

04

Chapter 落實社會共融

重要性

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之競爭力。

永續管理

政策

- 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

- 「郵愛永續 社會共好」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，因應人口老化，預期相關退休規劃之保險商品需求將會快速增長，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



2024 年行動績效

- 保險有效契約件數累計 **219 萬 5,285 件**
- 防制金融詐騙 **2,281 件**
- 金融知識校園 / 社區講座 **126 場次**
- 保險知識暨防詐社區 / 校園講座 **68 場次**
- 行動投保成立件數共 **3 萬 3,334 件**
- 舉辦樂齡運動 **38 場次**
- 普設自動化設備自動櫃員機 **3,196 台**；自動補摺機 **1,737 台**
- 關懷獨居長者活動服務達 **8 萬 8,306 人次**
- 「關懷農產行銷」活動公益捐助 **52 萬元 (27 檔)**
- 「捐熱血 郵愛心」活動 **666 場**
- 保戶子女獎學金核發金額達 **500 萬元**

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
- 各支局營業廳設置免付費回郵「顧客意見函」，供客戶意見反映
- 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」

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，本公司經營之儲匯、壽險業務，均非以營利為主要目的，旨在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，利用郵政據點普及特性，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之服務。

4.1.1 全民信賴

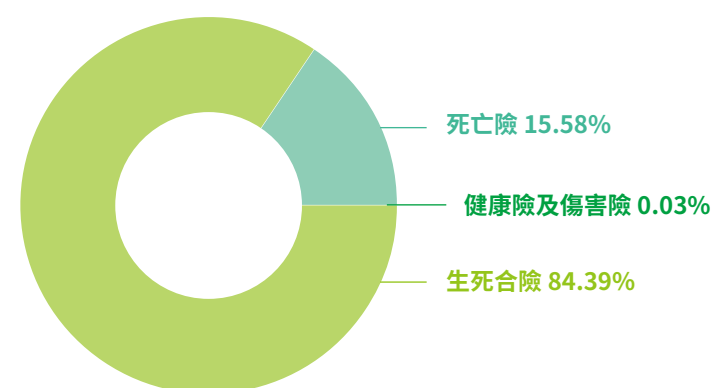
本公司身為全民好鄰居，目前已是我國最大存款機構，存款結存總金額超過 7 兆元，更是金融業界暱稱的「綠巨人」，未來仍將廣續推展薪資存款、網路郵局、行動郵局、網路 ATM、VISA 金融卡、行動支付及數位存款帳戶等業務，以提升存簿儲金占有率。

中華郵政 2024 年儲匯統計

項目	戶數	結存金額 (億元)	結存比例
存簿儲金	29,509,656	29,451.10	40.42%
定期儲金	6,771,102	42,968.65	58.97%
劃撥儲金	1,501,856	440.70	0.61%
合計	37,782,614	72,860.45	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、理賠一站式服務方便至各地郵政營業據點辦理，深受一般民眾喜愛，截至 2024 年底有效契約件數為 219 萬 5,285 件，保額 7,177 億 7,353 萬元，總保費收入達 758 億 4,134 萬元。

2024 年壽險業務保費收入占比



中華郵政總保費收入占業界

3.42%

普及金融 / 保險知識

為提升民眾對新種金融服務之認識及審慎理財觀念，每年皆會舉辦「金融知識校園/社區講座」，且根據問卷調查顯示，本公司舉辦講座邀請之講師解說方式淺顯易懂，並融入生活經驗及搭配現場互動，對參與民眾整體金融知識提升及對支付工具認識有相當助益，希望多增加辦理場次。2024 年共計辦理 126 場次，達成率為 151.8%，為加強宣導民眾防詐意識，特別增加社區（含社區大學）講座場次，預計於 2025 年辦理至少共 80 場次。

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，截至 2024 年底防制金融詐騙 2,281 件，總計減少民眾財產損失約 8 億 9,638 萬餘元，並獲警政署頒發「金融反詐楷模獎」。

金融知識四大主題



享樂生活 負責人生

介紹 Debit Card 及信用卡差異，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

從人生收支曲線、理財工具選擇、財富規劃步驟、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效果

項目		2022 年	2023 年	2024 年
金融知識校園講座	場次	36	34	45
	參與人次	2,173	1,937	4,152
金融知識社區 (含社區大學) 講座	場次	28	46	81
	參與人次	1,388	1,962	3,322

防詐先鋒 青春不踩雷



屏東大學



國立臺東專科學校



慈濟大學



聖母醫護管理專科學校

壽險業務部分，則由 19 個責任中心局合力舉辦「郵政壽險交流座談會」與「保險知識暨防詐社區 / 校園講座」，接洽所轄區內之社區團體或高中職或大專院校，以貼近客戶深耕關係，在傳達保險重要性之同時，也瞭解客戶對郵政壽險需求與建議，以利掌握市場脈動。

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。2024 年共辦理 20 場，參與人數共 1,391 人。



板橋郵局



臺南郵局

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之觀念，並介紹郵政簡易人壽保險特色，有助提升年輕族群對保險的認識及觀念。2024 年起為增進民眾認識保險知識，強化防詐、識詐及打詐能力，以減少城鄉金融知識差距，落實金融友善服務，共辦理 68 場，參加人數達 3,527 人。

桃園市復興鄉
介壽國小

致理科大



審慎執行保險業務

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，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。

本公司致力於貼近市場需求，設計符合政府政策與社會需要之保險商品，並依「人身保險商品審查應注意事項」規定標示，於全球資訊網同時揭露各項保險商品資訊及條款，以利消費者審閱。2024 年新推出「郵政簡易人壽珍愛 015 保險」商品及「郵政簡易人壽心 e88 定期壽險」網路投保商品供民眾選擇，統計現售商品共 14 種，包含：主約 10 種（生死合險 7 種及純保障型商品 3 種）以及附約 4 種（傷害險 3 種及健康險 1 種），其中附約需依主約要保人之申請，附加於主約銷售。

截至 2024 年底，郵政壽險登記之業務員共 2 萬 5,584 人，可隨時依據「保險業招攬及核保理賠辦法」提供相關保戶服務，且本公司另訂有「郵政簡易人壽保險核保處理制度及程序」及「郵政簡易人壽保險理賠處理制度及程序」，要求人員以公正超然立場進行核保，對於與理賠有關之溝通，均應迅速回覆，並以謙恭、公平、公正、良知之態度對待保戶，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。

人身保險商品
審查應注意事項

促進健康安全生活

在現代社會中，突如其來之意外事故無法預測，為自己和家人提供基本經濟保障至關重要。「郵政簡易人壽吉安 / 金平安傷害暨兒童傷害失能保險附約」專為應對意外傷害而設計，當被保險人因意外事故導致失能或不幸身故時，可獲得保險給付，減輕家庭經濟壓力。此保險提供長期安全網，保障至被保險人年滿 75 歲，承保非由疾病引起之外來突發事故，確保突發風險皆有完善保障。此外，其保費親民，適合居家或旅遊時之風險管理。

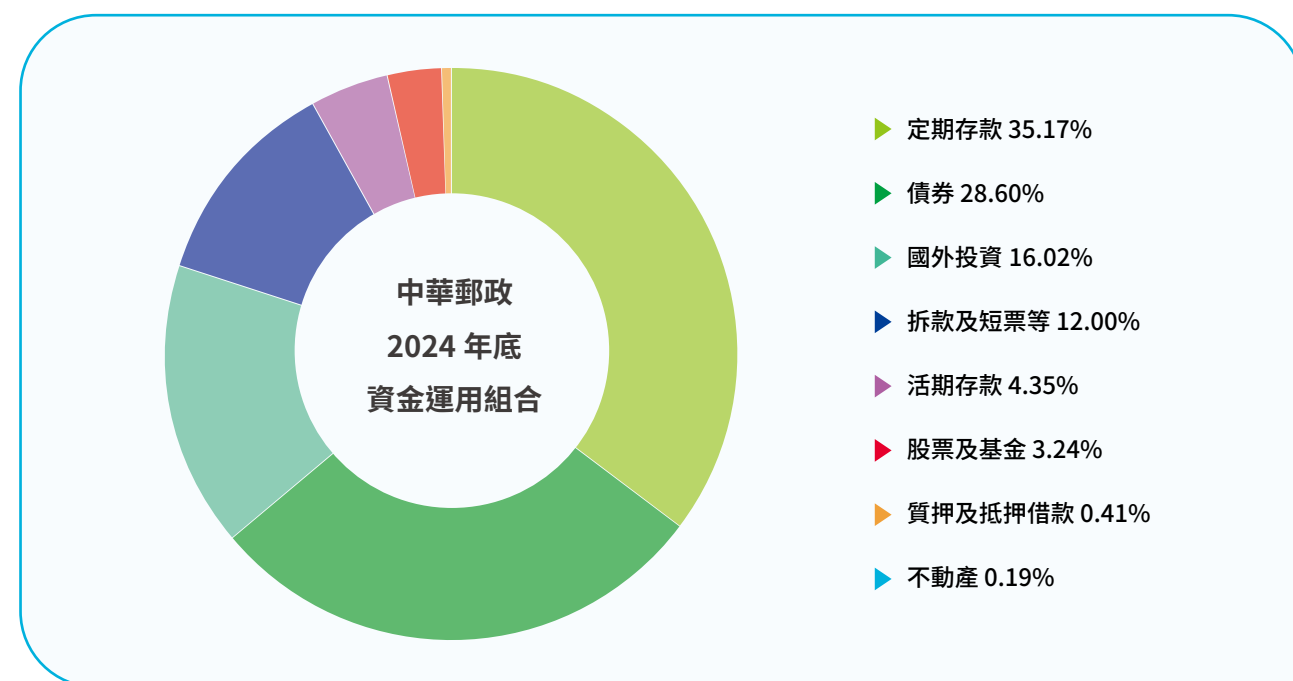
而醫療費用日漸高昂，一次住院可能造成沉重的經濟負擔。為了讓被保險人在住院期間能夠安心治療，不需擔憂經濟壓力，「郵政簡易人壽日額型住院醫療費用保險附約」提供完善醫療保障，包括一般住院、加護病房及燒燙傷病房的住院醫療給付，承保因契約條款約定之疾病或意外傷害導致的住院治療。疾病需於附約生效後滿 30 日或復發後發生，傷害則涵蓋所有附約有效期間內發生的意外事故，確保每位被保險人在面對健康挑戰時都能擁有安心保障。

選擇合適的保險，不僅是對自己負責，更是給家人一份安心承諾。郵政簡易人壽保險提供穩定、可靠且親民的保險方案，讓每一位保戶都能無後顧之憂地面對未來。

2024 年	郵政簡易人壽吉安 / 金平安傷害暨兒童傷害失能保險附約	郵政簡易人壽日額型住院醫療費用保險附約
累計有效契約件數	12,652	3,429
總保額	56.13 億元	416.6 萬元 (日額型之保額為住院醫療日額)

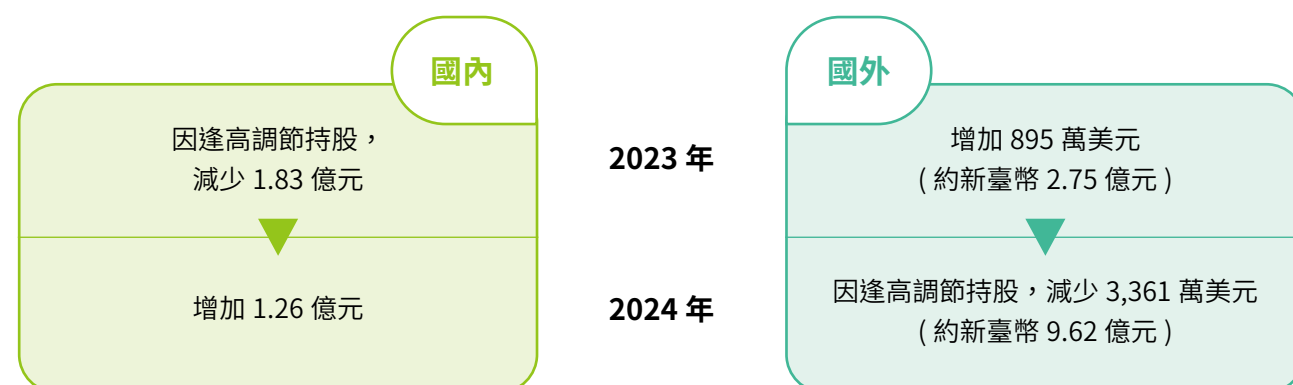
4.1.2 穩健投資

本公司多年來持續穩健經營，雖歷經金融風暴、經濟不景氣、產業及資金外流等因素衝擊，郵政儲金存款戶數及結存金額仍居國內金融機構之冠。郵政儲金及簡易人壽保險之資金，謹遵相關法規妥善運用，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。



公司治理良好且重視 ESG 之上市 (櫃) 公司長期而言股價較易上漲，且具備可持續發展韌性，因此本公司致力投資符合企業社會責任之標的，執行各項投資前皆實施盡職調查，除可保障獲利來源外，同時也有助於提升企業形象。截至 2024 年底，總計約有 47.87% 資金用於國內外股票、債券、基金投資，有關本公司投資管理，詳見本報告書《2.2 綠色投資》說明。

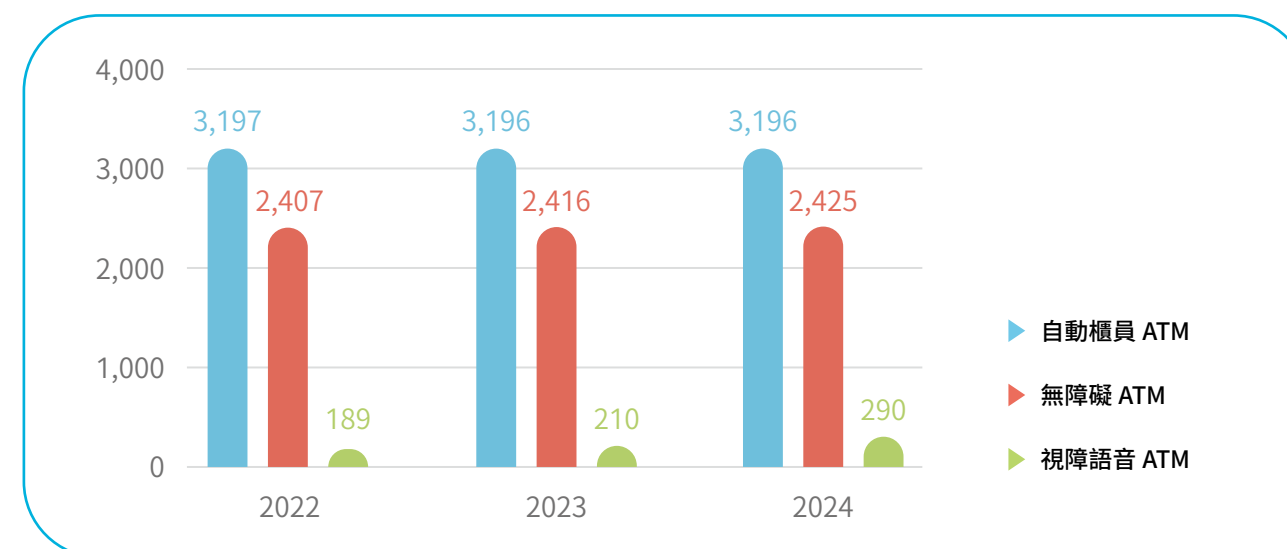
投資 ESG 相關 ETF



4.2 普惠金融

本公司肩負「普惠金融」政策任務，利用全台據點涵蓋離島及偏僻地區之優勢，照顧金融弱勢民眾，亦持續以「顧客需求」導向，堅持「卓越服務」與「全民信賴」之核心價值，致力推動友善金融服務，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。另外，配合政府公益政策，提供身心障礙儲戶可申請 ATM 跨行提款每月 3 次免收手續費之優惠，截至 2024 年 12 月底止，累計申請戶數 5,936 戶。

中華郵政歷年 ATM 建置數量



4.2.1 公平待客

本公司遵循「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，以公平合理之方式對待全體金融消費者，已建立「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」，落實保障金融消費者權益，並設置免付費回郵「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，提供客戶多元申訴及溝通管道。

為確保客戶在整體交易過程中受到對等、合理之公平對待，本公司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，壽險處並將「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，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管會保險局評核。另針對保險消費爭議，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。

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。

無障礙設施及服務鈴



完善多功能填寫區及老花眼鏡



專人服務



無障礙 / 語音 ATM



無障礙 / 語音 ATM



行動郵局 APP 無障礙設計
(視障者操作教學影片)



金融友善服務執行情形



各郵局無障礙服務設(措)施一覽表



掃我看影片



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，本公司於 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，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。2024 年保障型及高齡化商品之初年度保費收入占率為 99.85%。

保險品項	特色	歷年調整說明
安心小額終身壽險	1. 提供中高年齡族群，享有基本保障 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	· 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。 · 自 2024 年 3 月 20 日起，保險金額排除郵政簡易人壽保險之最高保險金額及同一被保險人保險金額總數為 600 萬元之計算，同時調降該商品最低投保年齡至 1 歲，擴大可保險對象。
微型傷害保險附約	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	· 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。 · 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。

上述兩項產品深受民眾信賴，透過推廣與宣導，提供經濟弱勢者基本保障，並得到金管會保險局肯定，榮獲金管會「113 年度微型保險競賽」-「業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」、「113 年度小額終老保險競賽」-「友善高齡獎」、「普及保障獎」等獎項。

項目	微型傷害保險附約			安心小額終身壽險		
	2023 年	2024 年	成長率	2023 年	2024 年	成長率
累計有效契約件數	16,517	19,548	18.35%	230,355	291,872	26.71%
總保額(千元)	6,501,425	7,748,635	19.18%	104,710,254	136,447,461	30.31%
平均保額(千元)	393.62	396.39	0.70%	454.56	467.49	2.84%

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 小時顧客服務專線（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；另對於受傷之保戶，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

因應顧客對數位金融之需求，本公司積極建置虛實整合服務，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，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，並規劃開辦創新業務，以完善郵政數位金融服務生態圈。

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



新版「行動郵局 APP」，連通多元支付服務，2024 年 5 月達成第 400 萬名儲戶啟用里程碑



發行數位 VISA 金融卡



- ▶ 一鍵申辦，開啟支付數位化
- ▶ 運用生物辨識及驗證機制，升級交易安全性
- ▶ 採用虛擬金融卡，減少碳排放
- ▶ 分析使用情形數據分類客群，拓展客源新商機

強化自動櫃員機 (ATM) 服務，擴增 QR Code 掃描設備，提供掃碼提款功能

跨 APP(集保 e 手掌握) 資訊串接，儲戶可查詢郵政存簿儲金帳戶資料

運用金融科技，金融服務數位化

唯一結合郵務、儲匯及壽險等功能行動郵局 APP

便利

安全

合法

友善

1

郵政 ATM 推出無卡存款服務，儲戶可透過行動郵局 APP 掃描 ATM 畫面 QR Code，完成身分認證後存入現金

2

行動郵局 APP 新增「錢包」功能，整合掃碼付款、轉帳、無卡存款 / 提款等服務，客戶可透過「台灣 Pay」或「TWQR」QR Code 進行交易，無需攜帶卡片即可操作 ATM

3

為落實普惠金融，推出「印尼小額安心匯款」服務，儲戶可透過網路或行動郵局 APP 將款項全額匯至印尼當地銀行，兌換為印尼盾存入收款人帳戶

4

與凱基證券合作推出「跨機構綁定證券帳戶」服務，成年客戶可線上同時開立郵政數位帳戶與證券投資帳戶

5

推動永續金融與 ESG 理念，針對發行之郵政 VISA 金融卡申請 ISO 14067 碳足跡認證，取得環境部「ISO14067:2018」碳足跡標籤，響應政府淨零碳排目標

6

於網路郵局擴增代繳約定服務範圍，公用事業以外之委託機構向本公司申請此服務後，儲戶可線上完成申請約定、查詢及終止授權轉帳，取代紙本申請

用戶一機在手，郵局帶著走

行動友善身障族群

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。

數位體貼全齡客戶

於開發設計階段，即規劃介面設計採高反差色彩對比、易觸控，以淺顯易懂的文字即操作指令搭配圖示，亦提供「字體大小」設定，隨個人設定最適操作介面，並提供快速登入服務與快速驗證功能。

虛實服務首惠全臺

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，亦可查看附近 i 郵箱、ATM 或郵筒位置，更串聯申請開立數為帳戶、網路服務等多項線上申辦服務。

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。

行動投保 / 網路投保服務

壽險業務自 2018 年開辦行動投保，保戶免臨櫃，即可享受網路預約投保、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快速便利服務，2024 年行動投保成立件數共 33,334 件，達成率為 111.11%，且自開辦日起累計行動投保共計 8 萬 1,813 件。網路投保業務則於 2022 年 3 月 21 日開辦，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，2024 年網路投保成立件數共 9,802 件，達成率為 98.02%。

壽險服務效能提升

- 2024 年 1 月 16 日：於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。
- 2024 年 3 月 15 日：為便利視障者或視力不佳客戶使用投保服務，於本公司網路投保專區登入頁面新增驗證碼語音報讀功能，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。
- 2024 年 6 月 18 日：於行動郵局 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。
- 2024 年 11 月 16 日：為因應身心障礙者、高齡族群等多元客群網路保險服務需求，於本公司網路郵局新增壽險業務無障礙網頁功能，以提升金融友善服務。



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之情感連結，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。

高雄郵局為迎接「2024 甲仙芋筍節」，特別設立「2024 高雄甲仙芋筍節臨時郵局」以及設計專屬臨時郵局戳、紀念章及局贈封，吸引大批集郵迷前來排隊蒐集。現場亦販賣以橘貓信差郵筒為主題的限量商品。而郵局第一台橘貓信差郵車也在 2024 年 8 月上路囉 !!



橘貓信差郵車

橘貓相關周邊商品



弱勢關懷

臺灣社會正面臨高齡化及少子化雙重危機，老年人口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。



關懷獨居老人專區

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。2024 年協助達 8 萬 8,306 人次，投入約 500 萬元。



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。2024 年共執行 24 件，共投入 167 萬 2,885 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 2024 年止共協助運送 734 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、節餘房舍空間之國營公司，亦積極協助政府推動長照業務。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。

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」效果。2024 年辦理相關活動共計 38 場次，參加人數共 3,895 人次。

2024 年樂齡運動



三重郵局

公益活動／獎學金

本公司持續利用業務資源及號召力，擴大社會正向影響力，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 元捐助弱勢團體，創造「小農」、「消費者」及「公益團體」三贏。2024 年共辦理 27 檔關懷農產行銷活動，協助 296 位小農，銷售金額約 3,068 萬元，公益捐助約 52 萬元。

2024 年「關懷農產行銷」活動



台中郵局「愛無距梨」



臺南郵局「麻豆玉旦」



高雄郵局「大樹玉荷包」

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。



關懷農產行銷

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 月及 9 月舉辦「捐熱血 郵愛心」活動，總經費達 250 萬餘元，帶動全體郵政員工及社區民眾踴躍捐輸幫助他人。2024 年於全臺各地共辦理 666 場捐血活動，募得 4 萬 6,582 袋熱血（每袋 250 c.c.），至今已募集超過 61 萬袋熱血，持續為社會注入愛心暖流，散播愛的力量。



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。2024 年共有 13,489 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。



保戶子女獎學金
活動辦法

公益募款

善盡郵政企業社會責任，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，提升本公司公益形象及郵政 VISA 金融卡知名度，創造總計 131 萬 6,967 元之募款金額。



「郵心力挺
逆轉近貧學子的人生」



「攜手陪伴陽光孩子
勇敢迎向未來」

捐贈活動

本公司推動永續發展，將 ESG 理念落在弱勢關懷、友善環境等各項作為，創造加乘力量。2024 年辦理 9 場捐贈活動，捐贈對象包含偏鄉學校、弱勢家庭、身障族群及教養院等，捐贈物資為農產品、民生物資或學用品。



三重郵局



臺南郵局