



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

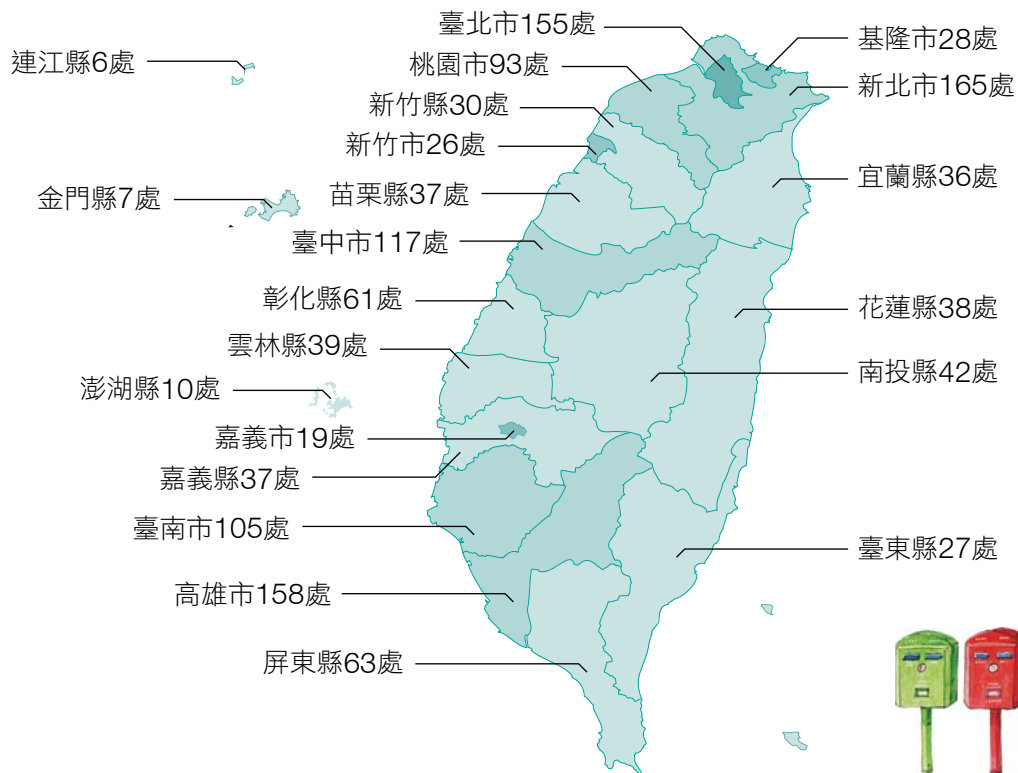
- 1896 ● 開辦「大清郵政官局」，英人赫德（Robert Hart）兼領總郵政司綜理開辦郵政事務
- 1911 ● 郵政始脫離海關，由郵傳部接管，並設立郵政總局
郵傳部改為交通部，「大清郵政」更名為「中華郵政」
- 1930 ● 郵政儲金匯業總局成立
- 1935 ● 郵政法公布，郵政儲金匯業總局改名為郵政儲金匯業局，隸屬於郵政總局，同時開辦簡易人壽保險業務
- 1936 ● 郵政法施行並訂定「郵政規則」，確立郵政事業發展之基礎
- 1946 ● 臺灣郵電管理局成立
- 1949 ● 分設臺灣郵政管理局與電信管理局，郵政總局及郵政儲金匯業局自大陸遷臺
- 1950 ● 郵政總局奉交通部指示，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。



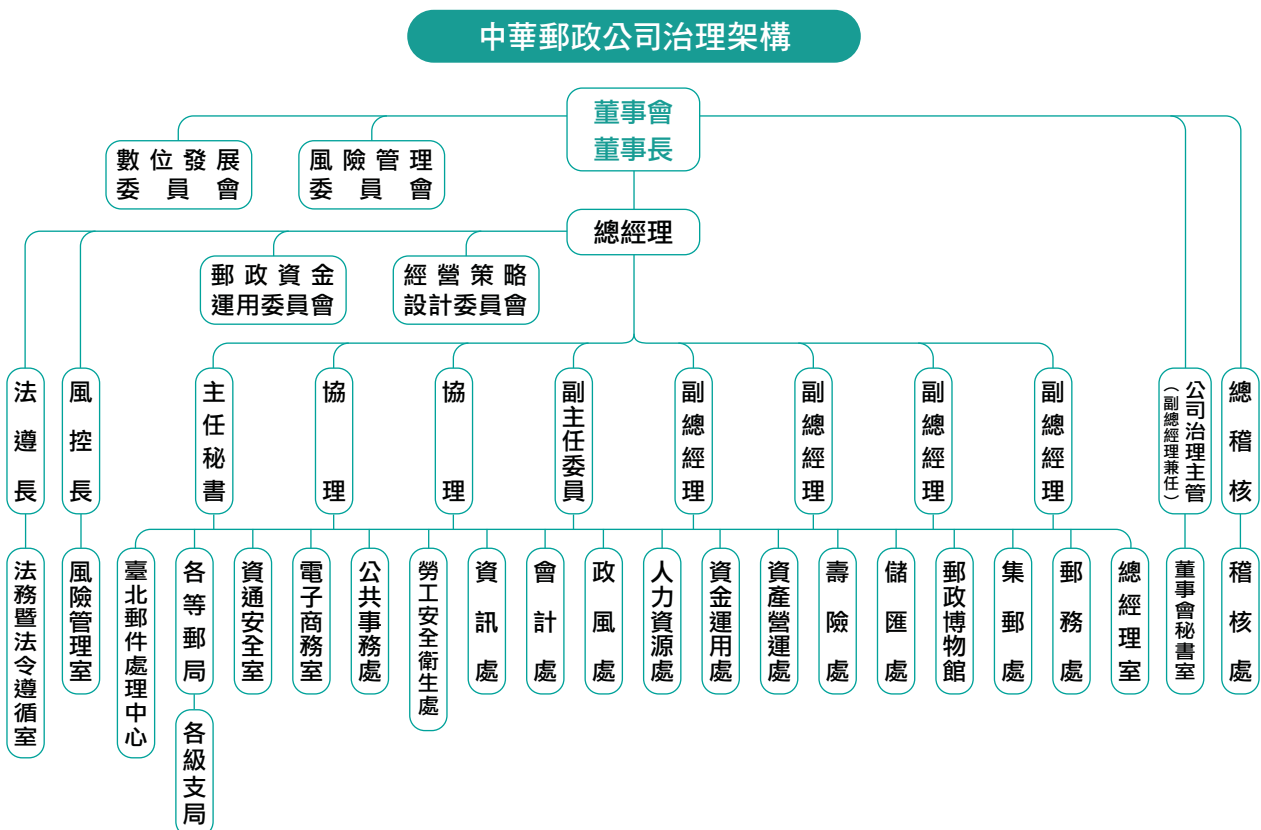
1.2 公司治理

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

公司治理組織

董事會為中華郵政最上位的決策團隊，除了對總體營運政策負起責任外，亦監督高階管理階層的政策執行成果。本公司隸屬交通部，組織董事會，依據法令及公司章程，為業務執行之決策單位。置監察人，依據法令及公司章程，監督財務及業務之執行。置總稽核、資安長（由副總兼任）、風控長與法遵長各1人，綜理稽核、資訊安全、風險管理及法令遵循業務。置公司治理主管一人，為負責公司治理相關事務之最高主管。設董事會秘書室，掌理董事會相關行政事項，置室主任1人。本公司目前無設置功能性委員會，為提高決策品質及風險管理，組織內設有資訊安全暨個人資料保護管理委員會、風險管理委員會、經營策略設計委員會及郵政資金運用委員會。

為拓展資訊數據應用，本公司於2021年7月8日成立大數據室籌備室，主要職掌為推動各業務單位數據應用；因應資訊數位化應用日趨重要，同年7月13日成立資通安全室，主要職掌為維護資訊安全及個資保護管理制度正常運作，及統籌推動資訊安全及個資保護解決方案；同年7月28日設置數位發展委員會，以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。



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。

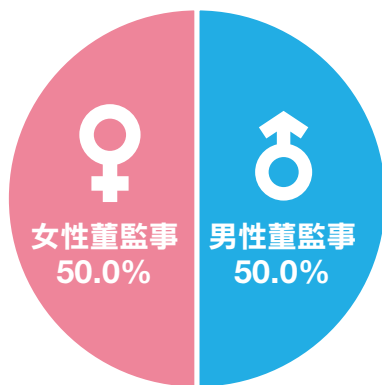
2021年董事已接受風險管理相關教育訓練，自2022年起，規劃全體董事及監察人接受風險管理、氣候風險、碳管理相關教育訓練，以增進專業知識與能力。

詳細董事及監察人學經歷及基本資料請詳110年郵政年報

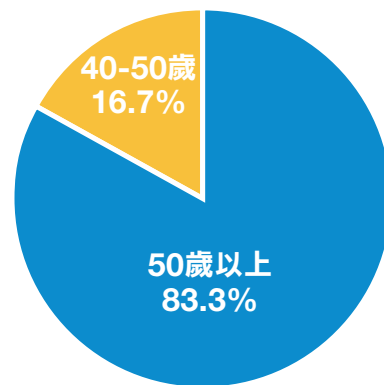


本公司董事會置董事15人，男性8人、女性7人，40-50歲3人，50歲以上12人；置監察人3人，男性1人、女性2人，50歲以上3人。董事會成員中女性董事及監察人總數占比為50%。

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

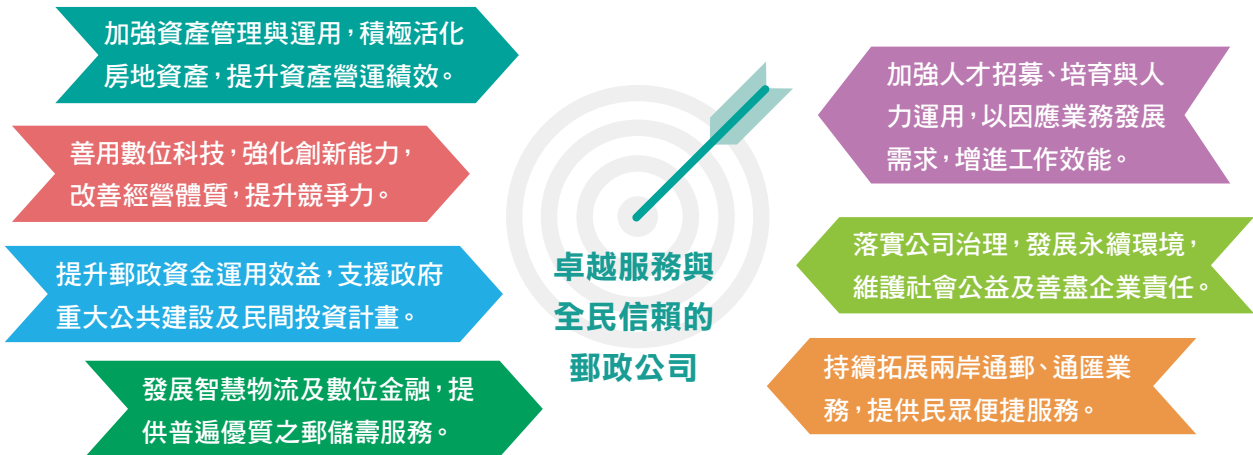
本公司置總稽核一人，設稽核處直隸董事會，綜理本公司稽核業務，並至少每半年以書面向董事會及監察人報告稽核業務。

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

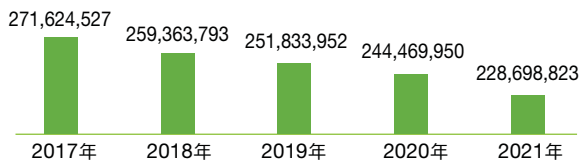
本公司願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」。為達成該願景，訂定策略目標如下：



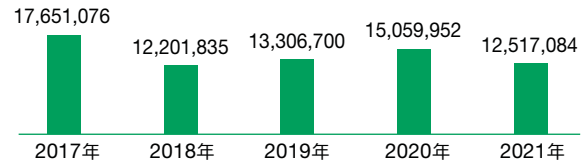
本公司稅務作業皆遵循稅務法規規定，營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任。並依規定於財務報表揭露稅務資訊，確保資訊透明度。

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

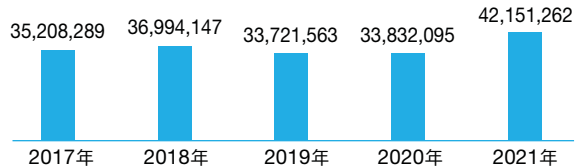
營業收入



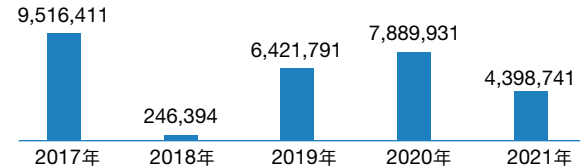
稅前淨利



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：

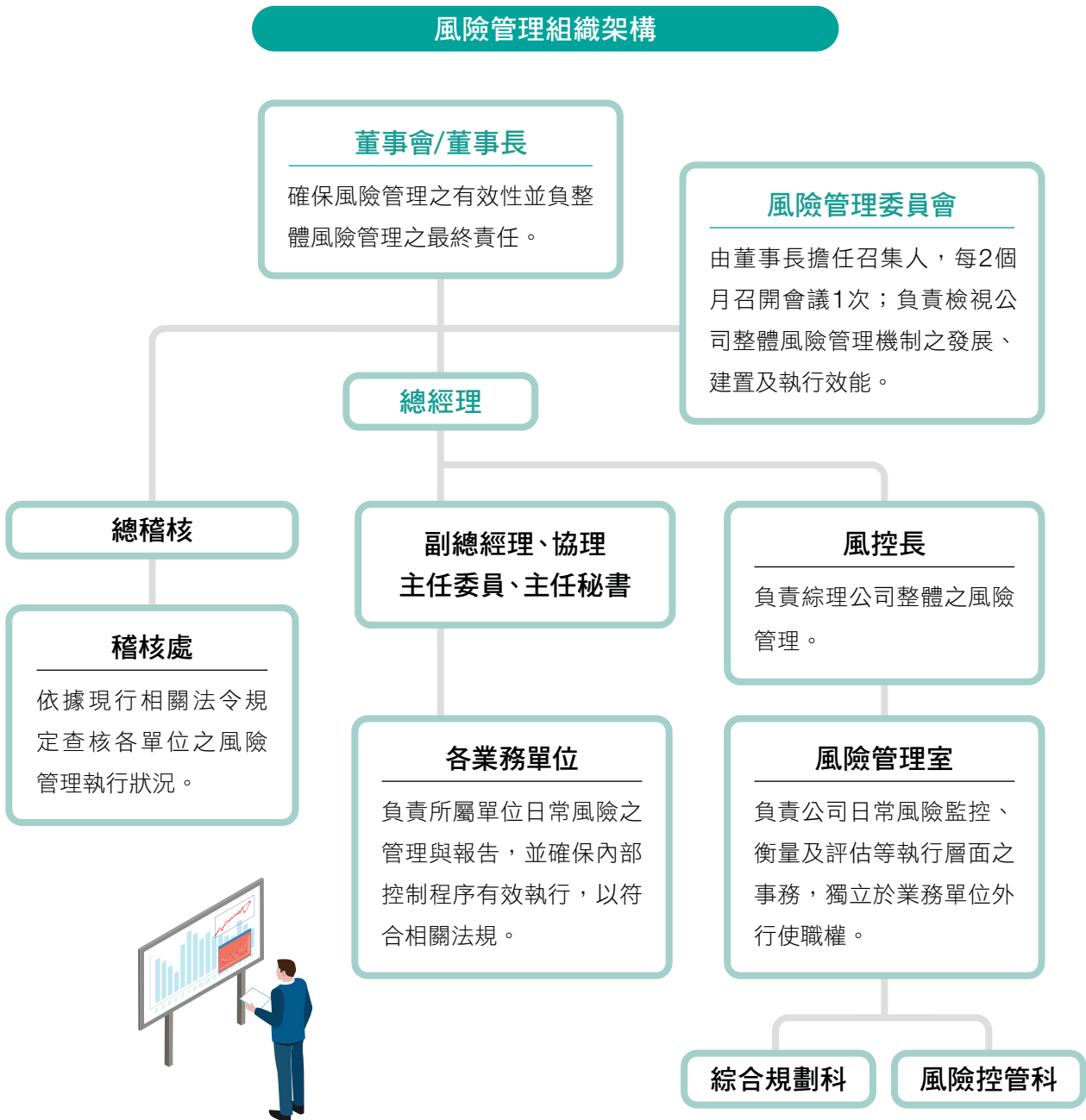
2021年中華郵政接受政府補助項目

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，按月編製到期日期限結構分析表，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

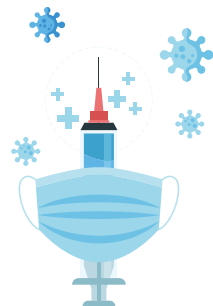


COVID-19（新型冠狀病毒）防疫緊急應變措施

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

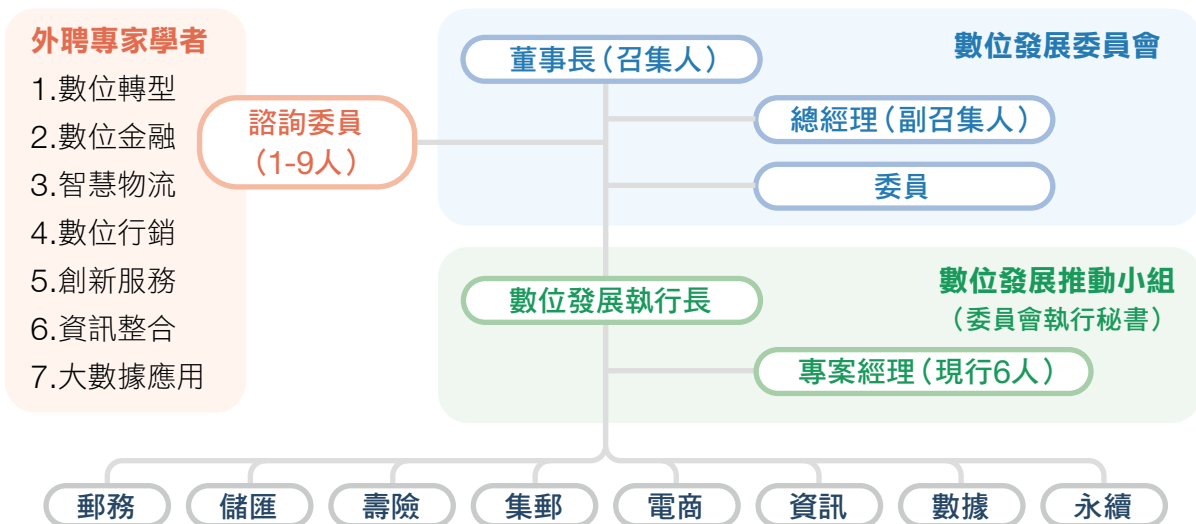
細項目標 17.8 全面啟動科技銀行以及科學、科技與創新（以下簡稱STI）能力培養機制，並提高科技的使用度，尤其是ICT。

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。

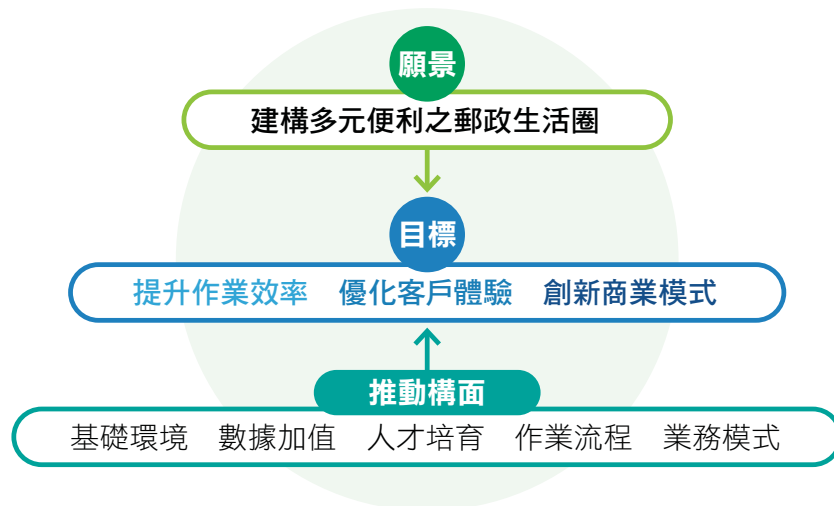


郵務分組成員：含郵務處、臺北郵件處理中心、臺北郵局電子郵件科

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。





作業及服務流程優化

04 導入數位技術與工具，提升效率並創造加值人力

簡化作業流程
及工作項目

導入流程
自動化 (RPA)

推廣團隊協作
數位工具

虛實整合之使用者體驗優化

05 以客戶角度出發，全通路數據透通，提供有溫度的友善服務

業務及服務
流程再造

通路資訊透通
數據整合

同業、異業
策略合作

資源整合，建構郵政生活圈

06 連結各業務線上線下服務，提供多元便利之個人化服務

以會員制度
Post ID為中心

建置郵政會員、
服務數據庫

一站式即時
隨選服務平臺

強化智慧物流發展

07 推動郵遞資訊全程透通，導入自動化設備，發展智慧物流

集郵票品創新行銷

10 優化資訊系統，導入行銷科技工具，培養年輕化集郵客群

推動多元金融服務

08 全方位穩建發展，積極推動多元創新服務，落實普惠金融

建構優質電商平臺

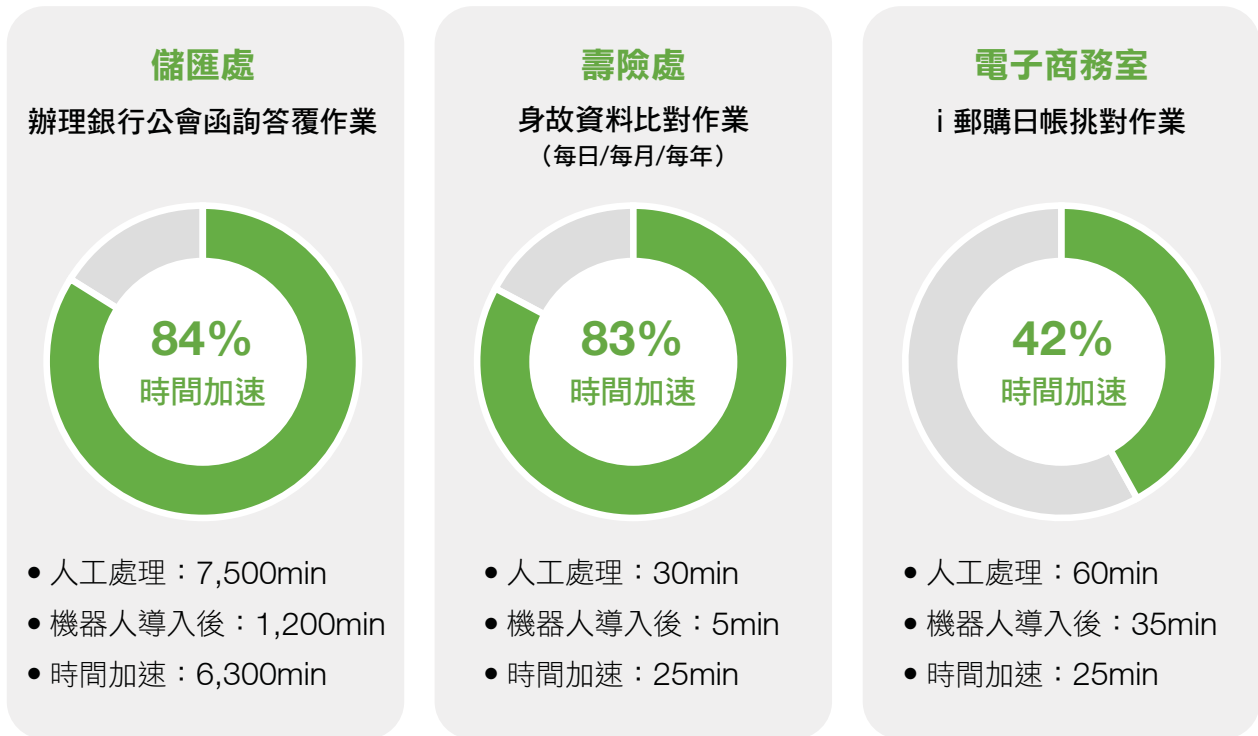
11 優化資訊系統，導入行銷科技工具，提升i郵購平臺競爭力

導入保險科技應用

09 運用保險科技，發展數位化服務，提升經營績效

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。

