



中華郵政股份有限公司
Chunghwa Post Co., Ltd.

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



CSR Report 2019



中華郵政股份有限公司
Chunghwa Post Co., Ltd.

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

CSR Report 2019



目錄

關於本報告書	3	利害關係人鑑別與議合	14
經營者的話	5	CSR 重大性評估與主題邊界	17
2019 年永續成果與績效	7	永續願景與目標	21
CSR 組織與管理	13	聯合國永續目標 (SDGs) 實踐	27
1、永續治理	29		
永續治理管理方針	30		
1.1 關於中華郵政	31		
1.2 公司治理	34		
1.3 誠信經營	37		
1.4 經營策略	39		
1.5 擁抱風險與機會	42		
永續治理特輯 - 「防疫臺灣隊」	45		
永續治理特輯 - 郵挺青農 創生築夢	47		
2、創新服務	49		
創新服務管理方針	50		
2.1 郵務創新	51		
2.2 儲匯創新	53		
2.3 壽險創新	56		
2.4 集郵創新	57		
2.5 電商創新	58		
2.6 客戶關係管理	60		
2.7 供應鏈管理	62		
2.8 客戶隱私與資訊安全	63		
創新服務特輯 - 大數據競賽	65		
3、幸福郵人	67		
幸福郵人管理方針	68		
3.1 人力結構	69		
3.2 員工照顧	75		
3.3 重視人權	79		
3.4 人力培訓與發展	80		
3.5 職業安全衛生	84		
幸福郵人特輯 - 2019 年度調薪案	88		



4、關懷人文	89
關懷人文管理方針	90
4.1 社區參與	91
4.2 社會關懷	96
4.3 資產運用	101
4.4 文化保存	103
關懷人文特輯 - 郵政員工關懷獨居長者	104
5、友善環境	105
友善環境管理方針	106
5.1 氣候變遷	107
5.2 綠色營運	108
5.3 綠色作為	110
5.4 環保績效	111
友善環境特輯 - 綠智能電動車隊上路	116
6、責任投資	117
責任投資管理方針	118
6.1 投資現況	119
6.2 責任投資評估	119
6.3 發揮 CSR 影響力	120
責任投資特輯 - 綠色債券	121
7、附錄	123
附錄一：GRI 索引表 (含 G4 行業揭露 - 金融服務業)	123
附錄二：獨立第三方查證意見聲明書	135

關於本報告書

本報告書為中華郵政股份有限公司(以下簡稱中華郵政)發行之第1本「企業社會責任報告書」(以下簡稱本報告書),未來將持續每年透過發行報告書與利害關係人溝通本公司企業社會責任與永續經營相關資訊。本年度報告書以「永續治理」、「創新服務」、「幸福郵人」、「關懷人文」、「友善環境」及「責任投資」等章節架構向利害關係人呈現中華郵政在公司治理、經濟、環境與社會面向永續經營之努力與成果。

組織邊界與揭露範疇

本報告書範疇主要為中華郵政在臺灣之營運據點,轉投資事業並不包含在資料揭露範圍,部分環境面向資訊以總公司金山及愛國大樓、臺北郵局、板橋郵局、三重郵局及臺北郵件處理中心等單位之相關績效為主。本次報告書內容主要涵蓋時間為2019年1月1日至2019年12月31日,部分內容亦涵蓋2019年以前及以後的事例,而未來的管理方針、目標和計畫等內容也有部分刊載。相較於2018年,2019年本公司之組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變。



報告書數據測量基準

本報告書揭露之各項資料及統計數據係來自於中華郵政自行統計及調查結果，其中財務報表數字為經會計師事務所簽證後之公開資訊，2019年溫室氣體盤查數據則通過第三方公正單位BSI(英國標準協會British Standards Institution, BSI)完成查證符合ISO 14064-1:2018之合理保證等級；部分數據則引用政府機關網站公開發布之資料，並以一般慣用的數值描述方式呈現，如有需換算之數據亦於報告書中註明。

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(Global Reporting Initiative, 簡稱GRI)發行之GRI準則核心選項(Core)指引編製，針對重大永續主題透明揭露各項管理方針與執行績效資訊；並參考GRI G4行業揭露-金融服務業及聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)作為報導原則。

外部查證

為提升與GRI準則、AA1000 AS2008及其2018附錄查證標準的符合度，本報告書已通過第三方公正單位英國標準協會(British Standards Institution, BSI)完成查證符合GRI Standards核心選項(Core)與AA1000第二類型中度保證等級的要求，並報陳董事長核准後發行，分送予董監事會成員。BSI獨立保證意見聲明書詳如附錄二。

聯絡方式

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：

中華郵政公共事務處 / 張雲嵐

電話：02-23921310 分機 2403

電子郵件：ylc@mail.post.gov.tw

網址：<https://www.post.gov.tw/>



中華郵政CSR網站

經營者的話

中華郵政是跨越兩甲子悠久歷史的百年名店，全體2萬6千多位員工，始終堅守崗位，在競爭日益激烈的環境中，努力不懈，使命必達。我們緬懷郵政先賢為這個大家庭的貢獻與付出，更要兢兢業業繼續發揚郵政的光榮傳統，攜手共同創造美好的未來。在全世界企業重視企業社會責任與永續經營的潮流下，中華郵政於2019年成立了「企業社會責任(CSR)推動小組」，設公司治理組、客戶關懷組、員工照顧組、社會承諾組及環境永續組等5個任務分組，將環境、社會及治理(ESG)貫徹到企業營運中，並於今年首次發行第一本「企業社會責任報告書」。

在公司治理與經濟績效方面，2019年較2018年稅前淨利成長了9.1%，公司治理評鑑與董事會績效評鑑皆獲得佳績。中華郵政瞭解財務績效與非財務績效同等重要，在財務績效表現亮眼之際，未來將持續強化公司治理，透過影響力，帶動產業、客戶、供應鏈共同朝向永續的目標邁進。

在創新服務方面，積極布建智能櫃(i郵箱)，截至2019年底已布建達2,009座，並於2019年3月推出臺灣Pay「郵政金融卡雲支付」發卡服務。未來將持續因應科技發展和時代需求，積極推動數位轉型，朝「智慧物流」及「數位金融」與時俱進，以精進公司穩步向前永續經營。



董事長

吳宏謀



在優化人力與員工關懷方面，中華郵政相信人力資本的發展是影響企業永續經營的重要關鍵，2019年員工離職率低於5%，較2018年降低0.9%。2019年數位學習時數達89萬1,516小時，較2018年增加8.42%。未來將加強人才招募與人力運用，增進工作效能，以因應業務發展需求。

在社會關懷方面，2019年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計295場，參與人數達8萬2,833人，並辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008年至2019年12月止，共累計72萬5,595人次。未來將持續致力於企業與社會的共榮發展，持續成為社會安定與向上提升的力量。

在友善環境方面，中華郵政意識到氣候變遷風險對企業營運影響甚鉅，透過導入氣候變遷相關風險財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 框架，辨識氣候變遷風險，瞭解潛在的財務衝擊影響，進而訂定因應的行動策略，以掌握相關業務發展機會。截至2019年底共採用2,441輛電動機車，並於2015~2019年建置太陽光電發電系統2,087KW。未來將持續配合節能減碳與環境永續，發揮中華郵政在友善環境作為的影響力。

在責任投資方面，2019年本公司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為97.79%，以實際行動善盡企業社會責任，未來亦將提升郵政資金運用效益，擴大投資公共建設及支援民間投資計畫。

本公司願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」，我們瞭解國營事業有協助推動國家政策及帶動產業升級的責任，也需要與社會需求接軌。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。



總經理

江瑞堂

2019 年永續成果與績效



榮獲APG工作績優獎

2019 年辦理防制洗錢及打擊資恐業務參加 APG 第三輪相互評鑑榮獲「工作績優獎」



榮獲最佳推展卓越獎

2019 年榮獲財金資訊公司舉辦之「108 年度金融資訊系統年會」，「最佳推展卓越獎」



榮獲績效卓著獎 辦理小額終老 保險表現優良

2019 年榮獲金融監督管理委員會主辦之微型保險競賽「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」殊榮



TGOS 流通服務獎

2019 年榮獲內政部舉辦 TGOS 加值應用及加盟單位績效評獎活動 - 「TGOS 流通服務獎」



金質獎

榮獲聯合徵信中心評鑑為 2019 年度「金質獎 - 授信資料類」績優機構



保險品質獎

榮獲 2020 保險品質獎 - 「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」四項優等獎

永續管理績效

CSR 推動小組

2019 年成立企業社會責任 (CSR) 推動小組。

8 類利害關係人

依循 AA1000 SES 2015 議合標準鑑別出 8 類利害關係人。

42 個永續議題

蒐集資訊後彙整出的 42 個永續相關議題。

2,865 份

針對 8 類利害關係人回收議題關注度問卷共 2,865 份。

18 個重大主題

鑑別出 13 個 GRI 重大主題、5 個中華郵政自有重大主題。

13 個目標

呼應並實踐 13 個聯合國永續目標 (SDGs)。

永續治理績效

38.9%

董事會成員中女性董監事人數占比為 38.9%。

執行董事會績效評估

董事會自我評量考核結果 93.13 分，同儕評鑑考核結果 92.91 分。

91 分

2019 年公司治理評鑑結果 91 分。

平均每人 16.2 小時

2019 年董事及監察人總進修時數達 291 小時。

100%

已進行風險評估的營運據點 100%。

無涉及

2019 年無涉及反競爭行為的法律行動。

稅前淨利成長 9.1%

2019 年稅前淨利較 2018 年成長 9.1%。

有效契約件數 226 萬 9,987 件

2019 年郵政壽險總保費收入達 1,277 億 9,401 萬元。

9,956 人次

完成防制洗錢及打擊資恐教育訓練 9,956 人次。

1,333 人次

完成法令遵循主管訓練 1,333 人次。

創新服務績效

2,009 座

積極布建智能櫃 (i 郵箱)，截至 2019 年底，已布建達 2,009 座。

建置 e 動郵局 APP

提升 e 動郵局登入之便利性及交易安全。

妥投率 99.44%

2019 年特種郵件妥投率較 2018 年成長了 0.11%。

臺灣農特產品館

2019 年起，郵政商城建置「臺灣農特產品館」專區，洽攬更多安心優質在地商品。

整體服務類機關

2018 年高雄郵局參與政府服務獎評選，榮獲「整體服務類機關」獎項。

滿意度平均 4.67 分

2019 年顧客滿意度較 2017 基準年顧客滿意度成長 3.1%。

94.28%

2019 年供應商共 574 家，國內採購比率約 94.28%。

99.54%

2019 年符合綠色採購之比例為 99.54%。

通過 ISO 27001 : 2013 驗證

加強資訊安全管理，確保資訊資產之機密性、完整性與可用性。

通過 BS 10012 : 2017 驗證

落實及強化個人資料保護管理，降低個資侵害事件。

無發生

2019 年無發生經證實之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件。

行動投保 8,650 件

截至 2019 年底，行動投保業務共計 8,650 件。

幸福郵人績效

54.84%

高階主管（處長以上）中女性人數占比為 54.84%。

超額進用 110 人

2019 年進用 892 位身心障礙員工，占員工總人數約 4.34%。

超額進用 209 人

2019 年進用 257 位原住民員工，優於法規應進用人數。

離職率 <5%

2019 年員工離職率較 2018 年降低 0.9%。

無發生

2019 年無使用童工或侵犯原住民權益之事件。

98.9%

2019 年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為 98.9%。

佔團體協約 28%

中華郵政工會團體協約涵蓋 14 條與員工健康與安全相關議題。

優於法定薪資

2019 年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.41 倍。

2019 年約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.26 倍。

足額提撥

每月參照精算報告，足額提撥退休準備金。

至少 50 案

每年辦理員工協助方案專業諮詢服務至少 50 案。

留任率 100%

2019 年共 267 位同仁申請育嬰留停，復職率 92.4%，留任率 100%。

增加 11.84%

2019 年員工平均訓練時數較 2018 年增加 11.84%。

1,664 人次

2019 年專業人才培訓達 1,664 人次，較 2018 年增加 0.73%。

89 萬 1,516 小時

2019 年數位學習時數達 89 萬 1,516 小時，較 2018 年增加 8.42%。

員工進修 1,121 人次

2019 年員工赴國內大專院校進修 135 人次；薦送參加外界訓練 986 人次。

補助 3,706 人次

2019 年員工考取專業證照補助報名費 3,706 人次。

模範公務人員

2019 年選拔本公司傑出郵政人員 41 人，獲選交通部模範公務人員 4 人。

績效考核比例 100%

2019 年接受績效及職業發展檢核的員工百分比為 100%。

減少 178 件

2019 年交通意外事故較 2018 年減少 178 件。

關懷人文績效

營業據點覆蓋率超過 99%

營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過 99%。

貼心友善服務

設置自動櫃員機 (ATM) 3,209 台，其中包含 97 台視障語音 ATM 及 2,077 台無障礙 ATM。

累計至 2019 年底申請戶數共 3,417 戶

身心障礙儲戶可享 ATM 跨行提款每月 3 次免收手續費優惠措施。

無障礙 A 等級標章

中華郵政全球資訊網於 2017 年 10 月取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章。

防制金融詐騙金額 1 億 5,494 萬餘元

2019 年防制金融詐騙共 921 件，並獲警政單位表揚為績優防詐金融機構。

參與人數計約 3,803 人

2019 年共舉辦 29 場次「金融知識校園講座」，回收問卷 2,993 份。

有效契約件數為 13,476 件

2019 年「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」當年度累計有效契約件數為 13,476 件。

保額總計 19.18 億元

2019 年「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」累計有效契約件數 6,237 件，平均投保金額 30.75 萬元。

參與人數達 8 萬 2,833 人

2019 年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計 295 場。

募得 4 萬 1,005 袋熱血

2019 年於全臺各地共辦理 449 場捐血活動，募得 4 萬 1,005 袋熱血 (每袋 250C.C.)。

累計共 72 萬 5,595 人次

2008 年至 2019 年持續辦理投遞途中順道關懷獨居長者服務。

銷售金額達 3,420 萬元以上

2019 年共協助 245 名小農，銷售 500 噸以上農產品，公益捐助約 76 萬元。

3,161 人參與活動

2019 年辦理不老運動系列活動總計 38 場。

共計 152 位選手參賽

2019 年辦理郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽，共計 24 隊 152 位選手參賽。

核發獎學金達 477 萬 5,000 元

2019 年辦理郵政壽險保戶子女獎學金活動，得獎名額 2,855 名並核發獎學金。

累積贈送物資折合新臺幣約 92 萬元

2019 年辦理「郵愛你我 溫暖童心」公益活動，以實際行動守護下一代。

友善環境績效

採用 2,441 輛電動機車

截至 2019 年底共採用 2,441 輛電動機車。

2019 年減碳 272.4 公噸 CO₂e

淘汰現有燃油車、更換電動車。

年發電量約 218 萬度

2015~2019 年已建置太陽光電發電系統 2,087KW，年發電收入約 1,221 萬元。

重複使用率 15.47%

2019 年便利箱重複使用率達 15.47%。

共減少用紙量 2 萬 5,950 張

自 2018 年開辦行動投保裝置至 2019 年底止，共減少 2 萬 5,950 張紙張用量。

落實無紙化郵政金融服務

壽險紙本表單電子化，2019 年估算約節省 23 萬 3,000 件紙張。

儲匯提供電子對帳單服務，2019 年共計發送 1,029 萬餘戶。

通過 ISO 50001 驗證

金山大樓導入 ISO50001 能源管理系統，並於 2019 年 12 月取得證書。

通過 ISO 14064-1 查證

五處營運據點導入 ISO14064-1 溫室氣體盤查，並於 2020 年 5 月取得證書。

責任投資績效

綠色債券

2018 年買進台電公司 10 年期無擔保公司債，取得綠色債券資格認可。

102 家次

2019 年親參與國內上市（櫃）公司股東會或股東臨時會 102 家次。

責任投資比例 97.79%

2019 年國內股票投資市值占國內股票投資市值比例為 97.79%。

CSR 組織與管理

為落實本公司對「企業社會責任」相關業務之推動與執行，展現本公司在經濟、社會及環境等面向之經營績效，塑造良好企業形象，2019年特訂定「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」。CSR推動小組編制含召集人、執行秘書，並下設公司治理組、客戶關懷組、員工照顧組、社會承諾組及環境永續組等5個任務分組。CSR推動小組召集人一職，由總經理指定本公司高階主管擔任。CSR推動小組之組織架構與主要任務如下：

中華郵政 CSR 推動小組之組織架構



中華郵政 CSR 推動小組主要任務

1. 企業社會責任報告書編製工作之推動與執行	2. 企業社會責任報告書編製內容之審議	3. 企業永續發展工作目標、策略、方案之訂定
4. 企業永續發展工作之推動、督導	5. 企業永續發展工作成果之檢討	6. 辦理其他與企業永續發展相關之工作

CSR推動小組為本公司企業社會責任之決策與推動單位，CSR推動小組會議以每年召開1次為原則，必要時得召開臨時會議，討論利害關係人之鑑別、永續經營重大主題之鑑別及各任務分組之執行進度與結果。與會人員除任務分組成員外，得依議案內容由召集人邀集相關部門其他人員參加。

利害關係人鑑別與議合

本公司於「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」中明定每年召開CSR推動小組會議以討論利害關係人之鑑別，且為使企業社會責任報告書與利害關係人達成有效議合，本年度依循全球報告書協會的GRI準則(GRI Standards)中「利害關係人包容性」原則進行利害關係人之鑑別與議合。

利害關係人鑑別

中華郵政於本報告書導入並依循AA1000 SES 2015利害關係人議合標準(Stakeholder Engagement Standards)的五大原則，由企業社會責任(CSR)推動小組與各部門共同討論，並參考同業之利害關係人群體，根據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等特性鑑別，經由上述原則之分析，中華郵政公司鑑別出8類利害關係人，分別為：員工、股東、消費者/客戶、供應商/承攬商、政府機關、社區居民、媒體及立法委員。



利害關係人議合

中華郵政對於利害關係人負有相當的責任，因此需藉由各種方式及管道與其溝通，以瞭解其需求及對我們的期許，也作為擬訂企業社會責任政策與相關計畫參考依據。因此本公司不僅透過平時業務接觸的機會傾聽利害關係人的訴求，本年度更透過 CSR 關注度問卷溝通方式瞭解各利害關係人的關注主題。

利害關係人議合與溝通



員工

人才為企業之本，員工是事業夥伴及公司資產。因此我們珍視員工的意見，希望能為同仁營造「快樂工作 享受生活」的工作環境。

關注議題	議合管道	頻率
<ul style="list-style-type: none"> 職業安全衛生 勞資關係 勞雇關係 不歧視 員工多元化與平等機會 	CSR主題調查問卷	每年
	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
2019年議合重點成果		
定期召開相關會議，爭取各項員工福利措施，促進勞資關係和諧。		



消費者 / 客戶

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
<ul style="list-style-type: none"> 郵件妥投率 客戶隱私 郵政普及化服務 客戶滿意 創新服務 	CSR主題調查問卷	每年
	客訴信箱	即時
	客服專線	即時
	中華郵政全球資訊網	即時
	Facebook粉絲團	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
	2019年議合重點成果	
<ul style="list-style-type: none"> 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。 2019年處理平常郵件17億4,795萬9,848件，掛號郵件3億2,072萬2,502件，包裹郵件3,541萬2,232件。 		



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
<ul style="list-style-type: none"> 創新服務 郵政普及化服務 郵件妥投率 經濟績效 客戶滿意 	CSR主題調查問卷	每年
	董事會	每年
	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
2019年議合重點成果		
召開11次董事會，會中董事及監察人充分表達意見且發言記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的原物料與服務有助於本公司的永續經營，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
<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營 社會經濟法規遵循 間接經濟衝擊 經濟績效 採購實務 	CSR主題調查問卷	每年
	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	即時契約
	採購/經銷契約	期間
	2019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，與政府機關之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
<ul style="list-style-type: none"> 社會經濟法規遵循 客戶隱私 勞資關係 職業安全衛生 誠信經營 	CSR主題調查問卷	每年
	公司治理評鑑	每年
	工作考成實地查證	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
	公文往來	即時
	討論會議	即時
	外部溝通信箱	即時
	預算書、決算書	每年
2019年議合重點成果		
<ul style="list-style-type: none"> 2019年榮獲金融監督管理委員會主辦之微型保險競賽「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」。 2019年榮獲內政部舉辦TGOS 加值應用及加盟單位績效評獎活動 - 「TGOS 流通服務獎」。 		



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，如即時回應媒體詢問，並保持良好關係，維護及提升公司形象。

關注議題	議合管道	頻率
<ul style="list-style-type: none"> 勞資關係 誠信經營 郵政普及化服務 創新服務 輿情回應 	CSR主題調查問卷	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
	記者會	即時
	外部溝通信箱	即時
	LINE群組	即時
	新聞跑馬	即時
2019年議合重點成果		
針對社會各界關注議題，即時回應媒體，2019年召開記者會 27 次及發布新聞稿 114 則。		



社區居民

企業作為社會的經濟主體，既是經濟人，同時也是社會人。本公司致力經營社區關係，透過與社區居民的溝通與互動，以瞭解社區居民對我們的關切議題，建立和諧關係。

關注議題	議合管道	頻率
<ul style="list-style-type: none"> 郵政普及化服務 創新服務 社會經濟法規遵循 當地社區 間接經濟衝擊 	CSR主題調查問卷	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
	外部溝通信箱	即時
	拜會鄰里	即時
	透過民意代表反應	即時
	負責人現場溝通	即時
2019年議合重點成果		
舉辦「關愛社區」系列活動總計 295 場。		



立法委員

身為國營事業，立法委員關切或質詢之議題是本公司持續精進的動力，有助於本公司達成永續經營之目標。

關注議題	議合管道	頻率
<ul style="list-style-type: none"> 郵政普及化服務 營運績效 勞資關係 客戶滿意 誠信經營 	CSR主題調查問卷	每年
	中華郵政全球資訊網	即時
	各類民意代表討論會議、協調會議	即時
	立法院院會、委員會	即時
	公文往來	即時
	面對面溝通	即時
2019年議合重點成果		
針對立法委員關切事項即時回應。		

CSR 重大性評估與主題邊界

本公司於「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」中明定每年召開CSR推動小組會議以討論永續經營重大主題之鑑別，且為使企業社會責任報告書與利害關係人達成有效溝通，本年度依循全球報告書協會GRI準則(GRI Standards)之包容性、永續性的脈絡、重大性及完整性原則進行重大性主題鑑別、排序、確證及檢視，決定2019年企業社會責任報告書的重大企業社會責任主題與其邊界。



步驟一 鑑別利害關係人

CSR推動小組依循 AA1000 SES 2015 利害關係人議合標準 (Stakeholder Engagement Standards) 的五大原則鑑別利害關係人。

步驟二 蒐集永續相關議題

透過 CSR 推動小組 (公司治理組、客戶關懷組、員工照顧組、社會承諾組、環境永續組)，分別瞭解或蒐集利害關係人所關切的內外部議題看法及意見，蒐集包括但不限於下列的來源：

- 利害關係人於各類直接溝通時提出之議題。
- 公司針對利害關係人之各項調查問卷或訪談。
- 政府或其他國際 / 國內非營利組織，如全球永續性報告協會之 GRI 準則 (GRI Standards) 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) 進行深入分析。
- 其他企業或職業團體組織針對利害關係人所提出之議題。

前述各類管道蒐集資訊後彙整出的 42 個永續相關議題如下：

<p style="text-align: center;">公司治理類</p> <p>誠信經營 資訊揭露 經濟績效 反貪腐 反競爭行為 社會經濟法規遵循 稽核</p>	<p style="text-align: center;">客戶關懷類</p> <p>顧客的健康與安全 行銷與標示 客戶滿意 客戶隱私 創新服務 郵件妥投率</p>	<p style="text-align: center;">員工照顧類</p> <p>市場地位 勞雇關係 勞資關係 職業安全衛生 訓練與教育 不歧視 結社自由與團體協商 童工 強迫與強制勞動 原住民權利 保全實務 人權評估 員工多元化與平等機會</p>
<p style="text-align: center;">社會承諾類</p> <p>間接經濟衝擊 當地社區 主動所有權 公共政策 採購實務 供應商社會評估 產品組合 郵政普及化服務</p>	<p style="text-align: center;">環境永續類</p> <p>物料 能源 水 生物多樣性 排放 (氣候變遷) 廢污水及廢棄物 環境保護法規遵循 供應商環境評估</p>	

步驟三 調查利害關係人關注程度

本次歸納出 42 項永續議題，做為問卷設計方針，並採用問卷發放方式，進行各利害關係人關注程度（影響利害關係人的評估和決策）調查，做為主題排序之參考。本次針對 8 類利害關係人回收議題關注度問卷共 2,865 份。

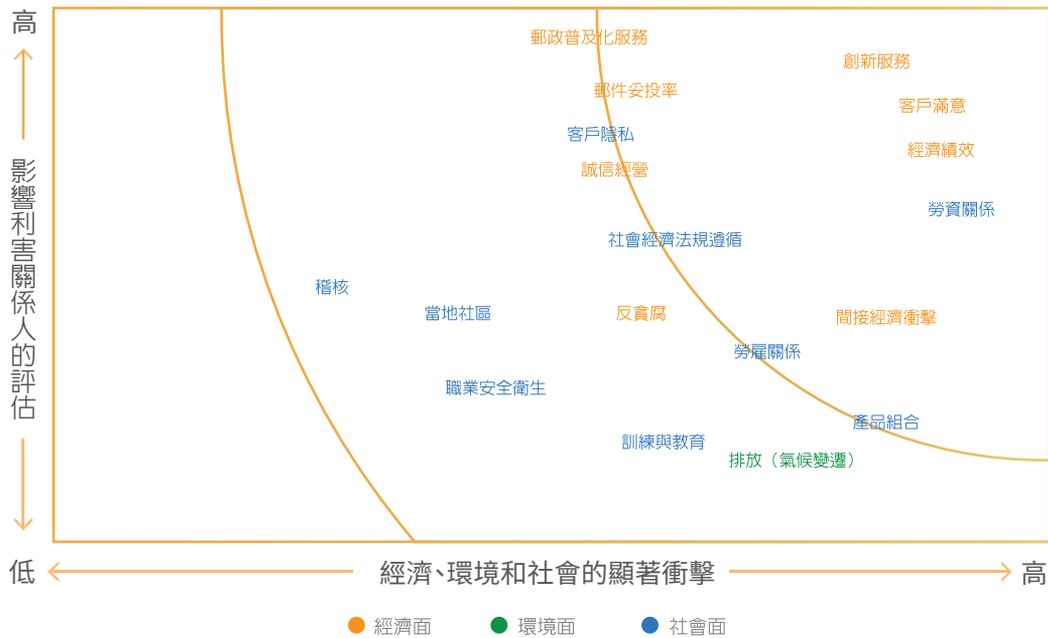
步驟四 分析主題對公司營運衝擊程度

除了利害關係人對於永續議題的關注程度外，本次亦針對處長級以上主管及各等郵局經理進行調查與問卷發放，以瞭解各項議題對中華郵政之立即或潛在衝擊程度（經濟、環境和社會的顯著衝擊），做為議題排序之參考。本次共回收議題衝擊度問卷共 20 份。

步驟五 分析與鑑別議題排序

透過問卷分析，將各主題之關注度得分及對於永續經營之衝擊程度得分，進行矩陣分析，以平均得分 3.5 分以上之主題優先排序，並經 CSR 推動小組，鑑別出 18 個重大永續議題與 24 個次要議題。

2019年重大議題分析結果矩陣圖



2019年重大議題排序

1 創新服務	7 勞資關係	13 職業安全衛生
2 郵政普及化服務	8 誠信經營	14 訓練與教育
3 客戶滿意	9 社會經濟法規遵循	15 產品組合
4 經濟績效	10 間接經濟衝擊	16 當地社區
5 郵件妥投率	11 勞雇關係	17 稽核
6 客戶隱私	12 反貪腐	18 排放 (氣候變遷)

2019年次要議題排序

19 資訊揭露	25 強迫與強制勞動	31 能源	37 原住民權利
20 不歧視	26 行銷與標示	32 供應商環境評估	38 水
21 員工多元化與平等機會	27 反競爭行為	33 童工	39 保全實務
22 顧客的健康與安全	28 主動所有權	34 物料	40 生物多樣性
23 市場地位	29 結社自由與團體協商	35 人權評估	41 採購實務
24 有關環境保護的法規遵循	30 供應商社會評估	36 廢污水及廢棄物	42 公共政策

步驟六 選定重大主題

依據所鑑別出的 18 個重大議題，由 CSR 推動小組判斷其對應之重大主題，對照出 13 個 GRI 主題和屬於中華郵政的其他 5 個主題，共選出對應的 18 個重大主題。

步驟七 界定各永續面向主題邊界

將選定的 18 個重大主題分別歸類於 6 大永續面向（永續治理、創新服務、幸福郵人、關懷人文、友善環境及責任投資），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）。

永續面向、重大主題與價值鏈邊界

永續面向	對應之重大主題	對應SDGs	價值鏈衝擊邊界	管理方針對應章節與頁碼
 永續治理	經濟績效 (GRI 201)		中華郵政公司 ■	永續願景與目標 (P.21)
	誠信經營 (自訂主題)		供應商 / 承攬商 ▲	永續治理管理方針 (P.30)
	社會經濟法規遵循 (GRI 419)		客戶 / 消費者 ▲	
	反貪腐 (GRI 205)			
 創新服務	創新服務 (自訂主題)		中華郵政公司 ■	永續願景與目標 (P.21)
	客戶滿意 (自訂主題)		客戶 / 消費者 ▲	創新服務管理方針 (P.50)
	郵件妥投率 (自訂主題)			
	客戶隱私 (GRI 418)			
 幸福郵人	勞資關係 (GRI 402)		中華郵政公司 ■	永續願景與目標 (P.21)
	勞雇關係 (GRI 401)		供應商 / 承攬商 ▲	幸福郵人管理方針 (P.68)
	職業安全衛生 (GRI 403)			
	訓練與教育 (GRI 404)			
 關懷人文	間接經濟衝擊 (GRI 203)		中華郵政公司 ■	永續願景與目標 (P.21)
	當地社區 (GRI 413)		社會大眾 ●	關懷人文管理方針 (P.90)
	產品組合 (GRI G4 行業揭露)			
	郵政普及化服務 (自訂主題)			
 友善環境	排放 (氣候變遷)(GRI 305)		中華郵政公司 ■	永續願景與目標 (P.21)
			供應商 / 承攬商 ▲	友善環境管理方針 (P.106)
			客戶 / 消費者 ▲	
				
 責任投資	稽核 (GRI G4 行業揭露)		中華郵政公司 ■	永續願景與目標 (P.21)
			投資標的公司 ●	責任投資管理方針 (P.118)
				

■ 直接衝擊 ● 間接衝擊 ▲ 商業行為衝擊

永續願景與目標

中華郵政迄今已走過兩甲子、跨越三世紀，歷經數次組織變革，是個擁有2萬6千多名員工的大家庭，在全國各鄉、鎮、市、區及離島廣設據點，為全國民眾提供郵務、儲匯、壽險的普及化服務。這個承載人民信賴雙甲子的大家庭，未來仍將秉持「榮譽、責任、承諾」的信念及「以客為尊、提供誠信效率的服務」的核心價值，為永續經營與營造更美好的社會而努力。

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，中華郵政年度策略目標、營業方針及事業計畫須提請董事會核轉交通部核定，爰本公司策略目標每年均經董事會核轉交通部核定；另本公司於2009年董事會決議通過事業計畫願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」。

→ 永續面向

永續
治理

創新
服務

幸福
郵人

關懷
人文

友善
環境



「卓越服務與全民信賴的郵政公司」

經濟績效 (GRI 201)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 郵件業務：預計收寄郵件 20 億 494 萬件 集郵業務：預計集郵收入新臺幣 6 億 1,096 萬元 儲金業務：預計全年平均每日結存餘額新臺幣 6 兆 5,643 億元 匯兌業務：預計全年承作量新臺幣 1 兆 6,040 億元 簡易壽險業務：預計全年保費收入新臺幣 1,400 億元 代理業務：預計全年代理承作量新臺幣 86 億 6,548 萬元 稅前淨利新臺幣 110 億 3,623 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 收寄郵件 20 億 6,137 萬件 ▷ 集郵收入新臺幣 5 億 5,099 萬元 ▷ 全年平均每日結存餘額新臺幣 6 兆 2,742 億元 ✓ 全年承作量新臺幣 1 兆 6,412 億元 ▷ 全年保費收入新臺幣 1,277 億 9,401 萬元 ▷ 全年代理承作量新臺幣 61 億 6,825 萬元 ✓ 稅前淨利新臺 133 億 674 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> • 預計收寄郵件 19 億 4,516 萬件 • 預計集郵收入新臺幣 6 億 1,096 萬元 • 預計全年平均每日結存餘額新臺幣 6 兆 5,971 億元 • 預計全年承作量新臺幣 1 兆 6,361 億元 • 預計全年保費收入新臺幣 1,310 億元 • 預計全年代理承作量新臺幣 47 億 1,000 萬元 • 稅前淨利新臺幣 111 億 5,609 萬元
誠信經營 (自訂主題)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 召開廉政會報 22 次 • 辦理專案稽核 1 案 • 推動廉政平臺設立 • 辦理專案清查 1 案 • 資金運用人員應遵守相關自律規範 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 召開 35 次廉政會報，結合業務單位共同提案討論，研析機關風險、健全機關體檢機制 ✓ 已辦理專案稽核 1 案 ✓ 成立「郵政物流園區建置案廉政平臺」，並召開聯繫會議 2 次 ✓ 辦理專案清查 4 案 ✓ 資金運用人員並無違反自律規範情形 	<ul style="list-style-type: none"> • 召開廉政會報計 21 次 • 辦理專案稽核 1 案 • 召開聯繫會議 2 次 • 辦理專案清查 2 案 • 資金運用人員應遵守相關自律規範

▷ 持續努力 ✓ 已達成

社會經濟法規遵循(GRI 419)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 辦政法令遵循自評檢核結果，全年至少 2 次 • 辦政法令遵循主管在職（職前）訓練，全年至少 1,200 人次 • 出具法律意見書，全年至少 600 件 • 彙整金融及保險等相關法規予相關單位，並確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，全年至少 24 次（每月 2 次） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 辦政法令遵循自評檢核結果 2 次 ✓ 法令遵循主管在職（職前）訓練共 1,333 人次 ✓ 出具法律意見書 1,381 件 ✓ 每月 2 次彙整金融及保險等相關法規予相關單位，並確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦政法令遵循自評檢核結果，全年至少 2 次 • 辦政法令遵循主管在職（職前）訓練，全年至少 1,200 人次 • 出具法律意見書，全年至少 600 件 • 彙整金融及保險等相關法規予相關單位，並確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，全年至少 24 次（每月 2 次）
反貪腐(GRI 205)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理專案法令專題演講 21 場次 • 辦理公務員廉政倫理規範宣導，如遇請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他倫理事件則辦理登錄 • 辦理廉潔正直楷模選拔 1 次 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 辦理 24 場次專案法令專題演講 ✓ 辦理宣導公務員廉政倫理規範 63 局次，並辦理 23 次請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他倫理事件登錄 ✓ 辦理廉潔正直楷模選拔 1 次，並舉薦 3 名代表參加交通部楷模選拔 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理專案法令專題演講 21 場次 • 宣導公務員廉政倫理規範 63 局次，如遇請託關說、受贈財物、飲宴應酬及其他倫理事件則辦理登錄 • 辦理廉潔正直楷模選拔 1 次

▷ 持續努力 ✓ 已達成

中長期策略目標：

強化公司治理，健全財務結構，提升風險控管能力

創新服務(自訂主題)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 推動業務轉型，發展「數位金融」—多元支付服務優化 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 臺灣 Pay「郵政金融卡雲支付」發卡服務 ✓ 已有 160 間郵局提供臨櫃郵政金融卡支付郵資、購買郵政票品服務 ✓ 提供 e 動郵局以人臉、指紋或圖形密碼快速登入服務。 ✓ 開辦郵政 VISA 金融卡電子發票載具服務 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 e 動郵局優化，整合 e 動郵局與郵保鑰 APP，提升客戶體驗 完成 ATM QR Code 無卡提款服務
客戶滿意(自訂主題)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 顧客滿意度大於 4.5 分 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顧客滿意度平均 4.67 分 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客滿意度大於 4.5 分
郵件妥投率(自訂主題)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 郵件妥投率達 99% 以上 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 郵件妥投率平均為 99.44% 	<ul style="list-style-type: none"> 郵件妥投率達 99%
客戶隱私(GRI 418)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 儲匯作業系統「資安目標」共計 33 項 「個人資料保護管理量測指標」共計 8 項 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 41 項指標 	<ul style="list-style-type: none"> 持續達成「資安目標」及「個人資料保護管理量測指標」

▷ 持續努力 ✓ 已達成

中長期策略目標：

- 整合郵政物流、金流及資訊流功能，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
- 積極推動數位轉型，發展「智慧物流」、「數位金融」及「長照服務」經營目標
- 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
- 持續拓展兩岸通郵、通匯業務，提供民眾便捷服務

勞資關係 (GRI 402) / 勞雇關係 (GRI 401)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 離職率低於 8% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 離職率 4.57% 	<ul style="list-style-type: none"> 離職率低於 8%
職業安全衛生 (GRI 403)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 總公司導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 總公司導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統 (建置中) 	<ul style="list-style-type: none"> 總公司完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統外部驗證
訓練與教育 (GRI 404)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 全年度郵政業務相關專業人才 (含薦送參加外界專業訓練) 培訓人數 1,300 人次 全年完成數位學習時數 50 萬小時 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 專業人才培訓達 1,664 人次 ✓ 數位學習時數達 89 萬 1,516 小時 	<ul style="list-style-type: none"> 總公司完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統外部驗證

▷ 持續努力 ✓ 已達成

中長期策略目標：

加強人才招募與人力運用，增進工作效能，以因應業務發展需求

排放 (氣候變遷) (GRI 305)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> 導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查制度 購置電動機車 800 輛 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 已導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查制度 ✓ 已購置電動機車 800 輛 	<ul style="list-style-type: none"> 完成 ISO 14064-1 溫室氣體盤查外部查證作業 規劃購置電動機車 800 輛

▷ 持續努力 ✓ 已達成

中長期策略目標：

配合節能減碳與環境永續，導入電動車計畫，逐步汰換現行燃油汽機車

間接經濟衝擊 (GRI 203)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理 15 檔關懷農產行銷活動 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 共辦理 15 檔關懷農產行銷活動 	/
當地社區 (GRI 413)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 辦理不老運動 • 辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動 • 關懷獨居長者次數 7 萬人次 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 共辦理 38 場不老運動，參加人次達 3,161 人 ✓ 於全臺各地共辦理 449 場捐血活動，募得 4 萬 1,005 袋熱血 ✓ 關懷獨居長者次數為 8 萬 2,519 人次 	<ul style="list-style-type: none"> • 規劃辦理樂齡運動系列活動 • 規劃辦理「捐熱血 郵愛心」捐血活動 • 關懷獨居長者次數 7 萬 5,000 人次
產品組合 (GRI G4行業揭露)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 微型保險保費收入達成目標 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 微型保險保費收入達成目標 173.71% 	/
郵政普及化服務 (自訂主題)		
2019年目標	2019年目標達成狀況	2020年目標
<ul style="list-style-type: none"> • 營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過 99% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 營業據點覆蓋率超過 99% 	/

▷ 持續努力 ✓ 已達成

中長期策略目標：

積極推動各項公益，並持續辦理郵政不老及關懷獨居長者活動，善盡社會責任，塑造優質企業形象

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)，未來全球將以之作為2016~2030年的發展議題主軸。中華郵政公司之永續作為聯合國永續目標(SDGs)實踐其中13個目標。



目標 1. 消除各地一切形式的貧窮

1.4 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權。

中華郵政推出「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」



目標 2. 消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業

2.1 在西元 2030 年前，消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群（包括嬰兒），都能夠終年取得安全、營養且足夠的糧食。

中華郵政規劃「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

3.3 在西元 2030 年前，消除愛滋病、肺結核、瘧疾以及受到忽略的熱帶性疾病，並對抗肺炎、水傳染性疾病以及其他傳染疾病。

中華郵政「防疫臺灣隊」



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

4.4 在西元 2030 年以前，將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加 x%，包括技術與職業技能。

中華郵政規劃「金融知識校園講座」



目標 5. 實現兩性平等，並賦予所有婦女權力

5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視。

5.5 確保婦女全面參與政經與公共決策，確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導。

中華郵政董事會成員中女性董事及監察人數占比為 38.9%，高階主管（處長以上）中女性人數占比為 54.84%



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

7.2 在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的共享。

7.3 在西元 2030 年以前，將全球能源效率的改善度提高一倍。

中華郵政 2015~2019 年已建置太陽光電發電系統 2,087KW，年發電量約 218 萬度



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

8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。

8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。

中華郵政規劃關懷農產行銷活動、O2O 郵購站、臺灣農特產品館及郵政協助農產運銷服務平臺等協助地方創生作為

中華郵政 2019 年調薪案，其中職階及約僱人員調薪 3%、轉調人員調薪 1%



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

9.4 在西元 2030 年以前，升級基礎設施，改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程，所有的國家都應依據他們各自的能力行動。

中華郵政物流中心建築設計以取得我國綠建築標章【銀級以上】為目標



目標 10. 減少國內及國家間不平等

10.2 在西元 2030 年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。

中華郵政設置 97 台視障語音 ATM 及 2,077 台無障礙 ATM 的貼心友善服務



目標 11. 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

11.1 在西元 2030 年前，確保所有的人都可取得適當的、安全的，以及負擔的起的住宅與基本服務，並改善貧民窟。

11.6 在西元 2030 年以前，減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理。

中華郵政辦理房地資產再開發及節餘空間活化出租



目標 12. 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

12.5 在西元 2030 年以前，透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。

中華郵政便利箱重複使用率達 15.47%



目標 13. 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。

13.3 在氣候變遷的減險、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力。

中華郵政導入 TCFD 氣候相關財務影響揭露建議架構



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

16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂。

16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。

中華郵政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」



1 永續治理



依據郵政四法，本公司本企業化經營原則，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、將外部法令妥適的內化至各項業務並增加利害關係人對本公司之信賴為本公司永續發展之基石。

經濟績效 (GRI 201)
誠信經營 (自訂主題)
社會經濟法規遵循 (GRI 419)
反貪腐 (GRI 205)

對應之 SDGs



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。」
- 「榮譽、責任、承諾」
- 「防貪、反貪、肅貪」

當責組織

- 董事會
- 風險管理委員會
- 經營策略設計委員會
- 稽核處
- 政風處
- 法務暨法規遵循室
- 風險管理室

投入資源

- 董事會教育訓練
- 法令遵循教育訓練
- 廉政教育訓練

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
- 簡易人壽保險業務員管理要點
- 法令遵循制度 (執行計畫)
- 內部控制制度

申訴機制

- 中華郵政全球資訊網檢舉專區
- 專用信箱：10099 臺北北門郵局第 610 號信箱
- 電子郵件帳號：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

有效性評量機制

- 董事會自我評量及同儕評鑑
- 公司治理評鑑
- 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

永續績效產出

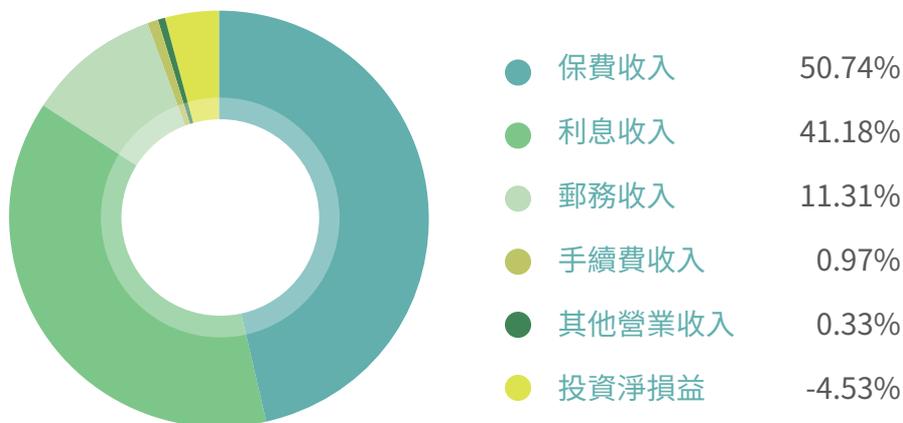
- 2019 年相較於 2018 年，稅前淨利成長了 9.1%
- 本公司榮獲聯合徵信中心評鑑為 2019 年度「金質獎 - 授信資料類」績優機構
- 公司治理評鑑結果為 91 分
- 2019 年董事及監察人進修時數平均每人 16.2 小時
- 完成法令遵循主管訓練 1,333 人次
- 完成防制洗錢及打擊資恐教育訓練 9,956 人次
- 2019 年本公司辦理防制洗錢及打擊資恐業務參加 APG 第三輪相互評鑑獲獎

1.1 關於中華郵政

中華郵政公司基本資料

公司全名	中華郵政股份有限公司	資產總額	新臺幣7.3兆元(至2019年12月31日止)
總部地址	臺北市金山南路二段55號	資本額	新臺幣723.76億元
改制日期	2003年1月1日	股東結構	交通部100%持股之國營公司
員工人數	26,505人(至2019年12月31日止)		

2019 年營業收入來源



清光緒14年正月30日(西元1888年2月21日),臺灣首任巡撫劉銘傳發布「臺灣郵政條款」16條,自2月10日(西元1888年3月22日)創辦新制郵政,於臺北府城設置臺灣郵政總局,發行郵票,收寄民間郵件;但此一創舉並未及於清廷所轄之大陸地區。甲午戰爭後,西元1895年日本於臺灣設置野戰郵便局,次年廢止野戰郵便,接續辦理普通郵政。

清光緒21年,英人赫德(Robert Hart)時任清廷海關總稅務司,擬具開辦新式郵政的章程4項,計44條,經由總理衙門於清光緒22年2月7日(西元1896年3月20日)據以入奏,當日奉准開辦「大清郵政官局」,由赫德兼領總郵政司綜理開辦郵政事務,係我國現代郵政之開端。因此,交通部於民國36年核定,將每年3月20日定為郵政紀念日。

現代郵政設立之初,係由海關稅務司兼管,清宣統3年(西元1911年)郵政始脫離海關,由郵傳部接管,並設立郵政總局。民國元年郵傳部改為交通部,「大清郵政」亦改為「中華郵政」。民國19年郵政儲金匯業總局成立。民國24年郵政法公布,郵政儲金匯業總局改名為郵政儲金匯業局,隸屬於郵政總局,同時開辦簡易人壽保險業務;民國25年郵政法施行並訂定「郵政規則」,確立郵政事業發展之基礎。

民國35年臺灣郵電管理局成立，民國38年4月1日奉准分設臺灣郵政管理局與電信管理局，同年郵政總局及郵政儲金匯業局自大陸遷臺。民國39年郵政總局奉交通部指示，停止郵政儲金匯業局業務活動，但臺灣郵政管理局經辦儲匯業務仍繼續辦理，由郵政總局直接指揮監督。為發揮儲蓄與活潑金融兩大功能，民國51年郵政儲金匯業局正式復業。民國69年9月1日郵政總局因應業務發展及加強經營管理需要，將轄屬臺灣郵政管理局改制為臺灣北、中、南三區郵政管理局。

為因應市場競爭及突破郵政經營限制，民國91年7月郵政法修正完成，並於民國92年1月1日交通部郵政總局正式改制成立由交通部100%持股之國營「中華郵政股份有限公司」，組織型態由政府機關改制成國營事業機構，概括承受改制前郵政總局之資產、負債，並持續經營原有業務。

民國96年2月9日改名為「臺灣郵政股份有限公司」，惟郵政四法之修法程序未完成，致更名後之公司名稱與法定名稱不符，民國97年8月1日，再依法回復法定名稱為「中華郵政股份有限公司」。其間雖有名稱更迭，但郵政之權利、義務、業務經營以及對民眾的服務皆不受影響。

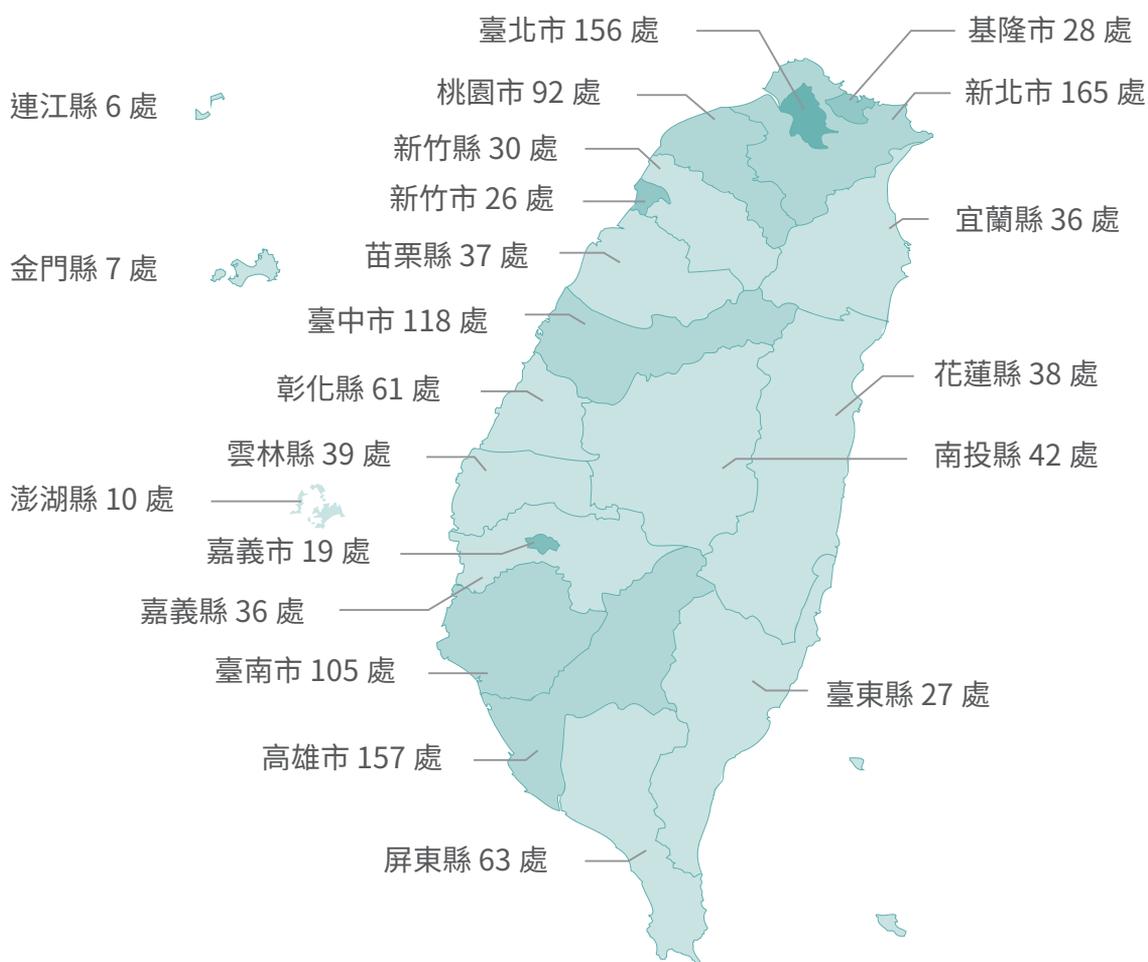
郵政肩負普及化任務，採郵儲壽三業合營之企業化經營管理模式，並秉持服務第一的精神，深入瞭解顧客多元需求。自民國92年公司化以來，持續開發新種業務、改善作業流程。近年更致力於局屋改造及資產活化，對內照顧員工生活，營造和諧的工作環境；對外積極參與公益活動，善盡企業社會責任。

中華郵政迄今已走過兩甲子、跨越三世紀，歷經數次組織變革，是個擁有2萬6千多名員工的大家庭，在全國各鄉、鎮、市、區及離島廣設據點，為全國民眾提供郵務、儲匯、壽險的普及化服務。這個承載人民信賴雙甲子的大家庭，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。

營運據點分布

現行郵政組織分為管理機構及業務機構2大類，其中業務機構再分為自辦機構及委辦機構2種。截至2019年底為止，管理及業務機構共2,297處，較上年度減少65處，減少2.75%；其中管理機構計20處，包括總公司1處及各等郵局19處；業務機構計2,235處，包括自辦機構1,299處（郵件處理中心1處、各級郵局1,298處）及委辦機構936處（郵政代辦所545處、郵票代售處391處）。

營業據點分布圖



中華郵政核心業務與服務

本公司依郵政法第 5 條得經營下列業務：

			
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	

除以上主要業務外，本公司亦設有郵政博物館為郵政專業博物館承續置郵傳命理念，弘揚郵政文化。

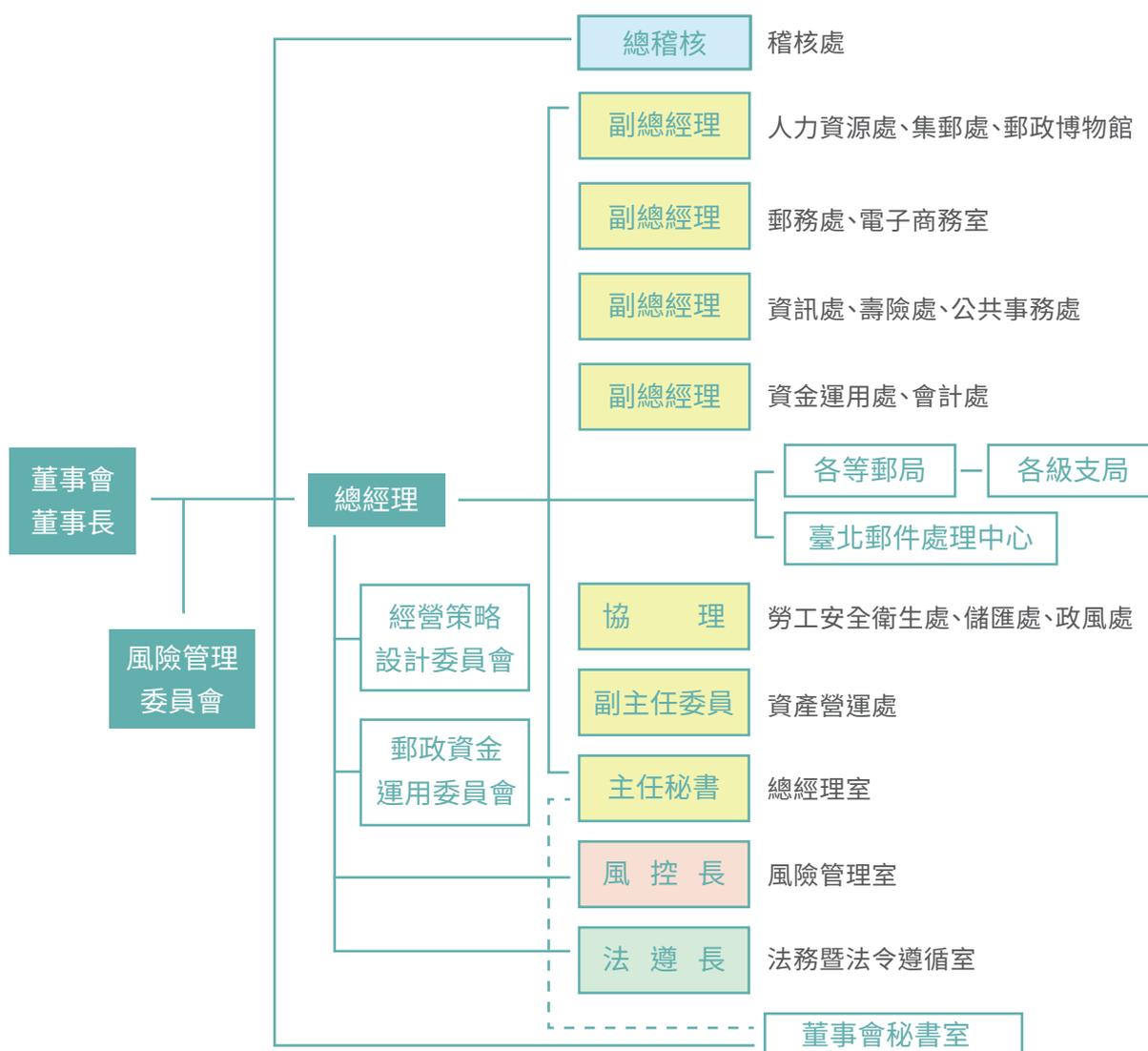
1.2 公司治理

誠信經營與遵守法規乃企業永續經營的根本，亦是最重要的企業社會責任。中華郵政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，本公司全面實施法令遵循 (Legal Compliance) 制度，置法遵長1人，綜理法令遵循及法務業務。

公司治理組織

董事會為中華郵政公司最上位的決策團隊，除了對總體營運政策負起責任外，亦監督高階管理階層的政策執行成果。本公司隸屬交通部，置董事15人，組織董事會，依據法令及公司章程，為業務執行之決策單位。設董事會秘書室，掌理董事會相關行政事項。置監察人3人，依據法令及公司章程，監督財務及業務之執行。置總稽核、風控長與法遵長各1人，綜理稽核、風險管理及法令遵循業務。本公司目前無設置功能性委員會，為提高決策品質及風險管理，組織內設有風險管理委員會、經營策略設計委員會及郵政資金運用委員會。

中華郵政公司治理架構



董事會組成

依本公司設置條例規定，本公司設董事會，置董事11至15人，董事中應有五分之一為專家，五分之一為勞工代表，另置監察人3至5人。董事之遴選由交通部依「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。

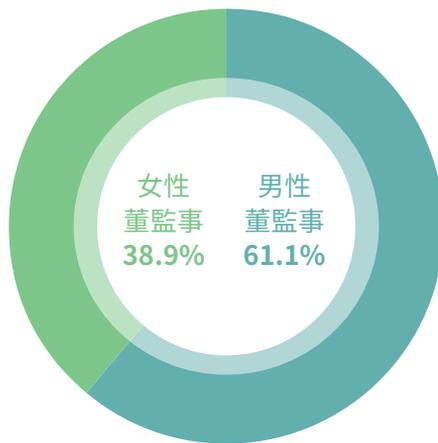
本公司目前有董事15人、監察人3人，其中3位專家董事，專長領域為智慧型運輸系統、永續運輸、經濟研究、產業發展、社會福利及長照服務等；3位勞工代表董事均在郵政服務逾25年，熟稔各項郵政業務；其餘董事、監察人分別遴選行政院交通環境資源處、行政院主計總處、國家發展委員會、中央銀行、財政部（國有財產署、關務署）、勞動部及交通部（統計處、會計處）相關高階主管擔任。

[\(詳細董事及監察人學經歷及基本資料請詳 108 年郵政年報\)](#)



本公司董事15人，其中男性10人，女性5人，30-50歲5人，50歲以上10人；監察人3人，男性1人，女性2人，50歲以上3人。董事會成員中女性董監事人數占比為38.9%。

董事會成員性別比例



董事會成員年齡層比例



本公司採「董事長制」，董事長須全權負起公司之經營責任，總經理兼任董事，其人選由董事長提請董事會派任（本公司董事長無兼任公司總經理）。

董事薪酬

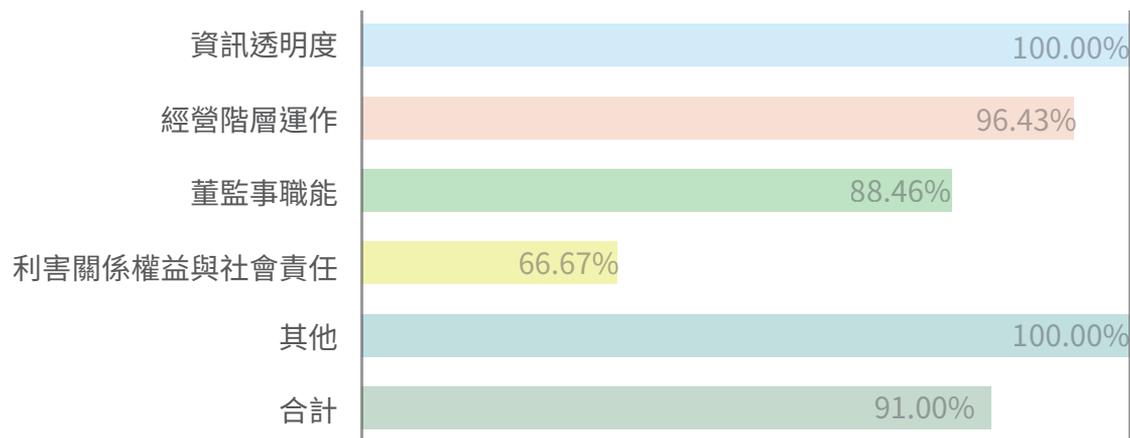
本公司員工待遇依據「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」（以下簡稱基本原則）第1點規定略以，依國營事業管理法規定，本公司員工之待遇，授權由本公司酌事業生產力、營運績效及用人費負擔能力，擬訂待遇標準，並參考一般公務人員調整幅度，提請本公司董事會核定並報交通部備查後實施。另本公司董事長、總經理之待遇數額，除行政院另有規定外，得在不超過新臺幣30萬元上限範圍內，由交通部組成獨立薪酬委員會依據企業規模、經營目標達成情形及經營績效程度等因素評定不同等級核定支給，並報行政院備查。

董事會績效評估

本公司為交通部所屬國營事業機構，交通部為加強該部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人董(理)事、監事(監察人)職務之遴選、管理及考核工作，訂定「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」，除工會推派之董事外，本公司其餘董事於每年年終時，均依前述要點規定辦理年度考核，考核結果並作為交通部繼續派任之重要參考。本公司亦執行「108年度保險業執行董事會自我評量、同儕評鑑年度績效考核調查」，自我評量考核結果為93.13分，同儕評鑑考核結果為92.91分(滿分為100分)。

依據金融監督管理委員會2018年4月公布之「新版公司治理藍圖(2018~2020年)」，中華郵政股份有限公司自發性重視公司治理與企業社會責任，2019年委請資誠企業管理顧問股份有限公司協助辦理公司治理評鑑，以期透過有效發揮董事會職能、促進股東行動主義、提升資訊揭露品質及強化法令規章遵循等計劃項目，根植公司治理文化及提升公司競爭力。2019年評鑑項目包含資訊透明度、經營階層運作、董監事職能、利害關係人權益與社會責任、其他等五項，評鑑結果為91分(滿分為100分)。

2019 年公司治理評鑑各面向得分百分比



董事及監察人 2019 年進修情形

本公司2019年董事及監察人進修課程包含治理實務類、經營管理類、未來趨勢類、法規法令類及財務類，2019年董事及監察人總進修時數達291小時，平均每人16.2小時。

(詳細董事及監察人進修資料請詳 108 年郵政年報)



1.3 誠信經營

道德誠信與反貪腐

為建立員工廉能與誠信觀念以健全公司經營，除訂定「中華郵政股份有限公司誠信經營守則」、「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行為準則依據外，亦積極向同仁宣導與廉政相關之規範包含「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」等相關法規。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。2019年第6屆董事會第10次會議吳董事長宏謀利益迴避，議案內容為解除董事競業禁止之限制。

本公司設有政風處，每年針對機關組織、業務特性及人員進行機關廉政風險評估，已進行風險評估的營運據點包含總公司、各責任中心局及臺北郵件處理中心共21個單位及1,298家支局，百分比100%，2019年本公司廉政風險評估結果無高度貪瀆風險。2019年本公司員工涉嫌一般不法案件經函送司法機關偵辦者，共計3案，並已追究相關員工行政責任。

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：舉辦專案法令宣導專題演講，邀請各界專家學者擔任講座，宣導與工作有關之各項案例與法律責任，強化員工知法守法觀念，2019年辦理24場次，參訓人數2,270人。
- ◉ 各等郵局政風室於新進同仁報到時，均透過新進人員訓練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，向員工進行法紀與廉政倫理宣導。
- ◉ 網路及電化宣導：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。
- ◉ 針對內部員工辦理不記名「廉潔現況問卷調查」，2019年發出問卷2,709份，回收2,304份，歸納員工反映及建議事項18項、研提建議案6案移請業務主管單位參處，以提升郵政整體服務效能。
- ◉ 針對內部員工辦理不記名「廉潔現況問卷調查」，2019年發出問卷2,709份，回收2,304份，歸納員工反映及建議事項18項、研提建議案6案移請業務主管單位參處，以提升郵政整體服務效能。
- ◉ 透過有獎徵答活動強化宣傳：辦理通訊有獎徵答或利用至各局之時機辦理有獎徵答搶答活動，以強化員工對廉政相關法令之認知，2019年參與人數2,458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、家庭實施反貪倡廉連署等宣導活動，喚起社會大眾反貪意識，2019年辦理19場次，參與人數4,548人。



為鼓勵舉發不法、健全公司經營，於本公司「全球資訊網檢舉專區」設置檢舉專用信箱：10099 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。2019年1月25日函頒「中華郵政股份有限公司檢舉制度實施要點」，提供內外部健全之檢舉管道；針對採購案件亦於採購契約與投標須知中定有廉政條款及檢舉管道。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，及提供其他廉政倫理諮詢服務。

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，於2019年以會員身分參與之公協會約38個，並於中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、證券商同業公會、中華民國人壽保險商業同業公會及台灣企業永續研訓中心擔任管理職職務。

2019年中華郵政擔任管理職之公協會	
公協會名稱	中華郵政人員擔任之職務
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 ◎ 證券商同業公會 ◎ 中華民國人壽保險商業同業公會 ◎ 台灣企業永續研訓中心 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 理事 ◎ 理事 ◎ 監事 ◎ 理事

法規遵循

中華郵政以專業及誠信，恪守郵政四法及正派經營之理念，確保公平交易、公平競爭、防止不正當競爭及壟斷等不當聯合行為。2019年中華郵政並無發生涉及反競爭行為的法律行動。2019年本公司遭金管會裁罰案件，共計33項糾正及新臺幣80萬元罰鍰，各項糾正皆已改善並建立預防措施。另2018年本公司員工以躉繳保費招攬郵政壽險並挪用保費，經金管會糾正並限制本公司基隆郵局及其轄下各郵局自2018年3月30日起停止新契約銷售。本公司立即派員逐一向保戶說明並辦理解除契約返還所繳保費，保戶權益不受影響，案關契約已全數和解。另為防杜類似缺失，本公司即修訂相關內控機制與改善措施，經主管機關認可後，於2019年4月8日起恢復基隆郵局及其轄下各郵局銷售簡易人壽保險新契約業務。

本公司郵政商城2019年接獲臺北市衛生局來函請本公司協助停止刊登商品共2件，為預防該類事件再次發生，本公司每日指派專人定期查核店家網頁資訊，如一接獲政府函示通知郵政商城協助下架疑似違規廣告或商品網頁之情事，本公司立即主動下架，並發函副知店家切需遵守相關法令規定。2019年因加班逾時遭勞檢裁罰案件計4件，裁罰金額共8萬元，其中1件刻正提起行政訴訟中。

1.4 經營策略

本公司願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」。為達成該願景，訂定策略目標如下：



中華郵政歷年財務績效

單位：新臺幣千元

項目/年度	2016年	2017年	2018年	2019年
營業收入	271,905,451	271,624,527	259,363,793	251,858,241
營業成本	233,064,696	225,771,778	217,972,117	211,797,888
營業毛利	38,840,755	45,852,749	41,391,676	40,060,353
營業損益	12,214,170	17,901,816	12,040,505	13,288,647
營業外收入及支出	102,910	-250,740	161,328	18,053
稅前淨利	12,317,080	17,651,076	12,201,833	13,306,700

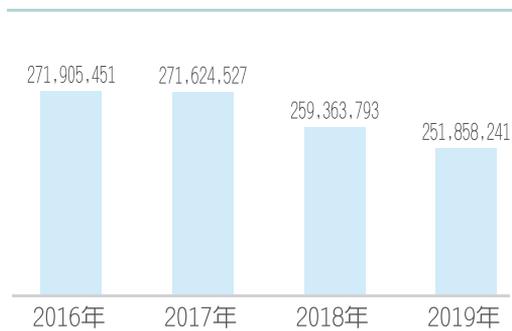
項目/年度	2016年	2017年	2018年	2019年
繼續營業單位本期淨利	9,806,599	10,607,613	14,431,279	9,348,343
本期淨利(損)	9,806,599	10,607,613	14,431,279	9,348,343
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	10,079,658	3,903,061	-6,308,584	29,502,869
本期綜合損益總額	19,886,257	14,510,674	8,122,695	38,851,212
每股盈餘(單位:元)	1.36	1.47	1.99	1.29
員工福利	33,418,954	35,208,289	36,994,149	33,721,563
支付股東股利	0	0	0	0
支付政府稅金	4,414,994	7,223,907	246,394	6,421,791

註 1、2018 年支付政府稅金較少係所得稅利益所致。

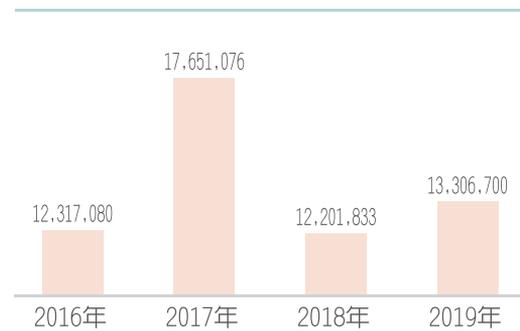
註 2、2019 年員工福利較少係因補提退休金減少所致。

單位：新臺幣千元

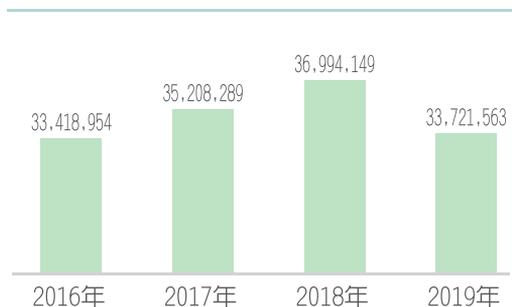
營業收入



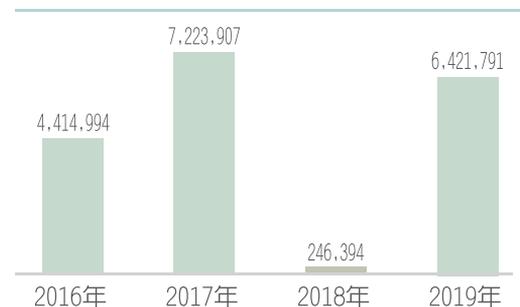
稅前淨利



員工福利



支付政府稅金



營運項目	單位	2019年決算	2019年目標	2018年決算	目標達成率(%)
郵件業務	千件	2,061,379	2,004,943	2,190,191	102.81%
集郵業務	千元	550,991	610,956	658,827	90.19%
儲金業務(日平均餘額)	億元	62,741.72	65,643	61,496.16	95.58%
匯兌業務(匯款承作量)	億元	16,411.87	16,040	17,172.88	102.32%
簡易壽險業務(保費收入)	億元	1,277.94	1,400	1,336.72	91.28%
代理業務(代理承作量)	億元	61.68	86.65	156.19	71.18%

註 1、郵件業務量減少，係面臨電子通訊、社群網站發展及政府推展電子公文、帳單及無紙化等政策趨勢所致。

註 2、集郵收入減少，主要係電子科技盛行，集郵人口日漸萎縮、市場交易降溫，致長期集郵活動戶數及訂購套數均大幅降低。

註 3、匯兌業務減少，主要係臨櫃匯款業務被自動化設備（如 ATM、e 動郵局、網路銀行）及行動支付轉帳（如 LinePay、一卡通、街口支付、臺灣 Pay）等電子支付服務取代。

註 4、簡易壽險業務保費收入減少，主要係儲蓄型六年吉利契約停止銷售後，改以長繳費年期及保障型商品為主力，因該類商品於相同保額下，保費收入較低所致。

註 5、代理業務減少，主要係停辦代發統一發票中獎獎金業務。

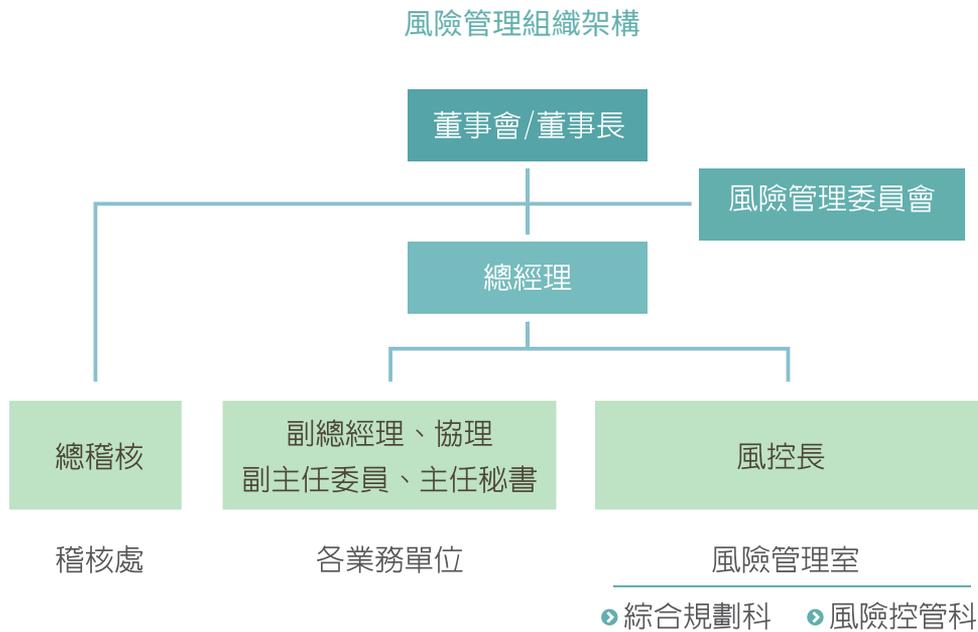
取自政府的補助

本公司依郵政法第9條中華郵政公司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2019年中華郵政接受政府補助項目如下：

2019 年中華郵政接受政府補助項目		
項目	補助單位	補助金額(元)
設備汰換與智慧用電計畫補助款	雲林縣政府	851,817
LED節能照明燈具設備補助款	澎湖縣政府	217,969
太陽光電系統補助	嘉義市政府	30,000
身心障礙者職務再設計案補助款	高雄市勞工局	10,000
臺北市服務業汰換節能設備與換裝智慧系統補助	臺北市產業發展局	91,000
電動機車購買補助金額	經濟部工業局	8,000,000
		合計 9,200,786

1.5 擁抱風險與機會

本公司為確保風險管理制度之完整性，落實風險管理制衡機制，提升風險管理分工效能，訂有風險管理政策，並設置完善之風險管理組織架構：



- 董事會：確保風險管理之有效性並負整體風險管理之最終責任。
- 隸屬董事會之風險管理委員會：由董事長擔任召集人，每 2 個月召開會議 1 次；負責檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能。
- 風控長：負責綜理公司整體之風險管理。
- 風險管理室：負責公司日常風險監控、衡量及評估等執行層面之事務，獨立於業務單位外行使職權。
- 各業務單位：負責所屬單位日常風險之管理與報告，並確保內部控制程序有效執行，以符合相關法規。
- 稽核處：依據現行相關法令規定查核各單位之風險管理執行狀況。

風險管理流程

本公司為達成年度經營目標，均依所面臨之風險種類建立有效風險管理制度，明訂各項風險管理辦法及風險衡量指標，且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。

風險控管

風險項目	說明
市場風險	為控管因市場價格變動，導致金融資產價值發生損失之風險，本公司訂有「市場風險管理要點」，並由風險管理室每日監控市場風險限額，及定期執行壓力測試，以衡量重大事件對公司可能產生之潛在損失。
信用風險	為控管債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險，本公司訂有「信用風險管理要點」，並由風險管理室定期監控信用風險限額，及各項信用指標，以充分揭露信用曝險情形。
流動性風險	為落實資金流動性及市場流動性風險管理，確保本公司健全經營，本公司訂有「流動性風險管理要點」，及相關流動性控管指標。
作業風險	為管理因內部作業流程、人員、系統或外部事件造成之風險，本公司訂有「作業風險管理要點」，且每年訂定風險管理工作計畫，並研擬關鍵風險指標及警示值。
保險風險	為辦理壽險業務保險風險管理，本公司訂有「壽險業務保險風險管理要點」及「壽險業務洗錢及資恐風險辨識評估管理作業說明」，包含商品設計及定價風險、核保風險、再保險風險、巨災風險、理賠風險及準備金相關風險。
資產負債配合風險	為控管資產與負債價值變動不一致所致之風險，本公司訂有「壽險業務資產負債配合風險管理要點」，以維持公司穩健經營。

緊急應變措施與災後復原計畫

為因應各類風險對公司營運造成之衝擊，本公司已建置各類緊急應變措施與災後復原計畫。

中華郵政緊急應變措施與災後復原計畫

- 營業窗口緊急應變措施
- 投攬作業緊急應變措施
- 壽險業務災害應變暨持續運作計畫
- 國際郵件業務緊急應變措施
- 物流倉儲作業緊急應變措施
- 運輸作業單位緊急應變措施
- 儲匯處災變復原計畫措施

COVID-19 (新型冠狀病毒) 防疫緊急應變措施

因應COVID-19(新型冠狀病毒)，本公司訂有相關之應變措施及備援方案，依業務性質分為行政單位、郵務單位及營業窗口。

- 一、行政部門訂有「中華郵政公司行政部門因應新型冠狀病毒應變措施及備援方案（範本）」，再由各處、室、館、各等郵局集郵件處理中心依本範本訂定符合業務所需之相關措施。
- 二、郵務部門訂有「各局（中心）因應「新型冠狀病毒」郵遞作業緊急應變措施及備援方案」。
- 三、營業窗口訂有「各局營業窗口緊急事故（新型冠狀病毒）應變作法及備援方案」。

災害緊急應變與關懷措施

中華郵政公司為關懷因丹娜絲颱風、利奇馬颱風、白鹿颱風及米塔颱風等重大天災、事故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 小時無休客服專線（0800-700-365），提供緊急服務諮詢，俾利保戶家屬可快速獲得相關理賠、保全及房貸戶關懷措施如下：

一、放寬並加速理賠服務。

二、寬延繳納保險費與新增之保單借款免息：

（一）寬延繳納保險費再給予 3 個月延長寬限期間。

（二）新增之保單借款免息。

（三）保險單如有毀損，免費補發保險單。

三、房貸戶優惠措施：受災房貸戶可申請 1 年寬限期，寬限期間只付利息免還本金。

中央流行疫情指揮中心於 2020 年 1 月 21 日公布我國確診首例境外移入 COVID-19（新型冠狀病毒）之個案，為維護郵政壽險保戶權益，提升服務品質，中華郵政公司提供下列關懷服務措施：

一、理賠給付作業：

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 COVID-19（新型冠狀病毒）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，本公司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。

二、寬延繳納保險費與保全：

（一）寬延繳納保險費

經確認罹患 COVID-19（新型冠狀病毒）之保戶，得個別檢具證明文件，申請於寬限期間屆滿（保險費到期日起滿 3 個月），保險費再給予 3 個月延長寬限期間。

（二）新增之保單借款免息

經確認罹患 COVID-19（新型冠狀病毒）之保戶，自事件發生日起 3 個月內，得個別檢具證明文件，申請新增之保單借款免息 3 個月。

三、房貸戶優惠措施：

經確認罹患 COVID-19（新型冠狀病毒）之房貸借款人，自事件發生日起 3 個月內，得個別檢具證明文件，經申請及審理後，房貸本金得緩繳一年。

四、客戶服務諮詢管道：

24 小時免付費客服專線 0800-700-365。

另為提供國人最新防疫資訊，本公司壽險處於 2020 年 2 月 13 日函請各郵局配合參照行政院防疫宣導文字，於跑馬燈播放、宣導防疫事項。

「防疫臺灣隊」

每日配送數超過百萬，看郵差如何成為口罩實名制幕後防疫英雄



目標 3. 確保健康及促進各年齡層的福祉

具體目標 3.3 在西元 2030 年前，消除愛滋病、肺結核、瘧疾以及受到忽略的熱帶性疾病，並對抗肺炎、水傳染性疾病以及其他傳染疾病。

COVID-19 (新型冠狀病毒) 疫情持續延燒，因應防疫需求，臺灣正式實施口罩實名制，而負責將口罩工廠趕工後的成品即時送到全臺6,000多家藥局的幕後英雄，就是中華郵政的郵差們。

防疫視同作戰，中華郵政首次負起運送抗疫物資的重任，於接獲政府指令後，馬上邀集全臺19個責任中心局及處理中心共20個單位主管開會，研擬收貨、設口罩專區、配送流程方案、人力調配，在一天內即完成相關流程規劃。中華郵政每天要動員大約3,000名人力在第一線作業，派車到40多家生產口罩的工廠收貨。收完貨後，再經由處理單位分送到不同據點、中心，接著配送到全國所有的健保特約藥局及衛生所。

口罩實名制之所以成功，在於中華郵政很快速、有效率地把所有口罩分送到每一個據點，讓民眾在他們方便的地方購買口罩，中華郵政就像整個運作系統裡最重要的聯結網路系統，有效且安全的配送扮演著重要關鍵。





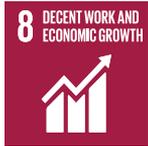
為慰勉中華郵政同仁在防疫過程中的辛勞，總統蔡英文及行政院長蘇貞昌分別前往中華郵政公司臺北郵件處理中心視察及慰勞防疫物流作業同仁，肯定同仁配合政府防疫工作的付出。總統表示，平常看到郵差穿著綠色制服，騎著摩托車、腳踏車或者開車送來大家需要的東西或是想看到的訊息；現在郵差是確保大家可以拿得到口罩，確保大家的安全，不只是「好厝邊」，已經是抗疫英雄。



全民拚防疫
不是靠運氣

「郵挺青農 創生築夢」

郵挺青農 創生築夢 中華郵政攜手桃園市政府推動地方創生



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

具體目標 8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創
意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。

中華郵政公司為協助地方發展，積極整合內部郵務、儲匯、壽險、集郵及電子商務等資源，推動「風信子行動」，並於2019年12月26日假桃園市政府文化局前廣場，與桃園市政府合辦「『地方』郵情，『創生』築夢」郵挺原鄉青農-桃園復興區段木香菇暨青農產品推廣記者會，宣告以桃園市復興區為首辦點，啟動郵政協助地方創生行動。

記者會由中華郵政公司董事長吳宏謀與桃園市市長鄭文燦共同推介桃園市復興區青農種植的段木香菇及桃園市13個行政區最具代表性農特產品，並於會中展示「在地農特產推廣」、「在地農特產運送」、「在地體驗企劃」、「在地特色宣傳」、「在地社區關懷」、「在地公益回饋」及「在地品牌扶植」等郵政協助推動地方創生7大行動。

現場也邀請復興區地方創生業者共同參與，包括熱心推動學校食農教育之「復興食農」、致力傳統原民編織技藝傳承之「桃園市傳統編織技藝文化教育推廣協會」，及為段木香菇文創包裝設計之中原大學師生，展現郵政與地方政府、在地產學、社區、團體等跨域攜手推動地方創生的多元模式。

中華郵政公司董事長吳宏謀致詞時表示，「服務有溫度，人民有感動」一直是中華郵政公司努力追求的方向，也是身為國營事業肩負的責任與使命，透過本次記者會，建立跨域合作、資源整合、行動協同及在地扶持模式，中華郵政公司樂於擔任地方創生協助的號召者，我們將擇定北、中、南3個鄉鎮試辦，扶植在地小農、青農，發掘地方特色產業，點燃地方創生發展之火，帶動鄉鎮風華再現，也期待各方共襄盛舉。

桃園市市長鄭文燦表示，桃園市復興區是一個以青山為屏，綠水為幕的世外桃源，農產品種類豐富，兼具觀光、生態與文化魅力，但年輕人口外移嚴重，許多農作技術、傳統技藝都面臨無人傳承的問題，本次與中華郵政公司合作推動地方創生，先試行推廣復興區當季盛產的段木香菇與其他原鄉青農產品，藉由農業文創附加值及虛實通路行銷，提升產品價值及曝光度，帶動地方特色與觀光產業，增加就業機會，期盼各界以實際行動，一起力挺返鄉青農。

中華郵政公司秉持「服務地方，在地郵政」的經營理念，在各地提供優質郵政服務，並協助小農行銷農產品，自2014年起即漸進式地規劃關懷農產行銷活動、O2O郵購站、臺灣農特產品館及郵政協助農產運銷服務平臺等協助地方創生作為，後續將透過跨機關單位、在地團體協同及同、異業結盟等模式，盤點在地的人、產、地，發掘地方DNA，全方位、系統性、目標性地投入地方創生協助，選擇北、中、南3個鄉鎮示範推動後，全面在各縣市推行，為社會注入更多正面能量，發揮更高的企業價值。

中華郵政公司期透過此模式，幫助臺灣小農建立直接與消費者溝通的管道，使農友們能專注生產，提升農產品品質與安全性，以農友理念及合理的價格創造品牌識別與消費者認同，穩定農友收益，發揮口碑效應，協助鄉村人口回流與地方發展。2019年依時序協助推廣15檔各地當季鮮採農產品，共協助245名小農，銷售500噸以上農產品，銷售金額達3,420萬元以上。



文旦篇



芒果篇



鳳梨篇



番茄篇



紅龍果篇



玉荷包篇



洋蔥篇



2 創新服務



本公司本企業化經營原則，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。本公司之核心價值為「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，中華郵政唯有持續在服務內容創新、提升客戶滿意度及保障顧客隱私安全朝數位化、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」的策略願景。

創新服務 (自訂主題)
客戶滿意 (自訂主題)
郵件妥投率 (自訂主題)
客戶隱私 (GRI 418)

對應之SDGs



永續管理投入

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」
- 「爭取法令鬆綁，整合郵政資源，開發更多郵儲壽業務，提供普遍、優質服務」
- 「推動郵務轉型，發展智慧物流，建置郵政物流園區，提供產業支援服務，強化企業競爭力」
- 「因應金融服務數位化，推動金融科技，提供虛實整合服務」
- 「因應網路經濟潮流，建構全方位跨境物流公共服務平臺與體系，對內帶動傳統郵務轉型發展，對外支援國內產業拓展國際市場」
- 「善用數位科技，強化資訊安全，改進作業流程，增進服務效能」

當責組織

- 董事會
- 經營策略設計委員會
- 數位轉型推動小組
- 個人資料保護管理委員會
- 資安推動小組
- 提升服務品質小組

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
- ISO 27001 資訊安全管理 理制度
- BS 10012 個人資料保護管理制度

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
- BS 10012 個人資料保護管理審查
- 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

永續績效產出

- 積極布建智能櫃（i 郵箱），截至 2019 年底，已布建達 2,009 座
- 本公司共榮獲【2020 保險品質獎】之「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」等四項優等獎
- 本公司受頒財金資訊公司舉辦之「108 年度金融資訊系統年會」之「最佳推展卓越獎」
- 2019 年特種郵件妥投率達 99.44%，較 2018 年成長了 0.11%
- 2019 年顧客滿意度平均 4.67 分，較基準年 2017 顧客滿意度成長 3.1%
- 2019 年無發生經證實之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件

2.1 郵務創新

中華郵政之郵件業務包含國內郵件收寄投遞業務及國際郵件收寄投遞業務。依郵政法第5條之1，為保障國民基本通信權益，確保提供國內之遞送普及服務，明定中華郵政公司應提供遞送普及服務。因中華郵政公司須負擔遞送普及化責任，為客戶提供無遠弗屆全方位的服務，且不以獲利為目的，在城市都會區及偏鄉離島處均普設郵局，截至2019年底，共設置1,299處自辦機構(包括1,298處郵局及1處郵件處理中心)以及936處委辦機構(包括545處郵政代辦所及391處郵票代售處)。為兼顧郵政普及化服務，本公司目前仍維持每1村(里)至少有1具信筒箱之基本要求，以符公眾用郵需求。截至2020年1月底止，共計7,343座。

中華郵政公司因應數位化時代來臨，積極推動郵務轉型，運用物聯網技術、大數據分析及新式自動化郵件分揀設備，達成郵件資訊數位化、處理自動化與流程透通化。為提升效率及服務品質，中華郵政公司透過資通訊技術優化郵遞流程，分階段導入智慧化手持裝置(PDA)，建置數位地址資料庫，透過郵用車輛GPS通訊系統，即時遠距有效監控，輔以大數據資訊，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、出口貨棧及推動貨轉郵、自轉郵業務，並先後與13國郵政合作開辦「國際e小包」。



中華郵政提供顧客 24 小時全年無休取 / 寄件服務之自動化智能櫃 (i 郵箱)

中華郵政公司自2016年7月起，積極布建智能櫃(i郵箱)，截至2019年底，已布建達2,009座。2020年起將朝3,000座布建目標邁進，取/寄郵件量預估將逾300萬件。i郵箱係為提供顧客24小時全年無休取/寄件自動化服務，功用：

- (一) 結合中華郵政優質配送服務、手機、物聯網IoT、雲端科技等，以滿足電子商務時代用郵顧客最後一哩配送需求。
- (二) 有效延伸郵局服務時間與據點，提升遞送效率降低作業成本，係郵政轉型智慧物流之重要策略。

智慧
金流智慧
物流智慧
城市

郵件妥投率

「郵件妥投率」係統計掛號函件、包裹及快捷郵件由投遞單位依郵件地址送達之比率綜合設算。郵件遞送為本公司之本業，向來重視郵件投遞品質，並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)及郵件妥投率，且本公司近3年郵件妥投率皆有呈逐年提升情形。2017年特種郵件妥投率為99.13%、2018年特種郵件妥投率為99.33%(較上年提升0.2%)、2019年特種郵件妥投率為99.44%(較上年提升0.11%)。未來本公司將廣續致力於提升投遞品質，督導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，以提升本公司投遞人員投遞服務品質。

歷年特種郵件按址妥投率



i 郵箱微電影

i 郵箱點亮弱勢
兒童公益活動

2.2 儲匯創新

中華郵政是依據郵政儲金匯兌法經營儲匯業務，與一般傳統金融機構依據銀行法經營金融業務，有所不同，但作為一個準金融機構，我們無論在據點和資金方面，都穩居首位，是金融業界暱稱的「綠巨人」；存款結存總金額超過新臺幣6兆元，是臺灣最大的存款機構。另在以社區為中心提供人人完善之普及化金融服務，照顧偏遠地區與弱勢族群，以及推動友善的金融服務等各方面，不餘遺力。

為因應數位金融化時代來臨，中華郵政也與時俱進導入金融科技，在安全、便利及消費者保護的基礎上，提供網路郵局、e動郵局、ATM無卡提款、行動支付APP、跨境電子支付等各項數位金融服務，並運用儲金帳戶數量龐大的資源，建置「電子支付連結郵政儲金帳戶付款 (Account Link)」服務平台與各電子支付平台串接，建構數位金融生態圈，提供郵政儲戶多元化支付工具，進而提升日常生活各消費場景之便利性。未來更將積極導入AI應用、智慧客服、臉部辨識及利用大數據精準行銷，提升客戶更優質的金融服務。



依據本公司公平待客原則政策及策略，落實消費者保護，提供之服務除了於約定書及單據說明，本公司網站更完整說明各項業務服務範圍、相關費用及注意事項，同時依客戶需求之提供理財試算功能，協助自主規劃資產配置，確保客戶可以清楚瞭解並保障自身權益。



臺灣Pay「郵政金融卡雲支付」



為提供消費者安全、多元、便捷的行動支付服務，於2019年3月推出臺灣Pay「郵政金融卡雲支付」發卡服務，提供郵政金融卡（含VISA金融卡）儲戶於「臺灣行動支付」APP內申請下載後，即可在iOS及Android手機上進行轉帳、提款、繳費（稅）、感應購物及掃碼支付等交易，不須更換SIM卡及臨櫃申辦，便利又安全，截至2019年12月底止已發卡8萬5,337張。為強化交易安全及提供郵政VISA金融卡良好體驗，於2019年5月起開辦持卡人得使用手機之掃碼工具或下載「臺灣行動支付」APP，掃描指定信用卡帳單之繳費QR Code，以郵政VISA金融卡刷卡繳納信用卡費用。此外，自2019年8月新增跨境電子支付QR Code掃碼支付服務，免用金融卡憑手機即可掃碼支付完成付款作業。

為提升客戶體驗及增加客戶群，本公司與合作之電子支付平台提供儲戶線上約定「連結郵政儲金帳戶付款」，除現行以郵保鑰或網路ATM驗證身分外，於2019年11月新增「網路郵局+簡訊OTP (One Time Password)」驗證方式，使設定作業更為便捷。



郵局多元便利與數位化服務

2019年共設置7處數位郵局示範郵局，建置數位互動牆、預約取號及預填表單系統，並設置自動櫃員機、補摺機、票品自動販賣機、智慧物流箱(iBox)、郵購e指通(ECpost)等自助服務區，讓民眾體驗並瞭解郵局提供的數位化服務。

為提供客戶便利化臨櫃服務，2019年9月增加168間郵政金融卡即時發卡郵局，合計全臺共521間各地郵局提供即時製卡服務；此外，2019年10月於160間郵局提供郵務窗口金融卡支付作業，提供更為便利安全的支付方式。

為增加多元支付方式，自2019年12月起，提供國際包裹QRCode支付作業，於臺北關試辦郵務士遞送國際包裹時，收件人得以行動裝置掃描國際包裹之QRCode繳納郵包進口稅款。此外，國內包裹亦可配合i郵箱布建，以臺灣PayQRCode掃碼支付代收貨款。為利民眾逕於i郵箱上完成領取代收貨款郵件，除以現行郵局實體ATM(自動櫃員機)、網路ATM或e動郵局APP(限已申請非約定轉帳及設備綁定服務-郵保鑰功能)轉帳繳付貨款外，於2019年12月新增以臺灣Pay掃碼繳付寄至i郵箱取件之代收貨款郵件服務，提供客戶快速便利支付i郵箱代收貨款。

為提供儲戶於消費時得使用郵政VISA金融卡儲存電子發票，另可於財政部網站或便利商店KIOSK機台輸入卡號、身分證號及生日末4碼後，查詢3個月內之消費及中獎發票明細等資料，於2019年11月開辦郵政VISA金融卡電子發票載具服務。

中華郵政「e動郵局」

「e動郵局」提供多元、安全及便利之郵政業務查詢服務，內容包含儲匯牌告利率及匯率資訊、集郵、郵務、壽險、生活理財資訊、儲金帳戶查詢、轉帳及繳費稅等。為提升e動郵局登入之便利性及交易安全，結合行動裝置生物特徵辨識功能，於2019年11月起開辦儲戶得以人臉、指紋或圖形密碼登入e動郵局。



2.3 壽險創新

中華郵政簡易人壽保險成立之宗旨在提供國民基本經濟保障，藉由遍布全國各地之郵政據點，便利全民投保，增進社會福祉。由於具免體檢、投保手續簡便之特色，並致力於貼近市場需求，持續推出保險保障商品，深得一般民眾之喜愛與信賴。依「簡易人壽保險法」第4條規定，本公司可銷售之商品種類包括生存保險、死亡保險及生死合險，並得以附約方式經營健康保險及傷害保險。本公司現售商品共14種，包含：主約10種[生死合險5種(含利率變動型保險1種)及保障型商品5種]、附約4種(傷害險3種、健康險1種)。依「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」相關規定辦理登記之業務員共2萬6,136人，除招攬郵政壽險外亦可隨時提供相關保戶服務。截至2019年底，有效契約件數為226萬9,987件，保額7,654億6,055萬元，總保費收入達1,277億9,401萬元。

壽險處新保險商品之銷售前程序，包含保險商品設計、保險商品審查及準備銷售等3項，皆依主管機關相關規定辦理。研發保險商品時，均召集各部門主管及簽署人員討論，評估政策目標並確立可行作法，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。保險商品依「人身保險商品審查應注意事項」之規定標示。

因應金融科技發展趨勢及強化壽險業務服務效能，除了於本公司全球資訊網及e動郵局開放線上申請及查詢功能外，並提供客戶郵政壽險預約投保功能，另自2018年7月25日起開辦行動投保業務。



2.4 集郵創新

集郵業務

集郵業務為本公司專營業務之一，是具競爭優勢且應積極發展的業務。因應郵票功能轉變、新消費者及新市場之改變，本公司郵票設計、印製及發行策略亦配合不斷調整、集郵票(商)品朝禮品化、精緻化、客製化及物以稀為貴等顧客導向規劃，以提高集郵票(商)品品質及競爭力；並透過各式行銷策略、推廣活動(如舉辦郵票發行典禮、郵展或成立集郵社團等)積極向外宣傳。主要係服務國內集郵愛好者，顧客多以集郵為收集嗜好，亦有部分民眾購買本公司集郵票(商)品做為送禮之用，所以集郵業務市場主要包含專業的集郵領域及禮品市場2大區塊，如本公司自庚子鼠年為始，推出首輪生肖主題金、銀鑄錠及高浮雕銅章，於2019年12月3日起發售，本系列商品皆印有限量序號，彌足珍藏。

集郵商品於招標時即於採購規範明定，應符合「商品標示法」及「商品檢驗法」等相關法令之規定標示，驗收前應請廠商備齊應檢具之文件，如：材質證明、輸入證明等。驗收時請主驗人員就交貨之商品抽樣後，送「財團法人全國認證基金會」認證合格之檢驗機構檢測(如：SGS、全國公證等)，俟檢驗合格後，始完成驗收。



2.5 電商創新

電子商務業務

郵政商城：本公司利用完整的物流、金流、資訊流及客戶流等優勢資源，自2010年起開辦郵政商城網路開店平臺，透過郵政虛、實通路整合，提供加盟店家更多元的經營觸角，開創宅經濟銷售商機。2014年起推動「關懷農產行銷」活動，協助各地小農運銷服務，並提供消費者具安全認證、鮮採直送之優質農產品，小農也同步回饋在地公益，讓愛分享。2019年起，郵政商城規劃建置「臺灣農特產品館」專區，透過縣市政府、在地農漁會及相關單位之把關、推薦，洽攬更多安心優質之在地特色商品，期成為「臺灣最具安心、優質、信賴商品的創業平臺」，善盡企業社會責任、活絡地方特色產業。

郵政代售業務：依郵政法第5條第7款規定應運而生，本公司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。代售商品上架須經過嚴格之審查機制，所有商品皆須經過公正第三方檢驗合格，讓民眾放心買，送禮體面，自用安心。

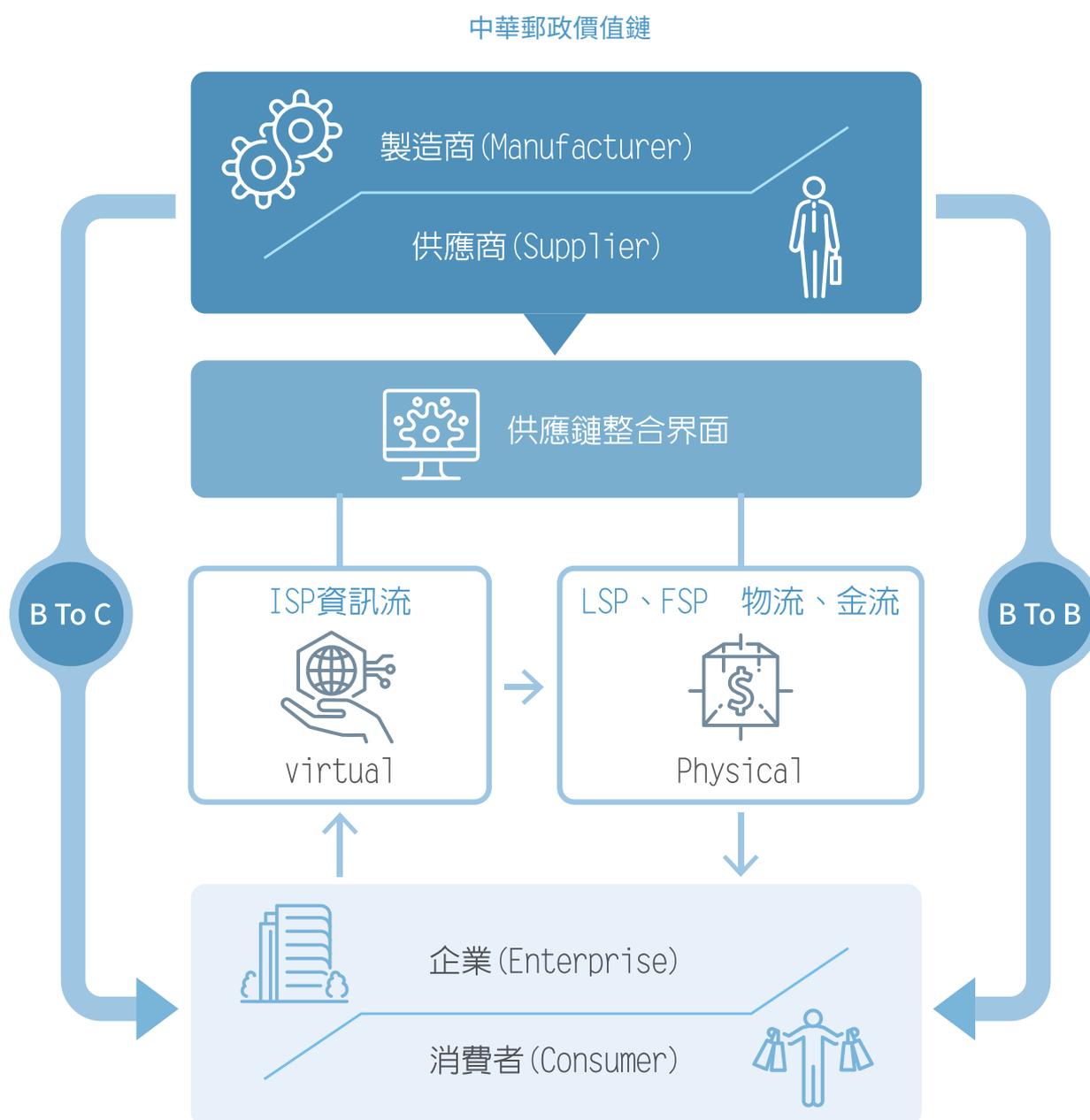


中華郵政電子商務保障顧客安全之作為

- 一、郵政商城：郵政商城與加盟店家簽訂之「商品線上訂購合作契約書」約定下列事項：
 - (一) 第八條第三項：倘依法令相關規定，店家販售之商品應先取得相關檢驗通過或證照者，店家保證於銷售前持有合法證照，並具有提供及銷售該商品之正當權利。
 - (二) 第八條第四項：店家應嚴格遵守藥事法、化粧品衛生管理條例、食品安全衛生管理法、健康食品管理法、菸酒管理法、菸害防制法、公平交易法、消費者保護法、刑法、個人資料保護法、信用卡收單機構簽訂「提供代收代付服務平台業者」為特約商店自律規範及其他法令與公告等規定。
 - (三) 第八條第五項：店家需依法令規定或本公司之要求投保產品責任險，但若為食品者，店家應主動投保產品責任保險。
 - (四) 第八條第八項：店家保證不得於郵政商城網站、店家商店網頁或其他相關廣告文案上，明示或暗示商品之療效、指稱為藥品或健康食品（已獲准按「健食字號」上架者除外）、引人錯誤或為不當比較、或為其他任何不實或虛偽之陳述。
- 二、郵政代售業務：
 - (一) 本公司代售業務依不同代售商品類別規範應檢驗項目，如食品類須百分之百檢驗大腸桿菌及大腸桿菌群、美容商品類須百分之百檢驗重金屬及微生物等。除應檢驗項目外，本公司亦依商品外包裝相關宣稱、食品包材等向廠商索取檢驗合格證明，並將提報商品及檢驗合格文件送審查會通過後，方得於郵政通路上架銷售。嗣後輔以定期抽驗機制，每1家廠商每1份契約每年度至少抽驗1項商品為原則，抽檢項目原則上同之前送審提供之檢驗項目，送檢結果合格者方得繼續上架銷售。
 - (二) 本公司作為受託代售通路業者，各地郵局均依法取得食品業者登錄字號，並每年上傳更新資訊至食品藥物業者登錄平台「非登不可」。

2.6 客戶關係管理

中華郵政客戶涵蓋企業與一般消費者，本公司提供客戶最佳的全方位郵政服務，供應鏈為軟硬體製造商或供應商。



提升服務品質

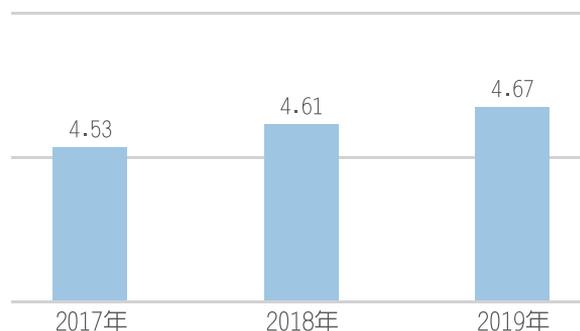
本公司願景為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」。為達成卓越服務之願景，本公司訂有「提升服務品質執行計畫」及「為民服務不定期考核工作計畫」，藉由各業務單位成立提升服務品質工作小組訂定提升服務之策略與方法，並加強查核以達到提升服務品質的目標。2018年本公司高雄郵局參與由國家發展委員會辦理之第1屆「政府服務獎」評選，本著「斟酌聽，客戶聲」的服務初衷，以「LISTEN」為服務理念—「在地結合」(Localization)、「創新加值」(Innovation)、「顧客滿意」(Satisfaction)、「信賴安全」(Trust)、「熱忱投入」(Enthusiasm)，榮獲「整體服務類機關」獎項。



客戶關係管理

為有效提供客戶滿意之服務，並成為本公司與顧客間溝通之橋樑，本公司設有公共事務處顧客服務中心，受理顧客查詢、申請、建議、抱怨、讚譽及商機通報等事前、事中、事後之客訴或售後服務，對強化客服功能及提升公司形象極有助益。每月進行客戶滿意度問卷調查分析評估，並針對客戶不滿意部分通知業管單位續處改善，以2017年度顧客滿意度平均4.53分為基準，2018年度增加1.8% (4.61分)，2019年增加3.1% (4.67分)，符合短期目標之設定，未來將持續提供貼心的服務，以提升郵政服務品質。

歷年整體公司顧客滿意度調查結果



2.7 供應鏈管理

中華郵政供應商依契約種類大致可分為三類：勞務（承攬與服務）、財物（原物料與設備）及工程（建築與工程），2019年供應商共有574家，國內採購比率約94.28%。本公司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，以落實政府採購法及資源回收再利用法相關規範，2019年符合綠色採購之比例為99.54%。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概況							
單位：新臺幣億元							
契約種類	採購地區	2017年		2018年		2019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	國內	264	21.58	242	17.04	272	22.81
	國外	19	6.22	12	1.13	17	3.18
財物	國內	237	26.20	268	22.02	267	27.35
	國外	1	0.02	1	0.02	1	0.02
工程	國內	26	7.65	21	54.76	17	2.54
	國外	0	0.00	0	0.00	0	0.00
家數合計	國內採購金額占比	547	89.88%	544	98.79%	574	94.28%
	國外採購金額占比		10.12%		1.21%		5.72%

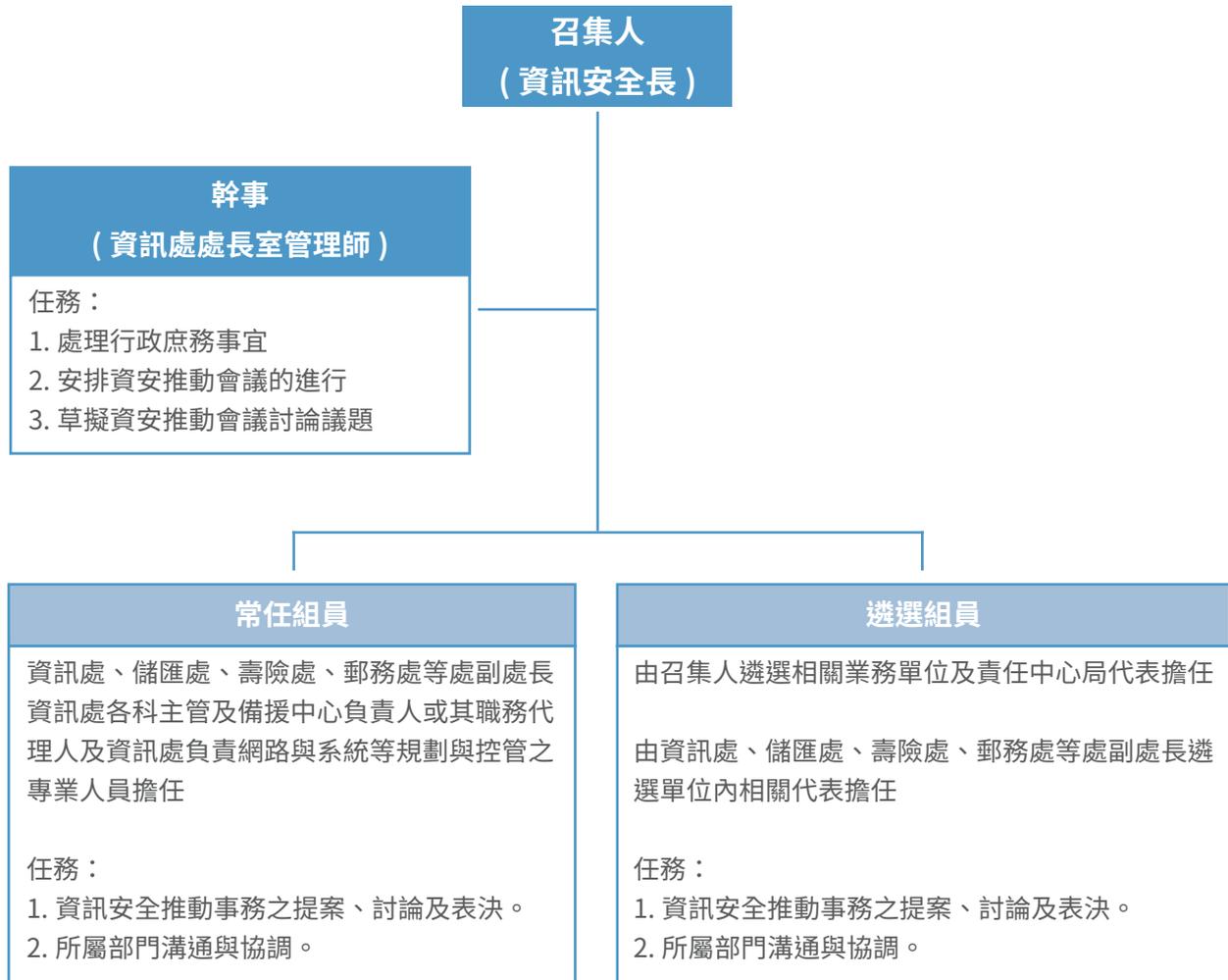
2.8 客戶隱私與資訊安全

本公司一向致力於維護資訊環境之安全，然因資訊科技發展日新月異，整體經營環境變遷迅速，本公司除了業務朝多元化發展，提供客戶更完善的服務外，亟須加強資訊安全管理，以確保本公司資訊資產之機密性、完整性與可用性，進而保障客戶的隱私權並降低安全上的風險。本公司為展現貫徹資訊安全管理的決心，確保儲匯作業系統之資訊與資訊系統獲得適當保護，特依據ISO 27001:2013資安管理國際標準之要求建立、記載、實施、監督、審查及維護資訊安全管理系統，並持續改進系統的有效性。儲匯作業系統「資安目標」共計33項，2019年量測週期內之統計結果，各項指標均已達成既定目標。本公司依據「資通安全管理法」辦理資訊安全教育訓練，2019年資安專責人員每人每年均接受12小時以上之資通安全專業課程訓練或資通安全職能訓練；此外，一般同仁每人每年均完成4小時資通安全線上學習課程並通過測驗。

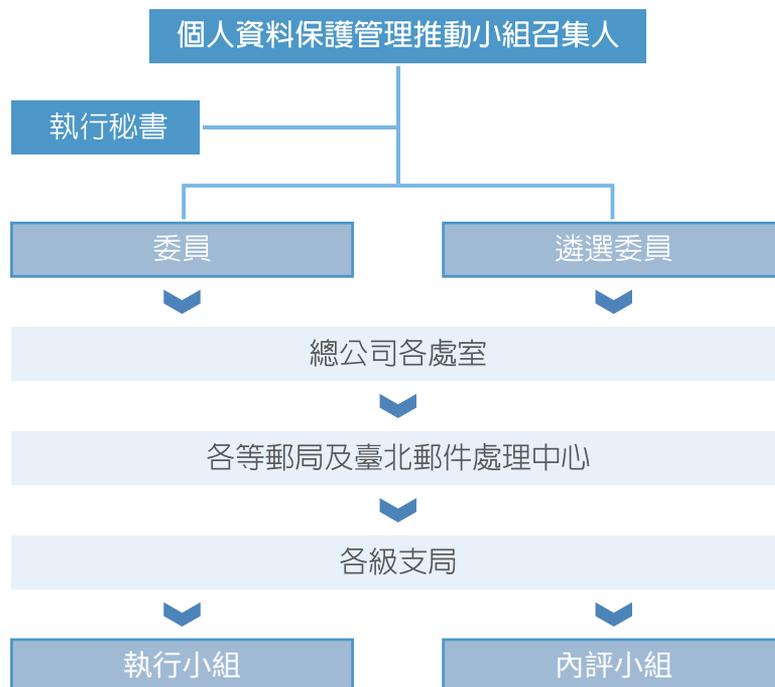


為落實及強化個人資料保護管理系統，並遵循個人資料保護法要求及保障資料當事人權利，以降低任何個人資料侵害事件可能帶來之衝擊。為符合個人資料保護相關法令及中央目的事業主管機關之規定，並提供個人資料檔案適當之安全措施，以確保本公司得以盡善良管理之責任，特依據BS 10012:2017個人資料保護管理國際標準建立、記載、實施及維護個人資料保護管理系統，並持續改進其有效性。個人資料保護管理量測指標共計8項，2019年量測週期內之統計結果，各項指標均已達成既定目標。2019年接獲1件違反個人資料保護法訴訟案件，經法院認定本公司未違反個人資料保護法，2019年無發生經證實之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件。

中華郵政資安推動小組 組織架構

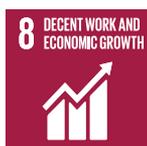


中華郵政資訊安全暨個人資料保護管理委員會



「大數據競賽」

中華郵政首度舉辦大數據競賽



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

具體目標 8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、
創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。

中華郵政公司首次舉辦之「2019中華郵政大數據競賽」活動，已於2019年6月28日舉行決賽暨頒獎典禮，第1名由成功大學「來自很多系的隊」以「智慧投遞系統與i郵箱智慧運用」獲頒新臺幣30萬元獎金、第2名為東吳大學「DATA 4MERS」以「告訴你哦 你的信明天十點到」獲得新臺幣20萬元獎金、第3名由政治大學、臺灣師範大學學生及校外人士組成的「三個船長」以「如何藉由通知系統及地址追蹤系統提升投遞成功率」奪下新臺幣15萬元獎金。

此競賽自2019年2月19日至4月2日開放組隊報名，因主題契合民眾生活且為中華郵政公司首度釋出郵務大數據資料，共計77所大專院校、401隊報名，總參賽人數1,413人，為激勵多元創新提案，另新增15個獎項，總獎項為30個、總獎金亦提高至150萬元。



初賽階段中華郵政公司釋出郵用車輛、特種郵件及企業客戶等類別約5億筆數據資料，供參賽隊伍分析探討；續經評審會議選出60組隊伍晉級複賽，並提供總數約20億筆數據供深入剖析，競賽過程中亦邀請專家顧問團，以世界咖啡館方式引導討論，協助優化方向與提供意見，最終錄取30組隊伍入圍決賽。

本競賽藉由參賽者數據運用、實務推演及交互探討下，激發出多元面向的創新思維與數位發展觀點，必能對未來郵務體系轉型與躍升，導入高價值且具執行力的服務模式，帶給民眾更多元、便捷的郵政體驗。



第 1 名由成功大學「來自很多系的隊」以「智慧投遞系統與 i 郵箱智慧運用」獲頒新臺幣 30 萬元獎金。



第 2 名為東吳大學「DATA 4MERS」以「告訴你哦你的信明天十點到」獲得新臺幣 20 萬元獎金。



第 3 名由政治大學、臺灣師範大學學生及校外人士組成的「三個船長」以「如何藉由通知系統及地址追蹤系統提升投遞成功率」奪下新臺幣 15 萬元獎金。



3 幸福 郵人



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、數位化及多元化的競爭時代，中華郵政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；為因應業務轉型挑戰及避免人力結構改變對經營產生衝擊，透過公平、公正、公開之甄試制度，為公司注入年輕、高素質之人員，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，俾引領郵政持續成長及永續經營。外勤人員因公發生之交通意外事故，可能造成生命財產重大損失，因此，意外事故防制對於本公司相對重要。若能有效減少意外事故發生，除可提高人力資源利用率外，亦可減少撫恤金及車輛維修等費用。

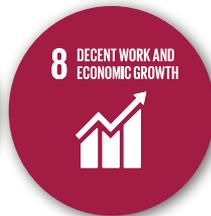
勞資關係 (GRI 402)

勞雇關係 (GRI 401)

職業安全衛生 (GRI 403)

訓練與教育 (GRI 404)

對應之SDGs



政策

- 「強化人力資源管理，積極培育多元人才，提升事業競爭力。」
- 「尊重生命，關懷健康」
- 「交通安全第一」

當責組織

- 董事會
- 人力資源處
- 勞工安全衛生處
- 職業安全衛生委員會
- 意外事故防制及推行小組
- 性別平等工作小組
- 性騷擾申訴調查委員會
- 郵政職工福利委員會
- 郵政職工體育委員會

投入資源

- 開放員工參與公司治理，於董事會設置 3 席勞工董事
- 每年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）至少 50 案
- 郵政 e 大學提供豐富多樣線上學習課程
- 員工進修費用補助。另補助相關業務相關專業證照報名費補助
- 各項員工福利
- 建置「健康好郵人」健康管理 APP

管理程序

- 勞動基準法
- 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

申訴機制

- 員工權益：中華郵政為促進勞資和諧，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：中華郵政重視性別平等議題，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查案件，並設置專線（02-23969549）、傳真（02-23969103）及電子信箱（psn01@mail.post.gov.tw）
- 職場暴力：本公司為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，特訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，設有職場暴力預防及處理小組，負責處理職場暴力事訴，並設置專線（02-23928412）及傳真（02-23964884）

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
- 意外事故防制及推行小組每季會議
- 職業安全衛生委員會會議

永續績效產出

- 2019 年員工離職率 <5%，較 2018 年降低 0.9%
- 2019 年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的 1.41 倍
- 2019 年員工平均訓練時數，較 2018 年增加 11.84%
- 2019 年數位學習時數達 891,516 小時，較 2018 年增加 8.42%
- 2019 年員工考取專業證照補助報名費 3,706 人次
- 2019 年交通意外事故已較 2018 年減少 178 件

3.1 人力結構

中華郵政是個擁有2萬6千多名員工的大家庭，郵政改制公司後，設置條例明定現有員工仍然受現有人事法令規章規範，但新進人員適用新的人事制度，不再具有公務員身分，在靈活、有彈性、有激勵效果的薪給及獎工制度下，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，對於員工升遷、派職、待遇、福利、績效考核等，也將依員工實際工作表現為量度，員工任事心態必將會有所改善，郵政的經營也將會有一番新的景象。

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，中華郵政針對人力的「選」、「用」、「育」、「留」各方面發展各項人力管理，尋求人力合理配置，同時注重員工各項福利，維繫良好的勞雇關係，以穩固公司優秀人力，以達企業永續經營。





本公司於2003年1月1日由郵政總局改制為中華郵政股份有限公司，進用人員皆為編制內員工(本公司均僱用本國籍員工)，員工係指轉調人員、職階人員及約僱人員3大類。本公司2019年底員工總數26,505人，較上年度微幅增加70人。本公司部分工時人員已逐年減少，截至2019年底止，員工平均年齡45.7歲，較2018年底平均年齡45.8歲，略為減少，顯示本公司近年隨著人員離退及積極進用新進人員，員工有年輕化之趨勢。

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

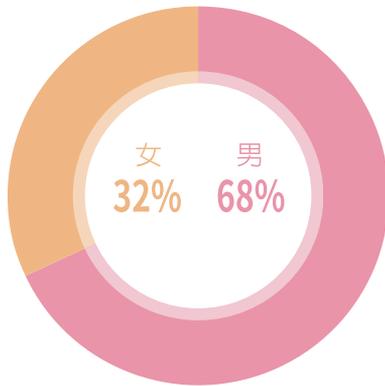
係指本公司職階人員管理要點第三點各款規定之人員。

約僱人員

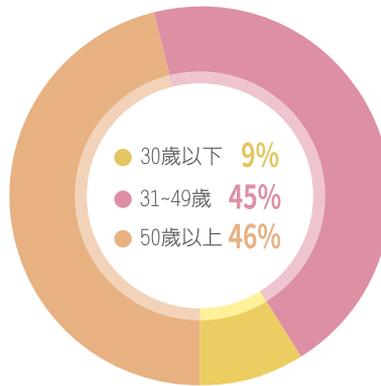
約僱人員係指依本公司約僱人員僱用要點僱用之人員。

人力結構

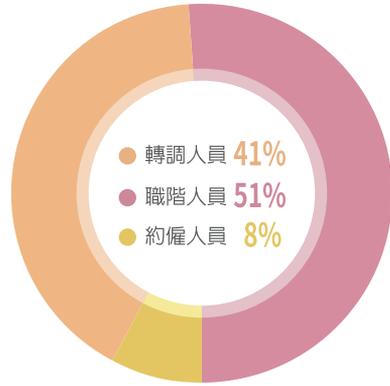
2019年各性別員工占比



2019年各年齡層員工占比



2019年員工僱用類別占比



中華郵政歷年員工人數統計

年度	2017年			2018年			2019年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
聘僱類別 / 性別									
董事長、總經理、機要人員	1	0	1	3	0	3	2	0	2
轉調人員	8,940	3,900	12,840	8,187	3,507	11,694	7,590	3,189	10,779
職階人員	7,902	3,765	11,667	8,481	4,033	12,514	9,007	4,484	13,491
約僱人員	1,197	939	2,136	1,297	927	2,224	1,326	907	2,233
合計	18,040	8,604	26,644	17,968	8,467	26,435	17,925	8,580	26,505

中華郵政股份有限公司提供女性員工友善的工作環境，設置優質認證的哺(集)乳室、每年辦理性別主流化教育訓練。另為配合國家發展政策，推動本公司性別平等業務，營造無性別歧視之環境，特設置性別平等工作小組，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。本公司2019年底董事會成員中女性董事及監察人數占比為38.9%，高階主管(處長以上)中女性人數占比為54.84%。

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，藉提供穩定工作機會的方式，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。爰本公司每年度均依「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2019年進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約4.34%（依法應進用身心障礙者782人，已進用892人，超額進用110人）。另本公司2019年依法應進用原住民48人，已進用257人，超額進用209人。

非員工之工作者

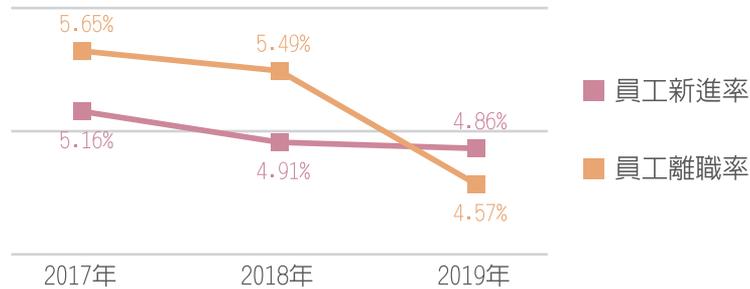
本公司絕大部分比例之工作由本公司員工執行，部分工作採外包執行，外包人員執行工作性質與人數規模下表所示：

2019年各業務單位外包人員統計		
業務單位名稱	外包工作性質說明	2019年平均每日人數
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	4,076人
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	18人
壽險處	壽險新契約及保全業務電訪call out服務作業	3人
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	17人
電子商務室	客戶服務及業務處理	3人
資訊處	電腦備援大樓保全、清潔及空調設備保養服務、雙中心(臺北、臺中) 電腦機房系統作業委外服務、開放應用及主機應用系統開發、增修暨維護服務	46人
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	942人
公共事務處	客服相關工作	70人
	合計	5,175人

人才招募與留任

本公司歷年對外招考新進人員均未有性別限制或待遇差別，且均依「性別工作平等法」及「就業服務法」等規定辦理相關進用作業。本公司2019年進用1,287人，其中男性750人，女性537人，新進人員以男性為大多數。本公司最近3年（2017至2019年）員工離職率分別為5.65%、5.49%及4.57%，有逐年下降趨勢。為降低流動率，維持人員穩定，本公司推動新進人員夥伴制度，協助新人快速適應工作，對組織產生認同感與歸屬感；並比照轉調人員現行制度，陸續實施約僱人員得依需求請調服務單位、增給婚假給假天數、發給約僱人員特別休假補助費等多項措施，拉近公司內部轉調、職階與約僱三類人員之間的福利差異，以留住人才、強化員工整體向心力。

中華郵政歷年新進率與離職率變化



中華郵政歷年新進率									
年度	2017年			2018年			2019年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
年齡 / 性別									
30歲以下	408	310	718	397	281	678	305	333	638
31~49歲	481	141	622	450	125	575	414	197	611
50歲以上	21	13	34	29	16	45	31	7	38
合計	910	464	1,374	876	422	1,298	750	537	1,287
員工新進率	5.16%			4.91%			4.86%		

註 1、新進率 = 新進員工總數 / 員工總數。

註 2、新進員工不扣除當年度離職人員。

中華郵政歷年離職率									
年度	2017年			2018年			2019年		
年齡 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30歲以下	36	41	77	69	48	117	46	39	85
31~49歲	185	81	266	129	48	177	122	63	185
50歲以上	802	360	1,162	758	400	1,158	606	335	941
合計	1,023	482	1505	956	496	1,452	774	437	1,211
員工離職率	5.65%			5.49%			4.57%		

註 1、離職率 = 離職員工總數 / 員工總數。

註 2、本表離職員工包括退休及資遣員工。

工會與團體協約

本公司與中華郵政工會團體協約於2017年11月28日簽約完成，並於2017年12月19日報經勞動部同意備查後，經本公司通函周知自2017年12月20日開始實施。2019年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為98.9%，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。本公司團體協約涵蓋14條與員工健康與安全相關議題，佔團體協約28%。



2017年團體協約簽約



臺中分會小組長交流活動



臺東郵局2020年郵情傳遞 郵愛相隨
關懷社區獨居長者關愛社區活動



高雄分會郵工講習

3.2 員工照顧

員工與相關工作者薪酬

中華郵政相當重視員工照顧，並擁有完整的薪資制度，2019年職階基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.41倍，約僱基層人員標準薪資達法定最低基本工資的1.26倍。本公司亦關心外包工作者之基本權益，訂有契約書範本明訂外包或派遣人員之薪酬不得低於勞動基準法規定之最低基本工資，並規範相關罰則，每月期初外包廠商須檢附上個月請款金額申請表及員工薪資表予本公司勞工安全處採購單位及會計處審核請款，此可確認工作人員起薪是否符合規定；若發現工作者薪資低於法規當時所訂最低薪資，該廠商將無法完成請款，須限期改善。

2019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		女性	
職階人員	約僱人員	職階人員	約僱人員
1.41	1.26	1.41	1.26

註：2019年臺灣法定最低基本工資為新臺幣 23,100 元 / 月。

在內部公平上，本公司全體同仁之薪酬並無依性別不同而做區分，人員類別、薪級、職務相同者，薪酬一致（皆為1:1）。

2019年中華郵政各級員工各性別平均總薪酬比例	
人員類別	總薪（薪酬）（女：男）
轉調人員	1:1
職階人員	0.85:1
約僱人員	0.59:1

員工退休規劃

本公司於2003年改制後按員工身分不同，分為公務員兼具勞工身分人員（資位人員）及純勞工身分人員。其中非資位人員（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。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辦理退休，適用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，讓未來有個美好的老年生活。本公司每月參照精算報告結果足額提撥退休準備金，屬於郵政差工部分專戶儲存於臺灣銀行信託部，屬於士級以上人員部分提撥至職工退休基金專戶。

完善福利

本公司重視勞資溝通，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，每3個月舉辦勞資會議1次，每年辦理1次業會合作協調會報，由業會雙方以理性、和平之協商方式達成提升員工權益之共識；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）至少50案，亦提供各項福利措施，依法辦理員工退休權益事項。另一方面，本公司為提供員工完善的福利制度，本公司設有「財團法人中華民國郵政職工福利委員會」，負責辦理各項員工相關福利業，包括子女教育補助金、結婚/生育/職工喪葬/職工眷屬喪葬互助金、四節贈品代金、體育小組活動、職工團體傷害保險及定期壽險等。

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
○ 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
○ 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
○ 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
○ 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



2019年員工運動大會



2019年員工戶外健行活動



2019年員工慶生會

育嬰留職停薪

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之最長期間為3年，優於性別工作平等法規定育嬰留職停薪2年之期限。2019年本公司共267位同仁申請育嬰留職停薪，復職率達92.4%，留任率為100%。

中華郵政歷年育嬰留停統計									
年度	2017年			2018年			2019年		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合育嬰留停申請資格人數	1,144	479	1,623	1,141	520	1,661	1,143	536	1,679
實際申請育嬰留停人數	60	207	267	75	314	389	42	225	267
育嬰留停預計於當年度復職人數	53	158	211	44	154	198	40	185	225
當年度育嬰留停復職人數	44	149	193	38	150	188	36	172	208
前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	32	124	156	44	147	191	38	150	188
育嬰留停復職率(%)	83.0%	94.3%	91.5%	86.4%	97.4%	94.9%	90.0%	93.0%	92.4%
育嬰留停留任率(%)	94.1%	99.2%	98.0%	100.0%	98.7%	99.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註1、符合育嬰留停申請資格指子女3歲以內的員工。

註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。

註3、育嬰留停留任率 = 前一年度復職後持續工作一年人數 / 前一年度復職人數。

COVID-19（新型冠狀病毒）防疫給假措施

配合COVID-19（新型冠狀病毒）之防疫措施，本公司各類情況核給假別如下：

假 別	適 用 情 形
公假	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 強制隔離：確定病例者。 ◦ 通報檢驗：疑似病例者（醫療機構通報後，檢驗結果確認前）。
防疫隔離假	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 居家隔離：與確定病例接觸者。 ◦ 居家檢疫：依中央流行疫情指揮中心發布之「具感染風險民衆追蹤管理机制」所列應為居家檢疫者。 ◦ 集中隔離/檢疫：經衛生主管機關認定應接受集中隔離/檢疫者。 ◦ 照顧受隔離/檢疫家屬：家屬為照顧生活不能自理之受隔離/檢疫者而請假者。
不列入年度病假日數及考（核）計算之病假（自主健康管理）	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 申請赴港澳獲准者。 ◦ 屬通報個案但已檢驗屬於陰性且符合解除隔離條件者。 ◦ 社區監測通報採檢個案。 ◦ 自「國際旅遊疫情建議等級」第一級及第二級國家返國者。自2020年2月27日起，非因公奉派前往者，不予核給。
防疫照顧假（因疫情停課需照顧學童）	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 學校符合疫情停課標準時，家長於該停課期間有親自照顧12歲以下學童、就讀國高中或專一至專三身障子女之需求者。 ◦ 短期補習班、幼兒園及兒童課後照顧服務中心等教育機構，比照高級中學以下學校規定停課，而有親自照顧之需求者。 ◦ 家長自主替幼兒請假者。

註：上開假別均不影響考成（核）分數、全勤獎金及經營績效獎金。



3.3 重視人權

本公司招募與雇用員工皆遵循勞基法、就業服務法及兩性平等工作法等勞動與人權相關法規。對於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。有關重大營運變化之最短預告期，中華郵政股份有限公司於工作規則第16條明訂，終止勞動契約時，其預告期間依勞動基準法第16條第1項各款之規定辦理。本公司定有勞務採購契約範本、資訊服務契約範本、郵務勞務承攬契約範本，皆依行政院公共工程委員會之採購契約範本製作，並明定須遵守勞基法相關規範。本公司於外包商合約皆有明定須遵守勞基法相關規範，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。外包保全人員則須接受保全法規定之相關訓練與教育。2019年勞動法規與人權之遵循與改善情況如下：

勞動法規與人權類別	2019年發生件數	處理與改善措施
歧視或性騷擾	1件	已妥善處理。
結社自由及團體協商風險	無發生	-
使用童工	無發生	-
強迫與強制勞動事件	4件(1件提行政訴訟中)因加班逾時遭勞檢裁罰案件，多係員工未事先申請加班，亦漏未於事後補申請所致。	<ul style="list-style-type: none"> 於2019年3月修訂「差勤管理抽查報告單」，將相關排班、延長工時缺失態樣納入抽查報告表檢查項目，於不定期抽查及每月審核，對不符規定之情形，即請受查單位改善，向上呈報並持續追蹤缺失改善情形。 發函重申工時管理及逾時工作相關規定，並落實加班實施要點相關規定之宣導。 另部分單位業逐步實施刷卡及線上排班制度，以確保出勤紀錄之完整性，並避免發生員工逾時工作漏未申請加班之情形。
涉及侵害原住民權利	無發生	-

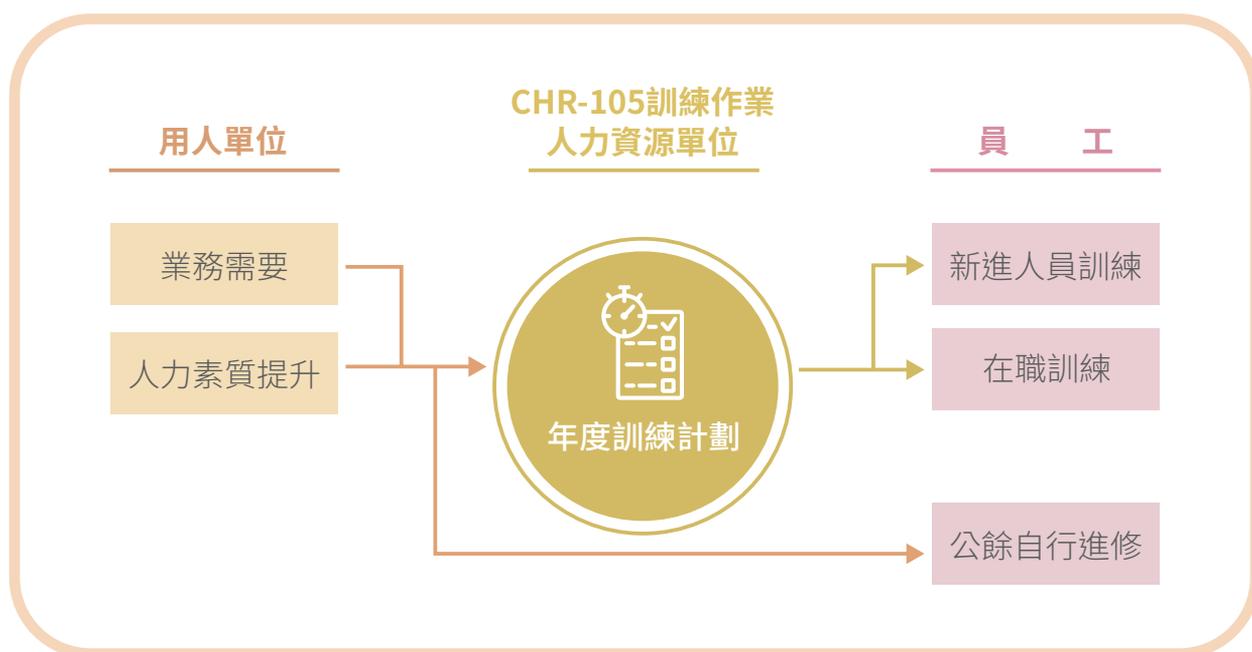
本公司配合政府政策，每年均安排人權、性別主流化、勞動相關法令等相關課程(包含實體或數位訓練)，2019年訓練時數、受訓人數及受訓人數占本公司總員工數百分比如下：

課程	訓練時數	受訓人數	占比
性別主流化相關課程	51,376	25,688	96.92%
人權暨兩公約法內涵介紹、防制就業歧視課程	1,174	598	2.26%
勞動基準法、勞動事件法相關課程	859	387	1.46%

3.4 人力培訓與發展

為使企業的思維及人力資源能持續創新，並配合本公司核心事業之發展及因應外界競爭，除依據年度訓練計畫辦理專業訓練課程，亦積極推動全員線上學習，提升員工各項業務技能，以及管理、企劃、行銷、服務等專業能力。本公司每年編列各項員工訓練經費，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，並建置「郵政e大學」系統處理各項訓練作業。

中華郵政訓練作業流程圖



中華郵政2019年度訓練目標目標

增進員工專業知識、具備改善業務流程及行銷能力	依據本公司年度訓練計畫自行辦理員工專業知能及業務技能訓練，每年至少30萬人時
辦理專業、管理人才培訓	培訓業務發展所需之各類專業人才，參加外界專業訓練每年至少235人次、管理人才培訓每年至少260人次
建置多元學習環境，以數位、混成之學習方式取代實體訓練	建置數位學習之專業課程，每年至少新建置課程60科；並鼓勵本公司及各局（中心）員工上網學習，每年總學習時數至少52萬小時
提升員工新知及人文素養，落實企業文化之扎根	辦理增進業務或管理新知及有關藝術、心靈成長之專題演講，每年至少45場次。另於主管人員、專業人員及新進人員訓練，安排高階主管闡述郵政願景與核心價值，每年至少32次

2019 年訓練成果

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的特性，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。2019年員工平均訓練時數，較2018年增加11.84%。2019年專業人才培訓達1,664人次，較2018年增加0.73%。2019年員工赴國內大專院校(含研究所)進修135人次，另薦送參加外界訓練986人次。2019年員工考取專業證照補助報名費3,706人次。

另為鼓勵員工追求新知，舉辦各類專題演講(例如AIoT、Bank4.0、大數據及雲端科技…等)，並完善郵政e大學學習機制，推動全員線上學習，近來資訊科技帶動學習新趨勢，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。2019年數位學習時數達89萬1,516小時，較2018年增加8.42%。數位課程建置科目數71個。

中華郵政歷年辦理訓練成果						
年度	2017年		2018年		2019年	
項目/性別	男	女	男	女	男	女
班期數	1,192		1,216		1,360	
員工人數	18,040	8,604	17,963	8,467	17,925	8,580
實體受訓人次	33,793	31,514	44,639	31,273	53,223	33,500
實體受訓人時數	217,624	188,980	227,591.4	174,176.2	259,755	223,549
員工平均實體受訓時數	12.06	21.96	12.67	20.57	14.49	26.05
	15.26		15.20		18.23	
數位學習時數	662,336		822,256.5		891,516	
員工平均數位學習時數	24.86		31.11		33.64	



中華郵政各類別員工教育訓練						
年度	2017年		2018年		2019年	
項目/性別	男	女	男	女	男	女
主管人員人數	2,080	1,472	2,099	1,520	2,065	1,484
主管人員訓練人次	9,892	8,437	11,984	10,740	12,392	9,705
主管人員訓練時數	57,465.5	44,132.5	68,281.5	60,034.3	80,214.0	66,474.5
主管人員平均受訓時數	27.63	29.98	32.53	39.50	38.84	44.79
非主管人員人數	16,050	7,159	15,929	6,989	15,892	7,116
非主管人員訓練人次	23,821	23,068	33,102	20,932	40,834	23,798
非主管人員訓練時數	160,067.0	144,836.5	162,410.5	116,983.3	179,578.0	157,092.5
非主管人員平均受訓時數	9.97	20.23	10.20	16.74	11.30	22.08

註 1、資料來源：郵政訓練行政系統及人資系統 2017 年度至 2019 年資料。

註 2、計算公式：員工平均受訓時數 = 當年度員工受訓總時數 / 當年度員工總人數。受訓人時數 = 受訓人天數 x 7 (小時)。

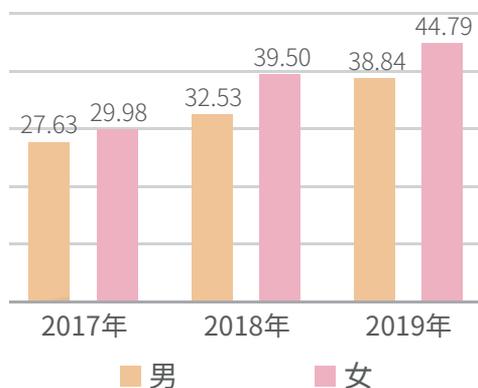
註 3、本公司男性員工約 53% 為外勤人員，又因外勤人員訓練種類較少，如將男性受訓總時數除以全體男性員工數，會稀釋男性平均受訓時數。

註 4、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。

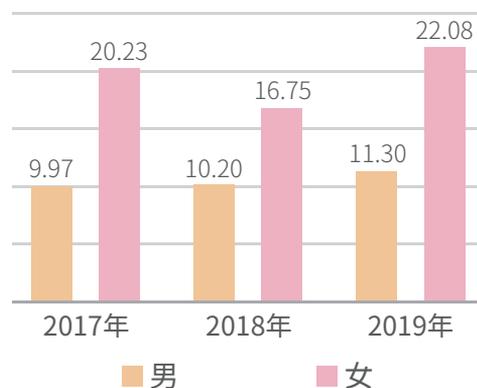
註 5、上表所列「員工平均受訓時數」及「員工平均數位學習時數」計算至小數點第二位，小數點第三位採四捨五入方式計算。

註 6、主管人員定義為領主管加給之人員。

主管人員平均受訓時數



非主管人員平均受訓時數





2019年員工教育訓練

績效管理與發展

本公司配合交通部之「國營事業員額合理化管理作業規定」每2年辦理1次員額評鑑外，同時依據本公司中長期（2016~2025年）人力甄補發展規劃及中期（2016~2020年）人力規劃與具體措施，並配合逐年人力盤點（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），適時招募新進人員遞補人力缺口，更新人力結構，促進新陳代謝，奠定厚實人力基礎。2019年接受績效及職業發展檢核的員工百分比為100%。2019年選拔本公司傑出郵政人員41人，獲選交通部模範公務人員4人。

另一方面，本公司為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五年之外勤人員，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」，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。

3.5 職業安全衛生

服務的高品質，必須建立在員工、承包商、客戶、環境的安全及健康之基礎上，本公司的職業安全衛生政策為「尊重生命，關懷健康」。因此中華郵政在拓展業務的同時，亦專注於打造安全的工作環境，提供最具勞動及品質保障的工作環境。另鑑於虛驚事件是潛在風險的重要指標，我們利用安衛環管理系統追蹤公司的虛驚事件通報與矯正預防措施。

中華郵政努力達成職場零職災的目標。為促進人員健康與福祉，公司積極推動職場健康自主管理，強化生理及心理健康保護與關懷，打造健康的工作環境，促進身心樂活。在落實風險管理之機制上，鑑別安衛環活動潛在危害、評估與處置風險，預防職業傷病，持續提升我們在安衛環的整體績效。最終，乃持續檢討、優化安衛環各項活動，確保安衛環管理制度健全可行，提升安衛環管理系統之適用性、適切性及有效。

工安管理架構與系統

中華郵政公司為有效管理員工職業安全與衛生，總公司於2020年導入ISO 45001之管理系統，承諾降低工作場所之危害，提供員工安全健康的職場環境，並符合客戶與業主之要求以及相關法令規定，追求企業之永續發展，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。中華郵政共有21個職業安全衛生委員會，本公司每3個月至少開會1次，勞工代表，佔委員人數三分之一以上。

中華郵政依據ISO 45001管理系統之風險評估原則，建立危害鑑別與風險和機會評估程序書，每年定期評估一次，當判斷為應處理之風險與機會時，應制定規劃措施以處理風險與機會。專案執行風險評估時機除於專案成立時，每年亦應定期重新檢視。另當有施工方法或設備、作業程序變更，以及有安衛環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。由單位主管指定單位內訓練合格人員執行鑑別與評估。

職業安全與傷害預防

中華郵政為減少職業災害的發生，首先考量安衛環指標量測需求及風險管理原則，再逐年依照現況擬定適當管理目標。為降低事故發生後的傷害及風險，公司建置有一套因應事故的標準流程。當事故發生時，針對事件嚴重度劃分調查層級，再依各層級組成相應之事件調查小組，限期完成調查，並且嚴格管控及實行改善措施，防止類似意外再度發生。具體改善作法如實施安全衛生教育訓練及加強勞動安全檢查等。本公司2019年無發生工作者重大失能傷害事件，員工失能傷害統計如下：

中華郵政歷年職業傷害與職業病統計				
類別	項目	2017年	2018年	2019年
年死亡人數	女性年死亡人數	1	0	0
	男性年死亡人數	2	2	2
	總計死亡人數	3	2	2
工傷率 (IR)	女性總計失能傷害件數	131	126	118
	女性工傷率	1.5718	1.5039	1.3864
	男性總計失能傷害件數	609	601	625
	男性工傷率	3.4653	3.3739	3.5149
	總計失能傷害件數	740	727	743
	總計工傷率	2.8562	2.7757	2.8259
誤工率 (LDR)	女性總計工傷損失日數	4,739	4,303	4,311
	女性誤工率	56.8602	51.3585	50.6500
	男性總計工傷損失日數	18,492	20,007	22,333
	男性誤工率	105.2222	112.3139	125.5961
	總計工傷損失日數	23,231	24,310	26,644
	總計誤工率	89.6648	92.8153	101.3351
缺勤率	女性缺勤率	0.2408	0.2177	0.2172
	男性缺勤率	0.4312	0.4602	0.5146
	總缺勤率	0.3700	0.3826	0.4183
職業病總數	女性職業病總數	0	0	0
	男性職業病總數	0	0	0
	全體職業病總數	0	0	0

註 1、工傷率 (IR) = (總計失能傷害件數 / 總經歷工時) * 200,000。

註 2、誤工率 (LDR) = (總計損失工作天數 / 總經歷工時) * 200,000。

註 3、缺勤率包含病假、公傷假。

本公司為有效抑制交通意外事故發生並即時因應，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)之外勤人員發生交通意外事故，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，期有效減少交通意外事故發生。本公司於2018及2019年均將降低郵務車輛交通意外事故列入各等郵局(中心)之績效衡量項目，2019年交通意外事故已較2018年減少178件，未來將持續監督管控，定期檢討。

意外事故防制及推行小組

- 1 本公司為有效抑制外勤同仁發生交通事故意外事件，並即時因應，成立意外事故防制及推行小組。
- 2 本小組由督導郵務處之副總經理為召集人，執行秘書由郵務處主任視察擔任，成員由郵務處、人力資源處及勞工安全衛生處各派1名副管理師以上層級主管擔任；每季定期召開會議，並得視需要召開臨時會議。
- 3 本小組督導事項如下：
 - ◆ 每月統計各局(中心)發生行車事故件數，督促相關主管積極宣導行車安全。
 - ◆ 對於員工酒後駕車之行為予以嚴懲並究責相關主管人員。
 - ◆ 各局(中心)郵務車輛車務人員應確實登錄交通事故發生件數，其件數與疏失程度列入績效衡量項目。
 - ◆ 各局(中心)每半年應至少舉辦交通安全講習課程1次並函報總公司，以提升員工安全意識。
 - ◆ 強化各類郵務車輛行車安全輔助設備(如行車紀錄器、倒車雷達、倒車警示音)，並加強車輛維修與安全防護，以提升行車安全。
 - ◆ 以GPS衛星定位系統輔助管理並導正外勤同仁不良駕駛習慣。
 - ◆ 於本公司郵政e大學增列道路交通安全媒體數位課程，供全體同仁上網學習。
- 4 蒐集編訂各局(中心)交通事故案例並將電子檔置於本公司內部網站，供同仁自行下載瀏覽。

健康監測與促進

中華郵政以照顧員工、利益共事之信念提供良好工作環境及建立暢通的溝通管道以傾聽員工的聲音，目前也有聘請護理師推動健康與安全的講座，並且跟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，以增進員工對健康維護的認識。本公司依勞工健康保護規則第15條規定定期辦理健康檢查，惟為照顧中高齡層外勤員工之健康，本公司自2017年起辦理50歲以上外勤員工每年一次健康檢查。2019年啟動同仁健康評估專案由專職護理師與職業醫學專科醫師介入評估，針對健康風險較高之同仁進行職務調整、關懷、健康衛教與追蹤管理。公司補助每人每次健檢補助3,500元。

為加強員工養成健康運動生活型態，共同防治因體脂肪過多所造成慢性疾病的發生，總公司辦理2019年「健康體位大作戰」自主體重管理健康促進活動，活動期程為3個月，報名課程人數117名，體重自主管理者7名，共計124名同仁參加。

中華郵政歷年員工健康檢查統計			
項目/年度	2017年	2018年	2019年
一般健康檢查人數	2,825	24,839	1,804
一般健康檢查費用(仟元)	9,615	82,355.2	5,437.8
特殊健康檢查人數	0	74	329
特殊健康檢查費用(仟元)	0	259	771.3
健檢費用(仟元)	9,615	82,614.2	6,209.1



健康工作環境

中華郵政提供員工健康工作環境，2019年各營運據點獲得之認證與標章如下：

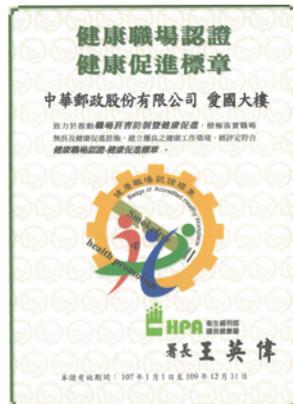
- 無菸場所認證：基隆郵局
- 健康職場認證-健康促進標章：總公司
- 健康職場認證-健康啟動標章：臺中郵局
- 優良哺集乳室認證標章：總公司、基隆郵局、板橋郵局、嘉義郵局、臺北北門郵局、苗栗中苗郵局
- 健康職場認證：基隆郵局、嘉義郵局、高雄郵局
- 親善哺乳室：屏東郵局



優良哺集乳室認證標章



癌症防治績優職場獎
(1,000人以上) 第二名



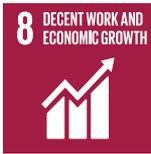
健康促進標章-愛國大樓



健康服務中心-愛國大樓

2019年度調薪案

中華郵政公司2019年度調薪案說明



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

具體目標 8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。

中華郵政公司為落實公司盈餘由全體員工共享，另考量照顧新進基層員工及衡平薪資水準等因素。本次調薪案研擬作不同幅度調整，其中職階及約僱人員因薪資較低，調薪3%、轉調人員調薪1%。

另衡酌中華郵政公司各級主管職務設置，係依業務性質、管理幅度及職責程度訂定，經派任主管職務，均依該職務管理說明書執行業務，工作內容、負荷及權責不因身為轉調人員或職階人員而有所差異，然現行職階人員主管待遇僅約為轉調人員職務待遇76.49%，致部分基層人員不願意陞任主管。

又中華郵政公司轉調人員逐年退休，續由公司化後職階人員擔任各主管職務，相關人員肩負傳承及企業持續發展之重任，惟長期於同工(責)不同酬體制下工作，其工作士氣實難提振，倘未能有效激勵，恐難留才，為求權責相符，職階人員主管待遇亟需與轉調人員職務待遇調整為一致，相關加給亦是基於照顧弱勢主管，讓職階人員主管樂於接受公司栽培，承擔更高階的職務挑戰，以利職階人員未來接班。

上述調薪方案業經提報中華郵政公司董事會討論通過，並報交通部核備後自2019年1月1日起實施。



4 關懷 人文



中華郵政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，透過整體公益活動的舉辦，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，以創造郵政的優質企業形象。並以落實在地連結、郵政普及化、普惠金融、產業協助及社會關懷經營理念，以達成「公益郵政，深耕在地」的目標並提高本公司在永續議題上的競爭力。

間接經濟衝擊 (GRI 203)
當地社區 (GRI 413)
產品組合 (GRI G4行業揭露)
郵政普及化服務 (自訂主題)

對應之SDGs



政策

- 「積極推動各項公益，並持續辦理郵政不老運動及關懷獨居長者活動，善盡社會責任，塑造優質企業形象」
- 「公益郵政，深耕在地」
- 「配合金融政策，提供國民基本經濟保障，協助建構社會安全網」

當責組織

- 董事會
- 郵務處
- 壽險處
- 商品開發小組
- 商品評議小組
- 保險商品管理小組

管理程序

- 保險商品銷售前程序作業準則
- 郵政壽險保戶消費爭議處理制度
- 關愛社區活動辦法

申訴機制

- 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
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見函」，供客戶表達意見
- 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」，提供聽障客戶網路溝通管道

有效性評量機制

- 「郵情傳遞 郵愛相隨」關愛社區主題活動成果表
- 銷售後保險商品管理小組會議

永續績效產出

- 2019 年榮獲金融監督管理委員會主辦之微型保險競賽「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」殊榮
- 2019 年安心小額終身壽險累計有效契約件數為 13,476 件，保額 40.61 億元。微型保險累計有效契約件數 6,237 件，保額 19.18 億元，平均投保金額 30.75 萬元。保費收入達成目標 173.71%
- 營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過 99%
- 2019 年共舉辦 29 場次「金融知識校園講座」，參與人數計約 3,803 人
- 2019 年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計 295 場，參與人數達 82,833 人
- 辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008 年至 2019 年 12 月止，累計共 725,595 人次

4.1 社區參與

儲匯服務

本公司恪遵「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，建立「中華郵政公司儲匯業務消費爭議處理制度」並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益。並設置有免付費回郵「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，提供客戶多元的申訴及溝通管道。2019年中華郵政存簿、定期及劃撥總戶數達3,638萬4,193戶，其中定期儲金結存比例為60.88%，存簿儲金結存比例為38.41%。

2019年中華郵政儲匯統計			
	戶數	結存金額(億元)	結存比例
存簿儲金	28,545,279	24,118	38.41%
定期儲金	6,264,117	38,233	60.88%
劃撥儲金	1,574,797	448	0.71%
合計	36,384,193	62,799	100%

為達普惠金融之目的，硬體方面提供普及、便利的儲匯金融服務並普及「不經濟用郵地區」服務，不分城鄉、離島及偏遠地區，提供即時、可靠及效率之服務與充足之郵政設施。郵局是提供偏遠地區民眾金融服務最多之金融機構，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過99%。軟體方面加強服務，廣續推廣網路、自動櫃員機、媒體轉帳代收付等付款通路，便利客戶收付款項外，並持續配合政府金融數位化政策，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。

中華郵政金融友善措施

- (一) 為便利輪椅民眾使用自動櫃員機(ATM)，持續擇適當地點設置，截至2019年12月底止，中華郵政設置ATM共3,209臺，機型及環境均符合設置無障礙ATM規範共1,320處2,077臺；另為便利視障人士使用，亦持續於適當地點設置，截至2019年12月底止，郵政公司已於全國交通場站、醫院或學校等公共場所，設置視障人士適用具語音功能之ATM共97臺，未來仍將持續擇適當地點增設。
- (二) 配合政府公益政策，持續提供身心障礙儲戶經向本公司申請後，可享ATM跨行提款每月3次免收手續費優惠措施；截至2019年12月底止，累計申請戶數3,417戶。



1
無障礙/
語音ATM

2

無障礙
網頁

- (一) 中華郵政全球資訊網於 2017 年 10 月取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章。
- (二) 中華郵政「網路郵局友善專區」及「網路 ATM 友善專區」分別於 2017 年 8 月 1 日及 2018 年 1 月 24 日上線啟用提供無障礙金融友善服務，並均取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章。

3

開戶及
各項服務

- (一) 身障人士開戶，可依下列方式辦理：
 1. 出具業經法院或民間公證人公（認）證之授權書，委託他人代辦；或委託他人代辦，並經受理局查證確認委託事實無誤者。
 2. 視覺障礙人士可由 1 名具完全行為能力之明眼人作為見證人協同辦理，該見證人協助視覺障礙人士閱讀相關文件。未有親友協同臨櫃辦理者，得由非經辦開戶櫃員協助，並依前述方式辦理。
 3. 聽覺障礙者開戶時，可透過書寫或其他溝通方式受理（例如：起身面對面使能清楚看見說話者嘴型唇型，確保接收語音訊息，用較慢較短句子說明，或以簡單手勢加以引導。）
- (二) 身障（或視障）人士無法親簽開戶相關文件時，可依下列方式辦理：
 1. 以印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶櫃員任 1 人簽名證明。
 2. 以指印、十字或其他符號代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶櫃員任 2 人簽名證明。

4

營業廳
環境

- (一) 中華郵政已將「無障礙設施」納入局屋規劃項目，以提供身障（或視障）人士友善用郵環境。
 1. 「無障礙服務櫃檯」納入中華郵政各支局營業廳設計規劃項目。
 2. 新建或整修局屋依需求及法令規定規劃「無障礙坡道」。
 3. 配合局屋空間及法令規定設計「無障礙廁所」。
- (二) 本公司各支局營業廳出入口適當位置裝設有「愛心鈴」，或志工協助引導服務。
- (三) 本公司各支局營業廳內備有老花眼鏡供長者使用。



5

配合政府扶
助經濟弱勢
家庭政策

配合政府扶助經濟弱勢家庭政策，開辦以臨櫃代收及轉帳代繳作業方式，協助辦理「兒童與少年未來教育及發展帳戶」繳存款代收作業，藉由政府與家庭共同合作儲蓄機制，累積兒少帳戶未來教育及生涯發展基金。

績優防詐金融機構

本公司營業時間長、營業據點多且存款帳戶數量為金融機構之冠，又因客戶群中屬家庭主婦、學生及中低收入者較多，帳戶被利用為詐騙人頭帳戶之風險較高，對廣大儲戶（尤其是年長者）給予主動關懷詢問客戶提款目的，如經研判顯屬詐騙案件，亦主動提醒勸阻並通知警方協助處理，善盡注意義務以防範影響民眾生命財產安全風險。2019年防制金融詐騙共921件，金額1億5,494萬餘元，並獲警政單位表揚為績優防詐金融機構。

（一）作業面控管措施

1. 嚴格審核開戶作業程序並落實「認識客戶」，設立專辦櫃檯、留存開戶影像檔、訂定開戶 SOP 及應注意事項、使用「開戶檢核表」、身分證檢核及比對、法定代理人資料查證及事後追蹤查證等措施。
2. 每人限開 1 戶存簿帳戶。

（二）預防宣導措施

1. 各局營業廳：張貼或放置海報及立牌與摺頁、提供「防範詐騙提醒事項」宣導單。
2. 網站：於郵政公司全球資訊網儲匯業務專區及政令宣導區及影音專區放置防詐騙廣告，供民眾點閱，並連結警政署 165 反詐騙網站。
3. ATM：輪播防詐騙廣告，並於轉帳交易加註警示訊息。

提升客戶之金融知識

為提升年輕族群對 Debit Card 的認識及審慎理財的觀念，本公司自 2015 年第 4 季於東海大學、高雄第一科技大學及臺北大學共舉辦 3 場「金融知識校園講座」，因獲得校方及學子熱烈迴響，便積極與各教育單位合作，定期舉辦「金融知識校園講座」。本講座由本公司轄下各等郵局主辦，於各等郵局轄區內大專院校舉行。活動對象不限於學校之師生（依各校規定，亦可對外開放）。講座主題包含 2 部分：第 1 部分為「享樂生活，負責人生」，主要內容係介紹 Debit Card 及信用卡的差異，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；第 2 部分為「預約富足人生」，主要內容係從人生的收支曲線、理財工具的選擇、財富規劃的步驟、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。講師係由本公司洽請合作之投信公司擔任，並設計有獎徵答及問卷調查，由參與師生填寫。2017 年共舉辦 30 場次，參與人數計約 3,896 人，回收問卷 2,640 份；2018 年共舉辦 26 場次，參與人數計約 3,615 人，回收問卷 2,444 份。2019 年共舉辦 29 場次，參與人數計約 3,803 人，回收問卷 2,993 份。問卷內容主要為瞭解年輕族群持卡情形、消費模式及獲得金融知識管道。根據回收問卷調查分析，本公司郵政 VISA 金融卡係目前年輕族群主要持有金融支付工具，且參與成員皆表示本講座對整體金融知識的提升有相當助益。



壽險服務

為提供普及性、不分城鄉的壽險業務，截至2019年底，全國營業據點共計1,298處，相較其他大型民營保險公司，在壽險業務服務上，兼具深度及廣度，特別是在東部及離島地區，均涵蓋在其服務網絡中。本公司壽險業務2019年截至12月底止保費收入占率，生死合險占98.80%，死亡險占1.18%，健康險及傷害險占0.02%，總保費收入占業界3.89%。為配合政府推廣普惠金融，營造友善金融環境，本公司依據「保險業金融友善服務準則」辦理相關業務，並提供友善金融服務措施。環境方面，於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務；溝通與服務方面，營業處所內設有壽險專辦櫃檯，以主動、友善之服務態度向客戶說明商品及資訊，並協助其填寫相關申請書據；資訊方面，本公司於官網首頁上新增「金融友善服務專區」，公告配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關金融友善措施，並揭露各類商品及服務資訊，以便利社會大眾查詢；權益保障方面，對於保險商品相關申請文件，均秉持公正、客觀與不歧視之立場進行審查，並提供意見表或溝通管道，供其表達意見。

對身心障礙者之核保原則

- 1 肢體障礙者：比照一般之核保規則辦理，即對被保險人之身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以評估。
- 2 心智障礙者：參考險種之特性及公司核保之相關考量因素，從照顧其合理權益之角度，評估心智、身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以進行危險評估，以核定適當之承保條件。
- 3 不得僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。但訂立保險契約時，係以保險精算及統計資料作為危險估計之基礎者，不在此限。
- 4 核保人員對身心障礙者之未承保案件，應以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

對社會弱勢族群保險商品之調整

- 1 「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」自2019年7月1日起，最高投保金額由新臺幣30萬元提高至50萬元，另個別被保險人有效契約件數由1件放寬至2件。
- 2 「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」，自2019年1月30日起放寬微型保險投保對象，經濟弱勢或特定身分民眾，新增投保對象至家庭成員。

本公司榮獲金融監督管理委員會主辦之微型保險競賽 「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」殊榮

金管會為鼓勵保險公司配合政策推廣各項保險，善盡企業社會責任，特於2019年12月5日舉辦頒獎典禮。本公司榮獲2019年微型保險競賽「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」2項殊榮，金管會顧主委親臨頒獎，並由本公司簡處長詠涵代表領獎。本公司秉持提供國民基本經濟保障之理念價值，並具有據點遍及全國，接近偏鄉弱勢之優勢，未來將持續協助建構健全之社會安全網，為提供弱勢族群基本保障盡最大心力。



郵政簡易人壽安心小額終老壽險

鑑於我國人口結構老化速度快，青壯人口對社會經濟支持之負擔日益加重，亟需普及老人基本保險保障，金管會鼓勵壽險業推出小額終老保險，以提供高齡者最基本的保險需求。本處於2017年11月28日推出「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」，並配合金管會「小額終老保險商品相關規範」之修正，自2019年7月1日起調高最高保額為50萬元及個別被保險人之有效契約件數修正為2件，當年度累計有效契約件數為1萬3,476件，保額40.61億元。



郵政簡易人壽微型傷害保險附約

配合政府照顧經濟弱勢者之政策，於2014年12月23日開辦「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」，其特色為低保費、低保障、保障內容簡單易懂等，提供經濟弱勢民眾與特定身分族群基本死亡及失能保障，並搭配一年期定期壽險主約，共同建構健全之社會安全網，落實企業社會責任。2019年累計有效契約件數6,237件，保額19.18億元，平均投保金額30.75萬元。



安心小額終身壽險

1. 提供中高年齡族群，享有基本的保障。
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。



微型傷害保險附約

1. 照顧弱勢族群、提供符合投保資格者基本意外保障。
2. 投保簡易、免體檢。
3. 保費低廉，負擔輕。

4.2 社會關懷

中華郵政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，透過整體公益活動的舉辦，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，以創造郵政的優質企業形象。並以落實在地連結、郵政普及化、普惠金融、產業協助及社會關懷經營理念，以達成「公益郵政，深耕在地」的目標並提高本公司在永續議題上的競爭力。2019年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計295場，參與人數達8萬2,833人。

「i郵箱點亮弱勢兒童心願」公益活動

為落實社會關懷，中華郵政公司運用「i郵箱」24小時隨時寄件的特性，於2019年10月2日至12月10日舉辦「i郵箱點亮弱勢兒童心願」公益活動，在民眾踴躍認捐下圓滿結束，透過「i郵箱」便捷的自助寄件服務，將溫暖傳遞至需要的角落。

本活動募集超過1,000位偏鄉弱勢兒童心願，藉由「i郵箱」遞送途徑，讓學童在年節前圓夢，參與之社團法人中華愛悅公益慈善發展協會、臺灣愛希望兒童關懷發展協會、財團法人臺北市緣兒童慈善基金會、勵馨社會福利事業基金會及第一社會福利基金會等公益團體，對中華郵政公司藉由「i郵箱」平臺舉辦公益活動，凝聚社會關懷，表達肯定，學童也親繪卡片，表達感謝。



此次中華郵政公司結合「i郵箱」辦理公益活動，深獲認同，特別感謝各界共襄盛舉，未來將持續擴增「i郵箱」服務據點及創新功能，並善用企業資源，讓服務與需求串連，將「i郵箱」打造為兼具公益服務之平臺，發揮企業服務功能與社會責任。

關懷獨居長者

臺灣社會正面臨高齡化及少子化之雙重危機，老年人口之經濟問題及長期照護將成為臺灣社會發展之重要議題。中華郵政公司為積極參與公益，善盡企業社會責任，健全獨居長者社區照護系統，自97年起辦理投遞人員投遞途中順道協助政府部門及社福機構實施關懷獨居長者活動，已具成效。



本公司目前辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，其目的在於鼓勵投遞同仁提供自發性主動關懷、在地化服務為主，服務對象為各縣市政府、鄉鎮市區公所列冊之獨居長者，扮演訊息通報者角色。主要服務包括平常居家探視、異常緊急通報、年節慰問致贈生活日常用品、代辦郵寄手續及鼓勵自組愛心團隊利用假日前往慰問關懷等項目，2008年至2019年12月止，共累計72萬5,595人次，辦理成效良好。

協助偏鄉學校午餐運送食材

因山區學校因路程遙遠、交通不便、學生數少，造成食材運送成本高且有風險，也常面臨道路土石坍方等災害因素致午餐食材運送困難，導致學生午餐菜色不易有變化也較不新鮮，為了讓偏鄉學生也能享有平地學校一樣的營養午餐，嘉義縣翁章梁縣長2019年4月於交通部在阿里山測試無人機運送抗蛇血清的活動中，請本公司協助阿里山鄉學校運送食材計畫可行性並試辦協助偏鄉學校運送食材，以解決山區偏鄉學校食材運送問題。



本公司除規劃「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」，更積極與教育部接洽外，並於2019年11月10日參加教育部與各縣市教育局處代表會議，說明中華郵政公司全力配合協助之計畫，以擴大服務縣市，讓更多偏鄉學生也能享用新鮮食材所製作的營養午餐。

嘉義郵局已於2019年8月30日開始協助偏鄉學校運送食材計畫，於大埔鄉大埔國中小及阿里山鄉新美國小、山美國小和茶山國小等學校試辦，每週一、四運送2次，截至2019年12月止共協助運送52趟次。

「捐熱血 郵愛心」公益活動

為紓解每年農曆春節後屢屢發生之血荒問題，中華郵政於每年3月舉辦「捐熱血 郵愛心」活動，帶動全體郵政員工以及社區民眾踴躍獻出自己的熱血幫助他人。2019年於全臺各地共辦理449場捐血活動，募得4萬1,005袋熱血（每袋250C.C.）。



郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽

為關懷弱勢團體，鼓勵身心障礙朋友從事有益身心健康之體育活動，本公司自93年起舉辦郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽，旨在提供選手高規格之比賽環境，現場並設有輪椅維修中心及醫護人員，讓選手無後顧之憂，盡情發揮球技。2019年為第15次辦理，共計24隊152位選手參賽。



「中華郵政不老運動」系列活動

為鼓勵長者走出戶外，加強自我健康管理，並響應政府長照政策，本公司於2018年起舉辦「中華郵政不老運動」系列活動，內容包含健康講座、戶外踏青、歌唱聯誼等，從不同面向關心長者身心健康。2019年辦理38場次，參加人數達3,161人。



「郵愛你我 溫暖童心」公益活動

為滿足兒童保險保障需求，本公司於2019年3月20日推出兒童保險新商品「郵政簡易人壽富麗人生增額保險」，提供保險規劃新選擇，並同步舉辦「郵愛你我 溫暖童心」公益活動，透過實際行動協助偏鄉及弱勢孩童，共同守護下一代平安快樂的成長。活動期間全臺郵局累積贈送物資折合新臺幣約92萬元。



「郵政壽險保戶子女獎學金」活動

為嘉惠郵政壽險保戶，鼓勵優秀青年學子努力向學，本公司自2003年起，於每年4月舉辦郵政壽險保戶子女獎學金活動，使郵政壽險「全方位的服務，無止盡的關懷」之理念得以實踐。2019年共有1萬5,873人申請，得獎名額2,855名，核發獎學金總金額達477萬5,000元。



關懷農產行銷

為推廣優質農產品，扶植在地小農，自2014年5月起，郵政商城推出「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，計劃性協助小農獲益，小農每箱提撥10元捐助給弱勢團體，達到「小農」、「消費者」及「公益團體」三贏。2019年共協助245位小農，銷售金額約3,420萬元，公益捐助約76萬元。



「郵政有愛-慈善義賣」

本公司2018年11月15日發行「古物郵票—青花瓷(107年版)」並舉辦發行典禮，為型塑本公司公益形象並善盡企業社會責任，特與青花瓷歌曲作詞者方文山先生攜手合作，於典禮現場舉辦「郵政有愛-慈善義賣」活動。義賣內容為方文山先生簽名之「青花瓷名品賞」郵摺，現場義賣所得新臺幣82萬元，另於現場臨時郵局、集郵電子商城同步義賣方文山先生題詞並親筆簽名製作之「青花瓷 郵政有愛-慈善義賣 個人化郵票郵摺」200份(每份新臺幣500元)。本活動義賣所得共計新臺幣92萬元全數捐贈予「財團法人若竹兒教育基金會」及「財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會嘉義分事務所(嘉義家扶中心)」。



同時為豐富活動內容，特邀請方文山先生於故宮南院集賢廳舉辦專題演講。本活動結合公益、文創、在地旅遊及講演，將郵票發行典禮打造成為豐富的文化饗宴，將國立故宮博物院珍貴的館藏文物與郵票結合，拉近藝術與生活的距離。

「傳遞愛與關懷」寫信活動

郵政博物館參與中華文化總會主辦之「2019城南有意思—春日晒書市集」活動，透過社區總體營造與在地文化結合，落實中華郵政關懷社區、回饋社會之理念，深化郵政與地方之連結。

配合活動主軸設計體驗互動遊戲，吸引民眾入館參觀「錢世金生—鈔幣暨郵票特展」。另有受親子歡迎的「彩繪郵票」及「傳遞愛與關懷」寫信活動，創作獨一無二的個人化郵票，同時鼓勵民眾提筆書寫，表達對親友的愛與祝福。郵政博物館更提供800餘冊圖書加入「快樂曬書」行列，圖書資源再利用，與社區居民共享閱讀之樂趣。



藉由社區活動的參與，形塑中華郵政清新優質的公益企業形象，發揮郵政博物館之社會教育功能，提升社區文化修為，引領民眾一同進入郵學的殿堂。2019年4月4日舉辦「傳遞愛與關懷」寫信活動，入館參觀人次358人，共計收到574封信。

「敬老郵展」

為弘揚敬老、尊老傳統美德，並感謝國內郵壇耆老長期支持集郵活動，每年固定舉辦敬老郵展。展示郵政博物館典藏主題郵票、郵壇耆老製作之郵集，並配合展覽辦理樂齡講座及臨時郵局，鼓勵長者參與活動，藉此宣傳集郵怡情、養生、延壽之益處。敬老郵展2019年9月19日至10月20日，參觀人次1萬461人。



臺中花博「花現幸福」及「心花樣」

臺中市首次獲得國際園藝生產者協會（簡稱AIPH）授權，於2018年11月3日至2019年4月24日舉辦「2018臺中世界花卉博覽會」。為誌此一盛會，中華郵政公司特發行紀念郵票1套4枚及小全張1張，另為增添收藏趣味，同時推出「花現幸福」及「心花樣」2款郵摺。

為擴大宣傳新郵及製造新聞話題性，特於2018年10月31日郵票發行日於臺中市政府舉辦郵票發行典禮，結合觀光、花藝及繪畫，現場有觀光旅遊局、花卉藝術創作、2018亞洲速寫年會、臺中市郵學會等設置攤位，除靜態欣賞畫作、郵票及花藝作品外，亦可拍照打卡當郵票主角、嘗試人體彩繪，並參加「大玩臺中臉書粉絲專頁」現場直播抽獎，舞臺區還有精采的西洋樂團演奏、啦啦隊及街舞表演。另為饗郵迷，特別邀請本套郵票設計師大觀視覺顧問股份有限公司創意總監曾堯生蒞臨會場為郵友簽名，並舉辦臨時郵局，銷售相關票品、郵摺及限量發行典禮紀念卡，並提供銷蓋臨時郵局戳服務。本次發行郵票典禮除加強宣傳本屆花卉博覽會、提升臺灣花卉產業能見度、向國際行銷臺灣，並藉與臺中市政府合作，雙方資源整合，增加跨域加值效益。



4.3 資產運用

郵政物流園區

中華郵政公司基於業務轉型發展物流需要及配合政府施政目標，掌握貿易市場國際化趨勢，規劃以建置郵政現代化物流中心為核心，並興建北臺灣郵件作業中心，以改善臺北郵件處理中心場地、設備與效率，整合商流、物流、金流及資訊流功能，有效連結整合我國都市消費物流、區域轉運物流及國際運籌物流，並設置資訊中心、訓練中心及工商服務中心，建置全方位物流園區，期能優化業務服務品質，提升當地就業及帶動國家整體經濟發展。



地理位置

本物流園區計畫位於桃園市龜山區境內之機場捷運A7站區周邊地區(桃園市龜山區樂樂段207地號)。本物流園區計畫面積為17.14公頃，基地位處樞紐地利優勢，鄰近國道、省道、桃園航空城及臺北港，交通便利。本基地距離臺北郵件處理中心現址約19公里，至板橋、新莊、五股、桃園郵局均在12公里路程內，至臺北郵局約16公里，至新店、永和郵局約22公里。主要對外聯絡道路為文化1路，離國道1號中山高速公路林口交流道約4公里，另沿山谷之青山路及壽山路(現為文桃路)可通聯至省道臺1線；往桃園地區則經由振興路。壽山路計畫拓寬為40公尺(現為文桃路，路寬40公尺)，青山路拓寬為20公尺。另距離機場捷運A7站約1.5公里。



服務行業及受惠者

1. 郵政物流園區可結合倉儲、流通加工、報關、清關、三檢、資訊、商務、展售等物流功能，提供從供應鏈供應端至需求端之一條龍服務。對於銷售業者而言可以節省諸多費用，對於購買者付費的網購買家也可以降低購置成本，提高整體產值。
2. 本計畫內劃設辦公室及服務設施，因此規劃建置商辦大樓，主要用途為提供辦公室、事務所及服務業設施，供電子商務平台業者設置企業總部，及其他如報關行、貨運承攬業、商貿展售及餐飲等進駐使用；並規劃建置訓練中心，提供各類物流及相關業務人才培訓服務，有效滿足電子商務服務多元需求。
3. 在郵政物流園區中規劃環境美化之公園、綠地、廣場、兒童遊樂場及永續發展的生態設施等公共設施，提供園區工作人員及附近居民一個適於居住、工作、遊憩的安全愉悅生活環境。



預期效益

以2021年為基年計算郵政物流園區未來產值，相關產值效益如：物流中心租金收入、Pchome郵件收入、預估作業中心營業收入與倉租租金、商辦租金收入、預估大宗郵件收寄收入及預估資訊中心機房出租收入等，預估帶來之產業量化效益如下：

年期	5年內(短期)			5年至10年(中期)			10年至17年(長期)		
	投資金額(億元)	產值(億元)	就業人數(人)	投資金額(億元)	產值(億元)	就業人數(人)	投資金額(億元)	產值(億元)	就業人數(人)
郵政物流園區	258.47	24.81	1,000	0	311.94	5,000	0	713.88	5,000



郵政資產營運

本公司辦理房地產資產再開發及節餘空間活化出租，皆以既有房地(各郵局營業據點)為主。另持有壽險資金不動產投資標的共計7處，其中臺北市5處、新北市2處。前述房地產資產之投資、開發、節餘空間出租活化等業務，其出租對象包括旅宿業、影城業、零售業、餐飲業、電信業或政府機關…等，出租用途皆須符合都市計畫及建築管理等相關法規。



4.4 文化保存

郵政博物館業務

郵政博物館創立於1965年，承續置郵傳命理念，弘揚郵政文化。館徽以鴻雁為中心，彰顯中國數千年來「鴻雁傳書」的意涵；生機盎然的綠色，代表郵政的職業光榮及國家付託專辦的權威，外圍梅花象徵中華民國，館名恭集國父手澤而成。郵政博物館為郵政專業博物館，涵蓋四大功能：

一、展示導覽：

(一) 常設展：四大主題依序是重溫經典在郵博、郵政歷史、兒童郵園、郵票世界。2019年更「郵政歷史」常設展，以嶄新的展場體驗呈現郵政歷史發展脈絡。

(二) 特展：配合國家重要慶典、民俗節日或新郵發行，不定期於郵政博物館本館樓及臺北北門分館舉辦特展。特展內容豐富多元，結合互動設施，打造兼具知識性與趣味性的展示空間，吸引民眾入館參觀。

二、典藏票品、博物：蒐羅古今中外 90 餘萬枚郵票，博物 6,000 餘件。2019 年導入數位化技術，透過典藏品數位化，提升文物維護品質，加值應用效益。

三、文史研究：設有郵政專業圖書室，庋存郵政專業圖書約 1 萬 2,000 冊、一般圖書約 1 萬 5,000 冊、59 種專業期刊等供郵學研究，冀望成為郵政文史典藏研究中心。

四、社教及休閒：定期舉辦郵學講座、研習營，並提供展示、會議空間供外界舉辦藝文活動，推廣郵政文化。

郵政博物館集藝術、文化、教育及休閒多元功能，致力發揚郵政文化，傳播郵識不遺餘力，期許成為首都博物館群標竿及都會觀光新景點。郵政博物館除本館外，亦包含臺北北門分館（親子互動館）。



臺北郵局

臺北郵局始建於1928年4月，並於1930年6月落成，建築風格富含日治中期仿西洋歷史樣式建築風格，為當時臺灣最大的郵局。本棟建築為日治時期西方工程與美學經驗的實踐，興建過程引入當時的先進技術，以供其他工程參考研究，有助提升當時臺灣營造技術水準。

1992年臺北郵局經內政部指定為第三級古蹟，為致力於文化古蹟保存，分別於2013年進行外牆修復工作，2014年進行燈光設置工作、2015年進行臺北郵局內之北門郵局營業廳裝修工作，並於2017年開始進行臺北郵局車寄門廊規劃及審查作業，於2018年11月開始進行車寄門廊修復工程迄今，以期完整呈現臺北郵局歷史原貌給社會大眾。



「郵政員工關懷獨居長者」

郵情暖心 傳遞幸福溫馨 郵政員工關懷獨居長者績優楷模表揚



目標 10. 減少國內及國家間不平等

具體目標 10.2 在西元 2030 年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。

中華郵政公司自2008年起鼓勵郵政員工發揮「郵人好種福、喜心多服務」的精神，於投遞途中主動關懷獨居長者，巧妙結合郵遞工作與愛心行動，協助及支援政府部門或社福機構之社區照護系統，廣受各界肯定。為激勵員工士氣，特於2019年9月5日在中華郵政總公司愛國大樓舉辦「郵政員工關懷獨居長者績優楷模表揚大會」，總統蔡英文親臨頒獎，肯定郵政同仁無私的奉獻與辛勞，為社會注入溫馨祥和的暖流，交通部長林佳龍、衛生福利部政務次長蘇麗瓊及行政院農業委員會副主任委員陳添壽亦到場觀禮。

郵政員工關懷獨居長者以嘘寒問暖及緊急異常情況通報為主，並代辦與郵政有關業務(如代收郵件)，另視實際情況主動提供必要之協助與服務，以實際行動深入大街小巷，透過貼心問候、真誠關懷，締造無數感人故事，也為獨居長者織起溫馨與關懷的安全網，經中華郵政公司統計，2008年至2019年12月止，共累計72萬5,595人次，顯見郵政同仁溫暖服務始終不斷，一步一腳印累積卓越成就，讓民眾有感，也獲得政府高度肯定。

中華郵政公司深耕社會、關懷弱勢，主動擔負起部分社會福利和安全責任，未來將視各地郵局整體服務資源分配情形，以更多元的方式持續投入關懷獨居長者活動，共創美麗健康人生。



關懷無止盡
郵愛滿人間



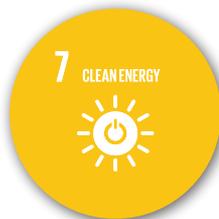
5友善環境



面對氣候變遷與自然環境逐漸惡化，中華郵政認為企業應有與地球永續共存的環保觀念。本公司致力推動更多綠色創新服務，除能提升客戶之節能減碳意識，也能降低營運成本，並提高本公司在永續議題上的競爭力。本公司配合政府推動綠能產業及節能減碳政策，購置電動機車課題，持續淘汰燃油機車、大量採用電動機車，建立綠色能源物流，提升本公司推動環保之正面形象。

排放（氣候變遷）（GRI 305）

對應之SDGs



政策

- 「建立綠色能源物流」

當責組織

- 董事會
- 勞工安全衛生處
- 郵務處
- 資產營運處

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

投入資源

- 投入郵務系統碳足跡綠能評估計畫
- 推動綠建築及局屋屋頂建置太陽能發電系統
- 推動電動車導入計畫，逐步減少碳排放量。本公司採用電動機車累計投資共 2 億 1,957 萬元
- 逐年將螢光燈具換裝為 LED 燈具
- 廁所採用二段式水箱，更換省水水龍頭
- 建置「公開金鑰基礎架構」，推動公文線上簽核，落實無紙化政策

申訴機制

- 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
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見函」，供客戶表達意見

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

永續績效產出

- 截至 2019 年底共採用 2,441 輛電動機車
- 2019 年淘汰現有燃油車、更換為電動車之減碳效益為 272.4 公噸 CO₂e
- 2015~2019 年度已建置太陽光電發電系統 2,087KW
- 2019 年便利箱重複使用率達 15.47%
- 新建工程獲候選綠建築證書



2017 年度苗栗後龍郵局新建工程

2017 年度桃園大園郵局新建工程

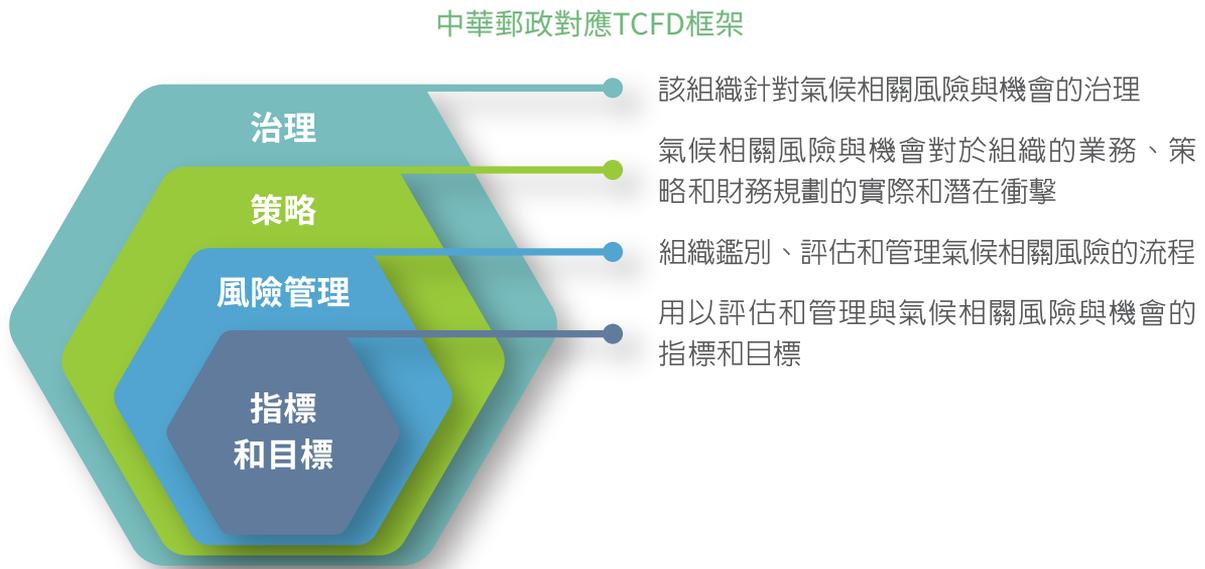
2018 年度臺中嶺東郵局新建工程

2018 年度郵政物流中心新建工程

2019 年度苗栗頭份郵局新建工程

5.1 氣候變遷

中華郵政將環境責任視為企業重要任務，並與核心業務及本身營運結合，IPCC (政府間氣候變遷小組 Intergovernmental Panel on Climate Change) 於2018年10月公布之《地球升溫1.5°C》特別報告指出，若想維持地球升溫在1.5°C的範圍內，國家及企業需要付出相當程度的努力，因此急迫地需要透過減碳作為降低衝擊，以達企業的永續經營。中華郵政除了導入溫室氣體盤查系統及郵務系統碳足跡綠能評估委外研究案，於2020年開始採行氣候相關財務揭露建議書 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構，藉此展現中華郵政在氣候議題上展現決心及遠見，進而更有效率地配置資本，並有助於順利的邁向更永續、低碳經濟的發展。



中華郵政氣候相關財務揭露	
治理	本公司以「企業社會責任(CSR)推動小組」支持公司落實氣候變遷之有效管理，並將氣候風險與機會的治理應用在公司營運和資產管理。
策略	經評估後，本公司主要氣候相關風險為轉型風險中的「政策和法規風險」及「市場風險」；世界各國為減緩氣候變遷風險，已陸續禁售(用)燃油汽機車，臺灣在未來的政策訂定上，也陸續制訂禁售(用)相關時程。郵務業務需大量使用交通運輸工具進行配送服務，為因應此氣候變遷可能面臨之衝擊，本公司積極進行燃油車輛汰換作業，截至2019年底共採用2,441輛電動機車，購車成本約增加1億7,331萬元。
風險管理	本公司依據TCFD所提供之氣候相關風險與機會作為評估的基礎，氣候相關風險劃分為兩大類：(1) 與低碳經濟相關的轉型風險和(2) 與氣候變遷影響相關的實體風險。適應氣候變遷為組織創造的機會包括透過提高資源使用效率和節約成本、採用低碳能源、開發新產品和服務、進入新市場以及提高供應鏈的韌性等。本公司「企業社會責任(CSR)推動小組」藉由對公司營運的衝擊度與發生的可能性評估氣候相關風險與機會。
指標和目標	先期以導入ISO 14064-1溫室氣體盤查系統及郵務系統碳足跡綠能評估為目標，以瞭解中華郵政之溫室氣體排放架構並調整未來因應氣候變遷之指標。

5.2 綠色營運

面對氣候變遷與自然環境逐漸惡化，中華郵政認為企業應有與地球永續共存的環保觀念，如何提供環境友善之郵政服務為本公司永續經營的重要課題。

循環再利用的郵務服務

本公司提供之便利箱服務為善盡維護綠色地球之企業責任，特同意客戶重複使用，並仍可享受郵資優惠。2019年便利箱重複使用率達15.47%。

註：重複使用率(%) = 重複數量 / (首次使用量 + 重複使用量)

	<p>box1 80元</p> <p>長型便利箱 約31×22.8×10.3(cm) A4ok (含4大節慶版)</p> <p>重複使用 抵減 7元</p>		<p>box2 80元</p> <p>方型便利箱 約23×18×19(cm)</p> <p>重複使用 抵減 7元</p>
	<p>box3 110元</p> <p>90cm便利箱 約39.5×27.5×23(cm) B4ok</p> <p>重複使用 抵減 12元</p>		<p>box4 80元</p> <p>長柱型便利箱 約10×10×62.5(cm) 海報ok</p> <p>重複使用 抵減 7元</p>

減碳的郵務服務

本公司淘汰現有燃油車、更換為電動車，2019年減碳效益估計減少碳排放量272.4公噸。本公司於2019年購置800輛電動機車，未來亦將持續執行電動車汰換作業，以期減少碳排放量，降低郵務服務對環境的衝擊影響。

註：每輛 125C.C. 燃油機車碳排放量佔約 0.055kg/km，每輛電動機車碳排放量佔約 0.027kg/km，本公司 125C.C. 燃油機車每年平均行駛 5,919 公里，故每輛燃油機車汰換電動機車每年可減少碳排放量 0.166 公噸。（資料來源：<http://twycc.org.tw/20180118-1/> 其中電力排放係數採用環保署公告 2018 年係數 0.533kg/CO₂e）

中華郵政公司郵務系統碳足跡綠能評估計畫

本計畫主要針對遞送郵件此業務進行本公司郵件運輸、遞送服務碳資料的盤點與蒐集，以利後續碳足跡分析及作為發展綠色物流的前置作業研究。

未來節能工作重點

<p>(一) 碳足跡與碳盤查</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、碳資料記錄 2、碳盤查 3、碳足跡標籤申請 	<p>(二) 其他碳管理作為</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、推動電動車輛 2、進行車隊管理 3、引入其他運輸系統替代 	<ol style="list-style-type: none"> 4、推動i郵箱 5、建物設施節能、裝設綠能裝置 6、減少紙張消耗
--	---	--

落實無紙化的郵政金融服務



壽險服務

成立契約需一張A3(要保書)、兩張A4(郵政壽險履行個人資料保護法告知義務書與郵政壽險病歷、醫療及健康檢查個人資料蒐集、處理及利用同意書及郵政簡易人壽保險契約審閱期間確認聲明書與郵政壽險顧客投保權益確認書)。自2018年7月25日開辦行動投保裝置,至2019年底止以該方式成立契約件數為8,650筆,共減少8,650張A3及1萬7,300張A4紙張用量。另以電子對帳單及電子通知單取代紙本表單,2019年估算約節省分別6萬6,000件及16萬7,000件紙張。(依本公司資訊系統發送電子郵件件數估算)



儲匯服務

- 一、本公司自 2017 年起,配合扣繳憑單免填發政策(所得稅法第 94 之 1 條),定期儲金年底彙總之利息所得扣繳憑單印發作業取消寄發紙本扣繳憑單。
- 二、自 2019 年起,為簡化作業及節能減紙,各類儲金年底彙總之「全民健康保險各類所得扣繳補充保險費證明單」印發作業取消寄發紙本扣費證明單。
- 三、提供郵政 VISA 金融卡、網路及語音電子對帳單服務,經統計 2019 年底,共計發送 1,029 萬餘戶,減少紙張消耗,響應節能減碳守護地球。
- 四、於 2019 年 11 月 23 日提供客戶至商店刷卡消費時,得以郵政 VISA 金融卡作為雲端發票載具,俾利客戶於財政部電子發票整合服務平台查詢消費資訊及自動匯入中獎獎金,促進綠色消費發展。

5.3 綠色作為

綠色的郵政物流中心服務

郵政物流中心建築設計以取得我國綠建築標章【銀級以上】為目標，以期未來能提供環保及更有能源效率之物流服務。



中華郵政物流園區
(中文版)



中華郵政物流園區
(英文版)

支持生態保育的郵政商城

郵政商城2019年於「臺灣農特產品館」專區推出屏東縣專館行銷活動，協助屏東在地小商、小農推廣銷售優質好物，其中包含東港鎮農會所推出愛護大地守護老鷹、友善環境、遵守用藥規範且通過產銷履歷驗證之「老鷹紅豆禮盒」商品，並透過郵局O2O 郵購站專區協助行銷曝光。



生態主題郵資票

為介紹臺灣豐富多元的自然生態，曾發行過多款生態主題郵資票，如：2017年5月17日發行之「梅花鹿郵資票」、2018年7月6日發行之「臺灣獼猴郵資票」、2019年9月6日發行之「臺灣長鬃山羊郵資票」及2015年4月24日為誌本公司舉辦臺北2015第30屆亞洲國際郵展，特以國寶級及受保育的珍稀魚種—櫻花鉤吻鮭為主題發行郵資票1款。同時為行銷臺灣生態之美，於2019年8月26日至12月底舉辦「臺灣生態之旅集郵票品優惠活動」，活動期間凡購買臺灣生態之旅指定集郵票品，即享定價之8折優惠。



5.4 環保績效

本公司重視環境保護及遵守相關法規，2019年無重大違反有關環境保護的法規，僅於郵政物流中心新建工程中因外包營造廠之工地管理問題違反空氣污染防治法，本公司後續將確實審查廠商所擬安全衛生計畫書，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以避免相關違法事件再發生。

能源管理及節能措施

中華郵政為有效管理能源使用效率達成節能減碳的目標，已於本公司金山大樓導入ISO 50001能源管理系統，並於2019年12月取得證書。本公司能源相關統計資料以其中5處營運據點為主，各據點能源使用統計如下表。此外，本公司2015~2019年已建置太陽光電發電系統，年平均發電量約218萬度，年發電收入約1,221萬元。

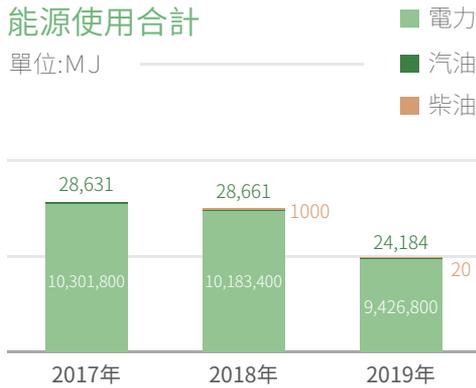
註：能源轉換係數：電力 3,600KJ；汽油 7,800kcal/L；柴油 8,400kcal/L；天然氣 8,000kcal/M³；1kcal=4.184J。

營運據點能源使用統計

總公司 (金山+愛國) 大樓

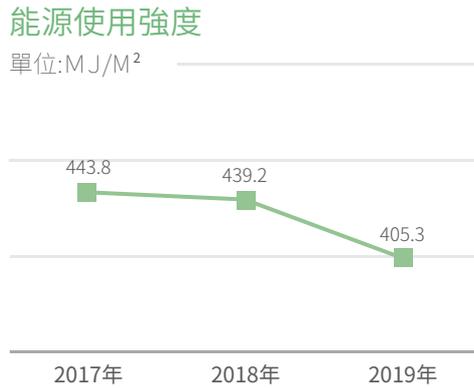
能源使用合計

單位: MJ



能源使用強度

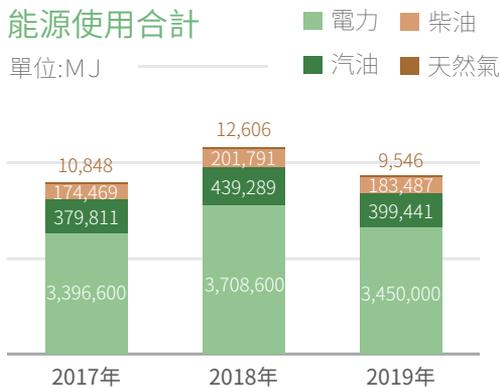
單位: MJ/M²



臺北郵局

能源使用合計

單位: MJ



能源使用強度

單位: MJ/M²



板橋郵局

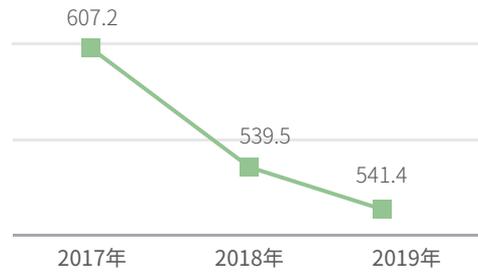
能源使用合計

單位: MJ



能源使用強度

單位: MJ/M²



三重郵局

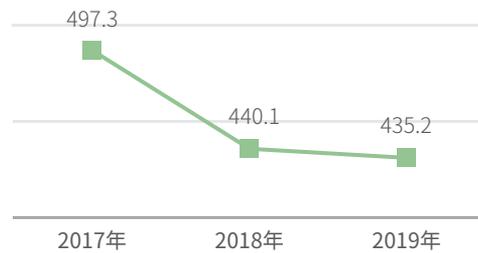
能源使用合計

單位: MJ



能源使用強度

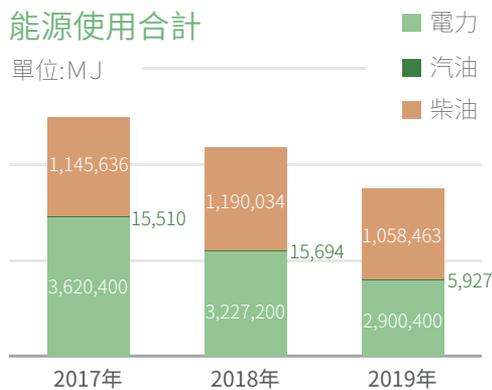
單位: MJ/M²



臺北郵件處理中心

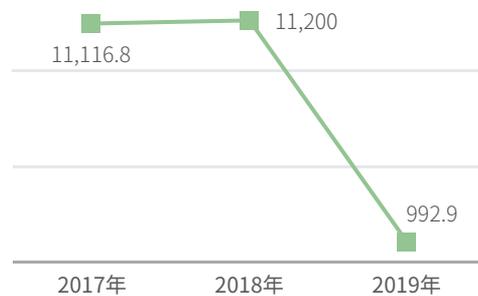
能源使用合計

單位: MJ



能源使用強度

單位: MJ/M²



2019年各營運據點節能措施

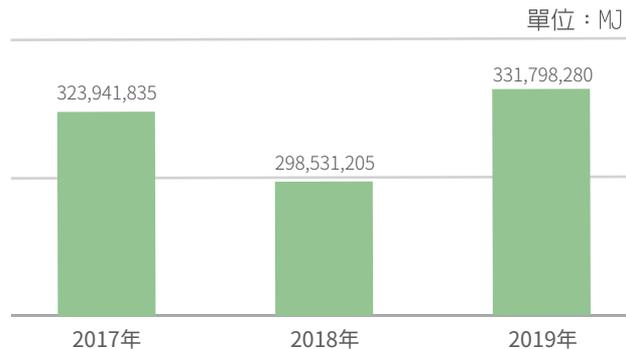
地點	節能措施	具體作為	估算節約量
愛國大樓	更換照明燈具110盞	將辦公室T5日光燈改為T8LED燈管	預估節約 9,240KWH/年
臺北郵局	設備汰舊換新	汰換超過使用年限效率差的無風管冷氣機	預估節約 35,000KWH/年
板橋郵局	更換照明設備	將辦公室日光燈全數改為LED燈管	預估節約 2,000KWH/年
三重郵局	更換照明設備	將辦公室日光燈全數改為LED燈管	預估節約 8,317KWH/年
臺北郵件處理中心	更換照明設備	將5-8樓辦公室日光燈全數改為LED日光燈	預估節約 10,274KWH/年

郵務用車能源使用統計

本公司為增加投遞效率，於2019年進行快捷段、包裹段整合作業，採用更多之四輪廂型車，致2019年用油量較2018年增加，郵務用車歷年能源使用統計如下：

	單位	2017年	2018年	2019年
汽油使用量	L	6,250,626	5,450,824	6,256,787
柴油使用量	L	3,412,985	3,432,648	3,630,804
能源使用合計	MJ	323,941,835	298,531,205	331,798,280

郵務能源使用合計



溫室氣體管理

中華郵政為有效管理氣候變遷相關風險與溫室氣體排放，已於本公司五處營運據點導入ISO14064-1溫室氣體盤查(2018年版)，2020年3月獲得外部查證通過。2019年溫室氣體相關統計資料如下：

營運據點溫室氣體排放統計

營運據點		總公司	臺北郵局	板橋郵局	三重郵局	臺北郵件處理中心	合計
直接溫室氣體排放 (TCO ₂ e)	類別1	953.0812	1,806.9176	79.9092	197.8494	3,309.5384	6,347.2958
	類別2	5,408.2444	1,946.5160	316.0877	337.6448	1,664.8788	9,673.3717
間接溫室氣體排放 (TCO ₂ e)	類別3	2,548.9050	13.0282	162.7462	71.3603	1,688.9920	4,485.0317
	類別4	1,681.6534	998.9293	106.7201	145.7387	1,307.5226	4,240.5641
	總計	9,638.8028	2,958.4735	585.5540	554.7438	4,661.3934	18,398.9675
總排放量 (TCO ₂ e)		10,591.8840	4,765.3911	665.463	752.593	7,970.932	24,746.2633
排放強度 (TCO ₂ e/M ²)		0.1236	0.1379	0.1445	0.0828	0.1655	0.1359

註 1、採用排放係數法計算，所用之轉換係數來源：行政院環境保護署所公佈最新之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。

註 2、直接溫室氣體排放（範疇一）包含：柴油、汽油、天然氣、冷媒、化糞池等，引用 IPCC 2013 第五次評估報告之 GWP 值。

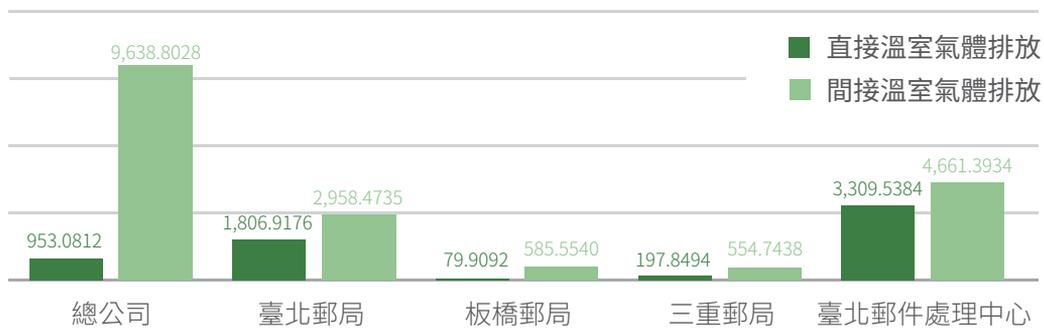
註 3、間接溫室氣體排放（範疇二、範疇三）：範疇二包含：外購電力，排放係數=0.533kgCO₂e/度；範疇三包含：商務差旅、員工通勤、燃料與能源相關活動、營運活動中產生的廢棄物。

註 4、總公司包含金山大樓及愛國大樓。

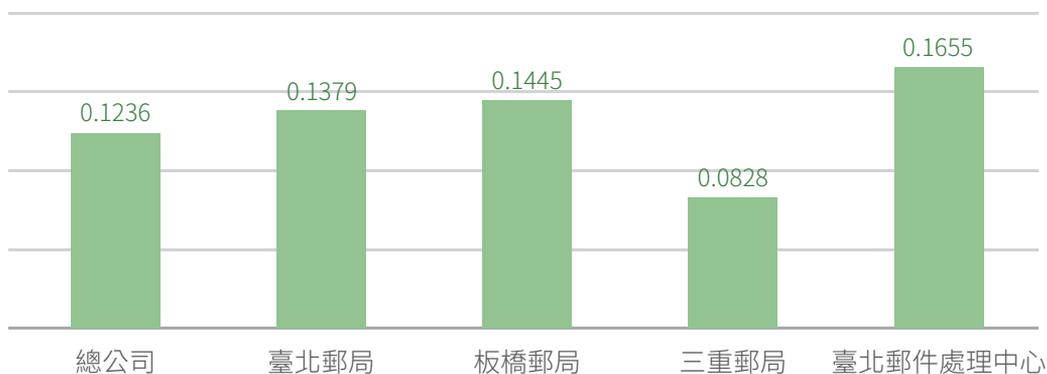
註 5、排放強度 = 總排放量 (TCO₂e) / 樓地板面積 (M²)

註 6、溫室氣體排放以 2019 年為基準年。

各營運據點溫室氣體排放統計



各營運據點溫室氣體排放強度

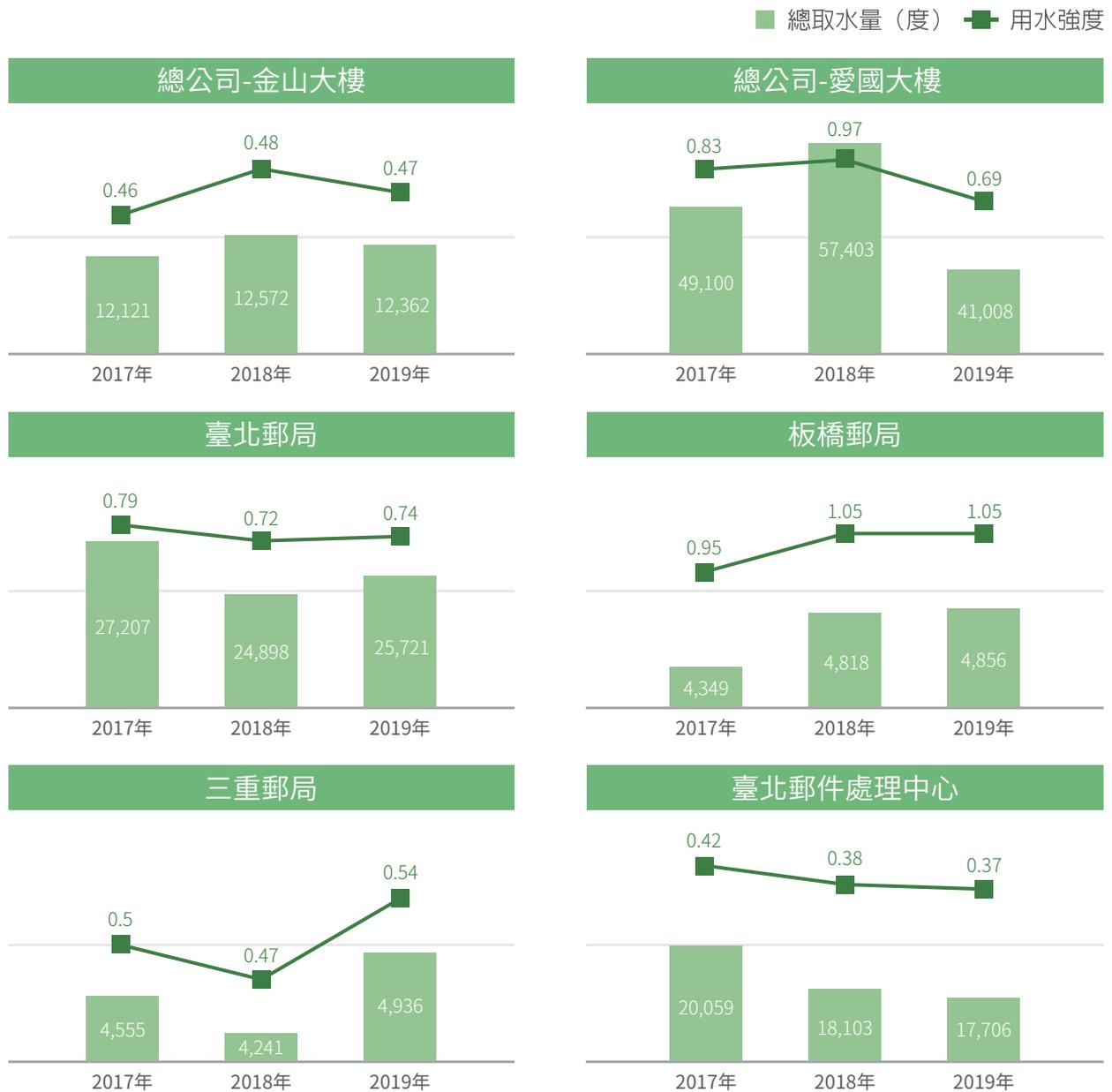


用水及節水措施

中華郵政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。各營運據點歷年水資源使用統計如下表。三重郵局2019年用水強度較2018年高係因消防管線老舊所致，已於2020年4月更新修復；板橋郵局用水強度較各營運據點高係因供應該據點支局公眾使用廁所及景觀魚池所致。

本公司愛國大樓、金山大樓及三重郵局之排放水皆為納管處理，臺北郵局、板橋郵局及臺北郵件處理中心則為小型污水處理系統(化糞池)。

營運據點水資源使用統計



註 1、用水揭露範疇同溫盤範疇之各所轄區域，不含支局及各單位。

註 2、用水強度 = 總用水量 (M³) / 該據點總樓地板面積 (M²)。

綠智能電動車隊上路

電動車時代來臨 全球郵差代步工具新趨勢
中華郵政綠智能電動車隊上路

13 CLIMATE ACTION



目標 13. 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

具體目標 13.2 將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中。

地球只有一個!21世紀面對日常生活大量的碳排放,造成全球暖化、氣候變遷的課題,全球交通工具開始提倡節能減碳、環保低污染,各國郵政也努力盡一份心力,從歐洲開始,進行郵差代步工具大改革,紛紛以電動車取代會留下碳足跡的汽機車,走向全新的綠能時代。這股電動車風潮從歐洲吹向美國、澳洲以及新加坡等郵政,臺灣也不落人後。

為響應政府綠能政策,中華郵政於2017年起開始導入電動機車,並持續淘汰汽油機車、大量採用電動機車,以建立綠能源物流。全新的郵差投遞專用二輪電動機車,維持中華郵政一貫的全綠色系,外型上跳脫一般人對電動機車的既定印象,不仔細觀察不容易看出是電動車。單人座後方可掛上馬鞍袋,上方則可置放郵件箱筐,充飽電後續航力可達50公里以上,扭力充足,再加上低噪音,可輕巧優雅地穿梭於大街小巷。中華郵政目前已採用2,441輛電動機車,未來持續增購符合郵政業務需求及高續航力電動機車,以逐次擴大運用規模。

為利車輛採購符合實際業務需求,每年總公司徵詢各使用單位購置電動機車需求,並參酌各使用單位之投遞段或車班路線之多寡,及其現有機車之壽年、里程數、當年度預算等,規劃次一年度購置電動機車數量及各使用單位新車配額,透過逐年採購方式,逐步提升綠色企業形象,同時也希望能藉此帶動全臺電動機車風潮,讓臺灣也為地球節能貢獻己力。



中華郵政電動機車
成軍誓師記者會



6 責任投資



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，資金運用人員應恪守自律規範，以確保公司之永續及穩健經營。本公司投資符合社會責任之國內上市（櫃）公司股票，藉由履行股東行動主義，促使被投資公司重視失業問題及解決臺灣長期低薪問題，以提升人民福祉。長期來看，公司治理良好且履行社會責任的上市（櫃）公司股價較易上漲，除可保障本公司獲利來源外，若本公司為該上市（櫃）公司之大股東，亦有助提升本公司形象。

稽核 (GRI G4行業揭露)

對應之
SDGs



政策

- 持續投資符合社會責任之國內上市（櫃）公司股票
- 支援公共建設及民間投資計畫

當責組織

- 董事會
- 郵政資金運用委員會
- 資金運用處

投入資源

- 扶植綠色企業，買進台電公司 10 年期無擔保公司債，該檔債券取得綠色債券資格認可

管理程序

- 機構投資人盡職治理守則
- 「郵政儲金匯兌法」第 18 條
- 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
- 簡易人壽保險法第 27 條
- 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

申訴機制

- 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
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見函」，供客戶表達意見

有效性評量機制

- 董事會會議
- 郵政資金運用委員會會議

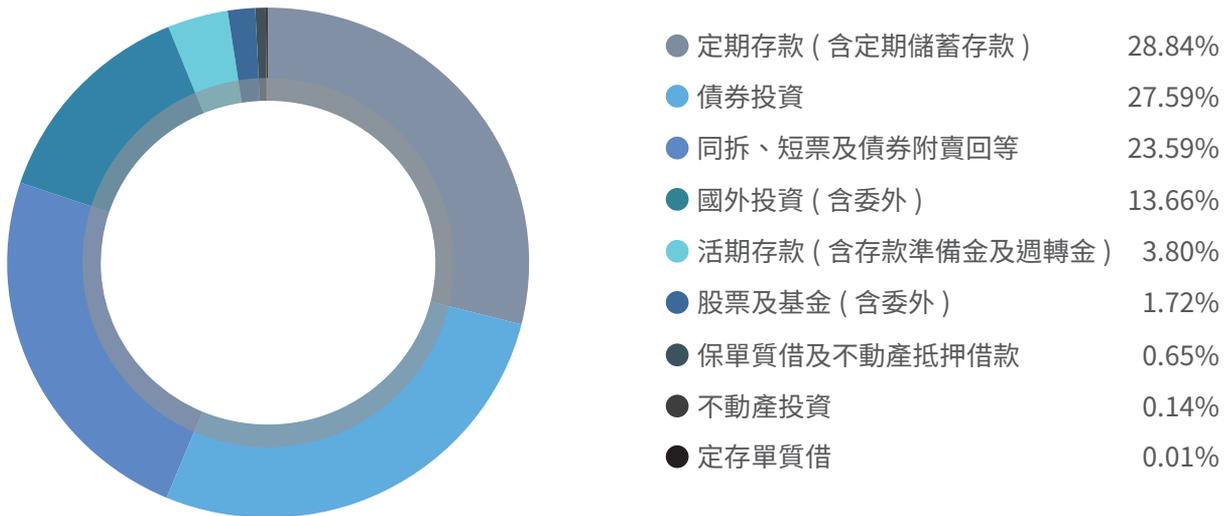
永續績效產出

- 買進台電公司 10 年期無擔保公司債，該檔債券取得綠色債券資格認可
- 2019 年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 102 家次
- 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為 97.79%

6.1 投資現況

本公司郵政儲金之運用，依據「郵政儲金匯兌法」第18條、「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」等規定；簡易人壽保險資金之運用，係依簡易人壽保險法第27條規定。另訂有各類商品及各項業務之作業處理規章與須知作為內部各項交易之遵循依據，並於公司內部網站發布，供相關員工查詢及遵守。

中華郵政資金運用組合



6.2 責任投資評估

中華郵政為有效運用儲匯及壽險資金，特依本公司組織規程第八條第二項及郵政資金運用管理與作業辦法第三條規定，由經理部門設置郵政資金運用委員會。該委員會置委員9人至13人，其中1人為召集人，由本公司總經理兼任；其餘委員，就本公司副總經理、相關處室主管派兼之。另總稽核得列席與會。

郵政資金運用委員會任務

- 1 郵政資金投資之資產配置審議。
- 2 郵政資金運用授權額度之審議。
- 3 郵政資金投資績效之檢討。
- 4 郵政資金投資決策之審議。
- 5 「郵政資金運用管理及作業辦法」修正之擬議。
- 6 其他有關郵政資金運用重大事項之審議。

本公司評估投資國內股票新股時，除分析個股基本面及財務面外，並考量其是否為高薪100指數成分股、就業99指數成分股或公司治理100指數成分股。對已投資的國內股票，則每年定期檢視符合企業社會責任之上市（櫃）公司投資比例。2017、2018及2019年本公司投資的國內股票，經檢視符合企業社會責任之上市（櫃）公司市值占國內股票投資總市值比例，分別為98.72%、98.40%及97.79%。

依本公司國外投資處理須知規定，自行操作禁止投資依MSCI全球行業分類標準被分類為菸草、酒類及賭博行業之公司股票及所發行或保證之國外債券；以菸草、酒類及賭博行業為指標及指數之外幣計價共同基金及國外ETF。另國外委外投資規定應書面指示受託投資機構避免投資前揭股票，若已持有，應按月提供書面分析說明。

註 1、計算公式：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。

註 2、本公司認定符合企業社會責任之上市（櫃）公司，係參考天下雜誌公布的 CSR 企業公民、遠見雜誌公布的 CSR 企業、臺灣指數股份有限公司公布的公司治理 100 指數成分股、高薪 100 指數成分股、就業 99 指數成分股、證券暨期貨市場發展基金會公布的公司治理評鑑前 50% 及中華公司治理協會所做的公司治理評量認證。

6.3 發揮 CSR 影響力

本公司為落實社會責任投資精神，鼓勵被投資公司強化公司治理並善盡企業社會責任，於2016年簽署「機構投資人盡職治理守則」，並獲臺灣證券交易所頒發「率先簽署，足為表率」獎座。本公司出席被投資公司股東會前，作成行使表決權之評估分析報告，並於各該次股東會後，將行使表決權之書面紀錄提報董事會。另當被投資公司之公司治理出現瑕疵或有危害社會環境之情事發生時，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企業社會責任的目標。

本公司於2017、2018及2019年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，分別為114、116及102家次，均審慎評估其各項議案作成評估報告，並行使投票權，以表達對被投資企業公司治理之重視。

責任投資特輯

「綠色債券」

買進台電公司 10 年期無擔保綠色債券



目標 7. 確保所有的人都可取得負擔的起、可靠的、永續的，以及現代的能源
具體目標 7.2 在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的共享。



自工業革命之後，人類開始大規模以機器取代人力，雖取得生活品質大幅改善提升，惟也發生大量燃燒石化原料而肇致全球暖化之後遺症。隨著全球氣候變異造成的物種滅絕、陸地淹沒及環境破壞等問題日益嚴重，近年來全球主要國家開始致力改善上開問題，我國亦不例外。近期美國時代雜誌公布之2019風雲人物--瑞典環保小鬥士童貝里，在聯合國氣候峰會痛批世界領袖未能解決溫室氣體排放問題，背叛她這個世代；大型經濟體今天也遠遠不及各界預期，未能宣布具體計畫。這場演說童貝里慷慨激昂，4次用「你們怎麼敢」的句子提出質疑，她的嚴厲批判廣泛引起全球共鳴，我國各界亦深有所感。

近年來隨著臺商回流及我國工業化持續發展，我國工商業用電量持續維持高檔，而我國現階段電力來源主要係依賴燃燒大量石化原料，而大量的碳排放量，除引發我國空氣污染嚴重及肺癌病例增加，亦使我國迭遭國際環保組織指責。為落實節能減碳政策，我國政府推動綠色債券之發行藉以投入綠色能源產業，期能降低全球暖化現象並善盡我國全球公民責任。

中華郵政公司一向善盡企業社會責任，如推動單身老人送餐、拜訪獨居老人等，深獲社會好評，為進一步善盡環境保護之社會責任，亦開始購買國內相關企業所發行之各類綠色債券，期運用該等資金投入我國之風力、太陽能及洋流能等綠色能源產業之發展及研究，有效提升我國綠色能源產業之發展。

近年本公司共投資3檔國內綠色債券，合計共新臺幣38.8億元【含台電公司(107-1期)，東方匯理銀行(109-1期)及玉山銀行(109-2期)】，約占該3檔總發行金額74億元之52.43%，未來本公司將持續購入該等綠色債券，期能獲取投資收益並兼顧善盡企業社會責任。



可再生能源



節能減碳



綠能建築



氣候變遷



生物多樣性



汙染控制&防治



7 附錄



附錄一：GRI 索引表（含 G4 行業揭露 – 金融服務業）

「*」為重大主題、「●」為經外部保證
GRI 102/103/200/300/400 均為 2016 年版

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
GRI 102: 一般揭露						
1. 組織概況						
GRI102 核心	102-1	組織名稱	●	關於本報告書	3	
	102-2	活動、品牌、產品與服務	●	1.1關於中華郵政 4.4文化保存	31 103	
	102-3	總部位置	●	1.1關於中華郵政	31	
	102-4	營運活動地點	●	1.1關於中華郵政	31	
	102-5	所有權與法律形式	●	1.1關於中華郵政	31	
	102-6	提供服務的市場	●	2.1郵務創新 2.2儲匯創新 2.3壽險創新 2.4集郵創新 2.5電商創新	51 53 56 57 58	
	102-7	組織規模	●	1.1關於中華郵政 6.1投資現況	31 119	
	102-8	員工與其他工作者的資訊	●	3.1人力結構	69	
	102-9	供應鏈	●	2.7供應鏈管理	62	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	●	關於本報告書	3	
	102-11	預警原則或方針	●	1.5擁抱風險與機會	42	
	102-12	外部倡議	●	關於本報告書 聯合國永續目標 (SDGs) 實踐	3 27	
	102-13	公協會的會員資格	●	1.2公司治理	34	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
2. 策略						
GRI102 核心	102-14	決策者的聲明	●	經營者的話	5	
GRI102 全面	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	●	經營者的話	5	
3. 倫理與誠信						
GRI102 核心	102-16	價值、原則、標準及行為規範	●	永續願景與目標 1.3誠信經營	21 37	
GRI102 全面	102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	●	1.3誠信經營	37	
4. 治理						
GRI102 核心	102-18	治理結構	●	1.2公司治理	34	
GRI102 全面	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	●	1.2公司治理	34	
	102-23	最高治理單位的主席	●	1.2公司治理	34	
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	●	1.2公司治理	34	
	102-25	利益衝突	●	1.3誠信經營	37	
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	●	永續願景與目標	21	
	102-27	最高治理單位的群體智識	●	1.2公司治理	34	
	102-28	最高治理單位的績效評估	●	1.2公司治理	34	
	102-30	風險管理程序的有效性	●	1.5擁抱風險與機會	42	
	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	●	關於本報告書	3	
	102-35	薪酬政策	●	1.2公司治理	34	
	102-36	薪酬決定的流程	●	1.2公司治理	34	
	102-38	年度總薪酬比率	●	1.2公司治理	34	
	102-39	年度總薪酬比率之增加百分比	●	1.2公司治理	34	
5. 利害關係人溝通						
GRI102 核心	102-40	利害關係人團體	●	利害關係人鑑別與議合	14	
	102-41	團體協約	●	3.1人力結構	69	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	●	利害關係人鑑別與議合	14	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	●	利害關係人鑑別與議合 2.6客戶關係管理	14 60	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	●	利害關係人鑑別與議合	14	
6. 報導實務						
GRI102 核心	102-45	合併財務報表中所包含的實體	●	1.1關於中華郵政	31	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	●	CSR重大性評估與主題邊界	17	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
GRI102 核心	102-47	重大主題表列	●	CSR重大性評估與主題邊界	17	
	102-48	資訊重編	●	關於本報告書	3	
	102-49	報導改變	●	關於本報告書	3	
	102-50	報導期間	●	關於本報告書	3	
	102-51	上一次報告書的日期	●	關於本報告書	3	
	102-52	報導週期	●	關於本報告書	3	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	●	關於本報告書	3	
	102-54	依循GRI準則報導的宣告	●	關於本報告書	3	
	102-55	GRI內容索引	●	7附錄	123	
	102-56	外部保證/確信	●	關於本報告書 附錄二：獨立第三方查證意見聲明書	3 135	
GRI 200: 經濟系列						
* 經濟績效						
GRI 103 經濟績效 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	30	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	21 30	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	21 30	
GRI 201 經濟績效 主題揭露	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●	1.4經營策略	39	
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	●	5.1氣候變遷	107	
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	●	3.2員工照顧	75	
	201-4	取自政府之財務補助	●	1.4經營策略	39	
市場地位						
GRI 202 市場地位 主題揭露	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	●	3.2員工照顧	75	
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	●	3.1人力結構	69	
* 間接經濟衝擊						
GRI 103 間接經濟衝 擊管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	關懷人文管理方針	90	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	21 90	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	21 90	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
GRI 203 間接經濟衝擊主題揭露	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	●	永續治理特輯-「防疫臺灣隊」 永續治理特輯-郵挺青 農創生築夢 4.2社會關懷 4.3資產運用 關懷人文特輯-郵政員工關懷獨居長者	45 47 96 101 104	
	203-2	顯著の間接經濟衝擊	●	-		無
採購實務						
GRI 204 採購實務主題揭露	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	●	2.7供應鏈管理	62	
*反貪腐						
GRI 103 反貪腐管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	30	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	21 30	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	21 30	
GRI 205 反貪腐主題揭露	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	●	1.3誠信經營	37	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	●	1.3誠信經營	37	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	●	1.3誠信經營	37	
反競爭行為						
GRI 206 反競爭行為主題揭露	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	●	1.3誠信經營	37	
GRI 300: 環境系列						
物料						
GRI 301 物料主題揭露	301-3	回收產品及其包材	●	5.2綠色營運	108	
能源						
GRI 302 能源主題揭露	302-1	組織內部的能源消耗量	●	5.4環保績效	111	
	302-3	能源密集度	●	5.4環保績效	111	
	302-4	減少能源消耗	●	5.4環保績效	111	
	302-5	降低產品和服務的能源需求	●	5.2綠色營運 友善環境特輯-綠智能 電動車隊上路	108 116	
水						
GRI 303 水主題揭露	303-1	依來源劃分的取水量	●	5.4環保績效	111	
	303-2	因取水而受顯著影響的水源	●	5.4環保績效	111	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
生物多樣性						
GRI 304 生物多樣性 主題揭露	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	●	-		無
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	●	-		無
	304-3	受保護或復育的棲息地	●	5.3綠色作為	110	
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保護名錄的物種	●	-		無
* 排放						
GRI 103 排放 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	友善環境管理方針	106	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 友善環境管理方針	21 106	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 友善環境管理方針	21 106	
GRI 305 排放 主題揭露	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	●	5.4環保績效	111	
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	●	5.4環保績效	111	
	305-3	其它間接(範疇三)溫室氣體排放	●	5.4環保績效	111	
	305-4	溫室氣體排放密集度	●	5.4環保績效	111	
	305-5	溫室氣體排放減量	●	5.4環保績效	111	
	305-6	破壞臭氧層物質的排放	●	-		無
	305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx),及其它重大的氣體排放	●	-		無
廢污水和廢棄物						
GRI 306 廢污水 和廢棄物 主題揭露	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放量	●	5.4環保績效	111	
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	●	-		廢棄物皆妥善分類後，交由合格廠商清運處理
	306-3	嚴重洩漏	●	-		無
	306-4	廢棄物運輸	●	-		無
	306-5	受放流水及其它(地表)逕流排放而影響的水體	●	-		無

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
有關環境保護的法規遵循						
GRI 307 有關環境保護的法規遵循主題揭露	307-1	違反環保法規	●	5.4環保績效	111	
供應商環境評估						
GRI 308 供應商環境評估主題揭露	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊,以及所採取的行動	●	2.7供應鏈管理	62	
GRI 400: 社會系列						
*勞雇關係						
GRI 103 勞雇關係管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	幸福郵人管理方針	68	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	21 68	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	21 68	
GRI 401 勞雇關係主題揭露	401-1	新進員工和離職員工	●	3.1人力結構	69	
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	●	3.2員工照顧	75	
	401-3	育嬰假	●	3.2員工照顧	75	
*勞資關係						
GRI 103 勞資關係管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	幸福郵人管理方針	68	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	21 68	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	21 68	
GRI 402 勞資關係主題揭露	402-1	關於營運變化的最短預告期	●	3.3重視人權	79	
*職業安全衛生						
GRI 103 職業安全衛生關係管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	幸福郵人管理方針	68	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	21 68	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	21 68	
GRI 403 職業安全衛生主題揭露	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	●	3.5職業安全衛生	84	
	403-2	傷害類別,傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率,以及因公死亡件數	●	3.5職業安全衛生	84	
	403-3	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	●	3.5職業安全衛生	84	
	403-4	工會正式協定中納入健康與安全相關議題	●	3.1人力結構 3.5職業安全衛生	69 84	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
*訓練與教育						
GRI 103 訓練與教育 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	幸福郵人管理方針	68	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	21 68	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 幸福郵人管理方針	21 68	
GRI 404 訓練與教育 主題揭露	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	●	3.4人力培訓與發展	80	
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	●	3.4人力培訓與發展	80	
員工多元化與平等機會						
GRI 405 員工多元化 與平等機會 主題揭露	405-1	治理單位與員工的多元化	●	1.2公司治理 3.1人力結構	34 69	
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	●	3.2員工照顧	75	
不歧視						
GRI 406 不歧視 主題揭露	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	●	3.3重視人權	79	
結社自由與團體協商						
GRI 407 結社自由與 團體協商 主題揭露	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	●	3.3重視人權	79	
童工						
GRI 408 童工 主題揭露	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	●	3.3重視人權	79	
強迫或強制勞動						
GRI 409 強迫或 強制勞動 主題揭露	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	●	3.3重視人權	79	
保全實務						
GRI 410 保全實務 主題揭露	410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	●	3.3重視人權	79	
原住民權利						
GRI 411 原住民權利 主題揭露	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	●	3.3重視人權	79	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
人權評估						
GRI 412 人權評估 主題揭露	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	●	-		無
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	●	3.3重視人權	79	
	412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約	●	3.3重視人權	79	
*當地社區						
GRI 103 當地社區 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	關懷人文管理方針	90	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	21 90	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	21 90	
GRI 413 當地社區 主題揭露	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	●	4.2社會關懷	96	
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	●	-		無
供應商社會評估						
GRI 414 供應商 社會評估 主題揭露	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	●	2.7供應鏈管理	62	
公共政策						
GRI 415 公共政策 主題揭露	415-1	政治捐獻	●	1.3誠信經營	37	無
顧客健康與安全						
GRI 416 顧客健康 與安全 主題揭露	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	●	2.5電商創新	58	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	●	1.3誠信經營	37	
行銷與標示						
GRI 417 行銷與標示 主題揭露	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	●	2.2儲匯創新 2.3壽險創新 2.4集郵創新	53 56 57	
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	●	1.3誠信經營	37	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	●	1.3誠信經營	37	
*客戶隱私						
GRI 103 客戶隱私 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	50	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	21 50	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
GRI 103 客戶隱私 管理方針	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	21 50	
GRI 418 客戶隱私 主題揭露	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	●	2.8客戶隱私與資訊安全	63	
* 社會經濟法規遵循						
GRI 103 社會經濟法規管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	30	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	21 30	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	21 30	
GRI 419 社會經濟法規遵循 主題揭露	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	●	1.3誠信經營	37	
G4行業揭露-金融服務業						
* 產品組合						
GRI 103 產品組合 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	關懷人文管理方針	90	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	21 90	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	21 90	
產品組合 主題揭露	FS1	應用於事業體的具體環境/社會因素的政策	●	4.1社區參與	91	
	FS2	各產品線以環境面與社會面風險評估與篩選的流程	●	1.5擁抱風險與機會	42	
	FS3	在客戶於協定或交易範圍內執行及遵守環境/社會需求的監測流程	●	6.2責任投資評估	119	
	FS4	針對員工對於執行環境/社會政策及措施應用於業務能力的提升流程	●	6.2責任投資評估	119	
	FS5	與客戶/投資者/商業夥伴針對環境/社會風險及機會的交流情形	●	4.1社區參與	91	
	FS6	依區域、大小和產業說明, 投資組合的百分比	●	6.1投資現況	119	
	FS7	依目的說明, 提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值	●	4.1社區參與	91	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
*稽核						
GRI 103 稽核 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	責任投資管理方針	118	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 責任投資管理方針	21 118	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 責任投資管理方針	21 118	
稽核 主題揭露	FS9	評估環境面與社會面政策執行與風險評估流程的審查覆蓋範圍與頻率	●	6.2責任投資評估	119	
主動所有權						
主動所有權 主題揭露	FS10	金融機構組織所有的資產組合公司已互動過環境面與社會面議題的公司數目與百分比	●	6.3發揮CSR影響力	120	
	FS11	所有資產經由主動與被動的環境面與社會面政策篩選的百分比	●	6.1投資現況 6.2責任投資評估 責任投資特輯-綠色債券	119 119 121	
	FS12	該金融機構擁有股份投票權人針對環境面與社會面議題的投票表決政策	●	6.3發揮CSR影響力	120	
當地社區						
當地社區 主題揭露	FS13	依類別揭露,在人口密度低貧困地區的服務據點	●	4.1社區參與	91	
	FS14	改善弱勢團體取得金融服務的作為	●	4.1社區參與	91	
產品標示						
產品標示 主題揭露	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	●	4.1社區參與	91	
	FS16	依受益者種類區分,協助人們提高金融知識的倡議行為	●	4.1社區參與	91	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
自訂主題						
* 誠信經營						
GRI 103 誠信經營 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	永續治理管理方針	30	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	21 30	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 永續治理管理方針	21 30	
* 創新服務						
GRI 103 創新服務 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	50	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	21 50	
GRI 103 創新服務 管理方針	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	21 50	
* 郵政普及化服務						
GRI 103 郵政普及化 服務管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	關懷人文管理方針	90	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	21 90	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 關懷人文管理方針	21 90	
* 客戶滿意						
GRI 103 客戶滿意 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	50	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針 2.6客戶關係管理	21 50 60	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	21 50	
* 郵件妥投率						
GRI 103 郵件妥投率 管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	●	創新服務管理方針	50	
	103-2	管理方針及其要素	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	21 50	
	103-3	管理方針的評估	●	永續願景與目標 創新服務管理方針	21 50	

GRI準則類別/主題	編號	GRI準則揭露內容	外部保證	對應章節	頁碼	省略/備註
臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」						
第四條	第三項	金融業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	●	4.1社區參與	91	
第四條	第四項第二款	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	●	5.1氣候變遷	107	

附錄二：獨立第三方查證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

中華郵政 2019 年企業社會責任報告書

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中華郵政 2019 年企業社會責任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，僅作為對下列中華郵政 2019 年企業社會責任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. 查證作業範疇與中華郵政 2019 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 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

我們總結中華郵政 2019 年企業社會責任報告書內容，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 2019 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之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(2008)及其 2018 年附錄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，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

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，我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 34 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 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

2019 年度報告書反映出中華郵政已尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，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。

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，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，中華郵政 2019 年企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

中華郵政提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”（每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求）的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的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社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄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

這份企業社會責任報告書所屬責任，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，具有主導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。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Statement No: SRA-TW-2019030
2020-05-10

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.



2019年 中華郵政企業社會責任報告書

出版機關：中華郵政股份有限公司

地址：106409臺北市金山南路2段55號

電話：(02) 2392-1310轉2403

傳真：(02) 2341-9340

電子郵件信箱：ylc@mail.post.gov.tw

網址：<http://www.post.gov.tw>

董事長兼發行人：吳宏謀

總經理：江瑞堂

主編：郭素娥

編輯：江進達、孫聰銘、張雲嵐

出版年月：中華民國109年7月

刊期頻率：年刊

CSR Report 2019



攜手愛地球 本報告書使用環保大豆油墨、環保紙印製





Chunghwa Post Co., Ltd.
CSR Report 2019

