



💰 運用數位力落實普惠金融

本公司戮力發展數位及普惠金融，於2023年參加第三屆工商時報數位金融獎，榮獲銀行非金控組「數位普惠獎-金質獎」及「數位資訊安全獎-優質獎」雙獎項，彰顯郵政長期提供可靠、親切、效率、創新服務的卓越表現，受評審團高度肯定。本公司創立逾百年，近年積極發展多元金融服務，於規劃儲匯服務時，運用智慧輔助科技技術，採可包容更多人使用之通用設計原則，並以顧客為中心思考，以具體行動友善身障、銀髮、偏鄉、外籍及新住民5大族群，並於全臺城鄉離島地區設置充足郵政設施，提供各族群客戶可及、可用及高品質的數位化服務。



行動友善身障族群

因應普惠金融及數位金融潮流，開發唯一結合郵務、儲匯及壽險等功能的行動郵局APP，服務採直接融入無障礙功能之通用設計，結合行動裝置語音報讀及身分快速驗證登入功能，提供視障者享有平等之APP使用權益，落實無障礙友善服務之精神。

數位體貼全齡客戶

於行動郵局APP開發設計階段，即規劃介面設計採高反差色彩對比、易觸控，以淺顯易懂的文字及操作指令搭配圖示協助客戶理解，亦提供「字體大小」功能設定，隨個人使用習慣設定最適操作介面，並透過結合多因子認證(MFA)及快速驗證機制(Fast Identity Online)等功能，提供快速登入服務與快速驗證功能，全面提升操作便利性。

ESG特輯

虛實服務普惠全臺

行動郵局APP結合電子地圖及裝置全球定位(GPS)，以API等技術串接逾千處郵局營業廳智慧型叫號機，提供線上取號、導航、查詢等候人數、預填表單及預約服務等功能，減少臨櫃等候時間，亦可查看鄰近i郵箱、ATM或郵筒位置，更因應疫情加速改變消費者行為，零接觸經濟與網路服務興起，以行動郵局APP串聯提供申請開立數位帳戶、網路服務等多項線上申辦服務，讓用戶一機在手郵局帶著走。

貼心關懷外語居民

全臺郵政自動櫃員機(ATM)提供中文、英文、日文、印尼文、越南文及泰文等6國語系；行動郵局APP提供可切換英語系之全功能服務，讓在臺居留的外籍人士及新住民使用金融服務更為便利；持續走入校園、社區、偏鄉推廣防詐及數位金融知識，並特別為新住民及婦女開設專場或保留席位，期望提升全民數位金融素質。

本公司秉持以顧客體驗為中心，提供更多個人化之適性服務(Personal services)、隨選服務(On demand services)、智慧服務(Smart services)及信賴服務(Trust services)，打造郵局即服務(POST as a Service)的全方位虛實整合服務，並持續運用新科技優化作業流程、擴大服務通路、提升用郵品質，以完成普惠金融之使命。未來將持續運用新科技，優化作業流程、擴大通路、加強服務深度，提供永續金融服務。

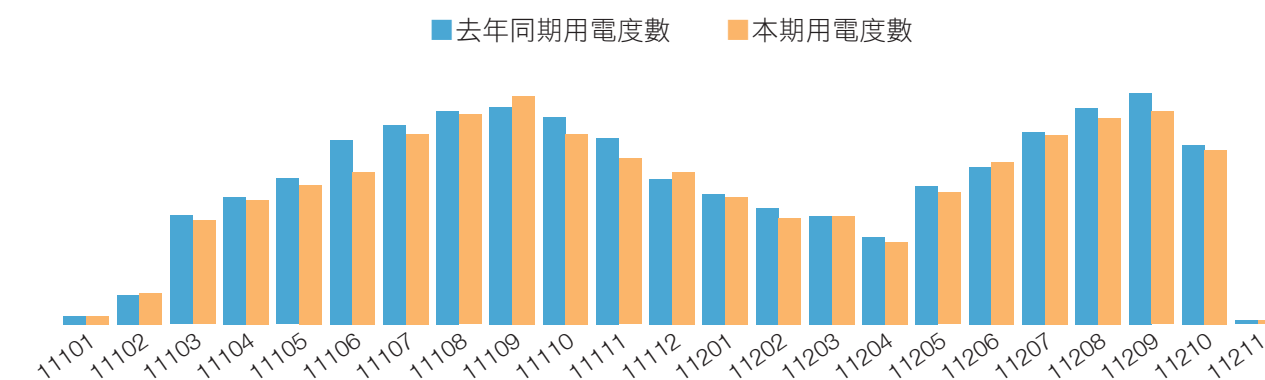
ESG數據治理實現淨零排放

因全球氣候變遷衝擊人類生存環境，節能減碳及環境永續是當前國際社會極為關注的議題，減緩全球暖化對環境和生態的影響是刻不容緩。『淨零碳排』一詞最早出自2015年時各國簽訂的《巴黎協定》中，約定2050年以前實現全球人為排放的溫室氣體量和人為移除的量相抵銷後，結果為零。目前全球已有超過130個國家宣示達成2050淨零碳排目標，我國政府於2022年通過「氣候變遷因應法」訂下2050淨零排放之長期減碳目標，並於2023年11月修訂「國家因應氣候變遷行動綱領」，將2050淨零排放納入願景目標。

現今「NO ESG, NO MONEY」已經成為企業界最火熱的名言，強調ESG是企業間不可忽視的重要議題。企業必須發展成節能減碳及永續經營的模式，展現長期的競爭力，確保在面對環境與社會的急遽變化下，不會給公司造成負面衝擊或重大風險產生。

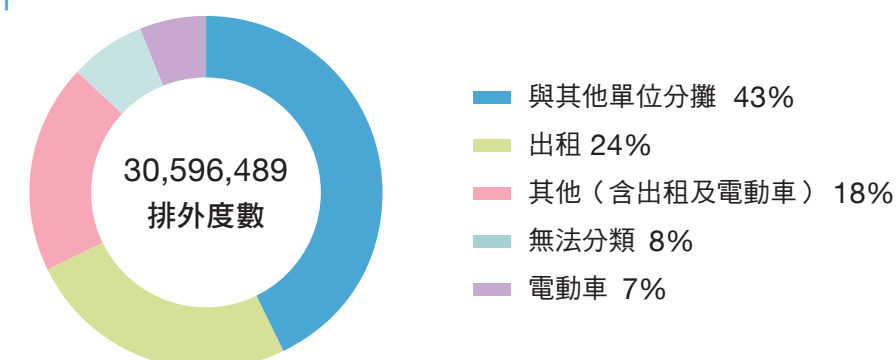
減碳的過程中，企業必備核心即是數據治理的能力，如彼得拉克名言：「無法被量化的，就無法被管理；沒有體重計就不知道自己減肥的進展」。為落實ESG節能減碳政策，並充分掌握用電情形，自2022年起導入機器人流程自動化(RPA)技術，每月定期自動擷取本公司各單位及各局所轄電號用電資料，以視覺化、互動式數據儀表板分析每月用電量，並與去年同期相比計算節電率，供專責單位即時管控全公司的用電情形，不僅有效降低人力蒐集、盤查所轄電號之整體作業時間，亦能提升公司對用電管理的效率。

與去年同期用電度數相比



透過兩年來(2022年至2023年)所蒐集之用電資料統計本公司用電情形，整體用電量與去年相比節電率為1.42%，節電效果明顯。若進一步考量各局配合節能減碳及資產活化政策影響，汰換旗下燃油車款並採購電動車對應郵件運送業務及固定資產營運、出租等措施等，均造成額外用電負擔。為合理評估各局用電情形與評比用電效率之公平性，在計算用電量時將前述因素排除，經排除後整體用電量與去年相比節電率為3.65%，達成公司年度目標。進一步分析用電排外因素發現，除了與其他單位分攤電費外，主要為資產出租用電。

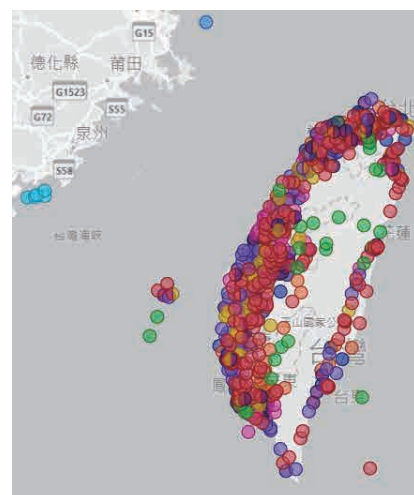
用電排外度數統計



ESG特輯

因應全國分區限電措施，收集各電表之全臺限電輪流停電組別，並結合各營業據點地理資訊，整合相關資料後設計成視覺化數據儀表板，以臺灣地圖功能顯示全臺各電表分布區域，並依顏色區分停電組別，可供專責單位透過停電組別、縣市別、各局等不同角度評估限電措施受影響範圍及郵局數量，提升規劃維持正常營運之配套處理效率。

2023年起為盤點掌握本公司碳排放情形，建置用電量轉換碳排放量數據儀表板，將所蒐集之用電資料與每年公告的電力排碳係數相乘，轉換成碳排放量，供專責單位即時掌握各責任中心局、各支局其各年月之用電轉碳排放情形。

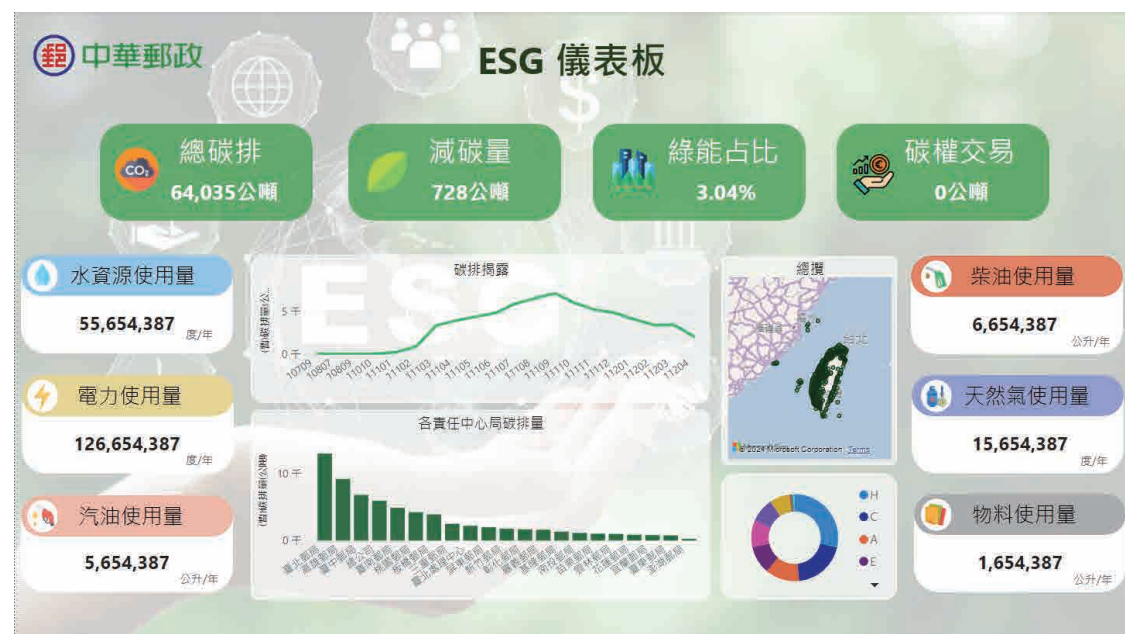


輪流停電組別之各局電表分布



2022~2023年度用電量轉換碳排放量運算公式

隨著本公司溫室氣體盤查及查證範圍逐步擴大，未來規劃可透過查證完成之排放源，新增範疇一（直接排放）至範疇三（間接排放）相關排放項目，整合建置成ESG數據儀表板，作為本公司在制定減碳策略時的重要參考資料，以達淨零排放及永續發展目標，與世界共同邁向2050淨零。



ESG數據儀表板雛形

推動綠色物流車隊

郵務用車輛汰換計畫

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。

推動作法

- (一)董事長座車為自有燃油小客車，2018年購置，依據行政院主計總處2023年度共同性費用編列基準表規定略以「……其餘車輛滿10年。且行駛里程數逾12萬5,000公里，得辦理汰換。」，爰預計於2028年汰換為純電公務車，預算約新臺幣100萬元。總經理座車為租賃燃油小客車，租賃期限至2026年，俟租賃合約到期後，新租賃合約將簽訂為電動車型，預計2026年完成。
- (二)自2017年起持續推動2輪郵務車電動化，以投遞里程符合電動車續航里程範圍內逐步汰換，並持續關心市場上滿足投遞需求之電動車型，以達低噪音、零排放的綠能源物流。
- (三)為瞭解市場電動物流小型車(四輪車)車輛性能及相關廠商後勤維修能力是否滿足郵遞業務作業需求，先規劃少量採購以進行實務測試。
- (四)目前國內製造電動車廠商研發之6輪中大型電動車輛尚未上市，據瞭解，廠商預計2026年上半年推出符合本公司需求車款，爰採購時程預計2026年啟動，並規劃少量採購以進行實務測試。
- (五)2039年前將所餘非電動車輛全面汰換成電動車，達成100%電動公務車之目標。

車輛汰換標準

- (一)125c.c.之2輪機車汰換年限為5年，參考使用里程8萬公里。
- (二)2018年（含）以後購置之4輪以上車輛汰換年限為10年，參考使用里程12.5萬公里。
- (三)於使用年限屆齡且無修復價值時汰舊換新。

ESG特輯

計畫分年與全程之汰換目標量、預算編列

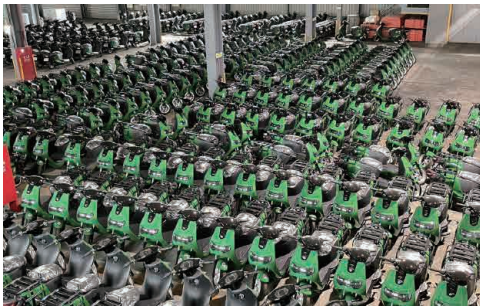
2輪機車部分

依目前市場上提供之電動機車性能、規格，目前適用之電動機車之數量為3,460輛，已購置電動機車數量3,241輛占適用數量之比率已達93.6%，未來可再就適用部分購置219輛以汰換燃油機車，預估於2029年將100%完成適用數量部分之採購作業。此外，為提升使用效率及效能，持續購置新型電動機車以汰換舊型電動機車，整體採購期程如下表，預計於2027年達成電動車占比50%目標。

採購用途	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
電動機車汰舊換新	-	328	287	400	400	400	400	500
燃油汰換電動	-	172	213	158	158	158	158	0
購置數量	-	500	500	558	558	558	558	500
電動車總數	3,241	3,413	3,626	3,784	3,942	4,100	4,258	4,246
電動車占比(%)	41.1	43.3	46.0	48.0	50.0	52.0	54.0	54.0
剩餘燃油機車數	4,639	4,467	4,254	4,096	3,938	3,780	3,622	3,622

電動4輪車部分

- (一)依目前市場上提供之電動4輪車性能、規格，適用之數量為54輛，本公司已將適用區段全數配合汰換為電動4輪車(共54輛)。
- (二)至適用數量購置完成後，尚有燃油箱型車2,767輛，因其他小、大型車輛現行並無適合之電動車輛規格可供選購，未來俟市場出售適合款式時，本公司將配合適時汰換。



困難事項與因應對策

困難事項

- (一)2輪電動機車因產品成熟穩定，充電方式簡易，利用市電即可充電使用，因此建置期短，產品較易客製化，外勤人員容易接受，導入困難度相對較低。惟部分鄉鎮郊區之投遞區域受限地形、路況，現有電動機車規格性能仍無法滿足全部投遞作業需求。
- (二)已於2018年起導入電動4輪車，現有54輛，囿於續航里程及載重能力限制，無法符合郵遞業務需求，目前僅能作為短程上收郵件使用。
- (三)國內製造電動車廠商研發之6輪中大型電動車輛尚未上市，且生產規格是否符合郵政郵遞業務需求，本公司將持續考量評估。

因應對策

- (一)增加調校電動馬達扭力、調整車輛前後配重及可調式防震緩衝裝置等品項規格於2輪電動機車採購規範，以符合投遞作業需求。
- (二)小型車輛應具馬力強、扭力強、負重大特性，為符合收攬及投遞郵件業務特性需要，已提供符合實際郵遞業務需求之車輛性能規格予相關電動4輪車廠商，擬俟製造成品符合需求後辦理採購作業。
- (三)積極接觸大型車生產製造廠商，並提供符合實際郵遞業務需求之車輛性能規格，並規劃於車輛取得合法生產執照後，編列預算先辦理少量採購以進行實務測試。



2023年節能減碳效益

配合前述中長程計畫，2023年總計換用1,000輛電動機車，統計使用電量約192,300度，倘以本公司燃油機車總耗油量計算約243.86公升/台，並依據經濟部產業發展署「碳排金好算」計算，電動機車碳排放量為95.00公噸CO₂e/年，減少碳排放量約為480.85公噸CO₂e/年。

ESG特輯

建立節能標竿與綠色生活

本公司近年來積極響應政府力行節能減碳政令，藉由內部工程技術單位與能源管理單位的通力合作，持續推動各項節能減碳措施，示範郵政企業低碳營運之可行途徑，鼓勵郵政員工運用本職專業、積極發揮創意、主動提案參與各項國家政策性之補助評選案及標竿競賽案，爭取國家各項節能專案之補助、量測認證及示範觀摩，以實際行動落實標竿企業優質郵政之社會形象。未來我們將持續完善節能、減碳的工作，逐步實現永續郵政、淨零減排之企業經營目標。

「臺北大安郵局」參與經濟部舉辦之「112年經濟部節能標竿獎」，並獲入圍全國前8名，於2023年7月24日於臺北大安郵局舉辦入圍頒獎活動及實地複審作業。由主辦單位評審委員實地複審臺北大安郵局之節能作業，及獲頒「節能菁英」獎座1座，王潤德副局長代表受獎，並率領勞安（總務）科科長、技術科科長、電子郵件科副科長、技術科股長等人，說明臺北大安郵局之節能辦理實況與成效。臺北大安郵局榮獲經濟部節能標竿獎銀獎，於2023年11月29日參加經濟部假香格里拉台北遠東國際大飯店舉辦之「112年經濟部節約能源表揚大會」，由王潤德副局長代表出席，接受經濟部王美花部長頒授獎狀及獎金3萬元。此外，臺北大安郵局與總公司亦參與「2023臺北市零碳標竿獎」評選，臺北大安郵局獲選為「工商產業乙組」特優獎（一獎），並獲頒獎座1座及獎金20萬元；總公司獲選為「工商產業甲組」典範獎，並獲頒獎座1座及獎金5萬元，臺北市政府於2023年9月25日於臺北國際會議中心舉辦頒獎典禮。



112年經濟部節能標竿獎銀獎



2023臺北市零碳標竿獎

臺北大安郵局自2019年起推行各項節能措施，於電力系統方面依據實際用電需求，逐年調降契約容量，驗證節能成效；汰換中央空調冰水系統，採用AI全變頻最適化控制系統；全面採用LED照明燈具及適配需求照度；調整電梯動力管控；安裝節水器具；實施資源分類及回收；植栽綠化；設置太陽能光電板發電；採用電動運具；完成ISO/CNS 50001能源管理系統建置與驗證；辦理台日跨國節能技術交流研討會等，在各層級及面向上展現長期的節能減碳作為。

總公司於節能減碳方面，亦完成ISO/CNS 50001能源管理系統建置與驗證；導入ISO 14064-1溫室氣體盤查及查證；進行空調系統節能改善工程，汰換金山大樓空調設備；採用能源智慧監控系統；

汰換改善燈具、電梯及其他設備；進行綠色辦公與減碳宣導。

同時，本公司致力推動多項綠色創新服務，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，進一步在日常生活中實踐綠生活，積極響應綠色辦公各項指標，共同做好節約能資源、推行無紙化及綠色採購等多項措施，營造對環境友善的辦公空間，並帶動員工一起做好綠色辦公，有關環境部推動「淨零綠生活-響應綠色辦公」活動，截至2024年1月10日止，共計228間郵局響應。

中華郵政公司響應綠色辦公指標及措施

採用 視訊會議	自2020年起，建置視訊會議軟硬體，各項會議及教育訓練採用遠端視訊方式進行，減少交通移動產生的能源耗損。
推動 無紙化辦公	配合會議無紙化政策，推動電子化會議，自2023年1月起至2023年12月止，辦理電子化會議場次計4,399場(電子化會議比率85.15%)，有效提升節能減紙執行成效。
採購環保 產品	2023年綠色採購指定項目達成度為99.86%，已達成行政院環境保護署規定之95%目標。
使用環保 餐盒	配合環境部實施「行政機關、學校減少使用免洗餐具及包裝飲用水」作業，自2022年12月26日起，舉辦會議、訓練或活動即不再提供免洗餐具、包裝水及一次性飲料杯。自實施以來獲得良好成效，2023年共使用29,764個環保餐盒。
節約 用水用電	節水 在茶水間及洗手間，張貼省水標語鼓勵同仁適量用水；並從水閥源頭控制總出水量，避免溢流。 節電 ● 燈具：公共區域裝設定時器，午休時間轉換為省電模式減少燈具開啟數量；各樓梯間與廁所裝設全天感應燈具達省電功效。 ● 公用設備：如飲水機、事務機等設有定時或休眠裝置，在非上班時段或停止運作後，自動進入低耗能休眠狀態。 ● 電梯：夜間及假日加強管理及停用部分電梯以減少待機用電，並鼓勵同仁上下三層樓以步行樓梯取代搭乘電梯，推行健康減碳新生活。 ● 空調設備：每日定時紀錄各辦公室溫度，將室內控制在室溫26-28度。空調設備採分層管理，並搭配循環扇提高舒適度兼節約用電。 ● 制訂用電效率提升計畫，定期檢討用電情形。
定期維護 設備	針對各項辦公大樓設備，定期維護檢修，檢測電氣設備，保持高效率運轉。空調設備每月定期清洗濾網及冷卻水塔，以維持空調正常效能。

ESG特輯

提升集郵風氣 促進國際交流

臺北2023第39屆亞洲國際郵展2023年8月11至15日於台北世界貿易中心展覽一館辦理，由本公司和中華集郵團體聯合會共同攜手主辦。開幕儀式由本公司董事長吳宏謀邀請行政院長陳建仁、秘書長李孟諺、發言人林子倫、交通部長王國材、國立故宮博物院院長蕭宗煌、本公司總經理江瑞堂、國際(FIP)暨亞洲集郵聯合會(FIAP)會長Dr. Prakob Chirakiti、臺北2023 FIAP協調員Mr. Richard Tan、FIAP副會長暨郵聯會榮譽理事長陳友安、郵聯會理事長何沐源、外貿協會副秘書長邱揮立等貴賓，以科技化趣味打卡方式進行啟動儀式，揭開臺北2023第39屆亞洲國際郵展序幕，也展現臺灣集郵文化傳承與集郵向下扎根的具體成果。



郵展主題區以臺灣意象結合世界各國特色郵票，包含入口沉浸式「奇幻郵票廊道」、呈現臺灣之美的「寶島風情區」、富有童趣活潑氛圍的「舞動青春區」、展現臺灣特色美食及伴手禮的「美食文化區」及展示不同工藝特性郵票的「經典郵品區」。配合郵展每日主題發行限量精美郵票及多款精美票(商)品，並規劃豐富多元的主題展演活動，如「三麗鷗粉絲見面會」、郵票設計師簽名會、藝

文展演及達人分享活動，透過不同角度與形式演繹主題日內涵。本次郵展展出多項珍貴郵品，包含世界上最珍貴郵票之一「英屬蓋亞那一分洋紅」、「華郵第一古封」、「郵政商票實寄封」及「臺灣郵票實寄封」，並邀請在歷屆亞洲郵展榮獲亞洲集郵聯合會大獎俱樂部的21部展集選粹參展。



為實踐社會公益初衷規劃「募客計畫」，展覽期間每日安排不同公益團體觀展，如社團法人臺灣公益聯盟、社團法人臺北市守護天使藝術發展協會、靖娟兒童安全文教基金會等，另安排親子集郵營及各地樂齡集郵社團前來觀展。展出期間總計湧入超過18萬參觀人次，共有26個亞洲集郵聯合會會員國家及地區共襄盛舉，展出國內、外各類珍貴郵集約1,050框，更有89個來自各國郵政及郵商設攤，展售多樣化特色郵品，民眾踴躍參觀選購，國內外集郵愛好者齊聚一堂，藉此活動讓所有與會者留下深刻美好的回憶。

