

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

# 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



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」



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**CO<sub>2</sub>e。
- 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CO<sub>2</sub>e。

## 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。

# 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」

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得起、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3,501kW，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

## 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



## Chapter 2

# 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

## 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

## 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

## 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

## 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

# 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