

# 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



CSR Report 2020

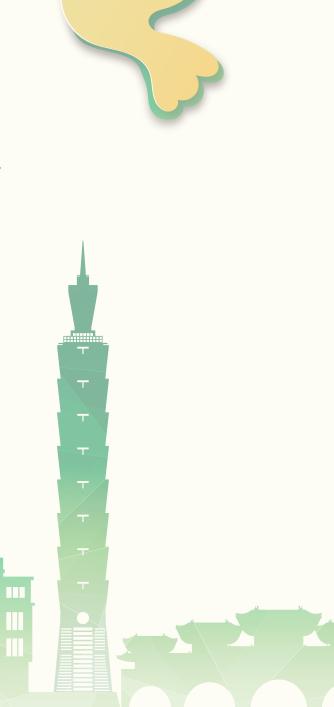




# 企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

CSR Report 2020



#### ▶ 2020 年永續成果與績效





### 2020 年度金融保險業白金獎 創新成長獎 / 社會共融獎

榮獲 2020 臺灣企業永續獎 (TCSA)「企業永續報告」類金融保險業白金獎、「卓越案例」創新成長獎及社會共融獎等 3 項殊榮



#### 2020 年度金質獎授信資料類

榮獲財團法人金融聯合徵信中心評鑑 為 2020 年度「金質獎 - 授信資料類」 績優機構







## 現代保險雜誌主辦第28回2021保險品質獎4項指標優等

榮獲現代保險雜誌主辦第 28 回「全國最佳壽險公司排行榜」之【2021 保險品質獎】,包括「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」等 4 項指標優等



#### 2020 年度 最佳永續經營獎

榮獲卓越雜誌主辦 2020 卓越保險評比 之「最佳永續經營獎」殊榮







#### 2020年度「TGOS 流通服務獎」

2020 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」



#### 2020 年度 期貨市場推廣鑽石獎

2020 年榮獲臺灣期貨交易所「期貨市場推廣鑽石獎」



#### 永續治理績效



35.3%

董事會成員中女性董監事人數 占比為 35.3%。

#### 202 平均每人 13.9 小時

2020 年董事及監察人總進修 時數達 237 小時。

#### **[論]** 參訓人數 1,891 人

2020 年辦理專案法令宣導專 題演講 21 場次。

#### **分** 稅前淨利成長 13.18%

2020 年稅前淨利 150 億 5,995 萬元較 2019 年成長 13.18%。

#### **迎** 振興三倍券發放

2020 年提供發放及兌付紙本 振興三倍券服務,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。

#### 業務成長

2020 年較 2019 年儲金業務成長1.77%,代理業務成長 226.72%, 集郵業務成長 13.55%。

#### **③** 目標達成率 427.86%

2020 年代理承作量新臺幣 201 億 5,194 萬元。

#### **較前一年增加 13.55%**

2020 年 集 郵 收 入 新 臺 幣 6 億 2,566 萬元。

#### □ 有效契約件數 218 萬 ■ 4.668 件

2020 年郵政壽險保額 7,130 億7,198 萬元,總保費收入達 1,185億 242 萬元。

#### 數位綁定 9 萬 6,723 人

2020年推出「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。



#### 創新服務績效



#### - 2,408座

積極布建智能櫃 (i 郵箱), 截 至 2020 年底,已布建達 2,408 座。

# 🖺 VISA 金融卡結合悠遊

中華郵政於 11 月 24 日推出首 張具悠遊卡票證功能的 VISA 金融卡。



#### 9,174 件

截至 2020 年 12 月底止,行 動投保共計 9,174 件。



#### 8萬人

截至 2020 年 12 月, i 郵購商 品資訊訂閱戶數約達8萬人。



#### 99.48%

2020年符合綠色採購之比例 為 99.48%。



#### 受投率 99.40%

2020年特種郵件妥投率為 99.40% •



#### 589 萬人次下載

2020年「e 動郵局 APP」下載 人數較 2019 年成長 38.26%。



#### 金額達 300 萬元以上

2020年度辦理新形態推播導 購活動,成功導購訂單數超過 1,500筆。



#### 滿意度平均 4.71 分

2020 年顧客滿意度較 2017 基準 年顧客滿意度成長 4.0%。



#### 128萬3,151件

2020年辦理存簿儲金存、提款 免填單據服務 ,相關存、提款交 易合計 128 萬 3.151 件。

#### 幸福郵人績效



#### 48.48%

高階主管(處長以上)中女性 人數占比為 48.48%。



2020年員工離職率較前一年 度降低 0.33%。



2020年職階基層人員標準薪 資達法定最低基本工資的 1.37 倍。



#### 增加 8.35%

2020 年專業人才培訓達 1,803 人次,較 2019 年增加 8.35%。



#### **り**超額進用

2020 年進用 881 位身心障礙 員工(超額進用99人)與255 位原住民員工(超額進用207 人)。



#### 職安管理系統

總公司已建置完成 ISO 45001 及 TOSHMS 驗證。



#### **98.83**%

2020年團體協約所涵蓋之總員 工數百分比為 98.83%。



#### **留任率 98.08%**

2020年共410位同仁申請育嬰 留停,復職率95.41%,留任率 98.08% °

#### 模範公務人員

2020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。



#### >3,000 位

自2015年開辦夥伴制度指定 夥伴及輔導員訓練,已培訓逾 3,000 位指定夥伴及輔導員。

#### 關懷人文績效

#### 銭1岁 參與人數達 4 萬 2,720 人

2020年以「關愛社區」為主 軸舉辦系列活動總計182場。



#### 核發獎學金達 499 萬 3,000 元

2020 年辦理郵政壽險保戶 子女獎學金活動,得獎名額 2,998 名並核發獎學金。



#### 銷售金額 3,231 萬元

2020 年度共辦理 24 檔關懷農產行銷活動,協助 208 位小農,公益捐助約 73 萬元。



#### 累計 81 萬 4,496 人次

2008 年至 2020 年持續辦理 投遞途中順道關懷獨居長者服 務。



#### 57 億元

郵政物流園區預計於 2024 年 全區完工,2025 年預估產值 為57 億元。



#### 募得 3 萬 6,377 袋熱血

2020 年於全臺各地共辦理 495 場捐血活動。

#### ● 有效契約件數 2 萬 3,089 件

2020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較去年增加 9,613 件。

#### 1,631 項捐贈物品

舉辦「郵遞 i 心 守護弱勢」公益活動,透過「i 郵箱」捐贈物品送抵弱勢兒童及長者。

#### 329 趟次

協助偏鄉學校運送食材計畫,截至 2020 年 12 月止共協助運送329 趟次。



#### 2,322 人參與活動

2020 年辦理樂齡運動系列活動總計 19 場。

#### 友善環境績效

#### 3,241 輛電動機車

採用電動機車累計投資共 3 億 9,245 萬元。

#### / 擴大 ISO 50001 認證範圍

2020 年新增 8 個責任局導入 ISO 50001 能源管理系統。

### ∰❷ 30% 以上

郵政物流園區「智慧綠建築」, 建築節能潛力預估可達 30% 以上。

# 落實無紙化郵政 金融服務

截至 2020 年底,壽險紙本表 單電子化節省 16 萬 9,000 件 紙張;儲匯提供電子對帳單服 務共計發送 1,271 萬餘戶。

### 重複使用率 14.86%

2020 年便利箱回收數量 74 萬 8,712 件。

#### 擴大 ISO 14064-1 查證範圍

2020年新增8個責任局完成 ISO 14064-1溫室氣體盤查外部 查證作業。

#### 無違反

2020 年無違反有關環境保護的 法規。

# 碳排放年減量 114.78 萬公斤

2015 年至 2020 年度建置太陽能 光電發電系統 2,286KW,年發電 量約 225.5 萬度。

#### 責任金融績效



#### 貼心友善服務

設置無障礙 ATM 2,102 台及視 障語音 ATM 97 台。



2020 年共舉辦 27 場次「金融 知識校園講座」。

# 有效契約件數為 6,497 仟件

2020 年郵政簡易人壽微型 傷害保險累計有效契約件數 6,497 件,較 2019 年件數成 長 4.17%,保額成長 9.16,平 均投保金額成長 4.78%。



#### 

2020年投資國外綠色債券, 投資面額 8,000 萬美元 (約新 臺幣 28 億元)。



#### 110 家次

2020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 110 家次。



#### 無障礙 A 等級標章

提供無障礙金融友善服務,並均 取得「網站無障礙規範 2.0 版」 A 等級標章。

#### 績優防詐金融機構

2020年至12月底防制金融詐騙 共 1.137 件,金額 1 億 7.096 萬 餘元。



#### 綠能科技投資

截至2020年底投資綠能科技 產業相關之股票及債券總額約 1,466 億元,另投資循環經濟產 業相關之股票及債券總額約366 億元。



#### 較前一年成長 4.46%

2020年度長繳費年期及保障型 商品之初年度保費收入占率為 37.02% •

#### 責任投資比例 95.97%

2020年符合企業社會責任之上 市(櫃)公司市值占國內股票投 資總市值比例為 95.97%

	永續面	ī向、重大主題與價 -	值鏈邊界	
永續面向	對應之重大主題	對應 SDGs	價值鏈衝擊邊界	管理方針對應章節與頁碼
永續治理	經濟績效 (GRI 201) 誠信經營 (自訂主題) 財務系統穩定度 (自訂主題) 社會經濟法規遵循 (GRI 419) 公司治理 (自訂主題) 反貪腐 (GRI 205)	3 GOODS HEARTH AND WILL STREET  8 GOODSHIP WORK AND CONSIDER GOOTSTI  16 PRICE HOUSE BESTIMMEN BESTIMMEN	中華郵政公司 供應商/承攬商▲ 客戶/消費者 ▲	永續願景與目標 (P.24-25) 永續治理管理方針 (P.33)
創新服務	客戶隱私 (GRI 418) 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) 顧客的健康與安全 (GRI 416) 行銷與標示 (GRI 417)	8 GECHNI WIGHT, AND GECHNING REGIONS AND GECHNING REGIONS AND SERVICE AND SERV	中華郵政公司 ■ 客戶/消費者 ▲	永續願景與目標 (P.26-27) 創新服務管理方針 (P.51)
幸福郵人	勞雇關係 (GRI 401) 勞資關係 (GRI 402) 職業安全衛生 (GRI 403) 訓練與教育 (GRI 404)	4 CONCENT WINES AND  S CONCENT WINES AND  CONCENTS WINES AND	中華郵政公司 供應商 / 承攬商 🔺	永續願景與目標 (P.27) 幸福郵人管理方針 (P.69)
◎ * * * * * * * * * * * * * * * * * * *	郵政普及化服務 (自訂主題) 間接經濟衝擊 (GRI 203) 當地社區 (GRI 413)	1 ************************************	中華郵政公司 <b></b> 社會大眾	永續願景與目標 (P.28) 關懷人文管理方針 (P.93)
。 「」」 友善環境	排放 ( 含氣候變遷 )(GRI 305)	7 GENOME I MO COMMONTES  11 SCHOMORETHES  12 ENPONEE SCHOMORETHES  13 GENOME  13 GENOME  14 GENOME  15 GENOME  16 GENOME  17 GENOME  18 GENOME  19 GENOME  19 GENOME  10 GENOME  10 GENOME  11 GENOME  12 GENOME  13 GENOME  14 GENOME  15 GENOME  16 GENOME  17 GENOME  18 GENOME	中華郵政公司 ■ 供應商 / 承攬商 ▲ 客戶 / 消費者 ▲	永續願景與目標 (P.29) 友善環境管理方針 (P.107)
⇒ ¶ ∴ ; ( ) ; 責任金融	人口結構變遷(自訂主題) 產品組合 (GRI G4 補充主題) 稽核 (GRI G4 補充主題)	7 ATTRIBUTE AND TO STOCKED TO STO	中華郵政公司 <b>国</b> 客戶/消費者 <b>A</b> 投資標的公司 <b>⑤</b>	永續願景與目標 (P.29) 責任金融管理方針 (P.121)

# ♪ 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),全球各國陸續將之作為2016~2030年的發展議題主軸。中華郵政公司永續作為呼應SDGs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」
- \* 中華郵政「振興經濟臺灣隊」



#### 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

3.4 在西元 2030 年前,透過預防與治療,將非傳染性疾病的未成年死亡數減少三分之一,並促進心理健康。

員工協助方案 EAPs



#### 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。 2020 年底董事會成員中女性董事及監察人數占比為 35.3%,高階主管(處長以上)中女 性人數占比為 48.48%



#### 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 年至 2020 年度建置太陽能光電發電系統 2,286KW,年發電量約 225.5 萬度,年減碳排放量約 114.78 萬公斤



#### 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。

機場捷運 A7 站區周邊土地開發,預估可為當地增加 4,000 個就業機會



#### 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。

郵政物流園區「智慧綠建築」,建築節能潛力預估可達 30% 以上



#### 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。

- \* 設置視障人士適用具語音功能之 ATM 共 97 台
- \* 隨著高齡化社會來臨,本公司為響應政府長照政策,善盡社會責任,自 2017 年起開辦樂 齡運動(原不老運動)系列活動,本公司於 2020 年辦理 19 場次,參加人次共 2,322 人



#### 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,以及負擔的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。

2020 年便利箱回收數量 74 萬 8,712 件,重複使用率達 14.86%



#### 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與風險管理



#### 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」

# **小** 水績治理

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)

- 「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

- 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

# 創新服務

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。



對應之 SDGs





客戶隱私 (GRI 418) 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) 顧客的健康與安全 (GRI 416) 行銷與標示 (GRI 417)

- 「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」
- 「發展智慧物流及數位金融,提供普遍 優質之郵儲壽服務」
- ■「善用數位科技,強化創新能力改經營 體質提升競爭力」
- 「持續拓展兩岸通郵、通匯業務,提供 民眾便捷服務」

#### 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 資訊安全管理制度
- BS 10012 個人資料保護管理制度
- 金融機構運用新興科技作業規範
- 居家檢疫或居家隔離者之郵件領收之 防疫規範

#### 當責組織

- 董事會
- 經營策略設計委員會
- 數位轉型推動小組
- 資訊安全暨個人資料保護管理委員會
- 資安推動小組
- 提升服務品質小組

#### 投入資源

- 建置 i 郵購平台
- 建置郵政智慧物流園區
- 建置郵件智慧物流箱(i 郵箱)
- 推出台灣 Pay「郵政金融卡雲支付」
- 發行郵政 VISA 票證金融卡
- 建置數位化郵局
- 提供數位服務個人化 (MyData) 服務
- 建置啟用智能客服系統
- 導入智慧化手持裝置(PDA)簽收服務
- 中華郵政服務顧客滿意度調查
- 個資保護教育訓練
- 針對代售商品,2020 年共抽驗 4次 (每季抽驗1次)

#### 申訴機制

- 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
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見 函」供客戶表達意見

- 工作績效考成制度
- 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
- 為民服務不定期考核工作計畫 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



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。



對應之 SDGs







勞雇關係(GRI 401) 勞資關係(GRI 402) 職業安全衛生(GRI 403) 訓練與教育(GRI 404)

- ■「加強人才招募、培育與力運用,以因 應業務發展需求增進工作效能」
- ■「尊重生命,關懷健康」
- ■「交通安全第一」

#### 當責組織

- 董事會
- 人力資源處
- 勞工安全衛生處
- 職業安全衛生委員會
- 意外事故防制及推行小組
- 性別平等工作小組
- 性騷擾申訴調查委員會
- 郵政職工福利委員會
- 郵政職工體育委員會

#### 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人員退休撫卹 辦法
- 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
- 設立「財團法人中華民國郵政職工福利委員會 附設臺北市私立員工子女幼兒園」

#### 申訴機制

- 請工會推派代表並定期召開勞資會議
- 設置員工困難事項處理委員會
- 設性騷擾申訴調查委員會,負責處理性騷擾申 訴調查案件,並設置專線 (02-23969549)、傳 真 (02-23969103) 及電子信箱 (psn01@mail. post.gov.tw)
- 設職場暴力預防及處理小組,負責處理職場暴力事訴,並設置專線(02-23928412)及傳真(02-23964884)

- 員工平時及年度考核制度
- 勞資會議
- 業會合作協調會報
- 職業安全衛生委員會會議



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。



對應之 SDGs







郵政普及化服務(自訂主題) 間接經濟衝擊(GRI 203) 當地社區(GRI 413)

- ■「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」
- ■「加強資產管理與運用,積極活化房地 資產,提升資產營運績效」
- ■「提供普遍、低廉、安全之郵件通信服 務」

#### 當責組織

- 董事會
- 郵務處
- ■壽險處
- 公共事務處

#### 管理程序

- 關愛社區活動辦法
- 遞送普及服務標準

#### 投入資源

- 「捐熱血郵愛心」活動總經費 260 餘萬元
- 郵政壽險保戶子女獎學金活動總經費 500 萬元
- 中華郵政樂齡運動系列活動 2020 年辦理 19 場次
- 辦理 24 檔關懷農產行銷活動
- 普設郵政機構:自辦機構 1,301 處、委辦機 構 859 處
- 普設自動化設備:自動櫃員機 3,197 台、自動補摺機 1,614 台
- 仍維持每1村(里)至少有1具信筒箱之基本 要求
- 建置包含 22 個具在地特色的「全臺好物」專區
- 建置「社會創新產品」專區

#### 申訴機制

- 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
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見 函」,供客戶表達意見

#### 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



2020 年福德護理之家 感謝狀



2020年安新老人長期照顧中心 感謝狀

# 大善環境

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。



對應之 SDGs









排放 (含氣候變遷)(GRI 305)

- ■「發展永續環境」
- ■「建立綠色能源物流」

#### 當責組織

- 董事會
- 勞工安全衛生處
- 郵務處
- 資產營運處
- 溫室氣體盤查工作小組

#### 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 3 億 9,245 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

#### 申訴機制

- 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
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見 函」,供客戶表達意見

- 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



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



郵局新建工程



2018年度臺中嶺東 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



2020年豐原站前大樓 新建工程



2020年彰化光復路 郵局新建工程

# (大) 大学 (

本公司依市場變化並配合政府政策,開發保險商品以貼近民眾投保需求、提供保戶優質服務,同時致力於履行企業責任,進而提升公司形象與營運績效。

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。

根據國發會推估,2026年國內將進入老化人口超過20%的超高齡社會,而若以人口結構和壽險保險密度估算,人口老化帶來的退休規劃相關保險商品需求預期將會快速增長,爰本公司因應人口結構變遷(高齡化與少子化)趨勢,開發保障型及高齡化保險商品,以符合客戶投保需求與期待,並提升市場競爭力。



對應之 SDGs







人口結構變遷(自訂主題) 產品組合(GRI G4 補充主題) 稽核(GRI G4 補充主題)

- 持續投資符合社會責任之國內上市 (櫃)公司股票
- 提升郵政資金運用效益,支援政府重 大公共建設及民間投資計畫
- 因應人口結構變遷趨勢,並配合政府 提高國人保險保障政策開發保障型保 險商品

#### 當責組織

- 董事會
- 郵政資金運用委員會
- 資金運用處
- 商品開發小組
- 商品評議小組
- 保險商品管理小組

#### 投入資源

- 扶植綠色企業,買進 4 檔國內綠色債 券及1檔國外綠色債券
- 開辦「郵政簡易人壽微型傷害保險附 約」
- 2020年11月2日起開辦「郵政簡易 人壽常富 123 保險」

#### 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
- 保險商品銷售前程序作業準則
- 人身保險商品審查應注意事項
- 郵政簡易人壽保險監督管理辦法
- 郵政簡易人壽保險投保規則
- 保險業風險管理實務守則
- 郵政壽險保戶消費爭議處理制度
- 金融消費者保護法
- 金融服務業公平待客原則

#### 申訴機制

- 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
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見函」, 供客戶表達意見
- 全球資訊網微型保險專區及金融友善服務專 區設置客戶服務單位及公告聯絡專線,另設置 「意見箱」

- 董事會會議
- 郵政資金運用委員會會議
- 銷售後保險商品管理小組會議



# Chunghwa Post Co.,Ltd. CSR Report 2020



