

中華郵政股份有限公司
永續報告書

ESG

Sustainability
Report 2022

中華郵政股份有限公司
永續報告書

ESG

Sustainability
Report 2022

目錄

關於本報告書	4
經營者的話	6
2022年永續成果與績效	8
ESG永續管理	14
聯合國永續目標(SDGs)實踐	18
中華郵政2022年ESG特輯	22
機器人流程自動化(RPA)	22
從「心」打造行動郵局	25
郵政物流中心落成典禮	27
推動職場托育教保中心	29

00 關於中華郵政	31
0.1 基本資料	31
0.2 營運績效	34
0.3 利害關係人鑑別與議合	38
0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43
0.5 永續願景與短、中長期目標	51

01 強化永續治理	60
1.1 公司治理	62
1.2 資訊安全與客戶隱私	68
1.3 數位發展	71
1.4 誠信經營與法規遵循	74
1.5 供應鏈管理	78
1.6 風險管理與內控機制	80

02 邁向淨零排放	84
2.1 氣候變遷	86
2.2 綠色作為	92
2.3 環保績效	97

03 實現綠色金融	106
3.1 普惠金融	108
3.2 投資現況	118
3.3 責任投資評估	119
3.4 發揮ESG影響力	121

04 落實社會共融	124
4.1 社會關懷	126
4.2 弘揚郵政文化	132

05 創造優質服務	136
5.1 郵務創新	138
5.2 儲匯創新	142
5.3 壽險創新	146
5.4 集郵創新	148
5.5 電商創新	150
5.6 客戶關係管理	152

06 打造幸福職場	154
6.1 人力結構	156
6.2 員工照顧	163
6.3 重視人權	167
6.4 人力培訓與發展	169
6.5 職業安全衛生	176

附錄

附錄一：GRI永續性報導準則(GRI準則)對照表	182
附錄二：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」揭露事項對照表	190
附錄三：氣候相關財務揭露(TCFD)對照表	191
附錄四：SASB保險業準則對照表	192
附錄五：SASB陸上運輸業準則對照表	193
附錄六：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	194

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4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永續發展與永續經營相關資訊。本年度報告書以「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」、「打造幸福職場」等章節架構向利害關係人呈現中華郵政在公司治理、環境永續與企業社會責任等面向之努力與成果。

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2022年1月1日至2022年12月31日,部分內容亦涵蓋2022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2022年籌備成立永續發展委員會,由原先的永續推動小組升級為委員會層級,並於委員會下設「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」等6任務分組,透過分工協助推動各項永續議題,並於2023年2月核定設置。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。

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 Standards 2021準則揭露要求編製,針對重大永續主題透明揭露各項重大主題管理與執行績效資訊;並參考永續會計準則委員會發行之SASB行業準則、氣候相關財務揭露(TCFD)、臺灣證券交易所發行之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」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 Standards2021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,分送予董事及監察人。BSI獨立保證意見聲明書詳如附錄六。

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永續發展專區。

上一發行版本:2022年7月發行

現行發行版本:2023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:

中華郵政股份有限公司公共事務處 / 張雲嵐助理管理師

電話:02-23921310 分機2403

電子郵件:ylc@mail.post.gov.tw

網址:https://www.post.gov.tw/



經營者的話

致關心中華郵政永續發展的夥伴們

中華郵政是民眾日常生活中不可或缺的重要公用服務事業，營運時空已跨越兩個甲子，服務項目涵蓋郵務、儲金、匯兌、簡易人壽保險、集郵、電子商務及資產營運等。2022年與國人攜手走過疫情挑戰，不論協助發放酒精、口罩及快篩試劑等防疫物資，或為配合政府活絡國內經濟協助兌換振興券，郵政公司永遠在第一線守護國人。

面對後疫情時代環境的變化及生活型態的改變，郵政公司加速創新轉型，以宏觀前瞻的思維，檢視既有經營模式持續精進。2022年儲匯及壽險業務導入TCFD(氣候相關財務揭露)專案，建置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。為配合政府2050淨零排放政策，於2022年籌備永續發展委員會成立事宜，提升永續經營相關組織層級並建立規範，以利相關策略之推動。

在永續治理與營運績效方面，各項主要業務皆已達成營運績效目標，並維持良好獲利，以提升效率與客戶服務品質，期能創造公司之永續經營與持續成長，未來將持續強化公司治理效能。

淨零排放方面，為因應氣候變遷，累計投資4億6,145萬元於電動機車、建置太陽能光電發電系統3,501kW，持續於各業務落實無紙化。未來將持續深耕節能減碳，整合產業供應鏈夥伴，發揮淨零排放影響力，達成2050淨零碳排目標。

綠色金融方面，持續投資符合企業永續之上市(櫃)公司市值占國內股票投資總市值比例達



董事長

吳宏謀

98.53%，國內ESG相關ETF累計投資10.95億元、投資國外綠色債券總額約138億元，並持續扶植綠色企業與支持綠色能源，投資綠電及再生能源產業相關之股票及債券總額約535.27億元。

社會共融方面，持續辦理各地「關愛社區」系列活動共265場，參與人數達6萬7,381人。整合郵政資源，辦理「關懷農產行銷」系列活動，支持地方小農與協助農產行銷。為落實「公益郵政，深耕在地」精神，持續辦理關懷獨居長者服務，累計達99萬9,955人次，本年度修繕獨居長者老屋21件。

優質服務方面，為提供顧客便利安心之收、寄貨服務，累計於全臺建置2,408座i郵箱，並透過同業聯盟，於「i郵購」業務推動「關懷農產行銷」活動，提供消費者安全認證與優質農產品採購；另為提供客戶便捷安全之金融服務，持續優化、提升「行動郵局APP」效能。

在幸福職場方面，本年度員工平均實體受訓時數為13.66小時，較2021年提升了5.12%；郵政e大學數位學習時數達57萬2,450小時，數位課程建置科目數77個，較2021年同期增加8.45%；另人權議題相關課程訓練百分比達99.95%，以致力打造幸福、友善的工作環境。

為配合數位金融、電子商務、物流等業務及網際網路、網路社群、行動通訊之迅速發展，並因應科技發展趨勢與民眾消費需求，近年來戮力加強業務數位科技化，持續提供民眾優質服務，強化事業競爭力。

中華郵政公司在肩負國營企業永續經營與追求業務轉型之際，將秉持環境保護、社會責任及公司治理(ESG)理念，積極推動數位轉型，持續活化資產管理運用，全力配合國家2050淨零排放政策，並視員工為重要合作夥伴，提供良好工作環境，同時加強服務與創新，以奠立永續發展根基，落實「卓越服務與全民信賴的郵政公司」願景，繼續為社會的美好生活而創新服務，永遠當大家的好鄰居、好夥伴。



總經理

江瑞堂

2022年永續成果與績效



榮獲2022 TSAA台灣永續行動獎
「銀獎」、「銅獎」



榮獲2022台灣企業永續獎(TCSA)「台灣百大永續典範企業獎」、「永續報告-金融及保險業第一類-銀級」及「永續單項績效-社會共融領袖獎」、「永續單項績效-創新成長領袖獎」等殊榮



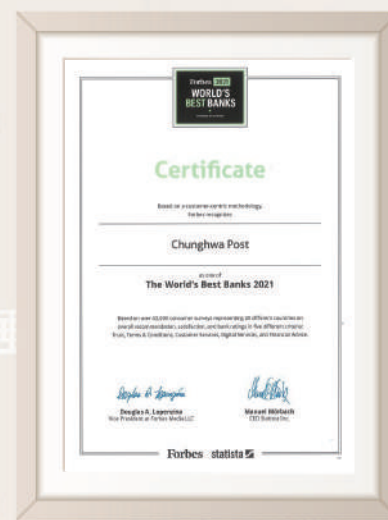
榮獲現代保險健康理財雜誌「2022保險品質獎-知名度最高(優等)、業務員最優(優等)、理賠服務最好(優等)、最值得推薦(優等)」



卓越雜誌2022
卓越保險評比調查
「最佳顧客信賴獎」



2022財團法人現代保險教育事務基金會
「2022保險龍鳳獎」
全國財金保險系所應屆畢業生
最嚮往的壽險公司(內/外勤組)



榮獲富比士(Forbes)雜誌
「全球最佳銀行」
(The World's Best Banks)殊榮



金融監督管理委員會「2022年度微型保險競賽」-業務績優獎、身心障礙關懷獎及「2022年度高齡化保險競賽」-友善高齡獎



榮獲金融監督管理委員會表揚
「臨櫃關懷提問成效優異金融機構」



財團法人金融聯合徵信中心評鑑為
2022年度「金質獎-授信資料類」績優機構

中華郵政的永續管理績效

- 2023年設置「**永續發展委員會**」。
- 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**49個**永續相關議題。
- 鑑別出**15個**GRI 重大主題、**11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)。

中華郵政的強化永續治理績效

- 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%**。
- 2022年董事及監察人總進修時數達**330小時**，平均每人**18.3小時**。
- 舉辦專案法令宣導專題演講，2022年辦理**22場次**，參訓人數**1,331人**。
- 2022年儲金業務結存金額69,124億元，相較去年**成長了4.56%**。
- 2022年郵政壽險有效契約件數為**204萬8,184件**，保額**6,561億9,552萬元**，總保費收入達**840億4,534萬元**。
- 2022年符合綠色採購之比例為**99.80%**。

中華郵政的邁向淨零排放績效

- 採用電動機車累計投資共**4億6,145萬元**。
- 2022年已完成21個據點**ISO 14064-1**溫室氣體盤查外部查證作業。
- 2022年召開董事會議8次，並採無紙化會議，節省約**11.5萬張**A4紙張用量。
- 儲匯業務提供數位服務，2022年共減少約**4,000萬張**A4紙張用量，產生減碳效益約**304公噸**CO₂e。
- 2022年便利箱回收數量**62萬77件**，重複使用率達**11.51%**。
- 2022年7月起實施PDA數位化簽收，截至12月底共節省**82萬5,851張**A4紙，產生減碳效益約6.2公噸CO₂e。

中華郵政的實現綠色金融績效

- 截至2022年底共設置無障礙ATM共**2,407台**。
- 截至2022年底共設置視障語音ATM 共**189台**，較2021年新增**87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**。
- 2022年共舉辦**36場次**「金融知識校園講座」。
- 2022年共舉辦**28場次**「金融知識社區講座」。
- 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。
- 2022年「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」累計有效契約件數為**15萬8,022件**，較去年增加**8萬677件**。
- 2022年「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」累計有效契約件數為**1萬2,550件**，較去年增加**2,632件**。
- 2022年投資國外綠色債券，投資面額**4億9,100萬美元(約新臺幣138億元)**。
- 2022年國內投資ESG相關ETF **10.95億元**，較去年**增加6.17億元**。
- 截至2022年底投資綠電及再生能源產業相關之股票及債券總額約**535.27億元**。
- 2022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**185家次**。
- 2022年派員參加外界ESG相關會議及論壇達**52人次**。
- 2022年投資的國內股票，經檢視符合ESG永續發展之上市(櫃)公司市值占國內股票投資總市值比例**98.53%**。

- 郵政物流園區「智慧綠建築」，建築節能潛力預估可**達30%以上**。
- 2022年**無違反**有關環境保護的法規。
- 2015年至2022年建置太陽能光電發電系統3,501kW，累計發電量約**392萬度**，累計減碳排放量約**2,076公噸**。
- 2022年於儲匯及壽險業務導入**TCFD (氣候相關財務揭露)**專案，建置氣候相關風險財務揭露機制。
- 截至2022年累計取得「綠建築標章」數量共**19件**，其中符合二氧化碳減量指標共**10件**、「候選綠建築證書」數量共**32件**，其中符合二氧化碳減量指標共**18件**。

中華郵政的落實社會共融績效

- 2022年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計**265場**，參與人數達**6萬7,381人**。
- 2022年於全臺各地共辦理**649場**捐血活動，募得**5萬2,803袋**熱血(每袋250C.C.)。
- 郵政壽險保戶子女獎學金活動2022年共有**1萬981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2022年辦理**38場次**，參加人數達**4,708人**。
- 2022年共辦理**26檔**關懷農產行銷活動，協助**300位小農**，銷售金額約**3,364萬元**，公益捐助約**70萬元**。
- 辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008年至2022年底，共累計**99萬9,955人次**。
- 協助偏鄉學校運送食材計畫，截至2022年底止共協助運送**426趟次**(接送點至學校)。
- 獨居長者老屋修繕計畫，2022年共執行**21件**，共投入**103萬9,874元**。
- 2022年郵政博物館舉辦「郵博譚郵」**12場**，「南臺譚郵」**4場**。
- 郵政物流園區周邊土地開發，預估可為當地增加**4,000個**就業機會。

中華郵政的創造優質服務績效

- 2022年特種郵件妥投率為**99.42%**。
- 截至2022年底i郵箱共設置**2,408座**。
- 2022行動郵局app下載數達**363萬次**。
- 2022年，行動投保共計**1萬2,583件**。
- 2022年網路投保成立件數共**6,671件**。
- 2022年辦理i郵購強化站內網站導購機制，成功導購訂單數超過**8,000筆**，金額達**2,000萬元**以上。
- 2022年顧客滿意度較基準年(2017年)**增加3.97%**。
- 2021至2022年提供發放及兌付紙本振興五倍券服務，合計發放**571萬4,454件**、兌付共計**868萬8,753張**，金額**38億8,334萬餘元**。

中華郵政的打造幸福職場績效

- 高階主管(處長以上)中女性人數占比為**54.29%**。
- 2022年進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約**3.30%**(依法應進用身心障礙者762人，已進用859人，超額進用97人)。
- 2022年依法應進用原住民39人，已進用261人，超額進用**222人**。
- 2022年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為**98.99%**。
- 2022年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的**1.54倍**。
- 2022年共554位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達**94.28%**，留任率為**98.08%**。
- 2022年選拔傑出郵政人員**41人**，獲選交通部模範公務人員**4人**。
- 2022年已完成基隆、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局及總公司、臺北郵件處理中心**ISO 45001職業安全衛生管理系統**建置。
- 2022年員工平均實體受訓時數為13.66小時，較2021年提升了**5.12%**。
- 2022年數位學習時數達**57萬2,450小時**，數位課程建置科目數**77個**(較2021年同期增加8.45%)。
- 2022年人權議題相關課程訓練百分比達**99.95%**。
- 自2015年開辦夥伴制度指定夥伴及輔導員訓練，已培訓逾**3,070位**指定夥伴及輔導員。

ESG永續管理

為落實本公司對「永續發展」相關業務之推動與執行，展現在經濟、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推動小組設置要點」，並成立「企業社會責任推動小組」。因應氣候變遷、推動2050淨零排放、能源轉型及加強責任投資，2022年開始籌備成立「永續發展委員會」，訂定「中華郵政股份有限公司永續發展委員會設置要點」將原先的推動小組提升至委員會層級，並依各項永續發展面向分別設立「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」等6個任務分組。永續發展委員會於2023年2月核定，由董事長擔任主任委員，總經理擔任副主任委員，其他委員由執行長、主任秘書及勞工安全衛生處、郵務處、儲匯處、人力資源處、壽險處、資金運用處、資產營運處、公共事務處單位主管組成，得視業務需要，邀請相關領域之內、外部諮詢委員4至6名。永續發展委員會組織架構與主要任務內容如下：

中華郵政永續發展委員會之組織架構



中華郵政永續發展委員會主要任務



中華郵政永續管理大事記

- 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

2011



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

- 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」



- 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

2019



- 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

2020

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



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



2022



- 籌備成立「永續發展委員會」
- 榮獲2022TSAA台灣永續行動獎「銀獎」及「銅獎」
- 榮獲2022台灣企業永續獎 (TCSA) 「台灣百大永續典範企業獎」、「永續報告-金融及保險業第一類-銀級」及「永續單項績效-社會共融領袖獎」、「永續單項績效-創新成長領袖獎」等殊榮

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。

1 NO POVERTY



消除貧窮

目標1. 消除各地一切形式的貧窮

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。

SDGs的
實踐作為

- 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」

2 ZERO HUNGER



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。

SDGs的
實踐作為

中華郵政規劃「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



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。

SDGs的
實踐作為

中華郵政「職業健康計畫」

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

4 QUALITY EDUCATION



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 4.4 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。

SDGs的
實踐作為

- 中華郵政規劃「金融知識校園講座」
- 董事、監察人進修永續相關課程達 330 小時
- 職場教保服務中心

5 GENDER EQUALITY



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。

SDGs的
實踐作為

2022 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 54.29%

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



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。

SDGs的
實踐作為

- 2015 年至 2022 年建置太陽能光電發電系統 3,501 kW，累計發電量約 392 萬度，累計減碳排放量約 2,076 公噸
- 持續投資綠色債券，扶植綠色企業

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

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。

SDGs的
實踐作為

郵政物流園區周邊土地開發，預估可為當地增加4,000個就業機會

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

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。

SDGs的
實踐作為

2022年度核可候選綠建築證書共1件；綠建築標章共2件

10 REDUCED INEQUALITIES



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。

SDGs的
實踐作為

- 設置視障人士適用具語音功能之ATM 共189台
- 2022年辦理樂齡運動系列活動38場次，參加人次共4,708人

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



永續城市

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。

SDGs的
實踐作為

中華郵政辦理房地資產再開發及節餘空間活化出租

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

責任消費
與生產

目標12. 促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式

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

SDGs的
實踐作為

2022年便利箱回收數量62萬77件，重複使用率達11.51%

13 CLIMATE ACTION



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

SDGs的
實踐作為

2022年導入儲匯及壽險業務TCFD機制

16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS

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。

SDGs的
實踐作為

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」

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



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

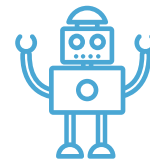
細項目標17.8 全面落實開發LDCs的技術庫，建立科學、科技與創新能力培養機制，並擴大其科技使用，尤其是資訊傳播科技 (ICT)。

SDGs的
實踐作為

啟動機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA) 導入專案



機器人流程自動化 (RPA)



RPA應用發展藍圖

為推動作業及服務流程優化、提升營運效能，本公司自2021年起啟動機器人流程自動化(Robotic Process Automation, RPA)導入專案，並規劃分三階段推動，逐步擴大導入範疇。第一階段採取主題式導入，透過儲匯處、壽險處及電子商務室各1條示範流程的建立，取得短期、快速成果，讓同仁實際感受RPA所帶來的好處。2022年起續推動第二階段導入，積極擴大導入單位及業務流程，並透過總公司業務單位的帶動，將RPA應用推廣至各等郵局；同時在第二階段，舉辦內部RPA競賽活動，開始培養本公司自有的RPA種子人員，為下一階段的全面推廣儲備動能。未來第三階段除將RPA應用推廣至全公司外，並將逐步整合AI技術工具，如智能影像辨識(AI-OCR)平台、自然語意工具(NLP)或聊天機器人(Chatbot)等技術，進一步實現智能自動化。



RPA機器人創新應用挑戰賽

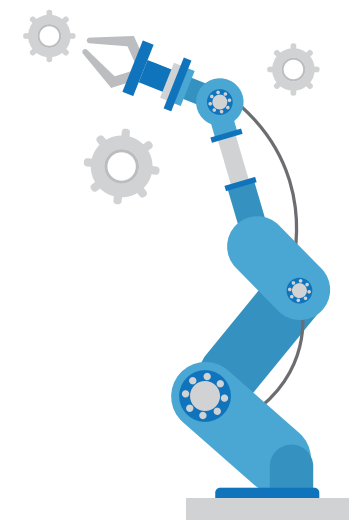
為讓總公司更多同仁認識RPA及透過RPA帶動公司內部數位轉型風氣，於2021年11月至2022年1月舉辦「RPA機器人創新應用挑戰賽」。競賽過程中，由外部顧問帶領總公司14個單位、26名同仁，從零基礎開始，發想可運用RPA的作業情景、進行流程梳理，再由同仁擷取部分流程，自行開發自動化腳本，最後，所有參賽同仁都完成了1條可以運行的自動化流程，並在期末成果發表會上展示3個月以來用心投入的成果。

郵政大家長吳宏謀董事長也在百忙之中親臨期末成果發表會現場，替參賽同仁加油打氣。董事長致詞時提到：「透過RPA軟體協助，處理一些重複、繁雜的流程，可減少錯誤、節省許多人力與時間，是非常有效率的。RPA對公司未來發展非常重要，面對外界的競爭跟挑戰，我們一定要勇於創新。」足見RPA在本公司數位發展過程中的重要性。

本次競賽活動為公司種下了許多數位轉型的種子，部分參賽同仁在學會RPA開發技術後，已轉成單位內部RPA種子成員並開始投入自行開發工作，也針對競賽中開發完成度較高的流程，進行調適上線。期待這些種子成員們逐漸發芽、協助推廣RPA，使RPA能在不久的將來在公司內開花結果，提升公司整體數位力，推動數位轉型。



吳宏謀董事長於RPA機器人創新應用挑戰賽期末成果發表會致詞



RPA機器人創新應用挑戰賽期末成果發表會

RPA導入成果

RPA第二階段尚在進行中，但在RPA種子成員努力下，2022年共新增15條自動化流程上線，主要應用在各地方法院函詢答覆、全區電表資料蒐集、洗錢防制(AML)及內部公文收寄等作業流程，每條流程不僅節省60%至100%不等的人工作業時間，讓員工可以專注於更高附加價值的工作上，部分流程作業時間甚至加速50%以上，大幅提升作業效率及降低過去人工作業可能會出錯的機率。

以儲匯處的辦理地方法院函詢答覆作業為例，每天須函覆1,200至1,300件來自全臺各地方法院查詢債務人存款資料之公文，從收文列印、移文、分文、債務人清單建檔、送交資訊處執行批次查詢作業、綜整回函附件資料到回函，如債務人在本公司尚有存款，須另在紙本公文上蓋收費章，移交委外人員至系統建檔，俾利後續印製「繳款通知單」通知債權人繳費。據統計，2021年度本公司共受理31萬5,325件函詢公文，整條流程均採紙本作業，一條完整流程平均須投入3個人力、花費3至4個工作天處理。2022年陸續針對臺北、士林、金門、連江、高雄及橋頭等6間地方法院函詢答覆作業導入RPA，並將部分子流程數位化，6家地方法院函詢答覆作業在導入RPA前，每年約花費2,417個小時的人工時間處理，導入RPA後預估每年僅須花費521小時處理該項作業，約當減少78%人工作業時間，成效亮眼。

10

單位

導入總公司10個單位

- 郵務處
- 儲匯處
- 壽險處
- 集郵處
- 電子商務室
- 勞工安全衛生處
- 法務暨法令遵循室
- 董事會秘書室
- 大數據室籌備室
- 數位發展推動小組

18

條

導入18條自動化流程

- 2021年上線3條
- 2022年上線15條

1,171

人天

每年共釋出1,171人天

每條流程節省60%至100%

7×24

RPA全年無休，有效減輕人工作業壓力

從「心」打造行動郵局



中華郵政為因應行動端應用程式多元化以及網路服務普及化為各金融機構發展的主要趨勢，以及客戶使用金融服務的方式從原本至郵局臨櫃辦理，逐漸習慣於APP或網路取得，爰於2013年推出「e動郵局」APP，提供客戶以手機進行查詢、轉帳、繳費稅等，為國內唯一涵蓋儲匯、壽險及郵務之行動服務。

中華郵政為強化e動郵局APP使用者體驗，遂展開使用者體驗研究及規劃設計，透過國內外標竿案例遴選及分析(Benchmark)、焦點團體訪談、使用者調研及關鍵成功因素分析(KSF)，以解決使用者痛點為目標提出解決方案，勾勒出新一代APP(行動郵局APP)之設計。

新版「行動郵局」APP從「心」思考使用者需求，藉由簡化功能資訊架構、提升操作便利性、凸顯郵政核心服務，及新增貼心提醒等優化措施，秉持使用者為中心、創造愉快與舒適易用之設計理念，以POST(Personal適性、On-demand隨選、Smart智慧、Trust信賴)為設計核心價值，打造郵局即服務(Post as a Service)，全方位滿足客戶使用需求。

P

適性

Personal

提供更多個人化服務，如個人化帳務推播、繳費稅提醒、壽險業務通知等，一天發送量可達400萬筆，提供客戶更個人化的帳務資訊，減少使用者洽詢客服次數，降低管理成本。

O

隨選

On-demand

提供隨選即用服務，客戶可依喜好設定常用功能、常用轉帳帳號、常用繳費及使用郵政所推薦之新功能。此外行動郵局APP採Hybrid架構更具彈性，改善更新管理效率，相較舊版e動郵局APP約半年才更新版本，行動郵局APP為加速提供客戶更優質的APP服務，上線迄今平均每月提出更新版本，即時優化使用體驗。

S

智慧

Smart

運用智慧手機上APP整合ATM及實體郵局等實體據點，提供更便利的郵政增值服務，並運用智能機器人提供24小時客服，輔以真人文字，回答郵政各類常見問題。

T

信賴

Trust

藉由生物辨識技術、設備綁定等科技強化交易安全，提供客戶各項可被信賴APP功能及服務。

另為提供視障人士便利、易用之線上服務，重新檢視視障客戶線上操作旅程，並規劃完整申辦及使用流程，於2022年起陸續於語音ATM新增「重設網路郵局使用者代號及網路密碼」及「免臨櫃申請網路郵局」、「申請設備綁定密碼」、「申請非約定轉帳」等線上服務之無障礙開通功能，並依通用設計理念建置行動郵局APP完整語音報讀功能，落實金融友善服務準則政策及策略。



- 貼心服務：**新增存摺封面下載、轉帳額度提醒等功能。
- 據點預約：**以地圖介面提供郵局、i郵箱及ATM等據點資訊，方便線上取號及預填單服務。
- 便捷交易：**簡化轉帳交易流程(無須輸入交易密碼，改以生物辨識即可完成轉帳)，納入QR Code轉帳、常用帳號及手機號碼轉帳等多元轉帳方式。
- 線上申辦：**新增VISA金融卡之網路刷卡、國外交易、調高額度，及晶片金融卡非約定轉帳、無卡提款功能等線上申辦服務。
- 推播服務：**提供帳務異動、系統公告及優惠通知等個人化資訊通知。
- 繳費服務：**優化繳費交易流程，提供常用繳費設定及各類費用定期扣款的代繳服務。
- 無卡提款：**優化無卡提款交易流程，支援QR Code無卡提款。
- 自訂功能：**簡化階層式選單，可於首頁依不同需求自訂常用交易功能鍵。

行動郵局APP自2022年3月21日上線以來，截至2022年12月底，長期位居財經類APP熱門排行榜，深獲使用者高度關注及使用；舊版e動郵局APP花費約9年時間達到300萬用戶，行動郵局APP上線9個月即達成此成果，並且持續活躍成長。同時，相較舊版e動郵局APP轉帳需8個步驟的流程，行動郵局APP在安全前提下兼顧交易便利性，僅3個步驟即可完成轉帳，並於繳費功能新增掃碼、QR Code繳稅、設定常用繳費等貼心功能，且可設定代繳多項公用事業費用。行動郵局APP上線次月交易量即較前月成長4倍，成效卓越。

郵政積極創造全方位金融服務，行動郵局APP持續運用創新科技，並整合實體及數位服務，提供郵局實體據點線上取號、預填表單、ATM無卡提款、行動支付等虛實融合(Online Merge Offline)便利服務，打造一致性、現代化、高效率的優質服務體驗。



郵政物流中心落成典禮

中華郵政公司基於業務轉型發展物流需要並配合政府施政目標，建置郵政物流園區(機場捷運A7站)。配合園區內第一座指標性建築物-郵政物流中心完成，中華郵政公司於2022年12月2日上午10時舉辦「郵政物流中心落成典禮」。典禮由中華郵政公司吳宏謀董事長主持，前行政院蘇貞昌院長、交通部王國材部長及前桃園市鄭文燦市長等產官各界貴賓蒞臨，共同見證郵政物流園區建設之重要里程碑，展現郵政公司持續推動業務轉型、發展智慧物流，及與產官學各界共同攜手推動產業發展成果。



現代化的物流中心

郵政物流中心地上8層(主要樓層4層，每層4倉儲單元，共16倉儲單元，倉儲面積約48,000坪)、地下1層，總樓地板面積達69,686坪，設置2座立體迴旋車道及218個裝(卸)貨月台。配合電商業者進駐營運，將是全臺首座國際級電商運籌園區，更是臺灣電商同業中，首座高密度導入AI人工智慧技術與全自動化倉儲設備的物流中心；營運規劃導入倉儲管理系統，搭配各種自動化設備，大幅提高物品儲存、揀貨、出貨的效率，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，以吸引電商、物流相關產業的進駐，形塑物流產業鏈聚落，透過倉儲及郵務作業環節之垂直整合，提供一條龍式服務，協助政府達到「數位國家、智慧島嶼」的施政目標。

綠色永續的物流中心

在建築設計上，均符合智慧建築及綠建築規範，並於屋頂布建30組3kW風力發電設施，可用於輔助並支援公共設施與地下室用電。更設置電動車充電相關設備，結合資訊科技與綠色能源構想，綜合運用智慧感測網控及高效率機電整合科技，有效提升建築物使用品質及機能，創造更為安全、舒適、便利、節能的優質工作環境。



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。



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，面積逾4,000坪的郵政形象公園，連結桃園市政府近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。



無人車應用

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。

帶動區域發展

郵政物流園區之公共設施可服務周邊社區，增進整體居住品質與區域發展。

- 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。
- 妥善的污水及垃圾處理等環保設施與臺電配電場設施規劃，創造優良生活環境。
- 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。
- 電商、物流相關產業的進駐可促進當地就業(預估可為當地增加6,000名就業機會，包含園區內郵政公司內部就業機會約2,000名，園區內外部就業機會約4,000名)，並帶動整個A7及周邊區域的商業活動與繁榮發展。



推動職場托育教保中心



依據國發會統計資料，臺灣至遲將於2025年步入超高齡社會；至2070年，總人口數將由2019年最高2,360萬人跌落至1,449萬人，人口減少比率將近40%。而人口減少將導致勞動力不足、國家稅收減少、各項基礎建設及國防預算不足等問題，儼然已成為國安重要課題。而郵政公司身為國營事業，為鼓勵國民生育，減輕年輕人養育子女負荷，配合政府大力推動「0-6歲國家一起養」政策，亦積極配合辦理各項員工幼教托育服務，致力成為幸福企業。

為瞭解員工子女托育需求，本公司於2022年辦理「員工子女托育服務調查」，並辦理職場托育措施，主要分為「郵政幼兒園」、「職場教保服務中心」及「特約托育服務」3部分。

郵政幼兒園

於民國51年成立，時名為「青潭郵政員工托兒所」。後經遷址及組織調整，現名為「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」，由郵政職工福利委員會協助辦理並委託外界專業幼教機構經營。本公司持續精進相關具體作為：

增加招收名額

幼兒園教學環境與品質深獲家長肯定，招生情形踴躍，2022年2月招生名額已達101名。為解決供不應求，2022年編列140萬元預算新建幼班教室，將原滿額招收106名增加至111名。

持續補助園區修繕及添購設備經費

本公司除免費提供場地、水電供幼兒園使用外，為提供幼兒園學生優質受教環境，多年來持續補助園區修繕及添購設備經費。累計補助金額已逾新臺幣300萬元。另為配合防疫需要，除於各班級教室及公共區域前後共計加裝11支紫外線殺菌機外，並再添購奈米殺菌活氧機加強改善空氣品質，未來仍將視需要持續予以補助。



職場教保服務中心

為響應政府加強推動設置公共化托育措施，本公司自2022年配合規劃共設置7處職場托育教保服務中心，分別於花蓮、板橋、嘉義、高雄、宜蘭及新竹郵局等6局已完成開班，桃園郵局預計於2023年2月開班。上述6處教保中心合計招收班級數17班，招收幼生名額共計330名。

特約托育服務

本公司前配合交通部公務人員協會辦理全國公教員工優惠商店推動方案，洽得新竹市私立漢聲幼兒園及基隆市私立啓賢幼兒園2所優惠商店，提供學生註冊費、月費或延長受託時間費用等優惠，該優惠方案期間持續至2022年12月底止。

本公司為提供用郵民眾郵、儲、壽普及化服務，於全國各鄉、鎮、市、區及離島設有1,298間支局，也因營業據點遍布各地，員工工作地點分散，致提供職場托育服務較為困難。惟透過郵政幼兒園、設置職場教保服務中心及協洽優惠幼兒園，每年亦可提供100餘位員工子女更好更優惠的幼教服務。本公司未來仍將持續研議推動相關福利措施，以鼓勵年輕同仁「敢婚、願生、樂養」，也讓其年幼子女都能受到最好的照顧。



Chapter 0

關於中華郵政

0.1

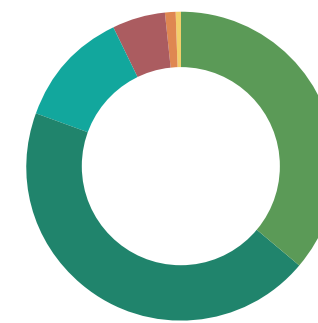
基本資料

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



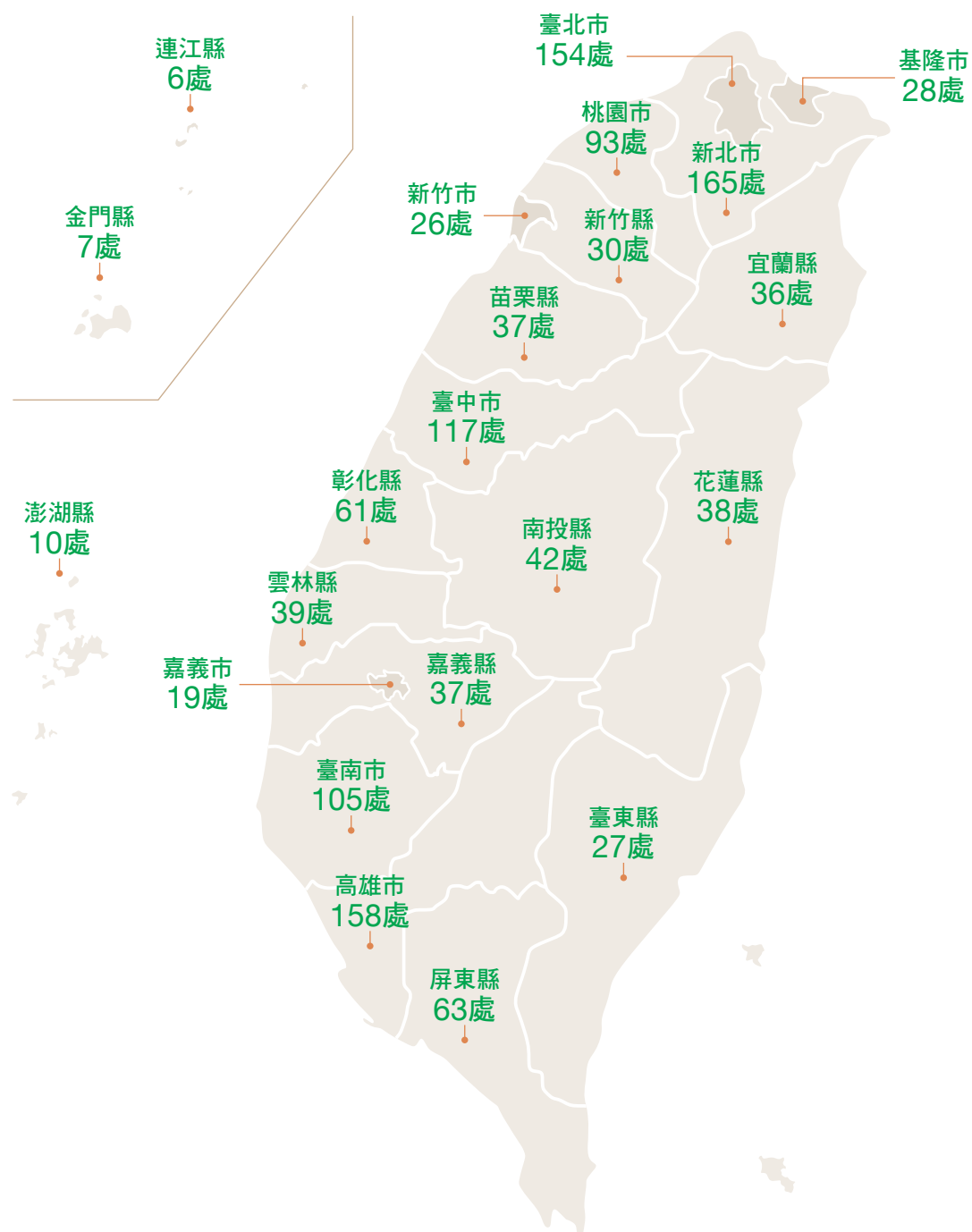
保費收入	36.16%	840.45億元
利息收入	44.40%	1,031.92億元
郵務收入	12.40%	288.13億元
投資淨損益	5.51%	128.02億元
手續費收入	1.12%	26.13億元
其他營業收入	0.41%	9.38億元

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。

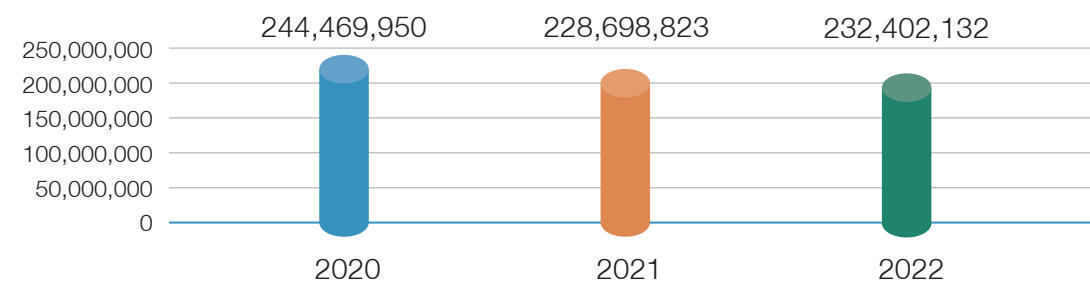
中華郵政歷年財務資訊

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

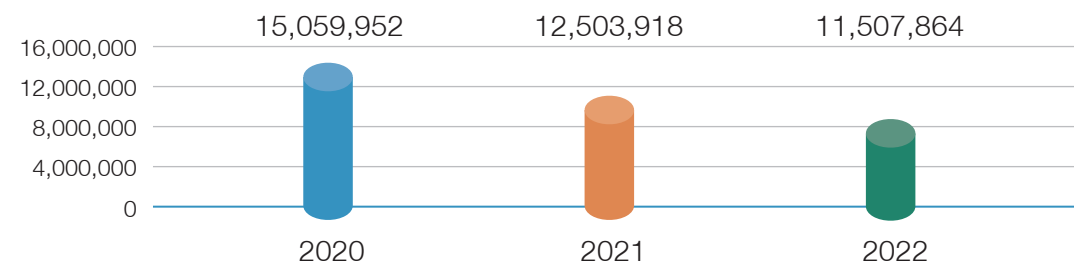
營業收入

單位：新臺幣千元



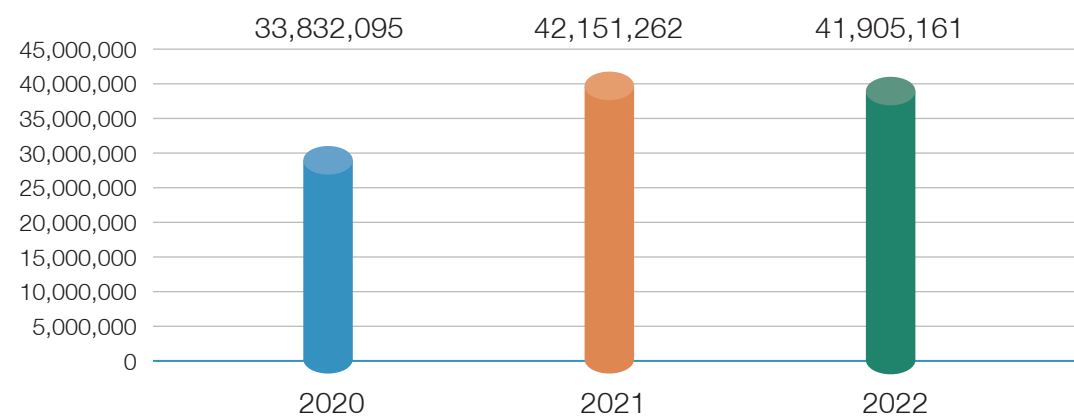
稅前淨利

單位：新臺幣千元



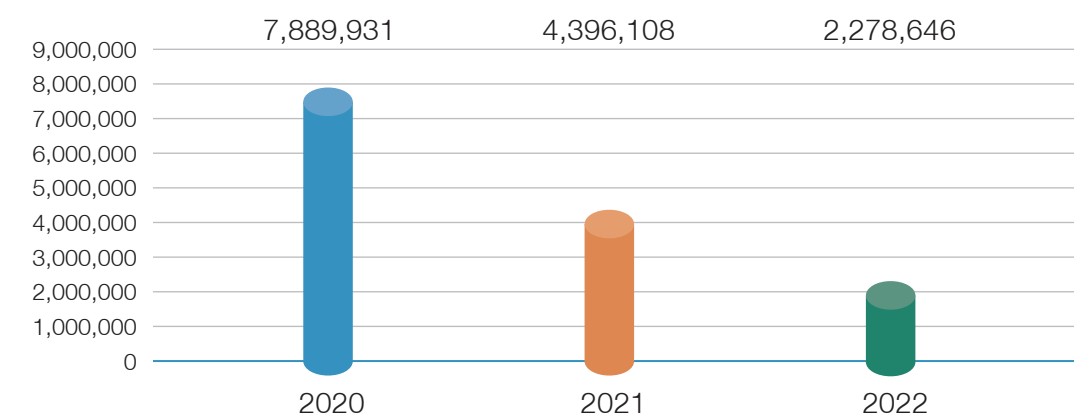
員工福利

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

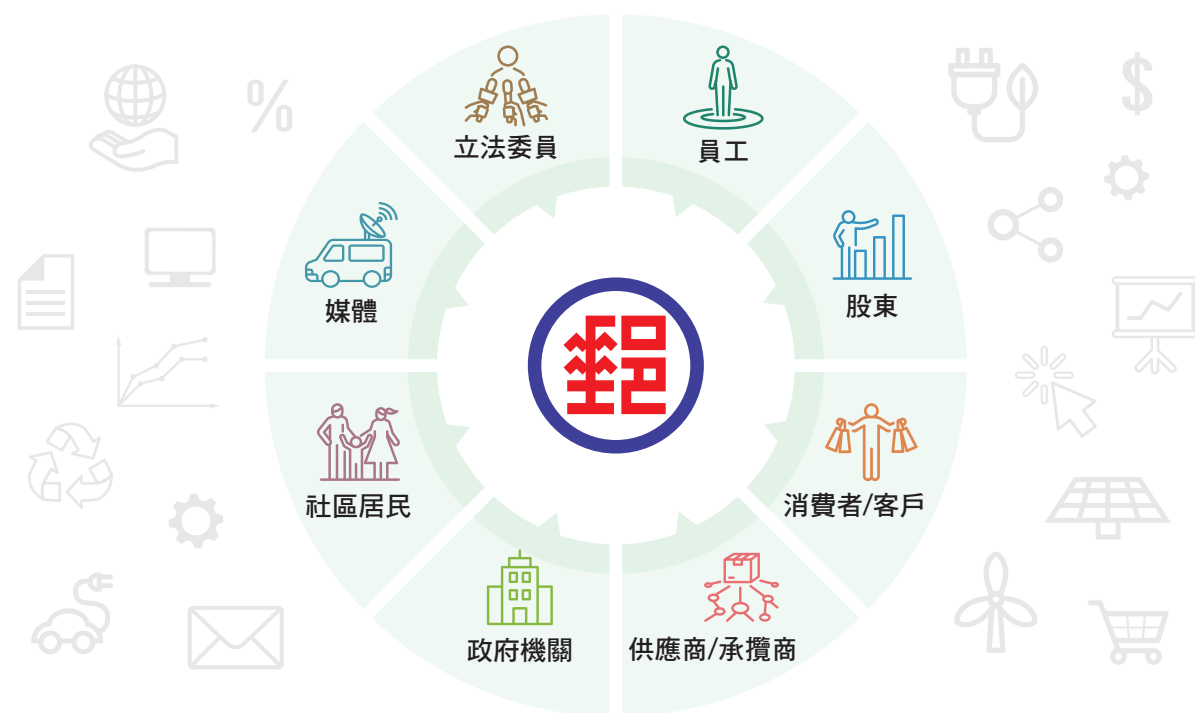
利害關係人鑑別與議合

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"> 勞資關係 勞雇關係 職業安全衛生 經濟績效 客戶隱私 	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"> 勞資關係 人力資本發展 郵件妥投率 創新服務 郵政普及化服務 主動所有權 	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

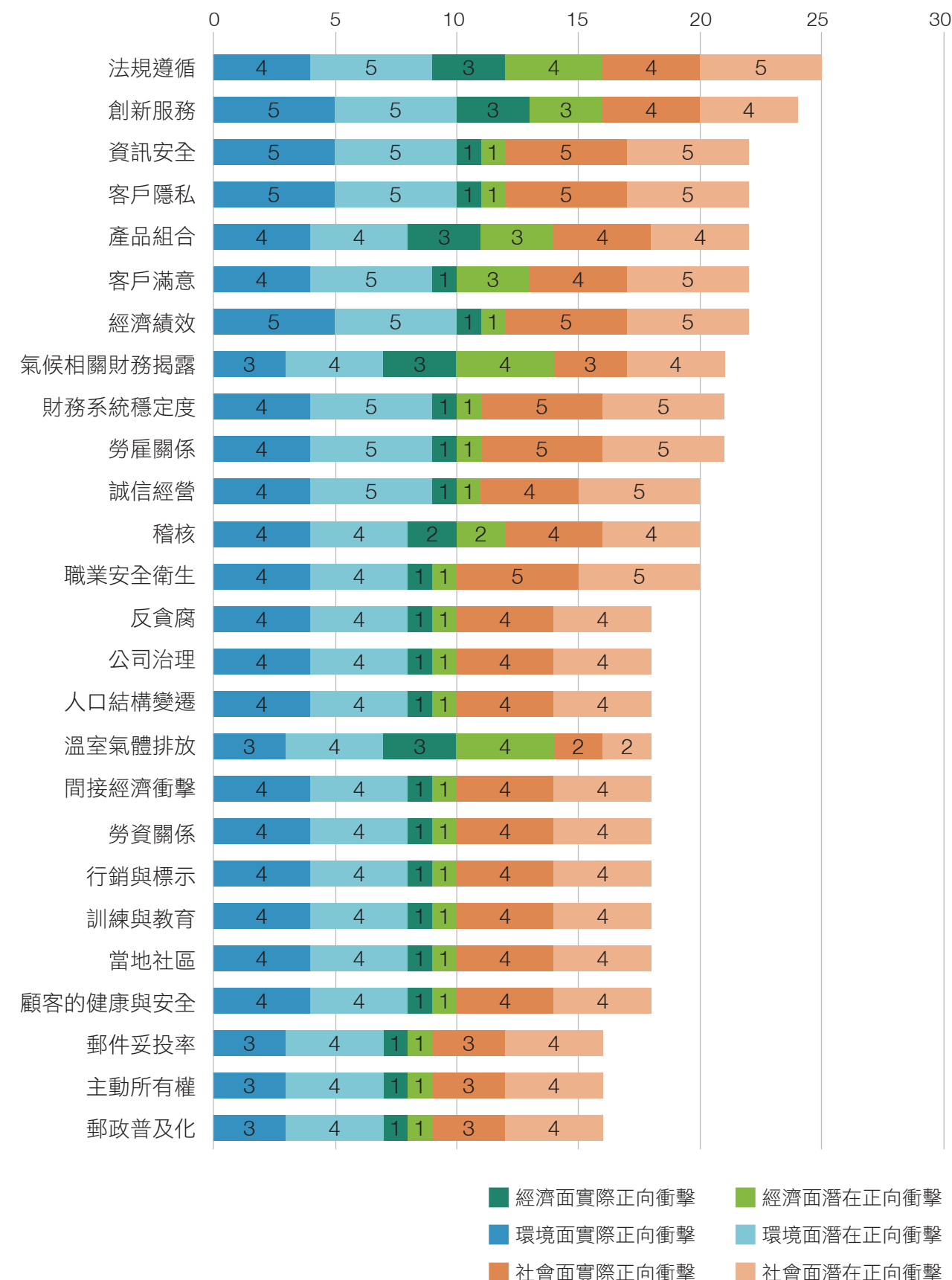
step 2

步驟二

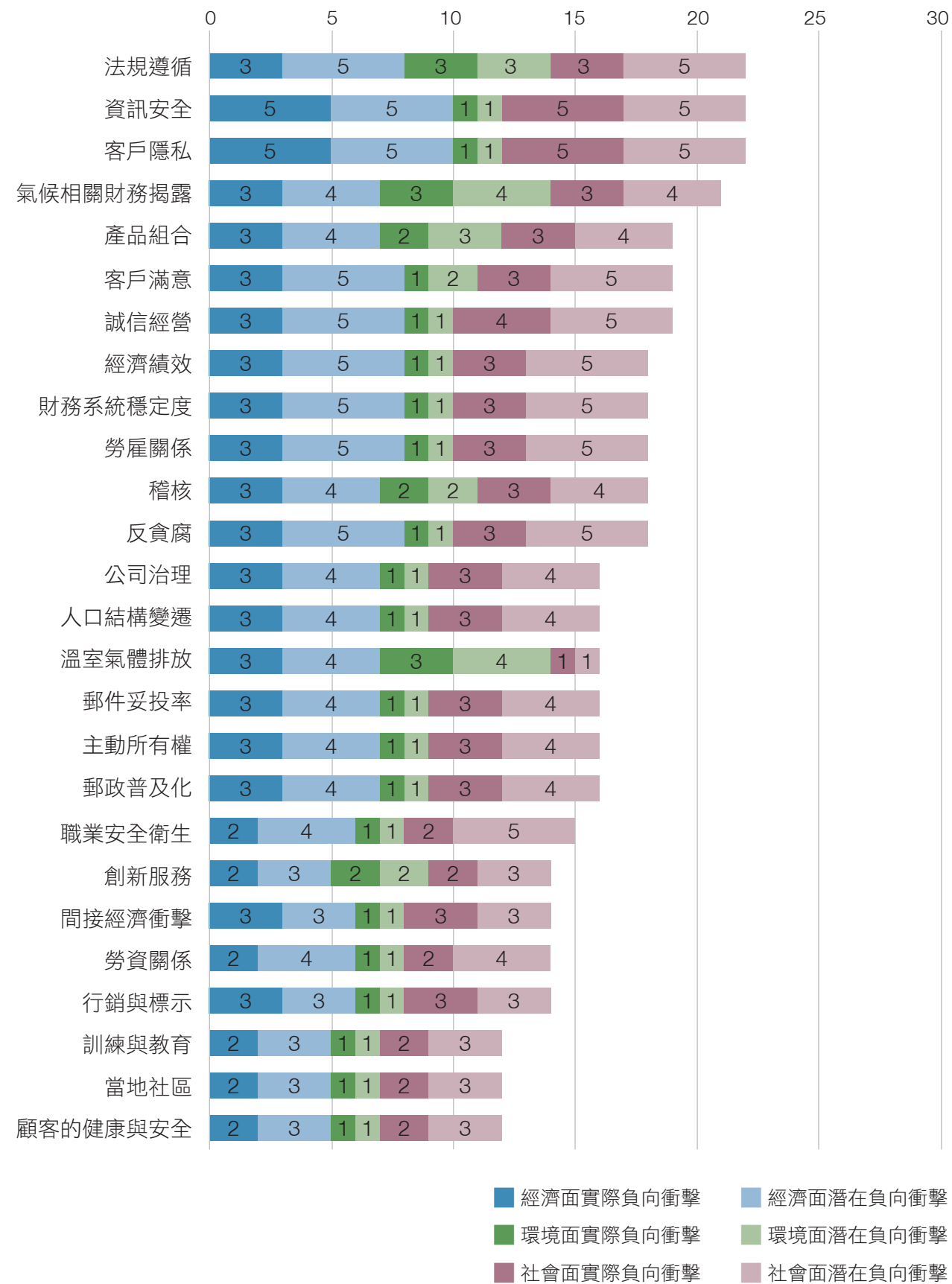
鑑別實際及潛在衝擊 評估衝擊的顯著程度

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。

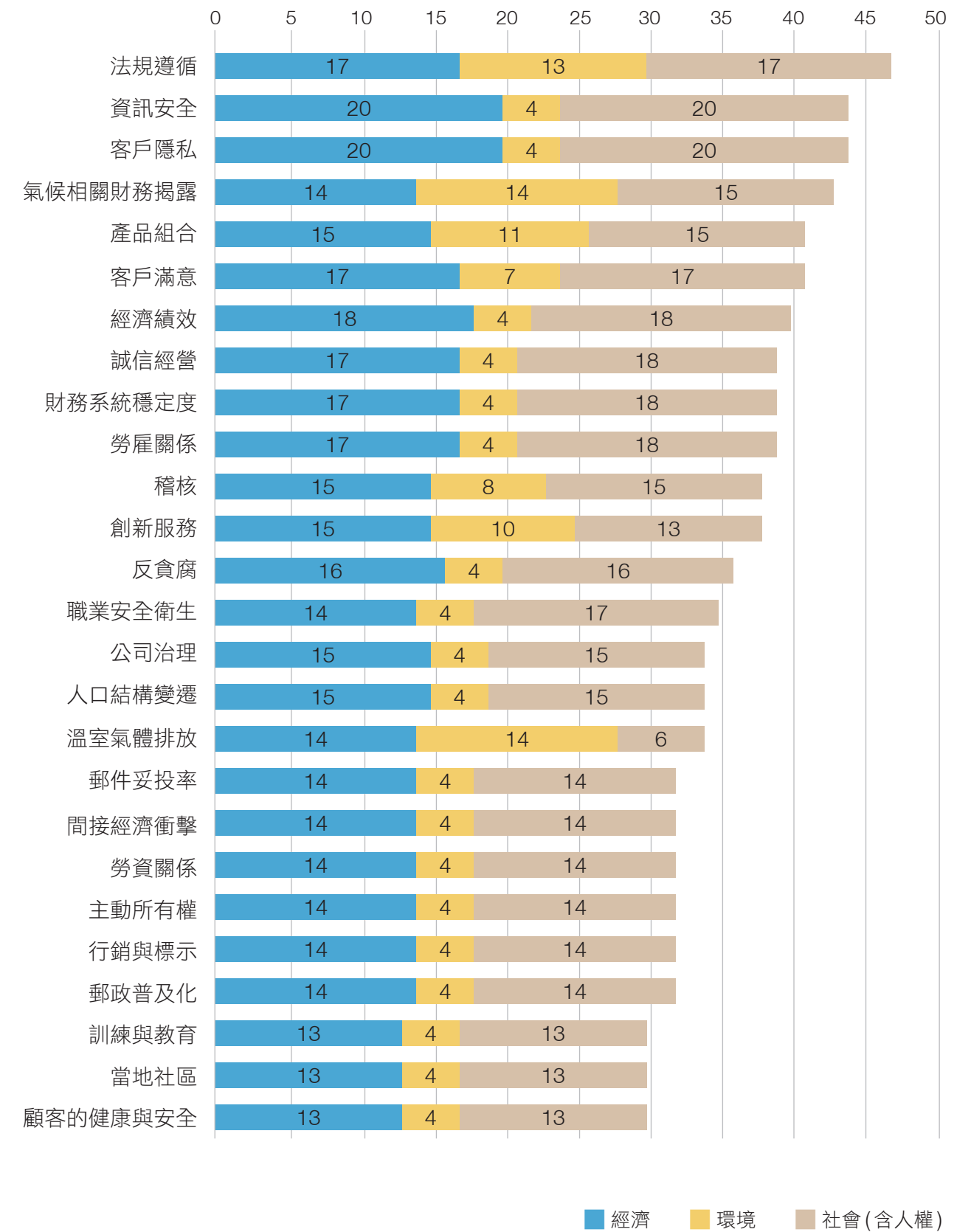
2022年重大永續議題正向衝擊評估排序



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 ^註
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)

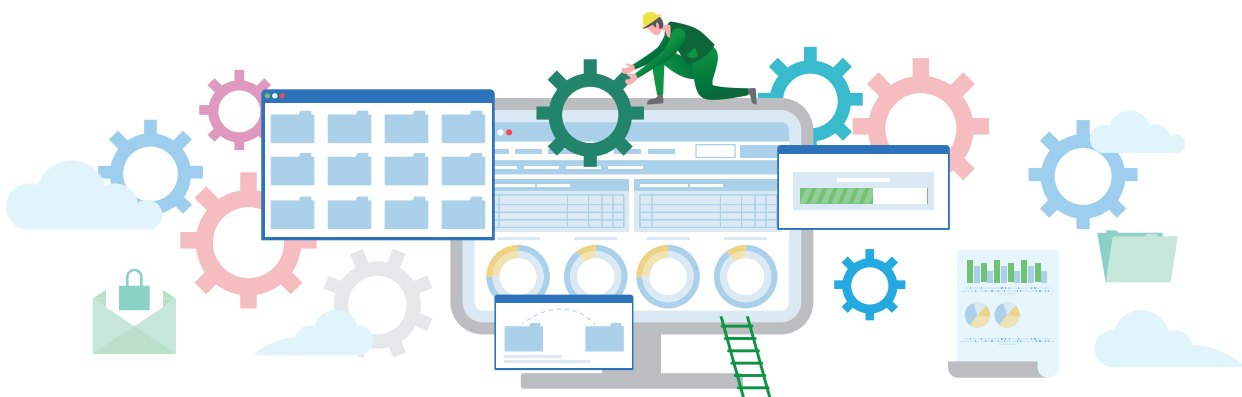
2022年目標	2022年目標達成狀況
辦政法令遵循自評檢核，全年至少2次(每半年確實執行自評1次)，並加強督導辦理情形較差單位	已分別於2022年度6月及12辦政法令遵循自評檢核，共計2次，並加強督導辦理情形較差單位
辦政法令遵循主管在職(職前)訓練，全年至少1,200人次	辦政法令遵循主管在職(職前)訓練，全年已超過1,200人次
出具法律意見書，全年至少800件	出具法律意見書，全年2,046件
2023年短期目標	中長期策略目標
辦政法令遵循自評檢核，全年至少2次(每半年確實執行自評1次)，並加強督導辦理情形較差單位	辦政法令遵循自評檢核，全年至少2次(每半年確實執行自評1次)，並加強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

Chapter 1

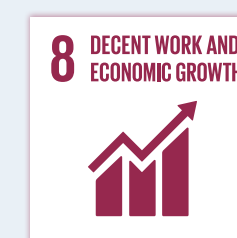
強化永續治理

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。

包含的重大主題

經濟績效 (GRI 201)	氣候相關財務揭露 (GRI 201)	反貪腐 (GRI 205)
客戶隱私 (GRI 418)	法規遵循 (自訂主題)	資訊安全 (自訂主題)
誠信經營 (自訂主題)	公司治理 (自訂主題)	財務系統穩定度 (自訂主題)

對應之SDGs



強化永續治理管理方針

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
- 資通安全室

- 資訊安全暨個人資料保護管理委員會
- 資安推動小組
- 個人資料保護管理推動小組

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
- 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

- ISO 27001 資訊安全管理制度
- BS 10012 個人資料保護管理制度
- 資通安全事件通報及應變程序

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
- 資訊安全教育訓練
- 個資保護教育訓練
- 成立資通安全室及大數據室籌備室

預防或補救措施

- 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
- ISO 27001 資訊安全管理審查
- ISO 27701 隱私資訊管理審查
- 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
- 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10頁「2022年永續成果與績效」永續管理及強化永續治理績效

1.1

公司治理

誠信經營與遵守法規乃企業永續經營的根本，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。

本公司為建立良好之公司治理制度，並促進業務健全發展，爰訂定「中華郵政股份有限公司公司治理實務守則」，以資遵循。建置有效的公司治理架構，並於本公司全球資訊網揭露之，並督促相關業務單位遵守其所屬業別之公司治理實務守則。

公司治理組織

良好的公司治理應係董事會與管理階層以符合公司與全體股東最大利益的方式達成營運目標，協助企業管理運作，以及提供有效的監督機制，以激勵企業善用資源、提升效率，進而提升競爭力，促進全民之社會福祉。本公司目前雖非上市櫃公司，且是交通部為唯一股東之國營事業，董事會運作順暢對公司業務推展更有助益。

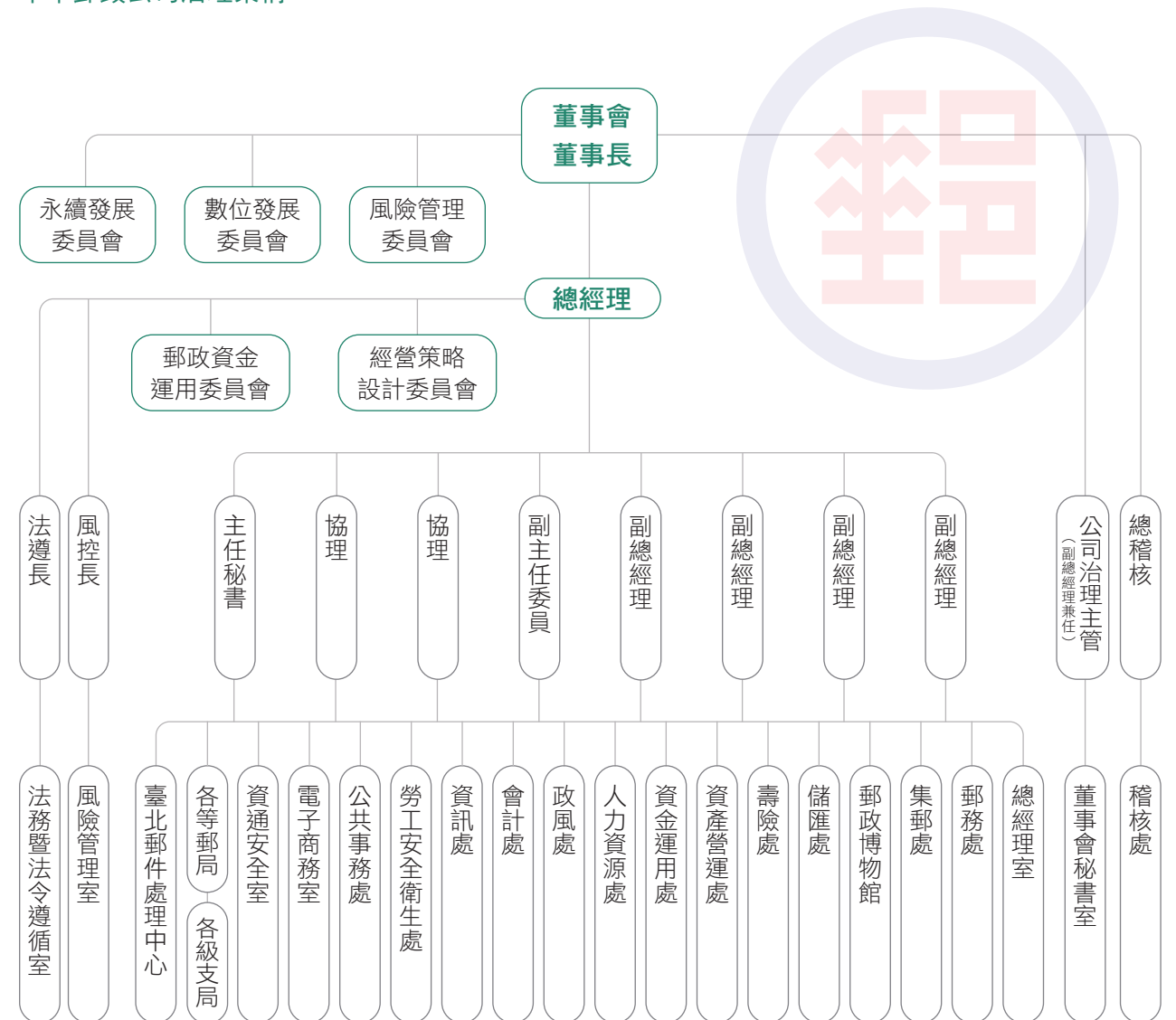
董事會為中華郵政最上位的決策團隊，除了對總體營運政策負起責任外，亦監督高階管理階層的政策執行成果。本公司隸屬交通部，組織董事會，依據法令及公司章程，為業務執行之決策單位。置監察人，依據法令及公司章程，監督財務及業務之執行。置總稽核、資安長(由副總兼任)、風控長與法遵長各 1 人，綜理稽核、資訊安全、風險管理及法令遵循業務。置公司治理主管 1 人，為負責公司治理相關事務之最高主管。設董事會秘書室，掌理董事會相關行政事項，置室主任 1 人。本公司設置隸屬於董事會之風險管理委員會，另為提高決策品質，組織內設有資訊安全暨個人資料保護管理委員會、經營策略設計委員會及郵政資金運用委員會。

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。

中華郵政公司治理架構



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，依據「行政院所屬國營事業機構負責人經理人董監事遴聘要點」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。2022年底有董事 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。

2022年董事會成員接受資通安全、公平待客原則、國際會計準則IFRS 17、防制洗錢及打擊資恐、氣候相關風險財務揭露等教育訓練；自2023年起，除前述課程外，規劃董事會成員接受風險管理、永續發展、碳管理等教育訓練，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111年郵政年報

中文版

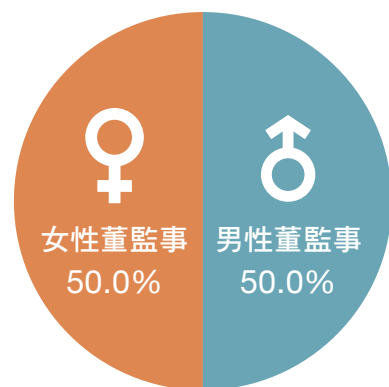


英文版

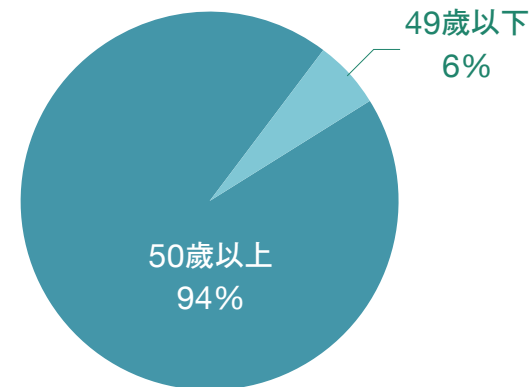


截至2022年底止，本公司董事會置董事15人，男性8人、女性7人，未滿50歲1人，50歲以上14人；置監察人3人，男性1人、女性2人，50歲以上3人。董事會成員中女性董事及監察人總數占比為50%。

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)。

本公司於2003年公司化，為政府具有完全持有股份之國營公司，董監事成員由交通部遴派；另設有勞工董事3席，由中華郵政工會依其自訂之「中華郵政工會推派勞工董事選舉辦法」按民主程序推派。

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，另外外部董事兼職費依據「軍公教人員兼職費支給要點」及「軍公教人員兼職費支給表」辦理。

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。依「保險業公司治理實務守則」第40條之1規定及其附表，本公司據以辦理董事會績效評估並訂定「董事會年度績效考核表」之考核項目，包含「出席董事會情形」、「會前瞭解及參與議案討論情形」、「與經營團隊互動情形」、「遵循法令及實務守則情形」、「提升公司治理」、「持續進修公司治理相關課程情形」、「對公司、公司經營團隊及公司所屬產業之瞭解情形」、「其他董事會前瞭解及參與議案討論情形」、「其他董事與經營團隊互動情形」、「董事會及功能性委員會之運作情形」、「其他董事遵循法令及實務守則情形」、「其他董事對董事會功能和角色的瞭解」、「其他董事是否充分發揮董事職權與功能」、「其他董事是否積極提升公司治理情形」及「其他董事對公司、公司經營團隊及公司所屬產業之瞭解情形」等；2022年度自我評量考核結果為95.33分，同儕評鑑考核結果為94.91分(滿分為100分)，考核項目均達「保險業公司治理實務守則」規定之「優」級(90分以上)。

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永續發展，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2022年度進修情形

本公司2022年度董事、監察人進修課程包含「資訊安全」、「公平待客原則」、「國際財務報導準則第17號保險合約」、「防制洗錢與打擊資恐」及「氣候相關風險財務揭露」等5大重要議題。透過接受相關教育訓練，以強化專業知能並與國際接軌，並依序於2022年4月29日、6月24日、8月26日、10月27日及12月30日完成相關教育訓練課程，總進修時數已達成主管機關的要求108小時，實際進修時數達成330小時。

詳細董事及監察人進修詳細資料請詳111年郵政年報

中文版



英文版



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2022年以會員身分參與之公協會約33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中華民國證券商業同業公會擔任管理職職務。

2022年中華郵政擔任管理職之公協會

中華民國證券商業同業公會
擔任
常務理事

中華民國人壽保險商業同業公會
擔任
理事

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
擔任
監事

2022年董事會議案有關實施責任金融

2022

2月25日

第7屆董事會第5次會議

檢陳公平待客原則(TCF)執行狀況評估檢討報告表。

6月24日

第7屆董事會第7次會議

訂定「中華郵政股份有限公司儲匯業務與利害關係人為授信以外之交易規範」。

3月25日

第7屆董事會第4次臨時會議

- 修正「中華郵政股份有限公司壽險保戶消費爭議處理制度」。
- 修正「中華郵政股份有限公司壽險業務與利害關係人從事放款交易作業規範」第2條及「中華郵政股份有限公司壽險業務與利害關係人從事放款以外之其他交易處理程序」。

8月26日

第7屆董事會第8次會議

- 檢陳「保險業風險管理實務守則問答手冊」條文修正內容。
- 修正「中華郵政股份有限公司遵循公平待客原則政策及策略」。
- 訂定「中華郵政股份有限公司遵循銀行業金融友善服務準則政策及策略」及「中華郵政股份有限公司遵循金融友善服務行為守則」。

10月28日

第7屆董事會第9次會議

陳報溫室氣體盤查及查證時程規劃暨永續發展(ESG)推動報告。

12月30日

第7屆董事會第10次會議

陳報2022年壽險業務公平待客原則之辦理情形。



1.2

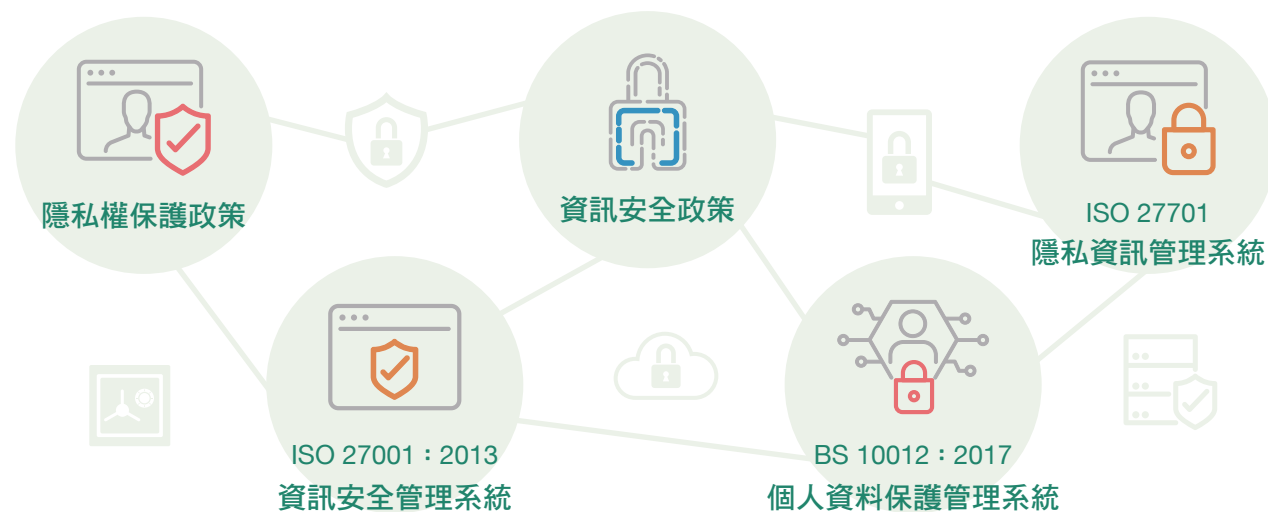
資訊安全與客戶隱私

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，進而保障客戶的隱私權並降低安全上的風險。資通安全室為本公司資安專責單位，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) 第三方英國國家標準協會(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39項，2022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，2022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「資訊安全認知宣導教育訓練」、「個資保護認知宣導與案例分享教育訓練」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，透過寄發網路釣魚郵件，測試同仁對於資訊安全保護的觀念。2022年共辦理4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99.84%，並針對未通過之同仁加強資安教育訓練。

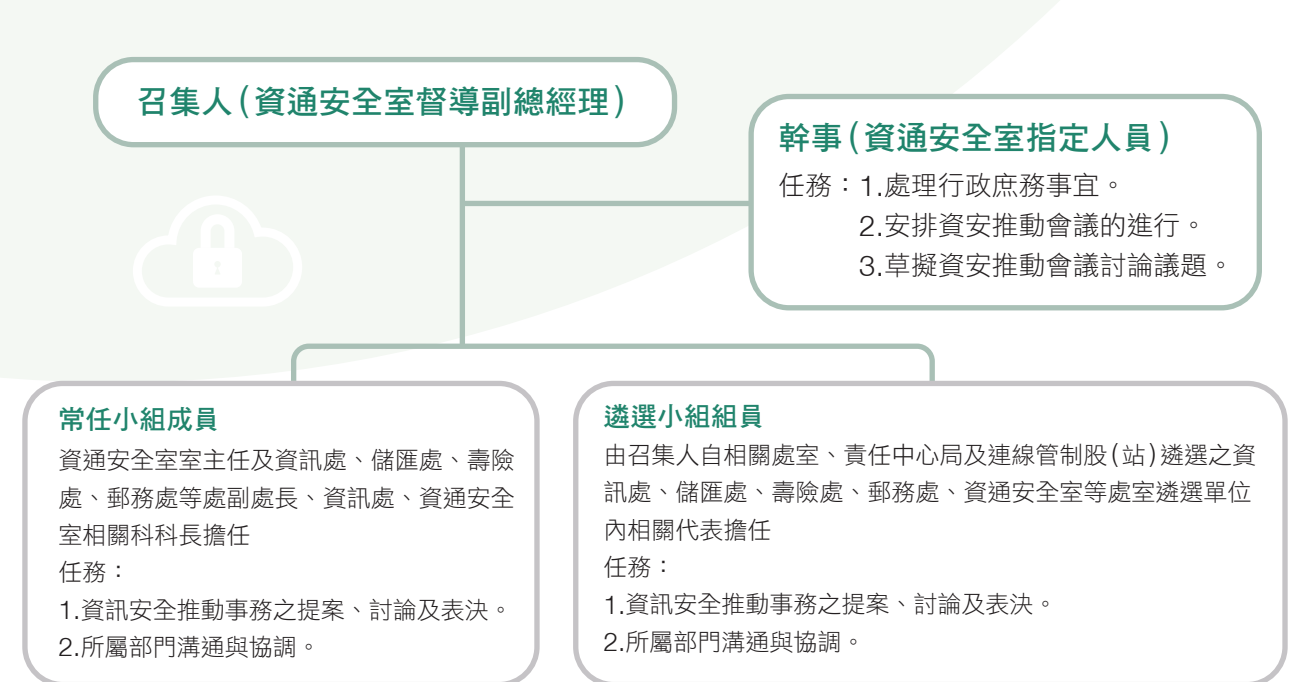
此外，針對偽冒本公司名義，以網站或行動應用程式進行詐騙情事，本公司亦即時通報台灣電腦網路危機處理暨協調中心及金融資安資訊分享與分析中心以關閉偽冒網站或偽冒行動應用程式，且會同法務暨法令遵循室提出刑事告訴暨告發，並於本公司全球資訊網最新消息公布通知民眾勿受騙上當。



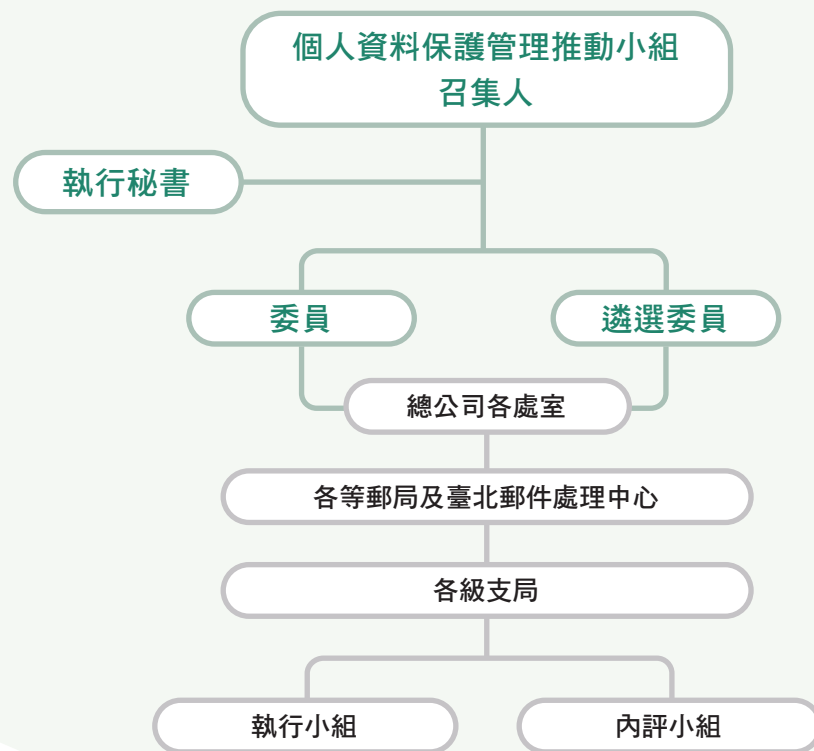
資訊安全暨個人資料保護管理委員會組織架構圖



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



積極捍衛客戶隱私

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) 及國際標準隱私資訊管理系統 (ISO 27701) 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。個人資料保護管理量測指標共計 8 項，2022 年各項指標均已達成既定目標，且無發生客戶資料洩露、失竊或遺失等情事。

本公司對於顧客個人資料保護除遵循個人資料保護相關法令，除制定嚴密的管理機制和措施，亦會針對各業務性質訂定相關規則與積極作為，每年配合各處室業務推出資訊安全相關教育訓練供員工學習，加強員工保護客戶隱私觀念與知識，並於中華郵政網站 (如全球資訊網、i 郵購、郵政購物中心) 上公告「隱私權保護政策」、「隱私權宣告」說明網站如何蒐集、處理、利用及保護個人資料，確實遵守個人資料保護相關法令。

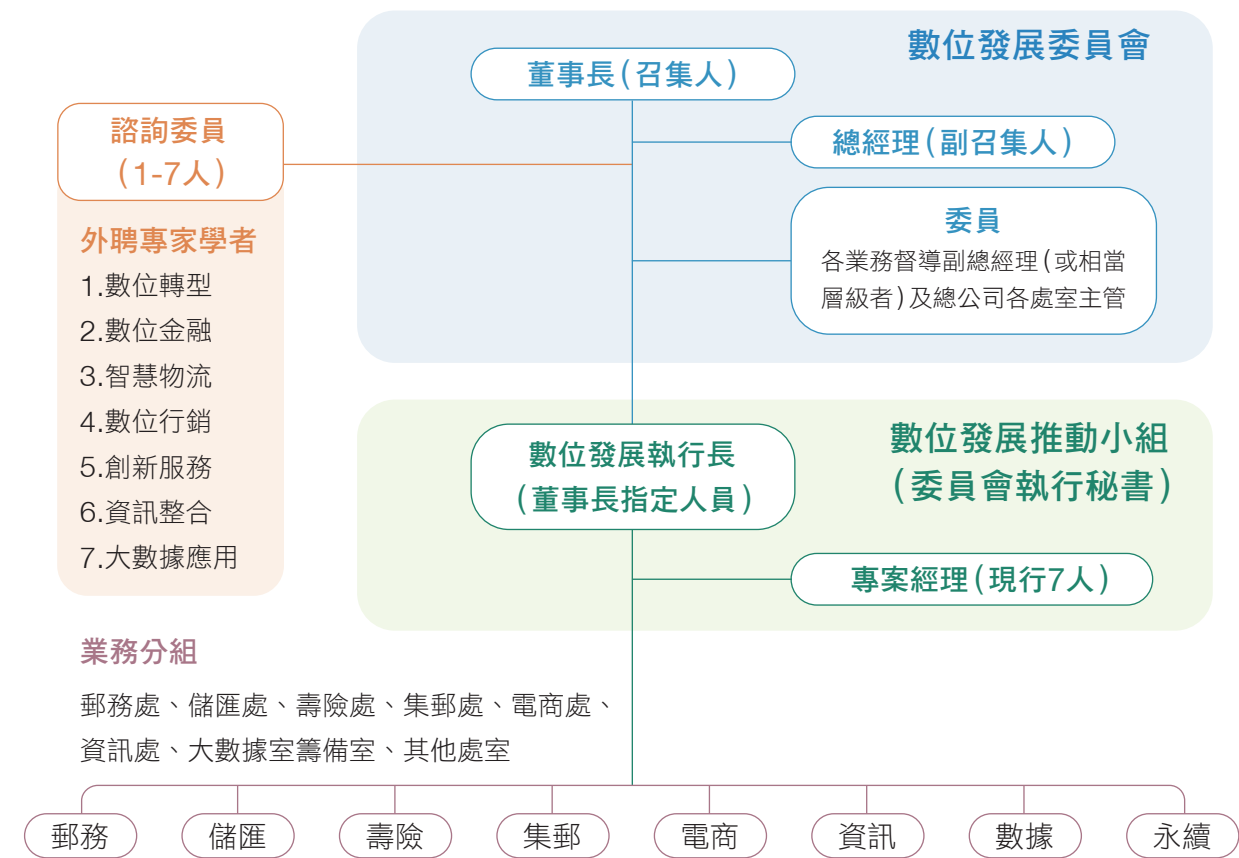
本公司為確保資訊安全，建置多項資安設備及防範措施，例如：防火牆、採用 VPN 連線、入侵防護系統、每季辦理弱點掃描、每年辦理滲透測試，以降低駭客入侵機會；安裝防毒軟體以避免感染電腦病毒；辦理社交工程演練以增加員工資安風險意識。並設置資安監控中心 (SOC)，針對網路環境、資安設備及網頁安全檢測等進行全天候即時監控，並透過監控資訊，分析潛藏資安威脅，提供即時資安事件通報，有效掌握資安情勢。

1.3

數位發展

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、審議功能以及因應金融科技浪潮及數位轉型需要，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



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：各相關處室 (除郵務處、儲匯處、壽險處、集郵處、電商室、資訊處、大數據室籌備室外)

委員會下設數位發展推動小組，置數位發展執行長1人，並置專職專案經理12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8個分組，各分組成員由各相關單位指派至少1名科長級以上人員及適當人員數名兼任，負責本公司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。

數位發展藍圖

郵政是多角化經營的百年企業，在承擔國家任務、社會責任同時，為因應科技發展及數位化趨勢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。



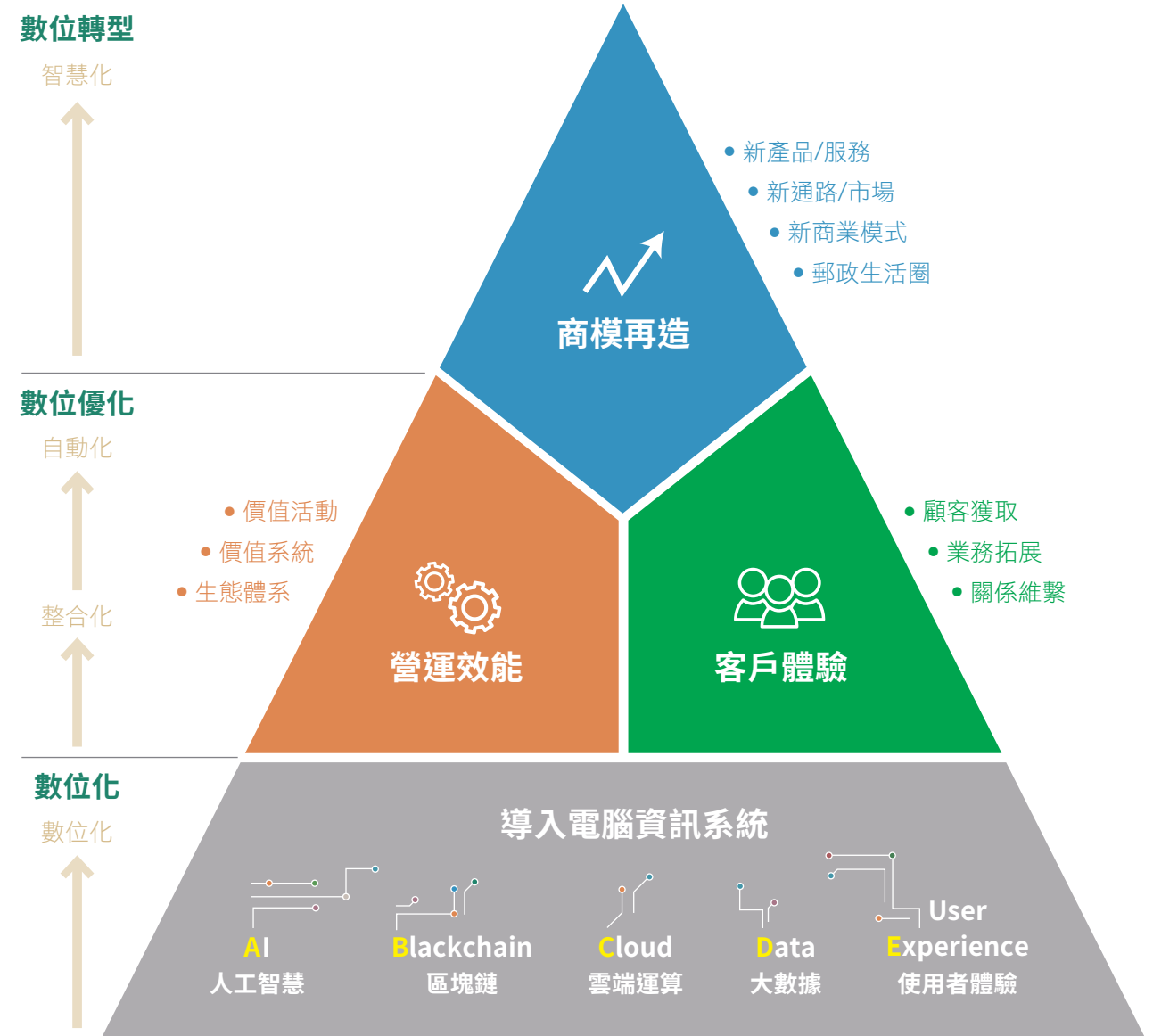
數位發展策略

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，各策略細部執行方針及行動方案，由業管單位視推動情形滾動式檢討，並定期提報數位發展委員會及董事會。



辦理情形

透過定期審視各項數位發展工作推動情形與成果，數位發展委員會將持續發揮統籌、協調之功能，協助各單位致力於業務創新與突破，逐步厚實本公司資訊、數據與人才等三面向之數位基礎能力。從客戶需求出發，引入外部創新及技術能量，培育數位人才、形塑數位文化；建構穩定、安全可信賴的資訊架構；創造跨業務數據共享、共用環境，提升數據價值；運用數據驅動作業流程再造、創新服務應用，提供安心、高效、友善服務，以實現多元、便利之郵政生活圈願景。



1.4

誠信經營與法規遵循

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、積極防範不誠信行為，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，2022年度共召開8次董事會，相關議案並無利益迴避事件；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。

為導引本公司董事之行為符合道德標準，防止利益衝突、避免圖私利之機會、保密責任、公平交易、保護並適當使用本公司資產、遵循法令規章、鼓勵陳報非法或違反本準則之行為、防止重大損害等，並使利害關係人更加瞭解本公司道德標準，爰訂定「中華郵政股份有限公司董事行為準則」，以資遵循。

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，2022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1298家支局，百分比100%。評估結果無重大貪瀆風險。2022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7案，並已函送檢察機關偵辦及移業管單位，追究相關員工之行政責任。2022年本公司員工因一般不法遭終止勞動契約者有2人。

另為落實本公司資金運用人員自律規範之執行，避免不當交易行為及履行利益衝突迴避義務，派員針對資金運用人員之個人交易情形予以查核，以維本公司聲譽與資金安全運作，2022年辦理查核6次，共計查核36人。

針對經管銀錢、採購及郵務人員每半年由單位主管實施考核，2022年上半年受考核人數23,230人；下半年23,017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。

2021年2月26日函頒「中華郵政股份有限公司檢舉制度實施要點」(含吹哨者保護政策)，提

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，2022年辦理22場次，參訓人數1,331人。
- 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 網路及電子化宣導**
 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，供員工參考運用；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**
 針對臨櫃顧客辦理不記名「廉潔現況問卷調查」，2022年共發出問卷7,192份，回收6,853份，歸納顧客建議或反映意見8項移請各業務主管單位參處，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，2022年通訊有獎徵答參與人數2,442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，2022年辦理19場次，參與人數4,028人。



專題演講

供內外部健全之檢舉管道；並針對採購案件於採購契約與投標須知中訂有廉政條款及檢舉管道。指派專人負責解釋、個案說明廉政倫理規範及利益衝突迴避法相關資訊，提供其他廉政倫理諮詢服務。

法規遵循

依據「郵政儲金匯兌業務內部控制及稽核制度實施辦法」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，本公司參考同業，將「重大違反法令」訂為遭金管會裁罰(核處糾正或罰鍰)之情形，如發現有重大違反法令時，應即時通報董事及監察人，並就法令遵循事項，提報董事會。且提報董事會報告事項內容，至少應包括對各單位就法令遵循重大缺失或弊端，應分析原因、可能影響及提出改善建議，簽報總經理後，提報董事會。其餘本公司重大事故之應變參照「中華郵政股份有限公司重大事故緊急應變通報作業要點」及「中華郵政股份有限公司危機應變作業手冊」，如遇金檢核缺失處理可參照「中華郵政股份有限公司內部稽核實施細則」辦理，2022年度未發生重大違反法令情形。

另針對本公司亦經營電商相關業務，特與合作店家簽訂「商品線上訂購合作契約書」、「郵政代售契約書」，規範產品標示、產品品質與交易安全等規定。

依郵政四法及子法等相關法令辦理業務，落實法令遵循原則，並訂有以下作業規範，實際檢核包含法令遵循制度執行情形與防制洗錢及打擊資恐執行情形等，以深度評估辦理法令遵循作業之有效性：

一、訂有「中華郵政股份有限公司儲金匯兌及簡易壽險業務法令遵循制度(執行計畫)」及「中華郵政股份有限公司法令遵循制度各執行單位辦理自評檢核作業注意事項」。

二、訂有「中華郵政股份有限公司防制洗錢及打擊資恐姓名及名稱檢核政策及程序」。

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。2022年中華郵政並無發生涉及反競爭行為、產品與服務之資訊與標示、行銷傳播相關法規事件。

郵政四法



2022年違反法規事件

事件1

勞動場所發生罹災人數在1人以上，且需住院治療之職業災害，未於8小時內通報勞動檢查機構。罰款6萬元

事件2

對於升降機之升降路各樓出入口門，未有連鎖裝置，使搬器地板與樓板相差7.5公分以上時，升降路出入口門不能開啟之。罰款3萬元

事件3

未符合規定之必要安全衛生設備及措施。罰款3萬元

事件4

事業單位勞動場所發生職業災害，未於八小時內通報勞動檢查機構。罰款3萬元

事件5

郵局於室內場所堆放錢幣袋，致勞工跌倒受傷。罰款3萬元

事件6

未依法給付延長工時工資或給予補休，遭裁罰5萬元
後續處理：本公司曾訴願，2022年5月27勞動部駁回訴願，2022年8月11日續提行政訴訟，僅於2023年3月收到開庭通知，無更新消息。

事件7

未依法核給離職員工2022年2月份休特休假、例假期間駕駛加給，遭裁罰5萬元
後續處理：該案目前訴願中，無更新消息。

改善措施

- 1.2023年將辦理2梯次職業安全衛生管理系統內部稽核人員訓練，內容包含近期裁罰案件及內部稽核缺失、稽核實務演練等，以期安全衛生自主管理能力。
- 2.安排各等郵局及臺北郵件處理中心互相內部稽核，並委請財團法人安全衛生技術中心協助輔導
- 3.每年定期彙整職業安全衛生相關缺失，以期減少職業災害發生，提升自主管理能力

1.5

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)，2022年供應商共有307家，國內採購比率約95.11%。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，2022年符合綠色採購之比例為99.80%。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

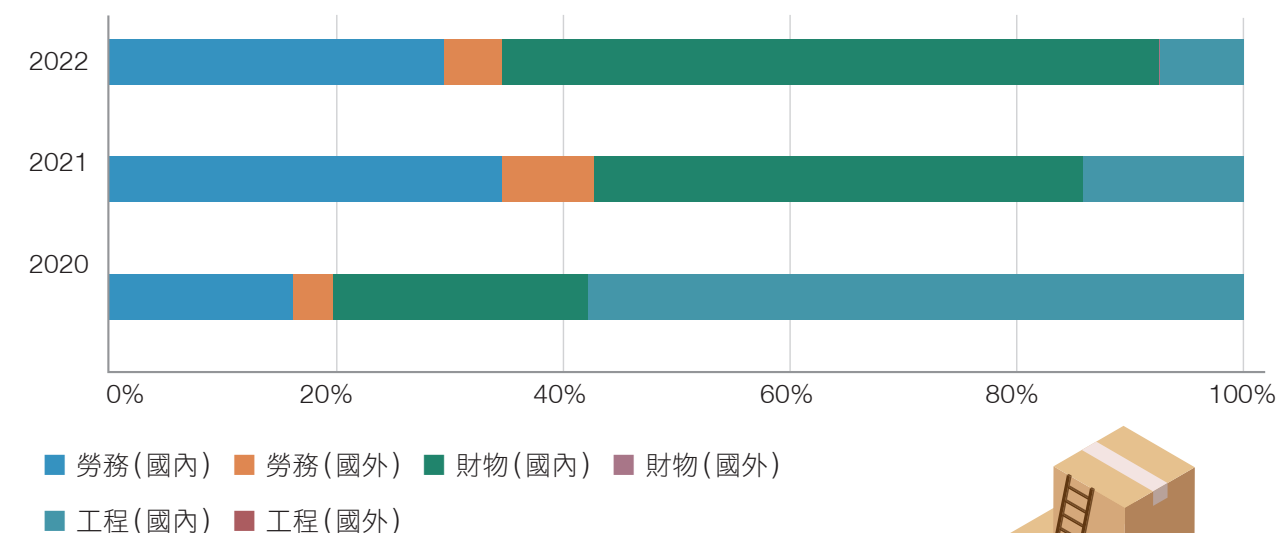
單位：新臺幣億元

契約種類	採購地區	2020		2021		2022	
		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 (承攬與服務)	國內	168	24.06	160	24.40	164	25.53
	國外	9	5.30	13	5.72	14	4.46
財物 (原物料)	國內	123	33.34	116	30.33	110	50.15
	國外	3	0.12	2	0.06	1	0.08
工程 (建築與設備)	國內	24	85.88	18	9.98	18	6.45
	國外	0	0.00	0	0.00	0	0
家數合計	國內採購金額占比	96.36%		91.80%		95.11%	
	國外採購金額占比	3.64%		8.20%		4.89%	

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。

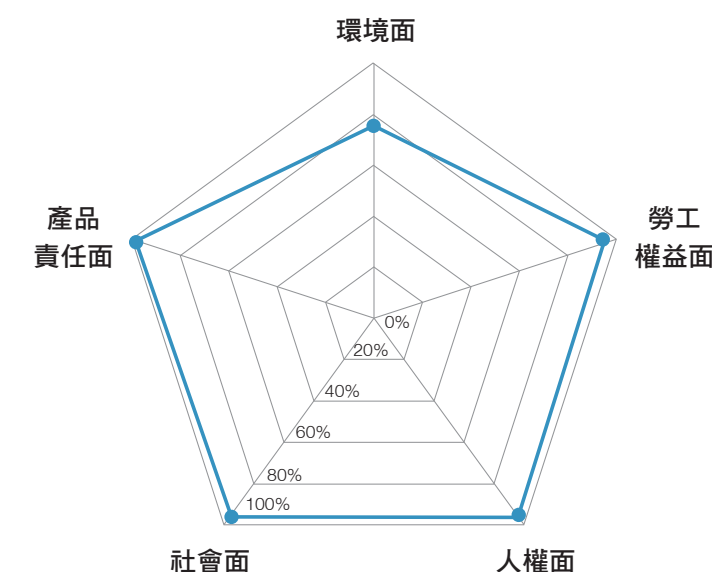


中華郵政歷年供應商採購金額比例

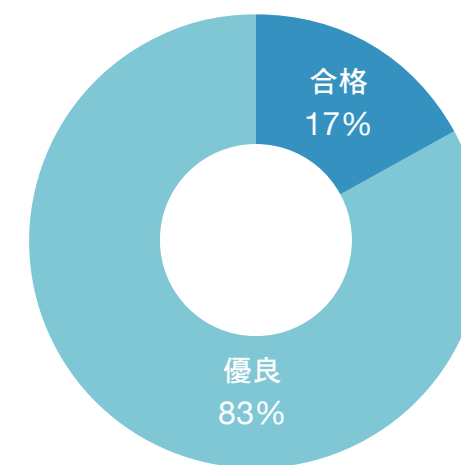


中華郵政為國營事業機構，在供應商的選擇受政府採購法規定。為強化供應商管理，中華郵政於2020年導入「供應商自評問卷」，問卷內容涵蓋環境保護面、勞工實務面、勞工人權面、商業道德面、產品責任面五大構面，並依供應商自評分數分為優良(85分以上)、合格(60分以上)、待改善(不滿60分)三個等級。2022年共回收35份問卷，100%合格，其中29家供應商為優良，惟整體在環境保護面得分較低，具一定改善空間。供應商自評結果可作為中華郵政供應鏈管理參考之依據，掌握各供應商永續作為現況，冀能於未來攜手供應商一同落實永續發展。

供應商資訊揭露各面向得分



供應商資訊揭露分級

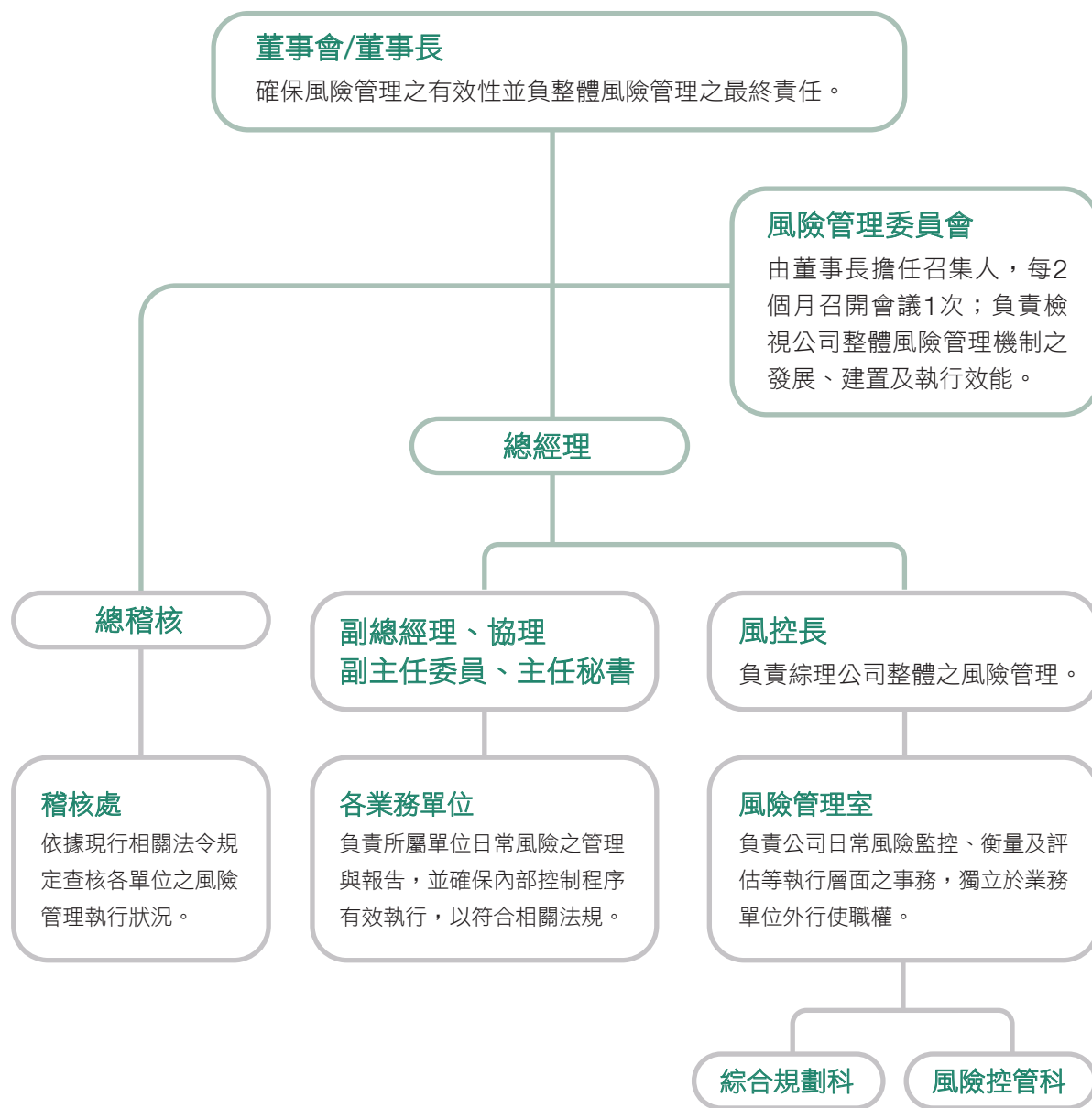


1.6

風險管理與內控機制

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。

詳細風險控管情形資料請詳111年郵政年報

中文版



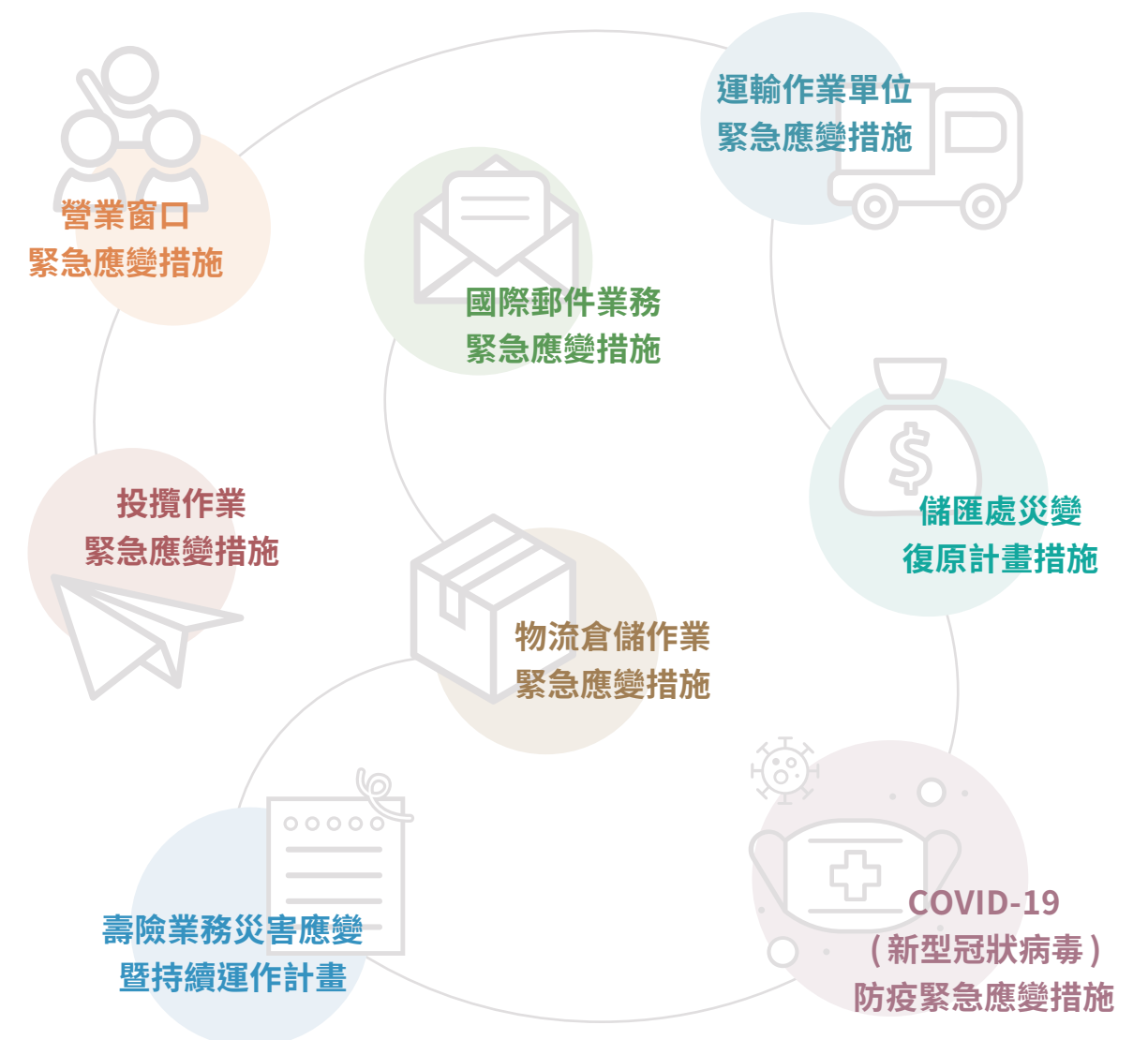
英文版



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



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：



1

理賠作業

- 1.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。
- 2.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。

2

保全作業

- 1.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。
- 2.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。
- 3.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。

3

房貸作業

- 1.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。
- 2.依「郵政壽險不動產抵押借款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。

4

24小時免付費客服專線

客戶服務諮詢管道 **0800-700-365**



內部稽核制度

本公司稽核處依據業務需要及相關法令規定，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，置總稽核一人，由董事會遴任，掌理稽核業務，定期向董事會及監察人報告；並設稽核處，置處長一人，由總稽核督導，隸屬於董事會，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。

邁向淨零排放

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。

包含的重大主題

溫室氣體排放 (GRI 305)

對應之SDGs



邁向淨零排放管理方針

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4億6,145萬元
- 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

預防或補救措施

- 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

- 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10頁、第11頁「2022年永續成果與績效」邁向淨零排放績效

2.1

氣候變遷

面對嚴峻多變的外在環境，永續發展及淨零排放已是全球及國家政策之核心目標，本公司身為國營事業，肩負政策性任務，致力推動ESG(環境、社會、公司治理)，在面對氣候議題，秉持「以客為尊、提供誠信效率的服務」的核心價值，以穩健積極的態度，邁出具有前瞻性的腳步，以確保公司穩步向前永續經營。

本公司密切關注國內外發展趨勢，落實推動可促進綠色及永續得以有效運作之作為，並關注邁向低碳經濟轉型所涉及的氣候風險與機會，強化氣候資訊揭露透明度，培養本公司因應氣候變遷風險之韌性。

治理層面

本公司董事會對氣候相關風險之管理負有最終責任，並負責核定及監督氣候相關風險之管理架構及政策。高階管理階層負責推動氣候相關風險管理機制，建立管理流程，並定期向董事會報告氣候相關風險之管理情形。

本公司持續增進董事及員工在氣候相關領域的技能，以提供適當的專業資源幫助公司管理氣候相關風險，於2022年12月30日辦理董事、監察人及高階管理層之氣候相關風險教育訓練，以利高階管理層具備足夠且適切能力面對氣候相關風險，為公司做出最佳決策；2022年度共辦理2場員工教育訓練，對負責識別、管理、衡量和報告氣候相關風險的員工提供更深入的培訓。

本公司於2022年度修正「風險管理政策」，將氣候變遷風險納入公司整體風險管理之範疇，並訂定「氣候相關風險財務揭露管理要點」，明訂治理、策略、風險管理、指標與目標4個層面之管理機制，以健全氣候風險管理架構；上述內部規範均提報董事會核定。



策略層面

中華郵政綜合考量內外部氣候變遷風險暨機會環境，設計風險事件，利用「發生機率」及「影響程度」組成之二維評估架構，採取定性與定量之評估方法，以辨識及評估氣候風險之高低、排定風險次序、定義重大性氣候風險。

辨識氣候環境

- 業務之性質、規模、多元性及複雜度
- 目標市場
- 管理數據與報告
- 內外部監理要求

辨識氣候情境

- 轉型風險：政策和法規、技術、市場、名譽
- 實體風險：立即性、長期性
- 氣候機會：資源使用效率、能源來源、產品和服務、市場、韌性

辨識潛在財務衝擊

- 投資
- 融資
- 不動產
- 保險商品
- 公司營運

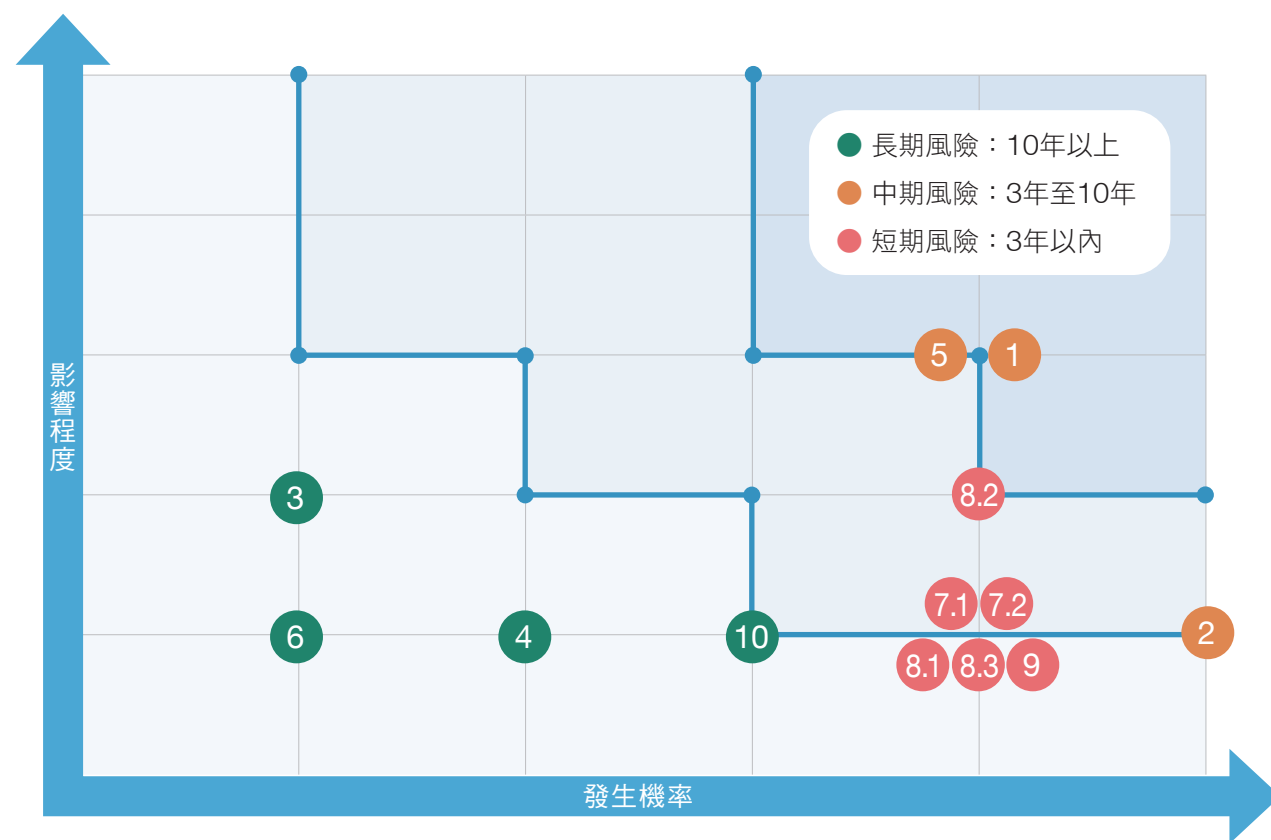
4 排定重大性次序

評估「發生機率」與「影響程度」，以「衝擊程度」排定重大性次序。

風險矩陣

本公司辨識氣候變遷風險之實體風險及轉型風險，風險事件共13項，依據風險評估結果，以「衝擊程度」為重大性排序標準，重大風險事件有3項：

1. 法規政策改變：各國政府對碳排放監管力道增強，造成投資標的發行人因碳稅(費)等成本而侵蝕獲利或違約風險上升，導致本公司投資之有價證券價值下跌或其發行人信用評等下降。
2. 低碳經濟投資環境：市場往低碳經濟轉型，原有投資標的風險評估方法將可能逐漸不適用，進而帶來投資損失風險。
3. 自有營運據點之資產減損風險：極端天氣所致淹水災害、坡地災害事件，導致營業據點自有不動產價值減損。



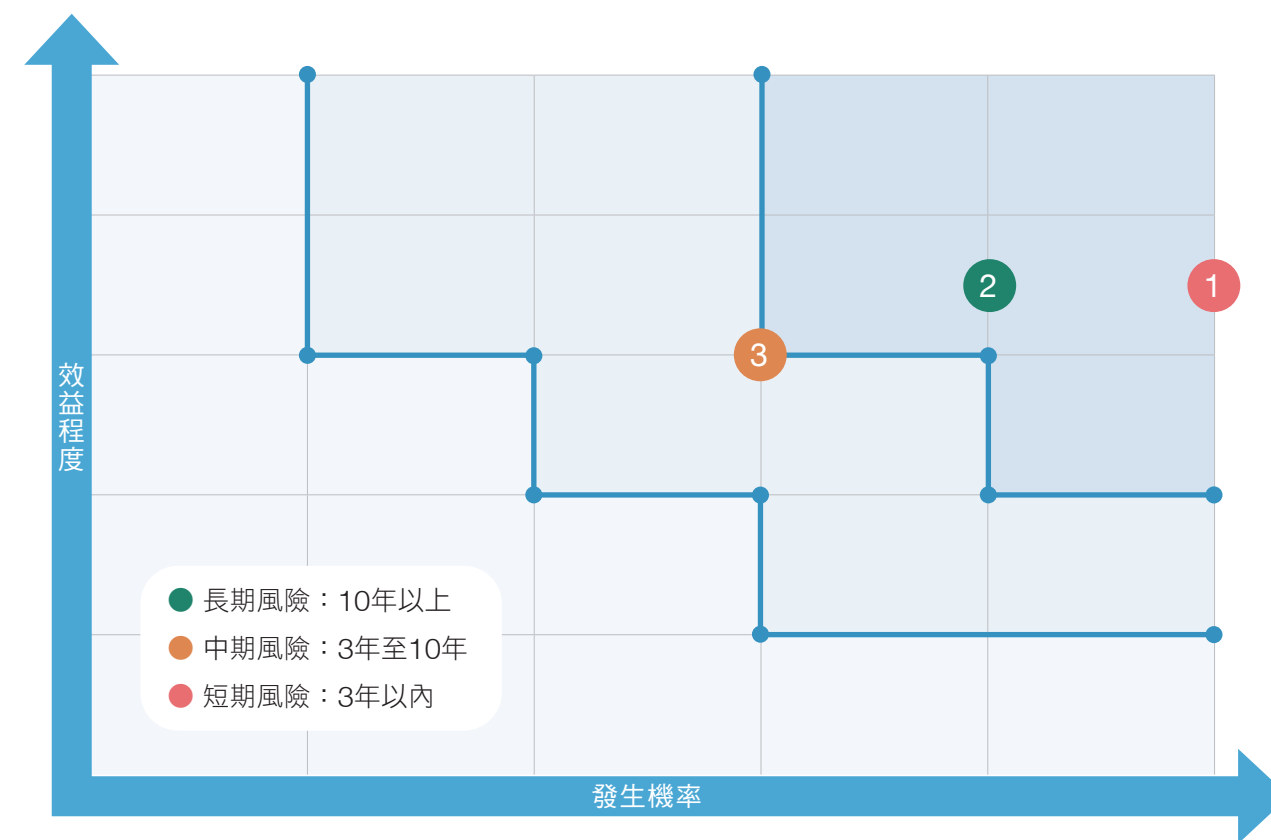
- 1 法規政策 2 供應商轉嫁碳成本 3 新技術投資 4 低碳產品與服務的需求
- 5 低碳經濟投資環境 6 企業永續形象 7.1 自有營業據點之立即性風險
- 7.2 租賃營業據點之立即性風險 8.1 投資性不動產之資產減損風險
- 8.2 自有營運據點之資產減損風險 8.3 其他自有不動產之資產減損風險
- 9 擔保品之立即性風險 10 保戶長期性風險

本公司積極面對氣候風險事件，從資金運用、資產管理面向，定期檢視投資部位、自有不動產所面臨之氣候風險，並研擬相關因應對策。

1. 每年定期檢視既有投資部位屬高碳排產業之投資比例、發行公司之碳排放量或ESG表現變化。
2. 強化盡職調查及投資後持續管理，並將氣候變遷風險評估納入投資業務審查機制。
3. 每年定期檢視評估氣候變遷可能造成的不動產價值減損風險。

機會矩陣

氣候變遷永續環境下，除了氣候風險外，還有本公司在自身業務與企業社會定位中可以發展的氣候機會，使本公司發揮綠色轉型推動者的角色，支持國家淨零轉型政策。



- 1 金融市場多元化 2 轉用更高效率的建築物 3 使用低碳能源/獎勵性政策

風險管理層面

內部控制三道防線

本公司明確劃分三道防線之氣候相關風險管理職責：

1. 第一道防線：業務單位於辦理相關業務時，應辨識、衡量及控制氣候相關風險。
2. 第二道防線：風險管理單位應有效監控第一道防線對於氣候相關風險管理之執行，而法令遵循單位應確保各單位作業均遵守相關法令規範。
3. 第三道防線：應評估第一道及第二道防線進行氣候相關風險監控之有效性，並適時提供改進建議。

投資管理

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，本公司除積極提升投資效益以達成年度經營目標外，更積極落實責任投資，以達到推動產業綠色轉型的國家目標。

本公司將企業社會責任(ESG)與氣候因素納入投資決策流程，且禁止投資MSCI「全球行業

分類標準」分類為菸草、酒類及賭博行業之公司所發行或保證之債券；本公司以主動積極之投資管理策略，針對投資標的強化盡職調查，並於投資後持續管理，以利掌握氣候變遷風險之變化，適時採取因應措施。

本公司除落實責任投資，亦積極調適與減緩既有投資部位所面臨之轉型風險。本公司定義之高碳排產業包括：能源業、石化業、電子業、鋼鐵業、水泥業、紡織業、造紙業、運輸業；2022年底本公司股票及債券投資部位中，屬於高碳排產業占21.1%，將逐步降低高碳排產業投資部位。

氣候變遷情境分析及影響評估

本公司參照「保險業氣候變遷情境分析」評估作業方法，依其所設定之三種不同氣候變遷情境，分析本公司於2050年時，資產曝險在不同情境下之可能損失。

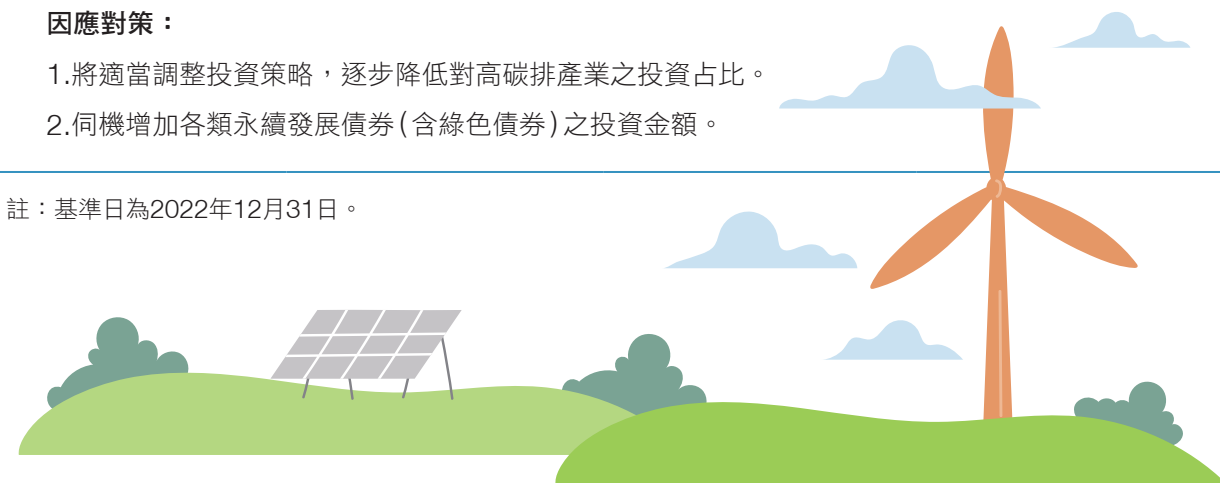
1. 有序轉型情境：各國積極推動氣候相關政策。
2. 失序轉型情境：各國遲至2030年始採取嚴格氣候相關法規。
3. 太少太晚情境：全球短期內對氣候風險無顯著作為。

情境	股票投資變動比率	債券投資變動比率	不動產變動比率
有序轉型情境	-7.66%	-1.11%	-0.95%
失序轉型情境	-15.40%	-1.78%	-1.75%
太少太晚情境	-32.45%	-3.38%	-13.04%

因應對策：

1. 將適當調整投資策略，逐步降低對高碳排產業之投資占比。
2. 伺機增加各類永續發展債券(含綠色債券)之投資金額。

註：基準日為2022年12月31日。



指標與目標層面

本公司為有效引導氣候風險「治理」、「策略」、「風險管理」各層面的工作進展，從七大管理類別角度，訂定短、中、長期之行動目標，展現本公司落實轉型的決心，支持國家政策，盡最大努力發揮金融影響力。

類型	氣候關鍵指標	2025	2030	2050
		目標	目標	目標
溫室氣體排放	自身營運溫室氣體排放量	21處營運據點 ^{註1} 之溫室氣體排放量不高於2021年	21處營運據點之溫室氣體排放量較2021年降低9%	達成自身營運面之溫室氣體淨零排放
	投資組合之溫室氣體排放量	高碳排產業投資組合之溫室氣體排放量不高於2021年	高碳排產業投資組合之溫室氣體排放量較2021年降低5%	達成投資組合之溫室氣體淨零排放
能源使用	營運據點節電量	營運據點之電力使用量較2015年 ^{註2} 降低10%	營運據點之電力使用量較2015年降低15%	營運據點之電力使用量較2015年降低25%
轉型風險	投資組合中碳相關資產占比	投資組合中之高碳排資產曝險占比不高於2021年比例	投資組合中之高碳排資產曝險占比比較2021年降低0.02%	投資組合中之高碳排資產曝險占比比較2021年降低0.06%
實體風險	受實體風險影響地區之壽險房貸抵押擔保品占比	位於中高風險等級以上的壽險房貸抵押擔保品之占比不高於2021年比例	位於中高風險等級以上的壽險房貸抵押擔保品之占比比較2021年降低0.01%	位於中高風險等級以上的壽險房貸抵押擔保品之占比比較2021年降低0.02%
		投資組合中綠能產業占比不低於2021年比例	投資組合中綠能產業占比比較2021年上升0.6%	投資組合中綠能產業占比比較2021年上升1.3%
氣候機會	低碳轉型之經濟活動投資金額或占比	投資組合中綠色債券金額較2021年上升0.64%	投資組合中綠色債券金額較2021年上升1.5%	投資組合中綠色債券金額較2021年上升3%
		董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數	董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數達3小時/年	董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數達8小時/年
議合與溝通	辦理氣候相關議題教育訓練之時數	辦理氣候相關教育訓練時數達3小時/年	辦理氣候相關教育訓練時數達6小時/年	辦理氣候相關教育訓練時數達6小時/年

註1：21處營運據點係指總公司、19個責任中心局、臺北郵件處理中心。

註2：依行政院核定之「政府機關及學校用電效率及管理計畫」，該計畫中節電目標基準年為2015年，爰本項指標之基準年配合該計畫訂定之。

2.2

綠色作為

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。2022年便利箱售出538萬7,902件，回收數量為62萬77件，重複使用率達11.51%。

註：重複使用率(%) = 重複數量 / (首次使用量+重複使用量)

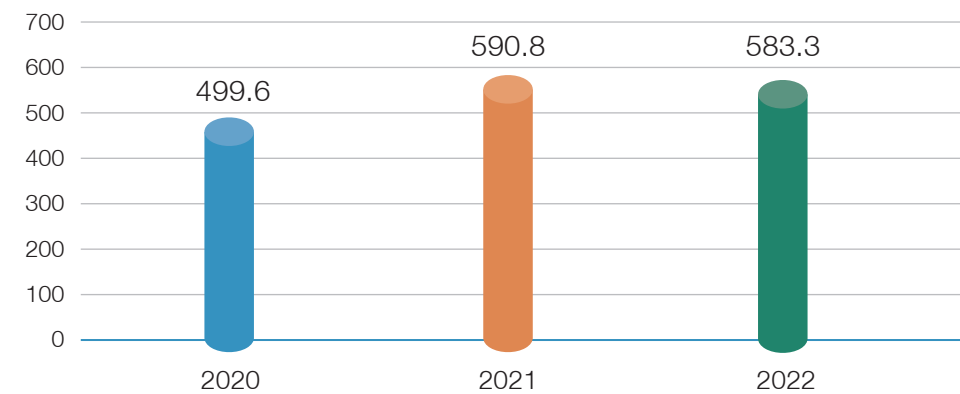


減碳的郵務服務

本公司自2017年開始購置電動車，配發各局使用，截至2022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%，2022年減碳效益估計可減少碳排放量583.3公噸CO₂e。本公司規劃2030年電動機車占比目標為50%。本公司每年依據電動機車續航力條件，徵詢各局燃油機車汰換需求，並參酌各局之投遞區段多寡、現有機車之使用年限、行駛里程數及年度預算等，規劃次年度購置數量及各使用單位配額，以適時汰舊換新符合郵遞業務需求，並兼顧節能減碳要求。

汰換電動車減碳效益

單位：TCO₂e



- 註1：每輛125C.C.燃油機車碳排放量佔約0.054kg/km，每輛電動機車碳排放量佔約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佔約0.176kg/km，每輛電動廂型車碳排放量佔約0.099kg/km，本公司燃油廂型車每年平均行駛7,714公里，故每輛燃油廂型車汰換電動廂型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：以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、每輛燃油廂型車汰換電動廂型車每年可減少碳排放量0.598公噸計算，2022年減少碳排放量583.3公噸。
- 註3：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：0.509kg CO₂e/度；2022年沿用2021年之係數。
- 註4：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5：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6：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》。

響應生態保育

為喚起國人關心生態、重視自然保育，本公司發行過多款生態主題郵票，2022年2月16日推出「保育鳥類郵票」，2022年4月13日推出「臺灣瀕臨絕種哺乳動物郵票—石虎」，讓國人更加認識國內特有保育類物種。



保育鳥類郵票

臺灣瀕臨絕種哺乳動物郵票—石虎

本公司i郵購持續協助臺灣在地小商、小農推廣銷售優質好物，其中包含東港鎮農會所推出愛護大地守護老鷹、友善環境、遵守用藥規範且通過產銷履歷驗證之「老鷹紅豆禮盒」商品及天然專賣商店推出友善石虎農作慈心綠色保育標章之黃金檸檬原片，支持生態保育。



老鷹紅豆禮盒



友善石虎農作慈心綠色保育標章之黃金檸檬原片

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)、三張A4(郵政簡易人壽保險業務員報告書、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2022年底止以該方式成立契約件數為23,343件，共減少23,343張A3及70,029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，2022年共減少約26.5萬張A4紙張用量。

	行動投保 2022年度	網路投保 2022/03/21 -2022/12/31	電子保單 2022/12/27 -2022/12/31	保全/理賠聯盟鏈 2022/06/30 -2022/12/31	網路郵局/ 行動郵局 2022年度	電子對帳 單/通知單 2022年度
交易件數 /筆數	12,583	6,671	9	1,284/97	3,156/4,936	265,000
每筆節省 用紙量	1張A3 3張A4	1張A3 3張A4	15張A4	2張A4/8張A4	2張A4	1張A4
減碳效益 (kgCO ₂ e)	488.22	258.83	1.02	25.41	122.99	2,014

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2022年底，共計發送1,872萬餘戶，減少紙張消耗，響應節能減碳守護地球。
- 四、新增「數位存款帳戶」服務，本國成年客戶以網路或行動設備申請開立數位存款戶，減少臨櫃作業及紙本單據使用，提升作業效率及實踐友善環保。
- 五、行動郵局APP新增非約定轉帳、無卡提款、VISA網路刷卡、VISA國外交易、調整VISA刷卡限額等設定功能，儲戶均可於行動郵局APP完成設備綁定後自行操作，大幅減少臨櫃申辦時紙本單據之使用。



儲匯服務

	電子對帳單	金融遺產電子服務	電子扣押公文	報表電子化	收支詳情單	區塊鏈函查
交易件數 /筆數	1,820萬	19萬	65萬	日報：1,460 月報：36 回報資料：760	73萬	2,077
每筆節省 用紙量	2張A4	2張A4	1張A4	日報：1張A4 月報：195張A4 回報資料：1張A4	3張A4	2張A4
減碳效益 (kgCO ₂ e)	276,640	2,888	4,940	70.22	16,644	31.57

郵務服務

PDA數位化簽收自2022年7月正式實施起，截至2022年12月底共節省825,851張(A4紙)，減碳效益約達6,276.46kgCO₂e。



電商服務

「郵政網購中心」提供電子發票，減少實體發票印刷及郵寄。



註1：年減碳計算=[(每筆使用紙張張數×碳足跡)]×年交易量。(紙張碳足跡係參考行政院環保署產品碳足跡資訊網)

註2：參考行政院環保署產品碳足跡資訊網，1張A3紙張碳足跡為16gCO₂e、1張A4紙張碳足跡為7.6gCO₂e

資訊機房節能措施

工作項目	物流園區資訊中心(興建中)	臺北電腦主中心	臺中電腦備援中心
基地周邊環境	1.日照環境： (1)東側配合滯洪池、郵政公園綠地及植栽規劃，減少東面日照影響。 (2)西側低樓層有良好的鄰棟建築物阻隔，減少西曬影響。 2.風環境：東側迎向大面積東北季風，且地勢從滯洪池向西側抬升，承受較大面積之東北季風及山谷風吹襲，改善建築物通風換氣。 3.建築物外牆設有隔柵及減少窗戶。	電腦機房設置於愛國大樓前後棟東側位置，無日照西曬影響。	1.東側為東海大學相思林，可減少東面日照影響。 2.西側為東海商圈建築物，減少西曬影響。
建築物設計	取得美國LEED綠建築認證、智慧建築標章、綠建築標章、防火標章、耐震標章、TIA942電腦機房分級標準Rated 3、資訊安全管理ISO27001 A.11(實體及環境安全)。	1.考量遮陽及隔熱設計，電腦機房窗簾採用防火、隔熱、不透光材質。 2.資訊設備均距離窗戶至少1公尺，減少太陽光輻射熱能進入。	建築物外圍建構環狀空調維修走道，可阻隔部分太陽光輻射熱能進入機房。
電腦機房實體環境	1.採用冷熱通道設計。 2.考量機櫃內部排風散熱問題，標準機櫃改為加寬型，增加2側理線空間。 3.設置機房環境監控(極早期偵煙、消防、空調、電力等)系統，確實掌握電腦機房溫濕度變化、漏水情形。	1.逐步汰換舊有空調設備，輔以工業用電風扇，加強散熱能力。 2.設置機房環境監控(極早期偵煙、消防、空調、電力等)系統，確實掌握電腦機房溫濕度變化、漏水情形。	1.逐步汰換電腦機房空調箱設備，新式空調箱採用高效率馬達，達到機房節能目標。 2.設置機房環境監控(極早期偵煙、消防、空調、電力等)系統，確實掌握電腦機房溫濕度變化、漏水情形。
資訊設備更新	1.資訊設備定期保養，減少異常狀況發生。 2.汰換舊有高耗能設備，更換新型設備、加強網路傳輸、記憶體、CPU、運算及儲存效能，降低用電需求。 3.使用集中運算環境虛擬平臺資源建構虛擬伺服器，減少單一伺服器主機數量，節省機房空間及電力消耗。 4.集中運算環境大量採用SSD disk所構建儲存體，較傳統機械式硬碟(Hard drive)節省電力。 5.硬體伺服器電源模組採用能源轉換效率符合80Plus白金級以上產品。 6.進行扁平化網路架構設計，減少網路節點及所需硬體設備數量。		

2.3

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，2022年已於本公司金山大樓等19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2022年無違反有關環境保護的法規。

綠建築標章

本公司為落實淨零碳排及環境永續，積極打造節能減碳綠建築，為地球貢獻己力，期望達到環境永續，至今各局屋建築已達許多成果。截至2022年底累計取得「綠建築標章」數量共19件，其中符合二氧化碳減量指標共10件、「候選綠建築證書」數量共32件，其中符合二氧化碳減量指標共18件。

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)；期許未來本公司新建建築每案件皆符合日常節能及水資源指標。



綠建築證書



臺中嶺東郵局



苗栗頭份郵局

能源使用及節能措施

本公司能源用量統計資料包含總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、基隆、新竹、彰化、嘉義、宜蘭、苗栗、南投、雲林、屏東、花蓮、臺東、澎湖等郵局及臺北郵件處理中心等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
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
年度營業額	百萬元	228,698.82
能源使用強度	MJ/百萬元	1,205.18

	單位	2022
電力使用量	度	33,983,816.65
汽油使用量	L	1,846,813.09
柴油使用量	L	2,486,356.17
天然氣使用量	M ³	28,597.23
液化石油氣使用量	KG	2,640.00
能源使用合計	MJ	271,087,779.09
年度營業額	百萬元	232,402.13
能源使用強度	MJ/百萬元	1,166.46

備註：

- 轉換係數來源以環保署氣體排放係數管理表6.0.4版計算燃料熱值，電力熱值換算為1kWh=0.0036GJ；汽油7,800 kcal/L；柴油8,400 kcal/L；天然氣8,000 kcal/m³；1 kcal=4.184 KJ。
- 本年度能源使用強度之計算方式調整為：能源使用總量(MJ)/中華郵政年度營業額(百萬元)，與去年計算依據不同，故有資訊重編之情事。
- 因納入能源用量統計之局處各別年度營業額資料蒐集困難，故以本公司總年度營業額作為能源使用強度計算基礎。

2022年各營運據點節能措施如下表，主要為照明設備更換及空調系統汰換等，預估節能量約989,384 kWh/年，約節省3,561,783.012MJ，換算溫室氣體當量約為503.60 TCO_{2e}。

2022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)
基隆郵局	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	更換照明燈具496盞	44,968
	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	更換分離式冷氣30臺、水冷式箱型冷氣3臺	84,089
臺北郵局	電梯加裝電腦控制系統進行樓層分流管理，並調整電梯運轉時間措施	電梯加裝電腦控制系統並進行分流管理7台	34,040
	全面汰換老舊高能耗冷氣，提高用電效益	共汰換11台冷氣機	7,600
板橋郵局	採購變頻冷氣	減少空調用電量	6,895
三重郵局	冷氣機	2台	3,684
桃園郵局	擴大採購節能產品，提高能源使用效率	資訊管制站空調設備汰換案	10,023
新竹郵局	節省空調用電量	清洗空調室外機鱗片	1,053.1
		調整管制站冷房溫度	412.2
苗栗郵局	節省照明用電量	換裝高效率LED燈具	3,747.6
		汰換中苗大樓水冷式冷氣、冷氣水塔馬達	改裝設分離式變頻分離式冷氣，14kW 9台、8kW 4台 汰換中苗大樓1、4樓水冷式冷氣，7.5kW 7台、5.5kW 3台 冷氣水塔馬達3.73kW 2台
臺中郵局	汰換老舊冷氣機	民權、英才、郵件中心共6部分離式變頻冷氣 變頻：1.9度/時、定頻：3度/時，變頻機比定頻機種省電約30%	968.00
彰化郵局	更換冷氣設備	本棟大樓4樓快捷股之定頻冷氣汰換為7.2kW一對一變頻冷氣	251
	縮短中央空調使用時間	下列條件始可開啟中央空調： 1.室內溫度達29度 2.每天9:30啟用，每天16:00關閉 2022年6月執行24天 2022年7月執行20天 2022年8月執行22天	13,200
雲林郵局	汰換管制站老舊冷氣	將管制站2台民國88年箱型冷氣汰換成氣冷式箱型冷氣機	22,733

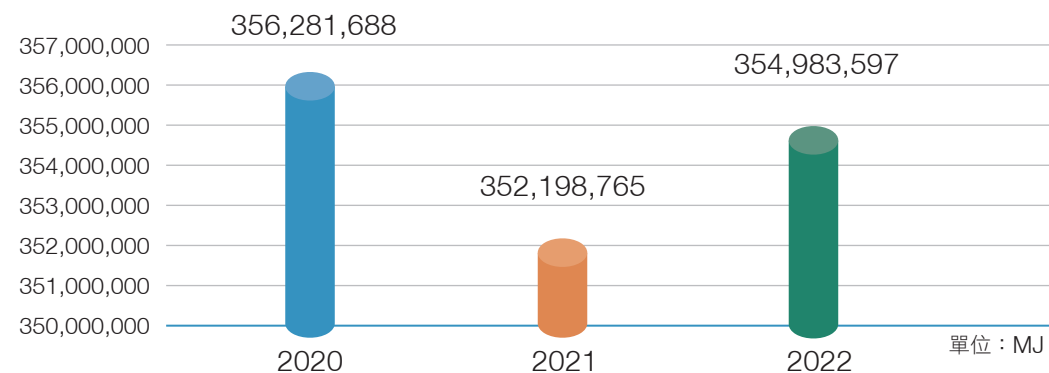
嘉義郵局	汰換老舊空調設備	嘉義郵局管制站原有1台分離式冷氣(冷氣能力10kW)汰換為1台分離式冷氣(冷氣能力8kW)	1,858
臺南郵局	減少照明用電使用量	本局儲匯、投遞大樓汰換T5照明燈具1,440具為LED燈具	447,304
高雄郵局	更換空調系統設備	總局地下室2台冰水系統	37,792
屏東郵局	引進ISO50001能源管理系統(檢討重大能源使用並評估汰換機制)	901汰換中央空調設備改成變頻冷氣10台	51,366
花蓮郵局	汰換機型老舊冷氣	更換3台變頻冷氣	5,788.5
郵件處理中心	減少中央空調用電	彈性調節開啟時間	100,000
總公司	汰換冰水主機1台	金山大樓將螺旋機(350RT)改為磁浮離心機(400RT)，增加能源使用效益	94,888.5
	更換空調設備	更新愛國大樓前棟西邊8組空調箱	3,994

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，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；2022年四輪以上郵務用車使用數量增加，致2022年能源使用較2021年小幅增加。

	單位	2020	2021	2022
汽油使用量	L	6,640,854	6,524,785	6,545,351
柴油使用量	L	3,959,245	3,962,405	4,022,545
能源使用合計	MJ	356,281,688	352,198,765	354,983,597

郵務能源使用合計



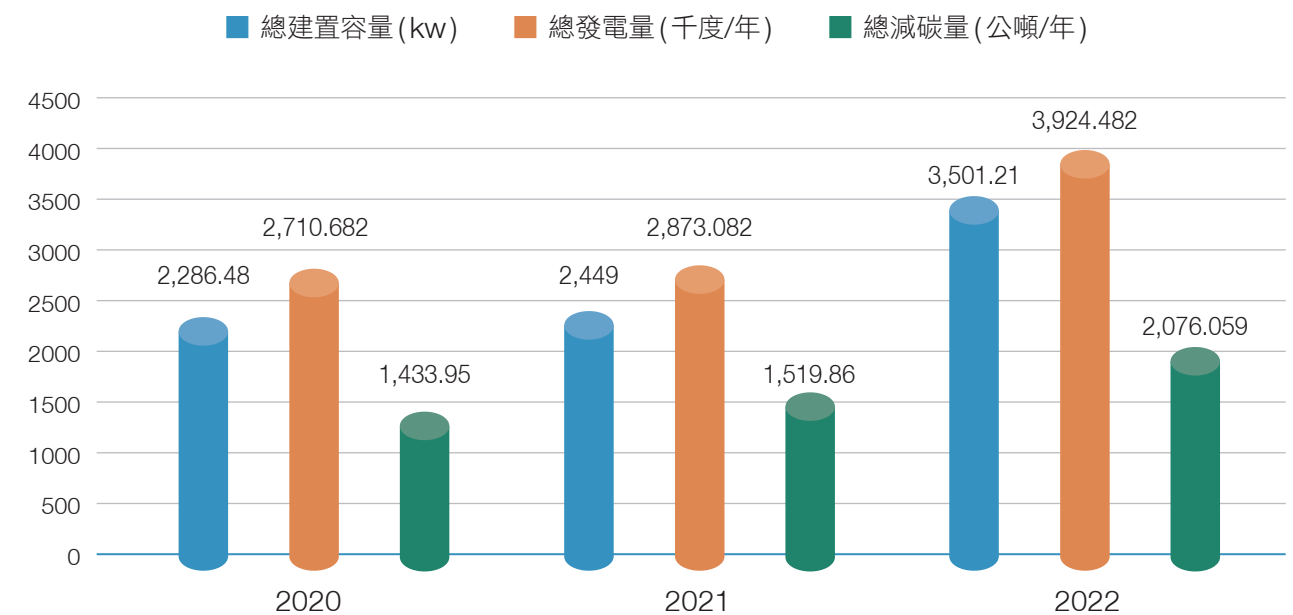
註1：能源轉換係數：汽油7,800kcal/L；柴油8,400kcal/L；1kcal=4.184J

註2：能源使用合計(MJ)=(汽油使用量(L)×7,800kcal/L+柴油使用量(L)×8,400kcal/L)×4.184(J)/10⁶

建置再生能源發電系統

本公司自2015年開始，陸續於各局屋屋頂增設太陽能光電發電系統，增加再生能源運用，2022年屋頂太陽能光電設置1,052.21kW，年發電量約1,051,400度，年度減碳量約1,520公噸，另2022年於物流中心屋頂設置3kw風力發電設施。未來將逐步於各局屋頂建置太陽能發電系統，增加再生能源使用比例。自2015年至2022年建置太陽能光電發電系統共3,501kW，累計發電量共約392萬度，累計減碳排放量共約2,076公噸。

太陽能光電設置效益



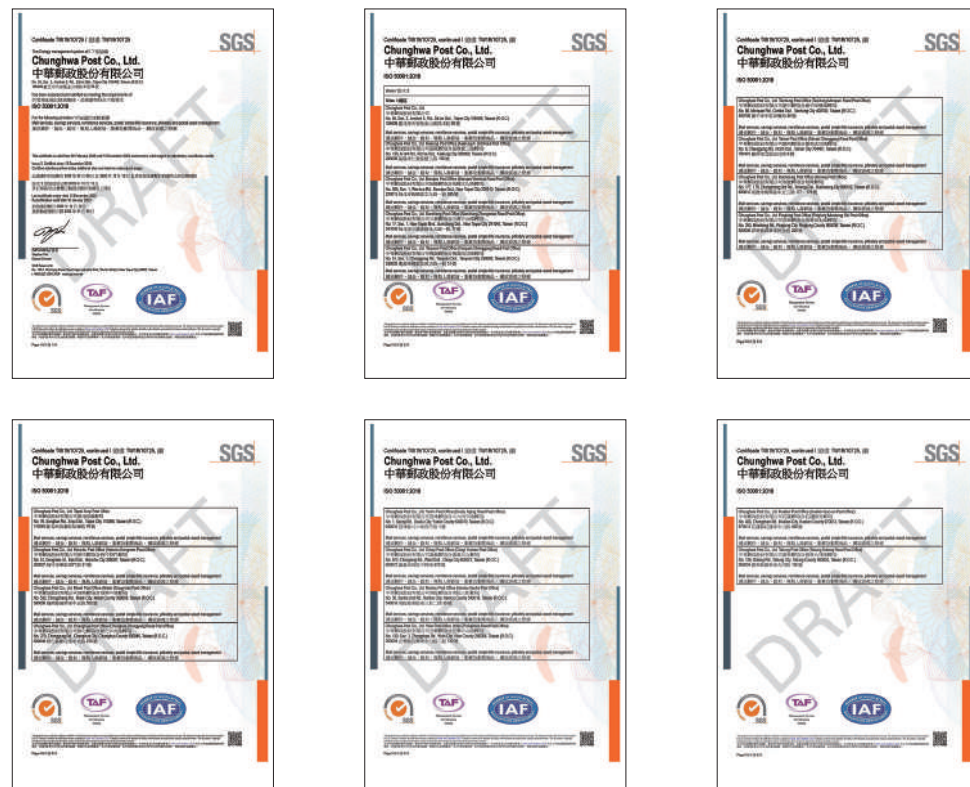
ISO 50001能源管理系統建置

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，制定本公司能源政策，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」，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行動計畫，落實節約能源，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處據點，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處據點通過ISO 50001能源管理系統驗證。

第三階段為全面拓展階段，2022年擴大至其他責任局(含指定支局)，共19處據點納入「ISO 50001:2018能源管理系統」建置範圍並通過驗證，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2022年驗證ISO 50001證書(共19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，於總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、基隆、新竹、彰化、嘉義等郵局及臺北郵件處理中心等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、苗栗、南投、雲林、屏東、花蓮、臺東及澎湖郵局等共21處營運據點全面導入溫室氣體盤查，且於2021年3月通過外部查證。整體而言2022年溫室氣體排放合計為42,289.214噸CO₂e，溫室氣體排放強度為0.18噸CO₂e/NT \$ million。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

		2021	2022
直接溫室氣體排放	類別1	15,011.2408	15,967.4932
	類別2	17,852.5149	17,297.7626
間接溫室氣體排放	類別3	2,468.8580	2,688.6045
	類別4	6,591.7046	6,335.3537
	總計	26,913.0775	26,321.7208
排放強度		0.18 (總排放量噸CO ₂ e/年度營業額 百萬元)	0.18 (總排放量噸CO ₂ e/年度營業額 百萬元)

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(範疇一)包含：柴油、汽油、天然氣、冷媒、化糞池等，引用IPCC 2021第六次評估報告之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=0.509 kg CO₂e/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(TCO₂e)/年度營業額(百萬元)
- 5.溫室氣體排放以2022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TCO₂e。
- 8.類別1-4計算的溫室氣體排放種類包括：二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)、氫氟碳化物(HFCs)、全氟碳化物(PFCs)、六氟化硫(SF₆)、三氟化氮(NF₃)。
- 9.本年度溫室氣體排放強度之計算方式調整為：總排放量噸CO₂e/年度營業額(百萬元)，與去年計算依據不同，故有資訊重編之情形。
- 10.因納入溫室氣體排放統計之局處各別年度營業額資料蒐集困難，故以本公司總年度營業額作為溫室氣體排放強度計算基礎。

用水及節水措施

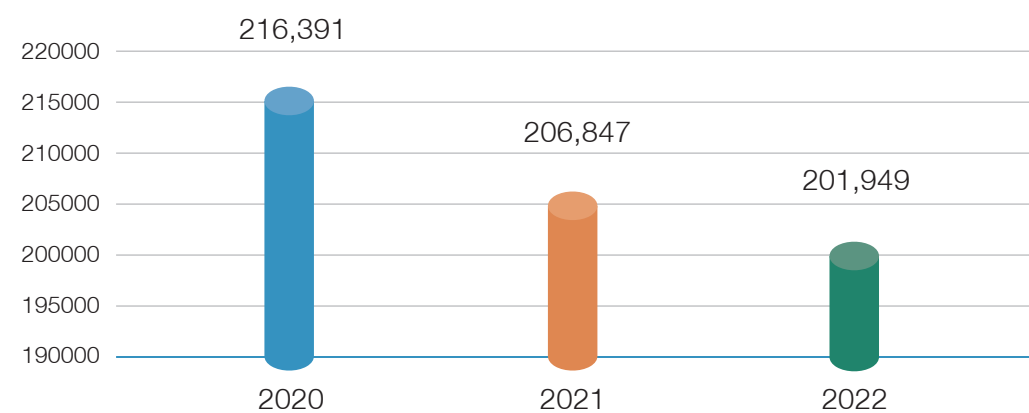
中華郵政用水主要以辦公室同仁使用為主，皆使用自來水，並不會對取水水源造成重大衝擊。金山大樓等21處營運據點2022年用水合計為201,949百萬公升，用水強度為0.87百萬公升/百萬元。

21處營運據點用水統計

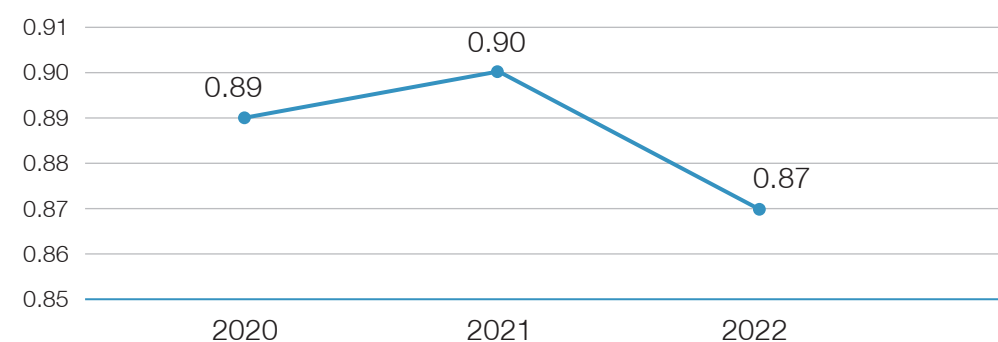
	2020	2021	2022
總用水量(百萬公升)	216,391	206,847	201,949
排水量	0	0	0
耗水強度(百萬公升/百萬營收)	0.89	0.90	0.87

總用水量

單位：度



耗水強度

單位：度/m²

註1.本年度耗水強度之計算方式調整為：總用水量(百萬公升)/中華郵政年度營業額(百萬元)，與去年計算依據不同，故有資訊重編之情形。

註2.因納入用水量統計之局處各別年度營業額資料蒐集困難，故以本公司總年度營業額作為耗水強度計算基礎。

2022年部分營運據點力行水回收措施，如：製冰機與RO飲水機之廢水回收，詳細水回收績效如下表：

據點	水回收措施	具體作為	估算水回收量
A臺中郵局	回收製冰機廢水	將製冰機(大里、宜欣)二局，排出廢水導入地下式蓄水池再利用	613.20立方公尺/年
B彰化郵局	回收RO飲水機製水之廢水	將RO飲水機製水之廢水回收做為盆栽澆灌及廁所沖水馬桶用水	139.00立方公尺/年
C苗栗郵局	回收RO飲水機製水之廢水	將RO飲水機製水之廢水回收做為盆栽澆灌用途	27.75立方公尺/年
D雲林郵局	回收RO飲水機製水之廢水	將RO飲水機製水之廢水回收做為盆栽澆灌用途	13.13立方公尺/年

註：

RO飲水機廢水回收計算方式(B、C、D)：

$$\text{水回收量(立方公尺)} = \text{員工人數} \times \text{飲水機台數} \times \text{機台產生廢水量(如2cc或3cc或其他均可，依機台估用)} \times 250(\text{年工作日數}) \times 1,000(\text{預估每日工時人均飲水量}) / 10^6(\text{單位換算})$$

A臺中郵局製冰機為製冰時使用RO系統過濾，計算方式：

(1)一年開機(3月中-11月中)約8個月(240天)，該製冰機運轉24小時冷卻水排水量約2,190公升， $240(\text{天}) \times 2,190 = 525,600(\text{公升})$

(2)因製冰機晚上時間無人使用時不運轉，每日使用時數以14小時概估， $525,600 \times 14 / 24 = 306,600 \text{公升} \times 2 \text{台(大里、宜欣)} = 613,200 \text{公升/年}$

(3)故2個局(大里、宜欣)一年冷卻水的收量約為 $613,200 / 1,000 = 613.2 \text{立方公尺}$

B彰化郵局： $139 \text{人} \times 2 \text{台} \times 2 \times 250 \times 1,000 / 1,000,000 = 139$ C苗栗郵局： $37 \text{人} \times 1 \text{台} \times 3 \times 250 \times 1,000 / 1,000,000 = 27.75$

D雲林郵局： $35(\text{員工人數}) \times 1/2(\text{有2台飲水機，只有1台有回收，假設一半的人有使用到可回收的機器}) \times 3 \text{cc}(\text{機台產生廢水量}) \times 250(\text{年工作日數}) \times 1,000(\text{預估每日工時人均飲水量}) / 10^6 = 13.125$

Chapter 3

實現綠色金融

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ESG永續發展之國內上市(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)公司股價較易上漲，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。

包含的重大主題

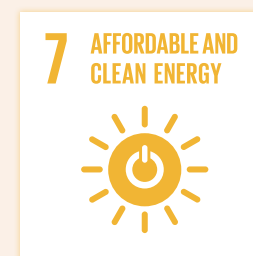
人口結構變遷(自訂主題)

產品組合(GRI G4補充主題)

稽核(GRI G4補充主題)

主動所有權(GRI G4補充主題)

對應之SDGs



實現綠色金融管理方針

永續管理投入

政策

- 持續投資符合ESG永續發展之國內上市(櫃)公司股票
- 提供郵政資金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
- 壽險處

- 儲匯處
- 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

投入資源

- 扶植綠色企業，買進3檔國內綠色債券、1檔社會責任債及13檔國外綠色債券
- 開辦「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」
- 2022年7月12日起「郵政簡易人壽安心小額終老壽險」最低投保年齡調降至16歲。

預防或補救措施

- 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11頁「2022年永續成果與績效」實現綠色金融績效

3.1

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。2022年中華郵政存簿、定期及劃撥總戶數達3,685萬戶，其中定期儲金結存比例為57.07%，存簿儲金結存比例為42.28%。

2022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	29,229	42.28%
定期儲金	6,151,834	39,447	57.07%
劃撥儲金	1,535,722	456	0.65%
合計	36,850,609	69,124	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。

為實踐「身心障礙者權利公約」2022年訂定相關政策、策略、行為守則及作業要點，後續落實情形之查核、檢討及修正均提報董事會，每年針對本公司董事、負責人、高階經理人、主管及各局櫃檯人員舉辦教育訓練，另由各局主管及櫃檯人員定期辦理金融友善服務演練作業，模擬與身心障礙民眾之應答等。確保身心障礙者得以充分且平等地參與社會之要求，實現社會融合、促進不歧視與機會平等之精神，並符合中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之「銀行業金融友善服務準則」，建立重視金融友善服務之企業文化，提升本公司員工對金融友善服務之意識及相關法規之遵循並落實執行，爰訂定「中華郵政股份有限公司遵循銀行業金融友善服務準則政策及策略」。

金融友善措施

無障礙/語音
ATM

視障語音ATM據點
查詢網站

基於便民服務，設置無障礙ATM及語音ATM，供身障及視障客戶使用，截至2022年底無障礙ATM共2,407台。

並提供多國語言服務，全國約3,200臺自動櫃員機具備日文、印尼文、越南文及泰文多國語言操作介面，以落實公平待客及普惠金融政策。



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

提供身心障礙民眾辦理儲匯業務可依相關合適方式辦理業務，減少民眾困擾以及提供更舒適的郵政服務，使人人都能夠無壓力的完成郵政業務。



營業廳環境

規劃無障礙相關設施納入各局屋，以提供身心障礙民眾友善用郵環境。並設有「服務鈴」及老花眼鏡等供長者使用。



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，2022年代收繳件數12萬1,479件。



權益保障/溝通管道

提供即時且方便的溝通管道，供民眾隨時反映意見，及時得到協助。



金融友善服務執行情形



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，又因近年詐騙事件頻傳，帳戶被利用為詐騙人頭帳戶之風險高，故嚴格執行相關措施遏止詐騙。

作業面控管措施—落實認識客戶

- 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。受理高風險交易輔以客戶過往相關資料及話術比對，加強確認客戶身分。
- 三、落實臨櫃關懷提問作業，如客戶無法明確表示合理款項用途，必要時通知員警協助處理。

異常交易監控及預防宣導措施

- 一、異常交易監控：設定異常交易指標由系統進行監控，並由專人進行研判，如疑似詐騙即控管帳戶，並通知被害人報案，協助申請返還款。
- 二、預防宣導：
 - (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。

執行績效

2022年防制金融詐騙1,451件，總計減少民眾財產損失約5億8,563萬餘元。本公司獲行政院表揚為執行臨櫃關懷提問成效優異金融機構與績優防詐金融機構，並頒發獎牌以表揚本公司協助反詐工作成效。

提升客戶之金融知識

為提升民眾對新種金融服務的認識及審慎理財的觀念，本公司每年皆會舉辦「金融知識校園講座」及「金融知識社區講座」，主題包含以下四部分：

1 享樂生活 負責人生

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。

2 預約 富足人生

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。

3 數位世界 悠郵自在

介紹本公司儲匯業務數位服務工具。

4 洗錢防制 宣導

藉由政府洗錢防制文宣及影音資料，說明如何在生活中保全帳戶及個人資料安全，以達到防制洗錢的效果。

2022年共舉辦36場金融知識校園講座，參與人數計約2,173人，回收問卷2,016份。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。

2022年於花蓮縣萬榮鄉明利村及萬榮村、宜蘭縣五結鄉二結社區發展協會、臺中市和平區活動中心及高雄市美濃區農產產銷班等各縣市地區及社區單位共舉辦28場「金融知識社區講座」，活動對象不限，只要對演講主題有興趣的民眾均可參加。



	2020	2021	2022
金融知識校園講座	場次：27	場次：32	場次：36
	參與人次：1,430	參與人次：1,514	參與人次：2,173
金融知識社區講座	-	-	場次：28
	-	-	參與人次：1,388

註：因金融知識社區講座活動為2022年開始辦理，故無前兩年相關績效

壽險服務

為提供普及性、不分城鄉的壽險業務，截至2022年底，全國營業據點共計1,298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「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。

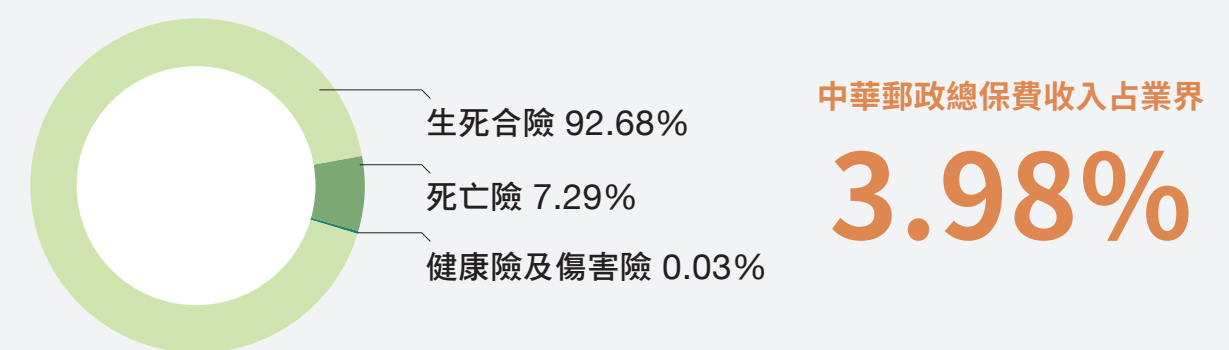
權益保障方面

◆ 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

開辦行動投保及網路投保業務，提供客戶即時便捷的投保服務；加入壽險公會「保險科技運用共享平台」，提供「保全/理賠聯盟鏈」、「保險理賠醫起通」及「電子保單存證」服務。另設有「行動郵局APP」業務，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。

2022年壽險業務保費收入占比



受理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。
- 7.經核保風險評估達到附加條件承保時，業務員應先向保戶妥為說明，並取得客戶簽名同意後始得承保，以確保其權益。
- 8.核保人員應參照「保險業身心障礙者核保評估程序」建立兼顧風險管理及身心障礙者保險保障基本需求之核保評估程序。



對社會弱勢族群保險商品之調整

- 1.現售「安心小額終身壽險」配合金管會2021年2月23日修正「小額終老保險商品相關規範」，及2021年3月29日發布臺灣壽險業第六回經驗生命表，自2021年7月1日起修正最高投保金額為70萬元，個別被保險人之有效契約件數放寬至3件；另為利年輕族群補足保險保障缺口，自2022年7月12日起本商品最低投保年齡調降至16歲。
- 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，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，提供經濟弱勢族群基本保險保障。另配合金管會修正「保險業辦理微型保險業務應注意事項」，自2022年2月18日起修正「微型傷害保險附約」投保對象條件，將投保門檻由原本無配偶年收入不逾35萬元、夫妻二人合計年收入不逾70萬元的申辦規定，修正為「財政部公告當年度規定之綜合所得稅免稅額、標準扣除額及薪資所得特別扣除額之合計數」上限。

本公司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身壽險

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，另為利年輕族群補足保險保障缺口，自2022年7月12日起本商品最低投保年齡調降至16歲。2022年度累計有效契約件數為158,022件，保額694.54億元，平均投保金額約44萬元。



- 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。

	2021	2022	成長率
件數	77,345	158,022	104.31%
保額(千元)	30,432,034	69,453,728	128.23%
平均保額(千元)	393	440	11.71%

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。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，另配合金管會修正「保險業辦理微型保險業務應注意事項」，自2022年2月18日起修正「微型傷害保險附約」投保對象條件，將投保門檻由原本無配偶年收入不逾35萬元、夫妻二人合計年收入不逾70萬元的申辦規定，修正為「財政部公告當年度規定之綜合所得稅免稅額、標準扣除額及薪資所得特別扣除額之合計數」上限，協助建構健全之社會安全網，落實企業社會責任。2022年度累計有效契約件數12,550件，保額47.77億元，平均投保金額38萬元。

微型傷害保險附約



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。

	2021	2022	成長率
件數	9,918	12,550	26.54%
保額(千元)	3,605,371	4,777,081	32.50%
平均保額(千元)	364	381	4.71%

有效性評估機制

核保人員進行核保作業時，應本諸核保專業，考量本公司風險承擔能力，依據「保險業招攬及核保理賠辦法」及「郵政簡易人壽保險核保處理制度及程序」等法令之規定，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務及健康狀況等各項核保因素綜合加以評估，並注意新契約有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保，並依核保制度及程序之規定簽署負責。審查後發現異常或須執行財務核保、生存調查等案件時，應留存相關評估文件或紀錄，並於要保書之核保簽署章欄位蓋章負責。

理賠人員從事保險給付工作時，應依據「郵政簡易人壽保險理賠處理制度及程序」。本制度與程序規定，理賠人員應依據簡易人壽保險法、郵政簡易人壽保險投保規

則、郵政簡易人壽保險監督管理辦法、郵政簡易壽險理賠及調查作業處理手冊、壽險業務作業規章及其他經主管機關規定應遵行事項，辦理理賠審查作業；理賠人員應遵守職業道德規範，並以謙恭、公平、公正、良知之態躡對待保戶，並對於與其理賠有關之溝通，均應迅速回覆，以免被保險人家屬提出非必要訴訟以獲得應給付之保險金，或應以平等待遇對待每一保戶，並應從相關保險法令、保險契約條款來考量理賠，而不受其他因素影響等。

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。

管理與申訴制度

保險商品設計時，遵循「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」等相關規範，注意保險商品條款之妥適性及合法性、消費者權益保障等事項，並於保險商品定價時應注意費率之適足性、合理性及公平性。

另為提升保險消費爭議處理之品質及效率，本公司依「壽險保戶消費爭議處理制度」受理各項由口頭、電子郵件或其他申訴方式之保險案件，每月製作「消費爭議案件清單」以利追蹤稽核，並於每季提報消費爭議案件處理小組檢討改善，同時將常見之爭議類型列入教育訓練中，對業務員進行宣導，以減少相關案件發生。

3.2

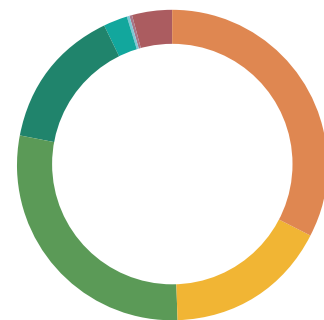
投資現況

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。

本公司投資符合ESG永續發展之國內上市(櫃)公司股票，藉由履行股東行動主義，促使被投資公司重視ESG相關議題。長期來看，公司治理良好且重視ESG永續發展的上市(櫃)公司股價較易上漲，除可保障獲利來源外，若本公司為該公司大股東，亦可提升本公司形象。

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。

中華郵政2022年底資金運用組合



- 定期存款(含定期儲蓄存款) 32.69%
- 同拆、短票及債券附賣回等 17.01%
- 債券投資 28.36%
- 國外投資(含委外) 14.92%
- 股票及基金(含委外) 2.34%
- 定存單質借 0.00%
- 保單質借及不動產抵押借款 0.46%
- 不動產投資 0.18%
- 活期存款(含存款準備金及週轉金) 4.04%

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。

3.3

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及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。



本公司善盡機構投資人責任，並發揮機構投資人之影響力，已簽署「機構投資人盡職治理守則」，除制定盡職治理政策、利益衝突管理政策及投票政策，並於全球資訊網「盡職治理守則遵循揭露專區」公開揭露外，每年定期於該專區發布盡職治理報告、參與被投資公司股東會與投票情形等履行盡職治理情形。

國內股票投資符合ESG永續發展之上市(櫃)公司市值占國內股票投資市值比例

2020

95.97%

2021

97.08%

2022

98.53%

註1：計算公式：本公司投資國內股票符合ESG永續發展之上市(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ESG永續發展之上市(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、公司治理評鑑。

中華郵政基於責任投資原則，積極投資具有永續價值之標的，包括股票、債券、基金等各類資產，有關責任投資相關策略及評估作業如下：



國內股票投資參考入選具指標性ESG指標成分股

國內股票已投資部分，每年定期檢視符合具指標性ESG指標之比例，新投資標的之篩選時，亦參考具指標性之ESG指標。



國內債券投資參考發行公司ESG相關評鑑結果

投資國內債券除考量發行公司之信用評等外，亦將該公司之ESG相關評鑑結果納入評估標準。



國外投資禁止投資負面表列之產業

國外投資遵循不可投資之產業，如具爭議性、高汙染及敏感性產業，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。另國外委外投資之受託投資機構禁止投資依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。



定期檢視

每年定期揭露股東會履行投票情形與議合情形，並持續關注被投資公司之ESG相關議題，包括環境保護、社會責任、勞工權益及公司治理等議題。

3.4

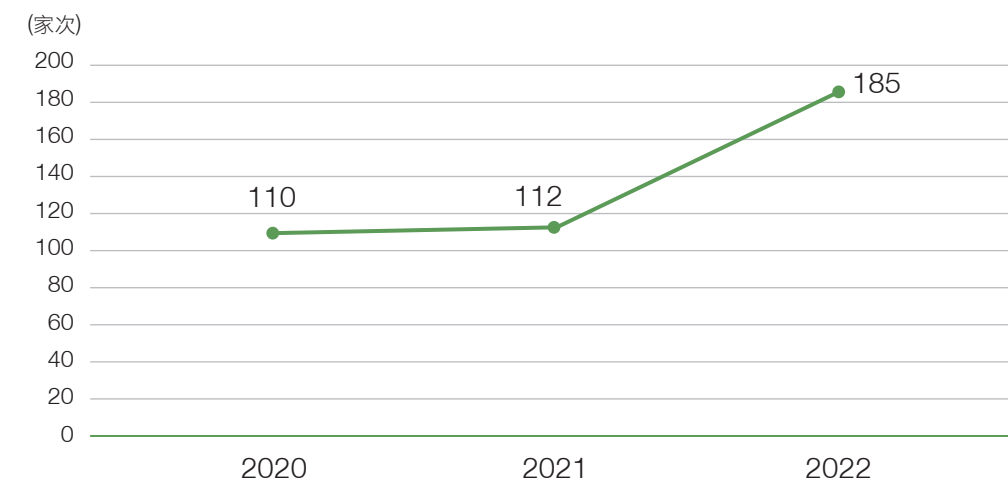
發揮ESG影響力

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永續發展的目標。

本公司於2022年選派代表出席或以電子投票參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會共185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。

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



參與ESG相關論壇與活動

為精進對於責任投資知識及促進國內資產管理先進交流，本公司2022年參與以下論壇活動：

1. 資金運用處處長參加財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會主辦之「2022資產管理高階主管研習營-ESG投資與監理」，除闡述本公司2022年ESG投資目標及策略外，並與國內資產管理業者意見分享及溝通交流。

2022資產管理高階主管研習營

ESG投資與監理

資金運用處處長參與財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會於2022年8月5日至2022年8月6日舉辦「2022資產管理高階主管研習營-ESG投資與監理」，主題：ESG投資-2022年投資目標及策略之綜合座談。



2. 資金運用處為提升同仁對ESG投資之瞭解，鼓勵同仁積極參加ESG相關論壇及研討會並與同業進行交流，2022年派員參加外界ESG相關會議及論壇達52人次。
3. 2022年本公司共與2家企業進行議合，內容含括廢(污)水處理、再生能源及使用再生物料計畫、員工健康與安全設置相關保護措施、重視消費者權益、防範歧視措施及如何落實公司治理並提升董事會功能等ESG相關議題。

持續投資綠色債券，扶植綠色企業

- 永豐商業銀行2022年度第2期無擔保主順位金融債券15億元。
- 台電2022年度第2期無擔保普通公司債10億元。
- 台電2022年度第5期無擔保普通公司債7.3億元。
- 國外投資買進Deutsche Bank(德意志銀行)、Credit Agricole Corporate & Investment Bank(法國東方匯理銀行)等13檔綠色債券金額共約4.91億美元(約新臺幣138億元)。

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)。
- 2022年國內投資ESG相關ETF增加6.17億元。

投資社會責任債券，支持永續發展

遠傳電信2022年度第2期無擔保普通公司債8億元。

投資綠電及再生能源產業，促進產業轉型

配合政府於後疫情時代，打造臺灣成為亞太綠能中心之產業政策願景，推動六大核心戰略產業中之綠電及再生能源產業，截至2022年底投資綠電及再生能源產業相關之股票及債券總額約535.27億元，以協助促進產業順利轉型清潔能源。



Chapter 4

落實社會共融

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。

包含的重大主題

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)

對應之SDGs



落實社會共融管理方針

永續管理投入政策

- 「積極推動各項公益，並持續辦理郵政樂齡運動(原不老運動)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
- 儲匯處
- 壽險處
- 資產營運處
- 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360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2022年辦理38場次
- 2022年度共辦理26檔關懷農產行銷活動
- 普設郵政機構：自辦機構1,299處、委辦機構769處
- 普設自動化設備：自動櫃員機3,197台、自動補摺機1,695台
- 維持每1村(里)至少有1具信筒箱之基本要求：共計9,197座
- 建置「社會創新產品」及「聯合推薦」專區

預防或補救措施

- 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

- 「郵情長存 郵愛最美」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「2022年永續成果與績效」落實社會共融績效

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。

關懷長者相關服務

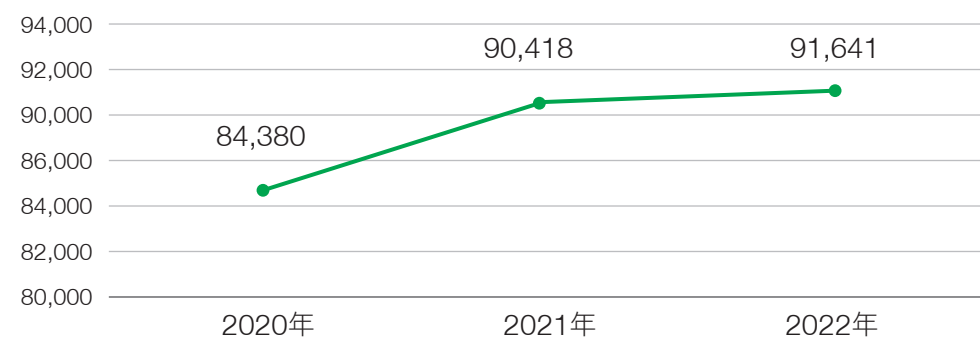
臺灣社會正面臨高齡化及少子化之雙重危機，老年人口之經濟問題及長期照護將成為臺灣社會發展之重要議題。中華郵政為積極參與公益，善盡企業社會責任，健全獨居長者社區照護系統，自2008年起辦理投遞人員投遞途中順道協助政府部門及社福機構實施關懷獨居長者活動，自開辦起已累計99萬9,955人次。

本公司辦理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。



關懷獨居長者活動辦理成效

單位：人次



獨居長者老屋修繕

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(每個投遞單位至多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。2022年共執行21件，共投入103萬9,874元。



協助偏鄉學校午餐運送食材

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，規劃「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」。嘉義郵局於2019年開始協助偏鄉學校運送食材計畫，每週一、四運送2次。

截至2022年止共協助運送426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2022年辦理樂齡運動活動計38場次，參加人數共4,708人。



郵政壽險保戶子女獎學金活動

中華郵政自2003年起，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。

2022年共有10,981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。2022年於全臺各地共辦理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。2022年度共協助300位小農，銷售金額約3,364萬元，公益捐助約70萬元。

「愛無距梨」關懷農產公益活動記者會

臺中郵局於2022年7月27日上午10時舉辦「愛無距梨」關懷農產公益活動記者會。透過新聞媒體、社群的曝光，將臺中在地水梨推廣出去。本次活動邀請東勢、新社、卓蘭在地果農一起送愛心，每售出一箱即捐10元予「財團法人向上社會福利基金會附屬台中育嬰院」，發揮「愛無距梨」的力量，邀請民眾來「嚐鮮梨、挺小農、做公益」。



i郵購協助小農內容

- 1.免費輔導農家於i郵購開設網路商店販售農特產品，以打開產銷瓶頸，增加收入。
- 2.免費協助農家建立自產的農產品品牌形象，設計品牌 LOGO及包裝箱盒，提升農產品牌辨識度。
- 3.免費製作宣傳供各局營業廳顧客自行瀏覽、取閱；利用中華郵政網路及社群媒體資源，協助推廣銷售。
- 4.提供小農貨款代收及「物流」配送服務。
- 5.郵局櫃檯提供民眾「代訂購」農產品服務。

辦理「馬偕來臺150週年紀念郵票小全張」郵票發行典禮

2022年適逢馬偕博士來臺150週年，為感念馬偕博士對臺灣的奉獻，於3月9日發行「馬偕來臺150週年紀念郵票小全張」，並於發行同日假淡水禮拜堂舉辦郵票發行典禮。典禮由本公司總經理江瑞堂主持，台灣基督長老教會總會議長徐信得、加拿大駐臺北貿易辦事處代表芮喬丹(Jordan Reeves)、無任所大使林佳龍、桃園市市長鄭文燦、立法委員洪孟楷、文化部政務次長蕭宗煌、外交部北美司司長徐佑典等多位貴賓共同為郵票揭幕。



舉辦「中華民國111年全國郵展」暨「寶島風情郵票－彰化縣」發行典禮

為推動集郵風氣及提升集郵水準，彰化郵局與彰化縣八卦山郵學會於11月11日至14日在彰化郵局9樓大禮堂舉辦「中華民國111年全國郵展」，並配合發行郵展紀念掛號信封2款及紀念明信片1款，供雅好集郵人士收藏。另為豐富郵展內容，特別展出非競賽類與競賽類郵集及「109-110學年最佳集郵作品比賽」得獎作品共243框；並於郵展開幕日11月11日上午10時舉行郵展開幕典禮暨「寶島風情郵票－彰化縣」發行典禮。



郵政博物館參與社區市集活動

郵政博物館是大家的好厝邊，透過參與社區活動，營造與在地文化結合，落實中華郵政關懷社區、回饋社會理念，深化郵政與地方關係，並提升郵政公益形象。

2022年4月2日至3日，參與中華文化總會主辦之「2022城南有意思—春日晒書市集」。除設攤展售集郵票(商)品外，並辦理「喜閱展書讀」、「重溫信福時光-大家來寫信」、「邀你一起畫風車·玩風車」等活動；2日吸引近千人次熱情參與及入館參觀。

2022年12月17日至18日，配合臺北市中正區公所南門口社區發展協會舉辦之「2022第22屆牯嶺街書香創意市集」，辦理「漫郵時光-未來信」、「萌萌兔彩繪郵票」、「閱讀·悅讀-Fun書去旅郵-漂書活動」、「印郵樂DIY製作專屬胸章」等活動；共吸引近千人次共襄盛舉。



「跟著SNOOPY郵車遊臺灣」系列活動

本公司於2022年底推出深受大家喜愛的SNOOPY彩繪郵車，結合郵政各項關懷活動，穿梭全國各地，不論凝聚家庭情感、強化與社區友好互動，或是關懷偏鄉郵愛長輩活動，皆能傳遞滿滿的幸福和溫暖。



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，提供71床住宿型長照及16為日間照顧共87床之常日照服務。



4.2

弘揚郵政文化

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.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

蒐羅古今中外郵票近百萬枚，博物6,622件。2019年起進行藏品數位化、2021年進行數位典藏系統建置作業，期透過數位科技，提升館藏文物品質維護，加值應用效益，該系統於2022年3月21日完成建置，上傳170組博物供外界瀏覽，其他功能陸續建置中。



文史研究

設有郵政專業圖書室，度藏郵政專業圖書1萬2,166冊、一般圖書1萬5,129冊及67種專業期刊等供郵學研究。

社教
及休閒

臺北本館定期舉辦「郵博譚郵」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「南臺譚郵」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。

「郵博譚郵」及「南臺譚郵」

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，提供郵學郵識交流平台

為促進郵學交流、提升集郵風氣，郵政博物館每月第三週週六舉辦「郵博譚郵」講座；高雄館按季舉辦「南臺譚郵」講座。邀請集郵領域專家講授、分享集郵知識與經驗，提供郵友觀摩學習、教學相長的場所。



2022	舉辦場次	參與人次
郵博譚郵	12場 (其中2場因疫情以書面方式分享)	540人次
南臺譚郵	4場 (其中1場因疫情以書面方式分享)	118人次

「聽鴿說故事」

郵政博物館開辦「說故事」活動，發揮教育推廣功能

「聽鴿說故事」活動富含趣味及教育性，故事內容配合郵博館展覽、節慶、時事及郵票或郵學相關知識訂定，並設計「有獎徵答」及「互動遊戲」，透過生動活潑的故事演說帶領孩童探索郵趣世界，提供大小朋友樂在其中及共遊共學的好活動。該活動每月雙週六下午於郵政博物館4樓「兒童郵園」-森林教室舉行，2022年共辦理24場次，深獲大小朋友喜愛，場場爆滿，座無虛席。



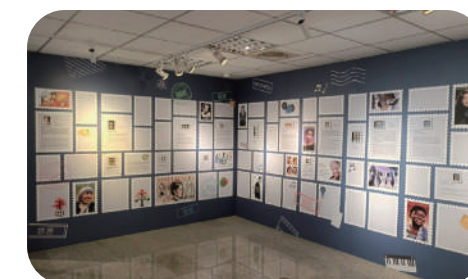
中華郵政迎兔年「Nice兔Meet U」聯展

中華郵政公司為迎接癸卯兔農曆新年的到來，於2022年12月23日至2023年3月19日與中央印製廠、中央造幣廠及中華郵政退休人員協進會在郵政博物館共同舉辦「Nice兔Meet U-生肖郵票|券幣|藝文聯展」，展出國內、外與「兔」主題相關的郵票、兔年套幣及紀念幣章、平版套印凹版賀卡、外國生肖鈔券及書畫藝品等，同時也舉辦多項活動，邀請民眾同歡。



真善美-方寸間的女性形象特展

郵政博物館本館於2022年4月1日至7月3日舉辦「真善美-方寸間的女性形象特展」，女性在家庭、社會及文化發展歷史上，擁有不容忽視之地位與貢獻，該特展由郵政博物館與國立歷史博物館共同策劃，除展出郵政博物館典藏之國內外與女性主題相關郵票外，國立歷史博物館更提供珍藏之精美織品與版畫等文物與展，期引領觀眾探索古今中外的女性形象，認識女性多元、傑出的表現；並呈現百年來臺灣婦女權益發展史，帶領觀眾一起見證婦女為爭取與男性平等所走過的漫漫長路，進而打破性別刻板印象，達到友善平權、相互尊重、社會和諧的目標。展覽期間共吸引11,530人次入館參觀。



Chapter 5

創造優質服務



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。

包含的重大主題

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)

對應之SDGs



創造優質服務管理方針

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
- 郵務處
- 儲匯處

- 壽險處
- 集郵處
- 電子商務室
- 經營策略設計委員會
- 數位發展委員會
- 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
- 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
- 建置郵政智慧物流園區
- 建置郵件智慧物流箱 (i郵箱)
- 推出行動郵局APP
- 配合政府振興經濟刺激消費政策，提供發放及兌付紙本振興五倍券及兌付桃園好市乘雙券服務
- 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
- 每季抽驗1次代售商品

預防或補救措施

- 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

永續績效產出

- 相關績效請參閱第12頁「2022年永續成果與績效」創造優質服務績效

5.1

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。為落實「普及化服務」本公司郵務業務提供良好之收受及遞送「服務品質」、均一合理資費與全國性服務，並提供即時、可靠及效率服務與充足之郵政設施。中華郵政業務服務營運據點遍佈全臺，截至2022年12月止，共設置1,299處自辦機構(包括1,298處郵局及1處郵件處理中心)以及769處委辦機構(包括466處郵政代辦所及303處郵票代售處)，2023年目標仍維持營業據點覆蓋率超過99%。營業據點居金融機構之冠，並設置各式的郵務自助機具，其中i郵箱主要布建於郵局、臺鐵車站、捷運站、社區大樓、學校等人潮聚集處。除了自助機具，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2022年12月底止，共計9,197座，未來將搭配i郵箱建置，逐步檢討各地信筒箱數量。



自助機具種類	臺數
i 郵箱	2,408座
郵政票品出售機	29臺
郵資票出售機	45臺

i 郵箱提供顧客24小時全年無休取/寄件自動化服務

- 1.結合中華郵政優質配送服務、手機、物聯網 IoT、雲端科技等，以滿足電子商務時代用郵顧客最後一哩配送需求。
- 2.有效延伸郵局服務時間與據點，提升遞送效率降低作業成本，係郵政轉型智慧物流之重要策略。

中華郵政攜手洗衣業者 推透過i郵箱通路送洗衣物

為打造i郵箱成為多元智慧物流服務網絡，積極拓展異業結盟，提升使用可及性，中華郵政與U-Wash速喜樂美式洗衣合作，民眾可於「速喜樂線上預約」APP，選擇透過郵局i郵箱將待洗衣物或床組送至速喜樂各門市，進行洗滌烘乾與摺整後，再回送至民眾指定取件i郵箱，藉由雙向便利物流，提供民眾快速便捷的「送洗及取件」新服務。

i郵箱「現場箱到箱」功能上線

中華郵政公司為提供多元便利的寄件選擇，全國i郵箱，新增「現場箱到箱」寄件功能，民眾到i郵箱交寄郵件至指定i郵箱，免預填託運單，依系統步驟點選，即能完成寄件、付款。當郵件送達指定i郵箱，收件人在三日內至指定i郵箱，輸入手機末三碼及簡訊取件碼，10秒內即可快速領取郵件。且因i郵箱具「零接觸、無現金支付」特性，提供24小時全年無休自助取、寄件服務，是防疫期間最佳物流方式，使民眾能落實防疫生活，降低接觸染疫風險。



新北地政案件交寄i郵箱擴大服務 取件超方便

為擴大便民服務，減少民眾申請案件往返次數，新北市各地政事務所自2022年4月1日起全面推辦「地政案件交寄i郵箱」服務，讓民眾享受便捷且不受時間地點限制的取件方式。

有鑒於民眾對此便民服務的肯定，除原有的登記案件外，只要是涉及核發或檢還文件的人民申請案，都可以申請透過i郵箱交寄取件，歡迎洽公民眾多加利用。



i郵箱新增第三方支付付款方式：街口和悠遊付

繼開放郵政金融卡、儲值卡(悠遊卡、一卡通及愛金卡)及一卡通MONEY於i郵箱繳付郵資後，為擴增多元支付管道，本公司再增提供悠遊付及街口支付服務。

民眾使用i郵箱自助寄件時，只要將郵件封裝完妥，攜至鄰近i郵箱，於寄件郵資付款方式頁面，選擇行動掃碼支付，出示行動裝置上的悠遊付或街口支付條碼(如QR Code)，由i郵箱掃描器自動刷讀掃碼，掃碼成功支付後，將同時於i郵箱及行動裝置上顯示交易成功訊息(取消者也相同)，並自悠遊付或街口支付帳戶內扣除款項。



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PChome24h線上購物。

三、2020年9月起與臺灣最大物資平台GC贈物網合作活化閒置物資

GC贈物網媒合捐贈雙方，中華郵政提供i郵箱物流方案，捐贈人利用全臺2,408座「i郵箱」寄出閒置物品予受贈人。合作以來每年約活化22,000件閒置物資，約減少3,847.3公斤碳排放。

合作專案於2022年得經濟部中小企業處舉辦之社會創新產品及服務採購獎勵(特別獎)之公務創新獎。

四、2021年1月起與「書寶二手書店」合作推廣二手書籍

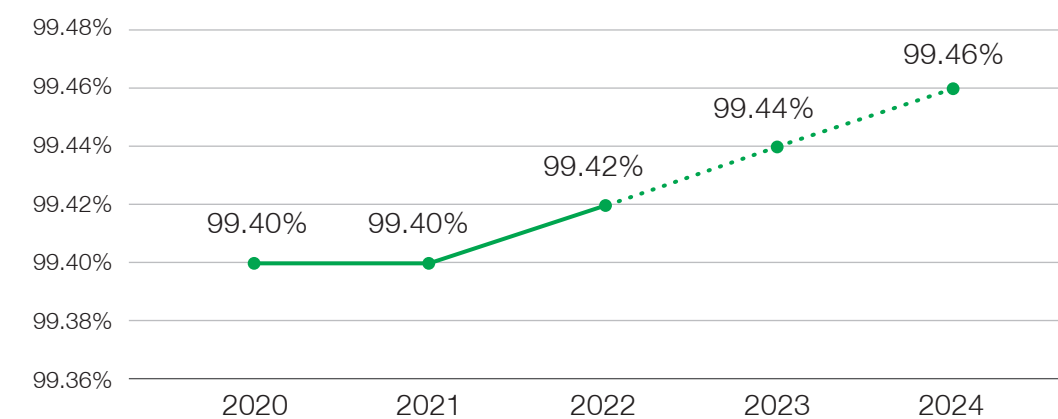
民眾捐書、賣書可隨時於郵局、捷運站、車站等處「i郵箱」寄件，推廣閱讀及傳遞書香文化。



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，本公司已明訂相關郵件投遞重點工作項目及作業要求，並重視人員教育訓練強化服務品質，加入主管及郵務稽查督導、管理及查核功能。本公司近年郵件妥投率皆達高水準之上，2020年郵件妥投率為99.40%、2021年郵件妥投率為99.40%、2022年郵件妥投率為99.42%。未來本公司將繼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。

郵件妥投率



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。

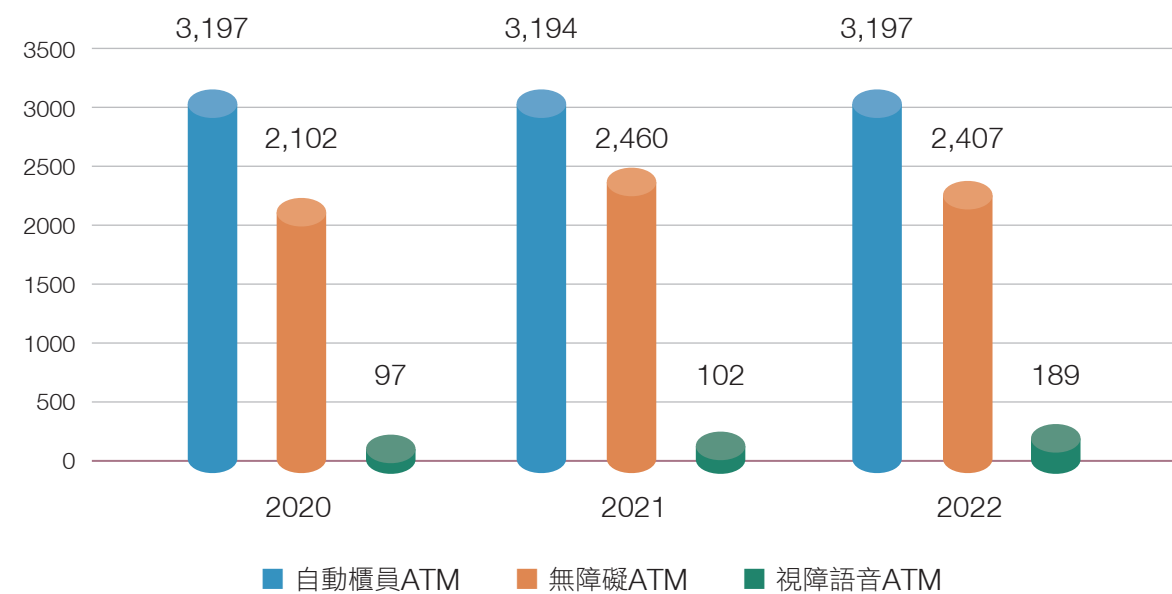
中華郵政自2017年與日本郵政首次開辦國際e小包後，又陸續與其他亞洲、歐洲、美洲及大洋洲等郵政合作開辦。為擴大服務範圍及周延本業務之完整性，2022年續與荷蘭及香港郵政合作開辦國際e小包服務，截至2022年共與20國(地區)郵政合作開辦本項業務，以提供臺灣企業拓展全球跨境電子商務市場，滿足用郵客戶不同之需求。

5.2

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」，已連續2年榮獲富比士(Forbes)雜誌「全球最佳銀行」(The World's Best Banks)殊榮。未來仍將廣續推展薪資存款、網路郵局、行動郵局、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，如儲匯業務發生行銷與標示不符事件，則依本公司訂定之「儲匯業務宣傳資料製作管理規範及散發公布控管作業流程注意事項」之儲匯業務宣傳資料散發、公布及停用控管流程辦理；本公司營業據點廣布，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餘遺力，截至2022年底共設置自動櫃員機(ATM)3,197台，其中包含189台視障語音ATM及2,407台無障礙ATM的貼心友善服務；258處郵局辦理國際匯兌業務、285處郵局辦理買賣外幣現鈔及買回美金旅行支票業務。

中華郵政歷年ATM建置數量



中華郵政近年因應數位科技蓬勃發展，全力發展數位金融，並以顧客需求出發，積極建置虛實整合數位金融服務、營造多元友善金融環境及進行跨領域合作，提供數位存款帳戶、行動郵局APP、電子支付服務(連結帳戶付款)、VISA金融卡、開放銀行、數位身分驗證等多元服務，將郵政金融服務嵌入人民生活場景，提供完善之郵政數位金融服務生態圈。另積極規劃開辦創新業務、拓展電子化服務管道及結合第三方服務業者(Third-party Service Providers, TSP)，運用金融科技將郵政金融服務嵌入人民生活場景，以完善郵政數位金融服務生態圈。

多元便利與數位化服務

開辦數位存款帳戶，提供本國成年客戶以網路或行動設備免臨櫃申請開戶，開戶時同步申辦郵政VISA金融卡、網路郵局及行動郵局APP，線上申辦流程簡易省時，大幅提升開戶便利性。



推出新版「行動郵局APP」，藉由使用者體驗研究，設計簡易明瞭的操作介面，並同時兼具服務個人化、無密碼化及整合實體與數位服務之亮點，提升民眾操作之便利性。



於行動郵局APP新增「設定非約定轉帳功能」，儲戶可於行動郵局APP申請網路非約定轉帳及設備綁定密碼，並持金融卡至本公司ATM或網路ATM啟用，提升便民服務並降低窗口臨櫃等待時間。



與遠傳電信(股)公司合作，儲戶可透過「friDay理財+」APP，經「行動郵局」APP完成授權認證後，查詢郵政存簿儲金帳戶餘額及交易資訊，提升管理帳戶便利性。



於特定郵局營業廳內設置智慧型自助服務機(Intelligent Service Machine)，智慧型自助服務機運用智慧掃碼及辨識技術，提供自動掃描帳單並辨識繳費資訊功能，由客戶自行使用郵政金融卡完成繳費作業，降低臨櫃等候時間。



與全支付電子支付(股)公司及全盈支付金融科技(股)公司合作，儲戶可於全支付(PXPay Plus)APP、「全盈支付」APP設定連結郵政儲金帳戶付款服務，截至2022年12月底止本公司已與街口支付、一卡通Money、Pchome Pay支付連、橘子支付、歐付寶、icash Pay、悠遊付、全支付及全盈支付合作，提供更多元支付場域。



振興經濟臺灣隊

因應後疫情時代，配合政府振興經濟刺激消費政策，本公司提供發放及兌付紙本振興五倍券及兌付桃園好市乘雙券服務；另為順應數位發展趨勢，提供客戶使用郵政VISA金融卡及郵政金融卡掃碼交易(台灣Pay)數位綁定，並配合各部會辦理數位振興券加碼活動。



配合政府提振國內經濟政策，接受經濟部委託及臺灣銀行轉委託，辦理紙本振興五倍券配發、發放及兌付等作業。

自2021年10月12日起至2022年4月底止於窗口發放紙本振興五倍券，合計發放571萬4,454件；另自2021年10月15日起至2022年6月底止於窗口兌付五倍券，合計兌付868萬8,753張，金額共38億8,334萬餘元。

桃園市政府配合中央振興五倍券推出「桃園好市乘雙券」方案

自2022年1月3日起至6月30日止，開放桃園郵局所轄各級郵局辦理兌付「桃園好市乘雙券」，合計兌付3萬3,193張。

數位振興五倍券綁定郵政VISA金融卡及台灣Pay服務

自2021年9月22日起至2022年4月底止，數位振興五倍券綁定人數共11萬9,247人(含共綁人數)，其中數位綁定VISA金融卡為9萬2,258人，台灣Pay為2萬6,989人，共撥付回饋金新臺幣5億8,506萬餘元。

各部會數位振興券加碼活動

- 1.配合行政院經濟部推出「好食券」加碼方案，自2021年10月8日起至2022年4月30日，撥付金額為新臺幣4,920萬餘元。
- 2.配合國家發展委員會推出「地方創生券」數位加碼方案，自2021年12月1日起至2022年8月30日止，撥付金額為新臺幣385萬餘元。
- 3.配合原住民族委員會推出「i原券」數位加碼方案，自2021年12月1日起至2022年4月30日止，撥付金額為新臺幣707萬餘元。
- 4.配合國家發展委員會因應春節假期推出「地方創生春節加碼券」，2022年1月1日起至8月31日止，撥付金額為新臺幣3,118萬餘元。

5.3

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。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，提供普及性、不分城鄉的郵務、儲匯、壽險業務。於各地之郵政營業場所提供全民投保、理賠一站式的便利服務，商品具免體檢、投保簡便等特色，並致力於貼近市場需求，持續推出保險保障商品，以有效提供社會大眾基本經濟保障，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。本公司於保險商品正式開發作業時，成立「商品開發小組」、「商品評議小組」及「保險商品管理小組」，依據「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」及「保險業風險管理實務守則」審慎進行商品設計開發，檢視費率之適足性、合理性及公平性，用制度化、組織化為導向，設計符合政府政策與社會需要之保險商品。2022年現售商品共15種，包含：主約11種（生死合險8種及純保障型商品3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2022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25,460人，除招攬郵政壽險外亦可隨時提供相關保戶服務。截至2022年底有效契約件數為204萬8,184件，保額6,561億9,552萬元，總保費收入達840億4,534萬元。

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，另保險商品依「人身保險商品審查應注意事項」之規定標示。

因應高齡化社會來臨，本公司2022年推出如郵政簡易人壽金歡喜增額保險、郵政簡易人壽常樂增額保險、郵政簡易人壽金幸福保險、郵政簡易人壽常鴻增額保險等商品供民眾選擇，又因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、網路郵局及行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。2022年行動投保成立件數共1萬2,583件，達成率為193.58%，自開辦日起累計行動投保共計2萬3,343件。

人身保險商品審查
應注意事項

壽險服務效能提升

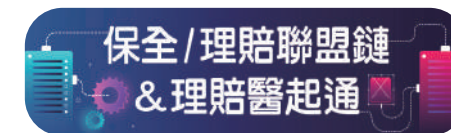
網路投保

為因應金融科技發展與後疫情時代非接觸式消費趨勢，積極推動數位金融服務為，本公司於2022年3月21日開辦網路投保業務，並同時推出首張網路投保商品「郵政簡易人壽e68定期壽險」，提供不受時間、空間場域限制的投保服務；另為增進全民福祉及豐富網路投保選擇性，續於同年11月1日推出第2張網路投保商品「郵政簡易人壽郵e靠保險」，民眾可依自身需求選擇適合的商品投保，並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。



提供壽險公會聯盟鏈服務

加入壽險公會建置「保險科技運用共享平台」之「保全/理賠聯盟鏈」及「保險理賠醫起通」服務，並於2022年6月30日以轉收家上線，9月30日以首家上線。保戶於首家保險公司提出個人基本資料變更/理賠申請，並同意過「保險科技運用共享平台」將該項變更/理賠申請通知其他保險公司一併申請，達成單一契約申請，文件共通之效益。



開辦電子保單業務

為落實節能減碳政策及永續經營發展，推行電子保單及電子批註單服務，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，自2022年12月27日起保戶得選擇以電子保單取代紙本保單，電子保單經由壽險公會第三方認證機構平台進行驗證與存證，紀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。



5.4

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。郵票設計及印刷朝主題、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。

2022年度發行18套郵票、郵資票1款、專冊郵摺7款、原圖明信片5款及集郵商品10項48款。其中4月25日發行之「臺中捷運郵票小全張」外型採用捷運車頭造型，增添集郵樂趣；5月12日發行之「寶島風情郵票-雲林縣」推出供套印用之虛擬齒孔無版銘圖案個人化郵票，供顧客製作珍藏；5月20日發行之「賀喜郵票(111年版)」以結婚賀詞為題材，適合新人貼寄請柬；8月3日及11月3日系列規劃並分次發行之「故宮古畫郵票-二十四節氣(秋)、(冬)」以聯刷方式印製，每枚郵票長邊中間有異形齒孔，巧妙展現故宮經典畫作；8月17日發行之「鳳飛飛郵票」因主題特殊，廣受民眾喜愛，並配合發行鳳飛飛郵票專冊1款。另配合不同目標客群開發「翠渲福祿經

典茶具組」、「謝謝媽媽·寸草春暉黃金鑄錠」、「SNOOPY郵你真好系列商品」、「喜迎財神黃金鑄錠」、「幸福郵你幾米系列集郵商品」及「鴻兔系列商品」等集郵商品，不斷追求創新。

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。

為宣傳郵票之美，本公司於2022年3月1日至3月31日舉辦「111年郵票選美活動」，4月22日公布票選結果，總投票數共32萬8,559票，得票數最高前3名郵票依序為「感恩郵票小全張-向防疫人員致敬」、「新年郵票(110年版)-小全張」、「澎湖南方四島國家公園郵票：西吉嶼-藍洞」。



故宮古畫郵票-二十四節氣



臺中捷運郵票



5.5

電商創新

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，2022年度辦理強化站內導購機制，期間共計7個月，成功導購訂單數超過8,000筆，金額達2,000萬元以上，已達成年度目標。截至2022年12月31日止i郵購會員人數逾56萬人。

為提高消費者黏著度、增加i郵購店家商品露出機會，串接工研院「Venraas個人化推薦服務」，屬跨裝置與作業系統之導購機制，部署於i郵購站內特定網頁區塊。進入i郵購網站之用戶在i郵購站內特定頁面停留時，Venraas個人化推薦服務會自動推薦其可能感興趣的商品呈現於特定區塊，誘使其加入購物車。

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。

本公司訂有「郵政代售業務推廣作業要點」，定期抽驗代售廠商出貨至本公司之產品，每1家廠商每1份契約每年度至少抽驗1項商品，如有疑慮者，得隨時抽驗。針對代售商品，2022年共抽驗4次(每季抽驗1次)。



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：

- 2022年i郵購平台商品上架流程上線，店家需明確標示肉類成份產地才准予上架，新上架商品100%符合該規定。
- 積極對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已上架之商品，店家應自主於網頁上標示豬肉成分產地，並於2023年前完成相關標示。
- 持續於i郵購網站上明顯處公告相關法令遵循事項。



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，鼓勵實踐永續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2022年底，「社會創新產品」專區共有20家商店、「i推薦」專區約有71家商店670項商品。

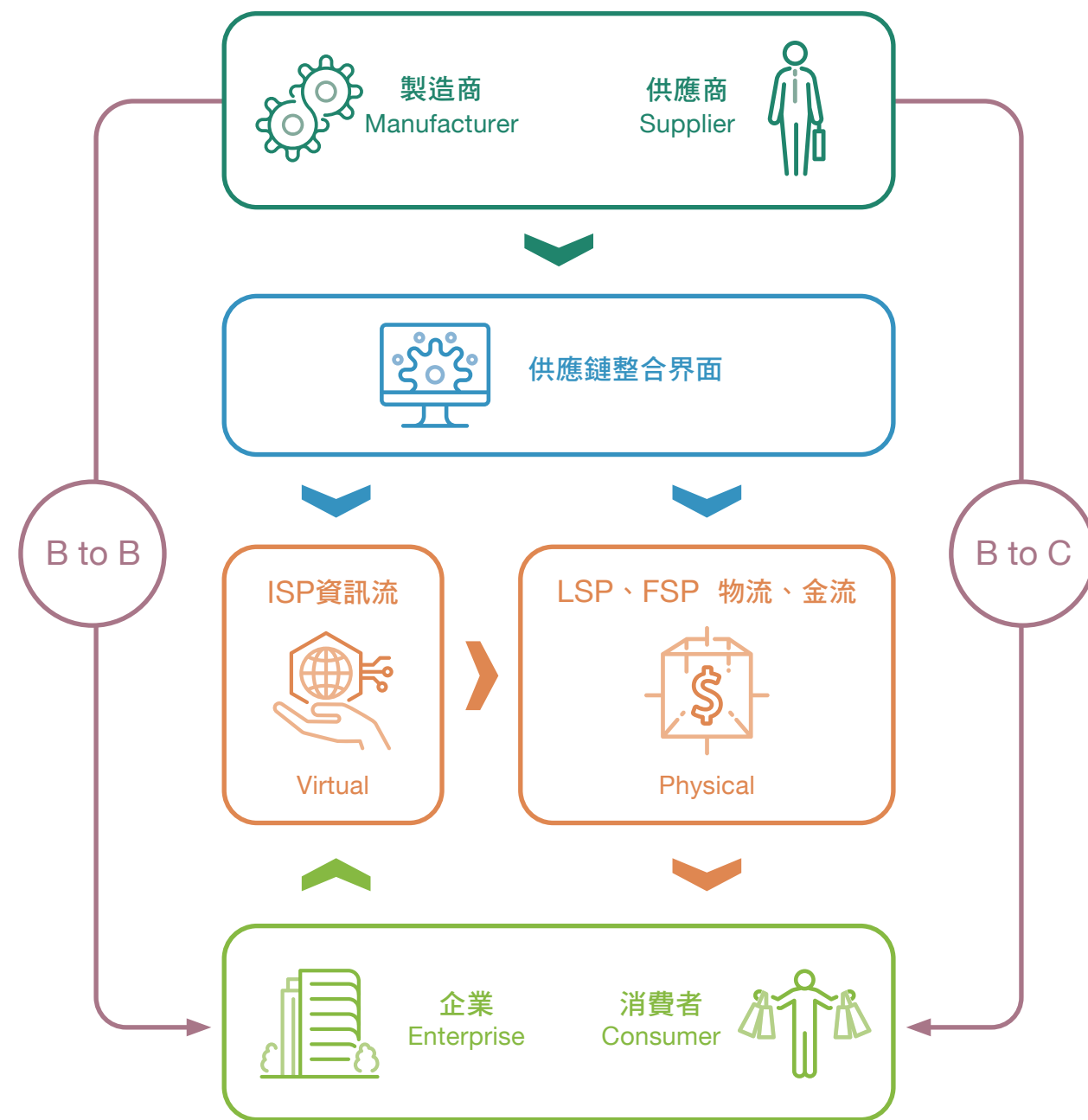


5.6

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。

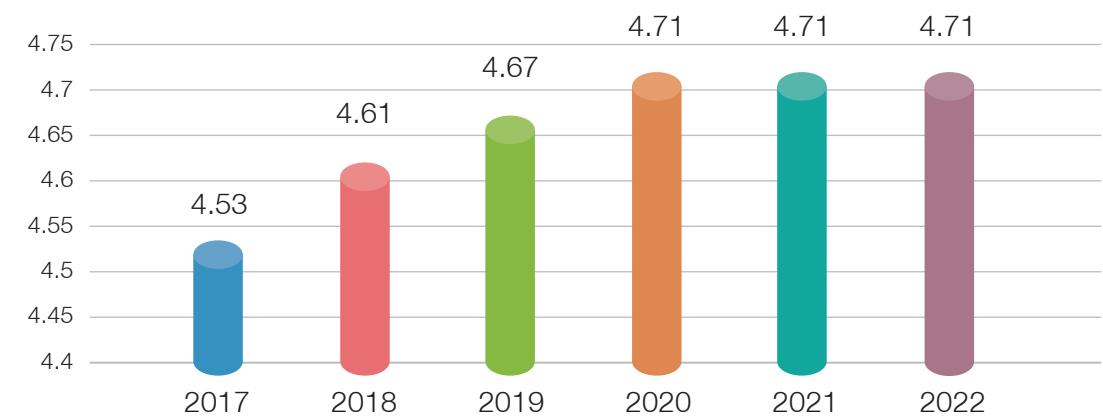
智能客服客戶使用量逐月遞增，除營運初始3個月平均約1.4萬通外，2022年度月平均量達63,042通(次)。該平台如係客戶轉換平台體驗方式，以取代撥打該專線轉接專人服務電話通數，可節省電話服務專線委外專人服務費用及電話費用，並提升整體服務品質。



客戶滿意度

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，2022年度4.71分符合短期目標之設定。2022年度「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)，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



Chapter 6

打造幸福職場

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，亦可減少撫卹金及車輛維修等費用。

包含的重大主題

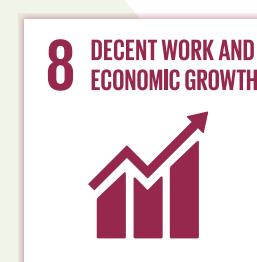
勞雇關係 (GRI 401)

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



打造幸福職場管理方針

永續管理投入

政策

- 「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」
- 「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
- 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」

預防或補救措施

- 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13頁「2022年永續成果與績效」打造幸福職場績效

6.1

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。

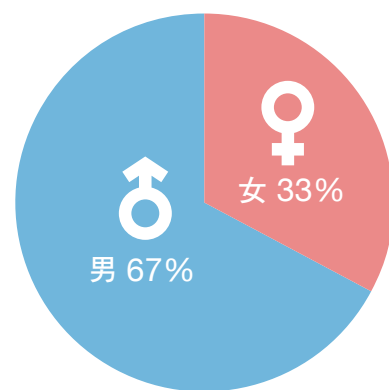
人力組成

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且永久聘僱)，員工係指轉調人員、職階人員及約僱人員 3 大類。

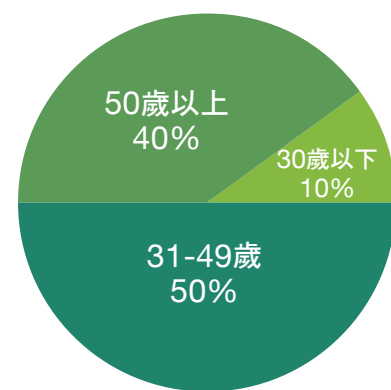
本公司 2022 年底員工總數 25,648 人，較上年度 25,868 人，減少 220 人(其中轉調人員 8,024 人，較上年度 9,002 人，減少 978 人；職階人員 15,528 人，較上年度 14,723 人，增加 805 人；約僱人員 2,094 人，較上年度 2,141 人，減少 47 人)。近年來隨著人員離退及積極進用新進人員，職階人員已成為本公司員工主力。

截至 2022 年底止，員工平均年齡 45.6 歲，與上年度 2021 年底平均年齡 45.8 歲相比，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。

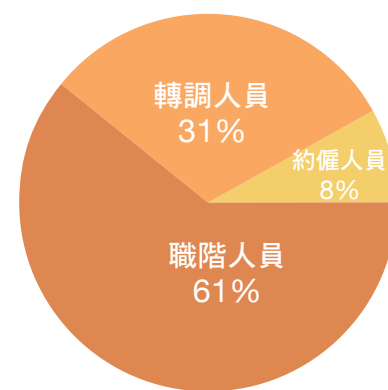
2022年各性別員工占比



2022年各年齡層員工占比



2022年員工僱用類別占比



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，如：本公司成立後進用之人員…等。

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

2020	男	女	合計
董事長.總經理.機要人員	2	0	2
轉調人員	7,004	2,927	9,931
職階人員	9,446	4,748	14,194
約僱人員	1,313	885	2,198
合計	17,765	8,560	26,325

2021	男	女	合計
董事長.總經理.機要人員	2	0	2
轉調人員	6,359	2,643	9,002
職階人員	9,726	4,997	14,723
約僱人員	1,285	856	2,141
合計	17,372	8,496	25,868

2022	男	女	合計
董事長.總經理.機要人員	2	0	2
轉調人員	5,710	2,314	8,024
職階人員	10,120	5,408	15,528
約僱人員	1,269	825	2,094
合計	17,101	8,547	25,648



2020	男	女	合計
全日制人員(全職)	17,626	7,788	25,414
部分工時人員(兼職)	139	772	911
合計	17,765	8,560	26,325



2021	男	女	合計
全日制人員(全職)	17,237	7,750	24,987
部分工時人員(兼職)	135	746	881
合計	17,372	8,496	25,868



2022	男	女	合計
全日制人員(全職)	16,971	7,838	24,809
部分工時人員(兼職)	130	709	839
合計	17,101	8,547	25,648

員工身分如依工時區分可分為全日人員(全職)及部分工時人員(兼職)，本公司2022年底，全日人員24,809人，較上年度24,987人，減少178人；部分工時人員839人，較上年度881人，減少42人。本公司部分工時人員已逐年減少，另本公司並無臨時員工與無時數保證之員工。

員工年齡分析

2020			合計	比例
30歲以下	1,333	1,409	2,742	10.42%
31~49歲	8,550	3,809	12,359	46.95%
50歲以上	7,882	3,342	11,224	42.63%
合計	17,765	8,560	26,325	100%

2021			合計	比例
30歲以下	1,224	1,376	2,600	10.05%
31~49歲	8,505	3,959	12,464	48.18%
50歲以上	7,643	3,161	10,804	41.77%
合計	17,372	8,496	25,868	100%

2022			合計	比例
30歲以下	1,232	1,392	2,624	10.23%
31~49歲	8,524	4,260	12,784	49.84%
50歲以上	7,345	2,895	10,240	39.93%
合計	17,101	8,547	25,648	100%

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2022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)均為本國籍居民，其中女性人數占比為54.29%。

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2022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3.30%(依法應進用身心障礙者762人，已進用859人，超額進用97人)。另本公司2022年度依法應進用原住民39人，已進用261人，超額進用222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：

2022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	2022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	3,903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	19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	14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、電腦備援中心辦公大樓清潔工作、電腦備援大樓空氣調節設備保養服務、雙中心(臺北、臺中)電腦機房系統作業委外服務、開放應用系統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	1,029人
公共事務處	客服相關工作	66人
	合計	5,088人

2020			合計
原住民	181	74	255
身心障礙者	533	348	881
合計	714	422	1,136

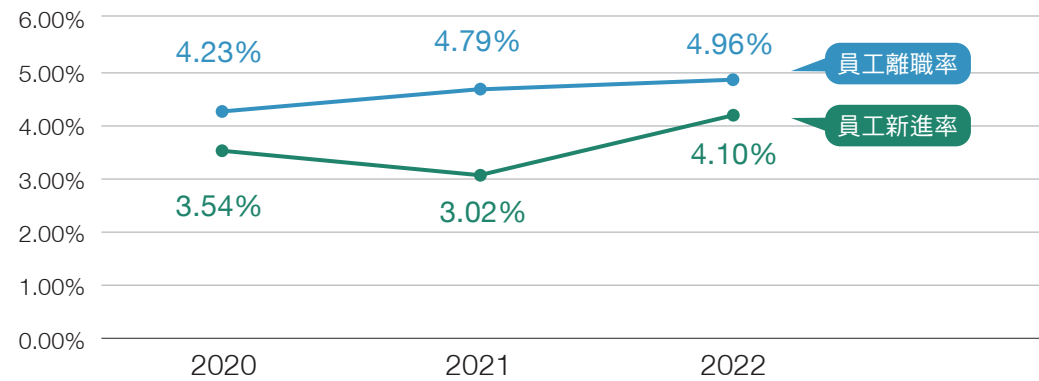
2021			
原住民	184	73	257
身心障礙者	540	356	896
合計	724	429	1,153

2022			
原住民	185	76	261
身心障礙者	521	338	859
合計	706	414	1,120

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2022年度進用1,052人，其中男性556人，女性496人，新進人員以男性占多數。本公司近3年(2020至2022年)員工離職率分別為4.23%、4.79%及4.96%，2022年因屆齡退休人數增加致較2021年離職率高。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；並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



新進員工統計表

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	241	196	437	212	234	446	276	283	559
31~49歲	337	130	467	205	116	321	263	210	473
50歲以上	21	7	28	10	4	14	17	3	20
合計	599	333	932	427	354	781	556	496	1,052
員工新進率	3.54%			3.02%			4.10%		

註1：新進率 = 新進員工總數 / 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

離職員工統計表

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	25	32	57	28	32	60	31	26	57
31~49歲	120	35	155	98	61	159	119	73	192
50歲以上	619	281	900	698	321	1,019	664	359	1,023
合計	764	348	1,112	824	414	1,238	814	458	1,272
員工離職率	4.23%			4.79%			4.96%		

註1：離職率 = 離職員工總數 / 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2020年契約期滿解僱之定期性約僱人員。

全體員工離職原因統計表

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
自願離職	492	249	741	498	300	798	526	348	874
非自願離職	5	2	7	28	6	34	10	2	12
退休	267	97	364	298	108	406	278	108	386
合計	764	348	1,112	824	414	1,238	814	458	1,272
自願離職率	2.81%			3.08%			3.41%		
非自願離職率	0.03%			0.13%			0.05%		

註1：自願離職包括自辭及自請退休之人數。

註2：非自願離職是指資遣、因案解雇及意外死亡之人數。

註3：退休是指屆齡退休、強制退休及因公或病退休之人數。

註4：自願離職率 = 自願離職員工總數 / 員工總數。

註5：非自願離職率 = 非自願離職員工總數 / 員工總數。

外勤人員離職原因統計表

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
自願離職	211	44	255	234	34	268	254	49	303
非自願離職	4	0	4	13	0	13	6	0	6
退休	50	9	59	73	20	93	71	15	86
合計	265	53	318	320	54	374	331	64	395
自願離職率	0.97%			1.04%			1.18%		
非自願離職率	0.02%			0.05%			0.02%		

註1：自願離職包括自辭及自請退休之人數。
 註2：非自願離職是指資遣、因案解雇及意外死亡之人數。
 註3：退休是指屆齡退休、強制退休及因公或病退休之人數。
 註4：自願離職率 = 自願離職員工總數 / 員工總數。
 註5：非自願離職率 = 非自願離職員工總數 / 員工總數。

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。2022年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為98.99%，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%。另中華郵政工會致力為勞工爭取相關權益，如：透過勞資會議、團體協約等，透過理性及和平之方式進行，每年與中華郵政公司辦理一次業會合作協調會報，由業會雙方以協商方式達成提升員工權益上之共識。除爭取會員權益提升會員之服務品質外，亦常態性辦理國內外工會之交流參訪。



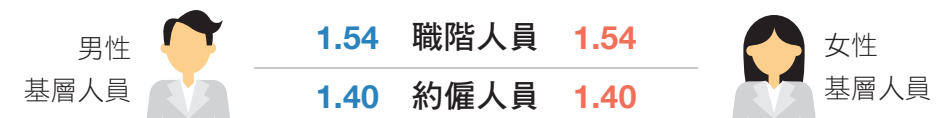
6.2

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，2022年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.54倍，約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.40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)。本公司薪酬最高個人之年度總薪酬與公司其他員工年度總薪酬之中位數的比率為364.12%；薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與其他員工平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率20.6%。

2022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



註1：2022年新進職階專業職人員起薪38,880元；約僱人員起薪35,330元。
 註2：2022年每月基本工資為25,250元。

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。 2.職階及約僱人員：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。

其中適用非資位現職人員退休撫卹辦法及勞動基準法退休人員，其退休金由本公司按月提撥之勞工退休準備金專戶支應；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，或選擇不提繳。

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」、「郵政職工體育委員會」，負責辦理各項員工相關福利業務，包括優於勞基法之請假制度、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。2022年上學期子女教育補助金申請人數為8,636人
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。2022年結婚互助金申請人數為492人
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。2022年生育互助金申請人數為504人
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。2022年職工眷屬喪葬互助金申請人數為891人
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
職業駕照駕駛之相關補助	補助駕駛考試費用、體檢費用
提供郵務士相關配備	購置太陽眼鏡、雨衣配發給各外勤人員



2022
員工體育競賽活動



2022
歲末聯誼晚會

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。2022年本公司共554位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達94.28%，留任率為98.08%。

中華郵政歷年育嬰留職停薪統計

	2020			2021			2022		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合育嬰留職申請資格人數	1,491	883	2,374	1,421	930	2,351	1,321	925	2,246
實際申請育嬰留職人數	65	345	410	95	364	459	139	415	554
育嬰留職預計於當年度復職人數	39	179	218	54	160	214	90	207	297
當年度育嬰留職復職人數	36	172	208	51	157	208	83	197	280
前一年度育嬰留職復職後持續工作一年人數	34	170	204	35	172	207	48	156	204
育嬰留職復職率(%)	92.31%	96.09%	95.41%	94.44%	98.13%	97.20%	92.22%	95.17%	94.28%
育嬰留職留任率(%)	94.44%	98.84%	98.08%	97.22%	100.00%	99.52%	94.12%	99.36%	98.08%

註1：符合育嬰留職申請資格指子女3歲以內的員工。

註2：育嬰留職復職率 = 當年度育嬰留職復職人數 / 育嬰留職預計於當年度復職人數。

註3：育嬰留職留任率 = 前一年度復職後持續工作一年人數 / 前一年度復職人數。

6.3

重視人權

本公司招募與僱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。本公司訂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，且契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定之訓練與教育。本公司尚未建立人權政策明確規範，惟實務上已踐行人權精神。2022年無發生使用童工、強迫勞動與涉及侵害原住民權利事件，惟發生4件性騷擾相關事件，均依規定核予被申訴人行政懲處，並接受性平教育課程及輔導。

針對性騷擾事件，本公司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，維護員工之權益及隱私。

性別平等工作小組

中華郵政股份有限公司提供女性員工友善的工作環境，設置優質認證的哺(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。該小組原則上每4個月召開會議一次，任務如下：

- 1.性別平等業務之提供諮詢及指導事項
- 2.性別平等觀念宣導及推動事宜
- 3.落實現職人員之推動性別主流化相關事項
- 4.其他性別平等促進事宜



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)。2022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：



6.4

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。

中華郵政訓練作業流程圖



中華郵政2022年度訓練目標

即時補充人力 促進組織活化	為補充缺乏之基層人力，並加強人力運用及注入新血，以改善公司人力老化等問題，強化公司經營體質，降低用人費用。
合理人員配置 活化人力運用	依業務所需合理分配各單位員額，並定期辦理人力盤點，檢視各單位人力運用情形，以達職務合理設置，避免勞逸不均情形。
促進新陳代謝 落實經驗傳承	依離退職缺辦理招考，辦理各階層主管培訓，以儲備優秀主管人才。
培育優秀人才 鼓勵觀摩學習	訂定年度訓練計畫，依計畫辦理各項專業技術訓練課程，並辦理國內外研習、觀摩及開會等交流活動，汲取外界管理、技術及實務經驗。
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。
落實保障身心 障礙者就業權益	為提升身心障礙者勞動參與率，並符合法定進用人數比率3%，本公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均按月足額進用身心障礙人員，以增加身心障礙者就業機會。

2022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，2022年專業人才培訓達1,318人次；員工赴國內大專院校(含研究所)進修131人次，另薦送參加外界訓練632人次；員工考取專業證照補助報名費1,275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，2022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。2022年數位學習時數達57萬2,450.5小時，數位課程建置科目數77個(較2021年同期增加8.45%)。



中華郵政歷年辦理訓練成果

	2020		2021		2022	
	男	女	男	女	男	女
班期數	873		1,131		1,868	
員工人數	17,765	8,560	17,372	8,496	17,101	8,547
實體受訓時數	146,152	131,159	119,354	101,672	193,763	156,116
員工平均實體受訓時數	8.23	15.32	5.28	10.04	11.33	18.27
	10.58		8.54		13.64	
數位學習時數	885,559.5		631,890		572,357	
員工平均數位學習時數	33.61		24.33		22.32	
	2020		2021		2022	

中華郵政各類別員工教育訓練

	2020		2021		2022	
	男	女	男	女	男	女
主管人員人數	2,048	1,503	2,678	1,557	2,632	1,600
主管人員訓練時數	19,496	16,590	41,403.7	31,861.3	47,907	38,735.5
主管人員平均受訓時數	9.52	11.04	15.50	20.18	18.20	24.21
非主管人員人數	15,841	7,130	14,694	6,939	14,469	6,947
非主管人員訓練時數	126,659	114,566	77,950.3	69,811	145,856	117,380
非主管人員平均受訓時數	8.00	16.07	5.28	10.02	10.08	16.90
	2020		2021		2022	

註1：資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統2020年度至2022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人數，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。

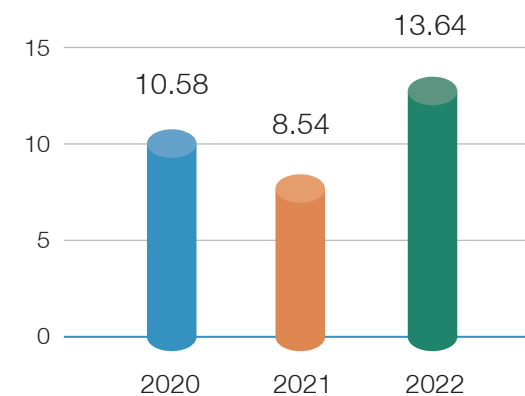
註6：2022年實體受訓時數減少係因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫措施，上半年停辦多項訓練。

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。

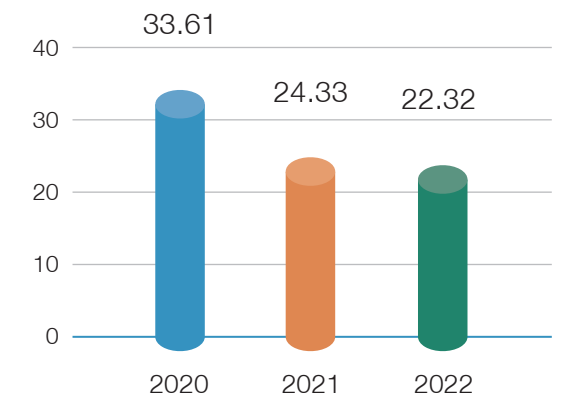
員工平均實體受訓時數

單位：小時



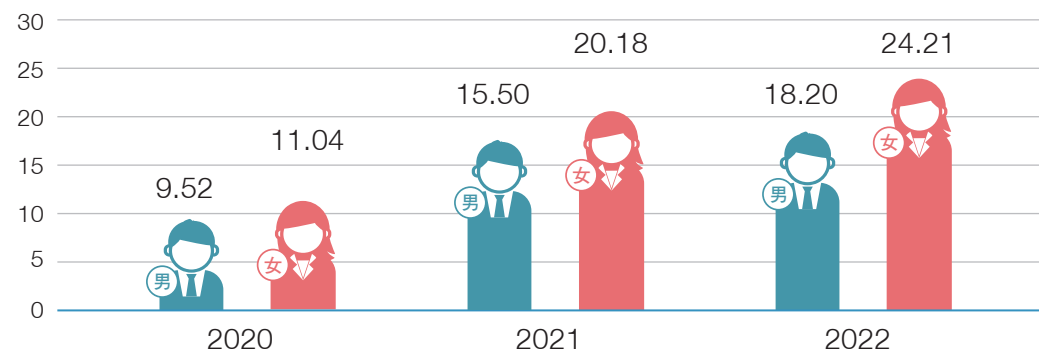
員工平均數位學習時數

單位：小時



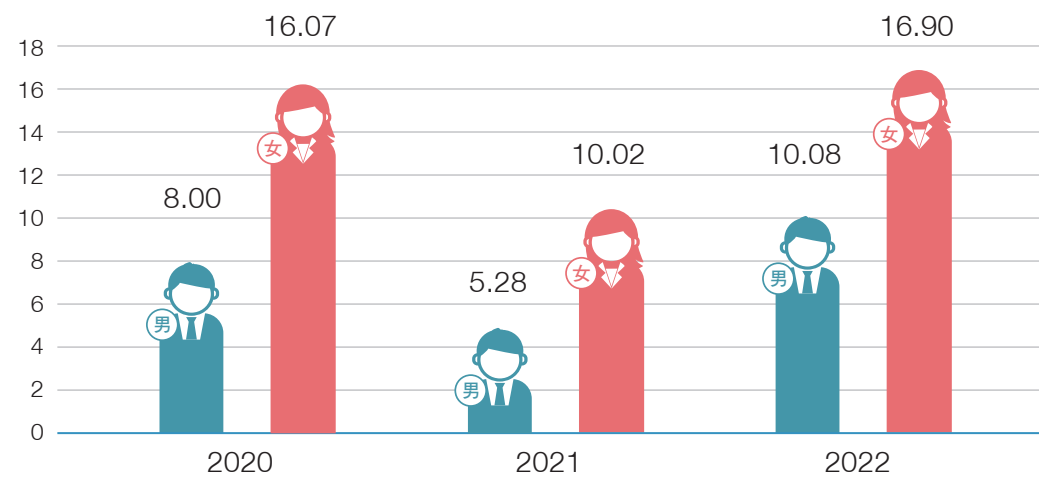
主管平均實體受訓時數

單位：小時



非主管人員平均受訓時數

單位：小時



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「裁罰案件常見缺失研討」、「保險事業永續經營的挑戰與轉機」、「金融市場波動下之資產負債管理挑戰」、「人身保險業簽證精算人員實務處理原則研討會」、「人工智慧與數位科技-保險業的數位轉型」及「ESG永續系列課程」等專業課程，以強化工作效率，提升員工專業度。

2022年度壽險實體課程統計表

項次	課程名稱	梯次	人數
1	壽險師資培訓班	2	68
2	壽險一般主管稽核研習班	1	51
3	保障型暨長繳費年期商品推展訓練	7	374
4	銀星培育計畫	10	508
5	壽險業務員基本訓練	10	834
6	郵政壽險新星培育計畫	6	657



加強郵務人員服務品質

1. 加強新進人員派任前訓練與實習，包括投遞路線、理排信、郵件投遞相關業務之法令規章、正確服務理念、工作態度、應對技巧等。
2. 各類掛件切依規定按鈴及輔以呼叫，並適時等候，不得逕行繕發「郵件招領通知單」招領。
3. 持續督導各投遞單位落實快捷、包裹郵件持續上樓投遞服務措施，投遞不成功時，除繕發「郵件投遞通知單」外，並應主動依包裹託運單或封面上所書收件人電話號碼聯絡收件人再投。
4. 依規定繕發郵件測驗函、查驗投遞單，並抽查紀錄快捷、包裹上樓投遞情形，蒐集顧客對投遞人員、投遞品質之意見，以資改善。
5. 配合CPTPP等國際經貿組織之政策需求，有關消費者保護及透明化原則之要求暨維持函件遞送品質，函件收寄或投遞業者應於函件封面上標示其名稱、商標或其他足資識別之符號。本公司所遞送之郵件，皆已依照郵政法規定，於郵件封面上黏貼郵票、印刷或加蓋表示「郵資已付」之符誌。



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。2022年接受績效及職業發展檢核的男女員工百分比為100%。2022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。

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。

6.5

職業安全衛生

高品質的服務必須建立在員工、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，提供健康與舒適的職場。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。

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，鑑別環安衛活動潛在危害、評估與處置風險，預防職業傷病，持續提升職安衛的整體績效。未來將持續檢討、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。

總公司為有效鑑別本公司工作場所例行性及非例行性之活動，凡所有進入本公司之人員(包含承攬商及訪客)與其使用之機械及設備，可能衍生的物理性、化學性、生物性以及人因問題等各類型之危害，界定其風險，進行必要之安全衛生風險與機會評估。並依據此風險與機會評估結果，進行有效之風險控制、機會提升，以管制此類危害。同時依相關資訊適時更新，以確保職業安全衛生政策、目標與職業安全衛生風險與機會評估之適切性，並追蹤達成狀況。

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2022年完成基隆、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，每年亦定期重新檢視。當有施工方法或設備、作業程序變更，以及有環安衛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。

2022年本公司交通意外事故件數較2021年增加37件，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，針對所轄各等郵局之外勤人員發生交通意外事故，每

月統計資料，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。相關作為如下：

- 1.外勤單位主管每月至少2次，利用投遞出班前精神講話機會，提醒注意行車安全、汽機車全日開頭燈與零酒駕宣導。
- 2.輔導並考核外勤新進人員與發生交通事故之同仁熟悉打檔機車及手排汽車操作及駕駛要領
- 3.單位駕駛人員值勤前，實施酒精濃度測試，每人每月至少1次以上隨機抽測酒精濃度，並作成酒精濃度測試紀錄表
- 4.電動機車設定最高行車速度每小時60公里，減少超速情況。
- 5.透過衛星定位管控系統建立四輪以上郵用車輛行車安全管理機制，對超速、急加速、急減速等駕駛行為分析，導正駕駛人員開車行為，避免危險事故發生
- 6.郵用車輛裝設行車視野輔助設備，即時提供車輛前後左右區域之影像；投遞用及收攬用廂型車裝設倒車雷達、無線胎壓偵測器及盲區偵測警示系統，以利行車安全。
- 7.鼓勵駕駛人至「郵政e大學」學習有關交通安全宣導、事故應變處理方法等線上課程。

工安教育與訓練

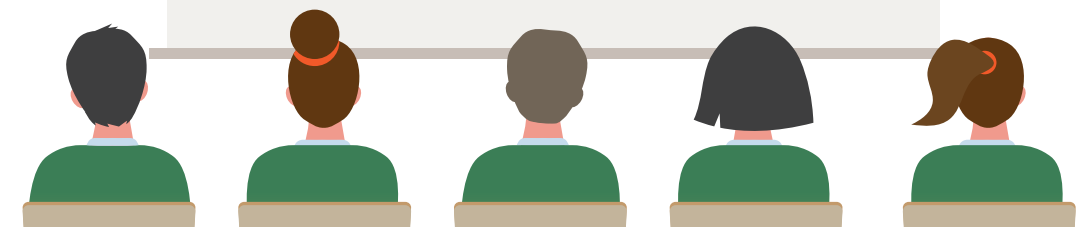
中華郵政除臺東郵局及澎湖郵局外，其餘各等郵局及臺北郵件處理中心皆有成立職業安全衛生委員會，本公司每3個月至少開會1次，勞工代表佔委員人數三分之一以上。為推動職業安全衛生管理系統，總公司成立推動小組，由藍協理為主任委員，勞工安全衛生處處長為管理代表，各單位皆推派1名推動委員及推動幹事。

本公司係依據職業安全衛生法第32條及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2020至2022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
2020年	3	2,763
2021年	3	4,479
2022年	3	17,958

資料來源：郵政訓練行政系統年度資料。



2022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	10人	每2年6小時	16人
	乙種職業安全衛生業務主管	35小時	6人	每2年6小時	5人
	丙種職業安全衛生業務主管	21小時	24人	每2年6小時	180人
	丁種職業安全衛生業務主管	6小時	0人	每2年6小時	0人
	職業安全(衛生)管理師	130小時	1人	每2年12小時	8人
	職業安全衛生管理人員	115小時	4人	每2年12小時	8人
	職業安全衛生委員會委員	0小時	3人	每3年3小時	80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	12人	每3年3小時	10人
一般類訓練	急救人員	16小時	95人	每3年3小時	195人
	防火管理人	12小時	62人	每3年6小時	54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	137人	-	-
	危害鑑別、風險和機會評估	3小時	155人	-	-

職業安全與傷害預防

中華郵政為減少職業災害的發生，首先考量環安衛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，本公司建置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。各履約管理單位與承攬商簽約或施工前，各履約管理單位與承攬商簽約或施工前，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	2020	2021	2022
總工時	女性總經歷工時	17,234,000	16,181,016	17,025,624
	男性總經歷工時	35,726,000	34,470,564	34,065,192
	總經歷工時	52,960,000	50,651,580	51,090,816
職業傷害所造成的死亡人數	女性死亡人數(次)數	0	0	0
	男性死亡人數(次)數	4	1	0
	總計死亡人數(次)數	4	1	0
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數(次)數	5	6	1
	男性總計嚴重職業傷害人數(次)數	29	29	17
	總計嚴重職業傷害人數(次)數	34	35	18
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數(次)數	101	107	144
	男性總計職業傷害人數(次)數	657	590	660
	總計職業傷害人數(次)數	758	697	804
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	0.1120	0.0290	0
	總計職業傷害所造成的死亡比率	0.0755	0.0197	0
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	0.2901	0.3708	0.05873
	男性總計嚴重職業傷害比率	0.8117	0.8413	0.49904
	總計嚴重職業傷害比率	0.6420	0.6910	0.35231
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	5.8605	6.6127	8.45783
	男性總計職業傷害比率	18.3900	17.1161	19.37461
	總計職業傷害比率	14.3127	13.7607	15.73668

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6：2020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2022年行車事故發生件數為943件，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。

意外事故處理小組

總公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均設置意外事故處理小組，並由勞安單位主管擔任召集人。小組成員如下：

1 總公司

由勞工安全衛生處、資產營運處、政風處、人力資源處、相關業務單位及工會派員組成。

各等郵局、臺北郵件處理中心

由勞安科、政風室、人力資源室、相關業務單位及工會派員組成。

處理意外事故時，並由事故單位主管參加之。並依「中華郵政股份有限公司意外事故處理與鑑定原則」處理事故案件。

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，亦依法令規定僱用或約聘護理師推動健康與安全的講座，並與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。部份郵局設置醫護室，提供員工與承攬商健康諮詢服務。本公司依勞工健康保護規則第17條規定定期辦理員工健康檢查，並提供健康檢查補助額為每人3,500元，惟為照顧中高齡層外勤員工之健康，本公司自2017年起增加辦理50歲以上外勤員工每年1次健康檢查；承攬合約亦規範承攬商對於所僱用之員工應實施健康檢查作業。2022年全體工作者無相關職業病案件。

中華郵政歷年員工健康檢查統計

	2020	2021	2022
一般健康檢查人數	1,833	18,204	4,014
一般健康檢查費用(仟元)	6,147.3	63,165.5	13,943.8
特殊健康檢查人數	310	0	0
特殊健康檢查費用(仟元)	736.5	0	0
健檢費用(仟元)	6,883.8	63,165.5	13,943.8

中華郵政職業健康計畫

- 一、訂定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。
- 二、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。
- 三、本公司辦理郵政職工團體傷害保險、定期壽險，及外勤同仁因執行勤務(含上下班途中)被狗咬傷申請慰問金及意外傷害保險，當外勤同仁遇有意外事故時，得洽福利會或服務單位工會協助保險理賠請領事宜。



2022年1月10日與臺北市大安區健康服務中心，在金山、愛國大樓合作辦理2021年「公費流感疫苗施打接種服務」，接種人數共238人。

2022年11月23日由臺北市大安區健康服務中心及仁愛醫院合作，在金山、愛國大樓辦理2022年「公費流感疫苗施打接種服務」，接種人數共240人。

健康工作環境

中華郵政提供員工健康工作環境，2022年各營運獲得之認證與標章如下所示：

健康職場認證

基隆郵局
雲林郵局
嘉義郵局
臺南郵局

健康職場認證 健康啟動標章

臺中郵局

無菸場所

基隆郵局
苗栗郵局

優良哺乳室 認證標章

總公司
苗栗郵局
嘉義郵局



Chapter 7

附錄

附錄一：GRI永續性報導準則(GRI準則)對照表

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，查證結果如附錄六保證聲明書所示。

「*」為重大主題。

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
1.組織及報導實務					
GRI 2 : 一般揭露2021	2-1	組織詳細資訊	0.1 基本資料	31	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	4	
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	4	
	2-4	資訊重編	關於本報告書	4	
	2-5	外部保證/確信	關於本報告書	4	
2.活動與工作者					
GRI 2 : 一般揭露2021	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	經營者的話	6	
			0.1 基本資料	31	
			1.5 供應鏈管理	78	
			4.2 弘揚郵政文化	132	
			5.1 郵務創新	138	
			5.2 儲匯創新	142	
	2-7	員工	5.3 壽險創新	146	
			5.4 集郵創新	148	
			5.5 電商創新	150	
			6.1 人力結構	156	
2-8	非員工的工作者	6.1 人力結構	156		
3.治理					
GRI 2 : 一般揭露2021	2-9	治理結構及組成	1.1 公司治理	62	
			1.6 風險管理與內控機制	80	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1 公司治理	62	
	2-11	最高治理單位的主席	1.1 公司治理	62	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	ESG永續管理	14	
			2.1 氣候變遷	86	
	2-13	衝擊管理的負責人	ESG永續管理	14	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書	4	
ESG永續管理			14		
		0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43		

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
GRI 2 : 一般揭露2021	2-15	利益衝突	1.4 誠信經營與法規遵循	74	
	2-16	溝通關鍵重大事件	經營者的話	6	
			ESG永續管理	14	
			0.3 利害關係人鑑別與議合	38	
	2-17	最高治理單位的群體智識	1.1 公司治理	62	
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.1 公司治理	62	
	2-19	薪酬政策	1.1 公司治理	62	
2-20	薪酬決定流程	1.1 公司治理	62		
2-21	年度總薪酬比率	6.2 員工照顧	163		
4.策略、政策與實務					
GRI 2 : 一般揭露2021	2-22	永續發展策略的聲明	經營者的話	6	
			5.2 儲匯創新	142	
	2-23	政策承諾	5.3 壽險創新	146	
			6.3 重視人權	167	
			6.5 職業安全衛生	176	
	2-24	納入政策承諾	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			1.1 公司治理	62	
			1.4 誠信經營與法規遵循	74	
			3.1 普惠金融	108	
			3.4 發揮ESG影響力	121	
	2-25	補救負面衝擊的程序	5.3 壽險創新	146	
			6.3 重視人權	167	
			1.4 誠信經營與法規遵循	74	
2-26	尋求建議合提出疑慮的機制	6.3 重視人權	167		
		1.1 公司治理	62		
		1.2 資訊安全與客戶隱私	68		
		1.4 誠信經營與法規遵循	74		
		1.6 風險管理與內控機制	80		
		3.1 普惠金融	108		
2-27	法規遵循	5.1 郵務創新	138		
		6.2 員工照顧	163		
		1.4 誠信經營與法規遵循	74		
2-28	公協會的會員資格	2.3 環保績效	97		
		1.1 公司治理	62		
5.利害關係人議合					
GRI 2 : 一般揭露2021	2-29	利害關係人議合方針	0.3 利害關係人鑑別與議合	38	
	2-30	團體協約	6.1 人力結構	156	
重大主題					
GRI3 : 重大主題2021	3-1	決定重大主題的流程	0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
	3-2	重大主題列表	0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	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 3 經濟績效管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			強化永續治理管理方針		
GRI 201 經濟績效主題揭露2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	0.2 營運績效	34	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.1 氣候變遷	86	
	201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	6.2 員工照顧	163	
	201-4	取自政府之財務援助	0.2 營運績效	34	
市場地位					
GRI 202 市場地位主題揭露2016	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	6.2 員工照顧	163	
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	6.1 人力結構	156	
*間接經濟衝擊					
GRI 3 間接經濟衝擊管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			落實社會共融管理方針		
GRI 203 間接經濟衝擊主題揭露2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.1 普惠金融	108	
			4.1 社會關懷	126	
			4.2 弘揚郵政文化	132	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	4.1 社會關懷	126	
採購實務					
GRI 204 採購實務主題揭露2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	1.5 供應鏈管理	78	
*反貪腐					
GRI 3 反貪腐管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			強化永續治理管理方針		
GRI 205 反貪腐主題揭露2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	1.4 誠信經營與法規遵循	74	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.4 誠信經營與法規遵循	74	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.4 誠信經營與法規遵循	74	
反競爭行為					
GRI 206 反競爭行為主題揭露2016	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.4 誠信經營與法規遵循	74	
稅務					
GRI 207 稅務主題揭露2019	207-1	稅務方針	0.2 營運績效	34	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	0.2 營運績效	34	
	207-4	國別報告	0.2 營運績效	34	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
特定主題準則：300系列 (環境的主題)					
物料					
GRI 301 物料主題揭露2016	301-3	回收產品及其包材	2.2 綠色作為	92	
能源					
GRI 302 能源主題揭露2016	302-1	組織內部的能源消耗量	2.3 環保績效	97	
	302-2	組織外部的能源消耗量	2.3 環保績效	97	
	302-3	能源密集度	2.3 環保績效	97	
	302-4	減少能源消耗	2.3 環保績效	97	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	2.2 綠色作為	92	
水與放流水					
GRI 303 水與放流水主題揭露2018	303-3	取水量	2.3 環保績效	97	
*溫室氣體排放					
GRI 3 溫室氣體排放管理揭露：2016	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			邁向淨零排放管理方針		
GRI 305 排放主題揭露2016	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
			2.3 環保績效	97	
			2.3 環保績效	97	
			2.3 環保績效	97	
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	2.3 環保績效	97	
305-3	其它間接(範疇三)溫室氣體排放	2.3 環保績效	97		
305-4	溫室氣體排放強度	2.3 環保績效	97		
305-5	溫室氣體排放減量	2.2 綠色作為 2.3 環保績效	92 97		
供應商環境評估					
GRI 308 供應商環境評估主題揭露2016	308-1	使用環境標準篩選新供應商	1.5 供應鏈管理	78	
	308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	1.5 供應鏈管理	78	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
特定主題準則：300系列(環境的主題)					
*勞雇關係					
GRI 3 勞雇關係管理 揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
GRI 401 勞雇關係主題 揭露2016	401-1	新進員工和離職員工	6.1 人力結構	156	
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	6.2 員工照顧	163	
	401-3	育嬰假	6.2 員工照顧	163	
*勞資關係					
GRI 3 勞資關係管理揭 露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
GRI 402 勞資關係主題揭 露2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	6.3重視人權	167	
*職業安全衛生					
GRI 3 職業安全衛生管 理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
GRI 403 職業安全衛生主 題揭露2018	403-1	職業安全衛生管理系統	6.5 職業安全衛生	176	
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	6.5 職業安全衛生	176	
	403-3	職業健康服務	6.5 職業安全衛生	176	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	6.5 職業安全衛生	176	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.5 職業安全衛生	176	
	403-6	工作者健康促進	6.5 職業安全衛生	176	
	403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	6.5 職業安全衛生	176	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	6.5 職業安全衛生	176	
	403-9	職業傷害	6.5 職業安全衛生	176	
	403-10	職業病	6.5 職業安全衛生	176	
*訓練與教育					
GRI 3 訓練與教育管理 揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
GRI 404 訓練與教育主題 揭露2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.4 人力培訓與發展	169	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.4 人力培訓與發展	169	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.4 人力培訓與發展	169	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
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 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	1.1 公司治理 6.1 人力結構	62 156	
	405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	6.2 員工照顧	163	
不歧視					
GRI 406 不歧視主題揭露 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	6.3 重視人權	167	
保全實務					
GRI 410 保全實務主題揭 露2016	410-1	保全人員接受人權政策或程序之訓練	6.3 重視人權	167	
*當地社區					
GRI3 當地社區管理揭 露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
GRI 413 當地社區主題揭 露2016	413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	4.1 社會關懷 4.2 弘揚郵政文化	126 132	
供應商社會評估					
GRI 414 供應商社會評估 主題揭露2016	414-1	使用社會標準篩選新供應商	1.5 供應鏈管理	78	
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	1.5 供應鏈管理	78	
公共政策					
GRI 415 公共政策主題揭 露2016	415-1	政治捐獻	1.1 公司治理	62	
*顧客健康與安全					
GRI 3 顧客健康與安全 管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
GRI 416 顧客健康與安全 主題揭露2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	5.5 電商創新	150	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.4 誠信經營與法規遵循	74	
*行銷與標示					
GRI 3 行銷與標示管理 揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 創造優質服務管理方針 0.4 ESG重大性評估與主題邊界	51 43	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
GRI 417 行銷與標示主題 揭露2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	5.1 郵務創新	138	
			5.2 儲匯創新	142	
			5.3 壽險創新	146	
			5.4 集郵創新	148	
			5.5 電商創新	150	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	1.4 誠信經營與法規遵循	74	
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	1.4 誠信經營與法規遵循	74		
*客戶隱私					
GRI 3 客戶隱私管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 強化永續治理管理方針	51	
GRI 418 客戶隱私主題揭露2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.2 資訊安全與客戶隱私	68	
自訂主題					
*產品組合					
GRI 3 產品組合管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 實現綠色金融管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*稽核					
GRI 3 稽核管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 實現綠色金融管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*主動所有權					
GRI 3 主動所有權管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 實現綠色金融管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*公司治理					
GRI 3 公司治理管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 強化永續治理管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*誠信經營					
GRI 3 誠信經營管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 強化永續治理管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*創新服務					
GRI 3 創新服務管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 創造優質服務管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
*財務系統穩定度					
GRI 3 財務系統穩定度 管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 強化永續治理管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*人口結構變遷					
GRI 3 人口結構變遷管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 實現綠色金融管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*郵政普及化服務					
GRI 3 郵政普及化服務 管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 創造優質服務管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*客戶滿意					
GRI 3 客戶滿意管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 創造優質服務管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*郵件妥投率					
GRI 3 郵件妥投率管理 揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 創造優質服務管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*資訊安全					
GRI 3 資訊安全管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 強化永續治理管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*氣候相關財務揭露					
GRI 3 氣候相關財務 揭露管理揭露 2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 強化永續治理管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	
*法規遵循					
GRI 3 法規遵循管理揭露2021	3-3	重大主題管理	0.5 永續願景與短、中長期目標 強化永續治理管理方針	51	
			0.4 ESG重大性評估與主題邊界	43	

附錄二：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」揭露事項對照表

永續揭露指標-金融保險業			
指標	對應章節	頁碼	備註
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。	1.2資訊安全與客戶隱私	68	
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	3.1普惠金融	108	
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	3.1普惠金融	108	
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	3.1普惠金融	108	

上市上櫃公司氣候相關資訊			
指標	對應章節	頁碼	備註
董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	2.1 氣候變遷	86	
敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)	2.1 氣候變遷	86	
極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	2.1 氣候變遷	86	
氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	2.1 氣候變遷	86	
若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	2.1 氣候變遷	86	
若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	2.1 氣候變遷	86	
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	2.1 氣候變遷	86	
若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs)數量	2.1 氣候變遷	86	
溫室氣體盤查及確信情形	2.3 環保績效	97	

附錄三：氣候相關財務揭露(TCFD)對照表

TCFD架構	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
治理	董事會對氣候相關風險和機會的監督情況	2.1 氣候變遷	86	
	管理層評估和管理氣候相關風險和機會的責任	2.1 氣候變遷	86	
策略	辨識出之短期、中期及長期氣候相關風險和機會	2.1 氣候變遷	86	
	氣候相關風險和機會對業務、策略和財務規劃的影響	2.1 氣候變遷	86	
	不同氣候情境對營運(業務)、策略和財務規劃的潛在影響	2.1 氣候變遷	86	
風險管理	鑑別和評估氣候相關風險的流程	2.1 氣候變遷	86	
	管理氣候相關風險的流程	2.1 氣候變遷	86	
	鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何與企業風險管理機制融合	2.1 氣候變遷	86	
指標和目標	評估氣候相關風險和機會時使用的指標	2.1 氣候變遷	86	
	溫室氣體排放(範疇1、範疇2和範疇3)	2.3 環保績效	97	
	氣候相關風險和機會之管理目標及實現情況(績效)	2.1 氣候變遷	86	

附錄四：SASB保險業準則對照表

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	1.4 誠信經營與法規遵循	74	本年度無相關訴訟
	FN-IN 270a.2	客訴率	5.6 客戶關係管理	152	0.14
	FN-IN 270a.3	客戶保留率	-	-	13個月保單繼續率：92.38% 25個月保單繼續率：94.13%
	FN-IN 270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	3.1 普惠金融	108	-
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	3.2 投資現況	118	-
	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	3.3 責任投資評估	119	-
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	-	-	保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
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	-	-	本公司無投資衍生性金融商品
	FN-IN 550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	-	-	-
	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	1.6 風險管理與內控機制	80	-
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	5.3 壽險創新	146	人壽有效保單件數 2,048,184件

附錄五：SASB陸上運輸業準則對照表

主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
溫室氣體排放	TR-RO-110a.1	全球範疇1的溫室氣體排放量	2.3 環保績效	97	-
	TR-RO-110a.2	範疇1排放量之長短期策略和計畫、減量目標並分析與目標相悖之行為	2.2 綠色作為	92	2024年目標：根據行政院核定之相關節能計畫，執行節電措施，減少二氧化碳排放。 長期目標：配合國家政策，2050淨零排放。
	TR-RO-110a.3	1.燃料總消耗量、2.天然氣占比、3.再生能源占比	2.3 環保績效	97	-
空氣品質	TR-RO-120a.1	1.氮氧化物(NOx)(不含N2O)、2.硫氧化物(SOx)、3.懸浮微粒(PM10)等污染物排放量	-	-	無相關資訊
司機工作狀態	TR-RO-320a.1	1.全職及約聘員工之可記錄事故率(TRIR)、2.死亡率	6.5 職業安全衛生	176	2022年司機事故發生事件數為189 FR=9.3
	TR-RO-320a.2	全部員工之1.自願離職率；2.非自願離職率	6.1 人力結構	156	司機自願離職率：1.18% 司機非自願離職率：0.02%
	TR-RO-320a.3	說明管理司機之短期與長期健康風險的方針	6.2 員工照顧	163	-
意外與安全管理	TR-RO-540a.1	交通意外與事故件數	6.5職業安全衛生	176	2022年司機事故發生事件數為189
	TR-RO-540a.2	揭露安全績效衡量系統之1.不安全駕駛、2.服務合規時數、3.駕駛體能、4.管制藥物/酒精、5.車輛保養、6.有害物質合規的行為分析與安全改善類別(BASIC)百分位數	6.5職業安全衛生	176	-
	TR-RO-540a.3	污染物洩漏與外流至環境的次數與數量	-	-	2022年並無污染物洩漏與外流至環境之情形。
活動指標	TR-RO-000.A	每噸英哩營收(RTM)	-	-	無相關數據
	TR-RO-000.B	貨運裝載率	-	-	無相關數據
	TR-RO-000.C	員工數、卡車司機數	-	-	本公司大貨車駕駛人員數 743人

附錄六：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






By Royal Charter

獨立保證意見聲明書

2022 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 2022 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 2022 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：

- 查證作業範圍與 2022 中華郵政永續報告書揭露之報告範圍一致。
- 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程度。

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 2022 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 36 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

2022 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，2022 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

中華郵政提供依循 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的 GRI 主題準則之重大主題，其揭露項目依循全部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，且接受過如 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



Statement No: SRA-TW-2022033
2023-05-11

...making excellence a habit.™

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 2022

攜手愛地球

本報告書使用環保碳粉、環保紙印製

Chunghwa Post Co., Ltd
Sustainability Report 2022