

中華郵政

Chunghwa Post Co., Ltd.

2023 永續報告書

ESG REPORT



2023年永續成果與績效



2023台灣永續行動獎(TSAA)「金獎」、「銀獎」及「銅獎」



2023台灣企業永續獎(TCSA)「台灣永續企業績優獎」、「永續報告-銀級」及「單項績效-高齡友善領袖獎」



現代保險雜誌與現代保險教育事務基金會「保險品質獎及保險龍鳳獎」英雄榜



財團法人現代保險教育事務基金會「2023保險獎」壽險組-最佳社會責任獎(優選)



卓越雜誌2023卓越保險評比調查-「卓越ESG永續金融獎」



金融監督管理委員會「112年度微型保險競賽」-業務績優獎、身心障礙關懷獎及「112年度小額終老保險競賽」-友善高齡獎



財團法人金融聯合徵信中心「金質獎-授信資料類」績優機構殊榮



醫療財團法人台灣血液基金會台北捐血中心「112年度捐血成績績優團體」



2023年英國標準協會「資訊韌性卓越獎」



工商時報數位普惠獎及數位資訊安全獎



榮獲ISO 22301營運持續管理系統國際標準驗證



連續3年榮獲富比士(Forbes)雜誌「全球最佳銀行」(The World's Best Banks)殊榮



2023 中華郵政的 ESG永續管理績效

- 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**50個**永續相關議題。
- 鑑別出**15個**GRI 重大主題、**13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)。



2023 中華郵政的 創新郵政服務績效

- 特種郵件妥投率為**98.86%**。
- 截至2023年底i郵箱共設置**2,408座**。
- 行動郵局app下載數達**559萬次**。
- 行動投保共計**2萬5,136件**。
- 網路投保成立件數共**8,948件**。
- 辦理i郵購強化站內網站導購機制，成功導購訂單數超過**14,000筆**，金額達**3,000萬元**以上。
- 顧客滿意度較基準年(2017年)增加**5.96%**。
- 配合政府辦理「全民共享普發現金」作業，透過郵局各管道領現人數累計逾**1,028萬人**。



2023 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**。
- 已完成21個據點**ISO 14064-1:2018**溫室氣體盤查外部查證作業。
- 召開董事會議11次，並採無紙化會議，節省約**12萬張**A4紙張用量。
- 儲匯業務提供數位服務，共減少約**4,638萬張**A4紙張用量，產生減碳效益約**334公噸**CO₂e。
- 便利箱回收數量**60萬1,518件**，重複使用率達**12.97%**。
- 2022年7月起實施PDA數位化簽收，截至2023年底共節省**234萬6,866張**A4紙，產生減碳效益約**16.90公噸**CO₂e。

- 2015年至2023年建置太陽能光電發電系統3,631kW，累計發電量約**409萬度**，累計減碳排放量約**2,122公噸**。
- 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2023年累計取得「綠建築標章」數量共**21件**，其中符合二氧化碳減量指標共**12件**、「候選綠建築證書」數量共**36件**，其中符合二氧化碳減量指標共**18件**。
- 投資綠色債券增加投資總額約**新臺幣92.03億元**。
- 截至2023年底投資綠電及再生能源產業相關之股票及債券總額約**611.02億元**。
- 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**188家次**。
- 投資的國內股票，經檢視符合企業社會責任之上市(櫃)公司市值占國內股票投資總市值比例**98.9%**。



2023 中華郵政的 落實社會共融績效



- 截至2023年底共設置無障礙ATM共**2,416台**。
- 截至2023年底共設置視障語音ATM 共**210台**，較2022年新增**21台**。
- 共舉辦**34場次**「金融知識校園講座」、**46場次**「金融知識社區(含社區大學)講座」。
- 「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**。
- 防制金融詐騙共**1,821件**，金額**7億5,578萬餘元**，公司同仁並獲警政單位臚列表揚為臨櫃關懷提問成效優異基層行員。
- 「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」累計有效契約件數為**23**

萬355件，較去年增加**7萬2,333件**。

- 「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」累計有效契約件數為**1萬6,517件**，較去年增加**3,967件**。
- 以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計**286場**，參與人數達**4萬5,015人次**。
- 於全臺各地共辦理**683場**捐血活動，募得**5萬7,692袋**熱血（每袋250C.C.）。
- 郵政壽險保戶子女獎學金活動共有**7,731人**申請，得獎名額3,000名，核發獎學金總金額達**500萬元**。
- 樂齡運動系列活動辦理**39場次**，參加人數達**4,015人次**。
- 共辦理**27檔**關懷農產行銷活動，協助**263位小農**，銷售金額約**2,886萬元**，公益捐助約**65萬元**。
- 辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008年至2023年底，共累計**108萬7,465人次**。
- 協助偏鄉學校運送食材計畫，截至2023年底止共協助運送**578趟次**(接送點至學校)。
- 獨居長者老屋修繕計畫共執行**30件**，共投入**167萬5,485元**。
- 郵政博物館舉辦「郵博譚郵」**12場**「南臺譚郵」**4場**。
- 郵政物流園區啟用後，預估可為當地增加**6,000個**就業機會。
- 「偏鄉助學-再生電腦，讓愛延續」計畫，捐贈報廢電腦**1,610台**，整修成再生電腦，捐贈偏鄉地區中小學。



2023 中華郵政的 建構幸福職場績效



- 高階主管(處長以上)中女性人數占比為**55.26%**。
- 進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約**3.35%**(依法應進用身心障礙者751人，已進用858人，超額進用107人)。
- 依法應進用原住民40人，已進用280人，超額進用**240人**。
- 團體協約所涵蓋之總員工數百分比為**99.81%**。
- 職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的**1.47倍**。
- 共575位同仁申請育嬰留職停薪，復職率約**97%**，留任率約**97%**。
- 選拔傑出郵政人員**41人**，獲選交通部模範公務人員**4人**。
- 實體訓練時數達**36萬2,563小時**，數位學習時數達**57萬4,033小時**，數位課程建置科目數**74個**(較目標60個科目超前23.34%)。
- 人權議題相關課程訓練百分比達**98.88%**。
- 委請財團法人安全衛生技術中心辦理基隆、板橋、三重、桃園、苗栗、臺中、彰化、雲林、南投、嘉義、臺南、高雄、屏東等**13局**及總公司職業安全衛生管理系統內部稽核作業。



2023 中華郵政的 強化組織韌性績效

- 董事會成員中女性董事及監察人總數占比為**47.06%**。
- 董事及監察人總進修時數達**306小時**，平均每人**18小時**。
- 舉辦專案法令宣導專題演講**22場次**，參訓人數**1,494人**。
- 儲金業務結存金額**7兆1,596億元**，相較去年**成長3.58%**。
- 郵政壽險有效契約件數為**213萬9,879件**，保額**6,918億2,694萬元**，總保費收入達**802億3,703萬元**。
- 符合綠色採購之比例為**99.86%**。

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。本公司永續作為呼應SDGs其中14個目標。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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。

- 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」
- 「振興經濟臺灣隊」



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。

- 訂定「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」



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。

- 「職場安全健康週活動實施計畫」



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。

- 辦理「金融知識校園講座」
- 職場教保服務中心



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。

- 2023年底董事會成員中女性董事及監察人總數占比為47.06%，高階主管（處長以上）中女性人數占比為55.26%



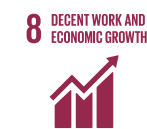
可負擔能源

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。

- 2015年至2023年建置太陽能光電發電系統3,631kW，累計發電量約409萬度，累計減碳排放量約2,122公噸。
- 持續投資綠色債券，扶植綠色企業



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。

- 郵政物流園區啟用後，預估可為當地增加6,000個就業機會



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。

- 自2007年起至2023年底累計取得綠建築標章數量共21件；2023年度核可候選綠建築證書共3件；綠建築標章1件



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。

- 設置無障礙ATM共2,416台，視障人士適用具語音功能之ATM共210台
- 2023年辦理樂齡運動系列活動39場次，參加人次共4,015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，以及負擔得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。

- 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。

- 2023年便利箱回收數量60萬1,518件，重複使用率達12.97%

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。

- 2023年持續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。

- 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

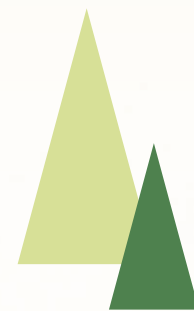
目標17. 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係

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）。

- 2021年啟動機器人流程自動化(Robotic Process Automation, RPA)導入專案，至2023年止累計導入68條自動化流程
- 2023年起為盤點掌握本公司碳排放情形，建置成用電量轉換碳排放量數據儀表板

Chapter

02 邁向淨零排放



面對氣候變遷與自然環境逐漸惡化，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，並提高在永續議題上的競爭力。另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。

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。投資符合企業社會責任國內上市（櫃）公司股票，藉由履行股東行動主義，促使被投資公司重視公司營運相關問題，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，除可保障公司獲利來源外，若為該上市（櫃）公司之大股東，亦有助提升企業形象。

包含的重大主題

能源(302)

溫室氣體排放(GRI 305)

主動所有權(GRI G4補充主題)

稽核(GRI G4補充主題)

衝擊描述

為符合郵遞運輸業務需求，通過交通運輸工具使用燃油，尤其長距離運輸，相對增加能源消耗和溫室氣體排放，並可能產生再生能源投入及碳稅，使營運成本增加，對經濟與環境影響占比較高。並為確保公司投資的永續經營，了解被投資公司情形，避免可能之環境法規遵循問題、社會責任問題，及治理結構的不健全等風險，影響經濟與社會占比較高。

對應之SDGs



永續管理



政策

- 發展永續環境
- 建立綠色能源物流
- 持續投資符合企業社會責任之國內上市（櫃）公司股票
- 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

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
- 溫室氣體盤查議定書(GHG protocol)
- 董事會會議
- 郵政資金運用委員會會議

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
- 機構投資人盡職治理守則
- 郵政儲金投資債券票券管理辦法

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

2023年行動績效



- 郵政儲金投資受益憑證及上市（櫃）股票管理辦法
- 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
- 綠建築及局屋屋頂建置太陽能發電系統累計130kW
- 電動車占郵用機車達41%
- 各營運據點預估節能量約750,656 kWh/年
- 便利箱重複使用率達12.97%(60萬1,518件)
- 取得綠建築標章共1件
- 碳盤查範圍擴展至各級支局共36局
- 投資綠色債券92.03億元
- 投資國內符合企業社會責任之上市(櫃)公司股票比例98.90%
- 企業議會3家



民國113年4月22日
永續郵票－環保

Chapter

03 創新郵政服務

本公司以企業化經營原則，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，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，及朝數位化、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)

衝擊描述

若忽視服務對象意見回饋及提供服務品質不佳，不確保商品資訊或標示完整，導致顧客流失、公司聲譽的損失，與市場對公司產生不信任，對經濟與社會影響占比較高。

對應之SDGs



永續管理

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

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

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(Business Information Framework, BIF)
- 金融機構運用新興科技作業規範

2023年行動績效

- i 郵箱累計達2,408座
- i郵購導購訂單金額達3,153萬元
- 郵政代售商品抽驗4次
- 數位典藏票品、博物圖像及資料12類221件
- 郵件妥投率98.86%
- 平均顧客滿意度4.80分
- 首發無實體卡片「數位VISA金融卡」
- 郵政智慧物流園區「郵政物流中心」正式啟用
- 舉辦「臺北2023第39屆亞洲國際郵展」

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



民國113年4月22日
永續郵票－創新

Chapter

04 落實社會共融



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與期待。提供保戶優質服務，提升市場競爭力；並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，創造郵政的優質企業形象，以落實在地連結、郵政普及化及社會關懷經營理念，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)
人口結構變遷(自訂主題)
產品組合(GRI G4補充主題)

衝擊描述

2026年國內將進入老化人口超過20%的超高齡社會，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)，開發保障型及高齡化保險商品，可能創造市場機會，或協助解決社會問題，同時促進與政府間的合作關係，提高公司可信度和可持續性，並長期推動社區營造，投入人力、物力與資源，提供人人完善之普及化金融服務，增進社區發展，帶來社會正面形象。

對應之SDGs



永續管理

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
- 提供普遍、低廉、安全之郵件通信服務
- 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

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
- 董事會會議
- 銷售後保險商品管理小組會議

管理程序

- 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
- 簡易人壽保險法第27條
- 「郵政儲金匯兌法」第18條
- 關愛社區活動辦法
- 遞送普及服務標準

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」

2023年行動績效

- 保險有效契約件數累計213萬9,879件
- 防制金融詐騙1,821件
- 金融知識校園/社區講座80場次
- 保險知識社區/校園講座活動62場次
- 行動投保成立件數共2萬5,136件
- 富比士雜誌「全球最佳銀行」連續3年
- 普設自動化設備，自動櫃員機3,200台，自動補摺機1,695台
- 調整「郵政簡易人壽安心小額終老壽險」投保年齡上限調高至75歲
- 關懷獨居長者活動服務達8萬7,510人次
- 舉辦樂齡運動活動39場次
- 「關懷農產行銷」活動公益捐助65萬元(27檔)
- 「捐熱血 郵愛心」活動683場
- 保戶子女獎學金核發獎學金金額達500萬元



民國113年4月22日
永續郵票一共享

Chapter

05 建構幸福職場



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，本公司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，為避免對經營產生衝擊，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，並建立尊重人權的意識與文化及良好職場環境，保障員工的人權，構築堅實信任關係，以引領持續成長及永續經營。

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)

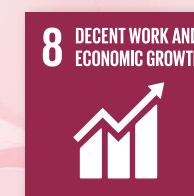
訓練與教育(GRI 404)

性別平等策略(自訂主題)

衝擊描述

良好之勞雇與勞資關係及職場環境可增進員工向心力，提升產值，同時，員工需具備專業知識與能力，確保業務執行安全，否則可能影響客戶權益。並依業務性質，人員可能因公發生交通事故而造成損失，若能降低發生，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，影響經濟與社會占比較高。

對應之SDGs



永續管理

政策

- 加強人才招聘、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

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
- 交通部性別平等計畫

管理程序

- 勞動基準法
- 性別平等工作法
- 就業服務法
- 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

預防或補救措施

- 員工權益：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：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，重視性別平等議題，並設置專線（02-23969549）、傳真（02-23969103）及電子信箱（psn01@mail.post.gov.tw）
- 職場不法侵害：特訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，設有職場不法侵害預防及處理小組，負責處理職場不法侵害訴，並設置專線（02-23921310#2110）及傳真（02-23964884），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

2023年行動績效

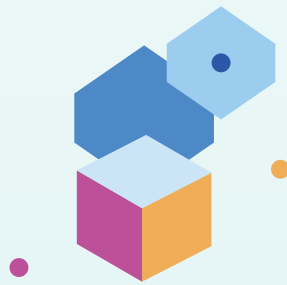
- 員工協助方案專業諮詢服務**225案**
- 團體協約涵蓋總員工數**99.81%**
- 失能傷害頻率(FR)**0.3397**
- 郵用車輛交通事故較前一年**降低16.86%**
- 郵政業務相關專業人才培訓**1,509人**
- 員工專業知能及業務技能訓練(含實體訓練)**36萬2,563小時**
- 數位學習教育訓練**57萬4,033小時**
- 數位課程建置科目數較目標超前**23.34%**
- 製作性平政策宣導海報**2款**



民國113年4月22日
永續郵票－公益

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。

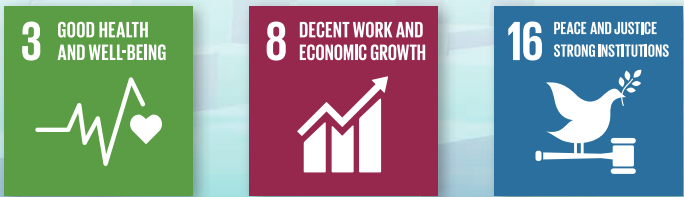
包含的重大主題

- 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



中華郵政股份有限公司