



中華郵政股份有限公司
Chunghwa Post Co., Ltd.

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



CSR Report 2020



中華郵政股份有限公司
Chunghwa Post Co., Ltd.

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

CSR Report 2020



目錄

Contents

關於本報告書	4
經營者的話	6
2020 年永續成果與績效	8
CSR 永續管理	15
利害關係人鑑別與議合	17
CSR 重大性評估與主題邊界	20
永續願景與目標	24
聯合國永續目標 (SDGs) 實踐	30

1	永續治理	32
	永續治理管理方針	33
	1.1 關於中華郵政	34
	1.2 公司治理	37
	1.3 誠信經營	40
	1.4 經營策略	43
	1.5 擁抱風險與機會	46
	永續治理特輯 — 「振興經濟臺灣隊」	49
2	創新服務	50
	創新服務管理方針	51
	2.1 郵務創新	52
	2.2 儲匯創新	54
	2.3 壽險創新	56
	2.4 集郵創新	57
	2.5 電商創新	58
	2.6 客戶關係管理	60
	2.7 供應鏈管理	61
	2.8 客戶隱私與資訊安全	63
	創新服務特輯 — 「VISA 悠遊好生活」	66
3	幸福郵人	68
	幸福郵人管理方針	69
	3.1 人力結構	70
	3.2 員工照顧	75
	3.3 重視人權	78
	3.4 人力培訓與發展	79
	3.5 職業安全衛生	84
	幸福郵人特輯 — 「員工協助方案 EAPs」	90

4	關懷人文	92
	關懷人文管理方針	93
	4.1 社會關懷	94
	4.2 資產營運	100
	4.3 文化保存	103
	關懷人文特輯 — 「地方創生」	105

5	友善環境	106
	友善環境管理方針	107
	5.1 氣候變遷	108
	5.2 綠色營運	110
	5.3 綠色作為	112
	5.4 環保績效	114
	友善環境特輯 — 「中華郵政物流園區生態物流規劃」	118

6	責任金融	120
	責任金融管理方針	121
	6.1 普惠金融	122
	6.2 投資現況	128
	6.3 責任投資評估	129
	6.4 發揮 CSR 影響力	130
	責任金融特輯 — 「綠色債券」	131

7	附錄	132
	附錄一：GRI 永續性報導準則（GRI 準則）	132
	對照表（含 G4 金融服務業補充指標）	
	附錄二：第三方公正單位英國標準協會（BRITISH STANDARDS INSTITUTION, BSI）獨立保證意見聲明書	146

► 關於本報告書

本報告書為中華郵政股份有限公司(以下簡稱中華郵政)發行之第2本「企業社會責任報告書」(以下簡稱本報告書),未來將持續每年透過發行報告書與利害關係人溝通本公司企業社會責任與永續經營相關資訊。本年度報告書以「永續治理」、「創新服務」、「幸福郵人」、「關懷人文」、「友善環境」及「責任金融」等章節架構向利害關係人呈現中華郵政在公司治理、經濟、環境與社會面向永續經營之努力與成果。

組織邊界與揭露範疇

本報告書範疇主要為中華郵政在臺灣之營運據點,轉投資事業並不包含在資料揭露範圍,部分環境面向資訊以總公司金山及愛國大樓、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局、臺北郵件處理中心、桃園郵局、臺中郵局、臺南郵局、高雄郵局、基隆郵局、新竹郵局、彰化郵局、嘉義郵局等單位之相關績效為主。本次報告書內容主要涵蓋時間為2020年1月1日至2020年12月31日,部分內容亦涵蓋2020年以前及以後的事例,而未來的管理方針、目標和計畫等內容也有部分刊載。相較於2019年,2020年本公司之組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變,報告書內容若有資訊重編之情形將於各章節中備註說明。

報告書數據測量基準

本報告書揭露之各項資料及統計數據係來自於中華郵政自行統計及調查結果,其中財務報表數字為經會計師事務所簽證後之公開資訊,2019、2020年溫室氣體盤查數據則通過第三方公正單位BSI(英國標準協會 British Standards Institution, BSI)完成查證符合ISO 14064-1:2018之合理保證等級;部分數據則引用政府機關網站公開發布之資料,並以一般慣用的數值描述方式呈現,如有需換算之數據亦於報告書中註明。

報告書撰寫原則與綱領

本報告書係依循全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, 簡稱GRI)發行之GRI準則核心選項(Core)指引編製,針對重大永續主題透明揭露各項管理方針與執行績效資訊;並參考GRI G4行業揭露-金融服務業及聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)作為報導原則。

外部查證

為提升與 GRI 準則、AA1000 AS v3 查證標準的符合度，本報告書已通過第三方公正單位英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 完成查證符合 GRI Standards 核心選項 (Core) 與 AA1000 第二類型中度保證等級的要求，並報陳董事長核准後發行，分送予董監事會成員。BSI 獨立保證意見聲明書詳如附錄二。

報告書發行時間

中華郵政未來將每年定期發行「企業社會責任報告書」，並同時揭露相關資訊於公司官網的企業社會責任專區。

上一發行版本：2020 年 7 月發行

現行發行版本：2021 年 7 月發行

聯絡方式

如您對報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

中華郵政公共事務處 / 張雲嵐

電話：02-23921310 分機 2403

電子郵件：ylc@mail.post.gov.tw

網址：<https://www.post.gov.tw/>



中華郵政 CSR 網站



經營者的話



董事長

吳宏謀

致關心中華郵政永續發展的夥伴們

2020 年疫情肆虐全球，許多國家及企業皆受到一定程度衝擊，面臨嚴峻的挑戰，「防疫」成了 2020 年關鍵字，影響各個國家與企業的管理策略。臺灣在疫情超前部署與全民努力下，一躍成為防疫模範生，中華郵政身為防疫國家隊一員，不論是前期口罩、酒精等防疫物資配送，或是後期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皆不遺餘力。

中華郵政是歷史悠久的百年名店，服務內容包括郵件遞送、儲金、匯兌、簡易人壽保險、集郵及郵政資產營運等核心項目，全體 2 萬 6 千多位員工，始終堅守崗位，在競爭日益激烈的環境中，努力不懈，使命必達。為落實「企業社會責任」之推動與執行，已於 2019 年成立「企業社會責任 (CSR) 推動小組」，設公司治理、客戶關懷、員工照顧、社會承諾及環境永續等 5 個任務分組，將環境、社會及治理 (ESG) 貫徹到企業營運中，今年為本公司第二年發行企業社會責任報告書，持續揭露本公司 2020 年執行成效及永續管理目標如下：

在公司治理與經濟績效方面，2020 年較 2019 年稅前淨利成長了 13.18%，其中儲金業務、代理業務及集郵業務皆較 2019 年有所成長。在力求財務績效表現之餘，未來將持續強化公司治理，透過影響力，帶動產業、客戶、供應鏈共同朝向永續目標邁進。

在創新服務方面，因應數位化時代來臨，本公司積極推動業務轉型，朝「智慧物流」及「數位金融」與時俱進，截至 2020 年底 i 郵箱已布建達 2,408 座，並於全臺 9 處據點啟用「數位金融郵局」服務，提供民眾虛實整合的數位金融體驗。未來更將積極導入 AI 及大數據應用，以提升營運績效，穩步永續經營。

在人力優化與員工關懷方面，持續強化人力培訓與發展。惟受疫情影響，為避免群聚風險，持續推動全員線上學習，減少實體訓練次數，增進工作效能，以因應業務發展需求，2020 年數位學習時數達 88 萬 5,559.5 小時，員工平均數位學習時數為 33.64 小時。



總經理

江瑞堂

在社會關懷方面，2020年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計182場，參與人數達4萬2,720人，推出「關懷農產行銷」公益系列活動，秉持在地連結及社會共好理念，發揮郵政既有優勢。此外，亦持續辦理投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008年至2020年累計共81萬4,496人次。未來將持續致力於企業與社會的共榮發展，成為社會安定與向上提升的力量。

在友善環境方面，中華郵政意識到氣候變遷風險對企業營運影響甚鉅，透過導入氣候變遷相關風險財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 框架，辨識氣候變遷風險，瞭解潛在的財務衝擊影響，進而訂定因應的行動策略，以掌握相關業務發展機會。截至2020年止共採用3,241輛電動機車及54輛電動廂型車，並建置太陽光電發電系統2,286KW。未來將持續配合節能減碳與環境永續，發揮中華郵政在友善環境作為的影響力。

在責任金融方面，致力推動普惠金融服務，亦積極保障客戶權益，提升大眾金融知識，2020年防制金融詐騙共1,137件，金額1億7,096萬餘元，獲警政單位列為績優防詐金融機構。2020年本公司國內股票投資市值中符合企業社會責任之上市(櫃)公司比例為95.97%。此外亦積極扶持綠色企業，未來將提升郵政資金運用效益，擴大投資公共建設及支援民間投資計畫。

本公司願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」，我們瞭解國營事業有協助推動國家政策及帶動產業升級的責任，也需要與社會需求接軌。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。

▶ 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%。



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%。



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。



目標達成率 427.86%

2020 年代理承作量新臺幣 201
億 5,194 萬元。



參訓人數 1,891 人

2020 年辦理專案法令宣導專
題演講 21 場次。



較前一年增加 13.55%

2020 年集郵收入新臺幣 6 億
2,566 萬元。



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%。



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。



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。



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。



妥投率 99.40%

2020 年特種郵件妥投率為 99.40%。



VISA 金融卡結合悠遊卡

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。



589 萬人次下載

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



9,174 件

截至 2020 年 12 月底止，行動投保共計 9,174 件。



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。



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。



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%。



99.48%

2020 年符合綠色採購之比例為 99.48%。



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%。



職安管理系統

總公司已建置完成 ISO 45001 及
TOSHMS 驗證。



離職率 <5%

2020 年員工離職率較前一年
度降低 0.33%。



98.83%

2020 年團體協約所涵蓋之總員
工數百分比為 98.83%。



1.37 倍

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。



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%。



增加 8.35%

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



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。



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)。



>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

 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。

 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。

 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。

 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。

 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。

 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。

 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。

 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。

 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。

 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。

重複使用率 14.86%

2020 年便利箱回收數量 74 萬 8,712 件。

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。

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。

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。

無違反

2020 年無違反有關環境保護的法規。

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。

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。



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。



參與人數計約 2,035 人

2020 年共舉辦 27 場次「金融知識校園講座」。



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。



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%。



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。



綠色債券

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）。



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%。



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。



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%

► CSR 永續管理

為落實本公司對「企業社會責任」相關業務之推動與執行，展現本公司在經濟、社會及環境等面向之經營績效，塑造良好企業形象，2019 年特訂定「中華郵政股份有限公司企業社會責任 (CSR) 推動小組設置要點」，並成立「企業社會責任 (CSR) 推動小組」。CSR 推動小組編制含召集人、執行秘書，並下設公司治理組、客戶關懷組、員工照顧組、社會承諾組及環境永續組等 5 個任務分組。CSR 推動小組召集人一職，由總經理指定本公司高階主管擔任。CSR 推動小組之組織架構與主要任務如下：

中華郵政 CSR 推動小組之組織架構

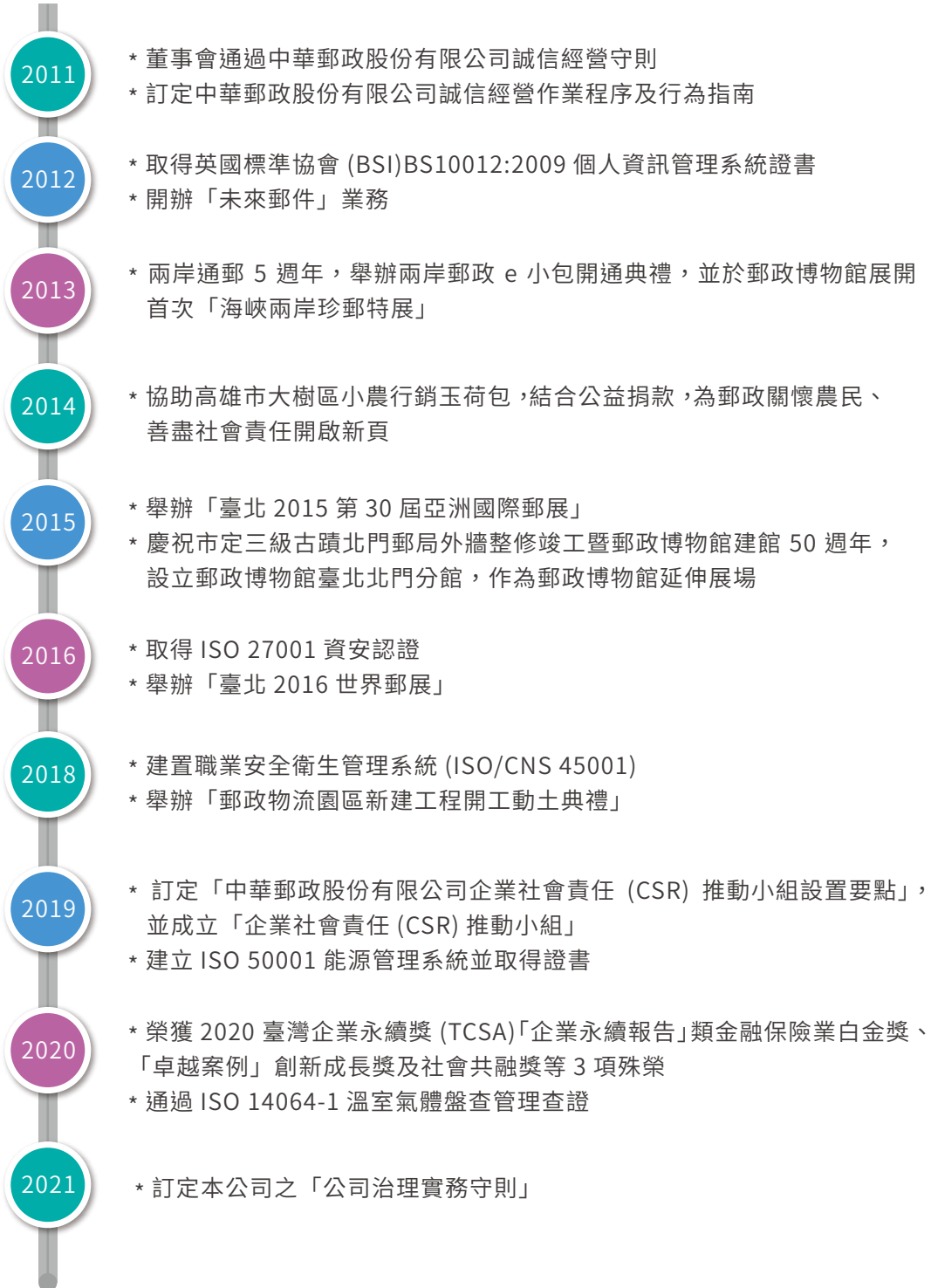


中華郵政 CSR 推動小組主要任務

- 1 企業社會責任報告書編製工作之推動與執行
- 2 企業社會責任報告書編製內容之審議
- 3 企業永續發展工作目標、策略、方案之訂定
- 4 企業永續發展工作之推動、督導
- 5 企業永續發展工作成果之檢討
- 6 辦理其他與企業永續發展相關之工作

CSR 推動小組為本公司企業社會責任之決策與推動單位，CSR 推動小組會議以每年召開 1 次為原則，必要時得召開臨時會議，討論利害關係人之鑑別、永續經營重大主題之鑑別及各任務分組之執行進度與結果。與會人員除任務分組成員外，得依議案內容由召集人邀集相關部門其他人員參加。

中華郵政 CSR 永續管理大事記



▶ 利害關係人鑑別與議合

本公司於「中華郵政股份有限公司企業社會責任（CSR）推動小組設置要點」中明定每年召開 CSR 推動小組會議以討論利害關係人之鑑別，且為使企業社會責任報告書與利害關係人達成有效議合，本年度依循全球報告書協會的 GRI 準則（GRI Standards）中「利害關係人包容性」原則進行利害關係人之鑑別與議合。

利害關係人鑑別

中華郵政於本報告書導入並依循 AA1000 SES 2015 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard）的五大原則，由企業社會責任（CSR）推動小組與各部門共同討論，並參考同業之利害關係人群體，根據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等特性鑑別，經由上述原則之分析，中華郵政鑑別出 8 類利害關係人，分別為：員工、股東、消費者 / 客戶、供應商 / 承攬商、政府機關、社區居民、媒體及立法委員。



利害關係人議合

中華郵政對於利害關係人負有相當的責任，因此需藉由各種方式及管道與其溝通，以瞭解其需求及對我們的期許，也作為擬訂企業社會責任政策與相關計畫參考依據。因此本公司不僅透過平時業務接觸的機會傾聽利害關係人的訴求，本年度亦透過 CSR 關注度問卷溝通方式瞭解各利害關係人的關注主題。



員工

人才為企業之本，員工是事業夥伴及公司資產。因此我們珍視員工的意見，希望能為同仁營造「快樂工作享受生活」的工作環境。

關注議題	議合管道	頻率
* 職業安全衛生 * 勞資關係 * 客戶隱私 * 勞雇關係 * 經濟績效	CSR 主題調查問卷	每年
	公文往來	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	意見交流平台	即時
	工會聯合會代表大會	每年
	勞資會議	每季
	業會合作協調會報	每年
	職工福利會	每季
	員工滿意度調查	每年

2020 年議合重點成果

定期召開相關會議，爭取各項員工福利措施，促進勞資關係和諧。



消費者 / 客戶

身為國營事業，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。

關注議題	議合管道	頻率
* 客戶隱私 * 郵件妥投率 * 郵政普及化服務 * 客戶滿意 * 創新服務	CSR 主題調查問卷	每年
	客訴信箱	即時
	客服專線	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	Facebook 粉絲團	即時
	顧客滿意度調查	每年
	營業據點服務台	即時
	外部溝通信箱	即時

2020 年議合重點成果

- 2020 年收寄平常郵件 16 億 921 萬 7,749 件，掛號郵件 3 億 275 萬 6,644 件，包裹郵件 2,736 萬 2,047 件，快捷郵件 1,618 萬 5,947 件。
- 2020 年關懷獨居長者人數達 8 萬 4,308 人次。
- 2020 年防制金融詐騙共 1,137 件，金額 1 億 7,096 萬餘元，並獲警政單位臚列為績優防詐金融機構。
- 2020 年金融消費評議中心統計本公司申訴案件共 35 件，申請評議案件共 10 件，申訴率及申請評議比率分別為業界最低前 5 名及最低前 2 名。



股東

身為交通部 100% 持股之國營事業，本公司對其所關注之經營績效、公司治理及永續發展皆保持良好溝通管道。

關注議題	議合管道	頻率
* 公司治理 * 誠信經營 * 資訊揭露 * 經濟績效 * 市場地位	CSR 主題調查問卷	每年
	董事會	每年
	年報 / 財報	定期
	公文往來	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	外部溝通信箱	即時
	預算書、決算書	每年

2020 年議合重點成果

2020 年召開 10 次董事會，會中董事及監察人充分表達意見且發言記要已列入董事會議事錄。議事錄均依公司章程規定，由主席蓋章後陳報交通部備查，並依公司法規定分發各董事及監察人。



供應商 / 承攬商

供應商與承攬商提供優良品質的原物料與服務有助於本公司的永續經營，故本公司秉持公正、公開、公平方式對待合作夥伴，達到利益共享與永續成長之目標。

關注議題	議合管道	頻率
* 職業安全衛生 * 供應商社會評估 * 社會經濟法規遵循 * 誠信經營 * 強迫與強制勞動	CSR 主題調查問卷	每年
	座談會 / 教育訓練	即時
	供應商評鑑問卷	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
	外部溝通信箱	即時
	經銷商會議	每季
	面對面溝通	即時
	採購 / 經銷契約	契約期間

2020 年議合重點成果

各項採購依據政府採購法辦理，供應商對於相關招標文件或規格有疑義或異議者，本公司均依法即時辦理並答復相關疑義。



政府機關

政府機關影響企業永續經營甚鉅，與政府機關之雙向良好溝通乃企業永續經營之基石。

關注議題	議合管道	頻率
	CSR 主題調查問卷	每年
* 客戶隱私	公司治理評鑑	不定期
* 郵政普及化服務	工作考成實地查證	每年
* 間接經濟衝擊	中華郵政全球資訊網	即時
* 市場地位	公文往來	即時
* 創新服務	討論會議	即時
* 誠信經營	外部溝通信箱	即時
	預算書、決算書	每年

2020 年議合重點成果

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」。



媒體

隨時代演進，各式媒體對企業形象與經營影響愈益增大。本公司重視與媒體互動，如即時回應媒體詢問，並保持良好關係，維護及提升公司形象。

關注議題	議合管道	頻率
	CSR 主題調查問卷	每年
* 經濟績效	中華郵政全球資訊網	即時
* 誠信經營	記者會	即時
* 客戶滿意	外部溝通信箱	即時
* 郵件妥投率	LINE 群組	即時
* 創新服務	新聞跑馬燈	即時

2020 年議合重點成果

針對社會各界關注議題，即時回應媒體，2020 年召開記者會 21 次及發布新聞稿 90 則。



社區居民

企業作為社會的經濟主體，既是經濟人，同時也是社會人。本公司致力經營社區關係，透過與社區居民的溝通與互動，以瞭解社區居民對我們的關切議題，建立和諧關係。

關注議題	議合管道	頻率
	CSR 主題調查問卷	每年
* 郵政普及化服務	中華郵政全球資訊網	即時
* 郵件妥投率	外部溝通信箱	即時
* 客戶隱私	拜會鄰里	即時
* 客戶滿意	透過民意代表反應	即時
* 創新服務	負責入現場溝通	即時
* 當地社區		

2020 年議合重點成果

舉辦「關愛社區」系列活動總計 182 場。



立法委員

身為國營事業，立法委員關切或質詢之議題是本公司持續精進的動力，有助於本公司達成永續經營之目標。

關注議題	議合管道	頻率
	CSR 主題調查問卷	每年
* 郵政普及化服務	中華郵政全球資訊網	即時
* 郵件妥投率	各類民意代表討論會議、協調會議	即時
* 客戶隱私	立法院院會、委員會	即時
* 市場地位	公文往來	即時
* 創新服務	面對面溝通	即時
* 人口結構變遷		

2020 年議合重點成果

針對立法委員關切事項即時回應。

► CSR 重大性評估與主題邊界

本公司於「中華郵政股份有限公司企業社會責任（CSR）推動小組設置要點」中明定每年召開 CSR 推動小組會議以討論永續經營重大主題之鑑別，且為使企業社會責任報告書與利害關係人達成有效溝通，本年度依循全球報告書協會 GRI 準則（GRI Standards）之包容性、永續性的脈絡、重大性及完整性原則進行重大性主題鑑別、排序、確證及檢視，決定 2020 年企業社會責任報告書的重大企業社會責任主題與其邊界。



►► 步驟一：鑑別利害關係人

CSR 推動小組依循 AA1000 SES 2015 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard）的五大原則鑑別利害關係人。

►► 步驟二：蒐集永續相關議題

透過 CSR 推動小組（公司治理組、客戶關懷組、員工照顧組、社會承諾組、環境永續組），分別瞭解或蒐集利害關係人所關切的內外部議題看法及意見，蒐集包括但不限於下列的來源：

- 利害關係人於各類直接溝通時提出之議題。
- 公司針對利害關係人之各項調查問卷或訪談。
- 政府或其他國際 / 國內非營利組織，如全球永續性報告協會之 GRI 準則（GRI Standards）所提出之主題、指標、規範、協議、宣言 ... 等，並對聯合國永續發展目標（SDGs）針對 17 項目標（Goals）與 169 項具體目標（Targets）進行深入分析。
- 摩根史坦利環境、社會與公司治理評級（MSCI ESG Ratings）相關行業評比主題。
- 其他企業或職業團體組織針對利害關係人所提出之議題。

前述各類管道蒐集資訊後彙整出的 47 個永續相關議題如下：



➤ 步驟三 調查利害關係人關注程度

本次歸納出 47 項永續議題，做為問卷設計方針，並採用問卷發放方式，進行各利害關係人關注程度（影響利害關係人的評估和決策）調查，做為主題排序之參考。本次針對 8 類利害關係人回收議題關注度問卷共 3,041 份，較 2019 年回收份數增加了 176 份。

➤ 步驟四 分析主題對公司營運衝擊程度

除了利害關係人對於永續議題的關注程度外，本次亦針對處長級以上主管及各等郵局經理進行調查與問卷發放，以瞭解各項議題對中華郵政之立即或潛在衝擊程度（經濟、環境和社會的顯著衝擊），做為議題排序之參考。本次共回收議題衝擊度問卷共 16 份。

➤ 步驟五 分析與鑑別議題排序

透過問卷分析，將各主題之關注度得分及對於永續經營之衝擊程度得分，進行矩陣分析，以平均得分 4 分以上之主題優先排序，並經 CSR 委員會討論後，鑑別出 23 個重大永續議題與 24 個次要議題。

2020 年重大議題分析結果矩陣圖



2020 年重大議題排序

- | | | | |
|-----------|-------------|-----------|--------------|
| 1 客戶隱私 | 7 誠信經營 | 13 行銷與標示 | 19 反貪腐 |
| 2 創新服務 | 8 顧客的健康與安全 | 14 職業安全衛生 | 20 產品組合 |
| 3 客戶滿意 | 9 勞雇關係 | 15 間接經濟衝擊 | 21 當地社區 |
| 4 經濟績效 | 10 財務系統穩定度 | 16 訓練與教育 | 22 稽核 |
| 5 郵政普及化服務 | 11 勞資關係 | 17 公司治理 | 23 排放(含氣候變遷) |
| 6 郵件妥投率 | 12 社會經濟法規遵循 | 18 人口結構變遷 | |

2020 年次要議題排序

- | | | | |
|---------------|----------------|------------|----------|
| 24 資訊揭露 | 30 公共健康趨勢 | 36 供應商社會評估 | 42 採購實務 |
| 25 稅務 | 31 結社自由與團體協商 | 37 能源 | 43 保全實務 |
| 26 強迫與強制勞動 | 32 主動所有權 | 38 反競爭行為 | 44 原住民權利 |
| 27 員工多元化與平等機會 | 33 有關環境保護的法規遵循 | 39 廢棄物 | 45 水與放流水 |
| 28 不歧視 | 34 供應商環境評估 | 40 人權評估 | 46 生物多樣性 |
| 29 市場地位 | 35 物料 | 41 童工 | 47 公共政策 |

步驟六 選定重大主題

依據所鑑別出的 23 個重大議題，由 CSR 推動小組判斷其對應之重大主題，對照出 15 個 GRI 主題和屬於中華郵政的其他 8 個主題，共選出對應的 23 個重大主題。相較於 2019 年報告書，本次新增了共 5 項重大主題，包含顧客的健康與安全、財務系統穩定度、行銷與標示、公司治理、人口結構變遷。

步驟七 界定各永續面向主題邊界

將選定的 23 個重大主題分別歸類於 6 大永續面向（永續治理、創新服務、幸福郵人、關懷人文、友善環境及責任金融），並判別與界定各永續面向於價值鏈中之衝擊邊界，進而以管理方針對應聯合國永續發展目標（SDGs）。

永續面向、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)	  	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)	 	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)	  	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)
 關懷人文	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)	  	中華郵政公司 ■ 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)	   	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)	   	中華郵政公司 ■ 客戶 / 消費者 ▲ 投資標的公司 ●	永續願景與目標 (P.29) 責任金融管理方針 (P.121)

■ 直接衝擊 ● 間接衝擊 ▲ 商業行為衝擊

▶ 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。

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」。

▶▶ 永續面向

永續 治理	創新 服務	幸福 郵人	關懷 人文	友善 環境	責任 金融
----------	----------	----------	----------	----------	----------

經濟績效 (GRI 201)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> 郵件業務：預計收寄郵件 19 億 4,517 萬件 集郵業務：預計集郵收入新臺幣 6 億 1,096 萬元 儲金業務：預計全年儲金平均每日結存餘額新臺幣 6 兆 5,971 億元 匯兌業務：預計全年匯款總額承作量新臺幣 1 兆 6,361 億元 簡易壽險業務：預計全年保費收入新臺幣 1,310 億元 代理業務：預計全年代理承作量新臺幣 47 億 1,000 萬元 預計稅前淨利新臺幣 111 億 7,098 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 收寄郵件 19 億 5,552 萬件 ✓ 集郵收入新臺幣 6 億 2,566 萬元 ✓ 全年儲金平均每日結存餘額新臺幣 6 兆 3,850 億元 ▷ 全年匯款總額承作量新臺幣 1 兆 6,360 億元 ▷ 全年保費收入新臺幣 1,185 億元 ✓ 全年代理承作量新臺幣 201 億 5,194 萬元 ✓ 稅前淨利新臺幣 150 億 5,995 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> • 預計收寄郵件 18 億 7,192 萬件 • 預計集郵收入新臺幣 5 億 4,877 萬元 • 預計全年儲金平均每日結存餘額新臺幣 6 兆 6,034 億元 • 預計全年匯款總額承作量新臺幣 1 兆 4,039 億元 • 預計全年保費收入新臺幣 1,280 億元 • 預計全年代理承作量新臺幣 54 億 3,900 萬元 • 預計稅前淨利新臺幣 112 億 7,975 萬元
誠信經營 (自訂主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 召開聯繫會議 21 次 • 辦理專案稽核 1 案 • 召開聯繫會議 2 次 • 辦理專案清查 2 案 • 資金運用人員應遵守相關自律規範 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2020 年度共召開 22 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 ✓ 已辦理專案稽核 2 案 ✓ 「郵政物流園區建置案廉政平台」，於 2020 年 3 月 31 日及 11 月 5 日召開第 3、4 次聯繫會議，計 2 次 ✓ 辦理專案清查 2 案 ✓ 2020 年辦理資金運用人員之個人交易情形查核 6 次，共計 36 人 	<ul style="list-style-type: none"> • 召開聯繫會議 22 次 • 辦理專案稽核 1 案 • 召開聯繫會議 2 次 • 辦理專案清查 1 案 • 資金運用人員應遵守相關自律規範

社會經濟法規遵循 (GRI 419)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 辦政法令遵循自評檢核，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） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度辦政法令遵循自評檢核 2 次 ✓ 本年度辦政法令遵循主管在職（職前）訓練，參訓人數逾 1,300 人 ✓ 全年度出具法律意見書 1,720 件 ✓ 本年度每月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 2 次，全年度 24 次 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦政法令遵循自評檢核，全年至少 2 次（每半年確實執行自評 1 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）
反貪腐 (GRI 205)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 辦理 21 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 14 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
公司治理 (自訂主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 董事、監察人進修時數達成主管機關的要求 (102 小時) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度董事、監察人進修時數達 237 小時 	<ul style="list-style-type: none"> • 董事、監察人進修時數達成主管機關的要求
財務系統穩定度 (自訂主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 國際財務報導準則第 17 號「保險合約」(IFRS 17) 資料盤點表資料梳理比率應完成 30% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ IFRS17 資料盤點表資料梳理比率已完成 33% 	<ul style="list-style-type: none"> • 資料盤點表資料梳理比率 100%

▷ 持續改善 ✓ 已達成

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
- 落實公司治理，發展永續環境，維護社會益及善盡企業責任
- 主管機關預計於 2026 年實施國際財務報導準則第 17 號「保險合約」(IFRS 17)，要求保險業將全面採公允價值衡量保險負債。本公司依循保險業務主管機關預定時程，於 2026 年如期接軌

創新服務 (自訂主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 辦理新形態推播導購活動，成功導購訂單數 1,000 筆，金額 200 萬元 • 布建智能櫃 (i 郵箱)，2020 年底布建達 2,000 座 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 已完成 e 動郵局優化，整合 e 動郵局與郵保鑰 APP，提升客戶體驗 ✓ 已完成 ATM QR Code 無卡提款服務 ✓ 成功導購訂單數超過 1,500 筆，金額達 300 萬元以上 ✓ 布建智能櫃 (i 郵箱)，截至 2020 年底，已布建達 2,408 座 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續與電子票證公司合作，開辦具票證功能 VISA 金融卡發卡服務 • 持續與電子支付公司合作帳戶連結服務，提供多元便利的支付服務 • 辦理新形態推播導購活動，成功導購訂單數 1,000 筆，金額 200 萬元 • 布建智能櫃 (i 郵箱)，至 2021 年底，布建達 3,000 座
客戶滿意 (自訂主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度大於 4.5 分 • 「關懷農產行銷」之整體滿意度，店家平均滿意度大於 4 分 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顧客滿意度 4.71 分 ✓ 2020 年度「關懷農產行銷」之整體滿意度，店家平均滿意度為 4.6 顆星 	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度大於 4.5 分 • 「關懷農產行銷」之整體滿意度，店家平均滿意度大於 4 分
郵件妥投率 (自訂主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 郵件妥投率達 99% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2020 年特種郵件按址投遞妥投率為 99.4% 	<ul style="list-style-type: none"> • 郵件妥投率達 99%
客戶隱私 (GRI 418)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 持續達成「資安目標」及「個人資料保護管理量測指標」 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 儲匯作業系統「資安目標」共計 33 項，2020 年量測週期內之統計結果，除 1 月儲匯系統 IBM 主機 IMS 平均交易反應時間略高於標準值，及 7 月少數人員異動逾期提出異動檢核表外，其他各項指標均已達成既定目標 ✓ 個人資料保護管理量測指標共計 8 項，2020 年量測週期內之統計結果，各項指標均已達成既定目標 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續達成「資安目標」及「個人資料保護管理量測指標」
顧客健康與安全 (GRI 416)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 無發生食品安全事件 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2020 年無發生食品安全事件 	<ul style="list-style-type: none"> • 無發生食品安全事件

行銷與標示 (GRI 417)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> 無違反行銷與標示相關法規 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 2020 年涉有違反金融消費者保護法一件^註 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反行銷與標示相關法規

註：違反金融消費者保護法事件後續處理說明詳見 1.3 誠信經營 法規遵循

▷ 持續改善 ✓ 已達成

中長期策略目標：

- 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
- 確保本公司資訊系統重要個人及交易資料等資訊之機密性、完整性及可用性

勞雇關係 (GRI 401)/ 勞資關係 (GRI 402)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> 離職率低於 8% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 離職率 4.24% 	<ul style="list-style-type: none"> 離職率低於 8%
職業安全衛生 (GRI 403)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> 總公司完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統外部驗證 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2020 年總公司已完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統外部驗證 	<ul style="list-style-type: none"> 輔導至少 1 局完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統外部驗證
訓練與教育 (GRI 404)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 專業人才培訓達 1,803 人次，較 2019 年 (1,664 人次) 增加 8.35% ✓ 數位學習時數達 88 萬 4,782.5 小時 	<ul style="list-style-type: none"> 強化員工職能：以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 人次為指標 達成全員法定課程訓練：以全年完成數位學習時數 500,000 小時為指標 推廣全員終身學習：依當年度自製或授權使用，建置於郵政訓練所網站之數位課程科目計算，以科目數 60 個為指標

▷ 持續改善 ✓ 已達成

中長期策略目標：

發加強人才招募、培育與力運用，以因應業務發展需求增進工作效能

間接經濟衝擊 (GRI 203)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
• 辦理 15 檔關懷農產行銷活動	✓ 2020 年度共辦理 24 檔關懷農產行銷活動，協助 208 位小農，銷售金額約 3,231 萬元，公益捐助約 73 萬元	• 辦理 15 檔關懷農產行銷活動
當地社區 (GRI 413)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 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 2,000 人次 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 中華郵政樂齡運動系列活動 2020 年辦理 19 場次，參加人數達 2,322 人 ✓ 2020 年於全臺各地共辦理 495 場捐血活動，募得 3 萬 6,377 袋熱血 (每袋 250C.C.) ✓ 2020 年實際關懷獨居長者達 8 萬 4,308 人次 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 關懷獨居長者次數達 7 萬 4,000 人次
郵政普及化服務 (自訂主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
• 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%	

▷ 持續改善 ✓ 已達成

中長期策略目標：

- 積極推動各項公益，並持續辦理郵政樂齡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
- 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

排放 (含氣候變遷)(GRI 305)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 2020 年度計畫設置太陽光電 198KW 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2020 年已完成 13 處 ISO 14064-1 溫室氣體盤查外部查證作業 ✓ 2020 年規劃購置電動機車 800 輛 ✓ 2020 年設置太陽光電 199KW，預計年發電量 19 萬度，減碳量 10 萬公斤 	<ul style="list-style-type: none"> • 完成 ISO 14064-1 溫室氣體盤查外部查證作業 • 2021 年度計畫再設置太陽光電 800KW，預計年發電量 80 萬度，年減碳量 40.74 萬公斤

▷ 持續改善 ✓ 已達成

中長期策略目標：

- 導入 ISO 14064-1，並逐年擴展盤查範圍
- 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
- 全力配合國家政策推動局屋屋頂設置太陽能系統，降低二氧化碳之排放

人口結構變遷 (自訂主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
無	無	• 預計 2021 年保障型商品保費收入達新臺幣 4 億元
產品組合 (GRI G4 補充主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
• 微型保險保費收入目標 1,400 仟元	▷ 2020 年微型保險保費收入達成目標 82.27%	• 微型保險保費收入目標 1,735 仟元
稽核 (GRI G4 補充主題)		
2020 年目標	2020 年目標達成狀況	2021 年目標
• 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	✓ 比例達 100%	• 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

▷ 持續改善 ✓ 已達成

中長期策略目標：

- 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

▶ 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%

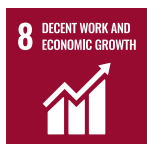


目標 7. 確保所有的人都可取得負擔的起、可靠的、永續的，以及現代的能源

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」

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

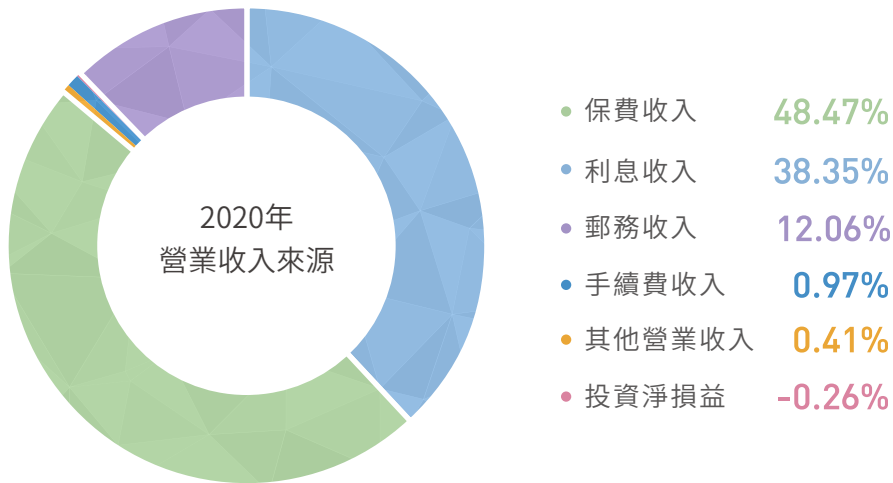
- 中華郵政全球資訊網檢舉專區
- 專用信箱：
100900 臺北北門郵局第 610 號信箱
- 電子郵件帳號：
whistleblower@mail.post.gov.tw
- 專線電話：(02)2396-9104
- 設置顧客意見箱及顧客服務專線
24 小時顧客服務專線：0800-700-365

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 (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。

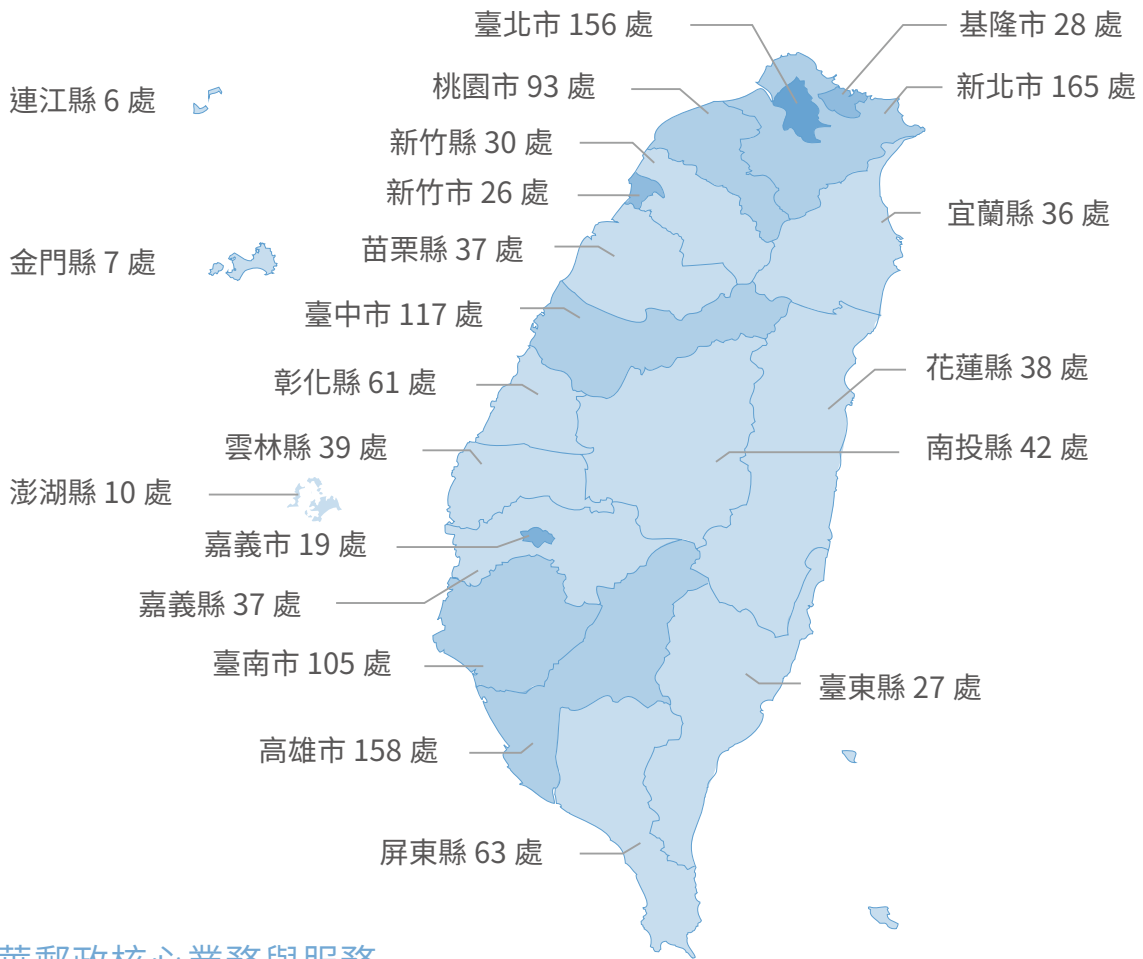
郵政肩負普及化任務，採郵儲壽三業合營之企業化經營管理模式，並秉持服務第一的精神，深入瞭解顧客多元需求。自民國 92 年公司化以來，持續開發新種業務、改善作業流程。近年更致力於局屋改造及資產活化，對內照顧員工生活，營造和諧的工作環境；對外積極參與公益活動，善盡企業社會責任。

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



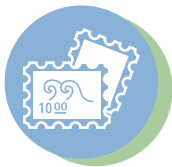
儲金



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

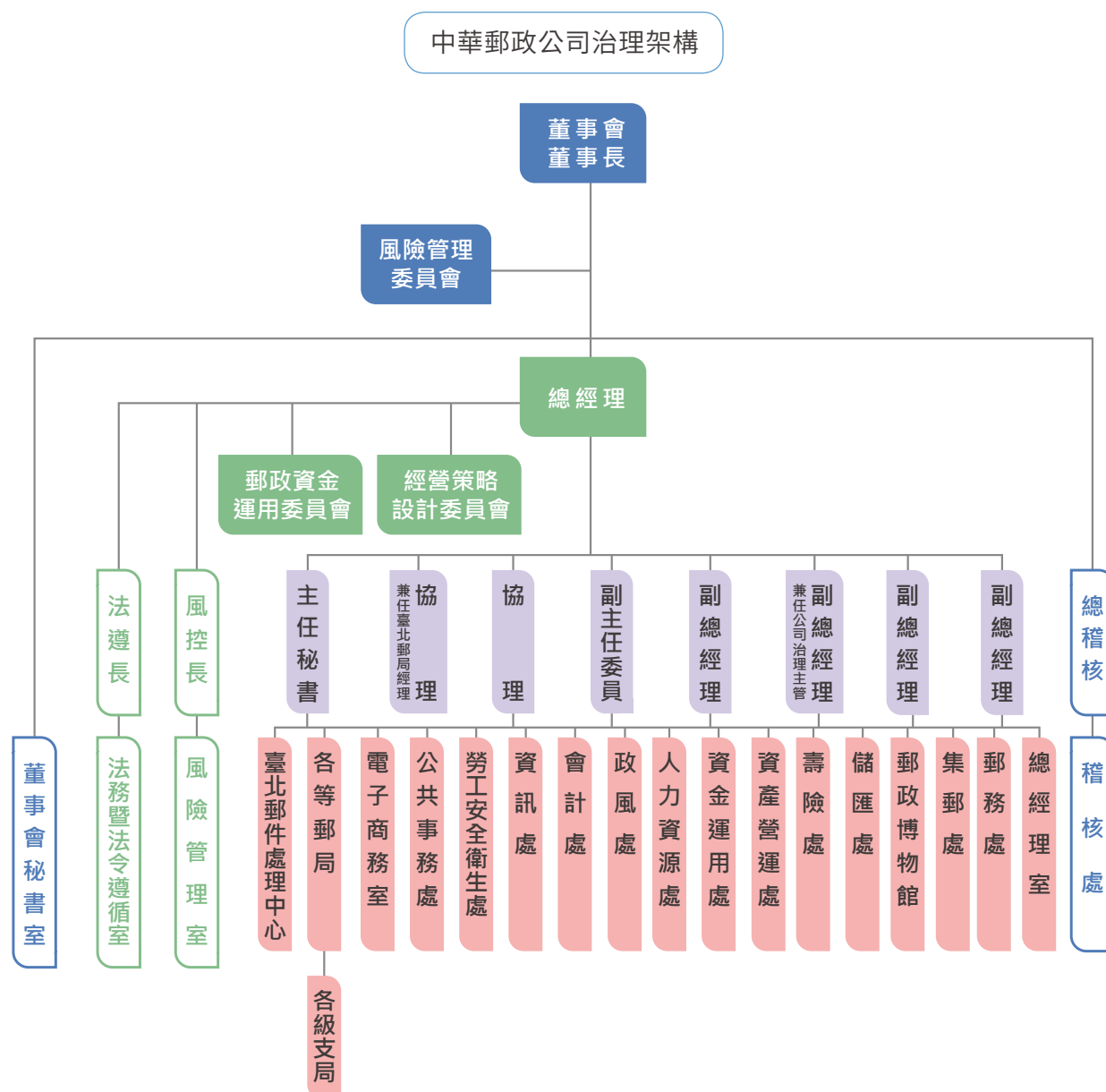
除以上主要業務外，本公司亦設有郵政博物館為郵政專業博物館承續置郵傳命理念，弘揚郵政文化。

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。



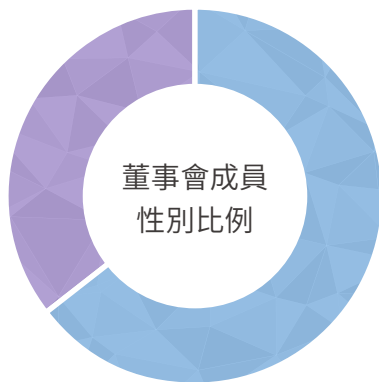
依本公司設置條例規定，本公司設董事會，置董事 11 至 15 人，董事中應有五分之一為專家，五分之一為勞工代表，另置監察人 3 至 5 人。董事之遴選由交通部依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理。

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。

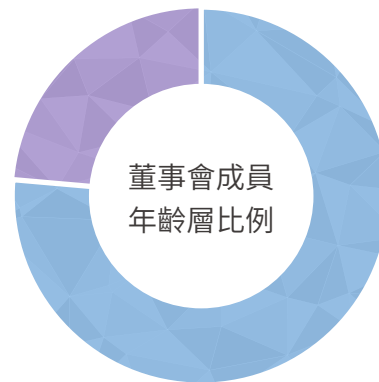
董事及監察人學經歷及基本資料請詳 109 年郵政年報



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。

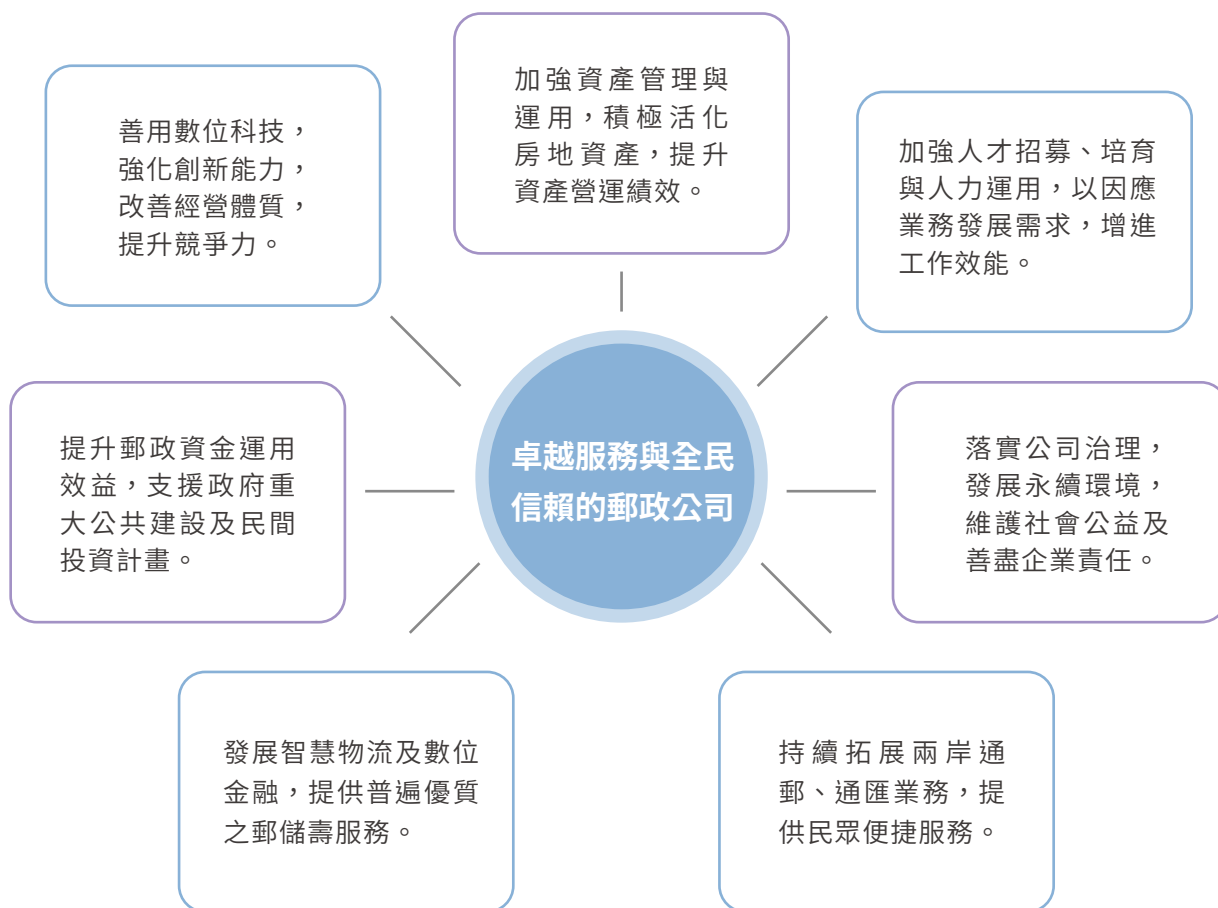
內部稽核制度

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：



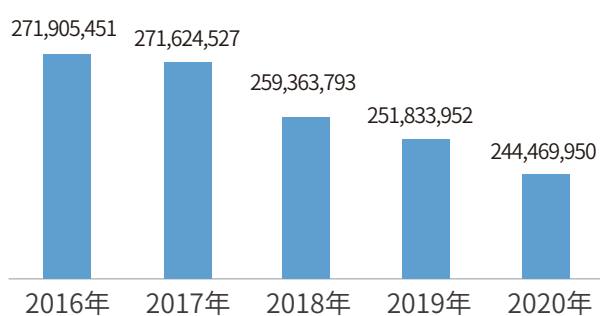
單位：新臺幣千元

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

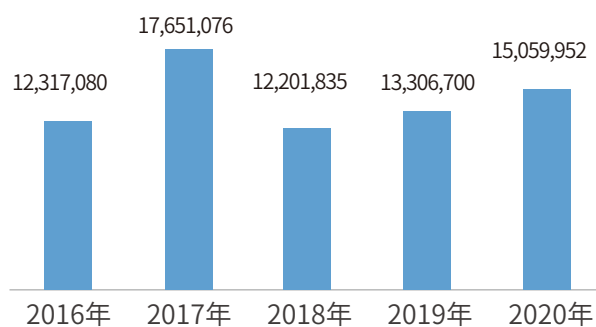
中華郵政歷年財務資訊

項目 / 年度	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
繼續營業單位 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 (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

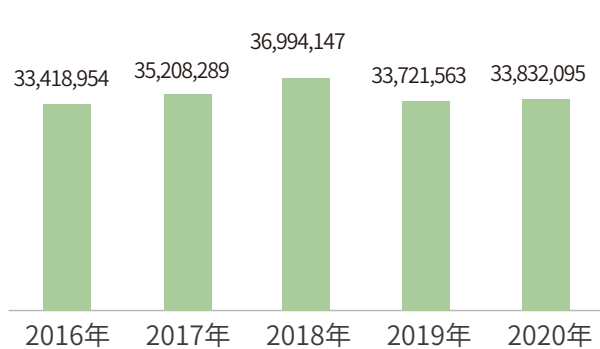
營業收入



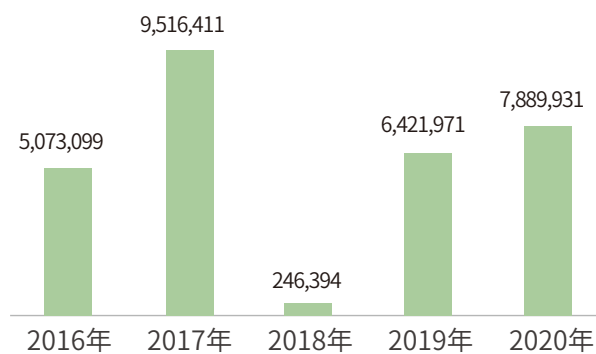
稅前淨利



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 (日平均餘額)	億元	63,850.36	65,971	62,741.72	96.79%
匯兌業務 (匯款承作量)	億元	16,360.07	16,361	16,411.87	99.99%
簡易壽險業務 (保費收入)	億元	1,185.02	1,310	1,277.94	90.46%
代理業務 (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

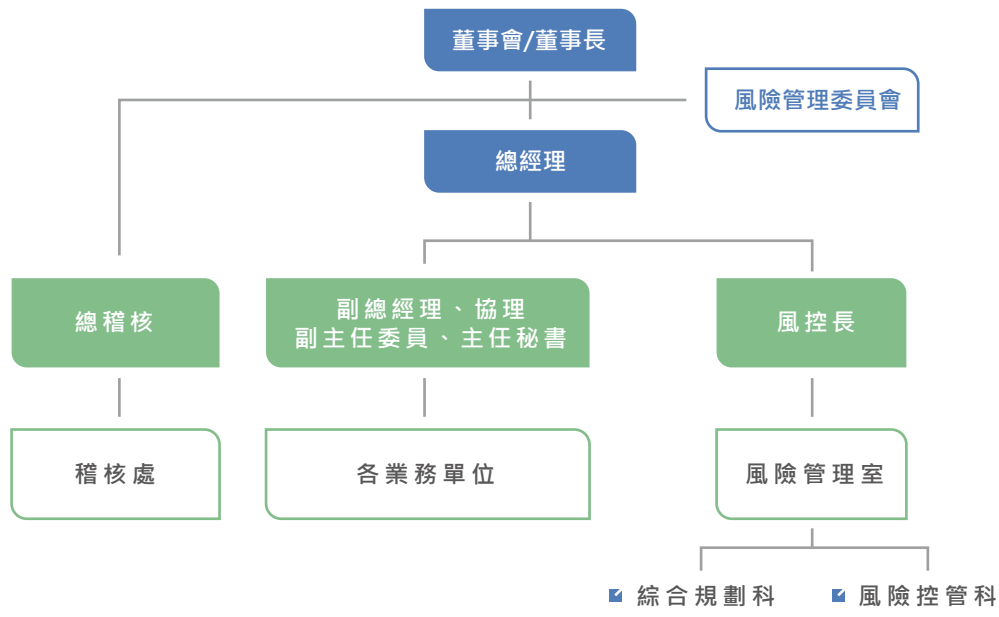
本公司依郵政法第 9 條中華郵政公司經營之遞送郵件業務及供該項業務使用之郵政公用物、業務單據，免納一切稅捐。其他 2020 年中華郵政接受政府補助項目如下：

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。

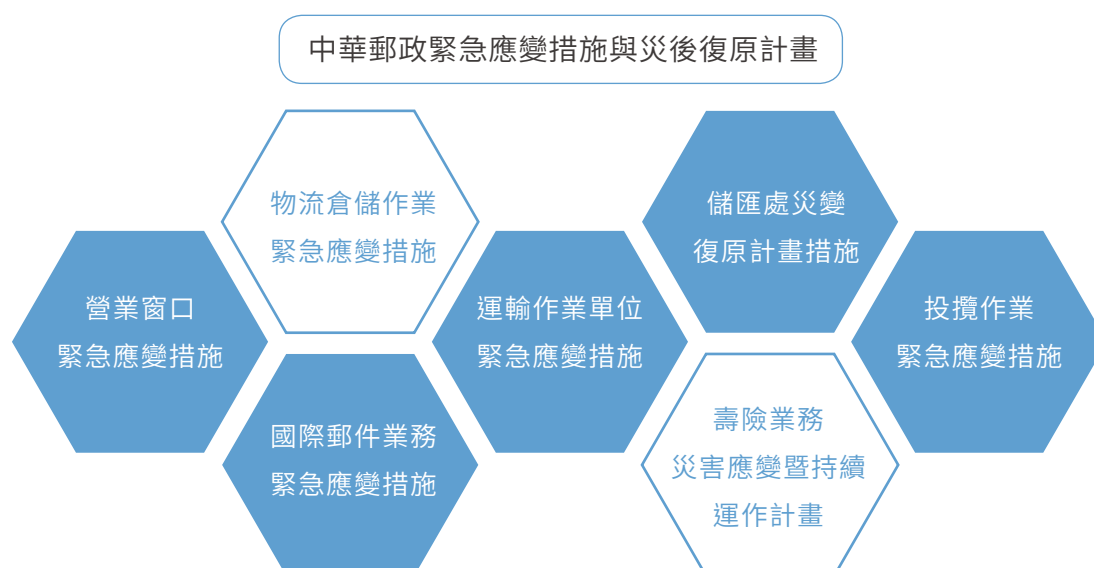
風險管理流程

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。

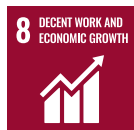


2 創新服務

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)

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」
- 「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

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

2.1 郵務創新

中華郵政之郵件業務包含國內郵件收寄投遞業務及國際郵件收寄投遞業務。依郵政法第 5 條之 1，為保障國民基本通信權益，確保提供國內之遞送普及服務，明定中華郵政應提供遞送普及服務。因中華郵政須負擔遞送普及化責任，為客戶提供無遠弗屆全方位的服務，且不以獲利為目的，在城市都會區及偏鄉離島處均普設郵局，截至 2020 年底，共設置 1,301 處自辦機構（包括 1,300 處郵局及 1 處郵件處理中心）以及 859 處委辦機構（包括 514 處郵政代辦所及 345 處郵票代售處）。為兼顧郵政普及化服務，本公司目前仍維持每 1 村（里）至少有 1 具信筒箱之基本要求，以符公眾用郵需求。截至 2020 年 12 月底止，共計 9,143 座。

中華郵政自 2016 年 7 月起，積極布建智能櫃（i 郵箱），截至 2020 年底，已布建達 2,408 座。目前主要布建於臺鐵車站（111 座）、捷運站（108 座）、社區大樓、學校等人潮聚集處。2021 年起將朝 3,000 座布建目標邁進，取 / 寄郵件量預估將逾 500 萬件。

中華郵政提供顧客 24 小時全年無休取 / 寄件服務之自動化智能櫃 (i 郵箱)





中華郵政因應數位化時代來臨，積極推動郵務轉型，運用物聯網技術、大數據分析及新式自動化郵件分揀設備，達成郵件資訊數位化、處理自動化與流程透通化。為提升效率及服務品質，中華郵政透過資通訊技術優化郵遞流程，分階段導入智慧化手持裝置（PDA），建置數位地址資料庫，透過郵用車輛 GPS 通訊系統，即時遠距有效監控，輔以大數據資訊，提供民眾即時郵件投遞動態查詢服務，另為協助跨境電商發展，設立航郵進、出口貨棧及推動貨轉郵、自轉郵業務，並先後與 13 國郵政合作開辦「國際 e 小包」。

郵件妥投率

「郵件妥投率」係統計掛號函件、包裹及快捷郵件由投遞單位依郵件地址送達之比率綜合設算。郵件遞送為本公司之本業，向來重視郵件投遞品質，並積極督促各等郵局提升投遞服務品質（如禮貌性問候、客訴事件等）及郵件妥投率，本公司近 3 年郵件妥投率皆達高水準之上，2018 年特種郵件妥投率為 99.33%、2019 年特種郵件妥投率為 99.44%、2020 年特種郵件妥投率為 99.40%。未來本公司將廣續致力於提升投遞品質，督導投遞人員切實依規定投遞，俾提供長期穩定按址投遞妥投率，以提升投遞人員投遞服務品質。

▶ 2.2 儲匯創新

中華郵政是依據郵政儲金匯兌法經營儲匯業務，與一般傳統金融機構依據銀行法經營金融業務有所不同，但作為一個準金融機構，我們無論在據點和資金方面都穩居首位，是金融業界暱稱的「綠巨人」。我們的營業據點廣布，包含偏遠地區及外島；設置自動櫃員機 (ATM) 3,197 台，其中包含 97 台視障語音 ATM 及 2,102 台無障礙 ATM 的貼心友善服務；存款結存總金額超過新臺幣 6 兆元，是國內最大的存款機構。另在以社區為中心提供人人完善之普及化金融服務，照顧偏遠地區與弱勢族群，以及推動友善的金融服務等各方面不餘遺力。依據本公司公平待客原則政策及策略，落實消費者保護，提供之服務除了於約定書及單據說明，本公司網站更完整說明各項業務服務範圍、相關費用及注意事項，同時依客戶需求之提供理財試算功能，協助自主規劃資產配置，確保客戶可以清楚瞭解並保障自身權益。

為因應數位金融化時代來臨，中華郵政也與時俱進導入金融科技，在安全、便利及消費者保護的基礎上，提供網路郵局、e 動郵局、ATM 無卡提款、行動支付 APP、跨境電子支付等各項數位金融服務，並運用儲金帳戶數量龐大的資源，建置「電子支付連結郵政儲金帳戶付款 (Account Link)」服務平台與各電子支付平台串接，建構數位金融生態圈，開辦具悠遊卡功能的郵政 VISA 金融卡服務，以提供郵政儲戶多元化支付工具，提升日常生活各消費場景之便利性。未來更將積極導入 AI 應用、智慧客服、利用大數據精準行銷、優化自動化設備功能、開辦郵政 VISA 金融卡票證多卡通服務，提升客戶更優質的金融服務。

郵局多元便利與數位化服務

隨著科技進步、網際網路與行動裝置的普及，讓金融業務或交易的型態更加多元化，透過新興科技與金融串接運用或經由網路的虛擬通路，客戶以網路使用電腦或行動裝置，無須出門即可取得金融服務，不僅改變客戶之消費習慣，亦進而促進金融新形態發展。配合政府 FinTech 法令開放，以及推動 5 年電子支付普及率倍增的政策方向，中華郵政為因應數位科技、數位經濟發展，長期以來以客戶為導向思維，不斷地投入業務創新，積極發展多元支付服務，並推動虛實整合數位金融服務，朝數位化、智慧化方向邁進，打造客戶便利的支付生活圈，提供顧客優質的金融服務體驗，精進公司業務發展，並與臺灣經濟共同成長，以穩步向前永續經營。

發展多元支付服務方面，中華郵政持續強化及優化網路郵局及手機「e 動郵局」功能，增加設計各種貼心服務功能，簡化操作流程，提升客戶體驗。從開辦 ATM 無卡提款服務，擴展到跨行無卡提款、台灣 Pay 手機 QR Code 掃碼跨行無卡提款；在行動支付方面，推出「行動 VISA 卡」、「行動金融卡」，將實體金融卡整合進 NFC〈近距離無線通訊〉手機，並進而推出「郵政 HCE(主機卡模擬) 手機 VISA 卡」行動支付服務、台灣 Pay 手機 QR Code 掃碼購物轉帳服務及台灣 Pay「金融卡雲

支付」行動支付服務；在日常生活繳費上，開辦財金資訊公司 e-Bill 全國繳費網、聯合信用卡中心「公務機關信用卡繳費平台」及財金資訊公司「電子化繳費稅處理平台」及「醫指付」APP 等之多元線上繳費服務；另因應電子商務蓬勃發展，與支付寶合作開辦跨境電子支付服務，並與異業聯盟促進多元行動支付服務，建置電子支付約定連結郵政儲金帳戶付款 (Account Link) 平台，提供電子支付平台用戶可設定連結本人之郵政儲金帳戶，於購物付款時，直接由郵局帳戶扣款，截至 2020 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，提供更多元支付場域。並於 2020 年 11 月 24 日開辦具票證功能 VISA 金融卡發卡服務，增加郵政 VISA 金融卡之悠遊卡票證交易及自動儲值附加功能，擴大用卡範圍，成為大眾出門必備之生活卡。自 2020 年 3 月 28 日起於全國營業據點正式開辦儲戶至窗口辦理存簿儲金存、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 2020 年 12 月止，相關存、提款交易合計 128 萬 3,151 件。

配合智慧政府行動方案政策，自 2020 年 7 月 31 日起，於國家發展委員會數位服務個人化 (MyData) 平台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。

除此之外，中華郵政為提供民眾虛實整合的數位金融體驗，已於臺北金南、板橋國慶、臺中英才、高雄新興、臺北體育場、桃園成功路、臺南成功路、桃園中央大學、臺南成功大學等 9 處郵局，啟用「數位金融郵局」服務，藉由營業廳改造及建置各式自助服務機、i 郵箱、平板電腦等行動上網設備與數位互動牆，提供客戶虛實整合 (Online to Offline, O2O) 線上線下數位消費新體驗。

未來中華郵政更將積極導入 AI 應用、智慧客服、臉部辨識及利用大數據精準行銷，以提升營運績效。



2.3 壽險創新



中華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，並致力於貼近市場需求，持續推出保險保障商品，深得一般民眾之喜愛與信賴。依「簡易人壽保險法」第4條規定，本公司可銷售之商品種類包括生存保險、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。本公司現售商品共10種，包含：主約6種（生死合險2種及保障型商品4種）及附約4種（傷害險3種、健康險1種），其中附約需依主約要保人之申請，附加於主約銷售。截至2020年底，依「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」相關規定辦理登記之業務員共26,136人，除招攬郵政壽險外亦可隨時提供相關保戶服務。另有效契約件數為218萬4,668件，保額7,130億7,198萬元，總保費收入達1,185億242萬元。

壽險處新保險商品之銷售前程序，包含保險商品設計、保險商品審查及準備銷售等3項，皆依主管機關相關規定辦理。研發保險商品時，均召集各部門主管及簽署人員討論，評估政策目標並確立可行作法，對於保險商品設計之專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障等事項均有具體構想。保險商品依「人身保險商品審查應注意事項」之規定標示。

因應金融科技發展趨勢及強化壽險業務服務效能，提供網路預約投保、網路ATM保單借款、網路郵局及e動郵局線上申請及查詢功能等項目，保戶免臨櫃，僅需透過網路，即可享受快速便利服務，另自2018年7月25日起開辦行動投保業務，以提供消費者便利的投保服務。自開辦日起至2020年12月底止，行動投保共計9,174件。

2.4 集郵創新

集郵業務為本公司專營業務之一，是具競爭優勢且應積極發展的業務。因應郵票功能轉變、新消費者及新市場之改變，本公司郵票設計、印製及發行策略亦配合不斷調整、集郵票（商）品朝禮品化、精緻化、客製化及物以稀為貴等顧客導向規劃，以提高集郵票（商）品品質及競爭力；並透過各式行銷策略、推廣活動（如舉辦郵票發行典禮、郵展或成立集郵社團等）積極向外宣傳。主要係服務國內集郵愛好者，顧客多以集郵為收集嗜好，亦有部分民眾購買本公司集郵票（商）品做為送禮之用，所以集郵業務市場主要包含專業的集郵領域及禮品市場 2 大區塊，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 10 月 5 日發售之福牛黃金鑄錠、福牛銀鑄錠、福牛銀鑄錠珍藏版、福牛高浮雕銅章及福牛金鑄錠•銀鑄錠•銅章典藏組，製作精美，彌足珍藏。

集郵商品於招標時即於採購規範明定，應符合「商品標示法」及「商品檢驗法」等相關法令之規定標示，驗收前應請廠商備齊應檢具之文件，如：材質證明、輸入證明等。驗收時請主驗人員就交貨之商品抽樣後，送「財團法人全國認證基金會」認證合格之檢驗機構檢測（如：SGS、全國公證等），俟檢驗合格後，始完成驗收。



第十五任總統副總統就職紀念金、銀鑄錠珍藏組

▶ 2.5 電商創新

i 郵購

本公司利用完整的物流、金流、資訊流及客戶流等優勢資源，自 2010 年起開辦 i 郵購網路開店平台，透過郵政虛、實通路整合，提供加盟店家更多元的經營觸角，開創宅經濟銷售商機。2014 年起推動「關懷農產行銷」活動，協助各地小農運銷服務，並提供消費者具安全認證、鮮採直送之優質農產品，小農也同步回饋在地公益，讓愛分享。本公司網路開店平台原名「郵政商城」，為傳達郵政電子商務服務年輕化、數位化、受消費者喜愛之形象，自 2020 年 7 月 1 日起更名為「i 郵購」。「i 郵購」提供一個完善、安全的交易平台，協助臺灣中小企業、自行創業者、農家等開創「宅經濟」新商機。據 Google Analytics 績效報表統計，2020 年度辦理 2 檔新形態推播導購活動，期間共計 12 個月，成功導購訂單數超過 1,500 筆，金額達 300 萬元以上，已達成年度目標。另據合作廠商報表數據統計，截至 2020 年 12 月底 i 郵購商品資訊訂閱戶數約達 8 萬人。

豬肉類製品產地標示

本公司配合國家為防範非洲豬瘟等動物疫病藉由電商平台網購管道入侵、透明豬肉原料原產地資訊，維護全體國民食安與健康，依據「動物傳染病防治條例」以及「包裝食品之豬肉及豬可食部位原料之原產地標示規定」，施行以下作為：

- 於 i 郵購平台系統後台增修商品上架流程，店家需明確標示肉類成份產地才准予上架，此系統功能計於 2021 年上線。
- 於 2020 年底對 i 郵購平台店家進行豬肉類製品產地標示宣導，於上述系統功能上線前，店家應自主於網頁上標示豬肉成分產地。
- 持續於 i 郵購網站上明顯處公告相關法令遵循事項。

郵政代售業務

依郵政法第 5 條第 7 款規定應運而生，本公司接受代售廠商委託代銷各類商品，並於郵政實體通路（各地郵局）及虛擬通路（郵政網購中心）銷售。代售商品上架須經過嚴格之審查機制，所有商品皆須經過公正第三方檢驗合格，讓民眾放心買，送禮體面，自用安心。



一、i 郵購：i 郵購與加盟店家簽訂之「商品線上訂購合作契約書」約定下列事項

- (一) 第8條第3項：倘依法令相關規定，店家販售之商品應先取得相關檢驗通過或證照者，店家保證於銷售前持有合法證照，並具有提供及銷售該商品之正當權利。
- (二) 第8條第4項：店家應嚴格遵守藥事法、化粧品衛生管理條例、食品安全衛生管理法、健康食品管理法、菸酒管理法、菸害防制法、公平交易法、消費者保護法、刑法、個人資料保護法、信用卡收單機構簽訂「提供代收代付服務平台業者」為特約商店自律規範及其他法令與公告等規定。
- (三) 第8條第5項：店家需依法令規定或本公司之要求投保產品責任險，但若為食品者，店家應主動投保產品責任保險。
- (四) 第8條第8項：店家保證不得於i郵購網站、店家商店網頁或其他相關廣告文案上，明示或暗示商品之療效、指稱為藥品或健康食品（已獲准按「健食字號」上架者除外）、引人錯誤或為不當比較、或為其他任何不實或虛偽之陳述。

二、郵政代售業務

- (一) 本公司代售業務依不同代售商品類別規範應檢驗項目，如食品類須百分之百檢驗大腸桿菌及大腸桿菌群、美容商品類須百分之百檢驗重金屬及微生物等。除應檢驗項目外，本公司亦依商品外包裝相關宣稱、食品包材等向廠商索取檢驗合格證明，並將提報商品及檢驗合格文件送審查會通過後，方得於郵政通路上架銷售。嗣後輔以定期抽驗機制，每1家廠商每1份契約每年度至少抽驗1項商品為原則，抽檢項目原則上同之前送審提供之檢驗項目，送檢結果合格者方得繼續上架銷售。
- (二) 本公司作為受託代售通路業者，各地郵局均依法取得食品業者登錄字號，並每年上傳更新資訊至食品藥物業者登錄平台「非登不可」。

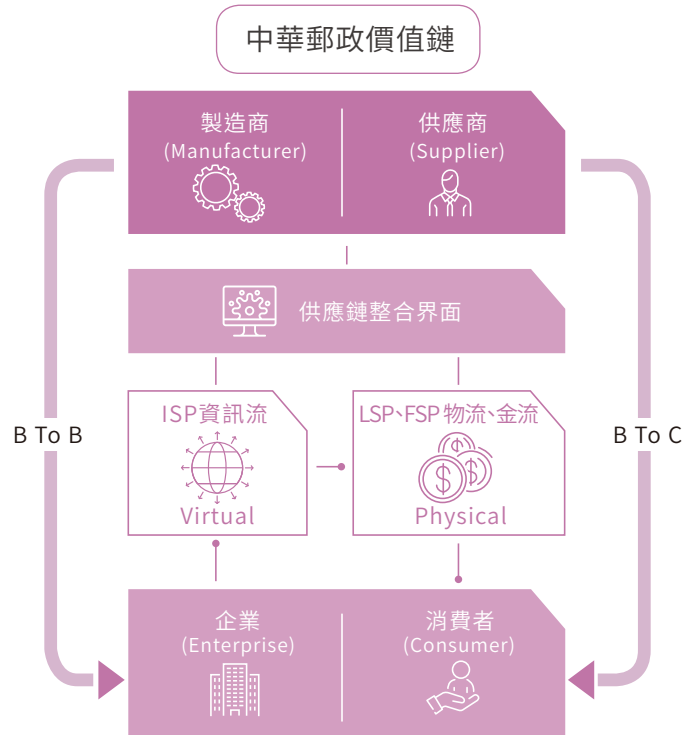
三、資訊安全宣告

i 郵購網站隱私權宣告中申明維護所有個人資料之安全，在部分情況下本網站使用通行標準的 TLS (Transport Layer Security) 機制，且每筆交易都經過 TLS 安全加密處理，以保障資料傳送的安全性。本公司同時將應遵守個人資料保護法令規定，納入與店家簽訂契約條文中，以共同承諾對個人資料保密的責任。



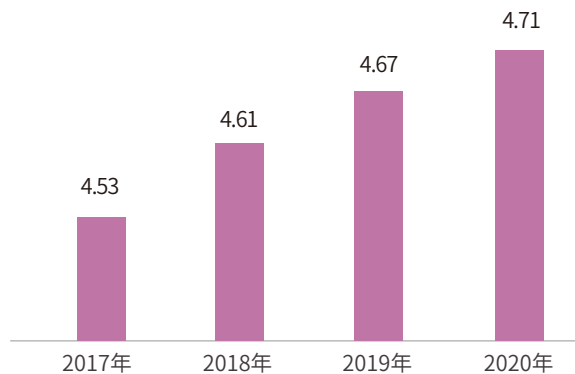
2.6 客戶關係管理

中華郵政客戶涵蓋企業與一般消費者，本公司提供客戶最佳的全方位郵政服務，供應鏈為軟硬體製造商或供應商。



為達成卓越服務之願景，本公司訂有「提升服務品質執行計畫」及「為民服務不定期考核工作計畫」，藉由各業務單位成立提升服務品質工作小組訂定提升服務之策略與方法，並加強查核以達到提升服務品質的目標。此外，為有效提供客戶滿意之服務，本公司設有公共事務處顧客服務中心，受理顧客查詢、申請、建議、抱怨、讚譽及商機通報等事前、事中、事後之客訴或售後服務，對強化客服功能及提升公司形象極有助益。每月進行客戶滿意度問卷調查分析評估，並針對客戶不滿意部分通知業管單位續處改善，2020年顧客滿意度較2017基準年顧客滿意度成長4.0%，符合短期目標之設定，未來將持續提供貼心的服務，以提升郵政服務品質。

歷年整體公司顧客滿意度調查結果



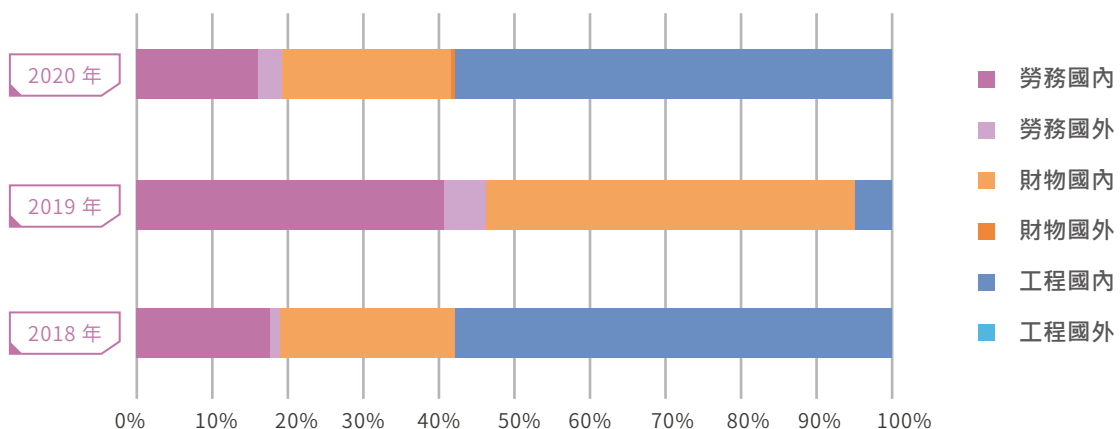
2.7 供應鏈管理

中華郵政供應商依契約種類大致可分為三類：勞務（承攬與服務）、財物（原物料與設備）及工程（建築與工程），2020年供應商共有534家，國內採購比率約96.36%。本公司均參照各年度機關綠色採購績效評核作業評分方法規定辦理綠色採購作業，以落實政府採購法及資源回收再利用法相關規範，2020年符合綠色採購之比例為99.48%。如供應商有違反政府採購法第101條各款規定，依其規定辦理。

單位：新臺幣億元

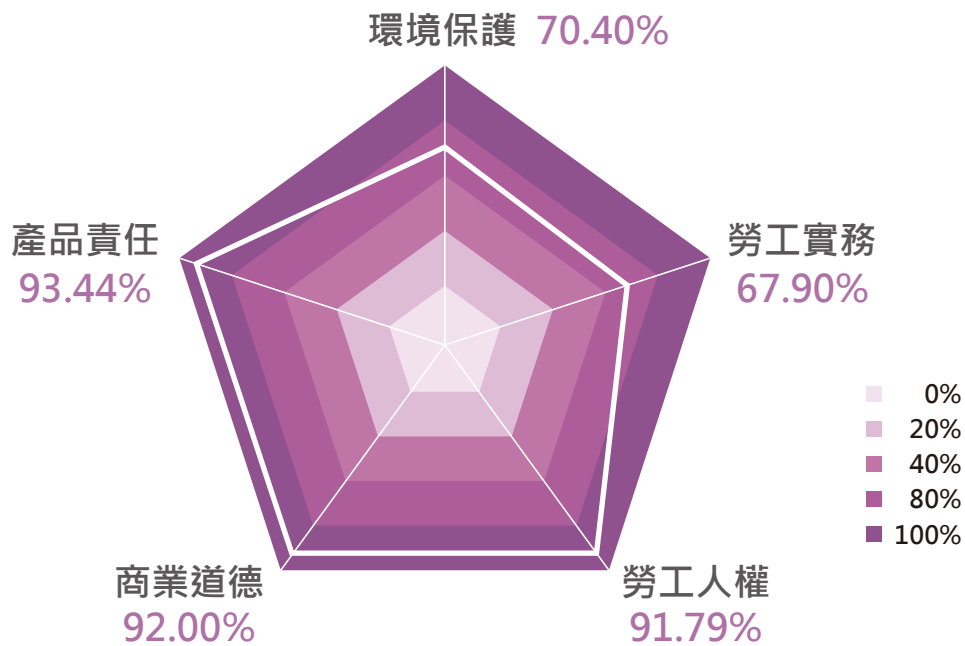
契約種類	採購地區	2018年		2019年		2020年	
		家數	該項採購金額	家數	該項採購金額	家數	該項採購金額
勞務	國內	242	17.04	272	22.81	252	24.06
	國外	12	1.13	17	3.18	15	5.30
財物	國內	268	22.02	267	27.35	238	33.34
	國外	1	0.02	1	0.02	5	0.12
工程	國內	21	54.76	17	2.54	24	85.88
	國外	0	0.00	0	0.00	0	0.00
家數合計	國內採購金額占比	544	98.79%	574	94.28%	534	96.36%
	國外採購金額占比		1.21%		5.72%		3.64%

中華郵政歷年供應商採購金額比例

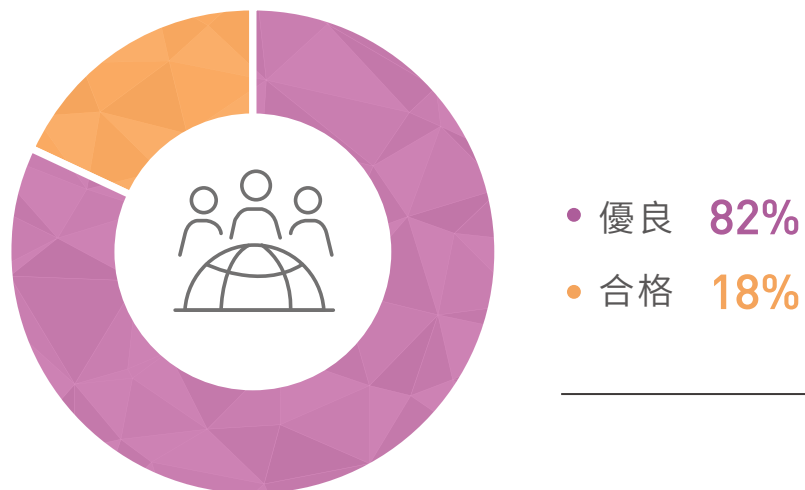


中華郵政為國營事業機構，在供應商的選擇受政府採購法規定。為強化供應商管理，中華郵政於 2020 年導入「供應商 CSR 自評問卷」，問卷內容涵蓋環境保護面、勞工實務面、勞工人權面、商業道德面、產品責任面五大構面，並依供應商自評分數分為優良 (85 分以上)、合格 (60 分以上)、待改善 (不滿 60 分) 三個等級。2020 年共回收 44 份問卷，100% 合格，其中 36 家供應商為優良，惟整體在環境保護面及勞工實務面得分較低，具一定改善空間。供應商自評結果可作為中華郵政供應鏈管理參考之依據，掌握各供應商永續作為現況，冀能於未來攜手供應商一同落實企業社會責任。

供應商資訊揭露各面向得分



供應商資訊揭露分級



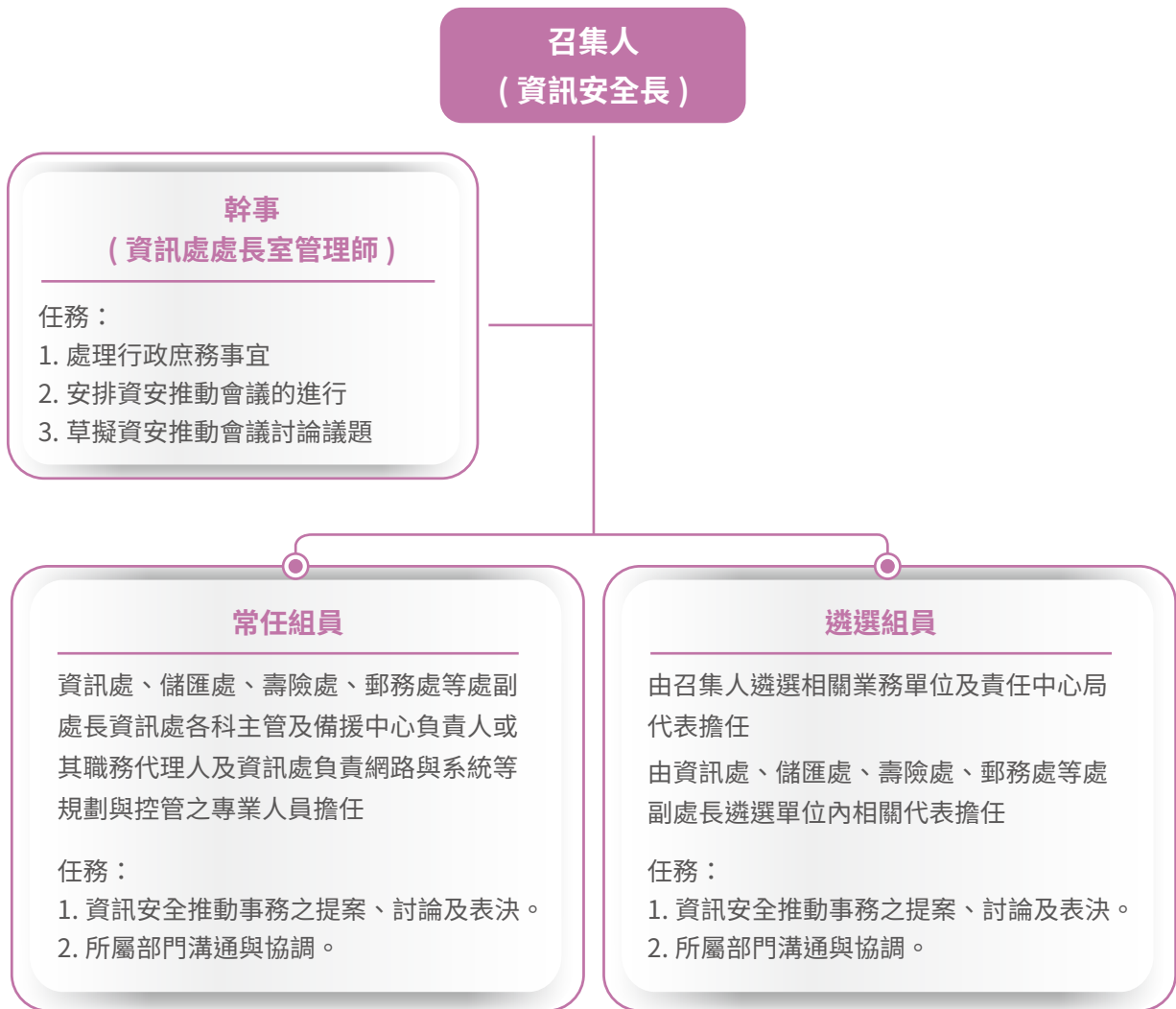
2.8 客戶隱私與資訊安全

本公司一向致力於維護資訊環境之安全，然因資訊科技發展日新月異，整體經營環境變遷迅速，本公司除了業務朝多元化發展，提供客戶更完善的服務外，亟須加強資訊安全管理，以確保本公司資訊資產之機密性、完整性與可用性，進而保障客戶的隱私權並降低安全上的風險。本公司為展現貫徹資訊安全管理的決心，確保儲匯作業系統之資訊與資訊系統獲得適當保護，特依據 ISO 27001:2013 資安管理國際標準之要求建立、記載、實施、監督、審查及維護資訊安全管理系統，並持續改進系統的有效性。儲匯作業系統「資安目標」共計 33 項，2020 年量測週期內之統計結果，各項指標均已達成既定目標。本公司依據「資通安全管理法」辦理資訊安全教育訓練，2020 年資安專責人員每人每年均接受 12 小時以上之資通安全專業課程訓練或資通安全職能訓練；此外，一般同仁每人每年均完成 4 小時資通安全線上學習課程並通過測驗。

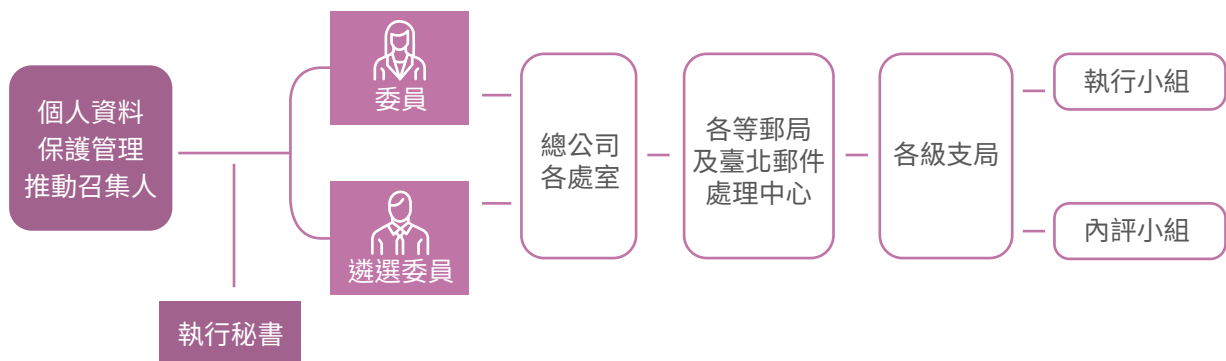


為落實及強化個人資料保護管理系統，並遵循個人資料保護法要求及保障資料當事人權利，以降低任何個人資料侵害事件可能帶來之衝擊。為符合個人資料保護相關法令及中央目的事業主管機關之規定，並提供個人資料檔案適當之安全措施，以確保本公司得以盡善良管理之責任，特依據 BS 10012:2017 個人資料保護管理國際標準建立、記載、實施及維護個人資料保護管理系統，並持續改進其有效性。個人資料保護管理量測指標共計 8 項，2020 年量測週期內之統計結果，各項指標均已達成既定目標。2020 年無發生經證實之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件。

中華郵政資安推動小組—組織架構

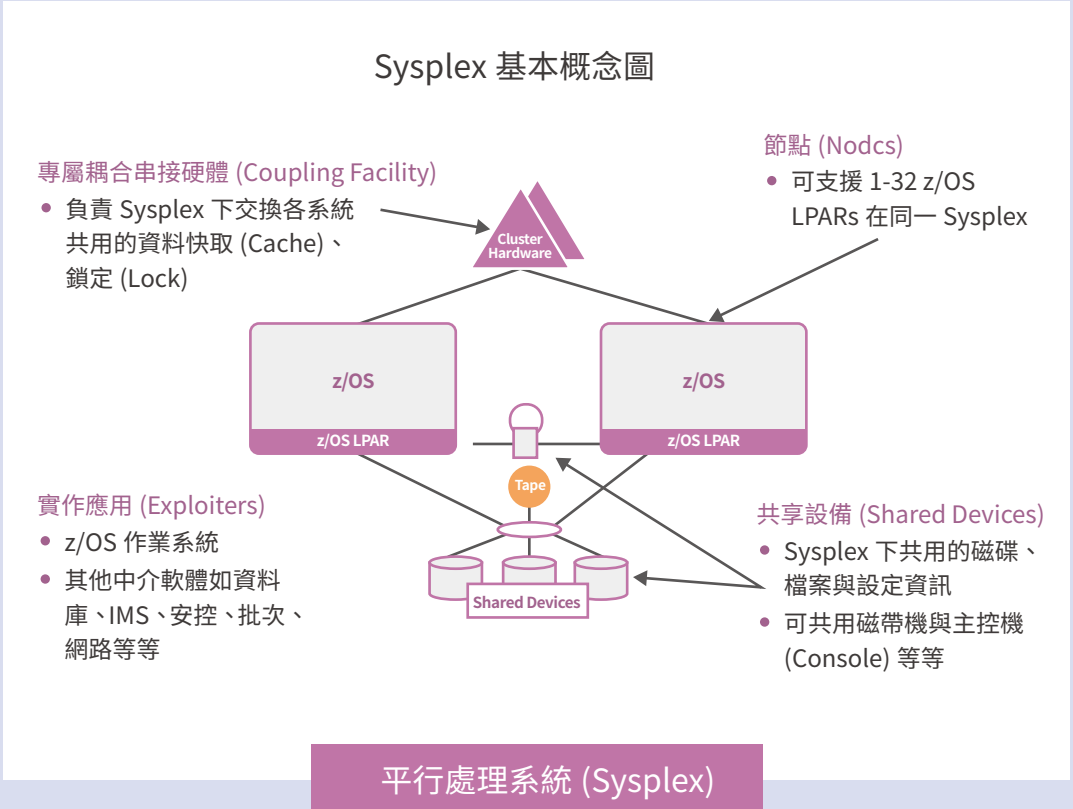


中華郵政資訊安全暨個人資料保護管理委員會



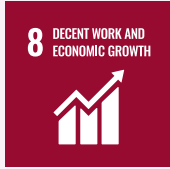
資訊創新系統 - 「平行處理架構 (Sysplex)」

鑑於業務發展及營運對於資訊系統依賴度持續增加，同時考量未來通路發展對 24 小時不中斷服務作業壓力與日俱增，中華郵政建置平行處理架構 (Sysplex) 提高系統可用性 (Availability) 與交易處理擴充性 (Scalability)。考量平行處理架構為國內外各同業發展趨勢，且雙主機平行處理架構將可大幅減少郵政物流園區 (機場捷運 A7 站) 資訊中心搬遷停機時間，本公司規劃以雙主機平行處理架構環境為最終目標，俾強化本公司資訊服務能力，提升服務品質，以臻資訊服務零中斷目標，進一步確保本公司資訊系統重要個人及交易等資訊之機密性、完整性及可用性，維持各項服務之穩定運作，在遭遇重大異常事故或威脅，導致業務中斷時，能快速復原持續提供服務並回復服務水準。



創新服務特輯

VISA 悠遊好生活



中華郵政參與「2020 臺北·金融博覽會」

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。

中華郵政於 2020 年 11 月 27 日至 29 日參與在臺北世貿一館舉辦之「2020 臺北·金融博覽會」，以多元支付及便利生活為主軸，設置「VISA 悠遊好生活」、「虛實整合郵購站」及「i 郵箱智慧物流」三大服務展區，透過便利多元支付方式，串連 O2O 郵購站及 i 郵箱，呈現郵政數位金融服務帶給民眾的生活便利。

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，嶄新郵鴿卡面也於展場亮相，新型態 VISA 金融卡加載悠遊卡票證及小額支付功能，藉由提款、簽帳、悠遊，三卡合一，搭乘大眾運輸工具、超商購物或小額消費，皆可便利使用。中華郵政為展現響應政府振興經濟之十萬誠意，針對郵政晶片金融卡及 VISA 金融卡卡友，推出數位振興三倍券加碼回饋優惠活動，共計 10 萬名，總金額 3,000 萬元。持有郵政 VISA 金融卡之卡友，可於中華郵政全球資訊網「振興三倍券」專區(7 月 1 日啟用)，選擇登錄綁定郵政 VISA 金融卡，累計消費滿 3,000 元之前 9 萬名客戶，可獲得限量加碼回饋金 300 元。





展區亦設置「郵政 O2O 郵購站」，以新零售營運模式及店中店型態展現，結合實體商品展售、會員福利加碼及多元郵政物流服務，邀請民眾藉由郵政 VISA 金融卡的悠遊卡支付功能，體驗購物樂趣。

另為讓民眾體驗「i 郵箱」取件的便捷以鷗翼車搭載「i 郵箱」的首部「行動 i 郵車」亦於會場展示同時舉辦「開箱送好禮」活動，與民眾同樂。

中華郵政為提供有感金融服務，持續開發網路郵局、e 動郵局及網路 ATM 等多元 e 化功能，廣續優化線上金融服務及友善操作介面，提供民眾更多元流暢的郵政數位服務。

3 幸福郵人

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)

政策

- 「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)

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
- 職業安全衛生委員會會議

▶ 3.1 人力結構

中華郵政是個擁有 2 萬 6 千多名員工的大家庭，郵政改制公司後，設置條例明定現有員工仍然受現有人事法令規章規範，但新進人員適用新的人事制度，不再具有公務員身分，在靈活、有彈性、有激勵效果的薪給及獎金制度下，公司可針對業務需求，依照一般就業市場行情，及時進用適當人才，對於員工升遷、派職、待遇、福利、績效考核等，也將依員工實際工作表現為量度，員工任事心態必將會有所改善，郵政的經營也將會有一番新的景象。

因應本公司人力結構及組織環境變遷，並配合業務轉型需要，中華郵政針對人力的「選」、「用」、「育」、「留」各方面發展各項人力管理，尋求人力合理配置，同時注重員工各項福利，維繫良好的勞雇關係，以穩固公司優秀人力，以達企業永續經營。

人力結構

本公司於 2003 年 1 月 1 日由郵政總局改制為中華郵政股份有限公司，進用人員皆為編制內員工（本公司均僱用本國籍員工），員工係指轉調人員、職階人員及約僱人員 3 大類。本公司 2020 年底員工總數 2 萬 6,325 人，較上年度減少 180 人。近年來隨著人員離退及積極進用新進人員，職階人員已成為本公司僱用人數最多之員工。截至 2020 年底止，員工平均年齡 45.8 歲，較 2019 年底平均年齡 45.7 歲，略為增加，顯示本公司近年工作環境及福利制度漸佳，31 歲至 49 歲員工留任意願有逐年增加之趨勢。

轉調人員

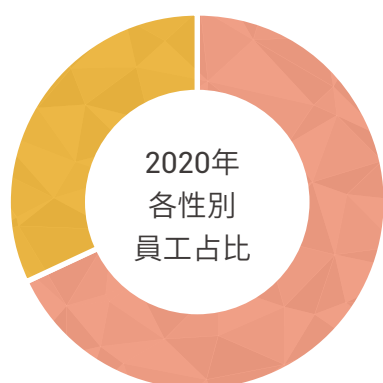
係指「中華郵政股份有限公司設置條例」施行前之交通部郵政總局及其所屬機構具「交通事業人員任用條例」所定資位人員及郵務差、郵務工、機匠等非資位人員。

職階人員

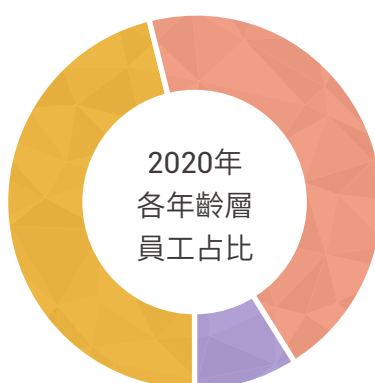
係指本公司職階人員管理要點第三點各款規定之人員。

約僱人員

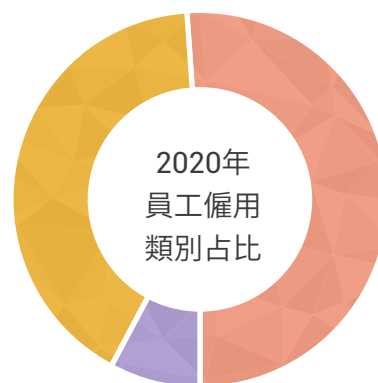
係指依本公司約僱人員僱用要點僱用之人員。



- 女 **33%**
- 男 **67%**



- 30歲以下 **10%**
- 31-49歲 **47%**
- 50歲以上 **43%**



- 約僱人員 **8%**
- 職階人員 **54%**
- 轉調人員 **38%**

中華郵政歷年員工人數統計									
年度	2018年			2019年			2020年		
聘僱類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
董事長・總經理・機要人員	3	0	3	2	0	2	2	0	2
轉調人員	8,187	3,507	11,694	7,590	3,189	10,779	7,004	2,927	9,931
職階人員	8,481	4,033	12,514	9,007	4,484	13,491	9,446	4,748	14,194
約僱人員	1,297	927	2,224	1,326	907	2,233	1,313	885	2,198
合計	17,968	8,467	26,435	17,925	8,580	26,505	17,765	8,560	26,325

中華郵政提供女性員工友善的工作環境，設置優質的哺（集）乳室、每年辦理性別主流化教育訓練。另為配合國家發展政策，推動本公司性別平等業務，營造無性別歧視之環境，特設置性別平等工作小組，由督導人力資源處之副總經理擔任召集人，委員中至少含 2 名外聘專家、學者，其中各性別委員比例不得少於三分之一。本公司 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%。

為促進社會平等，建立友善社會環境，對就業市場位處相對弱勢之原住民及身心障礙者，藉提供穩定工作機會的方式，以分擔國家照護弱勢族群就業義務，促進原住民及身心障礙者就業，保障渠等工作權及經濟生活，並達安定社會秩序。爰本公司每年度均依「原住民族工作權保障法」第 4 條、第 5 條規定及「身心障礙者權益保障法」第 38 條規定，足額進用原住民及身心障礙人員，以保障弱勢及相關族群平等就業機會。本公司 2020 年度進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約 3.32%（依法應進用身心障礙者 782 人，已進用 881 人，超額進用 99 人）。另本公司 2020 年度依法應進用原住民 48 人，已進用 255 人，超額進用 207 人。本公司歷年對外招考新進人員均未有性別限制或待遇差別，且均依「性別工作平等法」及「就業服務法」等規定辦理相關進用作業。

非員工之工作者

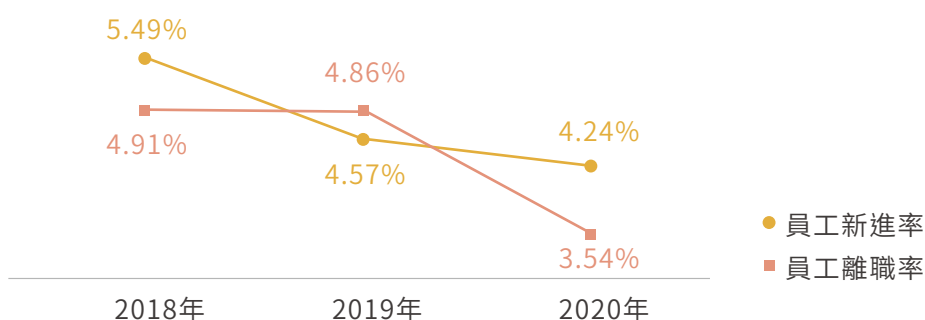
本公司絕大部分比例之工作由本公司員工執行，部分工作採外包執行，外包人員執行工作性質與人數規模如下表所示：

2020 年各業務單位外包人員統計		
業務單位名稱	外包工作性質說明	2020 年平均每日人數
郵務處	郵件及包裹之理信、銷票、分流、分揀、下袋、上架、搬運、會磅及交運等事務	4,014
儲匯處	劃撥存款單補登作業、自動轉帳付款授權書檢核排序及退件作業、公務機關函查案件公函進行登錄建檔作業	18
壽險處	壽險新契約及保全業務電訪 call out 服務作業	9
集郵處	集郵票品 (含年度郵票冊、專冊、郵摺及封片) 撕票、插票、組裝及打印等作業	17
電子商務室	客戶服務及業務處理	3
資訊處	電腦備援大樓保全、清潔及空調設備保養服務、雙中心 (臺北、臺中) 電腦機房系統作業委外服務、開放應用及主機應用系統開發、增修暨維護服務	47
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	840
公共事務處	客服相關工作	81
合計		5,029

人才招募與留任

本公司歷年對外招考新進人員均未有性別限制或待遇差別，且均依「性別工作平等法」及「就業服務法」等規定辦理相關進用作業。本公司 2020 年進用 932 人，其中男性 599 人，女性 333 人，新進人員以男性占多數。本公司近年離職率有逐年下降趨勢，藉由推動員工協助方案以降低流動率，維持員工穩定；並推動新進人員夥伴制度，協助新人快速適應工作，對組織產生認同感與歸屬感；同時比照轉調人員現行制度，陸續實施約僱人員得依需求請調服務單位、增給婚假給假天數、發給約僱人員特別休假補助費等多項措施，拉近公司內部轉調、職階與約僱三類人員之間的福利差異，以留住人才、強化員工整體向心力。

中華郵政歷年新進率與離職率變化



中華郵政歷年新進率										
年度		2018 年			2019 年			2020 年		
年齡 / 性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30 歲以下	人數	397	281	678	305	333	638	241	196	437
	比率 (%)	28.10	19.68	23.86	27.48	26.51	26.97	18.08	13.91	15.94
31~49 歲	人數	450	125	575	414	197	611	337	130	467
	比率 (%)	5.38	3.78	4.93	4.97	5.32	5.08	3.94	3.41	3.78
50 歲以上	人數	29	16	45	31	7	38	21	7	28
	比率 (%)	0.35	0.43	0.38	0.37	0.19	0.31	0.27	0.21	0.25
合計	人數	876	422	1,298	750	537	1,287	599	333	932
	比率 (%)	4.88	4.98	4.91	4.18	6.26	4.86	3.37	3.89	3.54

註 1. 各類別新進率 = 各類別新進員工總數 / 各類別員工總數。

註 2. 新進員工不扣除當年度離職人員，且不含 2020 年配合行政院發放紙本振興三倍券僱用之定期性約僱人員。

註 3. 本公司 2020 年 7-12 月為配合行政院發放紙本振興三倍券，僱用定期性約僱人員共 211 人。

中華郵政歷年離職率

年度		2018 年			2019 年			2020 年		
年齡 / 性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30 歲以下	人數	56	41	97	46	39	85	25	32	57
	比率 (%)	4.88	3.36	4.12	4.14	3.11	3.59	1.88	2.27	2.08
31~49 歲	人數	139	54	193	122	63	185	120	38	158
	比率 (%)	1.54	1.45	1.52	1.46	1.70	1.54	1.40	1.00	1.28
50 歲以上	人數	761	401	1,162	606	335	941	619	281	900
	比率 (%)	9.25	10.71	9.71	7.15	9.25	7.78	7.85	8.41	8.02
合計	人數	956	496	1,452	774	437	1,211	764	351	1,115
	比率 (%)	5.32	5.86	5.49	4.32	5.09	4.57	4.30	4.10	4.24

註 1. 各類別離職率 = 各類別離職員工總數 / 各類別員工總數。

註 2. 離職員工包括退休及資遣員工。

註 3. 離職員工不含 2020 年契約期滿解僱之定期性約僱人員。

工會與團體協約

本公司與中華郵政工會團體協約於 2017 年 11 月 28 日簽約完成，並於 2017 年 12 月 19 日經勞動部同意備查後，經本公司通函周知自 2017 年 12 月 20 日開始實施。2020 年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為 98.83%，未涵蓋之部分為本公司副業務（技術）長及經營職以上人員視為資方，未加入工會。本公司團體協約涵蓋 14 條與員工健康與安全相關議題，佔團體協約 28%。



中華郵政工會總公司分會第 6 屆第 3 次會員代表大會

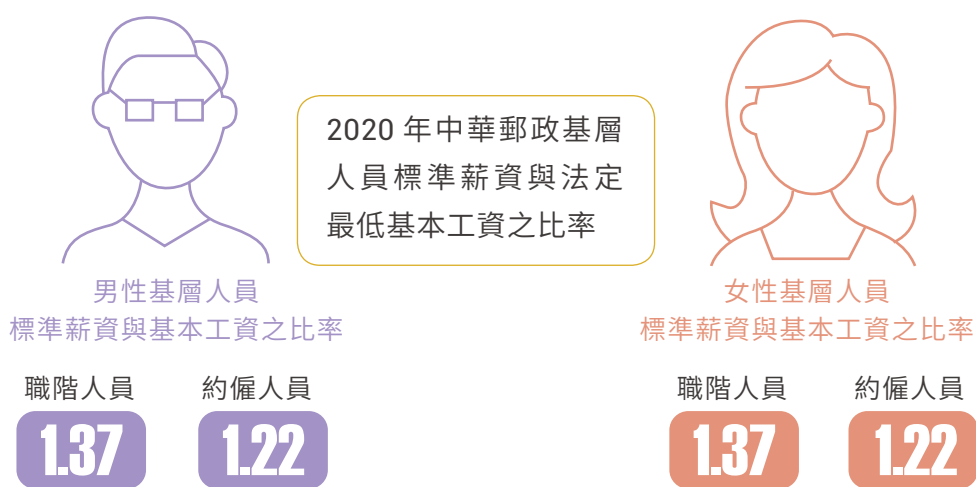


中華郵政工會總公司分會社區關懷活動

▶ 3.2 員工照顧

員工與相關工作者薪酬

中華郵政相當重視員工照顧，並擁有完整的薪資制度，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，約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.22 倍。本公司亦關心外包工作者之基本權益，訂有契約書範本明訂外包或派遣人員之薪酬不得低於勞動基準法規定之最低基本工資，並規範相關罰則。本公司全體同仁之基本薪資並無依性別不同而做區分，人員類別、薪級、職務相同者，基本薪資一致（皆為 1：1）。



註：2020 年臺灣法定最低薪資為新臺幣 23,800 元 / 月。

員工退休規劃

本公司於 2003 年改制後按員工身分不同，分為公務員兼具勞工身分人員（資位人員）及純勞工身分人員。其中非資位人員（差工）：依據本公司非資位現職人員退休撫卹辦法、勞動基準法或勞工退休金條例辦理退休。職階及約僱人員依進用日期不同分別適用勞動基準法或勞工退休金條例辦理退休，適用非資位現職人員退休撫卹辦法及勞動基準法退休人員，其退休金由本公司按月提撥之勞工退休準備金專戶支應；適用勞工退休金條例者，則由本公司每月提繳月提繳工資之 6% 至勞工退休金個人專戶，另勞工個人也可以選擇提繳月提繳工資之 1%~6% 至專戶，讓未來有個美好的老年生活。本公司每月參照精算報告結果足額提撥退休準備金，屬於郵政差工部分專戶儲存於臺灣銀行信託部，屬於士級以上人員部分提撥至職工退休基金專戶。

本公司每年上半年均安排「退休人員生涯規劃研習班」供屆齡及核定（自請）退休人員，有意願參加者自由報名參訓。課程內容有飲食養生、志工與社會服務、銀髮族的健康管理、終身學習、心靈轉圓、退休金管理、郵政退休人員協進會簡介及郵館介紹等。

完善福利

本公司重視勞資溝通，關懷員工身心健康：提供多元勞資溝通管道，與中華郵政工會維持和諧之業會關係，每 3 個月舉辦勞資會議 1 次，每年辦理 1 次業會合作協調會報，由業會雙方以理性、和平之協商方式達成提升員工權益之共識；並關懷員工生理及心理健康，每年度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，亦提供各項福利措施，依法辦理員工退休權益事項。另一方面，本公司為提供員工完善的福利制度，本公司設有「財團法人中華民國郵政職工福利委員會」，負責辦理各項員工相關福利業，包括子女教育補助金、結婚 / 生育 / 職工喪葬 / 職工眷屬喪葬互助金、四節贈品代金、體育小組活動、職工團體傷害保險及定期壽險等。

中華郵政員工福利

項目	內容
• 子女教育補助金	國中、國小採取定額補助，高中以上院校（不含研究所）學雜費減免
• 結婚互助金	職工結婚每人補助，夫妻皆為郵政員工均可申領
• 生育互助金	職工或配偶生育補助，夫妻皆為郵政員工擇一方申領
• 職工喪葬互助金	職工死亡補助
• 職工眷屬喪葬互助金	職工之父母、配偶、子女死亡補助
• 四節贈品代金	春節、端午節、中秋節及勞動節發放
• 體育小組活動	郵政員工運動大會、體育競賽、體育文康活動
• 職工團體傷害保險及定期壽險	基於照顧、關懷職工之意，提供職工多一份保障

COVID-19（新型冠狀病毒）防疫給假措施

配合「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」施行，2020 年 2 月 25 日（含）以後員工如有以下情形者，給予「防疫隔離假」，且不影響全勤獎金、年終（度）考成（核）及經營績效獎金。另自 2020 年 3 月 19 日（含）以後非因公出國者，防疫隔離假期間不予支薪，非屬前開情形者，於防疫隔離假期間照常支薪。

- （一）衛生主管機關認定應居家隔離 / 檢疫、集中隔離 / 檢疫，因此無法出勤時。
- （二）同仁為了照顧生活不能自理的受隔離者 / 檢疫者，而必須請假時；所稱生活不能自理之定義，依嚴重特殊傳染性肺炎隔離及檢疫期間防疫補償辦法第 2 條規定辦理。



2020 年員工運動大會



2020 年歲末聯歡晚會

育嬰留職停薪

本公司訂有員工申請留職停薪辦理要點，規範員工申請留職停薪事宜，依該要點規定，員工申請育嬰留職停薪之最長期間為 3 年，優於性別工作平等法規定育嬰留職停薪 2 年之期限。2020 年本公司共 410 位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達 95.4%，留任率為 98.1%。

中華郵政歷年育嬰留停統計

年度 項目 / 性別	2018 年			2019 年			2020 年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合育嬰留停申請資格人數	1,141	520	1,661	1,143	536	1,679	1,491	883	2,374
實際申請育嬰留停人數	75	314	389	42	225	267	65	345	410
育嬰留停預計於當年度復職人數	44	154	198	40	185	225	39	179	218
當年度育嬰留停復職人數	38	150	188	36	172	208	36	172	208
前一年度育嬰留停復職後 持續工作一年人數	44	147	191	38	150	188	34	170	204
育嬰留停復職率 (%)	86.4	97.4	94.9	90.0	93.0	92.4	92.3	96.1	95.4
育嬰留停留任率 (%)	100.0	98.7	99.0	100.0	100.0	100.0	94.4	98.8	98.1

註 1. 符合育嬰留停申請資格指子女 3 歲以內的員工。

註 2. 育嬰留停復職率 = 當年度育嬰留停復職人數 / 育嬰留停預計於當年度復職人數。

註 3. 育嬰留停留任率 = 前一年度復職後持續工作一年人數 / 前一年度復職人數。

3.3 重視人權

本公司招募與雇用員工皆遵循勞基法、就業服務法及兩性平等工作法等勞動與人權相關法規。對於營運重大變化需調整員工人數時，轉調人員將依據「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」辦理，職階人員則依據「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」及勞動基準法之預告期規定辦理。有關重大營運變化之最短預告期，中華郵政股份有限公司於工作規則第 16 條明定，終止勞動契約時，其預告期間依勞動基準法第 16 條第 1 項各款之規定辦理。本公司定有勞務採購契約範本、資訊服務契約範本、郵務勞務承攬契約範本，皆依行政院公共工程委員會之採購契約範本製作，並明定須遵守勞基法相關規範。本公司於外包商合約皆有明定須遵守勞基法相關規範，如供應商有違反政府採購法第 101 條各款規定，依其規定辦理。外包保全人員則須接受保全法規定之相關訓練與教育。2020 年勞動法規與人權之遵循與改善情況如下：

勞動法規與人權類別	2020 年發生件數	處理與改善措施
歧視或性騷擾	2 件	<ul style="list-style-type: none"> 案 1 確認性騷擾事件成立，於 2020 年 3 月核予被申訴人申誡 2 次懲處並接受性別教育課程及輔導；申訴人則不再派駐支援被申訴人單位。 案 2 確認性騷擾事件成立，於 2020 年 10 月先行將被申訴人調至上班地點非鄰近申訴人之單位，後於 2020 年 11 月經申訴調查委員會審議予被申訴人口頭告誡、提供悔過書、接受至少 8 小時性別教育並提出心得報告等處分。
結社自由及團體協商風險	無發生	-
使用童工	無發生	-
強迫與強制勞動事件	無發生	-
涉及侵害原住民權利	無發生	-

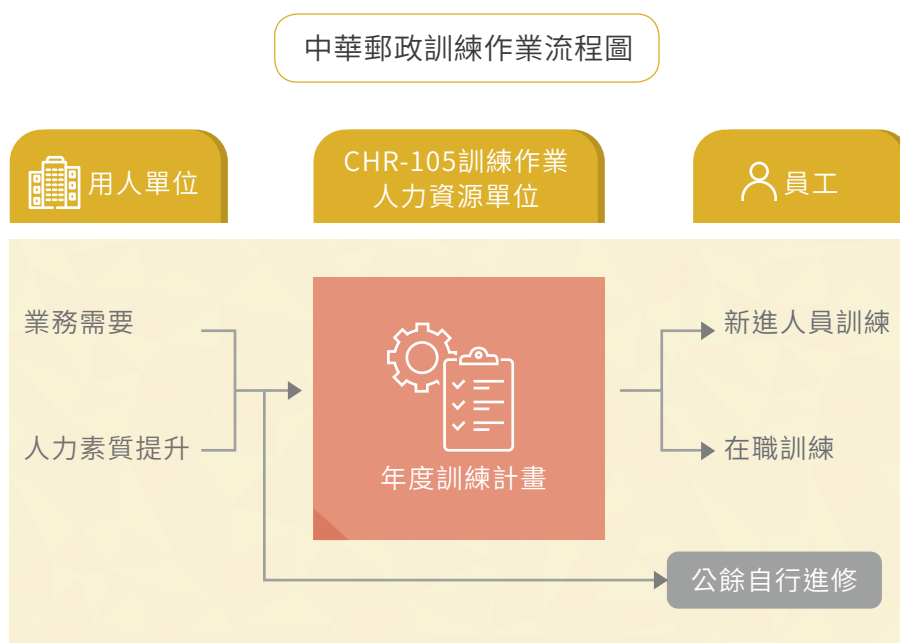
本公司配合政府政策，每年均安排人權、性別主流化、勞動相關法令等相關課程（包含實體或數位訓練），其中因配合交通部人事處所屬人事機構年度人事業務績效考核，90% 員工均完成 2 小時以上性別主流化有關訓練課程（含 CEDAW、性騷擾防治）。2020 年訓練時數、受訓人數及受訓人數占本公司總員工數百分比如下：

課程	訓練時數	以人員計算	占比
性別主流化 相關課程	25,674	25,674	97.53%
人權議題 相關課程	1,079	601	2.28%
勞動基準法、勞動事件法 相關課程	830	426	1.62%

資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統 2020 年度資料。

3.4 人力培訓與發展

為使企業的思維及人力資源能持續創新，並配合本公司核心事業之發展及因應外界競爭，除依據年度訓練計畫辦理專業訓練課程，亦積極推動全員線上學習，提升員工各項業務技能，以及管理、企劃、行銷、服務等專業能力。本公司每年編列各項員工訓練經費，並由人力資源處郵政訓練所及指定開班單位（總公司辦理訓練單位、各等郵局暨臺北郵件處理中心人力資源室）辦理各項教育訓練課程，並建置「郵政 e 大學」系統處理各項訓練作業。



中華郵政 2020 年度訓練目標	
增進員工專業知識、具備改善業務流程及行銷能力	依據本公司 2020 年度訓練計畫自行辦理員工專業知能及業務技能訓練至少達 25 萬人時
辦理專業、管理人才培訓	培訓業務發展所需之各類專業人才，參加外界專業訓練每年至少 912 人次、管理人才培訓每年至少 260 人次
建置多元學習環境，以數位、混成之學習方式取代實體訓練	建置數位學習之專業課程，每年至少新建置課程 60 科；並鼓勵本公司及各局（中心）員工上網學習，每年總學習時數至少 52 萬小時
提升員工新知及人文素養，落實企業文化之扎根	辦理增進業務或管理新知及有關藝術、心靈成長之專題演講，每年至少 45 場次。另於主管人員、專業人員及新進人員訓練，安排高階主管闡述郵政願景與核心價值，每年至少 32 次

2020 年訓練成果

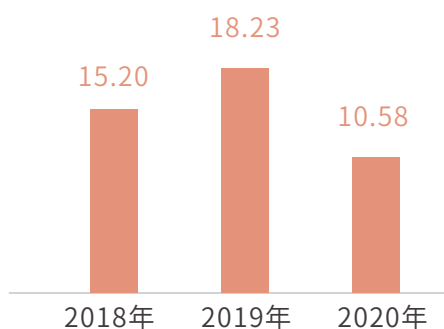
為增進員工專業知識以提升競爭力，本公司依年度訓練計畫開辦各項業務教育訓練，提升員工企劃、管理、行銷、服務及業務技能；並因應資訊時代社會環境迅速變遷的特性，配合業務單位需求，開設專業訓練課程，培植開辦新種業務所需專業人才，以強化企業競爭力。2020 年專業人才培訓達 1,803 人次，較 2019 年 (1,664 人次) 增加 8.35%。2020 年員工赴國內大專院校 (含研究所) 進修 92 人次，另薦送參加外界訓練 912 人次。2020 年員工考取專業證照補助報名費 4,236 人次。

另為鼓勵員工追求新知，舉辦各類專題演講 (例如數位轉型、大數據、員工協助方案 (EAPs)、廉政宣導及性別主流化...等)，並完善郵政 e 大學學習機制，推動全員線上學習，近來資訊科技帶動學習新趨勢，亦針對行動學習提供多元資源，充實員工個人發展以及業務與管理知能。2020 年數位學習時數達 88 萬 5,559.5 小時，數位課程建置科目數 69 個。

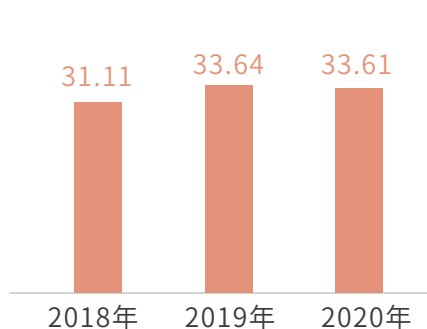
中華郵政歷年辦理訓練成果

年度	2018 年		2019 年		2020 年	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
班期數	1,216		1,360		873	
員工人數	17,963	8,467	17,925	8,580	17,765	8,560
實體受訓時數	227,591.4	174,176.2	259,755	223,549	146,152	131,159
員工平均實體受訓時數	12.67	20.57	14.49	26.05	8.23	15.32
	15.20		18.23		10.53	
數位學習時數	822,256.5		891,516		885,559.5	
員工平均數位學習時數	31.11		33.64		33.64	

員工平均實體受訓時數

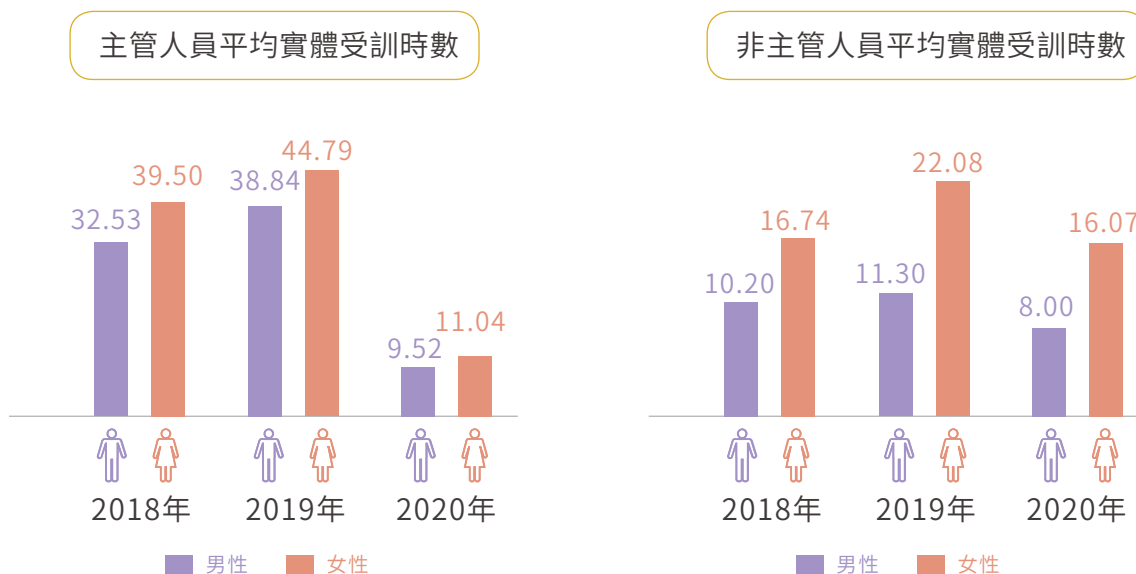


員工平均數位學習時數



中華郵政各類別員工教育訓練						
年度	2018 年		2019 年		2020 年	
項目 / 性別	男性	女性	男性	女性	男性	女性
主管人員人數	2,099	1,520	2,065	1,484	2,048	1,503
主管人員訓練時數	68,281.5	60,034.3	80,214.0	66,474.5	19,496	16,590
主管人員平均受訓時數	32.53	39.50	38.84	44.79	9.52	11.04
非主管人員人數	15,929	6,989	15,892	7,116	15,841	7,130
非主管人員訓練時數	162,410.5	116,983.3	179,578.0	157,092.5	126,659	114,566
非主管人員平均受訓時數	10.20	16.74	11.30	22.08	8.00	16.07

- 註 1. 資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統 2017 年度至 2020 年度資料。
- 註 2. 員工人數同年報資料。
- 註 3. 計算公式：員工平均實體受訓人時數 = 當年度員工實體受訓時數 / 當年度員工人數。
- 註 4. 本公司男性員工約 53% 為外勤人員，本公司外勤非主管人員教育訓練著重於實際作業流程之現場動態個別操作指導，靜態集合式教育訓練受訓時數相對較少，如將男性實體受訓總時數除以全體男性員工數，會稀釋男性平均受訓時數。
- 註 5. 上表所列「員工平均實體受訓人時數」及「員工平均數位學習時數」計算至小數點第二位，小數點第三位採四捨五入方式計算。
- 註 6. 2020 年實體受訓時數減少係因應嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 防疫措施，上半年停辦多項訓練，並減少部份訓練梯次及參訓人數所致。
- 註 7. 因系統限制，本公司數位學習時數之統計僅列有總學習人數及學習時數，未細分不同性別。
- 註 8. 主管人員定義為領主管加給之人員。





2020 年員工教育訓練

壽險人員培訓

企業之永續經營須以人才之訓練、教育為經營目標，協助員工習得工作相關知識、技能與行為模式，並使員工應用於實際工作，進而減少工作意外、改善組織氣氛，提升員工向心力。

本公司重視員工培育，建構完善之人才培育系統，有關壽險業務之培訓係依「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」辦理，受訓對象為具有郵政壽險業務員登記資格之郵政員工，訓練目的除提供其執行工作所須之技術、能力、知識、態度等外，並傳授工作經驗，以提升其工作能力，增進工作績效。

針對壽險業務員辦理之年度訓練內容包括「郵政壽險業務員基本訓練」、「郵政壽險新星培育計畫」、「郵政壽險銀星培育計畫」、「郵政壽險師資能力養成班」、「改善壽險業務作業缺失研習班」及「壽險業務員在職訓練（法定必修）（實作篇）」等訓練課程。另針對專業人員予以各項專業課程培訓，包括核保理賠人員訓練、簽署人員訓練、一般主管稽核研習及不動產抵押借款催收人員訓練等，並不定期薦報員工參加外界訓練與研習如「ICS 2.0 研習課程」、「防制洗錢及打擊資恐」、「勞務採購實務進階與常見辦理缺失解析」、「ERM 新興風險與營運持續管理」、及「IFRS1 核心觀念暨公報深入探討」等專業課程，以強化工作效率、提升員工專業度。



績效管理與發展

本公司配合交通部之「國營事業員額合理化管理作業規定」每2年辦理1次員額評鑑外，同時依據本公司中長期（2016-2025年）人力甄補發展規劃及中期（2016-2020年）人力規劃與具體措施，並配合逐年人力盤點（包含人員結構、員工工作性質（專長）、年齡、及未來5年退離人數等分析），適時招募新進人員遞補人力缺口，更新人力結構，促進新陳代謝，奠定厚實人力基礎。2019年接受績效及職業發展檢核的員工百分比為100%。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。

對於資遣之員工，本公司依據「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」及勞動基準法等相關規定，將按其工作年資發給資遣費，給予過度之協助。為增進員工專業知識以提升競爭力，廣續依訓練體系及配合各業務單位專業訓練需求規劃每年度訓練計畫，再依訓練計畫辦理一般訓練、業務訓練及經營管理訓練等班別，以強化同仁專業能力與提升服務品質。另配合公司政策，並鼓勵員工追求新知，舉辦各類專題演講（如數位轉型、大數據、員工協助方案(EAPs)、廉政宣導及性別主流化等）。數位學習方面，每年辦理郵政e大學數位學習推廣計畫，提供多元學習資源，充實員工個人發展及業務與管理知能。

另一方面，本公司為期公平公正處理並體恤年老體弱或傷病且擔任投遞收攬郵件工作已滿五年之外勤人員，特訂定「中華郵政股份有限公司外勤人員申請暫派內勤工作審核要點」，如確不能勝任外勤工作而仍能勝任內勤工作，遇有缺額時，得經確實查證審核後，准暫予調整為內勤工作。

▶ 3.5 職業安全衛生

服務的高品質，必須建立在員工、承攬商、客戶、環境的安全及健康之基礎上，本公司的職業安全衛生政策為「尊重生命價值，重視人本公義，共創永續發展」。因此中華郵政在拓展業務的同時，亦專注於打造安全的工作環境，提供最具勞動及品質保障的工作環境。另鑑於虛驚事件是潛在風險的重要指標，我們利用職安衛管理系統追蹤公司的虛驚事件通報與矯正預防措施。

中華郵政努力達成職場零職災的目標。為促進人員健康與福祉，公司積極推動職場健康自主管理，強化生理及心理健康保護與關懷，打造健康的工作環境，促進身心樂活。在落實風險管理之機制上，鑑別安衛環活動潛在危害、評估與處置風險，預防職業傷病，持續提升我們在職安衛的整體績效。最終，乃持續檢討、優化職安衛各項活動，確保職安衛管理制度健全可行，提升職安衛管理系統之適用性、適切性及有效。

工安管理架構與系統

中華郵政為有效管理員工職業安全與衛生，總公司於 2020 年導入 ISO 45001 之管理系統，自 2020 年 8 月起輔導各等郵局（臺北郵件處理中心）建置該系統，預計 2021 年建置完成。承諾降低工作場所之危害，提供員工安全健康的職場環境，並符合客戶與業主之要求以及相關法令規定，追求企業之永續發展，努力實踐「安全至上、風險預防、全員參與、遵守法規、持續改善」之聲明。

中華郵政依據 ISO 45001 管理系統之風險評估原則，建立危害鑑別與風險和機會評估程序書，每年定期評估一次，當判斷為應處理之風險與機會時，應制定規劃措施以處理風險與機會。專案執行風險評估時機除於專案成立時，每年亦應定期重新檢視。另當有施工方法或設備、作業程序變更，以及有安衛環異常改善和重大工安事故發生，而提出矯正預防措施時，亦需重新辦理危害鑑別及風險和機會評鑑。由單位主管指定單位內訓練合格人員執行鑑別與評估。

工安教育與訓練

中華郵政除澎湖郵局外皆有成立職業安全衛生委員會，本公司每 3 個月至少開會 1 次，勞工代表，佔委員人數三分之一以上。為推動職業安全衛生管理系統，總公司成立推動小組，由總經理指定本公司高階主管擔任主任委員，勞工安全衛生處處長為管理代表，各單位皆推派 1 名推動委員及推動幹事。

本公司係依據職業安全衛生法第 32 條暨職業安全衛生教育訓練規則第 16 條、第 17 條第 1 項第 13 款及第 17 條之 1 第 5 款規定，雇主對勞工應施以從事工作與預防災變所必要之安全衛生教育及訓練，每 3 年至少 3 小時，以加強員工安全衛生知能，防範職業災害之發生。本公司已續於 2019 至 2021 年間分批完成全體員工之勞工安全衛生在職訓練。2019 年完成勞工安全衛生在職訓練 1 萬 8,041 人，2020 年完成該項訓練 2,763 人。

職業安全衛生在職教育訓練



資料來源：郵政訓練行政系統 2019 及 2020 年度資料。

2020 年職業安全衛生教育訓練辦理情形

類別	訓練對象	新訓時間	新訓人數	在職回訓	回訓人數
職業安全衛生教育訓練	甲種職業安全衛生業務主管	42 小時	8 人	每 2 年 6 小時	103 人
	職業安全(衛生)管理師	130 小時	-	每 2 年 12 小時	6 人
	職業安全衛生管理人員	115 小時	3 人	每 2 年 12 小時	11 人
	職業安全衛生委員會委員	0 小時	-	每 3 年 3 小時	17 人
	勞工健康服務護理人員	50 小時	-	每 3 年至少 12 小時	5 人
特殊作業安全衛生教育訓練	堆高機操作人員	18 小時	13 人	每 3 年 3 小時	23 人
一般類訓練	急救人員	18 小時	97 人	每 3 年 3 小時	16 人
	防火管理人	12 小時	32 人	每 3 年 6 小時	29 人
職業安全衛生管理系統教育訓練	ISO 45001 內部稽核人員	6 小時	42 人		
	危害鑑別、風險和機會評估	3 小時	428 人		



消防演練

職業安全與傷害預防

中華郵政為減少職業災害的發生，首先考量安衛環指標量測需求及風險管理原則，再逐年依照現況擬定適當管理目標。為降低事故發生後的傷害及風險，公司建置有一套因應事故的標準流程。當事故發生時，針對事件嚴重度劃分調查層級，再依各層級組成相應之事件調查小組，限期完成調查，並且嚴格管控及實行改善措施，防止類似意外再度發生。具體改善作法如實施安全衛生教育訓練及加強勞動安全檢查等。與承攬商簽約或施工前，各履約管理單位須對承攬商說明「承攬商施工安全衛生規則」及「危害因素告知單」，確實傳達承攬商知悉。員工失能傷害統計如下：

中華郵政歷年職業傷害統計				
類別	項目	2018年	2019年	2020年
總工時	女性總經歷工時	16,756,704	17,022,720	17,234,000
	男性總經歷工時	35,626,920	35,563,200	35,726,000
	總經歷工時	52,383,624	52,585,920	52,960,000
職業傷害所造成的死亡人數	女性死亡人(次)數	0	0	0
	男性死亡人(次)數	2	2	4
	總計死亡人(次)數	2	2	4
嚴重的職業傷害人數 (排除死亡人數)	女性總計嚴重職業傷害人(次)數	1	3	5
	男性總計嚴重職業傷害人(次)數	27	36	29
	總計嚴重職業傷害人(次)數	28	39	34
可記錄之職業傷害數 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	女性總計職業傷害人(次)數	126	118	101
	男性總計職業傷害人(次)數	603	627	657
	總計職業傷害人(次)數	729	745	758
職業傷害所造成的死亡人數比率	女性職業傷害所造成的死亡比率	0	0	0
	男性職業傷害所造成的死亡比率	0.05	0.05	0.11
	總計職業傷害所造成的死亡比率	0.03	0.03	0.07
嚴重的職業傷害比率 (排除死亡人數)	女性總計嚴重職業傷害比率	0.05	0.17	0.29
	男性總計嚴重職業傷害比率	0.75	1.01	0.81
	總計嚴重職業傷害比率	0.53	0.74	0.64
可記錄的職業傷害比率 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	女性總計職業傷害比率	7.51	6.93	5.86
	男性總計職業傷害比率	16.92	17.63	18.39
	總計職業傷害比率	13.91	14.16	14.31

註 1. 嚴重的職業傷害包括職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害。

註 2. 職業傷害所造成的死亡比率 = 職業傷害所造成的死亡人數 / 工作小時 * 1,000,000。

註 3. 嚴重的職業傷害比率 = 嚴重的職業傷害數 (排除死亡人數) / 工作小時 * 1,000,000。

註 4. 可記錄的職業傷害比率 = 可記錄的職業傷害數 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數) / 工作小時 * 1,000,000。

註 5. 職業傷害類型包括骨折、切傷、挫傷。

註 6. 2018年2件因公死亡原因皆為猝發疾病送醫治療後不治死亡。2019年2件因公死亡皆為發生車禍，送醫急救後不治死亡。2020年4件因公死亡，其中3件為猝發疾病送醫治療後不治死亡，另1件為發生車禍，送醫急救後不治死亡。

註 7. 2020年外包人員共有1起死亡事件(職業傷害所造成的死亡比率0.099)，係因臺中郵件處理中心施工工人墜落造成死亡；1起嚴重職業傷害事件(嚴重的職業傷害比率0.099)，係因總公司工人施工切斷手指。(工作者總經歷工時為推估計算：工作者年底總人數 * 8小時 * 250天)。

本公司為有效抑制交通意外事故發生並即時因應，特別成立意外事故防制及推行小組，針對所轄各等郵局（中心）之外勤人員發生交通意外事故，每月製作報表統計，每季召開會議檢討，分析事故發生原因與提出預防方案，期有效減少交通意外事故發生，未來將持續監督管控，定期檢討。

意外事故防制及推行小組

1 本公司為有效抑制外勤同仁發生交通事故意外事件，並即時因應，成立意外事故防制及推行小組。

2 本小組由督導郵務處之副總經理為召集人，執行秘書由郵務處主任視察擔任，成員由郵務處、人力資源處及勞工安全衛生處各派 1 名副管理師以上層級主管擔任；每季定期召開會議，並得視需要召開臨時會議。

3 本小組督導事項如下：

- 每月統計各局（中心）發生行車事故件數，督促相關主管積極宣導行車安全。
- 對於員工酒後駕車之行為予以嚴懲並究責相關主管人員。
- 各局（中心）郵務車輛車務人員應確實登錄交通事故發生件數，其件數與疏失程度列入績效衡量項目。
- 各局（中心）每半年應至少舉辦交通安全講習課程 1 次並函報總公司，以提升員工安全意識。
- 強化各類郵務車輛行車安全輔助設備（如行車紀錄器、倒車雷達、倒車警示音），並加強車輛維修與安全防護，以提升行車安全。
- 以 GPS 衛星定位系統輔助管理並導正外勤同仁不良駕駛習慣。
- 於本公司郵政 e 大學增列道路交通安全媒體數位課程，供全體同仁上網學習。

4 蒐集編訂各局(中心)交通事故案例並將電子檔置於本公司內部網站,供同仁自行下載瀏覽。

健康監測與促進

中華郵政以照顧員工、利益共事之信念提供良好工作環境及建立暢通的溝通管道以傾聽員工的聲音，目前也有依法令規定僱用或約聘護理師推動健康與安全的講座，並且跟合格醫師簽訂醫師臨場健康服務合約書，定期到公司進行健康教育、健康促進與衛生指導，以增進員工對健康維護的認識。本公司依勞工健康保護規則第 15 條規定定期辦理健康檢查，惟為照顧中高齡層外勤員工之健康，本公司自 2017 年起辦理 50 歲以上外勤員工每年一次健康檢查，並補助 50 歲以上外勤員工健康檢查 1,833 人，每人 3,500 元。

為維護同仁健康，總公司與大安區健康服務中心合作，於 2020 年 7 月 23 及 24 日上午，辦理免費健康癌症篩檢及三高檢測服務，此次參與三高檢測 264 人、子宮頸抹片檢查 138 人、乳房攝影檢查 84 人、大腸癌篩檢 119 人，共計 605 人次。配合臺北市政府衛生局辦理 2020 年「公費流感疫苗職場貼心接種方案」，總公司於 2020 年 1 月 16 日及 12 月 1 日於金山、愛國大樓辦理疫苗接種服務，總計 508 人次。

本公司因 2020 年發生數起外勤人員於執勤時猝死之不幸事件，又因新冠肺炎疫情流行，外勤人員常需與民眾近距離接觸，其感染風險增高。爰自 2021 年起，補助未逾 50 歲外勤人員依年齡區分 (40 歲以上未逾 50 歲者，2 年 1 次、未逾 40 歲者，每 3 年 1 次)，委託合格醫療院所辦理健康檢查。

中華郵政歷年員工健康檢查統計			
年度	2018 年	2019 年	2020 年
一般健康檢查人數	24,839	1,804	1,833
一般健康檢查費用 (千元)	82,355.2	5,437.8	6,147.3
特殊健康檢查人數	74	329	310
特殊健康檢查費用 (千元)	259	771.3	736.5
健檢費用 (千元)	82,614.2	6,209.1	6,883.8

中華郵政職業健康計畫

01

訂有人因性危害預防計畫、母性健康保護計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫及執行職務遭受不法侵害預防計畫。

02

本公司依勞工健康保護規則第 15 條規定辦理健康檢查，檢查頻率為 40 歲以上者每 3 年 1 次，未滿 40 歲者每 5 年 1 次。

03

為照顧外勤員工之健康，原自 2017 年起每年補助 50 歲以上外勤員工健康檢查 (請參閱 2017 年 7 月 20 日勞字第 1061701074 號函)，自 2021 年起放寬至 40 歲以上未滿 50 歲者每 2 年 1 次；未滿 40 歲者每 3 年 1 次 (請參閱 2020 年 12 月 21 日人字第 1090602781 號函)。



流感疫苗接種

健康工作環境

中華郵政提供員工健康工作環境，2020年各營運獲得之認證與標章如下所示：

- 健康職場認證：總公司、基隆郵局、雲林郵局、臺中郵局、嘉義郵局、臺南郵局
- 優良哺乳室認證標章：總公司、嘉義郵局、屏東郵局

臺北市大安區健康服務中心為感謝本公司致力推動健康職場促進工作，於2020年12月2日頒發感謝狀，以表揚本公司為推動員工身心健康之績優職場。



新款郵務士 夏季制服

為因應極端高溫天候，本公司於2021年陸續發放新款郵務士夏季制服，兼具功能性與外觀，減少外出值勤悶熱感，增加穿用舒適度，同時展現中華郵政親切、專業、活潑、俐落舒爽又充滿活力之形象。

免燙 防皺折材質，降低大量活動造成衣褶皺褶

防臭 長時間戶外活動，流汗不易悶臭

透氣 背部、腋下、膝蓋，採用透氣速風布料，散熱不悶

吸濕 汗水藉由布料快速導引，汗流滾滾byebye

中華郵政新款 外勤士差夏季制服

幸福郵人特輯

員工協助方案 EAPs



員工協助方案 EAPs

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

目標

透過多元化的專業服務，規劃發現及協助本公司員工解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升工作士氣及服務效能。

藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的企業文化，提升公司競爭力。

服務面向

工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

生活面：法律諮詢（包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻及衝突等）、財務諮詢（財務商數、理財智能及金錢價值觀等）。

健康面：心理健康（包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應及管理）、醫療保健（提供定期健康檢查、各種相關資訊及講座）。

組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等，並使管理人員在面對組織改造或緊急危機處理時能夠以最有效的方式協助同仁。

管理面：包括領導統御、面談、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

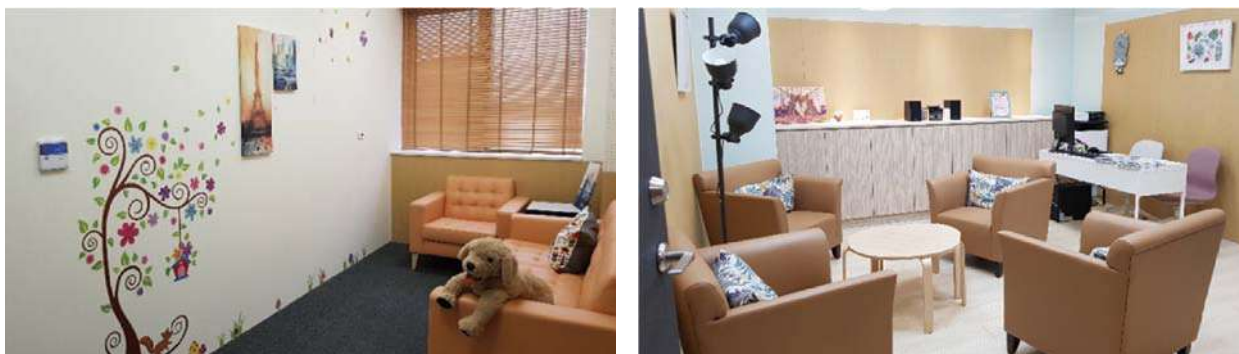


關懷員團體輔導講座

多元諮商服務

委託合法專業機構提供本公司員工專業諮商服務，諮商類別包含心理、法律、理財、管理、健康及醫療等面向，並可透過面談、電話、電子郵件或書面等方式進行諮商。

聘請醫師定期駐診辦理諮詢服務，由本公司護理人員辦理簡易健康檢測並受理健康諮詢。



總公司心靈 SPA 小站諮商室 / 服務區

新進員工夥伴制度

目標

藉由指定之夥伴及輔導員，提供新進人員生活照應與各項服務資訊，協助其儘早適應工作環境，培養其服務熱忱，藉以營造互動良好之組織文化，提升公司競爭力。

實施重點

協助適應工作：適時介紹單位內部成員、工作環境、工作流程及團隊合作事項，讓新進人員瞭解整體作業過程，提昇其工作適應性。

生活關懷照應：了解新進人員生活需求、家庭關懷、人際關係等，如有突發狀況或重大事件，應適時向單位主管反映。

各項服務資訊：傳達員工各項權利義務相關法規、本公司業務活動或重要行政措施，並給予良性建議，使新進人員能快速了解公司最新訊息。

分享工作經驗：本著親切熱忱之態度，以「分享」的概念，交換工作心得，協助其增進工作所需知能、培養品德操守，養成良好的工作態度。

辦理情形

本公司自 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。目前指定夥伴、輔導員相關輔導課程訓練教材，由郵政訓練所配合規劃線上課程辦理。指定夥伴及輔導員由單位指派適當人員，於夥伴制度實施期間主動與新進人員聯繫、關懷和互動，為其提供生活或工作上諮詢。指定夥伴至多兼任 2 位新進人員夥伴、輔導員以輔導 3 人為原則。如發現需協助事項，應即時聯繫服務單位主管，提供輔導及協助。



4 關懷人文

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)

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」
- 「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

▶ 4.1 社會關懷

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、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。2020年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計 182 場，參與人數達 4 萬 2,720 人。

「郵遞 i 心 守護弱勢」公益活動

中華郵政為善盡企業責任，傳遞社會關懷，於 2020 年 10 月 5 日至 11 月 5 日舉辦「郵遞 i 心 守護弱勢」公益活動，在社會各界發揮愛心踴躍認捐下，活動順利圓滿成功，透過「i 郵箱」將 1,631 項捐贈物品，送抵弱勢兒童及長者，落實「公益郵政，深耕在地」的理念。

「i 郵箱」具有 24 小時全年無休寄件功能，為郵政普及服務指標設備，亦可作為捐贈物最佳集散網點，藉由綿密的郵政投遞網絡，捐贈人只要在鄰近據點郵寄捐贈物，受贈人即可於 3 天內收到，感受社會各界傳遞的溫馨。參與此次

認捐活動之社團法人中華安得烈慈善協會、中華愛悅公益慈善發展協會、臺灣愛希望兒童關懷發展協會、財團法人臺北市緣兒童慈善基金會、門諾社會福利慈善事業基金會、第一社會福利基金會、蒲公英希望基金會及勵馨社會福利事業基金會等公益團體均對中華郵政藉由「i 郵箱」公益平台，凝聚社會關懷，表達高度肯定，受贈兒童也滿懷感恩，親繪卡片致贈主辦單位。

中華郵政自 2016 年起於全國各地布建 i 郵箱，目前據點已突破 2,000 處。繼 2019 年舉辦「用 i 郵箱點亮弱勢兒童」心願，獲各界廣大迴響後，今年再汲取前次經驗、精進活動流程，並將捐贈物品由 1,057 項增至 1,631 項，除善用企業資源外，更利用「i 郵箱」服務據點密集度及創新功能，使服務與需求密切串連，讓各界體驗「i 郵箱」的安全便利，也透過別具意義的公益活動幫助弱勢團體，為社會挹注正能量。





臺灣社會正面臨高齡化及少子化之雙重危機，老年人口之經濟問題及長期照護將成為臺灣社會發展之重要議題。中華郵政為積極參與公益，善盡企業社會責任，健全獨居長者社區照護系統，自 2008 年起辦理投遞人員投遞途中順道協助政府部門及社福機構實施關懷獨居長者活動，已具成效。

本公司目前辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，其目的在於鼓勵投遞同仁提供自發性主動關懷、在地化服務為主，服務對象為各縣市政府、鄉鎮市區公所列冊之獨居長者，扮演訊息通報者角色。主要服務包括平常居家探視、異常緊急通報、年節慰問致贈生活日常用品、代辦郵寄手續及鼓勵自組愛心團隊利用假日前往慰問關懷等項目，2008 年至 2020 年 12 月止，共累計 81 萬 4,496 人次，辦理成效良好。

協助偏鄉學校午餐運送食材

因山區學校因路程遙遠、交通不便、學生數少，造成食材運送成本高且有風險，也常面臨道路土石坍方等災害因素致午餐食材運送困難，導致學生午餐菜色不易有變化也較不新鮮，為了讓偏鄉學生也能享有平地學校一樣的營養午餐，嘉義縣翁章梁縣長 2019 年 4 月於交通部在阿里山測試無人機運送抗蛇血清的活動中，請本公司協助阿里山鄉學校運送食材計畫可行性並試辦協助偏鄉學校運送食材，以解決山區偏鄉學校食材運送問題。



本公司除規劃「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」，更積極與教育部接洽外，並於 2019 年 11 月 10 日參加教育部與各縣市教育局處代表會議，說明中華郵政全力配合協助之計畫，以擴大服務縣市，讓更多偏鄉學生也能享用新鮮食材所製作的營養午餐。

嘉義郵局已於 2019 年 8 月 30 日開始協助偏鄉學校運送食材計畫，於大埔鄉大埔國中小及阿里山鄉新美國小、山美國小、十字國小、香林國小和茶山國小等學校試辦，每週一、四運送 2 次，截至 2020 年 12 月止共協助運送 329 趟次（接送點至學校）。

為響應政府長照政策，善盡社會責任，中華郵政自 2017 年起開辦樂齡運動（原不老運動）系列活動，每年皆在全國各地與銀髮保戶同樂，關懷保戶、推廣健康觀念並深化保戶關係經營，歷年舉辦的活動內容相當多元，活動包含：

「銀髮踏青樂悠郵」－由各局帶領長者走出戶外從事有益身心健康之踏青活動，培養運動習慣，並結合知性導覽，增進活動豐富性。



「銀髮健康百分百」－由各局辦理健康講座及簡易健康檢測，配合當時節慶舉辦趣味活動，鼓勵保戶養成自主健康管理習慣。

「銀髮歡唱真郵趣」－由各局邀請社區里民或學校團體表演活動，並聘請音樂老師指導參加者歌唱技巧，且於進行歌唱交流時穿插趣味遊戲，增進活動豐富性及互動性，使銀髮保戶歡唱的同時亦能拓展人際關係。

透過本公司舉辦之各類樂齡運動，鼓勵銀髮保戶參與社會，提高生活自理觀念，並維持身心健康。本公司於 2020 年辦理 19 場次，參加人次共 2,322 人。

郵政壽險保戶子女獎學金活動

2020 年共有 1 萬 1,699 人申請郵政壽險保戶子女獎學金，得獎名額 2,998 名，核發獎學金總金額達 499 萬 3,000 元。

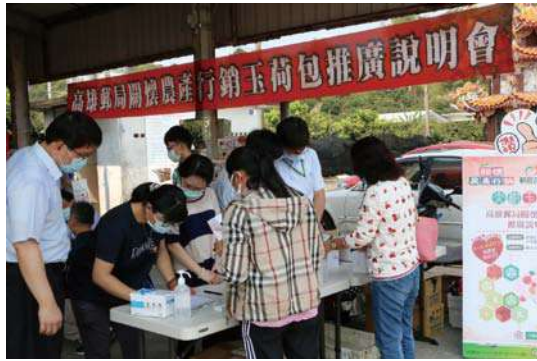


「捐熱血 郵愛心」公益活動

為紓解每年農曆春節後屢屢發生之血荒問題，中華郵政於每年 3 月舉辦「捐熱血 郵愛心」活動，帶動全體郵政員工以及社區民眾踴躍獻出自己的熱血幫助他人。2020 年於全臺各地共辦理 495 場捐血活動，募得 3 萬 6,377 袋熱血（每袋 250C.C.）。



為推廣優質農產品，扶植在地小農，自 2014 年 5 月起，i 郵購推出「關懷農產行銷」系列活動，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。2020 年度行銷預算 200 萬元，共協助 208 位小農，銷售金額約 3,231 萬元，公益捐助約 73 萬元。



「挺小農做公益 - 水林大溝黃金薯」

為整合郵政資源，連結在地、協助產業、推動社會關懷，善盡郵政企業社會責任，2020 年 11 月 26 日於雲林水林郵局，辦理「挺小農做公益 - 水林大溝黃金薯」上市記者會暨現場暖心義賣活動，邀集 15 位在地小農一起送愛心，每售出一箱即捐 10 元予「創世基金會 - 斗六分會」及「一心育幼院」，現場暖心義賣銷售總額亦全數捐贈予在地弱勢團體，力邀民眾用行動支持臺灣農產。



發行「防疫郵票」



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，於 2020 年 7 月 21 日發行防疫郵票 1 套 2 枚，並於同日在郵政博物館 10 樓舉辦郵票發行典禮。活動由中華郵政董事長吳宏謀主持，行政院院長蘇貞昌、政務委員唐鳳、前交通部部長林佳龍、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。

發行「蘇花改全線通車郵票」

台9線蘇花公路山區路段改善計畫(簡稱蘇花改)將於2020年1月6日全線通車，為誌蘇花改竣工通車，中華郵政特以宜蘭蘇澳的白米高架橋及南澳的南澳北溪河川橋為題材，訂於2020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。



典禮開場以沙畫表演描繪蘇花改工程一路以來的艱辛歷程，中華郵政董事長吳宏謀、交通部郵電司司長王廷俊、公路總局局長陳彥伯、蘇花改工程處處長邵厚潔及中華集郵團體聯合會理事長林茂興等多位貴賓共同與會為郵票揭幕。現場亦特別展示曾發行過的交通建設郵票郵集、蘇花改工程相關照片、白米高架橋模型及蘇花改隧道貫通石供民眾欣賞。

為饗郵迷，郵政博物館配合於郵票發行當日上午9時至下午2時於該館1樓設置臨時郵局，銷售集郵票商品、限量發行典禮紀念卡，並提供銷蓋臨時郵局戳服務。

「敬老郵展」



為弘揚敬老、尊老傳統美德，並感謝國內郵壇耆老長期支持集郵活動，每年固定舉辦敬老郵展。展示郵政博物館典藏主題郵票、郵壇耆老製作之郵集，並配合展覽辦理健康講座及臨時郵局，鼓勵長者參與活動，藉此宣傳集郵怡情、養性、延壽之益處。2020年敬老郵展展期為9月18日至10月18日，郵展首日亦辦理健康講座及慶生會，累積參與人次9,691人。

「2020 城南有意思—春日晒書市集」、「牯嶺街書香創意市集」

郵政博物館參與中華文化總會主辦之「2020 城南有意思—春日晒書市集」及臺北市中正區龍福里辦公室「牯嶺街書香創意市集」活動，透過社區總體營造與在地文化結合，落實中華郵政關懷社區、回饋社會之理念，深化郵政與地方之連結。

配合活動主軸設計體驗互動遊戲，吸引民眾入館參觀。另有受親子喜愛的「彩繪郵票」及「傳遞愛與關懷」、「漫遊。慢郵」寫信等活動，創作獨一無二的郵票彩繪作品，並鼓勵民眾提筆寫信，表達對親友的愛與祝福。郵政博物館更提供近千冊圖書加入「快樂晒書」行列，圖書資源再利用，與社區居民共享閱讀之樂趣。

藉由社區活動的參與，形塑中華郵政清新優質的公益企業形象，發揮郵政博物館之社會教育功能，提升社區文化素養，引領民眾一同進入郵學的殿堂。

城南有意思 – 春日晒書市集			牯嶺街書香創意市集		
2020年6月25日~26日			2020年12月12日~13日		
「傳遞愛與關懷」寫信活動		參與人次	「漫遊。慢郵」寫信活動		參與人次
明信片	造型明信片	1,483	賀年明信片	時光信	1,174
183張	726張		381張	510張	



▶ 4.2 資產營運

郵政物流園區

由於資通訊科技發達，使傳統的函件量日漸減少，網路、電子商務等持續高速創新發展，帶動小包、包裹等郵件大幅成長，各國郵政正遭受到嚴峻的考驗及衝擊。中華郵政在面對大環境的改變時，除持續肩負國營企業的社會責任，提供普遍、便利的用郵服務外，也正積極調整經營策略，加速業務轉型，並充分運用自身的核心優勢，結合科技，以「智慧物流」、「數位金融」及「長照服務」3大經營方向，持續為客戶提供優質服務。

近年來，為配合轉型及業務發展需要，斥資 283 億元資金在機場捷運 A7 站附近基地建置打造「中華郵政物流園區」，以智慧園區為目標，規劃有郵政物流中心、郵政資訊中心、北臺灣郵件作業中心、郵政訓練中心、工商服務中心及相關公共設施，預計在 2021 年起陸續完工。並輔以關、檢等跨單位協同作業機制，預期可縮短各環節作業處理時效，加速入境及出境物品運輸流通，有效連結整合我國都市消費物流、區域轉運物流及國際運籌物流，以吸引物流相關產業的進駐，進而促進當地就業（預估可為當地增加 4,000 個就業機會）並帶動整個 A7 及周邊區域的商業活動與繁榮發展，協助政府達到輔助相關產業與拓展跨境電商業務的施政目標。





地理位置

本物流園區計畫位於桃園市龜山區境內之機場捷運 A7 站區周邊地區（桃園市龜山區樂捷段 207 地號）。本物流園區計畫面積為 17.14 公頃，基地位處樞紐地利優勢，鄰近國道、省道、桃園航空城及臺北港，交通便利。本基地距離臺北郵件處理中心現址約 19 公里，至板橋、新莊、五股、桃園郵局均在 12 公里路程內，至臺北郵局約 16 公里，至新店、永和郵局約 22 公里。主要對外聯絡道路為文化 1 路，離國道 1 號中山高速公路林口交流道約 4 公里，另沿山谷之青山路及壽山路（現為文桃路）可通聯至省道臺 1 線；往桃園地區則經由振興路。壽山路計畫拓寬為 40 公尺（現為文桃路，路寬 40 公尺），青山路拓寬為 20 公尺。另距離機場捷運 A7 站約 1.5 公里。



服務行業及受惠者

機場捷運 A7 站區周邊土地開發，主要目的為規劃產業專用區以利科技廠商進駐，郵政物流園區建置可提供科技廠商相關物流服務，包含倉儲、流通加工、報關、清關、資訊、商務、展售等增值功能，預估可為當地增加 4,000 個就業機會。

中華郵政為國營公用服務事業，規模鉅大、資金充裕，亦具有高度開發能力，對該土地開發可提供財務穩健性、即時投入開發，並提供穩定的長期經營保障，可將該基地作最有效運用與經營，除可興建物流中心及大型郵件處理中心外，並可配合投資興建商辦大樓及工商展場等設施，以提供核心產業辦公及商展需求，提升郵政事業及周邊產業經營競爭力與永續發展，更能助益政府「經濟動能推升方案」執行，發揮產業專區最大功能。

建置郵政物流園區，發展整合型物流產業，除遷建臺北郵件處理中心及規劃結合物流產業、人才訓練、提供資訊設施等之外，為建構完善之物流園區，以符合產業及都市發展需要，並規劃設置工商服務中心，提供完善之工商服務及生活機能，以促進就業與帶動地方發展。

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。



周邊效益

郵政物流園區建置目標之一為建立性別平等空間，營造健全兩性平權工作環境：

規劃設計階段考量女性從業者需求，營造性別友善環境，提升女性參與工作意願，並於各建物打造性別友善空間；計畫執行期間進行從業者性別統計，以了解本計畫是否有助於女性參與；計畫完成後鼓勵進駐單位考量女性從業者需求，營造性別友善工作環境提升其參與意願，改善郵件處理中心及物流中心員工以男性為主情形；計畫執行後每年年底依照相關規定列入考核評估，未來將考量不同性別、性傾向或性別認同者之年齡、族群、地區等面向檢討考核方式。

公共設施之建置除支援本計畫區外，亦可服務周邊社區，以增進周邊地區整體居住品質：

- (1) 公園、綠地、廣場、兒童遊樂場用地等設施，除供區內做為鄰里型公園，可增進周邊住宅區之居住品質外，亦可在地震等天然災害發生時作為臨時避難所，提供防救災功能。
- (2) 良好及正確的污水及垃圾處理設施等環保設施與台電配電場設施規劃，將可提升日常生活品質。
- (3) 滯洪沈砂池等水土保持設施及備援蓄水池，可防範汛期暴雨可能造成之水土災害。

郵政資產營運業務

本公司辦理房地資產再開發及節餘空間活化出租，皆以既有房地（各郵局營業據點）為主。另持有壽險資金不動產投資標的共計 9 處，其中臺北市 5 處、新北市 4 處（2 處為 2020 年新增）。前述房地資產之投資、開發、節餘空間出租活化等業務，其出租對象包括住宿業、影城業、零售業、餐飲業、電信業或政府機關…等，出租用途皆須符合都市計畫及建築管理等相關法規。



▶ 4.3 文化保存

郵政博物館創立於 1965 年，承續置郵傳命理念，弘揚郵政文化。館徽以鴻雁為中心，彰顯中國數千年來「鴻雁傳書」的意涵；生機盎然的綠色，代表郵政的職業光榮及國家付託專辦的權威，外圍梅花象徵中華民國，館名恭集國父手澤而成。郵政博物館為郵政專業博物館，涵蓋四大功能：

一、展示導覽：

- (一) 常設展：四大主題依序是重溫經典在郵博、郵政歷史、兒童郵園、郵票世界。2019 年更新「郵政歷史」常設展，以嶄新的展場體驗呈現郵政歷史發展脈絡。
- (二) 特展：配合國家重要慶典、民俗節日或新郵發行，不定期於郵政博物館本館 6 樓及臺北館舉辦特展。特展內容豐富多元，結合互動設施，打造兼具知識性與趣味性的展示空間，吸引民眾入館參觀。

二、典藏票品、博物：蒐羅古今中外近百萬枚郵票，博物 6,000 餘件。2019 年起導入數位化技術，透過典藏品數位化，提升文物維護品質，加值應用效益。

三、文史研究：設有郵政專業圖書室，度存郵政專業圖書約 1 萬 2,000 冊、一般圖書約 1 萬 5,000 冊、70 種專業期刊等供郵學研究。

四、社教及休閒：定期舉辦郵學講座、研習營，並提供展示、會議空間供外界舉辦藝文活動，推廣郵政文化。

郵政博物館集藝術、文化、教育及休閒多元功能，致力發揚郵政文化，傳播郵識不遺餘力，期許成為首都博物館群標竿及都會觀光新景點。郵政博物館除本館外，尚有臺北館（親子互動館）。

郵博譚郵		
年度	舉辦場次	參與人次
2020 年度	12 場	564 人次

郵政博物館為擴大館際交流，延伸展覽觸角，冀透過與其他博物館舉辦聯展，激盪出不一樣的花火，從不一樣的視野發現郵票之美、傳揚集郵文化，並喚起社會大眾對集郵的熱情。

館際聯展

展期	聯展名稱	協辦單位
2020年3月12日~2020年9月8日	《郵傳·郵藝映蘭陽郵票展》	蘭陽博物館
2020年6月24日~2021年2月21日	《郵說昆蟲特展》	國立自然科學博物館
2020年7月13日~2021年6月20日	《茶山學》	新北市坪林茶業博物館



郵傳·郵藝映蘭陽郵票展



郵博譚郵講座

臺北郵局

臺北郵局始建於 1928 年 4 月，並於 1930 年 6 月落成，建築風格富含日治中期仿西洋歷史樣式建築風格，為當時臺灣最大的郵局。本棟建築為日治時期西方工程與美學經驗的實踐，興建過程引入當時的先進技術，以供其他工程參考研究，有助提升當時臺灣營造技術水準。

1992 年臺北郵局經內政部指定為第三級古蹟，為致力於文化古蹟保存，分別於 2013 年進行外牆修復工作，2014 年進行燈光設置工作、2015 年進行臺北郵局內之北門郵局營業廳裝修工作，並於 2017 年開始進行臺北郵局車寄門廊規劃及審查作業，於 2018 年 11 月開始進行車寄門廊修復工程，預計 2021 年中完成，以期完整呈現臺北郵局歷史原貌給社會大眾。



關懷人文特輯 地方創生

10



REDUCED
INEQUALITIES

推出「關懷農產行銷」公益系列活動，秉持在地連結及社會共好的理念，發揮郵政既有優勢資源

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。

臺灣各地的優秀小農、二代青農或原農，陸續返鄉進行農業傳承或接棒，屢因天候因素及產銷資訊不對稱等因素，面臨投注心血可能付之一炬之困境。本公司服務網絡遍及全國，係最在地化的國營企業，自 2014 年起推出「關懷農產行銷」公益系列活動，秉持在地連結及社會共好的理念，發揮郵政既有優勢資源，深度結合郵局虛實通路行銷體系及運輸投遞網絡，主要目的就是希望為農民生產的優質農產品，打開產銷通路，增加農民收入，同時又能關懷弱勢，讓愛能有更多的分享。本公司另於 i 郵購開闢「郵好青農」專區，集結臺灣各地青小農優質農特產品，讓消費者隨時可選購在地、新鮮及安心的農特產品。

2020 年 i 郵購特與向來關注土地、食材、生產者、產地之間關係的「東臺灣食通信」合作，以關懷農產行銷「花蓮山苦瓜茶」、「花蓮深山米」及「臺東臍橙」為採訪對象，製作主題影片及系列介紹圖文，發布於「東臺灣食通信」FB 粉絲團，以行腳臺灣東部在地記錄者的角度介紹當地小農，推展關懷農產行銷理念。

新冠肺炎疫情衝擊國內農產市場，小農外銷通路受阻，為紓解農產品滯銷及避免價格崩跌，本公司整合郵政資源，擴大辦理推出 i 郵購關懷農產行銷 - 臺東鳳梨釋迦、屏東金鑽鳳梨及臺南關廟鳳梨等推廣活動，透過 i 郵購平台銷售，將小農生產之優質在地農產，以郵政物流「鮮採直送」方式，遞送到消費者手中。此外，每箱捐助 10 元予在地公益團體，響應公益並善盡企業社會責任。

2020 年 3 月 20 日郵政節當天，更於全臺實體郵局「O2O 郵購站」舉辦「郵挺鳳農」展售會，提供試吃及預購現折 50 元等優惠活動，期透過郵政虛實通路推廣，整合既有業務及公益運用多元途徑，並鼓勵往來企業團購，共同協助銷售臺灣優質認證鳳梨，以實際行動力挺臺灣農民。



郵挺鳳梨展售會試吃



臺南芒果活動開跑記者會



彰化二林紅龍果青農陳致嘉

5 友善環境

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)

管理方針

永續管理投入

政策

- 「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

有效性評量機制

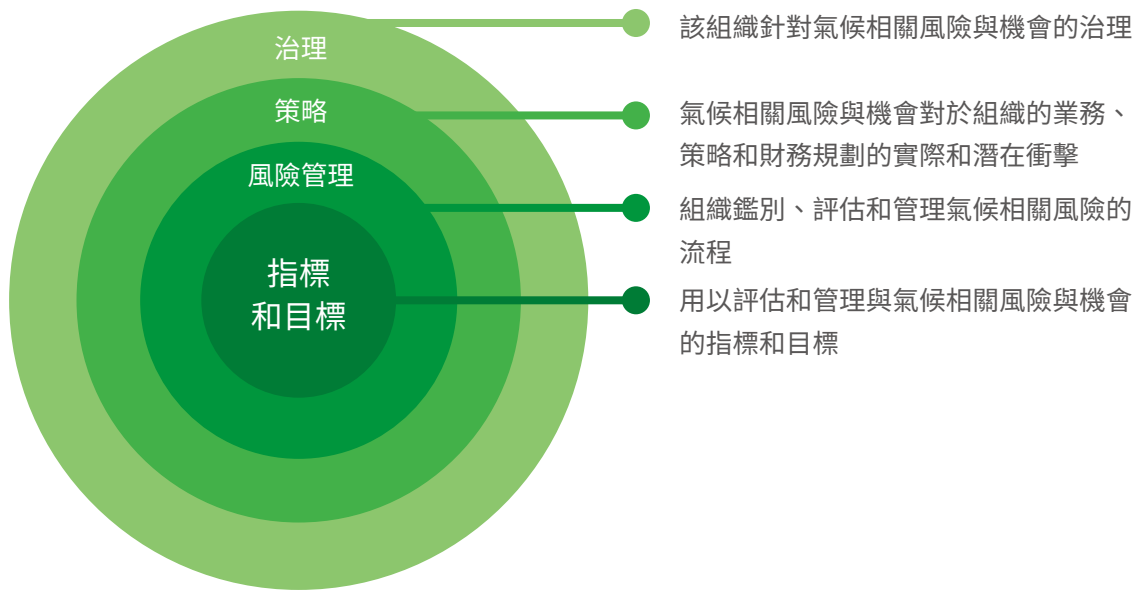
- ISO 14064-1 溫室氣體盤查內部稽核程序
- ISO 50001 能源管理系統管理審查程序



5.1 氣候變遷

中華郵政將環境責任視為企業重要任務，並與核心業務及本身營運結合，中華郵政除了導入溫室氣體盤查系統及郵務系統碳足跡綠能評估委外研究案，於 2020 年開始採行氣候相關財務揭露建議書（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）架構，藉此展現中華郵政在氣候議題上展現決心及遠見，進而更有效率地配置資本，並有助於順利的邁向更永續、低碳經濟的發展。

中華郵政對應 TCFD 框架



治理

- ◆ 中華郵政以「企業社會責任(CSR)推動小組」支持公司落實氣候變遷之有效管理，並將氣候風險與機會的治理應用在公司營運和資產管理。

鑑別來源

- ◆ 參考TCFD之風險/機會來源項目，進行氣候變遷鑑別問卷設計。

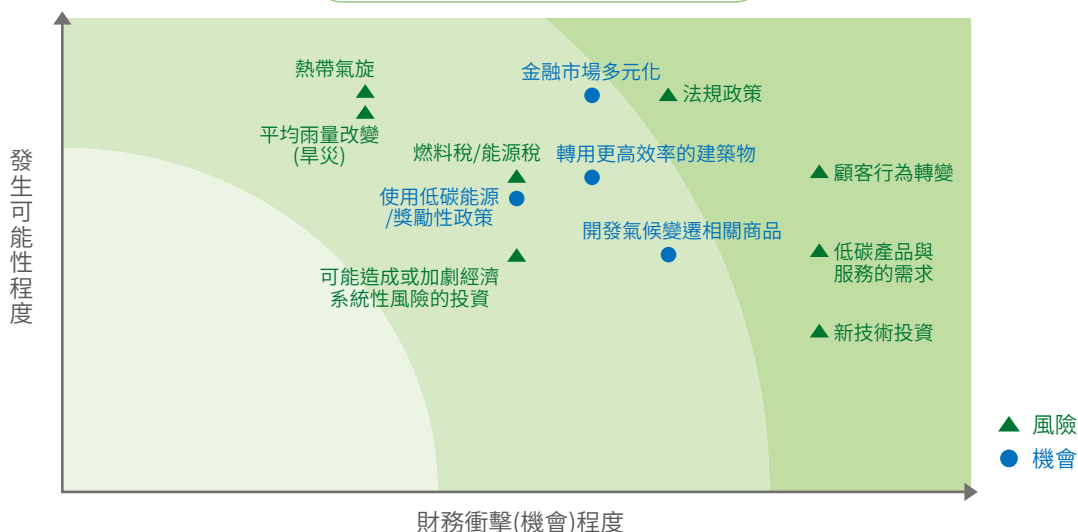
風險評估

- ◆ 邀集中華郵政「企業社會責任(CSR)推動小組」以工作坊方式進行風險/機會評估。
- ◆ 透過情境假設，針對風險、機會題項進行描述修訂。
- ◆ 以工作坊討論方式，分別評估各題項之財務衝擊程度、發生可能性及脆弱度三大面向分數。
- ◆ 依分數結果列舉與中華郵政相關之風險/機會項目，建立風險/機會矩陣，並經由CSR推動小組討論後，鑑別出主要風險與機會。

策略目標

- ◆ 針對主要風險/機會，分析其對中華郵政之營運、財務之影響，並說明相關因應措施。
- ◆ 針對主要風險/機會，訂定相關管理目標。

中華郵政氣候風險 / 機會矩陣



氣候變遷風險與機會因應策略說明

風險 / 機會類別		風險 / 機會說明	因應措施	財務成本與效益	
轉型風險	市場 - 顧客行為轉變	因應氣候變遷及科技轉變，顧客偏好轉變為無紙化、減碳之消費模式，消費者偏好辦理電子保單或於線上變更契約。	持續推動客戶於線上辦理多項電子化服務，2018年7月25日起開辦行動裝置投保。	成本	1. 本公司每年須聘僱人員審核紙本保單之核保、變更及理賠等內容，屬用人成本。 2. 每年採購要保書紙張成本約 53 萬元。 3. 每年保險契約變更單據印製成本約 2.7 萬元。
				效益	1. 至 2020 年底電子契約件數為 9,174 筆，減少用紙成本約 7 萬 7,000 元。 2. 以電子對帳單及電子通知單取代紙本表單，2020 年估算約減少用紙成本 5 萬 7,600 元。
轉型風險	法規政策	依「再生能源發展條例」及「公共工程或公有建物再生能源發電設備設置條件」，新建局屋需設置再生能源。	本公司新建建築除依綠建築標章及智慧建築標準建置外，另將再生能源設備之設置列入，以期達到節能減碳目標。	成本	建置太陽能光電系統每千瓦約需 4 萬元建置費用，截至 2020 年底建置太陽光電系統已花費新臺幣 1.2 億元。
				效益	太陽能光電系統發電可售予台電 20 年，每年售電收入約 1,200 萬元；在折現率 2% 下，內部回報率約 4.2%，淨現值轉正約需 15 年。
轉型機會	市場 - 金融資產多元化	投資能源公司所發行之綠色債券	投資美國電力(紐約聯合愛迪生)公司所發行之綠色債券，可獲取長期穩定的債息收入。	成本	每年保管銀行服務費、債券溢價攤銷及匯率避險成本約新臺幣 2,840 萬元。
				效益	每年債息收入約新臺幣 9,000 萬元。

中華郵政氣候相關目標

指標和目標	先期以導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查系統及郵務系統碳足跡綠能評估為目標，以了解中華郵政之溫室氣體排放架構並調整未來因應氣候變遷之指標
-------	--

▶ 5.2 綠色營運

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，如何提供環境友善之郵政服務為本公司永續經營的重要課題。

循環再利用的郵務服務

本公司提供之便利箱服務為善盡維護綠色地球之企業責任，特同意客戶重複使用，並仍可享受郵資優惠。2020 年便利箱回收數量 74 萬 8,712 件，重複使用率達 14.86%。

註：重複使用率 (%) = 重複數量 / (首次使用量 + 重複使用量)

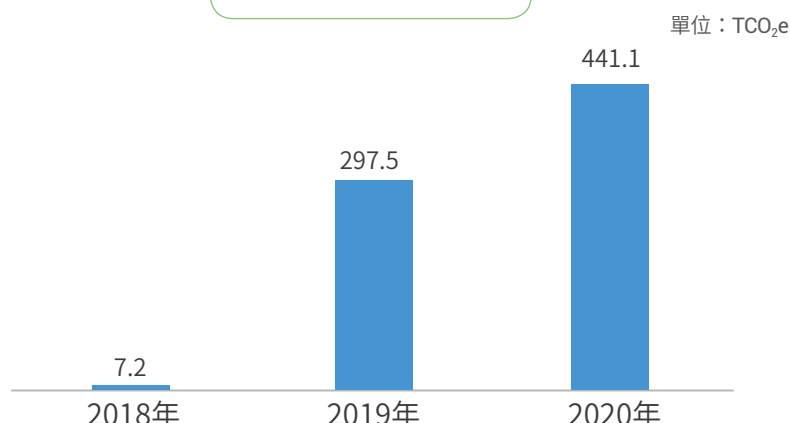
	box1 80元 長型便利箱 約31×22.8×10.3(cm) A4ok (含4大節慶版) 重複使用 抵減 7元		box2 80元 方型便利箱 約23×18×19(cm) 重複使用 抵減 7元
	box3 110元 90cm便利箱 約39.5×27.5×23(cm) B4ok 重複使用 抵減 12元		box4 80元 長柱型便利箱 約10×10×62.5(cm) 海報ok 重複使用 抵減 7元

減碳的郵務服務

本公司自 2017 年開始購置電動車，配發各局使用，2020 年底進一步添購 800 輛電動機車，截至 2020 年底，共購置 3,241 輛電動機車 (其中 1,000 輛為租賃車，租期 5 年) 及 54 輛電動廂型車，2020 年減碳效益估計可減少碳排放量 441.1 噸。未來亦將持續執行電動車汰換作業，以期減少碳排放量，降低郵務服務對環境的衝擊影響。

	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
電動機車累計數量	0	1,641	2,441	3,241
電動廂型車累計數量	12	42	42	54

汰換電動車減碳效益



註 1. 每輛 125C.C. 燃油機車碳排放量估約 0.054kg/km，每輛電動機車碳排放量估約 0.025kg/km，本公司 125C.C. 燃油機車每年平均行駛 5,919 公里，故每輛燃油機車汰換電動機車每年可減少碳排放量 0.170 公噸。每輛燃油廂型車碳排放量估約 0.176kg/km，每輛電動廂型車碳排放量估約 0.099kg/km，本公司燃油廂型車每年平均行駛 7,714 公里，故每輛燃油機車汰換電動機車每年可減少碳排放量 0.598 公噸。(資訊來源：車輛耗能研究網站 https://auto.itri.org.tw/iv_general_qry.aspx)

註 2. 電力排放係數採用環保署公告 2019 年係數 0.509kg/CO₂e。(資訊來源：<http://twycc.org.tw/20180118-1/>)

註 3. 購置電動車時間為每年年底，故當年節約量以前一年底電動車數量計算。

註 4. 燃油機車每年平均行駛距離計算未包含 100C.C. 燃油機車，資料來源：《中華郵政電動車導入計畫》。

落實無紙化的郵政金融服務

壽險服務

成立契約需 1 張 A3(要保書)、2 張 A4(郵政壽險履行個人資料保護法告知義務書與郵政壽險病歷、醫療及健康檢查個人資料蒐集、處理及利用同意書及郵政簡易人壽保險契約審閱期間確認聲明書與郵政壽險顧客投保權益確認書)。自 2018 年 7 月 25 日開辦行動投保裝置，至 2020 年底止以該方式成立契約件數為 9,174 筆，共減少 9,174 張 A3 及 18,348 張 A4 紙張用量。另以電子對帳單及電子通知單取代紙本表單，2020 年度估算約節省分別 3 萬 1,000 件及 12 萬 9,000 件紙張。

致力節能減碳，降低紙類需求，落實無紙化：

儲匯服務

- 1 本公司自 2017 年起，配合扣繳憑單免填發政策(所得稅法第 94 之 1 條)，定期儲金年底彙總之利息所得扣繳憑單印發作業取消寄發紙本扣繳憑單。
- 2 自 2019 年起，為簡化作業及節能減紙，各類儲金年底彙總之「全民健康保險各類所得扣繳補充保險費證明單」印發作業取消寄發紙本扣費證明單。
- 3 提供郵政 VISA 金融卡、網路及語音電子對帳單服務，經統計 2020 年底，共計發送 1,271 萬餘戶，減少紙張消耗，響應節能減碳守護地球。
- 4 於 2019 年 11 月 23 日提供客戶至商店刷卡消費時，得以郵政 VISA 金融卡作為雲端發票載具，俾利客戶於財政部電子發票整合服務平台查詢消費資訊及自動匯入中獎獎金，促進綠色消費發展。

▶ 5.3 綠色作為

綠色的郵政物流中心服務

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，期未來能提供環保及更有能源效率之物流服務。

中華郵政應用「創新」科技，建置智慧節能環保園區

郵政物流園區將充分使用風力、太陽能等再生能源，結合智慧能源管理、智慧感測等，規劃取得綠建築、智慧建築等標章。並以建築資訊模型（BIM）為基礎，增進園區建物使用機能與壽命。融入人性化與永續化的設計理念，規劃具安全監控、交通導引、停車管理、人員管制、智能照明及智能商務會議室等多功能智慧管理系統，達環保、節能、人性兼具的「智慧綠建築」，建築節能潛力預估可達 30% 以上。

園區提供大面積之綠色生態空間：仿效國外「與自然共存」生態圈工法，園區規劃建置寬 40 公尺、縱深 400 公尺，面積逾 4,000 坪的郵政形象公園，連結近 2 公頃滯洪池，形成自然生態景觀，期以種植大量綠色植栽吸收碳排放外，亦提供優質休憩場所。規劃導入無人車應用：園區各建物間之運輸連結，擬規劃引進無人車進行巡檢、人員、資料及物品往來及流動，以電能取代燃油，降低碳排放。



淨灘活動

2020 年 10 月 18 日本公司彰化郵局參加「2020 彰化縣各界節能減碳聯合淨灘護海洋」活動，彰化郵局為善盡企業社會責任，協助社區發展，並貫徹郵政服務社會，回饋社會之經營理念。積極參與本次「大手牽小手 齊心護海洋」淨灘的活動，郵局同仁及眷屬共計 40 人共同響應此項有意義的活動，其中更有爸爸媽媽帶著小朋友一起動手來淨灘，期盼能從教育著手，減少廢棄物污染海洋，透過本活動能還給海洋一個美麗的容顏。

同年 10 月 25 日，澎湖郵局於澎湖小門沙灘舉辦淨灘活動。澎湖是四面環海的海島，海洋在生活中佔有非常重要的地位。澎湖郵局為響應永續，支持改變，特別利用假期邀請員工攜家帶眷一同參與淨灘活動，雖然力量有限，但是維護生態環境的心無限，共同為海洋盡一份微薄的心力。除善盡企業社會責任外，也以身作則樹立良好的榜樣，為下一代留下美好的未來。



彰化郵局淨灘活動



澎湖郵局淨灘活動

生態主題郵資票

為介紹臺灣豐富多元的自然生態，曾發行過多款生態主題郵資票，另為喚起國人關心生態、重視自然保育，亦發行過多款生態主題郵票，2020年分別於4月及12月發行「台江國家公園郵票」及「保育鳥類」兩款主題郵票。

生態主題郵資票

發行

櫻花鉤吻鮭
郵資票

2015/4/24

梅花鹿郵資票

2017/5/17

臺灣獼猴郵資票

2018/7/6

臺灣長鬃山羊
郵資票

2019/9/6

生態主題郵票

發行

臺灣神木
郵票

1990/7/20

保育鳥類郵票
黑嘴端鳳頭燕鷗

2002/5/15

臺北2015第30屆
亞洲國際郵票郵展
同心護生態

2015/4/25

臺北2016
世界郵展郵票小全張
攜手護生態

2016/10/22

海洋生物
郵票海星

2017/1/5

保育鳥類郵票
(109年版)

2020/12/8

台江國家公園
郵票

2020/4/24

東沙環礁國家公園
郵票

2019/2/21

海洋生物郵票小全張
鯊魚、綠蠵龜

2018/6/26



5.4 環保績效

本公司重視環境保護及遵守相關法規，確實審查廠商所擬安全衛生計畫書，確保廠商依法規辦理自主檢查，並加強抽查頻率，加重對廠商違規事項之罰款。本公司 2020 年無違反有關環境保護的法規。

能源使用及節能措施

中華郵政為有效管理能源使用效率達成節能減碳的目標，已於本公司金山大樓導入 ISO 50001 能源管理系統。本公司能源相關統計資料包含總公司金山及愛國大樓、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局、臺北郵件處理中心、桃園郵局、臺中郵局、臺南郵局、高雄郵局、基隆郵局、新竹郵局、彰化郵局、嘉義郵局等 13 處營運據點為主。

中華郵政 13 處營運據點能源使用統計		
	單位	2020 年
電力使用量	度	32,641,640.12
汽油使用量	L	1,428,099.38
柴油使用量	L	2,253,107.85
天然氣使用量	M ³	26,455.00
液化石油氣使用量	KG	2,520.00
能源使用合計	MJ	244,313,465.97
樓地板面積	M ²	400,082.92
能源使用強度	MJ / M ²	610.66

註：能源轉換係數：電力 3,600KJ；汽油 7,800kcal/L；柴油 8,400kcal/L；天然氣 8,000kcal/M³；1kcal=4.184J。

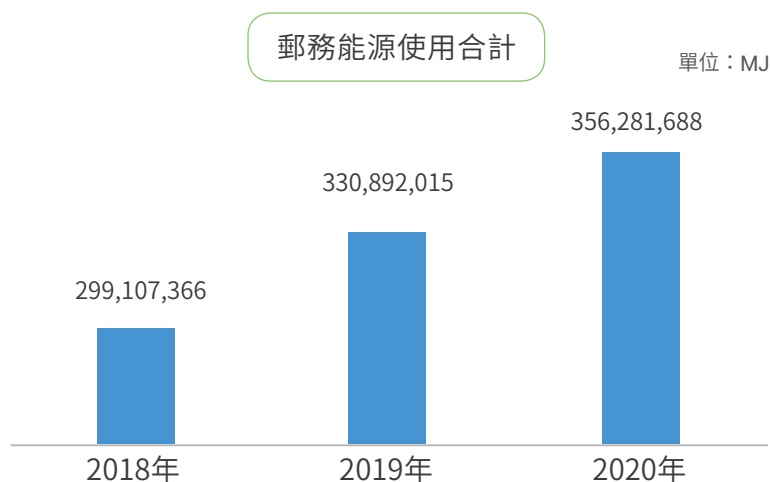
2020 年各營運據點節能措施			
營運據點	節能措施	具體作為	估算節約量
總公司愛國大樓	更換照明燈具 4,721 盞	將辦公室 T5 日光燈改為 T8LED 燈管	166,335 kWh / 年
臺北郵局	T5 燈具汰換 LED 節能燈具	T5 汰換 LED 共 1,861 盞	115,040 kWh / 年
板橋郵局	冰水主機	自動控制系統及減少使用	2,000 kWh / 年
三重郵局	更換照明設備	將辦公室日光燈全數改為 LED 省電燈管	8,494 kWh / 年
桃園郵局	<ul style="list-style-type: none"> 關閉不需要使用之照明設備 電梯限用時間 	<ul style="list-style-type: none"> 3 管變 2 管 一台電梯部分時間停用 	<ul style="list-style-type: none"> 2,968 kWh / 年 900 kWh / 年
臺中郵局	更換照明設備	將辦公室日光燈全數改為 LED 省電燈管	5,000 kWh / 年

臺南郵局	更換照明設備	將辦公室日光燈改為 LED 燈管	3,200 kWh / 年
高雄郵局	更換照明設備	將辦公室日光燈全數改為 LED 省電燈管 (500 座)	30,000 kWh / 年
基隆郵局	更換照明設備	將辦公室日光燈全數改為 T5 省電燈管，共計 482 盞	2,000 kWh / 年
新竹郵局	更換照明設備	2、3 樓裝設 LED 燈及茶水間裝設感應燈	600 kWh / 年
彰化郵局	更換照明設備	將中央路大樓日光燈全數改為 T8 LED 省電燈管	52,815 kWh / 年
嘉義郵局	<ul style="list-style-type: none"> • 更換照明設備 • 修改照明方式 • 連續假日節電 	<ul style="list-style-type: none"> • 將辦公室日光燈全數改為 T5 省電燈管 • 將地下停車場、樓梯間照明改為感應式 • 連續假期拔除電器插座 	<ul style="list-style-type: none"> • 5,440 kWh / 年 • 無法估算 • 無法估算
臺北郵件處理中心	更換照明設備	將 1 樓月台股、包進股日光燈全數改為 LED 燈	10,272 kWh / 年
總公司金山大樓	更換照明燈具 418 盞	將辦公室 T5 日光燈改為 T8LED 燈管	11,343 kWh / 年

郵務用車能源使用統計

為提升郵遞效率，本公司近年持續增加車輛使用數量，2019 年大型及小型車輛使用數量均較 2018 年增加，致 2019 年之能源使用增加約 10.6%；2020 年燃油機車使用數量雖較 2019 年減少，惟郵件收寄數量增加，能源使用較 2019 年增加約 7.7%。

	單位	2018 年	2019 年	2020 年
汽油使用量	L	5,453,767	6,224,910	6,640,854
柴油使用量	L	3,432,648	3,625,758	3,959,245
能源使用合計	MJ	299,107,366	330,892,015	356,281,688



ISO 50001能源管理系統建置

為順應國際重視企業能源管理體質之趨勢，具體實踐企業社會責任，本公司於 2019 年參與經濟部能源局輔導計畫，第一階段擇定金山大樓及臺北莒光郵局為示範點，建置「能源管理系統團隊」，制定本公司能源政策，依 ISO 50001 標準建立能源管理系統，並配合專業的節能技術診斷服務、設定能源管理目標及研提能源管理行動計畫，落實節約能源之目標，並於該年底通過「ISO 50001：2018 能源管理系統」驗證並取得證書。

第二階段為推廣階段，擴大能源管理系統認證範圍，2021 年除新增基隆、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、屏東等 8 個責任局（含 901 支局）及臺北信義郵局外，連同原有總公司金山大樓及臺北莒光郵局 2 個據點，認證範圍擴大為 11 個據點，期於本年底通過「ISO 50001：2018 能源管理系統」驗證。

第三階段為全面拓展階段，預計於 2022 年將其餘 10 個責任局（含 901 支局）納入能源管理系統驗證範圍，另就第二階段之責任局另擇定合適之 1 處營業據點，建置能源管理系統，以提升能源使用效率。

本公司以循序漸進拓展模式，藉由總公司金山大樓建置經驗，依階段性拓展至全臺各合適之營業據點（局屋），創造永續經營環境。



中華郵政金山大樓 ISO 50001 證書



臺北莒光郵局 ISO 50001 證書

溫室氣體管理

中華郵政為有效管理氣候變遷相關風險與溫室氣體排放，2019 年於本公司總公司金山及愛國大樓、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局、臺北郵件處理中心 5 處營運據點導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查並通過外部查證。2020 年進一步拓展盤查作業，範圍包括總公司金山及愛國大樓、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局、臺北郵件處理中心、桃園郵局、臺中郵局、臺南郵局、高雄郵局、基隆郵局、新竹郵局、彰化郵局、嘉義郵局等 13 處營運據點，已於 2021 年 3 月獲得外部查證通過。整體而言 2020 溫室氣體排放合計為 43,205.973 噸 CO₂e，溫室氣體排放強度為 0.11 噸 CO₂e / M²。本公司溫室氣體相關統計資料如下：

單位：噸 CO₂e

13 處營運據點溫室氣體排放統計		
直接溫室氣排放	類別 1	13,485.8331
間接溫室氣排放	類別 2	16,614.5948
	類別 3	6,757.8074
	類別 4	6,347.7375
	總計	29,720.1397
總排放量		43,205.973
排放強度 (總排放量噸 CO ₂ e/ 樓地板面積 M ²)		0.11

註 1. 採用排放係數法計算，所用之轉換係數來源：行政院環境保護署所公佈最新之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。

註 2. 直接溫室氣體排放 (範疇一) 包含：柴油、汽油、天然氣、冷媒、化糞池等，引用 IPCC 2013 第五次評估報告之 GWP 值。

註 3. 間接溫室氣體排放 (範疇二、範疇三)：範疇二包含：外購電力，排放係數 = 0.509 kg CO₂e/ 度；範疇三包含：商務差旅、員工通勤、燃料與能源相關活動、營運活動中產生的廢棄物。

註 4. 排放強度 = 總排放量 (TCO₂e)/ 樓地板面積 (M²)。

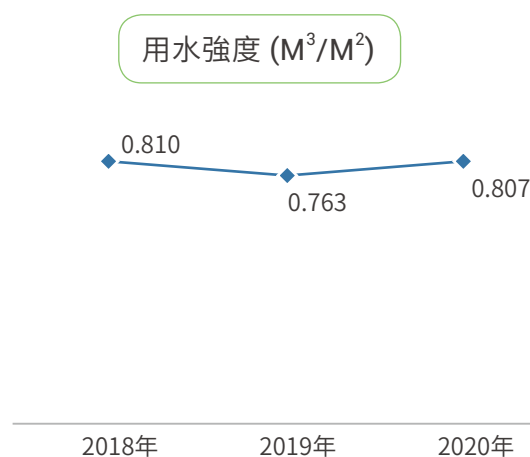
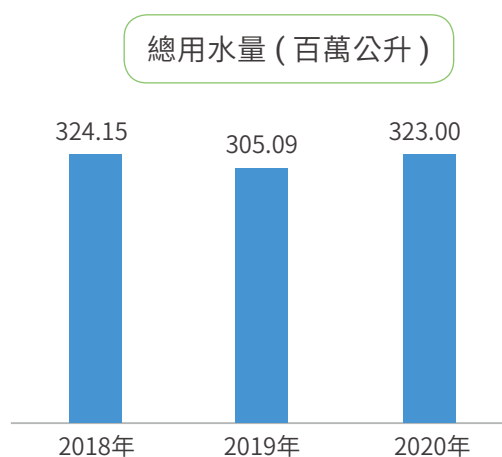
註 5. 溫室氣體排放以 2019 年為基準年。

用水及節水措施

中華郵政用水主要以辦公室同仁使用為主，皆使用自來水，並不會對取水水源造成重大衝擊。金山大樓等 13 處營運據點 2020 年用水合計為 323 百萬公升，用水強度為 0.807 M³/M²。本公司愛國大樓、金山大樓及三重郵局之排放水皆為納管處理，臺北郵局、板橋郵局及臺北郵件處理中心則為小型污水處理系統 (化糞池)。

2020 年受 COVID-19 疫情影響，中華郵政公共區域移除省水龍頭，回復正常出水量，並改裝自動水龍頭，以杜絕同仁因手部接觸水龍頭而感染，鼓勵同仁勤洗手；並加強辦公場所清潔衛生及消毒頻率，故用水量及強度較 2019 年略微提升。

13 處營運據點用水統計			
年份	2018 年	2019 年	2020 年
總用水量 (百萬公升)	324.15	305.09	323.00
用水強度 (M ³ /M ²)	0.810	0.763	0.807



友善環境特輯

中華郵政物流園區生態物流規劃



生態物流示範區

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。

概述

中華郵政物流園區建置案於 2014 年啟動規劃，並於 2018 年 6 月 5 日建置工程正式開工，在規劃過程中，即將智慧、環保納入園區規劃主軸，期能建置現代化物流園區。2020 年獲桃園市政府選定為生態物流示範區，期透過園區建置，展現本公司對生態物流的努力及積極落實。

規劃方針

(一) 郵政物流園區生態物流策略

1. 共用基礎設施倉配一體。
2. 設施減碳設計。
3. 採用再生能源及耗能管理自動化。
4. 園區內外交通導引，減少車輛碳排放。
5. 建置綠帶公園，形成自然生態景觀，提供優質休憩場所，並兼具碳排放吸收功能。

(二) 應用「創新」科技，建置智慧節能環保園區

1. 推動綠建築及智慧建築：園區各棟建物皆推動取得綠建築及智慧建築標章。

(1) 在綠建築部分

推動再生能源，如設置太陽能光電板、風力發電園區綠化，如綠屋頂系統、大量種植綠色植栽等採用省水標章設備，並設置雨水回收系統使用隔熱材質景觀玻璃帷幕。

(2) 在智慧建築部分

- 推動智慧能源管理及智慧感測，降低不必要能源損耗。
- 規劃園區交通導引、停車管理及人員管制等交通管理系統，降低車輛碳排放。
- 建物內規劃智能照明及智能商務會議室，節能省電。

2. 能源管理：

- (1) 透過能耗管理系統，即時監控管理物流園區能源耗用情形。
- (2) 透過需量控制系統，最佳化契約用電容量及能源控制。
- (3) 風力及太陽能發電，輔助公共設施用電。
- (4) 照明、空調、電梯及自動化設備之用電迴路分流，避免電力過載。

3. 提供大面積之綠色生態空間：除了園區基地綠化外，同時仿效國外「與自然共存」生態圈工法，園區規劃建置面積逾 4,000 坪的郵政形象公園，連結桃園市政府近 6,000 坪滯洪池，形成自然生態景觀，期以種植大量綠色植栽吸收碳排放外，亦提供優質休憩場所。

4. 無人車應用：園區各建物間之運輸連結，擬規劃引進無人車進行巡檢、人員、資料及物品往來及流動，以電能取代燃油，降低碳排放。

效益

本公司在 2019 年推動「郵務系統碳足跡綠能評估」、全臺郵局「溫室氣體盤查報告」，作為本公司後續推動綠能、碳管理與低碳行動之規劃依據及行動方針。另外在物流最後一哩路之投遞作業上，逐步汰換汽油機車，改使用「電動機車」，同步推動 i 郵箱取代挨家挨戶投遞，皆可降低汽油投遞車輛的使用，進而降低碳排放量。另外，從本次參與桃園市政府推動生態物流政策，更能清楚瞭解生態物流推動的精神、範圍及作法，除落實於郵政物流園區建置外，並可將相關經驗推廣至郵政全臺各地郵局，為臺灣環保、生態盡一份心，也期盼作為啟發物流同業對推動生態物流共同努力。



6 責任金融

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)

政策

- 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」

有效性評量機制

- 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

▶ 6.1 普惠金融

儲匯服務

本公司恪遵「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規，建立「中華郵政公司儲匯業務消費爭議處理制度」並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益。並設置有免付費回郵「顧客意見表」、全球資訊網客戶服務專區「意見箱」及 24 小時顧客服務專線，提供客戶多元的申訴及溝通管道。2020 年中華郵政存簿、定期及劃撥總戶數達 3,644 萬 9,468 戶，其中定期儲金結存比例為 58.84%，存簿儲金結存比例為 40.46%。

2020 年中華郵政儲匯統計			
	戶數	結存金額 (新臺幣億元)	結存比例
存簿儲金	28,778,976	25,970	40.46%
定期儲金	6,106,740	37,765	58.84%
劃撥儲金	1,563,752	446	0.70%
合計	36,449,468	64,181	100%

為達普惠金融之目的，硬體方面提供普及、便利的儲匯金融服務，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。郵局是提供偏遠地區民眾金融服務最多之金融機構，包含偏遠地區及外島。軟體方面加強服務，廣續推廣網路、自動櫃員機、媒體轉帳代收付等付款通路，便利客戶收付款項外，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，進而提升全民數位金融素質。

中華郵政金融友善措施

無障礙 / 語音 ATM

(一) 為便利輪椅民眾使用自動櫃員機 (ATM)，持續擇適當地點設置，截至 2020 年 12 月底止，中華郵政設置 ATM 共 3,197 台，機型及環境均符合設置無障礙 ATM 規範共 1,315 處 2,102 台；另為便利視障人士使用，亦持續於適當地點設置，截至 2020 年 12 月底止，本公司已於全國交通場站、醫院或學校等公共場所，設置視障人士適用具語音功能之 ATM 共 97 台，未來仍將持續擇適當地點增設。



(二) 配合政府公益政策，持續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，2020 年累計申請戶數 4,486 戶。

無障礙網頁



- (一) 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。
- (二) 中華郵政「網路郵局友善專區」及「網路 ATM 友善專區」分別於 2017 年 8 月 1 日及 2018 年 1 月 24 日上線啟用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。

開戶及各項服務

- (一) 身障人士開戶，可依下列方式辦理：
 1. 出具業經法院或民間公證人公(認)證之授權書，委託他人代辦；或委託他人代辦，並經受理局查證確認委託事實無誤者。
 2. 視覺障礙人士可由 1 名具完全行為能力之明眼人作為見證人協同辦理，該見證人協助視覺障礙人士閱讀相關文件。未有親友協同臨櫃辦理者，得由非經辦開戶櫃員協助，並依前述方式辦理。
 3. 聽覺障礙者開戶時，可透過書寫或其他溝通方式受理(例如：起身面對面使能清楚看見說話者嘴型唇型，確保接收語音訊息，用較慢較短句子說明，或以簡單手勢加以引導。)
- (二) 身障(或視障)人士無法親簽開戶相關文件時，可依下列方式辦理：
 1. 以印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶櫃員任 1 人簽名證明。
 2. 以指印、十字或其他符號代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶櫃員任 2 人簽名證明。
- (三) 本公司網路郵局頁面提供「網路預約開戶專區」，可供預約存簿儲金開戶服務，減少窗口等候時間。
- (四) 本公司電話語音系統提供帳戶查詢、掛失、轉帳等相關業務；聽障者如已申請網路郵局服務，得可透過網路郵局或 e 動郵局方式辦理掛失儲金簿或金融卡。
- (五) 本公司提供之 e 動郵局 APP 服務，針對非採「下拉式選單」交易者(如：登入、餘額查詢、交易明細查詢、部分繳費服務、對帳方式查詢/變更、網路密碼變更、使用者代號變更、電子信箱查詢等)，均提供語音播放功能，俾協助儲戶完成交易。
- (六) 本公司修正市場匯率及利率時，已連結網路郵局及手機 e 動郵局提供即時匯率及利率，方便身障人士隨時掌握雙率變動資訊。



營業廳環境

- (一) 本公司已將「無障礙設施」納入局屋規劃項目，以提供身障(或視障)人士友善用郵環境。
 - 1. 「無障礙服務櫃檯」納入本公司各支局營業廳設計規劃項目。
 - 2. 新建或整修局屋依需求及法令規定規劃「無障礙坡道」。
 - 3. 配合局屋空間及法令規定設計「無障礙廁所」。
- (二) 本公司各支局營業廳出入口適當位置裝設有「愛心鈴」，或志工協助引導服務。
- (三) 本公司各支局營業廳內備有老花眼鏡供長者使用。

配合政府扶助經濟弱勢家庭政策

配合政府扶助經濟弱勢家庭政策，開辦以臨櫃代收及轉帳代繳作業方式，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。

權益保障 / 溝通管道

本公司全球資訊網客戶服務專區已設置「意見箱」，提供聽障客戶網路溝通管道。

績優防詐金融機構

本公司營業時間長、營業據點多且存款帳戶數量為金融機構之冠，又因客戶群中屬家庭主婦、學生及中低收入者較多，帳戶被利用為詐騙人頭帳戶之風險較高，具體執行措施情形：

一、作業面控管措施

- (一) 嚴格審核開戶作業程序並落實「認識客戶」，設立專辦櫃檯、留存開戶影像檔、訂定開戶SOP及應注意事項、使用「開戶檢核表」、身分證檢核及比對、法定代理人資料查證及事後追蹤查證等措施。
- (二) 每人限開1戶存簿帳戶。

二、預防宣導措施

- (一) 各局營業廳：張貼或放置海報及立牌與摺頁、提供「防範詐騙提醒事項」宣導單。
- (二) 網站：於郵政公司全球資訊網儲匯業務專區及政令宣導區及影音專區放置防詐騙廣告，供民眾點閱，並連結警政署165反詐騙網站。
- (三) ATM：輪播防詐騙廣告，並於轉帳交易加註警示訊息。

三、執行績效

2020年防制金融詐騙共1,137件，金額1億7,096萬餘元，並獲警政單位臚列為績優防詐金融機構。

四、未來工作重點

持續配合政府政策，落實執行業務主管機關防詐規定，並依郵政公司訂定之相關管理要點辦理相關防制詐騙措施並加強宣導，以維護金融治安，減少民眾財產損失。

為提升年輕族群對簽帳金融卡 (Debit Card) 的認識及審慎理財的觀念，本公司自 2015 年第 4 季於東海大學、高雄第一科技大學及臺北大學共舉辦 3 場「金融知識校園講座」，因獲得校方及學子熱烈迴響，便積極與各教育單位合作，定期舉辦「金融知識校園講座」。本講座由本公司轄下各等郵局主辦，於各等郵局轄區內大專院校舉行。活動對象不限於學校之師生（依各校規定，亦可



對外開放)。講座主題包含 2 部分，第 1 部分為「享樂生活，負責人生」，主要內容係介紹 Debit Card 及信用卡的差異，並建立「有多少、用多少」的正確消費觀念，以期達成享樂與負責的人生；第 2 部分為「預約富足人生」，主要內容係從人生的收支曲線、理財工具的選擇、財富規劃的步驟、投資原則及個人風險管理等內容分享預約富足人生的方法與關鍵。講師係由本公司洽請合作之投信公司擔任，並設計有獎徵答及問卷調查，由參與師生填寫。2017 累計至 2019 年共舉辦 85 場次，參與人數計約 11,314 人，回收問卷共計 8,077 份。2020 年共舉辦 27 場次，參與人數計約 2,035 人，回收問卷 1,430 份。問卷內容主要為瞭解年輕族群持卡情形、消費模式及獲得金融知識管道。根據回收問卷調查分析，本公司郵政 VISA 金融卡係目前年輕族群主要持有金融支付工具，且參與成員皆表示本講座對整體金融知識的提升有相當助益。



壽險服務

為提供普及性、不分城鄉的壽險業務，截至 2020 年底，全國營業據點共計 1,300 處，相較其他大型民營保險公司，在壽險業務服務上，兼具深度及廣度，特別是在東部及離島地區，均涵蓋在其服務網絡中。本公司壽險業務 2020 年度保費收入占率，生死合險占 98.61%，死亡險占 1.37%，健康險及傷害險占 0.01%，總保費收入占業界 3.92%。為配合政府推廣普惠金融，營造友善金融環境，本公司依據「保險業金融友善服務準則」辦理相關業務，並提供友善金融服務措施。環境方面，於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務；溝通與服務方面，營業處所內設有壽險專辦櫃檯，以主動、友善之服務態度向客戶說明商品及資訊，並協助其填寫相關申請書據；資訊方面，本公司於官網首頁上新增「金融友善服務專區」，公告配合「保險業金融友善服務準則」所規定辦理之相關金融友善措施，並揭露各類商品及服務資訊，以便利社會大眾查詢；權益保障方面，對於保險商品相關申請文件，均秉持公正、客觀與不歧視之立場進行審查，並提供意見表或溝通管道，供其表達意見。

「e 動郵局 APP」結合智慧型手機或平板電腦之便利性，提供壽險房貸、保單紅利、生存保險金、保費紀錄、保費墊繳欠繳及保單借款現況、契約基本資料等查詢功能，使保戶掌握即時投保資訊，並提供預約投保、保費試算及房貸利息試算等服務。

對身心障礙者之核保原則

- 1 對肢體障礙者比照一般之核保規則辦理，即對被保險人之身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以評估。
- 2 對心智障礙者應參考險種之特性及公司核保之相關考量，從照顧其合理權益之角度，評估心智、身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以進行危險評估，以核定適當之承保條件。
- 3 業務員招攬身心障礙之被保險人時，對公司承保條件與核保規則應加以說明，並提供有關之諮詢服務。評估風險及計收保費應基於保險精算及統計資料作為危險估計之基礎，且不得對特定承保對象，或僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。
- 4 投保前已符合「失能程度與保險金給付表」所列失能等級狀況之被保險人，應請其於投保時出具「除外責任同意書」，或於要保書空白處註明身體缺陷之部位，並聲明該缺陷部分放棄失能給付後予以受理，以避免保險事故發生後，申請理賠時可能產生之認定上爭議。
- 5 業務員受理身心障礙者投保時，應將要保文件寄送壽險處核保單位，經由本公司核保人員綜合評估後再決定是否符合承保條件，勿逕以口頭拒絕被保險人投保。
- 6 對身心障礙者之未承保案件，本公司核保人員應以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

對社會弱勢族群保險商品之調整

- 1 現售「安心小額終身壽險」自 2019 年 7 月 1 日起，最高投保金額由新臺幣 30 萬元提高至 50 萬元，另個別被保險人有效契約件數由 1 件放寬至 2 件。
- 2 現售「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」，自 2019 年 1 月 30 日起放寬微型保險投保對象，經濟弱勢或特定身分民眾，新增投保對象至家庭成員。並自 2020 年 4 月 25 日起新增低收入戶 / 中低收入戶、身心障礙者及其他特定條件之投保身分別，提供經濟弱勢族群基本保險保障。

本公司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

郵政簡易人壽安心小額終老壽險

鑑於我國人口結構老化速度快，青壯人口對社會經濟支持之負擔日益加重，亟需普及老人基本保險保障，金管會鼓勵壽險業推出小額終老保險，以提供高齡者最基本的保險需求。本公司於 2017 年 11 月 28 日推出「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」，並配合金管會「小額終老保險商品相關規範」之修正，自 2019 年 7 月 1 日起調高最高保額為 50 萬元及個別被保險人之有效契約件數修正為 2 件，2020 年度累計有效契約件數為 2 萬 3,089 件，保額 78.07 億元。



- 1 提供中高年齡族群，享有基本的保障。
- 2 繳費年期多元化，可依個人需求選擇。
- 3 自契約成立日期享有終身保障至 110 歲保單週年日。

郵政簡易人壽微型傷害保險附約

配合政府照顧經濟弱勢者之政策，於 2014 年 12 月 23 日開辦「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」，其特色為低保費、低保障、保障內容簡單易懂等，提供經濟弱勢民眾與特定身分族群基本死亡及失能保障，並自 2020 年 4 月 25 日起新增低收入戶 / 中低收入戶、身心障礙者及其他特定條件之投保身分別，協助建構健全之社會安全網，落實企業社會責任。2020 年度累計有效契約件數 6,497 件，保額 20.93 億元，平均投保金額 32.22 萬元。



- 1 照顧弱勢族群、提供符合投保資格者基本意外保障。
- 2 投保簡易、免體檢。
- 3 保費低廉，負擔輕。

商品設計評估

本公司依據「人身保險商品審查應注意事項」、「保險業風險管理實務守則」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」、「保險業自我風險及清償能力評估機制 (ORSA) 作業規範」、「人身保險業新契約責任準備金利率自動調整精算公式」及「保險商品銷售前程序作業準則」等相關法令，檢測假設之合理性及各項利潤指標，並檢視保單契約條款及計算說明之一致性，以及檢視風險評估結果之妥適性（含各項精算數據之檢測及敏感度分析），確認新商品費率之可行性，俾使公司獲取合理利潤。

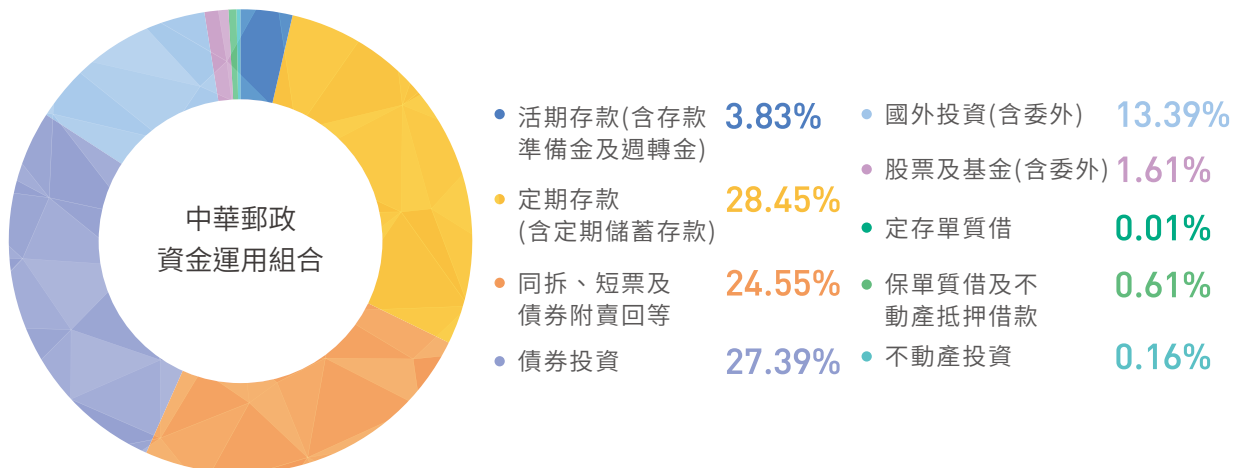
公平待客原則

本公司提供之商品或服務，從商品設計、廣告文宣、業務招攬、契約履行、服務諮詢及客訴處理等流程，皆遵循公平待客之原則及金融消費者保護之規定。

為落實保護金融消費者權益，提升金融從業人員遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識，本處已將「金融服務業公平待客原則」線上課程列為全體員工年度必修項目，並於每年 4 月底前函報本公司前一年度執行「公平待客原則」評核表與相關佐證資料予金融監督管理委員會保險局評核。

6.2 投資現況

本公司郵政儲金之運用，依據「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」等規定；簡易人壽保險資金之運用，係依簡易人壽保險法第 27 條規定。另訂有各類商品及各項業務之作業處理規章與須知作為內部各項交易之遵循依據，並於公司內部網站發布，供相關員工查詢及遵守。



資金運用人員自律規範

- 一、本公司資金運用處人員均須遵循「資金運用人員自律規範」並簽署聲明書，政風單位定期抽查該處人員個人交易情形並留存紀錄，全年抽查人數逾全處總人數 1/3。
- 二、本公司國內股權商品投資相關人員（包括本人、配偶、未成年子女及被本人利用名義交易者）須每月填報個人投資行為交易申報表，向政風單位申報國內股權商品交易情形。稽核單位應定期查核國內股權商品投資相關人員遵循情形及揭露於內部稽核報告。
- 三、隨時審視並增修內部相關作業規章，以強化內控機制，並確實執行。

▶ 6.3 責任投資評估

中華郵政為有效運用儲匯及壽險資金，特依本公司組織規程第 8 條第 2 項及郵政資金運用管理與作業辦法第 3 條規定，由經理部門設置郵政資金運用委員會。該委員會置委員 9 人至 13 人，其中 1 人為召集人，由本公司總經理兼任；其餘委員，就本公司副總經理、相關處室主管派兼之。另總稽核得列席與會。

郵政資金運用委員會任務

- (一) 郵政資金投資之資產配置審議。
- (二) 郵政資金運用授權額度之審議。
- (三) 郵政資金投資績效之檢討。
- (四) 郵政資金投資決策之審議。
- (五) 「郵政資金運用管理及作業辦法」修正之擬議。
- (六) 其他有關郵政資金運用重大事項之審議。

本公司評估投資國內股票新股時，除分析個股基本面及財務面外，另考量其是否為高薪 100 指數成分股或公司治理 100 指數成分股。對已投資的國內股票，則每年定期檢視符合企業社會責任之上市（櫃）公司投資比例。2018、2019 及 2020 年本公司投資的國內股票，經檢視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，分別為 98.4%、97.79% 及 95.97%。依本公司國外投資處理須知規定，自行操作禁止投資依 MSCI 全球行業分類標準被分類為菸草、酒類及賭博行業之公司股票及所發行或保證之國外債券；以菸草、酒類及賭博行業為指標及指數之外幣計價共同基金及國外 ETF。另國外委外投資規定應書面指示受託投資機構避免投資前揭股票，若已持有，應按月提供書面分析說明。

註 1. 計算公式：本公司投資國內股票符合企業社會責任之上市（櫃）公司市值 / 本公司持有國內股票總市值。

註 2. 本公司認定符合企業社會責任之上市（櫃）公司，係參考天下雜誌公布的 CSR 企業公民、遠見雜誌公布的 CSR 企業、「臺灣公司治理 100 指數」、「臺灣高薪 100 指數」、「臺灣永續指數」、櫃買「公司治理指數」、櫃買「勞工就業 88 指數」、櫃買「薪酬指數」、證券暨期貨市場發展基金會公布的公司治理評鑑前 50% 及中華公司治理協會所做的公司治理評量認證。

▶ 投資綠色債券，扶植綠色企業

- 2020 年買進玉山商業銀行 2020 年度第 2 期一般順位金融債券 20 億元。
- 2020 年買進東方匯理臺北分公司 2020 年度第 1 期無擔保主順位金融券 18 億元。
- 2020 年買進台電 2020 年度第 2 期無擔保普通公司債 6.2 億元。
- 2020 年買進台積電 2020 年度第 6 期無擔保普通公司債 8 億元。
- 2020 年國外投資買進紐約聯合愛迪生公司債面額 8,000 萬美元 (約新臺幣 28 億元) 。

▶ 配合政府產業政策願景，致力五 + 二產業創新， 推動綠能科技及循環經濟方案

本公司截至 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，以協助促進產業之良性發展。

▶ 6.4 發揮 CSR 影響力

本公司為落實社會責任投資精神，鼓勵被投資公司強化公司治理並善盡企業社會責任，於 2016 年簽署「機構投資人盡職治理守則」，並獲臺灣證券交易所頒發「率先簽署，足為表率」獎座。

本公司出席被投資公司股東會前，作成行使表決權之評估分析報告，並於各該次股東會後，將行使表決權之書面紀錄提報董事會。另當被投資公司之公司治理出現瑕疵或有危害社會環境之情事發生時，本公司將運用股東權利，與被投資公司對話並促其改善，以期符合公司治理及善盡企業社會責任的目標。

本公司於 2018、2019 及 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，分別為 116、102 及 110 家次，均審慎評估其各項議案作成評估報告，並行使投票權，以表達對被投資公司公司治理之重視。

責任金融特輯

綠色債券



「合格綠色支出」 (Eligible Green Expenditures)

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。

- 一、本公司匯集公眾資金，為因應氣候變遷，國際環境與社會風險審核標準制度等環保潮流，並善盡企業社會責任，爰投入著重於氣候因應、替代能源、能源效率、污染防治、永續水資源以及綠建築等用途的「綠色債券 (Green Bond)」，凝結群體力量共同為永續目標努力。
- 二、本公司 2020 年投資國外一檔綠色債券，投資面額 8,000 萬美元 (約新臺幣 28 億元)。發行機構為紐約聯合愛迪生公司 (Consolidated Edison Company of New York, Inc.)，其母公司聯合愛迪生公司 (Consolidated Edison, Inc.) 為北美第二大和世界第七大太陽能生產商。發行機構募資後的資金用途，主要用於支付或償還如下所述的現有和新的「合格綠色支出」 (Eligible Green Expenditures)：
 - (一) 提高能源系統效率與能源使用管理，以減少能源使用和溫室氣體排放。
 - (二) 投資開發公司服務區域內的電動汽車充電站基礎設施。
 - (三) 投資於智慧型電錶、燃氣表，以及相關的通信網絡，以提供電力系統和燃氣系統更高效運行，使用戶更好地管理其能源使用所需的數據。

聯合愛迪生公司董事長兼首席執行官約翰·麥克阿沃伊承諾利用超過 3 萬 3,000 個太陽能安裝項目客戶的力量，投資於能源效率和電動汽車充電計畫，達到可再生、可靠的能源結合住宅、企業和交通工具，提供乾淨能源。
- 三、未來本公司將持續購入綠色債券，期能獲取投資收益並善盡 ESG 責任。



附錄

附錄一：GRI 永續性報導準則 (GRI 準則) 對照表 (含 G4 金融服務業補充指標)

「★」為重大主題 「●」為經外部保證

GRI 準則 類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部 保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI102：一般揭露						
1. 組織概況						
GRI102 核心	102-1	組織名稱	●	關於本報告書	4	
				1.1 關於中華郵政	34	
				2.1 郵務創新	52	
				2.2 儲匯創新	54	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	●	2.3 壽險創新	56	
				2.4 集郵創新	57	
				2.5 電商創新	58	
				4.3 文化保存	103	
	102-3	總部位置	●	1.1 關於中華郵政	34	
	102-4	營運活動地點	●	1.1 關於中華郵政	34	
	102-5	所有權與法律形式	●	1.1 關於中華郵政	34	
				1.1 關於中華郵政	34	
				2.1 郵務創新	52	
				2.2 儲匯創新	54	
102-6	提供服務的市場	●	2.3 壽險創新	56		
			2.4 集郵創新	57		
			2.5 電商創新	58		
102-7	組織規模	●	1.1 關於中華郵政	34		
			6.2 投資現況	128		
102-8	員工與其他工作者的資訊	●	3.1 人力結構	70		
102-9	供應鏈	●	2.7 供應鏈管理	61		

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI102 核心	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	●	關於本報告書	4	
	102-11	預警原則或方針	●	1.5 擁抱風險與機會	46	
	102-12	外部倡議	●	關於本報告書 2020 年永續成果與 績效 聯合國永續目標 (SDGs) 實踐	4 8 30	
	102-13	公協會的會員資格	●	1.3 誠信經營	40	
	2. 策略					
GRI102 核心	102-14	決策者的聲明	●	經營者的話	6	
GRI102 全面	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	●	經營者的話	6	
3. 倫理與誠信						
GRI102 核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	●	1.3 誠信經營	40	
GRI102 全面	102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	●	1.3 誠信經營	40	
4. 治理						
GRI102 核心	102-18	治理結構	●	1.2 公司治理	37	
GRI102 全面	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	●	1.2 公司治理	37	
	102-23	最高治理單位的主席	●	1.2 公司治理	37	
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	●	1.2 公司治理	37	
	102-25	利益衝突	●	1.3 誠信經營	40	
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	●	永續願景與目標	24	
	102-27	最高治理單位的群體智識	●	1.2 公司治理	37	
	102-28	最高治理單位的績效評估	●	1.2 公司治理	37	
	102-30	風險管理程序的有效性	●	1.5 擁抱風險與機會	46	
	102-35	薪酬政策	●	1.2 公司治理	37	
	102-36	薪酬決定的流程	●	1.2 公司治理	37	
5. 利害關係人溝通						
GRI102 核心	102-40	利害關係人團體	●	利害關係人鑑別與 議合	17	
	102-41	團體協約	●	3.1 人力結構	70	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI102 核心	102-42	鑑別與選擇利害關係人	●	利害關係人鑑別與議合	17	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	●	利害關係人鑑別與議合 2.6 客戶關係管理	17 60	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	●	利害關係人鑑別與議合	17	
6. 報導實務						
GRI102 核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	●	1.1 關於中華郵政	34	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	●	關於本報告書 CSR 重大性評估與主題邊界	4 20	
	102-47	重大主題表列	●	CSR 重大性評估與主題邊界	20	
	102-48	資訊重編	●	關於本報告書	4	
	102-49	報導改變	●	關於本報告書 CSR 重大性評估與主題邊界	4 20	
	102-50	報導期間	●	關於本報告書	4	
GRI102 核心	102-51	上一次報告書的日期	●	關於本報告書	4	
	102-52	報導週期	●	關於本報告書	4	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	●	關於本報告書	4	
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	●	關於本報告書	4	
	102-55	GRI 內容索引	●	7 附錄 – 附錄一	132	
	102-56	外部保證 / 確信	●	關於本報告書	4	
GRI : 200 經濟系列						
* 經濟績效						
GRI103 經濟績效管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	33	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	24 33	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	24 33	
GRI201 經濟績效主題揭露	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●	1.4 經營策略	43	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI201 經濟績效 主題揭露	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	●	5.1 氣候變遷	108	
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	●	3.2 員工照顧	75	
	201-4	取自政府之財務補助	●	1.4 經營策略	43	
市場地位						
GRI202 市場地位 主題揭露	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	●	3.2 員工照顧	75	
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	●	3.1 人力結構	70	
* 間接經濟衝擊						
GRI103 間接經濟衝擊 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	關懷人文管理方針	93	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	28 93	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	28 93	
GRI203 間接經濟衝擊 主題揭露	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	●	永續治理特輯 - 「振興經濟臺灣隊」 創新服務特輯 - 「VISA 悠遊好生活」 4.1 社會關懷 4.2 資產營運 關懷人文特輯 - 「地方創生」	49 66 94 100 105	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	●	無		
採購實務						
GRI 204 採購實務 主題揭露	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	●	2.7 供應鏈管理	61	
* 反貪腐						
GRI103 反貪腐 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	33	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	25 33	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	25 33	
GRI205 反貪腐 主題揭露	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	●	1.3 誠信經營	40	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI205 反貪腐 主題揭露	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	●	1.3 誠信經營	40	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	●	1.3 誠信經營	40	
反競爭行為						
GRI206 反競爭行為 主題揭露	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	●	1.3 誠信經營	40	
稅務						
GRI207 稅務 管理方針揭露	207-1	稅務方針	●	1.4 經營策略	43	
GRI207 稅務主題揭露	207-4	國別報告	●	1.4 經營策略	43	
GRI : 300 環境系列						
物料						
GRI301 物料主題揭露	301-3	回收產品及其包材	●	5.2 綠色營運	110	
能源						
GRI302 能源主題揭露	302-1	組織內部的能源消耗量	●	5.4 環保績效	114	
	302-3	能源密集度	●	5.4 環保績效	114	
	302-4	減少能源消耗	●	5.4 環保績效	114	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	●	5.2 綠色營運	110	
				5.3 綠色作為	112	
			友善環境特輯 - 「中華郵政物流園區生態物流規劃」	118		
水與放流水						
GRI303 水與放流水 主題揭露	303-3	取水量	●	5.4 環保績效	114	
生物多樣性						
GRI304 生物多樣性 主題揭露	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	●	無		
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	●	無		

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI304 生物多樣性 主題揭露	304-3	受保護或復育的棲息地	●	5.3 綠色作為	112	
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名錄的物種	●	無		
* 排放						
GRI103 排放 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	友善環境管理方針	107	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 友善環境管理方針	29 107	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 友善環境管理方針	29 107	
GRI305 排放 主題揭露	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	●	5.4 環保績效	114	
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	●	5.4 環保績效	114	
	305-4	溫室氣體排放密集度	●	5.4 環保績效	114	
	305-5	溫室氣體排放減量	●	5.4 環保績效	114	
有關環境保護的法規遵循						
GRI307 有關環境保護 的法規遵循 主題揭露	307-1	違反環保法規	●	5.4 環保績效	114	
供應商環境評估						
GRI308 供應商環境 評估主題揭露	308-1	採用環境標準篩選新供應商	●	2.7 供應鏈管理	61	
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	●	2.7 供應鏈管理	61	
GRI : 400 社會系列						
* 勞雇關係						
GRI103 勞雇關係 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	幸福郵人管理方針	69	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	27 69	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	27 69	
GRI401 勞雇關係 主題揭露	401-1	新進員工和離職員工	●	3.1 人力結構	70	
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	●	3.1 人力結構 3.2 員工照顧	70 75	
	401-3	育嬰假	●	3.2 員工照顧	75	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
* 勞資關係						
GRI103 勞資關係 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	幸福郵人管理方針	69	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	27 69	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	27 69	
GRI402 勞資關係 主題揭露	402-1	關於營運變化的最短預告期	●	3.3 重視人權	78	
* 職業安全衛生						
GRI103 職業安全衛生 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	幸福郵人管理方針	69	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	27 69	
GRI103 職業安全衛生 管理方針	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	27 69	
GRI103 職業安全衛生 管理方針 揭露	403-1	職業安全衛生管理系統	●	3.5 職業安全衛生	84	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	●	3.5 職業安全衛生	84	
	403-3	職業健康服務	●	3.5 職業安全衛生	84	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	●	3.5 職業安全衛生	84	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	●	3.5 職業安全衛生	84	
	403-6	工作者健康促進	●	3.5 職業安全衛生 幸福郵人特輯 - 「員工協助方案 EAPs」	84 90	
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	●	3.5 職業安全衛生	84	
GRI403 職業安全衛生 主題揭露	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	●	3.5 職業安全衛生	84	
	403-9	職業傷害	●	3.5 職業安全衛生	84	
	403-10	職業病	●	3.5 職業安全衛生	84	
* 訓練與教育						
GRI103 訓練與教育 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	幸福郵人管理方針	69	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	27 69	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI103 訓練與教育 管理方針	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	27 69	
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	●	3.4 人力培訓與發展	79	
GRI404 訓練與教育 主題揭露	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	●	3.4 人力培訓與發展	79	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	●	3.4 人力培訓與發展	79	
員工多元化與平等機會						
GRI405 員工多元化 與平等機會 主題揭露	405-1	治理單位與員工的多元化	●	1.2 公司治理	37	
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	●	3.2 員工照顧	75	
不歧視						
GRI406 不歧視 主題揭露	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	●	3.3 重視人權	78	
結社自由與團體協商						
GRI407 結社自由與 團體協商 主題揭露	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	●	3.3 重視人權	78	
GRI408 童工主題揭露	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	●	3.3 重視人權	78	
強迫或強制勞動						
GRI409 強迫或強制 勞動 主題揭露	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	●	3.3 重視人權	78	
保全實務						
GRI410 保全實務 主題揭露	410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	●	3.3 重視人權	78	
原住民權利						
GRI411 原住民權利 主題揭露	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	●	3.3 重視人權	78	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
人權評估						
GRI412 人權評估 主題揭露	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	●	3.3 重視人權	78	
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	●	3.3 重視人權	78	
	412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約	●	3.3 重視人權	78	
* 當地社區						
GRI103 當地社區 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	關懷人文管理方針	93	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	28 93	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	28 93	
GRI413 當地社區 主題揭露	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	●	4.1 社會關懷 4.2 資產營運	94 100	
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	●	無		
供應商社會評估						
GRI414 供應商社會 評估 主題揭露	414-1	新供應商使用社會準則篩選	●	2.7 供應鏈管理	61	
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	●	2.7 供應鏈管理	61	
公共政策						
GRI415 公共政策 主題揭露	415-1	政治捐獻	●	1.3 誠信經營	40	
* 顧客健康與安全						
GRI103 顧客健康與 安全 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	51	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	
GRI416 顧客健康與 安全 主題揭露	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	●	2.5 電商創新	58	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	●	1.3 誠信經營	40	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
* 行銷與標示						
GRI103 行銷與標示 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	51	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	27 51	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	27 51	
GRI417 行銷與標示 主題揭露	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	●	2.2 儲匯創新 2.3 壽險創新 2.4 集郵創新 2.5 電商創新	54 56 57 58	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	●	1.3 誠信經營	40	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	●	1.3 誠信經營	40	
* 客戶隱私						
GRI103 客戶隱私 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	51	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	
GRI418 客戶隱私 主題揭露	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	●	2.8 客戶隱私與資訊安全	63	
* 社會經濟法規遵循						
GRI103 社會經濟法 規管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	33	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	25 33	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	25 33	
GRI419 社會經濟法 規遵循主題 揭露	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	●	1.3 誠信經營	40	
G4 金融服務行業補充指標						
* 產品組合						
GRI103 產品組合 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	責任金融管理方針	121	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI103 產品組合 管理方針	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	29 121	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	29 121	
產品組合 主題揭露	G4-FS1	應用於事業體的具體環境 / 社會因素的政策	●	6.1 普惠金融	122	
	G4-FS2	各產品線以環境面與社會面風險評估與篩選的流程	●	1.5 擁抱風險與機會	46	
	G4-FS3	在客戶於協定或交易範圍內執行及遵守環境 / 社會需求的監測流程	●	6.1 普惠金融	122	
	G4-FS4	針對員工對於執行環境 / 社會政策及措施應用於業務能力的提升流程	●	6.1 普惠金融	122	
	G4-FS5	與客戶 / 投資者 / 商業夥伴針對環境 / 社會風險及機會的交流情形	●	6.1 普惠金融	122	
產品組合 主題揭露	G4-FS6	依區域、大小和產業說明，投資組合的百分比	●	6.1 普惠金融	122	
	G4-FS7	依目的說明，提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值	●	2.2 儲匯創新 2.3 壽險創新	54 56	
* 稽核						
GRI103 稽核 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	責任金融管理方針	121	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	29 121	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	29 121	
稽核 主題揭露	G4-FS9	評估環境面與社會面政策執行與風險評估流程的審查覆蓋範圍與頻率	●	6.2 投資現況 6.3 責任投資評估	128 129	
主動所有權						
主動所有權 主題揭露	G4-FS10	金融機構組織所有的資產組合公司已互動過環境面與社會面議題的公司數目與百分比	●	6.3 責任投資評估	129	
主動所有權 主題揭露	G4-FS11	所有資產經由主動與被動的環境面與社會面政策篩選的百分比	●	6.2 投資現況 6.3 責任投資評估 責任金融特輯 - 「綠色債券」	128 129 131	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
主動所有權主題揭露	G4-FS12	該金融機構擁有股份投票權人針對環境面與社會面議題的投票表決政策	●	6.4 發揮 CSR 影響力	130	
當地社區						
當地社區主題揭露	G4-FS13	依類別揭露，在人口密度低貧困地區的服務據點	●	6.1 普惠金融	122	
	G4-FS14	改善弱勢團體取得金融服務的作為	●	6.1 普惠金融	122	
產品標示						
產品標示主題揭露	G4-FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	●	6.1 普惠金融	122	
	G4-FS16	依受益者種類區分，協助人們提高金融知識的倡議行為	●	6.1 普惠金融	122	
自訂主題						
* 公司治理						
GRI103 公司治理管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	33	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	25 33	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	25 33	
* 誠信經營						
GRI103 誠信經營管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	33	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	24 33	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	24 33	
* 創新服務						
GRI103 創新服務管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	51	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	

GRI 準則 類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	外部 保證	對應章節	頁碼	省略 / 備註
* 財務系統穩定度						
GRI103 財務系統 穩定度 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	33	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	25 33	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	25 33	
* 人口結構變遷						
GRI103 人口結構變 遷管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	責任金融管理方針	121	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	29 121	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	29 121	
* 郵政普及化服務						
GRI103 郵政普及化 服務管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	關懷人文管理方針	93	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	28 93	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	28 93	
* 客戶滿意						
GRI103 客戶滿意 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	51	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	
* 郵件妥投率						
GRI103 郵件妥投率 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	51	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	26 51	

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」 金融保險業加強揭露事項對照表

第四條第三項	對應章節	頁碼
金融業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	2.2 儲匯創新	54
	2.3 壽險創新	56
第四條第四項	對應章節	頁碼
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	5.1 氣候變遷	108

附錄二：第三方公正單位英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

2020 中華郵政企業社會責任報告書

英國標準協會與中華郵政股份有限公司(簡稱中華郵政)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2020 中華郵政企業社會責任報告書進行評估和查證外，與中華郵政並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2020 中華郵政企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查中華郵政提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由中華郵政一併回覆。

查證範圍

中華郵政與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與 2020 中華郵政企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估中華郵政遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結 2020 中華郵政企業社會責任報告書內容，對於中華郵政之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、中華郵政所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關中華郵政 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了中華郵政對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就中華郵政所提供之足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於中華郵政政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)
- 訪談 30 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊, GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

包容性

2020 年報告書反映出中華郵政已持續尋求利害關係人的參與, 並建立重大永續主題, 以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息, 足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言, 這份報告書涵蓋了中華郵政之包容性議題, 除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略, 亦於組織階層落實展開。

重大性

中華郵政公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言, 這份報告書適切地涵蓋了中華郵政之重大性議題。

回應性

中華郵政執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中華郵政已發展相關道德政策, 作為提供進一步回應利害關係人的機會, 並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言, 這份報告書適切地涵蓋了中華郵政之回應性議題。

衝擊性

中華郵政已鑑別, 並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。中華郵政已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程, 從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言, 這份報告書涵蓋了中華郵政之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法, 特定績效資訊係在中華郵政與英國標準協會協議之查證範圍內, 報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點, 基於引證, 重新追蹤, 重新計算和確認所採取的程序, 2020 中華郵政企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

中華郵政提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告, 與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題, 至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果, 我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言, 此自我宣告涵蓋了中華郵政的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級, 如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任, 如同責任信中所宣稱, 為中華郵政負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法, 提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立, 為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景, 且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練, 具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2020031

2021-06-10

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

2020年 中華郵政企業社會責任報告書

出版機關：中華郵政股份有限公司

地址：106409 臺北市金山南路 2 段 55 號

電話：(02)2392-1310 轉 2403

傳真：(02)2341-9340

電子郵件信箱：ylc@mail.post.gov.tw

網址：<http://www.post.gov.tw>

董事長兼發行人：吳宏謀

總經理：江瑞堂

主編：郭素娥

編輯：葉魏桐、周莉、張雲嵐

出版年月：中華民國 110 年 7 月

刊期頻率：年刊

CSR Report 2020



Chunghwa Post Co.,Ltd.
CSR Report 2020

