

Sustainability
Report 2021



P eace,
Justice and
Strong Institutions

O Life
n Land

Sustainable Cities
And Communities



T Partnerships
For The Goals

目錄

關於本報告書	4
經營者的話	6
2021年永續成果與績效	8
CSR永續管理	14
利害關係人鑑別與議合	16
永續重大性評估與主題邊界	19
永續願景與目標	23
聯合國永續目標（SDGs）實踐	31

Chapter 1 永續治理 34

永續治理管理方針	34
1.1 關於中華郵政	36
1.2 公司治理	38
1.3 誠信經營	41
1.4 經營策略	44
1.5 擁抱風險與機會	46
永續治理特輯 「數位發展委員會」	50

Chapter 2 創新服務 54

創新服務管理方針	54
2.1 郵務創新	56
2.2 儲匯創新	58
2.3 壽險創新	61
2.4 集郵創新	62
2.5 電商創新	63
2.6 客戶關係管理	65
2.7 供應鏈管理	67
2.8 客戶隱私與資訊安全	69
創新服務特輯 i 郵購 打造優質農特產品專區	71

Chapter 3 幸福郵人 72

幸福郵人管理方針	72
3.1 人力結構	74
3.2 員工照顧	78
3.3 重視人權	81
3.4 人力培訓與發展	82
3.5 職業安全衛生	86
幸福郵人特輯 郵政幼兒園	92

Chapter 4

關懷人文

94

關懷人文管理方針	94
4.1 社會關懷	96
4.2 資產營運	101
4.3 文化保存	103
關懷人文特輯	
偏鄉傳愛 e同守護	105

Chapter 5

友善環境

106

友善環境管理方針	106
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	
能源管理系統建置	119

Chapter 6

責任金融

120

責任金融管理方針	120
6.1 普惠金融	122
6.2 投資現況	129
6.3 責任投資評估	130
6.4 發揮ESG影響力	131
責任金融特輯	
綠色債券	132

Chapter 7

附錄

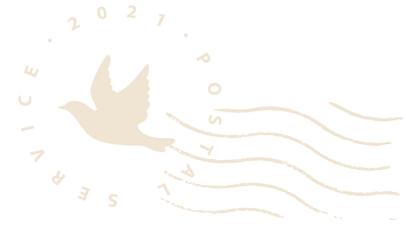
134

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)	134
附錄二：SASB準則對照表	145
附錄三：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3本「永續報告書」（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、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、宜蘭郵局、苗栗郵局、南投郵局、雲林郵局、屏東郵局、花蓮郵局、臺東郵局、澎湖郵局、臺北郵件處理中心等單位之相關績效為主。本次報告書內容主要涵蓋時間為2021年1月1日至2021年12月31日，部分內容亦涵蓋2021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。本公司於2021年7月8日成立大數據室籌備室，並於7月13日成立資通安全室，其他之組織規模、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，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。

ENVIRONMENTAL



SOCIAL



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）揭露要求編製，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、AA1000AS v3保證標準的符合度，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AA1000AS第二類型中度保證等級的要求，並報陳董事長核准後發行，分送各董事及監察人。BSI獨立保證意見聲明書詳如附錄三。

報告書發行時間

中華郵政未來將每年定期發行「永續報告書」，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：2021年7月發行

現行發行版本：2022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 / 張雲嵐助理管理師（一）

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

GOVERNANCE





經營者的話

致關心中華郵政永續發展的夥伴們

中華郵政是誠信服務大家信賴的百年老店，服務內容包括郵務、儲金、匯兌、簡易人壽保險、集郵及郵政資產營運等核心項目，鑒於近年金融交易網路化、行動裝置功能多元化與物聯網等應用快速發展，本公司於2021年7月成立資通安全室及大數據室籌備室，並設置數位發展委員會，期能透過資訊組織架構的完善，推動公司數位科技發展與數據分析應用，優化顧客體驗與創新商業模式，因應數位科技對民眾生活習慣改變所帶來的機會跟挑戰。

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，將環境保護、社會責任及公司治理（ESG）貫徹到企業營運中，今年為本公司第三年發行企業社會責任報告書，持續揭露本公司2021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，2021年維持良好獲利，持續強化公司治理架構，並精進董事進修資訊，未來將規劃全體董事及監察人接受風險管理、氣候風險、碳管理相關教育訓練，以增進專業知識與能力。

在創新服務方面，公司積極推動業務轉型，藉由數位發展委員會的設置，協助審視整體數位科技發展與推動計畫，並針對各業務創新商業模式、全通路服務、客戶體驗與作業流程優化等議題之策略研究與規劃提供建議，俾橫向連結各業務數位發展計畫，強化客戶隱私與資料安全，提供民眾更為安全、便利的虛實整合服務，並積極導入AI及大數據應用，建立完善的資訊應用架構，以提升營運績效與競爭力。

在人力發展方面，因應數位發展趨勢及業務需求，於2021年增辦與數位發展相關教育訓練，完善郵政e大學學習機制，每年重新審視並適時新增與汰換



董事長

吳宏謀



課程，提供更多元的學習資源與管道，充實員工個人發展以及業務與管理知能，2021年數位課程建置科目數71個，較前一年增加2.9%。

在社會關懷方面，持續辦理「關愛社區」系列活動，2021年總計266場，參與人數達5萬9,387人，透過整合郵政資源，辦理「關懷農產行銷」系列活動，關懷在地小農；辦理「關懷獨居長者服務」，並執行獨居長者老屋修繕專案，改善獨居長者環境，2021年共執行16件老屋修繕計畫，投入135萬4,416元，2008年至2021年累計關懷獨居長者共90萬4,914人次。

在友善環境方面，為瞭解氣候變遷風險對郵政公司的營運影響，提前研擬氣候變遷因應對策及潛在機會，規劃執行儲匯及壽險業務TCFD（氣候相關財務揭露）專案，藉由建置儲匯及壽險業務氣候相關風險財務揭露機制，訂定因應行動策略，掌握相關業務發展機會。截至2021年止共採用3,241輛電動機車及54輛電動廂型車，建置太陽光電發電系統2,398KW。未來將持續推動節能減廢，並發揮郵政公司在友善環境的影響力，攜手上中下游合作夥伴，共同建構永續家園。

在責任金融方面，致力落實社會責任投資，2021年投資符合企業社會責任之國內上市（櫃）公司股票占國內股票投資總市值之97.08%，國內外ESG相關ETF投資達新臺幣19.78億元，並透過投資扶植綠色企業，買進國內外四檔綠色債券，共計51.6億元。未來將持續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。

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，未來仍將秉持「榮譽、責任、承諾」的信念，為郵政的永續經營與營造更美好的社會而努力。

總經理

江瑞堂





2021年永續成果與績效



榮獲

行政院國土安全辦公室頒發

110年國家關鍵基礎設施防護指定及訪評演習

績優單位殊榮

Chunghwa Post Co., Ltd.



榮獲

2021 TSAA台灣永續行動獎最高殊榮

金獎



榮獲

2021台灣企業永續獎 (TCSA)

「企業永續報告」類

金融保險業白金獎

及「卓越案例」社會共融獎等殊榮

榮獲

財團法人金融聯合徵信中心評鑑為2021年度

「金質獎-授信資料類」績優機構





榮獲

現代保險雜誌主辦 **【2022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



榮獲

卓越雜誌2021卓越保險評比之
最佳永續經營獎



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



榮獲

2021財團法人現代保險教育事務基金會
2021保險龍鳳獎



榮獲

金融監督管理委員會「110年度微型保險競賽」
業務績優獎



中華郵政的永續管理績效

2019年成立「**企業社會責任 (CSR) 推動小組**」。

依循AA1000 SES 2015利害關係人議合標準鑑別出**8類**利害關係人。

蒐集資訊後彙整出的**50個**永續相關議題。

針對8類利害關係人回收議題關注度問卷共**3,791份**，較2020年回收份數**增加了750份**。

鑑別出**16個**GRI 重大主題、**9個**中華郵政自有重大主題。

呼應並實踐**14個**聯合國永續目標 (SDGs)。



中華郵政的永續治理績效

為永續推動數據與數位科技發展，2021年設置「**數位發展委員會**」。

董事會成員中女性董事人及監察人總數占比為**50%**。

2021年董事及監察人總進修時數達304小時，平均每人**16.9小時**。

舉辦專案法令宣導專題演講，2021年辦理**22場次**，參訓人數**1,324人**。

2021年相較於2020年，其中儲金業務**成長了2.63%**。

2021年防制金融詐騙共**969件**，金額**3億5,609萬餘元**，
並獲警政單位臚列為績優防詐金融機構。

2021年提供發放及兌付紙本振興五倍券服務，合計發放**543萬3,852件**，
兌付共計**627萬135張**，金額**28億1,600萬4,400元**。

2021年郵政壽險有效契約件數為**206萬5,329件**，保額**6,641億5,295萬元**，
總保費收入達**991億7,846萬元**。



中華郵政的創新服務績效

2021年郵件妥投率為**99.40%**。

2021年即時發卡作業拓增至**1,117**局，較前一年增加595局。

啟用「**金融區塊鏈函證服務**」，推行數位金融環境。

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**。

截至2021年底，行動投保共計**10,760件**。

2021年辦理新形態站外與站內導購活動，成功導購訂單數超過1,800筆，金額達**378萬元**以上。

2021年顧客滿意度較基準年（2017年）增加**3.97%**。

2021年符合綠色採購之比例為**99.97%**。

推展「e動郵局APP」業務，截至2021年底，下載APP人數達**758萬人次**，較2020年成長**28.69%**。



中華郵政的幸福郵人績效

高階主管（處長以上）中女性人數占比為**52.78%**。

2021年進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約**3.41%**
（依法應進用身心障礙者778人，已進用896人，超額進用118人）。

2021年依法應進用原住民42人，已進用257人，超額進用**215人**。

2021年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為**98.83%**。

2021年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的**1.56倍**。

2021年共459位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達**97.2%**，留任率為**99.5%**。

2021年選拔傑出郵政人員**41人**，獲選交通部模範公務人員**4人**。

2021年已完成總公司及桃園郵局**ISO 45001**建置。

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。



中華郵政的關懷人文績效

2021年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計**266場**，參與人數達**5萬9,387人**。

2021年於全臺各地共辦理**627場**捐血活動，募得**4萬8,564袋**熱血（每袋250C.C.）。

郵政壽險保戶子女獎學金活動2021年共有9,899人申請，得獎名額3,000名，核發獎學金總金額達**500萬元**。

中華郵政樂齡運動系列活動2021年辦理**37場次**，參加人數達**3,346人**。

2021年共辦理27檔關懷農產行銷活動，協助**271位小農**，銷售金額約2,480萬元，公益捐助約62萬元。

辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008年至2021年底，共累計**90萬4,914人次**。

協助偏鄉學校運送食材計畫，截至2021年底止共協助運送**336趟次**（接送點至學校）。

獨居長者老屋修繕計畫，2021年共執行**16件**，共投入135萬4,416元。

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。

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**。



中華郵政的友善環境績效

採用電動機車累計投資共**3億9,245萬元**。

2021年已完成21個據點**ISO 14064-1**溫室氣體盤查外部查證作業。

2021年召開董事會議12次，並採無紙化會議，節省約**25萬張**A4紙張用量。

以電子對帳單及電子通知單取代紙本表單，2021年共減少約**28.5萬張**A4紙張用量，有效節能減碳。

2021年便利箱回收數量**70萬4,821件**，重複使用率達**13.09%**。

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**1,590萬餘戶**，減少紙張消耗，響應節能減碳守護地球。

郵政物流園區「智慧綠建築」，建築節能潛力預估可**達30%以上**。

2021年**無違反**有關環境保護的法規。

2015年至2021年建置太陽能光電發電系統2,398kW，年發電量約**282萬度**，年減碳排放量約**1,492.82公噸**。



中華郵政的責任金融績效

截至2021年底共設置無障礙ATM共 **2,460台**，較2020年新增 **358台**；

截至2021年底共設置視障語音ATM 共 **102台**，較2020年新增 **5台**。

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**。

2021年共舉辦**32場次**「金融知識校園講座」。

2021年防制金融詐騙共 **969件**，金額 **3億5,609萬餘元**。

2021年「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」累計有效契約件數為 **7萬7,345件**，較去年增加 **5萬4,256件**。

2021年「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」累計有效契約件數為 **9,918件**，較去年增加 **3,412件**。

2021年投資國外綠色債券，投資面額 **1億2,000萬美元（約新臺幣33.6億元）**。

2021年國內投資ESG相關ETF約 **4.78億元**，國外投資ESG相關ETF約 **5,450萬美元（約新臺幣15億元）**。

2021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 **112家次**。

2021年投資的國內股票，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 **97.08%**。





CSR 永續管理

為落實對「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（公司治理主管簡副總經理良璘）擔任，執行秘書由公共事務處處長擔任。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



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

- 2011
 - 董事會通過中華郵政股份有限公司誠信經營守則
 - 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
- 2012
 - 取得英國標準協會（BSI）BS10012:2009個人資訊管理系統證書
 - 開辦「未來郵件」業務
- 2013
 - 兩岸通郵5週年，舉辦兩岸郵政e小包開通典禮，並於郵政博物館展開首次「海峽兩岸珍郵特展」
- 2014
 - 協助高雄市大樹區小農行銷玉荷包，結合公益捐款，為郵政關懷農民、善盡社會責任開啟新頁
- 2015
 - 舉辦「臺北2015第30屆亞洲國際郵展」
 - 慶祝市定三級古蹟北門郵局外牆整修竣工暨郵政博物館建館50週年，設立郵政博物館臺北北門分館，作為郵政博物館延伸展場
- 2016
 - 取得ISO 27001資安驗證
 - 舉辦「臺北2016世界郵展」
- 2018
 - 建置職業安全衛生管理系統（ISO/CNS 45001）
 - 舉辦「郵政物流園區新建工程開工動土典禮」
- 2019
 - 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」
 - 建立ISO 50001能源管理系統並取得證書
- 2020
 - 榮獲2020 台灣企業永續獎（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
 - 通過ISO 14064-1溫室氣體盤查管理查證
- 2021
 - 訂定「公司治理實務守則」
 - 榮獲TSAA台灣永續行動獎最高殊榮「金獎」
 - 榮獲「2021 TCSA 台灣企業永續獎」金融及保險業「台灣永續企業-績優獎」、「永續報告-白金獎」及「永續單項績效-社會共融領袖獎」等殊榮
 - 成立資通安全室與大數據室籌備室，並設置數位發展委員會



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

2021年議合重點成果

2021年共召開3次勞資會議，1次業會合作協調會報，積極改善各項員工福利措施，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
• 資訊安全	CSR主題調查問卷	每年
	客訴信箱	即時
• 客戶隱私	客服專線	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
• 郵件妥投率	Facebook粉絲團	即時
	顧客滿意度調查	每年
• 客戶滿意	營業據點服務台	即時
	外部溝通信箱	即時

2021年議合重點成果

- 設置專人管理顧客意見箱及顧客服務專線，客戶可臨櫃，或利用電話、電子郵件等管道向本公司申訴。
- 2021年收寄平常郵件15億4,189萬6,326件，掛號郵件3億308萬9,471件，包裹郵件2,982萬1,229件，快捷郵件1,754萬7,805件（以上均含國際郵件）。
- 2021年關懷獨居長者人數達9萬418人次。
- 2021年防制金融詐騙共969件，金額3億5,609萬餘元，並獲警政單位臚列為績優防詐金融機構。



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
• 勞資關係	CSR主題調查問卷	每年
	董事會	常會每2個月召開1次，另不定期召開臨時會
• 人力資本發展	年報/財報	定期
• 郵件妥投率	公文往來	即時
• 創新服務	中華郵政全球資訊網	即時
• 郵政普及化服務	外部溝通信箱	即時
	預算書、決算書	每年

2021年議合重點成果

2021年召開12次董事會，會中董事及監察人充分表達意見且發言紀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企業永續經營，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
• 氣候相關財務揭露	CSR主題調查問卷	每年
	座談會/教育訓練	即時
• 創新服務	供應商評鑑問卷	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
• 反貪腐	外部溝通信箱	即時
	經銷商會議	每季
• 排放	面對面溝通	即時
	採購/經銷契約	契約期間

2021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
• 資訊安全	CSR主題調查問卷	每年
	公司治理評鑑	不定期
• 客戶隱私	工作考成實地查證	每年
• 勞資關係	中華郵政全球資訊網	即時
• 職業安全衛生	公文往來	即時
	討論會議	即時
• 郵政普及化服務	外部溝通信箱	即時
	預算書、決算書	每年

2021年議合重點成果

- 2021年榮獲行政院國土安全辦公室頒發「110年國家關鍵基礎設施防護指定及訪評演習」績優單位。
- 2021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
• 職業安全衛生	CSR主題調查問卷	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
• 客戶隱私	記者會	即時
• 資訊安全	外部溝通信箱	即時
• 社會經濟法規遵循	LINE群組	即時
• 經濟績效	新聞跑馬	即時

2021年議合重點成果

針對社會各界關注議題，即時回應媒體，2021年召開記者會23次及發布新聞稿103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
• 資訊安全	CSR主題調查問卷	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
• 客戶隱私	外部溝通信箱	即時
• 郵件妥投率	拜會鄰里	即時
• 郵政普及化服務	透過民意代表反應	即時
• 客戶滿意	負責人現場溝通	即時

2021年議合重點成果

舉辦「關愛社區」系列活動，總計266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，有助於達成永續經營之目標。

關注議題	議合管道	頻率
• 郵政普及化服務	CSR主題調查問卷	每年
	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
• 創新服務	公文往來	即時
• 人口結構變遷	面對面溝通	即時

2021年議合重點成果

針對立法委員關切事項即時回應。

永續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，且為使本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2021年永續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50個永續相關議題如下：



公司治理類	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 反貪腐 ● 稽核 	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信經營 ● 反競爭行為 ● 財務系統穩定度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 資訊揭露 ● 社會經濟法規遵循 ● 資訊安全 	<ul style="list-style-type: none"> ● 經濟績效 ● 稅務 ● 氣候相關財務揭露
客戶關懷類	<ul style="list-style-type: none"> ● 顧客的健康與安全 ● 創新服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 行銷與標示 ● 郵件妥投率 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶滿意 ● 人口結構變遷 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶隱私 ● 公共健康趨勢
員工照顧類	<ul style="list-style-type: none"> ● 市場地位 ● 訓練與教育 ● 強迫與強制勞動 ● 員工多元化與平等機會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞雇關係 ● 不歧視 ● 原住民權利 	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞資關係 ● 結社自由與團體協商 ● 保全實務 ● 人力資本發展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 職業安全衛生 ● 童工 ● 人權評估
社會承諾類	<ul style="list-style-type: none"> ● 間接經濟衝擊 ● 採購實務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 當地社區 ● 供應商社會評估 	<ul style="list-style-type: none"> ● 主動所有權 ● 產品組合 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公共政策 ● 郵政普及化服務
環境永續類	<ul style="list-style-type: none"> ● 物料 ● 排放（含氣候變遷） ● 供應商環境評估 	<ul style="list-style-type: none"> ● 能源 ● 廢棄物 	<ul style="list-style-type: none"> ● 水與放流水 ● 有關環境保護的法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ● 生物多樣性

步驟三：調查利害關係人關注程度

本次歸納出50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3,791份，較2020年回收份數增加了750份。

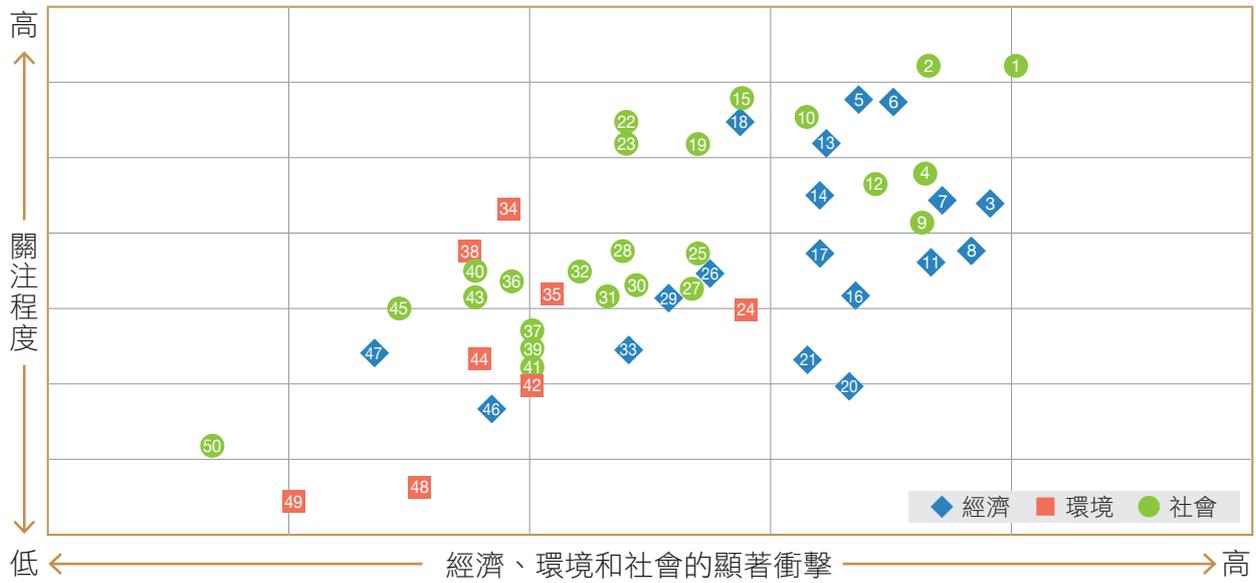
步驟四：分析主題對公司營運衝擊程度

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18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，並經討論後，鑑別出25個重大永續議題與25個次要永續議題。

2021年重大永續議題分析結果矩陣圖



2021年重大永續議題排序

- | | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| 1 資訊安全 | 2 客戶隱私 | 3 誠信經營 | 4 社會經濟法規遵循 | 5 郵件妥投率 |
| 6 郵政普及化服務 | 7 客戶滿意 | 8 財務系統穩定度 | 9 勞雇關係 | 10 反貪腐 |
| 11 勞資關係 | 12 創新服務 | 13 經濟績效 | 14 公司治理 | 15 職業安全衛生 |
| 16 行銷與標示 | 17 間接經濟衝擊 | 18 訓練與教育 | 19 顧客的健康與安全 | 20 產品組合 |
| 21 當地社區 | 22 人口結構變遷 | 23 稽核 | 24 排放 | 25 氣候相關財務揭露 |

2021年次要永續議題排序

- | | | | | |
|--------------|---------------|------------|----------------|-----------|
| 26 人力資本發展 | 27 不歧視 | 28 資訊揭露 | 29 市場地位 | 30 稅務 |
| 31 反競爭行為 | 32 員工多元化與平等機會 | 33 強迫與強制勞動 | 34 有關環境保護的法規遵循 | 35 公共健康趨勢 |
| 36 結社自由與團體協商 | 37 物料 | 38 廢棄物 | 39 主動所有權 | 40 原住民權利 |
| 41 能源 | 42 童工 | 43 供應商社會評估 | 44 供應商環境評估 | 45 保全實務 |
| 46 人權評估 | 47 採購實務 | 48 水與放流水 | 49 生物多樣性 | 50 公共政策 |

步驟六：選定重大主題

依據所鑑別出的25個重大永續議題，由CSR推動小組判斷其對應之重大主題，對照出16個GRI主題和屬於中華郵政的其他9個主題，共選出對應的25個重大主題。相較於2020年報告書，本年度新增「資訊安全」及「氣候相關財務揭露」2項重大主題。

步驟七：界定各永續面向主題邊界

將選定的25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	誠信經營（自訂主題） 社會經濟法規遵循（GRI 419） 財務系統穩定度（自訂主題） 反貪腐（GRI 205） 經濟績效（GRI 201） 公司治理（自訂主題） 氣候相關財務揭露（GRI 201）	  	中華郵政公司 ■ 員工 ■ 股東 ■ 政府機關 ● 立法委員 ● 供應商/承攬商 ▲ 消費者/客戶 ▲	永續願景與目標 P.23-26 永續治理管理方針 P.34
 創新服務	資訊安全（自訂主題） 客戶隱私（GRI 418） 客戶滿意（自訂主題） 郵件妥投率（自訂主題） 創新服務（自訂主題） 行銷與標示（GRI 417） 顧客的健康與安全（GRI 416）	 	中華郵政公司 ■ 員工 ■ 供應商/承攬商 ▲ 消費者/客戶 ▲	永續願景與目標 P.26-27 創新服務管理方針 P.54
 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 ■ 員工 ■ 供應商/承攬商 ▲	永續願景與目標 P.28 幸福郵人管理方針 P.72
 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 ■ 社區居民 ● 媒體 ●	永續願景與目標 P.29 關懷人文管理方針 P.94
 友善環境	排放（GRI 305）	   	中華郵政公司 ■ 員工 ■ 供應商/承攬商 ▲ 消費者/客戶 ▲	永續願景與目標 P.29 友善環境管理方針 P.106
 責任金融	產品組合（GRI G4補充主題） 人口結構變遷（自訂主題） 稽核（GRI G4補充主題）	   	中華郵政公司 ■ 股東 ● 消費者/客戶 ▲ 投資標的公司 ●	永續願景與目標 P.30 責任金融管理方針 P.120

■ 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2萬5千多名員工的大家庭，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」。

經濟績效 (GRI 201)	
2021年目標	2021年目標達成狀況
• 預計收寄郵件18億7,197 萬件	✓ 收寄郵件18億9,235 萬件
• 預計集郵收入新臺幣5億5,877萬元	✓ 集郵收入新臺幣6億1,672萬元
• 預計全年儲金平均每日結存餘額新臺幣6兆6,034億元	• 全年儲金平均每日結存餘額新臺幣6兆5,532億元 ^註
• 預計全年匯款總額承作量新臺幣1兆4,039億元	✓ 全年匯款總額承作量新臺幣1兆6,420億元
• 預計全年保費收入新臺幣1,280億元	• 全年保費收入新臺幣991億7,846萬元
• 預計全年代理承作量新臺幣54億3,900萬元	✓ 全年代理承作量新臺幣82億7,056萬元
• 預計稅前淨利新臺幣113億5,943萬元	✓ 稅前淨利新臺幣125億1,708萬元
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
• 預計收寄郵件17億9,774 萬件	• 預計收寄郵件16億6,000 萬件
• 預計集郵收入新臺幣5億5,877萬元	• 預計集郵收入新臺幣5億6,539萬元
• 預計全年儲金平均每日結存餘額新臺幣6兆7,428億元	• 預計全年儲金平均每日結存餘額新臺幣6兆6,245 億元
• 預計全年匯款總額承作量新臺幣1兆3,197億元	• 預計全年匯款總額承作量新臺幣1兆1,847億元
• 預計全年保費收入目標為821億元	• 預計全年保費收入目標為1,100億元
• 預計全年代理承作量新臺幣45億6,825萬元	• 預計全年代理承作量新臺幣57億2,600萬元
• 預計稅前淨利新臺幣106億3,434萬元	• 預計稅前淨利新臺幣110億6,396萬元

註：配合中央銀行利率政策，於2020年3月25日起調降各類儲金存款利率，以致定期儲金存款減少。



誠信經營 (自訂主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> ● 召開廉政會報22次 	<ul style="list-style-type: none"> ● 政風處及所轄政風室共召開21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^註
<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理專案稽核1案 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 已辦理專案稽核1案
<ul style="list-style-type: none"> ● 召開聯繫會議2次 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 「郵政物流園區建置案廉政平台」分別於2021年5月7日及12月16日召開第5、6次聯繫會議，計2次
<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理專案清查1案 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 辦理專案清查2案
<ul style="list-style-type: none"> ● 資金運用人員應遵守相關自律規範 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2021年辦理資金運用人員之個人交易情形查核6次，共計36人
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> ● 召開廉政會報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"> ● 強化公司治理，健全財務結構，提升風險控管能力

註：為配合交通部修正「交通部廉政會報設置要點」第五點，政風處廉政會報頻率由每年召開兩次改為每年召開一次。

社會經濟法規遵循 (GRI 419)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<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） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 辦政法令遵循自評檢核2次（每半年確實執行自評1次）
<ul style="list-style-type: none"> ● 辦政法令遵循主管在職（職前）訓練，全年至少1,200人次 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 辦政法令遵循主管在職（職前）訓練，參訓人數逾1,200人
<ul style="list-style-type: none"> ● 出具法律意見書，全年至少600件 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全年度出具法律意見書2,011件
<ul style="list-style-type: none"> ● 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"> ✓ 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適時更新，每月2次，全年24次
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<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），並加強督導辦理情形較差單位 	<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），並加強督導辦理情形較差單位
<ul style="list-style-type: none"> ● 辦政法令遵循主管在職（職前）訓練，全年至少1,200人次 	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦政法令遵循主管在職（職前）訓練，全年至少1,200人次
<ul style="list-style-type: none"> ● 出具法律意見書，全年至少800件 	<ul style="list-style-type: none"> ● 出具法律意見書，全年至少900件
<ul style="list-style-type: none"> ● 規劃辦政法令遵循管理系統採購事宜，未來將以系統化方式自動蒐集外部法令（包含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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用法令遵循管理系統，自動蒐集外部法令（包含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

反貪腐 (GRI 205)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理專案法令專題演講21場次 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 辦理22場次專案法令專題演講
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理廉潔正直楷模選拔1次 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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，共1人當選
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<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"> • 強化公司治理，健全財務結構，提升風險控管能力

公司治理 (自訂主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 董事及監察人進修時數達成主管機關要求132小時 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 董事及監察人實際進修時數達304小時
<ul style="list-style-type: none"> • 邀請董事出席「公平待客」相關會議 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 董事實際出席「郵政壽險消費爭議處理小組」會議
<ul style="list-style-type: none"> • 增進董事及監察人對各地郵局經營現況及在地特色之瞭解 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 於高雄郵局召開董事會議，並與高雄郵局主管人員交流座談，視察2021年12月開幕之郵政博物館高雄館，並參觀高雄港務公司相關設施
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 董事及監察人進修時數達成主管機關要求 	<ul style="list-style-type: none"> • 董事及監察人進修時數達成主管機關要求132小時
<ul style="list-style-type: none"> • 邀請董事出席「公平待客」相關會議 	<ul style="list-style-type: none"> • 董事及監察人進修課程應包含「公司治理」、「防制洗錢及打擊資恐」、「公平待客原則」與「氣候風險或碳管理」等相關課程
<ul style="list-style-type: none"> • 增進董事及監察人對各地郵局經營現況及在地特色之瞭解 	<ul style="list-style-type: none"> • 邀請董事出席「公平待客」相關會議
<ul style="list-style-type: none"> • 增進董事及監察人對各地郵局經營現況及在地特色之瞭解 	<ul style="list-style-type: none"> • 增進董事及監察人對各地郵局經營現況及在地特色之瞭解

財務系統穩定度 (自訂主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 資料盤點表資料梳理比率100% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ IFRS17資料盤點表資料梳理比率已完成100%
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 持續完成IFERS17保險合約系統建置 	<ul style="list-style-type: none"> • 平行測試並依測試情形辦理調整



氣候相關財務揭露 (GRI 201)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 規劃儲匯及壽險業務TCFD (氣候相關財務揭露) 專案 	<ul style="list-style-type: none"> • 完成儲匯及壽險業務TCFD專案之規劃作業
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 執行儲匯及壽險業務TCFD專案 • 建置儲匯及壽險業務氣候相關風險財務揭露機制 	<ul style="list-style-type: none"> • 依主管機關規定期程揭露氣候相關風險財務資訊

創新服務 (自訂主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 增加郵政VISA金融卡之一卡通票證交易及自動儲值附加功能
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 與電子支付公司合作共7家
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理新形態站外與站內導購活動，成功導購訂單數1,000筆，金額200萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 成功導購訂單數超過1,800筆，金額達378萬元以上
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 強化自動化設備，落實普惠金融 	<ul style="list-style-type: none"> • 於法令許可範圍內推動數位金融業務，研議規劃開辦新種業務或改善作業流程，提升營運績效、市場競爭力及整體數位金融服務能力
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 以儲金帳戶為基礎，提供客戶多元支付與虛實整合數位金融服務，在政府推動開放銀行政策下，打造無所不在之郵政金融服務
<ul style="list-style-type: none"> • 預計目標成功導購訂單數1,100筆，金額220萬元 	<ul style="list-style-type: none"> • 預計目標成功導購訂單數1,300筆，金額260萬元

客戶滿意 (自訂主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度大於4.5分 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顧客滿意度4.71分
<ul style="list-style-type: none"> • 「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"> ✓ 「關懷農產行銷」之整體滿意度，店家平均滿意度為4.6分
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度大於4.5分 	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度大於4.5分
<ul style="list-style-type: none"> • 「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"> • 持續洽合作小農提升農產品品質，以維持或提高「關懷農產行銷」之整體滿意度

郵件妥投率 (自訂主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 郵件妥投率達99% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 郵件妥投率為99.4%
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 預計郵件妥投率達99.42% 	<ul style="list-style-type: none"> • 預計郵件妥投率達99.46%

客戶隱私 (GRI 418) / 資訊安全 (自訂主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> ISO 27001資訊安全管理制度：達成儲匯作業系統34項資安目標 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 各項指標均已達成既定目標
<ul style="list-style-type: none"> BS 10012 個人資料保護管理制度：達成個人資料保護管理量測8項指標 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 各項指標均已達成既定目標
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全專責單位人員每年接受十五小時以上資訊安全專業課程或職能訓練之完成率達100% 	<ol style="list-style-type: none"> 1.確保資訊資產之機密性，落實資料存取控制，資訊須經授權人員核可方能存取 2.確保資訊作業處理方法的正確性與完整性 3.確保資訊作業之持續運作
<ul style="list-style-type: none"> 所有活動應符合個人資料保護法與其施行細則、中央目的事業主管機關規定與合約條款之要求進行作業，不得有任何違反法令、主管機關規定與違約事件發生 	<ul style="list-style-type: none"> • 符合我國個人資料保護相關法令及中央目的事業主管機關之相關規定，確保適用範圍內個人資料均妥善管理

顧客健康與安全 (GRI 416)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 無發生食品安全事件 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度無發生食品安全事件
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 無發生食品安全事件 	<ul style="list-style-type: none"> • 公告通知i郵購店家販售符合食品安全商品

行銷與標示 (GRI 417)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 無違反行銷與標示相關法規 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度無因行銷方式被開罰之狀況
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 無違反行銷與標示相關法規 	<ul style="list-style-type: none"> • 無違反行銷與標示相關法規

**勞雇關係 (GRI 401) / 勞資關係 (GRI 402)**

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 離職率低於8% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 離職率4.79%
<ul style="list-style-type: none"> 每季舉辦1次勞資會議；每年辦理1次業會合作協調會報 	<ul style="list-style-type: none"> 共辦理1次業會合作協調會報，另因COVID-19疫情影響，辦理3次勞資會議
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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）78案
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 離職率低於8% 	<ul style="list-style-type: none"> 離職率低於8%
<ul style="list-style-type: none"> 每季舉辦1次勞資會議；每年辦理1次業會合作協調會報 	<ul style="list-style-type: none"> 每季舉辦1次勞資會議；每年辦理1次業會合作協調會報
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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

職業安全衛生 (GRI 403)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 已完成總公司及桃園郵局ISO 45001建置，其他各等郵局（中心）完成輔導
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 500人以上各等郵局（臺北郵件處理中心）建置職業安全衛生管理系統 總公司失能傷害頻率（FR）小於0.35 總公司失能傷害嚴重率（SR）小於9 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動職業安全衛生管理系統，消除職場上之危害及有礙健康之風險，有效降低職災

訓練與教育 (GRI 404)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 專業人才培訓達1,536人次
<ul style="list-style-type: none"> 員工專業知能及業務技能訓練至少16萬人時 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 員工專業知能及業務技能訓練共22萬7,817人時
<ul style="list-style-type: none"> 全年完成數位學習時數50萬小時為指標 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 數位學習時數達63萬1,890小時
<ul style="list-style-type: none"> 建置數位課程科目數量達60個（含汰舊換新） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 數位課程建置科目數71個（含汰舊換新）
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<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 	<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
<ul style="list-style-type: none"> 員工專業知能及業務技能訓練至少16萬人時 	<ul style="list-style-type: none"> 員工專業知能及業務技能訓練至少17萬人時
<ul style="list-style-type: none"> 全年完成數位學習時數52萬小時為指標 	<ul style="list-style-type: none"> 全年完成數位學習時數53萬小時為指標
<ul style="list-style-type: none"> 每年建置數位課程科目數量至少60個（含汰舊換新） 	<ul style="list-style-type: none"> 每年建置數位課程科目數量達60個（含汰舊換新）

間接經濟衝擊 (GRI 203)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理15檔關懷農產行銷活動 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度共辦理27檔關懷農產行銷活動，協助271位小農，銷售金額約2,480萬元，公益捐助約62萬元
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理15檔關懷農產行銷活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續尋找各地優質農產品加入「關懷農產行銷」活動

當地社區 (GRI 413)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 預計辦理樂齡運動系列活動38場次，人數2,600人 	<ul style="list-style-type: none"> • 樂齡運動系列活動共辦理37場次，參加人數達3,346人
<ul style="list-style-type: none"> • 規劃辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度全臺各地共辦理627場捐血活動，募得4萬8,564袋熱血（每袋250C.C.）
<ul style="list-style-type: none"> • 關懷獨居長者次數達7萬4,000人次 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度實際關懷獨居長者達9萬418人次
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 預計辦理樂齡運動系列活動38場次，人數2,500人 	<ul style="list-style-type: none"> • 預計辦理樂齡運動系列活動38場次，人數2,700人
<ul style="list-style-type: none"> • 規劃辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 規劃辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動
<ul style="list-style-type: none"> • 關懷獨居長者次數達7萬5,000人次 	<ul style="list-style-type: none"> • 關懷獨居長者次數達7萬7,000人次

郵政普及化服務 (自訂主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過99% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 營業據點覆蓋率超過99%
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 營業據點覆蓋率超過99% 	<ul style="list-style-type: none"> • 維持據點覆蓋率超過99%

排放 (GRI 305)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> • 完成全臺21個營業據點ISO14064-1外部查證作業 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度已完成21處ISO 14064-1溫室氣體盤查外部查證作業
<ul style="list-style-type: none"> • 2021年度計畫再設置太陽光電800kW 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度設置太陽光電已達1,051kW
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> • 持續執行全臺21個營業據點ISO14064-1外部查證作業 	<ul style="list-style-type: none"> • 根據行政院核定之節能計畫，執行節電措施，減少二氧化碳排放
<ul style="list-style-type: none"> • 計畫完成設置太陽光電1,051 kW 	<ul style="list-style-type: none"> • 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)**

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 保障型商品保費目標收入達新臺幣4億元 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度保障型商品保費收入達成率131.12%
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 純保障型商品保費目標收入達新臺幣2.4億元 	<ul style="list-style-type: none"> • 配合政府推動微型保險

產品組合 (GRI G4補充主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 微型保險保費收入目標1,735仟元 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度微型保險保費收入達成率120.7%
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 微型保險保費收入目標1,740仟元 	<ul style="list-style-type: none"> • 達成金管會公布年度微型保險目標額

稽核 (GRI G4補充主題)

2021年目標	2021年目標達成狀況
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本年度比例達100%
2022年短期目標	2024年中長期策略目標
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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



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14個目標。



目標1. 消除各地一切形式的貧窮



消除貧窮

細項目標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」



消除飢餓

目標2. 消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業

細項目標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」



健康與福祉

目標3. 確保健康及促進各年齡層的福祉

細項目標3.3 在西元2030年前，消除愛滋病、肺結核、瘧疾以及受到忽略的熱帶性疾病，並對抗肺炎、水傳染性疾病以及其他傳染疾病。

- 中華郵政「防疫臺灣隊」



教育品質

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

細項目標4.2 在西元2030年以前，確保所有的孩童都能接受高品質的早期幼兒教育、照護，以及小學前教育，因而為小學的入學作好準備。

細項目標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。

- 郵政幼兒園
- 中華郵政規劃「金融知識校園講座」



性別平等

目標5. 實現兩性平等，並賦予所有婦女權力

細項目標5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。

細項目標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。

- 2021年底董事會成員中女性董事及監察人總數占比為50%，高階主管（處長以上）中女性人數占比為52.78%



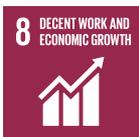
可負擔能源

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

細項目標7.2 在西元2030年以前，大幅提高全球再生能源的共享。

細項目標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2021年度建置太陽能光電發電系統約2,398KW，年發電量約282萬度，年減碳排放量約1,492.82公噸
- 持續投資綠色債券，扶植綠色企業



就業與經濟成長

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

細項目標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。

細項目標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



工業、創新基礎建設

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

細項目標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



減少不平等

目標10. 減少國內及國家間不平等

細項目標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102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2021年辦理37場次，參加人次共3,346人



永結城市

目標11. 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

細項目標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。

細項目標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



責任消費與生產

目標12. 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

細項目標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。

- 2021年便利箱回收數量70萬4,281件，重複使用率達13.09%



氣候行動

目標13. 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

細項目標13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。

細項目標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。

- 中華郵政規劃於2022年導入儲匯及壽險業務TCFD機制



和平與正義制度

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

細項目標16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。

細項目標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」



全球夥伴

目標17. 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係

細項目標17.8 全面啟動科技銀行以及科學、科技與創新（以下簡稱STI）能力培養機制，並提高科技的使用度，尤其是ICT。

- 建置「數位發展委員會」，推動數位科技發展
- 成立資通安全室及大數據室籌備室



01

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。

永續治理管理方針

永續管理投入

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

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
- 國內股權商品投資相關人員自律規範
- 簡易人壽保險業務員管理要點
- 中華郵政股份有限公司防制洗錢及打擊資恐注意事項
- 儲匯業務消費爭議處理制度
- 金融監理機關資本適足相關規範、國際財務報導準則（IFRS）
- 風險管理政策
- 壽險業務資產負債配合風險管理要點
- 流動性風險管理要點

包含的重大主題

誠信經營 (自訂主題)

社會經濟法規遵循 (GRI 419)

財務系統穩定度 (自訂主題)

反貪腐 (GRI 205)

經濟績效 (GRI 201)

氣候相關財務揭露 (GRI 201)

公司治理 (自訂主題)

對應之SDGs



- 法令遵循制度 (執行計畫)
- 內部控制制度
- 中華郵政股份有限公司治理實務守則

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

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

永續績效產出

- 相關績效請參閱第10頁「2021年永續成果與績效」永續管理及永續治理績效



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7.69兆元(至2021年12月31日止)
總部地址	臺北市金山南路二段55樓	資本額	新臺幣799.32億元
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	25,868人(至2021年12月20日止)		



中華郵政歷史與沿革

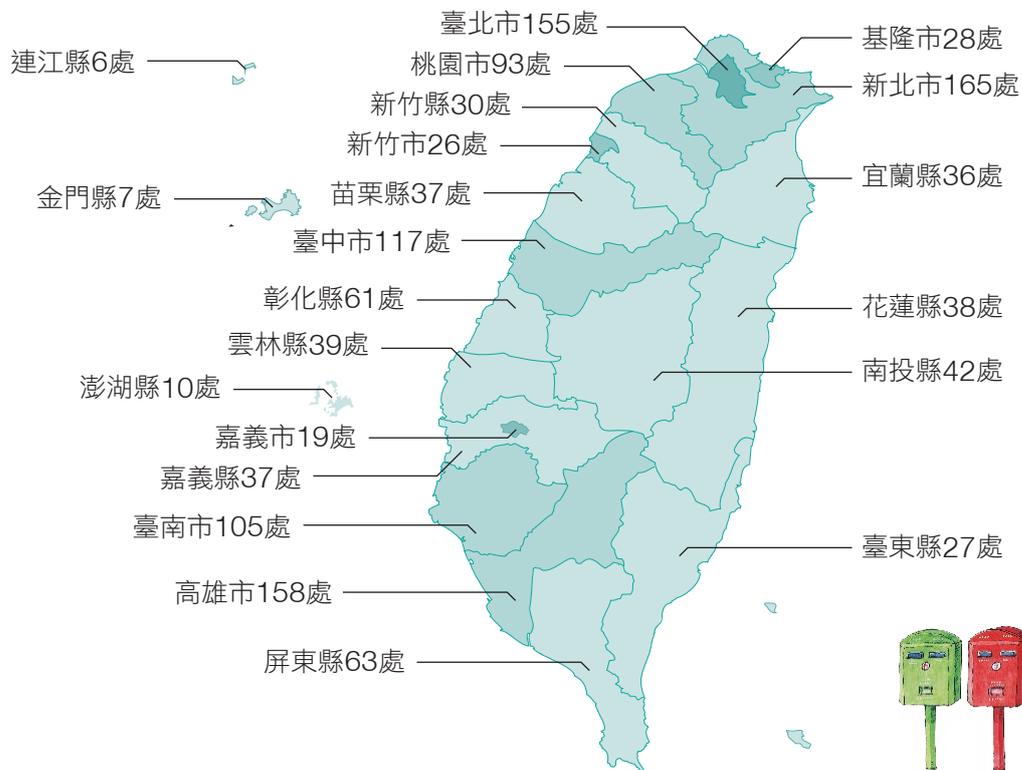
- 1896 ● 開辦「大清郵政官局」，英人赫德（Robert Hart）兼領總郵政司綜理開辦郵政事務
- 1911 ● 郵政始脫離海關，由郵傳部接管，並設立郵政總局
郵傳部改為交通部，「大清郵政」更名為「中華郵政」
- 1930 ● 郵政儲金匯業總局成立
- 1935 ● 郵政法公布，郵政儲金匯業總局改名為郵政儲金匯業局，隸屬於郵政總局，同時開辦簡易人壽保險業務
- 1936 ● 郵政法施行並訂定「郵政規則」，確立郵政事業發展之基礎
- 1946 ● 臺灣郵電管理局成立
- 1949 ● 分設臺灣郵政管理局與電信管理局，郵政總局及郵政儲金匯業局自大陸遷臺
- 1950 ● 郵政總局奉交通部指示，停止郵政儲金匯業局業務活動，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
- 1962 ● 郵政儲金匯業局正式復業
- 1980 ● 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
- 2002 ● 因應市場競爭及突破郵政經營限制，進行郵政法修正
- 2003 ● 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」
- 2007 ● 改名為「臺灣郵政股份有限公司」
- 2008 ● 依法回復法定名稱為「中華郵政股份有限公司」

中華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2003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。

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2021年底管理機構計20處，包括總公司1處及各等郵局；業務機構計2,094處，包括自辦機構1,300處（臺北郵件處理中心1處、各級郵局1,299處）及委辦機構794處（郵政代辦所482處、郵票代售處312處）。

營運據點分布圖



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



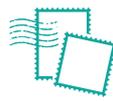
儲金



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。

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，五分之一為工會推派之勞工代表，另置監察人3至5人，依本公司章程規定，董事及監察人之任期為3年，現第7屆董事會成員任期自2021年7月1日起至2024年6月30日止。

董事會設風險管理委員會，由董事長兼召集人，成員由總經理、副總經理或相當層級主管、風控長及相關單位主管組成，每二個月召開會議一次，視需要得召開臨時會議。

本公司設數位發展委員會，由董事長（兼召集人）、總經理（兼副召集人）、公司治理主管、督導數位發展推動小組之副總經理（或相當層級主管）、主任秘書、數位發展執行長及資訊處處長組成，每季召開會議一次，必要時得召開臨時會議。

董事長及總經理職務，由行政院核定人選，並經董事會通過生效。董事及監察人之遴選由交通部依「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。目前有董事15人及監察人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30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（人事處、會計處、統計處）相關高階主管擔任。

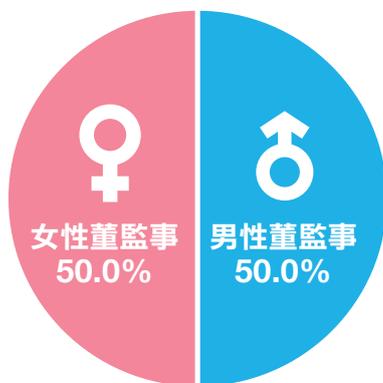
2021年董事已接受風險管理相關教育訓練，自2022年起，規劃全體董事及監察人接受風險管理、氣候風險、碳管理相關教育訓練，以增進專業知識與能力。

詳細董事及監察人學經歷及基本資料請詳110年郵政年報

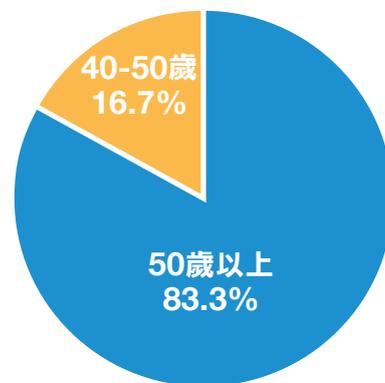


本公司董事會置董事15人，男性8人、女性7人，40-50歲3人，50歲以上12人；置監察人3人，男性1人、女性2人，50歲以上3人。董事會成員中女性董事及監察人總數占比為50%。

董事會成員性別比例



董事會成員年齡層比例



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，授權由本公司衡酌事業生產力、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內涵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」，本公司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「110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95.62分，同儕評鑑考核結果為94.46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」，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，委託顧問公司辦理治理評鑑報告所提建議事項，參考「上市上櫃公司治理實務守則」、「保險業公司治理實務守則」及「銀行業公司治理實務守則」，於2021年訂定「中華郵政股份有限公司治理實務守則」，並經由董事會決議通過，建置有效的公司治理架構。

此外，公司亦不定期委請顧問單位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。2019年依據金管會公布之「新版公司治理藍圖（2018-2020）」委外辦理公司治理評鑑，評鑑項目包括資訊透明度、經營階層運作、董監事職能、利害關係人權益與社會責任、其他等五項構面，本公司刻研議規劃委外辦理最新一次公司治理評鑑。

董事及監察人2021年度進修情形

本公司2021年董事及監察人進修課程包含治理實務類、經營管理類、風險管理類、法規法令類及財務類，總進修時數依主管機關要求應達成132小時，實際已達304小時，平均每人16.8小時。

詳細董事及監察人
進修詳細資料請詳
110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，例如解除董事競業禁止限制、董事之本職或兼職單位之法律行為與本公司具利害關係情事等，2021年第7屆董事會第1次會議有關推選董事長及委任總經理案，亦請相關當事人於討論時迴避；本公司訂有與利害關係人交易之作業規章，董事及監察人並於每屆接任時填具利害關係人資料及兼職情形，由相關單位管控並依規定辦理利害關係人交易。

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，2021年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1,299家支局，百分比100%，2021年本公司廉政風險評估結果無重大貪瀆風險。2021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5案，並已追究相關員工之行政責任。報導期間本公司亦無因貪腐違規行為與商業夥伴終止合約或未續約事件。

中華郵政廉政宣導

01 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。

02 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，2021年辦理22場次，參訓人數1,324人次。



03

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。

04 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。



05 網路及電化宣導

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；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。

06 針對用郵顧客辦理不記名「廉潔現況問卷調查」，2021年共發出問卷7,107份，回收6,775份，歸納顧客建議或反映意見10項、研提建議案3案移請業務主管單位參處，以提升郵政整體服務效能。

07 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活動，以強化員工對廉政相關法令之認知，2021年通訊有獎徵答參與人數754人。

08 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，2021年辦理19場次，參與人數3,801人。

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」，明定檢舉機制流程與吹哨者保護政策，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2021年以會員身分參與之公協會約36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。

2021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。2021年中華郵政並無發生涉及反競爭行為的法律行動。2021年本公司僅有金管會8項糾正案件，未有受裁罰之案件發生。

遭金管會糾正部分

(一) 案件事實：

1. 內部規範未妥適訂定對受停招處分業務員之管理，且未建置及未確實執行受停招處分業務員不得於壽險系統執行新立暫收保費程式及要保書資料建檔程式之機制。
2. 就保戶終止後再次投保之情形，未落實業務員及核保人員依新增機制須詢問及瞭解再次投保原因之規定，以強化保戶投保需求及適合度評估。
3. 要保人辦理臨櫃借款作業時，支局同仁未確實依規定要求出具年滿7歲之未成年人被保險人親簽之同意書。
4. 針對未滿5歲罹患「聽力障礙」疾病之被保險人訂定應緩保至5歲之核保作業內部規範，為區分障礙成因訂定不同核保規則，且未考量以批註除外方式提供要保人投保壽險要約選擇，未妥適建置內部核保規定。
5. 未將金融資產分類及評估依IFRS9準則適時調整，且金融資產減損改採預期信用損失評估作業，亦未明訂於內部規範或經董事會核定通過。
6. 未針對資產負債配合期間不對稱風險及保單到期之投資標的處分流動性進行分析，且未將債券本息償還及提前贖回條件納入投資評估決策或風險衡量。
7. 未將可明確獲悉具體投資區域為單一國家之債券ETF部位納入國家風險計算、未就股票買賣交易訂定單日個股交易股數控管指標，且未針對投資資產之處分方式分析對公司之利弊。
8. 就國外投資之管理有欠妥適，不利風險管理之有效執行。

(二) 後續處理：

法務暨法令遵循室已依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第30條第2項及第30條之1第2項規定就法令遵循事項，分析原因、可能影響及提出改善建議，簽報法遵長、總經理後，提報董事會，俾利業務單位進行改善措施。

本公司電子商務2021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3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，並發函副知店家切須遵守相關法令規定。

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

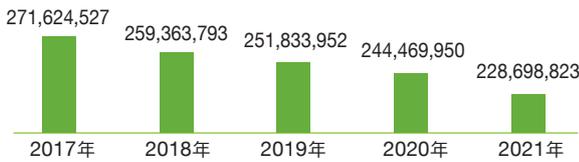
本公司願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」。為達成該願景，訂定策略目標如下：



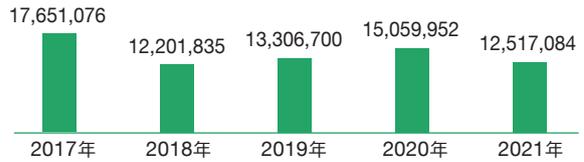
本公司稅務作業皆遵循稅務法規規定，營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任。並依規定於財務報表揭露稅務資訊，確保資訊透明度。

中華郵政歷年財務資訊					
單位：新臺幣千元					
項目/年度	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
營業收入	271,624,527	259,363,793	251,833,952	244,469,950	228,698,823
營業成本	225,771,778	217,972,117	211,797,971	202,880,657	181,376,707
營業毛利	45,852,749	41,391,676	40,035,981	41,589,293	47,322,116
營業損益	17,901,816	12,040,507	13,264,275	15,064,620	12,336,610
營業外收入及支出	-250,740	161,328	42,425	-4,668	180,474
稅前淨利	17,651,076	12,201,835	13,306,700	15,059,952	12,517,084
繼續營業單位本期淨利	10,607,613	14,431,281	9,348,343	9,136,804	10,038,477
本期淨利（損）	10,607,613	14,431,281	9,348,343	9,136,804	10,038,477
本期其他綜合損益（稅後淨額）	3,903,061	-6,308,584	29,502,869	17,595,129	16,874,500
本期綜合損益總額	14,510,674	8,122,697	38,851,212	26,731,933	26,912,977
每股盈餘（元）	1.33	1.81	1.17	1.14	1.26
員工福利	35,208,289	36,994,147	33,721,563	33,832,095	42,151,262
支付股東股利	6,795,801	8,383,857	7,618,406	7,911,027	8,589,089
支付政府稅金	9,516,411	246,394	6,421,791	7,889,931	4,398,741

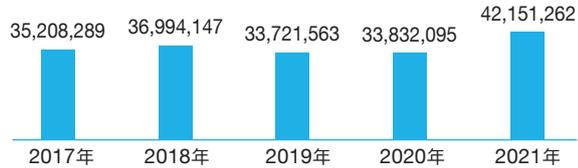
營業收入



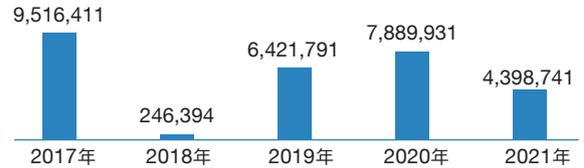
稅前淨利



員工福利



支付政府稅金



中華郵政2021年營運績效目標達成情形

營運項目	單位	2021年決算	2021年目標	2020年決算	目標達成率(%)
郵件業務	仟件	1,892,355	1,871,973	1,955,522	101.09%
集郵業務	仟元	616,720	558,765	625,663	110.37%
儲金業務(日平均餘額)	億元	65,532.09	66,034	63,850.36	99.24%
匯兌業務(匯款承作量)	億元	16,420.54	14,039	16,360.07	116.96%
簡易壽險業務(保費收入)	億元	991.78	1,280	1,185.02	77.48%
代理業務(代理承作量)	億元	82.71	54.39	201.52	152.07%

註1. 郵件業務營運量達成年度目標，惟受疫情及無紙化趨勢影響，大宗客戶減少函件交寄，致較上年減少。

註2. 集郵業務達成年度目標，惟疫情期間各類集郵活動多停止或暫停辦理，致較上年減少。

註3. 簡易壽險業務保費收入較年度目標及上年大幅減少，主要係配合接軌IFRS17及實施門檻法則等監理措施，全面停售儲蓄性、熱銷之保險商品，新推出之商品儲蓄功能較低且繳費年期長，保戶投保意願不高，且因疫情升溫來客率減少，招攬不易所致。

註4. 代理業務承作量達成年度目標，惟本年辦理代發及代兌振興券業務銳減，致較上年大幅減少。

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2021年中華郵政接受政府補助項目如下：

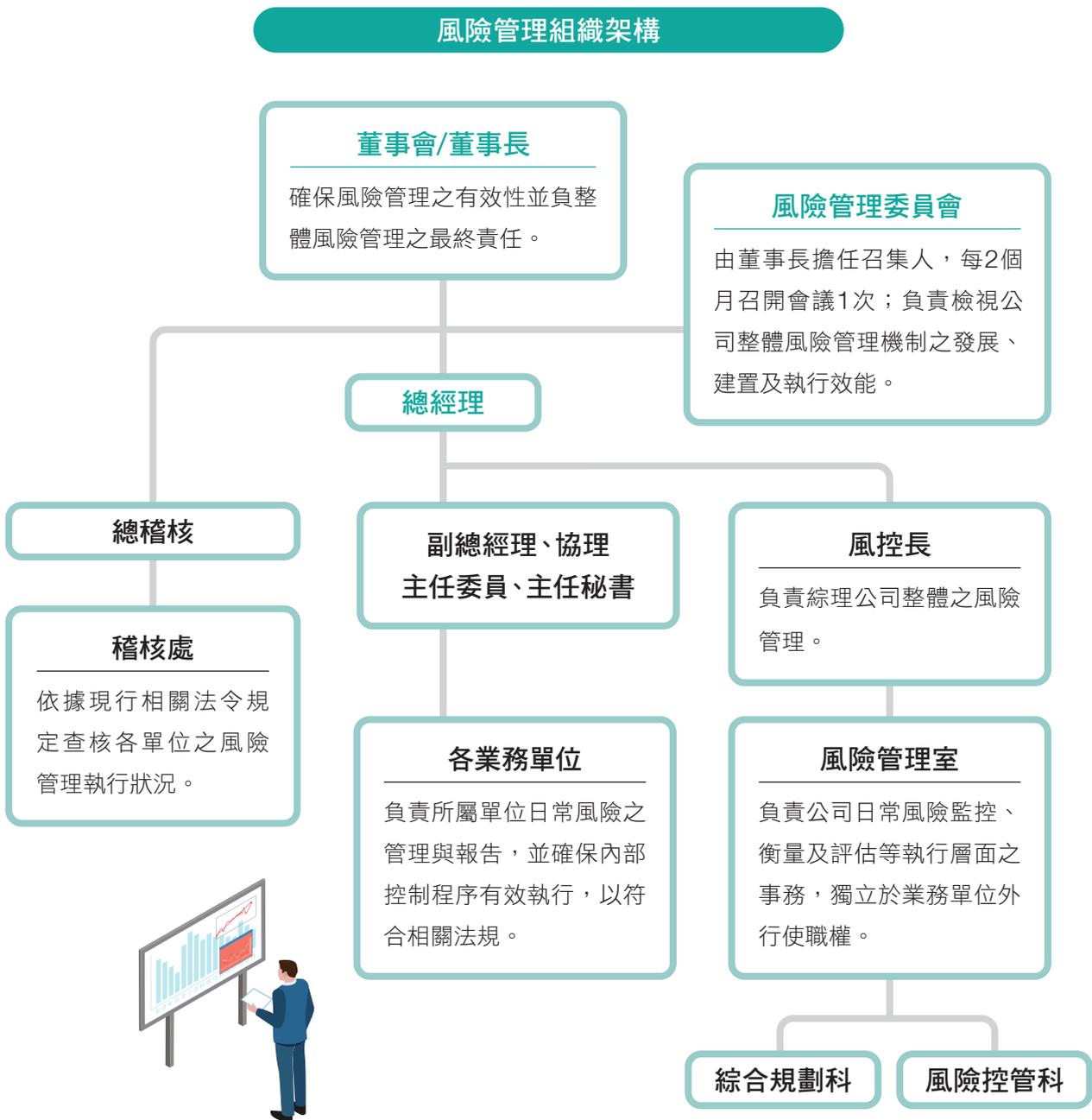
2021年中華郵政接受政府補助項目

項目	補助單位	補助金額(元)
愛國大樓及臺北莒光郵局空調泵浦汰換工程	經濟部能源局	674,160
臺北大安郵局節能績效保證計畫	經濟部能源局	1,500,000
新店郵局冰水主機汰換節能績效保證計畫	經濟部能源局	598,250
板橋郵局新設職場教保中心前期規劃評估補助	教育部國民及學前教育署	120,200
新竹郵局新設職場教保中心建物耐震評估補助	教育部國民及學前教育署	73,500
雲林郵局設備汰換與智能用電補助	雲林縣政府	457,615
嘉義郵局新設職場教保中心前期規劃評估補助	教育部國民及學前教育署	108,000
高雄郵件處理中心汰換冰水主機節能專案補助	經濟部能源局	2,976,442
高雄郵局新設職場教保中心前期規劃評估補助	教育部國民及學前教育署	26,000
高雄郵局新設職場教保中心建物耐震評估補助	教育部國民及學前教育署	448,997
宜蘭郵局新設職場教保中心前期規畫評估補助	教育部國民及學前教育署	1,740
合計		6,984,904



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：



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」。本公司市場風險衡量方法係以99%之信賴水準，計算現有交易組合10個營業日之市場價格變動為基準，並訂定風險限額、管理指標；風險管理室每日監控市場風險限額運用情形、超限狀況，並向高階主管呈報相關報表，另定期執行壓力測試，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」。本公司為衡量債權部位信用風險，係透過信用曝險金額、信用違約率、違約損失率3項風險參數，估算預期信用損失，並訂定風險限額、管理指標；風險管理室定期監控信用風險限額運用情形、超限狀況，並向高階主管呈報相關報表，另視業務與商品性質，考量國家別、發行者、商品種類、信用評等等面向，製作集中度管理報表，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」。儲匯資金部分，按月編製到期日期結構分析表，並訂定流動性控管指標；壽險資金部分，配合保險合約滿期給付所需資金，配置適當約當現金，並按日控管營運資金，以避免資金流動性風險。另本公司辦理投資業務時，均考量市場交易量與其所持部位之相稱性，以降低市場流動性風險。
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」。每年由各業務單位依業務特性，審慎辨識作業流程中可能產生之風險項目，研訂具實質管理效益之關鍵風險指標及警示值，並按季追蹤執行情形，以掌握作業風險變動情形。
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」。本公司資產負債配合風險管理之程序，包括風險辨識、風險衡量、風險回應及風險監控。辨識之風險種類包含流動性風險、保險風險、利率風險、匯率風險及再投資風險等，均定期監控，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。

中華郵政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 COVID-19 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行政單位依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「COVID-19」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（COVID-19）應變作法及備援方案」。另增修相關規定如下：
 - 一、中華郵政公司 COVID-19 防疫期間辦理集會活動注意事項
 - 二、疫情期間「門禁管制作業規定」
 - 三、疫情警戒第二級防疫強化措施
 - 四、因應 COVID-19 疫情警戒第三級各級營業支局防疫須知
 - 五、疫情警戒第四級維持必要營運人力計畫
 - 六、員工防疫通報專區管理系統操作說明
 - 七、中華郵政公司因應確診者及其接觸者之追蹤管理機制
 - 八、中華郵政公司協助辦理「進入郵局營業場所應佩戴口罩」防疫措施之作業須知
 - 九、員工健康關懷計畫
 - 十、COVID-19 疫苗專案施打計畫



災害緊急應變與關懷措施

中華郵政為關懷因重大事故、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。如確診新冠肺炎者，因醫院滿載而入住防疫旅館或檢疫所，檢具相關證明文件，將依條款規定給付住院日額醫療保險金。

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 ·

「數位發展委員會」

強化數據應用 推動數位科技發展



目標 17. 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係

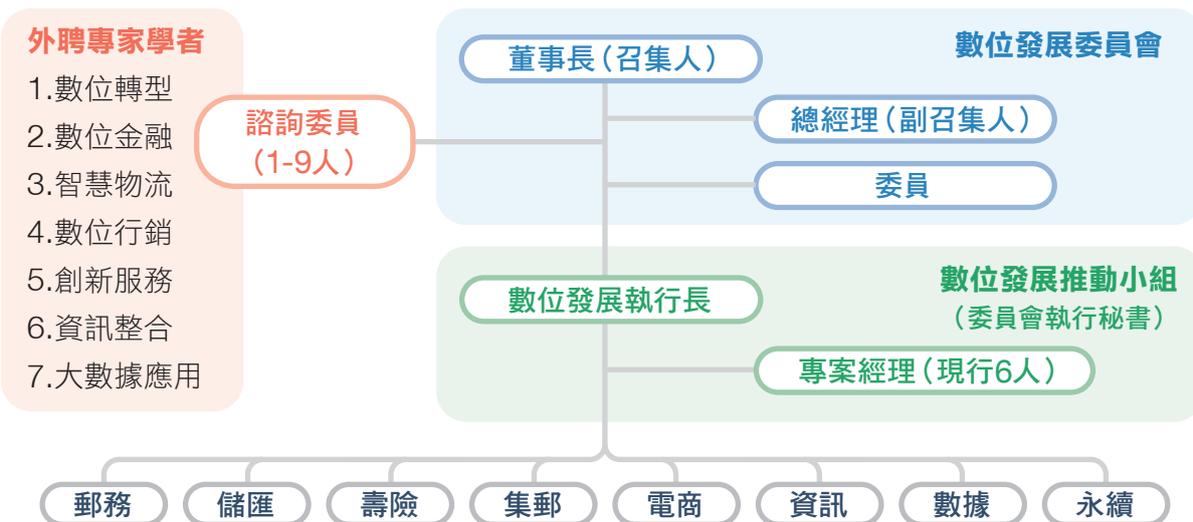
細項目標 17.8 全面啟動科技銀行以及科學、科技與創新（以下簡稱STI）能力培養機制，並提高科技的使用度，尤其是ICT。

設置數位發展委員會

為永續推動數據與數位科技發展，強化數據與數位科技發展策略之擬定、審議功能，本公司於2021年7月設置數位發展委員會，委員會委員由董事長（兼召集人）、總經理（兼副召集人）、公司治理主管、督導數位發展推動小組之副總經理（或相當層級主管）、主任秘書、數位發展執行長及資訊處處長組成，每季召開會議一次。委員會主要任務包括：

- 一、審議、核定郵政數據與數位科技發展整體策略
- 二、督導數據與數位科技發展相關推展工作
- 三、跨單位之資源整合及工作協調

委員會下設數位發展推動小組，置數位發展執行長一人，並置專職專案經理十二名，負責推動本公司數位發展相關工作；另數位發展推動小組下設郵務、儲匯、壽險、集郵、電商、資訊、數據及永續等八個分組，各分組成員由各相關單位指派至少一名科長級以上人員及適當人員數名兼任。

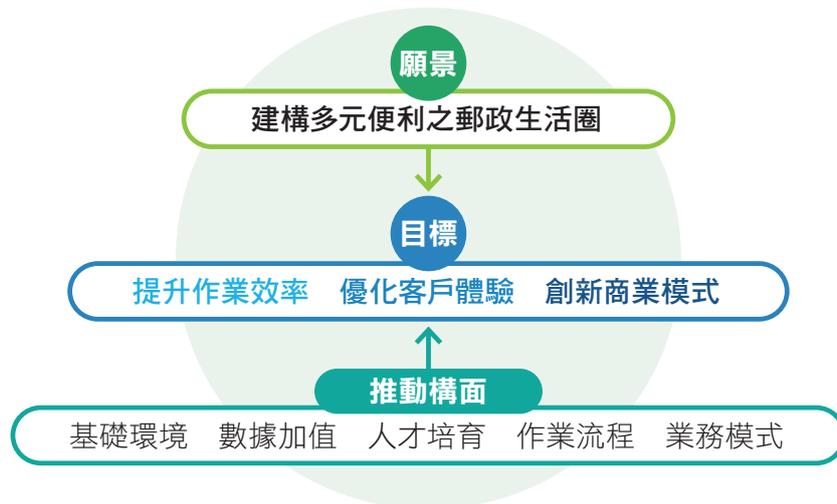


郵務分組成員：含郵務處、臺北郵件處理中心、臺北郵局電子郵件科

永續分組成員：本公司其他相關處室（現行包含總經理室、人力資源處、資產營運處、物流園區總管理處籌備處）

數位發展藍圖

郵政是多角經營的百年老店，在承擔國家任務、社會責任同時，為因應科技發展造成民眾生活習慣改變所帶來的威脅跟挑戰，除積極爭取法規鬆綁、突破經營限制外，近年加速投入數位科技應用發展，透過數位轉型強化郵政競爭力，為實現多元、便利郵政生活圈之願景，在數位轉型上，除提升作業效率，優化顧客體驗及創新商業模式亦是郵政數位轉型重要目標。



數位發展策略

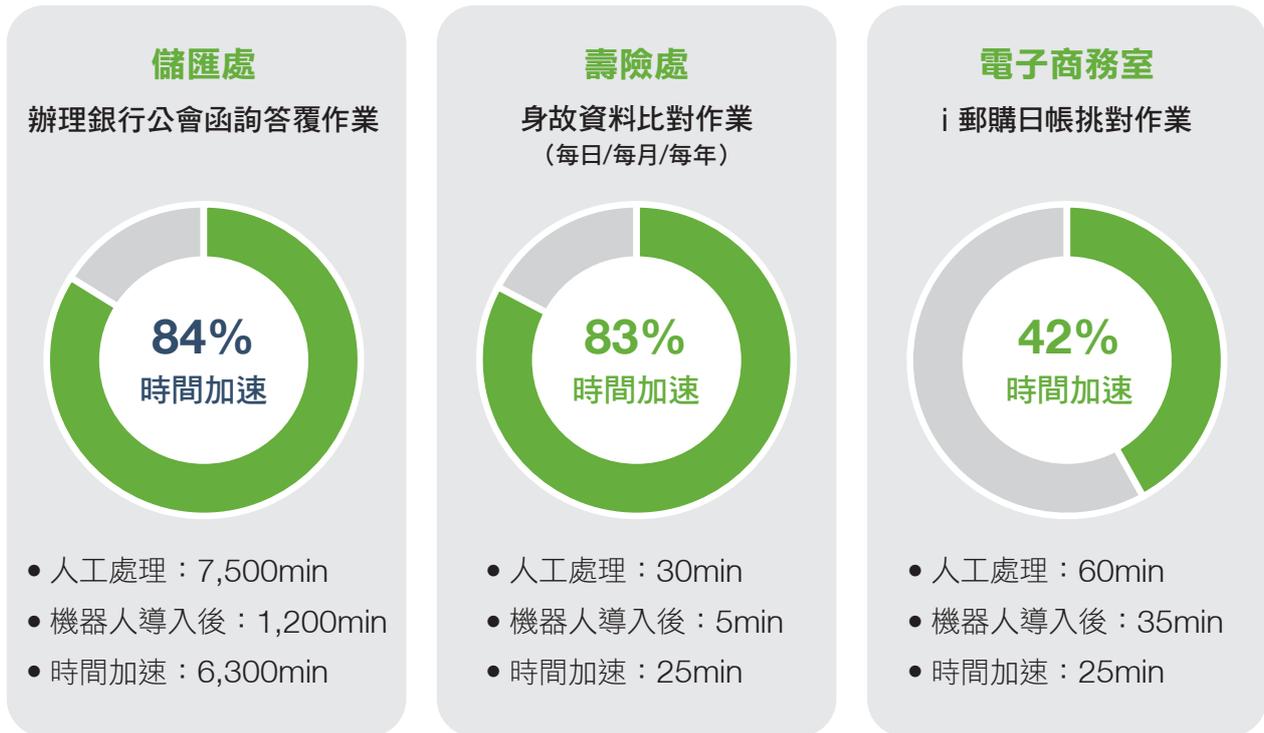
為達到前述目標，本公司就基礎環境、數據加值、人才培育、作業流程、業務模式等5大推動構面，提出11項發展策略，相關行動方案及細部執行方針，視業管單位推動情形滾動式檢討，並提數位發展委員會報告，期透過數位發展委員會的運作，共同集思廣益、周全郵政的發展策略方向，提升整體推動效率，永續發展。





擁抱RPA，實踐數位轉型第一步

數位轉型是企業發展必然的趨勢，而推動數位轉型最有效、最立竿見影的方法就是機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA)。本公司自2021年初啟動RPA導入專案，歷時6個月，完成3個單位、3條自動化流程上線，共導入11隻機器人模組，每條流程不僅節省了42%到84%不等的人力作業時間，也大幅降低過去人工作業可能會出錯的機率，更利用RPA的導入過程，重新檢視已經運作多年的作業流程，把不必要的步驟精簡，提升整體作業效率，最重要的是，導入RPA讓員工可以專注於更高附加價值的工作上，讓員工對自己的工作感到更有價值、更有認同感。未來除積極將RPA推廣運用至公司每一部門，也將逐步整合智能影像辨識、自然語意分析等技術，進而達到智能自動化及認知自動化的目標。



註：儲匯處作業人工處理時數係以「每次平均處理件數1,500件x每件實際人工處理時間5分鐘」推算；壽險處、電子商務室作業人工處理時數為實際統計時間。

數位人才培育

2021年2月辦理RPA設計思考工作坊，共14單位、42名同仁參與，由外聘講師分享RPA應用場景，帶領同仁體驗RPA設計思考模式，透過課前學習、活動中輔導及分組討論，共蒐集50條作業流程，作為下一階段導入流程參考。

另為提升各分組成員使用者體驗及介面設計能力，於2021年10月辦理使用者體驗通識課程，除以各單位需求與痛點為個案研討，連結業務應用價值外，並透過基礎概念講述及分組討論，使同仁瞭解使用者體驗設計之要點，學習如何從用戶需求出發、打造符合使用者需求的服務。





02

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。

創新服務管理方針

永續管理投入

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」

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

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
- 郵政員工訓練作業BIF (Business Information Framework)
- 金融機構運用新興科技作業規範
- 郵政代售業務推廣作業要點
- 居家檢疫或居家隔離者之郵件領收之防疫規範
- 郵政簡易人壽保險業務招攬處理制度及程序要點

投入資源：

- 建置 i 郵購平台

包含的重大主題

資訊安全(自訂主題)
 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)

對應之SDGs



- 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
- 資訊安全教育訓練
- 個資保護教育訓練
- 每季抽驗1次代售商品
- 成立資通安全室及大數據室籌備室

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
- 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

永續績效產出

- 相關績效請參閱第11頁「2021年永續成果與績效」創新服務績效

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2021年底，共設置1,300處自辦機構（包括1,299處郵局及1處郵件處理中心）以及794處委辦機構（包括482處郵政代辦所及312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2021年12月底止，共計9,383座。

中華郵政自2016年7月起，積極布建智能櫃（i郵箱），截至2021年底，已布建達2,408座。目前主要布建於郵局、臺鐵車站、捷運站、社區大樓、學校等人潮聚集處。

文書交寄 i 郵箱、24HR取件超方便

本公司板橋郵局與新北市政府地政局合作，自2021年4月1日開始，提供新北市民眾，在各地地政事務所辦理業務後，無法於當天發還之文書或證件，可以自費選擇快捷郵件方式，透過24小時自助寄、取件的i郵箱寄返，省去許多民眾舟車往返之不便。

除了與新北市政府地政局合作外，為使新北市各地地政事務所同步啟動此項服務，協調三重郵局及基隆郵局一起參與「文書交寄i郵箱」，讓此服務能順利如期上線。

利用24小時自助寄、取件等特性，將i郵箱導入政府為民服務機制的一環，為全民帶來便利，提供多元取件方式，創造多贏的局面。

i 郵箱結合ESG之成果

為發展智慧物流並兼顧環保永續，中華郵政公司「i郵箱」結合物聯科技及郵局綿密之郵遞網絡，提供自助取、寄郵件服務。單點多件的配送方式有效減少車輛往返投遞能源消耗及碳排放，24小時全年無休亦有效延伸郵局服務時間及據點、減少顧客等候時間，近年來更發展成為環保、公益及資源再利用的平臺，為國內環境、社會創造更美好的生活感動。

近年來，隨著i郵箱功能精進，在環境保護與永續的議題上，成果如下：

- 一、2020年5月起與奈斯派索（Nespresso，雀巢子公司）合作咖啡膠囊回收服務：Nespresso咖啡膠囊採用鋁材包裝，熔化後即再次成為鋁錠，可製成自行車、筆、筆記本、刀具、藝術品等各種實用生活用品。除於全臺精品店及百貨專



櫃設置回收箱外，於2020年5月17日國際回收日（International Recycling Day）新增郵局「i 郵箱24小時郵寄」咖啡膠囊免郵資郵寄回收服務，提供會員更便利自由之回收時間選擇。

二、2020年9月起配合行政院環境保護署推動「網購包裝循環」活動：

以各地（綠）郵筒（含i 郵箱智慧郵筒）作為購循環袋（箱）回收點，並採廣告回信模式配送至指定地點（龜山文化郵局及大園郵局投遞部門），目前參與本公司回收活動之業者有momo購物網及PChome 24h線上購物。

三、2020年9月起與「GIVE543贈物網」合作活化閒置物資：

為全臺最大的物資交流平台，民眾可將自己用不上的閒置物品拿出來「分享」，取代「丟棄」，同時看到喜歡的可以向對方索取，取代「購買」，透過「i 郵箱」全年無休服務，合理的資費，加速物資的交換及流通效率。

四、2021年1月起與「書寶二手書店」合作推廣二手書籍：

民眾捐書、賣書可隨時於郵局、捷運站、車站等處「i 郵箱」寄件，推廣閱讀及傳遞書香文化。

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。為順應跨境電商業務之發展，中華郵政近年來陸續與17個國家郵政合作開辦「國際e小包」業務，並於2021年8月新開辦澳洲e小包，持續擴大服務範圍，提供更完善的服務項目，未來仍將積極與其他郵政協商合作開辦，以提供臺灣企業拓展全球跨境電子商務市場，俾滿足用郵客戶不同之需求。

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，本公司近年郵件妥投率皆達高水準之上，2019年郵件妥投率為99.44%、2020年郵件妥投率為99.40%、2021年郵件妥投率為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。

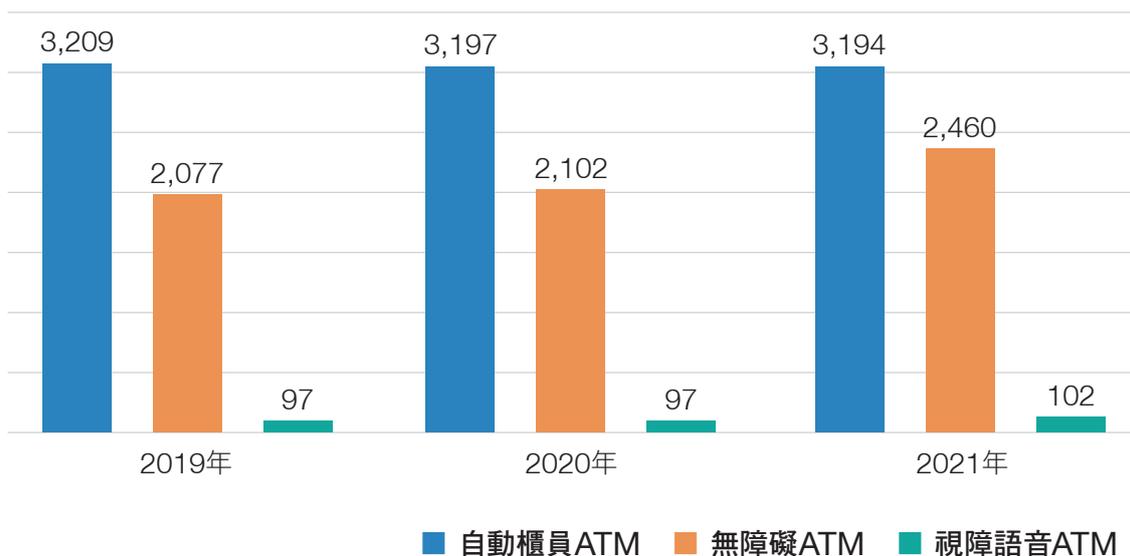


2.2 儲匯創新

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，郵政儲金種類含存簿儲金、定期儲金及劃撥儲金，旨在利用郵政機構普及之特性，服務全國國民，配合政府鼓勵國民節約及儲蓄，匯集游資，協助國家重大建設及穩定金融市場。基於多年來穩健經營，雖歷經金融風暴、經濟不景氣、產業及資金外流等因素衝擊，郵政儲金之存款戶數及結存金額仍居國內金融機構之冠，存款結存總金額超過新臺幣6兆元，為國內最大的存款機構，是金融業界暱稱的「綠巨人」。未來仍將廣續推展薪資存款、網路郵局、e動郵局、網路ATM、VISA金融卡、行動支付及數位存款帳戶等業務，以提升存簿儲金占有率，另配合金融科技發展，規劃開辦新種業務，以提升競爭力及提供多元之服務。我們的營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，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遺餘力，截至2021年底共設置自動櫃員機(ATM) 3,194台，其中包含102台視障語音ATM及2,460台無障礙ATM的貼心友善服務。

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。

中華郵政歷年ATM建置數量



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。

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，如郵政VISA金融卡具悠遊卡及一卡通票證功能、電子支付連結郵政儲金帳戶付款（Account Link）等，並推動虛實整合數位金融服務，朝數位化、智慧化方向邁進，如網路郵局、e動郵局等，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。

多元便利與數位化服務

擴大即時發卡作業範圍，2020年即時發卡局計522局，2021年3月新增270局，2021年12月再增加325局，全區（除1、2人郵局外）合計1,117局，提供郵政金融卡當日申領服務。



2021年3月13日起，新增具提匯合一功能之新版「郵政跨行匯款申請書」，簡化作業並加強客戶服務。

郵政跨行匯款申請書 (套印樣本)

904609-10 110年8月25日

附註：下列帳號小數：□匯款金額 □匯款金額及匯費 (其實際帳戶扣款匯款金額者，免填原色統於欄位)

小數位數：□ 劃線欄位

收帳行：台灣金融 銀行 北北分行 分行 代號：0505011

收帳帳號：015151111890A B C D

收帳人：姓名：○○股份有限公司

收帳金額：拾萬 佰萬 拾萬 萬 仟 佰 拾 元

匯款人：姓名：張小敏

匯款金額：12345678

匯款地址：臺中市太平區

匯款人姓名：張小敏

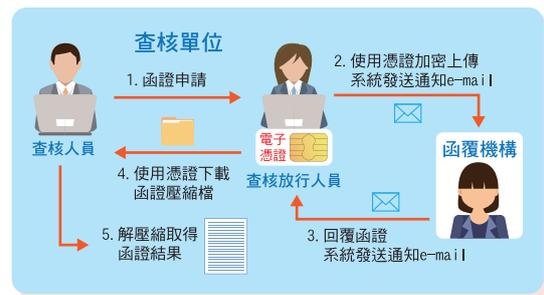
匯款金額：1234567890

匯款日期：110年8月25日

匯款金額：1234567890

匯款金額：1234567890

為推行數位金融環境，落實全面數位化之審計作業，2021年3月16日起啟用「金融區塊鏈函證服務」，運用區塊鏈技術，並結合數位憑證與數位簽章，提供查核單位函查相關金融資訊，以減少人工審核、填復及郵遞作業，促進綠色金融。



為提供儲戶購物消費時有更多元之支付方式可選擇，中華郵政與悠遊卡公司於2021年6月7日合作，以悠遊付APP連結儲金帳戶，提供郵政儲戶多元化支付工具。截至2021年底，電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務業者包括：街口支付、一卡通Money、支付連、橘子支付、歐付寶、愛金卡及悠遊付。



為打造數位、友善金融環境，提供本國成年客戶以網路或行動設備申請開戶，於2021年9月25日起辦理數位存款帳戶內部試營運作業，並於2022年1月開放民眾參加試辦，搭配高利率及各項行銷活動，吸引年輕族群申辦，以提升客戶開戶意願。



中華郵政與臺灣網路認證公司TWID身分識別中心合作建立「郵局帳戶資訊核驗服務」，以儲金帳戶搭配郵政金融卡，作為線上身分識別的驗證方式之一，並於2021年11月11日起應用於台灣大哥大網路門市門號申辦服務。



中華郵政為提供民眾虛實整合的數位金融體驗，截至2021年底，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，運用金融科技工具導引顧客使用自助式或線上服務，簡化臨櫃作業流程，及減少等待時間。



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11種，包含：主約7種（生死合險5種及純保障型商品2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2021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25,650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206萬5,329件，保額6,641億5,295萬元，總保費收入達991億7,846萬元。

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2021年底止，行動投保共計10,760件。

壽險服務效能提升

網路投保



中華郵政網路投保業務已於2021年8月25日奉金融監督管理委員會核准辦理，為因應消費者行為模式改變，並開發網路年輕世代族群，本公司於2022年3月21日開辦網路投保業務，並發售首件網路投保商品「郵政簡易人壽e68定期壽險」，以貼近新型態消費者之消費習慣，強化本公司壽險業務經營，並優化客戶體驗，創造品牌新價值。

保險理賠醫起通



由臺北市、壽險公會與醫療院所攜手合作成立之「保險理賠醫起通」共享平台，診斷證明及醫療收據將以電子化方式傳輸至共享平台，讓保險公司即時取得理賠所需文件，保戶只需在醫院櫃台填寫資料交付同意書，向其中一家保險公司申請理賠，且同意透過壽險公會共享平台主動通知其他所承保之保險公司，保戶不用再花時間逐一提供紙本診斷書與醫療費用明細，大幅縮短保戶理賠流程等待期。本公司預計於2022年6月30日上線。

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，2021 年共發行 18 套郵票、郵資票 1 套、郵摺 6 款、原圖明信片 6 款及 17 種衍生性集郵商品。郵票設計及印製朝主題、造型及印刷技術創新發展，並加強年輕族群喜愛之題材；另為開拓集郵市場，本公司積極開發符合市場需求之各項集郵商品，如結合國際知名卡通圖案周邊商品、系列性推出金銀鑄錠等商品，帶動商品購買及收藏熱潮。

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。



2.5 電商創新

電子商務業務

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，Google Analytics績效報表統計，2021年度辦理2檔新形態站外導購活動，期間共計12個月，成功導購訂單數超過1,800筆，金額達378萬元以上，已達成年度目標。

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，此外，本公司於商品上架前，會仔細檢視並核對提報商品標示是否符合「商品標示法」或該商品類別母法之規範（如：酒類標示管理辦法），以確保消費者選購商品時能獲得正確資訊，讓民眾放心買，送禮體面，自用安心。



中華郵政電子商務 保障顧客安全

招商文件下載/契約條款
及經營收費標準/商品線
上訂購合作契約書



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，此系統功能配合系統商品頁改版作業預計於2022年第4季上線。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。
- 目前 i 郵購站內約有430多項食品應符合上述規範，約占總商品數(15.5萬)的0.28%。



Buying Power 社會創新產品

與社會創新組織跨界合作 雙贏共好

為推動社會創新發展，協助社會創新組織拓展行銷通路，經濟部中小企業處辦理「Buying Power - 社會創新產品及服務採購獎勵機制」，鼓勵中央及地方政府機關、國營事業、民營企業及團體率先採購社會創新組織產品或服務，鼓勵實踐ESG之企業組織將相關資源投入，協助社會創新組織取得資源及開拓市場商機。截至2021年底，「社會創新產品」專區共有23家商店，未來亦將持續推廣社會創新發展，提供社會創新組織專屬平台，增加其曝光率。

社創良品-生鮮食品



芳榮米廠



天和鮮物



黑豆祭-天然靜釀醬料

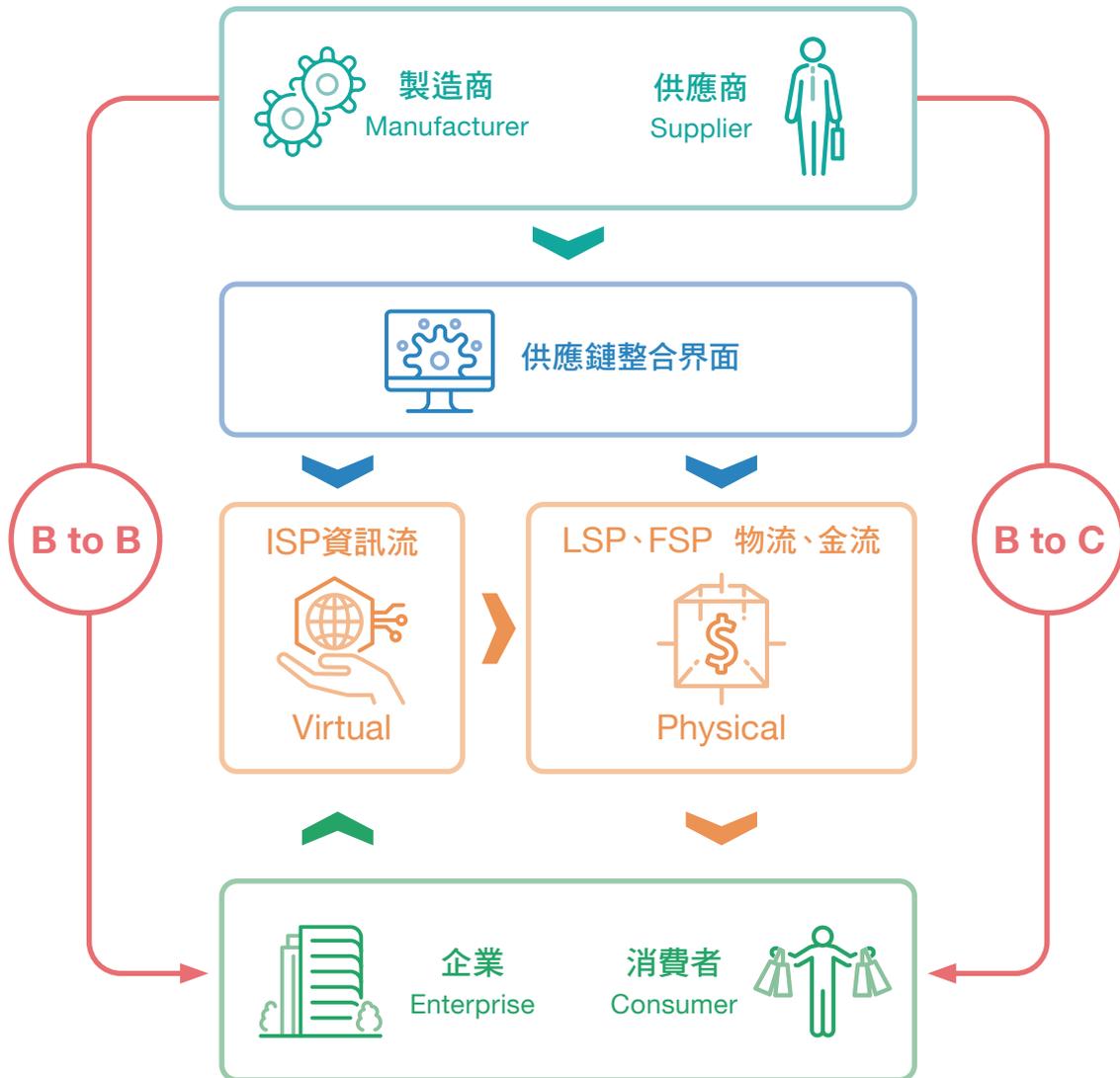


台灣旗魚乾

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，供應鏈為軟體製造商或供應商。

中華郵政價值鏈



提升服務品質

本公司願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」。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。

推動智能客服

為提升服務品質，強化溝通管道之便利性，中華郵政於2021年2月23日推動啟用智能（文字）客服系統，並持續精進優化系統服務，除顧客服務專線提供客戶用郵諮詢外，另提供客戶多元選擇服務管道，俾提升郵政服務效能及競爭力。

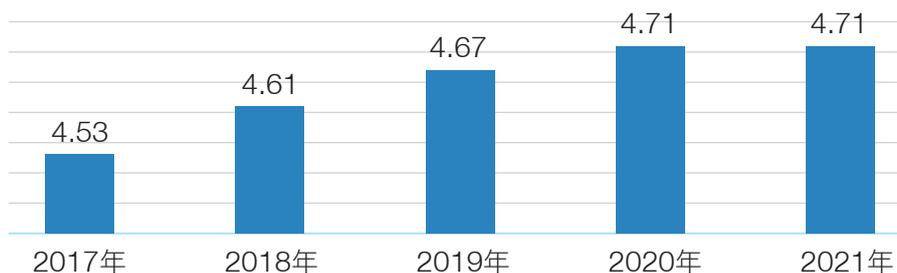
智能客服客戶使用量逐月遞增，除營運初始3個月平均約1.4萬通外，目前使用月均量逾2萬通（次）。該平台如係客戶轉換平台體驗方式，以取代撥打該專線轉接專人服務電話通數，可節省電話服務專線委外專人服務費用及電話費用，並提升整體服務品質。



客戶關係管理

為有效提供客戶滿意之服務，並成為本公司與顧客間溝通之橋樑，本公司設有顧客服務中心，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，以2017年度顧客滿意度平均4.53分為基準，2021年較基準年提升3.97%，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



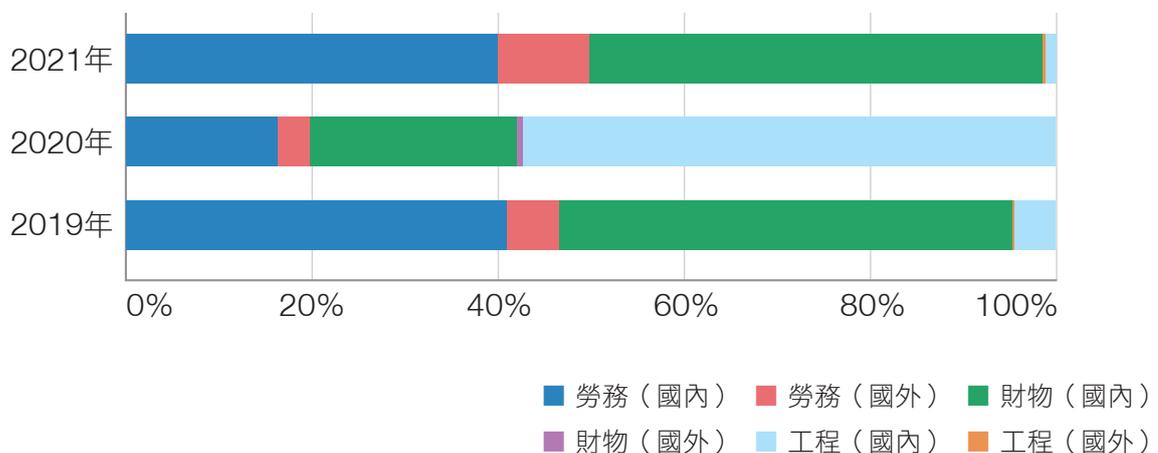
2.7 供應鏈管理

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），2021年供應商共有309家，國內採購比率約91.80%。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，2021年符合綠色採購之比例為99.97%。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。

中華郵政歷年供應商概況							
單位：新臺幣億元							
契約種類	採購地區	2019年		2020年		2021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	174	22.81	168	24.06	160	24.40
	國外	14	3.18	9	5.30	13	5.72
財物	國內	133	27.35	123	33.34	116	30.33
	國外	1	0.02	3	0.12	2	0.06
工程	國內	17	2.54	24	85.88	18	9.98
	國外	0	0.00	0	0.00	0	0.00
家數合計	國內採購金額占比	339	94.28%	327	96.36%	309	91.80%
	國外採購金額占比		5.72%		3.64%		8.20%

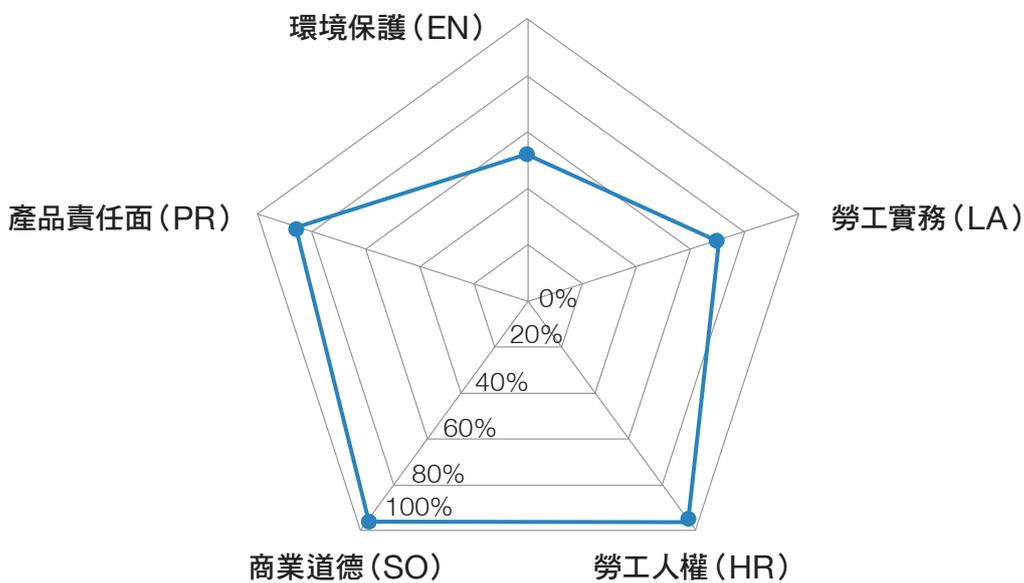
註：2020年工程採購金額較其他年度高，主要係因當年度有「A7物流園區北臺灣作業中心」大型新建工程。

中華郵政歷年供應商採購金額比例

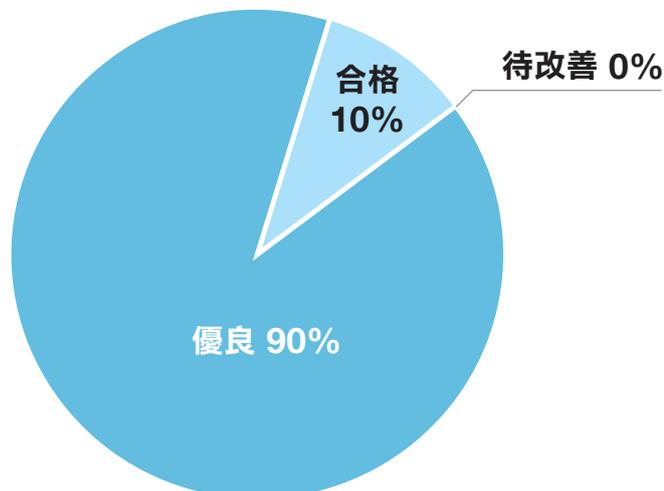


中華郵政為國營事業機構，在供應商的選擇受政府採購法規定。為強化供應商管理，中華郵政於2020年導入「供應商CSR自評問卷」，問卷內容涵蓋環境保護面、勞工實務面、勞工人權面、商業道德面、產品責任面五大構面，並依供應商自評分數分為優良（85分以上）、合格（60分以上）、待改善（不滿60分）三個等級。2021年共回收30份問卷，100%合格，其中27家供應商為優良，惟整體在環境保護面得分較低，具一定改善空間。供應商自評結果可作為中華郵政供應鏈管理參考之依據，掌握各供應商永續作為現況，冀能於未來攜手供應商一同落實企業社會責任。

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，於2021年7月成立資通安全室，主要任務為確保本公司核心資通系統達到機密性、完整性及可用性之資安目標。

為確保儲匯作業系統之資訊與資訊系統獲得適當保護，特導入並通過國際標準資訊安全管理系統（ISO 27001）第三方（BSI）驗證，並持續維持證書有效性。儲匯作業系統「資安目標」共計34項，2021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，2021年資安專責人員每人均已接受15小時以上之資通安全專業課程訓練；此外，一般同仁每人均已完成4小時（法規要求至少3小時）資通安全線上學習課程，課程內容包括「資訊安全威脅手法、分析與挑戰」、「新型商業模式的資安監管及安全防護措施」、「資訊安全管理框架及應變策略」、「個資保護管理認知及常見個資侵害議題」等，並通過測驗。

本公司針對資訊設備皆有安全管控措施，包括定期更新密碼、隨身碟僅開放讀取禁止寫入、控管電腦權限無法安裝軟體等，並定期辦理社交工程演練，透過發放網路釣魚郵件，測試同仁對於資訊安全保護的觀念。2021年共辦理四次社交工程演練，受測人數約2萬5,000人，各發10封測試電子郵件，合格率为99.61%，並針對未通過之同仁加強資安教育訓練。

此外，針對偽冒中華郵政網站或行動應用程式進行詐騙，本公司亦即時通報台灣電腦網路危機處理暨協調中心及金融資安資訊分享與分析中心以關閉偽冒網站或偽冒行動應用程式，且會同法務暨法令遵循室提出刑事告發，並於本公司全球資訊網最新消息公布通知民眾勿受騙上當。

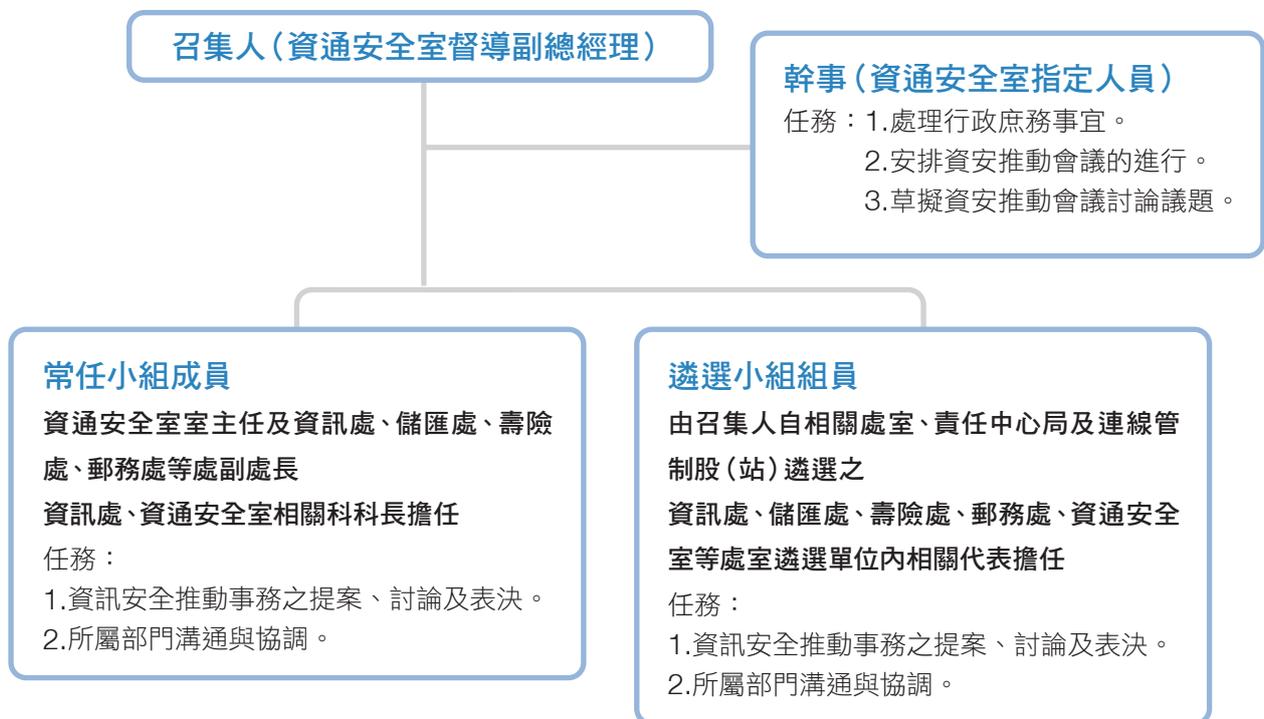


為遵循個人資料保護法要求及保障資料當事人權利，導入並通過個人資料保護管理系統（BS 10012）第三方（BSI）驗證，並持續證書有效性，以降低任何個人資料侵害事件可能帶來之衝擊及風險，並於2021年7月通過國際標準隱私資訊管理系統（ISO 27701）第三方驗證，8月董事長

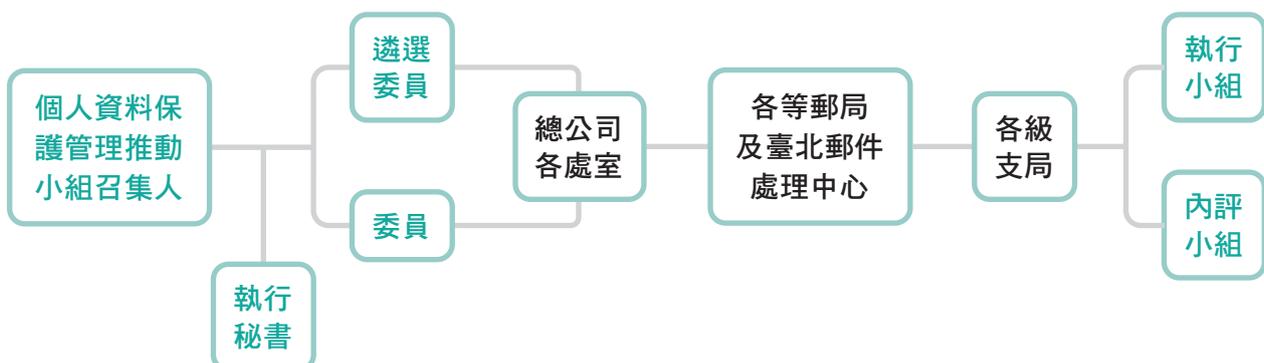
代表公司領取國際標準證書。英國標準協會 (BSI) 為表揚本公司在資訊安全及個資保護持續耕耘頒發「資訊韌性精銳獎」，由總經理代表公司領獎，並於 10 月 29 日『2021 BSI 國際資安標準管理年會』線上直播表揚。個人資料保護管理量測指標共計 8 項，2021 年量測週期內之統計結果，各項指標均已達成既定目標。2021 年無發生經證實之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件。

針對個資法施行細則對個人資料侵害事件通報應變程序，本公司定期辦理模擬演練，依據個資外洩情境設計，於 2021 年 11 月 12 日共計 20 個單位參加「個資侵害事件暨數位鑑識情境演練」，演練分階段及參與單位進行討論，演練結果圓滿結束。

資安推動小組組織架構圖



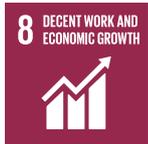
個人資料保護管理推動小組組織圖



▪ 創新服務特輯 ▪

i 郵購 打造優質農特產品專區

中華郵政與農糧署攜手 打造優質農特產品聯合推薦專區



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

細項目標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。

新冠肺炎疫情衝擊國內農產品市場，為協助飽受外銷影響的農民與電商平台合作，中華郵政與行政院農委會農糧署攜手合作，共同在中華郵政「i 郵購」網路商城開設「聯合推薦」專區，於2021年11月12日上午舉辦「農糧署*中華郵政聯合推薦專區」記者會，並推出優惠活動，讓民眾可以在i郵購網站輕鬆買到由農糧署推薦、品質有保證的臺灣在地農產品。

臺灣豐富多元的農產品在國內、外市場都具有好口碑，近幾年農糧署積極推動農產品產銷履歷及有機驗證，通過驗證面積逐年上升突破。自去年新冠肺炎疫情爆發，不但影響外銷市場，亦急遽改變消費者購物模式，因此農糧署輔導農民調整銷售模式，協助與電商平台接軌。藉由與中華郵政合作，在「i 郵購」網路商城共同成立聯合推薦專區，推出通過產銷履歷或有機驗證的水稻、蔬果、雜糧、蜂及花卉等優質農特產品，幫助農民開創多元的銷售管道。

i 郵購主打「郵好品味」，「品」有兩個解釋，第一是「品味」，透過郵政綿密據點發掘當地有獨特性、故事性、一般大型通路未販售，真正具有在地特色的農產品；第二是「品質」，以郵政長期誠信服務累積的民眾信賴，進一步挑選有檢驗報告、驗證標章、投保產品責任險的安心商品。本次活動係由農糧署推薦的優質產品，加上郵政運銷協助，發揮一加一大於二的綜效，除共同為消費者把關外，更讓小農能專心生產，活絡地方經濟。

為加強消費者識別，記者會活動特別展示中華郵政與農糧署設計的「聯合推薦」嚴選標誌，現場也邀請店家展示商品，並發放精美的聯合推薦專區小冊供與會來賓選購。i 郵購網路平台專區同步上線，集結30多間店家共300多項商品，品項多元豐富，包含當季鮮果、五穀雜糧、點心零食、香氛保養到植栽花卉等等，提供多款商品選擇。





03

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。

幸福郵人管理方針

永續管理投入

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

包含的重大主題

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)

對應之SDGs



- 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：

- 員工權益：中華郵政為促進勞資和諧，依法令請工會推派代表並定期召開勞資會議，另為照顧員工權益，疏通員工意見管道，設置員工困難事項處理委員會
- 性騷擾：中華郵政重視性別平等議題，訂有「性騷擾防治申訴、調查處理要點」，設有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）
- 職場暴力：本公司為保障員工對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，特訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，設有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

永續績效產出

- 相關績效請參閱第11頁「2021年永續成果與績效」幸福郵人績效

3.1 人力結構

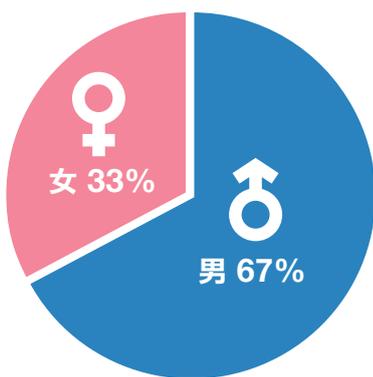
中華郵政是個擁有 2 萬 5 千多名員工的大家庭，郵政改制公司後，設置條例明定現有員工仍然受現有人事法令規章規範，但新進人員適用新的人事制度，不再具有公務員身分，在靈活、有彈性、有激勵效果的薪給及獎金制度下，公司可針對業務需求，依照一般就業市場行情，及時進用適當人才，對於員工升遷、派職、待遇、福利、績效考核等，也將依員工實際工作表現為量度，員工任事心態必將會有所改善，郵政的經營也將會有一番新的景象。

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。

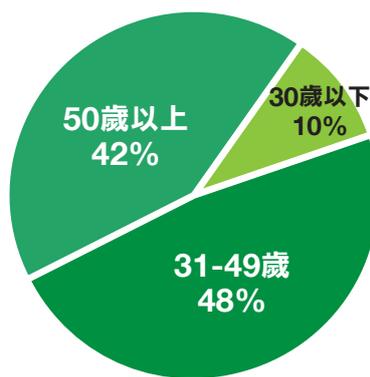
人力結構

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 2021 年底員工總數 2 萬 5,868 人，較上年度減少 457 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 2021 年底止，員工平均年齡 45.8 歲，與 2020 年底平均年齡相同，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。

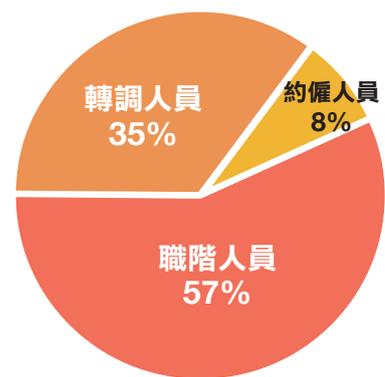
2021 年個性別員工佔比



2021 年個年齡層員工佔比



2021 年員工僱用類別佔比



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。

中華郵政歷年員工人數統計									
年度	2019年			2020年			2021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	2	0	2	2	0	2	2	0	2
轉調人員	7,590	3,189	10,779	7,004	2,927	9,931	6,359	2,643	9,002
職階人員	9,007	4,484	13,491	9,446	4,748	14,194	9,726	4,997	14,723
約僱人員	1,326	907	2,233	1,313	885	2,198	1,285	856	2,141
合計	17,925	8,580	26,505	17,765	8,560	26,325	17,372	8,496	25,868

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2021年底董事會成員中女性董事及監察人數占比為50%，高階主管（處長以上）中女性人數占比為52.78%。

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、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2021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3.41%（依法應進用身心障礙者778人，已進用896人，超額進用118人）。另本公司2021年度依法應進用原住民42人，已進用257人，超額進用215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

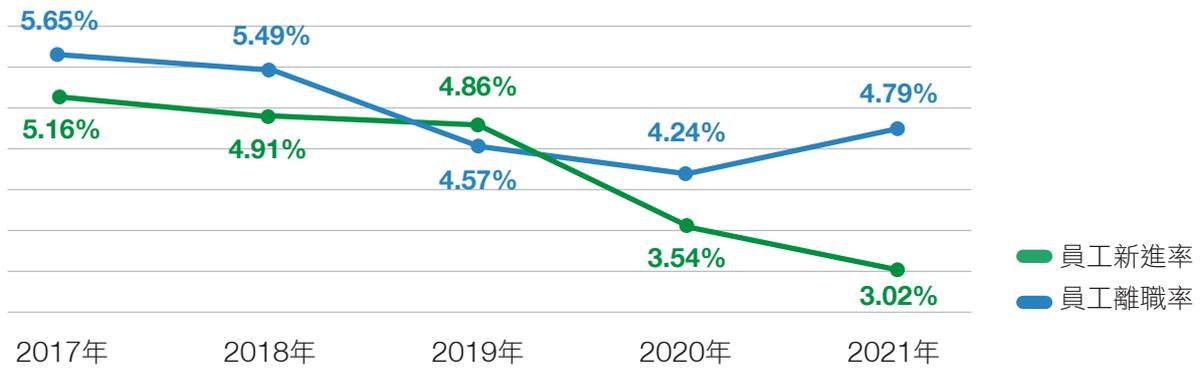
本公司絕大部分比例之工作由本公司員工執行，部分工作採外包執行，外包人員執行工作性質與人數規模如下表所示：

2021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	2021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	4,251人
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人
壽險處	壽險新契約及保全業務電訪call out服務作業	3人
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	16人
電子商務室	客戶服務及業務處理	3人
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	51人
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	803人
公共事務處	客服相關工作	74人
合計		5,219人

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2021年進用781人，其中男性427人，女性354人，新進人員以男性占多數。近3年員工離職率分別為4.57%、4.23%及4.79%，2021年離職率較高係因屆齡退休人數增加之緣故。本公司持續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		2019年			2020年			2021年		
年齡 / 性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	人數	305	333	638	241	196	437	212	234	446
	比率 (%)	27.48	26.51	26.97	18.08	13.91	15.94	17.32	17.01	17.15
31~49歲	人數	414	197	611	337	130	467	205	116	321
	比率 (%)	4.97	5.32	5.08	3.94	3.41	3.78	2.41	2.93	2.58
50歲以上	人數	31	7	38	21	7	28	10	4	14
	比率 (%)	0.37	0.19	0.31	0.27	0.21	0.25	0.13	0.13	0.13
合計	人數	750	537	1,287	599	333	932	427	354	781
	比率 (%)	4.18	6.26	4.86	3.37	3.89	3.54	2.46	4.17	3.02

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		2019年			2020年			2021年		
年齡 / 性別		男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	人數	46	39	85	25	32	57	28	32	60
	比率(%)	4.14	3.11	3.59	1.88	2.27	2.08	2.29	2.33	2.31
31~49歲	人數	122	63	185	120	38	158	98	61	159
	比率(%)	1.46	1.70	1.54	1.40	1.00	1.28	1.15	1.54	1.28
50歲以上	人數	606	335	941	619	281	900	698	321	1019
	比率(%)	7.15	9.25	7.78	7.85	8.41	8.02	9.13	10.16	9.43
合計	人數	774	437	1,211	764	351	1,115	824	414	1238
	比率(%)	4.32	5.09	4.57	4.30	4.10	4.24	4.74	4.87	4.79

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2021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日報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。2021年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為98.82%，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%。



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，2021年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.56倍，約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.42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）。

2021年中華郵政基層人員標準薪資 與 法定最低基本工資之比率

 男性 基層人員	1.56	職階人員	1.56	 女性 基層人員
	1.42	約僱人員	1.42	

註：2021年臺灣法定最低薪資為新臺幣24,000元/月

員工退休規劃

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

公務員兼具勞工身分人員（資位人員）

依據郵電事業人員退休撫卹條例辦理退休。

純勞工身分人員

- 1.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，其退休金由本公司按月提撥之勞工退休準備金專戶支應。
- 2.職階及約僱人員：**分別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、勞動基準法辦理退休，並依進用日期不同分別適用勞動基準法或勞工退休金條例給與退休。

其中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。本公司依據國際會計準則第19號及精算師提供之精算報告每月提撥退休準備金，屬於郵政差工部分專戶儲存於臺灣銀行信託部，屬於資位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務，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

2021年員工球類競賽活動



2021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。2021年本公司共459位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達97.2%，留任率為99.5%。

中華郵政歷年育嬰留停統計									
年度	2019年			2020年			2021年		
	項目/性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女
符合育嬰留停申請資格人數	1,143	536	1,679	1,491	883	2,374	1,421	930	2,351
實際申請育嬰留停人數	42	225	267	65	345	410	95	364	459
育嬰留停預計於當年度復職人數	40	185	225	39	179	218	54	160	214
當年度育嬰留停復職人數	36	172	208	36	172	208	51	157	208
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	38	150	188	34	170	204	35	172	207
育嬰留停復職率(%)	90.0%	93.0%	92.4%	92.3%	96.1%	95.4%	94.4%	98.1%	97.2%
育嬰留停留任率(%)	100.0%	100.0%	100.0%	94.4%	98.8%	98.1%	97.2%	100.0%	99.5%

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之相關訓練與教育。2021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	2021年發生件數	處理與改善措施
歧視或性騷擾	2件	案1確認性騷擾事件成立，將被申訴人調離原單位，以避免申訴人與被申訴人見面，2021年10月8日核予被申訴人記過1次，另接受性平教育課程及輔導。 案2確認性騷擾事件成立，將被申訴人調離原單位，並轉介心理諮商及接受性平教育，被申訴人不服決定提復審，復審決定部分被撤銷，本公司將另為適法處分後辦理懲處。 本公司均依據「性騷擾防治申訴、調查處理要點規定」處理。
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。2021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：



註1：資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統2021年度資料。

註2：人權課程包括性別主流化、人權議題、勞動基準法、勞動事件法相關課程等。

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 2021 年度訓練目標

- 1 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2021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16萬人時
- 2 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235人次、管理人才培訓每年至少260人次
- 3 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；並鼓勵員工上網學習，每年總學習時數至少52萬小時
- 4 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

2021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，2021年專業人才培訓達1,536人次；員工赴國內大專院校（含研究所）進修118人次，另薦送參加外界訓練515人次；員工考取專業證照補助報名費808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）及數位發展等未來趨勢，2021年增加辦理與數位發展有關訓練，因應業務需要，檢討並整併相關具重複性課程，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。2021年數位學習時數達63萬1,890小時，數位課程建置科目數71個（較2020年同期增加2.90%）。

中華郵政歷年辦理訓練成果								
年度	2018年		2019年		2020年		2021年	
	項目/性別	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
班期數	1,216		1,360		873		1,131	
員工人數	17,963	8,467	17,925	8,580	17,765	8,560	17,372	8,496
實體受訓時數	227,591.4	174,176.2	259,755	223,549	146,152	131,159	119,354	101,672
員工平均實體受訓時數	12.67	20.57	14.49	26.05	8.23	15.32	5.28	10.04
數位學習時數	15.20		18.23		10.58		8.54	
數位學習時數	822,256.5		891,516		885,559.5		631,890	
員工平均數位學習時數	31.11		33.64		33.61		24.33	

中華郵政各類別員工教育訓練								
年度	2018年		2019年		2020年		2021年	
	項目/性別	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
主管人員人數	2,099	1,520	2,065	1,484	2,048	1,503	2,678	1,557
主管人員訓練時數	68,281.5	60,034.3	80,214.0	66,474.5	19,496	16,590	41,403.7	31,861.3
主管人員平均受訓時數	32.53	39.50	38.84	44.79	9.52	11.04	15.50	20.18
非主管人員人數	15,929	6,989	15,892	7,116	15,841	7,130	14,694	6,939
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	77,950.3	69,811
非主管人員平均受訓時數	10.20	16.74	11.30	22.08	8.00	16.07	5.28	10.02

註1. 資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統2019年度至2021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. 2021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。

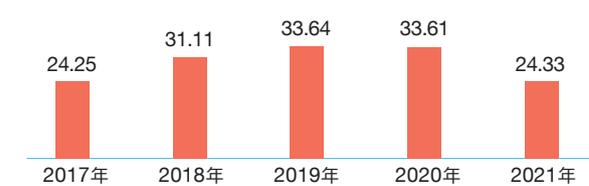
註7. 因系統限制，本公司數位學習時數之統計僅列有總學習人數及學習時數，未細分不同性別。

註8. 主管人員定義為支領第6職責層次以上職務待遇之人員。

員工平均實體受訓時數



員工平均數位學習時數



主管人員平均受訓時數



非主管人員平均受訓時數



員工教育訓練照片



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」、「郵政壽險保障型暨長繳費年期商品推展訓練」、「郵政壽險師資能力養成班」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「金融科技在監理的運用、變遷環境下風險管理與永續發展」、「IFRS17與ICS 下風險管理之策略與思維研討會」、「國際監理制度發展趨勢與管理模式轉型浪潮」、「人身保險業簽證精算人員實務處理原則研討會」、及「ESG天命永續讀書會」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，同時依據本公司郵政事業四年（2021年至2024年）建設計畫，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。2021年接受績效及職業發展檢核的員工百分比為100%。2021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，賡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。

為鼓勵郵政現職員工增進專業能力、建置人才資料庫，以因應郵政未來發展需要，本公司於2021年11月，新增專業證照考試報名費補助項目24項。迄今，本公司同仁取得金融、壽險、資訊、資通安全、英語能力檢定、內部控制、職業安全與衛生、物流及建築師等專門職業及技術高等考試等相關得補助證照，共計80項；其登錄之相關證照並可供職階晉升考試加分之依據。

在提升員工職能方面，本公司以補助費用方式鼓勵赴大專院校進修學習，並依業務需要指派參加外界訓練、研習或交流（含國內、外及大陸地區），汲取外界產學知識，提升及深化員工之專業知能。透過多元化的學習進修，培訓並儲備優秀專業菁英及管理人才。



多元化職能進修管道

- EMBA課程
- 碩士在職專班
- 海外地區業務觀摩、參訪、交流或研討
- 赴大陸地區業務觀摩、參訪、交流或研討
- 參加外界專業訓練
- 參加外界研討會
- 參加先進技術專題講座及產學交流媒合會



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2021年職災目標包括總公司失能傷害頻率(FR)小於0.35以及總公司失能傷害嚴重率(SR)小於9，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、適切性及有效性。

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，已於2021年底輔導完畢，並完成桃園郵局及總公司系統建置，預計2022年完成500人以上各等郵局(臺北郵件處理中心)ISO 45001管理系統建置。本公司依據職業安全衛生法第18條規定，賦予全體工作者如遇立即發生危險之虞時，得自行退避至安全場所且不予處分之權利，並承諾降低工作場所之危害，提供全體工作者安全健康的職場環境，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

中華郵政除臺東郵局及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，由藍協理為主任委員，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。歷年參訓人數如下：

職業安全衛生在職教育訓練

	時數	參訓人數
2019	3	18,041
2020	3	2,763
2021	3	4,479

資料來源：郵政訓練行政系統年度資料。

2021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	12人	每2年6小時	47人
	丙種職業安全衛生業務主管	21小時	6人	每2年6小時	27人
	職業安全（衛生）管理師	130小時	1人	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	4人
	職業安全衛生委員會委員	0小時	2人	每3年3小時	4人
	勞工健康服務護理人員	50小時	0人	每3年至少12小時	8人
特殊作業安全衛生教育訓練	堆高機操作人員	18小時	10人	每3年3小時	26人
一般類訓練	急救人員	18小時	81人	每3年3小時	102人
	防火管理人	12小時	24人	每3年6小時	12人
職業安全衛生管理系統教育訓練	ISO45001內部稽核人員	6小時	41人		



自衛消防編組教育訓練

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	2019年	2020年	2021年
總工時	女性總經歷工時	17,022,720	17,234,000	16,181,016
	男性總經歷工時	35,563,200	35,726,000	34,470,564
	總經歷工時	52,585,920	52,960,000	50,651,580
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	4	1
	總計死亡人(次)數	2	4	1
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	3	5	6
	男性總計嚴重職業傷害人(次)數	36	29	31
	總計嚴重職業傷害人(次)數	39	34	37
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	118	101	115
	男性總計職業傷害人(次)數	627	657	587
	總計職業傷害人(次)數	745	758	702
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	0.0562	0.1120	0.0290
	總計職業傷害所造成的死亡比率	0.0380	0.0755	0.0197
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	0.1762	0.2901	0.3708
	男性總計嚴重職業傷害比率	1.0123	0.8117	0.8993
	總計嚴重職業傷害比率	0.7416	0.6420	0.7305
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	6.9319	5.8605	7.1071
	男性總計職業傷害比率	17.6306	18.3900	17.0290
	總計職業傷害比率	14.1673	14.3127	13.8594

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. 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。2021年1件因公死亡原因為投遞郵件途中發生意外，經送醫急救後約2個月仍不治死亡。
 註7. 2021年發生一起承攬商意外事故，為樹林大同郵局清潔人員跌倒骨折，已協助就醫，並將現場整理改善，以防止再發生。

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（或相當層級）為召集人，執行秘書由郵務處副處長擔任，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。

本小組督導事項如下：

- 3
- 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，亦於部份郵局設置醫護室，提供員工與承攬商之健康諮詢服務。本公司依勞工健康保護規則第17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40歲以上員工及未滿40歲外勤員工健康檢查

18,204人，每人3,500元；合約中規範承攬商對於所僱用之員工應實施相關健康檢查作業。2021年全體工作者無相關職業病案件。

為維護同仁健康，總公司辦理流感疫苗接種活動，2021年3月31日於金山大樓及愛國大樓辦理，接種人數共82人。此外，公司亦積極鼓勵同仁接種COVID-19疫苗，並配合「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」辦理防疫給假措施。

COVID-19（新型冠狀病毒）防疫給假措施

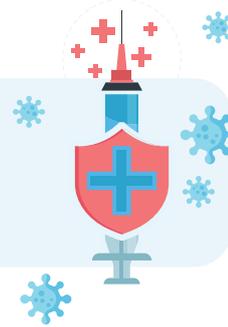
配合「嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例」施行，2020年2月25日（含）以後員工如有以下情形者，給予「防疫隔離假」，且不影響全勤獎金、年終（度）考成（核）及經營績效獎金。

1. 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。
2. 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。
3. 2020年3月19日以後非因公需要出國者，其受居家隔離/檢疫期間得選擇申請不支薪之防疫隔離假。

COVID-19疫苗接種率

第一劑疫苗接種率：96.74% 第二劑疫苗接種率：93.90%

註：數據統計至2021年12月29日止。



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	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
一般健康檢查人數	2,825	24,839	1,804	1,833	18,204
一般健康檢查費用（仟元）	9,615	82,355.2	5,437.8	6,147.3	63,165.5
特殊健康檢查人數	0	74	329	310	0
特殊健康檢查費用（仟元）	0	259	771.3	736.5	0
健檢費用（仟元）	9,615	82,614.2	6,209.1	6,883.8	63,165.5

中華郵政職業健康計畫

- 1.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。
- 2.本公司依勞工健康保護規則第17條規定辦理健康檢查，檢查頻率為年滿65歲者每年檢查1次；40歲以上者每3年1次；未滿40歲者每5年1次。
- 3.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）。



總公司-金山大樓流感疫苗接種



總公司-愛國大樓流感疫苗接種



總公司-護理師健康諮詢



新竹郵局-COVID-19疫苗施打



健康工作環境

中華郵政提供員工健康工作環境，2021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、臺中郵局
- 職場健康企業獎 - 「職要您健康-健康樂活職場癌症篩檢」：臺中郵局
- 無菸場所：苗栗郵局、臺南郵局
- 優良哺乳室認證標章：總公司、嘉義郵局



▪ 幸福郵人特輯 ▪

郵政幼兒園



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

細項目標4.2 在西元2030年以前，確保所有的孩童都能接受高品質的早期幼兒教育、照護，以及小學前教育，因而為小學的入學作好準備。

郵政幼兒園前身為「臺北郵政員工子女課外活動中心」，1985年福委會事業單位同意借用臺北市愛國東路82、84號舊有宿舍供郵政員工子弟課外活動中心使用，因該屋為1-4樓，為符幼兒法規及安全考量，經協洽事業單位同意，遷至儲匯局劃撥大樓一樓，以委外經營模式辦理。

2005年8月郵政公司為因應兩性工作平等法通過，經委託福委會將上項活動中心向臺北市政府申請設立登記「財團法人中華民國郵政職工福利委員會附設員工子女托兒所附設托育中心」，設址在愛國大樓2樓，佔地773.5平方公尺，繼續以公辦民營方式委託原經營廠商辦理。2012年11月配合幼托整合政策更名為「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」，以公辦民營方式委外經營，相關的硬體設備、教室、廁所廚房及消防設備，則由公司資產營運處耗資數百萬，招商重新整修，也就是2樓現址目前的規模。

2017年經公告招標評選，由「財團法人幼兒教育基金會」得標，自2017年8月1日起受託接辦，並藉由評選方式遴聘園長，園方2021學年度上學期招收人數為大班26名、中班29名、小班30名及幼幼班16名，合計101名，人員編制方面規劃班級老師8位，行政老師3位，廚工1位。此外，每日收托時間配合本公司彈性上班時間，自上午7時30分起至下午6時止，並提供延後照顧服務，時間18：00-19：00。

本公司不僅免費提供場地、水電供幼兒園使用外，每年亦編列預算，維護幼兒園設備；2021年因疫情影響，特別為園方加裝紫外線殺菌機、增購壓克力隔板，改善線上教學設備，同時添購改善空氣品質的奈米殺菌活氧機等等。本公司與職工福利委員會為照顧員工、提供員工子女更優質的教學環境，致力於改善園方軟硬體設備，提升教學品質，再加上目前陳園長帶領的教師團隊用心經營，郵政幼兒園深受員工家長們的肯定。



1樓藝術空間



2樓入口



中庭空間



廁所藝術化



班級設備

本公司依性平法每年編列預算，用以維護幼兒園設備，汰舊換新，由勞安單位一併管理每年進行建築物安全檢查、消防檢查，大環境消毒建築物等等。幼兒園定期檢查負責環境安全維護。2020年獲交通部列為公共化托育業務的標竿學習單位，並於同年9月間辦理交通部所屬各機關至郵政幼兒園進行參訪交流活動。

郵政幼兒園之設置，主要因素係照顧員工子女，讓員工能安心工作，無後顧之憂。本公司秉持「幸福企業」理念，無償提供幼兒園場地使用、水電及設備維護，不僅在收費方面相較坊間私立幼兒園便宜許多，減輕同仁經濟負擔，同時建構優質之幼兒學習環境。

員工是公司的重要資產，員工的幸福感，往往是推升企業競爭力的重要推手。爰身為永續經營企業的郵政公司，必重視員工的幸福感除應給出相對等的報酬、福利待遇等，讓員工的生活安穩，友善環境，使其專心投入工作，進而吸引更多優秀人才，以打造永續經營的幸福職場。

再者，臺灣少子化狀況嚴峻，加上經濟及家庭型態的改變，幼兒托育成為一大問題，進而提供友善生育環境也是企業的社會責任之一。謹此，本公司積極配合政府的公共托育普及化重要施政政策，除可落實社會責任，也能幫助解決臺灣所面臨少子化的重大問題。同時加強福利措施強化並勞資關係，有助於公司未來永續經營。



04

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。

關懷人文管理方針

永續管理投入

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270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2021年辦理37場次
- 2021年度共辦理27檔關懷農產行銷活動
- 普設郵政機構：自辦機構1,300處、委辦機構794處
- 普設自動化設備：自動櫃員機3,194台、自動補摺機1,626台
- 維持每1村（里）至少有1具信筒箱之基本要求：共計9,383座
- 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」及「聯合推薦」專區

包含的重大主題

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)

對應之SDGs



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

永續績效產出

- 相關績效請參閱第12頁「2021年永續成果與績效」關懷人文績效

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。2021年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計266場，參與人數達5萬9,387人。

關懷獨居長者

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2021年底，共累計90萬4,914人次，辦理成效良好。

獨居長者老屋修繕

本公司藉由各等郵局所轄郵務士於送信途中關懷獨居長者時，將住宅亟需修繕或清潔整理之弱勢長者（每局至多1位，中低收入戶優先）彙報財團法人台灣郵政協會，經審核通過後再委由各等郵局勞安科協助洽詢廠商報價或辦理驗收，以改善獨居長者環境。2021年共執行16件，共投入135萬4,416元。



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2021年止共協助運送336趟次（接送點至學校）。

中華郵政樂齡運動系列活動

隨著高齡化社會來臨，為響應政府長照政策，善盡企業社會責任，中華郵政自2017年起開辦樂齡運動（原不老運動）系列活動，鼓勵長者走出戶外，並加強自我健康管理。中華郵政每年皆在全國各地與銀髮保戶同樂，由北、中、南、東全臺各地19個責任中心局辦理，結合當地特色及創意，藉由系列活動與在地長者及民眾緊密連結，同時關懷保戶、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，包含「銀髮踏青樂悠郵」活動、「銀髮健康百分百」活動、「銀髮歡唱真郵趣」活動、「三代同郵樂無窮」活動以及「銀髮手作DIY」活動，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，達到「樂活忘齡」的效果。本公司於2021年辦理樂齡運動活動計37場次，參加人數共3,346人。



積極協助政府推動長照業務

中華郵政為國營公司，深獲民眾信賴，且擁有龐大的資金、節餘的房舍空間，應積極協助政府推動長照業務，以善盡企業社會責任。2018年已盤點全臺21處300-500坪節餘局屋空間，供衛福部評估設置住宿式長照機構之可行性，該部經會勘評估後，擇臺北南港郵局3-5樓作為試辦地點，以現況出租方式出租該部進行建置，可設置100床以上之床位。



防疫補貼安心領

1. 因應新冠肺炎疫情發展，政府各單位紓困4.0方案陸續啟動，中華郵政協助發放紓困補助，有金融帳戶者，直接匯入帳戶；無金融帳戶者，開發紓困金專用郵政匯票供兌領。2021年度截至12月底止，直撥入帳共計141萬1,053件、匯票開發共計18萬2,371張。
2. 配合行政院關懷孩童家庭防疫補貼政策，中華郵政自2021年7月15日起至9月底止辦理臨櫃發放孩童家庭防疫補貼款，臨櫃發放共計40,737件。
3. 配合國教署第一階段發放「孩童家庭防疫補貼1萬元」，2021年6月15日辦理中華郵政儲戶於「孩童家庭防疫補貼網站」登記線上入帳，2021年6月18日辦理民眾至國泰世華、台新及中國信託銀行ATM以郵政金融卡核驗後領取現金。
4. 配合勞動部部分工時及勞工生活補貼，2021年6月28日開辦中華郵政儲戶於補貼網站登記線上入帳，2021年7月1日辦理民眾至國泰世華、台新及中國信託銀行ATM以郵政金融卡核驗後領取現金。



郵政壽險保戶子女獎學金活動

中華郵政自2003年起，於每年4月舉辦郵政壽險保戶子女獎學金活動，嘉惠郵政壽險保戶，鼓勵優秀青年學子努力向學，以關懷獎勵優秀青年學子努力向學成為品學兼優之社會中堅為目標，實踐郵政壽險「全方位的服務，無止盡的關懷」理念。

2021年共有9,899人申請郵政壽險保戶子女獎學金，得獎名額3,000名，核發獎學金總金額達500萬元。



「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。2021年於全臺各地共辦理627場捐血活動，募得4萬8,564袋熱血（每袋250C.C.）。



關懷農產行銷

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。2021年度行銷預算200萬元，共協助271位小農，銷售金額約2,480萬元，公益捐助約62萬元。

「挺小農做公益-關廟鳳梨」

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，2021年3月31日臺南郵局與臺南市關廟區農會於臺南市關廟區農會食品加工廠，辦理「旺萊郵我挺支持安心國產鳳梨」記者會活動，邀集5位在地小農一起送愛心，每售出一箱即捐10元予「財團法人基督教芥菜種會」幫助弱勢團體，力邀民眾用行動支持臺灣農產。



舉辦「寶島風情郵票-高雄市」發行典禮

為協助推廣臺灣觀光，繼2016年起發行「寶島風情」系列郵票後，續以衛武營國家藝術文化中心、高雄捷運-光之穹頂、愛河之心及高雄港等高雄市著名景點為題材，於2021年2月4日發行「寶島風情郵票-高雄市」1套4枚，並於同日在郵票主題之一高雄市衛武營國家藝術文化中心舉辦郵票發行典禮。



發行「感恩郵票小全張-向防疫人員致敬」

嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）肆虐全球期間，幸賴防疫人員無私付出，守護臺灣。為向防疫英雄傳遞感謝，本公司特於2021年8月11日以感恩為主題發行小全張1張，內含郵票6枚。本套係由國際知名插畫家幾米擔任繪圖者，小全張採豐富色彩的插畫筆觸呈現溫暖正向之力量，郵票圖案以六位可愛的小朋友獻上各式美麗花朵，表達對防疫人員誠摯的感謝，並象徵展望未來美好生活！



配合郵票發行，本公司推出精美郵摺1款，內含小全張1張，整體設計簡潔大方，許多機關或民間企業皆以感恩郵摺向防疫人員表達感謝。

發行「客庄節慶郵票」

為介紹臺灣客庄民俗慶典活動，邀請民眾感受客庄人文風情，特以苗栗烤龍、六堆祈福尖炮城、臺中東勢新丁板節及國姓搶成功等客庄節慶為題材，於2021年11月24日發行「客庄節慶郵票」1套4枚，並於同日在客家委員會客家文化發展中心六堆客家文化園區舉辦郵票發行典禮。



舉辦「中華民國110年全國郵展」

為推動集郵風氣及提升集郵水準，於2021年12月1日至12月5日於高雄郵局舉辦「中華民國110年全國郵展」，並於郵展首日於高雄郵局舉行「『中華民國110年全國郵展』開幕暨『新年郵票（110年版）』發行典禮」。



郵政博物館參與社區市集活動

2021年4月2日至3日，郵政博物館參與中華文化總會主辦之「2021城南有意思—春日晒書市集活動」年度盛事。除設攤展售集郵票（商）品外，並辦理「風簷展書讀·晒書趣」、「繽紛方寸·樂郵博—彩繪郵票」等活動；2日吸引1,082人熱情參與及入館參觀。



2021年12月25日至26日，配合臺北市中正區公所舉辦之「2021第21屆牯嶺街書香創意市集」，辦理「透過指尖傳遞思念-時光信」、「讓書籍遇見更多知音-漂書趣」、「DIY動手作聖誕樹」等活動，以寓教於樂的方式，發揮郵政博物館社會教育功能，共吸引約835人參與。

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。中華郵政公司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258.47億元資金在機場捷運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2022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。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、展售等加值功能，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，以瞭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13處，其中臺北市7處、新北市5處及臺中市1處。前述房地資產之投資、開發、節餘空間出租活化等業務，其出租對象包括旅宿業、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12月1日，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，中華郵政基於館藏資源分享之理念，除臺北重慶南路本館，另於2015年1月18日在臺北北門郵局2樓成立臺北館；2021年12月2日於高雄郵局站前大樓2樓設立高雄館。涵蓋四大功能：

展示導覽

1

- 1.常設展：透過郵史及大事紀要介紹及郵政文物、郵票展示，增進大眾對郵政文化及郵票世界之認識；並設置互動體驗區，以「寓教於樂」方式，讓民眾瞭解郵政業務及用郵常識。
- 2.特展：為推動藝文美學或配合國家重要慶典、民俗節日、新郵發行，不定期於郵政博物館本館、臺北館及高雄館舉辦特展。內容豐富多元，並結合科技多媒體設計，提供互動體驗，打造兼具知識性與趣味性的展示空間，吸引民眾入館參觀。

典藏票品、博物

2

蒐羅古今中外郵票近百萬枚，博物6,614件。2019年起進行藏品數位化、2021年進行典藏系統建置作業，期透過數位科技，提升館藏文物品質維護，加值應用效益，該系統已於2022年3月21日先開放展覽（含實體及線上）以及55組博物供外界瀏覽，其他功能陸續建置中。

文史研究

3

設有郵政專業圖書室，度藏郵政專業圖書1萬2,112冊、一般圖書1萬5,119冊及70種專業期刊等供郵學研究。

社教及休閒

4

臺北本館定期舉辦郵學講座、說故事活動，並提供展示、會議空間供外界舉辦各類研討活動或推廣集郵文化等；高雄館亦自2022年起，每季舉辦郵學講座，促進集郵交流。郵政博物館具藝術、文化、教育及休閒多元功能，致力發揚郵政文化，推廣集郵及藝文活動，期許成為臺北、高雄博物館群標竿及都會觀光新景點。

郵政博物館長期舉辦郵學講座

郵政博物館長期舉辦郵學講座，藉此提升國人集郵風氣，傳遞郵學知識為促進郵學交流、提升集郵風氣，於每月第三週週六與中華集郵團體聯合會共同舉辦「郵博譚郵」講座。邀請集郵領域專家講授、分享集郵知識與經驗，促進郵友交流與互動。2021年共舉辦12場次（其中4場以書面方式分享），因疫情控制參加人數，共計225人參與。



郵政博物館新開辦「說故事」活動

2021年郵政博物館新開辦「說故事」活動，發揮文教功能

「聽鴿鴿說故事」活動運用展覽主題或郵票元素為題材，作為故事腳本，帶領孩童走入綺麗方寸世界，領略郵政史話的廣袤；增加親子的陪伴與互動，創造共學成長的美好記憶。自2021年11月起，每月雙週六下午於郵政博物館本館4樓「兒童郵園」-森林教室，以30人為限，邀請大小朋友一起來聽故事。11-12月份各場反應熱烈，參與人數均滿座。



記疫·郵新：新冠病毒防疫郵票特展

郵政博物館臺北館於2021年10月22日至2022年1月16日舉辦「記疫·郵新：新冠病毒防疫郵票特展」

嚴重特殊傳染性肺炎自2019年12月爆發迄今，疫情迅速蔓延至各地，造成全球性的社會、經濟、文化活動停滯。世界衛生組織（WHO）2020年2月正式將此疾病命名為COVID-19。為誌全球攜手防疫的決心與行動、感謝防疫人員無私的辛勞與付出，本館特與高雄醫學大學合作辦理「記疫·郵新：新冠病毒防疫郵票特展」，展出世界各國共計89個國家與地區發行與新冠病毒疫情相關之主題郵票及封卡，期透過郵票傳達各國防疫措施與政策，宣導正確防疫觀念，並期盼在疫情下增添人文的關懷與溫度。截至2021年底止，參觀人數為1,749人。



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，於2021年4月底完工，重現臺北郵局歷史原貌給社會大眾。



· 關懷人文特輯 ·

偏鄉傳愛 e同守護

再生電腦傳愛偏鄉 共同提升數位學習環境

10 REDUCED INEQUALITIES



目標10. 減少國內及國家間不平等

細項目標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。

後疫情時代，數位學習成為教育新常態，中華郵政為協助偏鄉學校提升數位學習環境，攜手中華電信及華碩文教基金會2021年11月10日在中華郵政公司舉辦「偏鄉傳愛 e同守護」再生電腦捐贈儀式，由中華郵政協理藍淑貞主持，中華電信總經理郭水義、華碩文教基金會執行長魏杏娟及均一平台教育基金會董事長呂冠緯共同參與，象徵跨業結盟，共同推動再生電腦傳愛活動，讓數位資源與愛心不斷延續，普及偏鄉學童數位學習。

中華郵政長期關懷偏鄉弱勢族群，貫徹郵政服務民眾及回饋社會之經營理念，為支援偏鄉數位學習資源，並推廣環保節能概念，透過多方協力合作，將營業窗口汰換之電腦設備，由華碩文教基金會整修成再生電腦，搭配中華電信光世代無線網卡，捐贈予偏鄉學校，強化數位科技學習，縮短城鄉教育差距，同時減少溫室氣體排放，實踐資源循環再利用，環境永續的發展目標。

中華郵政表示，資通訊科技普及可帶動教育水準提升，中華郵政回收舊電腦，結合華碩公司重整技術及中華電信資通訊服務，提供完善學習資源，消除空間地理障礙，為偏鄉學童開啟另一扇窗。未來將持續深化再生電腦傳愛偏鄉行動，落實關懷人文、友善環境精神，一台電腦、一份愛心，期盼更多機關團體及民間企業共同響應。





05

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。

友善環境管理方針

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



包含的重大主題

排放(含氣候變遷) (GRI 305)

對應之SDGs



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

永續績效產出

- 相關績效請參閱第12頁「2021年永續成果與績效」友善環境績效



2017年度苗栗後龍郵局新建工程



2017年度桃園大園郵局新建工程



2018年度臺中嶺東郵局新建工程



2018年度郵政物流中心新建工程



2019年度苗栗頭份郵局新建工程



2020年豐原站前大樓新建工程



2020年彰化光復路郵局新建工程



2020年北臺灣郵件作業中心新建工程

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。

為達永續金融目標，金融監督管理委員會於110年11月30日發布「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，並要求保險業者應自2023年起於每年6月30日前揭露氣候相關風險財務資訊，中華郵政為及早因應主管機關要求，委外請專家顧問協助建置本公司儲匯及壽險業務氣候相關風險財務揭露機制，並將依主管機關規定期程完成相關管理機制，且於2022年永續報告書中揭露。

中華郵政對應TCFD框架

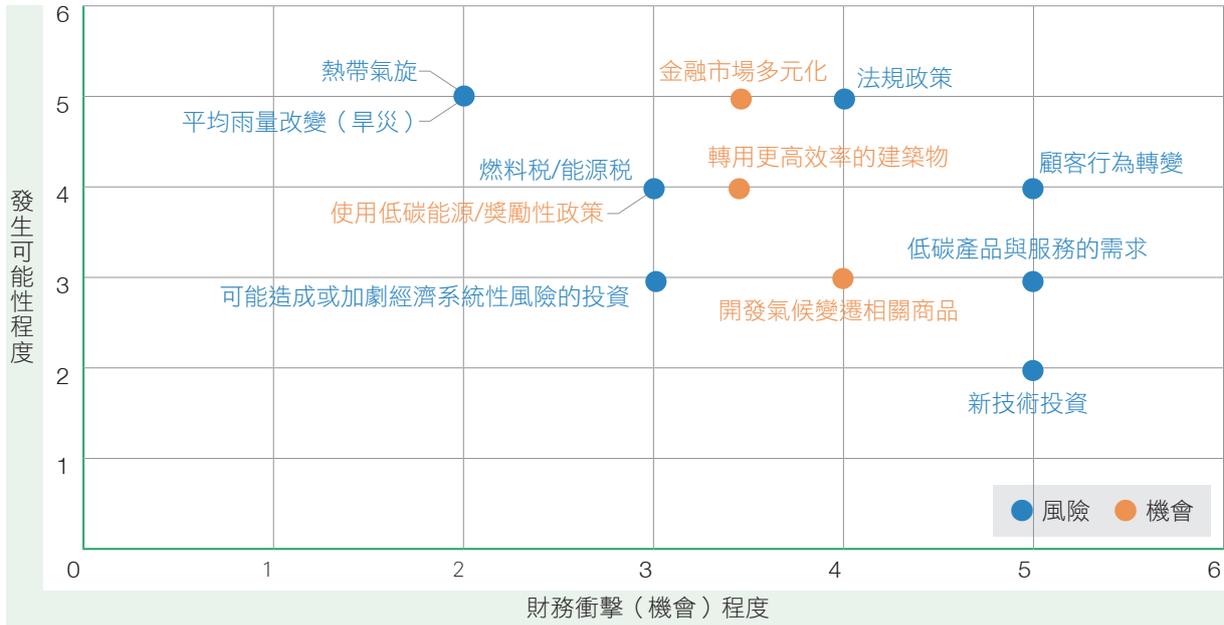


- **治理**：該組織針對氣候相關風險與機會的治理
- **策略**：氣候相關風險與機會對於組織的業務、策略和財務規劃的實際和潛在衝擊
- **風險管理**：組織鑑別、評估和管理氣候相關的流程
- **指標和目標**：用以評估和管理與氣候相關風險與機會的指標和目標

治理	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。



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40萬元。 3.每年保險契約變更單據印製成本約2.4萬元。
			效益 1.至2021年底電子契約件數為1萬760筆，減少用紙成本約9萬400元。 2.以電子對帳單及電子通知單取代紙本表單，2021年估算約減少用紙成本10萬2,600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2021年底建置太陽光電系統已花費新臺幣1.3億元。
			效益 1.2015至2020年本公司已建置完成約2,286.86kW容量之太陽光電發電設備，發電量約為271萬度電/年，減碳量約為1,433.95公噸/年，發電收入約為1,365.95萬元/年。 2.2021年已建置完成約111.36kW容量之太陽光電發電設備，發電量約為11萬度電/年，減碳量約為58.87公噸/年，收入約60萬元/年。

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，以瞭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

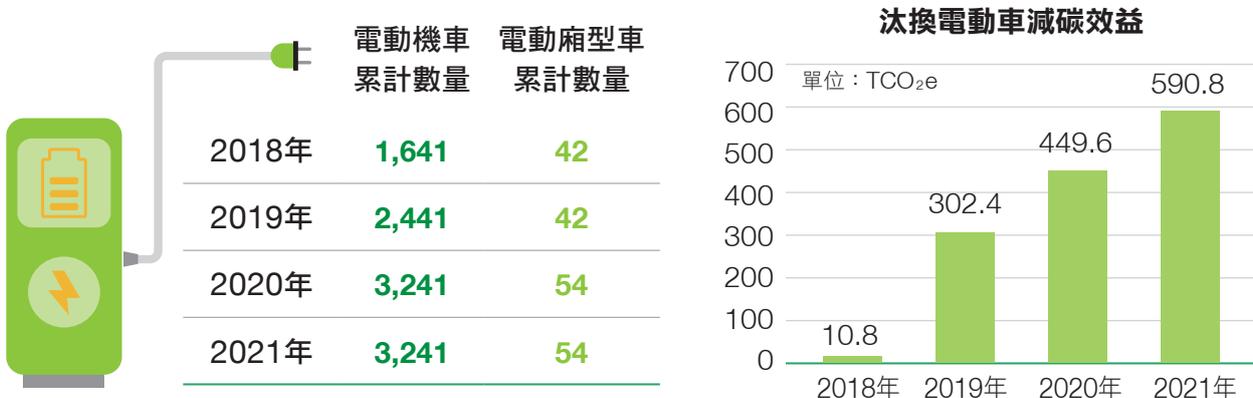
本公司提供之便利箱服務為善盡維護綠色地球之企業責任，特同意客戶重複使用，並仍可享受郵資優惠。2021年便利箱回收數量70萬4,821件，重複使用率達13.09%。



註：重複使用率(%) = 重複數量 / (首次使用量 + 重複使用量)

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，截至2021年底共採用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，占所有郵用機車逾35%，2021年減碳效益估計可減少碳排放量590.8噸CO₂e，約12,403.40GJ。未來持續關注電動機車產業發展，依實際郵遞業務需求，購置合適之電動機車，以擴大運用規模。



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當年度係數，2018年：0.533 kg CO₂e/度；2019年：0.509kg CO₂e/度；2020年：0.502kg CO₂e/度；2021年沿用2020年之係數。

註3. 因電力排放係數採用方式調整，故部分數據與前一年度報告書揭露內容有差異。

註4. 購置電動車時間為每年年底，故當年節約量以前一年度電動車數量計算。

註5. 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

成立契約需一張A3（要保書）、兩張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2021年底止以該方式成立契約件數為10,760件，共減少10,760張A3及21,520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，2021年共減少約28.5萬張A4紙張用量。



儲匯服務

致力節能減碳，降低紙類需求，落實無紙化：

- 一、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。
- 二、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。
- 三、提供郵政VISA金融卡、網路及語音電子對帳單服務，經統計2021年底，共計發送1,590萬餘戶，減少紙張消耗，響應節能減碳守護地球。
- 四、新增「免臨櫃申請網路/e動郵局」服務，儲戶得以網頁線上申請，分別自2021年6月23日及11月16日開辦以網路ATM或實體ATM搭配金融卡完成啟用程序，提供免出門、安全及便利之申請服務。



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，以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

一、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。

二、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。

三、無人車應用：

園區各建物間之運輸連結，將配合政策及交通法規，規劃引進無人車做為園區各建物間之運輸連結、巡檢、人員、資料及物品之往來與流動，以電能取代燃油，降低碳排放。





生態主題郵資票

為介紹臺灣豐富多元的自然生態，並為喚起國人關心生態、重視自然保育，中華郵政集郵處自1990年起，持續發行多款生態主題郵票/郵資票。2021年6月30日新增發行高山植物郵票，首輯1套4枚，包括臺灣藜蘆、玉山山蘿蔔、早田氏香葉草及玉山佛甲草，藉以介紹臺灣高山植物之美，增進國人重視生態保育之責。

生態主題郵資票

4月24日發行
臺北2015第30屆亞洲國際郵展紀念郵資票
 以櫻花鉤吻鮭為主題

5月17日發行
臺北2016世界郵展紀念郵資票
 以臺灣藍鵲為主題

7月6日
臺灣獼猴郵資票

9月6日發行
臺灣長鬃山羊郵資票



生態主題郵票

1990

7月20日發行
臺灣神木郵票

2002

5月15日發行
保育鳥類郵票—黑嘴端鳳頭燕鷗

2005

8月19日發行
台北2005第18屆亞洲國際郵展郵票小全張—保育台灣

2015

4月25日發行
臺北2015第30屆亞洲國際郵展郵票—同心護生態

2016

10月22日發行
臺北2016世界郵展郵票小全張—攜手護生態

2017

1月5日發行
海洋生物郵票—海星

2018

6月26日發行
海洋生物郵票小全張—鯊魚、綠蠔龜

2019

2月21日發行
東沙環礁國家公園郵票

2020

4月24日發行
台江國家公園郵票
 12月8日發行
保育鳥類郵票(109年版)

2021

6月30日發行
高山植物郵票(第1輯)



5.4 環保績效

中華郵政為有效管理能源使用效率達成節能減碳的目標，2021年已於本公司金山大樓等11處據點導入ISO 50001能源管理系統。此外，本公司亦十分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2021年無違反有關環境保護的法規。

能源使用及節能措施

本公司能源用量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、宜蘭郵局、苗栗郵局、南投郵局、雲林郵局、屏東郵局、花蓮郵局、臺東郵局及澎湖郵局等21處營運據點為主。

中華郵政21處營運據點能源使用統計		
	單位	2021年
電力使用量	度	35,562,779.04
汽油使用量	L	1,840,717.65
柴油使用量	L	2,467,142.96
天然氣使用量	M ³	20,487.82
液化石油氣使用量	KG	2,640.00
能源使用合計	MJ	275,624,053.71
樓地板面積	M ²	458,309.31
能源使用強度	MJ/M ²	601.39
備註：能源轉換係數：電力3,600KJ；汽油7,800kcal/L；柴油8,400kcal/L；天然氣8000kcal/M ³ ；1kcal=4.184J。		

2021年各營運據點節能措施如下表，節能措施主要為照明設備更換及空調系統汰換等，預估節能量約581,008 kWh/年，約節省2,091,629 MJ，換算溫室氣體當量約為291.67 TCO₂e。
註：能源轉換係數1 kWh=3,600KJ，電力排放係數=0.502kgCO₂e/度。





2021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 (kWh/年)
總公司 愛國大樓	更換3台空調箱	將愛國大樓後棟4、5、6樓南邊空調箱更新	14,981
臺北郵局	空調主機年度保養，改善熱交換器結垢現象	進行函件大樓冷凝器清洗、冷凍油更新、冷媒補充，提升熱交換能力，預估主機節能率約5%	36,000
板橋郵局	冰水主機	自動控制系統及減少使用	2,000
臺中郵局	更換照明燈具1,084盞	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	39,330
臺南郵局	汰換空調系統	將本局投遞大樓2台200RT水冷式冰水主機汰換為3台20RT起冷式冰水主機，並搭配窗型冷氣，以減少能源消耗	275,921
高雄郵局	更換照明燈具1,853盞	將辦公室T8日光燈改為T8 LED及LED平板燈	71,859
基隆郵局	更換照明燈具411盞	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	37,262
	更換分離式冷氣11臺、水冷式箱型冷氣3臺	汰換老舊高耗能空調設備，優先採購符合節能或環保標章產品	43,123
新竹郵局	更換照明燈具376盞	輕鋼架型LED30W×355盞，LED15W 21盞	200
彰化郵局	更換變頻冷氣	3間辦公室更換為變頻式冷氣	780
雲林郵局	更換照明燈具40盞	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	3,360
嘉義郵局	更換照明燈具30盞	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	2,520
南投郵局	更換照明燈具108盞	將辦公室日光燈全數改為T5省電燈管	9,072
屏東郵局	更換變頻式冷氣	淘汰901營業廳冷氣以變頻式冷氣代替	24,840
宜蘭郵局	更換照明燈具110盞	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	9,240
花蓮郵局	更換照明燈具100盞	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	8,000

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%；2021年郵件收寄數量雖然小幅增加，惟2020年底增購電動機車、2021年燃油機車使用數量減少，致2021年能源使用較2020年減少約1.1%。

	單位	2019年	2020年	2021年
汽油使用量	L	6,224,910	6,640,854	6,524,785
柴油使用量	L	3,625,758	3,959,245	3,962,405
能源使用合計	MJ	330,892,015	356,281,688	352,198,765



ISO 50001能源管理系統建置

為順應國際重視企業能源管理之趨勢，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，擴大能源管理系統驗證範圍，2021年新增基隆、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、屏東等郵局（含901支局）及臺北大安郵局等9據點，連同2019年已建置之臺北莒光郵局及本公司金山大樓共計11據點，已於12月底通過ISO 50001能源管理系統驗證。

第三階段為全面拓展階段，預計於2022年擴大其他責任局（含指定支局）納入「ISO 50001:2018能源管理系統」建置範圍，並爭取通過驗證，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，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2021年驗證ISO 50001證書（共11個據點）





溫室氣體管理

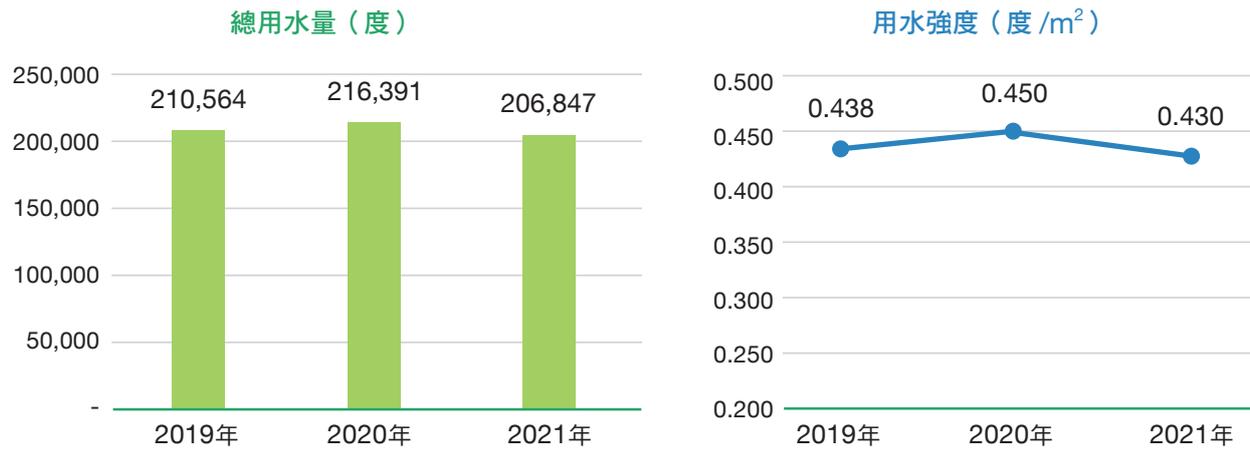
中華郵政為有效管理氣候變遷相關風險與溫室氣體排放，自2019年起，已於總公司金山及愛國大樓、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局、臺北郵件處理中心、桃園郵局、臺中郵局、臺南郵局、高雄郵局、基隆郵局、新竹郵局、彰化郵局、嘉義郵局等13處營運據點導入ISO 14064-1溫室氣體盤查並通過外部查證。2021年進一步拓展盤查作業，新增宜蘭郵局、苗栗郵局、南投郵局、雲林郵局、屏東郵局、花蓮郵局、臺東郵局及澎湖郵局等共21處營運據點全面導入溫室氣體盤查，且於2022年3月通過外部查證作業。整體而言2021年溫室氣體排放合計為41,924.318噸CO₂e，溫室氣體排放強度為0.09噸CO₂e / M²。本公司溫室氣體相關統計資料如下：

21處營運據點溫室氣體排放統計		
直接溫室氣排放	類別1	15,011.2408
	類別2	17,852.5149
間接溫室氣排放	類別3	2,468.8580
	類別4	6,591.7046
	總計	26,913.0775
排放強度（總排放量噸CO ₂ e/樓地板面積M ² ）		0.09
備註：		
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。		
2. 直接溫室氣體排放（類別1）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。		
3. 間接溫室氣體排放（類別2~類別4）：類別2包含：外購電力，排放係數=0.502 kg CO ₂ e/度；類別3包含：商務差旅、員工通勤；類別4包含：燃料和能源相關活動、營運活動中產生的廢棄物。		
4. 排放強度=總排放量（TCO ₂ e）/樓地板面積（M ² ）		
5. 溫室氣體排放以2021年為基準年。		
6. 彙整溫室氣體量的方法：營運控制權法。		
7. 類別2採地點基礎（Location Base）計算TCO ₂ e。		
8. 類別1-4計算的溫室氣體排放種類包括：二氧化碳（CO ₂ ）、甲烷（CH ₄ ）、氧化亞氮（N ₂ O）、氫氟碳化物（HFCs）、全氟碳化物（PFCs）、六氟化硫（SF ₆ ）、三氟化氮（NF ₃ ）。		

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21處營運據點2021年用水合計為206.85百萬公升，用水強度為0.43 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）。

21處營運據點用水統計			
年份	2019年	2020年	2021年
總用水量（百萬公升）	210,564	216,391	206,847
用水強度（M ³ /m ² ）	0.438	0.450	0.430



註：1. 因統計範疇釐清後重新計算，範疇定義為不包含轄下各級支局，故同步修改2019年及2020年之數據。

2. 因數據較難回溯，屏東郵局及苗栗郵局2019年、2020年用水量以2021年用水量計算。





友善環境特輯

能源管理系統建置

善盡企業責任 落實能源管理



目標13. 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

細目標13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。

本公司能源管理系統運作成果績效如下：

- 一、為促進有效利用能源，訂定能源管理政策，建置能源管理系統，成立能源管理團隊，實施能源審查，節能技術診斷，設定能源管理目標及行動計畫，建立能源基線，診斷能源使用績效，汰換老舊耗能設備（如冰水主機、空調箱、舊式燈具），購置高能源效率設備，並建議汰換時申請相關政府購置節能設備補助費。
- 二、本公司ISO 50001能源管理系統驗證採分階段實施，2021年擴大驗證範圍，計基隆、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、屏東等郵局（含901支局）及臺北大安郵局等9據點，連同2019年已建置之臺北莒光郵局及本公司金山大樓共計11據點，於12月底通過ISO 50001能源管理系統驗證。
- 三、2022年將接續擴大驗證範圍，預計完成本島18個責任中心局及總公司金山大樓之ISO 50001能源管理系統驗證。未來除各責任中心局之驗證外，每局將另擇定1個合適之營業據點，完成盤點並建置能源管理系統，選擇條件如下：
 - 1.自有局屋且空調設備能自主。
 - 2.明年度已經編列節能預算的優先。
 - 3.管轄區域較耗能的區域優先。
 - 4.設備經年未修繕或汰換的優先。
 - 5.具有區域知名度或歷史意義的優先。
- 四、透過PDCA管理循環，找出能源使用優化可能性，達到降低能源使用成本、持續改善能源績效，降低本公司碳排放量，有利本公司因應未來企業經營環境變遷，如：未來我國開始導入碳交易與碳稅制度規定，達成公司治理評鑑目標，落實企業社會責任，創造永續經營環境，提升本公司正面形象。



能源管理系統建置



06

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）公司股票較易上漲，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。

責任金融管理方針

永續管理投入

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

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

包含的重大主題

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）

對應之SDGs



投入資源：

- 扶植綠色企業，買進2檔國內綠色債券及2檔國外綠色債券
- 開辦「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」
- 2021年1月12日起開辦「郵政簡易人壽金歡喜增額保險」；7月1日起開辦「郵政簡易人壽常樂增額保險」配合金管會「小額終老保險商品相關規範」，自7月1日起調高「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」最高保額為70萬元，及個別被保險人有效件數為3件，並自11月15日起調降最低投保年齡為30歲。

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

永續績效產出

- 相關績效請參閱第13頁「2021年永續成果與績效」責任金融績效

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。2021年中華郵政存簿、定期及劃撥總戶數達3,649萬7,550戶，其中定期儲金結存比例為56.95%，存簿儲金結存比例為42.36%。

2021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	28,982,729	28,004	42.36%
定期儲金	5,964,083	37,648	56.95%
劃撥儲金	1,550,738	456	0.69%
合計	36,497,550	66,108	100.00%

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

1. 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2021年底止，中華郵政設置ATM共3,194台，機型及環境均符合設置無障礙ATM規範共1,468處2,460台；專屬便利視障人士使用語音功能之ATM共102台，未來仍將持續擇適當地點增設。
2. 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，截至2021年底止，累計申請戶數4,924戶。



無障礙網頁

「中華郵政全球資訊網」、「網路郵局友善專區」及「網路ATM友善專區」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

1. 提供身障人士各項業務辦理之彈性與便利性。
2. 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。
3. 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。
4. 提供e動郵局APP服務，均提供語音播放功能，俾協助儲戶完成交易。
5. 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

1. 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，包含「無障礙服務櫃檯」、「無障礙坡道」及「無障礙廁所」等規劃設計。
2. 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。
3. 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

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，2021年代收繳件數95,286件。



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

對廣大儲戶（尤其是年長者）給予主動關懷詢問客戶提款目的，如經研判顯屬詐騙案件，亦主動提醒勸阻並通知警方協助處理，善盡注意義務以防範影響民眾生命財產安全風險。2021年防制金融詐騙共969件，金額3億5,609萬餘元，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。

提升客戶之金融知識

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。

2021年共舉辦32場次，參與人數計約1,786人，回收問卷1,411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。

校園金融知識講座

自2017年-2021年底共累計

舉辦講座	144場次
參與人數約	15,135人
回收問卷數計	10,918份



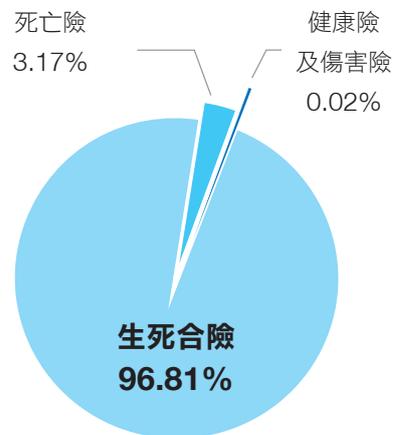
壽險服務

為提供普及性、不分城鄉的壽險業務，截至2021年底，全國營業據點共計1,299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。

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：於官網首頁新增「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化服務方面：「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。

2021年壽險業務保費收入佔比



中華郵政總保費
收入占業界3.74%

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，得請其於投保時出具「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「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」自2021年7月1日起調高最高保額為70萬元及個別被保險人之有效契約件數修正為3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，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。自2022年2月18日起放寬特定身分族群身分別條件（含家庭成員）之所得計算方式，強化經濟弱勢族群基本保險保障。

榮獲金管會保險局主辦之微型保險競賽「身心障礙關懷獎」及「業務績優獎」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2021年7月1日起調高最高保額為70萬元及個別被保險人之有效契約件數修正為3件，另自2021年11月15日起調降最低投保年齡為30歲起。2021年度累計有效契約件數為7萬7,345件，保額304.32億元，平均投保金額約39萬元。



- 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。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，自2022年2月18日起放寬特定身分族群身分別條件（含家庭成員）之所得計算方式，強化經濟弱勢族群基本保險保障2021年度累計有效契約件數9,918件，保額36.05億元，平均投保金額36.35萬元。



- 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。

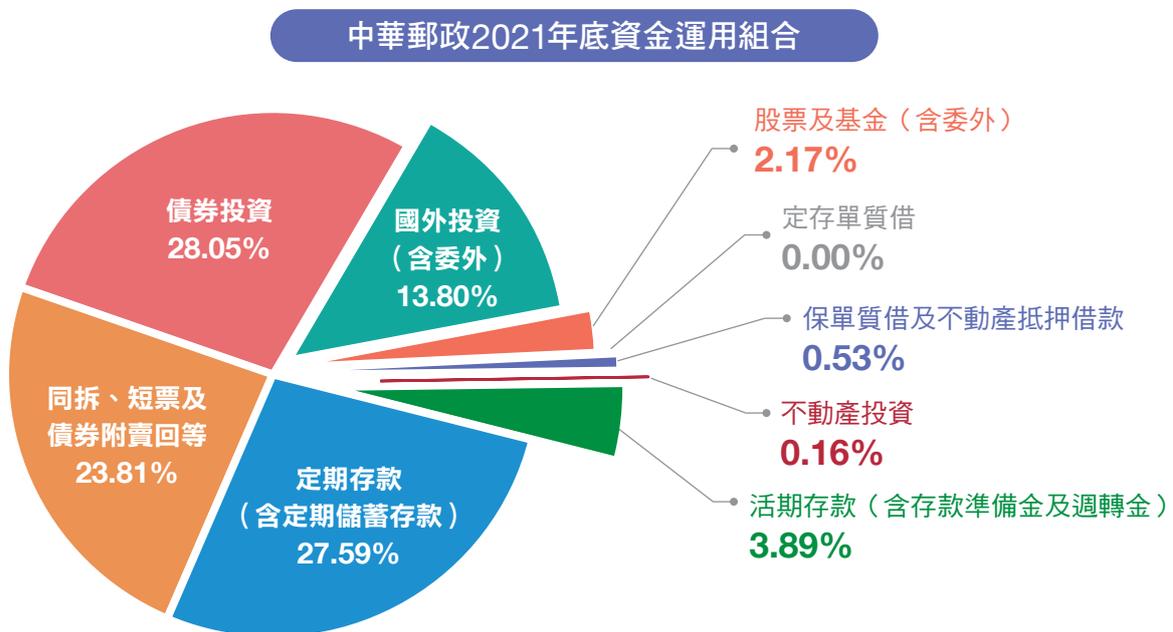
為落實保護金融消費者權益，提升金融從業人員遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識，本處已將「金融服務業公平待客原則」線上課程列為全體員工年度必修項目，並於每年4月底前函報本公司前一年度執行「公平待客原則」評核表與相關佐證資料予金融監督管理委員會保險局評核。



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。

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，於全球資訊網「盡職治理守則遵循揭露專區」公開揭露所遵循之機構投資人盡職治理守則、履行盡職治理及股東會投票情形等資訊。



郵政資金運用人員自律規範

1. 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。
2. 從事國內股權商品投資相關人員應遵循「國內股權商品投資相關人員自律規範」，應盡忠實誠信原則。
3. 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情形申報表，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。
4. 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八條第二項及郵政資金運用管理與作業辦法第三條規定，由經理部門設置郵政資金運用委員會。該委員會置委員九人至十三人，其中一人為召集人，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，另考量其是否為指標性ESG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。2019、2020及2021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97.79%、95.97%及97.08%。

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、臺灣指數股份有限公司公布的「公司治理100指數」、「臺灣高薪100指數」成分之上市公司、臺灣指數公司發布之「臺灣永續指數」暨證券櫃檯買賣中心之櫃買「公司治理指數」、櫃買「勞工就業88指數」、櫃買「薪酬指數」成分之上市（櫃）公司。

持續投資綠色債券，扶植綠色企業

- 2021年買進聯電2021年度第1期無擔保普通公司債10億元。
- 2021年買進新光銀2021年度第1期無擔保主順位金融債8億元。
- 2021年國外投資買進Asian Development Bank（亞洲開發銀行）超國籍組織債面額5,000萬美元（約新台幣14億元）。
- 2021年國外投資買進Natixis（法國外貿銀行）金融債面額7,000萬美元（約新臺幣19.6億元）。

投資ESG相關ETF，支持永續發展

2021年國內投資ESG相關ETF約4.78億元，國外投資ESG相關ETF約5,450萬美元（約新臺幣15億元）。

致力5+2產業創新，推動綠能科技及循環經濟方案

配合政府產業政策願景，致力5+2產業創新，推動綠能科技及循環經濟方案，截至2021年底投資綠能科技產業相關之股票及債券總額約1,825億元，另投資循環經濟產業相關之股票及債券總額約373億元，以協助促進產業之良性發展。

6.4 發揮ESG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。

依據保險法第146-1條第3項第2款規定，保險業不得行使對被投資公司董事、監察人選舉表決權，故2021年有1家被投資公司董事選舉表決採棄權投票。本公司於2019、2020及2021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102、110及112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得起、可靠的、永續的，以及現代的能源**

細項目標7.2 在西元2030年以前，大幅提高全球再生能源的共享。

聯合國於2015年啟動「2030永續發展目標 (SDGs)」，提出17項全球政府與企業共同邁向永續發展的目標，在在顯示出對永續發展的重視。2020年新冠肺炎疫情導致社會責任與治理議題獲得更多關注，加速國際永續發展投資趨勢，不再只是單純的公益口號，而是會影響企業生存的潮流。

為建立更完整的永續發展債券櫃檯買賣制度，我國證券櫃檯買賣中心於2021年4月29日公告並施行「永續發展債券作業要點」，整併「綠色債券作業要點」及「可持續發展債券作業要點」之規定，並新增社會責任債券資格認可及相關規範。依據「永續發展債券作業要點」之規定，永續發展債券範圍係經櫃買中心認可之綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券。本公司於2021年買進聯電2021年度第1期無擔保普通公司債10億元，及新光銀2021年度第1期無擔保主順位金融券8億元，均取得證券櫃檯買賣中心綠色債券資格認可。

- 一、聯電之綠色債券投資計畫：該公司預計進行廠內外太陽光電系統建置、廠內機器設備能效提昇及製程污染防治等綠色投資計畫項目，提昇使用再生能源電力、設備運轉及處理製程排氣效率，以達節能效益，進而減少碳排放及廢棄物處理並降低廢水廢氣排放對環境之衝擊。
- 二、新光銀之綠色債券投資計畫：所募集資金將運用於新光銀客戶之融資及再融資，且均符合「再生能源及能源科技發展」、「能源使用效率提昇及能源節約」、「水資源節約、潔淨或回收循環再利用」、「廢棄物回收處理或再利用」、「溫室氣體減量」等五大項目類別，以符合櫃買中心永續發展債券作業要點所規定具實質改善環境效益之綠色投資計畫類別為限。

另本公司於2021年投資一檔綠色國際債券，投資面額為7,000萬美元（約新臺幣19.6億元），發行機構為Natixis（法國外貿銀行）。Natixis是法國BPCE銀行集團（Groupe BPCE）透過BPCE持有之子公司，Groupe BPCE為法國第3大金融集團。發行機構募資後的資金用途，係用於BPCE銀行集團之永續發展債券計畫（Sustainable Development Bond Program），說明如下：

一、綠色建築

意識到房地產行業對環境的巨大影響，特別是在自然資源消耗和氣候變化方面，BPCE銀行集團設計了一種專門的方法來識別綠色建築，以進一步支持其對環境可持續性的整體關注。

二、可再生能源

BPCE銀行集團憑藉其可再生能源專用方法，旨在通過減少溫室氣體排放為減緩氣候變化做出積極貢獻。合格資產是用於開發、建設、運營和維護可再生能源項目的貸款。

三、可持續農業

BPCE銀行集團支持歐洲領先農業市場的戰略以法國農業面臨的主要環境、社會和經濟挑戰為中心。

中華郵政公司為國營事業，更應帶頭善盡企業社會責任，未來仍持續投資永續發展債券，期能獲取投資收益並兼顧ESG責任。



07 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）

以下內容經第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI）查證通過，查證結果如附錄三保證聲明書所示。

「*」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
GRI 102：一般揭露						
1.組織概況						
GRI 102 一般揭露：核心	102-1	組織名稱	●	關於本報告書	4	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	●	1.1關於中華郵政	36	
				2.1郵務創新	56	
				2.2儲匯創新	58	
				2.3壽險創新	61	
				2.4集郵創新	62	
	102-3	總部位置	●	1.1關於中華郵政	36	
				102-4	營運活動地點	●
	102-5	所有權與法律形式	●	1.1關於中華郵政	36	
	102-6	提供服務的市場	●	1.1關於中華郵政	36	
				2.1郵務創新	56	
				2.2儲匯創新	58	
				2.3壽險創新	61	
2.4集郵創新				62		
102-7	組織規模	●	1.1關於中華郵政	36		
			6.2投資現況	129		
102-8	員工與其他工作者的資訊	●	3.1人力結構	74		
102-9	供應鏈	●	2.7供應鏈管理	67		
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	4		
			2021年永續成果與績效 聯合國永續目標 (SDGs) 實踐	8 31		
102-13	公協會的會員資格	●	1.3誠信經營	41		
2.策略						
GRI 102 一般揭露：核心	102-14	決策者的聲明	●	經營者的話	6	
GRI 102 一般揭露：全面	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	●	經營者的話	6	

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
3.倫理與誠信						
GRI 102 一般揭露：核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	●	1.3誠信經營	41	
GRI 102 一般揭露：全面	102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	●	1.3誠信經營	41	
4.治理						
GRI 102 一般揭露：核心	102-18	治理結構	●	1.2公司治理	38	
GRI 102 一般揭露：全面	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	●	1.2公司治理	38	
	102-23	最高治理單位的主席	●	1.2公司治理	38	
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	●	1.2公司治理	38	
	102-25	利益衝突	●	1.3誠信經營	41	
	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	23	
	102-27	最高治理單位的群體智識	●	1.2公司治理	38	
	102-28	最高治理單位的績效評估	●	1.2公司治理	38	
	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	38	
	102-36	薪酬決定的流程	●	1.2公司治理	38	
5.利害關係人溝通						
GRI 102 一般揭露：核心	102-40	利害關係人團體	●	利害關係人鑑別與議合	16	
	102-41	團體協約	●	3.1人力結構	74	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	●	利害關係人鑑別與議合	16	
	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	16 65	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	●	利害關係人鑑別與議合	16	
	6.報導實務					
GRI 102 一般揭露：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	36	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	●	關於本報告書	4	
				永續重大性評估與主題邊界	19	
	102-47	重大主題表列	●	永續重大性評估與主題邊界	19	
	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	4	
				永續重大性評估與主題邊界	19	
	102-50	報導期間	●	關於本報告書	4	
	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）	134	
102-56	外部保證/確信	●	關於本報告書	4		

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
特定主題準則：200系列（經濟的主題）						
*經濟績效						
GRI 103 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	34	
	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	23 34	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	23 34	
GRI 201 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	44	
	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	78	
	201-4	取自政府之財務補助	●	1.4經營策略	44	
市場地位						
GRI 202 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	78	
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	●	3.1人力結構	74	
*間接經濟衝擊						
GRI 103 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	94	
	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	29 94	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	29 94	
GRI 203 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	●	4.1社會關懷 4.2資產營運	96 101	
	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	67	
*反貪腐						
GRI 103 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	34	
	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 34	
	103-3	管理方針的評估	●	續願景與目標 永續治理管理方針	25 34	
GRI 205 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	41	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	●	1.3誠信經營	41	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	●	1.3誠信經營	41	

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
反競爭行為						
GRI 206 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	41	
稅務						
GRI 207 稅務管理方針揭露	207-1	稅務方針	●	1.4經營策略	44	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	●	1.4經營策略	44	
GRI 207 稅務主題揭露	207-4	國別報告	●	1.4經營策略	44	
特定主題準則：300系列（環境的主題）						
物料						
GRI 301 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						
GRI 302 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	
水與放流水						
GRI 303 水與放流水 主題揭露	303-3	取水量	●	5.4環保績效	114	
* 排放						
GRI 103 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	106	
	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	29 106	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 友善環境管理方針	29 106	
GRI 305 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	●	5.2綠色營運 5.3綠色作為	110 112	
有關環境保護的法規遵循						
GRI 307 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						
GRI 308 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	67	
	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	67	

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
特定主題準則：400系列（社會的主題）						
* 勞雇關係						
GRI 103 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	72	
	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	28 72	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	28 72	
GRI 401 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	74	
	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	74 78	
	401-3	育嬰假	●	3.2員工照顧	78	
* 勞資關係						
GRI 103 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	72	
	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	28 72	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	28 72	
GRI 402 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	81	
* 職業安全衛生						
GRI 103 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	72	
	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	28 72	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	28 72	
GRI 403 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	86	
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	●	3.5職業安全衛生	86	
	403-3	職業健康服務	●	3.5職業安全衛生	86	
	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	86	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	●	3.5職業安全衛生	86	
	403-6	工作者健康促進	●	3.5職業安全衛生	86	
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關之職業安全衛生的衝擊	●	3.5職業安全衛生	86	
GRI 403 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	86	
	403-9	職業傷害	●	3.5職業安全衛生	86	承攬商職災 因資訊較難 取得，故僅 揭露件數
	403-10	職業病	●	3.5職業安全衛生	86	

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
* 訓練與教育						
GRI 103 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	72	
	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	28 72	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	28 72	
GRI 404 訓練與教育 主題揭露	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	82	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	●	3.4人力培訓與發展	82	
	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	82	
員工多元化與平等機會						
GRI 405 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	38	
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	●	3.2員工照顧	78	
不歧視						
GRI 406 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	81	
結社自由與團體協商						
GRI 407 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	81	
童工						
GRI 408 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	81	
強迫或強制勞動						
GRI 409 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	81	
保全實務						
GRI 410 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	81	
原住民權利						
GRI 411 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	81	
人權評估						
GRI 412 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	81	
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	●	3.3重視人權	81	

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
* 當地社區						
GRI 103 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	94	
	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	29 94	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	29 94	
GRI 413 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	96 101	
供應商社會評估						
GRI 414 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	67	
	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	67	
公共政策						
GRI 415 公共政策主題揭露	415-1	政治捐獻	●	1.3誠信經營	41	
* 顧客健康與安全						
GRI 103 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	54	
	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 54	
	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 54	
GRI 416 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	63	
	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	41	
* 行銷與標示						
GRI 103 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	54	
	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 54	
	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 54	
GRI 417 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	58 61 62 63	
	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	41	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	●	1.3誠信經營	41	
* 客戶隱私						
GRI 103 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	54	
	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 54	
	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 54	

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
GRI 418 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	69	
* 社會經濟法規遵循						
GRI 103 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	34	
	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 34	
	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 34	
GRI 419 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	41	

G4金融服務行業補充指標						
* 產品組合						
GRI 103 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	120	
	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	30 120	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	30 120	
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	
	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	58 61	
* 稽核						
GRI 103 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	120	
	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	30 120	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	30 120	
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	129 130	

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	130	
	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」	129 130 132	
	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ESG影響力	131	
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						
GRI 103 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	34	
	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 34	
	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 34	
* 誠信經營						
GRI 103 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	34	
	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 34	
	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 34	
* 創新服務						
GRI 103 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	54	
	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 54	
	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 54	



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						
GRI 103 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	34	
	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 34	
	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 34	
*人口結構變遷						
GRI 103 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	120	
	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	30 120	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 責任金融管理方針	30 120	
*郵政普及化服務						
GRI 103 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	94	
	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	29 94	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	29 94	
*客戶滿意						
GRI 103 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	54	
	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 54	
	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 54	
*郵件妥投率						
GRI 103 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	54	
	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 54	
	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 54	
*資訊安全						
GRI 103 資訊安全 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	54	
	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 54	
	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 54	
*氣候相關財務揭露						
GRI 103 氣候相關財務 揭露管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	34	
	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	26 34	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	26 34	

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」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
金融保險業應揭露企業在資訊安全、普惠金融、與永續金融重大主題相關	2.8客戶隱私與資訊安全	69
經營業務之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含下列項目：	6.1普惠金融	122
（一）資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。		
（二）對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。		
（三）對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。		
（四）各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務		
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：SASB準則對照表

主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
提供客戶 透明資訊和 公正的諮詢	FN-IN 270a.1	向新客戶和既有客戶銷售與傳達保險產品相關資訊引起訴訟而導致的金錢損失總額	1.3 誠信經營	41	本年度無相關訴訟
	FN-IN 270a.2	客訴率	2.6 客戶關係管理	65	
	FN-IN 270a.3	客戶保留率	-		13個月保單繼續率：96.35% 25個月保單繼續率：93.29%
	FN-IN 270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	2.3壽險創新	61	
ESG因子 整合於投 資管理	FN-IN 410a.1	按產業和資產類別劃分的總投資資產	6.2投資現況	129	
	FN-IN 410a.2	描述將環境，社會和治理（ESG）因素納入投資管理流程和策略的方法	6.3責任投資評估	130	
促進責任 行為的保 險政策	FN-IN 410b.1	能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 410b.2	發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	2.3壽險創新	61	
環境曝險	FN-IN 450a.1	天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 450a.2	按事件類型和地理區域，揭露與（1）已建立風險模型自然災害和（2）未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額（依再保險淨額和毛額基礎揭露）	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 450a.3	描述如何將環境風險納入（1）個別合約的保險流程和（2）企業層級風險管理與資本適足管理	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
系統風險 管理	FN-IN 550a.1	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：（1）非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；（2）向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；及（3）中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	1.5 擁抱風險與機會	46	
	FN-IN 550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	-		無
	FN-IN 550a.3	描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施	1.5 擁抱風險與機會	46	
活動指標	FN-IN-000.A	依（1）財產和傷亡、（2）人壽、（3）再保險分類的有效保單數量	6.1普惠金融	122	人壽有效保單件數： 2,065,329件

附錄三：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



2021 中華郵政永續報告書

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 2021 中華郵政永續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 2021 中華郵政永續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 2021 中華郵政永續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 2021 中華郵政永續報告書內容，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的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續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，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依循 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 48 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、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：



包容性

2021 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，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，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永續作為，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，2021 中華郵政永續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 永續性報導準則的永續發展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

這份永續報告書所屬責任，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 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-2021083
2022-05-19

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.



Sustainability Report 2021



攜手愛地球

本報告書使用環保碳粉、環保紙印製