

肆

履行企業社會責任

- 43 一、推動公司治理
- 43 二、維護社會公益
- 46 三、發展永續環境
- 47 四、保障客戶權益
- 49 五、落實員工關懷
- 51 六、加強資訊揭露及其他



一、推動公司治理

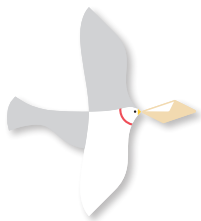
- (一) 本公司管理階層之管理哲學係「以客為尊，致力於可靠、親切、效率、創新的企業文化，追求與社會同步邁進」，配合政府政策，釐訂公司年度事業計畫，並衡酌環境變遷，定期檢討公司業務政策及執行績效，適時調整經營策略與管理方式。
- (二) 定期召開部門管理會議，按月舉行業務會報及各處（室）工作會議、按季召開擴大業務會報，以加強管理階層與業務主管間之互動，並為制定決策與貫徹執行之依據。
- (三) 提供郵政資金 1 兆 6,125 億餘元，配合辦理政府重大建設及民間投資專案融資。
- (四) 董事、監察人 113 年參加財團法人台灣金融研訓院、社團法人中華公司治理協會、財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會及安侯建業聯合會計師事務所辦理之公司治理課程，共計 119 人次。
- (五) 為促進本公司健全經營，訂定本公司內部控制制度，董事會、管理階層及所有從業人員均應共同遵行，以合理確保下列目標之達成：
 - 1、促進公司營運效率、維護公司資產安全。
 - 2、確保財務及管理資訊可靠性與完整性。
 - 3、遵守相關法令規章。
- (六) 實踐企業倫理優秀之員工，可經單位主管薦報參與本公司傑出郵政人員或交通部模範公務人員之選拔表揚，以激勵士氣。

二、維護社會公益

- (一) 訂定並廣續實施「推展社會福利郵資折讓要點」，優惠弱勢團體，113 年度折讓郵資共計 856 萬元。
- (二) 廣續推動「郵局關懷獨居長者活動」，鼓勵投遞人員藉送信之便，順道關懷獨居長者生活起居，113 年度計服務 8 萬 8,306 人次。



金融友善服務視察活動



- (三) 長期提供內政部捐款帳戶相關賑災捐款免收手續費優惠。
- (四) 為維護金融秩序與交易安全，113 年度防制詐騙共計 2,281 件、金額 8 億 9,638 萬餘元。
- (五) 為善盡社會公益責任，持續設置適合輪椅族民衆及視障人士使用之 ATM，截至 113 年底止，適合輪椅族民衆使用之 ATM，累計設置 1,451 處，計 2,425 臺；適合視障人士使用之 ATM，累計設置 290 臺。
- (六) 配合政府公益政策，自 106 年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 113 年底止，累計申請戶數 5,936 戶。
- (七) 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，藉由政府與家庭共同合作儲蓄機制，累積兒少帳戶未來教育及生涯發展基金；113 年度代收繳件數 16 萬 9,216 件，金額 1 億 8,613 萬餘元。
- (八) 為利民衆認識郵政 VISA 金融卡、儲匯業務數位服務及配合政策宣導防制洗錢與防制詐騙，每年定期舉辦金融知識講座，以強化金融教育宣導與普及金融知識；113 年度共舉辦 126 場次。
- (九) 為善盡企業社會責任，與財團法人普仁青年關懷基金會及陽光基金會分別合作辦理「郵心力挺 逆轉近貧學子的人生」及「攜手陪伴陽光孩子勇敢迎向未來」公益捐款活動，以實際行動關懷協助弱勢族群。
- (十) 113 年 6 月 20 日獲頒「2024 旺旺中時金融服務評鑑大賞」銀行業別「服務品質獎」與「資訊安全獎」雙項殊榮。
- (十一) 113 年 10 月 1 日獲警政署頒發「金融反詐楷模獎」。
- (十二) 113 年 10 月 29 日獲頒「工商時報數位金融獎」銀行組非金控體系「數位服務獎—優質獎」與「數位資訊安全獎（安全組）—金質獎」雙項殊榮。
- (十三) 參與「全民共享普發現金專案」榮獲「2024 台北金融科技獎—共創典範獎」。
- (十四) 113 年舉辦「捐熱血 郵愛心」公益活動，共募得 4 萬 6,285 袋血液（每袋 250 C.C.）。
- (十五) 113 年辦理「郵政壽險保戶子女獎學金」活動，共計發出獎學金 500 萬元，得獎名額 3,000 名。
- (十六) 113 年舉辦「中華郵政樂齡運動」系列活動，共計 3,895 人次參加。



關懷獨居長者活動



「捐熱血 郵愛心」活動

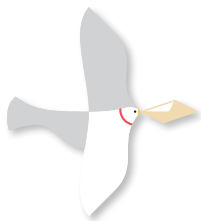
- (十七) 113 年辦理「保險知識暨防詐社區／校園講座」，講座主題係建立以保險保障人生風險的觀念、介紹郵政簡易人壽保險的特色及識詐防詐知能。本項活動由本公司 19 個責任中心局合力舉辦，教導年輕族群、社區高齡長者、新住民及原住民等多元族群，提升保險知識及如何識詐、防詐。113 年共辦理 68 場，參與人數共計 3,527 人。
- (十八) 113 年舉辦「郵政壽險交流座談會」共 20 場次，參與人數合計 1,391 人。
- (十九) 113 年辦理 2 場淨灘活動，參與人數合計 146 人，共清理 56 袋（402 公斤）海洋廢棄物。
- (二十) 113 年辦理 18 場捐贈活動，捐贈物資為農產品、民生物資或學用品，受贈對象包含弱勢家庭、獨居長者、身心障礙族群、偏鄉小學及教養院等。
- (二十一) 為鼓勵身心障礙者從事有益身心健康之體育活動，113 年 7 月 14 日在臺北體育館辦理郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽。本次賽事有來自全國各地共 22 隊，計 138 名選手共襄盛舉。
- (二十二) 113 年 4 至 5 月舉辦母親節明信片書寫推廣活動共 29 場次，參加人數合計 4,669 人。
- (二十三) 利用本公司全球資訊網建置郵政公益平臺，免費提供公益勸募團體上架申請，截至 113 年底，已核准 201 家次公益團體提出申請。
- (二十四) 持續辦理關懷農產行銷活動，計畫性協助小農推廣優質農產品，以產地直送方式，讓消費者嚐鮮當季農特產品，並由農民提撥小部分貨款，捐助當地弱勢團體，創造「農民」、「消費者」、「弱勢團體」三贏。113 年共辦理 27 檔關懷農產行銷活動，公益捐款金額約 52 萬元，捐助對象包含財團法人伊甸社會福利基金會宜蘭分事務所（頭城武營站）、家扶基金會屏東家扶中心、美濃區吉東國小協助供應清寒家庭學生營養午餐專戶、私立大慈育幼院、臺中市立梨山國民中小學、荖桐鄉育仁國民小學、古坑鄉永光國民小學、財團法人基督教台東阿尼色佛兒童之家、高雄私立大慈育幼院、社團法人高雄市憨兒就業輔導協會、苓雅部落文化健康站、財團法人天主教臺南市私立德蘭啟智中心、台中育嬰院、國立宜蘭特殊教育學校、臺南市關廟區公所代辦經費專戶（捐助關廟區急難救助經費）、財團法人臺南市腦性麻痺之友協會、財團法人中華民國兒童福利聯盟文教基金會、財團法人華山社會福利慈善事業基金會、財團法人創世社會福利基金會草屯分院、台東救星教養院等 20 個公益團體。



母親節明信片書寫活動



「郵愛家扶 攜手 Food 助兒童」記者會



三、發展永續環境

- (一) 為持續改善本公司職業安全衛生績效，防止職業災害發生，以符合職業安全衛生相關法令規定，委請財團法人安全衛生技術中心輔導本公司持續推動職業安全衛生管理系統，並於 113 年 12 月委請台灣檢驗科技股份有限公司（SGS）進行 ISO 45001 及 TOSHMS 驗證並通過。
- (二) 為提升本公司工作環境安全性，定期辦理員工「一般勞工之安全衛生教育訓練」，提高員工安全衛生觀念，遇有施工申請時並交付承攬廠商「危害因素告知單」，提醒其遵照辦理，以減少職業災害發生。
- (三) 設有專責人員辦理辦公場所環境清潔管理、消毒工作，定期實施清潔、打蠟、清理廢棄物、更新花木盆栽，以美化辦公環境。
- (四) 推動「整潔企業文化」，透過整潔競賽與實地考評，創造舒適之辦公及用郵環境，以提升服務品質及型塑本公司企業文化與形象。113 年實地考評結果第 1 名臺南郵局、第 2 名臺東郵局、第 3 名三重郵局。
- (五) 113 年度於郵政 e 大學建置「職場不法侵害及溝通技巧」與「環境教育」線上課程，加強同仁對職業安全衛生及環境保護之認知。
- (六) 配合行政院環境保護署「行政機關、學校減少使用免洗餐具及包裝飲用水指引」作業，自 111 年 12 月 26 日起，本公司舉辦各項會議、訓練或活動時，不再提供一次性使用餐具、包裝水及一次用飲料杯，改提供可重複清洗餐具（盒）及設置飲水機或桶裝水，使同仁逐步養成「自備、重複、少用」之環保新觀念，113 年使用非一次性（環保）餐盒之會議、訓練或活動計 1,248 場次，使用環保餐盒數量計 20,139 個，具體落實節能減廢政策。
- (七) 配合政府綠色採購政策，達成機關綠色採購指定採購項目 95% 之目標值，113 年達成率為 100%。
- (八) 配合行政院制定之「政府機關及學校用電效率提升計畫」推動節能，每半年召開節約能源推動小組會議，加強訓練及宣導節能措施。113 年度總用電度數 95,778,995 度，與 112 年度（基期年）98,455,312 度，相較節省 2,676,317 度，節電率達 2.72%。



「2024 年台灣永續行動獎」，獲頒「環境永續」金級、「經濟發展」金級與「社會共融」銀級

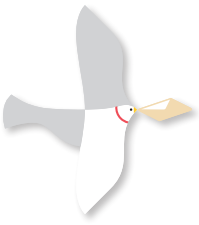


「2024 年台灣企業永續獎」，獲頒「綜合績效台灣 100 大永續典範企業獎」及「永續報告一白金級」

- (九) 為提升能源使用效率並建立能源查核及管理制度，自 108 年起啟動建置「ISO 50001：2018 能源管理系統」，111 年完成總公司金山大樓、臺北大安郵局及基隆郵局等 19 處據點；112 年新增澎湖郵局等 18 處據點。113 年本公司及責任中心局之能源管理系統持續改善，並納入特級及甲級郵局參與運作，共計 104 個據點完成第三方系統驗證，並於 114 年 1 月 30 日取得證書。
- (十) 為提升偏鄉學子數位學習資源，113 年「偏鄉助學一再生電腦，讓愛延續」計畫，提供報廢郵儲電腦 2,162 台，經整修為再生電腦，並媒合捐贈予偏鄉地區學校，落實資源循環再利用，並實踐郵政回饋社會之經營理念。

四、保障客戶權益

- (一) 普設郵政機構，截至 113 年底，自辦機構 1,296 處，郵政代辦所 422 處，郵票代售處 256 處，合計共 1,974 處。
- (二) 普及化服務，不分城鄉、離島及偏遠地區，提供即時、可靠及效率之服務與充足之郵政設施、均一合理資費。偏鄉離島地區郵局 233 處。
- (三) 自 103 年 3 月 20 日起，郵政存簿儲金靜止帳戶恢復計息；通儲帳戶除得於各地郵局申辦帳戶終止或轉移外，亦可於各地郵局免費辦理存簿或印鑑之掛失及更換後結清（非通儲戶至立帳局）。
- (四) 受益人申請被保險人身故或完全失能給付時，電腦連動查詢該被保險人所有未申請理賠且有效之契約保單號碼，以利各局通知相關契約受益人儘速提出理賠申請手續。
- (五) 壽險理賠單位每日依據壽險公會傳送之身故被保險人資料，與本公司保戶資料比對，若發現該被保險人已身故，且未申請理賠者，即通知契約經辦局，聯絡契約受益人辦理相關理賠申請及給付事宜。
- (六) 建置「應領未領資料庫」，於保戶臨櫃辦理相關壽險交易或洽詢本公司顧客服務中心時，如查有應領未領保險金資料，即時請保戶儘速領取相關保險金。針對有應領款項之保戶，每年定期寄發通知單予保戶，並每月產製報表供支局以電話或郵寄方式通知保戶，另每半年對於未領取，有申請地址異動之契約，再依新址寄發通知單。
- (七) 為提供身心障礙者更友善之保險服務，身心障礙者向本公司辦理投保、契約變更及理賠等業務，可先以電話聯絡本公司 24 小時客服專線或各級郵局預約辦理時間，客戶臨櫃時，由專人協助填具相關文件，並以手寫或其他適當方式，向其說明與解釋清楚作業流程。另本公司業務員每年接受公司安排之金融友善相關教育訓練，以提升業務員對於身心障礙客戶之各項金融友善服務品質。
- (八) 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，以壽險公會為第三方存證中心，透過憑證機構進行電子保單數位簽章，並經由壽險公會進行驗證與存證，記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，確保保單之保障範圍。
- (九) 建立高齡客戶權益保護措施，包括對銷售過程錄音或錄影、瞭解客戶保險需求及適合度、評估是否具有辨識不利其投保權益情形能力及高齡關懷電訪，確保客戶權益。
- (十) 優化「保全 / 理賠聯盟鏈」及「保險理賠醫起通」服務，要保人 / 受益人可於網路郵局辦理契約聯絡資料變更（通訊地址、電話 / 行動電話、電子郵件信箱）或理賠申請，並同意透過「保險科



技運用共享平台」將相關文件影像資料轉傳至其他保險公司一併申請，不再另向各保險公司申請，提供更便捷服務。

- (十一) 為強化關懷高齡及 18、19 歲之保戶，辦理投保壽險新契約、申請終止、部分提領及保單借款時或以高齡者作為保險費之繳費人時，進行電訪作業。
- (十二) 行動郵局 APP 新增保險規劃及保障分析功能，讓客戶依所處人生階段自行規劃保險保障，選擇適合自身狀況之商品，優化客戶體驗。
- (十三) 新增高齡者錄音網頁版功能，業務員可更便捷完成高齡者錄音，減少錄音、儲存及寄送等繁瑣作業流程，亦可預防個資外洩，加速核保審核流程。
- (十四) 開辦行動投保保險費轉帳扣款電子化授權服務，將保險費轉帳代繳委託書電子化，保戶免再填寫紙本轉帳代繳委託書，減少紙張用量，保費扣款經保戶親自申請授權，扣繳保費更加安心。
- (十五) 行動郵局 APP 新增保單借、還款功能，提供保戶全年不打烊之保單借還款服務，提升客戶更便利之使用體驗。
- (十六) 保險單內頁提供「壽險貼心提醒」、QR Code 連結官網「保戶須知」及多國語言之「保戶重要權益說明」，營造更友善之金融服務環境。
- (十七) 為提供更友善之網頁閱讀環境，將本公司全球資訊網 / 壽險業務專區之「金融友善服務專區」置於首頁明顯處，並新增「友善閱讀操作手冊」，以引導高齡或身心障礙客戶依本身需求調整閱讀版面字體大小或使用文件朗讀功能。另增加保戶關懷專區，提供保戶關懷提醒等資訊，並翻譯為 8 國語言，協助新住民保戶能用熟悉的語言，快速瞭解相關權益事項，確保其保戶權益，營造更友善之服務環境。
- (十八) 為深化業務韌性，保障客戶權益，並與國際標準接軌，郵政壽險於 112 年 12 月通過英國標準協會「ISO22301：2019 營運持續管理系統」驗證。
- (十九) 為強化顧客保險保障權益，簡易人壽保險法修正案於 112 年 12 月 1 日生效，增訂以未滿 15 歲之未成年人為被保險人投保簡易人壽保險，以限額給付提供身故所需喪葬費用之規定，並刪除被保險人因戰爭或其他變亂致死者，不負給付保險金額責任之規定。
- (二十) 行動平板電腦新增滿期保險金及生存保險金轉帳申請服務，業務員主動提供保全服務，保戶得免臨櫃辦理，優化保戶服務體驗。



「郵警聯手 齊力阻詐」本公司與刑事警察局簽署反詐騙合作意向書

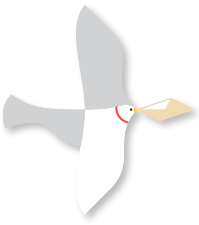


「行動郵局 APP 影音創作暨 AI 行銷科技競賽」活動

- (二十一) 行動郵局 APP 新增電子保單及電子批註單下載功能，方便保戶使用手機隨時隨地查詢保單內容。
- (二十二) 本公司網路投保專區登入頁面新增驗證碼語音報讀功能，以便利視障者或視力不佳客戶使用投保服務，另於行動投保新增投保頁面放大功能，以方便客戶檢視投保內容。
- (二十三) 本公司網路郵局新增壽險業務無障礙網頁功能，以滿足身心障礙者、高齡族群等多元客群之網路保險服務需求。
- (二十四) 本公司基於國計民生、社會安定及配合國家政策之需要，提供社會大眾郵務、儲匯、壽險業務等相關服務。為此，本公司資訊系統之資訊安全控管措施，在於保護個人及交易資料等資訊之保密性、正確性及可用性。同時強化資訊安全管理，確保資料、系統、設備及網路安全，營造可靠的交易資訊環境、部署創新的資訊安全防護技術、落實推動資訊安全管理作業，提供優質服務。
- (二十五) 113 年 5 月配合政府防詐作業，串接警政署資料調閱暨聯防通報電子化平臺，提供相關單位以身分證字號、統一編號或特定帳號查詢開戶及特定期間之往來明細等資料。
- (二十六) 113 年 6 月提供行動郵局會員於郵件「尚未投遞成功」狀態前，可申請「郵件送達主動推播」，當郵件狀態為投遞成功時，系統主動推播至行動郵局 APP，提升客戶體驗。
- (二十七) 113 年 7 月新增小額匯款服務，印尼移工可透過行動郵局 APP 匯款，將款項全額匯至當地銀行兌換為當地貨幣存入收款人帳戶，合法、安全又便捷，並新增印尼語系切換功能，提供使用者以印尼文介面操作服務，打造友善金融環境。
- (二十八) 113 年 11 月於視障語音 ATM 增加語音存款功能，增加 ATM 服務便利性和客戶自主性，落實平等、友善之金融服務。
- (二十九) 113 年 12 月優化 EZpost 郵寄便網站國內寄件功能使用者操作介面，由系統依照客戶輸入之收寄件人、郵件重量及尺寸等基本資料，自動預估郵資，並推薦適合的交寄方式供客戶選擇，以提升客戶體驗。

五、落實員工關懷

- (一) 公司遵守相關勞動法規，保障員工合法權益，建立適當管理方法與程序之情形
 - 1、郵政員工各項合法權益均以法令明定，除依據勞動基準法等相關法規訂定工作規則及各項人力資源業務作業規章外，並依法辦理公教人員保險、勞工保險、就業保險、勞工職業災害保險、全民健康保險以及退休金提繳等事宜。
 - 2、為促進員工身心健康，定期辦理員工健康檢查，並推動員工協助方案，提供心理、法律、財務、健康、管理面專業諮詢服務及多樣化協助性措施，使員工得以健康的身心投入工作，提升工作士氣及服務效能。
- (二) 為增進員工專業知識以提升競爭力，本公司依年度訓練計畫開辦各項業務教育訓練，以及舉辦多元主題專題演講，並於郵政 e 大學提供豐富多樣之線上學習課程，以及舉辦專題演講。
- (三) 本公司具有完善的薪資制度與公平的升遷管道，以及循序漸進培育人才的具體措施（基層、中層、高層主管人員教育訓練學程和實施定期職務輪調），延攬並留住優秀人才，共同為公司效力。



本公司攜手臺科大開設 AI 應用人才培訓課程

- (四) 定期召開勞資會議，勞資雙方針對勞動條件改善、員工權益或福利事項充分溝通協商，維持和諧良好之勞資關係。
- (五) 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，採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，營造友善的職場環境並維護員工之權益及隱私。
- (六) 實施新進人員夥伴制度
為提供新進人員生活照應及各項服務資訊，協助其儘早適應工作環境，融入所屬單位，產生歸屬感，並培養服務熱忱，藉以營造互動良好之組織文化，本公司實施「新進人員夥伴制度」，達到有效傳承公司文化資產與實務工作經驗，並提升人員留用率及強化公司競爭力之實質效果。
- (七) 遵守職業安全衛生法規，113 年度辦理 40 歲以上員工及未滿 40 歲外勤員工健康檢查，並不定期舉辦健康講座，以增進員工健康知識。
- (八) 每年定期辦理安全衛生教育訓練，以降低職業災害發生機率，確保職場安全。
- (九) 設立哺（集）乳室，營造職場友善哺乳環境，讓女性同仁安心哺育。總公司金山及愛國大樓通過 112 年度臺北市府衛生局「優良哺（集）乳室分級認證」，評核等級為「特優」（認證期限：112 年 9 月 1 日至 115 年 8 月 31 日）。
- (十) 依勞工健康保護規則規定僱用或特約從事勞工健康服務醫師或護理人員，定期辦理臨場服務。

六、加強資訊揭露及其他

- (一) 於本公司網站充分揭露各項業務資訊及利率、匯率、費率。
- (二) 為維護顧客隱私，依據個人資料保護法規定，於本公司網站充分揭露向顧客蒐集個人資料時應明確告知之事項。
- (三) 依「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」之規定編製「壽險資訊公開說明文件」，除將其登載於保險局「保險業公開資訊觀測站」及本公司全球資訊網站外，並於各地郵局備置公開資訊資料，以供大眾查閱，並於 111 年底完成數位化作業。
- (四) 本公司網站設立微型保險及高齡化保險專區，加強資訊揭露，使商品及銷售等資訊更加透明，以推廣微型及高齡化保險商品，進而提高國人保險保障。
- (五) 113 年 5 月於本公司全球資訊網訊息中心之「金融友善服務專區」新增「手語翻譯服務專區」，以利客戶知悉並申請指定郵局手語翻譯服務。
- (六) 持續於本公司全球資訊網「防制詐騙專區」及時公告以本公司名義詐騙之態樣等資訊，以利宣導客戶如何辨別詐騙及相關因應措施。
- (七) 公司產品或資訊服務通過相關驗證機構之查證標準

1、「個人資訊管理系統」建置

- (1) 第一階段以儲匯、壽險、電商、資訊業務為驗證範圍，於 101 年 8 月取得英國標準協會 (BSI) BS10012：2009 個人資訊管理系統證書。
- (2) 第二階段推展至本公司各業務，且將電子函件列印封裝業務列為擴大驗證範圍，102 年 10 月通過 BS10012 標準擴大驗證，並於 107 年 7 月提升為 BS10012：2017 版，113 年 7 月擴大驗證範圍，新增臺中民權路郵局及高雄新興郵局。

2、「資訊安全管理系統」及「隱私資訊管理系統」建置

- (1) 「儲匯作業系統」：94 年 2 月通過 BS7799 資訊安全管理系統驗證，96 年 1 月提升為 ISO27001：2005 版，98 年 11 月擴大認證範圍至臺中備援中心，104 年 1 月提升為 ISO27001：2013 版，並於 110 年 7 月通過 ISO27701：2019 隱私資訊管理系統驗證，113 年 7 月提升為 ISO27001：2022 版。
- (2) 「電子函件列印封裝業務」：95 年 8 月通過資訊安全管理系統 ISO27001：2005 版認證，104 年 7 月提升為 ISO27001：2013 版，並於 110 年 7 月通過 ISO27701：2019 隱私資訊管理系統驗證，113 年 7 月提升為 ISO27001：2022 版。

- 3、上述「個人資訊管理系統」、「資訊安全管理系統」及「隱私資訊管理系統」，本公司將廣續通過每半年複審以及每 3 年重審，持續維持證書有效。