

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。



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。



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%

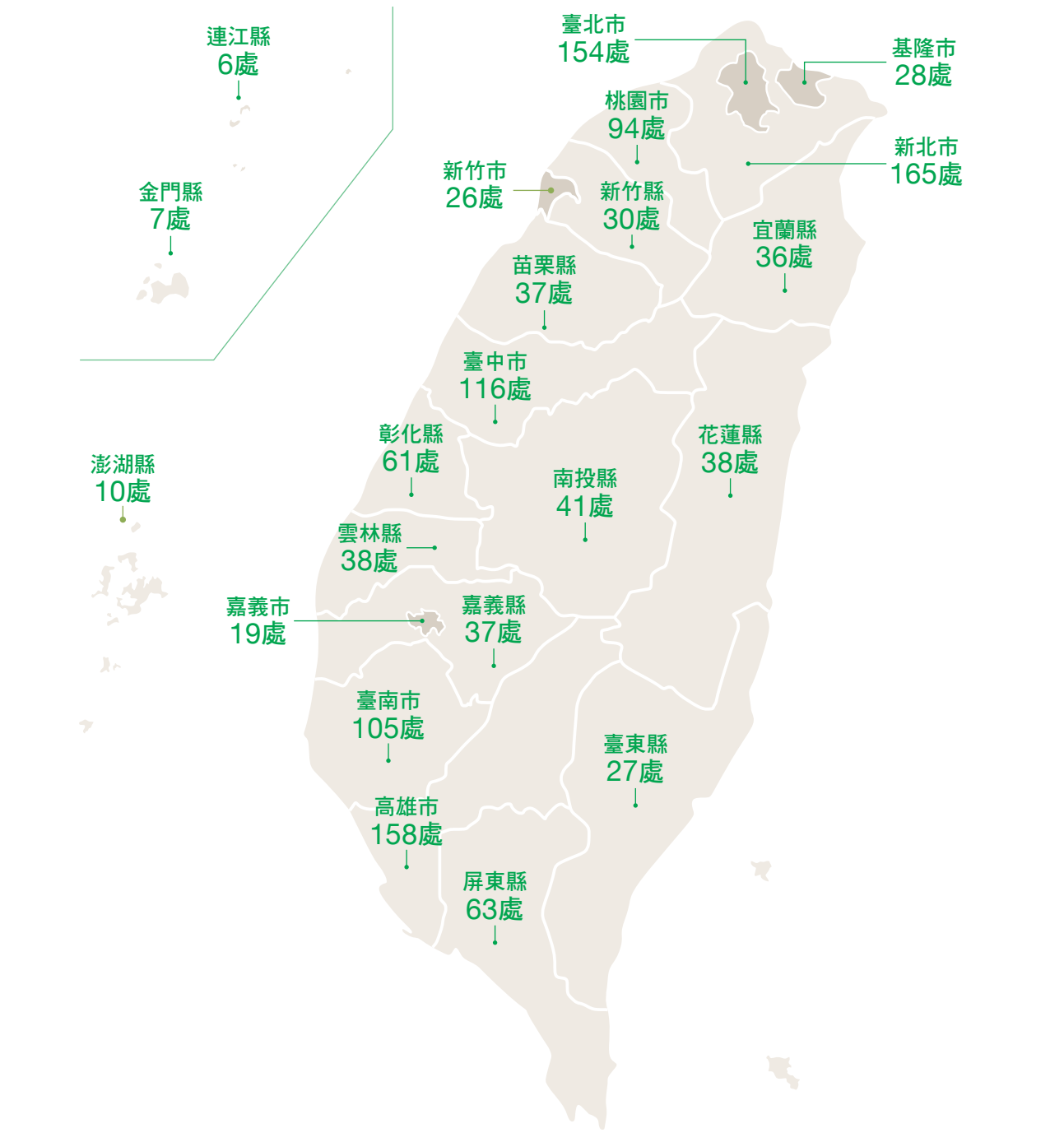
員 工 人 數 25,632人(至2023年12月20日止)

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	業務機構2,007處	
● 總公司1處及各等郵局19處	● 自辦機構1,297處	● 1,296處郵局及1處郵件處理中心
	● 委辦機構710處	● 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	
228,698,823		42,151,262		4,396,108	
232,402,132		41,905,161		2,278,016	
228,753,559		37,530,004		3,240,354	
2021		2021		2021	
2022		2022		2022	
2023		2023		2023	
單位：新臺幣千元		單位：新臺幣千元		單位：新臺幣千元	

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」



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」



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)



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



卓越雜誌2023卓越保險評比調查-「卓越ESG永續金融獎」



榮獲ISO 22301營運持續管理系統國際標準驗證



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



2023 中華郵政的 ESG永續管理績效

- 設置「**永續發展委員會**」。
- 依循AA1000 SES 2015利害關係人議合標準鑑別出**8類**利害關係人。
- 蒐集資訊後彙整出的**50個**永續相關議題。
- 鑑別出**15個**GRI 重大主題、**13個**中華郵政自有重大主題。
- 呼應並實踐**14個**聯合國永續目標(SDGs)。



2023 中華郵政的 創新郵政服務績效

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



2023 中華郵政的 邁向淨零排放績效

- 採用電動機車累計投資共**4億6,145萬元**。
- 已完成21個據點**ISO 14064-1:2018**溫室氣體盤查外部查證作業。
- 召開董事會議11次，並採無紙化會議，節省約**12萬張**A4紙張用量。
- 儲匯業務提供數位服務，共減少約**4,638萬張**A4紙張用量，產生減碳效益約**334公噸**CO₂e。
- 便利箱回收數量**60萬1,518件**，重複使用率達**12.97%**。
- 2022年7月起實施PDA數位化簽收，截至2023年底共節省**234萬6,866張**A4紙，產生減碳效益約**16.90公噸**CO₂e。

- 2015年至2023年建置太陽能光電發電系統3,631kW，累計發電量約**409萬度**，累計減碳排放量約**2,122公噸**。
- 於儲匯及壽險業務導入**TCFD (氣候相關財務揭露)**專案，建置氣候相關風險財務揭露機制。
- 截至2023年累計取得「綠建築標章」數量共**21件**，其中符合二氧化碳減量指標共**12件**、「候選綠建築證書」數量共**36件**，其中符合二氧化碳減量指標共**18件**。
- 投資綠色債券增加投資總額約**新臺幣92.03億元**。
- 截至2023年底投資綠電及再生能源產業相關之股票及債券總額約**611.02億元**。
- 親自派員或電子投票參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會**188家次**。
- 投資的國內股票，經檢視符合企業社會責任之上市(櫃)公司市值占國內股票投資總市值比例**98.9%**。



2023 中華郵政的 落實社會共融績效



- 截至2023年底共設置無障礙ATM共**2,416台**。
- 截至2023年底共設置視障語音ATM 共**210台**，較2022年新增**21台**。
- 共舉辦**34場次**「金融知識校園講座」、**46場次**「金融知識社區(含社區大學)講座」。
- 「中華郵政全球資訊網」、「網路郵局友善專區」及「網路ATM友善專區」均取得「網站無障礙規範2.0版」**A等級標章**。
- 防制金融詐騙共**1,821件**，金額**7億5,578萬餘元**，公司同仁並獲警政單位臚列表揚為臨櫃關懷提問成效優異基層行員。
- 「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」累計有效契約件數為**23**

萬355件，較去年增加**7萬2,333件**。

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



2023 中華郵政的 建構幸福職場績效



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



2023 中華郵政的 強化組織韌性績效

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

聯合國永續目標(SDGs)實踐

聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)包含17項目標(Goals)及169項具體目標(Targets)，全球各國陸續將之作為2016~2030年的發展議題主軸。本公司永續作為呼應SDGs其中14個目標。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



消除貧窮

目標1. 消除各地一切形式的貧窮

細項目標1.4 在西元2030年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權。

- 推出「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」及「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」
- 「振興經濟臺灣隊」



消除飢餓

目標2. 消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業

細項目標2.1 在西元2030年前，消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群（包括嬰兒），都能夠終年取得安全、營養且足夠的糧食。

- 訂定「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」



健康與福祉

目標3. 確保健康及促進各年齡層的福祉

細項目標3.3 在西元2030年前，消除愛滋病、肺結核、瘧疾以及受到忽略的熱帶性疾病，並對抗肺炎、水傳染性疾病以及其他傳染疾病。

- 「職場安全健康週活動實施計畫」



教育品質

目標4. 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習

細項目標4.4 在西元2030年以前，將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加x%，包括技術與職業技能。

- 辦理「金融知識校園講座」
- 職場教保服務中心



性別平等

目標5. 實現兩性平等，並賦予所有婦女權力

細項目標5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。

細項目標5.5 確保婦女全面參與政經與公共決策，確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導。

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



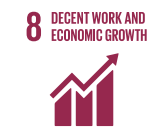
可負擔能源

目標7. 確保所有的人都可取得負擔的起、可靠的、永續的，以及現代的能源

細項目標7.2 在西元2030年以前，大幅提高全球再生能源的共享。

細項目標7.3 在西元2030年以前，將全球能源效率的改善度提高一倍。

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



就業與經濟成長

目標8. 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作

細項目標8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。

細項目標8.5 在西元2030年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。

- 郵政物流園區啟用後，預估可為當地增加6,000個就業機會



工業、創新基礎建設

目標9. 建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新

細項目標9.4 在西元2030年以前，升級基礎設施，改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程，所有的國家都應依據他們各自的能力行動。

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



減少不平等

目標10. 減少國內及國家間不平等

細項目標10.2 在西元2030年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。

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

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



永續城市

目標11. 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

細項目標11.1 在西元2030年前，確保所有的人都可取得適當的、安全的，以及負擔得起的住宅與基本服務，並改善貧民窟。

細項目標11.6在西元2030年以前，減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理。

- 辦理房地資產再開發及節餘空間活化出租

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

責任消費
與生產

目標12. 促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式

細項目標12.5 在西元2030年以前，透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。

- 2023年便利箱回收數量60萬1,518件，重複使用率達12.97%

13 CLIMATE ACTION



氣候行動

目標13. 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

細項目標13.2將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。

細項目標13.3在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。

- 2023年持續導入儲匯及壽險業務TCFD機制

16 PEACE AND JUSTICE STRONG INSTITUTIONS

和平與
正義制度

目標16. 促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有的階層建立有效的、負責的且包容的制度

細項目標16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。

細項目標16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。

- 除恪守郵政四法及其子法外，為建立員工廉能與誠信觀念以健全公司經營，訂定「中華郵政股份有限公司誠信經營守則」

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



全球夥伴

目標17. 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係

細項目標17.8全面落實開發LDCs的技術庫，建立科學、科技與創新能力培養機制，並擴大其科技使用，尤其是資訊傳播科技（ICT）。

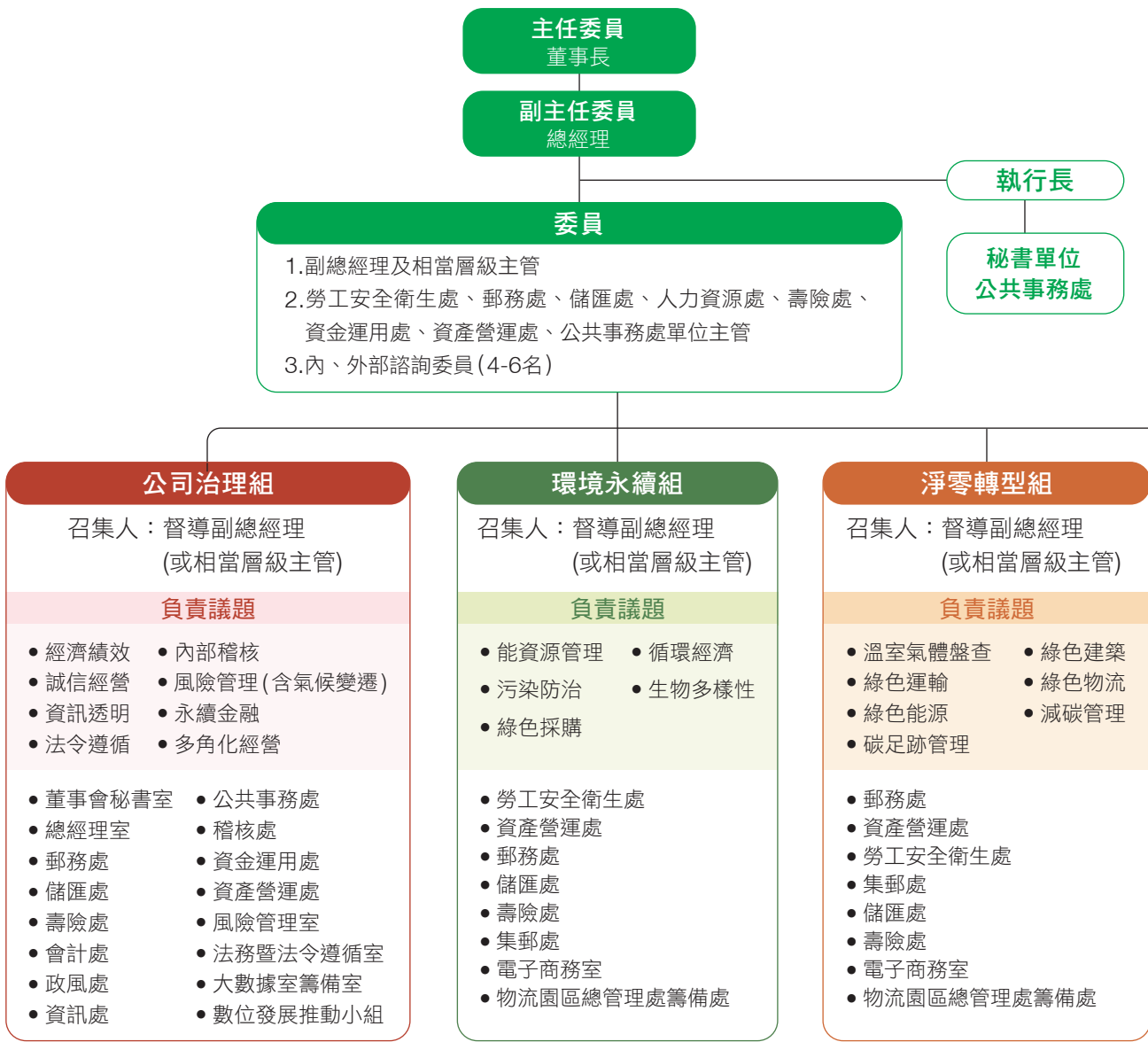
- 2021年啟動機器人流程自動化(Robotic Process Automation, RPA)導入專案，至2023年止累計導入68條自動化流程
- 2023年起為盤點掌握本公司碳排放情形，建置成用電量轉換碳排放量數據儀表板

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



兩岸通郵5週年，舉辦兩岸郵政小包開通典禮，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

2011

2012

2013

2014

- 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」



- 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



2019

2018

2016

2015

- 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

- 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」

2020

2021

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	公文往來	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
• 勞雇關係	意見交流平台	即時
• 職業安全衛生	工會聯合會代表大會	每年
	勞資會議	每季
• 經濟績效	業會合作協調會報	每年
• 客戶隱私	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	董事會	常會每2個月召開1次，另不定期召開臨時會
• 人力資本發展	年報/財報	定期
• 郵件妥投率	公文往來	即時
• 創新服務	中華郵政全球資訊網	即時
• 郵政普及化服務	外部溝通信箱	即時
• 主動所有權	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. 摩根史坦利環境、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



永續治理類
12項



客戶關懷類
8項



員工照顧類
14項



社會承諾類
8項

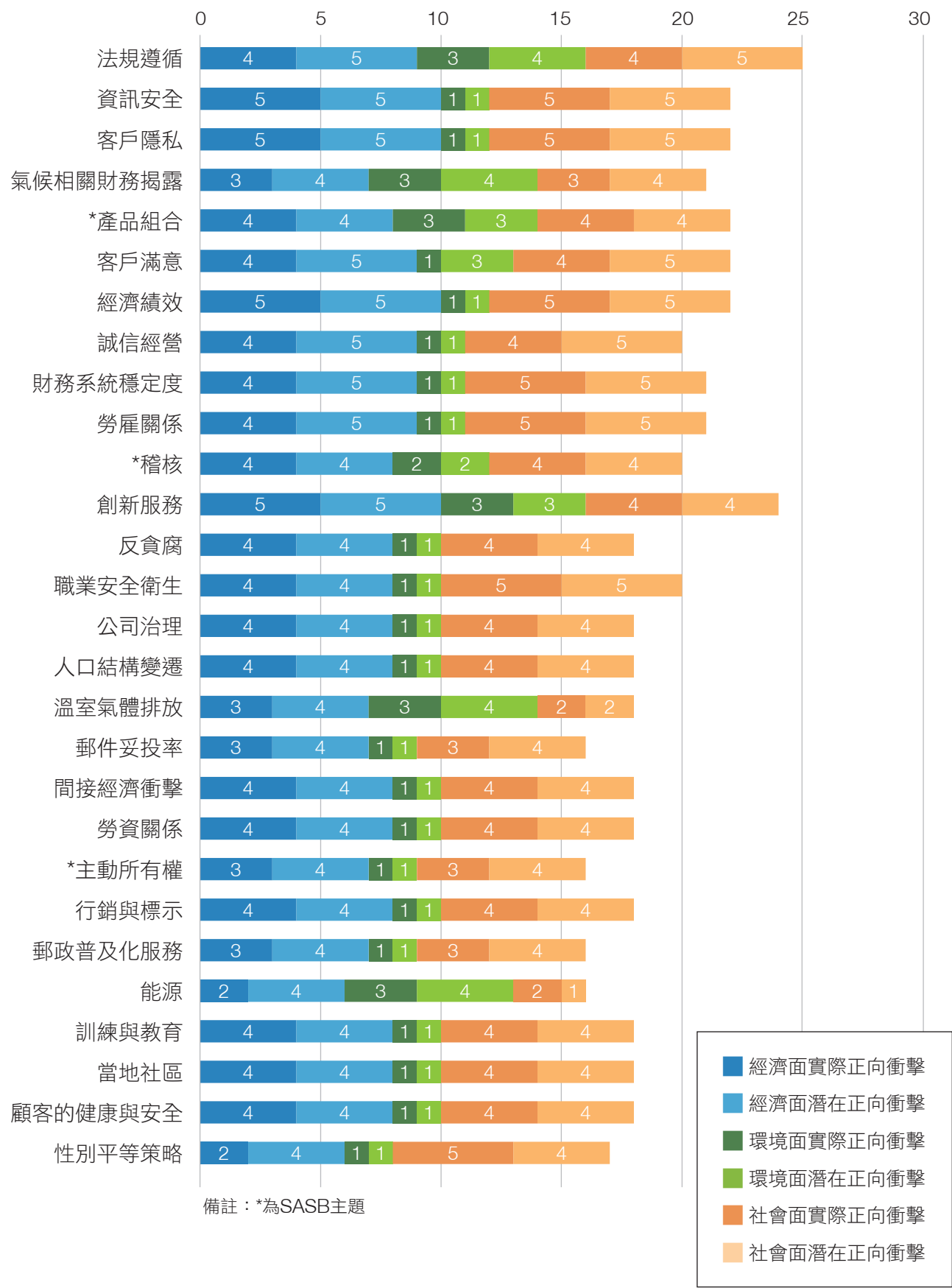


環境永續類
8項

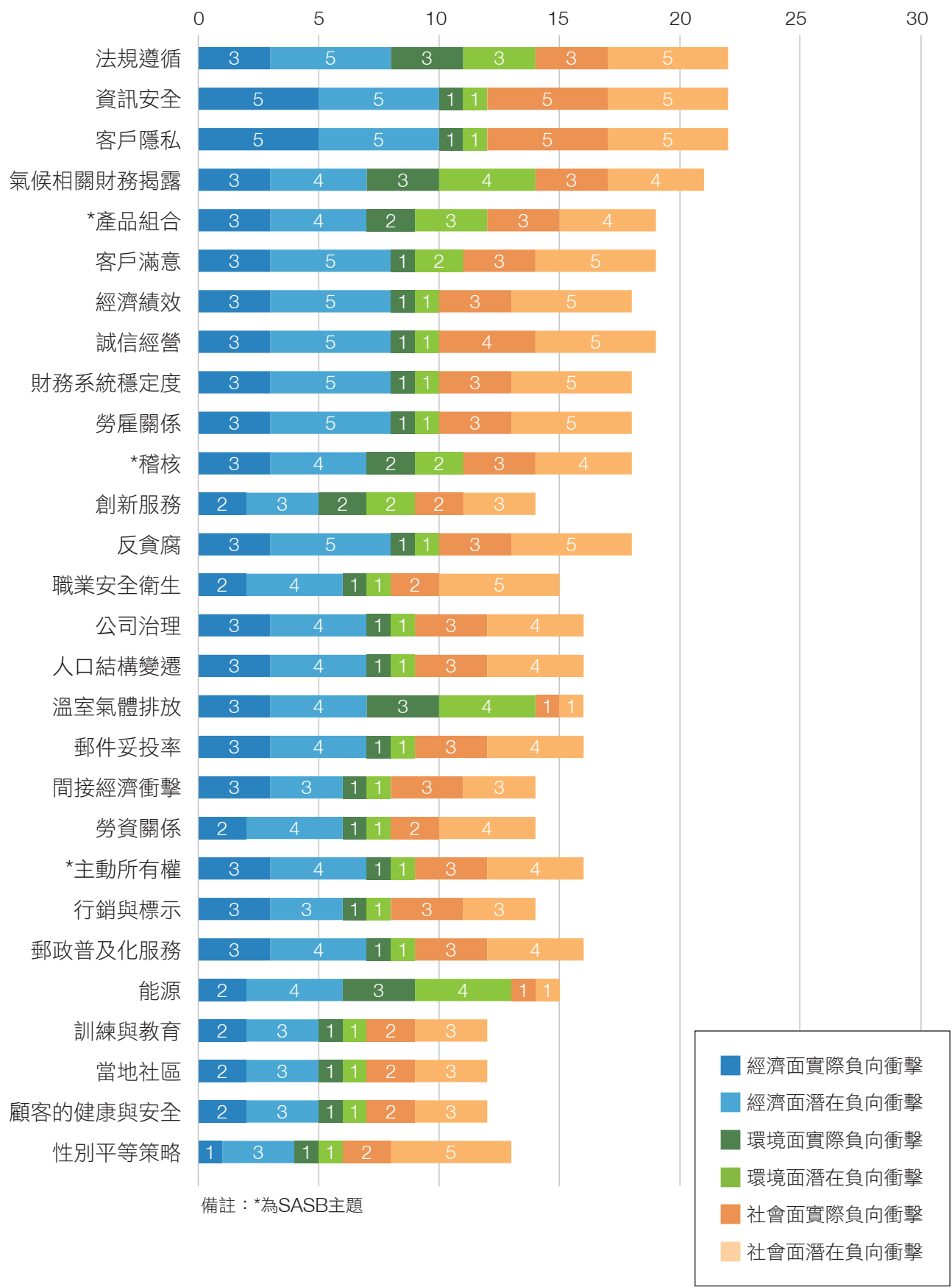
步驟二 鑑別實際及潛在衝擊評估衝擊的顯著程度

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。

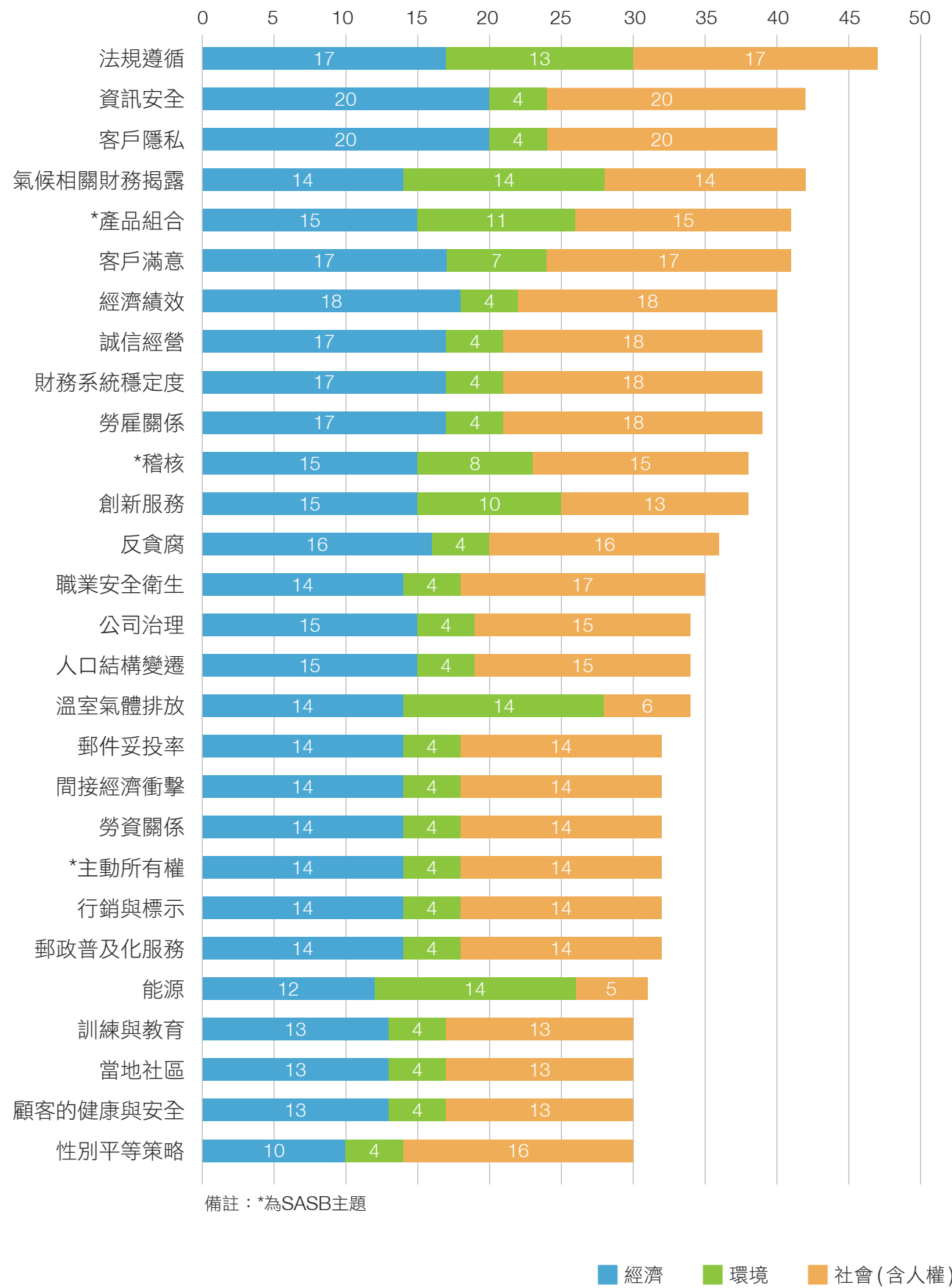
2023年重大永續議題正向衝擊評估排序



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

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。

永續面向、重大主題與價值鏈邊界										■ 直接相關	● 促成	▲ 造成
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		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			
				目標	績效							
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	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			
			太陽能系統建置	註2	130kW	持續配合政策推動	配合國家政策推動					
			電動機車占比	40%	41%	40%	50%					
			參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會	100%	100%	100%	持續參與國內上市(櫃)公司股東會或股東臨時會					
			投資國內外綠色債券/ESG相關ETF(億元)	註2	92.03/2.75	註2	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	98.90%	註2	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	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			
			行銷與標示及食品安全事件	0	0	0	宣導員工及公告i郵購販售店家符合相關法規					
			特種郵件妥投率	99.44%	98.86%	98.50%	99.00%					
			行動/網路投保	2萬件/1萬件	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					
			郵購成功導購訂單/金額 ^{註1}	1,300筆/260萬元	1萬4,236筆/3,153萬元	1,300筆/260萬元	1,500/300					
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	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			
			微型保險保費收入	311.17萬元	363.37萬元	333.13萬元	金管會年度微型保險目標額					
			關懷獨居長者次數	7萬6,000	8萬7,510	7萬7,000	7萬8,000					
			協助農產品行銷推廣	15檔	27檔	15檔	尋找各地優質農產品加入活動					
			營業據點覆蓋率	99%	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		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
				目標	績效				
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%	4.95%	低於8%	低於8%	中華郵政 ▲ 員工 ■ 供應商/承攬商 ●	P.120
			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	225	至少50案	至少50案		
			失能傷害頻率(FR)	小於0.35	0.3397	小於0.35	持續推動職業安全衛生自主管理		
			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	93萬6,596小時	70萬小時	70萬小時		
			新建置數位學習課程科目(含汰舊換新)	60	74	60	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	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		
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	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
			集郵收入	5億6,890萬元	6億2,929萬元	5億6,890萬元	5億6,890萬元		
			儲金平均每日結存餘額	6兆8,100億元	7兆1,596億元	6兆9,670億元	7兆3,300億元		
			氣候相關風險財務揭露	執行儲匯及壽險業務TCFD專案	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		
			廉政會報	21次	21次	21次	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%	100%	100%	符合法令法規及監理要求		
			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	100%	95%以上	符合法令法規及監理要求		
			法令遵循自評檢核次數	2	2	2	2		
			查核各級郵局執行洗錢防制作業情形	至少156局	178局	至少156局	至少156局		
			董事、監察人進修時數	108	306	主管機關要求	主管機關要求		
			IFRS17保險合約系統	建置	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		

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。

■ 直接相關 ● 促成 ▲ 造成