

Chapter 1

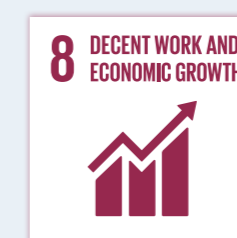
強化永續治理

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。

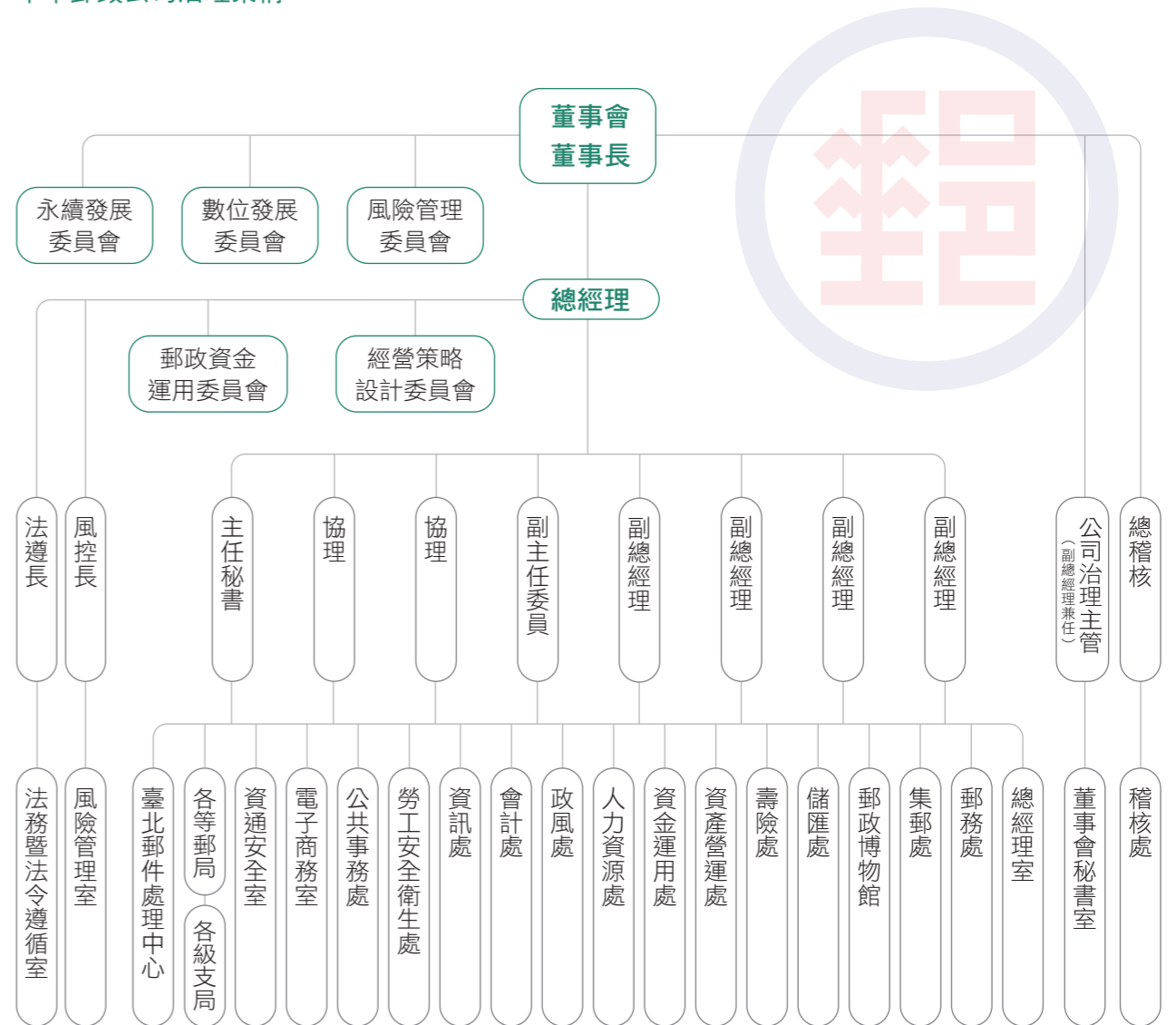
董事會為中華郵政最上位的決策團隊，除了對總體營運政策負起責任外，亦監督高階管理階層的政策執行成果。本公司隸屬交通部，組織董事會，依據法令及公司章程，為業務執行之決策單位。置監察人，依據法令及公司章程，監督財務及業務之執行。置總稽核、資安長(由副總兼任)、風控長與法遵長各 1 人，綜理稽核、資訊安全、風險管理及法令遵循業務。置公司治理主管 1 人，為負責公司治理相關事務之最高主管。設董事會秘書室，掌理董事會相關行政事項，置室主任 1 人。本公司設置隸屬於董事會之風險管理委員會，另為提高決策品質，組織內設有資訊安全暨個人資料保護管理委員會、經營策略設計委員會及郵政資金運用委員會。

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

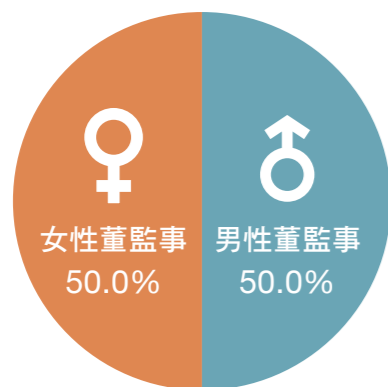


英文版

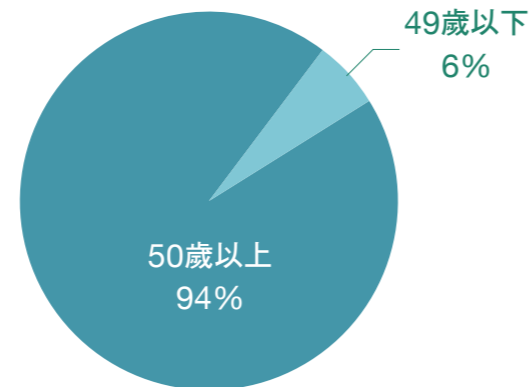


截至2022年底止，本公司董事會置董事15人，男性8人、女性7人，未滿50歲1人，50歲以上14人；置監察人3人，男性1人、女性2人，50歲以上3人。董事會成員中女性董事及監察人總數占比為50%。

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。



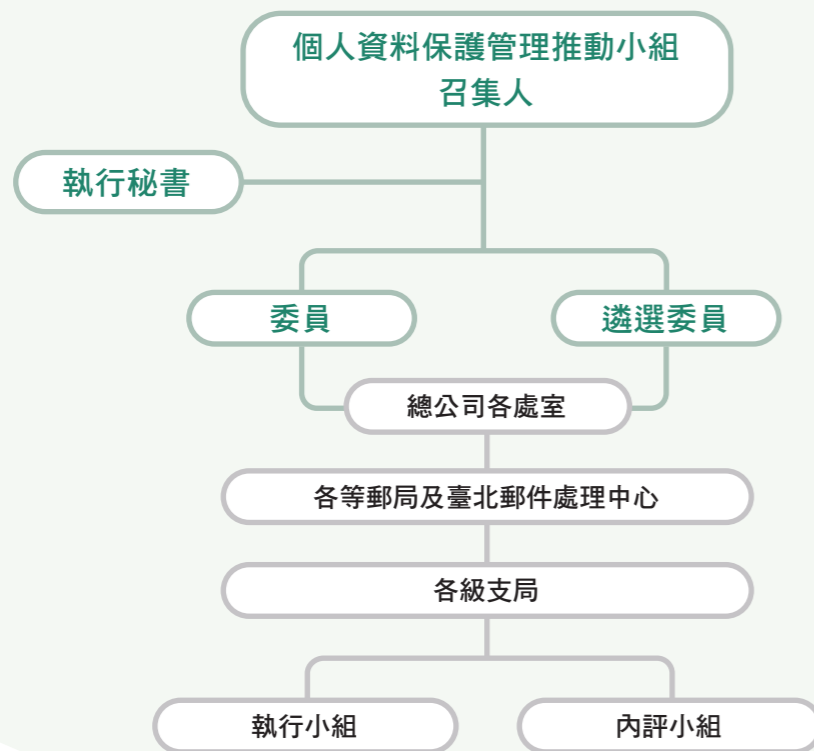
資訊安全暨個人資料保護管理委員會組織架構圖



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。

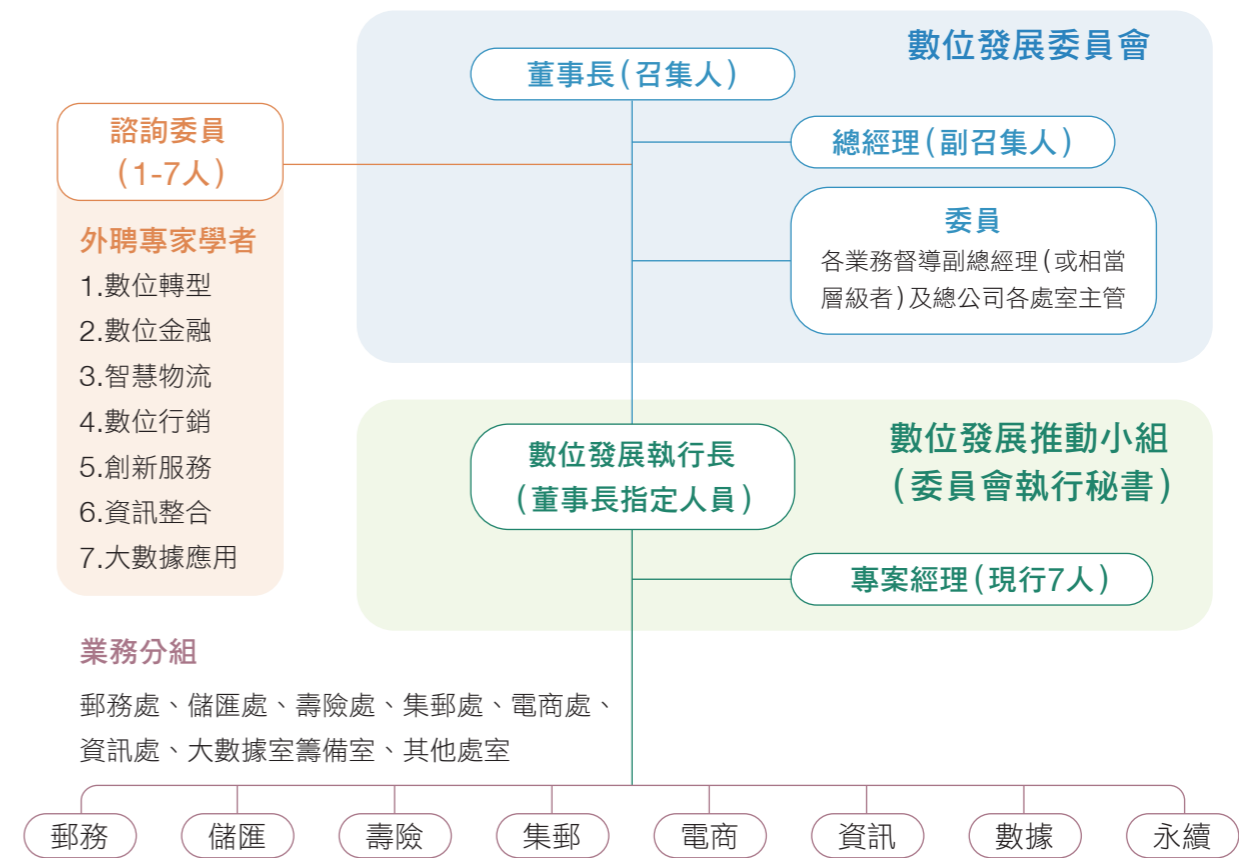
本公司為確保資訊安全，建置多項資安設備及防範措施，例如：防火牆、採用 VPN 連線、入侵防護系統、每季辦理弱點掃描、每年辦理滲透測試，以降低駭客入侵機會；安裝防毒軟體以避免感染電腦病毒；辦理社交工程演練以增加員工資安風險意識。並設置資安監控中心 (SOC)，針對網路環境、資安設備及網頁安全檢測等進行全天候即時監控，並透過監控資訊，分析潛藏資安威脅，提供即時資安事件通報，有效掌握資安情勢。

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。



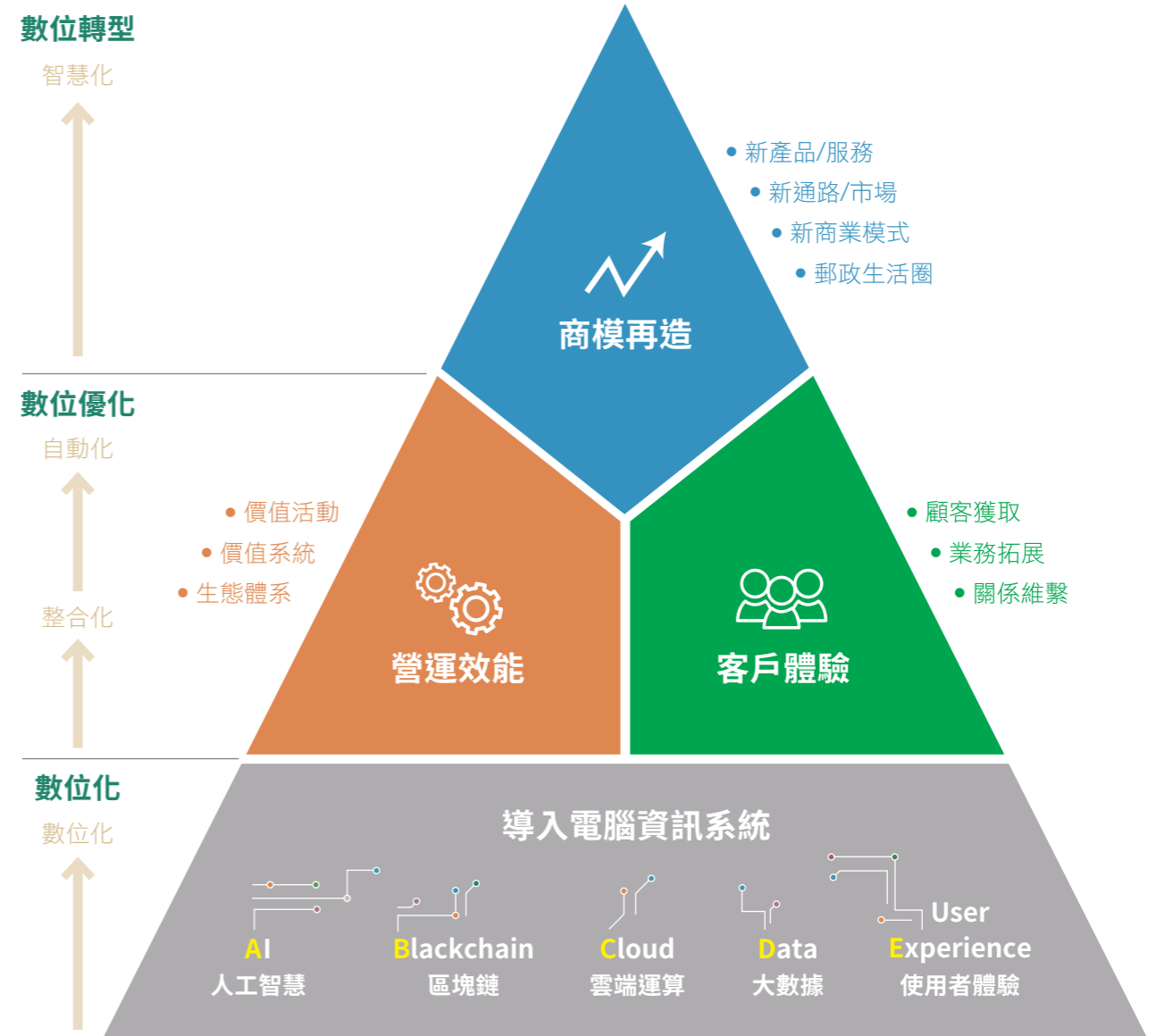
數位發展策略

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 **口頭宣導**
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 **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。
- 05 **透過有獎徵答活動強化宣導**
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。
- 06 **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**
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。
- 07 **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

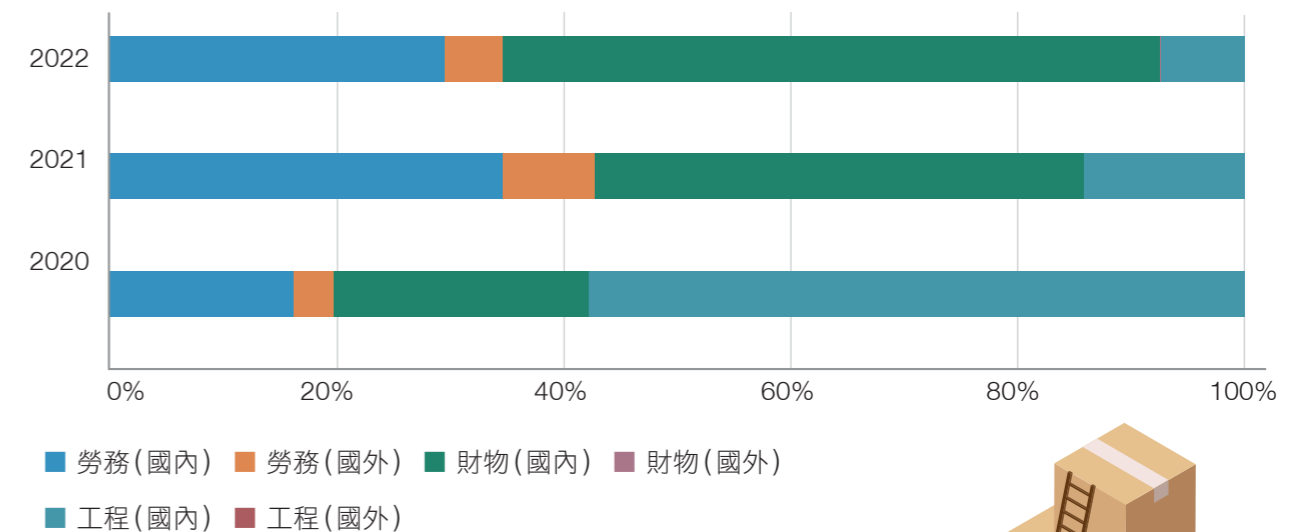
單位：新臺幣億元

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	327	96.36%	309	91.80%	307	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。

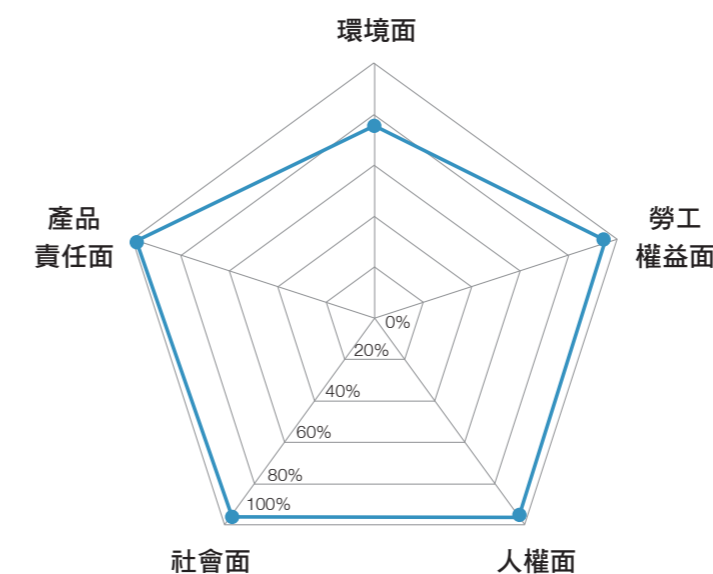


中華郵政歷年供應商採購金額比例

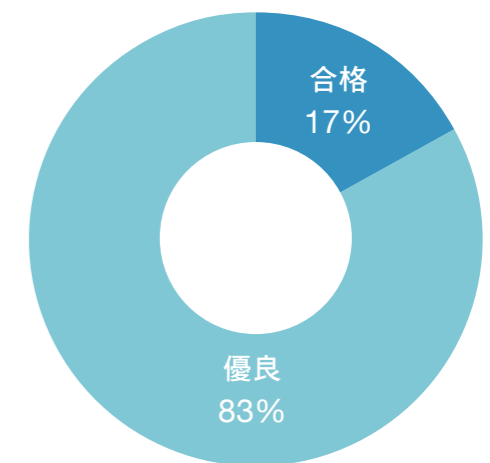


中華郵政為國營事業機構，在供應商的選擇受政府採購法規定。為強化供應商管理，中華郵政於2020年導入「供應商自評問卷」，問卷內容涵蓋環境保護面、勞工實務面、勞工人權面、商業道德面、產品責任面五大構面，並依供應商自評分數分為優良(85分以上)、合格(60分以上)、待改善(不滿60分)三個等級。2022年共回收35份問卷，100%合格，其中29家供應商為優良，惟整體在環境保護面得分較低，具一定改善空間。供應商自評結果可作為中華郵政供應鏈管理參考之依據，掌握各供應商永續作為現況，冀能於未來攜手供應商一同落實永續發展。

供應商資訊揭露各面向得分



供應商資訊揭露分級

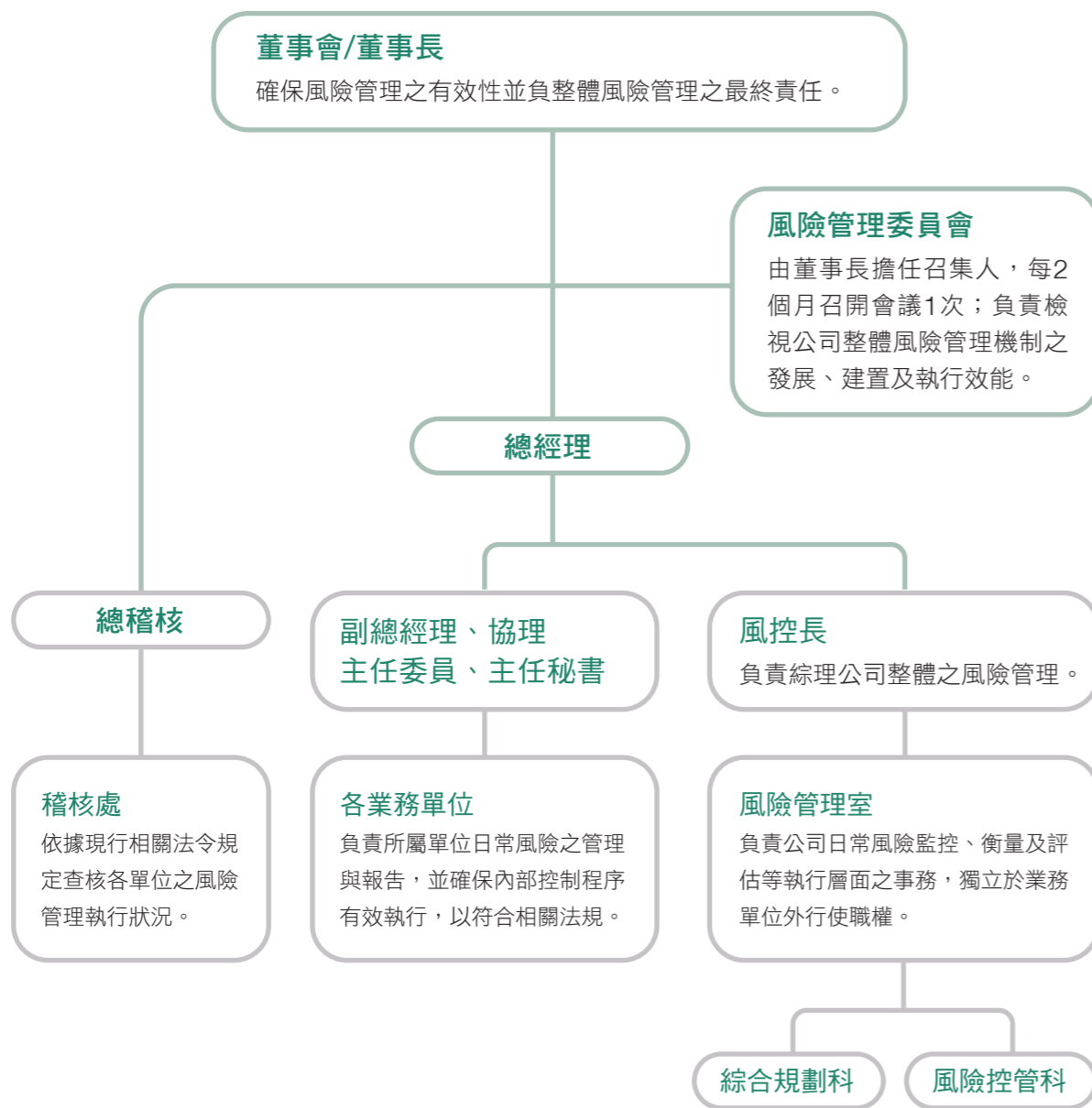


1.6

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



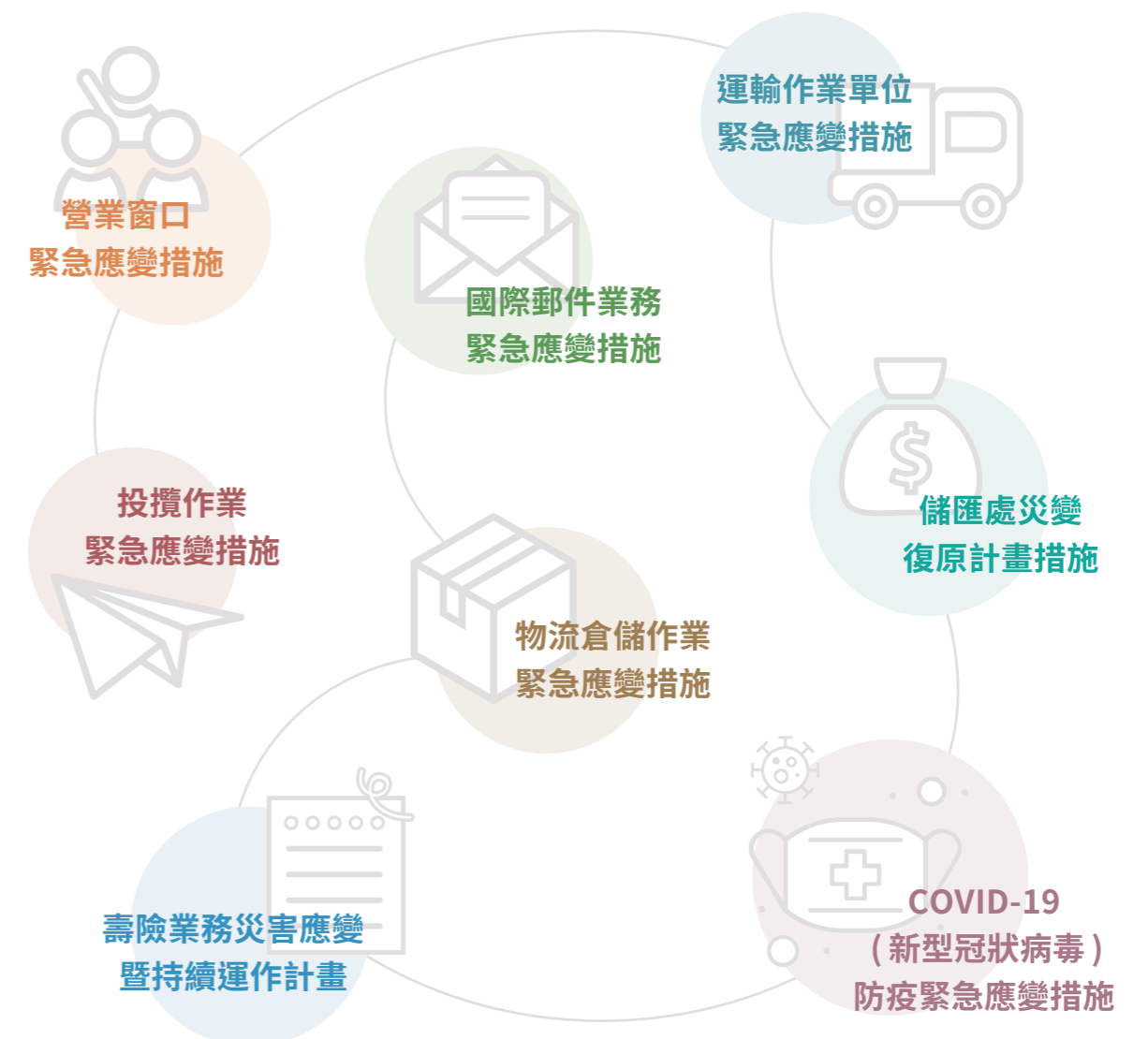
英文版



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。