壹 前言

114 年全體同仁戮力推展業務，並在資金運用團隊審慎操作下，本公司稅後淨利達 101.54 億元，順利達成年度預算目標。但面對全球政經震盪及市場競爭，各國郵政均面臨嚴峻挑戰，丹麥國營郵政公司已於 114 年 12 月 30 日結束 400 年歷史的信件郵遞服務。本公司亦面對函件逐年遞減的危機，我們視危機為轉機，除強化核心業務外，持續提升服務品質、加速數位轉型並深化客戶關係，建構具韌性郵政環境，以因應民眾多元需求。

郵務方面，郵務轉型著重在維持客戶關係、提升投遞品質及提供數位化服務。除開發專屬客製化物流模式，提供大宗電商北中南當日配、東部次日配服務外；另推廣農特產郵件，提供駐點、上收、行銷及物流配送等全方位服務，獲農糧署頒發「113 年農糧產品行銷貢獻卓著企業及團體獎」。為因應超商寄取服務競爭，及到局交寄客戶減少之趨勢，提供數位預約、數位簽收等服務，啟用上門收件預約系統，同時推廣「 i 郵箱寄取店」、新增包裹寄件櫃、優化 EZPost 交寄系統等，提升數位服務競爭力。

儲匯方面，持續優化 AI 防詐模型與大數據分析機制，以精進金融詐騙防阻措施，114 年有效攔阻詐騙 2,566 件，減少民眾財產損失 12 億 1,476 萬餘元。另配合政府普發現金政策，截至 114 年底已完成 859 萬 8,934 人次服務。陸續推出 Samsung Pay 與 Apple Pay 等多元支付工具，同時開辦台灣行動支付 APP「數位券」服務，榮獲財金公司 114 年度金融資訊系統年會「跨行業務推展卓越獎」、「阻詐聯防貢獻獎」及「跨行服務創新獎」。

壽險方面，因應接軌 IFRS17 及 ICS 新監理制度，本公司聚焦提升長期保障型商品比率、培植業務員招攬與專業能力、推動佣金即時化及精進網路投保服務。持續推動保險數位服務，導入 RPA、影像辨識及 AI 檢核機制，以精進業務及服務模式。推動微型保險與小額終老保險，建構社會安全網，落實普惠金融，榮獲金管會保險局主辦之微型保險競賽「業務績優獎」、「身心障礙關懷獎」與小額終老保險競賽「友善高齡獎」、「普及保障獎」。

資金運用方面，除持續關注市場情勢變化外，亦審慎規劃資產配置，強化避

董事長

王國材

險及資產負債管理，落實投資組合動態管理，延續優異獲利表現，並確保資金運用效能。

集郵方面，114 年共發行 18 套新郵及數款文創商品，115 年適逢中華郵政 130 週年紀念，於 11 月 20 日至 25 日假台北世界貿易中心舉辦「臺北 2026 世界郵展」，藉以提升我國國際能見度及國際郵壇地位。

郵政數位發展藍圖方面，整合郵務、儲匯及壽險業務，規劃 54 項行動方案，截至 114 年底完成「簡化 i 郵箱收寄流程」、「開放存簿通儲戶簽名作為印鑑」及「壽險 AI 智能助理」等 34 項高優先需求行動方案，持續優化系統串聯與服務流程。

發展智慧郵政方面，114 年 7 月底前郵政物流園區所屬 4 棟建物已全數完工，115 年將陸續完成郵政物流園區搬遷作業，隨著園區啟用營運，並導入自動化郵件處理設備及優化作業流程，提升物流產業競爭力。

完善員工權益方面，114 年 4 月 30 日簽訂「團體協約修約」，展現公司積極保障員工權益、打造友善職場，及重視勞資和諧的理念與決心。

發展永續綠能方面，建立綠能車隊，114 年導入三輪電動機車，提升物流效率並落實節能減碳政策。本公司長期深耕 ESG，落實企業永續經營，獲頒台灣永續能源研究基金會「2025 第五屆台灣永續行動獎」之「環境永續類──金級」、「社會共融類──金級」、「經濟發展類──銅級」及「2025 第十八屆台灣企業永續獎」之「台灣百大永續典範企業獎」與「企業永續報告──白金獎」。

郵政公司各項業務正面臨轉型挑戰，期勉同仁齊心協力，與客戶及社會共同成長，成為兼具傳統價值與現代創新的企業。