

# 伍

## 履行企業社會責任

- 43 一、推動公司治理
- 44 二、維護社會公益
- 46 三、發展永續環境
- 47 四、保障客戶權益
- 49 五、落實員工關懷
- 51 六、加強資訊揭露及其他

## 一、推動公司治理

- (一) 本公司管理階層的管理哲學係「以客為尊，致力於可靠、親切、效率、創新的企業文化，追求與社會同步邁進」，配合政府政策，釐訂公司年度事業計畫，並衡酌環境變遷，定期檢討公司業務政策及執行績效，適時調整經營策略與管理方式。
- (二) 定期召開部門管理會議，每二週由董事長主持高階主管會議、按月舉行業務會報及各處（室）工作會議、按季召開擴大業務會報，以加強管理階層與營業主管間之互動，並為制定決策與貫徹執行之依據。
- (三) 提供郵政資金 1 兆 6,126 億餘元，配合辦理政府重大建設及民間投資專案融資。
- (四) 董事、監察人 111 年參加社團法人中華公司治理協會、財團法人台灣金融研訓院、財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會、財團法人保險事業發展中心、勞動部、財政部、安侯建業聯合會計師事務所及本公司自辦之公司治理課程，共計 113 人次。
- (五) 為促進本公司健全經營，訂定本公司內部控制制度，董事會、管理階層及所有從業人員均應共同遵行，以合理確保下列目標之達成：
  - 1、促進公司營運效率、維護公司資產安全。
  - 2、確保財務及管理資訊可靠性與完整性。
  - 3、遵守相關法令規章。
- (六) 實踐企業倫理優秀之員工，可經單位主管薦報參與本公司傑出郵政人員或交通部模範公務人員之選拔表揚，以激勵士氣。



中華郵政參與 2022ESG 高峰會活動

## 二、維護社會公益

- (一) 長期提供內政部捐款帳戶相關賑災捐款免收手續費優惠；訂定並廣續實施「推展社會福利郵資折讓要點」，優惠弱勢團體，111 年度折讓郵資共計 704 萬元。
- (二) 長期提供內政部捐款帳戶相關賑災捐款免收手續費優惠。
- (三) 為維護金融秩序與交易安全，111 年度防制詐騙共計 1,451 件、金額 5 億 8,563 萬餘元。
- (四) 為善盡社會公益責任，持續設置適合輪椅族民衆及視障人士使用之 ATM，截至 111 年底止，適合輪椅族民衆使用之 ATM，累計設置 1,434 處 2,407 台；適合視障人士使用之 ATM，累計設置 189 台。
- (五) 配合政府公益政策，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 111 年底止，累計申請戶數 5,301 戶。
- (六) 配合政府扶助經濟弱勢家庭政策，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；111 年度代收繳件數 121,479 件，金額 1 億 3,684 萬餘元。
- (七) 為協助增進普惠金融服務，帶領民衆認識郵政 VISA 金融卡及儲匯業務數位服務，每年定期舉辦「金融知識校園講座」及「金融知識社區講座」，以強化金融教育宣導與普及金融知識；111 年度共舉辦 64 場次，參與人數計約 3,561 人。
- (八) 111 年 6 月 1 日至 8 月 31 日與財團法人伊甸社會福利基金會合作辦理「2022 郵您傳愛 照亮偏鄉孩童成長路」公益捐款活動，以實際行動關懷協助弱勢族群，善盡本公司社會責任。
- (九) 廣續推動「郵局關懷獨居長者活動」，鼓勵投遞人員藉送信之便，順道關懷獨居長者生活起居，111 年度計服務 91,641 人次。
- (十) 因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情（COVID-19），本公司奉示參與口罩實名制配送專案，自 109 年 2 月 4 日起至全臺各地經政府徵用之工廠上收口罩，並透過本公司綿密郵務系統，提供上收及配送防疫口罩至全國健保特約藥局、衛生所、機構、產業、部會及 8 大超商，截至 111 年底止，防疫口罩上收數量約 34 億 6,766 萬片、配送數量約 33 億 5,858 萬片。



新春揮毫贈春聯活動



母親節明信片活動

- (十一) 111 年 4 月 28 日起至 12 月 31 日止，配合政府實名制購買快篩試劑措施，配送快篩試劑至全國健保特約藥局、衛生所、各部會機關及各縣（市）政府等，截至 111 年底止，約配送 1 億 9,361 萬劑。
- (十二) 111 年舉辦「捐熱血 郵愛心」公益活動，共募得 5 萬 2,803 袋血液（每袋 250C.C.）。
- (十三) 111 年辦理「郵政壽險保戶子女獎學金」活動，共計發出獎學金金額 500 萬元，得獎名額 3,000 名。
- (十四) 111 年舉辦「中華郵政樂齡運動」系列活動，共計 4,708 人次參加。
- (十五) 111 年 4-5 月份舉辦母親節明信片書寫推廣活動共 24 場次，參加民眾共 2 萬 4,442 人；7-8 月舉辦父親節明信片書寫推廣活動共 20 場次，參加民眾共 1,827 人。
- (十六) 利用中華郵政全球資訊網建置郵政公益平臺，免費提供公益勸募團體提出申請，截至 111 年 12 月底止，已核准 150 家公益團體提出之募款申請。
- (十七) 為推廣臺灣優質農產品，扶植在地小農，整合郵政虛實行銷體系及宅配系統服務，計畫性協助小農獲益，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。111 年共辦理 26 檔關懷農產行銷活動，公益捐款金額約 70 萬元，捐助對象包含守望台聖經書社台灣分社、財團法人恆春基督教醫院、財團法人屏東縣私立啓智教養院、財團法人美善社會福利基金會、美濃區吉東國小清寒家庭學生營養午餐專戶、私立大慈育幼院、財團法人台南市私立天主教瑞復益智中心、財團法人台東縣私立牧心智能發展中心、宜蘭家扶中心-頭城服務處、苓雅部落文化健康站、財團法人台南市身心障礙者自立更生創業協會、新北市金山地區國民小學補助營養午餐、臺中市立梨山國民中小學、一心育幼院、社團法人高雄市憨兒就業輔導協會、大樹區弱勢老人溫馨送餐服務專戶、彰化縣私立基督教喜樂保育院、台中育嬰院、國立宜蘭特殊教育學校、彰化縣樂林食物銀行慈善會、桃園市觀音愛心家園、財團法人創世社會福利基金會草屯分會、斗六分會、高雄分會等 24 個公益團體。



關懷獨居長者活動



捐熱血郵愛心活動

### 三、發展永續環境

- (一) 為落實安全衛生自主管理，防止職業災害發生，總公司已於 111 年 12 月 19 日至 20 日委請台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 進行第 3 年 ISO/CNS45001 職業安全衛生管理系統驗證並通過。
- (二) 為提供員工安全健康之工作場所，辦公室設有中央空調系統，充足的照明設備，舒適合宜的工作空間，設置緊急逃生路線及出口，定期進行電梯設備保養，備有消防設施並定期舉行消防演練，實施門禁管制。
- (三) 為提升本公司工作環境安全性，遇有施工申請時交付承攬廠商「危害因素告知單」，提醒其遵照辦理，以減少職業災害發生，並定期辦理員工「一般勞工之安全衛生教育訓練」，提高員工安全衛生觀念。
- (四) 本公司設有專責人員辦理辦公場所環境清潔管理、消毒及防疫工作。定期實施清潔打蠟及清潔工作，清理廢棄物、更新花木盆栽、美化辦公環境，並派員定期巡查加強管理。
- (五) 配合政府綠色採購政策，111 年度綠色產品採購達成率為 99.80%，超逾年度目標 (95%)。
- (六) 推動「整潔企業文化」，透過整潔競賽與實地考評，創造舒適的辦公及用郵環境，以提升服務品質及型塑本公司之企業文化與形象。111 年實地考評結果第 1 名桃園郵局、第 2 名彰化郵局、第 3 名雲林郵局。
- (七) 111 年度於郵政 e 大學建置職場不法侵害及溝通技巧、環境教育及能源管理系統線上課程，加強同仁對職業安全衛生、環境保護及能源使用之認知。



郵政物流中心落成典禮

- (八) 配合行政院環境保護署「行政機關、學校減少使用免洗餐具及包裝飲用水指引」作業，自 111 年 12 月 26 日起，本公司各項會議、訓練或活動時不再提供一次性使用餐具、包裝水及一次用飲料杯，改提供可重複清洗餐具（盒）及設置飲水機或桶裝水，使同仁逐步養成「自備、重複、少用」的環保新觀念，落實節能減廢行動。
- (九) 配合交通部制定之「交通部暨所屬機關（構）節約能源行動計畫」推動節能，每半年召開節約能源推動小組會議，加強訓練及宣導節能措施。111 年度總用電度數 102,024,908 度，與 104 年度（基期年）121,607,112 度相較節省 19,582,204 度，節電率達 16.1%。
- (十) 111 年度本公司於基隆、板橋、三重、桃園、新竹、苗栗、臺中、彰化、雲林、嘉義、南投、臺南、高雄、屏東、宜蘭、花蓮、臺東等 17 個責任中心局（含同址支局）、臺北信義郵局及總公司金山大樓等 19 據點建置能源管理系統。本公司將持續提高能源使用效率，營造節能安全環境，並擴大採購節能產品及支持節能創新設計，以優化能源管理系統。
- (十一) 本公司自 108 年起逐步盤查溫室氣體排放量，110 年盤查範圍包括總公司、各責任中心局及臺北郵件處理中心，共計 21 處營業據點。111 年除持續辦理前述據點溫室氣體盤查及查證外，更進一步深化盤查範圍，完成 19 個責任中心局所轄支局溫室氣體主要排放源之資料紀錄，以利後續各級支局辦理查證，逐步落實本公司全面導入溫室氣體盤查之目標。
- (十二) 為延續物命並關懷弱勢，本公司 111 年「偏鄉助學—再生電腦，讓愛延續」計畫，以報廢郵儲電腦 1,298 台，經整修為再生電腦 200 台，捐贈予苗栗縣及屏東縣中小學，提升偏鄉地區學子數位學習，並實踐資源循環再利用。

#### 四、保障客戶權益

- (一) 自 103 年 3 月 20 日起，郵政存簿儲金靜止帳戶已自動恢復計息；通儲帳戶除得於各地郵局申辦帳戶終止或轉移外，亦可於各地郵局免費辦理存簿或印鑑之掛失及更換後結清（非通儲戶至立帳局）。
- (二) 受益人申請被保險人身故或完全失能給付時，電腦連動查詢該被保險人所有未申請理賠且有效之契約保單號碼，以利各局通知相關契約身故受益人儘速提出理賠申請手續。
- (三) 壽險理賠單位每日依據壽險公會傳送之身故被保險人資料，與本公司保戶資料比對，若發現該被保險人已身故，且未申請理賠者，即通知契約經辦局，聯絡契約受益人辦理相關理賠申請及給付事宜。
- (四) 建置「應領未領資料庫」，於保戶臨櫃辦理相關壽險交易或洽詢本公司顧客服務中心時，如查有應領未領保險金之資料，即時請保戶儘速領取相關保險金。針對有應領款項之保戶，每年定期寄發通知單予保戶，並每月產製報表供支局以電話或郵寄方式通知保戶，另每半年對於未領取，有申請地址異動之契約，再依新址寄發通知單。
- (五) 為提供身心障礙者更友善之保險服務，身心障礙者向本公司辦理投保、契約變更及理賠等業務，可先以電話聯絡本公司 24 小時客服專線或各級郵局預約辦理時間，客戶臨櫃時，由專人協助填

# 伍

具相關文件，並以手寫或其他適當方式，向其說明與解釋清楚作業流程。另本公司業務員每年接受公司安排之金融友善相關教育訓練，以提升業務員對於身心障礙客戶之各項金融友善服務品質。

- (六) 自 110 年 7 月 1 日起，開放原投保「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」之保戶得以契約轉換方式，申請轉換為重新發售保險費費率較低之同一種險種，以維保戶權益。
- (七) 加入壽險公會建置「保險科技運用共享平台」之「電子保單暨存證」服務，以壽險公會為第三方存證中心，透過憑證機構進行電子保單數位簽章，並經由壽險公會進行驗證與存證，記錄投保與資料異動歷程，日後若保戶對電子保單真偽有爭議時，得由公正第三方提供保單內容作為佐證，確保保單的保障範圍。
- (八) 普設郵政機構：截至 111 年底，自辦機構 1,299 處，郵政代辦所 466 處，郵票代售處 303 處，合計共 2,068 處。
- (九) 普及「不經濟用郵地區」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、均一合理資費。全國不經濟用郵地區郵局約有 234 處。
- (十) 本公司基於國計民生、社會安定及配合國家政策之需要，提供社會大眾郵務、儲匯、壽險業務等相關服務。為此，中華郵政資訊系統之資訊安全控管措施，在於保護個人及交易資料等資訊之保密性、正確性及可用性。同時強化資訊安全管理，確保資料、系統、設備及網路安全，營造可靠的交易資訊環境、部署創新的資訊安全防護技術、落實推動資訊安全管理作業，提供優質服務。
- (十一) 本公司尊重顧客之個人隱私權，對於使用者個人資料的蒐集、處理、利用與保護方法等事項，均遵循中華民國「個人資料保護法」及本公司個人資料保護政策，採取必要措施。
- (十二) 為優化本公司防火牆及入侵防護系統架構，已於 111 年 11 月完成介接對外服務線路之第一道防火牆及入侵防護系統汰換，於閘道端針對源自內部與外部之入侵與攻擊性網路流量（如惡意網路探索行為）進行偵測攔截，將線路使用頻寬由 150Mbps 擴充至為 750Mbps，並建立完整自動化備援切換機制。



中華郵政榮獲國家關鍵基礎設施防護訪演習績優獎



中華郵政獲表揚防治詐欺成效優異金融機構

- (十三) 為配合銀行公會「金融機構提供自動櫃員機系統安全作業規範」及 109 年電腦系統資訊安全評估建議，進行 ATM 網路設備存取控制設定，僅允許 ATM 相關系統與 ATM 設備進行網路連線，以落實資安防護政策，並確保交易連線安全性，已於 111 年 5 月完成上線。
- (十四) 為確保全國支局交易連線高可用性，於單一連線設備機房失能時，轄下支局仍可自動切換備援線路機制進行連線，本公司已於 111 年 10 月完成全國連線設備機房之自動切換備援線路機制（DMVPN）建置，以強化各項交易妥善率，持續提供優質服務。
- (十五) 為強化本公司資訊系統平臺穩定度、安全性與作業效能，提供新功能滿足作業需要及系統操作便利性，辦理主機作業系統暨子系統版本提升作業，以強化作業系統與應用軟體功能，確保大型主機系統作業平臺穩定度與作業效能，保障本公司客戶財產及用郵權益，維護郵政信譽及提高服務品質，已於 111 年 10 月提升至 z/OS V2.5 及新版本子系統。
- (十六) 為強化本公司對分散式阻斷攻擊（Distributed Denial of Service, DDoS）防護能力，已於 111 年 11 月完成分散式阻斷攻擊設備汰換，提升對外系統防護效能（支援介面流量由 1Gbps 提升至 10Gbps），優化現有 DDoS 防護種類，針對不同服務類型（例如 Web、DNS 及 Mail 等），提供不同防禦政策，並對重要交易使用之對外服務線路，佈署 DDoS 攻擊防護服務。

## 五、落實員工關懷

- (一) 公司遵守相關勞動法規，保障員工之合法權益，建立適當之管理方法與程序之情形：
  - 1、郵政員工各項合法權益均以法令明定，除依據勞動基準法等相關法規訂定工作規則及各項人力資源業務作業規章外，並依法辦理公教人員保險、勞工保險、勞工職業災害保險、全民健康保險以及退休金提繳等事宜。
  - 2、為促進員工身心健康，定期辦理員工健康檢查，並推動員工協助方案，提供心理、法律、財務、健康、管理面專業諮詢服務及多樣化協助性措施，使員工得以健康的身心投入工作，提升工作士氣及服務效能。
- (二) 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，以及舉辦多元主題專題演講，並於郵政 e 大學提供豐富多樣之線上學習課程，以及舉辦專題演講。
- (三) 本公司具有完善的薪資制度與公平的升遷管道，以及循序漸進培育人才的具體措施（基層、中層、高層主管人員教育訓練學程和實施定期職務輪調），延攬並留住優秀人才，共同為公司效力。
- (四) 定期召開勞資會議，勞資雙方針對勞動條件改善、員工權益或福利事項充分溝通協商，維持和諧良好之勞資關係。
- (五) 依據性騷擾防治法及性別工作平等法，訂定性騷擾防治申訴調查處理要點及成立性騷擾申訴調查委員會，採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，營造友善的職場環境並維護員工之權益及隱私。
- (六) 實施新進人員夥伴制度
 

為提供新進人員生活照應及各項服務資訊，協助其儘早適應工作環境，融入所屬單位，產生歸屬感，並培養服務熱忱，藉以營造互動良好之組織文化，本公司實施「新進人員夥伴制度」，達到





中華郵政工會總公司分會會員代表大會

有效傳承公司文化資產與實務工作經驗，並提升人員留用率及強化公司競爭力的實質效果。

- (七) 遵守職業安全衛生法規，111 年度辦理 40 歲、65 歲員工及 50 歲以上外勤員工健康檢查，並舉辦健康講座，以增進員工正確的健康知識。
- (八) 每年定期辦理安全衛生教育訓練，以降低職業災害發生機率，確保職場安全。
- (九) 設立哺集乳室，以營造職場友善的哺乳環境，讓女性同仁安心哺育。總公司已取得臺北市政府衛生局優良哺集乳室認證。
- (十) 依勞工健康保護規則規定僱用或特約從事勞工健康服務醫師或護理人員，定期辦理臨場服務。
- (十一) 配合防疫政策，發放口罩、酒精及快篩試劑，予有公務需求之同仁。

## 六、加強資訊揭露及其他

- (一) 於本公司網站充分揭露各項業務資訊及利率、匯率、費率。
- (二) 為維護顧客隱私，依據個人資料保護法規定，於本公司網站充分揭露向顧客蒐集個人資料時應明確告知之事項。
- (三) 依「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」之規定編製「壽險資訊公開說明文件」，除將其登載於保險局「保險業公開資訊觀測站」及本公司全球資訊網站外，並於各地郵局備置公開資訊資料，以供大眾查閱，並自 111 年底完成數位化作業。

- (四) 本公司網站設立微型保險及高齡化保險專區，加強資訊揭露，使商品及銷售等資訊更加透明，以推廣微型及高齡化保險商品，進而提高國人保險保障。
- (五) 公司產品或資訊服務通過相關驗證機構之查證標準：
- 1、「個人資料保護管理系統」建置：
    - (1) 第一階段以儲匯、壽險、i 郵購、資訊業務為驗證範圍，於 101 年 8 月取得英國標準協會 (BSI) BS10012:2009 個人資訊管理系統證書。
    - (2) 第二階段推展至全公司各業務，且將列印封裝業務列為擴大驗證範圍，於 102 年 10 月通過 BS10012 國際標準擴大驗證。104 年 6 月、107 年 7 月及 110 年 7 月通過重審，並於 107 年 7 月提升為 BS10012:2017 版，續於每半年通過複審，持續維持證書有效。
  - 2、「資訊安全管理系統」及「隱私資訊管理系統」建置：
    - (1) 「儲匯作業系統」：於 94 年 2 月通過 BS7799 資訊安全管理系統驗證，96 年 1 月提升為 ISO27001:2005 版，98 年 11 月 27 日擴展認證範圍至臺中備援中心，104 年 1 月提升為 ISO27001:2013 版，104 年 12 月、107 年 7 月及 110 年 7 月通過重審，並於 110 年 7 月導入並通過 ISO27701：2019 隱私資訊管理系統驗證，續於每半年通過複審，持續維持證書有效。
    - (2) 「電子函件列印封裝業務」：於 95 年 8 月通過 ISO27001:2005 資訊安全管理系統認證，104 年 7 月轉版提升為 ISO27001:2013 版，104 年 12 月、107 年 7 月及 110 年 7 月通過重審，並於 110 年 7 月導入並通過 ISO27701：2019 隱私資訊管理系統驗證，續於每半年通過複審，持續維持證書有效。