

中華郵政

Chunghwa Post Co., Ltd.

2023 永續報告書

ESG REPORT





目錄

CONTENTS

編輯原則	4	2023年永續成果與績效	12
經營者的話	6	聯合國永續目標 (SDGs)實踐	18
關於中華郵政	8	ESG特輯	21



01

ESG永續管理

32

1.1 永續治理與管理	34
1.2 利害關係人鑑別與議合	38
1.3 ESG重大性評估與主題邊界	43
1.4 永續願景與短、中長期目標	48



02

邁向淨零排放

52

2.1 氣候變遷	54
2.2 綠色投資	58
2.3 節能減碳	63
2.4 低碳營運	71
2.5 綠色作為	76



03

創新郵政服務

80

3.1 延伸郵務價值	82
3.2 推動流程自動化	92
3.3 精進服務品質	94

07 附錄

7.1 ESG數據揭露	155
7.2 GRI永續性報導準則（GRI準則）對照表	166
7.3 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」揭露事項對照表	174
7.4 氣候相關財務揭露（TCFD）對照表	175
7.5 SASB保險業準則對照表	176
7.6 SASB陸上運輸業準則對照表	177
7.7 第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI） 獨立保證意見聲明書	178



04

落實社會共融

4.1 臺灣綠巨人	100
4.2 普惠金融	107
4.3 社會關懷	116



05

建構幸福職場

5.1 人員管理	122
5.2 員工照護	127
5.3 人才培力	130
5.4 職業安全衛生	132



06

強化組織韌性

6.1 公司治理	138
6.2 風險管理	141
6.3 數位發展	148
6.4 資通訊安全	151

120

136

編輯原則

本報告書為中華郵政股份有限公司（以下簡稱本公司）發行之第5本「永續報告書」（以下簡稱本報告書），未來將持續每年透過發行報告書與利害關係人溝通本公司永續發展與永續經營相關資訊。本年度報告書以「ESG永續治理」、「邁向淨零排放」、「創新郵政服務」、「落實社會共融」、「建構幸福職場」、「強化組織韌性」等章節架構向利害關係人呈現本公司在公司治理、環境永續與企業社會責任等面向之努力與成果。

組織邊界與揭露範疇

本報告書範疇主要為本公司在臺灣之營運據點，轉投資事業並不包含在資料揭露範圍，部分環境面向資訊以總公司金山及愛國大樓、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局、桃園郵局、臺中郵局、臺南郵局、高雄郵局、基隆郵局、新竹郵局、彰化郵局、嘉義郵局、宜蘭郵局、苗栗郵局、南投郵局、雲林郵局、屏東郵局、花蓮郵局、臺東郵局、澎湖郵局、臺北郵件處理中心等單位之相關績效為主。本次報告書內容主要涵蓋時間為2023年1月1日至2023年12月31日，部分內容亦涵蓋2023年以前及以後的事例，而未來的管理方針、目標和計畫等內容也有部分刊載。本公司於2023年成立永續發展委員會，並於委員會下設「公司治理組」、「環境永續組」、「淨零轉型組」、「客戶關懷組」、「員工照護組」、「社會責任組」等6任務分組，透過分工協助推動各項永續議題。其他之組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變，報告書內容若有資訊重編之情形將於各章節中備註說明。

報告書數據測量基準

本報告書揭露之各項資料及統計數據係來自於本公司自行統計及調查結果，其中財務報表數字為經會計師事務所簽證後之公開資訊，ISO 14064-1：2018溫室氣體盤查數據則通過第三方公正單位英國標準協會(British Standards Institution, BSI)查證；部分數據則引用政府機關網站公開發布之資料，並以一般慣用的數值描述方式呈現，如有需換算之數據亦於報告書中註明。

報告書撰寫原則與綱領

本報告書係依循全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative，簡稱GRI）發行之GRI Standards 2021 準則揭露要求編製，針對重大永續主題透明揭露各項重大主題管理與執行績效資訊；並參考永續會計準則委員會發行之SASB行業準則、氣候相關財務揭露(TCFD)、臺灣證券交易所公告之「上市公司編製與申報永續作業辦法」及聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs）作為報導原則。

外部查證

為提升與GRI準則、AA1000AS v3保證標準的符合度，本報告書已通過第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI）完成查證符合GRI Standards2021與AA1000AS第二類型中度保證等級的要求，並報陳董事長核准後發行，分送予董事及監察人。BSI獨立保證意見聲明書詳如附錄7.7。

報告書發行時間

本公司未來將每年定期發行「永續報告書」，並同時揭露相關資訊於公司全球資訊網的永續發展專區。

上一發行版本：2023年7月發行

現行發行版本：2024年7月發行

聯絡方式

如您對報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

公共事務處 / 張雲嵐助理管理師

電話：02-23921310 分機2403

電子郵件：ylc@mail.post.gov.tw

網址：<https://www.post.gov.tw/>



中華郵政ESG網站

經營者的話



董事長
吳宏謀



總經理
江瑞堂

致關心中華郵政永續發展的夥伴們

本公司自1895年起穩健營運迄今128年，早已是民眾日常生活不可或缺的重要公用服務事業，營業項目涵蓋郵務、儲金、匯兌、簡易人壽保險、集郵、電子商務及資產營運等。配合2023年政府經濟活絡措施，協助辦理全民共享普發現金作業，秉持守護國人福祉的使命，郵政公司永遠堅守在最前線服務崗位上。

在永續管理與營運績效方面，2023年設置永續發展委員會，制定永續發展策略，推動相關措施，以宏觀前瞻思維，檢視既有經營模式持續精進，執行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，掌握相關業務發展機會，秉持永續發展理念穩健前行。

在治理方面，辦理董事、監察人進修課程與教育訓練306小時，以強化專業知能，所有營運據點100%完成廉政風險評估；為強化員工知法守法觀念，舉辦專案法令宣導專題演講22場次，參訓人數1,494人；建構完善人才養成系統，員工實體訓練總時數達36萬2,563小時，郵政e大學數位學習總時數達57萬4,033小時，課程建置科目數達74個；另人權議題相關訓練達98.88%，致力打造幸福友善的工作環境。

在環境方面，因應氣候變遷影響及配合政府2050淨零碳排政策，累計投資4億6,145萬元於電動機車、建置太陽能光電發電系統3,631kW。整合碳排放系統，盤查用電及碳排放情形，規劃將溫室盤查範圍擴展至各級支局，於各營業據點落實節能減碳措施。持續投資綠色企業與支持綠色能源，於國內外綠色債券增加投資總額約92.03億元，投資國內上市(櫃)公司股票符合企業社會責任比例達98.9%。

在社會方面，全力推動業務科技化，完善郵政數位金融服務，領先全臺首發無實體卡片之「數位VISA金融卡」，同時持續優化線上金融「行動郵局APP」、電子商務「i郵購」、全年無休「i郵箱」及鄉鎮區域覆蓋率超過99%的營業據點，提供郵政普及化服務；另發揮「公益郵政，深耕在地」精神，持續辦理「關愛社區」系列活動共286場，參與人數4萬5,015人次，舉辦樂齡運動，提供關懷獨居長者服務；整合郵政資源，配合「i郵購」辦理「關懷農產行銷」活動，支持地方小農與協助農產行銷共263位，銷售金額約2,886萬元，公益捐助約65萬元。

本公司致力於永續經營和業務轉型的同時，秉持著環境保護、社會責任和公司治理（ESG）的理念，積極響應國家2050淨零排放政策，同時重視員工，提供優質的工作環境。我們將持續創新與優化服務，實踐「卓越服務與全民信賴的郵政公司」的願景，為社會帶來更美好的生活，共同邁向永續未來。

關於中華郵政

本公司肩負郵遞普及化任務，經交通部核定得接受委託辦理其他業務，投資及經營郵政法第5條第1款至第6款相關業務，現採郵儲壽三業合營之企業化經營管理模式。自2003年公司化以來，秉持服務第一的精神，深入瞭解顧客多元需求，持續開發新種業務、改善作業流程。為達成「卓越服務與全民信賴的郵政公司」之願景，本公司訂定下列策略目標，並對內照顧員工生活，營造和諧的工作環境；對外積極參與公益活動，善盡企業社會責任。

**卓越服務****全民信賴**

善用數位科技，強化創新能力，改善經營體質，提升競爭力。



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。



加強人才招募、培育與人力運用，以因應業務發展需求，增進工作效能。



提供郵政資金支援政府重大公共建設及民間投資計畫。



落實公司治理，發展永續環境，維護社會公益及善盡企業責任。



發展智慧物流及數位金融，提供普遍優質之郵儲壽服務。



持續拓展兩岸通郵、通匯業務，提供民眾便捷服務。

中華郵政

基本資料

公司全名 中華郵政股份有限公司

總公司地址 106409臺北市大安區金山南路二段55號

改制日期 2003年1月1日

資產總額 新臺幣8.33兆元(至2023年12月31日止)

資本額 新臺幣817.61億元

股東結構 交通部100%持股之國營公司

核心業務



遞送郵件



儲金



匯兌



簡易人壽保險



集郵及其相關商品



郵政資產之營運



經交通部核定，得接受委託辦理其他業務
及投資或經營第1款至第6款相關業務

收入分布 2023年營業收入來源



■ 保費收入	802.37億元	35.08%
■ 利息收入	1,283.56億元	56.11%
■ 郵務收入	272.57億元	11.92%
■ 投資淨損益	-111.12億元	-4.86% ^註
■ 手續費收入	27.56億元	1.20%
■ 其他營業收入	12.60億元	0.55%

員工人數 25,632人(至2023年12月20日止)

註：2023年業處分金融資產獲利126億元，惟依會計公報規定不列入損益表，公司已達成年度盈餘繳庫83.48億元目標。

據點分布

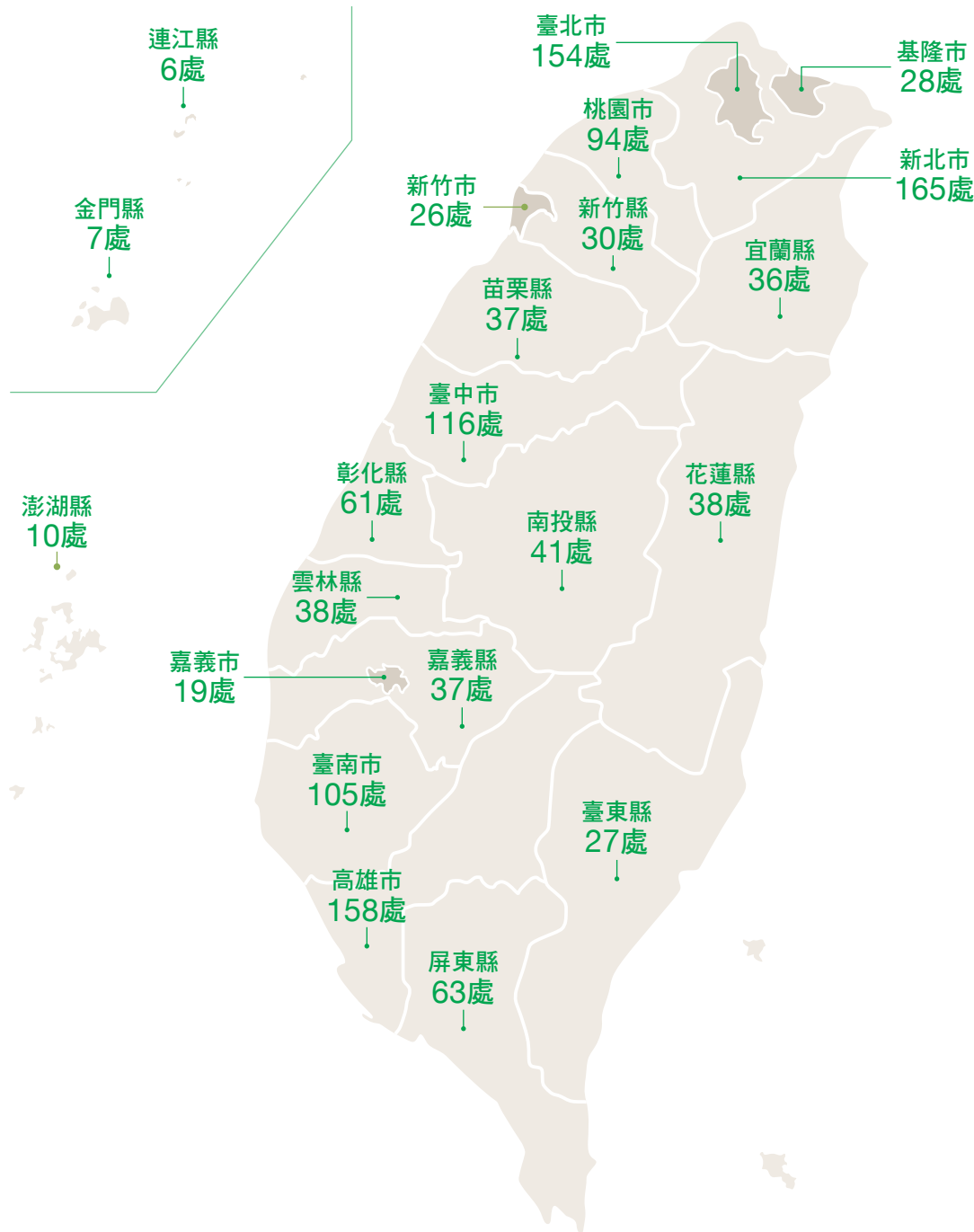
管理機構20處

- 總公司1處及各等郵局19處

業務機構2,007處

- 自辦機構1,297處
- 委辦機構710處
- 1,296處郵局及1處郵件處理中心
- 郵政代辦所439處、郵票代售處271處

註：截至2023年年底



營運情形

中華郵政2023年營運績效目標達成情形

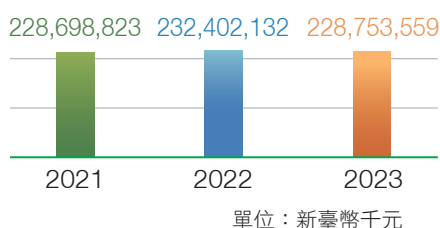
營運項目	單位	2022年決算	2023年目標	2023年決算	目標達成率(%)
郵件業務	仟件	1,897,035	1,743,105	1,825,029	104.70%
集郵業務	仟元	626,587	568,900	629,290	110.62%
儲金業務(日平均餘額)	億元	67,982.15	68,100.00	70,922.90	104.15%
匯兌業務(匯款承作量)	億元	15,940.95	15,488.00	15,677.40	101.22%
簡易壽險業務(保費收入)	億元	840.45	846.56	802.37	94.78%
代理業務(代理承作量)	億元	63.25	54.73	373.37	682.20%

備註：1.因無紙化政策與資通訊科技盛行，平常函件營運量呈衰退趨勢，惟特種函件約略與上年度持平，整體郵件業務勉力達成營運績效目標。

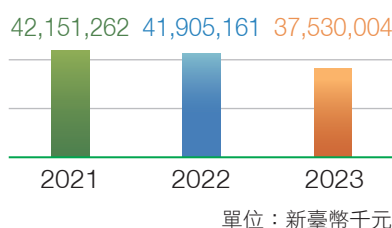
2.匯兌業務量較上年度減少，係因網路交易盛行、行動支付應用場域持續擴增及民眾因應疫情之非接觸支付需求增加，取代臨櫃郵政匯票、入戶匯款及跨行通匯業務所致。

3.簡易壽險業務保費收入較營運績效目標及上年度減少，主要係因停售之儲蓄性、熱銷保險商品繳費期間陸續屆滿，致續期保費收入減少；又受全球通膨及美國升息影響，客戶保持觀望態度或將資金轉作其他用途，致新契約推展不易。

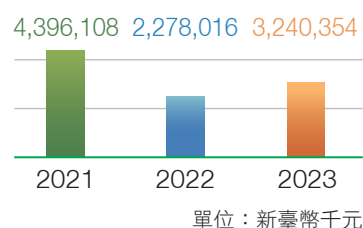
營業收入



員工福利



支付政府稅金



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，與業界及主管機關保持良好的交流及互動，2023年於4個公協會擔任管理職職務，以會員身分參與之公協會約31個。

2023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	中華民國人壽保險 商業同業公會	中華民國銀行 商業同業公會全國聯合會	中華民國銀行公會 電子支付業務委員會
擔任	擔任	擔任	擔任
常務理事	理事	監事	委員

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 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。



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**。



- 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

目標1. 消除各地一切形式的貧窮

1 NO POVERTY



消除貧窮

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」

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。

- 訂定「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。

- 「職場安全健康週活動實施計畫」

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。

- 辦理「金融知識校園講座」
- 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。

- 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%

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

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

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。

- 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

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。

- 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



💰 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。



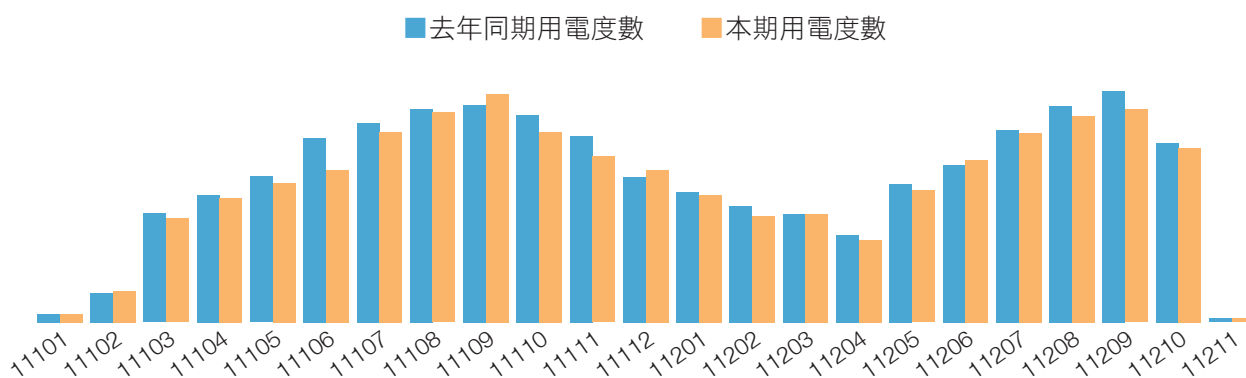
ESG數據治理實現淨零排放

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。

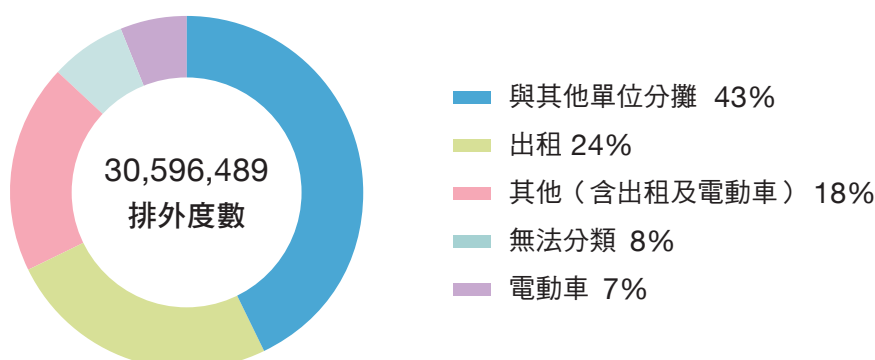
減碳的過程中，企業必備核心即是數據治理的能力，如彼得拉克名言：「無法被量化的，就無法被管理；沒有體重計就不知道自己減肥的進展」。為落實ESG節能減碳政策，並充分掌握用電情形，自2022年起導入機器人流程自動化(RPA)技術，每月定期自動擷取本公司各單位及各局所轄電號用電資料，以視覺化、互動式數據儀表板分析每月用電量，並與去年同期相比計算節電率，供專責單位即時管控全公司的用電情形，不僅有效降低人力蒐集、盤查所轄電號之整體作業時間，亦能提升公司對用電管理的效率。

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。

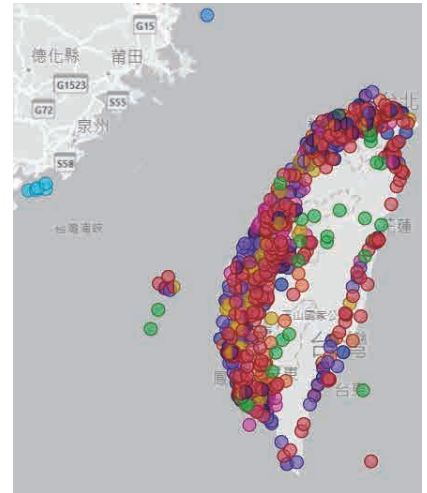
用電排外度數統計



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

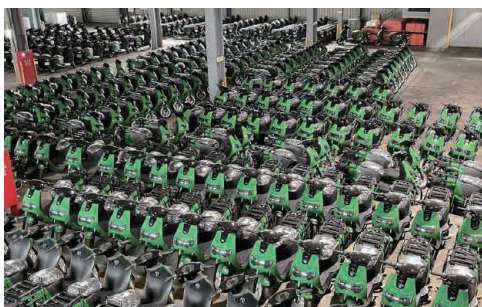
依目前市場上提供之電動機車性能、規格，目前適用之電動機車之數量為3,460輛，已購置電動機車數量3,241輛占適用數量之比率已達93.6%，未來可再就適用部分購置219輛以汰換燃油機車，預估於2029年將100%完成適用數量部分之採購作業。此外，為提升使用效率及效能，持續購置新型電動機車以汰換舊型電動機車，整體採購期程如下表，預計於2027年達成電動車占比50%目標。

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。





Chapter

01

ESG永續管理



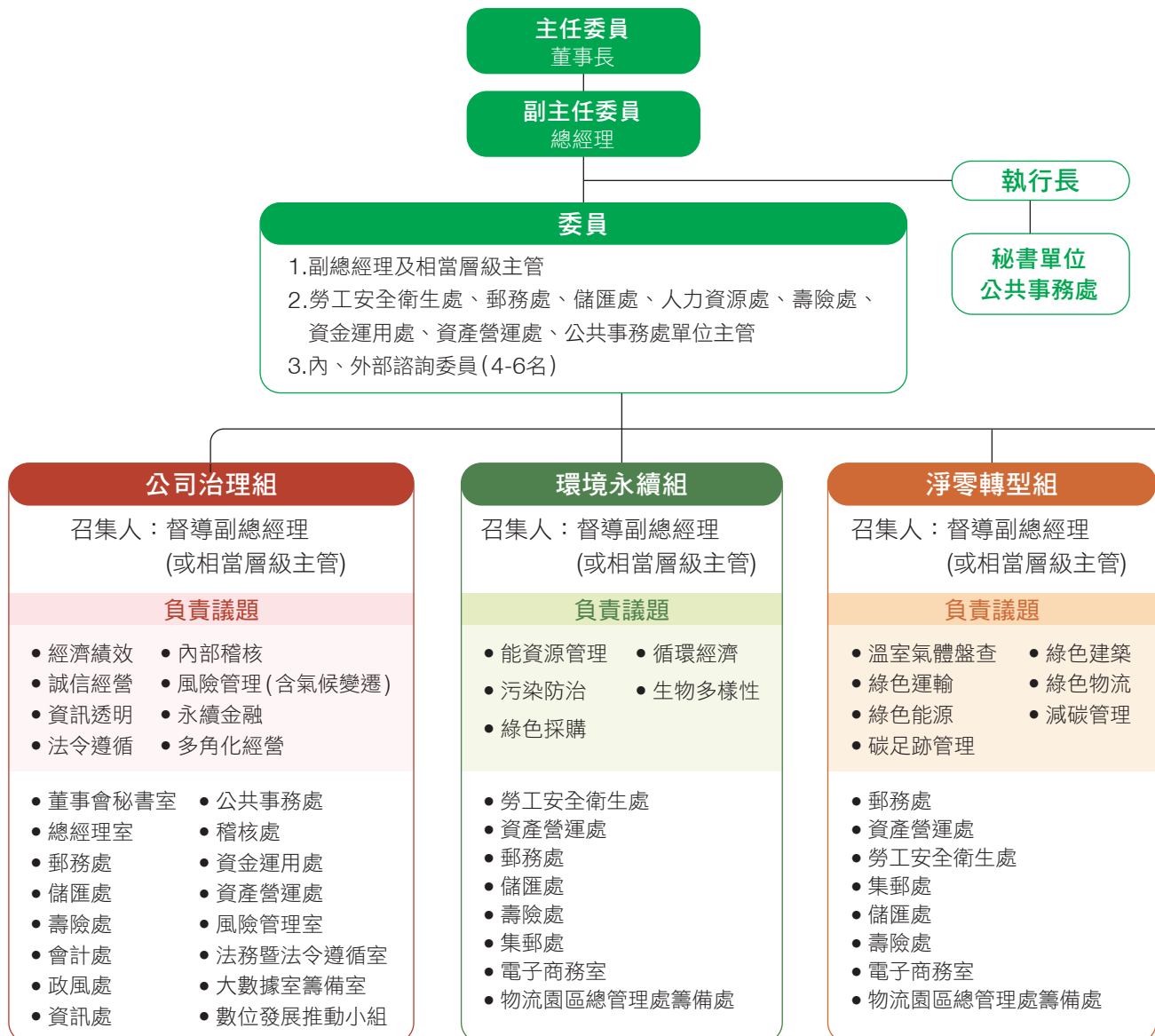
民國113年4月22日
永續郵票－傳承

1.1 永續治理與管理

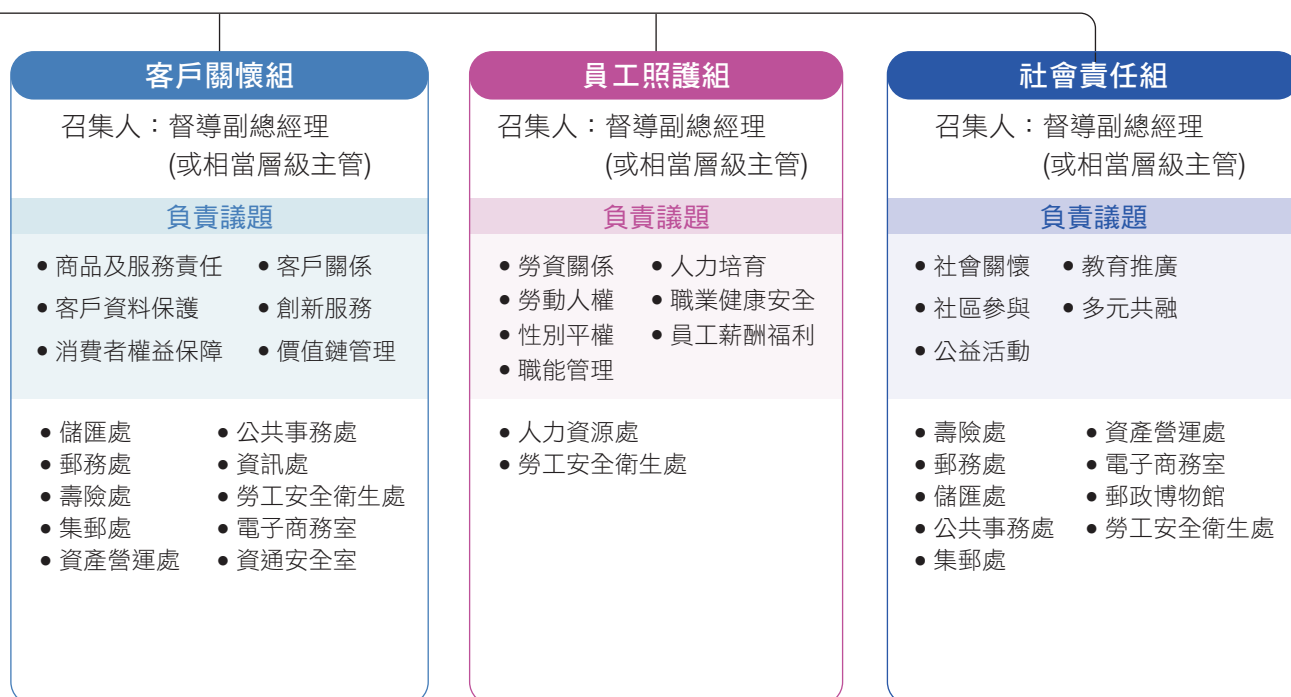
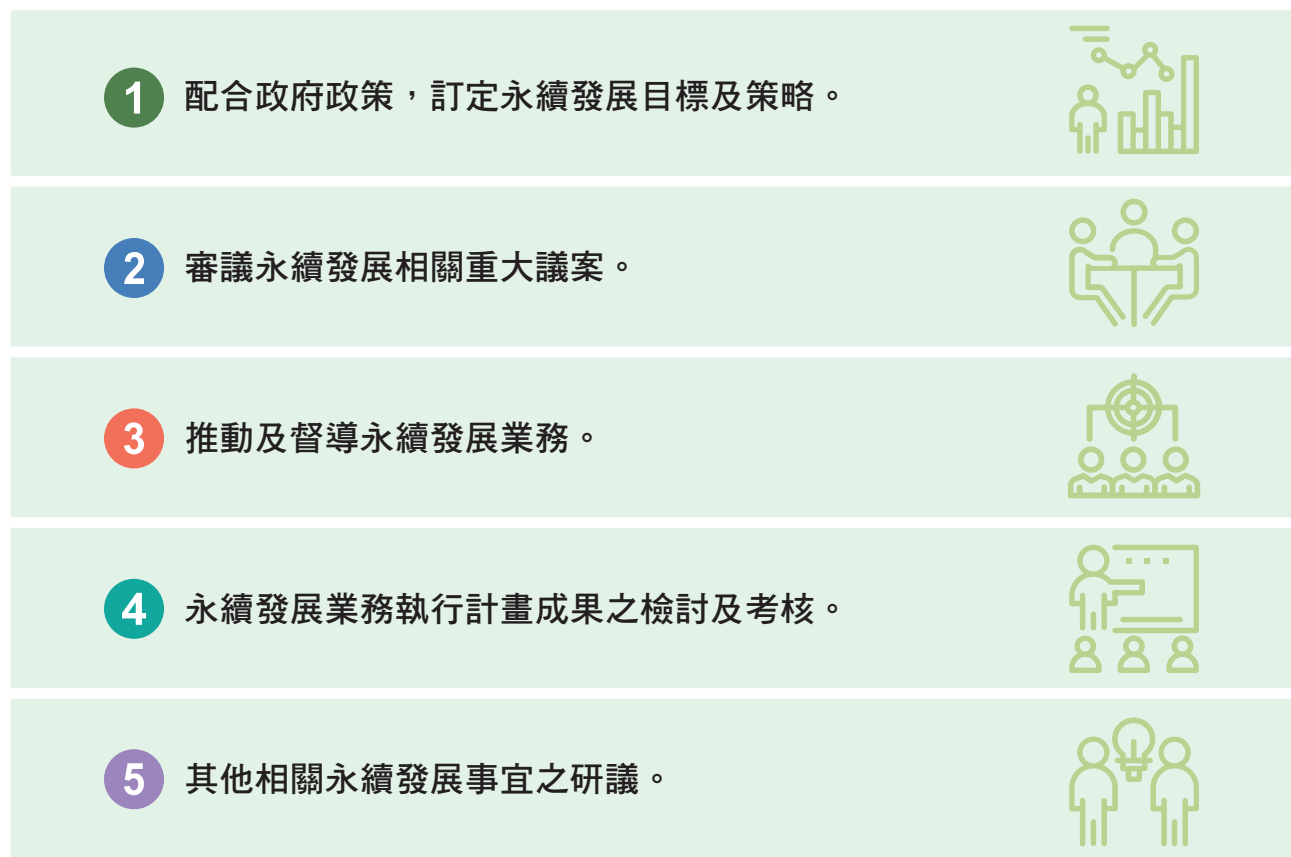
公司治理組織

本公司因應氣候變遷、推動2050淨零排放、能源轉型及加強責任投資，已將原先的「企業社會責任推動小組」提升至委員會層級，經2023年2月核定後，以「永續發展委員會」為永續發展之決策與推動單位，由董事長擔任主任委員，總經理擔任副主任委員，其他委員由執行長、副總經理(及相當層級主管)及勞工安全衛生處、郵務處、儲匯處、人力資源處、壽險處、資金運用處、資產營運處、公共事務處單位主管組成，每季召開1次，必要時得召開臨時會議，並得視業務需要，邀請相關領域之內、外部諮詢委員4至6名。永續發展委員會組織架構與主要任務內容如下：

中華郵政永續發展委員會之組織架構



中華郵政永續發展委員會主要任務



中華郵政永續管理大事記

- 董事會通過「中華郵政股份有限公司誠信經營守則」
- 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」

- 取得英國標準協會 (BSI) BS10012:2009 個人資訊管理系統證書
- 開辦「未來郵件」業務



2011

2012

- 訂定「中華郵政股份有限公司企業社會責任 (CSR) 推動小組設置要點」，並成立「企業社會責任 (CSR) 推動小組」
- 建立ISO 50001能源管理系統並取得證書

- 建置職業安全衛生管理系統 (ISO/CNS 45001)
- 舉辦「郵政物流園區新建工程開工動土典禮」

2019

2018

- 榮獲2020台灣企業永續獎 (TCSA) 「企業永續報告」類金融保險業白金獎、「卓越案例」創新成長獎及社會共融獎等3項殊榮
- 通過ISO 14064-1:2018溫室氣體盤查管理查證

- 訂定「公司治理實務守則」
- 榮獲TSAA台灣永續行動獎最高殊榮「金獎」
- 榮獲「2021 TCSA 台灣企業永續獎」金融及保險業「台灣永續企業-績優獎」、「永續報告-白金獎」及「永續單項績效-社會共融領袖獎」等殊榮
- 成立資通安全室與大數據室籌備室，並設置數位發展委員會

2020

2021



兩岸通郵5週年，舉辦兩岸郵政e小包開通典禮，並於郵政博物館展開首次「海峽兩岸珍郵特展」



協助高雄市大樹區小農行銷玉荷包，結合公益捐款，為郵政關懷農民、善盡社會責任開啟新頁

2013

2014



- 取得ISO 27001資安驗證
- 舉辦「臺北2016世界郵展」

- 舉辦「臺北2015第30屆亞洲國際郵展」
- 慶祝市定三級古蹟北門郵局外牆整修竣工暨郵政博物館建館50週年，設立郵政博物館臺北北門分館，作為郵政博物館延伸展場



2016

2015

- 籌備成立「永續發展委員會」
- 榮獲2022台灣永續行動獎(TSAA)「銀獎」及「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-銀級」及「永續單項績效-社會共融領袖獎、創新成長領袖獎」等殊榮

- 訂定「中華郵政股份有限公司永續發展委員會設置要點」
- 成立「永續發展委員會」
- 榮獲2023台灣永續行動獎(TSAA)「金獎」、「銀獎」及「銅獎」
- 榮獲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」等殊榮
- 舉辦「臺北2023第39屆亞洲國際郵展」

2022

2023



1.2 利害關係人鑑別與議合

本公司每年召開會議討論利害關係之鑑別事宜，為使永續報告書與利害關係人達成有效議合，本年度依循全球報告書協會的GRI準則（GRI Standards）中「利害關係人議合方針」原則進行利害關係人之鑑別與議合。

利害關係人鑑別

參考相關行業之利害關係人群體，由外部ESG專家依本公司對該利害關係人既有與潛在之負面衝擊與正面影響評估與鑑別其顯著性，並與各部門主管檢視與討論鑑別結果後，共同鑑別出8類利害關係人，分別為：員工與其他工作者、股東、客戶/消費者、供應商/承攬商、政府機關、社區居民、媒體及立法委員。

中華郵政利害關係人



利害關係人議合

本公司對於利害關係人負有相當的責任，因此需藉由各種方式及管道與其溝通，以瞭解其需求及對本公司的期許，也作為擬訂永續發展政策與相關計畫參考依據。因此，不僅透過平時業務接觸的機會傾聽利害關係人的訴求，本年度透過會議與內、外部專家鑑別瞭解本公司重大主題。



員工 與其他 工作者

人才為企業之本，員工是事業夥伴及公司資產。因此本公司珍視員工的意見，希望能為同仁營造「快樂工作 享受生活」的工作環境。

關注議題	議合管道	頻率
• 勞資關係 • 勞雇關係 • 職業安全衛生 • 經濟績效 • 客戶隱私	公文往來	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	意見交流平台	即時
	工會聯合會代表大會	每年
	勞資會議	每季
	業會合作協調會報	每年
	職工福利會	每季
	員工滿意度調查	每年

2023年議合重點成果

共召開4次勞資會議，1次業會合作協調會報，積極改善各項員工福利措施，促進勞資關係和諧。



股東

身為交通部100% 持股之國營事業，本公司對其所關注之經營績效、公司治理及永續發展皆保持良好溝通管道。

關注議題	議合管道	頻率
• 勞資關係 • 人力資本發展 • 郵件妥投率 • 創新服務 • 郵政普及化服務 • 主動所有權	董事會	常會每2個月召開1次， 另不定期召開臨時會
	年報/財報	定期
	公文往來	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	外部溝通信箱	即時
	預算書、決算書	每年

2023年議合重點成果

召開11次董事會，會中董事及監察人充分表達意見且發言紀要已列入董事會議事錄。議事錄均依公司章程規定，由主席蓋章後陳報交通部備查，並依公司法規定分發各董事及監察人。



客戶/ 消費者

身為國營事業，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。

關注議題	議合管道	頻率
• 資訊安全	客訴信箱	即時
	客服專線	即時
• 客戶隱私	中華郵政全球資訊網	即時
• 郵件妥投率	Facebook粉絲團	即時
• 郵政普及化服務	顧客滿意度調查	每年
	營業據點服務台	即時
• 客戶滿意	外部溝通信箱	即時

2023年議合重點成果

- 設置專人管理顧客意見箱及顧客服務專線，客戶可臨櫃，或利用電話、電子郵件等管道向本公司申訴。
- 收寄郵件18億2,503萬件，函件17億8,275萬件，包裹郵件2,635.8萬件，快捷郵件1,592.1萬件（以上均含國際郵件）。
- 關懷獨居長者人數達8萬7,510人次。
- 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為臨櫃關懷提問成效優異基層行員。



供應商/ 承攬商

供應商與承攬商提供優良品質的原物料與服務有助於永續經營，故本公司秉持公正、公開、公平方式對待合作夥伴，達到利益共享與永續成長之目標。

關注議題	議合管道	頻率
• 氣候相關財務揭露	座談會/教育訓練	即時
	供應商評鑑問卷	每年
• 創新服務	中華郵政全球資訊網	即時
• 反貪腐	外部溝通信箱	即時
• 溫室氣體排放	經銷商會議	每季
	面對面溝通	即時
• 經濟績效	採購/經銷契約	契約期間

2023年議合重點成果

各項採購依據政府採購法辦理，供應商對於相關招標文件或規格有疑義或異議者，本公司均依法即時辦理並答復相關疑義。



政府機關

政府機關影響企業永續經營甚鉅，與政府機關之雙向良好溝通乃企業永續經營之基石。

關注議題	議合管道	頻率
• 資訊安全	公司治理評鑑	不定期
	工作考成實地查證	每年
• 客戶隱私	中華郵政全球資訊網	即時
• 勞資關係	公文往來	即時
• 職業安全衛生	討論會議	即時
• 郵政普及化服務	外部溝通信箱	即時
	預算書、決算書	每年

2023年議合重點成果

- 連續第3年榮獲金融監督管理委員會「保險業配合政策推動獎」
- 榮獲「112年度微型保險競賽」-業務績優獎、身心障礙關懷獎
- 榮獲「112年度小額終老保險競賽」-友善高齡獎



社區居民

企業作為社會的經濟主體，既是經濟人，同時也是社會人。本公司致力經營社區關係，透過與社區居民的溝通與互動，以瞭解社區居民關切議題，建立和諧關係。

關注議題	議合管道	頻率
• 資訊安全	中華郵政全球資訊網	即時
• 客戶隱私	外部溝通信箱	即時
• 郵件妥投率	拜會鄰里	即時
• 郵政普及化服務	透過民意代表反應	即時
• 客戶滿意	負責人現場溝通	即時

2023年議合重點成果

舉辦「關愛社區」系列活動，總計286場。



媒體

隨時代演進，各式媒體對企業形象與經營影響愈益增大。本公司重視與媒體互動，如即時回應媒體詢問，並保持良好關係，維護及提升公司形象。

關注議題	議合管道	頻率
• 職業安全衛生	中華郵政全球資訊網	即時
• 客戶隱私	記者會	即時
• 資訊安全	外部溝通信箱	即時
• 法規遵循	LINE群組	即時
• 經濟績效	新聞跑馬	即時

2023年議合重點成果

針對社會各界關注議題，即時回應媒體，召開記者會21次及發布新聞稿124則。



立法委員

身為國營事業，立法委員關切或質詢之議題是本公司持續精進的動力，有助於達成永續經營之目標。

關注議題	議合管道	頻率
• 郵政普及化服務	中華郵政全球資訊網	即時
• 郵件妥投率	各類民意代表討論會議、協調會議	即時
• 客戶隱私	立法院院會、委員會	即時
• 創新服務	公文往來	即時
• 人口結構變遷	面對面溝通	即時

2023年議合重點成果

針對立法委員關切事項即時回應。

1.3 ESG重大性評估與主題邊界

重大性評估是本公司編撰永續報告書、擬定長期永續目標與利害關係人溝通的重要方針，根據GRI通用準則2021（GRI Universal Standards 2021）要求，於重大性評估方法學納入經濟、環境、社會等面向及其實際與潛在正、負面衝擊，並召開會議與內、外部專家徵詢討論，決定2023年永續報告書的重大永續主題排序與其邊界。

步驟一 蒐集永續相關議題

透過永續發展委員會（公司治理組、環境永續組、淨零轉型組、客戶關懷組、員工照護組、社會責任組），分別瞭解或蒐集利害關係人所關切的內外部議題看法及意見，蒐集包括但不限於下列的來源：

- A. 利害關係人於各類直接溝通時提出之議題。
- B. 公司針對利害關係人之各項調查或訪談。
- C. 政府或其他國際/國內非營利組織，如全球永續性報告協會之GRI準則（GRI Standards）所提出之主題、指標、規範、協議、宣言...等，並對聯合國永續發展目標（SDGs）針對17項目標（Goals）與169項具體目標（Targets），以及符合永續會計準則委員會(SASB)所規定行業準則之指標進行深入分析。
- D. 摩根士坦利環境、社會與公司治理評級(MSCI ESG Ratings)相關行業評比主題。
- E. 其他企業或職業團體組織針對利害關係人所提出之議題。

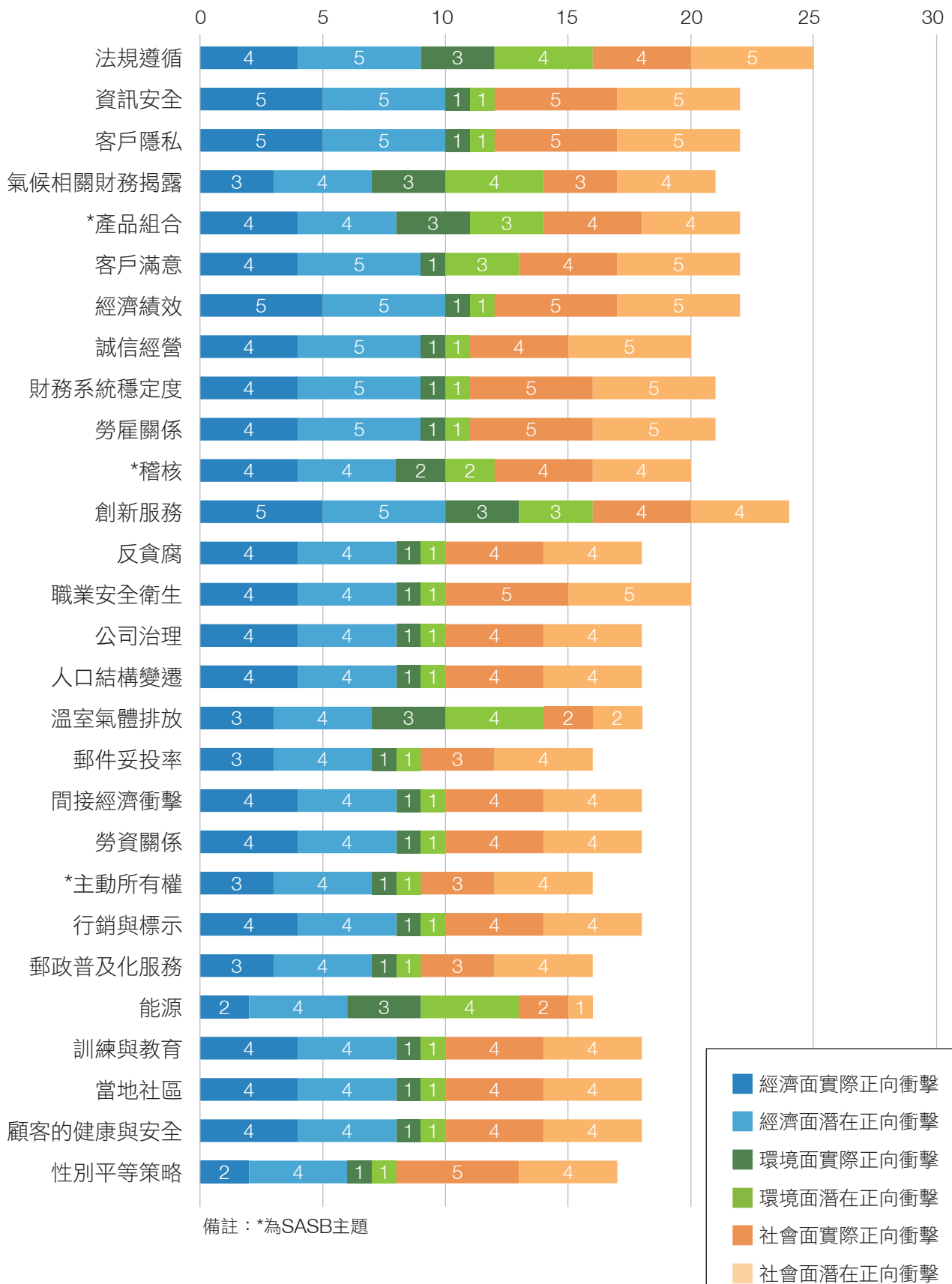
鑑別永續相關議題



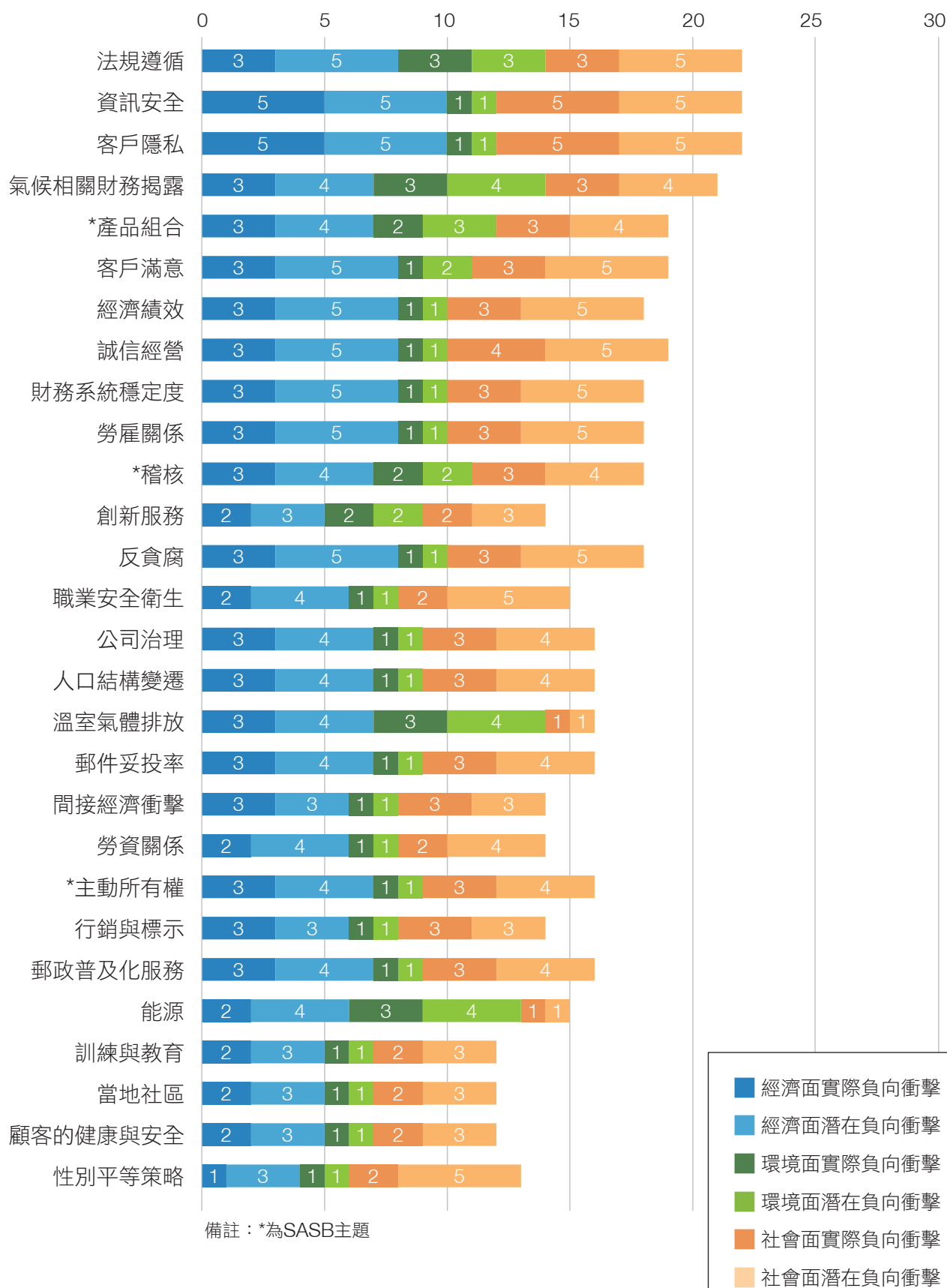
步驟二 鑑別實際及潛在衝擊評估衝擊的顯著程度

透過內、外部專家學者針對各主題進行環境、經濟、人(含人權)面向分別依照「潛在與實際的正向衝擊」以及「潛在與實際的負向衝擊」進行衝擊程度的評分，評估這些議題對於本公司的衝擊顯著程度，正面衝擊與負面衝擊評估結果分別進行排序，使各項議題的衝擊程度能更一目了然，經過討論後，將總分超過(含)30分的主題列為重大性議題，本年度鑑別出以下28個重大性永續議題。

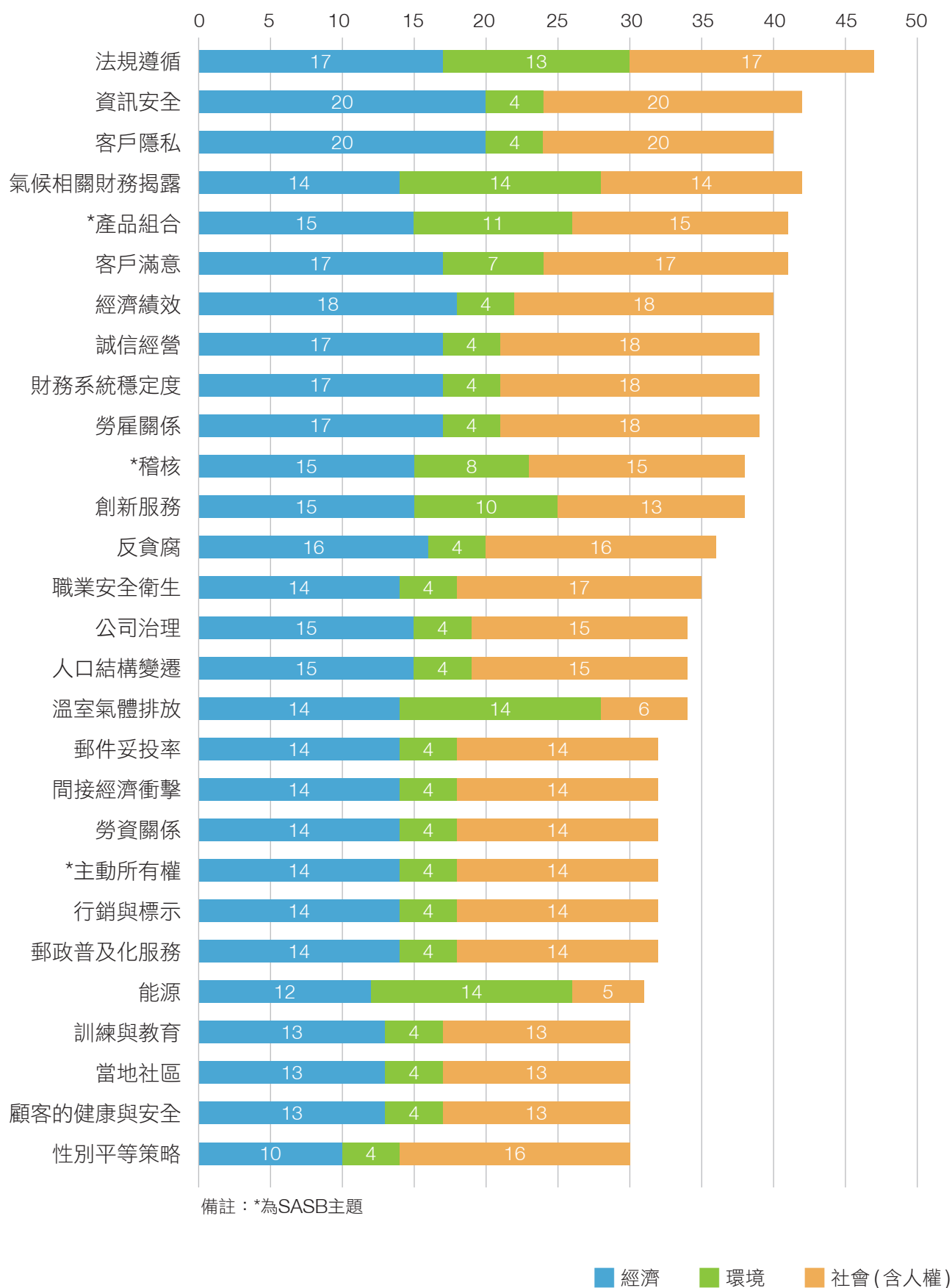
2023年重大永續議題正向衝擊評估排序



2023年重大永續議題負向衝擊評估排序



2023年重大永續議題衝擊綜合評估排序



步驟三 與去年重大主題相異之處

依據所鑑別出的28個重大永續議題，由內、外部專家學者判斷其對應之重大主題，對照15個GRI主題和13個自有重大主題。相較於2022年報告書，本年度新增「能源」及「性別平等策略」2項重大主題。

步驟四 界定各永續面向主題邊界

將選定的28個重大主題分別歸類於5大永續面向（邁向淨零排放、創新郵政服務、落實社會共融、打造幸福職場及強化組織韌性），並判別與界定各永續面向於價值鏈中之衝擊邊界，進而以管理方針對應聯合國永續發展目標（SDGs）。



1.4 永續願景與短、中長期目標

永續面向、重大主題與價值鏈邊界

永續面向	SDGs	GRI重大主題／自訂主題／SASB重大主題	管理指標	2023年管理進程
				目標
邁向淨零排放 	   	能源(GRI 302) 溫室氣體排放(GRI 305) 稽核(GRI G4補充主題) 主動所有權(GRI G4補充主題)	ISO14064-1外部查證作業營業據點數	21
			太陽能系統建置	註2
			電動機車占比	40%
			參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會	100%
			投資國內外綠色債券/ESG相關ETF(億元)	註2
			投資國內符合企業社會責任之上市(櫃)公司股票比例	註2
創新郵政服務 	 	顧客健康與安全(GRI 416) 行銷與標示(GRI 417) 客戶滿意(自訂) 郵件妥投率(自訂) 創新服務(自訂)	顧客滿意度	4.5分
			行銷與標示及食品安全事件	0
			特種郵件妥投率	99.44%
			行動/網路投保	2萬件/1萬件
			郵購成功導購訂單/金額 ^{註1}	1,300筆/260萬元
落實社會共融 	   	人口結構變遷(自訂) 產品組合(GRI G4補充主題) 間接經濟衝擊(GRI 203) 當地社區(GRI 413) 郵政普及化服務(自訂)	純保障型商品新契約應收月保費收入	3.28億元
			微型保險保費收入	311.17萬元
			關懷獨居長者次數	7萬6,000
			協助農產品行銷推廣	15檔
			營業據點覆蓋率	99%

本公司戮力成為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」，董事會定期審視內外部經營環境變化，並依「交通部與中華郵政股份有限公司董事會暨經理部門權責劃分表」規定，將年度策略目標、營業方針及事業計畫核轉交通部核定，未來仍將秉持「榮譽、責任、承諾」的信念及「以客為尊、提供誠信效率的服務」的核心價值，為永續經營與營造更美好的社會而努力。

■ 直接相關
● 促成
▲ 造成

績效	短期 2024年目標	中長期 策略目標	價值鏈衝擊邊界	管理方針 對應頁碼
1.21處營運據點(盤查邊界2023年) 2.36間各級支局(盤查邊界2022年)	持續辦理全臺各營業據點碳盤查及查證/確信作業	配合國家政策，2050淨零排放	中華郵政 ▲ 員工 ■ 供應商/承攬商 ● 消費者/客戶 ■ 投資標的公司 ■	P.52
130kW	持續配合政策推動	配合國家政策推動		
41%	40%	50%		
100%	100%	持續參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會		
92.03/2.75	註2	註2		
98.90%	註2	註2		
4.8分	4.5分	4.5分	中華郵政 ▲ 員工 ■ 供應商/承攬商 ■ 消費者/客戶 ●	P.80
0	0	宣導員工及公告i郵購販售店家符合相關法規		
98.86%	98.50%	99.00%		
2萬5,136件/8,948件	3萬件/1萬件	持續規劃辦理各項獎勵活動		
1萬4,236筆/3,153萬元	1,300筆/260萬元	1,500/300		
2.92億元	3.2億元	配合政府推動小額終老保險	中華郵政 ▲ 股東 ● 社區居民 ● 媒體 ■ 消費者/客戶 ■	P.98
363.37萬元	333.13萬元	金管會年度微型保險目標額		
8萬7,510	7萬7,000	7萬8,000		
27檔	15檔	尋找各地優質農產品加入活動		
99%	99%	99%		



永續面向	SDGs	GRI重大主題／自訂主題／SASB重大主題	管理指標	2023年管理進程
				目標
建構幸福職場 	 	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)	離職率	低於8%
			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
			失能傷害頻率(FR)	小於0.35
			員工專業知能及業務技能訓練(含實體及數位訓練)	70萬小時
			新建置數位學習課程科目(含汰舊換新)	60
			性別主流化工具相關線上課程	建置「CEDAW法規案例介紹」線上課程
強化組織韌性 	 	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) 資訊安全(自訂) 誠信經營(自訂) 法規遵循(自訂) 公司治理(自訂) 財務系統穩定度(自訂)	收寄郵件件數	17億4,311萬件
			集郵收入	5億6,890萬元
			儲金平均每日結存餘額	6兆8,100億元
			氣候相關風險財務揭露	執行儲匯及壽險業務TCFD專案
			廉政會報	21次
			資訊安全專責單位人員每年接受十五小時以上資訊安全專業課程或職能訓練之完成率達100%	100%
			員工每年應參與個人資料保護相關教育訓練，全體員工參與教育訓練課程之達成率不得低於95%	95%以上
			法令遵循自評檢核次數	2
			查核各級郵局執行洗錢防制作業情形	至少156局
			董事、監察人進修時數	108
			IFRS17保險合約系統	建置

註：1.因每次導購合作系統廠商不同，合作模式不同，計算方法亦不相同，合作初期無法預知成效，故未來目標數值係採「符合期望目標」方式訂定。

2.每年視執行狀況微幅變動，故不適用目標設定。

績效	短期 2024年目標	中長期 策略目標	價值鏈衝擊邊界	管理方針 對應頁碼
4.95%	低於8%	低於8%	中華郵政 ▲ 員工 ■ 供應商/承攬商 ●	P.120
225	至少50案	至少50案		
0.3397	小於0.35	持續推動職業安全 衛生自主管理		
93萬6,596小時	70萬小時	70萬小時		
74	60	60		
完成建置	規劃建置「性別主流 化及性騷擾之防治與 處理」線上課程	每年製作1門以上 線上課程		
18億2,503萬件	17億4,105萬件	16億8,985萬件	中華郵政 ▲ 員工 ■ 股東 ■ 政府機關 ● 立法委員 ● 供應商/承攬商 ■ 消費者/客戶 ■	P.136
6億2,929萬元	5億6,890萬元	5億6,890萬元		
7兆1,596億元	6兆9,670億元	7兆3,300億元		
完成專案	配合主管機關規定執行	依主管機關規定期 程揭露		
21次	21次	21次		
100%	100%	符合法令法規及監 理要求		
100%	95%以上	符合法令法規及監 理要求		
2	2	2		
178局	至少156局	至少156局		
306	主管機關要求	主管機關要求		
完成建置	平行測試並依測試情 形辦理調整	平行測試並依測試 情形辦理調整		

■ 直接相關

● 促成

▲ 造成

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。

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

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



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%
- 企業議合3家



民國113年4月22日
永續郵票－環保

2.1 氣候變遷

淨零排放已是全球及國家政策之核心目標，中華郵政身為國營事業，肩負政策性任務，亦密切關注國內外發展趨勢及低碳經濟轉型所涉及的氣候風險與機會，並以穩健積極的態度面對氣候議題，推動可促進綠色經濟之有效作為，培養因應氣候變遷風險之韌性，確保公司穩步向前永續經營。

本公司董事會對氣候相關風險之管理負有最終責任，負責核定及監督氣候相關風險之管理架構及政策，高階管理階層負責推動氣候相關風險管理機制，建立管理流程，並定期向董事會報告氣候相關風險之管理情形；本公司「風險管理政策」已將氣候變遷風險納入公司整體風險管理之範疇，並訂定「氣候相關風險財務揭露管理要點」，明訂治理、策略、風險管理、指標與目標4個層面之管理機制，以健全氣候風險管理架構。

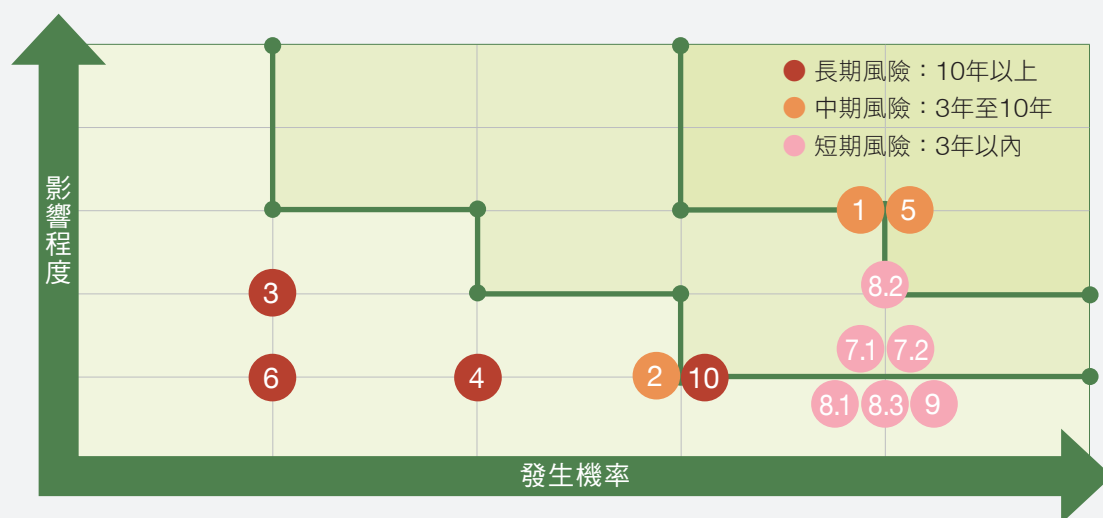
本公司持續增進董事、監察人及各層級員工之氣候風險相關控管知識與技能，以培養氣候風險文化意識，自2022年起，每年辦理董事、監察人及高階管理階層之氣候相關風險教育訓練，2023年之課程並納入氣候及自然相關議題，量身制定課程內容，以利高階管理階層具備足夠且適切能力面對氣候相關風險，作出最佳決策。

2024年於「郵政e大學」新增氣候變遷風險管理線上課程，使全體同仁透過課程訓練，提升氣候風險意識，以利有效執行相關風險控管措施。

▲ 策略層面

氣候相關風險鑑別：

本公司辨識氣候變遷風險之實體風險及轉型風險，風險事件共13項。



依據「發生機率」與「影響程度」評估結果，重大氣候風險事件有3項，本公司積極面對氣候風險事件，從資金運用、資產管理面向，定期檢視投資部位、自有不動產所面臨之氣候風險，並研擬相關因應對策，使氣候風險所帶來的衝擊得以掌握，以穩固本公司企業營運與市場發展。

重大性 排序	風險事件	風險描述/可能財務影響	因應對策	對應既有風險
1	法規政策 改變	各國政府對碳排放監管力道增強，造成投資標的發行人因碳稅(費)等成本而侵蝕獲利或違約風險上升，導致本公司投資之有價證券價值下跌或其發行人信用評等下降。	(1)每年定期檢視既有投資部位屬石化相關產業之投資比例、發行公司之碳排放量或ESG表現變化。 (2)觀察高風險投資標的在碳排議題上的實際作為，並作為持續優化投資組合之參考依據。	信用風險 市場風險
2	低碳經濟 投資環境	市場往低碳經濟轉型，原有投資標的風險評估方法將可能逐漸不適用，進而帶來投資損失風險。	(1)強化盡職調查及投資後持續管理。 (2)將氣候變遷風險評估納入投資業務審查機制。	信用風險 市場風險
3	自有營運據點 之資產減損 風險	極端天氣所致淹水、坡地災害事件，導致不動產價值減損。	(1)每年定期檢視評估氣候變遷可能造成的不動產價值減損風險。 (2)不動產如位處災害高風險處，則評估資產處分可行性或強化商業保險保障範圍。	作業風險

1 法規政策

2 供應商轉嫁碳成本

3 新技術投資

4 低碳產品與服務的需求

5 低碳經濟投資環境

6 企業永續形象

7.1 自有營業據點之立即性風險

7.2 租賃營業據點之立即性風險

8.1 投資性不動產之資產減損風險

8.2 自有營運據點之資產減損風險

8.3 其他自有不動產之資產減損風險

9 擔保品之立即性風險

10 保戶長期性風險

氣候相關機會鑑別：

氣候變遷永續環境下，除了氣候風險外，還有本公司在自身業務與企業社會定位中可以發展的氣候機會，使本公司發揮綠色轉型推動者的角色，支持國家淨零轉型政策。



編號	機會事件	機會類型	機會描述/可能財務影響
1	金融市場多元化	市場	金融市場多元化，積極在新市場或新型資產尋求機會，投資綠色債券和綠色基礎設施，實現多元化經營目標。
2	轉用更高效率的建築物	資源效率	新建建築除依綠建築標章及智慧建築標準建置外，另將再生能源設備之設置列入，以期達到節能減碳目標。
3	使用低碳能源/獎勵性政策	能源來源	轉向使用低碳能源，節省年度能源成本。

風險管理層面

本公司內部控制制度明確劃分三道防線之氣候相關風險管理職責：

1. 第一道防線：業務單位於辦理相關業務時，應辨識、衡量及控制氣候相關風險。
2. 第二道防線：風險管理單位應有效監控第一道防線對於氣候相關風險管理之執行；法令遵循單位應確保各單位作業均遵守相關法令規範。
3. 第三道防線：應評估第一道及第二道防線進行氣候相關風險監控之有效性，並適時提供改進建議。

指標與目標層面

本公司為有效引導氣候風險「治理」、「策略」、「風險管理」各層面的工作進展，從七大管理類別角度，訂定短、中、長期之行動目標，展現落實轉型的決心，支持國家政策，盡最大努力發揮金融影響力。

類型	氣候關鍵指標	2025年目標	2030年目標	2050年目標
溫室氣體排放	自身營運溫室氣體排放量	21處營運據點 ^{註1} 之溫室氣體排放量不高於2021年	21處營運據點之溫室氣體排放量較2021年降低9%	達成自身營運面之溫室氣體淨零排放
能源使用	營運據點節電量	營運據點之電力使用量較2015年 ^{註2} 降低10%	營運據點之電力使用量較2015年降低15%	營運據點之電力使用量較2015年降低25%
轉型風險	投資組合中碳相關資產占比	投資組合中之石化相關產業 ^{註3} 資產曝險占比不高於2021年比例	投資組合中之石化相關產業資產曝險占比較2021年降低0.02%	投資組合中之石化相關產業資產曝險占比較2021年降低0.06%
實體風險	受實體風險影響地區之壽險房貸抵押擔保品占比	位於中高風險等級以上的壽險房貸抵押擔保品之占比不高於2021年比例	位於中高風險等級以上的壽險房貸抵押擔保品之占比較2021年降低0.01%	位於中高風險等級以上的壽險房貸抵押擔保品之占比較2021年降低0.02%
氣候機會	低碳轉型之經濟活動投資金額或占比	投資組合中綠能產業占比不低於2021年比例	投資組合中綠能產業占比較2021年上升0.6%	投資組合中綠能產業占比較2021年上升1.3%
		投資組合中綠色債券金額較2021年上升0.64%	投資組合中綠色債券金額較2021年上升1.5%	投資組合中綠色債券金額較2021年上升3%
氣候治理	董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數	董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數達3小時/年	董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數達8小時/年	董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數達16小時/年
議合與溝通	辦理氣候相關議題教育訓練之時數	辦理氣候相關教育訓練時數達3小時/年	辦理氣候相關教育訓練時數達6小時/年	辦理氣候相關教育訓練時數達6小時/年

註1：21處營運據點係指總公司、19個責任中心局、臺北郵件處理中心。

註2：依行政院核定之「政府機關及學校用電效率及管理計畫」，該計畫中節電目標基準年為2015年，爰本項指標之基準年配合該計畫訂定之。

註3：石化相關產業係含高碳排產業中之石化業、能源業及紡織業。

2.2 綠色投資

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，為有效運用儲匯及壽險資金，設置「郵政資金運用委員會」，由總經理兼任召集人，妥善審議資金之運用，除提升投資效益以達成年度經營目標外，更積極落實責任投資，發揮永續金融影響力，協助國家推動產業綠色轉型的目標。

氣候變遷情境分析及影響評估

本公司參照財團法人保險安定基金函發之「保險業氣候變遷情境分析作業說明文件」，依其所設定之三種不同氣候變遷情境，分析2050年時資產曝險在不同情境下之可能損失。

儲匯資金

情境設定	股票公允價值 變動比率	債券公允價值 變動比率	不動產帳面價值 變動比率
1.有序轉型-各國積極推動氣候相關政策	-8.04%	-1.06%	-0.96%
2.失序轉型-各國遲至2030年始採取嚴格氣候相關法規	-16.15%	-1.66%	-1.77%
3.太少太晚-全球短期內對氣候風險無顯著作為	-33.60%	-3.14%	-13.16%

註：基準日為2023年12月31日。

壽險資金

情境設定	股票公允價值 變動比率	債券公允價值、 不動產抵押借款 變動比率	不動產帳面價值 變動比率
1.有序轉型-各國積極推動氣候相關政策	-7.84%	-1.21%	-0.96%
2.失序轉型-各國遲至2030年始採取嚴格氣候相關法規	-15.76%	-2.21%	-1.77%
3.太少太晚-全球短期內對氣候風險無顯著作為	-33.27%	-4.22%	-13.16%

註：基準日為2023年12月31日。

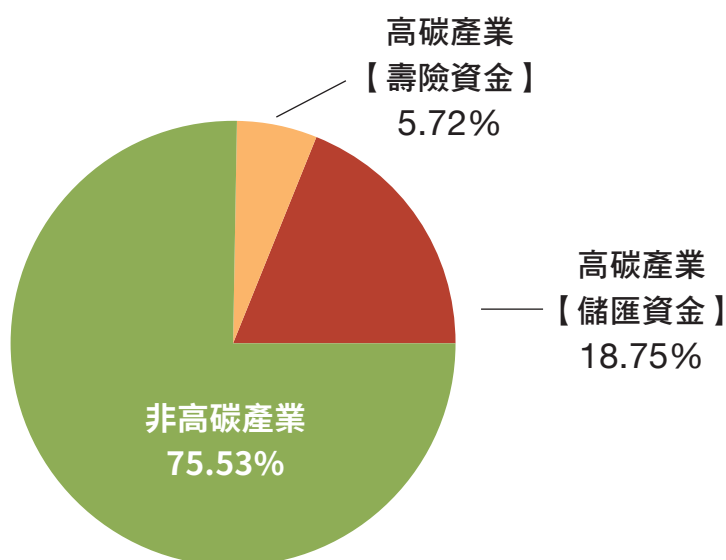
依據情境分析結果，研擬因應對策：

- 1、將適當調整投資策略，逐步降低對石化相關產業之投資占比，並將發行公司相關ESG評鑑，納入本公司債券投資決策評估與考量。
- 2、伺機增加各類永續發展債券(含綠色債券)之投資金額。

投資管理

本公司將環境保護、社會責任和公司治理企業(ESG)與氣候因素納入投資決策流程，積極投資具有永續價值之標的，包括股票、債券、基金等各類資產，且禁止投資摩根士丹利公司(MSCI)「全球行業分類標準」中分類為菸草、酒類及賭博行業之公司，並主動針對投資標的實施盡職調查，於投資後持續管理，以利掌握氣候變遷風險之變化，適時採取因應措施。

因應未來潛在的資產變動衝擊，本公司積極調適與減緩既有投資部位所面臨之轉型風險，依國家發展委員會發布「臺灣2050淨零排放路徑及策略總說明」內容述及，重點高碳排產業包括：能源業、石化業、電子業、鋼鐵業、水泥業、紡織業、造紙業、運輸業，截至2023年底高碳排產業佔本公司股票及債券投資部位之24.47%；另依據環境部資料數據顯示，製造部門溫室氣體排放量占全國總排放量逾5成，其中石化產業直接排放量最高，本公司除落實責任投資，亦積極調適與減緩既有投資部位所面臨之轉型風險，首先將逐步降低無意願積極轉型之石化相關產業投資部位。



國內股票投資符合企業社會責任之上市（櫃）公司市值占國內股票投資市值比例

2021 97.08%

2022 98.53%

2023 98.90%

註1、本公司投資國內股票符合企業社會責任之上市（櫃）公司市值/本公司持有國內股票總市值。

註2、本公司認定符合企業社會責任之上市（櫃）公司係以「臺灣高薪100指數」、「臺灣公司治理100指數」、「櫃買公司治理指數」及「臺灣永續指數」等ESG相關指數之成分股及「公司治理評鑑系統」揭露列為前50%之公司為基準。

持續投資綠色債券，扶植綠色企業

隨著我國綠色債券市場發展，透過證券櫃檯買賣中心購買綠色債券，支持企業落實永續發展。

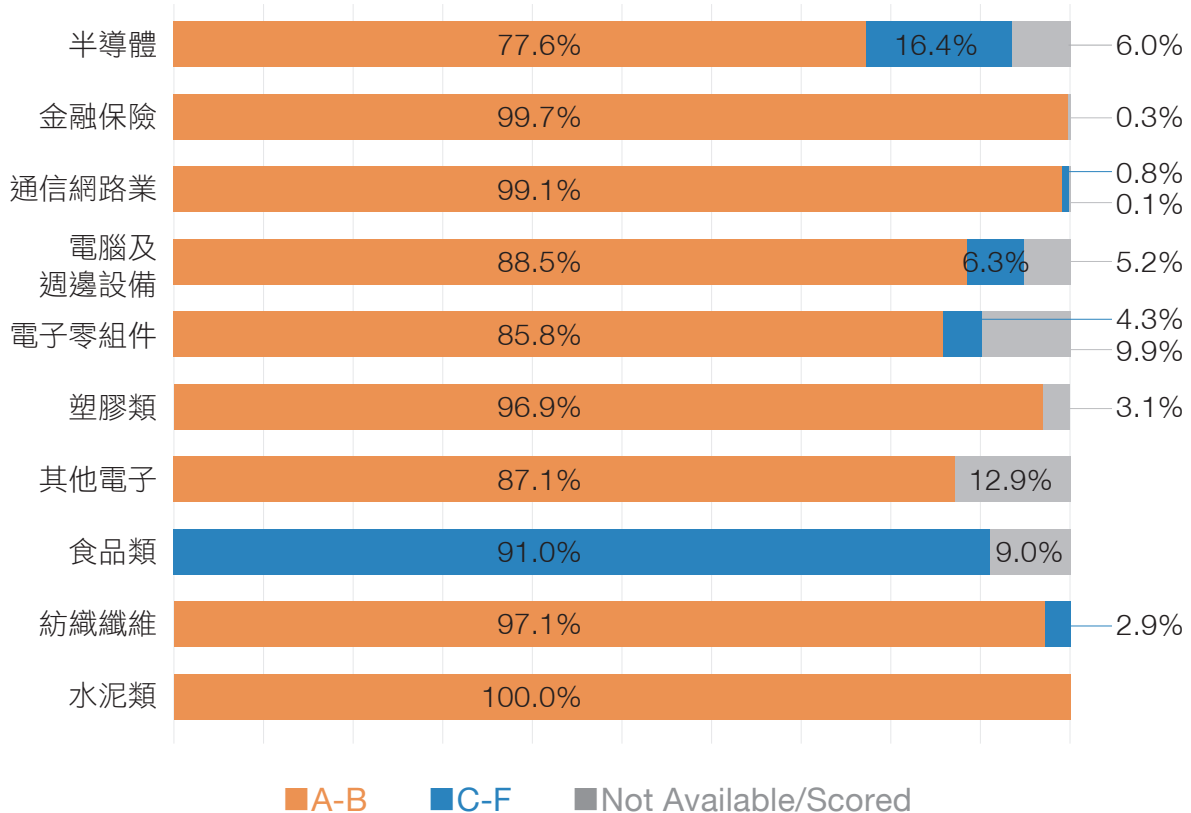
國內：投資買進台電、聯電及台積電等7檔綠色債券金額共計82.6億元。

國外：投資買進Credit Agricole Corporate & Investment Bank (法國東方匯理銀行) 1檔綠色債券金額0.3億美元(約新臺幣9.43億元)。

關注減碳轉型投資

在減碳及高排碳議題方面，本公司透過原碳揭露專案(CDP)及科學基礎減量目標倡議(SBTi)，持續關注相關公司之減碳轉型相關承諾、願景及策略，若評級較低或未參與評級，可考慮將該公司納入議合名單，透過對該公司議合產生影響力，協助其轉型，亦有機

原碳揭露專案(CDP)



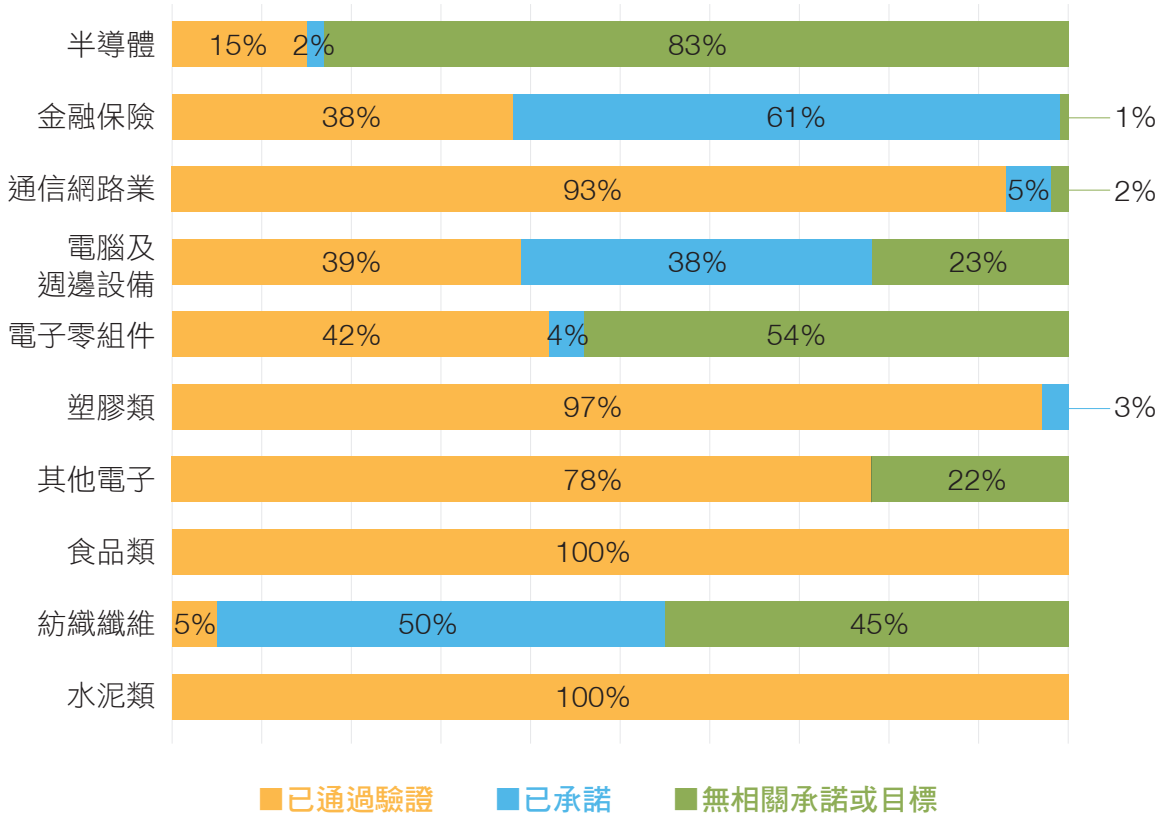
投資綠電及再生能源產業，促進產業轉型

配合政府於後疫情時代，打造臺灣成為亞太綠能中心之產業政策願景，推動六大核心戰略產業中之綠電及再生能源產業，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，以協助促進產業順利轉型清潔能源。



會降低投資風險，進而提升長期投資報酬。截至2023年底所公布之最新資料，國內股票依產業劃分按市值計算，前10大產業之CDP(2022年)及SBTi(2023年)分布情形分別如下：

科學基礎減量目標倡議(SBTi)

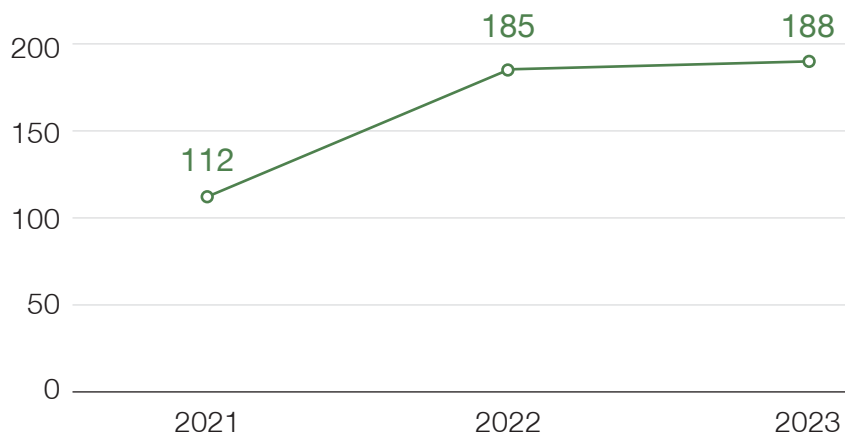


▲ 企業議合

為積極發揮機構投資人之影響力，本公司持續關注被投資公司之ESG相關作為，包括環境保護、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，2023年國內股票投資依市值計算，揭露永續報告書之比例為99.97%，並已於2016年簽署「機構投資人盡職治理守則」，除制定盡職治理政策、利益衝突管理政策及投票政策外，每年定期於全球資訊網「盡職治理守則遵循揭露專區」公開發布盡職治理報告、參與被投資公司股東會與投票情形等履行盡職治理情形，善盡機構投資人責任。

2023年選派代表出席或以電子投票參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會共188家次，出席被投資公司股東會前，均審慎評估其各項議案，同時作成評估報告以行使投票權，表達對被投資公司公司治理之重視，並於各該次股東會後，再向董事會提報行使表決權之書面紀錄。

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



當被投資公司之公司治理出現瑕疵或有危害社會環境之情事發生時，本公司將藉由履行股東行動主義，促使被投資公司重視ESG相關議題，運用股東權利與被投資公司對話並促其改善，以期符合公司治理及善盡永續發展的目標。2023年共與3家企業進行議合，內容含括防止內線交易、導入綠色產品、能源管理及節能措施、員工健康與安全設置相關保護措施、溫室氣體減量計畫、加強公司治理減少負面消息、提升基層薪資福利及男女薪酬平等、承諾或通過科學基礎減量目標倡議(SBTi)審核等ESG相關議題。

2.3 節能減碳

本公司全臺各級支局共計1,296局，其中屬偏遠地區郵局逾200局，營業據點數量遠超過其他金融保險同業，設立地點亦廣布全臺及離島地區。

為積極導入溫室氣體盤查，爰規劃以分年分階段方式，自2019年於總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重郵局及臺北郵件處理中心等13處營運據點導入ISO 14064-1盤查，2021年拓展盤查作業範圍新增為21處，並通過外部查證；2023年起將範圍擴展至指定支局，開始辦理「各等郵局所轄各級支局（共36局）2022年溫室氣體盤查及查證專案」，以尚未進行溫室氣體盤查之特級支局，以及臺北、臺中、高雄郵局所轄甲級至丁級支局各1局為盤查對象，採GHG protocol揭露內容為範疇一及範疇二，此專案已於2023年12月14日取得第三方查證聲明書，指定支局（共36局）溫室氣體排放合計為9,568.84噸CO₂e。

本公司所產生的二氧化碳，主要來自運輸使用之汽、柴油及各營運據點之外購電力，採ISO 14064-1查證2023年21處營運據點之溫室氣體排放合計為40,845.573噸CO₂e，溫室氣體排放強度為0.18噸CO₂e／百萬元，為符合國際趨勢發展，配合國家政策，邁向2050淨零排放，規劃未來啟動全臺所有營業據點溫室氣體盤查，俾利未來訂定減碳行動方案及里程碑。

2022年各等郵局所轄各級支局 （共36局）溫室氣體盤查證書

bsi.
Opinion Statement

**Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement**

This is to verify that: **Chunghwa Post Co., Ltd.**
No. 55, Sec. 2, Jinshan S. Rd.
Da-an District
Taipei City 106409
Taiwan (R.O.C.)

中華郵政股份有限公司
臺灣
臺北市
大安區
金山南路二段55號
106409

Holds Statement No.: **GHGEV 797093**

Verification opinion statement
As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for reasonable assurance for verification activity contains the following:

- The Greenhouse Gas Emissions with Chunghwa Post Co., Ltd. for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified and validated.
- The verified organization-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 4,441,862 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 5,126,978 tonnes of CO₂ equivalent.

For and on behalf of BSI: *Peter Pu*
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2023-12-14
Latest Issue: 2023-12-14

Page: 1 of 10

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent of the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purpose of verifying its statements relating to its greenhouse gas emissions and is not intended to be used for any other purpose. The BSI Standard Institution will only provide this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person for whom the Opinion Statement was prepared. The Opinion Statement is prepared on the basis of information provided to it by the client and is not intended to be used for any other purpose. The BSI Standard Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise for which the Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only. BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

2023年21處營運據點溫室氣體盤查證書

bsi.
Opinion Statement

**Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement**

This is to verify that: **Chunghwa Post Co., Ltd.**
No. 55, Sec. 2, Jinshan S. Rd.
Da-an District
Taipei City 106409
Taiwan

中華郵政股份有限公司
臺灣
臺北市
大安區
金山南路二段55號
106409

Holds Statement No.: **GHGEV 806175**

Verification opinion statement
As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity as well as validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:

- The Greenhouse Gas Emissions with Chunghwa Post Co., Ltd. for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified and validated.
- The verified organization-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 15,354,079 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 16,505,489 tonnes of CO₂ equivalent.
- Chunghwa Post Co., Ltd. has defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of Indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.

For and on behalf of BSI: *Peter Pu*
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2024-06-03
Latest Issue: 2024-06-03

Page: 1 of 9

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent of the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purpose of verifying its statements relating to its greenhouse gas emissions and is not intended to be used for any other purpose. The BSI Standard Institution will only provide this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person for whom the Opinion Statement was prepared. The Opinion Statement is prepared on the basis of information provided to it by the client and is not intended to be used for any other purpose. The BSI Standard Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise for which the Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only. BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



2.3.1 據點節能

為有效統計能源使用量，進而提升使用效率達成節能減碳，2023年21處營運據點節能措施如下表，主要為照明設備更換及空調系統汰換等，預估節能量約 750,656 kWh/年，減少溫室氣體當量約為 370,824.06kgCO₂e。

2023年各營運據點節能措施

營運據點	節能措施	具體作為	估算節約量 (kWh/年)
基隆郵局	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	更換照明燈具310盞	27,125
	汰換老舊高耗能空調設備，優先採購符合節能或環保標章產品	更換分離式冷氣30臺、水冷式箱型冷氣3臺	84,088
臺北郵局	汰換老舊高能耗冷氣機	全面汰換老舊高能耗冷氣，提高用電效益，共汰換13台冷氣。	2,985
	提升冷卻水塔效益，降低冷卻水溫度 (行政大樓)	進行年度保養並更換3台冷卻水塔共9條皮帶，降低冷卻出水溫度，降低冰水主機耗電量	11,942
	冷卻水塔散熱風扇皮帶磨損更換 (函件大樓)	進行年度保養並更換2台冷卻水塔共6條皮帶，降低冷卻出水溫度，降低冰水主機耗電量	25,695
板橋郵局	節省空調用電量	調整冰水主機運作時間	2,888
	減少空調用電量	採購分離式變頻冷氣	1,906
三重郵局	汰換老舊冷氣機	汰換並更新分離式冷氣2部	3,914
桃園郵局	提升冰水主機回水溫度	冰水機房空調設備節能設定，調整參數降低耗能	16,230
新竹郵局	節省空調用電量	調整行政單位使用空調時間	6,215
苗栗郵局	節省耗能用電	假日關閉行政單位飲水機用電	4,104
臺中郵局	汰換老舊冷氣機	分離式34部	63,172
	汰換老舊冷氣機	箱型落地1部	11,366
	更換LED燈具	4尺*3管=61具；4尺*2管=24具；4尺*1管=5具；2尺*4管=22具	原電費之40%~50%
彰化郵局	更換常用冷氣設備	本棟大樓7、8樓劃分區域，以一對一分離式變頻冷氣做為常用冷氣設備，取代原中央空調(冰水主機)。	98,443

營運據點	節能措施	具體作為	估算節約量 (kWh/年)
雲林郵局	汰換守衛室老舊冷氣	將守衛室1台民國97年冷氣汰換	1,633
	汰換文書庫房老舊冷氣	將文書庫房1台民國97年冷氣汰換	919
嘉義郵局	空調設備汰舊換新	持續盤點超過年限及效能不彰的空調設備並汰舊換新	156,305
臺南郵局	冰水主機系統冰水溫度調高1°C	主機冰水出水溫度由10°C調高至11°C	648
高雄郵局	郵務大樓高壓變電站汰換	高壓變電站內部變壓器、高壓變電盤及電纜汰換	5,488
	西甲郵局燈具及空調汰換	汰換節能燈具及變頻空調	5,487
屏東郵局	汰換使用超過9年之冷氣	汰換行政大樓3樓文檔室冷氣	4,562
宜蘭郵局	降低電梯運轉次數	本局兩部電梯於每星期五晚上8點至星期一早上6點關閉一部，只留一部處於運轉狀態，並鼓勵低層樓上班同仁以爬樓梯替代搭乘，降低電梯運轉次數	5,670
花蓮郵局	控管各單位冷氣及電燈開關時間	各單位主管管制冷氣開放時間	20,000
臺東郵局	汰換老舊冷氣機	經理室分離式冷氣1台 自助郵局分離式冷氣1台	4,592
南投郵局	更換冷氣系統	草屯郵局1樓營業廳冷氣更換	12,120
澎湖郵局	汰換7部老舊冷氣機	汰換7部老舊冷氣機	3,989
郵件處理中心	減少中央空調用電	彈性調節開啟時間	106,545
	輔助設備	作業空間增加直升機風扇3部，幫助室內空氣循環並改善平均溫度	
	減少照明用電	非作業時間減少開燈	
總公司	一、減少空調用電量 二、控制空調及照明啟停時間 三、適度提高冰水主機冰水溫度，降低冰水主機負載節省用電 四、張貼宣導節電海報及「請隨手關燈」貼紙 五、推行上下樓步行運動並製作相關文宣標語 六、減少電梯開放時間	一、調控空調箱頻率，減少空調用電量(備註：營業日時，空調箱皆維持運作，不因季節而啟停) 二、大禮堂視使用單位借用時間，設定定時器控制空調及照明啟停時間 三、調高冰水主機冰水溫度，降低冰水主機負載節省用電 四、於電梯、公布欄及公共空間電燈開關處張貼宣導節電海報及「請隨手關燈」貼紙 五、推行上下樓步行運動並製作相關文宣標語(貼於樓梯踏階)，鼓勵同仁多走樓梯少搭電梯	62,625

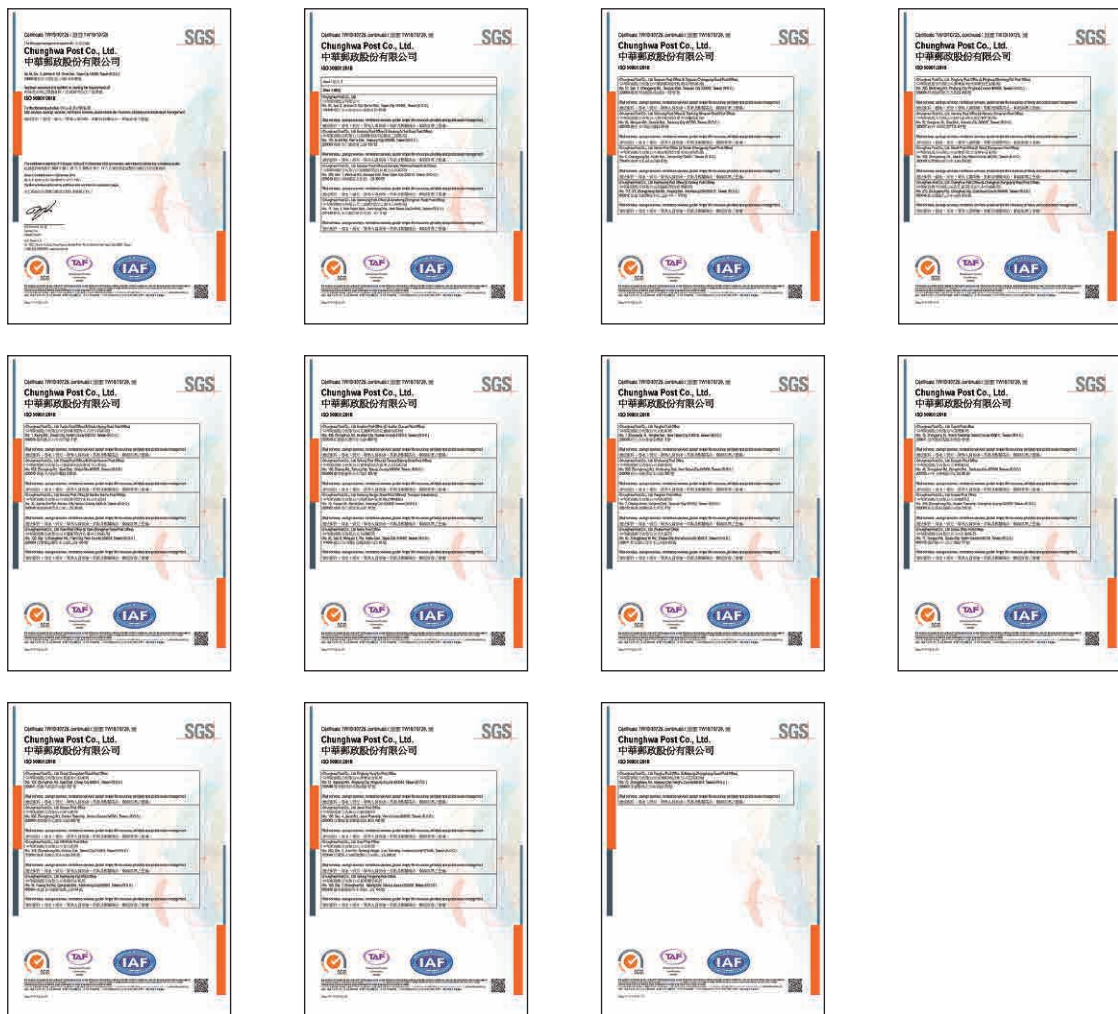
ISO 50001能源管理系統建置

本公司為提升能源使用效率，從2019年起分階段規劃於各責任中心局建置「ISO 50001：2018能源管理系統」，2022年金山大樓、基隆、板橋、三重、桃園、新竹、苗栗、臺中、彰化、雲林、嘉義、南投、臺南、高雄、屏東、宜蘭、花蓮、臺東郵局(含901支局)及臺北信義郵局，共計19個據點建置能源管理系統並通過驗證、取得證書。

2023年驗證範圍為各責任中心局（含901支局），及經各局評估所轄自有局屋，以高耗能區域、設備經年未修繕或汰換，亟需節能改善為優先，擇1支局作為新輔導建置局；臺北郵局以內湖郵局、澎湖郵局以901支局為建置據點，共計37個據點建置能源管理系統並通過驗證、取得證書。

為降低溫室氣體排放及實現永續發展，2024年起除19處責任中心局持續導入ISO 50001國際標準，並擴大至特、甲級局建置能源管理系統。

2023年37處營運據點ISO 50001證書



▲ 2.3.2運輸減碳

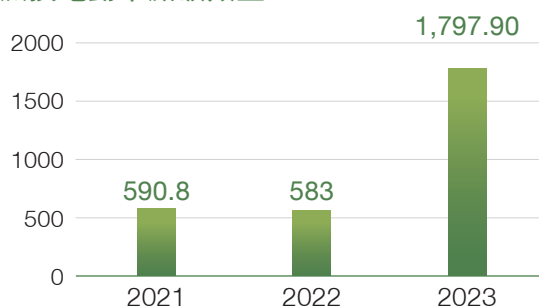
本公司每年均參酌各局之投遞區段多寡、現有機車之使用年限、行駛里程數及年度預算等因素，規劃次年度車輛購置數量及各單位配額，然因目前電動機車之運輸能力尚無法完全取代燃油機車，將持續關注相關技術發展，適時汰舊換新以符合郵遞業務需求，並兼顧節能減碳。

為響應綠能政策，自2017年即開始購置電動車，截至2023年底共採用3,241輛電動機車及54輛電動廂型車，占有郵用機車逾41%，節省耗油量約為467,820公升，估計每年可減少碳排放量1,798.52公噸CO₂e，而隨著科技進步，電動機車續航及載重能力逐漸增加，規劃2030年前將電動機車占比提升為50%，2040年前占比100%。

車種	車輛數量及燃料別	用途
2輪機車	總數為7,880輛，已購置電動機車為3,241輛及使用95無鉛汽油之燃油機車數量4,639輛	郵件投遞作業
小型車(4輪箱型車)	總數為2,821輛，含已購置電動4輪車54輛及使用92無鉛汽油之燃油箱型車2,767輛	郵件投遞、上收、收攬作業
大型車(6輪以上)	總數為466輛(使用高級柴油及尿素)	郵件上收及長途運輸作業

車型	碳排放量值	減少碳直接排放量值
2輪機車	現行4,639輛燃油機車排放量約為2,671.4公噸CO ₂ e/年	現行電動機車3,241輛約可減少1,558.45公噸CO ₂ e/年
小型車(4輪箱型車)	總數為2,821輛，含已購置電動4輪車54輛及使用92無鉛汽油之燃油箱型車2,767輛	郵件投遞、上收、收攬作業

汰換電動車減碳效益



備註：

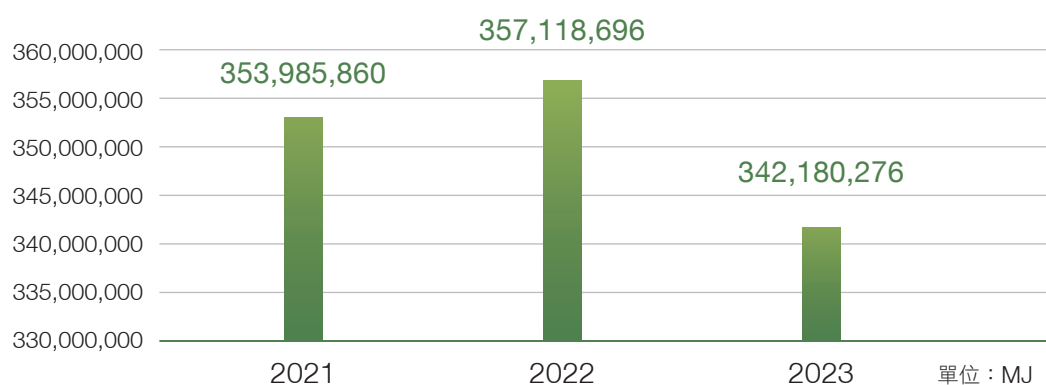
1.2021年至2022年每輛125C.C.燃油機車碳排放量佔約0.054kg/km，每輛電動機車碳排放量佔約0.025kg/km，本公司125C.C.燃油機車每年平均行駛5,919公里，故每輛燃油機車汰換電動機車每年可減少碳排放量0.170公噸。每輛燃油廂型車碳排放量佔約0.176kg/km，每輛電動廂型車碳排放量佔約0.099kg/km，本公司燃油廂型車每年平均行駛7,714公里，故每輛燃油廂型車汰換電動廂型車每年可減少碳排放量0.598公噸。(資訊來源：車輛耗能研究網站https://auto.itri.org.tw/iv_general_qry.aspx)

- 2.2023年以經濟部產業發展署「碳排金好算」自動計算電動車數量(2輪機車、4輪箱型車)碳排放總計量，減少碳排放量計算為：燃油用油量(燃油車年度耗油量x車具數量)-電動車用電碳排放總計量(以2023年度電力排碳係數計)=減少碳排放量值。
- 3.電力排放係數採用經濟部公告當年度係數，2021年0.509kg CO₂e/度；2022年0.495kg CO₂e/度；2023年0.494kg CO₂e/度。
- 4.購置電動車時間為每年年底，故當年節約量以前一年底電動車數量計算。
- 5.燃油機車每年平均行駛距離計算未包含100C.C.燃油機車，資料來源：《中華郵政電動車導入計畫》。

為提升郵遞效率，近年持續增加車輛使用數量，2022年四輪以上郵務用車使用數量增加，致2022年能源使用量較2021年小幅增加。2023年配合電動車具使用及持續推行運輸減碳措施，能源使用量較2022年降低4%。

車型	單位	2021	2022	2023
電力使用量	度	430,944	527,094	623,244
汽油使用量	L	6,524,785	6,545,351	6,320,171
柴油使用量	L	3,962,405	4,022,545	3,797,039
郵務能源使用量合計	MJ	353,985,860	357,118,696	342,180,276

郵務能源使用合計



註1：參照經濟部能源署網站，能源轉換係數：汽油7,800kcal/L；柴油8,400kcal/L；2021年至2022年資訊重編為係數更新，依環境部新發行之溫室氣體排放量盤查指引1kcal=4.1868J計算，並新增電力使用量。

註2：能源使用合計(MJ)= (汽油使用量(L)* 7,800kcal/L+柴油使用量(L)* 8,400kcal/L)* 4.184(J)/10⁶

減碳措施

具體作為

推動電動車輛



配合政府政策，目前已逐步推動郵務機車、廂型車電動化，惟受限於車輛技術，目前仍未能全面汰換車輛，未來配合技術發展，逐步推動郵務車輛。

進行車隊管理



車輛汽柴油消耗為郵件遞送服務過程中最主要碳排放來源，若能有效管理車隊能源消耗，除可大幅降低碳排放外，亦可透過減少油品消耗降低郵件遞送成本。透過車隊管理系統，可觀察車輛行駛油耗樣態，同時重新檢討配送路線，優化郵件遞送服務，降低郵件遞送服務成本並透過駕駛行為教育，改善駕駛行為。

引入其他
運輸系統替代

目前部分偏遠路線有推動集中投遞點的投遞方式，縮短因單一住戶需求產生之長途配送距離。此外，郵件運輸可結合公共運輸系統進行配送，除透過高鐵、公路進行長途運輸外，偏遠地區之責任中心到支局的郵件運輸可考慮與公路公共運輸合作，取代部分運輸班次。

推動i郵箱



於2016年啟用i郵箱服務，提供民眾24小時全年無休、自助寄取郵件的服務，提升郵局郵件遞送服務水準與形象。作為附帶效益，郵政i郵箱由於減少投遞點，有望能降低郵件遞送服務能源消耗及碳排放量。

建物設施節能、
裝設綠能裝置

除郵件運輸、投遞所需油品、水資源消耗造成之排放外，電能資源造成之碳排放亦是郵件遞送服務中主要排放來源，因此，若能有效降低電使用或以發電碳排放較少的電力取代都能有效減少郵件遞送服務碳排放量。

減少紙張消耗

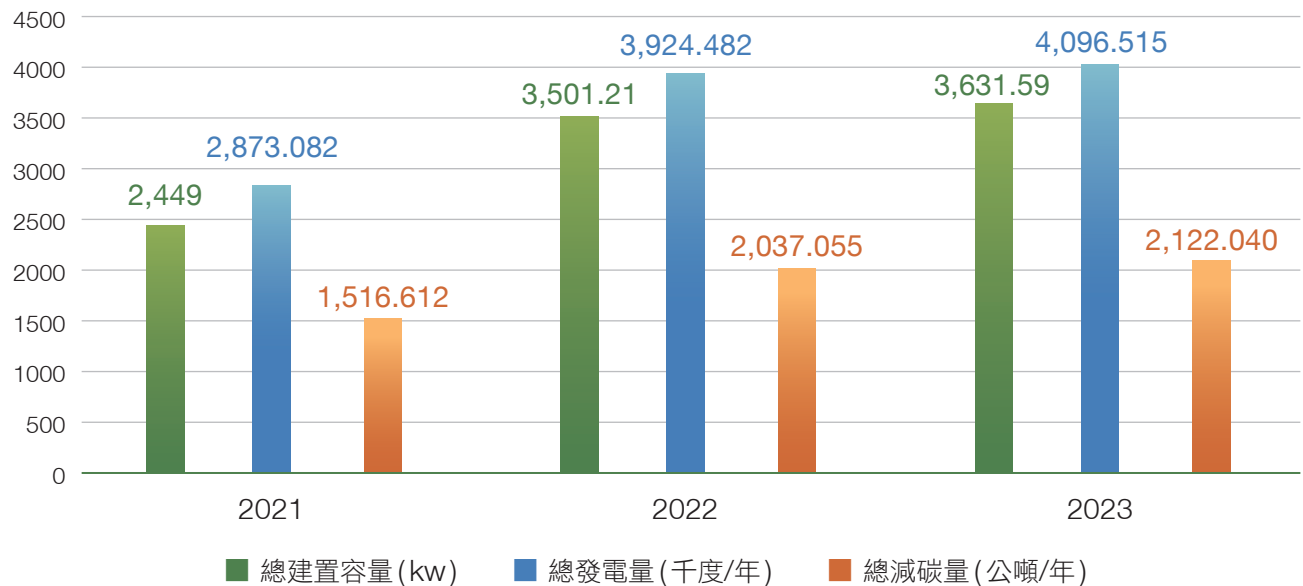


紙張消耗雖占郵件遞送服務整體碳排放比重較低，但目前郵件遞送服務過程已推動郵務士PDA系統，逐步取代目前人工簽收的動作，此外透過PDA之GPS定位系統，配合條碼追蹤，亦能有效控管特殊郵件遞送狀態，提供收/寄件人郵件及時資訊。此外，此電子化紀錄亦可作為郵務碳足跡資料蒐集來源，有效幫助碳足跡推估作業。

2.3.3 建置太陽光電系統

本公司自2015年開始，陸續於各局屋頂增設太陽能光電發電系統，增加再生能源運用，2023年屋頂太陽能光電設置130 kW，年發電量約172,033度，年度減碳量約85公噸CO₂e，另2024年於物流園區北臺灣郵件作業中心(再建中)屋頂規劃設置太陽能發電系統，將設置太陽能發電模組374片(尺寸：L1650×W992×H40)，總設置容量117.81KW，預估年產電13.8萬度。未來將逐步於各局屋頂建置太陽能發電系統，增加再生能源使用比例。自2015年至2023年建置太陽能光電發電系統共3,631kW，累計發電量約409萬度，累計減碳排放量約2,122公噸CO₂e。

太陽能光電設置效益



2.4 低碳營運

目前全球淨零排放仍存在許多挑戰，包括再生能源供應不足，材料科技及負碳技術尚待突破，而面對氣候變遷與自然環境逐漸惡化，企業如何優化既有的營運模式，減少對環境的負面衝擊，已成永續經營的重要課題，本公司透過數位化服務改善作業流程，及導入節能設計之基礎設施，持續為地球盡一份心力。

2.4.1 減少資源消耗

本公司提供之郵儲壽業務流程，均離不開文件、單據之使用，為減少紙張的消耗，以數位化服務取代實體紙本，同時也鼓勵客戶重複使用郵務便利箱，並仍可享受郵資優惠。2023年便利箱首次使用量為403萬4,859件，回收數量為60萬1,518件，重複使用率達12.97%。

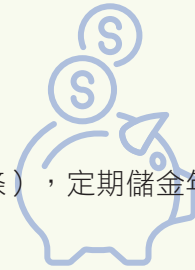
註：重複使用率(%) = 重複數量 / (首次使用量 + 重複使用量)

壽險服務

成立契約需一張A3(要保書)、三張A4(郵政簡易人壽保險業務員報告書、郵政壽險履行個人資料保護法告知義務書與郵政壽險病歷、醫療及健康檢查個人資料蒐集、處理及利用同意書及郵政簡易人壽保險契約審閱期間確認聲明書與郵政壽險顧客投保權益確認書)。自2018年7月25日開辦行動投保裝置，至2023年底止以該方式成立契約件數為48,479筆，共減少約48,479張A3及145,437張A4紙張用量。另以電子對帳單及電子通知單取代紙本表單，2023年度共減少約32.2萬張A4紙張用量。

2023	行動投保	網路投保	電子保單	電子 批註單	保全/ 理賠聯盟鏈	網路郵局/ 行動郵局	電子對帳單/ 通知單
交易件數 /筆數	25,136	8,948	9,766	456	7,917/ 671	9,221/ 12,536	321,636
每筆節省 用紙量	1張A3 3張A4	1張A3 3張A4	15張A4	1張A4	2張A4	2張A4	1張A4
減碳效益 (kgCO ₂ e)	945.11	336.44	1,054.73	3.28	123.67	313.30	2,315.78

儲匯服務



一、致力節能減碳，降低紙類需求，落實無紙化：

(一)自2017年起，配合扣繳憑單免填發政策（所得稅法第94之1條），定期儲金年底彙總之利息所得扣繳憑單印發作業取消寄發紙本扣繳憑單。

(二)自2019年起，為簡化作業及節能減紙，各類儲金年底彙總之「全民健康保險各類所得扣繳補充保險費證明單」印發作業取消寄發紙本扣費證明單。

(三)提供郵政VISA金融卡、網路及語音電子對帳單服務，經統計2023年底，共計發送2,150萬餘戶，減少紙張消耗，響應節能減碳守護地球。

二、擴大「數位存款帳戶」服務範圍，開放7歲以上並領有國民身分證之未成年人以網路或行動設備申辦數位存款帳戶，減少臨櫃作業及紙本單據使用，提升作業效率及實踐友善環保。

三、發行無實體卡之數位VISA金融卡，可免除卡片原物料、製造、銷毀等生命週期間對於環境溫室氣體的衝擊，實踐節能減碳之理念，共創永續生活。

四、行動郵局APP提供非約定轉帳、無卡提款、VISA網路刷卡、VISA國外交易、調整VISA刷卡限額、消費扣款等設定功能，儲戶均可於行動郵局APP完成設備綁定後自行操作，大幅減少臨櫃申辦時紙本單據之使用。

	電子 對帳單	金融遺產 電子服務	電子 扣押公文	報表電子化	收支詳情單	區塊鏈函查
交易件數 /筆數	2,150萬	22萬	65萬	日報：1,460 月報：36 回報資料：760	76萬	2,189
每筆節省 用紙量	2張A4	2張A4	1張A4	日報：1張A4 月報：195張A4 回報資料：1張A4	3張A4	2張A4
減碳效益 (kgCO ₂ e)	309,600	3,168	4,680	66.53	16,416	31.52

郵務服務



PDA數位化簽收自2022年7月正式實施起，截至2023年12月底共節省234萬6,866張(A4紙)，減碳效益約達16.90公噸CO₂e

電商服務

「郵政網購中心」提供電子發票，減少實體發票印刷及郵寄。



註：年減碳計算=【(每筆使用紙張張數×碳足跡)】×年交易量。(紙張碳足跡係參考行政院環境部產品碳足跡資訊網，1張A3紙張碳足跡為16gCO₂e、1張A4紙張碳足跡為7.6gCO₂e)

2.4.2 低碳化設施

本公司積極響應綠建築推動政策，在舊建築改建更新時導入低碳設計，也期許未來每件新建建築皆能符合日常節能及水資源指標，2023年度取得綠建築標章共1件(物流中心)，核可候選綠建築證書共3件(臺東豐田郵局、雲林麥寮郵局、臺南麻豆郵局)。自2003年起截至2023年底累計取得「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。



綠建築證書

智慧節能環保園區

郵政物流園區，將充分使用風力、太陽能等再生能源，結合智慧能源管理、智慧感測等，規劃取得綠建築、智慧建築等標章。並以建築資訊模型（BIM）為基礎，增進園區建物使用機能與壽命。融入人性化與永續化的設計理念，規劃具安全監控、交通導引、停車管理、人員管制、智能照明及智能商務會議室等多功能智慧管理系統，達環保、節能、人性兼具的「智慧綠建築」，節能潛力預估可達30%以上。

園區中的第一座指標性建築-郵政物流中心，已於2022年底落成，2023年正式啟用，該建築在設計上，均符合智慧建築及綠建築規範，屋頂布建30組3kw風力發電設施，可用於輔助並支援公共設施與地下室用電；園區北臺灣郵件作業中心(在建中)屋頂將設置太陽能發電模組374片(尺寸：L1650*W992*H40)，總設置容量117.81KW，預估年產電13.8萬度，更設置電動車充電相關設備，結合資訊科技與綠色能源構想，綜合運用智慧感測網控及高效率機電整合科技，有效提升建築物使用品質及機能；同時，配合桃園市政府推動永續環境政策，轉知承租及協力廠商相關空氣品質管制措施，並禁止未經排氣檢測合格車輛進入園區設施，創造更為安全、舒適、便利、節能的優質工作環境。



郵政物流園區風力發電設施

高效資料中心

電腦機房是推動數位化服務的關鍵基礎設施，卻也是溢散大量廢熱的單位，如何以最低的能源總量協助機台散熱，是每座資料中心致力追求的目標，持續改善現有機房之散熱效率，並以最高規格設計新建之物流園區資訊中心，預計將取得綠建築及智慧建築認證。

工作項目

物流園區資訊中心(興建中)

基地周邊環境

- 日照環境：
 - (1)東側配合滯洪池、郵政公園綠地及植栽規劃，減少東面日照影響。
 - (2)西側低樓層有良好的鄰棟建築物阻隔、減少西曬影響。
- 風環境：東側迎向大面積東北季風，且地勢從滯洪池向西側抬升，承受較大面積之東北季風及山谷風吹襲，改善建築物通風換氣。
- 建築物外牆設有隔柵及減少窗戶。

建築物設計

取得美國LEED綠建築認證、智慧建築標章、綠建築標章、防火標章、耐震標章、TIA942電腦機房分級標準Rated 3、資訊安全管理ISO27001 A.11(實體及環境安全)。

電腦機房實體環境

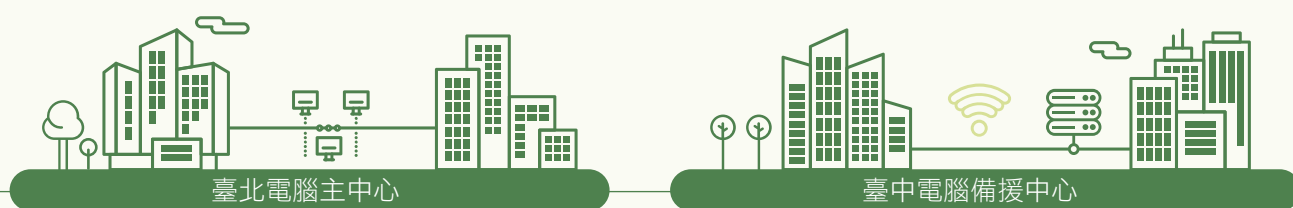
- 1.採用冷熱通道設計。
- 2.考量機櫃內部排風散熱問題，標準機櫃改為加寬型，增加2側理線空間。
- 3.設置機房環境監控(極早期偵煙、消防、空調、電力等)系統，確實掌握電腦機房溫濕度變化、漏水情形。

資訊設備更新

- 1.資訊設備定期保養，減少異常狀況發生。
- 2.汰換舊有高耗能設備，更換新型設備、加強網路傳輸、記憶體、CPU、運算及儲存效能，降低用電需求。
- 3.使用集中運算環境虛擬平臺資源建構虛擬伺服器，減少單一伺服器主機數量，節省機房空間及電力消耗。



郵政物流園區風力發電設施



電腦機房設置於愛國大樓前後棟東側位置，無日照西曬影響。

- 1.東側為東海大學相思林，可減少東面日照影響。
- 2.西側為東海商圈建築物，減少西曬影響。

- 1.考量遮陽及隔熱設計，電腦機房窗簾採用防火、隔熱、不透光材質。
- 2.資訊設備均距離窗戶至少1公尺，減少太陽光輻射熱能進入。

建築物外圍建構環狀空調維修走道，可阻隔部分太陽光輻射熱能進入機房。

- 1.逐步汰換舊有空調設備，輔以工業用電風扇，加強散熱能力。
- 2.設置機房環境監控(極早期偵煙、消防、空調、電力等)系統，確實掌握電腦機房溫濕度變化、漏水情形。

- 1.逐步汰換電腦機房空調箱設備，新式空調箱採用高效率馬達，達到機房節能目標。
- 2.設置機房環境監控(極早期偵煙、消防、空調、電力等)系統，確實掌握電腦機房溫濕度變化、漏水情形。

- 4.集中運算環境大量採用SSD disk所構建儲存體，較傳統機械式硬碟(Hard drive)節省電力。
- 5.硬體伺服器電源模組採用能源轉換效率符合80Plus白金級以上產品。
- 6.進行扁平化網路架構設計，減少網路節點及所需硬體設備數量。

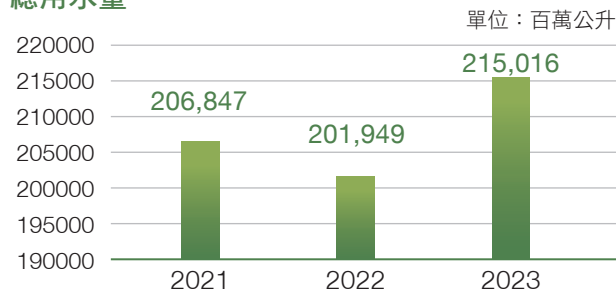
2.4.3 用水及節水措施

用水主要以辦公室同仁使用為主，皆使用自來水，並不會對取水水源造成重大衝擊。金山大樓等21處營運據點2023年因疫情趨緩，各項會議、活動及訓練課程陸續恢復舉辦，使用水量增加，總用水量合計為215,016百萬公升，較2022年增加6%，用水強度為0.94百萬公升/百萬元。

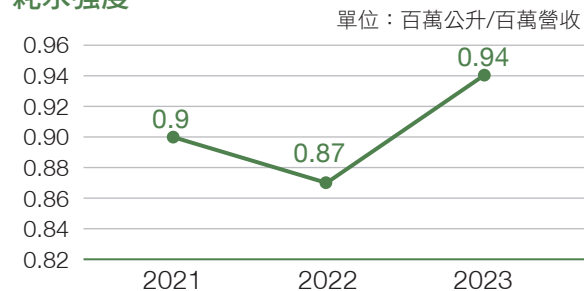
21處營運據點用水統計

年份	2021	2022	2023
總用水量（百萬公升）	206,847	201,949	215,016
排水量	0	0	0
耗水強度(百萬公升/百萬營收)	0.90	0.87	0.94

總用水量



耗水強度



備註：因納入用水量統計之局處個別年度營業額資料蒐集困難，故以總年度營業額作為耗水強度計算基礎。

2.5 綠色作為 ▲ 支持永續消費

輕鬆愛地球郵我開始-中華郵政響應世界地球日

本公司積極推動ESG永續發展，落實企業社會責任，支持臺灣在地小農，用心把關綠色商品，讓民眾能安心購買，持續朝淨零生活目標努力。為響應世界地球日，於2023年4月18日盛大舉辦「『i永續，安心買』輕鬆愛地球郵我開始」記者會，同時宣布i郵購網路商城「i永續，安心買」活動專區正式開賣，鼓勵民眾支持環境永續，從簡單的日常消費行為來輕鬆愛地球，可至i郵購或下載行動郵局APP快速選購具有環保標章、友善環境或臺灣在地的綠色商品。

本次記者會現場展示許多具環保標章及友善環境的商品，包含台酒易洗樂、蒲公英環保衛生紙、白雪愛天然洗衣精、洗碗精及eMOVING電動機車等，呼籲民眾從購買環境友善產品、自備購物袋、避免使用一次性商品開始，進而落實「全民綠生活」，本次活動共計訂單592筆，銷售金額約82萬元。

2023年部分營運據點力行節水措施，如更換節水設施、郵務車清潔方式更改等。

編號	據點	節水措施	具體作為	估算節水量
A	板橋郵局	更換節水設備	更換感應式水龍頭3個	15立方公尺/年
B	臺中郵局	更換節水設備	全局共更換5組省水馬桶	500立方公尺/年
C	高雄郵局 (本局大樓)	1.更換省水設施 2.郵務車清潔方式更改	1.汰換兩段式馬桶沖水器、省水龍頭 2.郵務車清潔方式由洗車機沖洗改以濕抹布擦拭清潔	9,644立方公尺/年

備註：

A：換裝後每分鐘可減少4公升，即每秒0.06公升，假設每人每次用水時間約20秒，平均每天用5次，本棟人數約110人，每月工作日20天。假設節省水量*秒數*次數*人數*工作日數推估節水量。

B：舊馬桶沖水1次約12公升；省水馬桶小號沖1次約3公升(差9公升)；省水馬桶大號沖1次約6公升(差6公升)。假設每日沖水(大小號)次數*對應相差公升數*每月上班天數*12個月推估節水量。

C：C-1馬桶沖水器馬桶沖水器共更換5組；舊式馬桶沖水1次約12公升；省水馬桶小號沖1次約3公升(差9公升)；省水馬桶大號沖1次約6公升(差6公升)。假設每日沖水(大小號)次數*對應相差公升數*工作日數推估節水量。

C-2省水龍頭汰換4組，每秒節省0.06公升，平均每人單次用水時間約20秒，平均每天使用20次。假設節省水量*秒數*次數*工作日數*組數推估節水量。

C-3郵務車洗車機單次用水量約80公升，濕抹布擦拭方式單次用水量約20公升(兩桶水量)，平均每周清洗兩次，每年52周，共25台郵務車。假設節省水量*台數*次數*周數推估節水量。





淨灘行動愛地球

以具體行動為地球環保盡一份心力，共同維護海洋海域之環境，2023年辦理2場淨灘活動，參與人數合計180人，共清理43袋(515公斤)海洋廢棄物。

為響應2023世界地球日行動，2023年4月18日由壽險處處長簡詠涵代表參加壽險公會舉辦之「『為地球保險』壽險業接力淨灘活動」啟動儀式，與副總統賴清德、立法委員林楚茵及壽險業者，共同宣布舉辦全臺22縣市接力淨灘活動，宣示積極推動淨零碳排的決心。



配合推廣節能減碳、環境保護觀念，用行動愛地球，嘉義郵局於5月5日上午10點於嘉義縣東石漁港號召同仁及附近村里民，舉辦「環境永續 清淨嘉園」淨灘公益活動，以具體行動為地球環保盡一份心力，共同維護海洋海域之環境。



三重郵局於5月10日辦理「中華郵政股份有限公司暨石門區公所石門洞聯合淨灘活動」，與同仁及石門區里長、石門區公所人員近百人至北海岸熱門看海景點-石門洞淨灘，一起挽起袖子清除海灘及岸邊廢棄物，用行動愛護海洋，不僅讓石門洞恢復原本美麗的景緻，也把海洋永續經營的觀念傳遞給更多的人。



呼籲生態保育

為喚起國人關心生態、重視自然保育，本公司發行過多套生態相關主題郵票及郵資票，2023年6月6日發行「高山植物郵票(第2輯)」及8月11日發行以臺灣著名景點為主題之「2023第39屆亞洲國際郵展紀念郵票」及「紫斑蝶郵資票」，讓國人更加認識國內特有保育類物種，將持續規劃相關主題郵票、郵資票及明信片等，以展現臺灣特有生態之美，及宣導環境保育之重要性。

高山植物郵票(第2輯)



2023第39屆亞洲國際郵展紀念郵票



紫斑蝶郵資票





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。

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



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



2023年行動績效

- 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

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

- 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」



民國113年4月22日
永續郵票－創新

3.1 延伸郵務價值

本公司肩負國內及國際郵件收寄投遞「普及化服務」之法定任務，為保障國民基本通信權益，提供均一合理資費與全國性服務，於全臺廣設據點，並設定維持營業據點覆蓋率超過99%之目標，截至2023年12月止，共設置1,297處自辦機構（包括1,296處郵局及1處郵件處理中心）以及710處委辦機構（包括439處郵政代辦所及271處郵票代售處）。

為確保即時、可靠及服務效率，近年陸續設置各式的郵務自助機具，且維持每1村(里)至少有1具信筒箱，以符合公眾用郵所需，截至2023年12月底止共計8,956座，未來將搭配i郵箱建置，逐步檢討各地信筒箱數量。



自助機具種類	臺數
i 郵箱	2,408座
郵政票品出售機	24臺
郵資票出售機	37臺

3.1.1 多元 i 郵箱服務

i郵箱係郵政轉型智慧物流之重要策略，可有效延伸郵局服務時間與據點，提升遞送效率降低作業成本，主要布建於郵局、臺鐵車站、捷運站、社區大樓、學校等人潮聚集處，結合優質配送網、手機、物聯網 IoT、雲端科技等條件，提供顧客24小時全年無休自助取/寄郵件服務。

i郵箱結合ESG之成果

為發展智慧物流並兼顧環保永續，「i郵箱」結合物聯科技及郵局綿密之郵遞網絡，提供自助取、寄郵件服務。單點多件的配送方式有效減少車輛往返投遞能源消耗及碳排放，24小時全年無休亦有效延伸郵局服務時間及據點、減少顧客等候時間，近年來更發展成為環保、公益及資源再利用的平臺，為國內環境、社會創造更美好的生活感動。近年來，隨著i郵箱功能精進，在環境保護與永續的議題上，成果如下：

一、2020年5月起與奈斯派索(Nespresso，雀巢子公司)合作咖啡膠囊回收服務

Nespresso咖啡膠囊採用鋁材包裝，熔化後即再次成為鋁錠，可製成自行車、筆、筆記本、刀具、藝術品等各種實用生活用品。除於全臺精品店及百貨專櫃設置回收箱外，於2020年5月17日國際回收日(International Recycling Day)新增郵局「i郵箱24小時郵寄」咖啡膠囊免郵資郵寄回收服務，提供會員更便利自由之回收時間選擇；2023年回收23,364件。



中華郵政攜手洗衣業者 推透過i郵箱通路送洗衣物

為打造i郵箱成為多元智慧物流服務網絡，積極拓展異業結盟，提升使用可及性，與U-Wash速喜樂美式洗衣合作，民眾可於「速喜樂線上預約」APP，選擇透過郵局i郵箱將待洗衣物或床組送至速喜樂各門市，進行洗滌烘乾與摺整後，再回送至民眾指定取件i郵箱，藉由雙向便利物流，提供民眾快速便捷的「送洗及取件」新服務。

i郵箱陸續新增第三方支付付款方式：街口支付、悠遊付、icash Pay、全盈+PAY和全支付

繼開放郵政金融卡、儲值卡（悠遊卡、一卡通及愛金卡）及一卡通MONEY於i郵箱繳付郵資後，為擴增多元支付管道，本公司再增提供悠遊付、街口支付、icash Pay、全盈+PAY及全支付繳付郵資服務。

民眾使用i郵箱自助寄件時，只要將郵件封裝完妥，攜至鄰近i郵箱，於寄件郵資付款方式頁面，選擇行動掃碼支付，出示行動裝置上的悠遊付或街口支付等條碼（如QR Code），由i郵箱掃描器自動刷讀掃碼，掃碼成功支付後，將同時於i郵箱及行動裝置上顯示交易成功訊息（取消者也相同），並自悠遊付或街口支付等帳戶內扣除款項。



二、2020年9月起配合行政院環境保護署推動「網購包裝循環」活動

以各地(綠)郵筒(含i郵箱智慧郵筒)作為網購循環袋(箱)回收點，並採廣告回信模式配送至指定地點(龜山文化郵局及大園郵局投遞部門)，目前參與回收活動之業者有momo購物網及PChome24h線上購物，2023年回收2,836件。

三、2020年9月起與臺灣最大物資平台GC贈物網合作活化閒置物資

(一)GC贈物網媒合捐贈雙方，本公司提供i郵箱物流方案，捐贈人利用全臺2,408座「i郵箱」寄出閒置物品予受贈人，2023年交換物資29,796件。

(二)合作專案於111年得「經濟部中小企業處舉辦之社會創新產品及服務採購獎勵（特別獎）之公務創新獎」。

四、2021年1月起與「書寶二手書店」合作推廣二手書籍

民眾捐書、賣書可隨時於郵局、捷運站、車站等處「i郵箱」寄件，推廣閱讀及傳遞書香文化，2023年回收二手書5,381件。

3.1.2代售及電商平台

郵政代售業務

依郵政法第5條第7款，本公司可接受代售廠商委託代銷各類商品，並於郵政實體通路（各地郵局）及虛擬通路（郵政網購中心）銷售，並訂有「郵政代售業務推廣作業要點」，代售商品上架須經過嚴格之審查機制，所有商品皆須經過公正第三方檢驗合格，且符合「商品標示法」或該商品類別母法之規範（如：酒類標示管理辦法），以確保消費者選購商品時能獲得正確資訊，讓民眾放心買，送禮體面，自用安心。商品上架後定期抽驗代售廠商出貨至本公司之產品，每1家廠商每1份契約每年度至少抽驗1項商品，如有疑慮者，得隨時抽驗。2023年共抽驗4次（每季抽驗1次）。

i 郵購

自2010年起開辦「郵政商城」網路開店平台，於2020年7月更名為「i郵購」，以郵政虛、實通路完整的物流、金流、資訊流及客戶流資源，提供一個完善、安全的交易平台，協助臺灣中小企業、自行創業者、農家等開創「宅經濟」新商機，截至2023年12月31日止i郵購會員人數逾39萬人。

為提高消費者黏著度、增加開店平台內店家商品露出之機會，i郵購已串接工研院跨裝置與作業系統之導購機制-「Venraas個人化推薦服務」，用戶在i郵購站內特定頁面停留時，Venraas個人化推薦服務會自動推薦其可能感興趣的商品呈現於特定區塊，誘使其加入購物車。據Google Analytics績效報表統計，2023年度辦理強化站內導購機制，成功導購訂單數超過14,236筆，金額達3,153萬元，已達成年度目標。

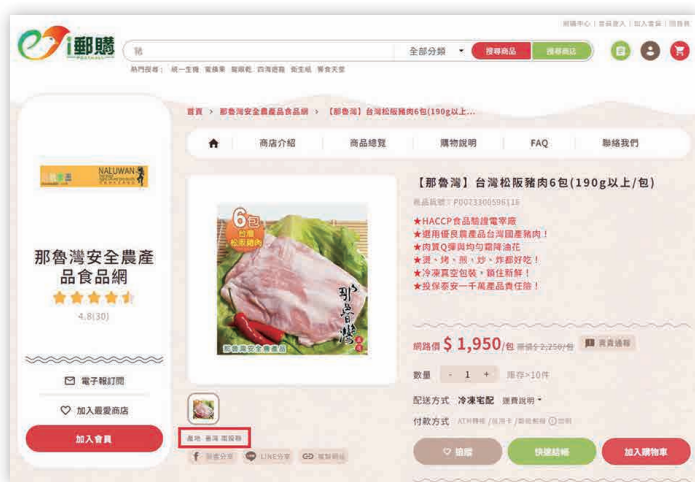


豬肉類製品產地標示

配合國家為防範非洲豬瘟等動物疫病藉由電商平台網購管道入侵、透明豬肉原料原產地資訊，維護全體國民食安與健康，依據「動物傳染病防治條例」以及「包裝食品之豬肉及豬可食部位原料之原產地標示規定」，施行以下作為：

1. 於i郵購平臺系統後臺增修商品上架流程，店家需明確標示肉類成份產地才准予上架，此系統功能配合系統商品頁改版作業已於2022年上線。
2. 積極對i郵購平台店家進行豬肉類製品產地標示宣導，於上述系統功能上線前已上架之商品，店家應自主於網頁上標示豬肉成分產地，並於2023年前完成相關標示。
3. 持續於i郵購網站上明顯處公告相關法令遵循事項。

目前i郵購站內約有160多項食品應符合上述改善作為，約占總商品數(11.6萬)的0.14%。



i郵購豬肉類製品產地標示

Buying Power 社會創新產品

與社會創新組織跨界合作 雙贏共好

為推動社會創新發展，協助社會創新組織拓展行銷通路，經濟部中小及新創企業處辦理「Buying Power - 社會創新產品及服務採購獎勵機制」，鼓勵中央及地方政府機關、國營事業、民營企業及團體率先採購社會創新組織產品或服務，鼓勵實踐永續之企業組織將相關資源投入，協助社會創新組織取得資源及開拓市場商機。截至2023年底，「社會創新產品」專區共有30家商店、「i推薦」專區約有84家商店919項商品，較2022年增加249件。



3.1.3 郵政特色業務

郵票販售

集郵業務為本公司專營業務之一，隨著時代演進，郵票功能已由單純的郵資支付，轉向專業的集郵領域及禮品市場 2 大區塊，因此郵票設計、印製及發行策略亦配合不斷調整，朝禮品化、精緻化、客製化及物以稀為貴等顧客導向作規劃，投入發展創新印刷技術，並加強年輕族群喜愛之題材，如結合國際知名卡通圖案周邊商品、系列性推出金銀鑄錠等商品，積極開發符合市場需求之各項集郵商品，帶動商品購買及收藏熱潮。

2023 年度發行 18 套郵票、郵資票 2 款、專冊郵摺 10 款、原圖明信片 5 款及集郵商品 16 項 41 款，其中以三麗鷗家族 SANRIO CHARACTERS 為主題，續推出聯名集郵商品，引發民眾搶購收藏；以我國第一套郵票一大龍票為主題發行大龍獻瑞金銀鑄錠系列商品，採面值參分銀圖案，歷史意義非凡，圖案大器威嚴；以國立故宮博物院典藏之「清郎世寧聚瑞圖」結合郵票製作黃金複製畫，將藝術與生活結合，引起廣大熱烈迴響。

而為開拓集郵市場，每年透過各式行銷策略、推廣活動積極向外宣傳，2023 年辦理國民法官新制實施啟動儀式暨「國民法官新制實施紀念郵票小全張」發行典禮、「寶島風情郵票—金門縣」發行典禮及「人權郵票」發行典禮等活動，並舉辦「臺北 2023 第 39 屆亞洲國際郵展」，共邀請 26 個亞洲集郵聯合會會員國家及地區共襄盛舉，展出 1,050 框國內、外各類珍貴郵集，逾 18 萬參觀人數。



「國民法官新制實施紀念郵票小全張」發行典禮



「寶島風情郵票-金門縣」發行典禮



「人權郵票」發行典禮



臺北 2023 第 39 屆亞洲國際郵展

臺北2023第39屆亞洲國際郵展

品項/特色說明

發行時間

臺北2023第39屆亞洲國際郵展

紀念郵票

小全張彩波浪造型，左側版銘茶葉圖案以特殊油墨印製，散發茶香，極具特色



8月11日

郵票小全張-彩瓷展風華

以國立故宮博物院典藏之「清 乾隆 洋彩開光花鳥紋雙連瓶」及「清 乾隆 霽青描金游魚轉心瓶」為題材，值得收藏

8月11日

郵票小全張-SANRIO CHARACTERS

以知名的三麗鷗家族SANRIO CHARACTERS主角結合「傳遞幸福」與「寶島觀光」為主題，發行小全張2張，深獲民眾喜愛

8月11日

郵票-藝寫寶島情

以余光中〈車過枋寮〉及許地山〈落花生〉為題材，突顯濃厚的鄉土藝術，並呈現精緻印刷工藝

8月12日

郵票-百蝶耀經典

以國立故宮博物院典藏之「清余省百蝶圖 卷」為題材，採聯刷方式印製

8月12日



集郵推廣活動

「樂齡集郵社團」

鑒於臺灣邁入高齡社會，為擴大推展集郵活動，進行社區推廣，自2023年起積極協助各局成立「樂齡集郵社團」。

- 1.活動由各等郵局洽攬轄內較具規模之社區發展協會、樂齡學習中心或公益團體，對象以年齡55歲以上之社區民眾為原則，規劃每個社團每月活動1至2次，每次2節課，由各單位推薦、當地集郵協會邀請資深集郵家或各校集郵教室退休教師擔任授課講座。
- 2.共計19個責任中心局，成立28個樂齡集郵社團，學員人數643人，社團活動積極熱絡，將持續推展樂齡集郵社團，以善盡企業社會責任。

「112年暑期親子集郵研習營活動」

為推展集郵風氣，落實集郵扎根工作，由各等郵局及郵政博物館於2023年8月12、13日（週六、日）及8月19、20日（週六、日）辦理「112年暑期親子集郵研習營」。共開辦24個研習營，學員人數1,090人。



集郵商品於招標時即於採購規範明定，應符合「商品標示法」及「商品檢驗法」等相關法令之規定標示，驗收前應請廠商備齊應檢具之文件，如：材質證明、輸入證明等。驗收時請主驗人員就交貨之商品抽樣後，送「財團法人全國認證基金會」認證合格之檢驗機構檢測（如：SGS、全國公證等），俟檢驗合格後，始完成驗收。

郵政博物館

郵政博物館創立於1965年12月1日，承續置郵傳命理念，弘揚郵政文化，基於館藏資源分享之理念，除臺北重慶南路本館，另於2015年1月18日在臺北北門郵局2樓成立臺北館、2021年12月2日於高雄郵局站前大樓2樓設立高雄館。為深化郵政與地方關係，並提升郵政公益形象，博物館透過參與社區活動，營造與在地文化結合，落實關懷社區、回饋社會理念。

- 2023年4月1日至2日，參與中華文化總會主辦「2023城南有意思—春日晒書市集」。設攤展售集郵票(商)品，並辦理「閱讀·悅讀·樂讀」、「一封信·一份思念與祝福」、「今天我最「郵」力—小郵俠闖關活動」等；2日吸引近1,000人次熱情參與及入館參觀。



郵政博物館



當期展覽

- 2023年12月16日至17日，配合臺北市中正區公所南門口社區發展協會舉辦「2023第23屆牯嶺街書香創意市集」，辦理「漫郵時光－未來信」、「童玩彩繪郵票」、「閱讀·悅讀－Fun書去旅郵－漂書活動」、「喜迎聖誕郵你我」摺紙教學等；共吸引近900人次共襄盛舉。



2023城南有意思-春日晒書市集



2023第23屆牯嶺街書香創意市集

郵政博物館常態活動

（一）常設展：透過郵史、大事紀要介紹，郵政文物、郵票展示，增進大眾對郵政文化及郵票世界之認識；並設置互動體驗區，以「寓教於樂」方式，讓民眾瞭解郵政業務及用郵常識。

展示導覽

（二）特展：為推動郵藝美學，配合國家重要慶典、民俗節日、新郵發行，不定期於郵政博物館本館、臺北館及高雄館舉辦特展。內容豐富多元，並結合科技多媒體設計，提供互動體驗，打造兼具知識性與趣味性的展示空間，吸引民眾入館參觀。

典藏票品、博物

蒐羅古今中外郵票近百萬枚，博物6,628件。為提升館藏文物能見度，截至2023年12月完成數位典藏上傳組物件12類220件之圖像及資料供大眾閱覽及公益授權，期透過數位科技，強化加值應用效益。

文史研究

設有郵政專業圖書室，截至2023年12月止典藏郵政專業圖書1萬2,210冊、一般圖書1萬5,138冊及67種專業期刊等供郵學研究。

社教及休閒

郵政博物館本館定期舉辦「郵博譚郵」講座、說故事活動，並提供展示、會議空間供外界租借舉辦各類研討會或推廣社會文教活動等；高雄館每季舉辦「南臺譚郵」講座，促進郵學交流。郵政博物館具藝術、文化、教育及休閒多元功能，並成為觀光新景點。

「郵博譚郵」及「南臺譚郵」

郵政博物館長期舉辦郵學講座，藉此提升國人集郵風氣，傳遞郵學知識，提供郵學郵識交流平台

為促進郵學交流、提升集郵風氣，郵政博物館每月第三週週六舉辦「郵博譚郵」講座；高雄館按季舉辦「南臺譚郵」講座。邀請集郵領域專家講授、分享集郵知識與經驗，提供郵友觀摩學習、教學相長的場所。

2023年度	舉辦場次	參與人次
郵博譚郵	12場	645人次
南臺譚郵	4場	136人次



「聽鴿鴿說故事」

郵政博物館開辦「說故事」活動，發揮教育推廣功能

「聽鴿鴿說故事」活動富含趣味及教育性，故事主題配合郵博館特展、民俗節慶或社會關注議題，運用郵票元素或取材自優良故事繪本，帶領孩童走入綺麗方寸世界，領略郵政文化的廣袤，並推動生活品格教育，提供親子互動與共學之溫馨時光。該活動每月雙週六下午於郵政博物館4樓「兒童郵園」-森林教室舉行，2023年共辦理22場次，深獲大小朋友喜愛，場場爆滿，座無虛席。



中華郵政迎龍年「龍昇福聚」聯展

為迎接甲辰龍農曆新年的到來，本公司於2023年12月15日至2024年4月7日與中華文物郵學會共同主辦、國立歷史博物館協辦，在郵政博物館辦理「龍昇福聚 | 生肖郵票與文物特展」，展出國內、外與「龍」主題相關的郵票、封片、及國立歷史博物館珍藏之版畫、陶器、瓷器、玉器、漆器、織品、琺瑯器與銅器等文物，以及臺灣在地文化藝術工作者創作精采之龍舟模型及各式特色龍年賀年明信片，同時也舉辦多項活動，邀請民眾共同感受龍年過節歡欣氣氛。



3.2 推動流程自動化

順應數位化時代來臨，本公司積極運用物聯網技術、大數據分析及新式自動化郵件分揀設備，達成郵件資訊數位化、處理自動化與流程透通化，可有效提升服務品質及效率。透過資通訊技術優化郵遞流程，已分階段導入智慧化手持裝置（PDA），建置數位地址資料庫、並串聯郵用車輛GPS通訊系統，提供民眾即時郵件投遞動態查詢服務，另為協助跨境電商發展，則設立航郵進、出口貨棧，同時推動貨轉郵、自轉郵業務。

為進一步推動作業及服務流程優化、提升營運效能，自2021年起啟動機器人流程自動化(Robotic Process Automation, RPA)導入專案，並規劃分三階段推動，逐步擴大導入範疇。第一階段採取主題式導入，透過儲匯處、壽險處及電子商務室各1條示範流程的建立，取得短期、快速成果，讓同仁實際感受RPA所帶來的好處；2022年起續推動第二階段，擴大導入單位及業務流程，並透過總公司業務單位的帶動，積極將RPA應用推廣至各等郵局，同時舉辦內部RPA競賽活動，開始培養RPA種子人員，為下一階段的全面推廣儲備動能。

RPA應用發展藍圖



RPA第二階段在RPA種子成員努力下，截至2023年止已導入總公司11個單位、19個各等郵局及1個郵件處理中心，累計完成68條自動化流程，每條流程不僅節省65%至100%不等的人工作業時間，每年共可釋出2,973人天的人力，且多數流程的作業時間減少達50%以上，大幅提升作業效率。

為讓更多同仁認識RPA並帶動公司內部數位轉型風氣，持續透過舉辦競賽及儲備人才培訓活動，提升同仁的數位能力，培養創新思維，激發其成長潛力，為公司注入更多發展動能。許多同仁在學會RPA開發技術後，成為單位內部RPA種子，投入自行開發工作。過去兩年，這些種子成員共完成了46條自動化流程開發，應用在公文處理、數據資料收集及報表製作等作業流程，讓RPA應用在公司內部逐漸發芽。

未來第三階段除持續擴大RPA應用範圍外，將逐步整合AI技術工具，如智能影像辨識(AI-OCR)平台、自然語意工具(NLP)或聊天機器人(Chatbot)等技術，進一步實現智能自動化。

RPA導入推動及成果

在RPA導入過程中，藉由重新梳理作業環節，推動流程數位化、無紙化，減少紙張消耗，降低碳足跡。以公文函詢答覆作業為例，全流程自動化後每年共節省25.2萬張A4用紙量，減少碳排放量1.92公噸CO₂e。同時，流程數位化也促進跨單位資訊及數據共享，使各單位得以提供更有效率的服務，為客戶帶來更便利的服務體驗。

RPA產學合作：

2023年上半年，與RPA軟體UiPath公司共同攜手國立臺灣大學辦理產學合作，由本公司提出兩項自動化流程需求，並擔任企業導師，指導臺大學生進行自動化流程開發。這項合作計畫展現了本公司對於數位科技應用發展的高度重視，更實踐了企業社會責任，協助臺大培育數位轉型的優秀人才。

TSAA台灣永續行動獎：

近幾年本公司持續擴大RPA應用範圍，提升作業效率，釋放員工勞動力，並將流程數位化，減少紙張消耗，積極實踐環境保護。2023年以「創造自動化郵政服務」為題，參加TSAA台灣永續行動獎評選，榮獲「銀級」肯定。

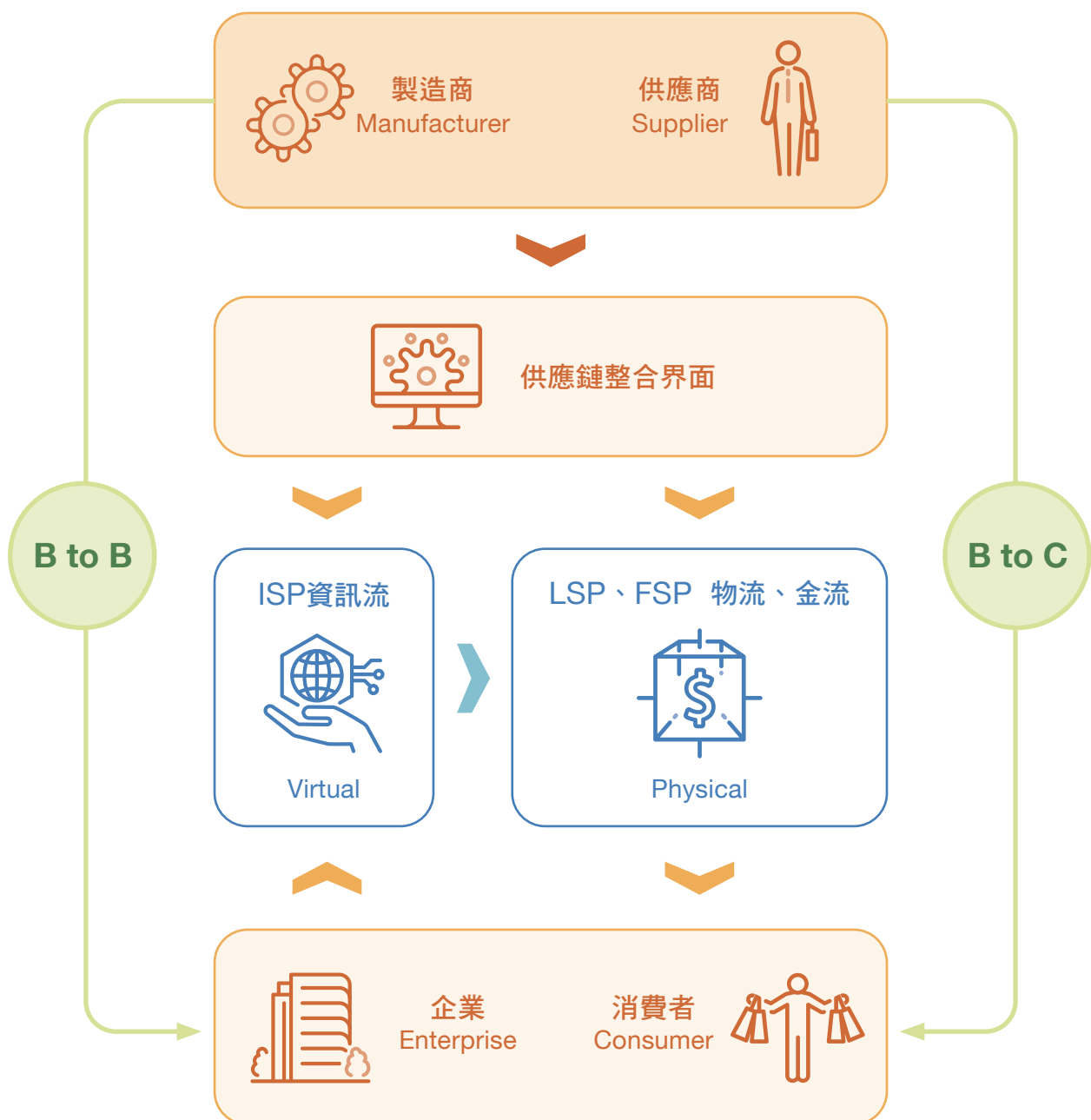


「RPA產學合作」啟動會議大合照

3.3 精進服務品質

本公司戮力提升自身軟硬體整合能力，將物流、金流、資訊流等資源串聯，提供企業與一般民眾全方位的郵政服務，而為推進「卓越服務與全民信賴」之願景，訂有「提升服務品質執行計畫」及「為民服務不定期考核工作計畫」，由各業務單位成立提升服務品質工作小組，擬定具體的提升策略與方法，並透過加強查核以促進目標達成。

中華郵政價值鏈



3.3.1 郵政物流中心

本公司因應貿易市場國際化趨勢，在機場捷運A7站附近基地建置打造「中華郵政物流園區」，以智慧園區為目標，規劃有郵政物流中心、郵政資訊中心、北臺灣郵件作業中心、營運中心等建物及相關公共設施，共占地17.14公頃，各建物於2023年起漸次落成啟用；其中郵政物流中心建置地上8層(主要樓層4層，每層4倉儲單元，共16倉儲單元，倉儲面積約48,000坪)、地下1層，總樓地板面積達6萬9,686坪，設置2座立體迴旋車道及218個裝(卸)貨月臺。



配合電商業者進駐營運，將是全臺首座國際級電商運籌園區，更是臺灣電商同業中，首座高密度導入AI人工智慧技術與全自動化倉儲設備的物流中心；營運規劃導入倉儲管理系統，搭配各種自動化設備，大幅提高物品儲存、揀貨及出貨的效率。

本園區肩負起大臺北地區及桃園、新竹、基隆、宜蘭、花蓮等縣、市之各類郵件(約計占全國郵件量70%的封發及運輸作業量能)處理，期藉由善用地理區位與發揮物流集散轉運功能，輔以關、檢等跨單位協同作業機制，有效縮短各環節作業處理時效，加速入境及出境物品運輸流通，整合我國都市消費物流、區域轉運物流及國際運籌物流，以吸引電商、零售等相關產業的進駐，形塑物流產業鏈聚落，透過倉儲及郵務作業環節之垂直整合，提供一條龍式服務，協助政府達到「數位國家、智慧島嶼」的施政目標。

3.3.2 客戶關係管理

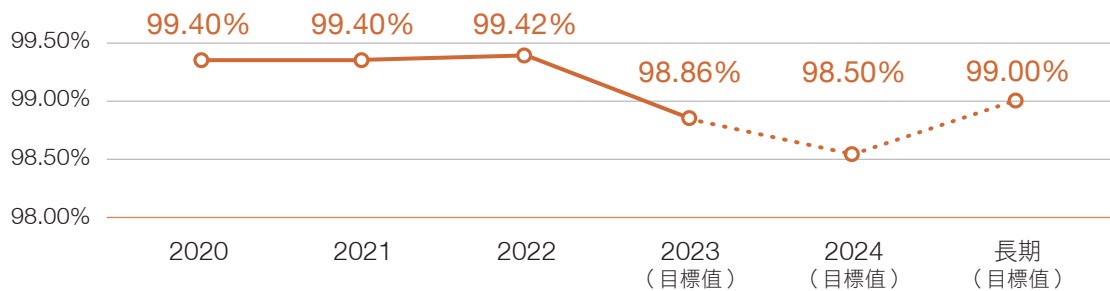
郵件妥投率

郵件遞送是本公司之本業，本公司向來重視郵件投遞品質，因此統計掛號函件、包裹及快捷郵件由投遞單位依郵件地址送達之比率，並以綜合設算之「郵件妥投率」做為服務指標，近年郵件妥投率皆達高水準之上。2023年特種郵件妥投率為98.86%，各局轄下投遞單位自2023年起陸續實

施區段群組化及精簡用人措施，致各區段工作負荷增加，間接導致妥投率下降，爰建議調整2024年以後之預計特種郵件妥投率，以符實際情形。

本公司已明訂相關郵件投遞重点工作項目及作業要求，透過主管及郵務稽查督導、管理及查核，確保投遞人員切實依規定投遞，俾提供長期穩定按址投遞妥投率，並強化人員教育訓練，積極督促各等郵局提升投遞服務品質（如禮貌性問候、客訴事件等）。

郵件妥投率



推動智能客服

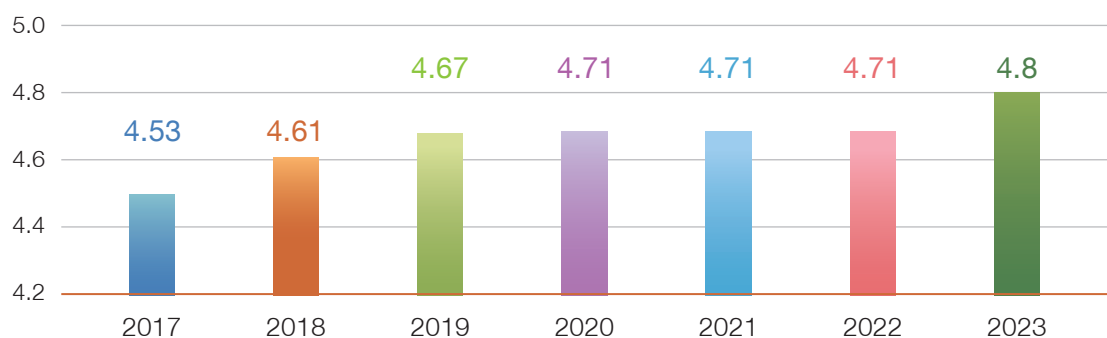
為提升整體服務品質，強化溝通管道之便利性，於2021年2月23日推動啟用智能(文字)客服系統，以取代撥打該專線轉接專人服務電話通數，可節省電話服務專線委外專人服務費用及電話費用，並持續精進優化系統服務，除顧客服務專線提供客戶用郵諮詢外，另提供客戶多元選擇服務管道，俾提升郵政服務效能及競爭力。智能客服上線後，客戶使用量逐月遞增，除營運初始3個月平均約1.4萬通外，2023年度月平均量達5萬2,828通(次)。



客戶滿意度

本公司設有顧客服務中心，受理顧客查詢、申請、建議、抱怨、讚譽及商機通報等事項，做為與顧客間溝通之橋樑，客服中心每月均進行滿意度問卷調查分析評估，並針對不滿意部分通知業管單位續處改善，以2017年度顧客滿意度平均4.53分為基準，2023年度取得4.80分，已符合短期目標之設定。另針對i郵購「關懷農產行銷」統計整體滿意度，2023年度店家平均滿意度為4.7顆星（共40個店家，不重覆為34家），亦達成設定之短期目標。

歷年整體公司顧客滿意度調查結果





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。

永續管理



政策

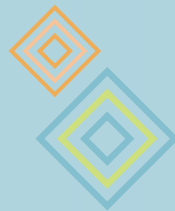
- 積極推動各項公益，並持續辦理郵政樂齡運動(原不老運動)及關懷獨居長者活動，善盡社會責任，塑造優質企業形象
- 公益郵政，深耕在地
- 提供普遍、低廉、安全之郵件通信服務
- 提供郵政資金支援政府重大公共建設及民間投資計畫
- 因應人口結構變遷趨勢，並配合政府提高國人保險保障政策開發保障型保險商品

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



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



2023年行動績效

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」

- 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－共享

4.1 臺灣綠巨人

不同於一般傳統金融機構根據銀行法經營金融業務，本公司是依郵政儲金匯兌法經營儲匯業務，包含存簿儲金、定期儲金及劃撥儲金，配合政府鼓勵國民節約及儲蓄，匯集游資，協助國家重大建設及穩定金融市場。另依「簡易人壽保險法」第4條規定，銷售生存保險、死亡保險及生死合險，並以附約方式經營健康保險及傷害保險。

本公司經營之儲匯、壽險業務，均非以營利為主要目的，旨在利用郵政據點的普及特性，服務全國國民，增進社會福祉，特別是在東部及離島地區，均涵蓋在服務網絡中，為大眾提供相較其他大型民營保險公司更具深度及廣度的服務。



4.1.1 全民信賴

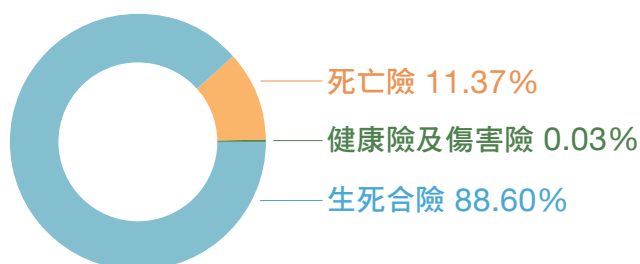
本公司身為全民好鄰居，目前已是我國最大的存款機構，存款結存總金額超過新臺幣7兆元，更是金融業界暱稱的「綠巨人」，未來仍將廣續推展薪資存款、網路郵局、行動郵局、網路ATM、VISA金融卡、行動支付及數位存款帳戶等業務，以提升存簿儲金占有率。

2023年中華郵政儲匯統計

項目	戶數	結存金額 (新臺幣億元)	結存比例
存簿儲金	29,349,364	29,482	41.18%
定期儲金	6,558,706	41,653	58.18%
劃撥儲金	1,518,397	461	0.64%
合計	37,426,467	71,596	100.00%

本公司簡易保險商品具免體檢、投保簡便等特色，可有效提供國民基本經濟保障，且全民投保、理賠一站式服務便於各地郵政營業場所取得，深得一般民眾之喜愛，截至2023年底有效契約件數為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。

2023年壽險業務保費收入占比



中華郵政總保費收入占業界

3.96%

普及金融知識

為提升民眾對新種金融服務的認識及審慎理財的觀念，每年皆會舉辦「金融知識校園講座」，而根據2023年回收之80份問卷調查分析，郵政VISA金融卡係目前年輕族群主要持有金融支付工具，且參與成員皆表示講座活動對其整體金融知識的提升有相當助益。

金融知識四大主題



享樂生活 負責人生

介紹Debit Card及信用卡的差異，並建立「有多少、用多少」的正確消費觀念，以期達成享樂與負責的人生。



預約 富足人生

從人生的收支曲線、理財工具的選擇、財富規劃的步驟、投資原則及個人風險管理等內容分享預約富足人生的方法與關鍵。



數位世界 悠郵自在

介紹儲匯業務數位服務工具。



洗錢防制及 反詐騙宣導

藉由政府提供及本公司製作之洗錢防制、反詐騙文宣及影音資料，說明如何在生活中識詐、防詐、保全帳戶及個人資料安全，以達到防制洗錢及反詐騙的效果。

為提供民眾最新金融知識及配合政策宣導防詐，2023年起各等郵局於全國各地社區辦理「金融知識社區講座」，包括花蓮縣萬榮鄉明利村及萬榮村、宜蘭縣五結鄉二結社區發展協會、臺中市和平區活動中心及高雄市美濃區農產產銷班等共計28場，活動對象不限，只要對演講主題有興趣的民眾均可參加。

項目		2021	2022	2023
金融知識校園講座	場次	32	36	34
	參與人次	1,514	2,173	1,937
金融知識社區 (含社區大學)講座	場次	-	28	46
	參與人次	-	1,388	1,962



備註：因金融知識社區講座活動為2022年開始辦理，故無2021年相關績效；金融知識社區大學講座活動為2023年開始辦理。

另外，由於本公司營業時間長、營業據點多且存款帳戶數量為金融機構之冠，又因近年詐騙事件頻傳，帳戶被利用為詐騙人頭帳戶之風險高，故嚴格執行相關措施遏止詐騙，統計2023年共防制金融詐騙1,821件，減少民眾財產損失約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。

作業面控管措施－落實認識客戶

- (一)嚴格審核開戶作業程序並落實「認識客戶」，設立專辦櫃檯、留存開戶影像檔、訂定開戶SOP及應注意事項、使用「開戶檢核表」、身分證檢核及比對、法定代理人資料查證及事後追蹤查證等措施。
- (二)每人限開1戶存簿帳戶，7歲以上自然人得另開立1戶數位帳戶。受理高風險交易輔以客戶過往相關資料及話術比對，加強確認客戶身分。
- (三)落實臨櫃關懷提問作業，如客戶無法明確表示合理款項用途，必要時通知員警協助處理。

異常交易監控及預防宣導措施

- (一)異常交易監控：設定異常交易指標由系統進行監控，並由專人進行研判，如疑似詐騙即控管帳戶，並通知被害人報案，協助申請返還款。
- (二)預防宣導：
 - 1.各局營業廳：張貼或放置海報及立牌與摺頁、提供「防範詐騙提醒事項」宣導單。
 - 2.網站：於郵政公司全球資訊網儲匯業務專區及政令宣導區及影音專區放置防詐騙廣告，供民眾點閱，並連結警政署165反詐騙網站。
 - 3.ATM：輪播防詐騙廣告，並於轉帳交易加註警示訊息。



保險資訊交流與分享

本公司為貼近客戶，深耕關係經營，瞭解客戶對郵政壽險之需求與建議，並響應政府政策及推展郵政壽險業務，讓青年學子在進入社會前，即具有藉由保險建立人生風險管理的觀念，由19個責任中心局合力舉辦「郵政壽險交流座談會」與「保險知識社區/校園講座活動」，以利掌握市場脈動，傳達保險的重要性。

郵政壽險交流座談會

藉此機會使客戶更加認識郵政服務，邀請既有及潛在客戶參加，由各局介紹郵政壽險業務並蒐集客戶回饋意見。2023年共辦理22場，參與人數共1,528人。



保險知識社區/校園講座活動

自2022年起由各局接洽所轄區內之社區團體或高中職或大專院校，講座主題係建立以保險保障人生風險的觀念並介紹郵政簡易人壽的特色，有助於提升年輕族群對保險的認識及觀念。2023年起辦理場地從校園擴大到社區，並鼓勵各局前進偏遠地區辦理，共辦理62場，參加人數達3,051人。



審慎執行保險業務

本公司致力於貼近市場需求，2023年推出郵政簡易人壽好利旺利率變動型保險及郵政簡易人壽年年常春增額保險商品供民眾選擇。截至2023年底，郵政壽險登記之業務員共2萬5,822人，依「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」可隨時提供相關保戶服務，現售商品共14種，包含：主約10種（生死合險7種及純保障型商品3種）及附約4種（傷害險3種、健康險1種），其中附約需依主約要保人之申請，附加於主約銷售。

新保險商品之銷售前程序，皆依主管機關相關規定辦理，壽險處並成立「商品開發小組」、「商品評議小組」及「保險商品管理小組」，針對保險商品設計、審查及準備銷售等3項作業，召集各部門主管及簽署人員討論，對於保險商品設計之專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障等事項均有具體構想，審慎進行商品設計開發，檢視費率之適足性、合理性及公平性，評估政策目標並確立可行作法，用制度化、組織化為導向，設計符合政府政策與社會需要之保險商品。所有保險商品均依「人身保險商品審查應注意事項」之規定標示，並於全球資訊網站同時揭露各項保險商品資訊及條款，以利消費者審閱。



人身保險商品審查
應注意事項

有效性評估機制

核保人員進行核保作業時，應本諸核保專業，考量本公司風險承擔能力，依據「保險業招攬及核保理賠辦法」及「郵政簡易人壽保險核保處理制度及程序」等法令之規定，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務及健康狀況等各項核保因素綜合加以評估，並注意新契約有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保，並依核保制度及程序之規定簽署負責。審查後發現異常或須執行財務核保、生存調查等案件時，應留存相關評估文件或紀錄，並於要保書之核保簽署章欄位蓋章負責。

理賠人員從事保險給付工作時，應依據「郵政簡易人壽保險理賠處理制度及程序」。本制度與程序規定，理賠人員應依據簡易人壽保險法、郵政簡易人壽保險投保規則、郵政簡易人壽保險監督管理辦法、郵政簡易壽險理賠及調查作業處理手冊、壽險業務作業規章及其他經主管機關規定應遵行事項，辦理理賠審查作業；理賠人員應遵守職業道德規範，並以謙恭、公平、公正、良知之態度對待保戶，並對於與其理賠有關之溝通，均應迅速回覆，以免被保險人家屬提出非必要訴訟以獲得應給付之保險金，或應以平等待遇對待每一保戶，並應從相關保險法令、保險契約條款來考量理賠，而不受其他因素影響等。

全民共享普發現金

配合政府辦理「112年度普發現金作業」，由行政院召集各機關成立跨部會之「全民共享普發現金」推動小組共同規劃辦理。推動小組分為5個組別：「系統平台組」、「ATM領現組」、「郵局領現組」、「宣導及客服組」及「行政及撥付清算組」。其中「郵局領現組」主辦機關為交通部，負責督導本公司擬訂相關作業要點及臨櫃發放作業事宜。同時，本公司於「郵局領現組」、「宣導及客服組」、「ATM領現組」及「行政及撥付清算組」也擔任協辦單位，協助宣傳及推動本案相關措施，於本案扮演重要角色。

財政部規劃領取方式共5種方式分3階段實施，第1階段為「造冊發放」、「登記入帳」及「直接入帳」3種方式，第2階段為「ATM領現」，最後是第3階段的「郵局領現」。本公司自2023年4月起陸續提供民眾「直接入帳」、「登記入帳」、「ATM領現」及「郵局領現」等4種便利領取方式，以落實普惠金融精神，善盡社會責任。

「郵局領現」初期由於採取依臨櫃領現人「身分證或居留證」尾數單、雙號分流、機動設置領現專辦窗口等措施，規劃得宜，秩序良好，每筆交易約3分鐘內可完成。對於行動不便人士及年紀較大的銀髮族，郵局亦安排引導其至無障礙窗口或友善服務窗口由專人為其辦理，提供有溫度的服務。

本次專案同時也運用了行動郵局APP進行線上線下虛實整合，於APP登入頁面建置普發現金專屬LOGO連結，藉由手機定位功能，讓民眾可透過行動郵局APP自動顯示最近的ATM及郵局位置，選擇郵局後可得知目前「等候人數」，並提供「線上取號」服務，可直接於線上事先抽取號碼牌，省去現場等候時間，提升儲匯作業服務效率。

截至2023年12月底止，全國共計已領現人數2,350萬餘人，透過郵局各管道領現人數逾1,028萬人，約占全國總領現人數43.75%。

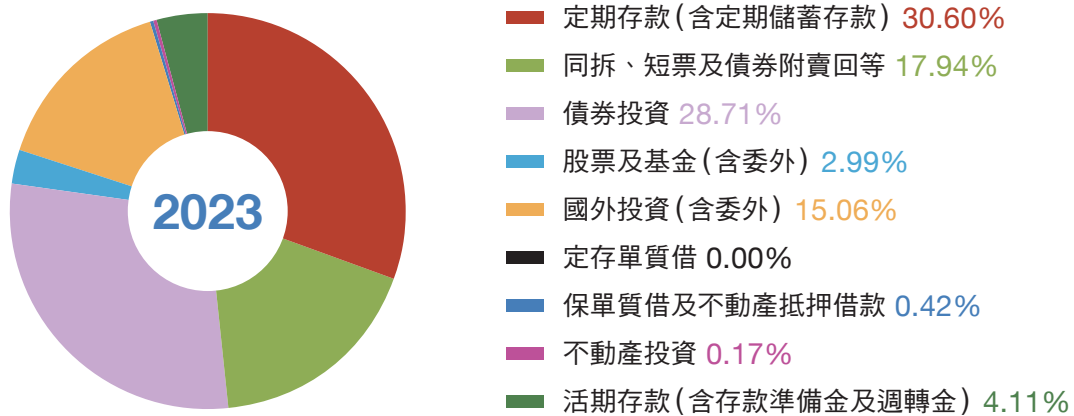




4.1.2 穩健投資

本公司多年來基於穩健經營，雖歷經金融風暴、經濟不景氣、產業及資金外流等因素衝擊，郵政儲金之存款戶數及結存金額仍居國內金融機構之冠，且已連續3年榮獲富比士（Forbes）雜誌「全球最佳銀行」（The World's Best Banks）殊榮。本公司謹遵相關法規，妥善運用郵政儲金及簡易人壽保險之資金，資金運用處人員均須遵循「資金運用人員自律規範」並簽署聲明書，由政風單位定期抽查該處人員個人交易情形並留存紀錄，全年抽查人數逾全處總人數1/3。

中華郵政2023年底資金運用組合



長期而言，公司治理良好且重視ESG的上市(櫃)公司股價較易上漲，且具備可持續發展之韌性，除可保障獲利來源外，同時也有助於提升企業形象，因此本公司執行各項投資前皆實施盡職調查，致力投資符合企業社會責任之標的。截至2023年底，總計約有46.76%資金用於國內外之股票、債券、基金投資，有關本公司之投資管理，詳見本報告書《2.2 綠色投資》說明。

2023年支持永續發展



投資ESG相關ETF

國內：因逢高調節持股，減少1.83億元。

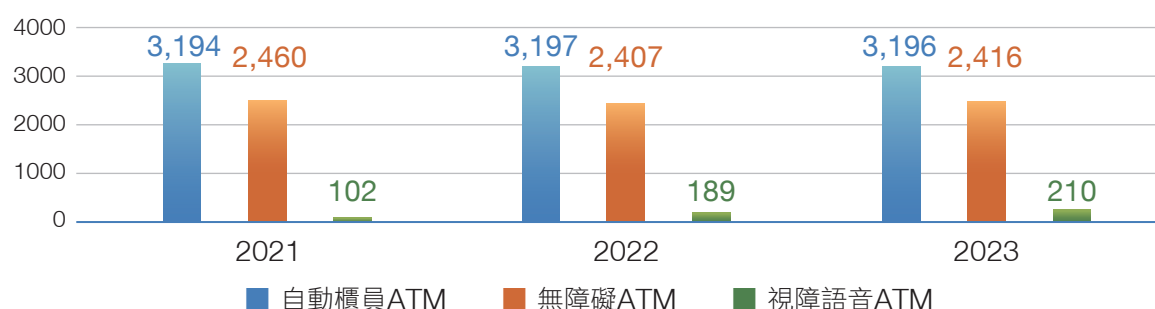
國外：增加895萬美元(約新臺幣2.75億元)。

4.2 普惠金融

郵局是提供偏遠地區民眾金融服務最多之金融機構，以社區為中心提供人人完善之普及化金融服務，照顧離島或偏僻地區與弱勢族群，本公司肩負「普惠金融」政策任務，以「顧客需求」導向，堅持「卓越服務」與「全民信賴」的核心價值，提供金融弱勢民眾友善金融服務，截至2023年底約設置自動櫃員機(ATM)3,200台，其中包含210台視障語音ATM及2,416台無障礙ATM的貼心友善服務；260處郵局辦理國際匯兌業務、288處郵局辦理買賣外幣現鈔及買回美金旅行支票業務，提供即時、可靠及效率之服務與充足之郵政設施。同時，配合政府公益政策，持續提供身心障礙儲戶經向本公司申請後，可享ATM跨行提款每月3次免收手續費優惠措施，截至2023年12月底止，累計申請戶數5,649戶。

另外本公司亦致力推動友善的金融服務，配合政府金融數位化政策，廣續推廣網路、媒體轉帳代收付等付款通路，提供民眾便利且安全之各項行動支付及電子支付服務，進而提升全民數位金融素質。

中華郵政歷年ATM建置數量



4.2.1 公平待客

本公司提供之商品或服務，從商品設計、廣告文宣、業務招攬、契約履行、服務諮詢及客訴處理等流程，皆遵循「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規，建立「中華郵政公司儲匯業務消費爭議處理制度」及「中華郵政公司壽險保戶消費爭議處理制度」並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益，並設置有免付費回郵「顧客意見表」、全球資訊網客戶服務專區「意見箱」及24小時顧客服務專線，提供客戶多元的申訴及溝通管道。

為提升金融從業人員遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識，落實保護金融消費者權益，壽險處已將「金融服務業公平待客原則」線上課程列為全體員工年度必修項目，並於每年4月底前函報前一年度執行「公平待客原則」評核表與相關佐證資料予金融監督管理委員會保險局評核。

另為提升保險消費爭議處理之品質及效率，依「壽險保戶消費爭議處理制度」受理各項由口頭、電子郵件或其他申訴方式之保險案件，每月製作「消費爭議案件清單」以利追蹤稽核，並於每季提報消費爭議案件處理小組檢討改善，同時將常見之爭議類型列入教育訓練中，對業務員進行宣

導，以減少相關案件發生。

隨時配合主管機關法令變動，修訂相關作業規定、內部控制制度及風險控管措施，辦理員工教育訓練等，確保客戶在整體交易過程中受到對等、合理之公平對待，對每一保戶提供相同服務，以「公平待客原則」策略為最高指導原則，亦有助壽險業務經營之永續發展。

建構健全社會安全網

配合照顧經濟弱勢者之政策，同時鑑於我國人口結構老化速度快，亟需普及老人基本保險，壽險處於2014年、2017年分別推出「微型傷害保險附約」及「安心小額終身壽險」，協助政府建構健全之社會安全網，並依循金管會相關規範修正，亦陸續放寬投保條件，促使更多民眾得以較低門檻，取得基本保障。

微型傷害保險附約



特色

1. 照顧弱勢族群、提供符合投保資格者基本意外保障。
2. 投保簡易、免體檢。
3. 保費低廉，負擔輕。

調整說明

2019年1月30日起放寬投保對象，經濟弱勢或特定身分民眾，新增投保對象至家庭成員；自2020年4月25日起新增低收入戶/中低收入戶、身心障礙者及其他特定條件之投保身分別。2022年2月18日起修正投保對象條件，將投保門檻由原本無配偶年收入不逾35萬元、夫妻二人合計年收入不逾70萬元的申辦規定，修正為「財政部公告當年度規定之綜合所得稅免稅額、標準扣除額及薪資所得特別扣除額之合計數」上限。

安心小額終身壽險



特色

1. 提供中高年齡族群，享有基本的保障。
2. 繳費年期多元化，可依個人需求選擇。
3. 自契約成立日期享有終身保障至110歲保單週年日。

調整說明

配合金管會2023年1月12日修正「小額終老保險商品相關規範」，自2023年5月1日起調整最高投保金額為90萬元，個別被保險人之有效契約件數放寬至4件，另為增進國人基本保險保障，將該商品6年期繳費投保年齡上限調高至75歲。

2023年度累計有效契約件數為23萬355件，保額1,047.1億元，平均投保金額約45.46萬元。

上述兩項產品深受民眾信賴，2023年投保件數均顯著成長，並連續3年榮獲金融監督管理委員會112年度微型保險競賽「身心障礙關懷獎」與「業務績優獎」及小額終老保險競賽「友善高齡獎」等殊榮。

金融友善措施

為實現社會融合、促進不歧視與機會平等之精神，建立重視金融友善服務之企業文化，爰訂定「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」，每年針對本公司董事、負責人、高階經理人、主管及各局櫃檯人員舉辦教育訓練，另由各局主管及櫃檯人員定期辦理金融友善服務演練作業，模擬與身心障礙民眾之應答等，並將執行情形之查核、檢討及修正提報董事會，確保身心障礙者及少數族群得以充分且平等地參與社會。

微型傷害保險附約

項目	2022年	2023年	成長率
件數	12,550	16,517	31.61%
保額(千元)	4,777,081	6,501,425	36.10%
平均保額(千元)	380.64	393.62	3.41%

安心小額終身壽險

項目	2022年	2023年	成長率
件數	158,022	230,355	45.77%
保額(千元)	69,453,728	104,710,254	50.76%
平均保額(千元)	439.52	454.56	3.42%



金融友善服務
執行情形



各郵局無障礙服務
設(措)施一覽表

郵局友善措施

營業廳環境

各營業處所設置無障礙設施或指派專人服務，提供身心障礙民眾友善用郵環境，並設有「服務鈴」及老花眼鏡等供長者使用。



開戶及各項服務

提供身心障礙民眾合適方式辦理儲匯、壽險業務，以主動、友善之服務態度向客戶說明商品及資訊，減少民眾困擾，並協助其填寫相關申請書據，使人人都能夠舒適無壓力的完成郵政業務。



無障礙資訊

於官網首頁新增「金融友善服務專區」，公告配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關金融友善措施，並揭露各類商品及服務資訊，以便利社會大眾查詢。

此外，「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。



權益保障/溝通管道

對於保險商品相關申請文件，均秉持公正、客觀與不歧視之立場進行審查，並提供即時且方便的溝通管道，供民眾隨時反映意見，及時得到協助。另於保險單內頁新增「壽險貼心提醒」與QR Code連結官網「保戶須知」及多國語言之「保戶重要權益說明」，協助新住民瞭解相關權益。



無障礙/語音ATM

設置無障礙ATM及語音ATM，供身障及視障客戶使用，並提供多國語言服務，全國約3,200臺自動櫃員機除中英文外，另具備日文、印尼文、越南文及泰文多國語言操作介面。



配合政府扶助經濟弱勢家庭政策

協助辦理「兒童與少年未來教育及發展帳戶」繳存款代收作業，2023年代收繳件數14萬4,700件。



災害緊急應變與關懷

本公司為關懷因重大事故、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：

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，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，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。

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。

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。

4.2.2 數位服務

數位科技蓬勃發展，本公司近年全力發展數位金融，拓展電子化服務管道及結合第三方服務業者(Third-party Service Providers, TSP)，運用金融科技將郵政服務嵌入人民生活場景，並規劃開辦創新業務，以完善郵政數位金融服務生態圈，相關說明請詳見本報告書《3.2 加速數位轉型》。

本公司以顧客需求出發，積極建置虛實整合數位金融服務、營造多元友善金融環境及進行跨領域合作，提供數位存款帳戶、行動郵局APP、電子支付服務(連結帳戶付款)、VISA金融卡、數位VISA金融卡、開放銀行、數位身分驗證等多元服務。

多元便利儲匯服務

開辦數位存款帳戶

提供本國客戶以網路或行動設備免臨櫃申請開戶，開戶時同步申辦郵政金融卡、網路郵局及行動郵局APP，線上申辦流程簡易省時，大幅提升開戶便利性。



新版「行動郵局APP」

藉由使用者體驗研究，設計簡易明瞭之操作介面，並同時兼具服務個人化、無密碼化及整合實體與數位服務之亮點，提升民眾操作之便利性。



跨APP資訊串接

與臺灣集中保管結算所(股)公司合作，儲戶可透過「集保e手掌握」APP查詢郵政存簿儲金帳戶資料，滿足儲戶一次綜覽跨資產資料之需求，提升管理帳戶便利性。

強化自動櫃員機(ATM)服務

陸續於ATM擴增QR Code掃描設備，提供客戶利用行動郵局APP或台灣行動支付APP掃碼提款，提升郵政金融服務效益。

開通線上申請功能

於行動郵局APP新增「設定非約定轉帳功能」，儲戶可於行動郵局APP申請網路非約定轉帳及設備綁定密碼，並持金融卡至本公司ATM或網路ATM啟用，提升便民服務並降低窗口臨櫃等待時間。



發行數位VISA金融卡

領先全臺首發無實體卡片之「數位VISA金融卡」，提供郵政晶片金融卡之成年自然人，不受時空限制，直接於行動郵局APP申辦，立即享受安心、便捷的VISA刷卡支付服務。



連通多元支付服務

截至2023年底止，已與街口支付、iPASS Money、Pchome Pay支付連、橘子支付、歐付寶、icash Pay、悠遊付、全支付及全盈+PAY合作，設定連結郵政儲金帳戶付款服務，提供更多元支付場域。



數位VISA金融卡

因應數位浪潮並響應國際ESG永續發展趨勢，於2023年7月21日領先全臺首發無實體卡片之「數位VISA金融卡」，數位VISA金融卡係以使用者體驗與需求出發，運用數位技術優化申辦流程，讓已持有郵政晶片金融卡之成年自然人，不受時空限制，直接於行動郵局APP申辦，立即享受安心、便捷的VISA刷卡支付服務。

一鍵申辦，開啟支付數位化

行動郵局APP整合線上及線下儲戶申辦狀態情形，辨識符合申辦資格之儲戶主動推薦引導申辦，符合資格的郵政晶片金融卡持卡人不用親赴郵局，僅需登入行動郵局APP、提交申請一站式完成，作業流程僅需約1分鐘，即可完成申辦，開通後即可於網路商店消費或綁定支付錢包至實體店家以感應或掃碼方式付款。

運用科技，升級交易安全性

行動郵局APP運用生物辨識，結合多因子驗證（MFA）及快速認證身分機制（FIDO）確認客戶身分，確保儲戶在申辦數位VISA金融卡流程中免輸入密碼，有效保護個人資料隱私及安全性。

順應潮流，邁向永續新未來

近年全球關注ESG永續發展議題，本公司重視並勇於承擔普惠發展、綠色金融之使命，透過減紙、電子化、行動化等數位化交易，積極採取各項減碳措施，更進一步創新發行虛擬之數位VISA金融卡，以免除卡片原物料、製造、銷毀等生命週期間對於環境溫室氣體的衝擊，每一持卡人申辦一張數位VISA金融卡即可較申辦實體卡片減少約800克碳排放（依據環境部產品碳足跡資訊網公告信用卡/感應卡碳足跡數據），期待能與持卡人一起實踐節能減碳之理念，共創永續生活。

分析數據，拓展客源新商機

運用大數據進行潛在客戶分析，梳理客戶對於「數位化接受程度、帳戶、卡片使用情形、交易通路偏好及基本屬性資料」等數據，將郵政晶片金融卡持卡人分類為不同客群，並區隔推廣策略，以精準行銷方式向客戶溝通，預計超過1,200萬之郵政晶片金融卡用戶可申辦，啟動全臺最大量之晶片金融卡數位化。另配合推出多檔行銷活動，並搭配KOL(Key Opinion Leader)口碑行銷及臺北捷運彩繪列車，打造郵政數位化之深刻感受。

本公司藉由金融卡之數位化，推動數位支付場景的普及與革新，未來仍秉持積極創新求變之精神，優化數位化工具及儲匯服務，提供更多元更有韌性之數位金融服務。



行動投保/網路投保服務

為強化壽險業務服務效能，2018年7月25日起開辦行動投保業務，提供網路預約投保、網路ATM保單借款、網路郵局及行動郵局線上申請及查詢功能等項目，保戶免臨櫃，僅需透過網路，即可享受快速便利服務，自開辦日起累計行動投保共計4萬8,479件。2023年行動投保成立件數共2萬5,136件，達成率為125.68%。

本公司於2022年3月21日開辦網路投保業務，並同時推出首張網路投保商品「郵政簡易人壽e68定期壽險」，提供不受時間、空間場域限制的投保服務，另於同年11月1日推出第2張網路投保商品「郵政簡易人壽郵e靠保險」，以貼近新型態消費者之消費習慣，創造壽險品牌新價值。2023年網路投保成立件數共8,948件，達成率為89.48%。

壽險服務效能提升



提供壽險公會聯盟鏈服務

加入壽險公會建置「保險科技運用共享平台」之「保全/理賠聯盟鏈」及「保險理賠醫起通」服務，並於2022年6月30日以轉收家上線，9月30日以首家上線。保戶於首家保險公司提出個人基本資料變更/理賠申請，並同意過「保險科技運用共享平台」將該項變更/理賠申請通知其他保險公司一併申請，達成單一契約申請，文件共通之效益。



開辦電子保單業務

為落實節能減碳政策及永續經營發展，推行電子保單及電子批註單服務，加入壽險公會建置「保險科技運用共享平台」之「電子保單暨存證」服務，自2022年12月27日起保戶得選擇以電子保單取代紙本保單，電子保單經由壽險公會第三方認證機構平台進行驗證與存證，紀錄投保與資料異動歷程，日後若保戶對電子保單真偽有爭議時，得由公正第三方提供保單內容作為佐證，確保保單的保障範圍。

新增行動郵局(APP)保單借、還款功能

為提升保戶借、還款便利性，自112年7月22日起於行動郵局(APP)增加保單借款功能，保戶申請行動郵局保單借款功能後，於行動郵局「壽險與房貸」項下點選「保單借款」之保單號碼後，輸入借款金額及交易密碼，即可完成借款作業，另於112年11月25日新增保單還款功能，提供保戶全年不打烊的保單借還款服務，讓借還款不再受限時間及場域限制。截至112年12月底，使用行動郵局保單借款共3,057件，保單還款共1,115件。

開辦「保險費轉帳扣款電子化授權」服務

為優化客戶體驗，自112年9月26日開辦「保險費轉帳扣款電子化授權」服務，客戶以行動投保成立之契約，得選擇以電子化授權方式委託代繳保險費，免再填寫紙本「首期暨續期保險費轉帳代繳委託書」，簡化保險費扣繳流程，讓申辦更為迅速。截至112年12月底，使用「保險費轉帳扣款電子化授權」服務共63件。

4.3 社會關懷

為善盡企業社會責任、落實在地連結、產業協助，本公司設定「公益郵政，深耕在地」之目標，期透過日常業務之延伸，成為促進社區發展的親切、可靠好鄰居，提升社區民眾對郵政的情感連結，並舉辦公益活動，貫徹郵政服務社會及回饋社會之經營理念。

本公司2023年底推出深受大家喜愛的三麗鷗家族彩繪郵車，結合郵政各項關懷活動，穿梭全國各地，不論凝聚家庭情感、強化與社區友好互動，或是關懷偏鄉郵愛長輩活動，皆能傳遞滿滿的幸福和溫暖。



弱勢關懷

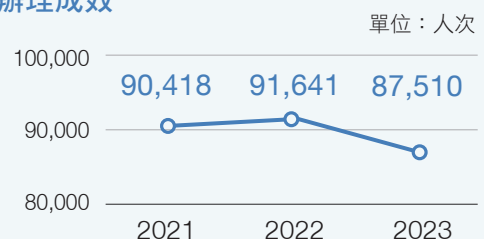
臺灣社會正面臨高齡化及少子化之雙重危機，老年人口之經濟問題及長期照護將成為臺灣社會發展之重要議題，本公司透過郵務士組成的綿密物流網，扮演在地訊息通報者角色，以健全獨居長者社區照護系統，同時協助偏鄉學校運送午餐食材。

獨居長者探視

自2008年起辦理投遞途中順道關懷獨居長者服務，鼓勵投遞同仁提供自發性主動關懷，針對社福機構及各縣市政府、鄉鎮市區公所列冊之獨居長者，實施平常居家探視、異常緊急通報、年節慰問致贈生活日常用品、代辦郵寄手續、自組愛心團隊假日慰問關懷等項目，自開辦起相關服務已累計108萬7,465人次。



關懷獨居長者活動 辦理成效



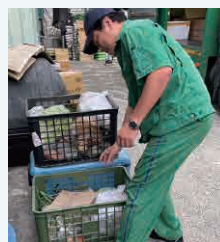
長者老屋修繕

各等郵局所轄郵務士於送信途中關懷獨居長者時，將住宅亟需修繕或清潔整理之弱勢長者(每個投遞單位至多1位，中低收入戶優先)彙報財團法人台灣郵政協會，經審核通過後再委由各等郵局勞安科協助洽詢廠商報價或辦理驗收，以改善獨居長者環境。2023年共執行30件，共投入167萬5,485元。



運送偏鄉學校午餐食材

為協助解決山區偏鄉學校食材運送問題，嘉義郵局於2019年開始試辦偏鄉學校運送食材計畫，每週一、四運送2次。截至2023年止共協助運送578趟次(接送點至學校)。



響應長照政策

本公司藉由自身號召力結合壽險業務，舉辦各類樂齡活動推廣健康觀念，以提高長者生活自理意識；作為擁有龐大資金、節餘房舍空間的國營公司，亦積極協助政府推動長照業務，提供部分據點予衛福部試辦日照服務。

舉辦樂齡運動

每年由北、中、南、東全臺各地19個責任中心局辦理樂齡運動(原不老運動)系列活動，包含「銀髮踏青樂悠郵」、「銀髮健康百分百」、「銀髮歡唱真郵趣」、「三代同郵樂無窮」以及「銀髮手作DIY」等活動，結合當地特色及創意，與全國各地銀髮保戶同樂，並鼓勵長者走出戶外，加強自我身心健康管理，達到「樂活忘齡」的效果。2023年辦理相關活動共計39場次，參加人數共4,015人次。



宜蘭郵局

2023年樂齡運動



高雄郵局



新竹郵局



臺北郵局

協助試辦長照業務

2018年已盤點全臺21處300-500坪節餘局屋空間，供衛福部評估設置住宿式長照機構之可行性，經會勘評估後，擇定臺北南港郵局3-5樓作為試辦地點，提供71床住宿型長照及16床為日間照顧共87床之長日照服務。



捐贈活動

本公司推動永續發展，將ESG的理念落實在弱勢關懷、友善環境等各項作為，創造加乘力量。2023年辦理18場捐贈活動，捐贈對象為春暉啟能中心、鶯歌家扶中心、長長教養院、唯心康復之家、新竹縣尖石鄉公所、嘉義縣東石鄉公所、財團法人天主教會嘉義教區附設嘉義縣私立聖心教養院、華山基金會卓溪愛心天使站、安德啟智中心、社團法人弱勢者關懷協會、東河鄉泰源書屋、平等國小、德芙蘭國小、白冷國小、和平國中、松鶴社區發展協會、博烏瑪國小及伯拉罕共生照顧勞動合作社。



公益活動／獎學金

本公司持續利用業務資源及號召力，擴大對社會之正向影響力，包括鼓勵壽險保戶子女努力向學、帶動民眾捐血助人，並透過配銷系統辦理關懷農產行銷活動。

關懷農產行銷

自2014年5月起，i郵購推出「關懷農產行銷」系列活動，整合郵政虛擬、實體行銷體系及宅配系統服務，計畫性協助小農獲益，小農每箱提撥10元捐助給弱勢團體，達到「小農」、「消費者」及「公益團體」三贏。2023年度共協助263位小農，銷售金額約2,886萬元，公益捐助約65萬元。

2023年「關懷農產行銷」捐助

高雄大樹玉荷包-荷包滿滿禮盒，公益捐助新臺幣17萬元，小農相挺作公益送愛到大樹區興田里社區發展協會、高雄大樹地區弱勢老人溫馨送餐服務專戶及私立大慈育幼院。



臺中情滿人間愛無距梨-新興梨甘露梨禮盒，公益捐助新臺幣10萬6,970元，小農相挺作公益送愛到財團法人向上社會福利基金會附屬台中育嬰院。

屏東枋山愛文芒果，公益捐助新臺幣2萬5,880元，小農相挺作公益送愛到財團法人基督教芥菜種會。



i 郵購協助小農販售

1. 免費輔導農家於i郵購開設網路商店販售農特產品，以打開產銷瓶頸，增加收入。
2. 免費協助農家建立自產的農產品品牌形象，設計品牌LOGO及包裝箱盒，提升農產品辨識度。
3. 免費製作宣傳供各局營業廳顧客自行瀏覽、取閱；利用本公司網路及社群媒體資源，協助推廣銷售。
4. 提供小農貨款代收及「物流」配送服務。
5. 郵局櫃檯提供民眾「代訂購」農產品服務。

捐熱血 郵愛心

為紓解每年農曆春節後屢屢發生之血荒問題，於每年3月舉辦「捐熱血 郵愛心」活動，總經費達250萬餘元，帶動全體郵政員工以及社區民眾踴躍獻出自己的熱血幫助他人。2023年於全臺各地共辦理683場捐血活動，募得5萬7,692袋熱血（每袋250C.C.）。



保戶子女獎學金

自2003年起，每年4月舉辦郵政壽險保戶子女獎學金活動，鼓勵優秀青年學子以成為品學兼優之社會中堅為目標，實踐郵政壽險「全方位的服務，無止盡的關懷」理念。2023年共有7,731人申請獎學金，得獎名額3,000名，核發獎學金總金額達500萬元。



公益募款

為善盡郵政企業社會責任及提升本公司公益形象，自2023年10月1日至2023年12月31日與財團法人伊甸社會福利基金會合作辦理「2023郵您傳愛 為學童的未來加點力」公益募款活動，創造總計新臺幣86萬2,920元之募款金額。

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。

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

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



2023年行動績效

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

- 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

5.1 人員管理

因應本公司人力結構及組織環境變遷，並配合業務轉型需要，針對人力的「選」、「用」、「育」、「留」各方面發展精實管理，尋求人力合理配置，同時注重員工福利及溝通，維繫良好的勞雇關係，穩固公司優秀人力，以達企業永續經營。

人力資源政策

即時補充人力 促進組織活化

為補充缺乏之基層人力，並加強人力運用及注入新血，以改善公司人力老化等問題，強化公司經營體質，降低用人費用。

合理人員配置 活化人力運用

依業務所需合理分配各單位員額，並定期辦理人力盤點，檢視各單位人力運用情形，以達職務合理設置，避免勞逸不均情形。

促進新陳代謝 落實經驗傳承

依離退職缺辦理招考，辦理各階層主管培訓，以儲備優秀主管人才。

培育優秀人才 鼓勵觀摩學習

訂定年度訓練計畫，依計畫辦理各項專業技術訓練課程，並辦理國內外研習、觀摩及開會等交流活動，汲取外界管理、技術及實務經驗。

重視勞資溝通 關懷員工身心健康

提供多元勞資溝通管道，與中華郵政工會維持和諧之業會關係，每3個月舉辦勞資會議1次，每年辦理1次業會合作協調會報，由業會雙方以理性、和平之協商方式達成提升員工權益之共識；並關懷員工生理及心理健康，每年度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，亦提供各項福利措施，依法辦理員工退休權益事項。

落實保障身心障 礙者就業權益

為提升身心障礙者勞動參與率，並符合法定進用人數比率3%，本公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均按月足額進用身心障礙人員，以增加身心障礙者就業機會。

人員組成

本公司進用人員皆為編制內員工（均為本國籍且永久聘僱），並分為轉調人員(具公務員身分)、職階人員及約僱人員3大類，近年來隨著人員離退及積極進用新進人員，目前職階人員已成為本公司員工主力。截至2023年底員工總數25,632人（其中董事長、總經理2人；轉調人員7,081人；職階人員16,503人；約僱人員2,046人），較2022年減少16人，此外員工平均年齡45.3歲，與上年度2022年底平均年齡45.6歲相比，顯示近年工作環境及福利制度漸佳，31歲至49歲員工留任意願有逐年增加之趨勢。

轉調人員

係指「中華郵政股份有限公司設置條例」施行前之交通部郵政總局及其所屬機構具「交通事業人員任用條例」所定資位人員及郵務差、郵務工、機匠等非資位人員。

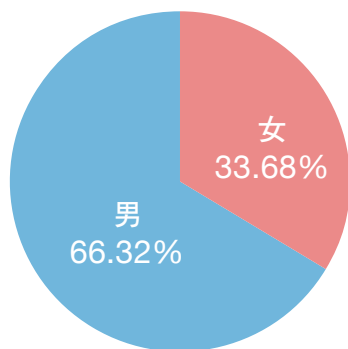
職階人員

係指本公司職階人員管理要點第三點各款規定之人員，如本公司成立後進用之人員…等。

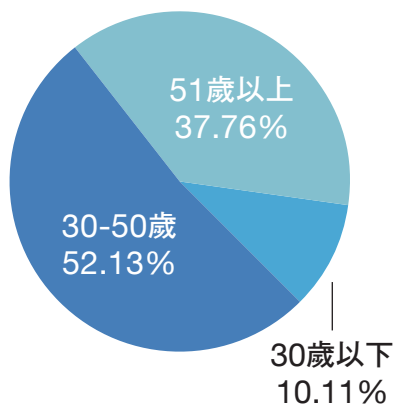
約僱人員

係指依本公司約僱人員僱用要點僱用之人員。

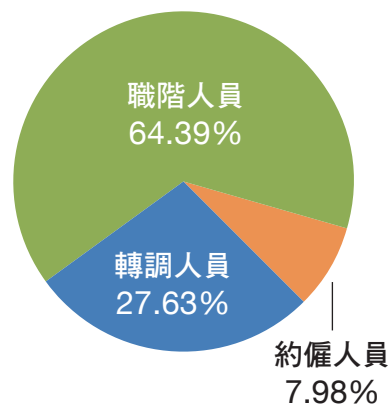
2023年各性別員工占比



2023年各年齡層員工占比



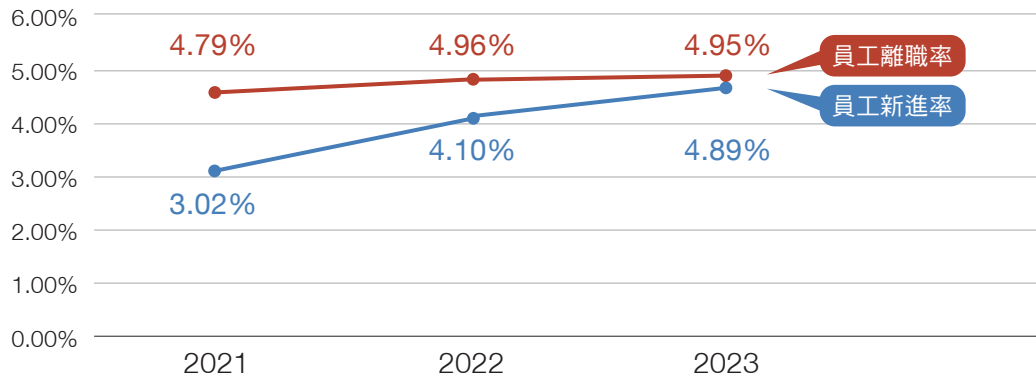
2023年員工僱用類別占比



人員流動

本公司依據郵政事業四年(2021年至2024年)建設計畫，逐年進行人力盤點(包含人員結構、員工工作性質/專長、年齡及未來5年退離人數等分析)，同時配合交通部之「國營事業員額合理化管理作業規定」每2年辦理1次員額評鑑，適時招募新進人員遞補人力缺口，更新人員結構，促進新陳代謝，奠定厚實人力基礎。若遇營運重大變化需調整員工人數時，轉調人員將依據「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」辦理，職階人員則依據「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」及「勞動基準法」之預告期規定辦理。

中華郵政歷年新進率與離職率變化



自2003年1月1日由郵政總局改制為股份有限公司後，公司可針對業務需求，依照一般就業市場行情，及時進用適當人才，新進人員雖不再具有公務員身分，但員工升遷、派職、待遇、福利、績效考核等，均依實際工作表現為量度，在靈活、有彈性、有激勵效果的薪給及獎金制度下，其任事心態必會有所改善，郵政的經營也將會有一番新的景象。2023年度進用1,253人，其中男性735人，女性518人，新進人員以男性占多數。

為促進社會平等，建立友善社會環境，對就業市場位處相對弱勢之原住民及身心障礙者，藉提供穩定工作機會的方式，以分擔國家照護弱勢族群就業義務，促進原住民及身心障礙者就業，保障渠等工作權及經濟生活，並達安定社會秩序。爰每年度均依「原住民族工作權保障法」第4、第5條規定及「身心障礙者權益保障法」第38條規定，足額進用原住民及身心障礙人員，以保障弱勢及相關族群平等就業機會。2023年度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）。另2023年度依法應進用原住民40人，已進用280人，超額進用240人。

招募與留任

本公司擁有完善的薪資、福利制度，歷年對外招考新進人員，均依「勞基法」、「性別平等工作法」及「就業服務法」等規定辦理相關作業，未有性別限制或待遇差別，人員類別、薪級、職務相同者，基本薪資一致（皆為1：1），而為拉近公司內部轉調、職階與約僱三類人員之間的福利差異，約僱人員比照轉調人員現行制度，陸續實施得依需求請調服務單位、增給婚假給假天數、發給特別休假補助費等多項措施，以留住人才、強化員工整體向心力。

為提供員工完善的福利，本公司設有「財團法人中華民國郵政職工福利委員會」、「郵政職工體育委員會」，負責辦理各項員工相關福利業務，包括優於勞基法之請假制度、子女教育補助金、結婚/生育/職工喪葬/職工眷屬喪葬互助金、四節贈品代金、體育小組活動、職工團體傷害保險及定期壽險等。

中華郵政員工福利

項目	內容
子女教育補助金	國中、國小採取定額補助，高中以上院校(不含研究所)學雜費減免。2023年上學期子女教育補助金申請人數為8,492人。
結婚互助金	職工結婚每人補助，夫妻皆為郵政員工均可申領。2023年結婚互助金申請人數為421人。
生育互助金	職工或配偶生育補助，夫妻皆為郵政員工擇一方申領。2023年生育互助金申請人數為551人。
職工喪葬互助金	職工死亡補助
職工眷屬喪葬互助金	職工之父母、配偶、子女死亡補助。2023年職工眷屬喪葬互助金申請人數為902人。
四節贈品代金	春節、端午節、中秋節及勞動節發放。
體育小組活動	郵政員工運動大會、體育競賽、體育文康活動。
職工團體傷害保險及定期壽險	基於照顧、關懷職工之意，提供職工多一份保障。
職業駕照駕駛之相關補助	補助駕駛考試費用、體檢費用。
提供郵務士相關配備	購置太陽眼鏡、雨衣配發給各外勤人員。

2023年員工體育競賽活動



2023年歲末聯誼晚會



本公司訂有員工申請留職停薪辦理要點，規範員工申請留職停薪事宜，依該要點規定，員工申請育嬰留職停薪之最長期間為3年，優於性別平等工作法規定育嬰留職停薪2年之期限。2023年共575位同仁申請育嬰留職停薪，復職率約97%，留任率約97%。



員工退休規劃

本公司於2003年改制後，員工按身分及進用日期之不同，對應不同的退休、資遣及撫卹規定，其中適用「中華郵政股份有限公司非資位現職人員退休撫卹辦法」及「勞動基準法」退休人員，其退休金由本公司按月提撥之勞工退休準備金專戶支應；適用「勞工退休金條例」者，則由本公司每月提繳月提繳工資之6%至勞工退休金個人專戶，另勞工個人也可以選擇提繳月提繳工資之1%~6%至專戶，或選擇不提繳。

公務員兼具勞工身分人員(資位人員)

依據郵電事業人員退休撫卹條例辦理退休。

純勞工身分人員

- 1.非資位人員(差工)：依據本公司非資位現職人員退休撫卹辦法、勞動基準法或勞工退休金條例辦理退休。
- 2.職階及約僱人員：依進用日期不同分別適用勞動基準法或勞工退休金條例給與退休。

鑒於公司陸續屆齡及核定(自請)退休人員眾多，每年上半年均安排「退休人員生涯規劃研習班」，內容有飲食養生、志工與社會服務、銀髮族的健康管理、終身學習、心靈轉圓、退休金管理、郵政退休人員協進會簡介及郵館介紹等，有意願參加者可自由報名參訓。2023年度辦理「退休人員生涯規劃研習班」共計6梯次，訓練人數計331人次。

每年依「中華郵政股份有限公司對民間團體及個人補(捐)助處理原則」補助中華郵政退休人員協進會辦理相關活動，另依本公司退休員工及員工遺族照護實施事項，針對退休人員發放退休紀念品並就符合相關條件之退休人員發放三節慰問金。

2023辦理退休人員生涯規劃研習班照片



5.2 員工照護

本公司深知面對越趨複雜的競爭環境，與員工攜手成長才是永續經營的關鍵，因此除了辦理各項訓練，協助員工適應新形態業務，同時建立職場多元包容文化，使人才對組織產生認同感與歸屬感，並得以在友善、包容的工作環境中持續茁壯，與公司一同邁向創新轉型之路。

本公司是個擁有 2 萬 5 千多名員工的大家庭，為促進彼此的互信與理解，持續推動勞資溝通、辦理員工協助方案及人權教育，並啟用新進人員夥伴制度，幫助新人快速適應工作環境，以降低流動率，維持組織穩定。

勞資溝通與關懷

本公司相當重視員工生理及心理健康，為即時聽取員工意見及心聲，每 3 個月舉辦勞資會議 1 次，且每年度辦理員工協助方案專業諮詢服務至少 50 案，包含個案諮商、團體諮商及專題講座，亦提供各項福利措施，並依法辦理員工退休權益事項，2023 年辦理個案諮商 123 案、團體諮商 3 場次、相關專題講座 99 場次，共計 225 案。另一方面，特訂定「中華郵政股份有限公司外勤人員申請暫派內勤工作審核要點」，以期公平公正處理並體恤年老體弱或傷病且擔任投遞收攬郵件工作已滿五年之外勤人員，如確不能勝任外勤工作而仍能勝任內勤工作，遇有缺額時，得經確實查證審核後，准暫予調整為內勤工作。

本公司與中華郵政工會長年維持和諧關係，每年辦理 1 次業會合作協調會報，雙方以理性、和平方式達成提升員工權益之共識，並已於 2017 年簽屬團體協約，報經勞動部同意備查後開始實施，其中共計 14 條與員工健康與安全相關之議題，占團體協約 28%。2023 年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為 99.81%，未涵蓋之部分為本公司副業務（技術）長及經營職以上人員視為資方，未加入工會。

人權友善職場

本公司尚未建立人權政策明確規範，惟實務上已踐行人權精神，不僅外包保全人員須接受保全法規定之訓練，員工每年均安排參與人權、性別主流化、勞動法令等相關課程（包含實體或數位訓練），且致力營造無性別歧視之環境，已設置優質的哺（集）乳室，並由性別平等工作小組，推動本公司性別平等業務（性平小組由督導人力資源處之副總經理擔任召集人，委員中至少含 2 名外聘專家、學者，其中各性別委員比例不得少於三分之一），另依據性騷擾防治法及性別平等工作法，訂定性騷擾防治申訴調查處理要點及成立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) 等申訴及諮詢管道，針對性騷擾事件採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，維護員工之權益及隱私。

除了保障員工人權，亦關心外包工作者之基本權益，所有勞務採購、資訊服務及郵務勞務承攬之契約，均依行政院公共工程委員會之採購契約範本製作，明定供應商須遵守勞基法相關規範，如有違反政府採購法第101條各款規定，將依其規定辦理。2023年無發生使用童工、強迫勞動與涉及侵害原住民權利事件，惟發生10件性騷擾相關事件，案情均屬肢體或言語類型之性騷擾，均已結案，並依規定核予被申訴人行政懲處，並接受性平教育課程及輔導。

人權相關教育課程照片



員工身心健康專題講座照片



推動職場托育教保中心

鼓勵女性投入職場，期待她們能在工作中自立自信，並充分發揮其特質及專業，截至2023年底，整體女性員工占比為33.68%，其中高階主管（處長以上）女性達55.26%，董事會成員中女性董事及監察人數占比則為47.06%。而身為國營事業，亦積極配合政府大力推動「0-6歲國家一起養」政策，辦理各項員工幼教托育服務，致力減輕年輕員工養育子女之負荷，並於2023年辦理「員工子女托育服務調查」，進一步瞭解員工子女托育需求。

由於肩負郵政普及化服務之政策任務，本公司 1,298 間支局及管理機構遍布全國各地，使得員工工作地點分散，致提供職場托育服務較為困難，因此透過設置「郵政幼兒園」、「職場教保服務中心」及「特約托育服務」3項措施，為100餘位員工子女提供優惠的幼教服務，未來仍將持續研議推動相關福利，鼓勵年輕同仁「敢婚、願生、樂養」，也讓其年幼子女都能受到最好的照顧。

職場托育措施

郵政幼兒園

於1962年成立，時名為「青潭郵政員工托兒所」。後經遷址及組織調整，現名為「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」，由郵政職工福利委員會協助辦理並委託外界專業幼教機構經營。持續精進相關具體作為：

- **增加招收名額：**幼兒園教學環境與品質深獲家長肯定，招生情形踴躍，2023年2月招生名額已達105名。因2022年擴建幼幼班教室，本園滿額招收名額可至111名。
- **持續補助園區修繕及添購設備經費：**除免費提供場地、水電供幼兒園使用外，為提供幼兒園學生優質受教環境，多年來持續補助園區修繕及添購設備經費。

職場教保服務中心

響應政府加強推動設置公共化托育措施，配合規劃設置7處職場教保服務中心並已於2023年全數開辦招生；設置局包括花蓮吉安仁里郵局、板橋樹林三多郵局、嘉義文化路郵局、高雄林園郵局、宜蘭羅東南門郵局、新竹竹北光明郵局及桃園龍潭南龍郵局等7局，合計招收幼生名額共計280名。

特約托育服務

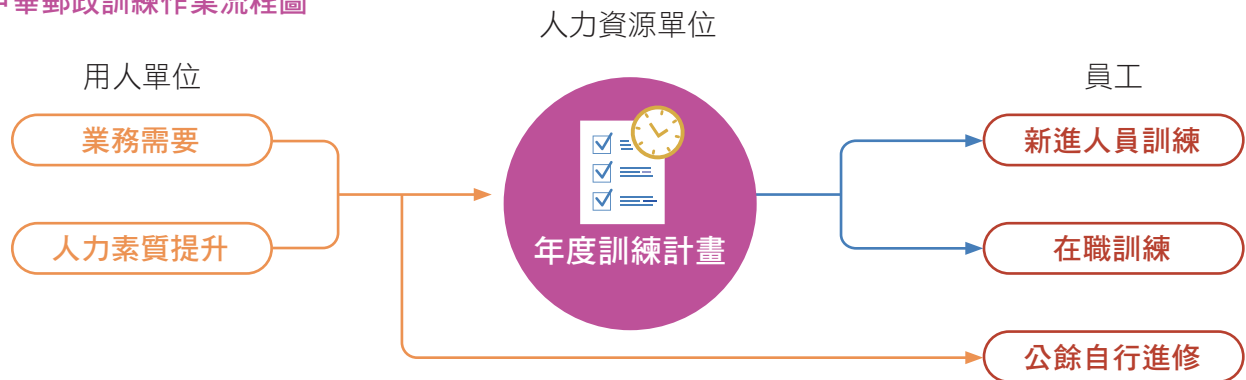
配合交通部公務人員協會辦理全國公教員工優惠商店推動方案，洽得臺南康德爾幼兒園、臺東天真幼兒園及基隆市私立啓賢幼兒園3所優惠商店，提供學生註冊費、月費或延長受託時間費用等優惠，該優惠方案期間持續至2023年12月底止。



5.3 人才培力

企業之永續經營須以「使人力資源能持續創新」為目標，協助員工習得工作相關知識、技能與行為模式，並使員工應用於實際工作中。本公司重視員工培育，已建構完善之人才養成系統，配合公司核心事業之發展，依各業務單位專業訓練需求規劃年度訓練計畫，並由人力資源處郵政訓練所及指定開班單位（總公司辦理訓練單位、各等郵局暨臺北郵件處理中心人力資源室）辦理各項教育訓練課程，提升員工業務技能及管理、企劃、行銷、服務等專業能力，同時培植開辦新種業務所需專業人才，以因應資訊時代社會迅速變遷的特性，強化企業競爭力。

中華郵政訓練作業流程圖



為鼓勵員工追求新知，每年舉辦各類專題演講（如數位轉型、大數據、員工協助方案(EAPs)、廉政宣導及性別主流化等），並積極推動全員線上學習，持續完善郵政 e 大學學習機制，提供多元行動學習資源，協助員工充實個人發展及業務管理知能。2023年增加辦理與數位發展有關訓練，同時檢討整併相關具重複性課程，將「個資保護認知宣導與案例分享」納入每年4小時資通安全學程必修課。統計全年整體員工數位學習時數共57萬4,033小時，數位課程建置科目數達74個(較目標60個科目超前23.34%)。

員工教育訓練照片



針對壽險業務員辦理年度訓練，並不定期薦報員工參加外界訓練與研習如「裁罰案件常見缺失研討」、「IFRS 17 保險合約會計核心觀念及其對保險業之影響」、「IFRS 17 保險合約-財務報告表達」、「ORSA實務作業與經驗分享」、「IFRS 17 競爭藍圖與永續發展」及「ICS2.0研習課程」等專業課程，以強化工作效率，提升員工專業度。

課程名稱	梯次	人數
壽險師資培訓班-初階	2	64
壽險師資培訓班-進階	2	79
銀星培育計畫	10	517
壽險繼承及稅務研習班	3	175
理賠調查研習班	1	36
不動產抵押借款訓練	1	28
壽險一般主管稽核業務研習班	1	54
壽險業務員基本訓練	20	1,061
新星培育計畫	20	900

2023年本公司選拔傑出郵政人員41人，獲選交通部模範公務人員4人，而為培訓並儲備更多優秀專業菁英及管理人才。另以補助費用方式鼓勵同仁赴大專院校進修學習，或依業務需要指派參加外界訓練、研習與交流(含國內、外及大陸地區)，透過多元進修管道，促進員工汲取外界產學知識，深化其專業職能。2023年專業人才培訓達1,509人次；員工赴國內大專院校(含研究所)進修98人次，另薦送參加外界訓練1,085人次；員工考取專業證照5,377人次。

多元化職能 進修管道



- EMBA課程
- 碩士在職專班
- 海外地區業務觀摩、參訪、交流或研討
- 赴大陸地區業務觀摩、參訪、交流或研討
- 參加外界專業訓練
- 參加外界研討會
- 參加先進技術專題講座及產學交流媒合會



2023年接受績效檢核的男女員工百分比為100%，而對於資遣之員工則依據「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」、「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」及勞動基準法等相關規定，將按其工作年資發給資遣費，給予過度之協助。

5.4 職業安全衛生

高品質的服務必須建立在員工、承攬商、客戶的安全健康基礎之上，本公司的職業安全衛生政策為「尊重生命價值，重視人本公義，共創永續發展」，在拓展業務的同時，亦專注於打造安全的工作環境，提供健康與舒適的職場，積極透過推動職場健康自主管理，強化人員生理及心理健康，促進身心樂活。

利用職安衛管理系統追蹤公司的虛驚事件通報，並主動鑑別環安衛活動潛在危害，透過風險評估、處置與制定矯正預防措施，以避免職業傷病的發生，未來亦持續檢討、優化職安衛各項活動，確保職安衛管理制度健全可行。

為有效鑑別工作場所例行性及非例行性之活動，凡所有進入本公司之人員（包含承攬商及訪客）與其使用之機械及設備，可能衍生的物理性、化學性、生物性以及人因問題等各類型之危害，界定其風險，進行必要之安全衛生風險與機會評估。並依據此風險與機會評估結果，進行有效之風險控制、機會提升，以管制此類危害。同時依相關資訊適時更新，以確保職業安全衛生政策、目標與職業安全衛生風險與機會評估之適切性，並追蹤達成狀況。



工安管理架構與系統

為有效管理員工職業安全與衛生，總公司於2020年導入ISO 45001管理系統，並成立推動小組，陸續輔導各等郵局建置該系統，除宜蘭、花蓮、臺東及澎湖郵局未達規定人數，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局及臺北郵件處理中心ISO 45001管理系統之建置；2023年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。每年由單位主管指定單位內訓練合格人員，執行危害鑑別及風險評估一次，再依照現況擬定適當管理目標。

除臺東郵局及澎湖郵局外，其餘各等郵局及臺北郵件處理中心皆有成立職業安全衛生委員會，每3個月至少開會1次，且勞工代表占委員人數三分之一以上，負責所轄區域內職安衛相關事務，並辦理員工工作因應與預防災變所必要之教育，全體員工均已於2020至2022年間分批完成勞工安全衛生在職訓練，符合職業安全衛生法要求之每3年至少3小時規定，2023年勞工安全衛生在職訓練參訓人數共5,645人。

依據職業安全衛生法第18條規定，賦予全體工作者如遇立即發生危險之虞時，得自行退避至安全場所且不予處分之權利，並承諾降低工作場所之危害，提供安全健康的職場環境，符合客戶與業主之要求以及相關法令規定，追求企業永續發展，努力實踐「安全至上、風險預防、全員參與、遵守法規、持續改善」之聲明。

各履約管理單位與承攬商簽約或施工前，均預先對承攬商說明「危害因素告知單」及「承攬商承攬作業安全衛生規則」，且當有施工方法、設備、作業程序變更，或有環安衛異常改善和重大工安事故發生，而提出矯正預防措施時，亦需重新辦理危害鑑別及風險和機會評鑑，確保環安衛風險能被有效管制。

職場意外事件處理

為降低事故發生後的傷害及風險，已建置因應事故的標準流程，在總公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均設有意外事故處理小組，由勞安單位主管擔任召集人，先針對事件嚴重度劃分調查層級，再依各層級組成相應之調查小組，限期完成調查，並且嚴格管控及實行改善措施，防止類似事件再度發生。

意外事故處理小組

總公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均設置意外事故處理小組，並由勞安單位主管擔任召集人。小組成員如下：

總公司

由勞工安全衛生處、資產營運處、政風處、人力資源處、相關業務單位及工會派員組成。

各等郵局、臺北郵件處理中心

由勞安科、政風室、人力資源室、相關業務單位及工會派員組成。

處理意外事故時，並由事故單位主管參加之。並依「中華郵政股份有限公司意外事故處理與鑑定原則」處理事故案件。

由於本公司核心業務性質類似運輸業，因此特別成立意外事故防制及推行小組，針對所轄各等郵局(中心)外勤人員發生之交通意外，每月製作報表統計，每季召開會議檢討，分析事故發生原因與提出預防方案，2023年郵用車輛交通意外事故為784件，較2022年減少159件，而為抑制交通意外發生，持續實施改善措施如下：

安全駕駛宣導

- 1.外勤單位主管每月至少2次，利用投遞出班前精神講話機會，提醒注意行車安全、汽機車全日開頭燈與零酒駕宣導。
- 2.輔導並考核外勤新進人員與發生交通事故之同仁熟悉打檔機車及手排汽車操作及駕駛要領。
- 3.鼓勵駕駛人至「郵政e大學」學習有關交通安全宣導、事故應變處理方法等線上課程。
- 4.電動機車設定最高行車速度每小時60公里，減少超速情況。

作業查核措施

- 1.每季定期實施駕照檢查。
- 2.單位主管應於駕駛人員值勤前，每人每月至少1次以上隨機抽測酒精濃度，實施酒精濃度測試並作成紀錄。
- 3.外勤人員執行公務違反交通安全法規致受處罰，其罰款由駕駛人自行負責，視情節輕重按「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定懲處，並優先安排參加局方辦理之駕駛安全講習。
- 4.運用郵用車輛衛星定位管控系統及儀表板視覺化工具，監控並適時提醒駕駛人員以導正超速等不良駕駛習慣。
- 5.郵用車輛裝設行車視野輔助設備，即時提供車輛前後左右區域影像；投遞用及收攬用廂型車裝設倒車雷達、無線胎壓偵測器及盲區偵測警示系統，以利行車安全。



健康監測與促進

本公司以照顧員工、利益共事之信念提供良好工作環境，已訂定人因性危害預防計畫、母性健康保護計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫及執行職務遭受不法侵害預防計畫，部分郵局設置醫護室，提供員工與承攬商健康諮詢服務，並依法令規定僱用或約聘護理師推動健康與安全講座，或與合格醫師簽訂醫師臨場健康服務合約書，定期到公司進行健康教育、健康促進與衛生指導，以增進員工自主健康管理意識。

2023年友善職場相關認證

健康職場認證-健康啟動標章	臺中郵局、雲林郵局
健康職場認證-健康促進標章	總公司、雲林郵局、嘉義郵局、臺南郵局
優良哺集乳室	總公司、嘉義郵局



2023年11月16日由臺北市大安區健康服務中心及仁愛醫院合作，在金山、愛國大樓辦理2023年「公費流感疫苗施打接種服務」，接種人數共82人。

依勞工健康保護規則定期辦理員工健康檢查，提供每人3,500元健康檢查補助，年滿65歲者每年檢查1次；40歲以上者每3年1次；未滿40歲者每5年1次，而為照顧外勤員工之健康，自2017年起已增加辦理50歲以上外勤員工每年1次健康檢查；自2021年起放寬至40歲以上未滿50歲者每2年1次；未滿40歲者每3年1次健康檢查，同時也關心委外工作者之健康，於承攬合約中明確規範承攬商須對其所僱用之員工實施健康檢查。統計2023年全體工作者均無職業病案件發生。

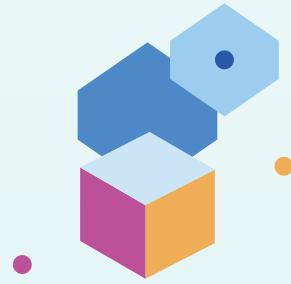
另外為提高員工健康之保障，辦理郵政職工團體傷害保險、定期壽險，及外勤同仁因執行勤務（含上下班途中）被狗咬傷申請慰問金及意外傷害保險，當外勤同仁遇有意外事故時，得洽福利會或服務單位工會協助保險理賠請領事宜。

中華郵政歷年員工健康檢查統計

年度	2021	2022	2023
一般健康檢查人數	18,204	4,014	12,985
特殊健康檢查人數	0	0	0
健檢費用(仟元)	63,165.5	13,943.8	44,728.4

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。

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個人資訊管理審查
- 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

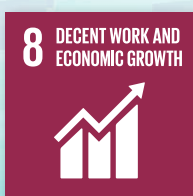
包含的重大主題

經濟績效(GRI 201)	資訊安全(自訂主題)
氣候相關財務揭露(GRI 201)	誠信經營(自訂主題)
反貪腐(GRI 205)	公司治理(自訂主題)
客戶隱私(GRI 418)	財務系統穩定度(自訂主題)
法規遵循(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



2023年行動績效

- ISO 27701 隱私資訊管理制度
- BS 10012 個人資訊管理制度
- 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

- 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。

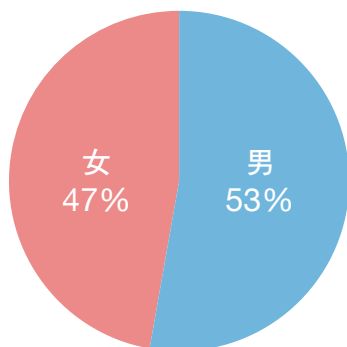
本公司為交通部100%持有之國營公司，於2003年公司化後採「董事長制」，由董事長全權負起公司之經營責任，而董事長及總經理職務，係由行政院依據「行政院所屬國營事業機構負責人經理人董監事遴聘要點」核定人選，經董事會通過生效（本公司董事長無兼任公司總經理）；董事會成員則由交通部遴派，而依本公司章程規定，董事及監察人之任期為3年，現第7屆董事會成員任期自2021年7月1日起至2024年6月30日止。



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

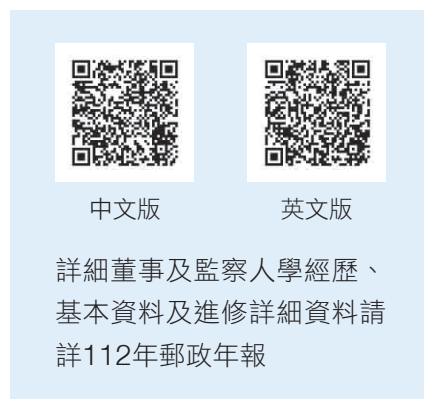


備註：2023年底置董事14人，男性7人、女性7人；置監察人3人，男性2人、女性1人，50歲以上3人。

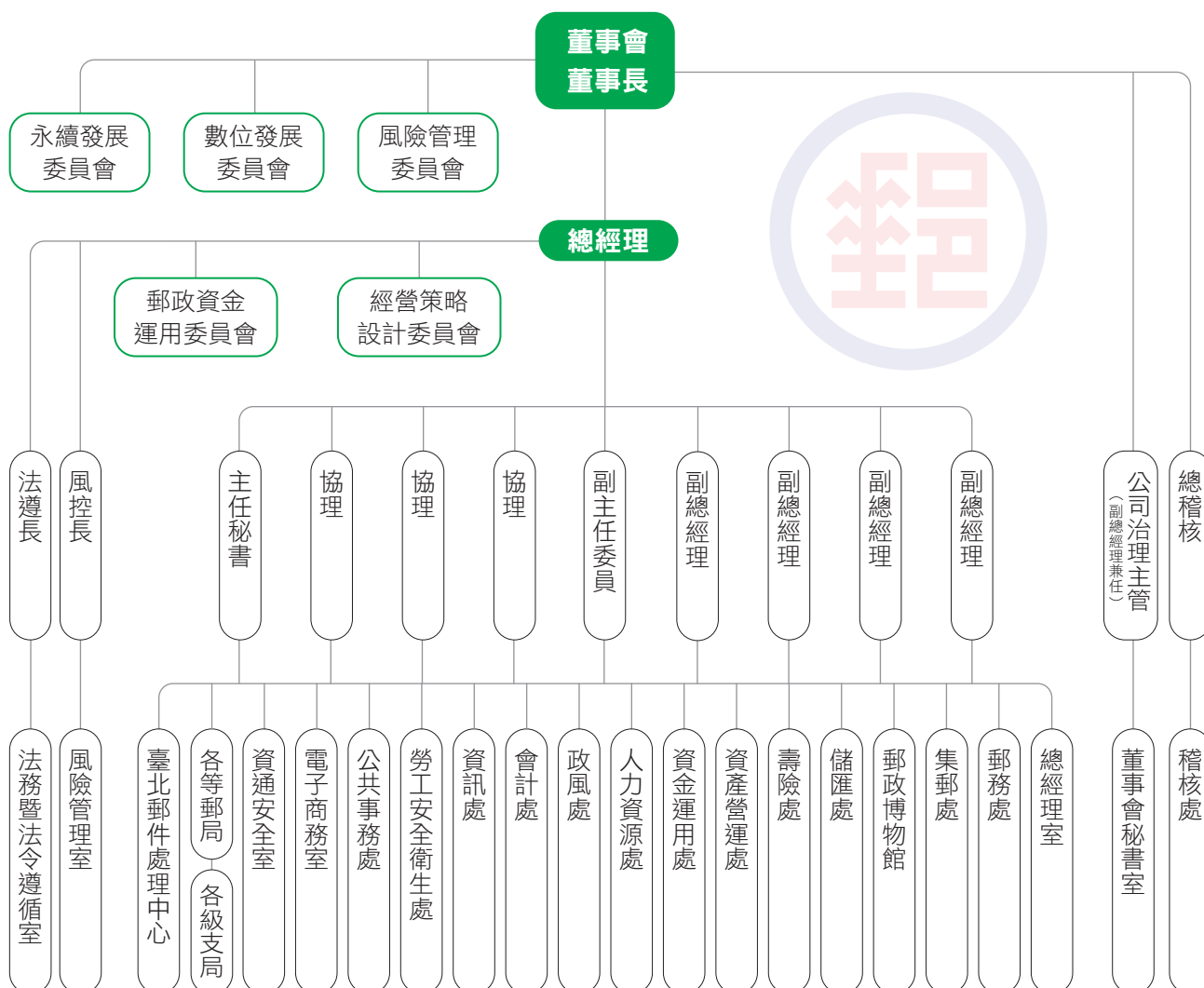
董事會作為公司最上位的決策團隊，負責規劃總體營運政策，同時監督高階管理階層的政策執行成果，成員須具備多元專業能力才能勝任，而面對外在複雜多變的競爭環境，更應持續接受與公司治理相關之教育訓練，強化專業知能並與國際接軌，2023年度已辦理董事、監察人進修，課程包含「資訊安全」、「公平待客原則」、「國際會計準則IFRS 17」、「防制洗錢與打擊資恐」及「氣候相關風險財務揭露」等5大重要議題，董事會成員另參與外界訓練機構舉辦之永續發展、碳權交易機制等相關教育訓練，實際進修時數306小時，遠高於主管機關的要求之108小時。同時，為協

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。

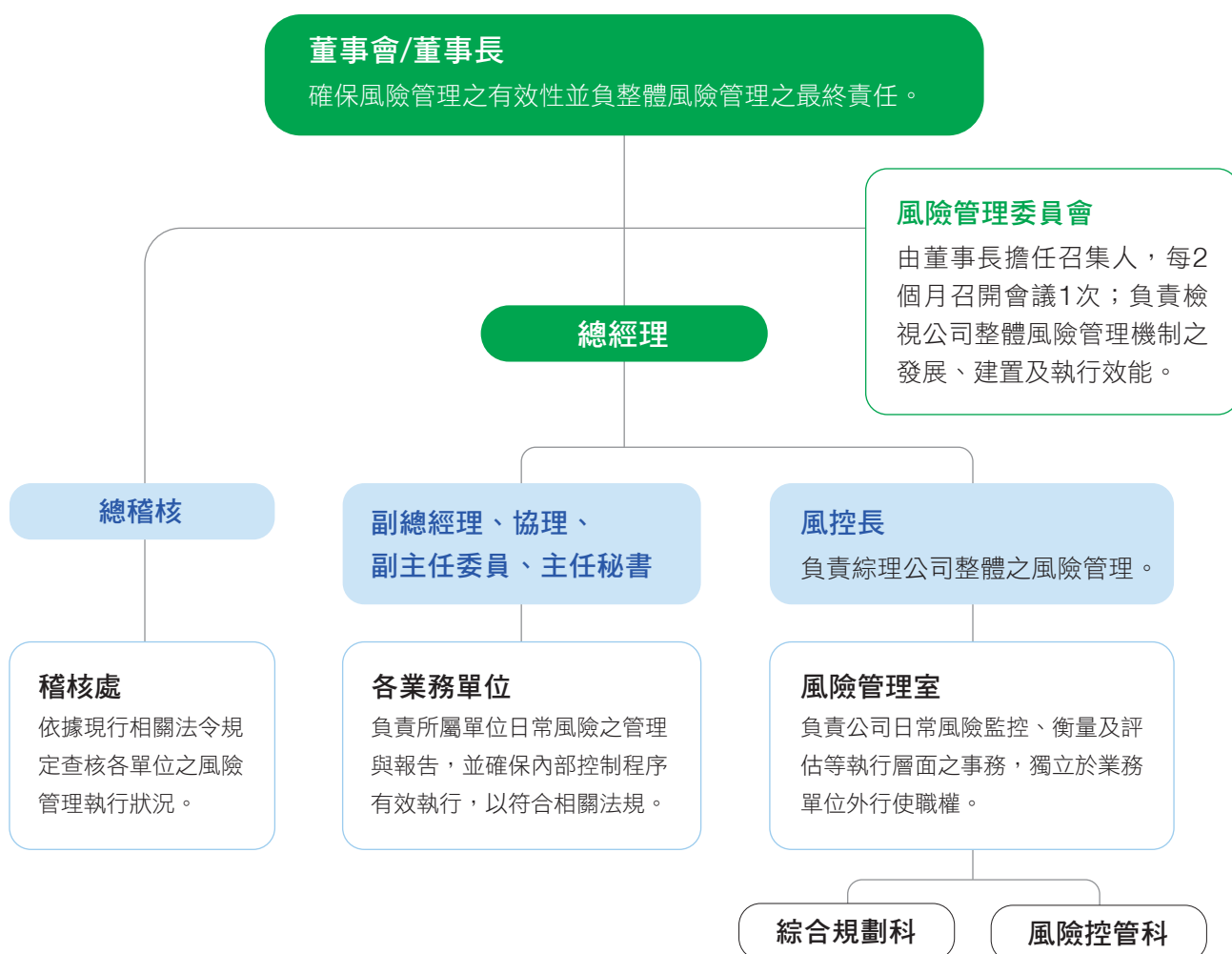
項目	說明
上級考核	由交通部依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理董事年度考核，並作為繼續派任之參考。
年度評量	每年依「保險業公司治理實務守則」辦理董事自我評量及同儕評鑑。
委外評鑑	不定期委請顧問單位依金管會「公司治理藍圖」辦理公司治理評鑑，包含董監事職能評估。

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

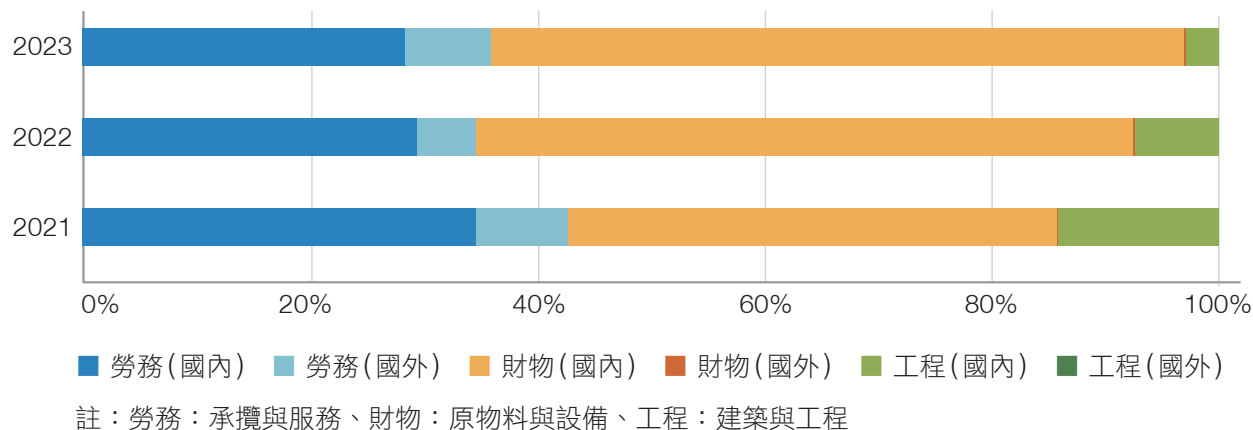
依郵政法第9條經營之遞送郵件業務及供該項業務使用之郵政公用物、業務單據，免納一切稅捐，其他非遞送業務之稅務作業皆遵循稅務法規規定，營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任，並依規定於財務報表揭露稅務資訊，確保資訊透明度。

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。

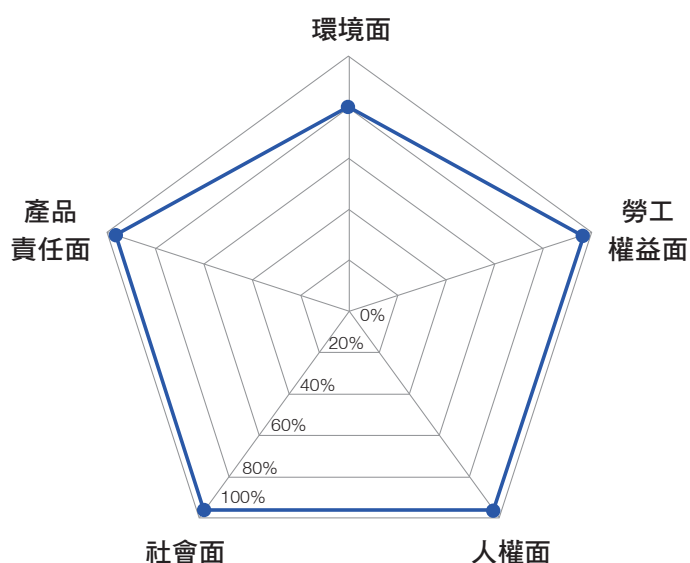
中華郵政歷年供應商採購金額比例



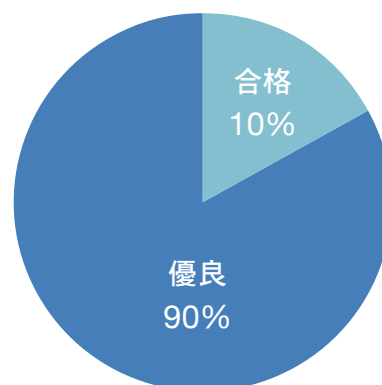
為強化供應商管理，自2020年導入「供應商自評問卷」，問卷內容涵蓋環境保護、勞工實務、勞工人權、商業道德、產品責任等五大構面，並依供應商自評分數分為優良(85分以上)、合格(60分以上)、待改善(不滿60分)三個等級，自評結果可作為供應鏈管理參考之依據，掌握各供應商永續作為現況，冀能於未來攜手供應商一同落實永續發展。

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。

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。罰緩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。



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：

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

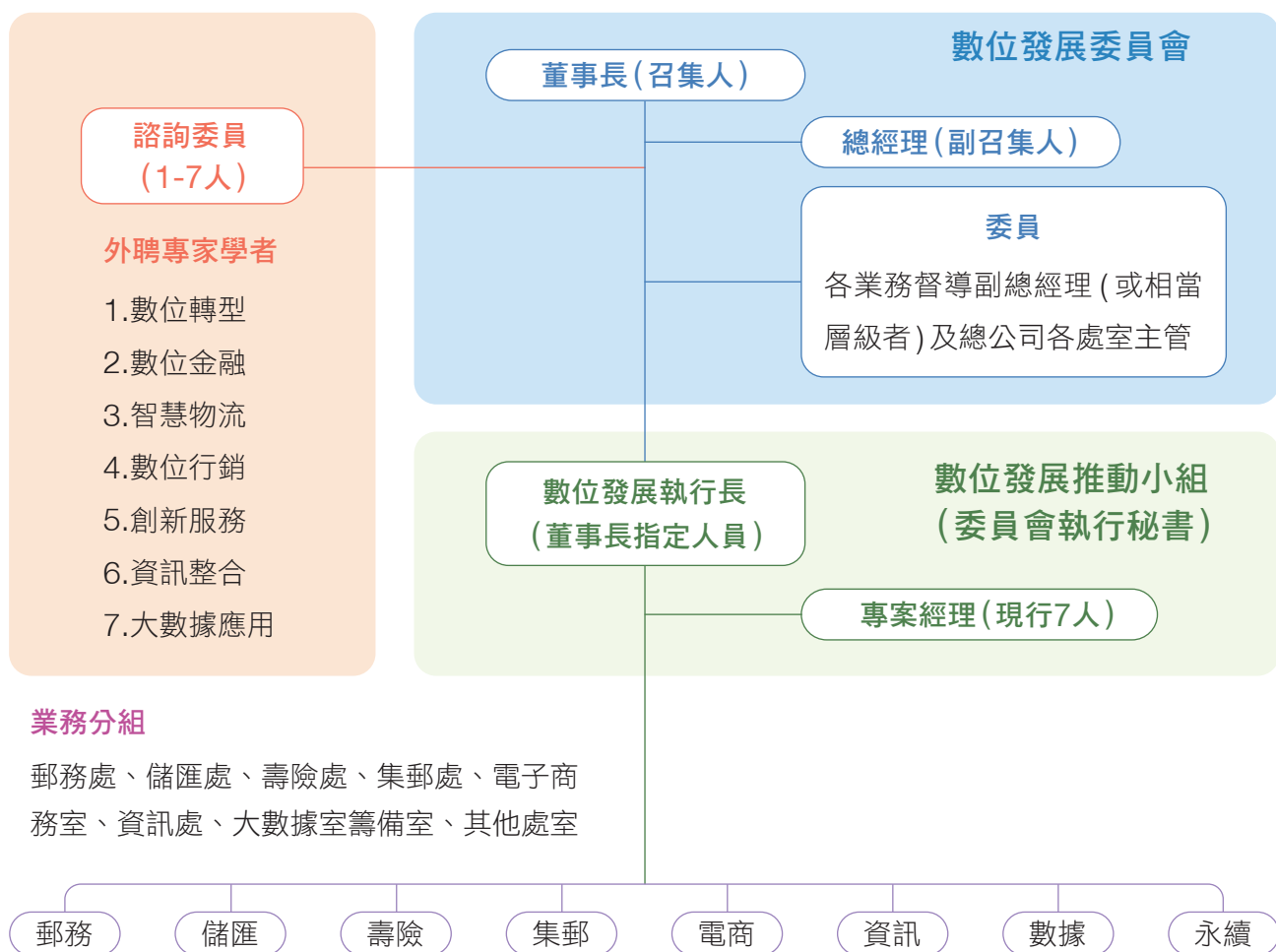
委員會下設數位發展推動小組，負責推動本公司數位發展相關工作；另數位發展推動小組下設郵務、儲匯、壽險、集郵、電商、資訊、數據及永續等八個分組，各分組成員由各相關單位指派至少一名科長級以上人員及適當人員數名兼任，負責各業務創新商業模式、全通路服務、客戶體驗與作業流程優化等議題之策略研究與規劃。



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。





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

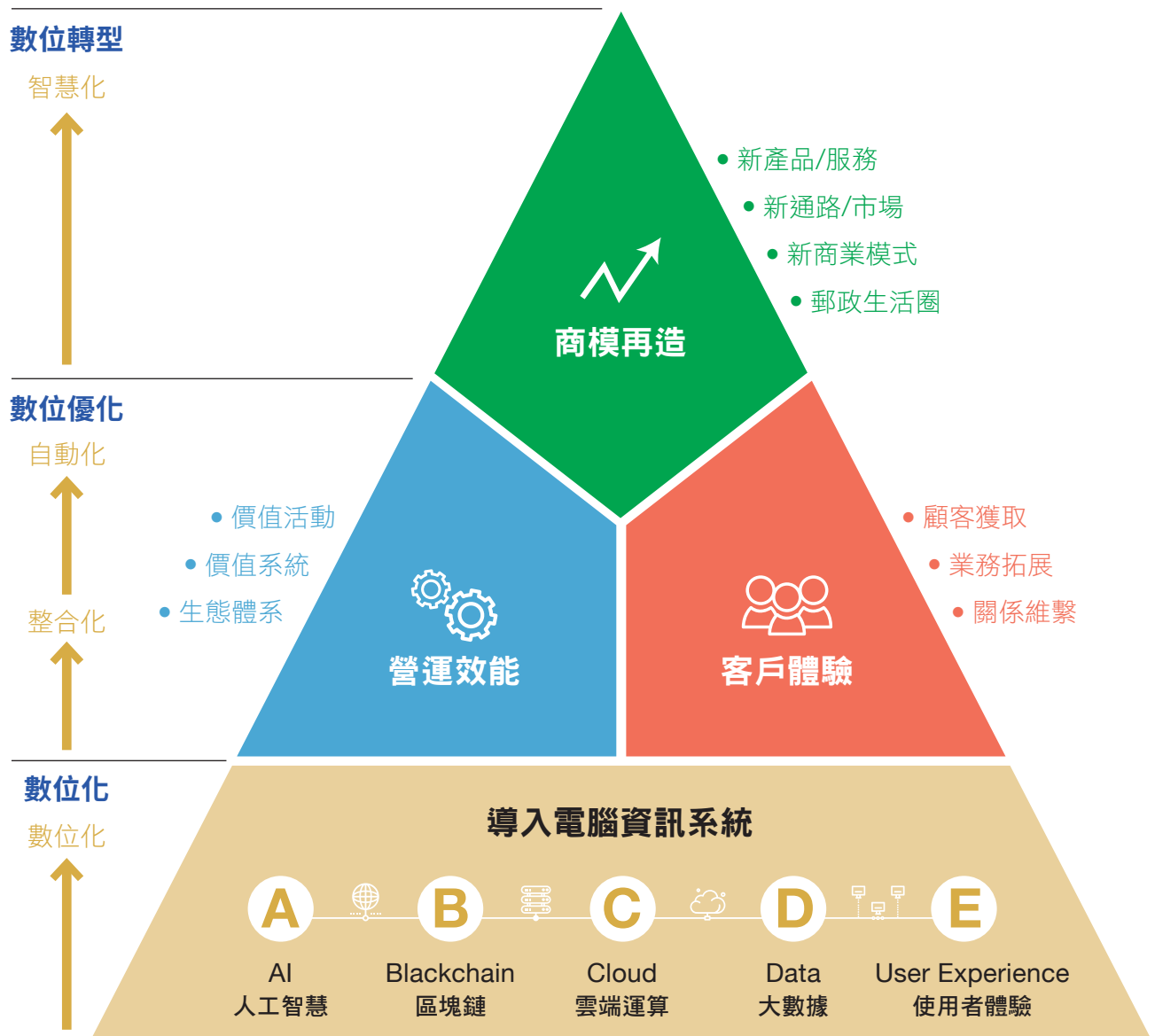
永續分組成員：各相關處室 (除郵務處、儲匯處、壽險處、集郵處、電子商務室、資訊處、大數據室籌備室外)





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。



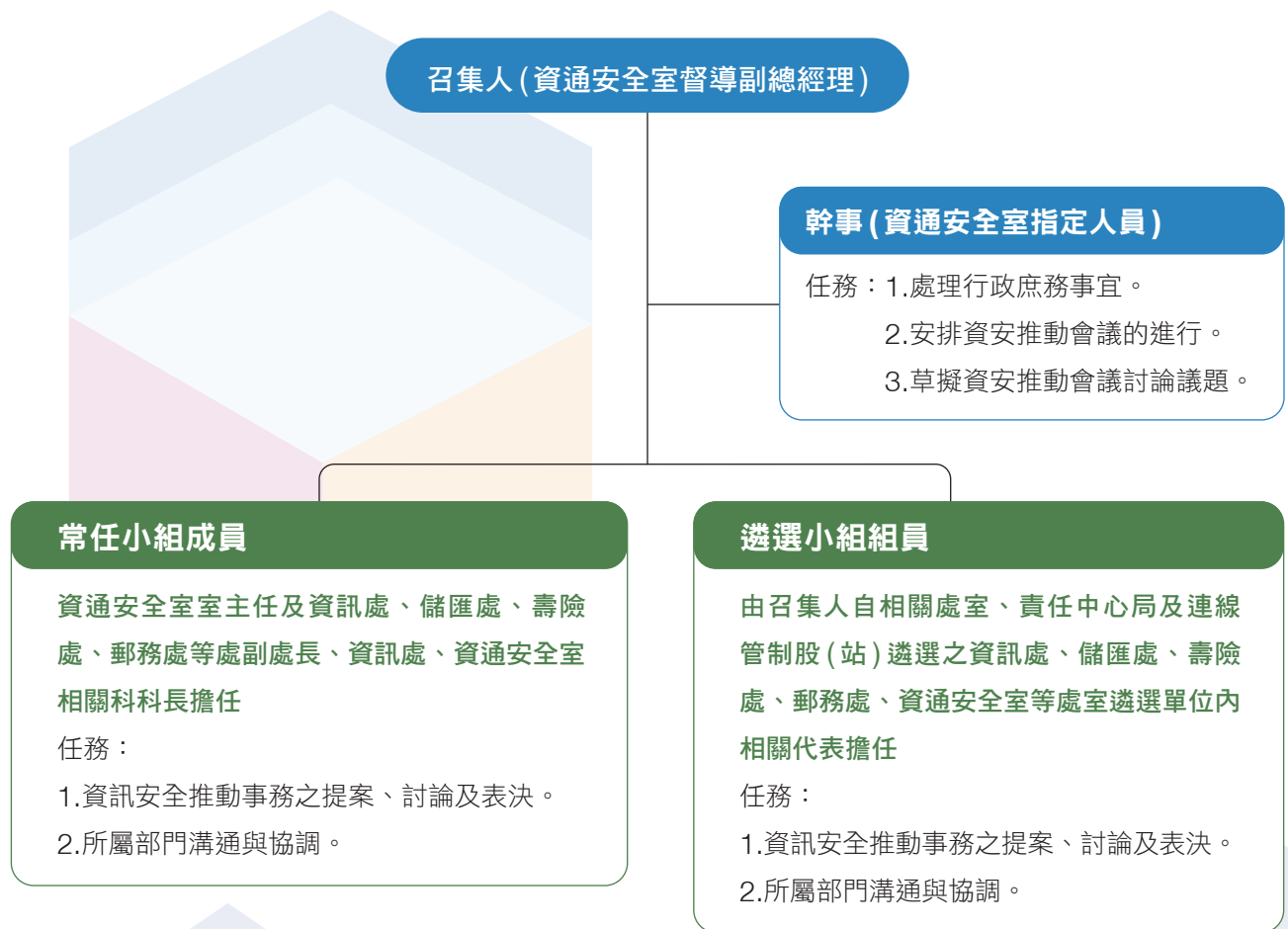
6.4 資通訊安全

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。

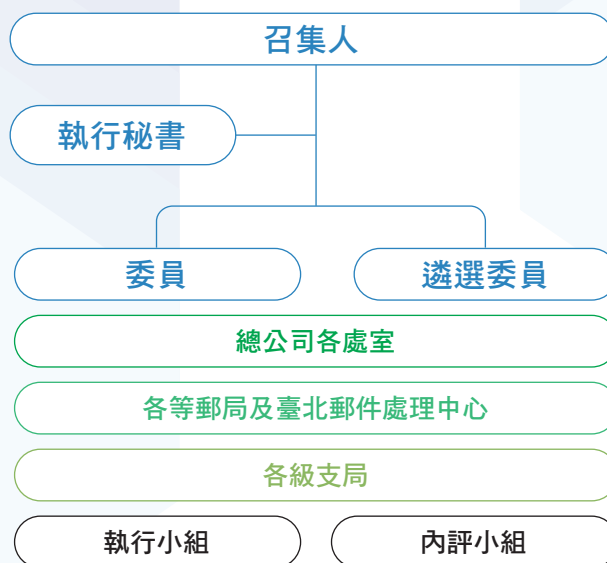
為確保資訊安全與個人資訊管理系統有效運作，特設置二級制管理組織，計有：「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」、「資訊安全推動小組」及「個人資料保護推動小組」，分別由總經理、副總經理(或相當職務者)及法遵長擔任召集人。組織除訂定資訊安全政策及個人資料保護管理政策外，並透過定期召開管理審查會議，評估內外風險，採取適當管控措施，以符合風險可接受水準。



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



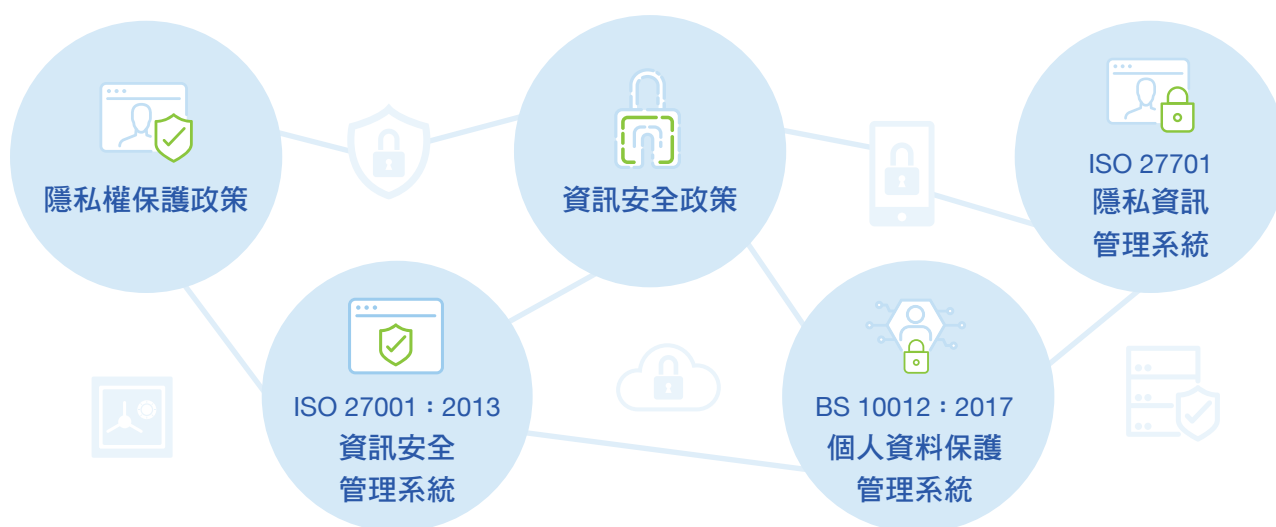
資安管理系統

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。

Chapter 07 附錄

7.1 ESG數據揭露

財務數據

中華郵政歷年財務資訊			
項目/年度	2021	2022	2023
營業收入	228,698,823	232,402,132	228,753,559
營業成本	181,389,873	187,482,818	200,864,842
營業毛利	47,308,950	44,919,314	27,888,717
營業損益	12,323,444	10,647,763	-3,944,967
營業外收入及支出	180,474	860,731	396,068
稅前淨利(損)	12,503,918	11,508,494	-3,548,899
繼續營業單位本期淨利	10,027,944	19,640,549	-1,655,811
本期淨利(損)	10,027,944	19,640,549	-1,655,811
本期其他綜合損益(稅後淨額)	16,874,500	-49,782,113	51,828,902
本期綜合損益總額	26,902,444	-30,141,564	50,173,091
每股盈餘(元)	1.23	2.40	-0.20
員工福利	42,151,262	41,905,161	37,530,004
支付股東股利	8,589,089	8,575,411	8,346,903
支付政府税金	4,396,108	2,278,016	3,240,354

備註：2023年虧損主要係美國快速升息，臺美利差擴大，國外投資避險成本驟增影響所致，又囿於出售股票因會計準則列帳規定，本公司整體實則有盈餘並達成繳庫目標。

政府補助

2023年中華郵政接受政府補助項目		
項目	補助單位	補助金額(元)
金山大樓節能績效保證專案補助款	經濟部能源署	500,000
電動機車500輛購買補助款	經濟部產業發展署	3,500,000
臺北郵局節能績效保證專案補助款	經濟部能源署	2,000,000
板橋郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	672,988
桃園郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	6,887,446
新竹郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	499,943
臺中郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	145,000
嘉義郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	632,137
高雄郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	805,628
宜蘭郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	69,950
花蓮郵局設立職場教保中心補助款	教育部國民及學前教育署	709,092
嘉義郵局節能設備汰換補助	經濟部	196,750
澎湖郵局職場健康特約醫護服務補助款	勞動部職業安全衛生署	82,800
合計		16,701,734

採購統計

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	2021		2022		2023	
		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	160	24.40	164	25.53	171	23.47
	國外	13	5.72	14	4.46	14	6.12
財物 (原物料)	國內	116	30.33	110	50.15	121	32.41
	國外	2	0.06	1	0.08	2	0.07
工程 (建築與設備)	國內	18	9.98	18	6.45	5	2.50
	國外	0	0.00	0	0	0	0
家數合計	國內採購金額占比	309	91.80%	307	95.11%	313	92.48%
	國外採購金額占比		8.20%		4.89%		7.52%

溫室氣體排放統計

中華郵政溫室氣體排放				
項目		2021	2022	2023
直接溫室氣體排放	類別1	15,011.2408	15,967.4932	15,354.0709
間接溫室氣體排放	類別2	17,852.5149	17,297.7626	16,505.4689
	類別3	2,468.8580	2,688.6045	2,725.2037
	類別4	6,591.7046	6,335.3537	6,260.8296
總排放量		43,945.3183	42,289.2140	40,845.5731
排放強度（總排放量噸CO ₂ e/ 年度營業額百萬元）		0.18	0.18	0.18
備註： 盤查範圍包含總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、基隆、新竹、彰化、嘉義、宜蘭、苗栗、南投、雲林、屏東、花蓮、臺東及澎湖郵局等21處營運據點。 採用排放係數法計算，所用之轉換係數來源：行政院環境保護署所公佈最新之溫室氣體排放係數管理表6.0.4版。 溫室氣體排放以2021年為基準年，採營運控制權法。 排放強度=總排放量(TCO ₂ e)/年度營業額(百萬元)。 直接溫室氣體排放(類別1)包含柴油、汽油、天然氣、冷媒、化糞池等，引用IPCC 2021第六次評估報告之GWP值。 間接溫室氣體排放(類別2~類別4)：類別2包含外購電力，電力排放係數採用經濟部公告當年度係數，2021年：0.509kg CO ₂ e/度；2022年：0.495kg CO ₂ e/度；2023年：0.494kg CO ₂ e/度；類別3包含商務差旅、員工通勤；類別4包含燃料和能源相關活動、營運活動中產生的廢棄物。 類別1~4計算的溫室氣體種類包括：二氧化碳(CO ₂)、甲烷(CH ₄)、氧化亞氮(N ₂ O)、氫氟碳化物(HFCs)、全氟碳化物(PFCs)、六氟化硫(SF ₆)、三氟化氮(NF ₃)。類別2採地點基礎(Location Base)計算TCO ₂ e。 因納入溫室氣體排放統計之局處各別年度營業額資料蒐集困難，故以總年度營業額作為溫室氣體排放強度計算基礎。				

能源使用統計

中華郵政能源使用情形				
項目	單位	2021	2022	2023
電力使用量	度	35,562,779.04	33,983,816.65	33,411,879.87
汽油使用量	L	1,840,717.65	1,846,813.09	1,785,678.23
柴油使用量	L	2,467,142.96	2,486,356.17	2,371,336.33
天然氣使用量	M ³	20,487.82	28,597.23	23,195.76
液化石油氣使用量	KG	2,640.00	2,640.00	4,763.16
能源使用合計	MJ	275,624,053.71	271,087,779.09	263,008,754.59
年度營業額	百萬元	228,698.82	232,402.13	228,753.56
能源使用強度	MJ／百萬元	1,205.18	1,166.46	1,149.75
備註： 1.統計資料包含總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、基隆、新竹、彰化、嘉義、宜蘭、苗栗、南投、雲林、屏東、花蓮、臺東、澎湖等郵局及臺北郵件處理中心等21處營運據點。 2.能源轉換係數:電力3,600KJ；汽油7,800kcal/L；柴油8,400kcal/L；天然氣8,000kcal/M ³ ；2021年至2022年以1kcal=4.184J計算，2023年依2022年環境部新發行之溫室氣體排放量盤查指引1kcal=4.1868J計算。 3.因納入能源用量統計之局處各別年度營業額資料蒐集困難，故以總年度營業額作為能源使用強度計算基礎。				

員工統計

中華郵政歷年員工人數統計(聘僱類別)									
年度	2021			2022			2023		
聘僱類別/性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
董事長、總經理、機要人員	2	0	2	2	0	2	2	0	2
轉調人員	6,359	2,643	9,002	5,710	2,314	8,024	5,070	2,011	7,081
職階人員	9,726	4,997	14,723	10,120	5,408	15,528	10,681	5,822	16,503
約僱人員	1,285	856	2,141	1,269	825	2,094	1,247	799	2,046
合計	17,372	8,496	25,868	17,101	8,547	25,648	17,000	8,632	25,632

中華郵政歷年員工人數統計(工時類別)

年度 聘僱類別/性別	2021			2022			2023		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
全日制人員 (全職)	17,237	7,750	24,987	16,971	7,838	24,809	16,873	7,949	24,822
部分工時人員 (兼職)	135	746	881	130	709	839	127	683	810
合計	17,372	8,496	25,868	17,101	8,547	25,648	17,000	8,632	25,632

員工年齡分析

年度 年齡 / 性別	2021				2022			
	男	女	合計	比例	男	女	合計	比例
30歲以下	1,224	1,376	2,600	10.05%	1,232	1,392	2,624	10.23%
31~50歲	8,505	3,959	12,464	48.18%	8,524	4,260	12,784	49.84%
51歲以上	7,643	3,161	10,804	41.77%	7,345	2,895	10,240	39.93%
合計	17,372	8,496	25,868	100%	17,101	8,547	25,648	100%

年度 年齡 / 性別	2023			
	男	女	合計	比例
30歲以下	1,233	1,358	2,591	10.11%
31~50歲	8,746	4,617	13,363	52.13%
51歲以上	7,021	2,657	9,678	37.76%
合計	17,000	8,632	25,632	100%

少數員工分布

中華郵政少數員工分布情形

年度 多元類別/性別	2021			2022			2023		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
原住民	184	73	257	185	76	261	199	81	280
身心障礙者	540	356	896	521	338	859	525	333	858
合計	724	429	1,153	706	414	1,120	724	414	1,138

備註：2023年度依法應進用具就業能力之身心障礙者751人，超額進用107人；依法應進用原住民40人，超額進用240人。

非員工之工作者

2023年各業務單位外包人員統計		
業務單位名稱	外包工作性質說明	平均每日人數
郵務處	郵件及包裹之理信、銷票、分流、分揀、下袋、上架、搬運、會磅及交運等事務	3,605
儲匯處	劃撥存款單補登作業、自動轉帳付款授權書檢核排序及退件作業、公務機關函查案件公函進行登錄建檔作業	19
壽險處	壽險新契約及保全業務電訪call out服務作業	3
集郵處	集郵票品(含年度郵票冊、專冊、郵摺及封片)撕票、插票、組裝及打印等作業	14
電子商務室	客戶服務及業務處理	3
資訊處	電腦備援大樓保全、電腦備援中心辦公大樓清潔工作、電腦備援大樓空氣調節設備保養服務、雙中心(臺北、臺中)電腦機房系統作業委外服務、開放應用系統及主機應用系統開發、增修暨維護服務	54
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	1,120
公共事務處	客服相關工作	64
合計		4,882

人力流動

新進員工統計表									
年度 年齡/性別	2021			2022			2023		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	212	234	446	276	283	559	309	320	629
30~50歲	205	116	321	263	210	473	410	191	601
51歲以上	10	4	14	17	3	20	16	7	23
合計	427	354	781	556	496	1,052	735	518	1,253
員工新進率	3.02%			4.10%			4.89%		
備註：1.新進率=新進員工總數/員工總數 2.新進員工不扣除當年度離職人員，且不含2020年配合行政院發放紙本振興三倍券僱用之定期性約僱人員									

離職員工統計表

年度 年齡/性別	2021			2022			2023		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	28	32	60	31	26	57	33	40	73
30~50歲	98	61	159	119	73	192	112	54	166
51歲以上	698	321	1,019	664	359	1,023	696	334	1,030
合計	824	414	1,238	814	458	1,272	841	428	1,269
員工離職率	4.79%			4.96%			4.95%		

備註：1.離職率 = 離職員工總數 / 員工總數。
2.離職員工包括退休及資遣員工。
3.離職員工不含2020年契約期滿解僱之定期性約僱人員。

全體員工離職原因統計表

年度 年齡/性別	2021			2022			2023		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
自願離職	498	300	798	526	348	874	496	293	789
非自願離職	28	6	34	10	2	12	21	8	29
退休	298	108	406	278	108	386	324	127	451
合計	824	414	1,238	814	458	1,272	841	428	1,269
自願離職率	3.08%			3.41%			3.08%		
非自願離職率	0.13%			0.05%			0.11%		

備註：1.自願離職包括自辭及自請退休之人數。
2.非自願離職是指資遣、因案解僱及意外死亡之人數。
3.退休是指屆齡退休、強制退休及因公或病退休之人數。
4.自願離職率 = 自願離職員工總數 / 員工總數。
5.非自願離職率 = 非自願離職員工總數 / 員工總數。

基層人員薪資水準

2023年中華郵政基層人員標準薪資與法定最低基本工資之比率

男性基層人員標準薪資與基本工資之比率		女性基層人員標準薪資與基本工資之比率	
職階人員	約僱人員	職階人員	約僱人員
1.47	1.34	1.47	1.34

備註：2023年每月基本工資為26,400元；本公司新進職階專業職(二)人員起薪38,880元；約僱人員起薪35,330元。

年度總薪酬比率

2023年薪酬比		
國家/地區	公司薪酬最高個人之年度總薪酬與員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率	公司薪酬最高個人之年度總薪酬與員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之增加比率
臺灣	3.720	0.650
備註：1.董事長不算薪酬最高之個人，除非兼任總經理/執行長。 2.年度薪酬中位數比率=該年度年薪最高之個人年薪/該年度年薪位於中位數之個人年薪。 3.年度薪酬增加比率=該年度年薪最高之個人年薪增加百分比/該年度年薪位於中位數之個人年薪增加百分比。		

育嬰假

中華郵政歷年育嬰留停統計									
年度 年齡/性別	2021			2022			2023		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合育嬰留停申請資格人數	1,421	930	2,351	1,321	925	2,246	1,251	923	2,174
實際申請育嬰留停人數	95	364	459	139	415	554	138	437	575
育嬰留停預計於當年度復職人數	54	160	214	90	207	297	93	221	314
當年度育嬰留停復職人數	51	157	208	83	197	280	91	213	304
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	35	172	207	48	156	204	81	190	271
育嬰留停復職率(%)	94.44%	98.13%	97.20%	92.22%	95.17%	94.28%	97.85%	96.38%	96.82%
育嬰留停留任率(%)	97.22%	100.00%	99.52%	94.12%	99.36%	98.08%	97.59%	96.45%	96.79%
備註：1.符合育嬰留停申請資格指子女3歲以內的員工。 2.育嬰留停復職率=當年度育嬰留停復職人數/育嬰留停預計於當年度復職人數。 3.育嬰留停留任率=前一年度復職後持續工作一年人數/前一年度復職人數									

員工教育訓練

歷年辦理訓練成果						
年度 項目/性別	2021		2022		2023	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
班期數	1,131		1,868		1,943	
員工人數	17,372	8,496	17,101	8,547	17,000	8,632
實體受訓時數	119,354	101,672	193,763	156,116	198,346	164,217
員工平均實體受訓時數	6.87	11.97	11.33	18.27	11.67	19.02
	8.54		13.64		14.14	
數位學習時數	631,890		572,357		574,033	
員工平均數位學習時數	24.33		22.32		22.40	

各類別員工教育訓練						
年度 項目/性別	2021		2022		2023	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
主管人員	人數		2,678	1,557	2,632	1,600
	訓練時數		41,403.70	31,861.30	47,907.00	38,735.50
	平均受訓時數		15.50	20.18	18.20	24.21
非主管人員	人數		14,694	6,939	14,469	6,947
	訓練時數		77,950.30	69,811.00	145,856.00	117,380.00
	平均受訓時數		5.28	10.02	10.08	16.90

備註：1.資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統2021年度至2023年度資料，員工人數同年報資料。

2.計算公式：員工平均實體受訓人時數=當年度員工實體受訓時數/當年度員工人數。

3.男性員工約57.75%為外勤人員，外勤非主管人員教育訓練著重於實際作業流程之現場動態個別操作指導，靜態集合式教育訓練受訓時數相對較少，如將男性實體受訓總時數除以全體男性員工數，會稀釋男性平均受訓時數。

4.上表所列「員工平均實體受訓人時數」及「員工平均數位學習時數」計算至小數點第二位，小數點第三位採四捨五入方式計算。

5.2021年資訊重編為計算調整。

6.2022年實體受訓時數減少係因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)防疫措施，上半年停辦多項訓練。

7.因系統限制，數位學習時數之統計僅列有總學習人數及學習時數，未細分不同性別。

8.主管人員定義為支領第6職責層次以上職務待遇之人員。

員工人權教育及身心健康專題講座

課程	訓練時數	受訓人數	占總員工數百分比
人權議題相關課程	58,811	25,345	98.88%
員工身心健康相關專題講座	4,419.5	2,264	8.83%

備註：1.資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統2023年度資料。
 2.以人數統計非以人次統計
 3.人權課程包括性別主流化、人權議題、勞動基準法相關課程等。
 4. 員工身心健康專題講座議題包括心理健康及諮商輔導、壓力調適、健康管理、自殺防治等。

職業安全訓練

年度	訓練名稱	時數	參訓人數
2021年	職業安全衛生在職教育訓練	3	4,479
2022年	職業安全衛生在職教育訓練	3	17,958
2023年	職業安全衛生在職教育訓練	3	5,645

2023年職業安全衛生教育訓練辦理情形

類別	訓練對象	新訓時間	新訓人數	在職回訓	回訓人數
職業安全衛生教育訓練	甲種職業安全衛生業務主管	42小時	22人	每2年6小時	31人
	乙種職業安全衛生業務主管	35小時	6人	每2年6小時	2人
	丙種職業安全衛生業務主管	21小時	25人	每2年6小時	59人
	丁種職業安全衛生業務主管	6小時	1人	每2年6小時	0人
	職業安全(衛生)管理師	130小時	2人	每2年12小時	6人
	職業安全衛生管理人員	115小時	3人	每2年12小時	5人
	職業安全衛生委員會委員	0小時	16人	每3年3小時	28人
	勞工健康服務護理人員	50小時	0人	每3年至少12小時	4人
特殊作業安全衛生教育訓練	堆高機操作人員	18小時	7人	每3年3小時	19人
一般類訓練	急救人員	16小時	153人	每3年3小時	176人
	防火管理人	12小時	27人	每3年6小時	43人
職業安全衛生管理系統教育訓練	ISO 45001內部稽核人員	6小時	85人	-	-
	危害鑑別、風險和機會評估	3小時	269人	-	-

職業傷害統計

中華郵政歷年員工職業傷害統計							
類別	項目	2021		2022		2023	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性
總工時	性別	16,181,016	34,470,564	17,025,624	34,065,192	16,448,352	33,602,016
	總計	50,651,580		51,090,816		50,050,368	
職業傷害所造成的死亡人數	性別	0	1	0	0	0	2
	總計	1		0		2	
嚴重的職業傷害人數(排除死亡人數)	性別	6	29	1	17	3	14
	總計	35		18		17	
可記錄之職業傷害數(含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	性別	107	590	144	660	80	379
	總計	697		804		459	
職業傷害所造成的死亡人數比率	性別	0	0.0290	0	0	0	0.0595
	總計	0.0197		0		0.0400	
嚴重的職業傷害比率(排除死亡人數)	性別	0.3708	0.8413	0.0587	0.4990	0.1824	0.4166
	總計	0.6910		0.3523		0.3397	
可記錄的職業傷害比率(含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	性別	6.6127	17.1161	8.4578	19.3746	4.8637	11.2791
	總計	13.7607		15.7367		9.1708	
備註：							
1.嚴重的職業傷害包括職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害。							
2.職業傷害所造成的死亡比率=職業傷害所造成的死亡人數/工作小時*1,000,000。							
3.嚴重的職業傷害比率=嚴重的職業傷害數(排除死亡人數)/工作小時*1,000,000。							
4.可記錄的職業傷害比率=可記錄的職業傷害比率(含死亡人數、嚴重職業傷害人數)/工作小時*1,000,000。							
5.職業傷害類型包括骨折、切傷、挫傷。							
6.2023年2件因公死亡原因分別為投遞郵件及上班途中發生意外，經送醫急救後約1個月仍不治死亡。							

中華郵政歷年非員工職業傷害統計

類別	2021	2022	2023
總工時	10,354,496	10,135,296	9,685,888
職業傷害所造成的死亡人數	0	0	0
嚴重的職業傷害人數(排除死亡人數)	0	0	0
可記錄之職業傷害數(含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	1	0	6
職業傷害所造成的死亡人數比率	0	0	0
嚴重的職業傷害比率(排除死亡人數)	0	0	0
可記錄的職業傷害比率(含死亡人數、嚴重職業傷害人數)	0.09658	0.00000	0.61946

備註：

- 1.嚴重的職業傷害包括職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害。
- 2.職業傷害所造成的死亡比率=職業傷害所造成的死亡人數/工作小時*1,000,000。
- 3.嚴重的職業傷害比率=嚴重的職業傷害數(排除死亡人數)/工作小時*1,000,000。
- 4.可記錄的職業傷害比率=可記錄的職業傷害數(含死亡人數、嚴重職業傷害人數)/工作小時*1,000,000。
- 5.2021年1件承攬商意外事故，為樹林大同郵局清潔人員跌倒骨折，已協助就醫，並將現場整理改善，以防止再發生；2023年6件承攬商意外事故(女性1位，男性5位)，包含桃園郵局承攬商女性員工遭籃車後傾壓傷腳掌致左腳拇指頭斷裂及男性員工籃車碰撞致手掌被夾傷致骨折；苗栗郵局承攬商司機協助上籃車時，因腳步不穩，向後摔倒昏迷送醫；臺中郵局中央空調承攬商之再承攬員工，工程中踩空由天花板墜落；臺北郵件處理中心之同仁因操作油壓尾門不慎，導致籃車傾倒壓傷承攬商及運輸股承攬商員工協助另一承攬商駕駛人員卸載籃車時，該駕駛操作升降尾門過程不慎，導致連同籃車掉落月台，並遭籃車壓傷。

7.2 GRI永續性報導準則（GRI準則）對照表

以下內容經第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI）查證通過，查證結果如 7.7 所示。

「*」為重大主題

使用聲明	本報告書依循GRI標準編制，資訊揭露期間為2023年度(2023年1月1日至2023年12月31日)
GRI 1使用	GRI 1：基礎 (2021)
適用的GRI行業標準	N/A

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
1.組織及報導實務					
GRI 2： 一般揭露2021	2-1	組織詳細資訊	關於中華郵政	8	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	編輯原則	4	
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	編輯原則	4	
	2-4	資訊重編	編輯原則	4	
	2-5	外部保證/確信	編輯原則	4	
2.活動與工作者					
GRI 2： 一般揭露2021	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	經營者的話	6	
			關於中華郵政	8	
			3.創新郵政服務	80	
			4.落實社會共榮	98	
			6.2.1誠信經營	142	
	2-7	員工	5.1人員管理 7.1 ESG數據揭露	122 155	
	2-8	非員工的工作者	5.1人員管理 7.1 ESG數據揭露	122 155	
3.治理					
GRI 2： 一般揭露2021	2-9	治理結構及組成	6.1公司治理	138	
			6.2風險管理	141	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	6.1公司治理	138	
	2-11	最高治理單位的主席	6.1公司治理	138	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.ESG永續管理	32	
			2.1氣候變遷	54	
	2-13	衝擊管理的負責人	1.ESG永續管理	32	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	編輯原則	4	
			1.ESG永續管理	32	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
GRI 2： 一般揭露2021	2-15	利益衝突	6.2.1誠信經營	142	
	2-16	溝通關鍵重大事件	經營者的話 1.ESG永續管理	6 32	
	2-17	最高治理單位的群體智識	6.1公司治理	138	
	2-18	最高治理單位的績效評估	6.1公司治理	138	
	2-19	薪酬政策	6.1公司治理	138	
	2-20	薪酬決定流程	6.1公司治理	138	
	2-21	年度總薪酬比率	7.1 ESG數據揭露	155	
4.策略、政策與實務					
GRI 2： 一般揭露2021	2-22	永續發展策略的聲明	經營者的話	6	
	2-23	政策承諾	4.1臺灣綠巨人	100	
			4.2普惠金融	107	
			5.1人員管理	122	
			5.4職業安全衛生	132	
	2-24	納入政策承諾	1.4永續願景與短、中長期目標	48	
			2.2綠色投資	58	
			4.1臺灣綠巨人	100	
			4.2普惠金融	107	
			5.2員工照護	127	
			6.1公司治理	138	
			6.2.1誠信經營	142	
	2-25	補救負面衝擊的程序	5.2員工照護 6.2.2法規遵循	127 144	
	2-26	尋求建議合提出疑慮的機制	4.2.1公平待客	107	
			5.2員工照護	127	
			6.2風險管理	141	
			6.4資通訊安全	151	
	2-27	法規遵循	6.2.1誠信經營 6.2.2法規遵循	142 144	
	2-28	公協會的會員資格	關於中華郵政	8	
5. 利害關係人議合					
GRI 2： 一般揭露2021	2-29	利害關係人議合方針	1.2利害關係人鑑別與議合	38	
	2-30	團體協約	5.2員工照護	127	
重大主題					
GRI3： 重大主題2021	3-1	決定重大主題的流程	1.3ESG重大性評估與主題邊界	43	
	3-2	重大主題列表	1.3ESG重大性評估與主題邊界	43	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
特定主題準則：200系列 (經濟的主題)					
*經濟績效					
GRI 3：經濟績效管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
GRI 201：經濟績效主題揭露2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於中華郵政 7.1 ESG數據揭露	8 155	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.1氣候變遷 2.2綠色投資	54 58	
	201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	5.1人員管理	122	
	201-4	取自政府之財務援助	7.1 ESG數據揭露	155	
市場地位					
GRI 202：市場地位主題揭露2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	7.1 ESG數據揭露	155	
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.1人員管理	122	
*間接經濟衝擊					
GRI 3：間接經濟衝擊管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 落實社會共融管理方針	48 98	
GRI 203：間接經濟衝擊主題揭露2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.1.3郵政特色業務 4.2普惠金融 4.3社會關懷	86 107 116	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	4.3社會關懷	116	
採購實務					
GRI 204：採購實務主題揭露2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	7.1 ESG數據揭露	155	
*反貪腐					
GRI 3：反貪腐管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
GRI 205：反貪腐主題揭露2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	6.2.1誠信經營	142	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6.2.2法規遵循	144	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	6.2.1誠信經營	142	
反競爭行為					
GRI 206：反競爭行為主題揭露2016	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	6.2.2法規遵循	144	
稅務					
GRI 207：稅務主題揭露2019	207-1	稅務方針	6.2.1誠信經營	142	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	6.2.1誠信經營	142	
	207-4	國別報告	6.2.1誠信經營	142	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
特定主題準則：300系列（環境的主題）					
物料					
GRI 301：物料主題揭露2016	301-3	回收產品及其包材	2.4.1減少資源消耗	71	
*能源					
GRI 3：能源管理揭露2016	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標邁向淨零排放管理方針	48 52	
GRI 302：能源主題揭露2016	302-1	組織內部的能源消耗量	7.1 ESG數據揭露	155	
	302-3	能源密集度	7.1 ESG數據揭露	155	
	302-4	減少能源消耗	2.3節能減碳	63	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	2.5綠色作為	76	
水與放流水					
GRI 303：水與放流水主題揭露2018	303-3	取水量	2.4.3用水及節水措施	76	
*溫室氣體排放					
GRI 3：溫室氣體排放管理揭露2016	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標邁向淨零排放管理方針	48 52	
GRI 305：排放主題揭露2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	7.1 ESG數據揭露	155	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	7.1 ESG數據揭露	155	
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	7.1 ESG數據揭露	155	
	305-4	溫室氣體排放強度	7.1 ESG數據揭露	155	
	305-5	溫室氣體排放減量	2.3節能減碳 2.4低碳營運 7.1 ESG數據揭露	63 71 155	
供應商環境評估					
GRI 308：供應商環境評估主題揭露2016	308-1	使用環境標準篩選新供應商	6.2.1誠信經營	142	
	308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	6.2.1誠信經營	142	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
特定主題準則：400系列 (社會的主題)					
*勞雇關係					
GRI 3：勞雇關係管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 建構幸福職場管理方針	48 120	
GRI 401：勞雇關係主題揭露2016	401-1	新進員工和離職員工	5.1人員管理 7.1 ESG數據揭露	122 155	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.1人員管理	122	
	401-3	育嬰假	5.1人員管理 7.1 ESG數據揭露	122 155	
*勞資關係					
GRI 3：勞資關係管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 建構幸福職場管理方針	48 120	
GRI 402：勞資關係主題揭露2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.1人員管理	122	
*職業安全衛生					
GRI 3：職業安全衛生管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 建構幸福職場管理方針	48 120	
GRI 403：職業安全衛生主題揭露2018	403-1	職業安全衛生管理系統	5.4職業安全衛生	132	
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	5.4職業安全衛生	132	
	403-3	職業健康服務	5.4職業安全衛生	132	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	5.4職業安全衛生	132	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	7.1 ESG數據揭露	155	
	403-6	工作者健康促進	5.4職業安全衛生 7.1 ESG數據揭露	132 155	
	403-7	預防和減緩與業務一關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	5.4職業安全衛生	132	
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.4職業安全衛生	132	
	403-9	職業傷害	5.4職業安全衛生 7.1 ESG數據揭露	132 155	
	403-10	職業病	5.4職業安全衛生	132	
*訓練與教育					
GRI 3：訓練與教育管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 建構幸福職場管理方針	48 120	
GRI 404：訓練與教育主題揭露2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.3人才培力 7.1 ESG數據揭露	130 155	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1人員管理 5.2員工照護 5.3人才培力	122 127 130	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.3人才培力	130	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
員工多元化與平等機會					
GRI 405：員工多元化與平等機會主題揭露2016	405-1	治理單位與員工的多元化	5.1人員管理 6.1公司治理	122 138	
	405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	5.1人員管理 5.2員工照護	122 127	
不歧視					
GRI 406：不歧視主題揭露2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	5.2員工照護	127	
保全實務					
GRI 410：保全實務主題揭露2016	410-1	保全人員接受人權政策或程序之訓練	5.2員工照護	127	
*當地社區					
GRI3：當地社區管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 落實社會共融管理方針	48 98	
GRI 413：當地社區主題揭露2016	413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.1.3郵政特色業務 4.3社會關懷	86 116	
供應商社會評估					
GRI 414：供應商社會評估主題揭露2016	414-1	使用社會標準篩選新供應商	6.2.1誠信經營	142	
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	6.2.1誠信經營	142	
公共政策					
GRI 415：公共政策主題揭露2016	415-1	政治捐獻	6.1公司治理	138	
*顧客健康與安全					
GRI 3：顧客健康與安全管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 創新郵政服務管理方針	48 80	
GRI 416：顧客健康與安全主題揭露2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3.1.2代售及電商平台	84	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	6.2.2法規遵循	144	
*行銷與標示					
GRI 3：行銷與標示管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 創新郵政服務管理方針	48 80	
GRI 417：行銷與標示主題揭露2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3.1延伸郵務價值 4.1臺灣綠巨人	82 100	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	6.2.2法規遵循	144	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	6.2.2法規遵循	144	
*客戶隱私					
GRI 3：客戶隱私管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
GRI 418：客戶隱私主題揭露2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.4資通訊安全	151	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
自訂主題					
*產品組合					
GRI 3：產品組合管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 落實社會共融管理方針	48 98	
*稽核					
GRI 3：稽核管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 邁向淨零排放管理方針	48 52	
*主動所有權					
GRI 3：主動所有權管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 邁向淨零排放管理方針	48 52	
*公司治理					
GRI 3：公司治理管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
*誠信經營					
GRI 3：誠信經營管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
*創新服務					
GRI 3：創新服務管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 創新郵政服務管理方針	48 80	
*財務系統穩定度					
GRI 3：財務系統穩定度管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
*人口結構變遷					
GRI 3：人口結構變遷管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 落實社會共融管理方針	48 98	
*郵政普及化服務					
GRI 3：郵政普及化服務管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 創新郵政服務管理方針	48 80	
*客戶滿意					
GRI 3：客戶滿意管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 創新郵政服務管理方針	48 80	
*郵件妥投率					
GRI 3：郵件妥投率管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 創新郵政服務管理方針	48 80	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
*資訊安全					
GRI 3：資訊安全管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
*氣候相關財務揭露					
GRI 3：氣候相關財務揭露管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
*法規遵循					
GRI 3：法規遵循管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 強化組織韌性管理方針	48 136	
*性別平等策略					
GRI 3：性別平等策略管理揭露2021	3-3	重大主題管理	1.4永續願景與短、中長期目標 建構幸福職場管理方針	48 120	

7.3 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」揭露事項對照表

永續揭露指標-金融保險業			
指標	對應章節	頁碼	備註
資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	6.4資通訊安全	151	
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	4.2普惠金融	107	
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	4.2普惠金融	107	
各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	4.2普惠金融	107	

上市上櫃公司氣候相關資訊			
項目	對應章節	頁碼	
董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理			
敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)			
極端氣候事件及轉型行動對財務之影響			
氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度			
若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	2.1 氣候變遷	54	
若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標			
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎			
若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs)數量			
溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫(另填於1-1及1-2)			
1-1-1溫室氣體盤查資訊：敘明溫室氣體最近兩年度之排放量(公噸CO ₂ e)、密集度(公噸CO ₂ e/百萬元)及資料涵蓋範圍	7.1 ESG數據揭露	155	
1-1-2溫室氣體確信資訊：敘明最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見	編輯原則 2.3節能減碳 7.1 ESG數據揭露	4 63 155	

7.4 氣候相關財務揭露（TCFD）對照表

TCFD架構	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
治理	董事會對氣候相關風險和機會的監督情況	2.1 氣候變遷	54	
	管理層評估和管理氣候相關風險和機會的責任	2.1 氣候變遷	54	
策略	辨識出之短期、中期及長期氣候相關風險和機會	2.1 氣候變遷	54	
	氣候相關風險和機會對業務、策略和財務規劃的影響	2.1 氣候變遷	54	
	不同氣候情境對營運 (業務)、策略和財務規劃的潛在影響	2.1 氣候變遷	54	
風險管理	鑑別和評估氣候相關風險的流程	2.1 氣候變遷	54	
	管理氣候相關風險的流程	2.1 氣候變遷	54	
	鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何與企業風險管理機制融合	2.1 氣候變遷	54	
指標和目標	評估氣候相關風險和機會時使用的指標	2.1 氣候變遷	54	
	溫室氣體排放（範疇1、範疇2和範疇3）	7.1 ESG數據揭露	155	
	氣候相關風險和機會之管理目標及實現情況（績效）	2.1 氣候變遷	54	

7.5 SASB保險業準則對照表

主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
提供客戶透明資訊和公正的諮詢	FN-IN 270a.1	向新客戶和既有客戶銷售與傳達保險產品相關資訊引起訴訟而導致的金錢損失總額	6.2.2法規遵循	144	本年度無相關訴訟
	FN-IN 270a.2	理賠申訴率	3.3.2客戶關係管理	95	0.184(萬分比)
	FN-IN 270a.3	客戶保留率	-		13個月保單繼續率：93.29% 25個月保單繼續率：88.08%
	FN-IN 270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	4.2普惠金融	107	
ESG因子整合於投資管理	FN-IN 410a.1	按產業和資產類別劃分的總投資資產	4.1.2穩健投資	106	
	FN-IN 410a.2	描述將環境，社會和治理(ESG)因素納入投資管理流程和策略的方法	2.2綠色投資	58	
促進責任行為的保險政策	FN-IN 410b.1	能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 410b.2	發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
環境曝險	FN-IN 450a.1	天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 450a.2	按事件類型和地理區域，揭露與(1)已建立風險模型自然災害和(2)未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額(依再保險淨額和毛額基礎揭露)	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 450a.3	描述如何將環境風險納入(1)個別合約的保險流程和(2) 企業層級風險管理與資本適足管理	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
系統風險管理	FN-IN 550a.1	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度:(1)非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度;(2)向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值;及(3)中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	-		本公司無投資衍生性金融商品
	FN-IN 550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	-		-
	FN-IN 550a.3	描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施	6.2風險管理	141	-
活動指標	FN-IN-000.A	依(1)財產和傷亡、(2)人壽、(3)再保險分類的有效保單數量	4.1.1全民信賴	100	人壽有效保單件數2,139,879件

7.6 SASB陸上運輸業準則對照表

主題	編號	GRI準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略/備註
溫室氣體排放	TR-RO-110a.1	全球範疇1的溫室氣體排放量	7.1 ESG數據揭露	155	-
	TR-RO-110a.2	範疇1排放量之長短期策略和計畫、減量目標並分析與目標相悖之行為	2.5綠色作為	76	2024年目標：根據行政院核定之相關節能計畫，執行節電措施，減少二氧化碳排放。 長期目標：配合國家政策，2050淨零排放。
	TR-RO-110a.3	(1)燃料總消耗量、(2)天然氣占比、(3)再生能源占比	2.3節能減碳 7.1 ESG數據揭露	63 155	-
空氣品質	TR-RO-120a.1	(1)氮氧化物(NOx) (不含N2O)、(2)硫氧化物(SOx)、(3)懸浮微粒(PM10)等污染物排放量	-		無相關資訊
司機工作狀態	TR-RO-320a.1	(1)全職及約聘員工之可記錄事故率(TRIR)、(2)死亡率	5.4職業安全衛生 7.1 ESG數據揭露	132 155	FR=0.3397
	TR-RO-320a.2	全部員工之(1)自願離職率；(2)非自願離職率	7.1 ESG數據揭露	155	自願離職率:3.08% 非自願離職率:0.13%
	TR-RO-320a.3	說明管理司機之短期與長期健康風險的方針	5.2員工照顧	127	-
意外與安全管理	TR-RO-540a.1	交通意外與事故件數	5.4職業安全衛生	132	2023年司機事故發生事件數為784
	TR-RO-540a.2	揭露安全績效衡量系統之 (1)不安全駕駛、(2)服務合規時數、(3)駕駛體能、(4)管制藥物/酒精、(5)車輛保養、(6)有害物質合規的行為分析與安全改善類別(BASIC)百分位數	5.4職業安全衛生	132	-
	TR-RO-540a.3	污染物洩漏與外流至環境的次數與數量	-		經查本公司2023年並無污染物洩漏與外流至環境之情形。
活動指標	TR-RO-000.A	每噸英哩營收(RTM)	-		尚未統計
	TR-RO-000.B	貨運裝載率	-		無相關數據
	TR-RO-000.C	員工數、卡車司機數	-		員工數25,632人(含半日制) 大貨車駕駛人員數692人

7.7 第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI） 獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

2023 中華郵政永續報告書

英國標準協會與中華郵政股份有限公司(簡稱中華郵政)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2023 中華郵政永續報告書進行評估和查證外，與中華郵政並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2023 中華郵政永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查中華郵政提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由中華郵政一併回覆。

查證範圍

中華郵政與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與 2023 中華郵政永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估中華郵政遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結 2023 中華郵政永續報告書內容，對於中華郵政之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，中華郵政所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關中華郵政的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了中華郵政對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就中華郵政所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於中華郵政政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 33 與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度；
- 審查內部稽核的發現；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣；
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性；
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2023 年報告書反映出中華郵政已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中華郵政之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

中華郵政公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了中華郵政之重大性評估流程與重大性議題。

回應性

中華郵政執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中華郵政已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了中華郵政之回應性議題。

衝擊性

中華郵政已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。中華郵政已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中華郵政之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在中華郵政與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，2023 中華郵政永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

中華郵政提供依循 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依循全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了中華郵政的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為中華郵政負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



AA1000
Licensed Report
000-4/V3-Z8SBC

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-806176

2024-05-24

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

Sustainability Report 2023

攜手愛地球

本報告書使用環保油墨、環保紙印製



中華郵政股份有限公司