

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

- 「加強人才招聘、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

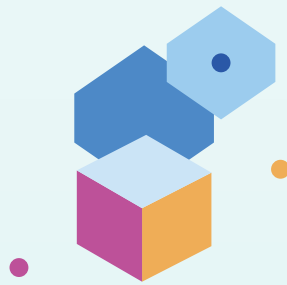
- 員工平時及年度考核制度
- 勞資會議
- 業會合作協調會報
- 職業安全衛生委員會會議

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

Chapter

06 強化組織韌性



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，並以增加利害關係人對本公司之信賴為永續發展之基石。

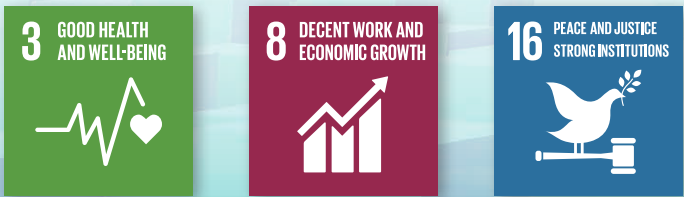
包含的重大主題

- 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)

衝擊描述

在公司永續運營和管理，需確保公司的財務健康和氣候風險管理能力、穩定的治理結構和合法合規性、保護客戶資料和數據安全性，以確保企業的長期可持續發展，影響經濟與社會占比較高。

對應之SDGs



永續管理

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

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

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
- 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

- ISO 27701 隱私資訊管理制度
- BS 10012個人資料管理制度
- 資通安全事件通報及應變程序

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

2023年行動績效

- 收寄郵件18億2,503萬件
- 集郵收入達6億2,929萬元
- 儲金平均每日結存餘額7兆0,923億元
- 新契約保費收入7.51億元
- 完成儲匯及壽險業務TCFD專案
- 廉政會報21次
- 法令遵循自評檢核2次
- 法令遵循主管在職（職前）訓練2,166人次
- 辦理廉政宣導專題演講22場次
- 出具法律意見書2,173件
- 董事、監察人進修時數306小時
- 資訊安全專業課程或職能訓練完成率(15小時以上)100%
- 員工資料保護相關教育訓練課程達成率100%
- 資金運用人員之個人交易情形查核6次



民國113年4月22日
永續郵票－誠信

6.1 公司治理

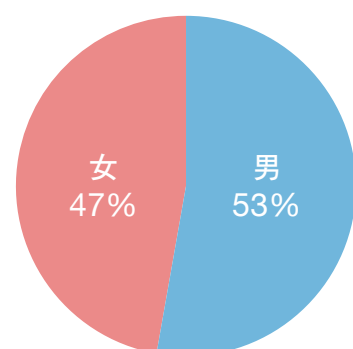
良好的公司治理應係董事會與管理階層以符合公司與全體股東最大利益的方式達成營運目標，協助企業管理運作，因此運作順暢的董事會將對公司業務推展產生助益，提供有效的監督機制，激勵企業善用資源、提升效率，進而累積競爭力，促進全民之社會福祉。

本公司為交通部100%持有之國營公司，於2003年公司化後採「董事長制」，由董事長全權負起公司之經營責任，而董事長及總經理職務，係由行政院依據「行政院所屬國營事業機構負責人經理人董監事遴聘要點」核定人選，經董事會通過生效（本公司董事長無兼任公司總經理）；董事會成員則由交通部遴派，而依本公司章程規定，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。

治理結構

2023年底董監事共有17人，其中2位董事為專家代表，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位勞工董事(工會選舉推派之代表)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(參事、會計處、統計處)相關高階主管擔任。

董事會成員性別比例



董事會成員年齡比例



備註：2023年底置董事14人，男性7人、女性7人，50歲以上14人；置監察人3人，男性2人、女性1人，50歲以上3人。

董事會作為公司最上位的決策團隊，負責規劃總體營運政策，同時監督高階管理階層的政策執行成果，成員須具備多元專業能力才能勝任，而面對外在複雜多變的競爭環境，更應持續接受與公司治理相關之教育訓練，強化專業知能並與國際接軌，2023年度已辦理董事、監察人進修，課程包含「資訊安全」、「公平待客原則」、「國際會計準則IFRS 17」、「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，董事會成員另參與外界訓練機構舉辦之永續發展、碳權交易機制等相關教育訓練，實際進修時數306小時，遠高於主管機關之要求之108小時。同時，為協

助董事及監察人增進對各地郵局經營現況及在地特色之瞭解，於雲林郵局召開第7屆董事會第15次會議，並視察該局營運情形；會議前1日安排參訪晁陽農產科技公司，以實地瞭解該公司綠色農業暨永續發展成果。

因應各項重大公司治理議題，董事會已分別設立「風險管理委員會」、「數位發展委員會」及「永續發展委員會」，由董事長兼召集人，集合高階管理層與相關業務單位主管，定期召開會議，討論並檢視相關執行成果。另於業務執行層級(總經理)下，設置「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」，以提高特定專業項目之決策品質。



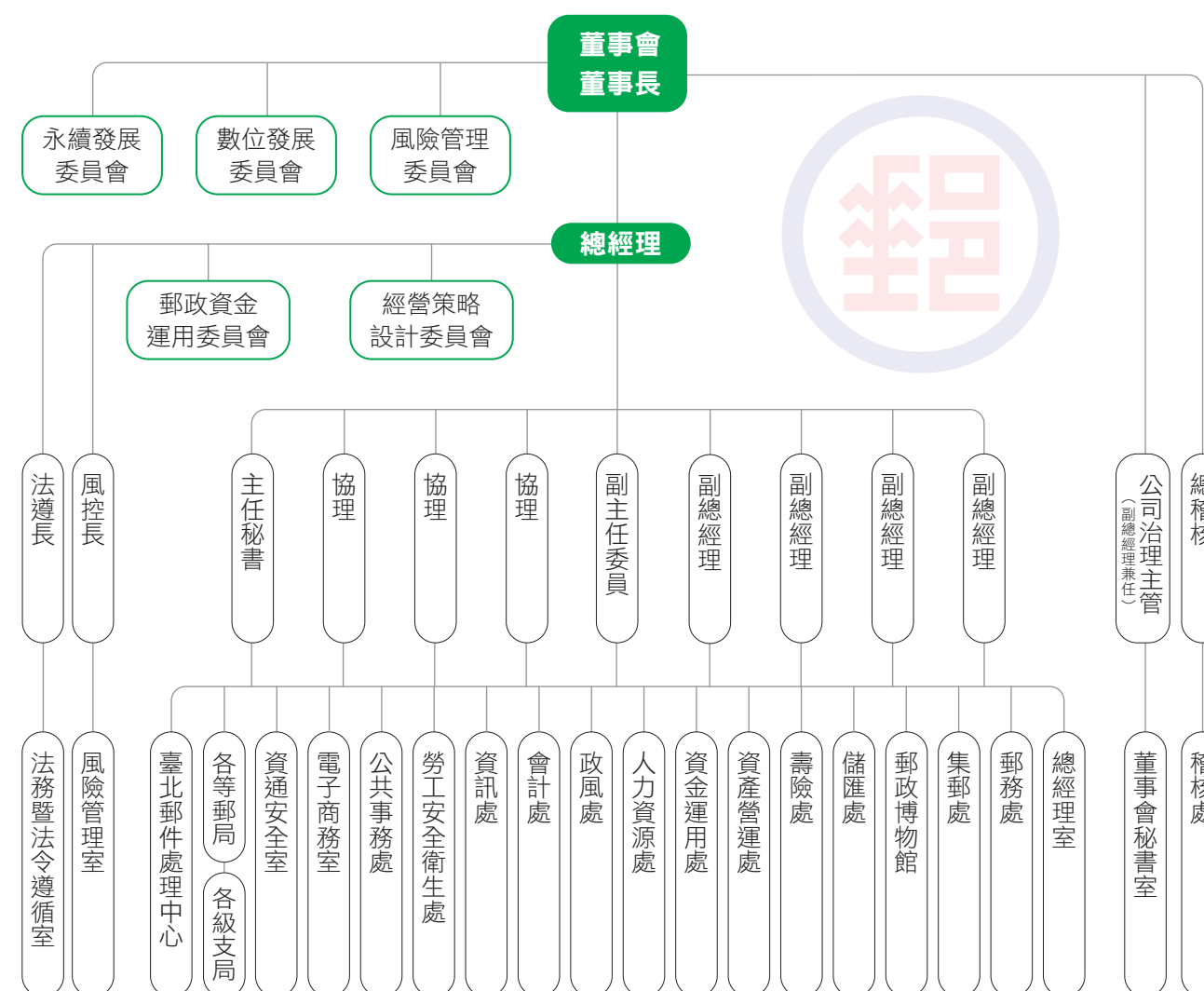
中文版



英文版

詳細董事及監察人學經歷、基本資料及進修詳細資料請詳112年郵政年報

中華郵政公司治理架構



董事會績效評估

本公司董事長、總經理之待遇數額(在不超過新臺幣 30 萬元上限範圍內)，係依據企業規模、經營目標達成情形及經營績效程度等因素評定不同等級，由交通部組成之獨立薪酬委員會核定支給，並報行政院備查；外部董事兼職費則依據「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。除工會推派之勞工董事外，其餘董事均依「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」辦理年度考核，其結果並作為交通部繼續派任之重要參考；另，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」及「國營事業管理法」規定，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。

本公司雖非上市櫃公司，仍自發性推動公司治理與企業永續發展，為建立有效的公司治理制度，促進業務健全發展，爰根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(2018-2020)」，於2021年訂定「中華郵政股份有限公司治理實務守則」，經董事會決議通過後生效，並辦理董事會績效評估，2023年度自我評量考核結果為95.77分，同儕評鑑考核結果為95.29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)。

此外，不定期委請顧問單位協助辦理公司治理評鑑，並以金管會公布之「公司治理藍圖」各項構面作為評鑑項目，期能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，透過深植公司治理文化進而提升公司競爭力。

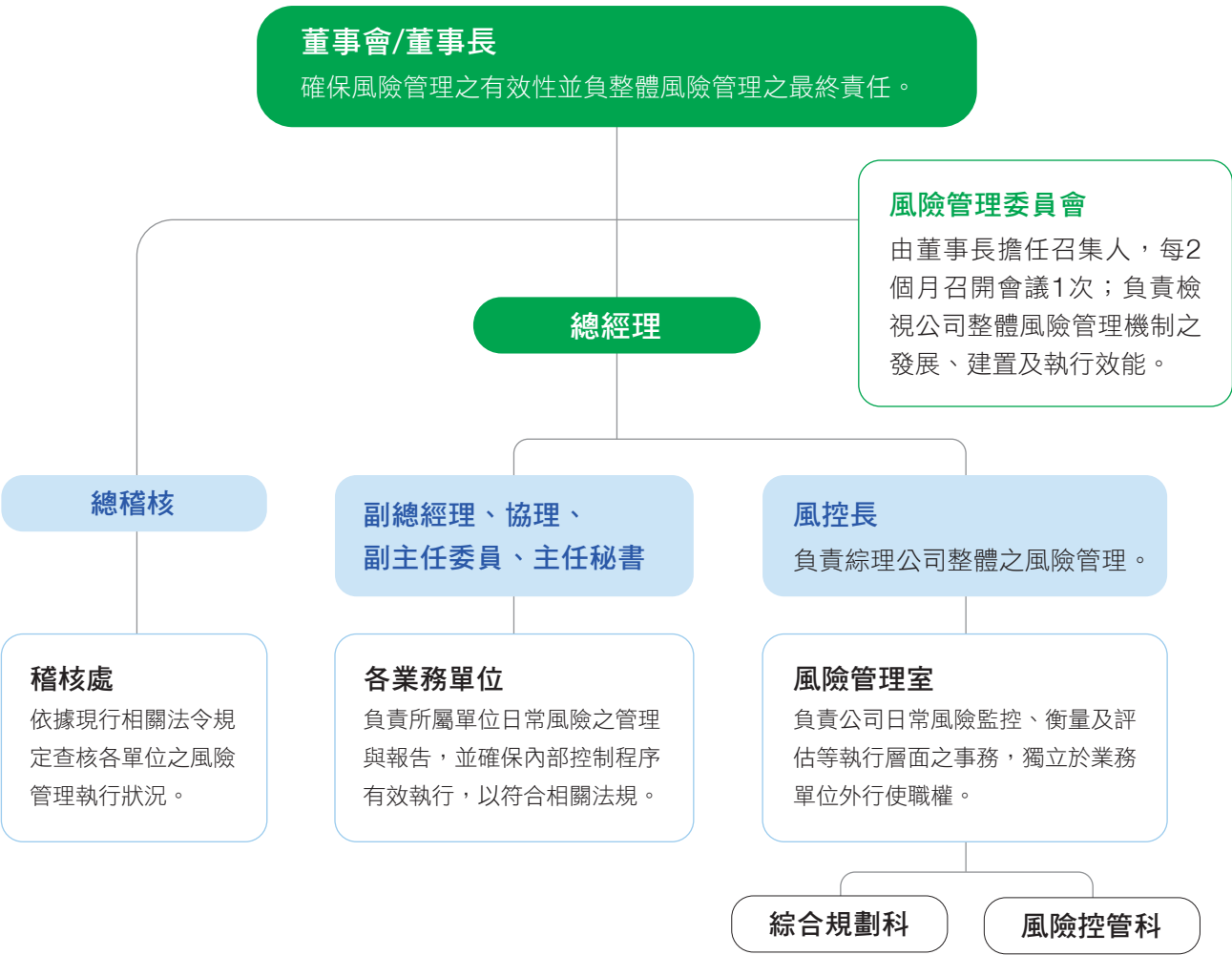
項目	說明
上級考核	由交通部依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理董事年度考核，並作為繼續派任之參考。
年度評量	每年依「保險業公司治理實務守則」辦理董事自我評量及同儕評鑑。
委外評鑑	不定期委請顧問單位依金管會「公司治理藍圖」辦理公司治理評鑑，包含董監事職能評估。

6.2 風險管理

為確保風險管理制度之完整性，本公司已建構完善之風險管理組織架構，設置「總稽核」、「稽核處」、「隸屬董事會之「風險管理委員會」、「風控長」及「風險管理室」，以落實制衡機制，提升分工效能；風險管理委員會由董事長兼召集人，成員由總經理、相關督導業務副總經理或相當層級主管、風控長及相關單位主管組成，每2個月召開會議1次，視需要得召開臨時會議。

本公司各項業務依其所面臨之風險種類，均建立有效的風險管理制度，明訂各項管理辦法及風險衡量指標，確保年度經營目標得以妥善執行，並由風險管理室執行日常營運監控，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。

風險管理組織架構



6.2.1 誠信經營

本公司已訂定「中華郵政股份有限公司董事行為準則」，導引董事之行為符合道德標準，內容包含保密責任、公平交易、防止利益衝突、避免圖私利之機會、保護並適當使用公司資產，鼓勵陳報非法或違反本準則之行為以防止重大損害等。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，2023年度共召開11次董事會，相關議案並無利益迴避事件；另外，訂有與利害關係人交易之作業規章，董事及監察人於每屆接任時，均須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。

內控制度

依據業務需要及相關法令規定，本公司稽核處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，督導稽核處，並定期向董事會及監察人報告稽核業務；稽核處隸屬於董事會，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，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，並針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之檢查意見，依規定提報董事會核議，持續追蹤覆查至完全改善為止。

另設有政風處，每年針對機關組織、業務特性及人員評估機關廉政風險，2023年所有營運據點100%完成廉政風險評估，結果無重大貪瀆風險。此外，為落實「資金運用人員自律規範」，履行利益衝突迴避義務，派員查核資金運用人員之個人交易情形，2023年辦理查核10次共計46人，以確保資金安全運作，避免不當交易行為，維護公司聲譽；針對經管銀錢、採購及郵務人員，則由單位主管每半年實施例行性考核，2023年上、下半年受考核人數分別為2萬2,735人及2萬3,168人。

2023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5案，並已函送檢察機關偵辦及移送業管單位追究相關員工之行政責任。2023年本公司員工因一般不法遭終止勞動契約者有2人。

稅務管理

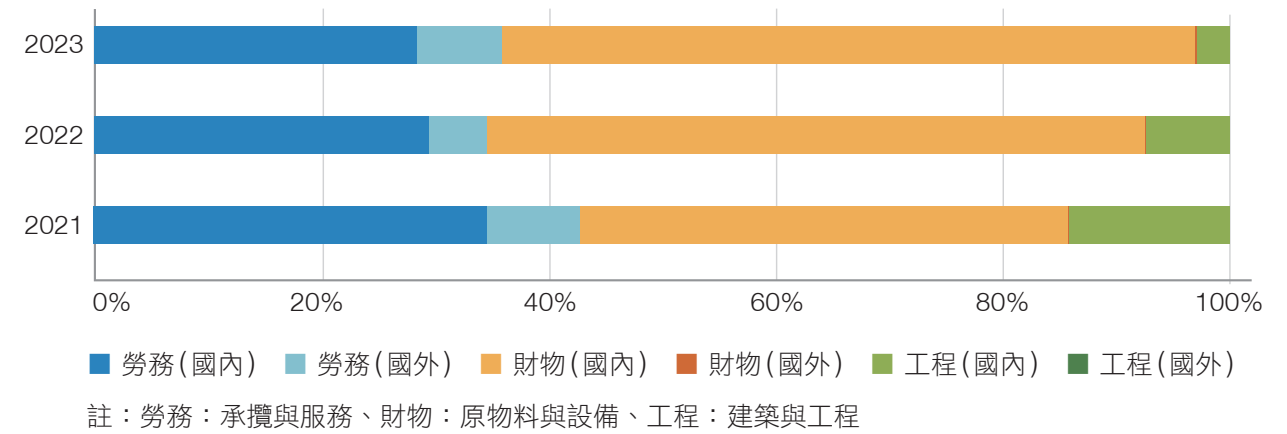
依郵政法第9條經營之遞送郵件業務及供該項業務使用之郵政公用物、業務單據，免納一切稅捐，其他非遞送業務之稅務作業皆遵循稅務法規規定，營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任，並依規定於財務報表揭露稅務資訊，確保資訊透明度。

供應鏈管理

本公司為國營事業機構，在供應商的選擇上完全遵守政府採購法規定，2023年供應商共有313

家，國內採購比率約92.48%，且符合綠色採購之比例為99.86%。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。

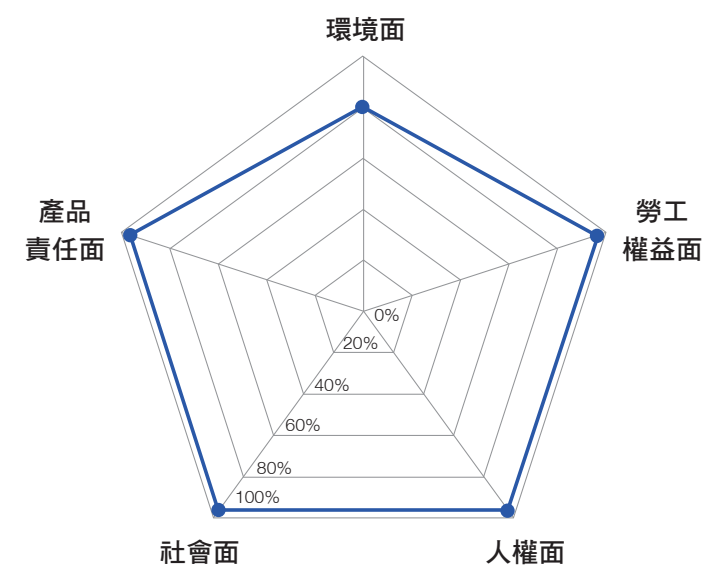
中華郵政歷年供應商採購金額比例



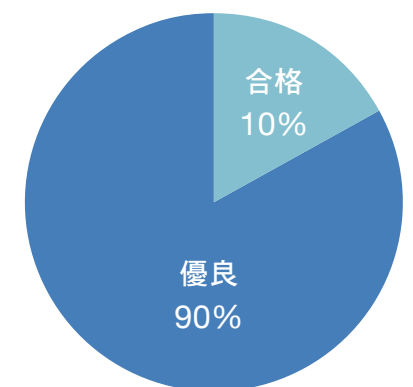
為強化供應商管理，自2020年導入「供應商自評問卷」，問卷內容涵蓋環境保護、勞工實務、勞工人權、商業道德、產品責任等五大構面，並依供應商自評分數分為優良(85分以上)、合格(60分以上)、待改善(不滿60分)三個等級，自評結果可作為供應鏈管理參考之依據，掌握各供應商永續作為現況，冀能於未來攜手供應商一同落實永續發展。

2023年共回收62份問卷，100%合格，其中56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，藉由落實審查廠商所擬之安全衛生計畫書，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2023年供應商中無發生違反環保法規之情事。

供應商資訊揭露各面向得分



供應商資訊揭露分級



6.2.2法規遵循

誠信經營與遵守法規乃企業永續經營的根本，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，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。

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」，參考同業，把「重大違反法令」訂為「遭金管會裁罰（核處糾正或罰鍰）」之情形，2023年度本公司未發生重大違反法令之情事，如發現有重大違反法令事件時，將即時通報董事及監察人，並就法令遵循重大缺失或弊端，分析其原因、可能影響及提出改善建議，簽報總經理後，提報董事會。



郵政四法

促進廉能反貪

為建立員工廉能與誠信觀念，積極防範不誠信之行為，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，提供同仁作為執行日常業務之行為依據外，亦積極向同仁宣導廉政相關規定，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」等法規，並指派專人負責解釋、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。

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，2023年辦理22場次，參訓人數1,494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 針對郵政員工辦理不記名「廉潔現況問卷調查」，2023年共發出問卷3,615份，回收3,120份，97.59%之受訪員工對該局服務同仁整體性的廉潔、操守感到滿意，並歸納員工建議或反映意見9項、製作「員工建議或反映意見彙復表」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，2023年通訊有獎徵答參與人數537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、學生及教職員實施反貪倡廉連署等宣導活動，喚起社會大眾反貪意識，2023年辦理19場次，參與人數3,765人。



另為鼓勵舉發不法，已於2021年訂定「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)，建置健全之內外部檢舉管道，公告在本公司「全球資訊網檢舉專區」，並於採購契約與投標須知中明訂廉政條款及檢舉管道資訊。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。

違規事件及改善措施

本公司以專業及誠信，恪守郵政四法及正派經營之理念，確保公平交易、公平競爭、防止不正當競爭及聯合壟斷之行為，另與電商業務之合作店家簽訂「商品線上訂購合作契約書」、「郵政代售契約書」，明確規範產品標示、產品品質與交易安全等規定。2023年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，惟在職業安全衛生方面仍有不足，相關事件及改善措施說明如下：

2023年違反法規事件

事件1	原事業單位未採取承攬管理必要措施。罰款3萬元		
事件2	堆高機應設置前照燈及後照燈。但堆高機已註明限照度良好場所使用者，不在此限。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	仁武郵局2樓後方陽台地面積水發現孑孓。罰鍰6千元。		
事件5	岡山郵局後門車道旁花圃內盆栽積水孳生登革熱病媒蚊幼蟲（孑孓），遭高雄市政府開立舉發通知書。		
事件6	臺南郵局郵務科運輸股員工於112年6月17至18日及27至28日換班，排定2班別之間隔雖確達11小時以上，惟該員因17、27日配合芒果盛產季加班，致實際下班時間與隔日上班時間未間隔11小時；考量本案係向臺南市政府提起訴願(原處分機關為該府勞工局)，尚難期待有不同解讀，爰本案不續提訴願。罰款5萬元		
事件7	臺東成功郵局112年7月7日因違反勞動基準法第24條規定，有勞工延長工作時間之工資未依法定標準發給情形，致遭臺東縣政府處罰款2萬元		
事件8	苗栗郵局112年2月14日因違反勞工職業災害保險及保護法第88條規定，有未予勞工公傷病假情形，致遭苗栗縣政府處罰款5萬元；惟查本案係因核假過程尚須請員工提供相關證明文件而未能即時認定為公傷病假，俟提供資料後該員公傷病假業經核准，並未違反規定。苗栗郵局依法提起訴願，經勞動部於112年10月6日決定訴願駁回，本公司於112年12月7日續提起行政訴訟。		
		改善措施	1.所排定員工班表，於更換班次時均有連續11小時之休息時間，本案係因當地農產品豐收，收寄數量爆增，員工配合加班導致與下一班次之間隔時間少於11小時，屬事前無法預知、非屬循環性之突發事件；已要求各輪排班單位主管加強管理，切實合規辦理排班事宜，以避免類此情形發生。另輪班業務確有因工作特性或特殊原因須變更休息時間之需求，已由業管單位另行評估得否經中央目的事業主管機關商請中央主管機關公告，適用勞動基準法第34條第2項但書規定。 2.已請各單位於相關集會場合宣導加強注意差勤及逾時工作管理，並不定期抽查各局差勤管理及逾時申請加班情形，以落實勞動基準法的規定。 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。 4.為使各等郵局及臺北郵件處理中心落實本公司所訂定之職安衛相關要求及職安衛法規要求事項，將辦理職業安全衛生相關教育訓練，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。

6.3 數位發展

面臨數位科技轉型浪潮，擁有多角化經營特點的百年郵政，在承擔國家任務、社會責任同時，也加速投入數位科技的應用，透過數位轉型強化競爭力，以實現提供民眾多元、便利生活圈的願景，並落實永續發展目標（SDGs）。

本公司於2021年成立數位發展委員會，加大推動數位發展力道，帶領各單位致力推動各項數位轉型行動方案。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。

數位發展委員會主要任務



審議、核定郵政數據
與數位科技發展整體策略



督導數據與數位科技發展
相關推展工作

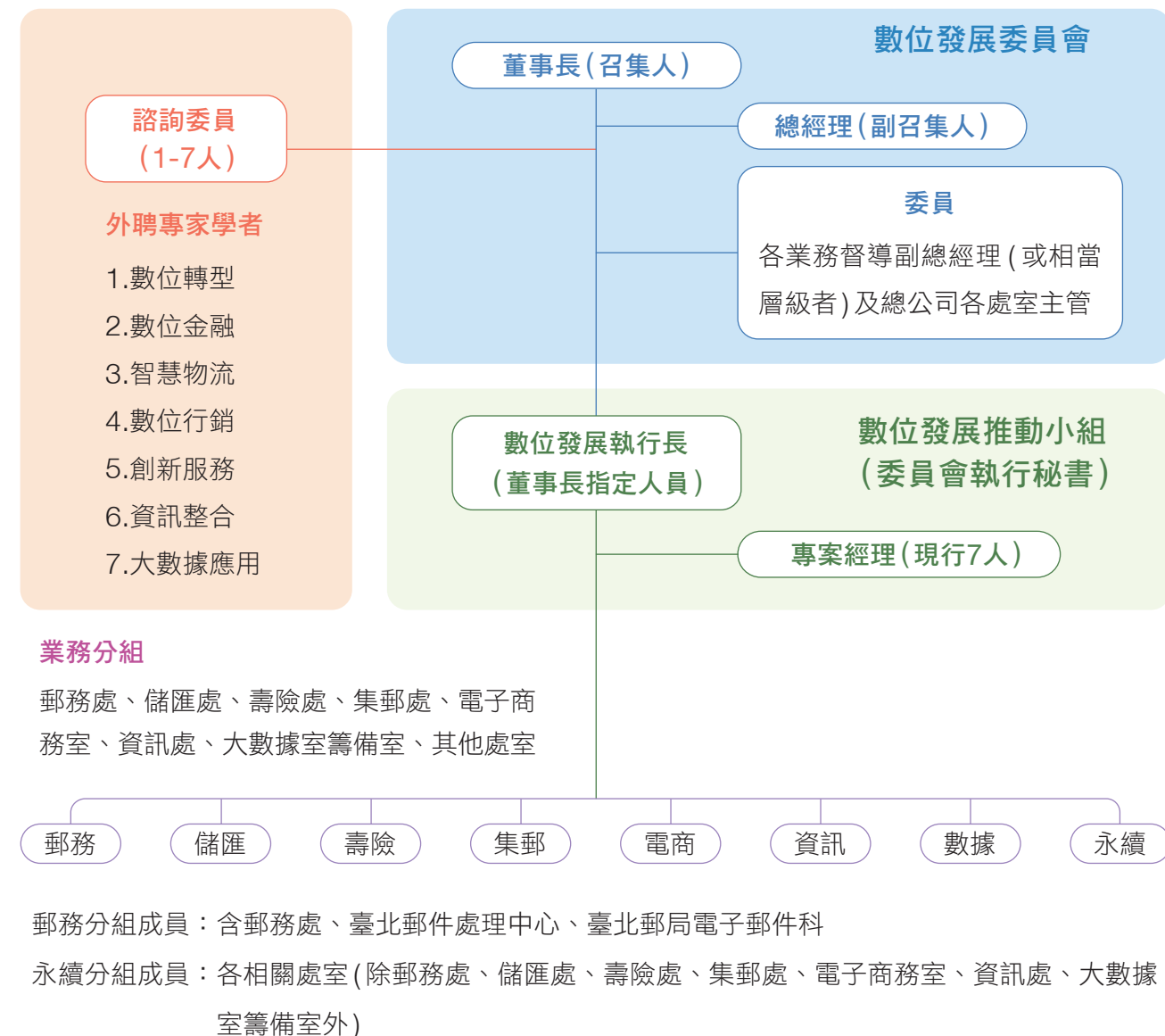


跨單位之資源整合
及工作協調

委員會下設數位發展推動小組，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、數據及永續等八個分組，各分組成員由各相關單位指派至少一名科長級以上人員及適當人員數名兼任，負責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。

數位發展藍圖及策略

為實現「多元、便利之郵(有)你生活圈」的願景，本公司以「提升作業效率」、「優化顧客體驗」、「創新商業模式」做為數位轉型的三大目標，由數位發展委員會帶領各單位，依據五大推動構面提出11項數位發展策略，並據以制定各項行動方案。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。



基礎環境構面

推動數位基礎建設

人才培育構面

組織文化再造、數位人才培育

業務模式構面

虛實整合之使用者體驗優化
資源整合·建構郵政生活圈
強化智慧物流發展
推動多元金融服務
導入保險科技應用
集郵票品創新行銷
建構優質電商平臺

數據加值構面

發展數據應用

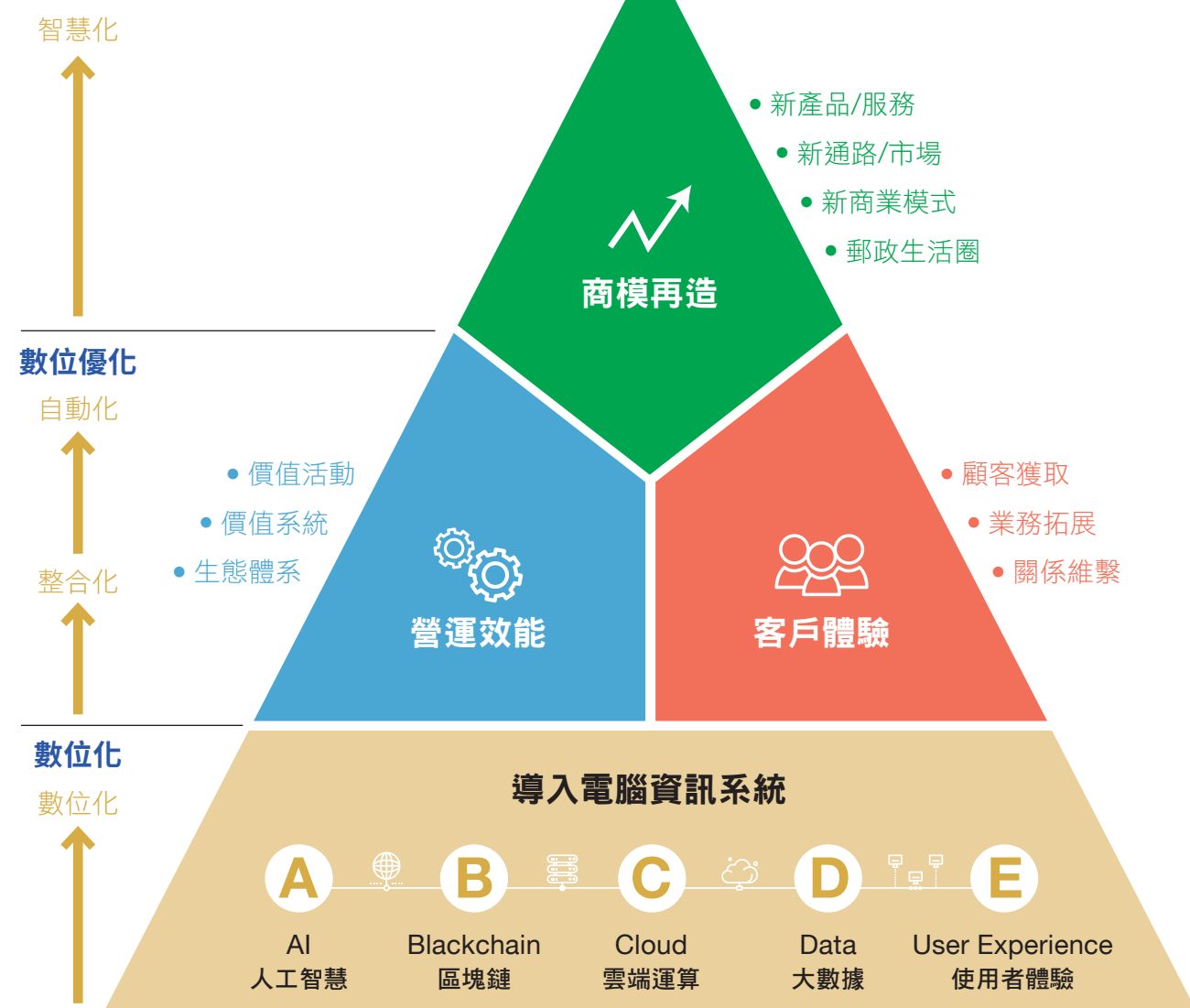
作業流程構面

作業及服務流程優化

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，逐步厚實本公司人才、資訊與數據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，以實踐多元、便利郵(有)你生活圈之願景。

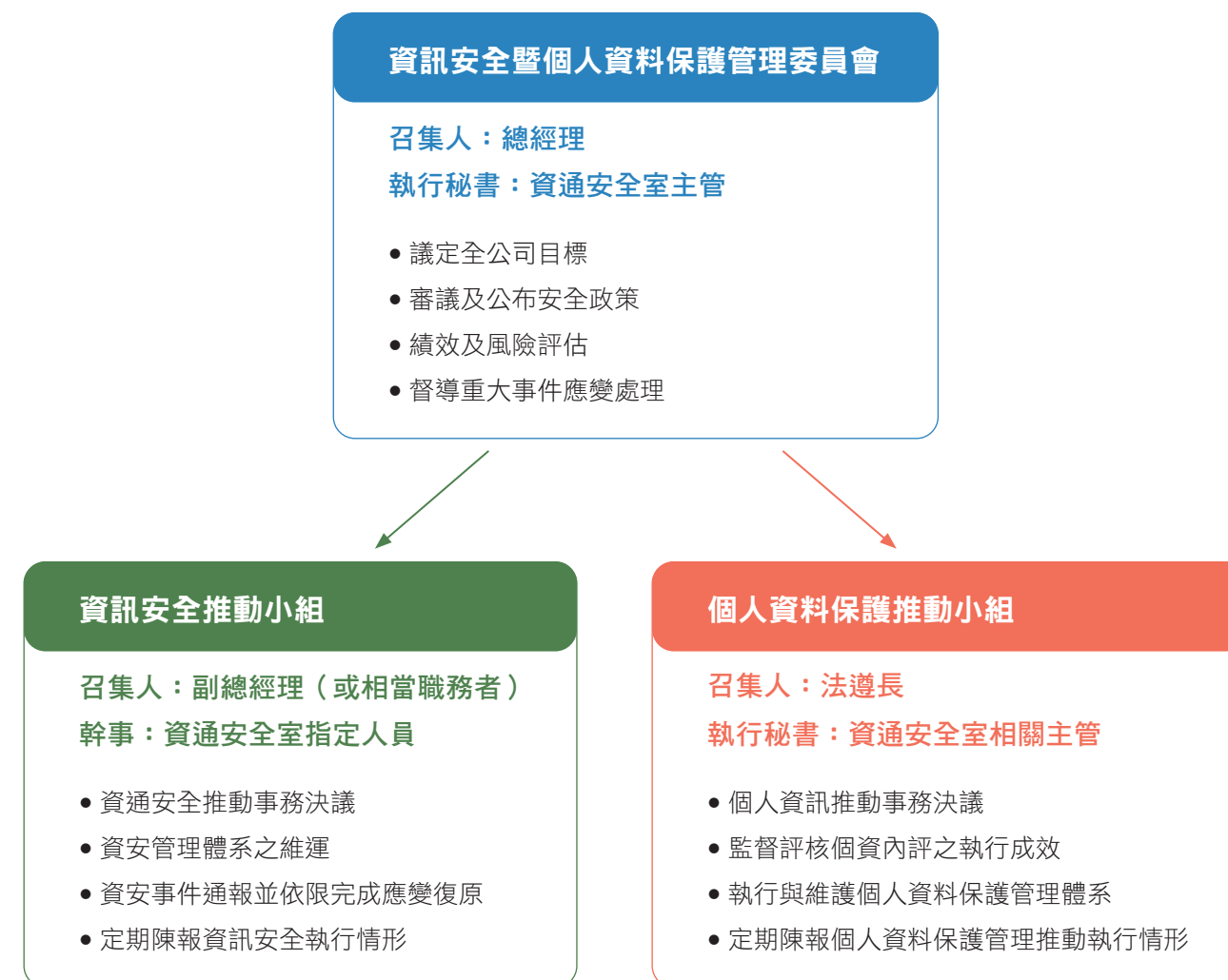
數位轉型



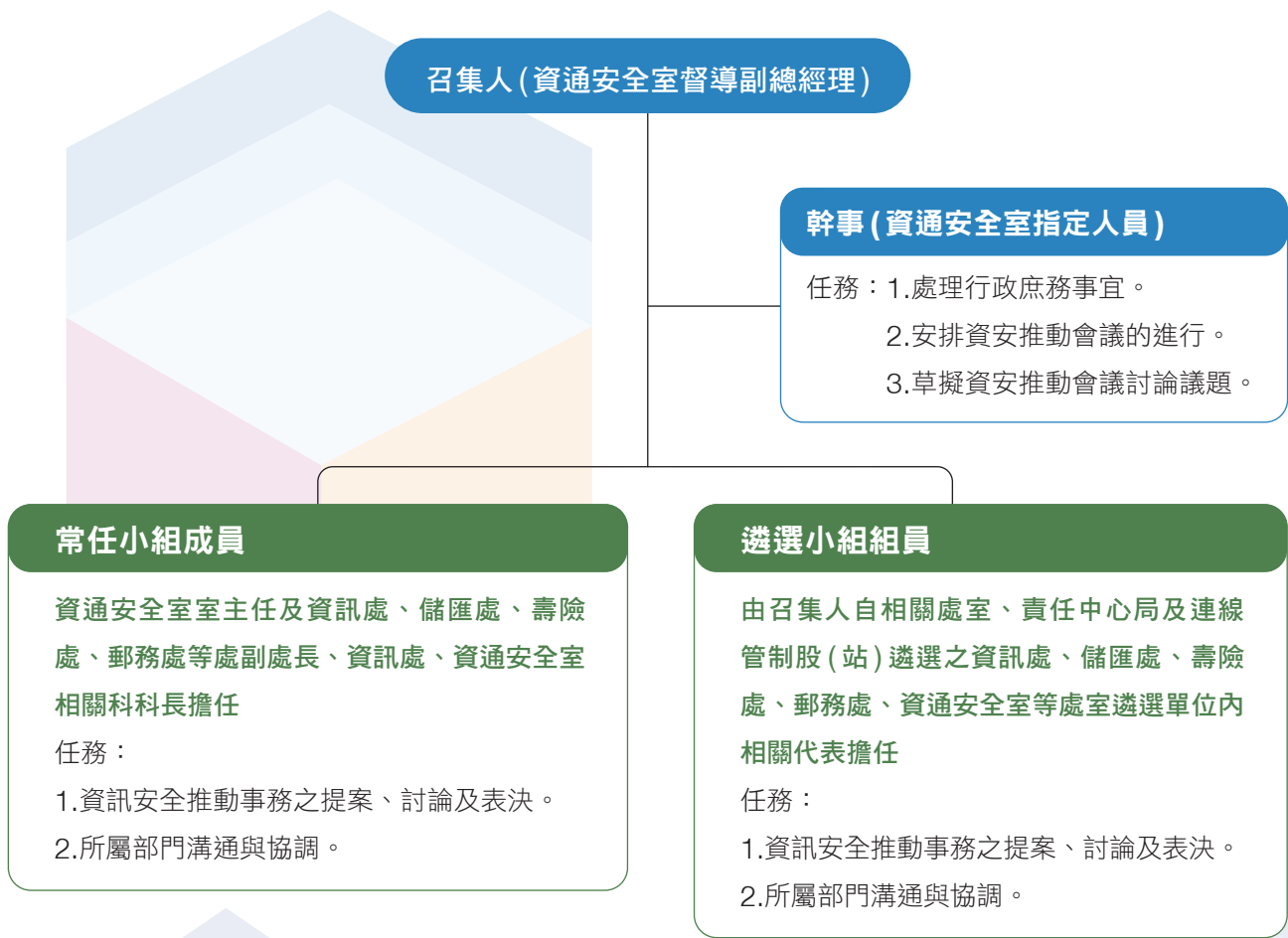
6.4 資通訊安全

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，亦加速數位轉型，提供客戶更完善便利的數據服務，然伴隨而來的便是資訊安全風險提升，故本公司建置「資安長(由副總經理或相當職務者兼任)」、「資通安全室」及「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」，統籌推動資訊安全與個人資訊解決方案，維護資訊安全及個人資訊管理制度正常運作，並確保本公司核心資通系統達到機密性、完整性及可用性之目標，進而保障客戶的隱私權並降低安全上的風險。

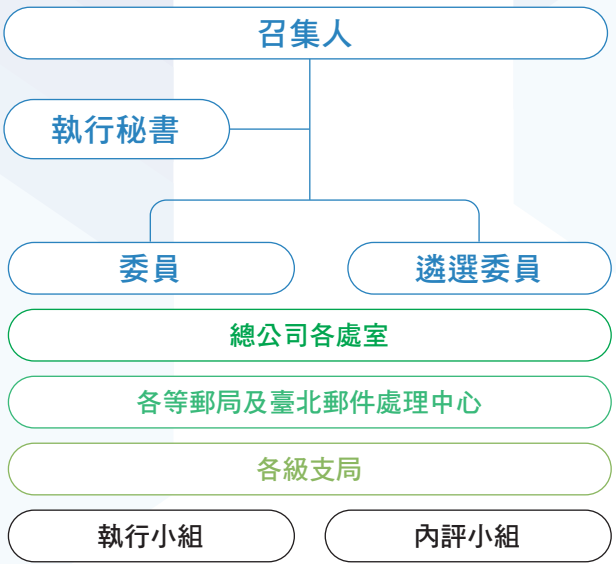
為確保資訊安全與個人資訊管理系統有效運作，特設置二級制管理組織，計有：「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」、「資訊安全推動小組」及「個人資料保護推動小組」，分別由總經理、副總經理(或相當職務者)及法遵長擔任召集人。組織除訂定資訊安全政策及個人資料保護管理政策外，並透過定期召開管理審查會議，評估內外風險，採取適當管控措施，以符合風險可接受水準。



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



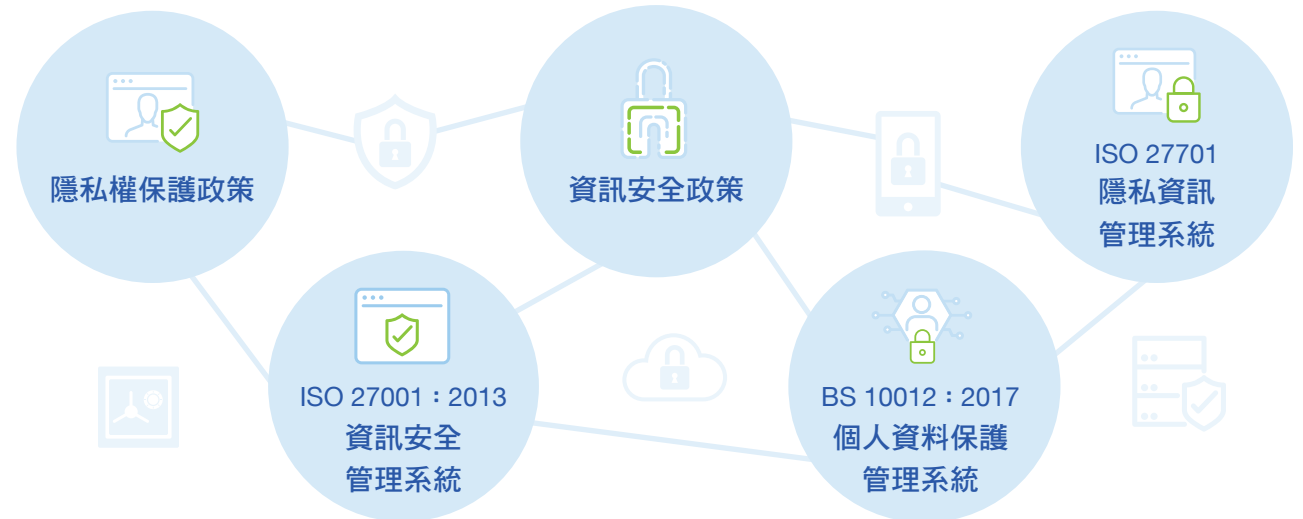
資安管理系統

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)第三方英國標準協會(BSI)驗證，並持續維持證書有效性。2023年英國標準協會頒發「資訊韌性卓越獎」，以表揚本公司在資安管理的奠基下持續發展提升「資訊韌性」。儲匯作業系統資訊安全有效性量測指標共計43項，2023年量測週期內相關指標之統計結果，均已達成既定目標。

此外，針對以本公司名義偽冒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(TWCERT/CC)及金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)，以關閉偽冒網站或行動應用程式，且會同法務暨法令遵循室提出刑事告訴暨告發，同時於本公司全球資訊網最新消息公布通知民眾勿受騙上當。



榮獲2023年英國標準協會「資訊韌性卓越獎」



依據「資通安全管理法」設置資安專責人員共計12人，每人至少具1張有效之資安專業證照，包括管理類15張，技術類5張，現共計有20張；並辦理資訊安全教育訓練，2023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，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」及課後測驗。

此外，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，提升同仁對於資訊安全防護的觀念。

2023年已辦理4次社交工程演練，受測人數為本公司全體員工，各發10封測試電子郵件，合格率为99.28%，並針對未通過之同仁加強資安教育訓練。

數位資訊安全獎-優質獎

本公司為確保資訊安全，建置多項資安設備及防範措施，於2023年度榮獲工商時報銀行組非金控體系「數位資訊安全獎-優質獎」。



工商時報數位普惠獎及數位資訊安全獎

積極捍衛客戶隱私

為保障客戶資料當事人權利，導入並通過個人資訊管理系統(BS 10012)及國際標準隱私資訊管理系統(ISO 27701)第三方BSI驗證，持續維持證書有效性，以降低個人資訊侵害衝擊及風險；管理量測指標共計8項，2023年相關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SSLVPN連線、入侵防護系統、每季辦理弱點掃描、每年辦理滲透測試，以降低駭客入侵風險；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；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。

除制定嚴密的管理機制和措施，亦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廣派員擔任資訊安全教育訓練講師，加強員工保護客戶隱私觀念與知識，並於本公司網站(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、利用及保護個人資訊，確實遵守個人資料保護相關法令。