50 歲以上 10 人；監察人 3 人，男性 1 人，女性 2 人，50 歲以上 3 人。董事會成員中女性董監事人數占比為 35.3%。



- 女性董監事 35.3%
- 男性董監事 64.7%



- 30-50歲 23.5%
- 50歲以上 76.5%

本公司採「董事長制」，董事長須全權負起公司之經營責任，總經理兼任董事，其人選由董事長提請董事會派任（本公司董事長無兼任公司總經理）。

## 董事薪酬

本公司員工待遇依據「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」（以下簡稱基本原則）第 1 點規定略以，依國營事業管理法規定，本公司員工之待遇，授權由本公司酌事業生產力、營運績效及用人費負擔能力，擬訂待遇標準，並參考一般公務人員調整幅度，提請本公司董事會核定並報交通部備查後實施。另本公司董事長、總經理之待遇數額，除行政院另有規定外，得在不超過新臺幣 30 萬元上限範圍內，由交通部組成獨立薪酬委員會依據企業規模、經營目標達成情形及經營績效程度等因素評定不同等級核定支給，並報行政院備查。

又依前開基本原則第 6 點及「交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點」（以下簡稱薪給管理要點）第 10 點規定略以，本公司之經營績效獎金包括考核獎金及績效獎金。考核獎金須依工作考成（核）結果發給，最高以提撥 2 個月薪給總額為限；績效獎金須有盈餘，始得發給，最高提撥 2.4 個月薪給總額，並應視單位績效及員工貢獻差異程度，按合理比例發給。

另依上開薪給管理要點第 7 點規定，本公司得視地區職務性質之危險性及稀少性，訂定加給支給規定，在當年度用人費限額內，提請董事會核定，並報交通部備查後實施。

## 董事會績效評估

本公司為交通部所屬國營事業機構，交通部為加強該部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人董（理）事、監事（監察人）職務之遴選、管理及考核工作，訂定「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」，除工會推派之董事外，其餘董事均依前述要點規定辦理年度考核，考核結果並作為交通部繼續派任之重要參考。本公司亦執行「109 年度保險業執行董事會自我評量、同儕評鑑年度績效考核調查」，自我評量考核結果為 94.07 分，同儕評鑑考核結果為 93.75 分（滿分為 100 分）。

依據金融監督管理委員會 2018 年 4 月公布之「新版公司治理藍圖（2018~2020 年）」，中華郵政股份有限公司自發性重視公司治理與企業社會責任，2019 年委請資誠企業管理顧問股份有限公司協助辦理公司治理評鑑，以期透過有效發揮董事會職能、促進股東行動主義、提升資訊揭露品質及強化法令規章遵循等計畫項目，根植公司治理文化及提升公司競爭力。公司治理評鑑項目包含資訊透明度、經營階層運作、董監事職能、利害關係人權益與社會責任、其他等五項，採不定期辦理。

## 董事及監察人 2020 年度進修情形

本公司 2020 年董事及監察人進修課程包含治理實務類、經營管理類、未來趨勢類、法規法令類及財務類，2020 年董事及監察人總進修時數達 237 小時，平均每人 13.9 小時。



董事及監察人進修  
詳細資料請詳 109 年郵政年報



## ▶ 1.3 誠信經營

### 道德誠信與反貪腐

為建立員工廉能與誠信觀念以健全公司經營，除訂定「中華郵政股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」、「郵政機構儲匯、壽險、郵件作業防弊執行要點」及各執行業務之道德倫理規範提供同仁行為準則依據外，亦積極向同仁宣導與廉政相關之規範，包含「公務員廉政倫理規範」、「公職人員利益衝突迴避法」、「公職人員財產申報法」、「個人資料保護法」等相關法規。依本公司董事會議事規則規定，董事對利害關係議案應即迴避。

本公司設有政風處，每年針對機關組織、業務特性及人員進行機關廉政風險評估，已進行風險評估的營運據點包含總公司、各責任中心局及臺北郵件處理中心共 21 個單位及 1,300 家支局，百分比 100%，2020 年本公司廉政風險評估結果無高度貪瀆風險。2020 年本公司員工無涉貪瀆不法案件者，惟涉嫌一般不法案件經函送司法機關偵辦者，計有 3 案，並已追究相關員工之行政責任。

#### 中華郵政廉政宣導

- 文字宣導：每 2 個月編撰法紀宣導文章或案例研析，投稿本公司郵人天地月刊；每月亦編撰製作政風期刊，宣導各項廉政法紀觀念與法律責任及相關案例。
- 專題演講：舉辦專案法令宣導專題演講，邀請各界專家學者擔任講座，宣導與工作有關之各項案例與法律責任，強化員工知法守法觀念，2020 年辦理 21 場次，參訓人數 1,891 人。
- 各等郵局政風室於新進同仁報到時，均透過新進人員訓練加強宣導郵政員工應遵守之各項法規，以建立同仁法紀觀念及守法精神。
- 口頭宣導：利用會議場合、輔導窗口自衛編組演練或至各支局辦理業務查視機會，向員工進行法紀與廉政倫理宣導。
- 網路及電子化宣導：於本公司全球資訊網各地郵局政風園地，刊登廉政倫理相關法規宣導資料，供員工參考運用；利用各級郵局跑馬燈播放文宣標語，喚起員工及民眾對廉政工作之認同與重視。
- 針對內部員工辦理不記名「廉潔現況問卷調查」，2020 年共發出問卷 2,706 份，回收 2,312 份，歸納員工反映及建議事項 13 項、研提建議案 6 案移請業務主管單位參處，以提升郵政整體服務效能。
- 透過有獎徵答活動強化宣導：辦理通訊有獎徵答或利用至各局之時機辦理有獎徵答搶答活動，以強化員工對廉政相關法令之認知，2020 年通訊有獎徵答參與人數 797 人。
- 廉政社會參與：結合本公司各系列活動，對廣泛民眾辦理社會宣導，藉由多元、生活化模式，對參與民眾、家庭實施反貪倡廉連署等宣導活動，喚起社會大眾反貪意識，2020 年辦理 19 場次，參與人數 2,991 人。



專題演講

為鼓勵舉發不法、健全公司經營，於本公司「全球資訊網檢舉專區」設置檢舉專用信箱：100900 臺北北門郵局第 610 號信箱；檢舉專線：02-23969104；檢舉電子信箱：whistleblower@mail.post.gov.tw。2019 年 1 月 25 日函頒「中華郵政股份有限公司檢舉制度實施要點」，提供內外部健全之檢舉管道；針對採購案件亦於採購契約與投標須知中定有廉政條款及檢舉管道。廉政倫理規範及利益衝突迴避法相關資訊，指派專人負責解釋、個案說明及提供其他廉政倫理諮詢服務。

## 公共政策參與

本公司遵循政治獻金法規定不得捐贈政治獻金，但仍關心產業與公共議題，於 2020 年以會員身分參與之公協會約 38 個，並於中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國人壽保險商業同業公會及台灣企業永續研訓中心擔任管理職職務。

| 2020 年中華郵政擔任管理職之公協會 |             |
|---------------------|-------------|
| 公協會名稱               | 中華郵政人員擔任之職務 |
| 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會   | 理事          |
| 中華民國人壽保險商業同業公會      | 顧問          |
| 台灣企業永續研訓中心          | 理事          |

## 法規遵循

中華郵政以專業及誠信，恪守郵政四法及正派經營之理念，確保公平交易、公平競爭、防止不正當競爭及壟斷等不當聯合行為。2020 年中華郵政並無發生涉及反競爭行為的法律行動。2020 年本公司遭金管會裁罰案件，共計 1 項糾正及 1 件新臺幣 30 萬元罰鍰，情形如下：



### 遭金管會糾正部分

#### (一) 案件事實：

屏東車城郵局前經理於 2019 年 2 月至 7 月間以假鈔混充、挪用庫存現金，金管會以本公司於期間未確實履行細點作業，及未確實辦理自行查核作業，有礙健全經營之虞，依郵政儲金匯兌法第 12 條規定予以糾正。因本案為本公司內部稽核人員查核發現後主動通報，並已就案關缺失為適當處置，金管會未作其他處罰。

#### (二) 後續處理及懲處：(請參閱本公司稽字第 1083100571 號函)

1. 涉案經理已將侵占款項分 2 次歸還本公司，本公司對其記 1 大過並予以免職。
2. 本公司已於查核本案後針對內控不足部分予以補強，俾防範類似案件再次發生：

- (1) 現金管理部分：新增規定各局主管人員於支援儲匯壽窗口結束後，應將當日受理交易之全部現金交由不同人點驗無誤並接收。並檢討改進保險櫃現金存放作業流程，除重申各局啟閉保險櫃應由 2 人會同辦理，另新增各等郵局應督導所轄支局落實辦理現金細點作業（每月至少一次），並應拆開攤點全數整紮紙鈔。
- (2) 匯兌管理部分：除重申各局主管人員辦理各項儲匯壽業務之單據，應依規定由不同人員事後覆核，另新增各等郵局每月至少一次不定期派員抽查，經核准開辦跨行通匯業務之 1 人郵局之相關交易辦理情形。



### 遭金管會裁罰 30 萬元部分

#### (一) 案件事實：

屏東東港中正路郵局前經理於 2020 年 4 月以儲蓄性質保險即將停售之不當文宣進行招攬之行為，經核與保險法第 148 條之 3 第 2 項授權訂定「保險業招攬及核保理賠辦法」第 6 條第 1 項第 8 款第 3 目及第 17 條，以及金融消費者保護法第 8 條第 2 項授權訂定「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」第 5 條第 1 款之規定不符。金管會依金融消費者保護法第 30 條之 1 第 1 項第 1 款，對本公司核處罰鍰計新臺幣 30 萬元整。

#### (二) 後續處理及懲處：（請參閱本公司壽字第 1092202253 號函、屏東郵局屏營字 1102900009 號函）

1. 本公司對該局經理記 2 次申誡，該經理目前已申請退休。
2. 依屏東郵局改善報告：
  - (1) 事件發生前屏東郵局已於壽險日報及 Line 主管群組，提醒各局主管使用不當文宣之懲處規定。事件發生後另函知各支局應督導及教育同仁遵循相關作業規定，並於後續相關壽險訓練及演講場合宣達合法招攬之重要性，並宣達 2021 年 1 月 1 日起實施之「郵政壽險申訴案件計分實施要點」，敦促各局除衝刺業績外，應重視避免壽險違規事項。
  - (2) 加強實地查核：由原先僅由書面及通訊軟體回報方式，增加切實執行走動式管理（不定期實地抽查），並請各局實地查核時加強檢核各局有無違法招攬，並即時糾正。

本公司電子商務 2020 年並無導致罰款的違規事件，僅於配合衛生局來函請本公司協助停止刊登商品共 9 件，本公司已協助辦理。本公司每日指派專人定期查核店家網頁資訊，如一接獲政府函示通知 i 郵購協助下架疑似違規廣告或商品網頁之情事，本公司立即主動下架，並發函副知店家切需遵守相關法令規定。

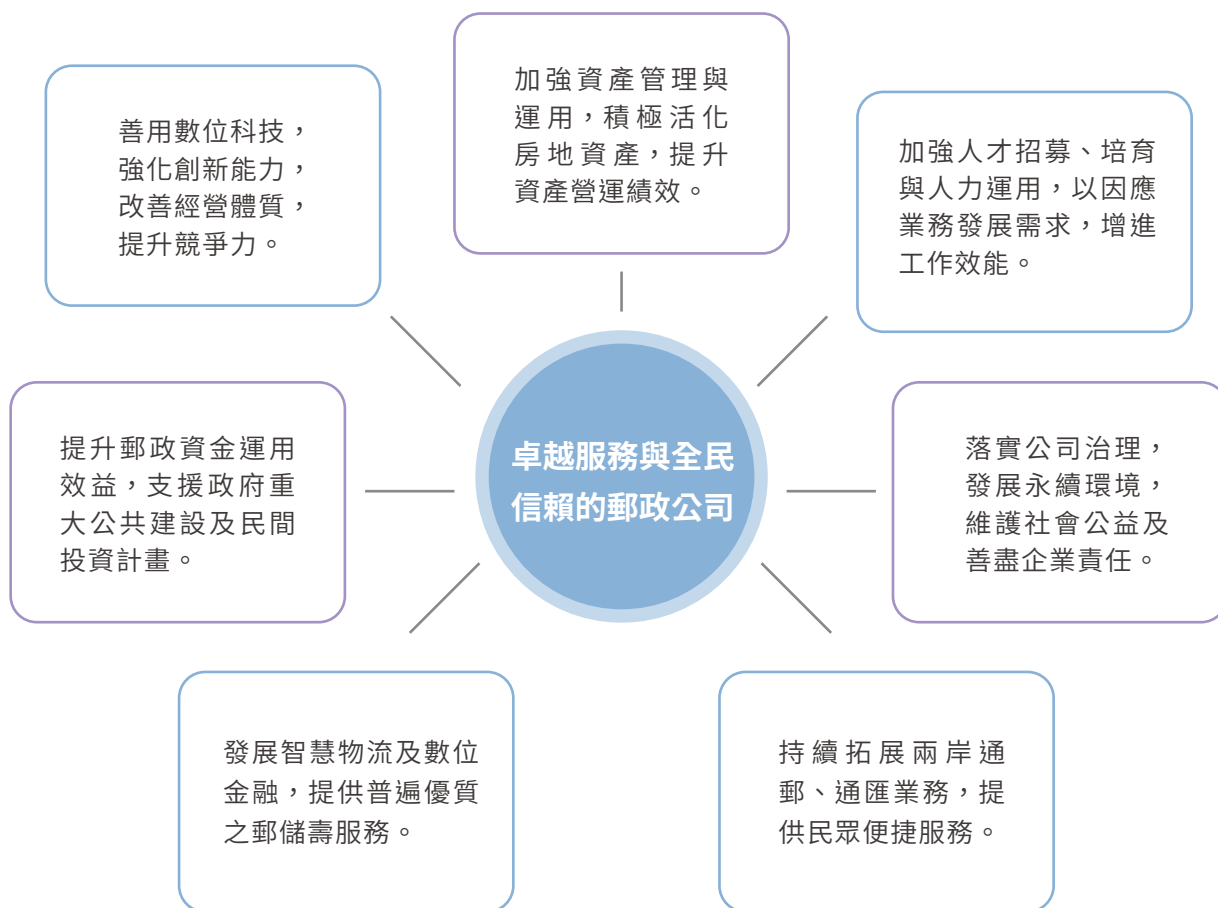
## 內部稽核制度

本公司置總稽核一人，設稽核處直隸董事會，綜理本公司稽核業務，並至少每半年以書面向董事會及監察人報告稽核業務。

本公司稽核處依據業務需要及其他相關法令規定，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，以超然獨立、公正客觀之立場，協助董事會及經理部門檢查及評估內部控制制度是否有效運作，適時提供改進意見，確保公司內部控制制度持續有效實施及作為檢討修正之依據。對金融監督管理委員會、中央銀行及會計師等外部稽核單位所提列檢查意見，依規定提報董事會核議並持續追蹤覆查至完全改善為止。

## 1.4 經營策略

本公司願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」。為達成該願景，訂定策略目標如下：



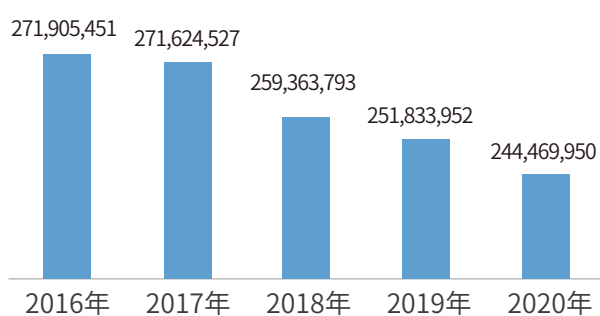
單位：新臺幣千元

| 中華郵政歷年財務資訊 |             |             |             |             |             |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 項目 / 年度    | 2016 年      | 2017 年      | 2018 年      | 2019 年      | 2020 年      |
| 營業收入       | 271,905,451 | 271,624,527 | 259,363,793 | 251,833,952 | 244,469,950 |
| 營業成本       | 233,064,696 | 225,771,778 | 217,972,117 | 211,797,971 | 202,880,657 |
| 營業毛利       | 38,840,755  | 45,852,749  | 41,391,676  | 40,035,981  | 41,589,293  |
| 營業損益       | 12,214,170  | 17,901,816  | 12,040,507  | 13,264,275  | 15,064,620  |
| 營業外收入及支出   | 102,910     | -250,740    | 161,328     | 42,425      | -4,668      |
| 稅前淨利       | 12,317,080  | 17,651,076  | 12,201,835  | 13,306,700  | 15,059,952  |

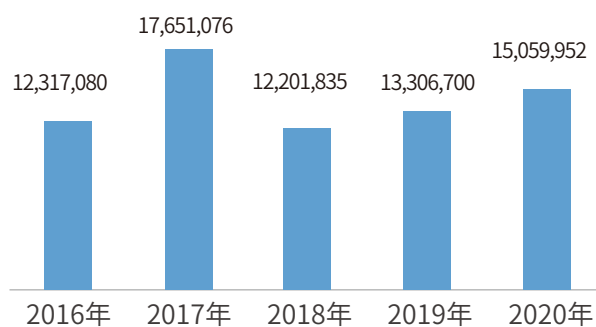
中華郵政歷年財務資訊

| 項目 / 年度            | 2016 年     | 2017 年     | 2018 年     | 2019 年     | 2020 年     |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 繼續營業單位<br>本期淨利     | 9,806,599  | 10,607,613 | 14,431,281 | 9,348,343  | 9,136,804  |
| 本期淨利 (損)           | 9,806,599  | 10,607,613 | 14,431,281 | 9,348,343  | 9,136,804  |
| 本期其他綜合損益<br>(稅後淨額) | 10,079,658 | 3,903,061  | -6,308,584 | 29,502,869 | 17,595,129 |
| 本期綜合損益總額           | 19,886,257 | 14,510,674 | 8,122,697  | 38,851,212 | 26,731,933 |
| 每股盈餘 (元)           | 1.33       | 1.44       | 1.96       | 1.27       | 1.24       |
| 員工福利               | 33,418,954 | 35,208,289 | 36,994,147 | 33,721,563 | 33,832,095 |
| 支付股東股利             | 7,032,646  | 6,795,801  | 8,383,857  | 7,618,406  | 7,911,027  |
| 支付政府稅金             | 5,073,099  | 9,516,411  | 246,394    | 6,421,791  | 7,889,931  |

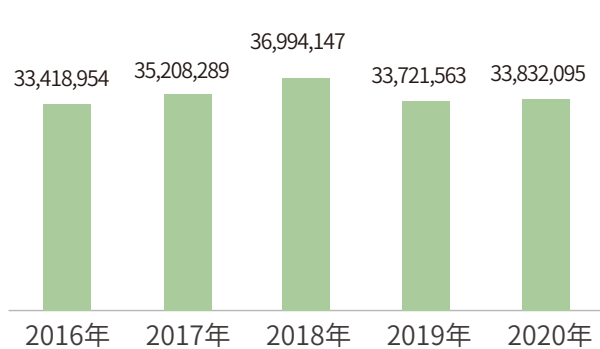
營業收入



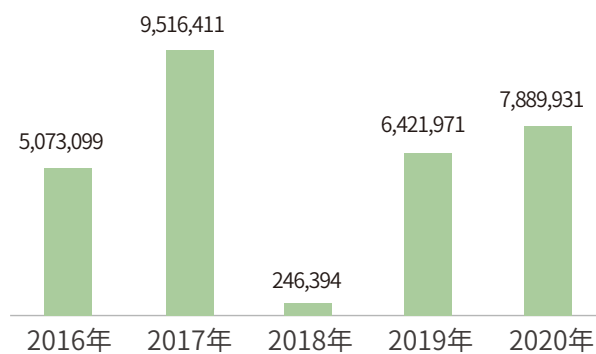
稅前淨利



員工福利



支付政府稅金



## 中華郵政 2020 年營運績效目標達成情形

| 營運項目             | 單位 | 2020 年決算  | 2020 年目標  | 2019 年決算  | 目標達成率 (%) |
|------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 郵件業務             | 仟件 | 1,955,522 | 1,945,166 | 2,061,379 | 100.53%   |
| 集郵業務             | 仟元 | 625,663   | 610,956   | 550,991   | 102.41%   |
| 儲金業務<br>(日平均餘額)  | 億元 | 63,850.36 | 65,971    | 62,741.72 | 96.79%    |
| 匯兌業務<br>(匯款承作量)  | 億元 | 16,360.07 | 16,361    | 16,411.87 | 99.99%    |
| 簡易壽險業務<br>(保費收入) | 億元 | 1,185.02  | 1,310     | 1,277.94  | 90.46%    |
| 代理業務<br>(代理承作量)  | 億元 | 201.52    | 47.10     | 61.68     | 427.86%   |

註 1. 郵件業務量較上年度減少，主要係國內大宗客戶持續透過數位科技管道行銷產品或服務，且消費者亦逐漸接受網路傳送訊息方式，致國內函件交寄量大幅衰退。

註 2. 集郵收入增加。主要係開發多款精美商品，如 2020 年 5 月 20 日發售之總統就職紀念黃金鑄錠、銀鑄錠及金銀鑄錠珍藏組、2020 年 11 月 5 日發售之月曆及 2020 年 12 月 3 日發售之筆記本熱銷。

註 3. 匯兌業務量較上年度減少，主要係臨櫃匯款業務被自動化設備（如 ATM、e 動郵局、網路銀行）及行動支付轉帳（如 LinePay、一卡通、街口支付、台灣 Pay）等電子支付服務取代。

註 4. 簡易壽險業務保費收入減少，主因係 2020 年 7 月 1 日配合金融監督管理委員會實施門檻法則，停售 6 種保險商品，及以往熱銷商品陸續滿期所致。

註 5. 代理業務量增加，主要係本年 7 月起辦理代發及代兌振興三倍券業務所致。

## 取自政府的補助

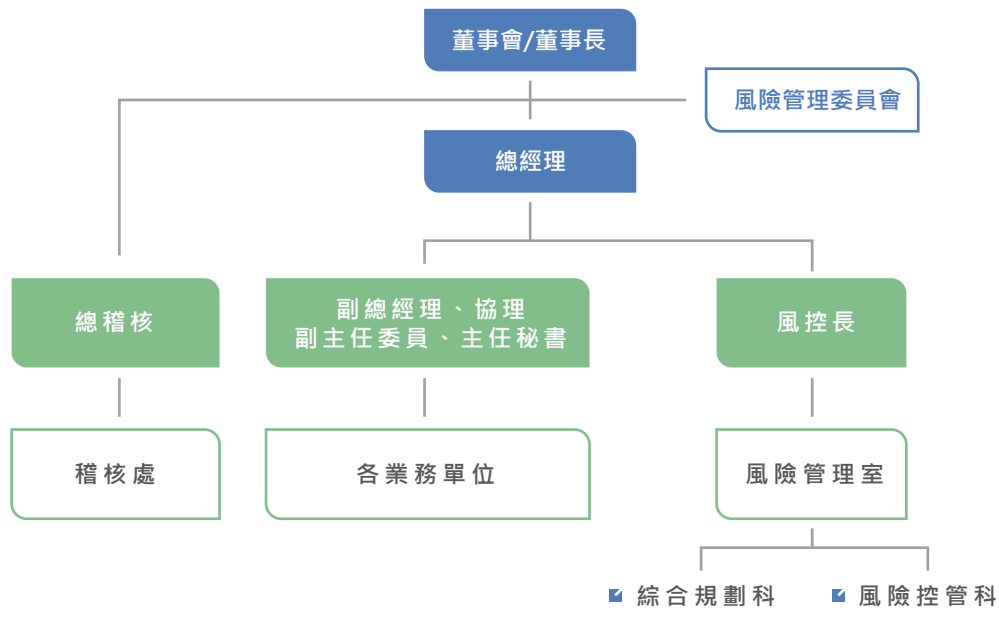
本公司依郵政法第 9 條中華郵政公司經營之遞送郵件業務及供該項業務使用之郵政公用物、業務單據，免納一切稅捐。其他 2020 年中華郵政接受政府補助項目如下：

## 2020 年中華郵政接受政府補助項目

| 項目                 | 補助單位       | 補助金額 (元)  |
|--------------------|------------|-----------|
| 金南郵局水冷式冰水主機能源翻新補助款 | 臺北市政府環境保護局 | 548,302   |
| 汰換燈具及空調設備補助款       | 臺北市政府環境保護局 | 404,800   |
| 無風管空氣調節機補助款        | 彰化縣政府      | 460,307   |
| 汰換節能設備補助款          | 高雄市政經濟發展局  | 39,750    |
| 高雄郵件中心汰換冰水主機補助款    | 經濟部能源局     | 1,488,221 |
| 電動機車購買補助金額         | 經濟部工業局     | 5,600,000 |
| 合計                 |            | 8,541,380 |

## ▶ 1.5 擁抱風險與機會

本公司為確保風險管理制度之完整性，落實風險管理制衡機制，提升風險管理分工效能，訂有風險管理政策，並設置完善之風險管理組織架構：



- **董事會**：確保風險管理之有效性並負整體風險管理之最終責任。
- **隸屬董事會之風險管理委員會**：由董事長擔任召集人，每 2 個月召開會議 1 次；負責檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能。
- **風控長**：負責綜理公司整體之風險管理。
- **風險管理室**：負責公司日常風險監控、衡量及評估等執行層面之事務，獨立於業務單位外行使職權。
- **各業務單位**：負責所屬單位日常風險之管理與報告，並確保內部控制程序有效執行，以符合相關法規。
- **稽核處**：依據現行相關法令規定查核各單位之風險管理執行狀況。

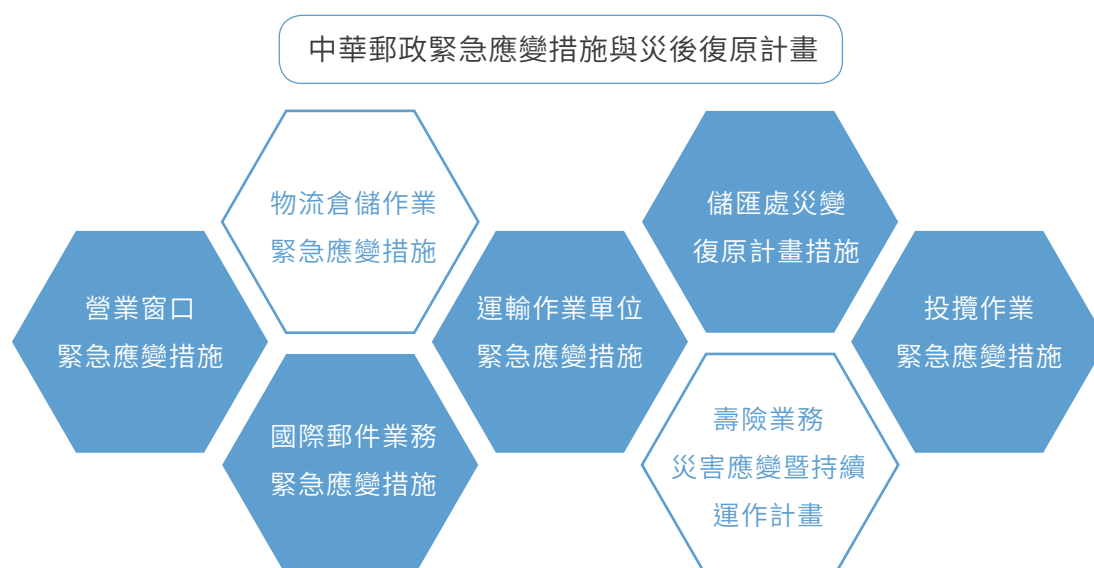
### 風險管理流程

本公司為達成年度經營目標，均依所面臨之風險種類建立有效風險管理制度，明訂各項風險管理辦法及風險衡量指標，且定期編製風險控管情形報告，每 2 個月提報風險管理委員會，每半年提報董事會。

| 風險控管     |   |
|----------|---|
| 風險項目     | 說明  |
| 市場風險     | 為控管因市場價格變動，導致金融資產價值發生損失之風險，本公司訂有「市場風險管理要點」，並由風險管理室每日監控市場風險限額，及定期執行壓力測試，以衡量重大事件對公司可能產生之潛在損失。   |
| 信用風險     | 為控管債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險，本公司訂有「信用風險管理要點」，並由風險管理室定期監控信用風險限額，及各項信用指標，以充分揭露信用曝險情形。  |
| 流動性風險    | 為落實資金流動性及市場流動性風險管理，確保本公司健全經營，本公司訂有「流動性風險管理要點」，及相關流動性控管指標。   |
| 作業風險     | 為管理因內部作業流程、人員、系統或外部事件造成之風險，本公司訂有「作業風險管理要點」，且每年訂定風險管理工作計畫，並研擬關鍵風險指標及警示值。   |
| 保險風險     | 為辦理壽險業務保險風險管理，本公司訂有「壽險業務保險風險管理要點」，包含商品設計及定價風險、核保風險、再保險風險、巨災風險、理賠風險及準備金相關風險。本公司於研發新商品時，依據「壽險業務洗錢及資恐風險辨識評估管理作業說明」，以風險為基礎之方法（Risk-Based Approach）針對風險進行辨識、評估、管理等作業，檢視並評估壽險商品涉及洗錢及資恐風險之可能性。就產品之是否具保單價值、是否為短期還本型保單、是否允許高額的收支交易、是否有匿名性的可能及是否為主管機關認定具高風險者等風險因子，評估產品為「低風險」、「中風險」或「高風險」等級，並就對不同風險等級客戶執行相應控管方式。 |
| 資產負債配合風險 | 為控管資產與負債價值變動不一致所致之風險，本公司訂有「壽險業務資產負債配合風險管理要點」，以維持公司穩健經營。   |

## 緊急應變措施與災後復原計畫

為因應各類風險對公司營運造成之衝擊，本公司已建置各類緊急應變措施與災後復原計畫。





### COVID-19（新型冠狀病毒）防疫緊急應變措施

因應 COVID-19（新型冠狀病毒），本公司訂有相關之應變措施及備援方案，依業務性質分為行政單位、郵務單位及營業窗口。

- 一、行政部門訂有「中華郵政公司行政部門因應新型冠狀病毒應變措施及備援方案(範本)」，再由各處、室、館、各等郵局及郵件處理中心依本範本訂定符合業務所需之相關措施。
- 二、郵務部門訂有「各局(中心)因應「新型冠狀病毒」郵遞作業緊急應變措施及備援方案」。
- 三、營業窗口訂有「各局營業窗口緊急事故(新型冠狀病毒)應變作法及備援方案」。

### 災害緊急應變與關懷措施

2020 年中華郵政為關懷因黑鷹墜機、臺中港計程車落海等重大事故、天災或疫情之受災戶而不幸罹難、受傷保戶及家屬，除致上哀悼、慰問與關懷之意，並協助辦理後續理賠事宜。另提供 24 小時無休客服專線（0800-700-365），提供緊急服務諮詢，俾利保戶家屬可快速獲得相關服務，其中理賠、保全及房貸作業關懷措施如下：

#### 一、理賠作業

- (一) 因各類災害不幸罹難之保戶，由理賠受益人檢具相關證明文件，經確認後簽名及蓋章於相關單據上，即可於郵局櫃檯先行領取基本保額理賠款；另對於受傷的保戶，經確認住院天數後，可先申請其日額型之醫療給付。上述申辦理賠所需檢附文件均可日後再行補齊。若經查郵政壽險保戶有人罹難，本公司除應主動致送輓匾，以示哀悼外，並應由經辦局派員慰問家屬，協助辦理壽險理賠事宜。
- (二) 本公司銷售之日額型住院醫療保險商品，並未將「法定傳染病」列為除外責任，對於被保險人因法定傳染病就醫所生之日額型住院醫療費用，將依條款規定理賠。療程中需入住的負壓隔離病房，一旦確診必須入住時，本公司除了給付住院日額醫療保險金外，另比照加護病房住院標準額外給付。

#### 二、保全作業

- (一) 寬延繳納保險費  
依災害情形訂定緩繳保險費對象、期間及相關申請方式。
- (二) 補發保險單  
依災害情形訂定免收補發保險單工本費之對象。
- (三) 免收保單借款利息  
依災害情形，訂定免收保單借款利息之對象、期間及申請方式。

#### 三、房貸作業

- (一) 依房貸受災戶受災害情形訂定延長借款期限或寬延只繳利息緩繳本金期間，受災害一個月內不收遲延利息及違約金。
- (二) 依「中華郵政公司辦理天然災害地區受災戶申請房屋修繕貸款作業要點」規定，給予受災戶優惠利率貸款。

四、24小時免付費客服專線：客戶服務諮詢管道 0800-700-365。

# 永續治理特輯

## 振興經濟臺灣隊



### 配合振興經濟刺激消費政策，提供發放及兌付紙本振興三倍券服務

#### 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。

中華郵政配合振興經濟刺激消費政策，提供發放及兌付紙本振興三倍券服務。中華郵政表示，從郵政公司推出單雙號分流，不論城鄉，民眾都很配合，起初窗口雖有排隊狀況，剛開始一天都要發出 7、80 萬份，即便剛開始幾天比較忙碌，大家仍遵守秩序，整個發放過程相當順利，郵政公司交出漂亮成績單，也向民眾表達敬意與謝意。

為能順利完成本次任務，中華郵政亦於開辦前針對相關人員進行教育訓練，藉由種子訓練人員於總公司統一教育訓練後至各局處辦理業務訓練之方式，快速並準確地讓全體員工了解作業流程及注意事項。有關發放及兌付紙本振興三倍券服務，共計辦理 99 場教育訓練，總訓練時數 279 小時，參訓人數 9,514 人，投入資金額超過 100 萬元。

全臺 1,299 間郵局自 2020 年 7 月 15 日起至 2020 年 12 月 31 日止，辦理臨櫃發放紙本振興三倍券服務，並自 2020 年 7 月 23 日起至 2021 年 3 月 31 日止，受理兌付。截至 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。

為紓解臨櫃領取紙本振興三倍券人潮，自 2020 年 7 月 1 日至 12 月 31 日推出「郵政 VISA 金融卡」及「郵政金融卡掃碼交易（台灣 Pay）」綁定數位振興三倍券加碼優惠活動，並製作活動文宣及利用各式媒體廣告，廣為宣傳。截至 2020 年 12 月止綁定數位振興三倍券總數為 96,723 人。

自 2020 年 7 月 13 日起，增設 200 支專線電話及網路，民眾可至中華郵政全球資訊網網路預約或撥打專線（0800-700-199）電話預約領取振興三倍券時間，並自 2020 年 7 月 15 日起配合提供「行政院振興三倍券官方網站」即時領券地圖功能，讓民眾掌握各地郵局當日可受理量及剩餘受理量等資訊。民眾於中華郵政官網及透過預約專線預約數量，截至 2020 年 12 月止共計 58 萬 4,261 人。



紙本振興三倍券發放、兌領作業內部教育訓練

註：「防疫臺灣隊」相關內容請參考中華郵政 2019 年企業社會責任報告第 45 頁。