



經營者的話

致關心中華郵政永續發展的夥伴們

本公司自成立以來，始終秉持「榮譽、責任、承諾」的信念，落實普及化任務，採郵儲壽三業合營之企業化經營管理模式，深入瞭解顧客多元需求，為永續經營與營造更美好的社會而努力。郵政服務不僅是社會運行的基礎，更承載著人們對於溝通、便利與安全的期待。

2024 年，我們在永續發展領域取得令人矚目的成果，在財團法人台灣永續能源研究基金會舉辦的「2024 亞太暨台灣永續行動獎」，榮獲「環境永續」金級、「經濟發展」金級及「社會共融」銀級三項肯定。在「第 17 屆台灣企業永續獎」榮獲「綜合績效 - 台灣 100 大永續典範企業獎」與「永續報告 - 白金級」兩項殊榮，彰顯我們在企業社會責任與永續經營的努力。為持續因應永續發展趨勢，調整相關組織規劃，本公司已設置永續長，督導永續業務推動及發展。

在環境永續方面，積極響應政府 2050 淨零碳排目標，推動各項能資源管理與轉型措施，持續導入儲匯、壽險業務 TCFD 專案與新增郵務業務 TCFD 專案、擴展溫室氣體盤查範圍、進行 ISO 14067 碳足跡盤查及汰換耗能設備。

在經濟發展方面，以顧客體驗為中心，持續優化商業模式，借助數位科技工具，提供普及化服務，包括優化線上金融「行動郵局 APP」、防堵金融詐騙、推展電子商務「i 郵購」及全年無休「i 郵箱」。

在社會共融方面，發揮「公益郵政，深耕在地」精神，關懷獨居長者、辦理捐血活動、關懷農產行銷、協助運送偏鄉營養午餐及於各地不定期舉辦樂齡運動。

本公司將持續深耕核心業務，善用智慧科技，提供更貼心、便利與安全的服務，滿足顧客需求，實踐「卓越服務與全民信賴的郵政公司」願景。感謝您的支持與信賴，讓我們攜手共創更美好的未來！



董事長
王國材



總經理
江瑞堂



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。



加強人才招聘、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 8.57 兆元 (至 2024 年 12 月 31 日止)

資本額 842.62 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

2024 年度收入來源



收入分布

▶ 保費收入	758.41 億元	29.00%
▶ 利息收入	1,376.10 億元	52.61%
▶ 郵務收入	263.55 億元	10.08%
▶ 投資淨損益	175.95 億元	6.73%
▶ 手續費收入	28.62 億元	1.09%
▶ 其他營業收入	12.84 億元	0.49%

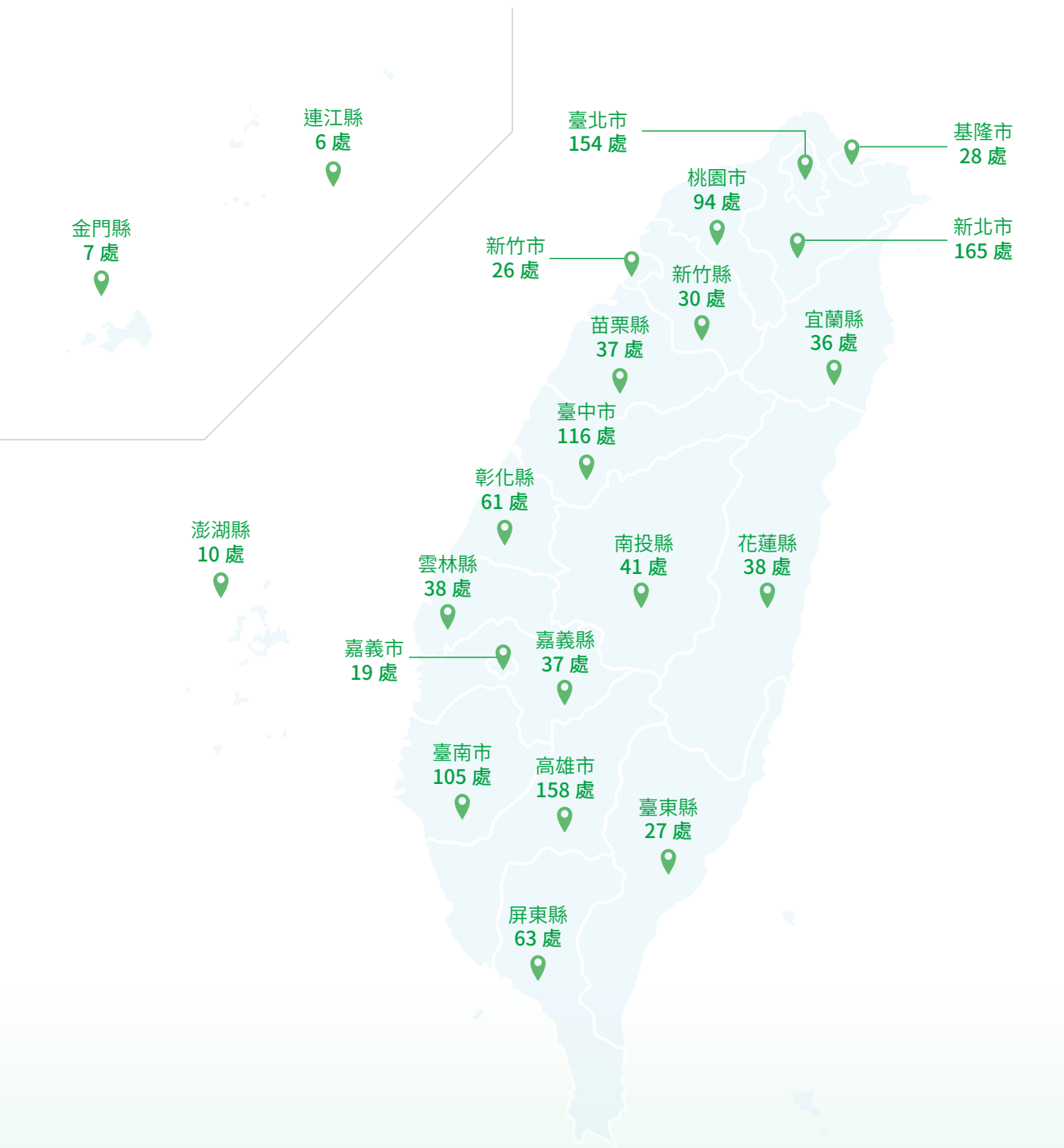
員工人數 25,374 人 (至 2024 年 12 月 20 日止)



據點分布



備註：截至 2024 年底，2024 年設立高雄大學郵局 1 處，裁併花蓮舊車站郵局及三重永興郵局等 2 處



營運情形

中華郵政 2024 年營運績效目標達成情形

營運項目	單位	2024 年目標	2024 年決算	目標達成率 (%)
郵件業務	千件	1,741,051.00	1,813,290.43	104.15
集郵業務	千元	568,900.00	578,448.81	101.68
儲金業務 (日平均餘額)	億元	69,670.00	72,591.38	104.19
匯兌業務 (匯款承作量)	億元	15,384.00	16,785.62	109.11
簡易壽險業務 (保費收入)	億元	853.36	758.41	88.87 ^註
代理業務 (代理承作量)	億元	49.22	51.40	104.43

備註：簡易壽險業務保費收入較營運績效目標減少，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；又受金融市場熱絡、ETF 及債券盛行影響，降低客戶投保意願或將資金轉為購買其他金融商品，致新契約保費收入成長不易。



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，2024 年於 6 個公協會擔任管理職務，以會員身分參與之公協會約 30 個。

中華郵政 2024 年擔任管理職之公協會

公協會名稱	擔任職務
中華民國證券商業同業公會	常務理事
中華民國人壽保險商業同業公會	理事
社團法人台灣金融服務業聯合總會	理事
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	監事
中華民國銀行公會電子支付業務委員會	委員
財團法人保險事業發展中心人壽保險業經驗死亡率損失率研究委員會	委員

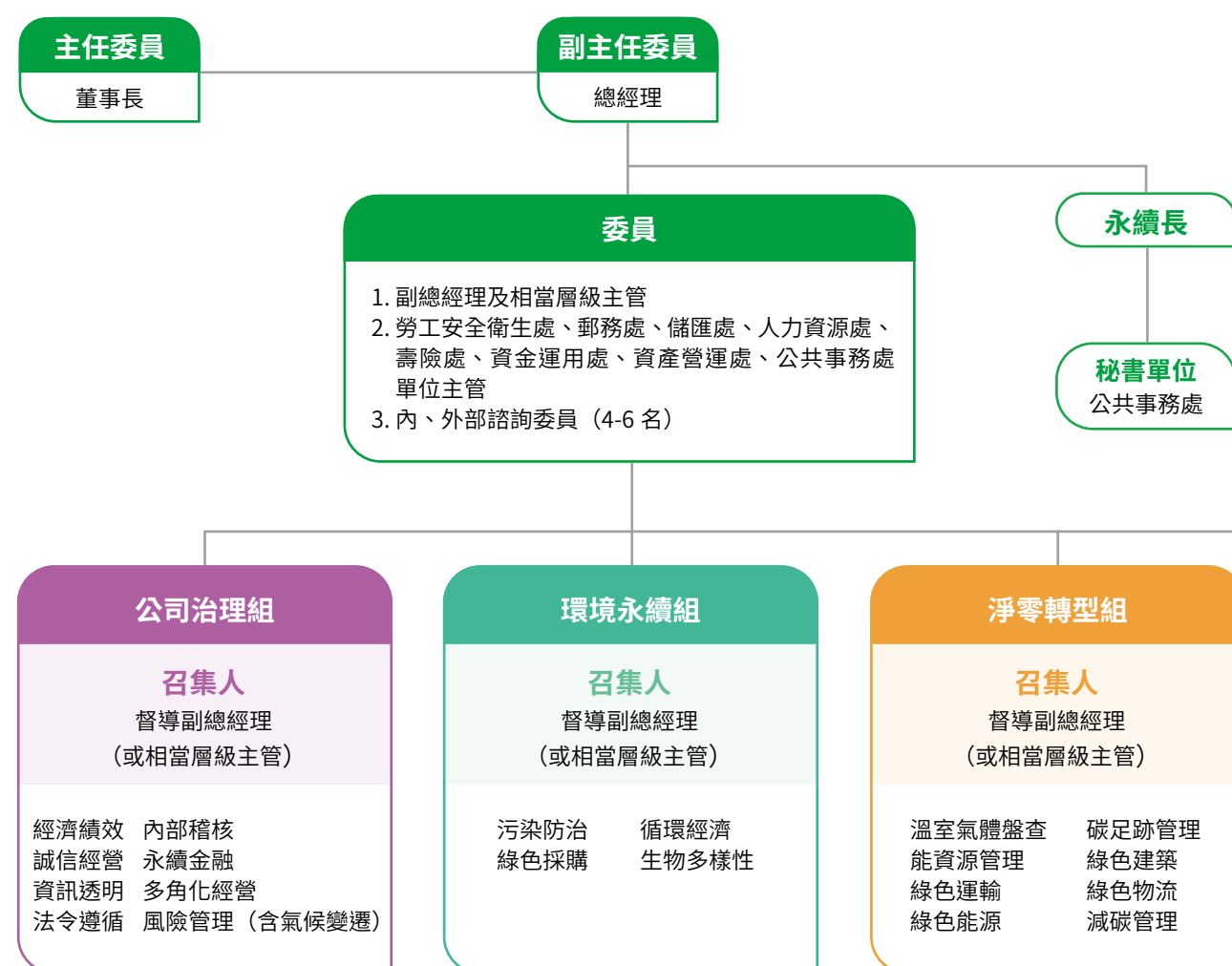
Chapter

01 ESG 永續管理

1.1 永續治理架構

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，同年 5 月成立「永續發展委員會」為永續發展決策與推動單位，制定永續發展策略，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，掌握業務發展機會，秉持永續發展理念穩健前行。配合政府推動公部門設置永續長政策，2024 年 11 月 5 日設置永續長，督導永續業務推動及發展；本公司亦配合環境部永續長聯盟推動之「完成機關內部溫室氣體盤查」、「推動深度節能診斷」、「推動公務車電動化」、「辦理機關內部建築能效標示鑑別，朝向近零碳建築」、「提升綠色採購量能」及「建立公私部門交流，革新組織文化」六大核心目標，辦理相關工作。

中華郵政永續發展委員會組織架構



永續發展委員會由董事長擔任主任委員，總經理擔任副主任委員，其他委員由永續長、副總經理（及相當層級主管）及各單位主管組成，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。2024 年共召開 4 次會議，討論各任務分組負責議題之目標設定，並針對執行成果進行檢討改善。永續發展委員會組織架構與主要任務內容如下：



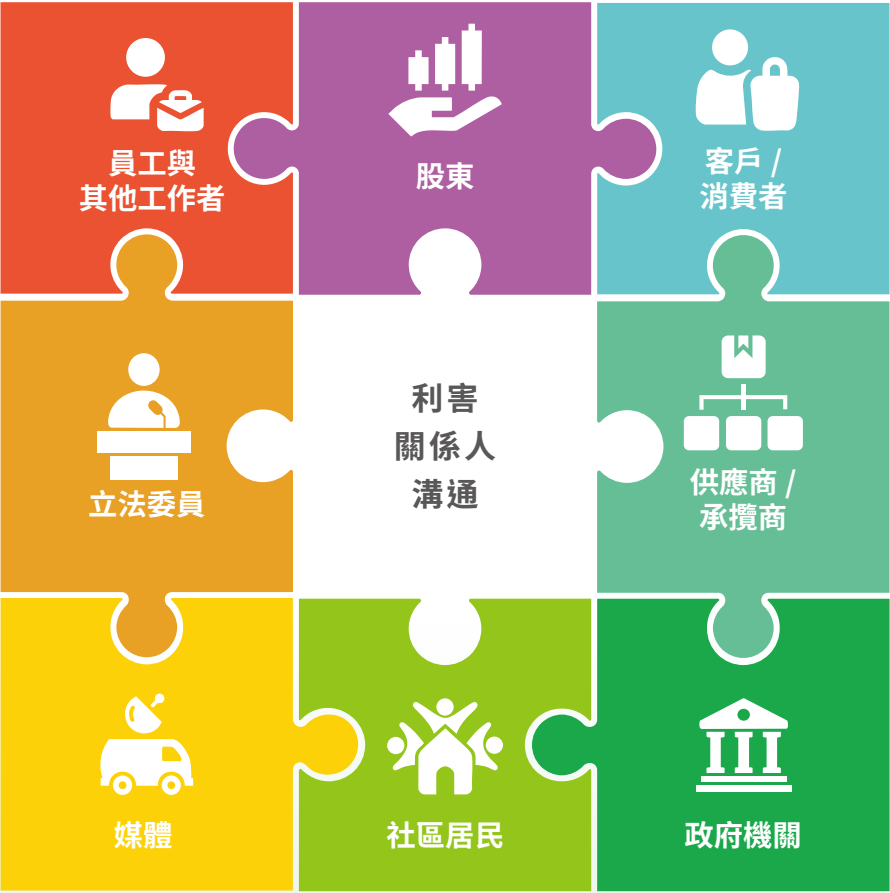
中華郵政永續管理大事記

2011	- 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」
2012	取得英國標準協會（BSI）BS 10012:2009 個人資料管理系統證書
2016	取得 ISO 27001 資安驗證
2018	建置職業安全衛生管理系統（ISO/CNS 45001）
2019	- 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
2020	- 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
2021	- 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
2022	- 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
2023	- 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
2024	- 榮獲台灣永續行動獎（TSAA）「金級」2 項及「銀級」1 項 - 榮獲台灣企業永續獎（TCSA）「綜合績效－台灣 100 大永續典範企業獎」、「永續報告－白金級」等殊榮 - 設置永續長，督導永續業務推動及發展 - 配合金融監督管理委員會頒布之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，於本公司內部控制制度增列「永續資訊管理」相關作業程序

1.2 利害關係人溝通

為使永續報告書與利害關係人達成有效議合，本公司重視利害關係人溝通，藉由各種方式、管道及平時業務接觸進行溝通與傾聽，以瞭解其訴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。

根據 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，每年召開會議討論鑑別事宜，參考相關行業之利害關係人群體，邀請外部 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其顯著性，並與各部門主管檢視與討論鑑別結果，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。





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意見，希望為同仁營造「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

2024 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。



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 * 客戶隱私 * 郵件妥投率 * 郵政普及化服務 * 客戶滿意	客訴信箱	即時
	客服專線	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	Facebook 粉絲專頁	即時
	顧客滿意度調查	每年
	營業據點服務台	即時
	外部溝通信箱	即時

2024 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 1,329 萬件，函件 17 億 7,329 萬件，包裹郵件 2,513.8 萬件，快捷郵件 1,485.8 萬件（以上均含國際郵件）。
- 關懷獨居長者人數達 8 萬 8,306 人次。
- 防制金融詐騙共 2,281 件，金額約 8 億 9,638 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。



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

2024 年議合 重點成果

- 召開 12 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。



供應商 / 承攬商

供應商與承攬商提供優良品質之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 * 創新服務 * 反貪腐 * 溫室氣體排放 * 經濟績效	座談會 / 教育訓練	即時
	供應商評鑑問卷	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
	外部溝通信箱	即時
	經銷商會議	每季
	面對面溝通	即時
	採購 / 經銷契約	契約期間

2024 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，與政府機關維持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	工作考成實地查證	不定期
* 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

2024 年議合 重點成果

- 連續第 3 年榮獲金管會「保險業配合政策推動獎」
- 榮獲「113 年度微型保險競賽」- 業務績優獎、身心障礙關懷獎
- 榮獲「113 年度小額終老保險競賽」- 友善高齡獎、普及保障獎
- 榮獲「113 年度六大核心及公共建設投資競賽」- 財務投資組



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，即時回應媒體詢問，並維繫良好關係，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	新聞推播訊息	即時

2024 年議合 重點成果

- 針對社會各界關注議題，即時說明並回應媒體提問，2024 年召開記者會 24 次及發布新聞稿 121 則。



社區居民

企業作為社會之經濟主體，既是經濟人，同時也是社會人。本公司致力經營社區關係，透過與社區居民溝通與互動，積極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

2024 年議合 重點成果

- 舉辦「關愛社區」系列活動，總計 289 場。



立法委員

身為國營事業，立法委員關切或質詢議題是本公司持續精進之動力，有助達成永續經營目標。

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

2024 年議合 重點成果

- 針對立法委員關切議題即時說明回應。

1.3 永續影響評估

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 準則（GRI 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 2024 年永續報告書的重大永續主題排序與其邊界。

步驟一：辨識溝通對象

透過 GRI 準則中「利害關係人議合方針」原則進行利害關係人之鑑別與議合，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。

步驟二：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關切之內外部議題看法及意見，包括但不限於下列來源：

- 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 GRI 準則所提出之主題、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



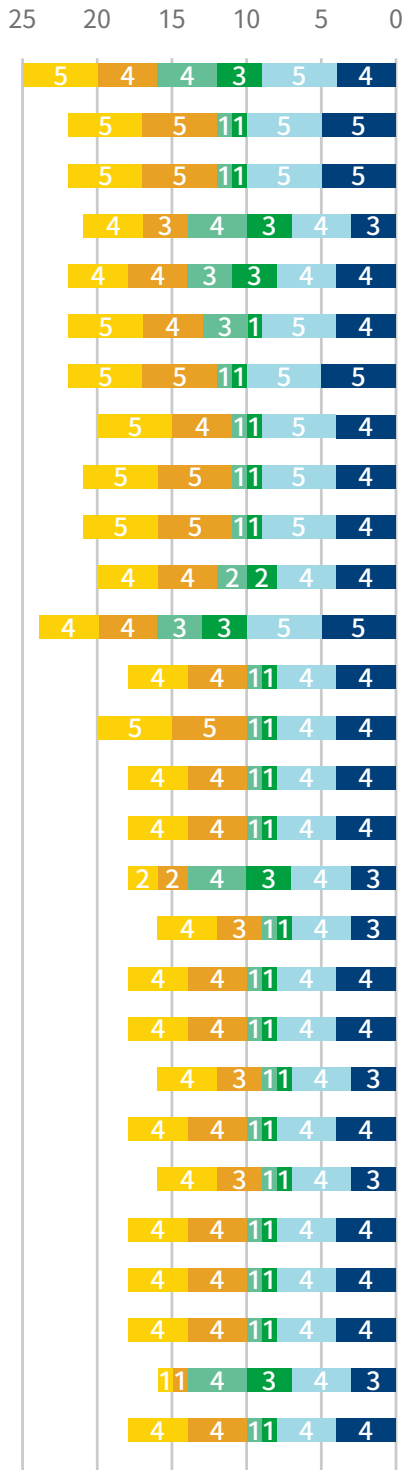
步驟三：鑑別實際及潛在衝擊評估衝擊的顯著程度

透過內、外部專家學者依照「潛在與實際的正向衝擊」及「潛在與實際的負向衝擊」進行環境、經濟、人（含人權）面向衝擊程度之評分，評估這些議題對於本公司衝擊之顯著程度，並將正面衝擊與負面衝擊評估結果分別進行排序，清楚呈現各項議題之衝擊程度，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，定義 22 項正向衝擊與 6 項負向衝擊。

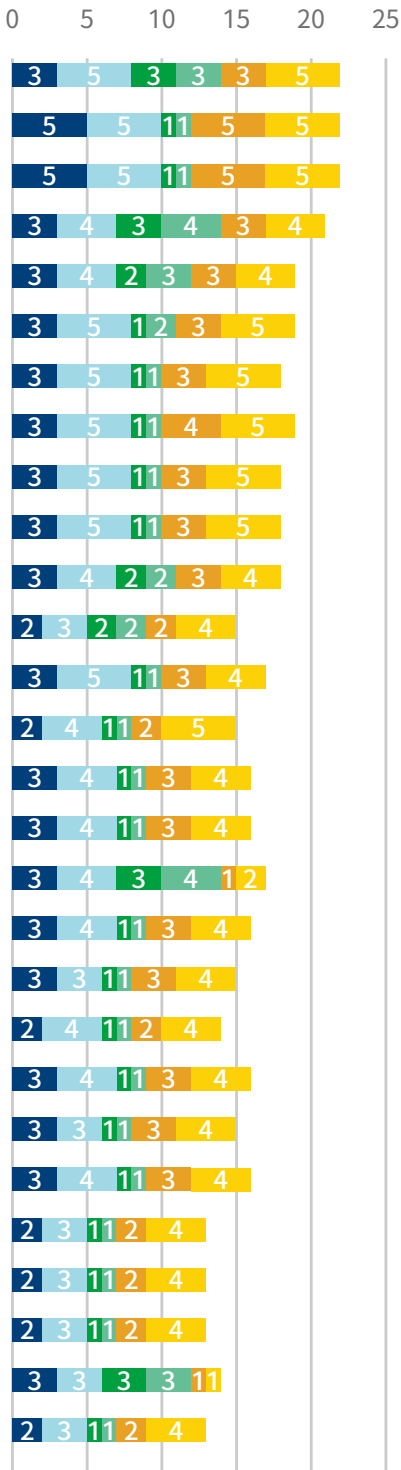
中華郵政永續衝擊評估

定義正向與負向衝擊：28 項重大衝擊		
衝擊	正向	負向
經濟	12	3
環境	1	2
人 / 人權	9	1

正向衝擊評估排序



負向衝擊評估排序

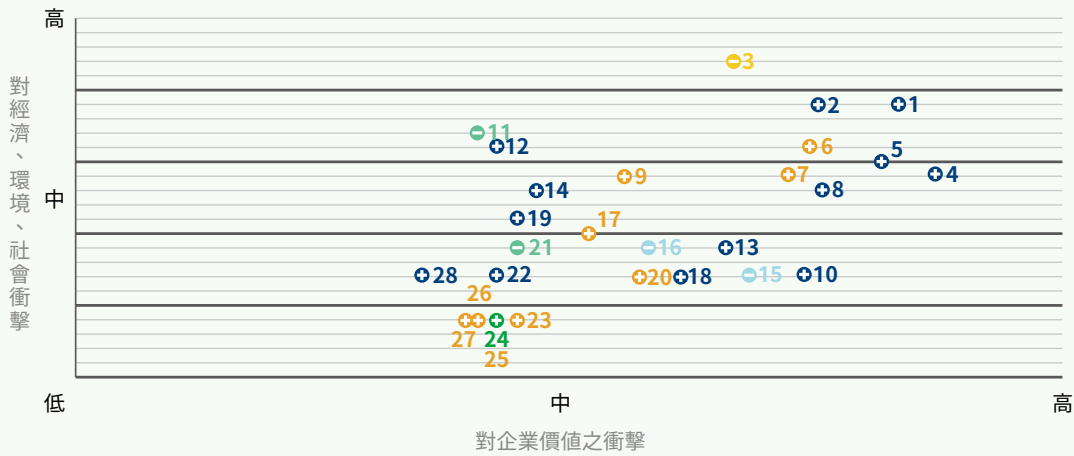


* 為 SASB 主題

◆ 經濟面實際正/負面衝擊
◆ 環境面實際正/負面衝擊
◆ 社會面實際正/負面衝擊
◆ 經濟面潛在正/負面衝擊
◆ 環境面潛在正/負面衝擊
◆ 社會面潛在正/負面衝擊

本公司除了考量重大主題對外部經濟、環境及人群所帶來的衝擊，亦進一步評估重大主題對於組織營運的影響，進行雙重大性（double materiality）分析，由中華郵政永續發展委員會及相關高階主管，針對前述重大主題可能對組織營運的影響評分，共計 48 位公司主管及同仁參與問卷調查，綜合「環境、經濟、人（含人權）衝擊程度」結果，產出雙重大性矩陣。

雙重大性矩陣



01. 資訊安全
02. 法規遵循
03. 客戶隱私
04. 經濟績效
05. 誠信經營
06. 客戶滿意
07. 財務系統穩定度
08. 創新服務
09. 勞雇關係
10. 郵政普及化服務
11. 氣候相關財務揭露
12. * 產品組合
13. 公司治理
14. * 稽核
15. 郵件妥投率
16. 人口結構變遷
17. 職業安全衛生
18. 行銷與標示
19. 反貪腐
20. 勞資關係
21. 溫室氣體排放
22. 間接經濟衝擊
23. 訓練與教育
24. 能源
25. 顧客的健康與安全
26. 性別平等策略
27. 當地社區
28. * 主動所有權

步驟四：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 2023 年報告書，無重大變化。

步驟五：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、建構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 永續發展願景

永續重大主題目標及價值鏈

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，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

章節	SDGs	重大主題	管理指標	2024 年目標 目標	績效	短期 2025 年目標	中長期 策略目標	價值鏈 衝擊邊界
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	1,297 個 營業據點	1. 總公司金山及愛國大樓 二大樓 2. 臺北郵件處理中心 3. 各級支局 (部分支局建築物含行政單位)	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
			太陽能系統建置	註 2	155.83kW	持續配合政策推動	配合國家政策推動	
			電動機車占比	40%	41%	46.1%	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	
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
			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	98.50%	99.53%	99.00%	99.00%	
			行動 / 網路投保	3 萬件 / 1 萬件	3 萬 3,334 件 / 9,802 件	3 萬 5,000 件 / 1 萬 2,000 件	持續規劃辦理各項獎勵活動	
			i 郵購成功導購訂單 / 金額 ^{註 1}	1 萬筆 / 2,000 萬元	1 萬 2,751 筆 / 2,580 萬元	1 萬 5,000 筆 / 3,000 萬元	2 萬筆 / 4,000 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	3.2 億元	2.67 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
			微型保險保費收入	333.13 萬元	441.06 萬元	381.94 萬元	金管會年度微型保險目標額	
			關懷獨居長者次數	7 萬 7,000	8 萬 8,306	7 萬 8,000	8 萬	
			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	

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。

註 2. 每年視執行狀況微幅變動，故不適用目標設定。

章節	SDGs	重大主題	管理指標	2024 年目標 目標	績效	短期 2025 年目標	中長期 策略目標	價值鏈 衝擊邊界
建構 幸福 職場	4 QUALITY EDUCATION 5 GENDER EQUALITY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	· 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%	4.73%	低於 8%	低於 8%	▲ 中華郵政 ■ 員工 ● 供應商 / 承攬商
			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	241	至少 50 案	至少 50 案	
			內部稽核作業	21 件	21 件	21 件	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	95 萬 7,750 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	規劃建置「性別 主流化及性騷擾 之防治與處理」 線上課程	完成建置	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	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	· 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 4,105 萬件	18 億 1,329 萬件	17 億 4,125 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
			集郵收入	5 億 6,890 萬元	5 億 7,845 萬元	5 億 6,890 萬元	5 億 9,800 萬元	
			儲金平均每日結存餘額	6 兆 9,670 億元	7 兆 2,591 億元	7 兆 3,000 億元	7 兆 3,300 億元	
			氣候相關風險財務揭露	執行儲匯、壽險、 郵務業務 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	100%	100%	1. 訓練完成率達 100% 2. 辦理 ISO 27001 複審 作業	1. 培養資訊安全專責人員專 業素養 2. 通過資訊安全管理系統 (ISO 27001) 第三方驗證， 並持續維持證書有效性	
			全體員工參與個人資料保護相 關教育訓練課程之達成率	95% 以上	100%	1. 訓練達成率 95% 以上 2. 辦理 BS 10012 及 ISO 27701 複審作業	1. 確保員工遵循個人資料保 護相關規定 2. 通過個人資料資訊管理系統 (BS 10012) 及隱私資訊管 理系統 (ISO 27701) 第三 方驗證，並持續維持證書 有效性	
			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	161 局	至少 155 局	至少 156 局	
			董事、監察人進修時數	主管機關要求	342 小時	主管機關要求	主管機關要求	
			IFRS17 保險合約系統	平行測試並依測 試情形辦理調整	完成平行測試並依測試 情形辦理調整	完成開帳作業並同時辦 理 IFRS4 及 IFRS17 雙 軌帳務	2026 年接軌 IFRS17	