



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。



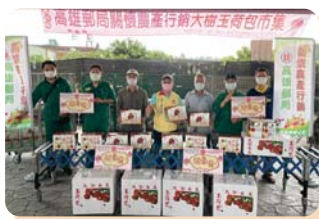
「捐熱血 郵愛心」公益活動

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ㄟ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。

