



中華郵政
CHUNGHWA POST



中華郵政
2024 永續報告書
ESG REPORT



目錄

編輯原則	4
經營者的話	6
關於中華郵政	8
2024 年永續成果與績效	12
ESG 特輯	19
導入碳足跡盤查 落實永續發展承諾	19
郵政紀念票品發行掀熱潮 全民挺運動見證榮耀	20
攜手家扶基金會 送愛關懷弱勢兒童	22
培訓 AI 應用人才 引領數位轉型	24
推動運動平權 榮獲「運動推手獎」肯定	26
防堵金融詐騙案件 守護民眾財產安全	27
聯合國永續目標 (SDGs) 實踐	28

01 ESG 永續管理	30
1.1 永續治理架構	32
1.2 利害關係人溝通	35
1.3 永續影響評估	40
1.4 永續發展願景	44

02 邁向淨零排放	48
2.1 氣候變遷	50
2.2 綠色投資	56
2.3 落實碳管理	61
2.4 低碳營運	69

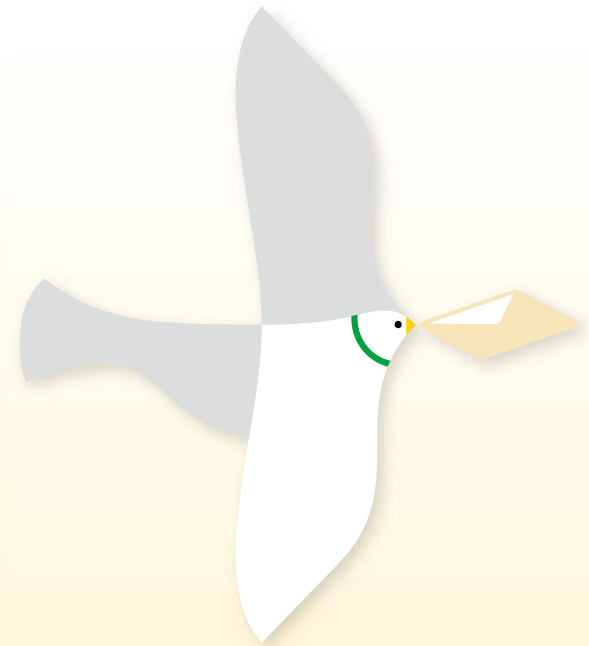
03 創新郵政服務	76
3.1 延伸郵務價值	78
3.2 精進服務品質	85

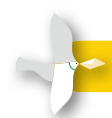
04 落實社會共融	88
4.1 臺灣綠巨人	90
4.2 普惠金融	95
4.3 社會關懷	102

05 建構幸福職場	106
5.1 人員管理	108
5.2 員工照護	114
5.3 人才培力	117
5.4 職業安全衛生	120

06 強化組織韌性	124
6.1 公司治理	126
6.2 風險管理	129
6.3 數位發展	135
6.4 資通訊安全	139

07 附錄	144
7.1 ESG 數據揭露	144
7.2 GRI 永續性報導準則（GRI 準則）對照表	154
7.3 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」揭露事項對照表	162
7.4 氣候相關財務揭露（TCFD）對照表	163
7.5 SASB 保險業準則對照表	164
7.6 SASB 陸上運輸業準則對照表	165
7.7 第三方公正單位英國標準協會（BRITISH STANDARDS INSTITUTION, BSI）獨立保證意見聲明書	166





編輯原則

中華郵政股份有限公司（以下簡稱本公司）長期重視永續發展推動，每年定期發行中、英文版本永續報告書（以下簡稱本報告書），本報告書為本公司發行之第 6 本，向利害關係人回應與呈現本公司關注公司治理、環境永續與社會責任等議題之努力與成果，並同時揭露相關資訊於本公司全球資訊網「永續發展專區」。

報告書撰寫原則與綱領

本報告書係依循全球報告倡議組織（GRI）發行之 GRI Standards 2021 準則揭露要求編製，針對重大永續主題透明揭露相關管理與執行績效；並參考永續會計準則委員會（SASB）發行之行業準則、氣候相關財務揭露（TCFD）、臺灣證券交易所公告之「上市公司編製與申報永續作業辦法」及聯合國永續發展目標（SDGs）作為報導原則。

組織邊界與揭露範疇

本報告書資料範疇主要為本公司營運據點，不含轉投資事業，部分環境面向以總公司金山及愛國大樓、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局、桃園郵局、臺中郵局、臺南郵局、高雄郵局、基隆郵局、新竹郵局、彰化郵局、嘉義郵局、宜蘭郵局、苗栗郵局、南投郵局、雲林郵局、屏東郵局、花蓮郵局、臺東郵局、澎湖郵局及臺北郵件處理中心等單位相關資訊為主。

報告書期間

本報告書資訊揭露期間為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，部分內容涵蓋 2024 年之前資訊及未來規劃；組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變，報告書內容若有資訊重編情形，將於各章節中備註說明。上一發行版本：2024 年 7 月發行。

數據基準及外部查證

本報告書揭露之各項資料及統計數據係來自本公司自行統計及調查結果，財務數據為經會計師事務所簽證後之公開資訊；所有數據以一般慣用的數值描述方式呈現，幣別除另加註說明外，均以新臺幣表示，部分引用政府機關網站公開發布之資料，如需換算之數據亦於報告書中註明。

為確保本報告書公開資訊可靠性，已通過第三方公正單位英國標準協會（BSI Taiwan）完成查證，符合 GRI Standards 2021 與 AA1000 v3 第二類型中度保證等級要求，並報陳董事長核准後發行，分送予董事及監察人。BSI 獨立保證意見聲明書詳如附錄 7.7。

類別	依循標準	認證 / 確信機構
永續	AA 1000 保證標準 v3 (Type 2 中度保證等級)	英國標準協會 (BSI)
財務	會計師查核簽證金融業財務報表規則及一般公認審計準則	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
系統	ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查	法標國際認證股份有限公司 (AFNOR)
	ISO 50001 能源管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)
	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)
	ISO 22301 營運持續管理系統	英國標準協會 (BSI)
	ISO 27001 資訊安全管理系統	英國標準協會 (BSI)
	ISO 27701 隱私資訊管理系統	英國標準協會 (BSI)
	BS 10012 個人資料管理系統	英國標準協會 (BSI)

聯絡資訊

如您對報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

公共事務處 / 邱玢 助理管理師

電話：02-23921310 分機 2403

電子郵件：brookdog31@mail.post.gov.tw

網址：https://www.post.gov.tw



中華郵政 ESG 網站



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%

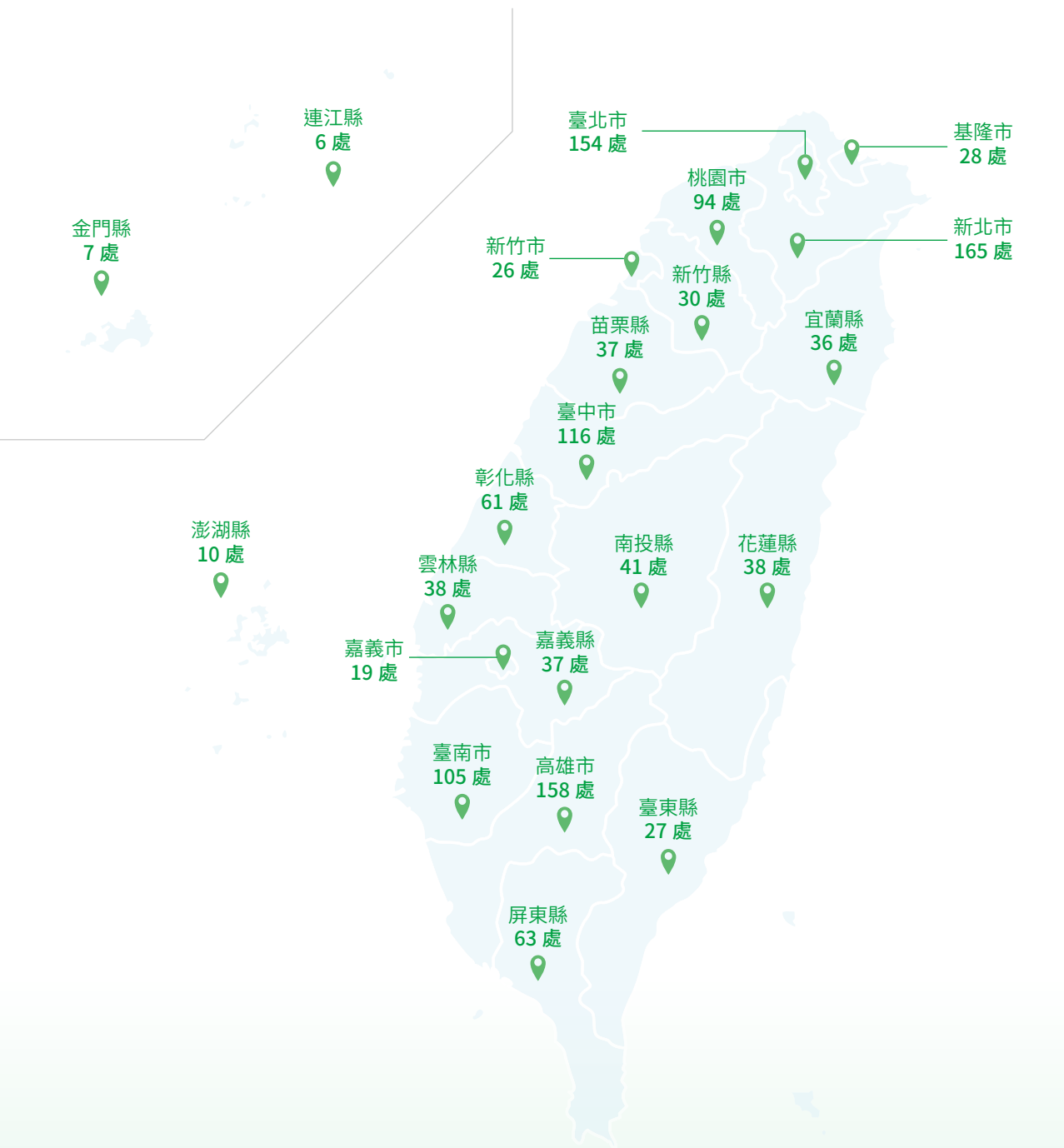
員工人數 25,374 人 (至 2024 年 12 月 20 日止)



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。

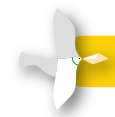


公共政策參與

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



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 (TSAA)」 – 「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」



臺北市政府體育局

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**。

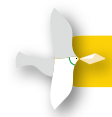


中華郵政 2024 年邁向淨零排放績效

- 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%**。



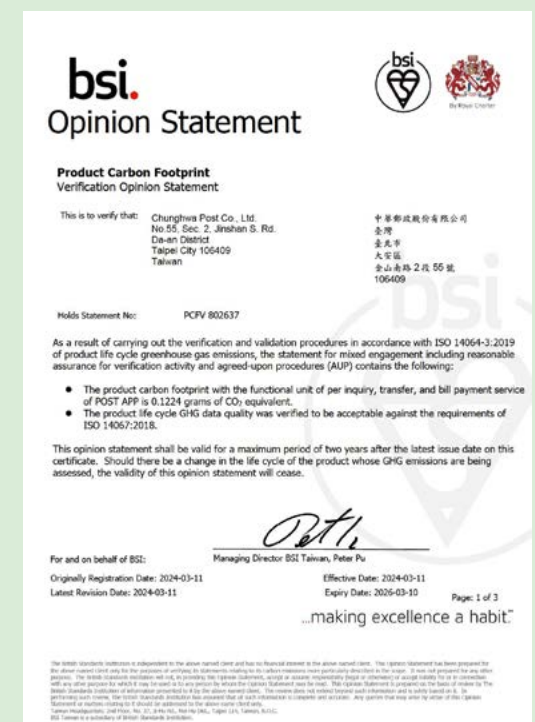
導入碳足跡盤查 落實永續發展承諾

本公司近年積極推動數位轉型與永續發展，導入數位新興科技優化金融服務，同時響應政府「2050 淨零排放」政策，落實營運減碳目標。

自 2022 年推出「行動郵局 APP」以來，累計下載量已突破 759 萬次，本公司持續依使用者需求優化服務，推出全英文介面、無障礙語音報讀、線上外匯匯款及支局預約等功能，並於 2024 年 1 月新增「錢包」服務，整合金融及支付功能，提供更便利的數位金融體驗。此外，為確保支付安全，自 3 月 16 日起開放郵政 VISA 金融卡持卡人自行設定刷卡限額，並為未成年申請者預設較低額度，以強化儲戶資金安全。

在落實低碳目標方面，本公司將永續理念融入營運策略，導入 ISO 14067：2018 碳足跡盤查標準，並應用於「行動郵局 APP 金融線上服務」，於 2023 年 7 月至 12 月進行碳足跡盤查；隨後於 2024 年 1 月至 2 月，由英國標準協會（BSI）進行查證，於 3 月正式取得認證，行動郵局 APP 每筆交易（如查詢、轉帳或繳費）溫室氣體排放量為 0.1224 gCO₂e，展現數位金融環保效益。

為進一步推動環保行動，本公司鼓勵民眾多使用行動郵局 APP，透過數位方式辦理業務，共同為地球永續發展盡一份心力。未來，公司將持續深化低碳轉型，透過科技創新與環保措施，打造更永續的郵政服務，攜手社會各界邁向淨零排放目標。



「行動郵局 APP 金融線上服務」

碳足跡盤查認證證書

郵政紀念票品發行掀熱潮 全民挺運動見證榮耀

2024 年是我國體壇的豐收之年，為推廣體育運動並記錄優秀選手的卓越表現，本公司特別發行多款郵摺及紀念郵品，讓全民共同見證臺灣體壇的輝煌時刻，陸續於 9 月 13 日推出羽球選手戴資穎的「羽戴同行郵摺」，12 月 6 日發行羽球男雙選手李洋、王齊麟的「黃金拍檔麟洋郵摺」，12 月 20 日發行「臺灣女兒林郁婷郵摺」，向國際體壇的臺灣之光致敬。並為紀念中華成棒代表隊勇奪「2024 年第 3 屆世界 12 強棒球錦標賽」冠軍，創下棒球史上嶄新紀錄，本公司於 12 月 18 日推出「TEAM TAIWAN 冠軍明信片」，12 月 30 日發行「TEAM TAIWAN 冠軍郵摺」，引發收藏熱潮。為進一步見證這歷史性的一刻，2025 年 1 月 22 日發行「2024 年第 3 屆世界 12 強棒球錦標賽冠軍紀念郵票」1 套 4 枚，並於當日舉辦郵票發行典禮，與全民共同分享榮耀時刻。



羽戴同行郵摺



黃金拍檔麟洋郵摺



臺灣女兒林郁婷郵摺



TEAM TAIWAN 冠軍郵摺

此外，為了讓這份感動延續，本公司特別舉辦「明信片 × TEAM TAIWAN」活動，邀請全民透過明信片，寫下對中華隊的祝福與感謝，將滿滿心意傳遞給每位球員，象徵全民一心挺臺灣！活動期間自 2024 年 12 月 18 日至 2025 年 1 月 24 日，凡於 2024 年 12 月 18 日至 31 日（以郵戳為憑）將明信片寄至活動小組，即可參加抽獎，中獎者更可在郵票發行典禮當天與球星合影，留下珍貴回憶。透過這一系列紀念郵品與活動，本公司不僅見證體壇榮耀，也凝聚全民支持與熱情，讓臺灣運動精神永續傳承！



TEAM TAIWAN 冠軍明信片



攜手家扶基金會 送愛關懷弱勢兒童

為了幫助弱勢兒童，本公司自 2024 年 5 月起推動「郵愛家扶計畫」，與家扶基金會攜手合作，號召 17 家 i 郵購店家共同募集生活物資，為弱勢兒童與家庭提供實質支持。本次募集物資逾 70 萬元，涵蓋米麵主食、零食餅乾、保健食品及家庭清潔用品等 25 種商品類別，共計超過 1,300 個弱勢家庭受惠。此外，為鼓勵民眾在日常生活中實踐愛心與環保，i 郵購特別成立「惜福商品」線上專區，讓消費者透過簡單的購物行動，輕鬆參與公益，同時愛護地球。

在 10 月 16 日「世界糧食日」，本公司更舉辦「郵愛家扶 攜手 Food 助兒童」記者會，呼籲民眾珍惜食物，減少浪費，並發揚「幼吾幼以及人之幼」的精神，共同關懷弱勢族群，推動社會公平與永續發展。活動當天，i 郵購的愛心店家一成偉食品、生展生技、陽明生醫及淨旦生技等企業代表，也親臨現場響應善舉，為公益盡心。

本公司將持續運用全台綿密的營業據點與遞送網絡，為台灣編織一張溫暖的安全網，成為弱勢族群的重要支援力量。



「郵愛家扶 攜手 Food 助兒童」記者會合影

中華郵政 × 家扶基金會 113.10.1 - 10.31

郵愛家扶 攜手 Food 助兒童

感謝 i 郵購店家的愛心捐贈 (依筆畫排序)

Wellness 生活實驗室	田倉米糧行	回然花東農產行	真愛天使
情人蜂蜜	淨旦生技	盛香珍點心舖	YM BIOMED 陽明生醫

十月惜福月

惜福良品 Well Protein+ 乳清蛋白 散裝20包/組 • 效期至114年9月2日 原價1,600元 惜福價 780元	惜福良品 情人蜂蜜 泰國龍眼蜜+百花蜂蜜共8瓶 • 效期至114年7月10日 原價2,200元 惜福價 560元
惜福良品 巧食家 胡椒豬肚雞腿湯5包組 • 效期至114年1月17日 原價720元 惜福價 480元	惜福良品 龜毛 mini 優格雞蛋棒6包 • 效期至114年2月26日 原價1,120元 惜福價 600元

就是i簽 每月1波

10月加碼預告 10/1-10/10 周年慶

每日簽到贈 **1** 點

還有每月9日贈9點喔

中華郵政 Line 官方帳號宣傳圖

培訓 AI 應用人才 引領數位轉型

面對數位時代挑戰與機遇，本公司秉持永續經營與創新融合理念，積極推動數位轉型，並在人才培育領域展現卓越成果。2024 年與國立台灣科技大學攜手合作，開設「郵政 AI 應用人才培訓主管專班」，培養 90 位具前瞻 AI 應用能力的領導人才，為數位轉型與智慧化郵政服務奠定基石。

為全面推動數位轉型，本公司已規劃藉由「認知探索、小規模試驗、規範制定及落地擴展」四階段，逐步導入 AI 應用。本次主管培訓專班是認知探索階段的重要一環，由台科大 15 位專任師資共同策劃，參照高階管理學程班 (EMBA) 概念規劃濃縮課程，課程內容主要包含 AI 基礎概論、AI 法規與倫理、產業應用與相關案例研討、技術入門與應用實作等領域，並依據郵政不同層級主管需求，分兩班授課。在為期 16 週的課程中，透過案例研討、實作練習及跨領域交流，讓參訓學員得以掌握 AI 技術的基礎智識，並進一步探索 AI 實務應用，同時培養應對未來挑戰所需的前瞻思維與決策能力。

- 打造數據決策工具優化物流效率
- 人工智慧之多媒體應用
- 檢索增強生成 (RAG) 之產業應用
- 人工智慧情境感知與人機介面
- LLM 相關應用的資訊安全與管理議題
- 應用 AI 技術優化物流最後一哩路



- AI 基礎理論應用與金融科技
- AI 法規倫理
- 資料科學與人工智慧應用
- 人工智慧應用與專案導入的流程
- 智慧營運與韌性及其案例分享
- 物流產業現況與 AI 應用趨勢
- 數位轉型與優化及其案例分析
- ESG 以物流產業為例
- AI 趨勢下的平台策略
- 金融科技應用與未來發展趨勢
- 創新個案研討與 AI 數位應用
- 行動網路的變化於商模改變的機會與威脅
- 金融衍生品分析暨金融科技應用

本公司王國材董事長親臨始業活動致詞，感謝台科大對訓練課程的大力支持，並期勉參訓學員學以致用。另強調，數位轉型時代已經來臨，本公司將會加快步伐，積極將學界提出的新技術與新方法運用在產業上；尤其加強落實郵儲壽三大業務轉型策略，包括優化郵務智慧化系統與 i 郵箱、提高儲匯整合應用便利性，以及加強行動投保服務。



「郵政 AI 應用人才培訓主管專班」始業活動大合照

郵政數位轉型是現在進行式，AI 與數位時代的來臨，正快速改變人們生活與工作模式。本公司深知 AI 在數位轉型扮演不可或缺角色，參與此次課程的高階主管們，將成為郵政未來 AI 應用與發展的核心推動力量，導入 AI 技術不僅能提升企業競爭力，更能促進永續經營，為公司與社會創造更多價值，引導郵政邁入數位科技新篇章。



經營階層專班結業式合照

推動運動平權 榮獲「運動推手獎」肯定

為鼓勵身心障礙者參與有益身心健康的體育活動，推廣全民運動並倡議運動平權，本公司自 2004 年起舉辦「郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽」，至 2024 年已成功舉辦 17 屆，累計吸引 2,493 位選手參賽。本賽事為身心障礙者提供展現自我、競技切磋的舞台，讓選手在挑戰中體驗運動樂趣，並進一步推動「郵愛無礙」的運動精神，實現社會共融與平等發展的目標。

憑藉長年深耕體壇的不懈努力，本公司於 2024 年 9 月 10 日榮獲「臺北市 113 年運動有功團體及人員」中的「運動推手獎」，此殊榮不僅肯定本公司在運動平權上的付出，更展現企業對弱勢族群的關懷與支持。未來，郵政壽險將持續發揮拋磚引玉的精神，喚起社會對身心障礙者關注與支援，共同營造更加包容、友善的環境，讓每個人都能在運動中找到自信與希望。



「113 年郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽」開幕合影

防堵金融詐騙案件 守護民眾財產安全

近年來，國內詐騙案件日益增多。為配合政府維護金融秩序並強化反詐騙宣導，本公司採取全方位防詐措施，以確保客戶資產安全。

本公司自 2006 年起即成立專責單位負責詐騙相關異常交易監控，並於 2023 年 7 月 5 日進一步成立跨部門「防制詐騙專案小組」，由副總經理層級主管督導。當客戶出現疑似遭詐徵候時，本公司會加強關懷提問，必要時通知警方到場協助攔阻。針對特定交易，如高齡客戶提領現金、無摺存款、約定轉帳等，本公司亦會加強關懷提問，並每日篩選清查疑似異常帳戶，對可疑個案進行進一步判斷。

在自動化服務交易控管方面，設有多重安全機制，包括拒絕受理異常帳戶約定轉入交易、延後約定轉帳生效日、調降部分交易限額等。此外，針對人頭帳戶，依據相關法規嚴格審核開戶作業，並加強控管外籍移工、弱勢族群及偏鄉居民等有異常交易態樣之高風險帳戶及違反洗錢防制法受裁處帳戶的管控機制。

為防止詐騙集團利用本公司劃撥支票進行詐騙，亦制訂凍結支票、截留票據及通報警方等阻詐措施，並與其他金融機構合作，透過電話照會機制掌握異常存款帳戶資訊，採取適當管控措施。同時，於內部建立郵局間通報機制，以防止客戶再次受騙。

在宣導層面，本公司透過營業廳張貼海報、與警方合作舉辦宣導活動、利用社群媒體與電子通訊工具等方式，提高民眾防詐意識。此外，加強員工教育訓練，包括內部課程、詐騙案例分享及防詐話術演練，並訂定獎勵機制，鼓勵員工積極阻詐。

本公司亦積極與政府機構及金融業者合作，配合國家打詐綱領升級，與全臺 35 家金融同業共同組成「鷹眼識詐聯盟」，打造郵政 AI 防詐模型，提升防詐機制有效性和準確性。2024 年 9 月 25 日，本公司與警政署刑事警察局簽署反詐騙合作意向書，針對異常交易資訊共享、反詐教育及宣導進行深化合作。同年 11 月 1 日至 2 日，參與「2024 台北金融科技展」，展示數位創新服務及防詐措施。

在積極努力下，本公司 2024 年成功通知警方攔阻詐騙案件 2,281 件，涉案金額達 8 億 9,638 萬餘元，並獲多項防詐獎項肯定。其中於中華民國銀行商業同業公會全國聯合會舉辦的「金融反詐高階論壇」，彰化西門郵局經辦莊員獲行政院長頒獎，表彰其成功攔阻 5 件詐騙案件，總金額約 364 萬元；此外，本公司亦於「全民反詐公益講座」中獲頒「金融反詐楷模」獎。配合政府洗錢防制及打擊資恐政策方面，2024 年已申報疑似洗錢交易 1,547 件及大額通貨交易 30 萬 8,872 件，提升我國防制洗錢及打擊資恐機制效能。

未來將持續致力營造更安全的金融環境，履行企業社會責任，並運用 AI 防詐模型、大數據、機器學習及人工智慧技術，進一步增進防詐機制有效及準確性，守護民眾財產安全。

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

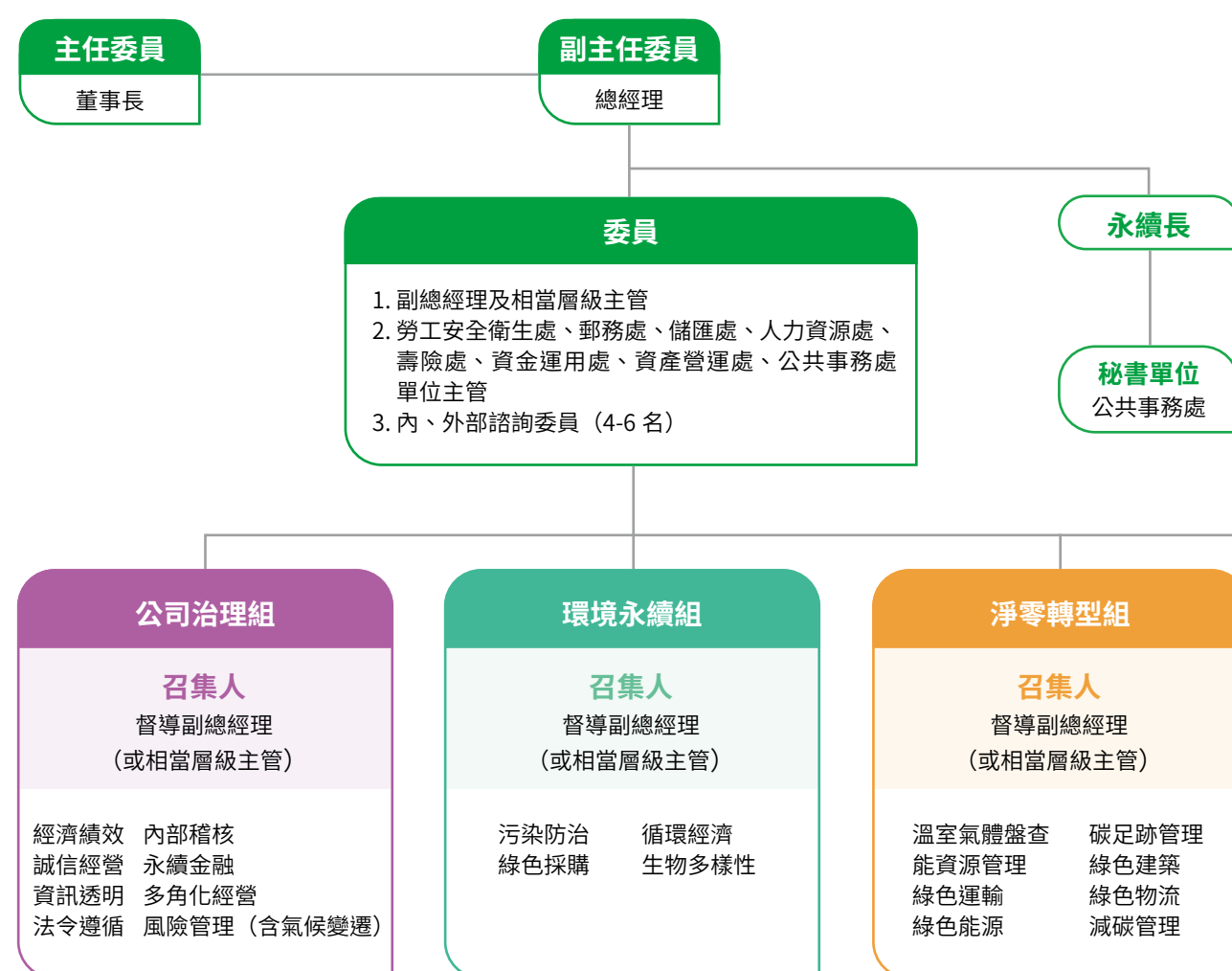
Chapter

01 ESG 永續管理

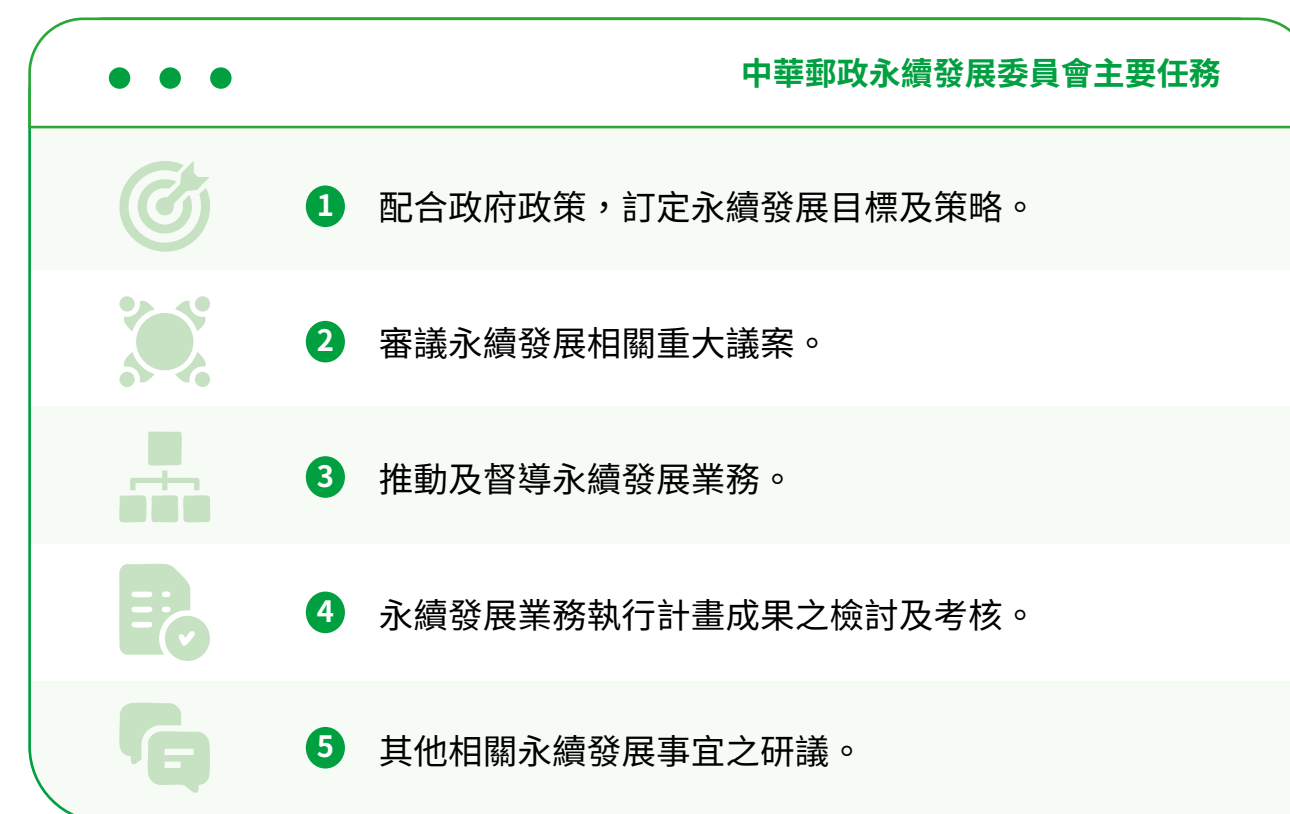
1.1 永續治理架構

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



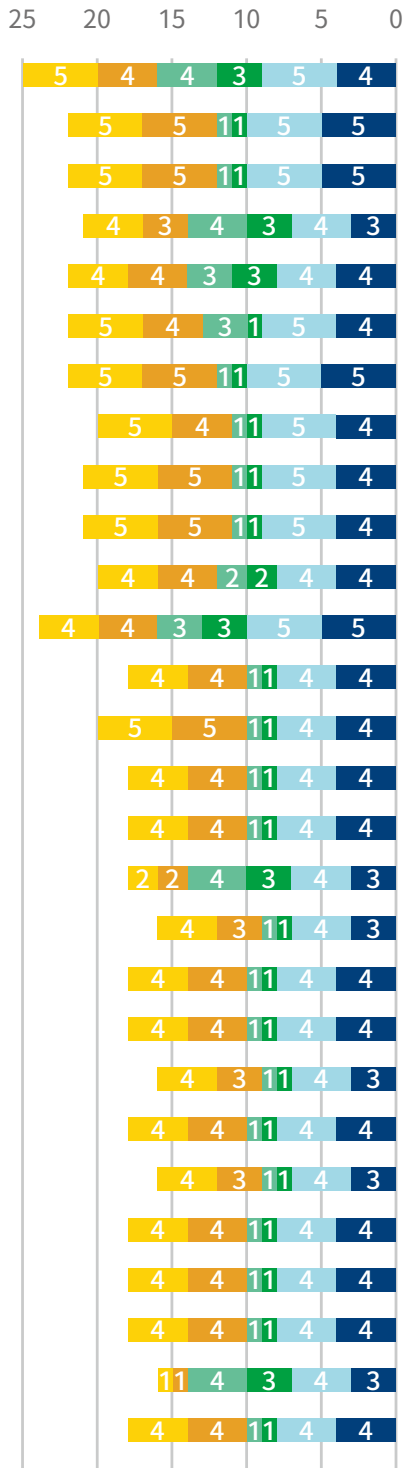
步驟三：鑑別實際及潛在衝擊評估衝擊的顯著程度

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。

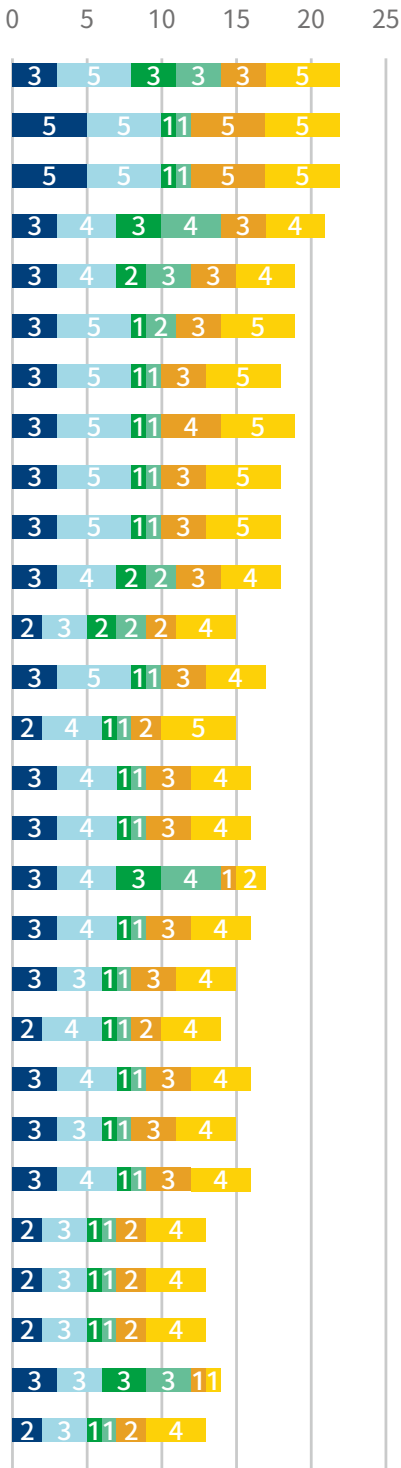
中華郵政永續衝擊評估

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

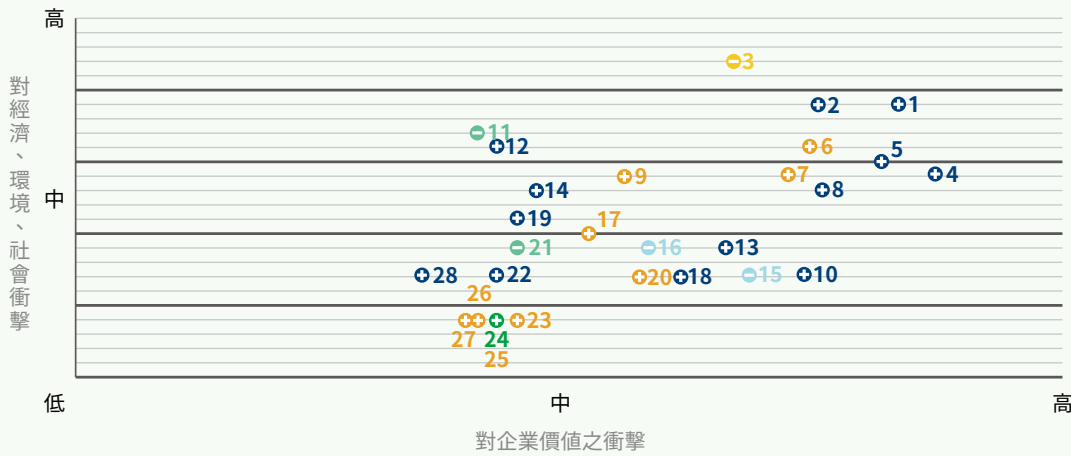


* 為 SASB 主題

◆ 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	

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

2.1 氣候變遷

淨零排放已是全球及國家政策之核心目標，本公司身為國營事業，肩負政策性任務，亦密切關注國內外發展趨勢及低碳經濟轉型所涉及之氣候風險與機會，並以穩健積極態度面對氣候議題，推動可促進綠色經濟之有效作為，培養因應氣候變遷風險之韌性，確保公司穩步向前永續經營。

治理層面

本公司董事會對氣候相關風險之管理負有最終責任，負責核定及監督氣候相關風險管理架構及政策，高階管理階層負責推動氣候相關風險管理機制，建立管理流程，並定期向董事會報告氣候相關風險之管理情形；本公司「風險管理政策」已將氣候變遷風險納入公司整體風險管理範疇，並訂定「氣候相關風險財務揭露管理要點」，明訂治理、策略、風險管理、指標與目標 4 個層面之管理機制，以健全氣候風險管理架構。

2022 年起，每年辦理董事、監察人及高階管理階層氣候相關風險教育訓練，並持續增進各層級員工有關氣候風險控管之知識與技能，培養氣候風險文化意識；2024 年更量身制定高階管理階層訓練課程，內容包含國際氣候變遷趨勢與挑戰、科學基礎下的淨零目標 (SBTi) 及自然相關財務揭露 (TNFD) 架構等，以利其具備足夠且適切能力面對氣候相關風險，作出最佳決策；2024 年起每年於「郵政 e 大學」辦理環境教育線上課程，內容包含氣候變遷風險管理、永續金融與環境教育、綠色金融行動方案等，促使全體同仁更瞭解永續相關議題，並提升氣候風險意識，促進相關風險控管措施有效執行。

策略層面

本公司綜合考量內外部氣候變遷風險及機會環境，擬訂須鑑別之氣候風險及機會議題，利用「發生機率」及「影響程度」評估結果排定次序，以定義重大性氣候風險 / 機會事件。

中華郵政公司氣候相關風險與機會鑑別及評估流程圖

辨識氣候環境	辨識氣候情境	辨識潛在財務衝擊	排定重大性次序
- 業務性質、規模、多元性及複雜度 - 目標市場、管理數據與報告 - 內外部監理要求	- 轉型風險：政策和法規、技術、市場、名譽 - 實體風險：立即性、長期性 - 氣候機會：資源使用效率、能源來源、產品和服務、市場、韌性	- 投資業務 - 房貸業務 - 不動產投資 - 保險商品 - 營運據點 - 公司營運 - 郵務業務	- 評估「發生機率」與「影響程度」 - 以「衝擊程度」排定重大性次序

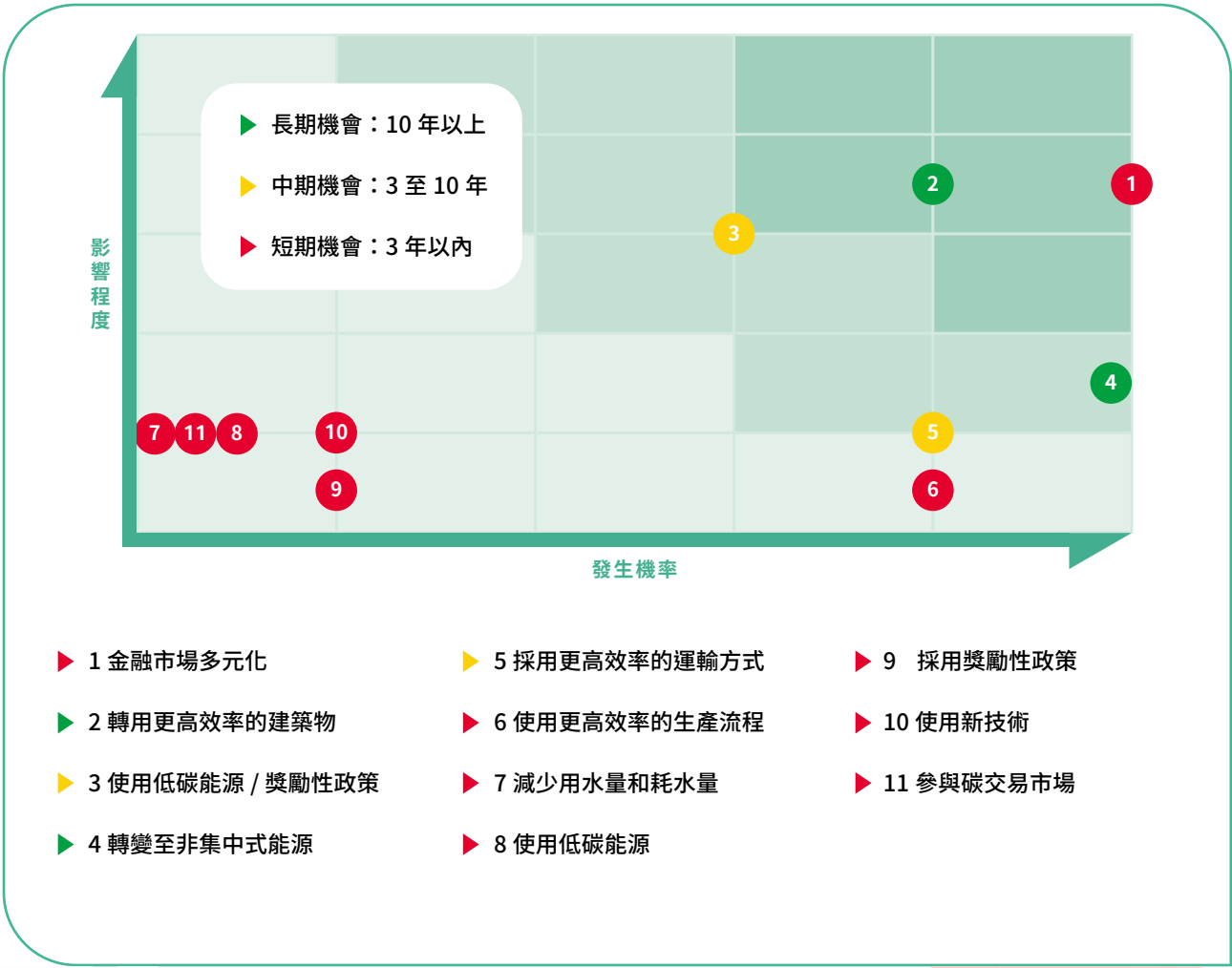
氣候相關風險與機會類型	本公司評估風險與策略之情境
- 轉型風險 - 氣候機會	1.5 度 C 情境 - 臺灣 2050 淨零排放路徑及策略 - 中華民國（臺灣）國家自定貢獻 (NDC)
實體風險	IPCC 第六次科學評估報告中全球暖化最劣情境 (SSP5-8.5)

氣候相關風險鑑別：本公司辨識氣候變遷風險之實體風險及轉型風險，共鑑別出 8 項重大氣候風險事件。



重大性 排序	重大風險事件	風險描述 / 可能財務影響	因應對策
1	法規政策	各國政府對碳排放監管力道增強，造成投資標的發行人因碳稅（費）等成本而侵蝕獲利或違約風險上升，導致本公司投資之有價證券價值下跌或其發行人信用評等下降。	(1) 每年定期檢視既有投資部位屬石化產業之投資比例、發行公司碳排放量或 ESG 表現變化。 (2) 觀察高風險投資標的在碳排議題之實際作為，並作為持續優化投資組合參考依據。
2	低碳經濟投資環境	市場往低碳經濟轉型，原有投資標的風險評估方法將可能逐漸不適用，進而帶來投資損失風險。	(1) 強化盡職調查及投資後持續管理。 (2) 將氣候變遷風險評估納入投資業務審查機制。
3	原物料成本上漲	預期燃油等非再生能源之價格將逐年調漲，造成郵務業務財務成本增加。	依據「推動郵務機車汰換為電動機車計畫」實施後將有助於減少燃油購買數量，並使機車能源成本降低。
4	利害關係人之關注	因應政府政策，購置電動機車汰換燃油郵務機車之資本支出。	視郵遞實際需求購置或租賃電動機車。
5	自有營運據點之資產減損風險	極端天氣所致淹水、坡地災害事件，導致不動產價值減損。	(1) 每年定期檢視評估氣候變遷可能造成之不動產價值減損風險。 (2) 不動產如位處災害高風險處，則評估資產處分可行性或強化商業保險保障範圍。
6	極端高溫日數增加	未來極端高溫事件中，各地高溫 36°C 以上日數增加，將造成郵件交遞延誤，進而產生加班費之成本增加。	每年定期評估極端高溫日數增加，衍生之加班費成本影響數。
7	颱風 / 洪水極端天氣事件	因颱風 / 洪水極端天氣事件，可能造成災損成本增加。	每年定期評估颱風 / 洪水極端天氣事件增加，衍生災損成本增加影響數。
8	客戶行為變化：以低碳商品替代現有產品	國際企業對其供應鏈要求碳揭露與碳管理的趨勢下，本公司之貨運服務若未能提供服務碳足跡之資訊與外部查證證明，將損失既有客戶之委託業務，並造成營業收入減少。	規劃實施郵務業務服務碳足跡盤查與查證為策略，以避免訂單流失之風險。

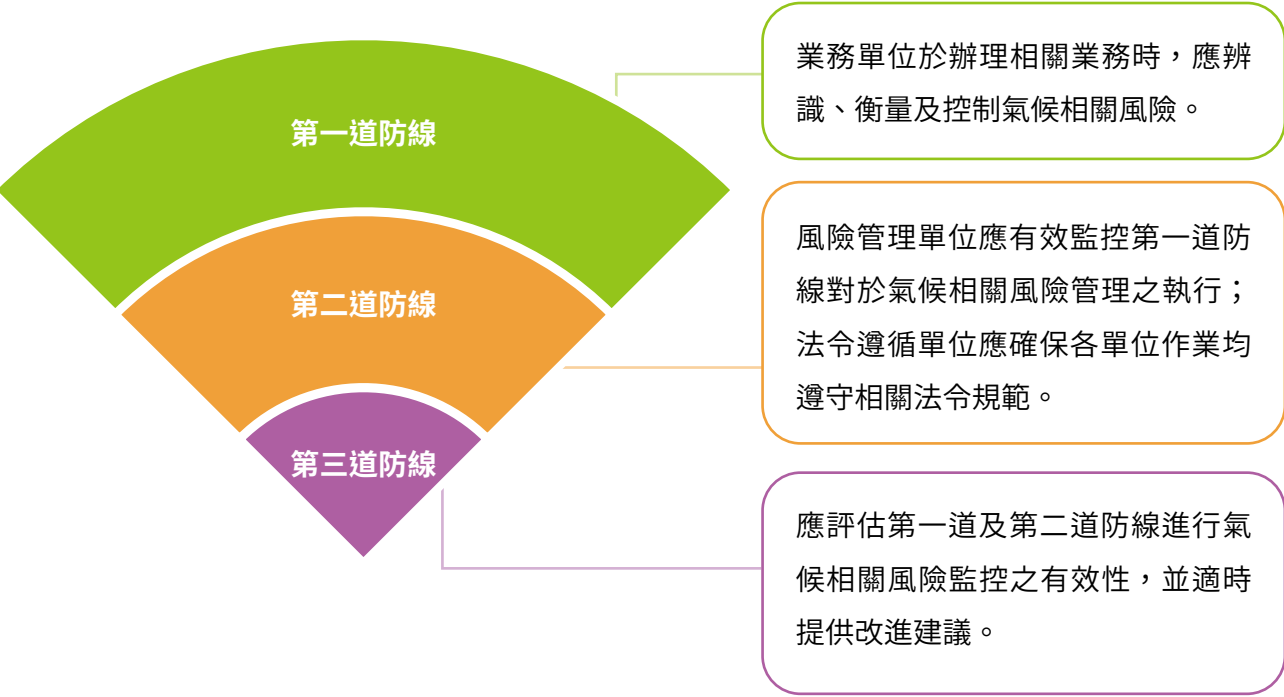
氣候相關機會鑑別：邁向低碳經濟轉型的變革伴隨著氣候風險，但同時也為公司在氣候變遷的減緩與調適的過程帶來機會，共鑑別出 4 項重大氣候機會事件。



重大性 排序	重大機會事件	機會類型	機會描述 / 可能財務影響
1	金融市場多元化	市場	金融市場多元化，積極在新市場或新型資產尋求機會，投資綠色債券及綠色基礎設施，實現多元化經營目標。
2	轉用更高效率之建築物	資源效率	新建築除依綠建築標章及智慧建築標準建置外，另納入再生能源設備，以期達到節能減碳目標。
3	使用低碳能源 / 獎勵性政策	能源來源	轉向使用低碳能源，節省年度能源成本。
4	轉變至非集中式能源	能源來源	物流園區導入儲能系統策略，以獲得政府補助金額；設置儲能系統因應離 / 尖峰電價價差之節省成本，及加入台電分散式儲能計畫帶來之收益。

風險管理層面

本公司內部控制制度明確劃分三道防線之氣候相關風險管理職責：



指標與目標層面

本公司為有效引導氣候風險「治理」、「策略」、「風險管理」各層面之工作進展，依管理類別角度，訂定短、中、長期行動目標，展現落實轉型決心，支持國家政策，盡最大努力發揮金融影響力。

編號	類型	氣候關鍵指標	2025 年目標	2030 年目標	2050 年目標
1	溫室氣體排放	營運據點溫室氣體排放量	21 處營運據點 ^{註1} 溫室氣體排放量不高於 2021 年	21 處營運據點溫室氣體排放量較 2021 年降低 9%	達成營運據點之溫室氣體淨零排放
2	溫室氣體排放	郵務 / 包裹 / 貨運碳足跡	規劃實施郵務業務碳足跡盤查與查證作為因應對策	每 3 年進行碳足跡輔導與查證作業	每 3 年進行碳足跡輔導與查證作業
3	能源使用	營運據點節電量	電力使用量較 2023 年 ^{註2} 降低 2%	電力使用量較 2023 年降低 7%	電力使用量較 2023 年降低 27%
4	能源使用	汰換電動運具	每年增加 2% 汰換率	電動運具 56.1%	電動運具 100%
5	轉型風險	投資組合中碳相關資產占比	投資組合中之石化產業資產曝險占比不高於 0.8%	投資組合中之石化產業資產曝險占比不高於 0.7%	投資組合中之石化產業資產曝險占比不高於 0.6%
6	實體風險	受實體風險影響地區之壽險房貸抵押擔保品占比	位於中高風險等級以上之壽險房貸抵押擔保品占比不高於 2021 年比例	位於中高風險等級以上之壽險房貸抵押擔保品占比較 2021 年降低 0.01%	位於中高風險等級以上之壽險房貸抵押擔保品占比較 2021 年降低 0.02%
7	氣候機會	低碳轉型之經濟活動投資金額或占比	投資組合中綠能產業占比不低於 2021 年比例 投資組合中綠色債券金額較 2021 年上升 0.64%	投資組合中綠能產業占比較 2021 年上升 0.6% 投資組合中綠色債券金額較 2021 年上升 1.5%	投資組合中綠能產業占比較 2021 年上升 1.3% 投資組合中綠色債券金額較 2021 年上升 3%
8	氣候治理	董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數	達 3 小時 / 年	達 8 小時 / 年	達 16 小時 / 年
9	議合與溝通	辦理氣候相關議題教育訓練之時數	達 3 小時 / 年	達 6 小時 / 年	達 6 小時 / 年

備註：1. 21 處營運據點係指總公司金山及愛國大樓、19 個責任中心局、臺北郵件處理中心，鑑別溫室氣體排放源為類別 1 及類別 2。

2. 依行政院核定之「113 年至 115 年政府機關及學校用電效率及管理計畫」，節電目標基準年為 2023 年，爰本項指標之基準年配合該計畫訂定。

2.2 綠色投資

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，為有效運用儲匯及壽險資金，設置「郵政資金運用委員會」，由總經理兼任召集人，妥善審議資金運用，除提升投資效益，以達成年度經營目標外，更積極落實責任投資，發揮永續金融影響力，協助國家推動產業綠色轉型目標。

氣候影響評估及投資管理

本公司參照財團法人保險安定基金函發之「保險業氣候變遷情境分析作業說明文件」，依其所設定之三種不同氣候變遷情境，分析 2050 年時資產曝險在不同情境下之可能損失。

儲匯資金

情境設定	股票公允價值 變動比率	債券公允價值 變動比率	不動產帳面價值 變動比率
1. 有序轉型 - 各國積極推動氣候相關政策	-8.10%	-1.02%	-0.82%
2. 失序轉型 - 各國遲至 2030 年始採取嚴格氣候相關法規	-16.27%	-1.62%	-1.53%
3. 太少太晚 - 全球短期內對氣候風險無顯著作為	-33.98%	-3.03%	-11.57%

備註：基準日為 2024 年 12 月 31 日。

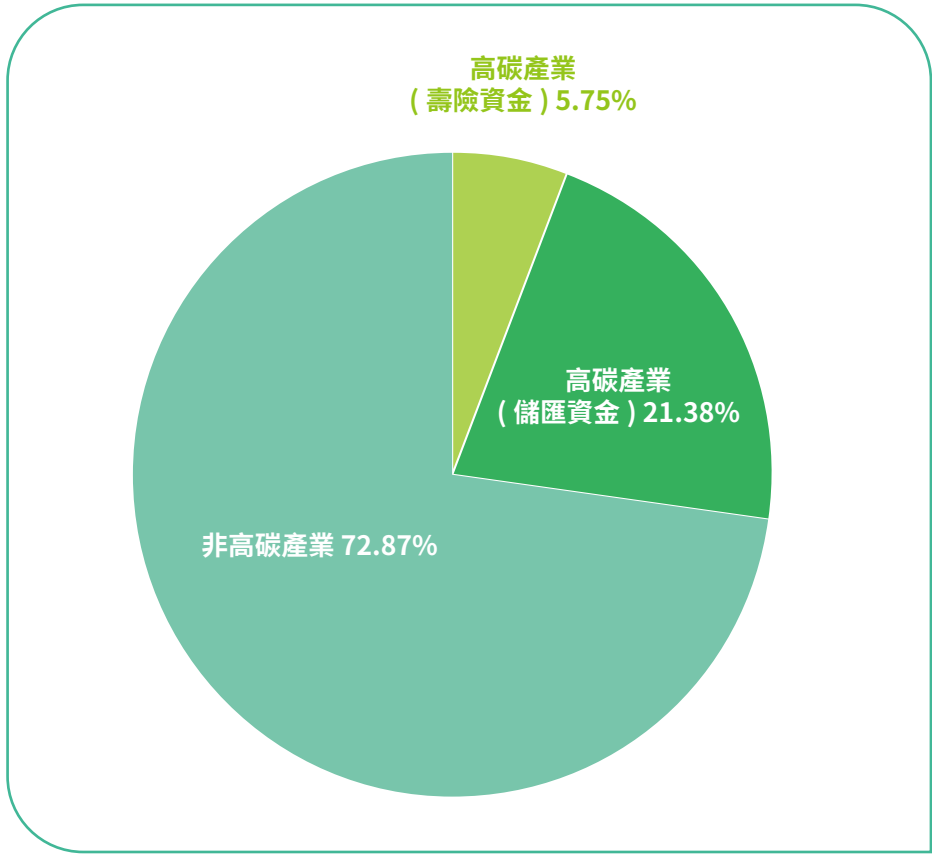
壽險資金

情境設定	股票公允價值 變動比率	債券公允價值、 不動產抵押借款 變動比率	不動產帳面價值 變動比率
1. 有序轉型 - 各國積極推動氣候相關政策	-7.69%	-1.26%	-0.82%
2. 失序轉型 - 各國遲至 2030 年始採取嚴格氣候相關法規	-15.45%	-2.35%	-1.53%
3. 太少太晚 - 全球短期內對氣候風險無顯著作為	-32.88%	-4.40%	-11.57%

備註：基準日為 2024 年 12 月 31 日。

根據情境分析結果，將適當調整投資策略，逐步降低對石化產業投資占比，將發行公司相關 ESG 評鑑及科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 承諾，納入本公司債券投資決策評估與考量，並伺機增加各類永續發展債券 (含綠色債券) 投資金額，以減緩既有投資部位所面臨之氣候變遷風險。

依國家發展委員會發布「臺灣 2050 淨零排放路徑及策略總說明」內容述及之重點高碳排產業，包括：能源業、石化業、電子業、鋼鐵業、水泥業、紡織業、造紙業、運輸業，截至 2024 年底高碳排產業占本公司股票及債券投資部位 27.13%；另依據環境部氣候變遷署 2022 年資料數據顯示，製造部門溫室氣體排放量占全國總排放量逾 5 成，屬石化產業直接排放量最高，故本公司首先將逐步降低直接排放量最高之石化產業投資部位。



因應未來潛在資產變動衝擊，資金運用處現已將環境保護、社會責任和公司治理企業 (ESG) 與氣候因素納入投資決策流程，積極投資具有永續價值之標的，包括股票、債券、基金等各類資產，且禁止投資摩根士丹利公司 (MSCI)「全球行業分類標準」中分類為菸草、酒類及賭博行業之公司，並主動針對投資標的實施盡職調查，於投資後持續管理，以利掌握氣候變遷風險之變化，適時採取因應措施。

國內股票投資符合企業社會責任之上市（櫃）公司市值占國內股票投資市值比例



備註：

1. 計算方式：本公司投資國內股票符合企業社會責任之上市（櫃）公司市值 / 本公司持有國內股票總市值。
2. 本公司認定符合企業社會責任之上市（櫃）公司係以「臺灣高薪 100 指數」、「臺灣公司治理 100 指數」、「櫃買公司治理指數」及「臺灣永續指數」等 ESG 相關指數之成分股及「公司治理評鑑系統」揭露列為前 50% 之公司為基準。

持續投資綠色債券，扶植綠色企業

為支持永續金融發展，善盡責任投資之社會責任，持續投資永續發展債券。

國內：買進北建債、台電及台積電等 6 檔綠色債券金額共計新臺幣 135 億元。

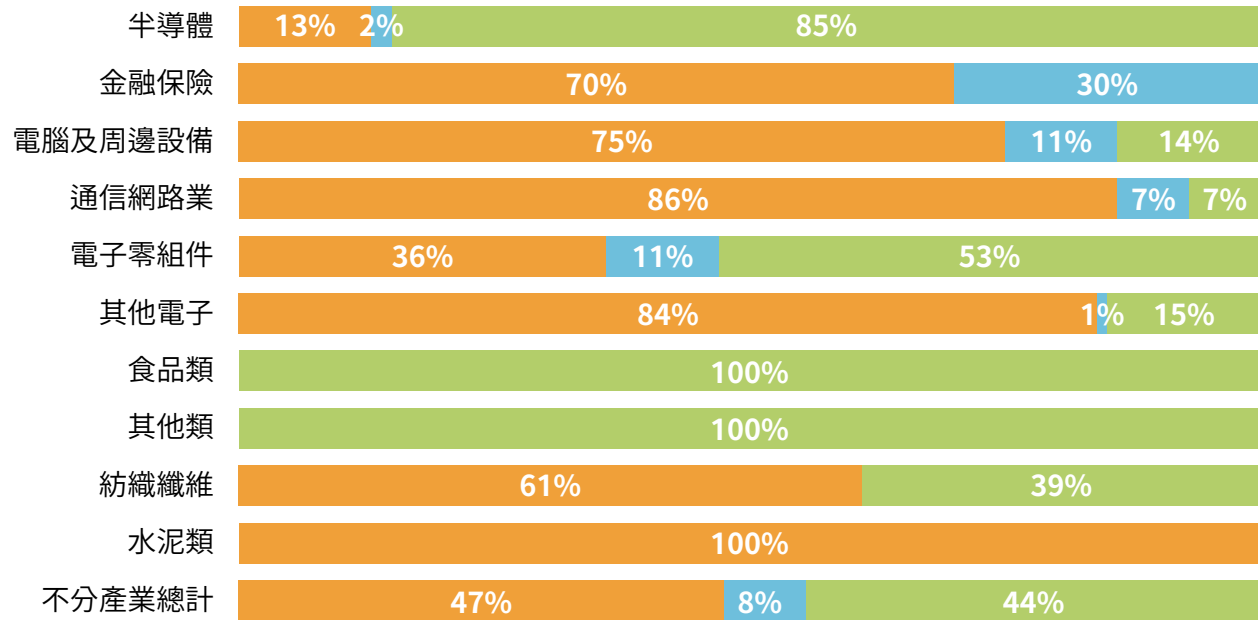
國外：買進 Credit Agricole Corporate & Investment Bank (法國東方匯理銀行) 1 檔綠色債券金額 0.5 億澳幣 (約新臺幣 10.3 億元) 及 Citigroup Global Markets Holdings Inc (花旗集團全球市場控股公司) 2 檔綠色債券，金額分別為 0.3 億澳幣及 0.1 億美元 (共約新臺幣 9.38 億元)，合計約新臺幣 19.68 億元。

投資綠電及再生能源產業，促進產業轉型

配合政府於後疫情時代，打造臺灣成為亞太綠能中心之產業政策願景，推動六大核心戰略產業中之綠電及再生能源產業，截至 2024 年底投資綠電及再生能源產業相關股票及債券總額約新臺幣 637.96 億元，以協助促進產業順利轉型清潔能源。

本公司持續關注投資公司之減碳轉型承諾、願景及策略，透過科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 之參與度進行評估，將考慮以議合方式對其產生影響力、協助轉型，亦有機會降低投資風險，進而提升長期投資報酬。截至 2024 年底所公布之最新資料，本公司國內股票依產業劃分按市值計算，前 10 大產業之 SBTi (2024 年) 分布情形分別如下：

盡職調查投資公司減碳轉型



▶ 已通過驗證 ▶ 已承諾 ▶ 無相關承諾或目標

科學基礎減量目標倡議 (SBTi)

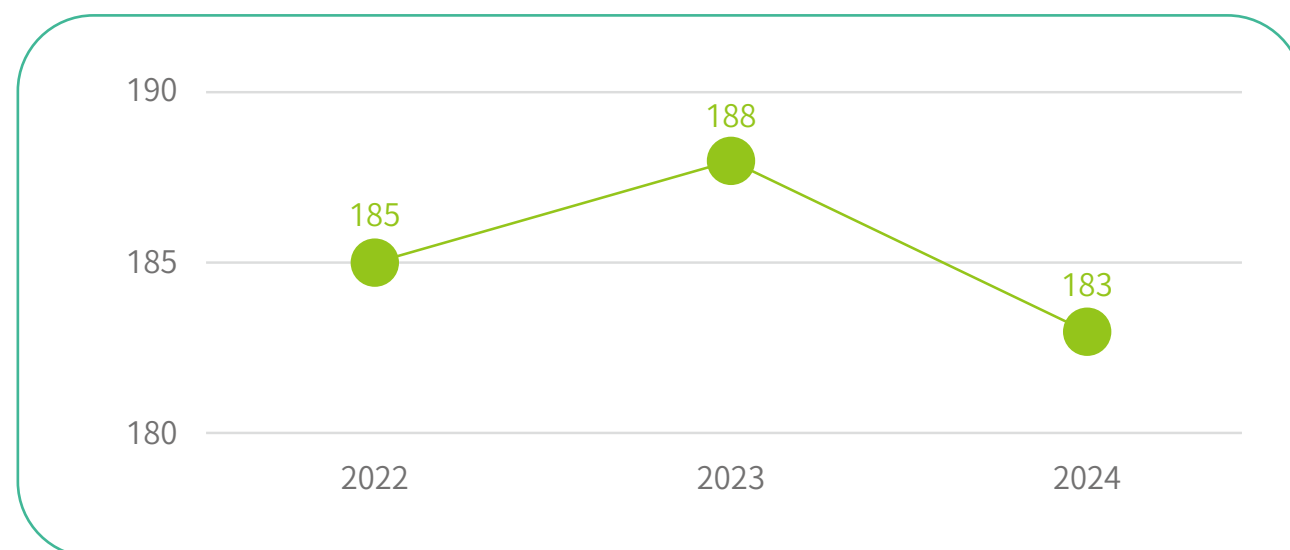
本公司國內股票投資於通過 SBTi 驗證之股票市值占本公司國內股票投資市值達 47%。

企業議合

除氣候及減碳議題外，本公司亦關注被投資公司 ESG 相關作為，包括環境保護、社會責任、勞工權益及公司治理等，並已於 2016 年簽署「機構投資人盡職治理守則」，制定盡職治理政策、利益衝突管理政策及投票政策，且每年定期於全球資訊網「盡職治理守則遵循揭露專區」公開發布盡職治理報告、參與被投資公司股東會與投票情形等履行盡職治理情形，善盡機構投資人責任。2024 年國內股票投資依市值計算，揭露永續報告書比例為 99.98%。

本公司積極發揮身為機構投資人之影響力，2024 年選派代表出席或以電子投票參與國內上市（櫃）公司股東會或股東臨時會共 183 家次，於出席被投資公司股東會前，均審慎評估其各項議案，同時作成評估報告以行使投票權，表達對被投資公司公司治理之重視，於各該次股東會後，再向董事會提報行使表決權之書面紀錄。

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

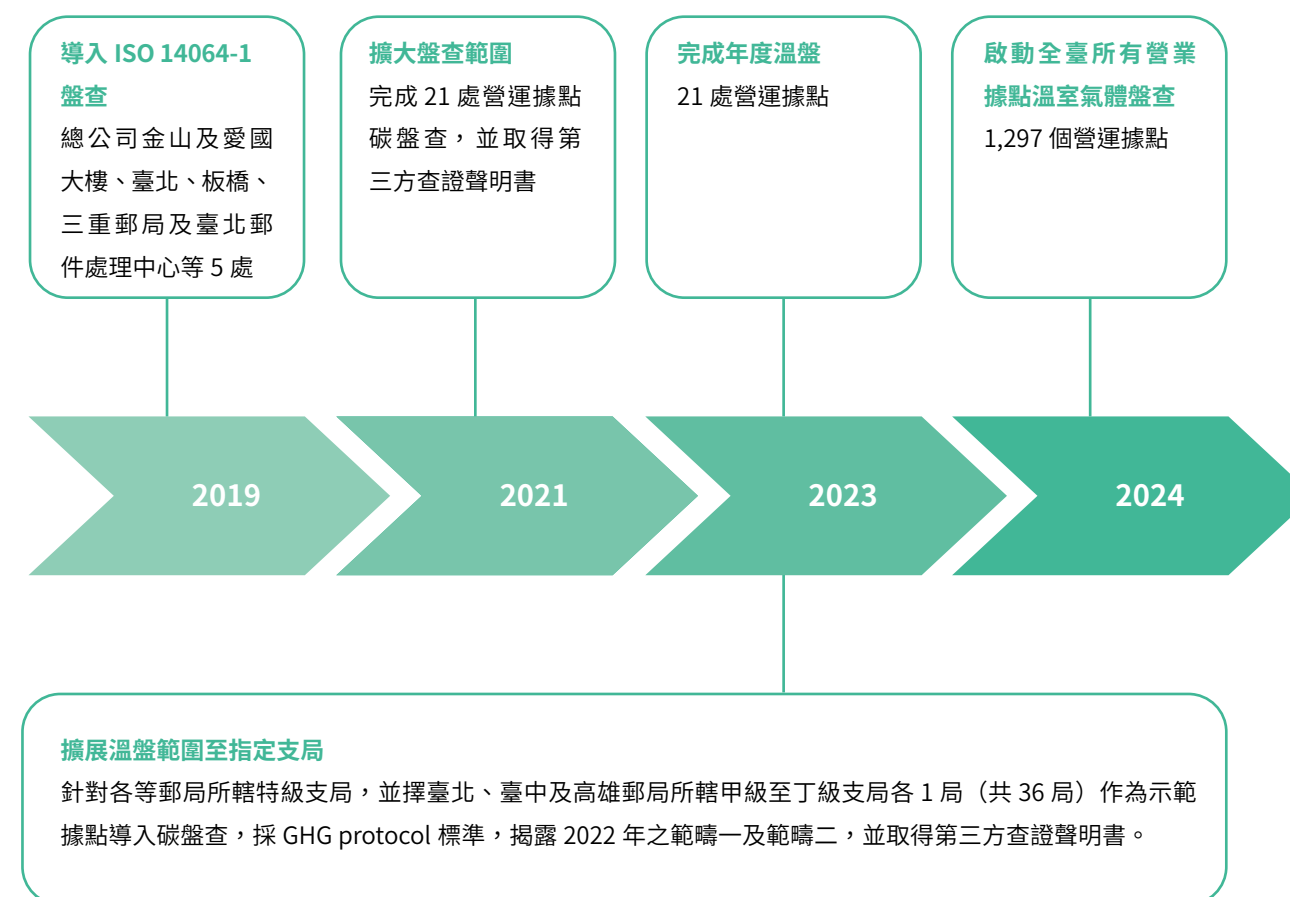


當被投資公司之公司治理出現瑕疵或有危害社會環境情事發生時，本公司將運用股東權利，與被投資公司對話並促其改善，以期符合公司治理及善盡永續發展目標。2024 年共與 4 家企業進行議合內容，含括環境保護及污染預防、能源管理及節能措施、供應商應收帳款增加及延展票期問題、股東權利維護、碳權存摺具體措施、用戶個資外洩改善措施、加強公司治理減少負面消息、普惠金融具體作為與中長期規劃、綠能發展具體實績、溫室氣體減量計畫、落實性別平等及強化董事會性別席次比例、董監事薪酬政策、資通安全風險管理政策與具體因應方案、違反水汙染防治法等 ESG 相關議題。

2.3 落實碳管理

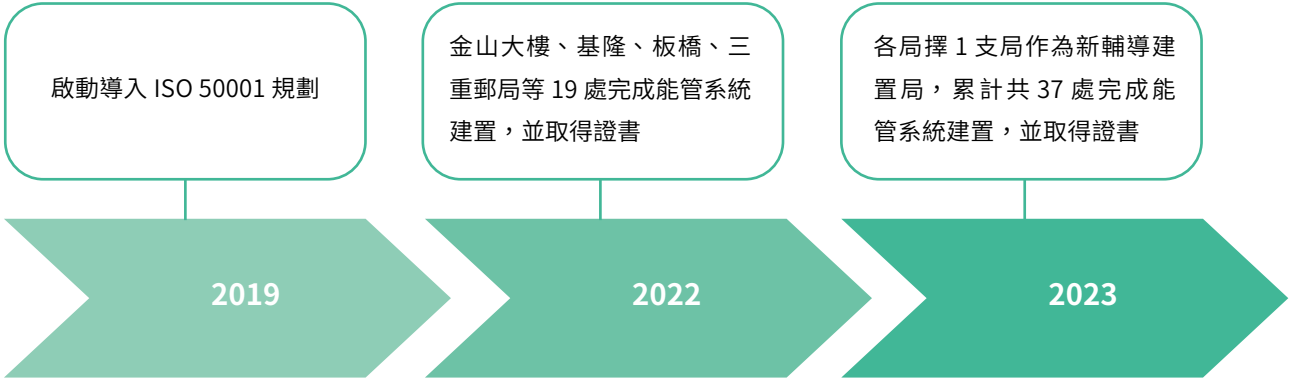
本公司積極推動溫室氣體盤查，惟因營業據點數量遠高於其他金融保險同業，全臺各級郵局、總公司及臺北郵件處理中心共計達 1,297 個，盤查作業涵蓋範圍甚廣。為強化組織層級之碳管理機制，並利於後續減碳行動方案與階段性目標規劃與推動，本公司自 2019 年起逐步導入溫室氣體盤查作業，持續落實溫室氣體管理工作。為符合國際趨勢發展，配合國家政策目標，邁向 2050 淨零排放願景，2024 年啟動全臺所有營業據點溫室氣體盤查作業。盤查範圍涵蓋總公司金山及愛國大樓、臺北郵件處理中心，以及全臺所有支局（部分支局包含行政單位），並通過第三方查證。2024 年全臺所有營業據點溫室氣體排放合計為 78,400.5749 公噸 CO₂e，溫室氣體排放強度為 0.30 公噸 CO₂e/百萬元。經盤點本公司所產生之二氧化碳，主要來源為運輸使用之汽、柴油及各營運據點外購電力。

中華郵政導入溫室氣體盤查歷程



為有效提升能源使用效率，本公司除進行溫盤外，也分階段導入「ISO 50001：2018 能源管理系統」，再由各局評估所轄自有局屋，以高耗能區域、設備經年未修繕或汰換，亟需節能改善之支局，作為優先輔導建置局，2023 年共計 37 個據點建置能源管理系統，並通過驗證、取得證書，2024 年輔導本公司及責任中心局原建置之能源管理系統持續改善，並延伸納入特級及甲級郵局共計 104 個據點參與運作，完成第三方系統驗證並於 2025 年 1 月 30 日取得證書。

中華郵政導入能源管理系統歷程

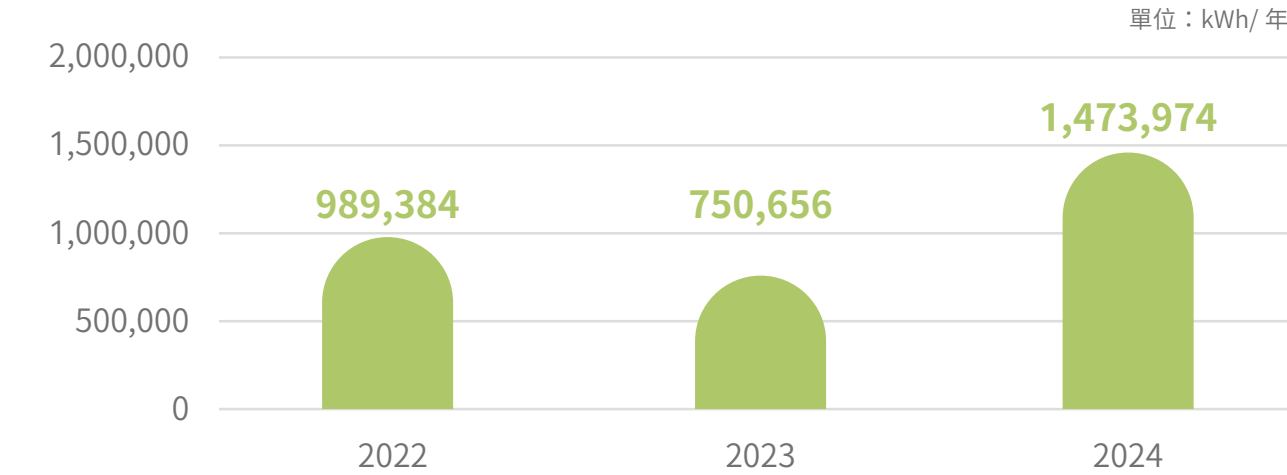


據點節能行動

近年來響應政府力行節能減碳政令，藉由內部工程技術單位與能源管理單位通力合作，持續推動各項節能減碳措施，致力減少各單位外購電力，降低整體碳排放量，藉由每年實施溫室氣體盤查，持續對用電量較大之營運據點追蹤管理，落實各單位能源效率改善措施，提高能源使用效率。針對相對用電量較大之 21 處營運據點，2024 年主要執行照明設備及空調系統汰換等，估算總節能量約 1,473,974 kWh/ 年，相當於 5,306.31 GJ，減少溫室氣體當量約為 698,663.68kgCO₂e(引用經濟部能源署公告 2024 年電力排放係數)。

2024 年節能措施	營運據點	估算節約量 (kWh/ 年)
調整設備使用時間及輔助設備	屏東郵局、臺北郵件處理中心	203,841
汰換日光燈具	桃園郵局、臺中郵局	59,614
汰換空調設備或製冷設備	總公司、基隆郵局、基隆郵局、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局、新竹郵局、苗栗郵局、臺中郵局、彰化郵局、雲林郵局、嘉義郵局、臺南郵局、高雄郵局、花蓮郵局、臺東郵局、南投郵局、澎湖郵局	1,015,647
更換變壓器	彰化郵局、高雄郵局、宜蘭郵局	194,872
合計		1,473,974

中華郵政歷年估算節能量



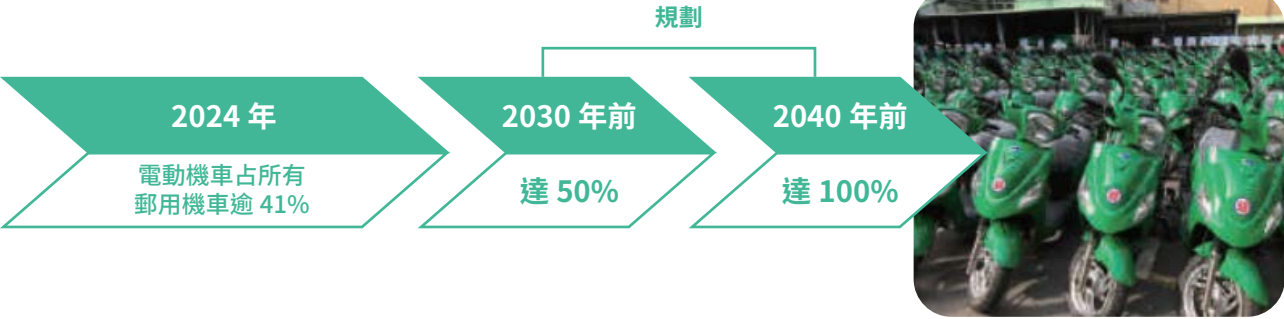
同時，本公司致力推動多項綠色創新服務，除提升客戶節能減碳意識，亦能降低營運成本，並提高在永續議題之競爭力，進一步在日常生活中實踐綠生活。積極響應綠色辦公各項指標，共同做好節約能資源、推行無紙化及綠色採購等多項措施，營造對環境友善之辦公空間，並帶動員工一起做好綠色辦公，有關環境部推動「淨零綠生活 - 響應綠色辦公」活動，2024 年共計 230 間郵局響應。

中華郵政公司響應綠色指標及措施

採用視訊會議	自 2020 年起，建置視訊會議軟硬體，各項會議及教育訓練採用遠端視訊方式進行，減少交通移動產生之能源耗損。	
推動無紙化辦公	配合會議無紙化政策，推動電子化會議，2024 年辦理電子化會議場次計 4,932 場 (電子化會議比率 93.78%)，有效提升節能減紙執行成效。	
採購環保產品	2024 年綠色採購指定項目達成度為 100%，已達成行政院環境保護署規定之 95% 目標。	
使用環保餐盒	配合環境部實施「行政機關、學校減少使用免洗餐具及包裝飲用水」作業，自 2022 年 12 月 26 日起，舉辦會議、訓練或活動即不再提供免洗餐具、包裝水及一次性飲料杯。自實施以來獲得良好成效，2024 年共使用 20,139 個環保餐盒。	
節約用水用電	節水	在茶水間及洗手間，張貼省水標語鼓勵同仁適量用水；並從水閥源頭控制總出水量，避免溢流。
	節電	燈具：公共區域裝設定時器，午休時間轉換為省電模式減少燈具開啟數量；各樓梯間與廁所裝設全天感應燈具達省電功效。 公用設備：如飲水機、事務機等設有定時或休眠裝置，在非上班時段或停止運作後，自動進入低耗能休眠狀態。 電梯：夜間及假日加強管理及停用部分電梯，以減少待機用電，並鼓勵同仁上下三層樓以步行樓梯取代搭乘電梯，推行健康減碳新生活。 空調設備：每日定時紀錄各辦公室溫度，控制室溫 26-28 度。空調設備採分層管理，並搭配循環扇，提高舒適度兼節約用電。 制訂用電效率提升計畫，定期檢討用電情形。
定期維護設備	針對各項辦公大樓設備，定期維護檢修，檢測電氣設備，保持高效率運轉。空調設備每月定期清洗濾網及冷卻水塔，以維持空調正常效能。	

運輸減碳

車輛汽柴油消耗為執行郵件遞送服務過程中最主要碳排放來源，為響應綠能政策，本公司特訂定「郵務用車輛汰換計畫」，自 2017 年即推動郵務機車、廂型車電動化。車輛購置數量及各單位配額，參酌各局投遞區段多寡、現有車輛使用年限、行駛里程數及年度預算等因素，然因目前電動車運輸能力尚無法完全取代燃油車，因此並未全面汰換為電動車輛。未來將持續透過精進運輸作業流程，提升整體能源使用效率，同時關注車輛相關技術發展，適時汰舊換新以符合郵遞業務需求，並兼顧節能減碳。



車輛汰換標準

- (一) 125c.c. 之 2 輪機車汰換年限為 5 年，參考使用里程 8 萬公里。
- (二) 2018 年（含）以後購置之 4 輪以上車輛汰換年限為 10 年，參考使用里程 12.5 萬公里。
- (三) 於使用年限屆齡且無修復價值時汰舊換新。

車種	車輛數量及燃料別	用途	電動車減少用油量 (公升)	減少碳排放量 (公噸 CO ₂ e/ 年)
2 輪機車	總數為 7,880 輛，電動機車為 3,241 輛及燃油機車 (使用 95 無鉛汽油) 數量 4,639 輛	郵件投遞作業	790,350.26	1,557.83
小型車 (4 輪箱型車)	總數為 2,821 輛，電動 4 輪車 54 輛及燃油箱型車 (使用 92 無鉛汽油)2,767 輛	郵件投遞、上收、收攬作業	102,064.86	240.07
大型車 (6 輪以上)	總數為 466 輛 (使用高級柴油及尿素)	郵件上收及長途運輸作業	-	-

備註：以經濟部產業發展署「碳排金好算」(<https://pj.ftis.org.tw/CFCv2/CFC/Index>) 自動計算電動車數量碳排放總計量。

困難事項

- (一) 2 輪電動機車因產品成熟穩定，充電方式簡易，利用市電即可充電使用，因此建置期短，產品較易客製化，外勤人員容易接受，導入困難度相對較低。惟部分鄉鎮郊區投遞區域受限地形、路況，現有電動機車規格性能仍無法滿足全部投遞作業需求。
- (二) 已於 2018 年起導入電動 4 輪車，現有 54 輛，囿於續航里程及載重能力限制，無法符合郵遞業務需求，目前僅能作為短程上收郵件使用。
- (三) 國內製造電動車廠商研發之 6 輪中大型電動車輛尚未上市，且生產規格是否符合郵政郵遞業務需求，本公司將持續考量評估。

因應對策

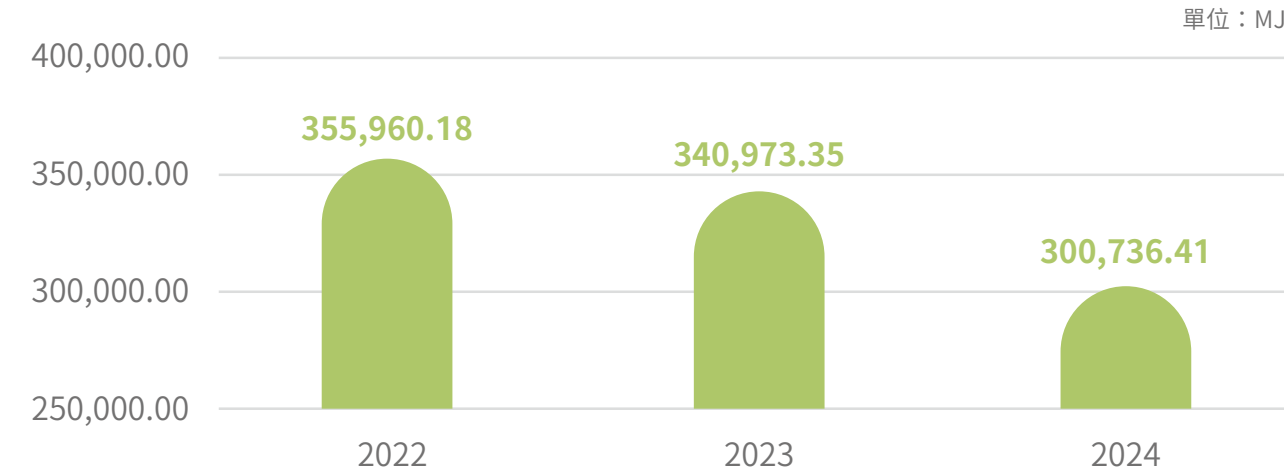
- (一) 增加調校電動馬達扭力、調整車輛前後配重及可調式防震緩衝裝置等品項規格於 2 輪電動機車採購規範，以符合投遞作業需求。
- (二) 小型車輛應具馬力強、扭力強、負重大特性，為符合收攬及投遞郵件業務特性需要，已提供符合實際郵遞業務需求之車輛性能規格予相關電動 4 輪車廠商，擬俟製成品符合需求後辦理採購作業。
- (三) 積極接觸大型車生產製造廠商，提供符合實際郵遞業務需求之車輛性能規格，並規劃於車輛取得合法生產執照後，編列預算先辦理少量採購以進行實務測試。

為提升郵遞效率，近年持續增加車輛使用數量，2024 年配合電動車運具使用及持續推行運輸減碳措施，能源使用量較 2023 年降低 11.80%。

單位		2022 年	2023 年	2024 年
電力使用量	度	527,094	623,244	622,577
汽油使用量	L	6,545,351	6,320,171	5,373,937
柴油使用量	L	4,022,545	3,797,039	3,518,173
郵務能源使用量合計	MJ	355,960.18	340,973.35	300,736.41

備註：參照經濟部能源署溫室氣體排放量盤查指引之能源轉換係數，2022 年至 2023 年資訊重編為係數更新。

郵務能源使用合計



其他運輸減碳措施

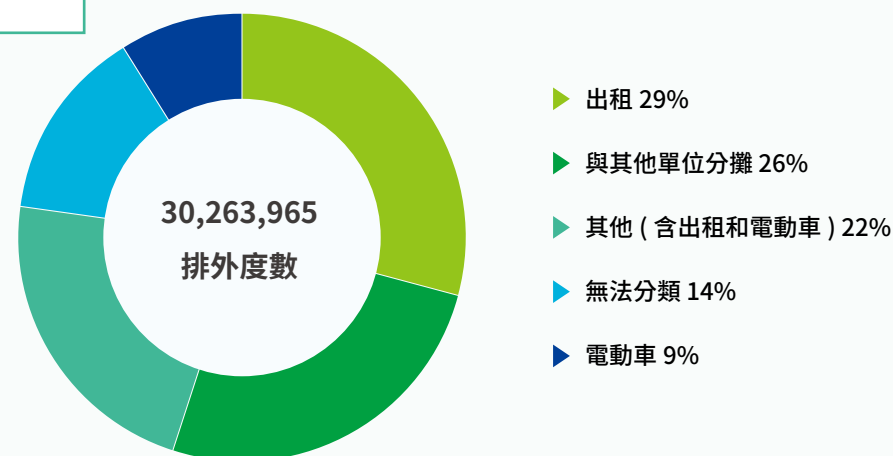
減碳措施	具體作為
進行車隊管理	車隊管理系統，可觀察分析車輛行駛油耗態樣，藉由重新檢討配送路線，優化郵件遞送服務，降低油品消耗及郵件遞送服務成本，並進一步施行駕駛行為教育，改善駕駛行為。
引入其他運輸系統替代	為縮短單一住戶需求產生之長途配送，目前已在部分偏遠路線推動集中投遞點之投遞方式，另外，偏遠地區責任中心到支局間郵件運輸，則可考慮透過高鐵、公路等公共運輸系統進行配送，取代部分運輸班次。
推動 i 郵箱	2016 年啟用 i 郵箱服務，因具 24 小時全年無休、自助寄取優勢，深獲民眾好評，間接有助減少投遞點，可降低郵件遞送服務能源消耗及碳排放量。
建物設施節能裝設綠能裝置	除郵件運輸、投遞所需油品、水資源消耗造成之排放外，電能資源造成之碳排放亦是郵件遞送服務中主要排放來源，因此，若能有效降低電使用或以發電碳排放較少之電力取代，都能有效減少郵件遞送服務碳排放量。
減少紙張消耗	目前已推動郵務士 PDA 系統，逐步取代人工簽收，節省紙張消耗雖占整體郵遞碳排放比重較低，但透過 PDA 之 GPS 定位系統，配合條碼追蹤，能有效控管特殊郵件遞送狀態，提供收 / 寄件人郵件及時資訊，且電子化紀錄亦有助碳足跡推估作業資料蒐集。

ESG 數據治理

為落實 ESG 節能減碳政策，並充分掌握用電情形，自 2022 年起導入機器人流程自動化 (RPA) 技術，每月定期自動擷取本公司各單位及各局所轄電號用電資料，以視覺化、互動式數據儀表板分析每月用電量，並與去年同期相比計算節電率，供專責單位即時管控全公司用電情形，不僅有效降低人力蒐集、盤查所轄電號之整體作業時間，亦能提升用電管理效率。

透過兩年來 (2023 年至 2024 年) 所蒐集用電資料統計本公司用電情形，整體用電量與去年相比節電率為 2.51%，節電效果明顯。

用電排外度數統計



2023 年起為盤點及掌握本公司碳排放情形，建置用電量轉換碳排放量數據儀表板，將所蒐集之用電資料與每年公告之電力排碳係數相乘，轉換成碳排放量，供專責單位即時掌握各責任中心局、各支局其各年月之用電轉碳排放情形。

隨著本公司溫室氣體盤查及查證範圍逐步擴大，未來規劃可透過查證完成之排放源，新增範疇一（直接排放）至範疇三（間接排放）相關排放項目，整合建置成 ESG 數據儀表板，作為本公司制定減碳策略之重要參考資料，以達淨零排放及永續發展目標，與世界共同邁向 2050 淨零目標。



ESG 數據儀表板雛形

2.4 低碳營運

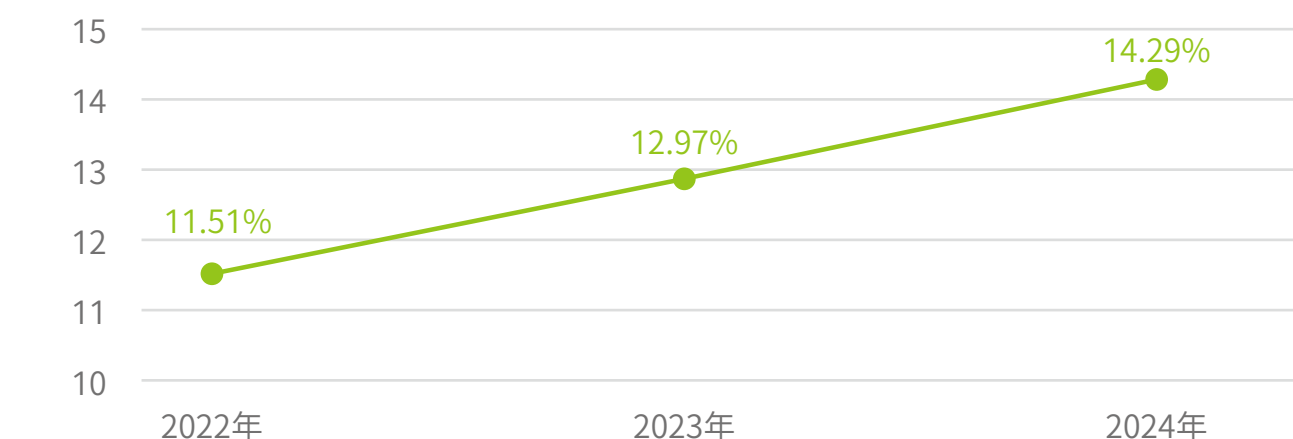
目前全球淨零排放仍存在許多挑戰，包括再生能源供應不足，材料科技及負碳技術尚待突破，而面對氣候變遷與自然環境逐漸惡化，企業如何優化既有營運模式，減少對環境負面衝擊，已成永續經營重要課題，本公司透過數位化服務改善作業流程，及導入節能設計之基礎設施，持續為地球盡一份心力。

2.4.1 減少資源消耗

傳統郵儲壽業務流程，均離不開文件、單據使用，本公司推動以數位化服務取代實體紙本，不僅可減少紙張消耗，也減少人工成本及客戶等待時間，提高作業效率及服務品質。另外，為鼓勵資源循環，持續對重複使用郵務便利箱之客戶提供郵資抵減優惠，統計 2024 年便利箱首次使用量為 393 萬 7,349 件，回收數量為 65 萬 6,200 件，重複使用率達 14.29%。

備註：重複使用率 (%) = 重複數量 / (首次使用量 + 重複使用量)

便利箱重複使用率



Box1	Box2	Box3	Box4	Box5
長型便利箱	方型便利箱	90cm 便利箱	長柱型便利箱	小型便利箱
約 31x22.8x10.3(cm)	約 23x18x19(cm)	約 39.5x27.5x23(cm)	約 10x10x62.5(cm)	約 23x14x13(cm)



壽險服務

數位化投保及電子化單據提升客戶體驗與作業效率，並能減少環境影響，統計 2024 年各項業務共計節省 4.31 萬張 A3 及 96.31 萬張 A4 紙張用量，減少約 8,010.09 kgCO₂e 排放。

2024	行動投保	網路投保	電子保單	電子批註單	保全 / 理賠聯盟鏈	網路郵局 / 行動郵局	電子對帳單 / 通知單
交易件數 / 筆數	33,334	9,802	10,704	1,408	5,778/3,027	12,992/76,433	475,310
每筆節省用紙量	1 張 A3 3 張 A4	1 張 A3 3 張 A4	15 張 A4	1 張 A4	2 張 A4	2 張 A4	1 張 A4
減碳效益 (kgCO ₂ e)	1,293.36	380.32	1,220.26	10.70	133.84	1,359.26	3,612.36



儲匯服務

儲匯業務涉及大量金流及資訊流交換，且與民眾日常緊密相關，本公司陸續推出「數位存款帳戶」、「數位 VISA 金融卡」，結合「行動郵局 APP」各項數位作業功能，並擴大其服務範圍，開放 7 歲以上並領有國民身分證之未成年人，以網路或行動設備申辦，減少臨櫃作業及紙本單據使用，以電子對帳單取代實體紙本，同時公司內部作業流程也高度導入數位化。

	電子對帳單	金融遺產電子服務	電子扣押公文	報表電子化	收支詳情單	區塊鏈函查
交易件數 / 筆數	2,428 萬	24 萬	54 萬	日報 :1,460 月報 :36 回報資料 :760	76 萬	8,410
每筆節省用紙量	2 張 A4	2 張 A4	1 張 A4	日報 :1 張 A4 月報 :195 張 A4 回報資料 :1 張 A4	3 張 A4	2 張 A4
減碳效益 (kgCO ₂ e)	369,056.00	3,648.00	4,104.00	70.22	17,328.00	127.83



郵務服務

PDA 數位化簽收自 2022 年 7 月正式實施起，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。



電商服務

「郵政網購中心」提供電子發票，減少實體發票印刷及郵寄。

備註：減碳效益計算=(每筆使用紙張張數*碳足跡)×交易量，碳足跡係參考行政院環境部產品碳足跡資訊網，A3 紙張為 8.0 kgCO₂e/ 每包、A4 紙張為 3.8 kgCO₂e/ 每包，一包 500 張。

用水及節水措施

用水主要以辦公室同仁使用為主，皆使用自來水，並不會對取水水源造成重大衝擊。2024 年總用水量合計為 629,274 百萬公升。

營運據點用水統計

年份	總用水量（百萬公升）
2024 年	629,274
排水量	耗水強度（百萬公升 / 百萬營收）
0	2.41

2024 年部分營運據點力行節水措施，如更換節水設施、更改郵務車清潔方式等。

編號	據點	節水措施	具體作為	估算節水量
A	臺中郵局	更換節水設備	將英才郵局 4、5、6 樓馬桶更換為省水馬桶	105 立方公尺 / 年
B	高雄郵局 (本局大樓)	1. 持續汰換老舊水龍頭及兩段式馬桶沖水器 2. 更改郵務車清潔方式	1. 汰換兩段式馬桶沖水器、省水龍頭 2. 郵務車清潔方式由洗車機沖洗，改以濕抹布擦拭清潔	1,052 立方公尺 / 年
C	板橋郵局	雨水集水器	收集雨水供應周遭花園及空中花園植栽澆灌，供清洗公務車水源	1,000 立方公尺 / 年
D	臺北郵件處理中心	冷卻水塔回收	冷卻水塔回收作為廁所馬桶用水	1,000 立方公尺 / 年
E	苗栗郵局	回收 RO 飲水機製水之廢水	將 RO 飲水機製水之廢水回收作為盆栽澆灌用途	25 立方公尺 / 年

備註：

A：舊馬桶沖水 1 次約 12 公升；省水馬桶小號沖 1 次約 3 公升 (差 9 公升) ；省水馬桶大號沖 1 次約 6 公升 (差 6 公升) 。假設每日沖水 (大小號) 次數 * 對應相差公升數 * 每月上班天數 * 12 個月推估節水量。

B：B-1 馬桶沖水器馬桶沖水器共更換 5 組；舊式馬桶沖水 1 次約 12 公升；省水馬桶小號沖 1 次約 3 公升 (差 9 公升) ；省水馬桶大號沖 1 次約 6 公升 (差 6 公升) 。假設每日沖水 (大小號) 次數 * 對應相差公升數 * 工作日數推估節水量。

B-2 省水龍頭汰換 4 組，每秒節省 0.06 公升，平均每人單次用水時間約 20 秒，平均每天使用 20 次。假設節省水量 * 秒數 * 次數 * 工作日數 * 組數推估節水量。

B-3 郵務車洗車機單次用水量約 80 公升，濕抹布擦拭方式單次用水量約 20 公升 (兩桶水量) ，平均每周清洗兩次，每年 52 周，共 25 台郵務車。假設節省水量 * 台數 * 次數 * 周數推估節水量。

用水績優

本公司板橋郵局參與經濟部水利署舉辦之「113 年度節約用水績優單位選拔」活動，經選拔小組評選與實地現勘，最終脫穎而出，榮獲機關組特優獎，於 2025 年 3 月 20 日參加經濟部舉行之「2025 節水績優表揚典禮」，並由吳聰明副理代表出席，經濟部次長賴建信頒授獎座 1 座及獎金 5 萬元。

選拔委員對板橋郵局運用現有設備，裝設雨水收集器，收集雨水供應澆灌花草、清洗公務車等用途，並於用水設備張貼節水標語，以及於各項會議中積極宣導節水理念，印象深刻並給予高度肯定。

本公司將持續精進各項節水措施，秉持提升水資源利用效率理念，積極推動 ESG (環境、社會、治理) 政策，確保全體同仁共同參與節水行動，讓寶貴水資源能更有效地利用。



113 年度節水績優單位機關組特優獎

淨灘行動愛地球

以具體行動為地球環盡一份心力，共同維護海洋海域環境，2024 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。



三重郵局淨灘活動



嘉義郵局淨灘活動

2.4.2 低碳化設施

本公司積極響應綠建築推動政策，在舊建築改建更新時導入低碳設計，也期許未來每件新建建築皆能符合日常節能及水資源指標。2007 年至 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。2024 年度取得綠建築標章共 1 件 (臺南灣裡郵局) ，核可候選綠建築證書共 1 件 (彰化光復路郵局) 。

智慧節能環保園區

郵政物流園區為本公司近年重大建設，設計中融入人性化與永續化理念，充分使用風力、太陽能等再生能源，結合安全監控、交通導引、停車管理、人員管制、智能照明及智能商務會議室等多功能智慧管理系統，綜合運用智慧感測網控及高效率機電整合科技，有效提升建築物使用品質及機能，達到環保、節能、人性兼具的「智慧綠建築」，整體園區節能潛力預估可達 30% 以上，並以建築資訊模型 (BIM) 為基礎，增進園區建物使用機能與壽命。

園區中的第一座指標性建築 - 郵政物流中心，已於 2023 年正式啟用，預計北臺灣郵件作業中心及資訊中心也將陸續完工啟用，並規劃取得綠建築、智慧建築等標章，待園區竣工啟用後，將進行溫盤相關計畫。

園區規劃建置面積逾 4,000 坪之郵政形象公園，連結桃園市政府近 2 公頃滯洪池，形成自然生態景觀，亦提供優質休憩場所

於物流中心頂樓設置 30 組 3kw 風力發電機，以輔助公共設施用電

郵政物流園區郵政物流中心



持續評估於園區適當地點增建「創能」、「儲能」設備

推動相關空氣品質管制措施，禁止未經排氣檢測合格車輛進入園區設施

高效資料中心

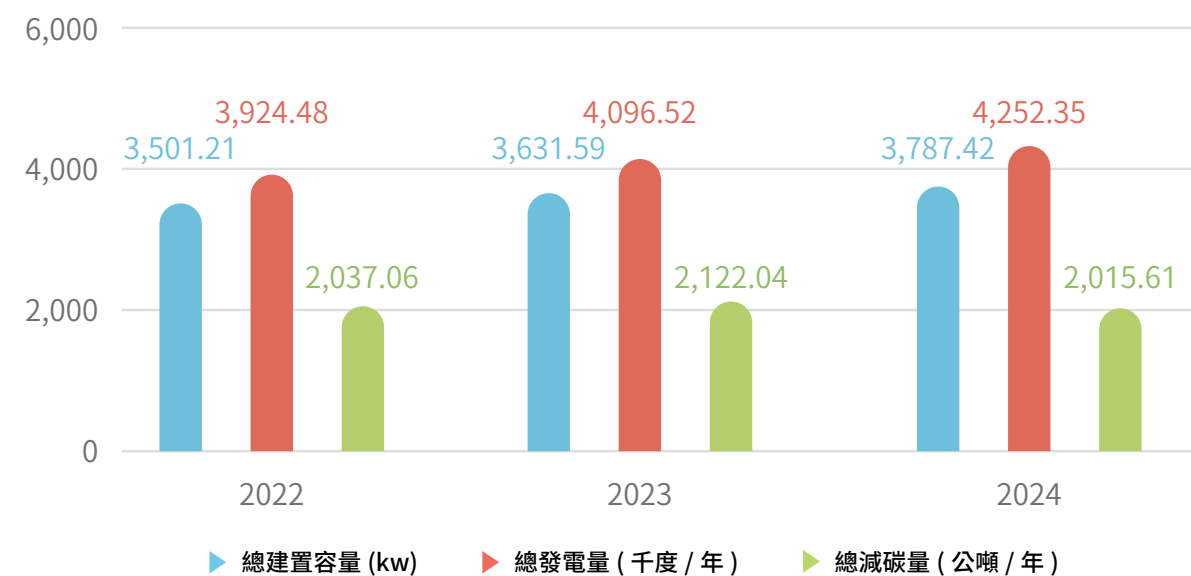
電腦機房（以下簡稱機房）是推動數位化服務之關鍵基礎設施，卻也是溢散大量廢熱之單位，如何以最低能源總量協助機台散熱，是每座資料中心致力追求的目標。本公司持續汰換設備，提高資訊設備使用效能，改善現有機房散熱效率，並以最高規格設計新建物流園區資訊中心，該基地位置配合園區環境整體規劃，東側以滯洪池、郵政公園綠地及植栽減少日照影響，西側低樓層則有良好鄰棟建築物阻隔，避免西曬，建築物外牆設有隔柵及減少窗戶設計，搭配側迎向大面積東北季風，且地勢從滯洪池向西側抬升，承受較大面積之東北季風及山谷風吹襲，可強化建築物通風換氣效果。

物流園區資訊中心採降低機房耗能及設備有效回風散熱設計，各項設施保留高彈性，利於未來擴充與高耗能設備進駐。機房內部採用冷熱通道封閉設計，避免產生混風造成能源消耗，並優化機櫃內部排風散熱效率，另設置機房環境監控，強化空調、電力等系統效能穩定運作，以確實掌握機房溫濕度變化，大樓建物完工後將取得美國 LEED 綠建築認證、智慧建築標章、綠建築標章、防火標章、耐震標章、TIA942 電腦機房分級標準 Rated 3 及資訊安全管理 ISO27001 A.11（實體及環境安全）認證。

建置太陽能光電

2015 年開始，本公司即陸續利用各局屋頂設置太陽能光電發電系統，並回售予台電。截至 2024 年底共建置達 3,787.42kW，未來仍將持續盤點閒置屋頂空間，增加再生能源使用比例；另將於 2025 年完成物流園區北臺灣郵件作業中心（再興建中）屋頂增設太陽能發電模組 374 片（尺寸：L1650 * W992 * H40），總設置容量 142.12KW，預估年產電量 16.6 萬度。

太陽能光電設置效益



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**

3.1 延伸郵務價值

本公司肩負國內及國際郵件收寄投遞「普及化服務」之法定任務，於全臺廣設據點並維持覆蓋率超過 99% 之目標，截至 2024 年底，共設置自辦機構 1,296 處（各級郵局 1,295 處及臺北郵件處理中心 1 處），以及委辦機構 678 處（郵政代辦所 422 處及郵票代售處 256 處），提供均一合理資費與全國性服務，保障國民基本通信權益。為符合公眾用郵所需，目前每 1 村（里）至少有 1 具信筒箱，近年更陸續設置各式郵務自助機具，確保即時、高效及可靠之郵務服務。

自助機具種類	數量	營運量或營業金額
i 郵箱	2,408 座	約 543 萬餘件
郵政票品出售機	26 臺	441,248 元
郵資票出售機	31 臺	497,091 元

3.1.1 多元平台服務

便捷 i 郵箱

i 郵箱主要布建於郵局、捷運站、社區大樓等人潮聚集處，可有效延伸郵局服務時間與據點，結合物聯網科技及郵局綿密之郵遞網絡，提供 24 小時全年無休自助取 / 寄郵件服務，且可使用郵政金融卡、儲值卡（悠遊卡、一卡通及愛金卡）、一卡通 MONEY、悠遊付、街口支付、icash Pay、全盈 +PAY 及全支付等方式繳付郵資。

為發展智慧物流並提升使用可及性，i 郵箱積極拓展異業結盟，透過單點多件配送方式，有效減少車輛往返投遞能源消耗及碳排放，為環境及社會創造正面效益。

郵政代售業務

本公司可依郵政法第 5 條第 7 款，接受代售廠商委託代銷各類商品，並於郵政實體通路（各地郵局）及虛擬通路（郵政網購中心）銷售，代售商品上架前皆依「郵政代售業務推廣作業要點」嚴格審查，並經公正第三方檢驗合格，且須符合「商品標示法」或該商品類別母法之規範（如：酒類標示管理辦法），確保消費者選購商品時能獲得正確資訊；商品上架後則定期抽驗代售廠商出貨至本公司之產品，每 1 家廠商每 1 份契約每年度至少抽驗 1 項商品，如有疑慮者，得隨時抽驗。2024 年共抽驗 4 次（每季抽驗 1 次）。

i 郵購

以郵政虛、實通路完整之物流、金流、資訊流及客戶流資源，提供完善安全交易平台，協助臺灣中小企業、自行創業者、農家等開創「宅經濟」新商機，截至 2024 年底 i 郵購會員人數約 41 萬人、店家數 2,385 家。2024 年營業額約 5 億 6,163 萬元。



招商文件下載 / 契約條款及經營收費標準 / 商品線上訂購合作契約書

3.1.2 郵政特色業務

集郵推廣

隨著時代演進，本公司不斷精進郵票設計、印製及發行策略，現已轉向禮品化、精緻化及客製化導向，發展創新印刷技術，並加強年輕族群喜愛題材，如結合國際知名卡通圖案開發周邊商品、系列性推出金銀鑄錠等商品，積極創新符合市場需求之各項集郵商品，帶動購買及收藏熱潮。

i 郵箱異業結盟成果



咖啡膠囊回收

2020 年 5 月起與奈斯派索 (Nespresso, 雀巢子公司) 合作，回收鋁材包裝之咖啡膠囊，可熔化再製成鋁錠原料，2024 年共回收 22,776 件。

活化閒置物資

2020 年 9 月起與 GC 贈物網合作，捐贈人可利用 i 郵箱物流方案，寄出閒置物品予受贈人，2024 年共交換物資 39,572 件。

網購包裝回收

2020 年 9 月起配合行政院環境保護署推動「網購包裝循環」活動，回收 momo 購物網、PChome24h 線上購物及東森得易購等平台之網購循環袋（箱），2024 年共回收 6,405 件。

送洗衣物

與 U-Wash 速喜樂美式洗衣合作，民眾可透過郵局 i 郵箱將待洗衣物或床組送至速喜樂各門市，再回送至民眾指定取件之 i 郵箱。

二手書回收

2021 年 1 月起與「書寶二手書店」合作推廣閱讀及傳遞書香文化，2024 年共回收二手書 5,442 件。

為開拓集郵市場，每年透過各式行銷策略、推廣活動積極向外宣傳，2024 年辦理「臺南 400 紀念郵票小全張」發行典禮、「臺灣鐵道觀光郵票 (113 年版)」發行典禮等活動；並於 10 月 9 日至 12 日舉辦「中華民國 113 年全國郵展」開幕暨「寶島風情郵票—臺北市」發行典禮，為第 28 次全國郵展，秉持推展集郵風氣，提供國人優質文化體驗之精神，本次郵展展出來自全臺各地郵集共 262 框，包括競賽類 211 框、邀請類 40 框、集郵教室最佳集郵作品 11 框。

中華民國 113 年全國郵展開幕暨 「寶島風情郵票—臺北市」發行典禮



郵政寶寶郵票



郵票寶藏



郵品專區

「臺南 400 紀念郵票小全張」發行典禮



「臺灣鐵道觀光郵票」發行典禮



寶島風情郵票—臺北市



寶島風情郵票—基隆市



新年郵票 (113 年版)



為迎接新年來臨，本公司持續發行「新年郵票 (113 年版)」，以「蛇化龍形慶新春」為設計概念。

為推展集郵風氣，自 2023 年起積極進行社區推廣，協助成立「樂齡集郵社團」，由各等郵局洽攬轄內較具規模之社區發展協會、樂齡學習中心或公益團體，對象以年齡 55 歲以上社區民眾為原則，推薦、邀請資深集郵家或各校集郵教室退休教師擔任授課講座，規劃每個社團每月活動 1 至 2 次，每次 2 節課，2024 年成立 44 個樂齡集郵社團，學員人數 1,046 人。



郵政博物館固定每月第三週之週六舉辦「郵博譚郵」講座，邀請集郵領域專家講授、分享集郵知識與經驗；高雄館則按季舉辦「南臺譚郵」講座，提供郵友觀摩學習、教學相長之場域。

郵博譚郵

12 場

653 人

2024

舉辦場次

參與人次

南臺譚郵

4 場

147 人



另外，為落實集郵扎根教育，由各等郵局及郵政博物館辦理「113 年暑期親子集郵研習營」，共開辦 24 個研習營，學員人數 1,272 人。本次研習營考量 2024 年 4 月 3 日大地震對花蓮地區衝擊甚鉅，特別優惠花蓮居民參加花蓮郵局研習營之學員免收報名費，以實際行動支持災區，善盡企業社會責任。



113 年暑期親子集郵研習營

呼籲生態保育

為喚起國人關心生態、重視自然保育與永續發展，本公司先後發行多套生態相關主題郵票及郵資票，且於 2024 年發行「保育鳥類郵票 (113 年版)」，並以永續發展理念發行「永續郵票」。

臺灣擁有豐富的鳥類資源，為使國人透過對鳥類欣賞進而提升保育意識，特以紅隼、松雀鷹、花澤鶯及林鵰 4 種保育鳥類猛禽為主題。



保育鳥類郵票 (113 年版)

以永續發展理念「環保、誠信、傳承、創新、共享、公益」為主題，圖案設計採用幾何元素及鮮明色彩，適合個人、企業傳達永續發展之精神，促進社會共融。



永續郵票

郵政博物館

郵政博物館創立於 1965 年 12 月 1 日，為具典藏、研究、展示與教育功能之郵政專業博物館，長期致力保存郵政文物史料，傳揚郵政使命文化，對內輔助同仁教育，激發敬業樂業精神，對外作為郵學郵識交流平台，兼具社教與休閒功能。近年來，本公司基於活化資產價值，分享典藏資源及促進文化觀光，運用臺北、臺中及高雄郵局轄屬大樓節餘場地，布設臺北館、臺中館及高雄館三區郵政藝文展示空間。

郵政博物館是大家的好厝邊，透過參與社區活動，結合在地文化，落實本公司關懷社區、回饋社會理念，深化郵政與地方關係，並提升郵政公益形象。



郵政博物館



當期展覽

郵政博物館常態活動



展示導覽

(一) 常設展

透過郵史、大事紀要介紹、郵政文物與郵票展示，增進大眾對郵政文化及郵票世界之認識；並設置互動體驗區，以「寓教於樂」方式，讓民眾瞭解郵政業務及用郵常識。

(二) 特展

為推動郵藝美學或配合國家重要慶典、民俗節日、新郵發行，不定期於郵政博物館本館、臺北館、臺中館及高雄館舉辦特展。內容豐富多元，並結合科技多媒體設計，提供互動體驗，打造兼具知識性與趣味性之展示空間，吸引民眾入館參觀。



典藏票品、博物

蒐羅古今中外郵票近百萬枚，博物 6,524 件。為提升館藏文物能見度，截至 2024 年 12 月完成上傳數位典藏組物件 14 類 271 件之圖像及資料，供大眾閱覽及公益授權，期透過數位科技，強化加值應用效益。

文史研究

設有郵政專業圖書室，截至 2024 年底度藏郵政專業圖書 1 萬 2,230 冊、一般圖書 1 萬 5,150 冊及 67 種專業期刊等供郵學研究。

社教及休閒

郵政博物館定期舉辦郵學講座、說故事活動，並提供展示、會議空間供外界舉辦各類研討活動或推廣社會文化教育。各檔特展展覽期間，規劃演講、手作、彩繪等多元體驗活動，致力發揚郵政文化，推廣集郵及藝文活動，期許成為博物館群標竿及都會觀光新景點。

2024 年 4 月 20 日至 21 日，參與農業部所轄財團法人豐年社主辦之「城南有意思春日好好市集」活動，郵博館攤位備有拍照版，供民眾打卡、拍照，兌領「樂享親子情拚圖」，廣受大小朋友喜愛，活動期間吸引近千人次參與。



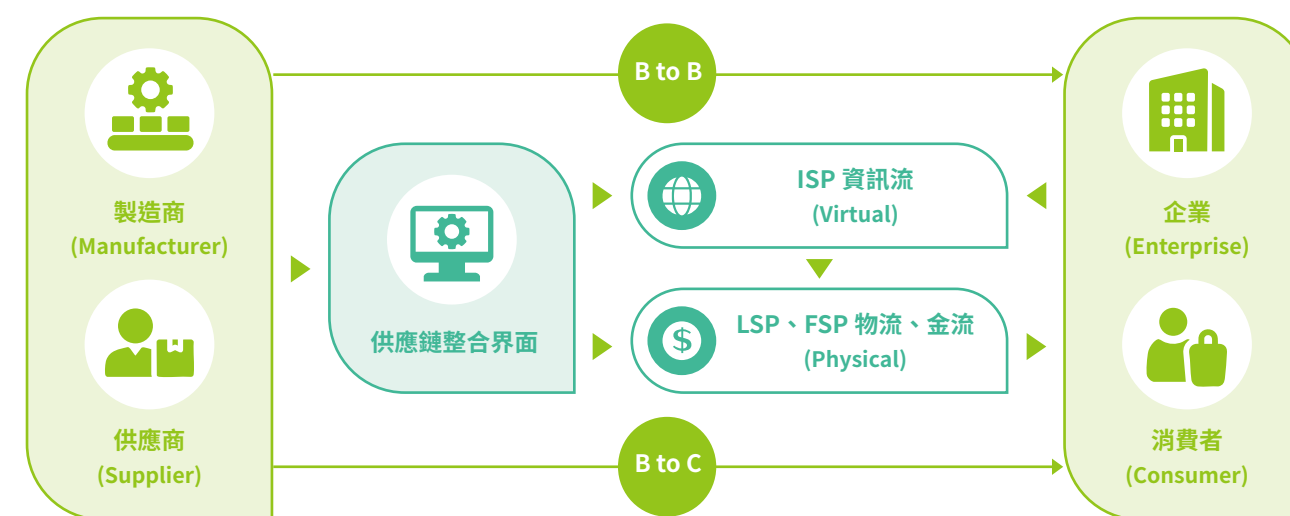
2024 年 12 月 14 日至 15 日，配合臺北市中正區公所南門口社區發展協會舉辦之「2024 第 24 屆牯嶺街書香創意市集」，辦理「漫郵時光 - 未來信」、「貓頭鷹彩繪郵票」、「閱讀·悅讀 - Fun 書去旅郵」等多樣活動，並舉辦闖關集章及打卡活動，共吸引 583 人次共襄盛舉，書寫信件達 261 封。



3.2 精進服務品質

本公司戮力提升自身軟硬體整合能力，將物流、金流、資訊流等資源串聯，提供企業與一般民眾全方位之郵政服務，而為推進「卓越服務與全民信賴」願景，訂有「提升服務品質執行計畫」及「為民服務不定期考核工作計畫」，由各業務單位成立提升服務品質工作小組，擬定具體提升策略與方法，並透過加強查核促進目標達成。

中華郵政價值鏈



3.2.1 智慧郵政

順應數位化時代來臨，本公司積極運用物聯網技術、大數據分析及新式自動化郵件分揀設備，提升服務品質及效率，已分階段導入智慧化手持裝置（PDA），建置數位地址資料庫，並串聯郵用車輛 GPS 通訊系統，達成郵件資訊數位化、處理自動化與流程透過化，提供民眾即時郵件投遞動態查詢服務，另為協助跨境電商發展，設立航郵進、出口貨棧，同時推動貨轉郵及自轉郵業務。

郵政物流園區

基於業務轉型發展物流需要及配合政府「數位國家、智慧島嶼」政策，本公司於機場捷運 A7 站第二產業專用區地建置「中華郵政物流園區」，整合商流、物流、金流及資訊流功能，串聯臺北金融政經中心及新竹科技園區，形成物流產業群聚效應，期有效整合我國都市消費物流、區域轉運物流及國際運籌物流，提供民眾及企業安心、安全、安穩之跨境物流服務。園區共占地 17.14 公頃，設有「郵政物流中心」、「北臺灣郵件作業中心」、「資訊中心」、「營運中心（原訓練中心）」、「工商服務中心」（暫緩興建）及興建公共設施，園區公共設施及物流中心已完工，其他工程興建中，預計 2025 年完工，2026 年啟用營運。



郵政物流中心身兼物流平台角色，期可構建現代化郵件作業中心，透過自動化設備，精進郵件處理作業流程，匯聚物流及其支援性產業進駐，其中 15 個倉儲單元已由網路家庭國際資訊股份有限公司承租，成為臺灣首座具備高密度 AI 人工智慧技術與全自動化倉儲設備之物流中心，亦可直接帶動全國電子商務供應鏈相關產能顯著提升。



郵政物流中心為全台首座國際級電商運籌中心



北臺灣郵件中心將發揮地利優勢，加速物流作業效率

北臺灣郵件中心已於 2024 年竣工，將整併桃園郵件處理中心及臺北郵件處理中心業務，結合郵政物流中心調度理貨能力，充分發揮物流作業效能，減少郵件運輸成本，同時降低長途幹線運郵大貨車在臺北市區之運行，加速國內及國際郵件進出口轉運時效，嘉惠及保障全民用郵權益。

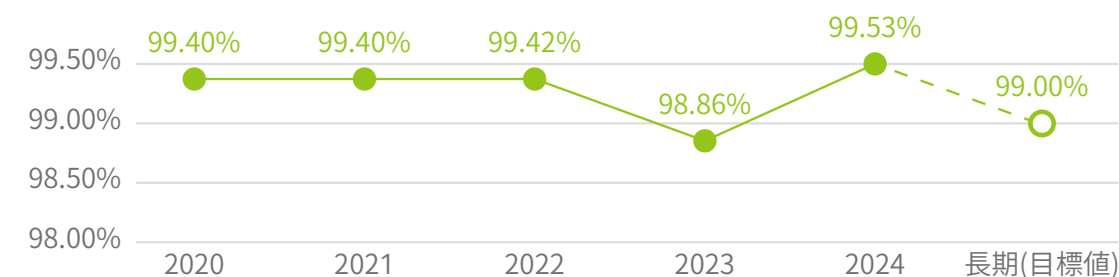
3.2.2 客戶關係管理

郵件妥投率

郵件遞送為本公司本業，本公司向來重視郵件投遞品質，因此統計掛號函件、包裹及快捷郵件由投遞單位依郵件地址送達之比率，並以綜合設算「郵件妥投率」作為服務指標，近年郵件妥投率皆達高水準之上。2024 年特種郵件妥投率為 99.53%。

本公司已明訂相關郵件投遞重點工作項目及作業要求，透過主管及郵務稽查督導、管理及查核，確保投遞人員切實依規定投遞，俾提供長期穩定按址投遞妥投率，並強化人員教育訓練，積極督促各等郵局提升投遞服務品質（如禮貌性問候、客訴事件等）。

特種郵件妥投率

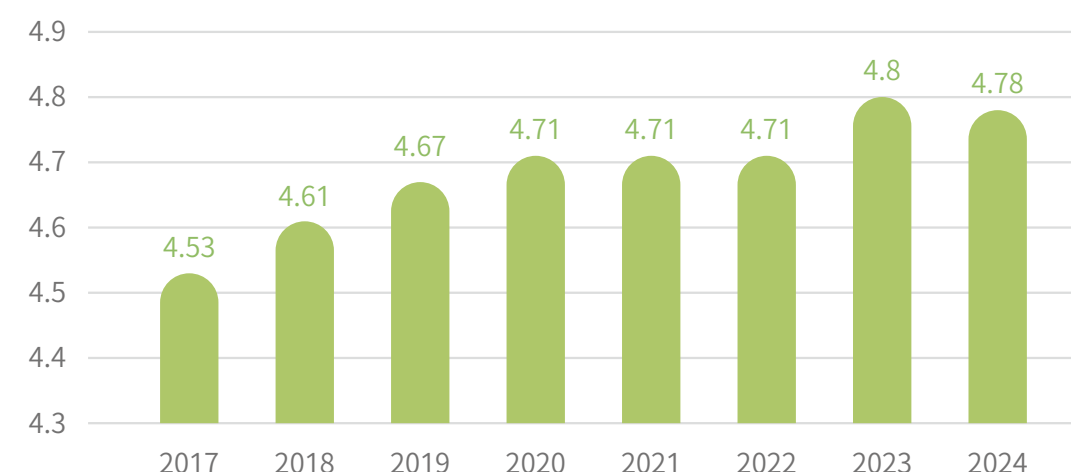


客戶滿意度

為確保顧客能夠便捷地與我們聯繫並獲得即時協助，本公司提供多元業務諮詢管道，含臨櫃、電話、視訊、顧客意見箱（Email）、顧客意見函、線上智能客服（含線上文字客服、真人文字客服）等溝通管道，並設有顧客服務中心，受理顧客查詢、申請、建議、抱怨、讚譽及商機通報等事項，作為與顧客間溝通之橋梁。

顧客服務中心每月均進行滿意度問卷調查分析評估，並針對不滿意部分通知業管單位續處改善，以 2017 年顧客滿意度平均 4.53 分為基準，2024 年取得 4.78 分，已符合短期目標設定。另針對 i 郵購「關懷農產行銷」統計整體滿意度，2024 年店家平均滿意度為 4.7 顆星（共 33 個店家）。

歷年顧客滿意度調查結果



為提升整體服務品質，強化溝通管道之便利性，於 2021 年 2 月 23 日啟用智能（文字）客服系統，以取代撥打客服專線轉接專人服務電話通數，節省電話服務專線委外專人服務費用及電話費用，並持續精進優化系統服務，除顧客服務專線提供客戶用郵諮詢外，另提供客戶多元選擇服務管道，俾提升郵政服務效能及競爭力。2024 年月平均量達 5 萬 1,280 通（次）。

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

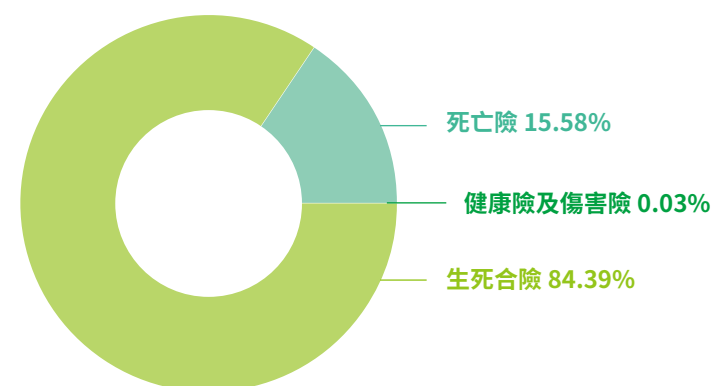
本公司身為全民好鄰居，目前已是我國最大存款機構，存款結存總金額超過 7 兆元，更是金融業界暱稱的「綠巨人」，未來仍將廣續推展薪資存款、網路郵局、行動郵局、網路 ATM、VISA 金融卡、行動支付及數位存款帳戶等業務，以提升存簿儲金占有率。

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。

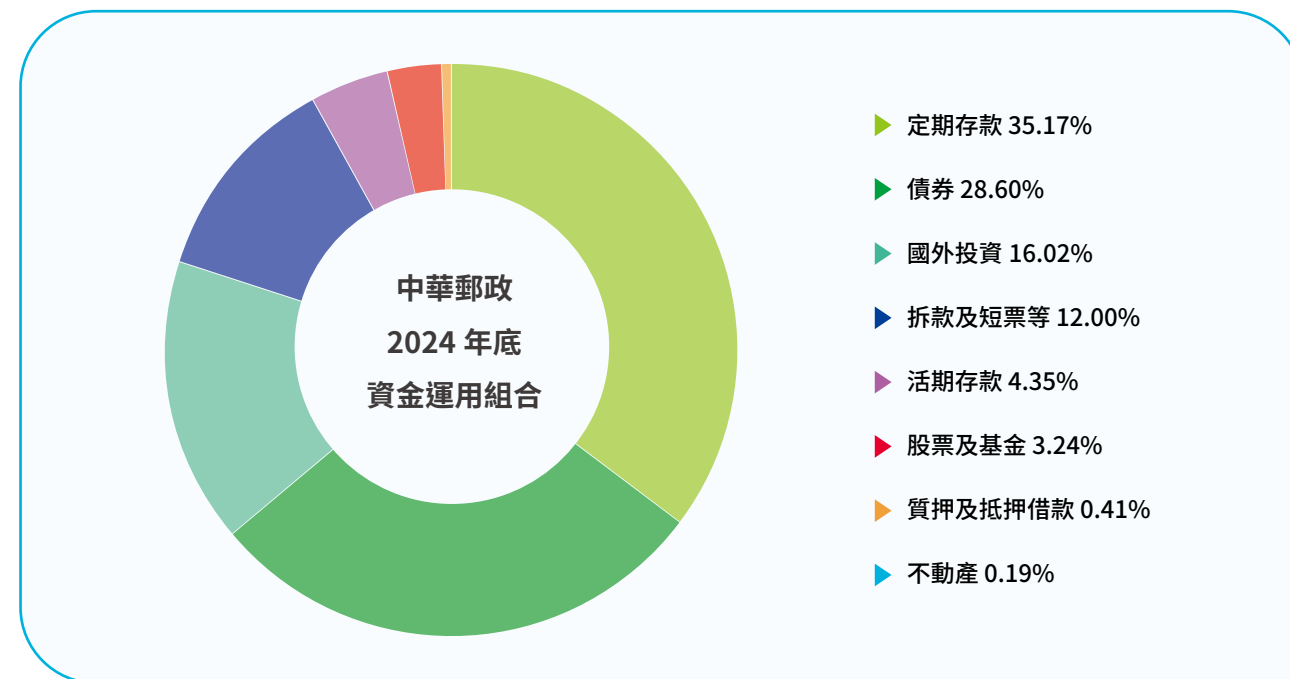
而醫療費用日漸高昂，一次住院可能造成沉重的經濟負擔。為了讓被保險人在住院期間能夠安心治療，不需擔憂經濟壓力，「郵政簡易人壽日額型住院醫療費用保險附約」提供完善醫療保障，包括一般住院、加護病房及燒燙傷病房的住院醫療給付，承保因契約條款約定之疾病或意外傷害導致的住院治療。疾病需於附約生效後滿 30 日或復發後發生，傷害則涵蓋所有附約有效期間內發生的意外事故，確保每位被保險人在面對健康挑戰時都能擁有安心保障。

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)

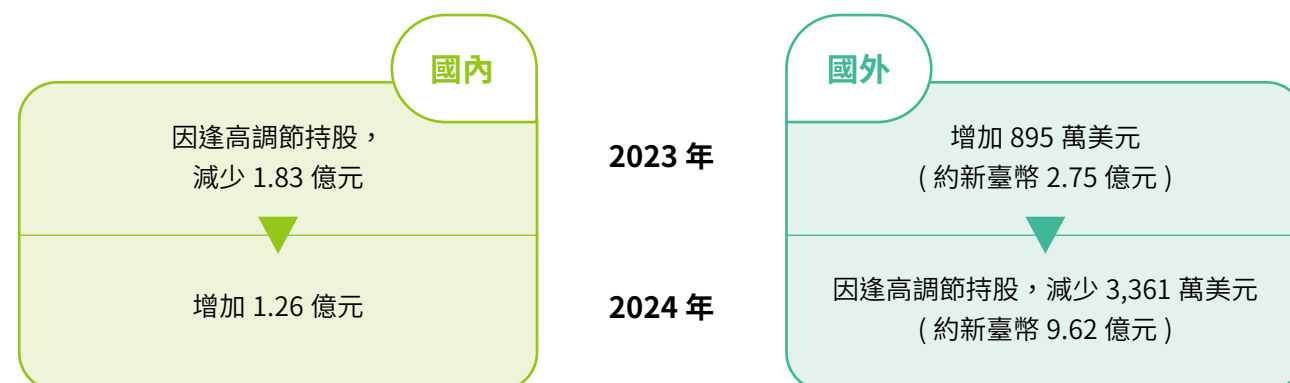
4.1.2 穩健投資

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。

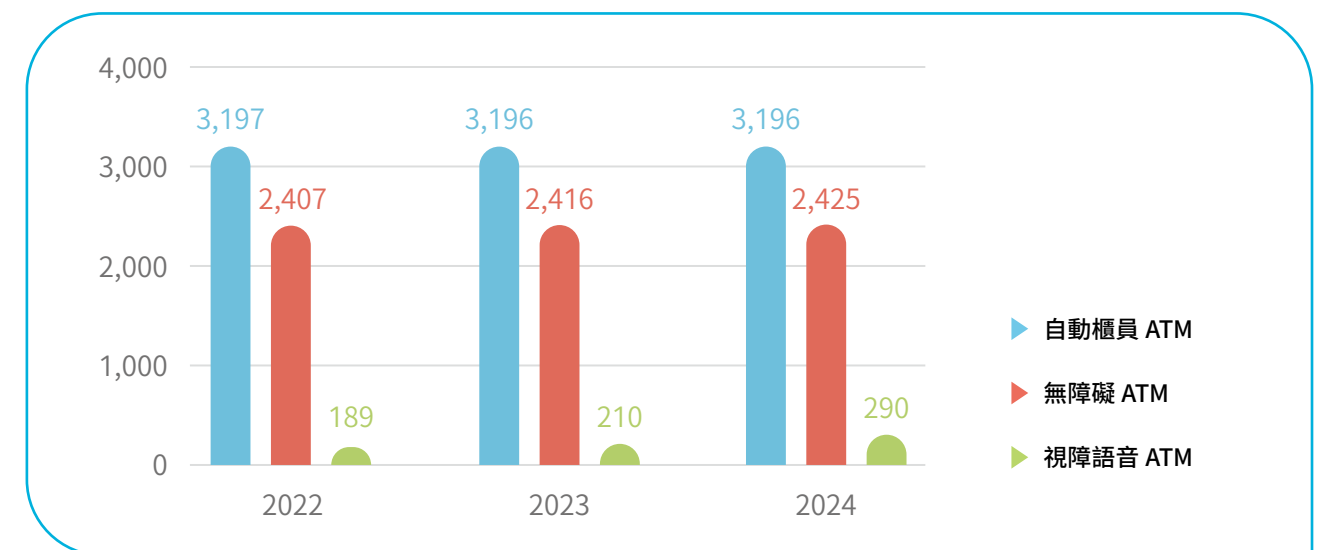
投資 ESG 相關 ETF



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。
	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「愛無距離」



臺南郵局「麻豆文旦」



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

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**

5.1 人員管理

因應本公司人力結構及組織環境變遷，並配合業務轉型需要，針對人力「選」、「用」、「育」、「留」各方面發展精實管理，尋求人力合理配置，同時注重員工福利及溝通，維繫良好勞雇關係，穩固公司優秀人力，以達企業永續經營。



即時補充人力 促進組織活化

為補充缺乏之基層人力，並加強人力運用及注入新血，以改善公司人力老化等問題，強化公司經營體質，降低用人費用。



合理人員配置 活化人力運用

依業務所需合理分配各單位員額，並定期辦理人力盤點，檢視各單位人力運用情形，以達職務合理設置，避免勞逸不均情形。



促進新陳代謝 落實經驗傳承

依離退職缺辦理招考，辦理各階層主管培訓，以儲備優秀主管人才。



培育優秀人才 鼓勵觀摩學習

訂定年度訓練計畫，依計畫辦理各項專業技術訓練課程，並辦理國內外研習、觀摩及開會等交流活動，汲取外界管理、技術及實務經驗。



重視勞資溝通 關懷員工身心健康

提供多元勞資溝通管道，與中華郵政工會維持和諧之業會關係；並關懷員工生理及心理健康，每年度辦理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），亦提供各項福利措施，依法辦理員工退休權益事項。



落實保障身心障礙者 就業權益

為提升身心障礙者勞動參與率，並符合法定進用人數比率3%，本公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均按月足額進用身心障礙人員，以增加身心障礙者就業機會。

人員組成

本公司進用人員皆為編制內員工（均為本國籍且永久聘僱），並分為轉調人員（具公務員身分）、職階人員及約僱人員3類，近年來隨著人員離退及積極進用新進人員，目前職階人員已成為本公司員工主力。截至2024年底員工總數25,374人（其中董事長、總經理、機要人員3人；轉調人員6,195人；職階人員17,178人；約僱人員1,998人），較2023年減少258人，此外員工平均年齡45.3歲，與上年度2023年底平均年齡45.3歲相同，顯示近年工作環境及福利制度漸佳，31歲至49歲員工留任意願有逐年增加之趨勢。

轉調人員

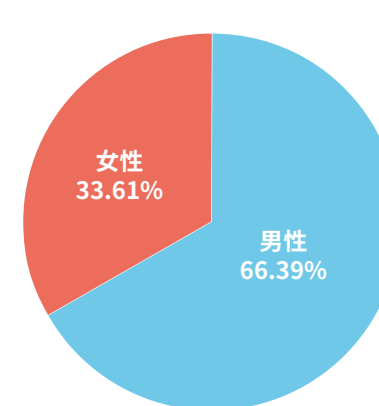
係指「中華郵政股份有限公司設置條例」施行前之交通部郵政總局及其所屬機構具「交通事業人員任用條例」所定資位人員及郵務差、郵務工、機匠等非資位人員。

職階人員

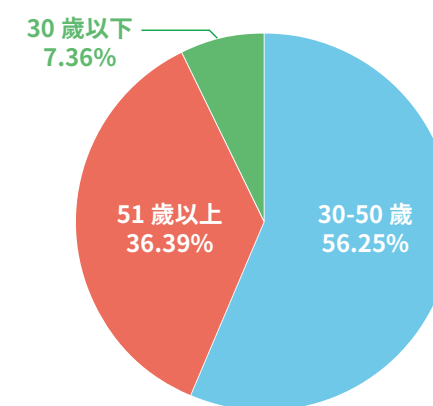
係指本公司職階人員管理要點第三點各款規定之人員，如本公司成立後進用之人員…等。

約僱人員

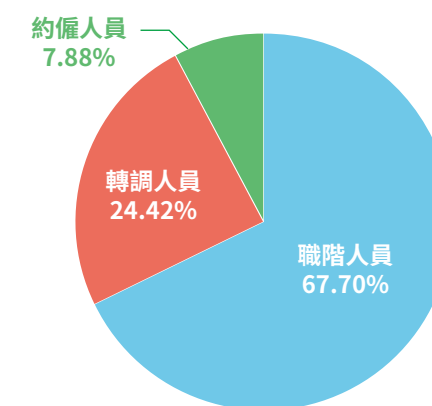
係指依本公司約僱人員僱用要點僱用之人員。



2024 年各性別員工占比



2024 年各年齡層員工占比

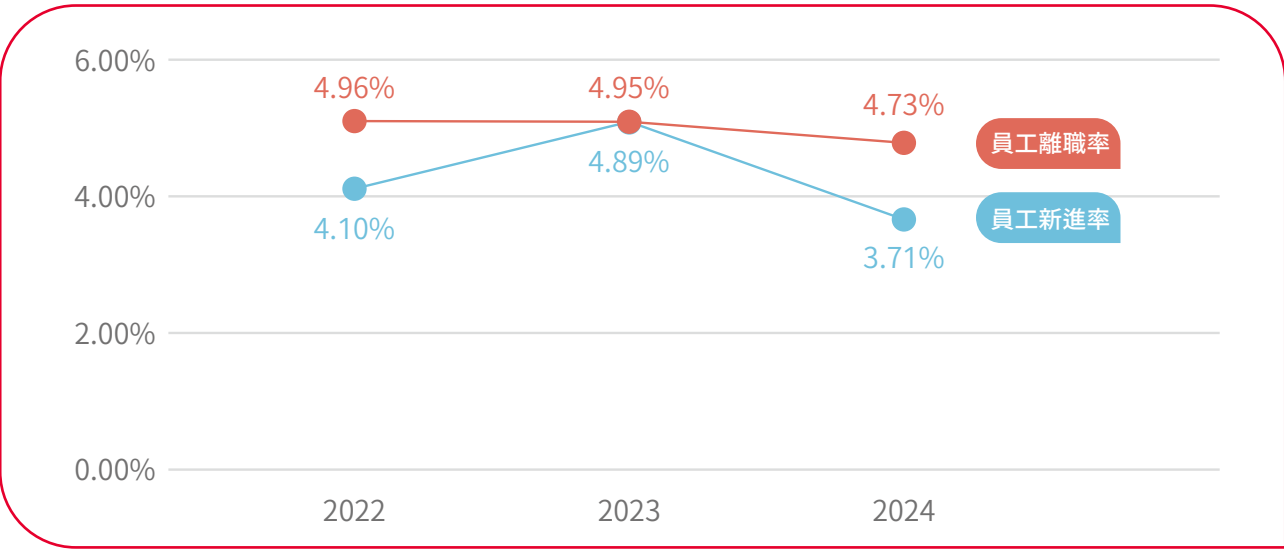


2024 年員工僱用類別占比

人員流動

本公司依據郵政事業四年 (2021 年至 2024 年) 建設計畫，逐年進行人力盤點 (包含人員結構、員工工作性質 / 專長、年齡、及未來 5 年退離人數等分析)，同時配合交通部「國營事業員額合理化管理作業規定」每 2 年辦理 1 次員額評鑑，適時招募新進人員遞補人力缺口，更新人員結構，促進新陳代謝，奠定厚實人力基礎。若遇營運重大變化需調整員工人數時，轉調人員將依據「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」辦理，職階人員則依據「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」及「勞動基準法」之預告期規定辦理。

中華郵政歷年新進率與離職率變化



自 2003 年 1 月 1 日由郵政總局改制為股份有限公司後，公司可針對業務需求，依照一般就業市場行情，及時進用適當人才，新進人員雖不再具有公務員身分，但員工升遷、派職、待遇、福利、績效考核等，均依實際工作表現為量度，在靈活、彈性、有激勵效果的薪給及獎金制度下，其任事心態必會有所改善，郵政經營也將會有一番新景象。本公司 2024 年進用 941 人，其中男性 644 人，女性 297 人，新進人員以男性占多數。

為促進社會平等，建立友善社會環境，對就業市場位處相對弱勢之原住民及身心障礙者，提供穩定工作機會，以分擔國家照護弱勢族群就業義務，促進原住民及身心障礙者就業，保障渠等工作權及經濟生活，並達安定社會秩序。爰每年度均依「原住民族工作權保障法」第 4、第 5 條規定及「身心障礙者權益保障法」第 38 條規定，足額進用原住民及身心障礙人員，以保障弱勢及相關族群平等就業機會。本公司 2024 年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）；另本公司 2024 年度依法應進用原住民人數占員工總人數不得低於 1%，依法應進用原住民 54 人，已進用 292 人，超額進用 238 人。

招募與留任

本公司擁有完善之薪資、福利制度，歷年對外招考新進人員，均依「勞基法」、「性別平等工作法」及「就業服務法」等規定辦理相關作業，未有性別限制或待遇差別，人員類別、薪級、職務相同者，基本薪資一致 (皆為 1：1)，而為拉近公司內部轉調、職階與約僱 3 類人員之間的福利差異，約僱人員比照轉調人員現行制度，陸續實施得依需求請調服務單位、增給婚假給假天數、發給特別休假補助費等多項措施，以留住人才、強化員工整體向心力。

為提供員工完善福利，本公司設有「財團法人中華民國郵政職工福利委員會」、「郵政職工體育委員會」，負責辦理員工相關福利業務，包括優於勞基法之請假制度、子女教育補助金、結婚 / 生育 / 職工喪葬 / 職工眷屬喪葬互助金、四節贈品代金、歲末聯誼晚會、體育文康活動、職工團體傷害保險及定期壽險等，另因疫情嚴峻，職工福利會亦為每位職工投保團體防疫綜合保險。

中華郵政員工福利

項目	內容
子女教育補助金	國中、國小採取定額補助，高中以上院校 (不含研究所) 學雜費減免。2024 年上學期子女教育補助金申請人數為 8,470 人。
結婚互助金	職工結婚每人補助，夫妻皆為郵政員工均可申領。2024 年結婚互助金申請人數為 427 人。
生育互助金	職工或配偶生育補助，夫妻皆為郵政員工擇一方申領。2024 年生育互助金申請人數為 504 人。
職工喪葬互助金	職工死亡補助
職工眷屬喪葬互助金	職工之父母、配偶、子女死亡補助。2024 年職工眷屬喪葬互助金申請人數為 808 人。
四節贈品代金	春節、端午節、中秋節及勞動節發放。
體育小組活動	郵政員工運動大會、體育競賽、體育文康活動。
職工團體傷害保險及定期壽險	基於照顧、關懷職工之意，提供職工多一份保障。
職業駕照駕駛之相關補助	補助駕駛考試費用、體檢費用。
提供郵務士相關配備	購置太陽眼鏡、雨衣及制服配發給各外勤人員。



2024 年員工體育競賽活動



2024 年歲末聯誼晚會

本公司訂有員工申請留職停薪辦理要點，規範員工申請留職停薪事宜，依該要點規定，員工申請育嬰留職停薪最長期間為 3 年，優於性別平等工作法規定育嬰留職停薪 2 年之期限。2024 年共 574 位同仁申請育嬰留職停薪，復職率約 98.32%，留任率約 98.68%。

員工退休規劃

本公司於 2003 年改制後，員工按身分及進用日期不同，對應不同之退休、資遣及撫卹規定，其中適用「中華郵政股份有限公司非資位現職人員退休撫卹辦法」及「勞動基準法」退休人員，其退休金由本公司按月提撥之勞工退休準備金專戶支應；適用「勞工退休金條例」者，則由本公司每月提繳月提繳工資之 6% 至勞工退休金個人專戶，另勞工個人也可以選擇提繳月提繳工資之 1% — 6% 至專戶，或選擇不提繳。

公務員兼具 勞工身分人員 (資位人員)

依據郵電事業人員退休撫卹條例辦理退休。

純勞工身分人員

1. 非資位人員 (差工)：依據本公司非資位現職人員退休撫卹辦法、勞動基準法或勞工退休金條例辦理退休。
2. 職階及約僱人員：依進用日期不同分別適用勞動基準法或勞工退休金條例給與退休。

鑒於公司陸續屆齡及核定 (自請) 退休人員眾多，每年上下半年均於總公司及北、中、南 3 處訓練教室辦理「退休人員生涯規劃研習班」，提供資源協助其規劃退休生活，課程內容包含飲食養生、志工與社會服務、銀髮族健康管理、終身學習、心靈轉圓、退休金管理、郵政退休人員協進會簡介及郵館介紹等，有意願參加者可自由報名參訓。2024 年度辦理「退休人員生涯規劃研習班」共計 8 梯次，訓練人數計 386 人次。

每年依「中華郵政股份有限公司對民間團體及個人補 (捐) 助處理原則」補助中華郵政退休人員協進會辦理相關活動，另依本公司退休員工及員工遺族照護實施事項，針對退休人員發放退休紀念品，並就符合相關條件之退休人員發放三節慰問金。



2024 年辦理退休人員生涯規劃研習班照片



5.2 員工照護

本公司深知面對越趨複雜之競爭環境，與員工攜手成長才是永續經營關鍵，因此除了辦理各項訓練，協助員工適應新形態業務，同時建立職場多元包容文化，使人才對組織產生認同感與歸屬感，並得以在友善、包容的工作環境中持續茁壯，與公司一同邁向創新轉型之路。

本公司是個擁有 2 萬 5 千多名員工的大家庭，為促進彼此互信與理解，持續推動勞資溝通、辦理員工協助方案及人權教育，並啟用新進人員夥伴制度，幫助新人快速適應工作環境，以降低流動率，維持組織穩定。

人權友善職場

本公司尚未建立人權政策明確規範，惟實務上已踐行人權精神，依職業安全衛生法第 6 條第 2 項規定，參考勞動部「執行職務遭受不法侵害預防指引」，訂定「中華郵政股份有限公司執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並據以執行。總公司及各等郵局（臺北郵件處理中心）應設置職場不法侵害預防及處理小組，負責職場不法侵害事件之預防、處理及執行成效評估與擬定改善措施，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，惟發生 23 件職場霸凌相關事件：已結案 17 件（撤回 1 件，不成立 11 件，成立 5 件），未結案 6 件（調查處理中 6 件）。

另設置性別平等工作小組推動本公司性別平等業務，由督導人力資源處之副總經理擔任召集人，委員中至少含 2 名外聘專家、學者，其中各性別委員比例不得少於三分之一，原則上每 4 個月召開會議一次。每年均安排員工參與人權、性別主流化、及職場性騷擾與不法侵害之防治等相關課程（包含實體或數位訓練），外包保全人員亦須接受保全法規定之訓練，致力營造無性別歧視之環境。

性別平等工作小組任務內容

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 性別平等業務之提供諮詢及指導事項。 | 3 性別平等觀念宣導及推動事宜。 |
| 2 落實現職人員之推動性別主流化相關事項。 | 4 其他性別平等促進事宜。 |

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，負責處理性騷擾申訴調查案件，並設置專線（02-23969549）、傳真（02-23969103）及電子信箱（psn01@mail.post.gov.tw）等申訴及諮詢管道，針對性騷擾事件採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，維護員工權益及隱私。

2024 年無發生使用童工、強迫勞動與涉及侵害原住民權利事件，且優於法律進用原住民員工（惟發生 11 件性騷擾相關事件均已結案：撤回 1 件，不成立 6 件，成立 4 件）。



2024 年人權相關教育課程照片



2024 年員工身心健康專題講座照片

除了保障員工人權，亦關心外包工作者之基本權益，所有勞務採購、資訊服務及郵務勞務承攬契約，均依行政院公共工程委員會之採購契約範本製作，明定供應商須遵守勞基法相關規範，如有違反政府採購法第 101 條各款規定，將依其規定辦理。

勞資溝通與關懷

本公司相當重視員工生理及心理健康，為即時聽取員工意見及心聲，每 3 個月舉辦勞資會議 1 次，且每年度辦理員工協助方案專業諮詢服務至少 50 案，包含個案諮商、團體諮商及專題講座。2024 年辦理個案諮商 133 案、團體諮商 1 場次、相關專題講座 107 場次，共計 241 案。另一方面，特訂定「中華郵政股份有限公司外勤人員申請暫派內勤工作審核要點」，以期公平、公正處理並體恤年老體弱或傷病且擔任投遞收攬郵件工作已滿 5 年之外勤人員，如確不能勝任外勤工作而仍能勝任內勤工作，遇有缺額時，得經確實查證審核後，准暫予調整為內勤工作。

本公司與中華郵政工會長年維持和諧關係，每年辦理 1 次業會合作協調會報，雙方以理性、和平方式達成提升員工權益之共識，並已於 2017 年簽署團體協約，報經勞動部同意備查後開始實施，其中共計 14 條與員工健康與安全相關之議題，占團體協約 28%。2024 年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為 99.98%，未涵蓋之部分為本公司副業務（技術）長及經營職以上人員視為資方，未加入工會。

推動職場托育教保中心

鼓勵女性投入職場，期待她們能在工作中自立自信，並充分發揮其特質及專業，截至 2024 年底，整體女性員工占比為 33.61%，其中高階主管（處長以上）女性達 63.16%，董事會成員中女性董事及監察人數占比則為 44.44%。身為國營事業，亦積極配合政府大力推動「0-6 歲國家一起養」政策，辦理各項員工幼教托育服務，致力減輕年輕員工養育子女之負荷，並於 2023 年辦理「員工子女托育服務調查」，進一步瞭解員工子女托育需求。

由於肩負郵政普及化服務之政策任務，本公司 1,295 間支局及管理機構遍布全國各地，使得員工工作地點分散，致提供職場托育服務較為困難，因此透過設置「郵政幼兒園」、「職場教保服務中心」及「特約托育服務」3 項措施，為 100 餘位員工子女提供優惠的幼教服務，未來仍將持續研議推動相關福利，鼓勵年輕同仁「敢婚、願生、樂養」，也讓其年幼子女都能受到最好的照顧。

職場托育措施

郵政幼兒園

於 1962 年成立，時名為「青潭郵政員工托兒所」。後經遷址及組織調整，現名為「財團法人中華民國郵政職工福利委員會附設臺北市私立員工子女幼兒園」，由郵政職工福利委員會協助辦理，並委託外界專業幼教機構經營。持續精進相關具體作為：

- 增加招收名額：幼兒園教學環境與品質深獲家長肯定，招生情形踴躍。
- 持續補助園區修繕及添購設備經費：除免費提供場地、水電供幼兒園使用外，為提供幼兒園學生優質受教環境，多年來持續補助園區修繕及添購設備經費。

職場教保服務中心

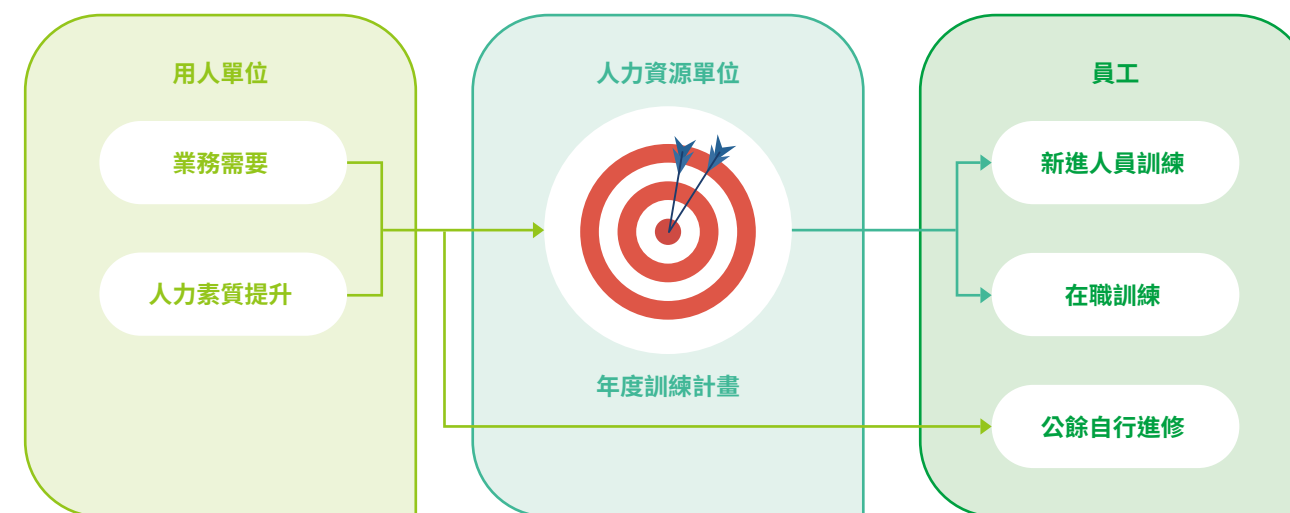
響應政府加強推動設置公共化托育措施，配合設置 7 處職場教保服務中心，設置局包括花蓮吉安仁里郵局、板橋樹林三多郵局、嘉義文化路郵局、高雄林園郵局、羅東南門郵局、竹北光明郵局及桃園龍潭南龍郵局等 7 局；總公司部分另委託職工福利會設立「財團法人中華民國郵政職工福利委員會附設臺北市私立員工子女幼兒園」辦理子女托育服務。



5.3 人才培力

企業永續經營須以「使人力資源能持續創新」為目標，協助員工習得工作相關知識、技能與行為模式，並應用於實際工作中。本公司重視員工培育，已建構完善之人才養成系統，配合公司核心事業發展，依各業務單位專業訓練需求規劃年度訓練計畫，並由人力資源處郵政訓練所及指定開班單位（總公司辦理訓練單位、各等郵局暨臺北郵件處理中心人力資源室）辦理各項教育訓練課程，提升員工業務技能及管理、企劃、行銷、服務等專業能力，同時培植開辦新種業務所需專業人才，以因應資訊時代社會迅速變遷之特性，強化企業競爭力。

中華郵政訓練作業流程圖



為鼓勵員工追求新知，每年舉辦各類專題演講（如數位轉型、大數據、員工協助方案（EAPs）、廉政宣導及性別主流化等），2024 年因應 AI 應用與數位發展等趨勢增加辦理相關訓練，並重新規劃精進主管訓練，強化管理核心能力及學習運用 AI 工具提升工作效率。

此外，公司持續完善「郵政 e 大學」學習機制，並積極推動全員線上學習，亦針對行動學習提供多元資源，充實員工個人發展以及業務與管理知能。2024 年增加辦理與數位發展有關訓練，同時檢討整併相關重複性課程，並為加強員工教育訓練，將「個資保護認知宣導與案例分享」納入每年 4 小時資通安全學程必修課。

統計全年整體員工數位學習時數 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%）。

員工教育訓練照片



2024 年新進人員訓練照片



2024 年 11 月中層主管人才培育學程班照片

針對壽險業務員辦理年度訓練，培訓係依「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」辦理，並不定期薦報員工參加外界訓練與研習，如「保險合約負債公允價值評價」、「實踐 ESG 永續社會責任之有效內部控制與稽核」、「公平待客原則解析」、「ICS 實務作業與經驗分享」、「重新定義 IFRS 17 績效評估指標」及「民法親屬與繼承」等專業課程，以強化工作效率，提升員工專業度。

項次	課程名稱	梯次	人數
1	郵政壽險師資培訓班	2	73
2	郵政壽險銀星培育計畫	10	542
3	郵政壽險金星培育計畫	3	136
4	郵政壽險核保知能訓練	2	75
5	郵政壽險高齡友善投保研習班	10	546
6	郵政壽險一般主管稽核業務研習班	1	53
7	郵政壽險業務員基本訓練	6	326
8	郵政壽險窗口作業研習班	10	650
9	郵政壽險新星培育計畫	20	900



桃園郵局辦理
壽險新星培育計畫



板橋郵局辦理
安心小額調降投保年齡訓練



臺北郵局辦理
安心小額調降投保年齡訓練

2024 年本公司選拔傑出郵政人員 42 人，獲選交通部模範公務人員 4 人，而為培訓並儲備更多優秀專業菁英及管理人才。另以補助費用方式鼓勵同仁赴大專院校進修學習，或依業務需要指派參加外界訓練、研習與交流（含國內、外及大陸地區），透過多元進修管道，促進員工汲取外界產學知識，深化其專業職能。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，提升員工企劃、管理、行銷、服務及業務技能；並因應資訊時代社會環境迅速變遷之特性，配合業務單位需求，開設專業訓練課程，培植開辦新種業務所需專業人才，以強化企業競爭力，2024 年專業人才培訓達 1,404 人次；員工赴國內大專院校（含研究所）進修 70 人次，另薦送參加外界訓練 1,042 人次；員工考取專業證照補助報名費 1,715 人次。

多元化職能進修管道

- 1 EMBA 課程
- 2 碩士在職專班
- 3 參加外界專業訓練
- 4 參加外界研討會
- 5 海外地區業務觀摩、參訪、交流或研討
- 6 赴大陸地區業務觀摩、參訪、交流或研討
- 7 參加先進技術專題講座及產學交流媒合會



2024 年接受績效檢核之男女員工百分比為 100%，而對於資遣之員工則依據「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」、「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」及「勞動基準法」等相關規定，按其工作年資發給資遣費，給予適度之協助。

5.4 職業安全衛生

高品質服務必須建立在員工、承攬商、客戶之安全健康基礎之上，本公司職業安全衛生政策為「尊重生命價值，重視人本公義，共創永續發展」，在拓展業務同時，亦專注於打造安全的工作環境，提供健康與舒適的職場，積極透過推動職場健康自主管理，強化人員生理及心理健康，促進身心樂活。

利用職安衛管理系統追蹤公司的虛驚事件通報，並主動鑑別環安衛活動潛在危害，透過風險評估、處置與制定矯正預防措施，以避免職業傷病發生，未來亦持續檢討、優化職安衛各項活動，確保職安衛管理制度健全可行。

為有效鑑別工作場所例行性及非例行性活動，凡所有進入本公司人員（包含承攬商及訪客）與其使用之機械及設備，可能衍生的物理性、化學性、生物性以及人因問題等各類型危害，界定其風險，進行必要之安全衛生風險與機會評估。並依據此風險與機會評估結果，進行有效之風險控制、機會提升，以管制此類危害。同時依相關資訊適時更新，以確保職業安全衛生政策、目標與職業安全衛生風險與機會評估之適切性，並追蹤達成狀況。

工安管理架構與系統

為有效管理員工職業安全與衛生，總公司於 2020 年導入 ISO 45001 管理系統，並成立推動小組，陸續輔導各等郵局建置該系統，除宜蘭、花蓮、臺東及澎湖郵局未達規定人數，2022 年已完成基隆、臺北、板橋、三重、桃園、新竹、苗栗、臺中、彰化、南投、雲林、嘉義、臺南、高雄、屏東等 15 局及臺北郵件處理中心 ISO 45001 管理系統之建置；2024 年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。每年由單位主管指定單位內訓練合格人員，執行危害鑑別及風險評估 1 次，再依照現況擬定適當管理目標。

除臺東郵局及澎湖郵局外，其餘各等郵局及臺北郵件處理中心皆有成立職業安全衛生委員會，每 3 個月至少開會 1 次，且勞工代表占委員人數三分之一以上，負責所轄區域內職安衛相關事務，並辦理員工工作因應與預防災變所必要之教育，全體員工均已於 2020 至 2022 年間分批完成勞工安全衛生在職訓練，符合職業安全衛生法要求之每 3 年至少 3 小時規定，2024 年勞工安全衛生在職教育訓練人數共 4,232 人。

依據職業安全衛生法第 18 條規定，賦予全體工作者如遇立即發生危險之虞時，得自行退避至安全場所且不予處分之權利，並承諾降低工作場所危害，提供安全健康之職場環境，符合客戶與業主要求以及相關法令規定，追求企業永續發展，努力實踐「安全至上、風險預防、全員參與、遵守法規、持續改善」之聲明。

各履約管理單位與承攬商簽約或施工前，均預先對承攬商說明「危害因素告知單」及「承攬商

承攬作業安全衛生規則」，且當有施工方法、設備、作業程序變更，或有環安衛異常改善和重大工安事故發生，而提出矯正預防措施時，亦需重新辦理危害鑑別及風險和機會評鑑，確保環安衛風險能被有效管制。

職場意外事件處理

為降低事故發生後之傷害及風險，已建置因應事故之標準流程，在總公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均設有意外事故處理小組，由勞安單位主管擔任召集人，先針對事件嚴重程度劃分調查層級，再依各層級組成相應之調查小組，限期完成調查，並且嚴格管控及實行改善措施，防止類似事件再度發生。

意外事故處理小組

總公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均設置意外事故處理小組，並由勞安單位主管擔任召集人，依「中華郵政股份有限公司意外事故處理與鑑定原則」處理事故案件。

意外事故處理小組成員

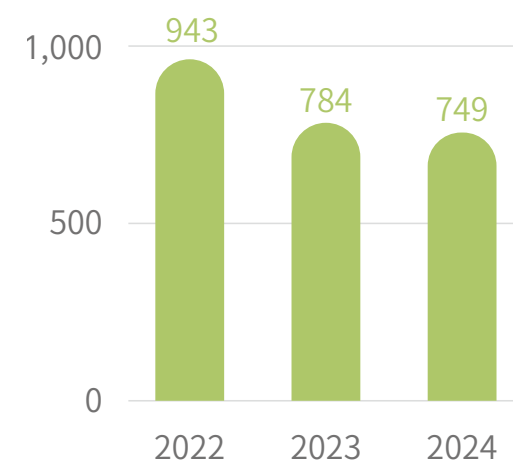
總公司：由勞工安全衛生處、資產營運處、政風處、人力資源處、相關業務單位及工會派員組成。

各等郵局、臺北郵件處理中心：由勞安科、政風室、人力資源室、相關業務單位及工會派員組成。

處理意外事故時，並由事故單位主管參加。

郵用車輛交通意外事故件數

由於本公司核心業務性質類似運輸業，因此特別成立意外事故防制及推行小組，針對所轄各等郵局（中心）外勤人員發生之交通意外，每月製作報表統計，每季召開會議檢討，分析事故發生原因與提出預防方案，2024 年郵用車輛交通意外事故為 749 件，較 2023 年減少 35 件，而為抑制交通意外發生，持續實施改善措施。



安全駕駛宣導

- 1、外勤單位主管每月至少 2 次，利用投遞出班前精神講話機會，提醒注意行車安全、汽機車全日開頭燈與零酒駕宣導。
- 2、輔導並考核外勤新進人員與發生交通事故之同仁熟悉打檔機車及手排汽車操作及駕駛要領。
- 3、鼓勵駕駛人至「郵政 e 大學」學習有關交通安全宣導、事故應變處理方法等線上課程。
- 4、電動機車設定最高行車速度每小時 60 公里，減少超速情況。

作業查核措施

- 1、每季定期實施駕照檢查。
- 2、各單位對外勤駕駛人員隨機抽測酒精濃度，每人每月應至少 1 次以上，並作成酒精濃度測試紀錄表。
- 3、外勤人員執行公務違反交通安全法規致受處罰，其罰款由駕駛人自行負責，視情節輕重按「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定懲處，並優先安排參加局方辦理之駕駛安全講習。
- 4、利用科技設備輔助行車安全（郵用車輛衛星定位管控系統及儀表板視覺化工具、裝設行車視野輔助設備、投遞用及收攬用廂型車裝設倒車雷達及無線胎壓偵測器及盲區偵測警示系統）。
- 5、依據「郵政機動車輛養護管理要點」辦理維修保養。

健康監測與促進

本公司以照顧員工、利益共事之信念提供良好工作環境，已訂定人因性危害預防計畫、母性健康保護計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫及執行職務遭受不法侵害預防計畫，部分郵局設置醫護室及優質的哺（集）乳室，提供員工與承攬商健康諮詢服務，並依法令規定僱用或約聘護理師推動健康與安全講座，或與合格醫師簽訂醫師臨場健康服務合約書，定期到公司進行健康教育、健康促進與衛生指導，以增進員工自主健康管理意識。

2024 年友善職場相關認證

健康職場認證 - 健康啟動標章 ▶ 臺中郵局

健康職場認證 - 健康促進標章 ▶ 總公司、雲林郵局、臺南郵局

優良哺集乳室 ▶ 總公司、嘉義郵局

為預防同仁流感，降低流感導致之重症及住院風險，與臺北市大安區健康服務中心及仁愛醫院合作，於 11 月 14 日在金山及愛國大樓辦理 113 年度「公費流感疫苗接種服務」，計施打 138 人。



依勞工健康保護規則第 17 條規定定期辦理員工健康檢查，檢查頻率為年滿 65 歲者每年檢查 1 次；40 歲以上者每 3 年 1 次；未滿 40 歲者每 5 年 1 次；並為 40 歲以上員工及未滿 40 歲外勤員工提供每人 3,500 元健康檢查補助。

為照顧外勤員工健康，自 2017 年起每年實施 50 歲以上外勤員工健康檢查，並自 2021 年起放寬至 40 歲以上未滿 50 歲者每 2 年 1 次；未滿 40 歲者每 3 年 1 次，同時也關心委外工作者健康，於承攬合約中明確規範承攬商須對其所僱用之員工實施健康檢查。統計 2024 年全體工作者均無職業病案件發生。

另外為提高員工健康保障，辦理郵政職工團體傷害保險、定期壽險，及外勤同仁因執行勤務（含上下班途中）被狗咬傷申請慰問金及意外傷害保險，當外勤同仁遇有意外事故時，得洽福利會或服務單位工會協助保險理賠請領事宜。

中華郵政歷年員工健康檢查統計

年度	2022 年	2023 年	2024 年
一般健康檢查人數	4,014	12,985	17,810
特殊健康檢查人數	0	0	0
健檢費用（千元）	13,943.8	44,728.4	62,326

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

6.1 公司治理

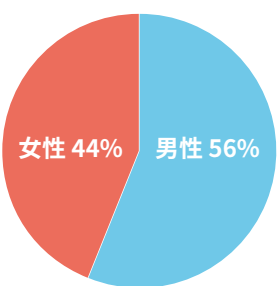
良好公司治理應係董事會與管理階層以符合公司與全體股東最大利益方式達成營運目標，協助企業管理運作，因此運作順暢的董事會將對公司業務推展產生助益，提供有效監督機制，激勵企業善用資源、提升效率，進而累積競爭力，促進全民社會福祉。

本公司為交通部 100% 持有之國營公司，於 2003 年公司化後採「董事長制」，由董事長全權負起公司經營責任，而董事長及總經理職務，係由行政院依據「行政院所屬國營事業機構負責人經理人董監事遴聘要點」核定人選，經董事會通過生效（本公司董事長無兼任公司總經理）；董事會成員則由交通部遴派，而依本公司章程規定，置董事 15 人，監察人 3 人，任期為 3 年，現第 8 屆董事會成員任期自 2024 年 8 月 21 日起至 2027 年 8 月 20 日止。

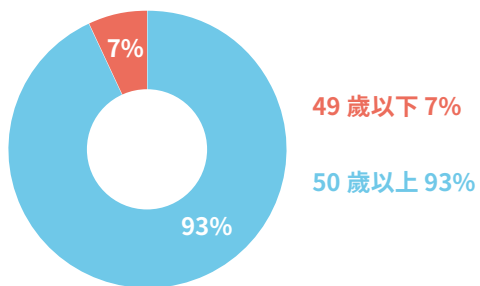
治理結構

2024 年底本公司董事及監察人共有 18 人，其中 3 位董事為專家代表，專長領域為都市更新、生態社區營造、綠建築計畫、永續住宅評估、綠色城鄉規劃、法律、運輸規劃與管理、物流運輸、系統模擬、企業資源規劃及資訊管理等；3 位勞工董事（工會選舉推派之代表）均在郵政服務多年，熟稔各項郵政業務；其餘董事、監察人分別遴選行政院交通環境資源處、行政院主計總處、國家發展委員會、中央銀行、財政部（國有財產署、關務署）、勞動部及交通部（綜合規劃司、法制處、會計處）相關高階主管擔任，符合本公司設置條例（董事中應有五分之一為專家，五分之一為工會推派之勞工代表）之規定。

董事會成員性別比例



董事會成員年齡比例



備註：2024 年底
置董事 15 人，男性 9 人、
女性 6 人，50 歲以上 14 人；
置監察人 3 人，男性 1 人、
女性 2 人，50 歲以上 3 人。

董事會作為公司最上位決策團隊，負責規劃總體營運政策，同時監督高階管理階層之政策執行成果，成員須具備多元專業能力方能勝任，而面對外在複雜多變之競爭環境，更應持續接受與公司治理相關之教育訓練，強化專業知能並與國際接軌，2024 年已辦理董事、監察人進修，課程包含「資通安全」、「公平待客原則」、「國際會計準則 (IFRS 17)」、「防制洗錢與打擊資恐」、「氣候與自然相關風險財務揭露」及「職場性騷擾與其他不法侵害防治」等 6 大重要議題教育訓練，董事會

成員另參與永續發展、碳管理相關教育訓練，實際進修時數 342 小時，遠高於主管機關要求之 108 小時。

2024 年 5 月 20 日、11 月 12 日及 12 月 10 日由董事長親率董事、監察人及高階主管實地訪視宜蘭郵局、臺南郵局及顧客服務中心，瞭解金融友善服務執行情形，由董事會督導公平待客事務之規劃與執行，深刻體驗客戶需求，體現以客為尊理念，將公平待客理念融入每個細節，提升整體服務品質。

為因應各項重大公司治理議題，本公司已分別設立「風險管理委員會」、「數位發展委員會」、「永續發展委員會」及「問責委員會」，由董事長兼召集人 / 主任委員，集合高階管理層與相關業務單位主管，定期召開會議，討論並檢視相關執行成果。另設置「經營策略設計委員會」及「郵政資金運用委員會」，由業務執行層級（總經理）掌理，以提高特定專業項目之決策品質。



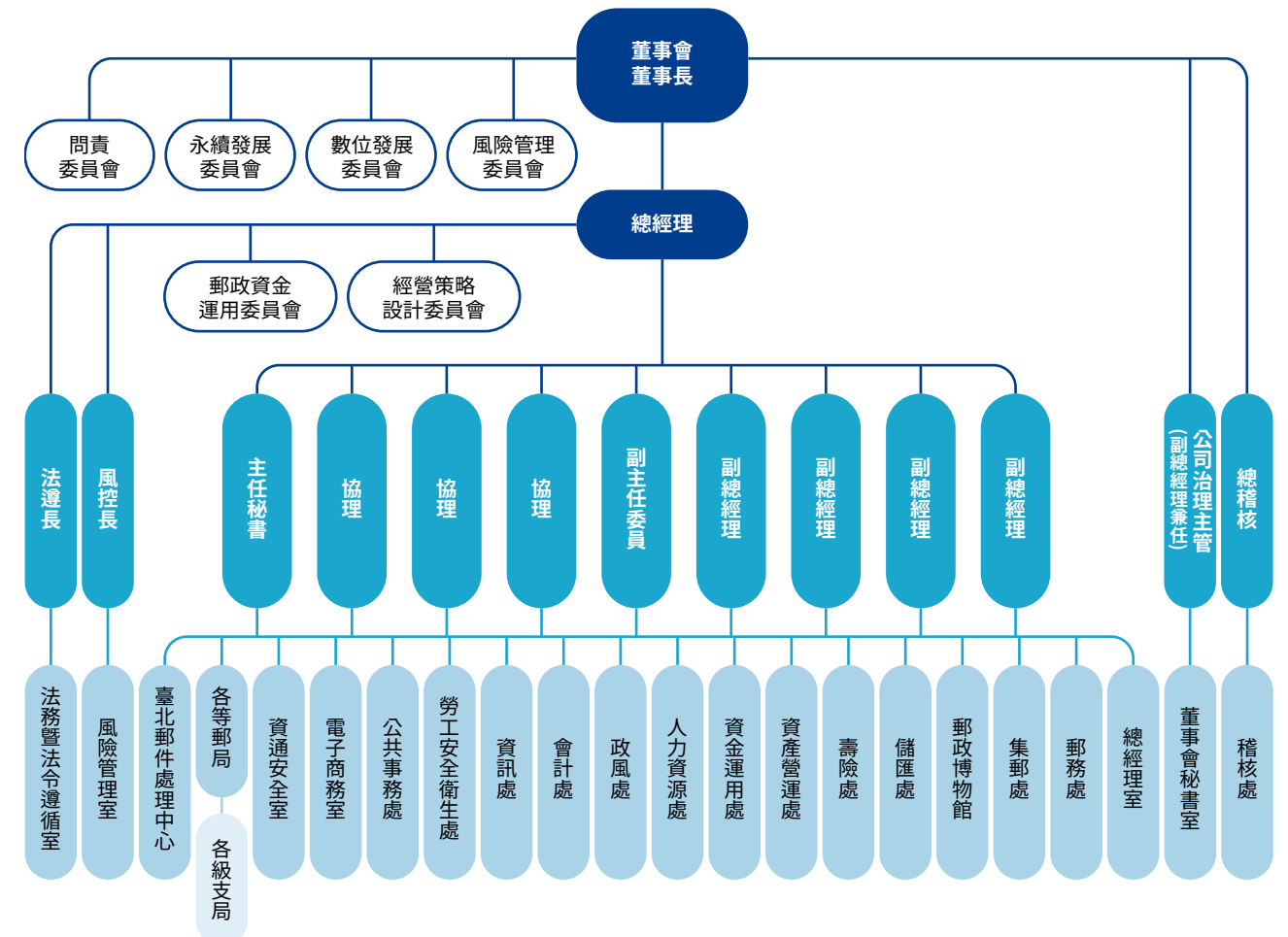
中文版



英文版

詳細董事及監察人
學經歷、基本資料
及進修詳細資料請
詳 113 年郵政年報

中華郵政公司治理架構



問責委員會

金管會於 2024 年訂定「銀行業導入責任地圖制度自律規範」，建置以責任為基礎之公司治理架構及精進我國高階管理人問責機制，本公司於 2024 年 10 月 25 日第 8 屆董事會第 3 次會議中通過「中華郵政股份有限公司責任地圖制度管理規範」，並依據規範第 7 條，於董事會轄下設置「問責委員會」，負責問責事宜，以推動責任地圖制度之運作，透過責任地圖記錄本公司管理與治理架構之整體樣貌。

委員會設置委員 5 人，由董事長擔任主任委員，其餘委員由董事長指派董事及 2 位以上監察人擔任，人力資源處為本委員會之秘書單位。

委員會之職權事項

1. 推動責任地圖制度之運作。
2. 審議及決議依中華郵政股份有限公司責任地圖制度管理規範第 13 條移送之問責案件。

董事會績效評估

本公司董事長、總經理之待遇數額（在不超過 30 萬元上限範圍內），係依據企業規模、經營目標達成情形及經營績效程度等因素評定不同等級，由交通部組成之獨立薪酬委員會核定支給，並報行政院備查；外部董事兼職費則依據「軍公教人員兼職費支給要點」及「軍公教人員兼職費支給表」辦理。除工會推派之勞工董事外，其餘董事、監察人均依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理年度考核，其結果並作為交通部繼續派任之重要參考；另本公司員工待遇依據「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」及「國營事業管理法」規定，授權由本公司衡酌事業生產力、營運績效及用人費負擔能力，擬訂待遇標準，並參考一般公務人員調整幅度，提請本公司董事會核定並報交通部備查後實施。

本公司非上市櫃公司，仍致力推動公司治理與企業永續發展，為建立有效公司治理制度，促進業務健全發展，爰根據金管會 2018 年 4 月公布之「新版公司治理藍圖 (2018-2020)」，於 2021 年訂定「中華郵政股份有限公司公司治理實務守則」，經董事會決議通過後生效，並辦理董事會績效評估，且依「保險業公司治理實務守則」第 40 條之 1 規定及其附表，本公司據以辦理董事會績效評估並訂定「董事會年度績效考核表（一）自我評量及（二）同儕評鑑」之考核項目，2024 年度自我評量考核結果為 95.32 分，同儕評鑑考核結果為 94.28 分（滿分為 100 分），考核項目均達「保險業公司治理實務守則」規定之「優」級（90 分以上）。

上級考核

由交通部依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理董事年度考核，並作為繼續派任之參考。

年度評量

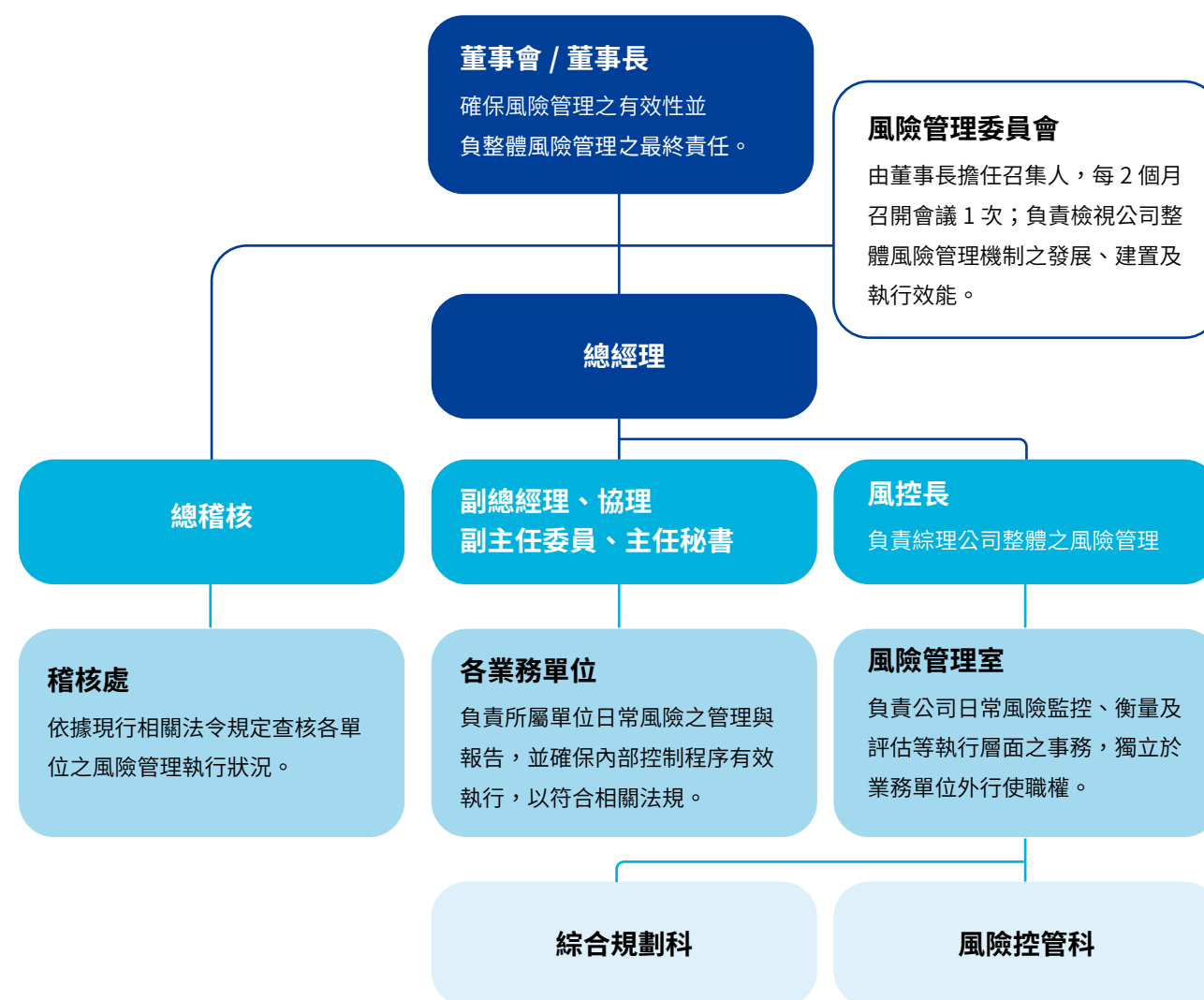
每年依「保險業公司治理實務守則」辦理董事自我評量及同儕評鑑。

6.2 風險管理

為確保風險管理制度之完整性，本公司已建構完善之風險管理組織架構，設置「總稽核」、「稽核處」、隸屬董事會之「風險管理委員會」、「風控長」及「風險管理室」，以落實制衡機制，提升分工效能；風險管理委員會由董事長兼召集人，成員由總經理、相關督導業務副總經理（或相當層級主管）、風控長及相關單位主管組成，每 2 個月召開會議 1 次，視需要得召開臨時會議。

本公司各項業務依其所面臨之風險種類，均建立有效之風險管理制度，明訂各項管理辦法及風險衡量指標，確保年度經營目標得以妥善執行，並由風險管理室執行日常營運監控，定期編製風險控管情形報告，每 2 個月提報風險管理委員會，每半年提報董事會。

風險管理組織架構



6.2.1 誠信經營

本公司已訂定「中華郵政股份有限公司董事行為準則」，導引董事行為符合道德標準，內容包含保密責任、公平交易、防止利益衝突、避免圖私利之機會、保護並適當使用公司資產，鼓勵陳報非法或違反本準則之行為，以防止重大損害。依本公司董事會議事規則規定，董事對利害關係議案應即迴避，2024 年共召開 12 次董事會；另外，訂有與利害關係人交易之作業規章，董事及監察人於每屆接任時，均須填具利害關係人資料及兼職情形，由相關單位管控並依規定辦理利害關係人交易。

2024 年董事會議案迴避執行情形

日期與會議名稱	議案內容	迴避董事	應利益迴避原因	參與表決情形
2024 年 10 月 25 日 第 8 屆董事會 第 3 次會議	擬解除本公司 董事競業禁止之限制	張桂鳳董事 楊靖儀董事 賴淑芳董事	為本案解除 競業限制之對象	不參與表決
2024 年 12 月 27 日 第 8 屆董事會 第 4 次會議	擬解除本公司 董事競業禁止之限制	王國材董事長	為本案解除 競業限制之對象	不參與表決

內控制度

依據業務需要及相關法令規定，本公司稽核處配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，置總稽核 1 人，由董事會遴任，督導稽核處，並定期向董事會及監察人報告稽核業務；稽核處隸屬於董事會，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，以超然獨立、公正客觀之立場，協助董事會及經理部門檢查及評估內部控制制度是否有效運作，適時提供改進意見，並針對金融監督管理委員會、中央銀行及會計師等外部稽核單位所提列之檢查意見，依規定提報董事會核議，持續追蹤覆查至完全改善為止。2024 年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」，已於本公司內部控制制度增列「永續資訊管理」相關作業程序。

另設有政風處，每年針對機關組織、業務特性及人員評估機關廉政風險，2024 年所有營運據點 100% 完成廉政風險評估，結果無重大貪瀆風險。此外，為落實「資金運用人員自律規範」，履行利益衝突迴避義務，派員查核資金運用人員之個人交易情形，2024 年辦理查核 12 次（共計 72 人），以確保資金安全運作，避免不當交易行為，維護公司聲譽；針對經管銀錢、採購及郵務人員，則由單位主管每半年實施例行性考核，2024 年上、下半年受考核人數分別為 2 萬 2,919 人及 2 萬 2,875 人。

2024 年本公司員工無涉貪瀆不法案件者，惟涉嫌一般不法案件經函送司法機關偵辦者計有 4 案，並已函送檢察機關偵辦及移送業管單位，追究相關員工之行政責任；另本公司員工因一般不法遭終止勞動契約者有 3 人。

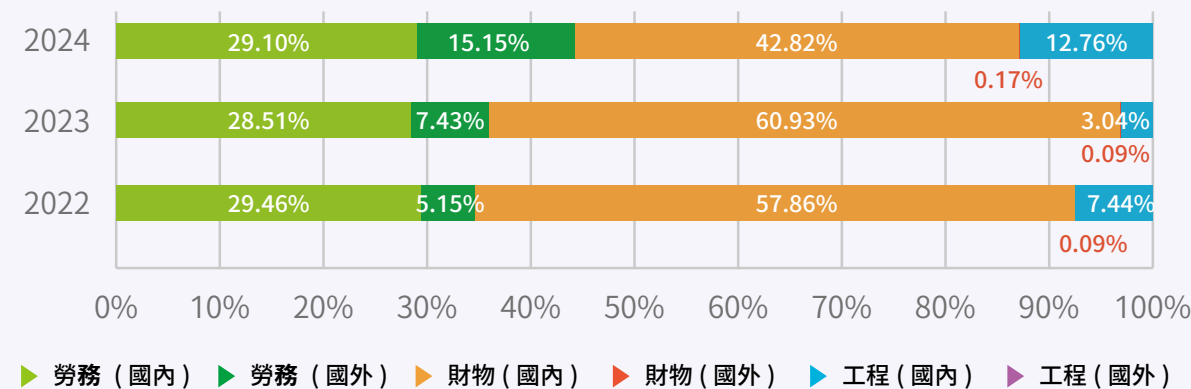
稅務管理

依郵政法第 9 條經營之遞送郵件業務及供該項業務使用之郵政公用物、業務單據，免納一切稅捐，其他非遞送業務之稅務作業皆遵循稅務法規規定，營利事業所得稅並委託會計師查核簽證，按規定期限誠實申報完納稅捐，善盡納稅義務人社會責任，並依規定於財務報表揭露稅務資訊，確保資訊透明度。

供應鏈管理

本公司為國營事業機構，對於供應商之選擇完全遵守政府採購法規定，2024 年供應商共有 298 家，國內採購金額比率約 84.68%；且均參照各年度機關綠色採購績效評核作業評分方法規定辦理綠色採購作業，符合綠色採購比例為 100%。如供應商有違反政府採購法第 101 條各款規定，依其規定辦理。

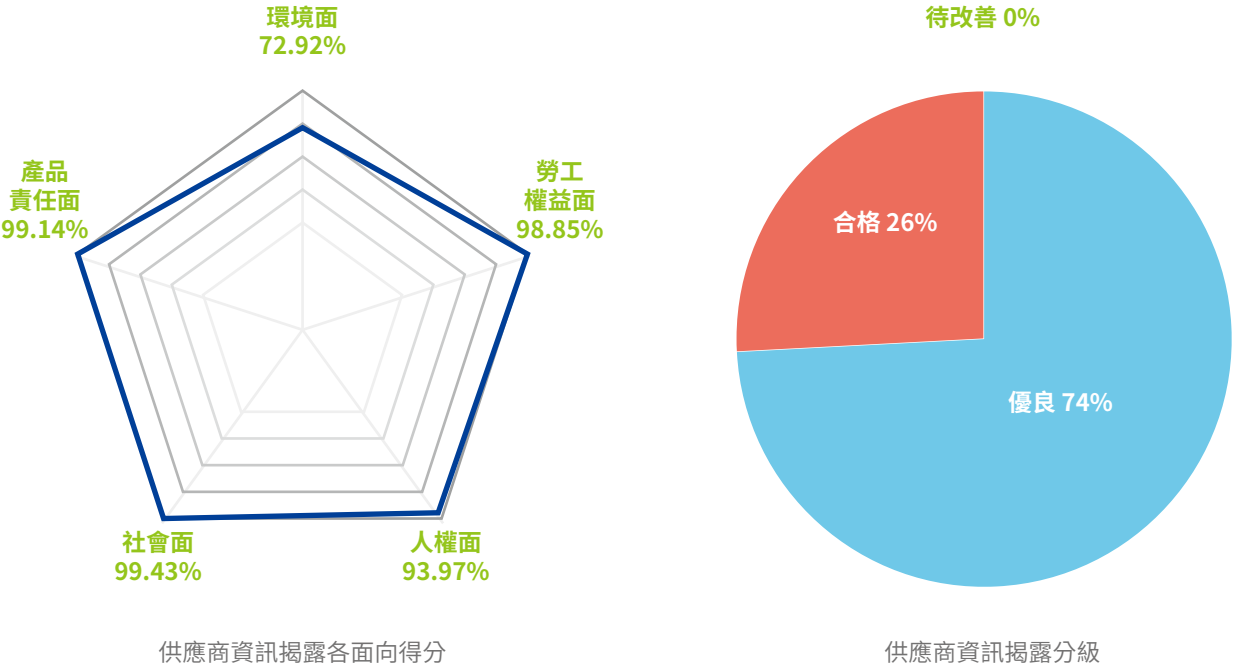
中華郵政歷年供應商採購金額比例



註：勞務：承攬與服務、財物：原物料與設備、工程：建築與工程

為強化供應商管理，自 2020 年導入「供應商自評問卷」，問卷內容涵蓋環境保護、勞工實務、勞工人權、商業道德、產品責任等 5 大構面，並依供應商自評分數，分為優良 (85 分以上)、合格 (60 分以上)、待改善 (不滿 60 分) 3 個等級，自評結果可作為供應鏈管理參考之依據，掌握各供應商永續作為現況，冀能於未來攜手供應商一同落實永續發展。

2024 年共回收問卷 58 份，其中 42 家供應商為優良，無待改善之供應商，惟整體評量於環境保護面得分較低，具一定改善空間，藉由落實審查廠商所擬之安全衛生計畫書，確保廠商依法規辦理自主檢查，並加強抽查頻率，加重對廠商違規事項之罰款。



6.2.2 法規遵循

誠信經營與遵守法規乃企業永續經營之根本，除恪守郵政四法及其子法外，亦建立董事與員工廉能與誠信制度以健全公司經營，全面實施法令遵循 (Legal Compliance) 制度，置法遵長1人，綜理法令遵循及法務業務。

依據「郵政儲金匯兌業務內部控制及稽核制度實施辦法」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，參考同業，把「重大違反法令」訂為「遭金管會裁罰 (核處糾正或罰鍰)」之情形，2024 年度本公司未發生重大違反法令之情事，如發現有重大違反法令事件時，將即時通報董事及監察人，並就法令遵循重大缺失或弊端，分析其原因、可能影響及提出改善建議，簽報總經理後，提報董事會。

促進廉能反貪

為建立員工廉能與誠信觀念，積極防範不誠信之行為，除訂定「中華郵政股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」、「郵政機構儲匯、壽險、郵件作業防弊執行要點」及各執行業務之道德倫理規範，提供同仁作為執行日常業務之行為依據外，亦積極向同仁宣導廉政相關規定，包含「公務員廉政倫理規範」、「公職人員利益衝突迴避法」、「公職人員財產申報法」、「個人資料保護法」等法規，並指派專人負責解釋、個案說明廉政倫理規範及利益衝突迴避法相關資訊，提供其他廉政倫理諮詢服務。



中華郵政廉政宣導

文字宣導	每 2 個月編撰法紀宣導文章或案例研析，投稿本公司郵人天地月刊；每月亦編撰製作政風期刊，宣導各項廉政法紀觀念與法律責任及相關案例。
專題演講	邀請各界專家學者宣導與工作有關之各項案例與法律責任，2024 年辦理 22 場次，參訓人數 1,262 人。
新人訓練	新進同仁報到時，均加強宣導郵政員工應遵守之各項法規，以建立同仁法紀觀念及守法精神。
口頭宣導	利用會議場合、輔導窗口自衛編組演練或至各支局辦理業務查視機會，向員工宣導法紀與廉政倫理。
網路及 電子化宣導	於本公司全球資訊網各地郵局政風園地，刊登廉政倫理相關法規宣導資料，供員工參考運用；利用各級郵局跑馬燈播放文宣標語，喚起員工及民眾對廉政工作之認同與重視。
廉潔現況 問卷調查	針對內部員工辦理不記名問卷，2024 年共發出問卷 3,615 份，回收 3,108 份，歸納員工建議或反映意見 8 項、製作「員工建議或反映意見彙復表」移請各業務主管單位參處，以提升郵政整體服務效能。
有獎徵答 活動	辦理通訊有獎徵答或利用各局辦理活動時進行有獎徵答活動，以強化員工對廉政相關法令之認知，2024 年通訊有獎徵答參與人數 225 人。
廉政社會 參與	結合本公司各系列活動，對廣泛民眾辦理社會宣導，藉由多元、生活化模式，對參與民眾、學生及教職員實施反貪倡廉連署等宣導活動，喚起社會大眾反貪意識，2024 年辦理 19 場次，參與人數 2,980 人。



廉政宣導活動照片

另為鼓勵舉發不法，已於 2021 年訂定「中華郵政股份有限公司檢舉制度實施要點」(含吹哨者保護政策)，建置健全之內外部檢舉管道，公告在本公司「全球資訊網檢舉專區」，並於採購契約與投標須知中明訂廉政條款及檢舉管道資訊。檢舉專用信箱：100900 臺北北門郵局第 610 號信箱；檢舉專線：02-23969104；檢舉電子信箱：whistleblower@mail.post.gov.tw。

違規事件及改善措施

本公司以專業及誠信，恪守郵政四法及正派經營理念，確保公平交易、公平競爭、防止不正當競爭及聯合壟斷之行為，另與電商業務合作店家簽訂「商品線上訂購合作契約書」、「郵政代售契約書」，明確規範產品標示、產品品質與交易安全等規定。2024 年並無發生涉及反競爭行為、產品與服務之資訊與標示、行銷傳播相關法規事件，亦未發生重大違規裁罰事件，惟在職業安全衛生方面仍有不足，相關事件及改善措施說明如下：

2024 年違反法規事件		罰鍰金額 (元)
1	高雄郵局後門空地輪胎積水孳生登革熱病媒蚊幼蟲（孑孓），遭高雄市政府開立舉發通知書，即將該局所內易生積水之堆置物品清除，並通報各局加強相關清除工作及不定期派員巡視	6,000
2	總公司延長工作時間未依規定加給工資；未依法給付休息日工作之工資（訴願中）	100,000
3	苗栗郵局未依規定每 7 日中給予勞工 1 日例假及 1 日休息日	20,000
合計		126,000

備註：以上皆非重大違規事件，依照「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」，重大罰鍰定義為單一事件罰鍰金額累計達壹佰萬元以上者。

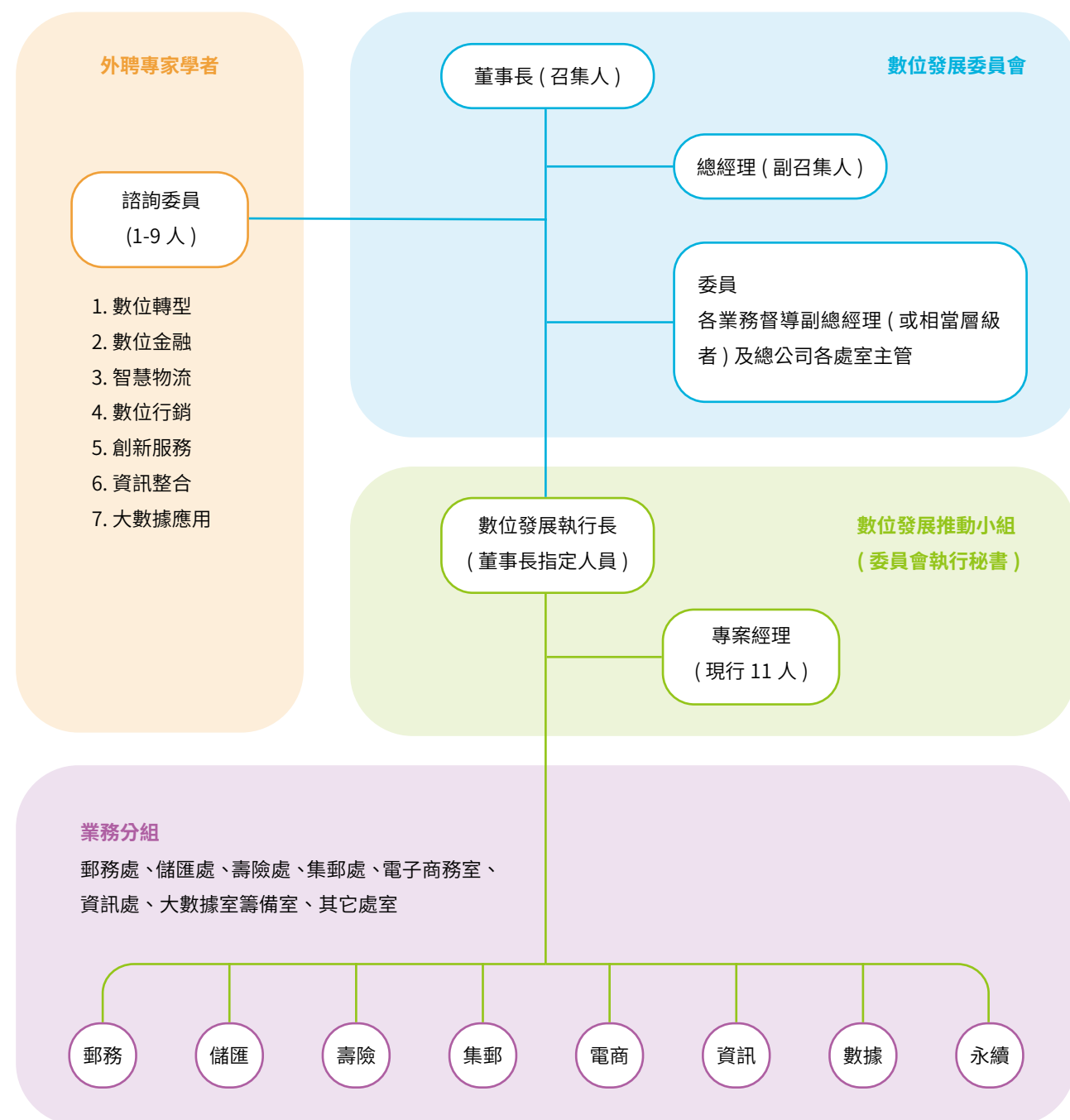
6.3 數位發展

面臨數位科技轉型浪潮，擁有多角化經營特點之百年郵政，在承擔國家任務、社會責任同時，也加速投入數位科技應用，透過數位轉型強化競爭力，以實現提供民眾多元、便利生活圈之願景，並落實永續發展目標 (SDGs)。

本公司於 2021 年成立數位發展委員會，加大推動數位發展力道，帶領各單位致力推動各項數位轉型行動方案。委員會委員由董事長兼召集人、總經理兼副召集人、公司治理主管、相關督導業務副總經理（或相當層級主管）、主任秘書、數位發展執行長及資訊處處長組成，每季召開會議 1 次。

數位發展委員會主要任務	
	1 審議、核定郵政數據與數位科技發展整體策略
	2 督導數據與數位科技發展相關推展工作
	3 跨單位之資源整合及工作協調

委員會下設數位發展推動小組，負責推動本公司數位發展相關工作；另數位發展推動小組下設 8 個分組，各分組成員由各相關單位指派至少 1 名科長級以上人員及適當人員數名兼任，負責各業務創新商業模式、全通路服務、客戶體驗與作業流程優化等議題之策略研究與規劃。

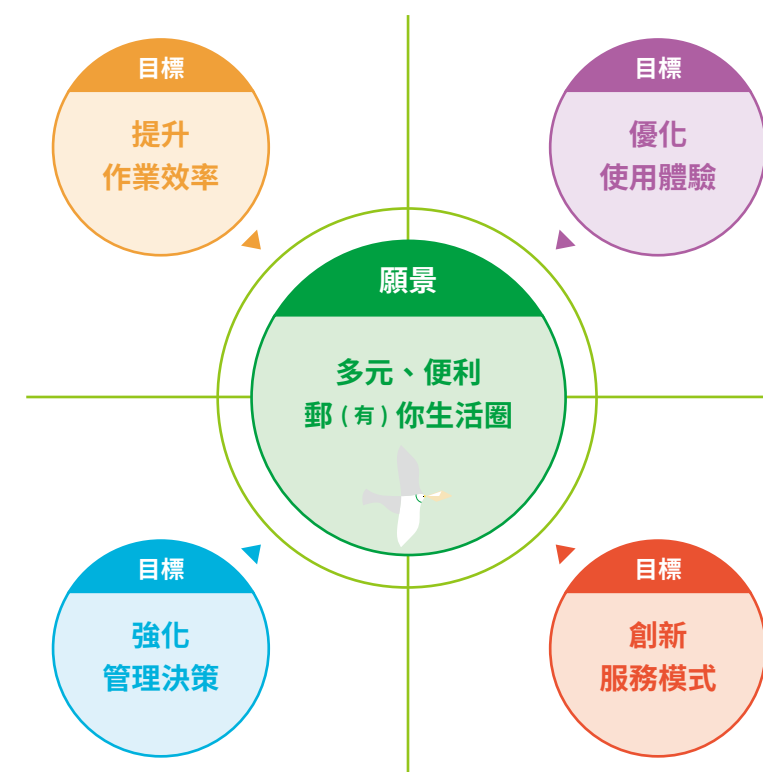


郵務分組成員：含郵務處、臺北郵件處理中心、臺北郵局電子郵件科

永續分組成員：各相關處室 (除郵務處、儲匯處、壽險處、集郵處、電子商務室、資訊處、大數據室籌備室外)

數位發展藍圖及策略

為實現「多元、便利郵 (有) 你生活圈」願景，本公司以「提升作業效率」、「優化使用體驗」、「強化管理決策」及「創新服務模式」作為數位轉型四大目標，由數位發展委員會帶領各單位，依據五大推動構面提出 11 項數位發展策略，並據以制定各項行動方案。各策略細部執行方針及行動方案，由業管單位視推動情形滾動檢討，並定期提報數位發展委員會及董事會。透過定期審視各項數位發展工作推動情形與成果，數位發展委員會將持續發揮統籌、協調之功能，協助各單位致力於業務創新與突破，逐步厚實本公司人才、資訊與數據等三面向之數位基礎能力。



基礎環境構面

推動數位基礎建設

人才培育構面

組織文化再造

數據加值構面

發展數據應用

作業流程構面

優化作業及服務流程

業務模式構面

- 優化虛實整合之使用者體驗
- 強化智慧物流發展
- 深化保險科技應用
- 建構優質電商平臺
- 資源整合· 建構郵你生活圈
- 促進多元金融服務
- 集郵票品創新行銷

機器人流程自動化

為推動作業及服務流程優化、提升營運效能，自 2021 年起導入機器人流程自動化 (Robotic Process Automation, RPA) 專案，並分 3 階段推動。第 1 階段規劃 3 條示範流程，建立短期戰果；2022 年起續推動第 2 階段，擴大導入單位及業務流程，並將 RPA 應用推廣至各等郵局，同時舉辦內部 RPA 競賽活動，逐步培養 RPA 種子人員，為下一階段全面推廣儲備動能。2024 年啟動第 3 階段，進一步推動智能自動化，整合智能影像辨識 (AI-OCR) 模組，提高紙本資料比對、審核或建檔作業效率。

藉由 RPA 系統導入，重新梳理作業環節，推動數位化、無紙化作業，降低碳足跡。以公文函詢答覆作業為例，全流程自動化後，每年共節省 39.29 萬張 A4 用紙量，減少碳排放量 2.99 公噸 CO₂e。流程數位化同時，也促進跨單位資訊及數據共享，使各單位得以提升服務效率，為客戶帶來更便利的服務體驗。

截至 2024 年止已導入總公司 13 個單位、19 個各等郵局及 1 個郵件處理中心，累計完成 88 條自動化、3 條智能自動化流程，每條流程不僅節省 65% 至 100% 不等之人工作業時間，每年共可釋出 5,096.27 人天之人力，且多數流程作業時間減少達 50% 以上。

備註：減碳效益計算=(每筆使用紙張張數*碳足跡)×交易量，碳足跡係參考行政院環境部產品碳足跡資訊網，A4 紙張為 3.8 kgCO₂e/ 每包，一包 500 張。



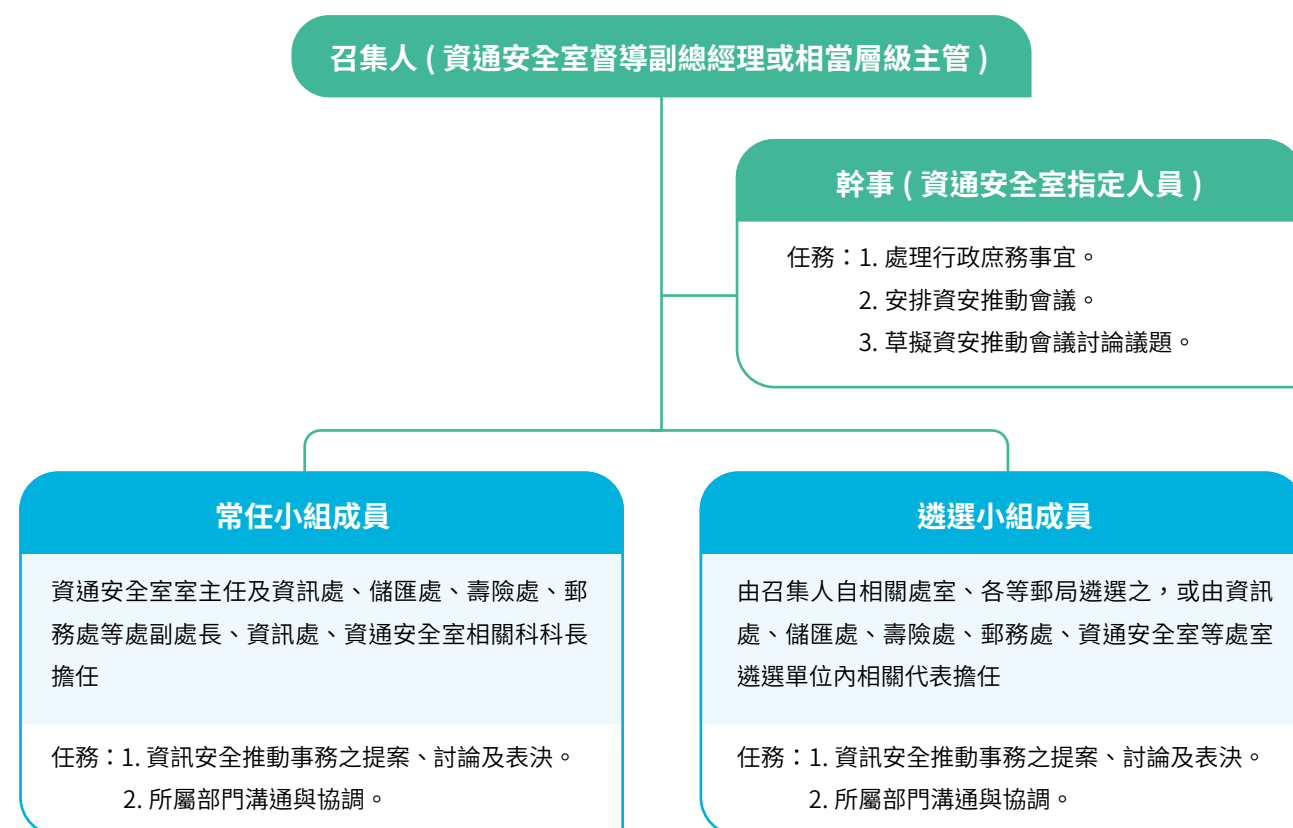
6.4 資通訊安全

因資訊科技發展日新月異，整體經營環境變遷迅速，本公司除朝業務多元化發展，亦加速數位轉型，提供客戶更完善便利之數據服務，然伴隨而來的便是資訊安全風險提升，故本公司設置「資安長」（由副總經理或相當層級主管兼任）、「資通安全室」及「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」，統籌推動資訊安全與個人資訊解決方案，維護資訊安全及個人資訊管理制度正常運作，並確保本公司核心資通系統達到機密性、完整性及可用性之目標，進而保障客戶隱私權並降低安全風險。

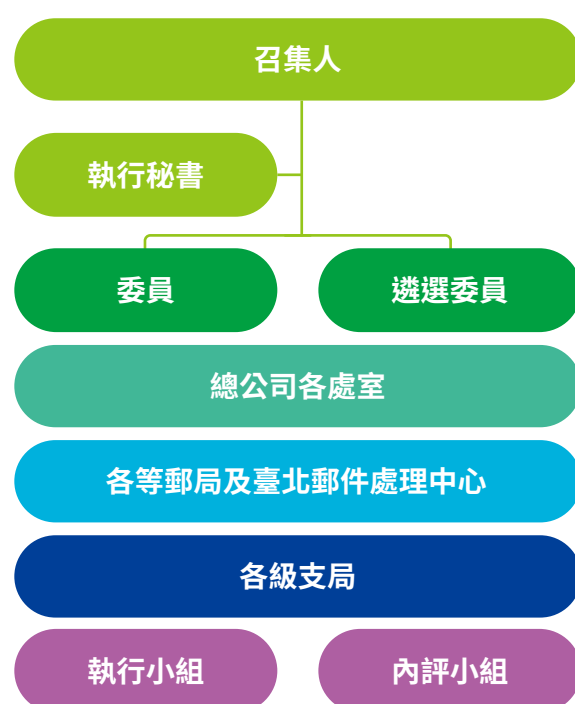
為確保資訊安全與個人資訊管理系統有效運作，特設置二級制管理組織，計有：「資訊安全暨個人資料保護管理委員會」、「資訊安全推動小組」及「個人資料保護推動小組」，分別由總經理、副總經理（或相當層級主管）及法遵長擔任召集人。組織除訂定資訊安全政策及個人資料保護管理政策外，並透過定期召開管理審查會議，評估內外風險，採取適當管控措施，以符合風險可接受水準。



資訊安全推動小組組織架構圖



個人資料保護推動小組組織圖



資安管理系統

為確保儲匯作業系統之資訊與資訊系統獲得適當保護，已取得國際標準資訊安全管理系統 (ISO 27001) 第三方英國標準協會 (BSI) 驗證，並於 2024 年 7 月通過新版驗證，以持續精進資安管理機制。2024 年英國標準協會頒發「數位信任 ESG 推動獎」，以表揚本公司在數位化轉型與企業社會責任方面的長期努力與成果。儲匯作業系統資訊安全有效性量測指標共計 44 項，2024 年量測週期內相關指標之統計結果，均已達成既定目標。

此外，針對以本公司名義偽冒網站或行動應用程式進行詐騙情事，本公司亦即時通報台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (TWCERT/CC) 及金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC)，以關閉偽冒網站或行動應用程式，且會同法務暨法令遵循室提出刑事告訴暨告發，同時於本公司全球資訊網最新消息公告，提醒民眾勿受騙上當。



依據「資通安全管理法」設置資安專責人員共計 12 人，每人至少具 1 張有效之資安專業證照，包括管理類 16 張，技術類 5 張，現共計 21 張；並辦理資訊安全教育訓練，2024 年資安專責人員每人均已接受 15 小時以上之資通安全專業課程訓練，一般同仁每人均已完成 4 小時資通安全線上學習課程，課程內容包括「資訊安全認知宣導教育訓練」、「個資保護認知宣導與案例分享教育訓練」及課後測驗。

2024 年加強員工個人資料保護相關教育訓練

課程名稱	課程時數	訓練人次	訓練時數
個資清冊暨 BIF 教育訓練	1 小時	95	95
個人資料保護及資安實務	2.5 小時	137	342.5
個資保護認知宣導與案例分享	1 小時	24,796	24,796
資安暨個人資料保護宣導教育訓練	2 小時	586	1,172
資通安全及個人資料保護	1 小時	646	646

此外，針對資訊設備皆有安全管控措施，包括定期更新密碼、隨身碟僅開放讀取禁止寫入、控管電腦權限無法安裝軟體等，並定期辦理社交工程演練，透過寄發網路釣魚郵件，提升同仁資訊安全防護觀念。2024 年已辦理 4 次社交工程演練，受測人數為本公司全體員工，每次演練各發 10 封測試電子郵件，合格率为 98.24%，並針對未通過之同仁加強資安教育訓練。



本公司為確保資訊安全，建置多項資安設備及防範措施，於 2024 年榮獲旺旺中時金融服務評鑑大賞銀行業「資訊安全獎」及工商時報「數位資訊安全獎 (安全組) – 金質獎」。

旺旺中時
「金融服務評鑑大賞銀行業資訊安全獎」

工商時報
「數位資訊安全獎 (安全組) – 金質獎」

積極捍衛客戶隱私

為保障客戶資料當事人權利，已通過個人資訊管理系統 (BS 10012) 及隱私資訊管理系統 (ISO 27701) 第三方 BSI 驗證，持續維持證書有效性，以降低個人資訊侵害衝擊及風險；管理量測指標共計 8 項，2024 年相關指標均已達成既定目標，且無發生客戶資料洩露、失竊或遺失等情事。

本公司為確保資訊安全，建置多項資安設備及防範措施，例如：防火牆、採用 SSLVPN 連線、入侵防護系統、每季辦理弱點掃描、每年辦理滲透測試，以降低駭客入侵風險；安裝防毒軟體以避免感染電腦病毒；辦理社交工程演練以增加員工資安風險意識；設置資安監控中心 (SOC)，針對網路環境、資安設備及網頁安全檢測等進行全天候即時監控，並透過監控資訊，分析潛藏資安威脅，提供即時資安事件通報，有效掌握資安情勢。

除制定嚴密的管理機制和措施，亦針對各業務性質訂定相關規則與積極作為，每年配合各處室業務推廣派員擔任資訊安全教育訓練講師，加強員工保護客戶隱私觀念與知識，並於本公司網站 (如全球資訊網、i 郵購、郵政網購中心) 上公告「隱私權保護政策」、「隱私權宣告」，說明網站如何蒐集、處理、利用及保護個人資訊，確實遵守個人資料保護相關法令。



07

Chapter
附錄

7.1 ESG 數據揭露

財務數據

中華郵政歷年財務資訊			單位：千元
項目 / 年度	2022 年	2023 年	2024 年
營業收入	232,402,132	228,753,559	261,548,327
營業成本	187,482,818	200,864,842	229,306,090
營業毛利	44,919,314	27,888,717	32,242,237
營業損益	10,647,763	-3,944,969	321,819
營業外收入及支出	860,731	396,610	319,415
稅前淨利 (損)	11,508,494	-3,548,359	641,234
繼續營業單位本期淨利	19,640,549	-1,655,379	2,655,157
本期淨利 (損)	19,640,549	-1,655,379	2,655,157
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	-49,782,113	51,828,902	23,101,974
本期綜合損益總額	-30,141,564	50,173,523	25,757,131
每股盈餘 (元)	2.40	-0.20	0.32
員工福利	41,905,161	37,530,003	37,435,579
支付股東股利	8,575,411	8,347,227	8,584,261
支付政府稅金	2,278,016	3,240,354	3,435,052
備註：2022 及 2023 年資訊係依審計部審定數之重編數。			

政府補助

中華郵政歷年接受政府補助金額			單位：元
項目 / 年度	2022 年	2023 年	2024 年
補助金額	56,657,179	16,701,734	13,708,300

採購統計

中華郵政歷年供應商概況						單位：億元	
契約種類	採購地區	2022 年		2023 年		2024 年	
		家數	該項採購金額	家數	該項採購金額	家數	該項採購金額
勞務 (承攬與服務)	國內	164	25.53	171	23.47	164	22.80
	國外	14	4.46	14	6.12	12	11.87
財物 (原物料)	國內	110	50.15	121	32.41	105	33.55
	國外	1	0.08	2	0.07	2	0.13
工程 (建築與設備)	國內	18	6.45	5	2.50	11	10.00
	國外	0	0	0	0	0	0
家數合計	國內採購金額占比	307	95.11%	313	92.48%	294	84.68%
	國外採購金額占比		4.89%		7.52%		15.32%

溫室氣體排放統計

中華郵政溫室氣體排放			單位：公噸 CO ₂ e
項目		2022 年	2023 年
直接溫室氣體排放	類別 1	15,967.4932	15,354.0709
	類別 2	17,297.7626	16,505.4689
	類別 3	2,688.6045	2,725.2037
	類別 4	6,335.3537	6,260.8296
總排放量		42,289.2140	40,845.5731
排放強度 (總排放量 / 年度營業額百萬元)		0.18	0.18
備註：			
1. 2022 年至 2023 年盤查範圍包含總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、基隆、新竹、彰化、嘉義、宜蘭、苗栗、南投、雲林、屏東、花蓮、臺東、澎湖郵局及臺北郵件處理中心，共 21 處營運據點。			
2. 採用排放係數法計算，所用之轉換係數來源：行政院環境保護署 (現為環境部) 所公布之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版；GWP 值引用 IPCC 2021 第六次評估報告。			
3. 溫室氣體排放以 2021 年為基準年，採營運控制權法。			
4. 直接溫室氣體排放 (類別 1) 包含柴油、汽油、天然氣、冷媒、化糞池等。			
5. 間接溫室氣體排放 (類別 2~ 類別 4)：類別 2 包含外購電力，電力排放係數採用經濟部公告當年度係數，2022 年：0.495 kgCO ₂ e / 度；2023 年：0.494 kgCO ₂ e / 度；類別 3 包含商務差旅、員工通勤；類別 4 包含燃料和能源相關活動、營運活動中產生的廢棄物。			
6. 計算溫室氣體排放種類包括：二氧化碳 (CO ₂)、甲烷 (CH ₄)、氧化亞氮 (N ₂ O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF ₆)、三氟化氮 (NF ₃)。類別 2 採地點基礎 (Location Base) 計算 TCO ₂ e。			

中華郵政溫室氣體排放			單位：公噸 CO ₂ e
項目		2024 年	
直接溫室氣體排放	類別 1	30,661.1617	
間接溫室氣體排放	類別 2	47,739.4132	
總排放量		78,400.5749	
排放強度（總排放量 / 年度營業額百萬元）		0.30	
備註：			
1. 2024 年盤查範圍包含總公司金山及愛國大樓、臺北郵件處理中心及各級支局（共 1,295 局，部分支局建築物含行政單位）。			
2. 採用排放係數法計算，所用之轉換係數來源：行政院環境保護署（現為環境部）所公布之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版；GWP 值引用 IPCC 2021 第六次評估報告。			
3. 配合盤查範圍擴大，溫室氣體排放之基準年改為 2024 年，採營運控制權法。			
4. 直接溫室氣體排放（類別 1）包含柴油、汽油、天然氣、冷媒、化糞池等。			
5. 間接溫室氣體排放（類別 2）：類別 2 包含外購電力，電力排放係數採用經濟部公告當年度係數，2024 年：0.474 kg CO ₂ e / 度。			
7. 2024 年類別 4 包含燃料和能源相關活動、營運活動中產生的廢棄物之溫室氣體排放量，共 16,834.4242 公噸 CO ₂ e。			
8. 計算溫室氣體排放種類包括：二氧化碳 (CO ₂)、甲烷 (CH ₄)、氧化亞氮 (N ₂ O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF ₆)、三氟化氮 (NF ₃)。類別 2 採地點基礎 (Location Base) 計算 tCO ₂ e。			

能源使用統計

中華郵政能源使用情形				
類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
電力使用量	度	33,983,816.65	33,411,879.87	100,716,062.00
汽油使用量	L	1,846,813.09	1,785,678.23	5,765,849.13
柴油使用量	L	2,486,356.17	2,371,336.33	3,556,663.90
天然氣使用量	M ³	28,597.23	23,195.76	19,902.50
液化石油氣使用量	KG	2,640.00	4,763.16	2,579.98
能源使用合計	MJ	271,087,779.09	263,008,754.59	675,747,851.57
年度營業額	百萬元	232,402.13	228,753.56	261,548.33
能源使用強度	MJ / 百萬元	1,166.46	1,149.75	2,583.6443
備註：				
1. 2022-2023 年統計資料包含總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、基隆、新竹、彰化、嘉義、宜蘭、苗栗、南投、雲林、屏東、花蓮、臺東、澎湖等郵局及臺北郵件處理中心，共 21 處營運據點；2024 年統計範圍包含總公司金山及愛國大樓、臺北郵件處理中心及各級支局（共 1,295 局，部分支局建築物含行政單位）。				
2. 能 源 轉 換 係 數：電 力 3,600KJ；汽 油 7,609kcal/L；柴 油 8,642kcal/L；天 然 氣 8,000kcal/M ³ ；2022 年 以 1kcal=4.184kJ 計算，2023 年至 2024 年依 2022 年環保署（現為環境部）新發行之溫室氣體排放量盤查指引 1kcal=4.1868kJ 計算。				

員工統計

中華郵政歷年員工人數統計（聘僱類別）									
年度	2022 年			2023 年			2024 年		
聘僱類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
董事長、總經理 機要人員	2	0	2	2	0	2	2	1	3
轉調人員	5,710	2,314	8,024	5,070	2,011	7,081	4,467	1,728	6,195
職階人員	10,120	5,408	15,528	10,681	5,822	16,503	11,149	6,029	17,178
約僱人員	1,269	825	2,094	1,247	799	2,046	1,227	771	1,998
合計	17,101	8,547	25,648	17,000	8,632	25,632	16,843	8,528	25,374

中華郵政歷年員工人數統計 (工時類別)									
年度	2022 年			2023 年			2024 年		
工時類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
全日制人員 (全職)	16,971	7,838	24,809	16,873	7,949	24,822	16,717	7,874	24,591
部分工時人員 (兼職)	130	709	839	127	683	810	128	655	783
合計	17,101	8,547	25,648	17,000	8,632	25,632	16,845	8,529	25,374

中華郵政員工年齡分析												
年度	2022 年				2023 年				2024 年			
年齡 / 性別	男	女	合計	比例	男	女	合計	比例	男	女	合計	比例
30 歲以下	1,232	1,392	2,624	10.23%	1,232	1,358	2,591	10.11%	936	931	1,867	7.36%
31~50 歲	8,524	4,260	12,784	49.84%	8,746	4,617	13,363	52.13%	9,129	5,144	14,273	56.25%
51 歲以上	7,345	2,895	10,240	39.93%	7,021	2,657	9,678	37.76%	6,780	2,454	9,234	36.39%
合計	17,101	8,547	25,648	100%	17,000	8,632	25,632	100%	16,845	8,529	25,374	100%

中華郵政少數員工分布情形									
年度	2022 年			2023 年			2024 年		
多元類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
原住民	185	76	261	199	81	280	206	86	292
身心障礙者	521	338	859	525	333	858	528	315	843
合計	706	414	1,120	724	414	1,138	734	401	1,135
備註：									
2024 年度依法應進用具就業能力之身心障礙者 761 人，超額進用 97 人；依法應進用原住民 54 人，超額進用 238 人。									

非員工之工作者

中華郵政各業務單位外包人員統計				
業務單位	外包工作性質說明	平均每日人數		
		2022 年	2023 年	2024 年
郵務處	郵件及包裹之理信、銷票、分流、分揀、下袋、上架、搬運、會磅及交運等事務	3,903	3,605	3,383
儲匯處	劃撥存款單補登作業、自動轉帳付款授權書檢核排序及退件作業、公務機關函查案件公函進行登錄建檔作業	19	19	12
壽險處	壽險新契約及保全業務電訪 call out 服務作業、郵政簡易人壽保險要保書整理工作、郵政壽險契約保全單據整理工作	3	3	10
集郵處	集郵票品 (含年度郵票冊、專冊、郵摺及封片) 撕票、插票、組裝及打印等作業	14	14	14
電子商務室	客戶服務及業務處理	3	3	3
資訊處	電腦備援大樓保全、電腦備援中心辦公大樓清潔工作、電腦備援大樓空氣調節設備保養服務、雙中心 (臺北、臺中) 電腦機房系統作業委外服務、開放應用系統及主機應用系統開發、增修暨維護服務	51	54	56
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	1,029	1,120	1,431
公共事務處	客服相關工作	66	64	62
合計		5,088	4,882	4,974

人力流動

中華郵政新進員工統計表									
年度	2022 年			2023 年			2024 年		
年齡 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30 歲以下	276	283	559	309	320	629	220	144	364
30~50 歲	263	210	473	410	191	601	415	153	568
51 歲以上	17	3	20	16	7	23	9	0	9
合計	556	496	1,052	735	518	1,253	644	297	941
員工新進率	4.10%			4.89%			3.71%		
備註：									
1. 新進率 = 新進員工總數 / 員工總數。									
2. 新進員工不扣除當年度離職人員，且不含 2020 年配合行政院發放紙本振興三倍券僱用之定期性約僱人員。									

中華郵政離職員工統計表

年度	2022 年			2023 年			2024 年		
年齡 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30 歲以下	31	26	57	33	40	73	28	24	52
30~50 歲	119	73	192	112	54	166	121	49	170
51 歲以上	664	359	1,023	696	334	1,030	651	326	977
合計	814	458	1,272	841	428	1,269	800	399	1,199
員工離職率	4.96%			4.95%			4.73%		
備註：									
1. 離職率 = 離職員工總數 / 員工總數。									
2. 離職員工包括退休及資遣員工。									
3. 離職員工不含 2020 年契約期滿解僱之定期性約僱人員。									

中華郵政全體員工離職原因統計表

年度	2022 年			2023 年			2024 年		
類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
自願離職	526	348	874	496	293	789	450	232	682
非自願離職	10	2	12	21	8	29	31	4	35
退休	278	108	386	324	127	451	319	163	482
合計	814	458	1,272	841	428	1,269	800	399	1,199
自願離職率	3.41%			3.08%			2.69%		
非自願離職率	0.05%			0.11%			0.14%		
備註：									
1. 自願離職包括自辭及自請退休之人數。									
2. 非自願離職是指資遣、因案解雇及意外死亡之人數。									
3. 退休是指屆齡退休、強制退休及因公或病退休之人數。									
4. 自願離職率 = 自願離職員工總數 / 員工總數。									
5. 非自願離職率 = 非自願離職員工總數 / 員工總數。									

基層人員薪資水準

2024 年中華郵政基層人員標準薪資與法定最低基本工資之比率

男性基層人員標準薪資與基本工資之比率		女性基層人員標準薪資與基本工資之比率	
職階人員	約僱人員	職階人員	約僱人員
1.47	1.34	1.47	1.34
備註：			
2024 年每月基本工資為 27,470 元；本公司新進職階專業職 (二) 人員起薪 38,880 元；約僱人員起薪 35,330 元。			

年度總薪酬比率

2024 年薪酬比		
國家 / 地區	公司薪酬最高個人之年度總薪酬與員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率	公司薪酬最高個人之年度總薪酬與員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之增加比率
臺灣	3.71	7.04
備註： 1. 董事長不算薪酬最高之個人，除非兼任總經理 / 執行長。 2. 年度薪酬中位數比率 = 該年度年薪最高之個人年薪 / 該年度年薪位於中位數之個人年薪。 3. 年度薪酬增加比率 = 該年度年薪最高之個人年薪增加百分比 / 該年度年薪位於中位數之個人年薪增加百分比。		

育嬰假

中華郵政歷年育嬰留停統計									
年度	2022 年			2023 年			2024 年		
項目 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合育嬰留停申請資格人數	1,321	925	2,246	1,251	923	2,174	1,425	1,049	2,474
實際申請育嬰留停人數	139	415	554	138	437	575	141	433	574
育嬰留停預計於當年度復職人數	90	207	297	93	221	314	87	211	298
當年度育嬰留停復職人數	83	197	280	91	213	304	86	207	293
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	48	156	204	81	190	271	89	211	300
育嬰留停復職率 (%)	92.22%	95.17%	94.28%	97.85%	96.38%	96.82%	98.85%	98.10%	98.32%
育嬰留停留存率 (%)	94.12%	99.36%	98.08%	97.59%	96.45%	96.79%	97.80%	99.06%	98.68%
備註： 1. 符合育嬰留停申請資格指子女 3 歲以內的員工。 2. 育嬰留停復職率 = 當年度育嬰留停復職人數 / 育嬰留停預計於當年度復職人數。 3. 育嬰留停留存率 = 前一年度復職後持續工作一年人數 / 前一年度復職人數。									

員工教育訓練

中華郵政歷年辦理訓練成果						
年度	2022 年		2023 年		2024 年	
項目 / 性別	男	女	男	女	男	女
班期數	1,868		1,943		1,998	
員工人數	17,101	8,547	17,000	8,632	16,845	8,529
實體受訓時數	193,763	156,116	198,346	164,217	162,994.5	150,704.75
員工平均實體 受訓時數	11.33	18.27	11.67	19.02	9.68	17.67
	13.64		14.14		12.36	
數位學習時數	572,357		574,034		644,051.5	
員工平均數位 學習時數	22.32		22.40		25.38	
備註：						
因系統限制，本公司數位學習時數之統計僅列有總學習人數及學習時數，未細分不同性別。						

中華郵政各類別員工教育訓練							
年度	2022 年		2023 年		2024 年		
項目 / 性別	男	女	男	女	男	女	
主管人員	人數	2,632	1,600	2,584	1,618	2,550	1,654
	訓練時數	47,907.00	38,735.50	61,632.75	49,158.50	55,507.00	49,434.30
	平均受訓時數	18.20	24.21	23.85	30.38	21.77	29.89
非主管人員	人數	14,469	6,947	14,416	7,014	14,295	6,875
	訓練時數	145,856.00	117,380.00	136,713.00	115,058.00	107,487.00	101,270.00
	平均受訓時數	10.08	16.90	9.48	16.40	7.52	14.73
備註： 1. 資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統；員工人數以 2024 年 12 月 20 日當日在職人數為基準。 2. 計算公式：員工平均實體受訓人時數 = 當年度員工實體受訓時數 / 當年度員工人數。 3. 本公司男性員工約 58.66% 為外勤人員，本公司外勤非主管人員教育訓練著重於實際作業流程之現場動態個別操作指導，靜態集合式教育訓練受訓時數相對較少，如將男性實體受訓總時數除以全體男性員工數，會稀釋男性平均受訓時數。 4. 上表所列「員工平均實體受訓人時數」及「員工平均數位學習時數」計算至小數點第二位，小數點第三位採四捨五入方式計算。 5. 2022 年實體受訓時數減少係因應嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 防疫措施，上半年停辦多項訓練。 6. 主管人員定義為支領第 6 職責層次以上職務待遇之人員。							

中華郵政辦理員工人權教育及身心健康專題講座			
課程	訓練時數	受訓人數	占總員工數百分比
人權議題相關課程	117,530	25,102	98.93%
員工身心健康相關專題講座	4,608.25	2,356	9.28%
備註： 1. 資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統；員工人數以 2024 年 12 月 20 日當日在職人數為基準。 2. 以人數統計非以人次統計。 3. 人權課程包括性別主流化、人權議題、勞動基準法相關課程等。 4. 員工身心健康專題講座議題包括心理健康及諮商輔導、壓力調適、健康管理、自殺防治等。			

職業安全訓練

中華郵政 2024 年職業安全衛生教育訓練辦理情形					
類別	訓練對象	新訓時間	新訓人數	在職回訓	回訓人數
職業安全 衛生教育訓練	甲種職業安全衛生業務主管	42 小時	15	每 2 年 6 小時	86
	乙種職業安全衛生業務主管	35 小時	20	每 2 年 6 小時	12
	丙種職業安全衛生業務主管	21 小時	36	每 2 年 6 小時	134
	丁種職業安全衛生業務主管	6 小時	0	每 2 年 6 小時	0
	職業安全 (衛生) 管理師	130 小時	1	每 2 年 12 小時	7
	職業安全衛生管理人員	115 小時	4	每 2 年 12 小時	12
	勞工健康服務護理人員	50 小時	0	每 3 年至少 12 小時	8
特殊作業安全衛生教育訓練	堆高機操作人員	18 小時	2	每 3 年 3 小時	28
一般類訓練	急救人員	16 小時	236	每 3 年 3 小時	126
	防火管理人	12 小時	58	每 3 年 6 小時	17

中華郵政 2024 年職業安全衛生管理系統教育訓練辦理情形		
類別	新訓時間	新訓人數
ISO45001 內部稽核人員	6 小時	58
危害鑑別、風險和機會評估	3 小時	190
作業管制實務	3 小時	45
職業安全衛生相關法規查核	3 小時	37

職業傷害統計

中華郵政歷年職業傷害統計										
類別	項目	2022 年			2023 年			2024 年		
		員工		非員工	員工		非員工	員工		非員工
		男	女		男	女		男	女	
職業傷害死亡人數	性別	0	0	0	2	0	0	1	0	0
	總計	0			2			1		
職業傷害死亡比率	性別	0	0	0	0.06	0	0	0.03	0	0
	總計	0			0.04			0.02		
嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數)	性別	17	1	0	14	3	0	11	3	0
	總計	18			17			14		
嚴重職業傷害比率	性別	0.50	0.06	0	0.42	0.18	0	0.33	0.19	0
	總計	0.35			0.34			0.29		
可記錄之職業傷害人數 (含死亡及嚴重職業傷害人數)	性別	660	144	0	379	80	6	432	57	0
	總計	804			459			489		
可記錄之職業傷害比率	性別	19.37	8.46	0	11.28	4.86	0.62	13.13	3.55	0
	總計	15.74			9.17			9.99		
備註：										
1. 嚴重職業傷害包括職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害。										
2. 職業傷害死亡比率 = 職業傷害死亡人數 / 工作小時 *1,000,000。										
3. 嚴重職業傷害比率 = 嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數)/ 工作小時 *1,000,000。										
4. 可記錄之職業傷害比率 = 可記錄之職業傷害人數 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數)/ 工作小時 *1,000,000。										
5. 員工：2023 年 2 件因公死亡原因分別為投遞郵件及上班途中發生意外，經送醫急救後約 1 個月仍不治死亡；2024 年 1 件因公死亡原因為投遞郵件途中發生意外致死。										
6. 非員工：2023 年 6 件承攬商意外事故 (女性 1 位，男性 5 位)，包含桃園郵局承攬商女性員工遭籃車後傾壓傷腳掌致左腳拇指頭斷裂及男性員工籃車碰撞致手掌被夾傷致骨折；苗栗郵局承攬商司機協助上籃車時，因腳步不穩，向後摔倒昏迷送醫；台中郵局中央空調承攬商之再承攬員工，工程中踩空由天花板墜落；臺北郵件處理中心之本公司同仁因操作油壓尾門不慎，導致籃車傾倒壓傷承攬商及運輸股承攬商員工協助另一承攬商駕駛人員卸載籃車時，該駕駛操作升降尾門過程不慎，導致連同籃車掉落月台，並遭籃車壓傷；本公司 2024 年並無外包廠商員工執行工作時發生死亡或意外事故發生之情形。										

7.2 GRI 永續性報導準則（GRI 準則）對照表

以下內容經第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI）查證通過，查證結果如 7.7 所示。

使用聲明	本報告書依循 GRI 標準編制，資訊揭露期間為 2024 年 (2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日)
GRI 1 使用	GRI 1：基礎 (2021)
適用的 GRI 行業標準	N/A

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
一般揭露					
GRI 2：一般揭露 2021	2-1	組織詳細資訊	關於中華郵政	8	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	編輯原則	4	
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	編輯原則	4	
	2-4	資訊重編	編輯原則	4	
	2-5	外部保證 / 確信	編輯原則	4	
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	經營者的話	6	
			關於中華郵政	8	
			創新郵政服務	76	
			落實社會共融	88	
			6.2.1 誠信經營	130	
	2-7	員工	5.1 人員管理	108	
			7.1 ESG 數據揭露	144	
	2-8	非員工的工作者	5.1 人員管理	108	
			7.1 ESG 數據揭露	144	
	2-9	治理結構及組成	6.1 公司治理	126	
			6.2 風險管理	129	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	6.1 公司治理	126	
	2-11	最高治理單位的主席	6.1 公司治理	126	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.ESG 永續管理	30	
			2.1 氣候變遷	50	
	2-13	衝擊管理的負責人	1.ESG 永續管理	30	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	編輯原則	4	
			1.ESG 永續管理	30	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI 2：一般揭露 2021	2-15	利益衝突	6.2.1 誠信經營	130	
	2-16	溝通關鍵重大事件	經營者的話	6	
			1.ESG 永續管理	30	
	2-17	最高治理單位的群體智識	6.1 公司治理	126	
	2-18	最高治理單位的績效評估	6.1 公司治理	126	
	2-19	薪酬政策	6.1 公司治理	126	
	2-20	薪酬決定流程	6.1 公司治理	126	
	2-21	年度總薪酬比率	7.1 ESG 數據揭露	144	
	2-22	永續發展策略的聲明	經營者的話	6	
	2-23	政策承諾	4.1 臺灣綠巨人	90	
			4.2 普惠金融	95	
			5.1 人員管理	108	
			5.4 職業安全衛生	120	
	2-24	納入政策承諾	1.4 永續發展願景	44	
			2.2 綠色投資	56	
			4.1 臺灣綠巨人	90	
			4.2 普惠金融	95	
			5.2 員工照護	114	
			6.1 公司治理	126	
			6.2.1 誠信經營	130	
			5.2 員工照護	114	
			6.2.2 法規遵循	132	
			4.2.1 公平待客	95	
	2-26	尋求建議合提出疑慮的機制	5.2 員工照護	114	
			6.2 風險管理	129	
			6.4 資通訊安全	139	
	2-27	法規遵循	6.2.1 誠信經營	130	
			6.2.2 法規遵循	132	
	2-28	公協會的會員資格	關於中華郵政	8	
	2-29	利害關係人議合方針	1.2 利害關係人溝通	35	
	2-30	團體協約	5.2 員工照護	114	
重大主題					
GRI 3：重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	1.3 永續影響評估	40	
	3-2	重大主題列表	1.3 永續影響評估	40	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
經濟績效					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	
GRI 201：經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於中華郵政	8	
			7.1 ESG 數據揭露	144	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.1 氣候變遷	50	
			2.2 綠色投資	56	
	201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	5.1 人員管理	108	
201-4	取自政府之財務援助	7.1 ESG 數據揭露	144		
間接經濟衝擊					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			落實社會共融管理方針	88	
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.1.2 郵政特色業務	79	
			4.2 普惠金融	95	
			4.3 社會關懷	102	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	4.3 社會關懷	102	
反貪腐					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	
GRI 205：反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	6.2.1 誠信經營	130	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	6.2.1 誠信經營	130	
能源					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			邁向淨零排放管理方針	48	
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	7.1 ESG 數據揭露	144	
	302-3	能源密集度	7.1 ESG 數據揭露	144	
	302-4	減少能源消耗	2.3 落實碳管理	61	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	2.3 落實碳管理	61	
			2.4 低碳營運	69	
排放					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			邁向淨零排放管理方針	48	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI 305： 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	7.1 ESG 數據揭露	144	
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	7.1 ESG 數據揭露	144	
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	7.1 ESG 數據揭露	144	
	305-4	溫室氣體排放強度	7.1 ESG 數據揭露	144	
	305-5	溫室氣體排放減量	2.3 落實碳管理	61	
			2.4 低碳營運	69	
7.1 ESG 數據揭露			144		
勞雇關係					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			建構幸福職場管理方針	106	
GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	5.1 人員管理	108	
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	7.1 ESG 數據揭露	144	
			5.1 人員管理	108	
			5.1 人員管理	108	
401-3	育嬰假	7.1 ESG 數據揭露	144		
勞資關係					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			建構幸福職場管理方針	106	
GRI 402： 勞資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.1 人員管理	108	
職業安全衛生					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			建構幸福職場管理方針	106	
GRI 403 ： 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	5.4 職業安全衛生	120	
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	5.4 職業安全衛生	120	
	403-3	職業健康服務	5.4 職業安全衛生	120	
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	5.4 職業安全衛生	120	
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	7.1 ESG 數據揭露	144	
	403-6	工作者健康促進	5.4 職業安全衛生	120	
			7.1 ESG 數據揭露	144	
	403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	5.4 職業安全衛生	120	
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.4 職業安全衛生	120		

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-9	職業傷害	5.4 職業安全衛生	120	
			7.1 ESG 數據揭露	144	
	403-10	職業病	5.4 職業安全衛生	120	
訓練與教育					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			建構幸福職場管理方針	106	
GRI 404： 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.3 人才培力	117	
			7.1 ESG 數據揭露	144	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	5.1 人員管理	108	
			5.2 員工照護	114	
			5.3 人才培力	117	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.3 人才培力	117	
當地社區					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			落實社會共融管理方針	88	
GRI 413： 當地社區 2016	413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.1.2 郵政特色業務	79	
			4.3 社會關懷	102	
顧客健康與安全					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			創新郵政服務管理方針	76	
GRI 416： 顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	3.1.1 多元平台服務	78	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	6.2.2 法規遵循	132	
行銷與標示					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			創新郵政服務管理方針	76	
GRI 417： 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	3.1 延伸郵務價值	78	
			4.1 臺灣綠巨人	90	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	6.2.2 法規遵循	132	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	6.2.2 法規遵循	132	
客戶隱私					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
GRI 418： 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.4 資通訊安全	139	
自訂主題					
產品組合					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			落實社會共融管理方針	88	
稽核					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			邁向淨零排放管理方針	48	
主動所有權					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			邁向淨零排放管理方針	48	
公司治理					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	
誠信經營					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	
創新服務					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			創新郵政服務管理方針	76	
財務系統穩定度					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	
人口結構變遷					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			落實社會共融管理方針	88	
郵政普及化服務					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			創新郵政服務管理方針	76	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
客戶滿意					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			創新郵政服務管理方針	76	
郵件妥投率					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			創新郵政服務管理方針	76	
資訊安全					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	
氣候相關財務揭露					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	
法規遵循					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			強化組織韌性管理方針	124	
性別平等策略					
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 永續發展願景	44	
			建構幸福職場管理方針	106	
非重大主題					
市場地位					
GRI 202：市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	7.1 ESG 數據揭露	144	
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.1 人員管理	108	
採購實務					
GRI 204：採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	7.1 ESG 數據揭露	144	
反競爭行為					
GRI 206：反競爭行為 2016	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	6.2.2 法規遵循	132	
稅務					
GRI 207：稅務 2019	207-1	稅務方針	6.2.1 誠信經營	130	
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	6.2.1 誠信經營	130	
	207-4	國別報告	6.2.1 誠信經營	130	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
物料					
GRI 301： 物料 2016	301-3	回收產品及其包材	2.4.1 減少資源消耗	69	
水與放流水					
GRI 303： 水與放流水 2018	303-3	取水量	2.4.1 減少資源消耗	69	
供應商環境評估					
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1	使用環境標準篩選新供應商	6.2.1 誠信經營	130	
	308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	6.2.1 誠信經營	130	
員工多元化與平等機會					
GRI 405： 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	5.1 人員管理	108	
			6.1 公司治理	126	
	405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	5.1 人員管理	108	
			5.2 員工照護	114	
不歧視					
GRI 406： 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	5.2 員工照護	114	
保全實務					
GRI 410： 保全實務 2016	410-1	保全人員接受人權政策或程序之訓練	5.2 員工照護	114	
供應商社會評估					
GRI 414： 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選新供應商	6.2.1 誠信經營	130	
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	6.2.1 誠信經營	130	
公共政策					
GRI 415： 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	6.1 公司治理	126	

7.3 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」揭露事項對照表

永續揭露指標 - 金融保險業			
指標	對應章節	頁碼	備註
資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	6.4 資通訊安全	139	
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	4.2 普惠金融	95	
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	4.1 臺灣綠巨人	90	
	4.2 普惠金融	95	
各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	4.2 普惠金融	95	

上市上櫃公司氣候相關資訊		
項目	對應章節	頁碼
董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理		
敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)		
極端氣候事件及轉型行動對財務之影響		
氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度		
若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	2.1 氣候變遷	50
若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標		
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎		
若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量		
溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫 (另填於 1-1 及 1-2)		
1-1-1 溫室氣體盤查資訊：敘明溫室氣體最近兩年度之排放量 (公噸 CO ₂ e)、密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元) 及資料涵蓋範圍	7.1 ESG 數據揭露	144
1-1-2 溫室氣體確信資訊：敘明最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見	編輯原則	4
	2.3 落實碳管理	61
	7.1 ESG 數據揭露	144

7.4 氣候相關財務揭露 (TCFD) 對照表

TCFD 架構	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
治理	董事會對氣候相關風險和機會的監督情況	2.1 氣候變遷	50	
	管理層評估和管理氣候相關風險和機會的責任	2.1 氣候變遷	50	
策略	辨識出之短期、中期及長期氣候相關風險和機會	2.1 氣候變遷	50	
	氣候相關風險和機會對業務、策略和財務規劃的影響	2.1 氣候變遷	50	
	不同氣候情境對營運 (業務)、策略和財務規劃的潛在影響	2.1 氣候變遷	50	
風險管理	鑑別和評估氣候相關風險的流程	2.1 氣候變遷	50	
	管理氣候相關風險的流程	2.1 氣候變遷	50	
	鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何與企業風險管理機制融合	2.1 氣候變遷	50	
指標和目標	評估氣候相關風險和機會時使用的指標	2.1 氣候變遷	50	
	溫室氣體排放 (範疇 1、範疇 2 和範疇 3)	7.1 ESG 數據揭露	144	
	氣候相關風險和機會之管理目標及實現情況 (績效)	2.1 氣候變遷	50	

7.5 SASB 保險業準則對照表

主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
提供客戶 透明資訊 和公正的 諮詢	FN-IN 270a.1	向新客戶和既有客戶銷售與傳達保險產品相關資訊引起訴訟而導致的金錢損失總額	6.2.2 法規遵循	132	本年度無相關訴訟
	FN-IN 270a.2	理賠申訴率	3.2.2 客戶關係管理	86	0.152(萬分比) 依財團法人金融消費評議中心申訴率統計表顯示，包含但不限於僅理賠部分
	FN-IN 270a.3	客戶保留率	-		13 個月保單繼續率：92.51% 25 個月保單繼續率：88.93%
	FN-IN 270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	4.2 普惠金融	95	-
ESG 因子整合於投資管理	FN-IN 410a.2	描述將環境，社會和治理 (ESG) 因素納入投資管理流程和策略的方法	2.2 綠色投資	56	-
促進責任行為的保險政策	FN-IN 410b.1	能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 410b.2	發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	4.1.1 全民信賴	90	保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
環境曝險	FN-IN 450a.1	天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 450a.2	按事件類型和地理區域，揭露與 (1) 已建立風險模型自然災害和 (2) 未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額 (依再保險淨額和毛額基礎揭露)	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
	FN-IN 450a.3	描述如何將環境風險納入 (1) 個別合約的保險流程和 (2) 企業層級風險管理與資本適足管理	-		保險業務僅簡易壽險，本題不適用。
系統風險管理	FN-IN 550a.1	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：(1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；(2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；及 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	6.2 風險管理	129	本公司無投資非避險之衍生性金融商品
	FN-IN 550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	-		無
	FN-IN 550a.3	描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施	6.2 風險管理	129	-
活動指標	FN-IN-000.A	依 (1) 財產和傷亡、(2) 人壽、(3) 再保險分類的有效保單數量	4.1.1 全民信賴	90	人壽有效保單件數：2,195,285 件

7.6 SASB 陸上運輸業準則對照表

主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節	頁碼	省略 / 備註
溫室氣體 排放	TR-RO-110a.1	全球範疇 1 的溫室氣體排放量	7.1 ESG 數據揭露	144	-
	TR-RO-110a.2	範疇 1 排放量之長短期策略和計畫、減量目標並分析與目標相悖之行為	2.3 落實碳管理 2.4 低碳營運	61 69	2024 年目標： (1) 根據行政院核定之相關節能計畫，執行節電措施，減少二氧化碳排放 (2) 首次辦理全臺各營業據點碳盤查及查證作業 2025 年目標：持續辦理全臺所有營業據點碳盤查，逐步規劃組織層級減碳路徑 長期目標：配合國家政策，2050 淨零排放
	TR-RO-110a.3	(1) 燃料總消耗量、(2) 天然氣占比、(3) 再生能源占比	2.3 落實碳管理 7.1 ESG 數據揭露	61 144	-
空氣品質	TR-RO-120a.1	(1) 氮氧化物 (NOx) (不含 N ₂ O)、(2) 硫氧化物 (SOx) 、(3) 懸浮微粒 (PM10) 等污染物排放量	-		無相關資訊
勞動 條件 健康 及安全	TR-RO-320a.1	(1) 全職及約聘員工之可記錄事故率 (TRIR) 、(2) 死亡率	5.4 職業安全衛生 7.1 ESG 數據揭露	120 144	(1)9.99 (2)0.02
	TR-RO-320a.2	全部員工之 (1) 自願離職率；(2) 非自願離職率	7.1 ESG 數據揭露	144	(1)2.69% (2)0.14%
	TR-RO-320a.3	說明管理司機之短期與長期健康風險的方針	5.2 員工照顧	114	-
意外與 安全管理	TR-RO-540a.1	交通意外與事故件數	5.4 職業安全衛生	120	2024 年司機事故發生事件數為 749 件
	TR-RO-540a.3	污染物洩漏與外流至環境的次數與數量	-		經查本公司 2024 年並無污染物洩漏與外流至環境之情形
活動指標	TR-RO-000.A	每噸英哩營收 (RTM)	-		無相關數據
	TR-RO-000.B	貨運裝載率	-		無相關數據
	TR-RO-000.C	員工數、卡車司機數	-		員工數 25,374 人 (含半日制) 大貨車駕駛人員數 692 人

7.7 第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI）獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

2024 中華郵政永續報告書

英國標準協會與中華郵政股份有限公司(簡稱中華郵政)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2024 中華郵政永續報告書進行評估和查證外，與中華郵政並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2024 中華郵政永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查中華郵政提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由中華郵政一併回覆。

查證範圍

中華郵政與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與 2024 中華郵政永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估中華郵政遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結 2024 中華郵政永續報告書內容，對於中華郵政之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、中華郵政所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關中華郵政的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了中華郵政對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就中華郵政所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於中華郵政政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 43 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度；
- 審查內部稽核的發現；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣；
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性；
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2024 年報告書反映出中華郵政已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中華郵政之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

中華郵政公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了中華郵政之重大性評估流程與重大性議題。

回應性

中華郵政執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中華郵政已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了中華郵政之回應性議題。

衝擊性

中華郵政已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。中華郵政已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中華郵政之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，並且在為中華郵政提供 ESG 績效資訊保證過程中無利益衝突，特定績效資訊係在中華郵政與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，並未發現 2024 中華郵政永續報告書揭露之數據與資訊存在重大錯誤、遺漏或陳述不實。

GRI 永續性報導準則

中華郵政提供依循 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依循全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了中華郵政的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為中華郵政負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-817055
2025-05-14

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

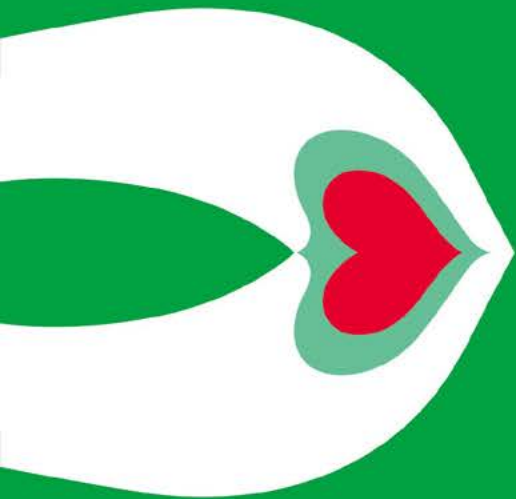
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

ESG REPORT

2024

攜手愛地球

本報告書使用環保油墨、國產環保紙印製



中華郵政
CHUNGHWA POST