

## Chapter 0

## 關於中華郵政

## 0.1

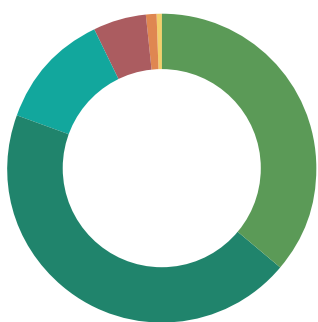
## 基本資料

## 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7.99兆元(至2022年12月31日止)
總公司地址	106409 臺北市大安區金山南路二段55號
資本額	新臺幣799.58億元
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	25,648人(至2022年12月20日止)

2022年營業收入來源



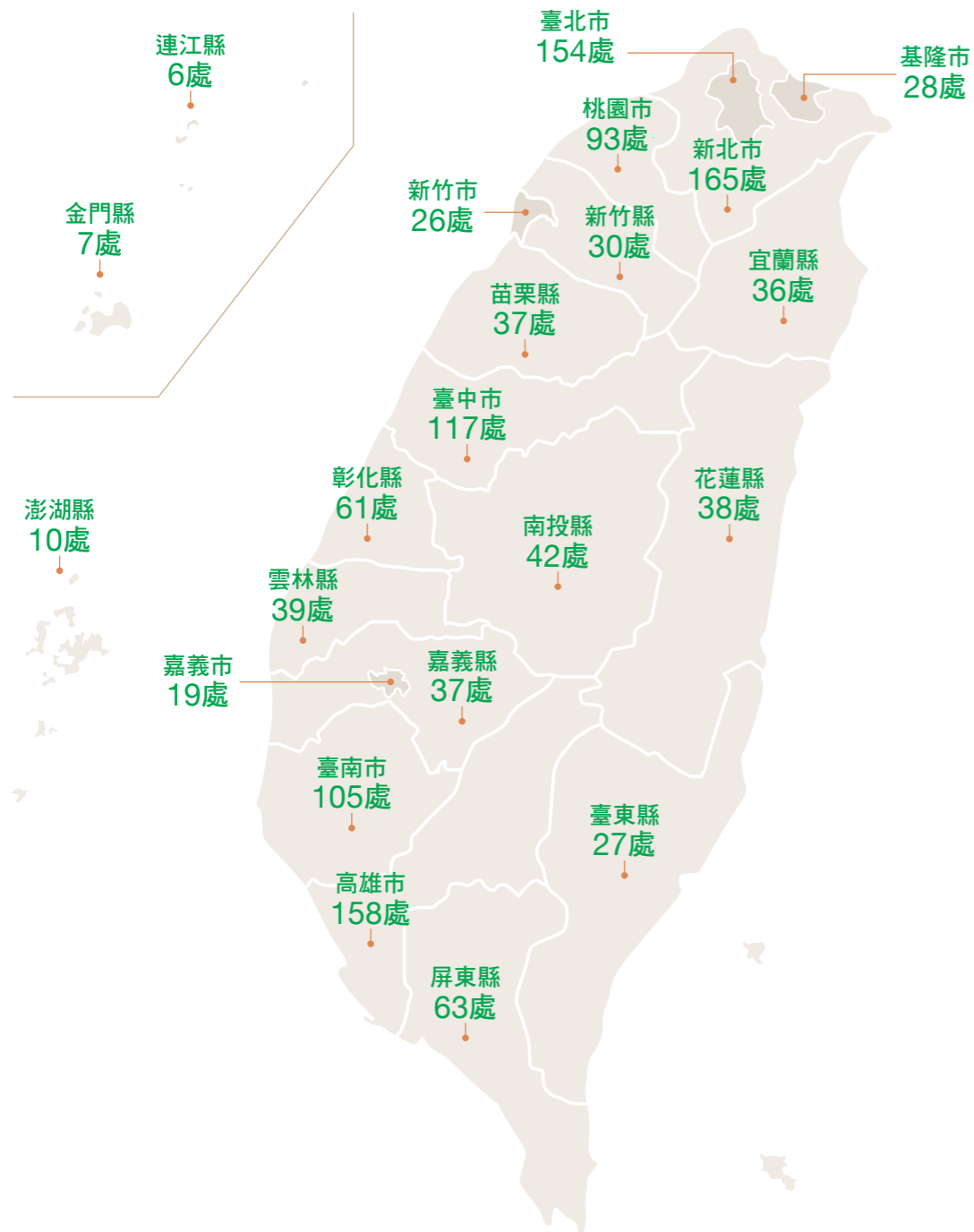
保費收入	36.16%	840.45億元
利息收入	44.40%	1,031.92億元
郵務收入	12.40%	288.13億元
投資淨損益	5.51%	128.02億元
手續費收入	1.12%	26.13億元
其他營業收入	0.41%	9.38億元

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2022年底管理機構計20處，包括總公司1處及各等郵局19處；業務機構計2,068處，包括自辦機構1,299處(包括1,298處郵局及1處郵件處理中心)及委辦機構769處(郵政代辦所466處、郵票代售處303處)。

郵局分布圖



### 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，本公司設有電子商務服務與實體通路代售業務服務，提供加盟店家更多元的經營觸角與銷售管道；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。

## 0.2

## 營運績效

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：



## 卓越服務與 全民信賴的 郵政公司

-  善用數位科技，強化創新能力，改善經營體質，提升競爭力。
-  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。
-  加強人才招募、培育與人力運用，以因應業務發展需求，增進工作效能。
-  提供郵政資金支援政府重大公共建設及民間投資計畫。
-  落實公司治理，發展永續環境，維護社會公益及善盡企業責任。
-  發展智慧物流及數位金融，提供普遍優質之郵儲壽服務。
-  持續拓展兩岸通郵、通匯業務，提供民眾便捷服務。

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。

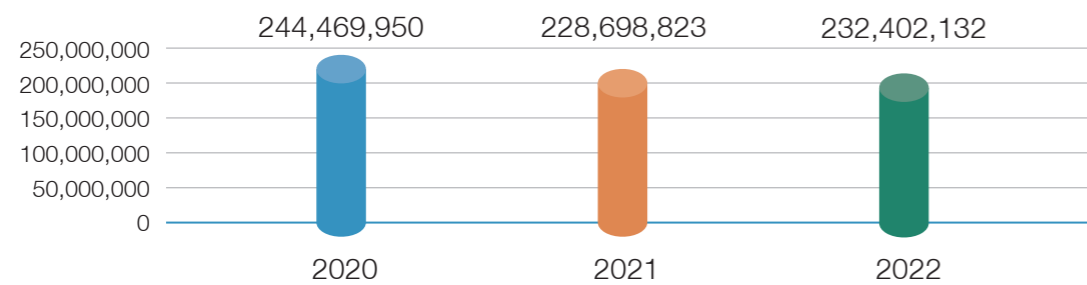
## 中華郵政歷年財務資訊

單位：新臺幣千元

項目/年度	2020	2021	2022
營業收入	244,469,950	228,698,823	232,402,132
營業成本	202,880,657	181,389,873	187,482,818
營業毛利	41,589,293	47,308,950	44,919,314
營業損益	15,064,620	12,323,444	10,647,133
營業外收入及支出	-4,668	180,474	860,731
稅前淨利	15,059,952	12,503,918	11,507,864
繼續營業單位本期淨利	9,136,804	10,027,944	19,633,579
本期淨利(損)	9,136,804	10,027,944	19,633,579
本期其他綜合損益(稅後淨額)	17,595,129	16,874,500	-49,782,113
本期綜合損益總額	26,731,933	26,902,444	-30,148,534
每股盈餘(元)	1.14	1.25	2.46
員工福利	33,832,095	42,151,262	41,905,161
支付股東股利	7,911,027	8,589,089	8,575,411
支付政府稅金	7,889,931	4,396,108	2,278,646

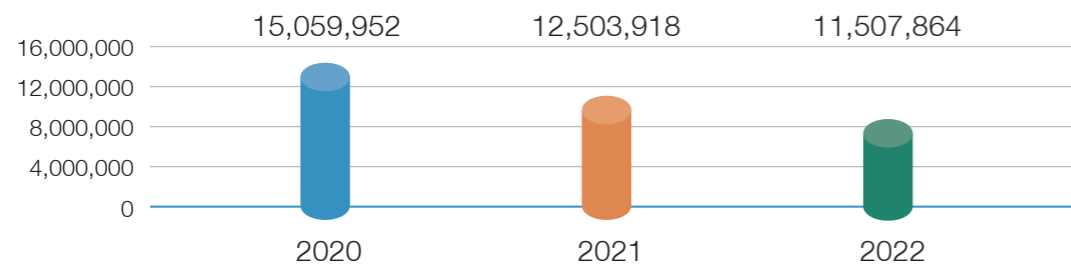
## 營業收入

單位：新臺幣千元



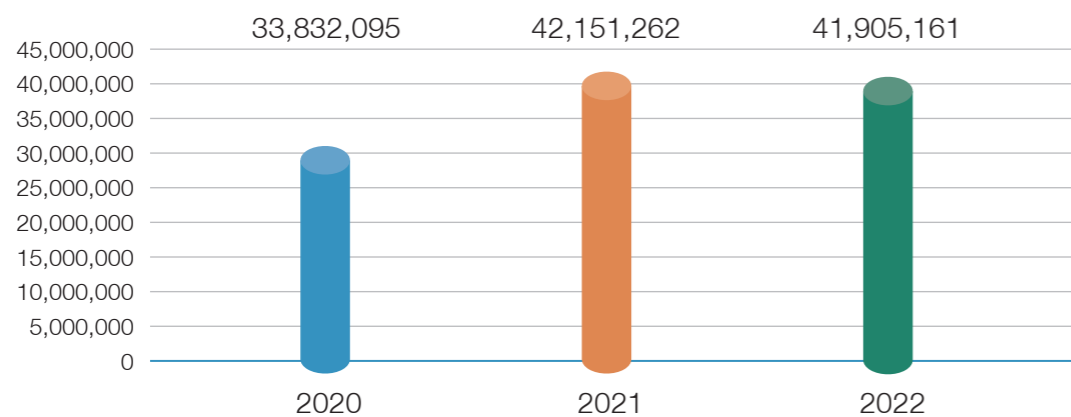
## 稅前淨利

單位：新臺幣千元



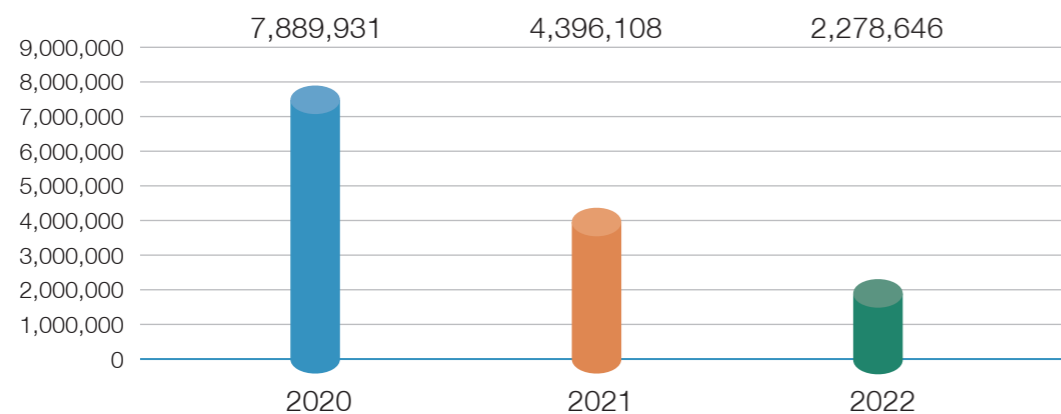
## 員工福利

單位：新臺幣千元



## 支付政府稅金

單位：新臺幣千元



## 中華郵政2022年營運績效目標達成情形

營運項目	單位	2021年決算	2022年目標	2022年決算	目標達成率(%)
郵件業務	仟件	1,892,355	1,797,739	1,897,035	105.52%
集郵業務	仟元	616,720	558,765	626,587	112.14%
儲金業務(日平均餘額)	億元	65,532.09	67,427.63	67,982.15	100.82%
匯兌業務(匯款承作量)	億元	16,420.54	14,545.00	15,940.95	109.60%
簡易壽險業務(保費收入)	億元	991.78	821.00	840.45	102.37%
代理業務(代理承作量)	億元	82.71	45.68	63.25	138.46%

註1：匯兌業務達成年度目標，惟因網路交易盛行、行動支付應用場域持續擴增及民眾因應疫情非接觸支付需求增加，取代臨櫃郵政匯票、入戶匯款及跨行通匯業務，致較上年度減少。

註2：簡易壽險業務保費收入達成年度目標，惟已停售儲蓄性、熱銷保險商品陸續滿期，續期保費收入減少，致較上年度減少。

註3：代理業務承作量達成年度目標，惟ATM代付信用卡預借現金、代銷基金及代售火車票交易量為其他電子支付服務取代及代兌振興券營運量減少，致較上年度減少。

## 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2022年中華郵政接受政府補助項目如下：

## 中華郵政2022年營運績效目標達成情形

	補助單位	補助金額(元)
金山大樓節能績效保證專案第2階段補助款	經濟部能源局	3,000,000
電動機車500輛購買補助款	經濟部工業局	3,500,000
臺北大安郵局節能績效保證計畫補助款	經濟部能源局	3,000,000
板橋郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	5,624,999
桃園郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	56,000
新竹郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	6,629,368
嘉義郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	8,035,104
高雄郵件中心汰換冰水主機節能專案補助款	經濟部能源局	496,073
高雄郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	9,758,409
宜蘭郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	10,370,551
花蓮郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	6,186,675
	合計	56,657,179

0.3

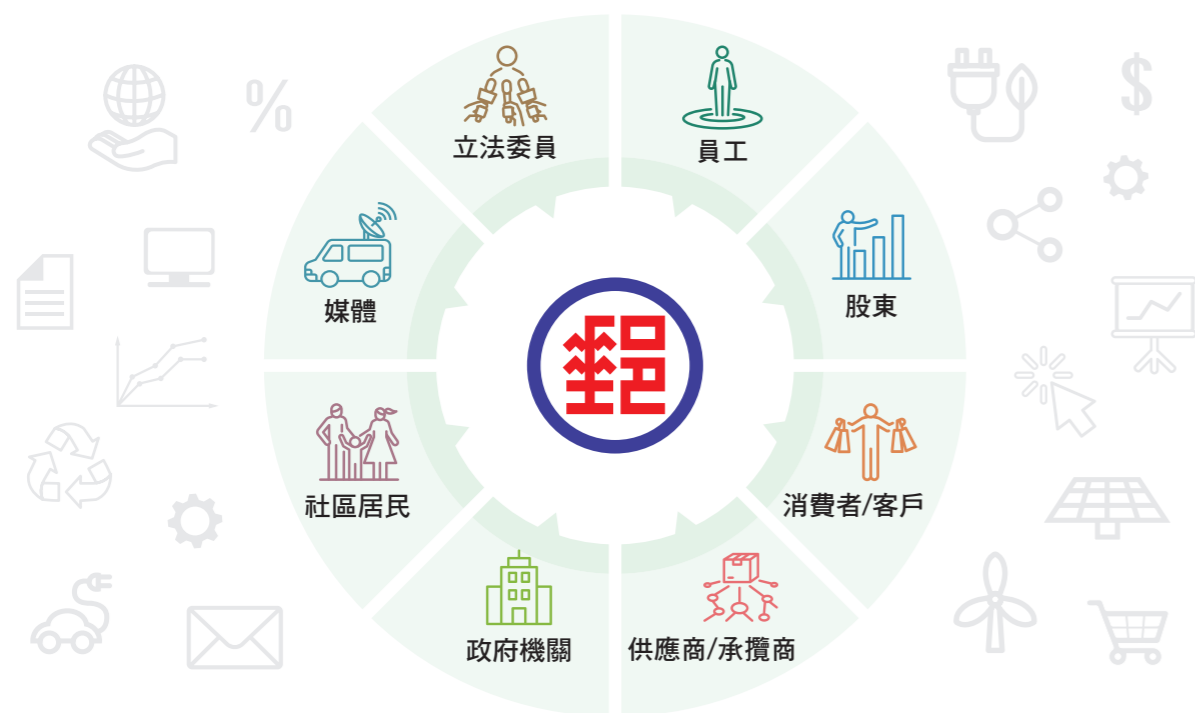
# 利害關係人鑑別與議合

本公司每年召開會議討論利害關係之鑑別事宜，為使永續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「利害關係人議合方針」原則進行利害關係人之鑑別與議合。

## 利害關係人鑑別

參考相關行業之利害關係人群體，由外部ESG專家依本公司對該利害關係人既有與潛在之負面衝擊與正面影響評估與鑑別其顯著性，並與各部門主管檢視與討論鑑別結果後，共同鑑別出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。

### 中華郵政利害關係人



## 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，也作為擬訂永續發展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，本年度透過會議與內、外部專家鑑別瞭解本公司重大主題。

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資關係</li> <li>勞雇關係</li> <li>職業安全衛生</li> <li>經濟績效</li> <li>客戶隱私</li> </ul>	公文往來	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	意見交流平台	即時
	工會聯合會代表大會	每年
	勞資會議	每季
	業會合作協調會報	每年
	職工福利會	每季
	員工滿意度調查	每年

### 2022年議合重點成果

2022年共召開4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。

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>勞資關係</li> <li>人力資本發展</li> <li>郵件妥投率</li> <li>創新服務</li> <li>郵政普及化服務</li> <li>主動所有權</li> </ul>	董事會	常會每2個月召開1次，另不定期召開臨時會
	年報/財報	定期
	公文往來	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	外部溝通信箱	即時
	預算書、決算書	每年

### 2022年議合重點成果

2022年召開8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。





### 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	客訴信箱	即時
	客服專線	即時
• 客戶隱私	中華郵政全球資訊網	即時
• 郵件妥投率	Facebook粉絲團	即時
• 郵政普及化服務	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

#### 2022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。
- 2022年收寄平常郵件15億4,619萬1,233件，掛號郵件3億410萬3,391件，包裹郵件2,872萬6,062件，快捷郵件1,801萬4,619件(以上均含國際郵件)。
- 2022年關懷獨居長者人數達9萬1,641人次。
- 2022年防制金融詐騙共1,451件，金額5億8,563萬餘元，並獲警政單位臚列為績優防詐金融機構。



### 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	座談會/教育訓練	即時
	供應商評鑑問卷	每年
• 創新服務	中華郵政全球資訊網	即時
• 反貪腐	外部溝通信箱	即時
• 溫室氣體排放	經銷商會議	每季
• 經濟績效	面對面溝通	即時
	採購/經銷契約	契約期間

#### 2022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	公司治理評鑑	不定期
	工作考成實地查證	每年
• 客戶隱私	中華郵政全球資訊網	即時
• 勞資關係	公文往來	即時
• 職業安全衛生	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

#### 2022年議合重點成果

- 2022年榮獲「保險業配合政策推動獎」
- 金融監督管理委員會「2022年度微型保險競賽」- 業務績優獎、身心障礙關懷獎
- 金融監督管理委員會「2022年度高齡化保險競賽」- 友善高齡獎



### 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	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

#### 2022年議合重點成果

舉辦「關愛社區」系列活動，總計265場。

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。



### 媒體

關注議題	議合管道	頻率
• 職業安全衛生	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
• 法規遵循	LINE群組	即時
• 經濟績效	新聞跑馬	即時

#### 2022年議合重點成果

針對社會各界關注議題，即時回應媒體，2022年召開記者會21次及發布新聞稿108則。

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。



### 立法委員

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

#### 2022年議合重點成果

針對立法委員關切事項即時回應。

## 0.4

# ESG重大性評估與主題邊界

因應GRI Standards 2021改版，規定2023年開始出版之報告書須遵循最新GRI條文，規定組織重大性議題須經由外部及內部專家協助鑑別，故本年度取消往年以問卷發放方式鑑別重大永續主題，召開會議與內、外部專家徵詢討論，依照GRI準則規定以經濟、環境、社會等面向評估其潛在與實際正、負面衝擊過後，決定2022年永續報告書的重大永續主題排序與其邊界。

## step 1

### 步驟一

#### 蒐集永續相關議題

透過永續發展委員會(公司治理組、環境永續組、能源轉型組、客戶關懷組、員工照護組、社會承諾組)，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)，以及本公司符合永續會計準則委員會(SASB)所規定行業準則之指標進行深入分析。
- 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49個永續相關議題如下：

### 永續治理類

- 公司治理
- 誠信經營
- 資訊揭露
- 經濟績效
- 反貪腐
- 反競爭行為
- 社會經濟法規遵循
- 稅務
- 稽核
- 財務系統穩定度
- 資訊安全
- 氣候相關財務揭露

### 客戶關懷類

- 顧客的健康與安全
- 行銷與標示
- 客戶滿意
- 客戶隱私
- 創新服務
- 郵件妥投率
- 人口結構變遷
- 公共健康趨勢

### 員工照顧類

- 市場地位
- 勞雇關係
- 勞資關係
- 職業安全衛生
- 訓練與教育
- 不歧視
- 結社自由與團體協商
- 童工
- 強迫與強制勞動
- 原住民權利
- 保全實務
- 員工多元化與平等機會
- 人力資本發展

### 社會承諾類

- 間接經濟衝擊
- 當地社區
- 主動所有權
- 公共政策
- 採購實務
- 供應商社會評估
- 產品組合
- 郵政普及化服務

### 環境永續類

- 物料
- 能源
- 水與放流水
- 生物多樣性
- 排放(含氣候變遷)
- 廢棄物
- 有關環境保護的法規遵循
- 供應商環境評估

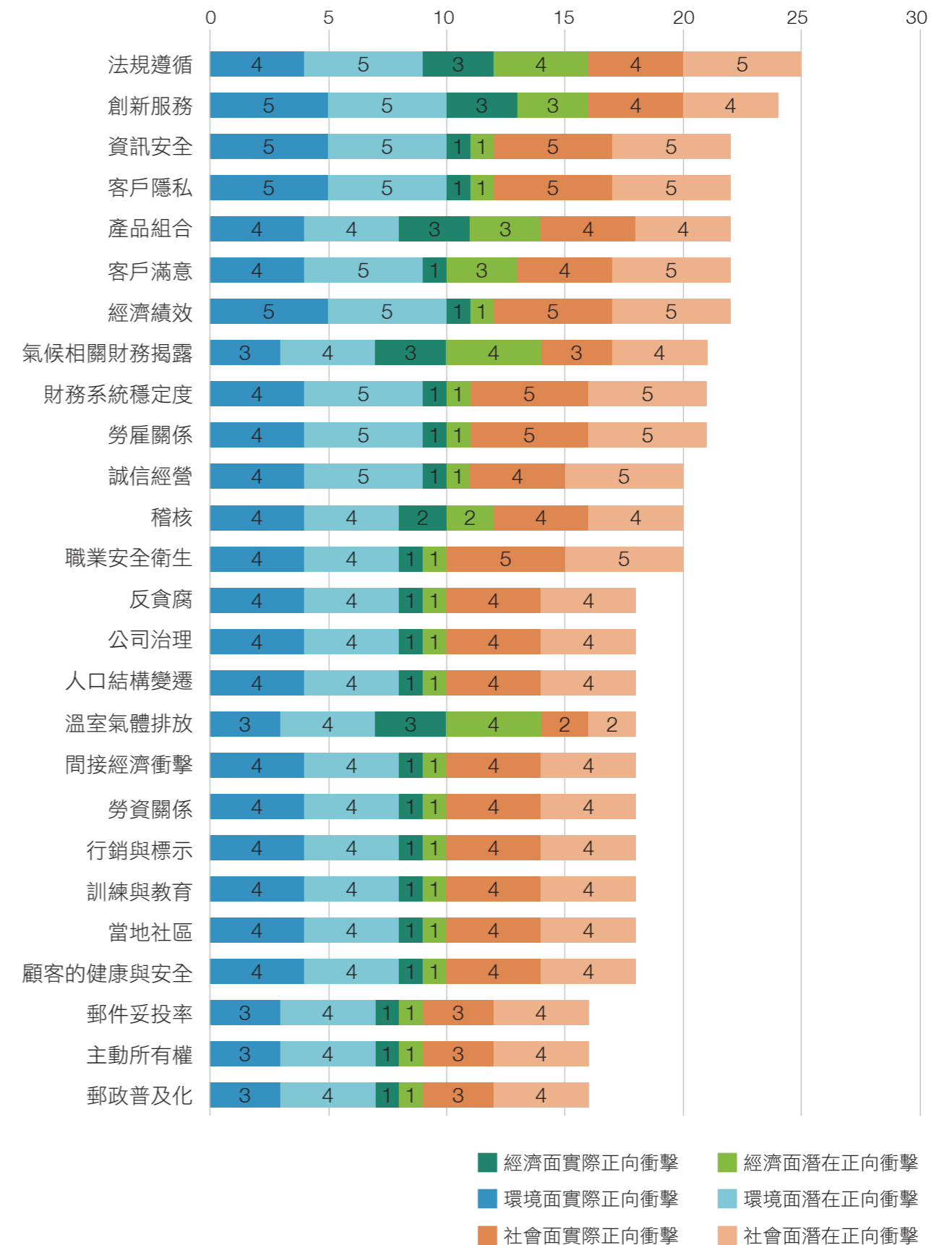
## step 2

### 步驟二

## 鑑別實際及潛在衝擊 評估衝擊的顯著程度

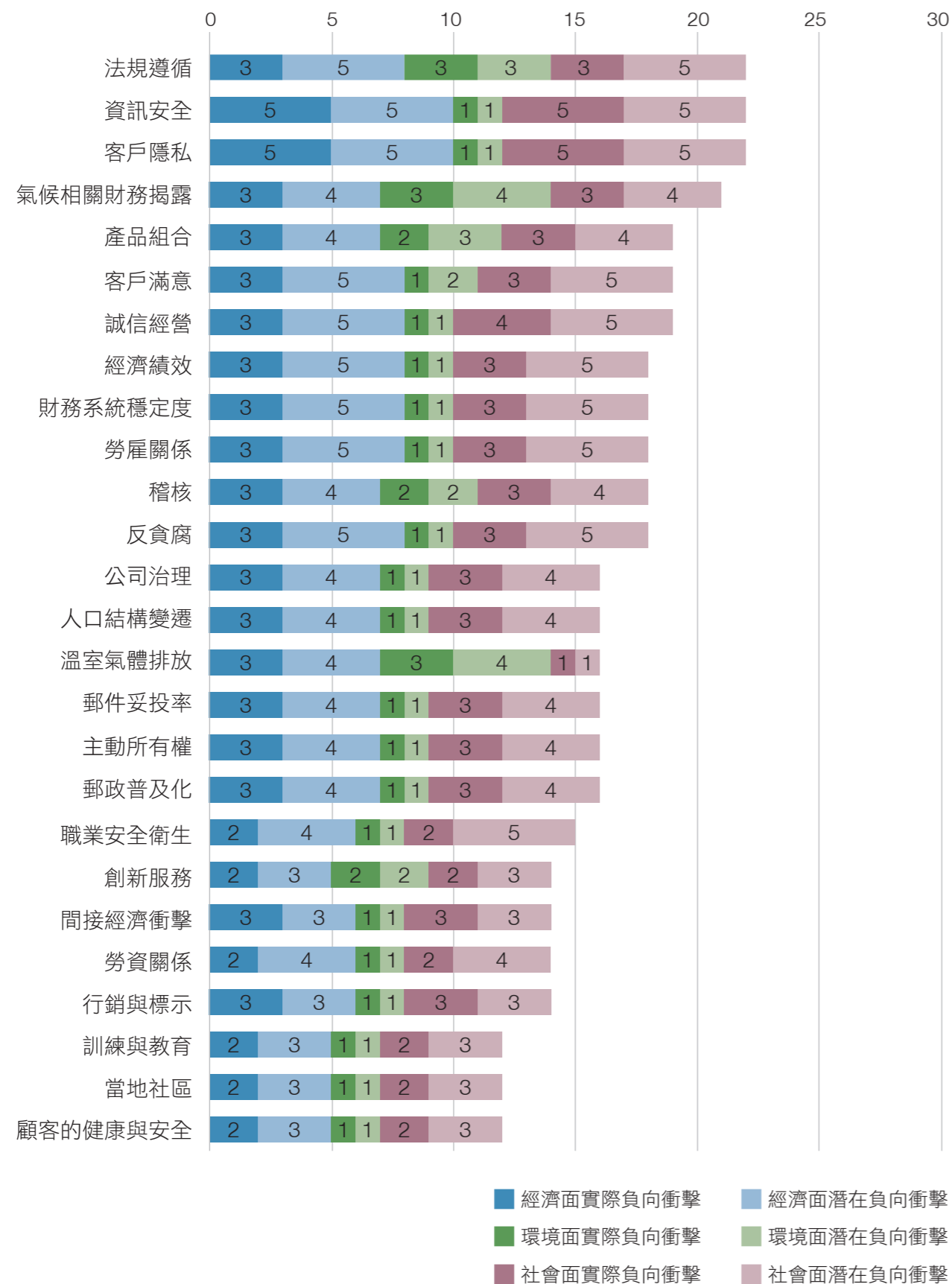
透過與內、外部專家學者針對各主題進行環境、經濟、人(含人權)面向分別依照「潛在與實際的正向衝擊」以及「潛在與實際的負向衝擊」進行衝擊程度的評分，評估這些議題對於本公司的衝擊顯著程度，正面衝擊與負面衝擊評估結果分別進行排序，使各項議題對本公司的衝擊程度能更一目了然，經過討論後，將總分超過(含)30分的主題列為重大性議題，本年度鑑別出以下26個重大性永續議題。

### 2022年重大永續議題正向衝擊評估排序

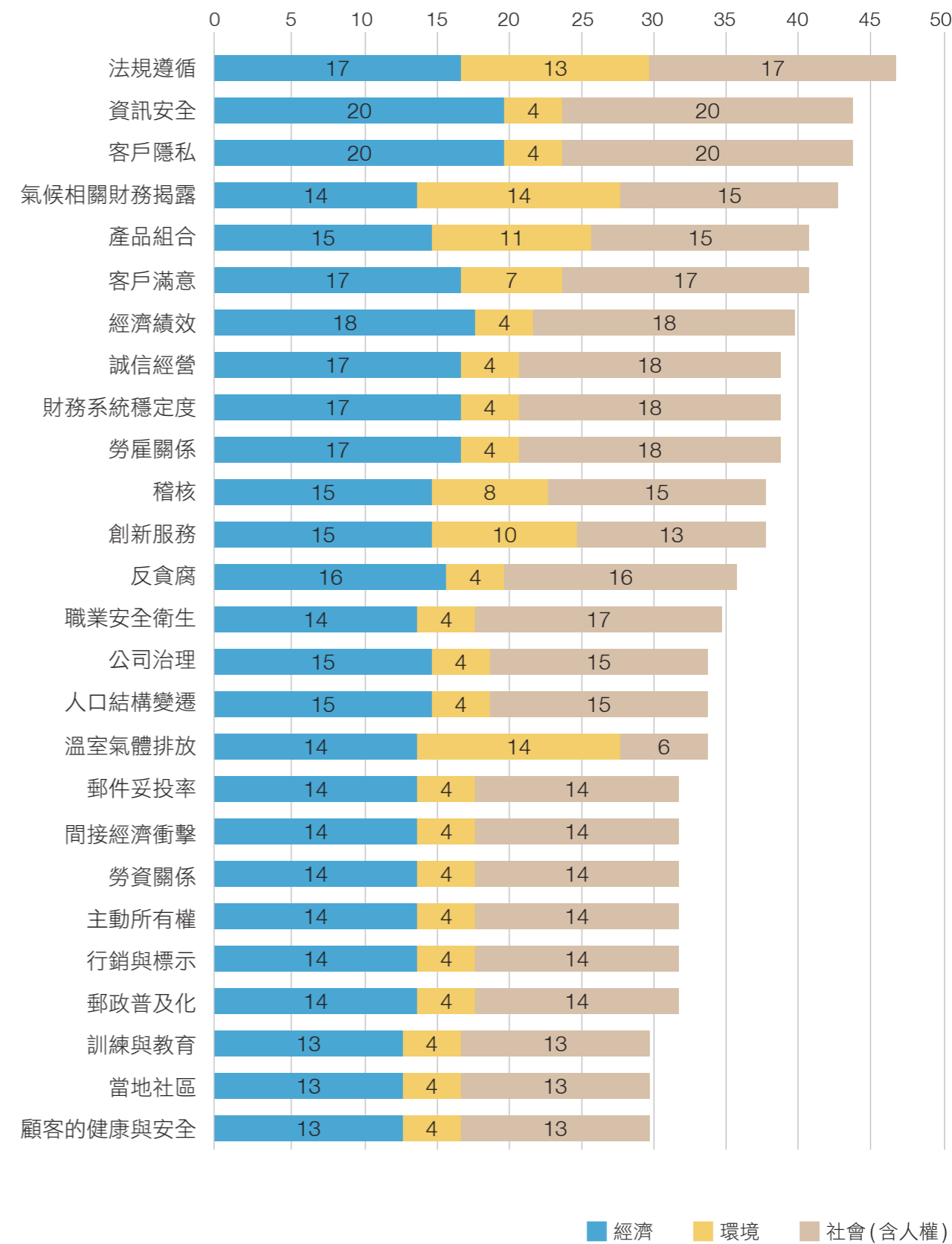




2022年重大永續議題負向衝擊評估排序



2022年重大永續議題衝擊綜合評估排序



**step 3**  
步驟三  
與去年重大主題  
相異之處

依據所鑑別出的26個重大永續議題，由內、外部專家學者判斷其對應之重大主題，對照出15個GRI主題和屬於中華郵政的其他11個主題，共選出對應的26個重大主題。相較於2021年報告書，本年度新增「主動所有權」1項重大主題，並因應GRI準則改版，將「社會經濟法規遵循」及「有關環境保護的法規遵循」合併為「法規遵循」；「排放」更名為「溫室氣體排放」。

**step 4**  
步驟四  
界定各永續面向  
主題邊界

將選定的26個重大主題分別歸類於6大永續面向(強化永續治理、邁向淨零排放、實現綠色金融、落實社會共融、創造優質服務及打造幸福職場)，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)。

重大主題永續面向衝擊邊界

\*為SASB主題

重大主題	經濟面				環境面				社會面			
	正面		負面		正面		負面		正面		負面	
	實際	潛在	實際	潛在	實際	潛在	實際	潛在	實際	潛在	實際	潛在
法規遵循		√		√		√				√		√
資訊安全	√	√	√	√					√	√	√	√
客戶隱私	√	√	√	√					√	√	√	√
*氣候相關財務揭露		√		√		√		√		√		√
產品組合	√	√		√					√	√		√
*客戶滿意		√		√						√		√
經濟績效	√	√		√					√	√		√
誠信經營		√		√						√		√
財務系統穩定度		√		√					√	√		√
勞雇關係		√		√					√	√		√
稽核	√	√		√					√	√		√
創新服務	√	√										
反貪腐				√								√
*職業安全衛生									√	√		√
公司治理	√	√		√					√	√		√
人口結構變遷	√	√		√					√	√		√
*溫室氣體排放		√		√		√		√				
郵件妥投率		√		√						√		√
間接經濟衝擊	√	√							√	√		
勞資關係	√	√		√					√	√		√
*主動所有權		√		√						√		√
*行銷與標示	√	√							√	√		
郵政普及化		√		√						√		√
訓練與教育	√	√							√	√		
當地社區	√	√							√	√		
顧客的健康與安全	√	√							√	√		

永續面向、重大主題與價值鏈邊界

永續面向	對應SDGs	對應之重大主題	價值鏈衝擊邊界	管理方針對應章節與頁碼
強化 永續治理	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS	反貪腐 (GRI 205) 經濟績效 (GRI 201) 氣候相關財務揭露 (GRI 201) 客戶隱私 (GRI 418) 誠信經營 (自訂主題) 法規遵循 (自訂主題) 資訊安全 (自訂主題) 公司治理 (自訂主題) 財務系統穩定度 (自訂主題)	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 ■	永續願景與短、中長期目標P.51 強化永續治理管理方針P.60
邁向 淨零排放	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CLIMATE ACTION	溫室氣體排放 (GRI 305)	中華郵政公司 ▲ 員工 ■ 供應商/承攬商 ● 消費者/客戶 ■	永續願景與短、中長期目標P.55 邁向淨零排放管理方針P.84
實現 綠色金融	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 10 REDUCED INEQUALITIES 13 CLIMATE ACTION 16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS	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) 主動所有權 (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 ■	永續願景與短、中長期目標P.55 實現綠色金融管理方針P.106
落實 社會共融	1 NO POVERTY 2 ZERO HUNGER 10 REDUCED INEQUALITIES	間接經濟衝擊 (GRI 203) 當地社區 (GRI 413) 郵政普及化服務 (自訂主題)	中華郵政公司 ▲ 社區居民 ● 媒體 ■	永續願景與短、中長期目標P.56 落實社會共融管理方針P.124
創造 優質服務	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	顧客的健康與安全 (GRI 416) 行銷與標示 (GRI 417) 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)	中華郵政公司 ▲ 員工 ■ 供應商/承攬商 ■ 消費者/客戶 ●	永續願景與短、中長期目標P.57 創造優質服務管理方針P.136
打造 幸福職場	4 QUALITY EDUCATION 5 GENDER EQUALITY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	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 ●	永續願景與短、中長期目標P.58 打造幸福職場管理方針P.154

■ 直接相關 ● 促成 ▲ 造成

0.5

永續願景與短、中長期目標

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」。

反貪腐 (GRI205) / 誠信經營 (自訂主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
召開廉政會報21次	共召開21次廉政會報 (已達成)
辦理專案稽核1案	辦理專案稽核1案 (已達成)
召開聯繫會議2次	「郵政物流園區建置案廉政平臺」已於2022年9月6日召開第7次聯繫會議，計1次 <sup>註</sup>
辦理專案清查2案	辦理專案清查2案 (已達成)
資金運用人員應遵守相關自律規範	2022年辦理資金運用人員之個人交易情形查核6次，共計36人，相關人員均無違反自律規範 (已達成)
國內股權商品投資相關人員應遵守相關自律規範	國內股權商品投資相關人員均無違反自律規範
2023年短期目標	中長期策略目標
召開廉政會報21次	強化公司治理，健全財務結構，提升風險控管能力
辦理專案稽核1案	
召開聯繫會議2次	
辦理專案清查1案	
資金運用人員應遵守相關自律規範	
國內股權商品投資相關人員應遵守相關自律規範	

註：受疫情影響僅於下半年召開1次會議。

## 經濟績效 (GRI 201)

2022年目標	2022年目標達成狀況
預計收寄郵件17億9,774 萬件	收寄郵件18億9,704萬件
預計集郵收入新臺幣5億5,877萬元	集郵收入達6億2,658萬7千元
預計全年儲金平均每日結存餘額新臺幣6兆7,428億元	儲金平均每日結存餘額新臺幣6兆7,982億元
預計全年匯款總額承作量新臺幣1兆4,545億元	匯兌業務承作量新臺幣1兆5,941億元
全年保費收入目標為821億元。	2022年全年保費收入840.45億元，達成率102.37%
預計全年代理承作量新臺幣45億6,825萬元	代理承作量63億2,486萬元
預計稅前淨利新臺幣107億5,584萬元	稅前淨利新臺幣115億786萬元
2023年短期目標	中長期策略目標
預計收寄郵件17億4,311萬件	收寄郵件17億3,804萬件
預計集郵收入新臺幣5億6,890萬元	集郵收入新臺幣5億6,890萬元
儲金平均每日結存餘額：新臺幣6兆8,100億元	儲金平均每日結存餘額：新臺幣6兆6,245億元
匯兌業務承作量：新臺幣1兆5,488 億元	匯兌業務承作量：新臺幣1兆1,847億元
預計2023年全年保費收入目標為846億元	持續規劃辦理各項獎勵活動，以達成全年保費收入目標
代理承作目標數:45億7,300萬元	-
預計稅前淨利新臺幣110億9,659萬元	2024年預計稅前淨利新臺幣111億178萬元

## 氣候相關財務揭露 (GRI 201)

2022年目標	2022年目標達成狀況
執行儲匯及壽險業務TCFD專案	已完成TCFD專案
建置儲匯及壽險業務氣候相關風險財務揭露機制	已訂定內部管理規範，建置相關管理機制
2023年短期目標	中長期策略目標
配合主管機關規定執行資訊揭露作業	依主管機關規定期程揭露氣候相關風險財務資訊
配合主管機關規定建置揭露機制	

## 客戶隱私 (GRI 418) / 資訊安全 (自訂主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
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%	已達成
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	已完成，未有任何違反法令、主管機關規定與違約事件發生
2023年短期目標	中長期策略目標
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%。	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可用性
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。	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

## 法規遵循 (自訂主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
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	已分別於2022年度6月及12辦政法令遵循自評檢核，共計2次，並加強督導辦理情形較差單位
辦政法令遵循主管在職(職前)訓練，全年至少1,200人次	辦政法令遵循主管在職(職前)訓練，全年已超過1,200人次
出具法律意見書，全年至少800件	出具法律意見書，全年2,046件
2023年短期目標	中長期策略目標
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	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
辦政法令遵循主管在職(職前)訓練，全年至少1,200人次	辦政法令遵循主管在職(職前)訓練，全年至少1,200人次
出具法律意見書，全年至少800件	出具法律意見書，全年至少900件

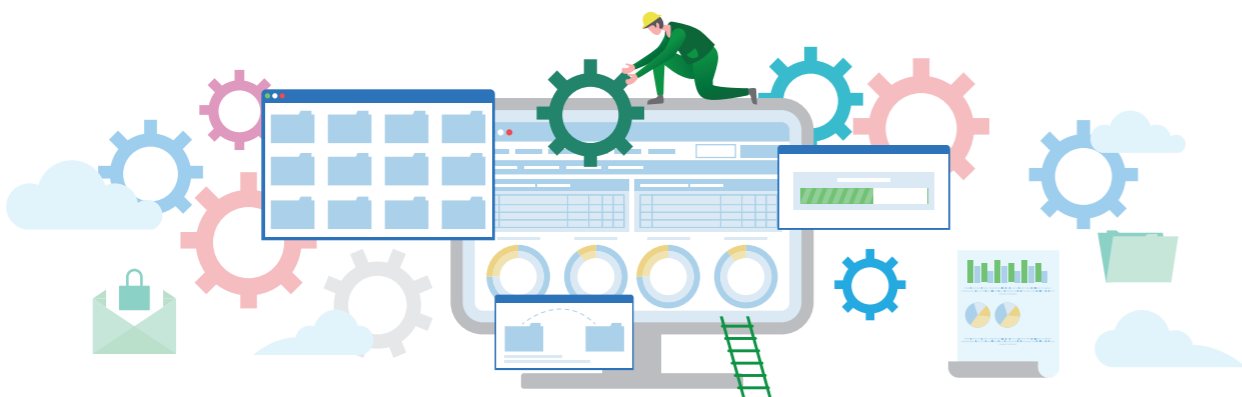


### 公司治理 (自訂主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
董事、監察人2022年度進修時數達成主管機關的要求 (108小時)	董事、監察人2022年度進修時數達330小時
邀請董事出席「公平待客」相關會議	2022年董事實際出席「郵政壽險消費爭議處理小組」會議
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	於臺南郵局召開第7屆董事會第9次會議，並於會前視察臺南成功路郵局營業廳及特色郵筒；另於前1日安排參觀臺灣菸酒公司善化啤酒觀光文化園區及臺南市政府所轄山上花園水道博物館等設施
2023年短期目標	中長期策略目標
董事、監察人2023年度進修時數達成主管機關的要求	董事及監察人進修時數達成主管機關要求
邀請董事出席「公平待客」相關會議	邀請董事出席「公平待客」相關會議
增進董事及監察人對各地郵局經營現況與在地特色之瞭解	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)

2022年目標	2022年目標達成狀況
持續完成IFRS17保險合約系統建置	已完成保險合約系統設計
2023年短期目標	中長期策略目標
完成IFRS17保險合約系統建置	平行測試並依測試情形辦理調整



### 溫室氣體排放 (GRI 305)

2022年目標	2022年目標達成狀況
持續執行全臺21個營業據點ISO14064-1外部查證作業	完成全臺各營業據點ISO14064-1外部查證作業
計畫完成設置太陽光電1,051 kW	已完成設置太陽光電1,051 kW
計畫完工建築物取得綠建築標章	2022年度核可候選綠建築證書共1件 (林口中正路郵局)；綠建築標章共2件 (臺中嶺東郵局、苗栗頭份郵局)
2022年電動機車占比目標為38%	截至2022年度共採用3,241輛電動機車，占所有郵用機車數量約39%
2023年短期目標	中長期策略目標
持續完成全臺各營業據點ISO14064-1外部查證作業	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。
持續配合政策推動設置太陽能系統	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
完工建築物取得綠建築標章	新建建築每案件皆符合日常節能及水資源指標
2023年電動機車占比目標為40%	2030年電動機車占比目標為50%

### 人口結構變遷 (自訂主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
純保障型商品保費目標收入達新臺幣2.4億元	2022年純保障型商品 (含附約) 保費收入3億205萬4,980元，達成率125.86%
2023年短期目標	中長期策略目標
純保障型商品保費目標收入新臺幣3.28億元	配合政府推動微型保險

### 產品組合 (GRI G4補充主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
微型保險保費收入目標216.05萬元	本年度微型保險保費收入262.73萬元，目標達成率121.61%
2023年短期目標	中長期策略目標
微型保險保費收入目標216.05萬元	達成金管會公布年度微型保險目標額

## 稽核 (GRI G4補充主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
選派代表或電子投票參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會	本年度比例達100%
2023年短期目標	中長期策略目標
選派代表或電子投票參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會。	選派代表或電子投票參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會。

## 主動所有權 (GRI G4補充主題)

2023年短期目標	中長期策略目標
持續積極投資國內外綠色債券。	持續積極投資國內外綠色債券，善盡企業社會責任。
積極投資合適之國內ESG相關ETF。	持續投資合適之國內ESG相關ETF。
積極投資綠電及再生能源產業相關之股票及債券，促進產業轉型。	持續投資綠電及再生能源產業相關之股票及債券，以扶植綠能產業。
主動投資國內符合ESG永續發展之上市(櫃)公司股票。	持續投資國內符合ESG永續發展之上市(櫃)公司股票。
積極參與ESG相關論壇與活動。	鼓勵同仁積極瞭解ESG等議題與趨勢，並落實於投資決策之分析。

## 間接經濟衝擊 (GRI 203) / 當地社區 (GRI 413)

2022年目標	2022年目標達成狀況
辦理樂齡運動38場、參與人數2,500人	辦理樂齡運動38場、參加人數為4,708人
規劃辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動	本年度全臺各地共辦理649場捐血活動，募得5萬2,803袋熱血(每袋250C.C.)
關懷獨居長者次數達7萬5,000人次	關懷獨居長者次數為9萬1,641人次
辦理15檔關懷農產行銷活動	辦理26檔關懷農產行銷活動
2023年短期目標	中長期策略目標
辦理樂齡運動38場、參加人數為2,600人	持續規劃辦理樂齡運動系列活動
規劃辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動	規劃辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動
關懷獨居長者次數達7萬6,000人次	關懷獨居長者次數達7萬7,000人次
辦理15檔協助農產品行銷推廣	持續尋找各地優質農產品加入「關懷農產行銷」活動

## 郵政普及化服務 (自訂主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過99%	營業據點覆蓋率超過99%
2023年短期目標	中長期策略目標
營業據點覆蓋率超過99%	維持據點覆蓋率超過99%

## 顧客健康與安全 (GRI 416)

2022年目標	2022年目標達成狀況
無發生食品安全事件	本年度無發生食品安全事件
2023年短期目標	中長期策略目標
無發生食品安全事件	公告通知郵購店家販售符合食品安全商品

## 行銷與標示 (GRI 417)

2022年目標	2022年目標達成狀況
無違反行銷與標示相關法規	本年度無因行銷方式被開罰之狀況
2023年短期目標	中長期策略目標
無違反行銷與標示相關法規	持續宣導員工遵循行銷與標示相關法規

## 客戶滿意 (自訂主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
顧客滿意度大於4.5分	2022年顧客滿意度為4.71
「關懷農產行銷」之整體滿意度，店家平均滿意度大於4分	「關懷農產行銷」之整體滿意度，店家平均滿意度為4.6顆星(共34個店家)
2023年短期目標	中長期策略目標
顧客滿意度大於4.5分	顧客滿意度大於4.5分
「關懷農產行銷」之整體滿意度，店家平均滿意度大於4分	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)

2022年目標	2022年目標達成狀況
特種郵件妥投率為99.42%	特種郵件妥投率為99.42%
2023年短期目標	中長期策略目標
預計特種郵件妥投率達99.44%	預計特種郵件妥投率達99.46%

## 創新服務 (自訂主題)

2022年目標	2022年目標達成狀況
行動投保目標件數為6,500件	行動投保成立件數共12,583件，達成率為193.58%
網路投保目標件數為6,500件	網路投保成立件數共6,671件，達成率為102.63%
i郵購成功導購訂單數1,100筆，金額220萬元。	i郵購成功導購訂單數超過8,000筆，金額達2,000萬元以上
2023年短期目標	中長期策略目標
行動投保目標件數為20,000件	持續規劃辦理各項獎勵活動，以達成行動投保年度目標件數
網路投保目標件數為10,000件	持續規劃辦理各項獎勵活動，以達成網路投保年度目標件數
i郵購成功導購訂單數1,300筆，金額260萬元 <sup>註</sup>	i郵購成功導購訂單數1,500筆，金額300萬元。

註：因每次導購合作系統廠商不同，合作模式不同，計算方法亦不相同，合作初期無法預知成效，故未來目標數值係採「符合期望目標」方式訂定。

## 勞雇關係 (GRI 401) / 勞資關係 (GRI 402)

2022年目標	2022年目標達成狀況
離職率低於8%	本年度離職率4.96%
每季舉辦1次勞資會議；每年辦理1次業會合作協調會報	2022年共召開4次勞資會議、1次業會合作協調會報
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	2022年員工協助方案專業諮詢服務共辦理個案諮商103案、團體諮商5場次、相關專題講座93場次
2023年短期目標	中長期策略目標
離職率低於8%	離職率低於8%
每季舉辦1次勞資會議；每年辦理1次業會合作協調會報	每季舉辦1次勞資會議；每年辦理1次業會合作協調會報
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	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)

2022年目標	2022年目標達成狀況
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。	基隆、臺北、板橋、三重、桃園、新竹、苗栗、臺中、彰化、南投、雲林、嘉義、臺南、高雄、屏東等15局及臺北郵件處理中心皆已建置完成。
失能傷害頻率(FR)小於0.35	失能傷害頻率(FR)為0.35231
2023年短期目標	中長期策略目標
委請財團法人安全衛生技術中心執行職業安全衛生管理系統內部稽核，以督導各局辦理職業安全衛生相關活動，確 依職業安全衛生管理系統(CNS 45001)要求實施。	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
失能傷害頻率(FR)小於0.35	

## 訓練與教育 (GRI 404)

2022年目標	2022年目標達成狀況
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	2022年專業人才培訓達1,745人次
辦理員工專業知能及業務技能訓練全年達30萬小時	辦理員工專業知能及業務技能訓練達35萬6,250小時
全年完成數位學習時數40萬小時	2022年數位學習時數達57萬2,450.5小時
建置數位課程科目數量至少60個(含汰舊換新)	數位課程建置科目數77個
2023年短期目標	中長期策略目標
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	持續增加培訓人數
辦理員工專業知能及業務技能訓練(含實體訓練)及鼓勵員工上網學習，全年合計達40萬小時	員工專業知能及業務技能訓練(含實體訓練)及鼓勵員工上網學習全年至少70萬小時
以數位課程取代部分實體訓練，全年指定需完成網路教育訓練45萬小時	全年完成數位學習時數53萬小時為指標
建置數位學習之專業課程，全年新建置課程60個科目(含汰舊換新)	每年建置數位課程科目數量達60個(含汰舊換新)