



中華郵政
CHUNGHWA POST



中華郵政
2024 永續報告書
ESG REPORT



2024年 永續成果 與績效

金融監督管理委員會

- 「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
- 「113 年度六大核心及公共建設投資競賽」
 - 財務投資組



財團法人台灣永續能源研究基金會



- 「2024 年台灣永續行動獎 (TAA)」 – 「環境永續」金級、「經濟發展」金級及「社會共融」銀級
- 「2024 年台灣企業永續獎 (TCSA)」 – 綜合績效 – 台灣 100 大永續典範企業獎及永續報告 – 白金級



現代保險雜誌與現代保險教育事務基金會

- 「2024 年保險品質獎及保險龍鳳獎」- 全國保險財金系所應屆畢業生最嚮往的壽險公司 – 內勤組特優及外勤組優等
- 「2024 年保險信望愛獎壽險組」 – 最佳社會責任獎



卓越雜誌

「2024 卓越保險評比調查 – 卓越客戶信賴獎」



臺北市府體育局

臺北市 113 年運動有功團體及人員 – 「運動推手獎」



工商時報

「數位資訊安全獎 (安全組) – 金質獎」



工商時報

「數位服務獎 – 優質獎」



英國標準協會
「數位信任 ESG 推動獎」



醫療財團法人台灣血液基金會台北捐血中心
「112 年度捐血績優團體」



旺旺中時
「金融服務評鑑大賞銀行業資訊安全獎」



旺旺中時
「金融服務評鑑大賞銀行業服務品質獎」



防堵金融詐騙事件獲頒警政署
「金融反詐楷模獎」



全民共享普發現金專案
「2024 台北金融科技獎 - 共創典範獎」



財金資訊公司
「跨行業務推展卓越獎」

中華郵政 2024 年 ESG 永續管理績效

- 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 **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)。



中華郵政 2024 年創新郵政服務績效

- 特種郵件妥投率為 **99.53%**。
- 截至 2024 年底 i 郵箱共設置 **2,408 座**。
- 行動郵局 APP 下載數**突破 759 萬次**。
- 行動投保成立件數共 **3 萬 3,334 件**。
- 網路投保成立件數共 **9,802 件**。
- 辦理 i 郵購強化站內網站導購機制，成功導購訂單數 **1 萬 2,751 筆**，金額約 **2,580 萬元**。
- 顧客滿意度較基準年 (2017 年) **增加 5.05%**。
- 配合政府辦理「全民共享普發現金」作業，2023 年 3 月 20 日至 2024 年 1 月 31 日透過郵局各管道領現人數累計**逾 1,029 萬人**。



中華郵政 2024 年邁向淨零排放績效

- 採用電動機車累計投資共 **4 億 9,990 萬元**。
- 已完成全臺所有營業據點 **ISO 14064-1:2018** 溫室氣體盤查外部查證作業。
- 於儲匯及壽險業務導入 **TCFD(氣候相關財務揭露)** 專案，郵務業務亦於 2024 年導入 TCFD 專案，建置氣候相關風險財務揭露機制。
- 便利箱回收數量 **65 萬 6,200 件**，重複使用率達 **14.29%**。
- 召開董事會議 12 次，並採無紙化會議，節省約 **11 萬張** A4 紙張用量。
- 儲匯業務提供數位服務，共減少約 **5,188 萬張** A4 紙張用量，產生減碳效益約 **394 公噸 CO₂e**。
- 2022 年 7 月起實施 PDA 數位化簽收，截至 2024 年底共節省 **400 萬 3,477 張** A4 紙，減碳效益約達 **28.83 公噸 CO₂e**。
- 2015 年至 2024 年建置太陽能光電發電系統 3,787kW，累計發電量約 **425 萬度**，累計減碳排放量約 **2,199 公噸**。
- 截至 2024 年累計取得「綠建築標章」數量共 **22 件**，其中符合二氧化碳減量指標共 **13 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 **19 件**。
- 綠色債券增加投資總額約 **154.68 億元**。
- 截至 2024 年底投資綠電及再生能源產業相關之股票及債券總額約 **637.96 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 **183 家次**。
- 國內股票投資，經檢視符合企業社會責任之上市(櫃)公司市值占投資總市值比例 **97.75%**。

中華郵政 2024 年落實社會共融績效

- 截至 2024 年底共設置無障礙 ATM **2,425 台**、視障語音 ATM **290 台**。
- 共舉辦 **45 場次**「金融知識校園講座」、**81 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 **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 **29 萬 1,872 件**，較去年增加 **6 萬 1,517 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 9,548 件**，較去年增加 **3,031 件**。
- 以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計 **289 場**，參與人數達 **3 萬 3,191 人**。
- 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 250C.C.)。
- 郵政壽險保戶子女獎學金活動共有 **1 萬 3,489 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 **38 場次**，參加人數達 **3,895 人次**。
- 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**。
- 辦理投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008 年至 2024 年底，共累計 **117 萬 5,771 人次**。
- 協助偏鄉學校運送食材計畫，截至 2024 年底共協助運送 **734 趟次**(接送點至學校)。
- 獨居長者老屋修繕計畫共執行 **24 件**，共投入 **167 萬 2,885 元**。
- 郵政博物館舉辦「郵博譚郵」**12 場**及「南臺譚郵」**4 場**。
- 「偏鄉助學-再生電腦，讓愛延續」計畫，捐贈報廢電腦 **2,162 台**，整修成再生電腦，捐贈偏鄉地區中小學。



中華郵政 2024 年建構幸福職場績效

- 高階主管（處長以上）女性人數占比為 **63.16%**。
- 進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約 **3.34%**（依法應進用身心障礙者 761 人，已進用 843 人，超額進用 97 人）。
- 依法應進用原住民 54 人，已進用 292 人，超額進用 **238 人**。
- 團體協約所涵蓋之總員工數百分比為 **99.98%**。
- 職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 **1.47 倍**。
- 共 574 位同仁申請育嬰留職停薪，復職率約 **98.32%**，留任率約 **98.68%**。
- 選拔傑出郵政人員 **42 人**，獲選交通部模範公務人員 **4 人**。
- 實體訓練時數達 **31 萬 3,699 小時**，數位學習時數達 **64 萬 4,051.5 小時**，數位課程建置科目數達 **74 個**（較目標 60 個科目，超前 23.33%）。
- 人權議題相關課程訓練百分比達 **98.83%**。
- 委請財團法人安全衛生技術中心辦理 **19 個責任中心局**、**臺北郵件處理中心**及**總公司**內部稽核作業。

中華郵政 2024 年強化組織韌性績效

- 董事會成員中女性董事及監察人總數占比為 **44.4%**。
- 董事及監察人總進修時數達 **342 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 **1,262 人**。
- 儲金業務結存金額 **7 兆 2,860 億元**，相較去年**成長 1.77%**。
- 郵政壽險有效契約件數為 **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**。
- 符合綠色採購比例為 **100%**。

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 至 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。

目標 1. 消除各地一切形式的貧窮

細項目標 1.4

- 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」

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

- 訂定「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」

目標 3. 確保健康及促進各年齡層的福祉

細項目標 3.3

- 「職場安全健康週活動實施計畫」

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

- 規劃「金融知識校園講座」
- 職場教保服務中心

目標 5. 實現兩性平等，並賦予所有婦女權力

細項目標 5.1, 5.5

- 2024 年底董事會成員中女性董事及監察人總數占比為 44.4%，高階主管（處長以上）中女性人數占比為 63.16%

目標 7. 確保所有的人都可取得負擔得起、可靠的、永續的，以及現代的能源

細項目標 7.2, 7.3

- 2015 年至 2024 年建置太陽能光電發電系統 3,787kW，累計發電量約 425 萬度，累計減碳排放量約 2,199 公噸
- 持續投資綠色債券，扶植綠色企業

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

- 2021 年啟動機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA) 導入專案，至 2024 年止累計導入 88 條自動化、3 條智能自動化流程
- 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

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, 16.6

- 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」

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, 13.3

- 2024 年持續導入儲匯及壽險業務 TCFD 機制，並增加進行郵務業務導入

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

- 2024 年便利箱回收數量 65 萬 6,200 件，重複使用率達 14.29%

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, 11.6

- 辦理房地產再開發及節餘空間活化出租，2024 年租金收入為 4 億 1,524 萬餘元，較 2023 年 3 億 9,344 萬餘元成長約 5.54%

目標 10. 減少國內及國家間不平等

細項目標 10.2

- 設置無障礙 ATM 共 2,425 台，視障人士適用具語音功能之 ATM 共 290 台
- 2024 年辦理樂齡運動系列活動 38 場次，參加人次共 3,895 人

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

- 自 2007 年起至 2024 年底累計取得綠建築標章數量共 22 件；2024 年度核可候選綠建築證書共 1 件；綠建築標章 1 件

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, 8.5

- 郵政物流園區啟用後，預估可為當地增加 6,000 個就業機會

02 Chapter 邁向淨零排放

重要性

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之環保觀念。本公司致力推動更多綠色創新服務，除能提升客戶節能減碳意識，也能降低營運成本，並提高在永續議題之競爭力。另配合政府推動綠能產業及節能減碳政策，購置電動機車，持續汰換燃油機車，建立綠色能源物流，提升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之上市（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
- 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

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而使用燃油，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。另為確保公司投資永續經營，瞭解被投資公司情形，避免可能之環境法規遵循問題、社會責任問題，及治理結構不健全等風險，影響經濟與社會占比較高。

對應之 SDGs

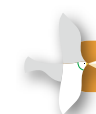


2024 年行動績效

- 綠建築及局屋屋頂建置太陽能發電系統**累計 155.83kW**
- 電動機車占郵用機車**達 41%**
- 各營運據點估算節能量**約 1,473,974 kWh/ 年**
- 便利箱重複使用率**達 14.29%**
- 取得綠建築標章**共 1 件**
- 碳盤查範圍擴展至各級支局**共 1,297 個營業據點**
- 投資綠色債券 **154.68 億元**
- 投資國內符合企業社會責任之上市（櫃）公司股票比例 **97.75%**
- 企業議合 **4 家**

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



03

Chapter 創新郵政服務

重要性

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，唯有持續創新服務、提升客戶滿意度、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」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，改善經營體質提升競爭力
- 持續拓展兩岸通郵、通匯業務，提供便捷服務

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
- 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

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服務品質不佳，不確保商品資訊或標示完整，將導致顧客流失、公司聲譽損失，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



2024 年行動績效

- i 郵箱累計達 **2,408 座**
- i 郵購導購訂單金額約 **2,580 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 14 類 **271 件**
- 特種郵件妥投率 **99.53%**
- 平均顧客滿意度 **4.78 分**

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

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



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」

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**

05

Chapter 建構幸福職場

重要性

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，並建立尊重人權意識與文化及良好職場環境，保障員工人權，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」，設有性騷擾申訴調查委員會，負責處理性騷擾申訴調

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)

對應之 SDGs



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；員工亦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。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。

2024 年行動績效

- 員工協助方案專業諮詢服務 **241 案**
- 團體協約涵蓋總員工數 **99.98%**
- 失能傷害頻率 (FR) **9.99**
- 郵用車輛交通事故較前一年**降低 4.464%**
- 郵政業務相關專業人才培訓 **1,404 人次**
- 員工專業知能及業務技能訓練 (實體訓練) **31 萬 3,699 小時**
- 數位學習教育訓練 **64 萬 4,051.5 小時**
- 數位課程建置科目數較目標超前 **23.33%**
- 製作性平政策宣導海報 **1 款**

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：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

06

Chapter 強化組織韌性

重要性

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基石。

永續管理

包含的重大主題

- 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)
- 法規遵循 (自訂主題)
- 資訊安全 (自訂主題)
- 誠信經營 (自訂主題)
- 公司治理 (自訂主題)
- 財務系統穩定度 (自訂主題)

對應之 SDGs



衝擊描述

公司永續營運和管理，需確保公司財務健康和氣候風險管理能力、穩定治理結構和合法合規性、保護客戶資料和數據安全性，以確保企業可持續長期發展，影響經濟與社會占比較高。

2024 年行動績效

- 收寄郵件 **18 億 1,329 萬件**
- 集郵收入達 **5 億 7,844 萬元**
- 儲金平均每日結存餘額 **7 兆 2,591 億元**
- 新契約保費收入 **7.02 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 **342 小時**
- 資訊安全專業課程或職能訓練完成率 (15 小時以上) **100%**
- 員工參與個人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 **12 次**

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
- 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 個人資料管理審查
- 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

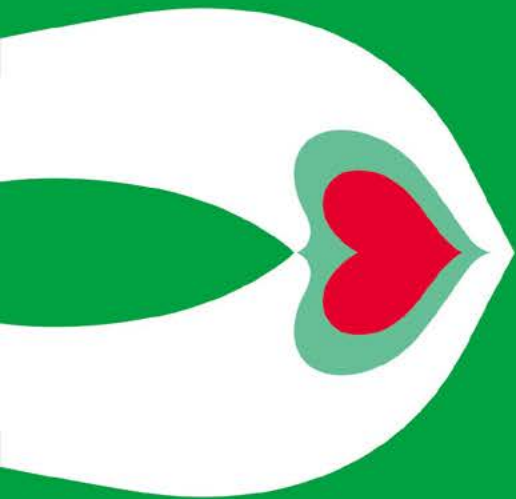
管理程序

- 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

預防或補救措施

- 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
- ISO 27701 隱私資訊管理制度
- BS 10012 個人資料管理制度
- 資通安全事件通報及應變程序

- 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
- 電子郵件信箱：
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



中華郵政
CHUNGHWA POST