



中華郵政
CHUNGHWA POST

中華郵政

2025永續報告書

ESG REPORT





目錄

編輯原則	4
經營者的話	6
關於中華郵政	8

2025 年永續成果與績效	12
聯合國永續目標（SDGs）實踐	16
永續主題與目標追蹤	20

1 強化組織韌性（G） 24

ESG 特輯	26
1.1 公司治理	27
1.2 風險管理	31
1.3 資通訊安全	38

2 推動郵政轉型（G, S） 44

ESG 特輯	46
2.1 數位發展	48
2.2 創造郵務商機	51
2.3 郵政特色業務	58

3 促進社會共融（S） 68

ESG 特輯	70
3.1 妥善管理資金	72
3.2 健全社會安全網	74
3.3 普惠金融	86
3.4 社會參與	94

4 鞏固創新基石（S） 104

ESG 特輯	106
4.1 活化公司體質	107
4.2 建構幸福職場	117

5 邁向淨零排放（E） 126

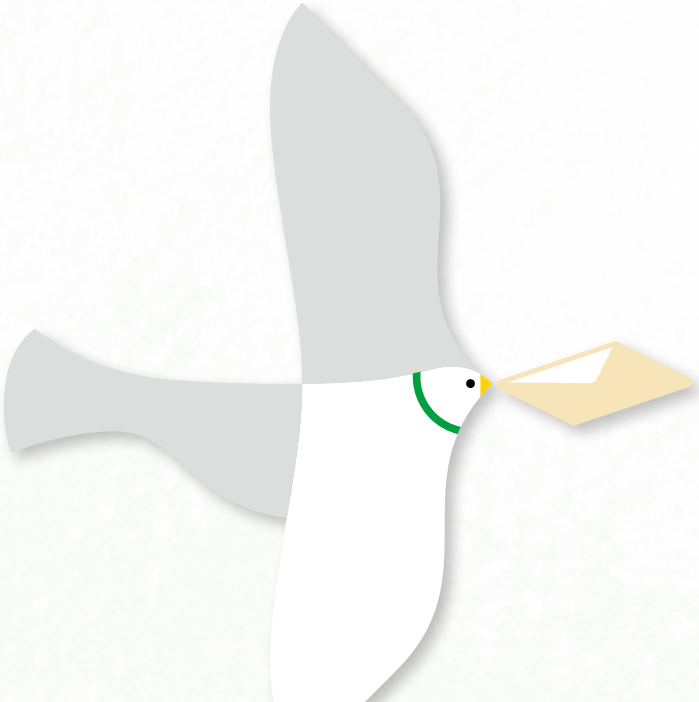
ESG 特輯	128
5.1 氣候衝擊評估	130
5.2 低碳營運	136
5.3 綠色投資	148

6 落實 ESG 管理 152

ESG 特輯	152
6.1 推動永續業務	154
6.2 營運影響評估	155

7 附錄 166

7.1 ESG 數據揭露	166
7.2 GRI 永續性報導準則（GRI 準則）對照表	172
7.3 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」揭露事項對照表	177
7.4 氣候相關財務揭露（TCFD）對照表	178
7.5 SASB 保險業準則對照表	179
7.6 SASB 公路運輸業準則對照表	180
7.7 專有名詞一覽表	181
7.8 第三方公正單位英國標準協會（BSI）獨立保證意見聲明書	182



編輯原則

中華郵政股份有限公司（以下簡稱本公司）長期重視永續發展推動，每年定期發行中、英文版本永續報告書（以下簡稱本報告書）。本報告書為本公司發行之第 7 本，向利害關係人回應與呈現本公司關注公司治理、環境永續與社會責任等議題之努力與成果，並同時揭露相關資訊於本公司全球資訊網「永續發展專區」。

撰寫原則與綱領

本報告書係依循全球報告倡議組織（GRI）發行之 GRI Standards 2021 準則揭露要求編製，針對重大永續主題透明揭露相關管理與執行績效，同時參考永續會計準則委員會（SASB）發行之行業準則、氣候相關財務揭露（TCFD）、臺灣證券交易所公告之「上市公司編製與申報永續作業辦法」及聯合國永續發展目標（SDGs）作為報導原則，並規劃逐步導入國際財務報導準則（IFRS）永續揭露準則 S1、S2。

● 報告書管理流程



報告書期間與範疇

本報告書資訊揭露期間為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，部分內容涵蓋 2025 年之前資訊及未來規劃；組織規模、結構、所有權及供應鏈並無重大改變，報告書內容若有資訊重編情形，將於各章節中備註說明。上一發行版本：2025 年 7 月發行。

邊界範疇主要為本公司營運據點，不含轉投資事業，若揭露範疇與前述有異，則於該段落註明。揭露之各項資料及統計數據係來自本公司自行統計及調查結果，財務數據為經會計師事務所簽證後之公開資訊；所有數據以一般慣用的數值描述方式呈現，幣別除另加註說明外，均以新臺幣表示，部分引用政府機關網站公開發布之資料，如需換算之數據亦於報告書中註明。

報告書品質保證

為確保本報告書公開資訊可靠性，已通過第三方公正單位英國標準協會（BSI Taiwan）完成查證，符合 GRI Standards 2021 與 AA1000 v3 第二類型中度保證等級要求，並報陳董事長核准後發行，分送予董事及監察人。本報告書獨立保證意見聲明書詳如附錄 7.8。

類別	依循標準	驗證 / 確信機構
永續	AA1000 保證標準 v3 (Type2 中度保證等級)	英國標準協會 (BSI)
財務	114 年會計師查核報告述及查核意見之基礎係依照會計師受託查核簽證財務報表準則、金管銀法字第 10802731571 號函及審計準則	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
系統	ISO 10002 客戶申訴品質管理系統	英國標準協會 (BSI)
	ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查	英國標準協會 (BSI)
	ISO 50001 能源管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)
	ISO 45001 職業安全衛生管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)
	ISO 22301 營運持續管理系統	英國標準協會 (BSI)
	ISO 27001 資訊安全管理系統	英國標準協會 (BSI)
	ISO 27701 隱私資訊管理系統	英國標準協會 (BSI)
	BS 10012 個人資料管理系統	英國標準協會 (BSI)

聯絡資訊

如您對報告書內容有所疑問或建議，請以下列聯絡方式與我們連絡：

公共事務處 / 邱珩 助理管理師

電話：02-23921310 分機 2403

電子郵件：brookdog31@mail.post.gov.tw

網址：https://www.post.gov.tw



中華郵政 ESG 網站



經營者的話

面對氣候變遷、數位科技快速發展、人口結構變化及社會需求日益多元，本公司始終秉持服務全民的初心穩健經營，持續推動轉型與精進，致力以更具韌性、效率與溫度的服務，實踐永續發展責任。

2025 年，面對市場環境變化，中華郵政仍維持良好營運動能與服務量能，展現穩健經營成果，在郵件、集郵、儲金、匯兌及代理等核心業務均達成年度目標。同時，我們持續深化永續治理架構，透過永續發展委員會定期檢視推動策略與執行成果，並由永續長督導相關業務推展，將永續理念更系統化地融入經營決策與營運管理。相關努力亦獲外界肯定，在財團法人台灣永續能源研究基金會舉辦之「2025 第五屆 TSAA 台灣永續行動獎」評選，獲頒「環境永續類－金級」、「社會共融類－金級」及「經濟發展類－銅級」三項殊榮肯定，並在「2025 年第十八屆台灣企業永續獎」評選，榮獲「台灣百大永續典範企業獎」及「企業永續報告－白金獎」雙獎殊榮，展現本公司在永續治理、資訊揭露與整體推動成效上的精進。

董事長

王國材

在轉型發展方面，持續推動數位應用與智慧服務，透過流程優化、服務升級及系統精進，提升整體營運效率與顧客體驗；同時積極投入 AI 應用人才培訓，強化同仁數位素養與創新能力，累積組織轉型動能，並榮獲工商時報「數位普惠獎」與「數位資訊安全獎」雙項優質獎，以及財團法人現代保險教育事務基金會「保險信望愛獎」壽險組「最佳社會責任獎」，彰顯我們的努力與成果。此外，我們亦從能源管理與營運設施著手，穩步推動綠色轉型，朝低碳營運方向前行。

作為深植臺灣社會的重要國營事業，中華郵政不僅提供郵務、儲匯、壽險及物流等多元服務，更肩負城鄉連結、強化社會信任及提升郵政服務的重要使命。未來，我們將持續以服務社會為使命，以創新轉型為動能，以永續發展為方向，攜手員工、顧客、合作夥伴及社會各界，共同邁向值得信賴、與時俱進、永續共好的未來。

總經理

江瑞堂

關於中華郵政

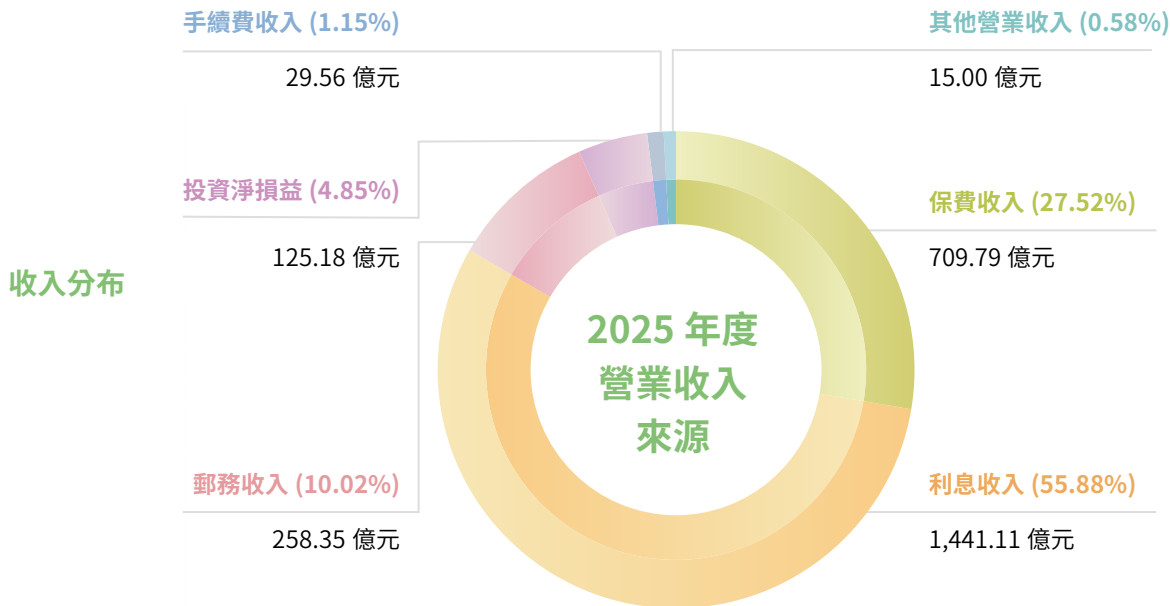
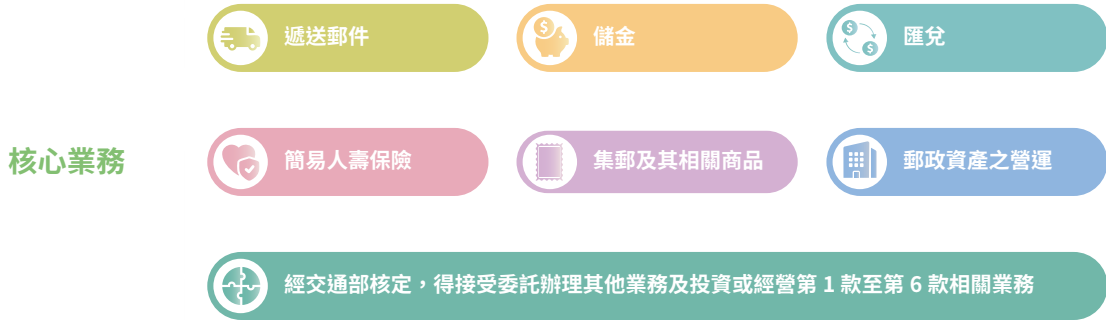
本公司肩負郵遞普及化任務，經交通部核定得接受委託辦理其他業務，投資及經營郵政法第 5 條第 1 款至第 6 款相關業務，現採郵儲壽三業合營之企業化經營管理模式。自 2003 年公司化以來，秉持服務第一的精神，深入瞭解顧客多元需求，持續開發新種業務及改善作業流程。

為達成「卓越服務與全民信賴的郵政公司」之願景，本公司訂定策略目標，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。同時，於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。



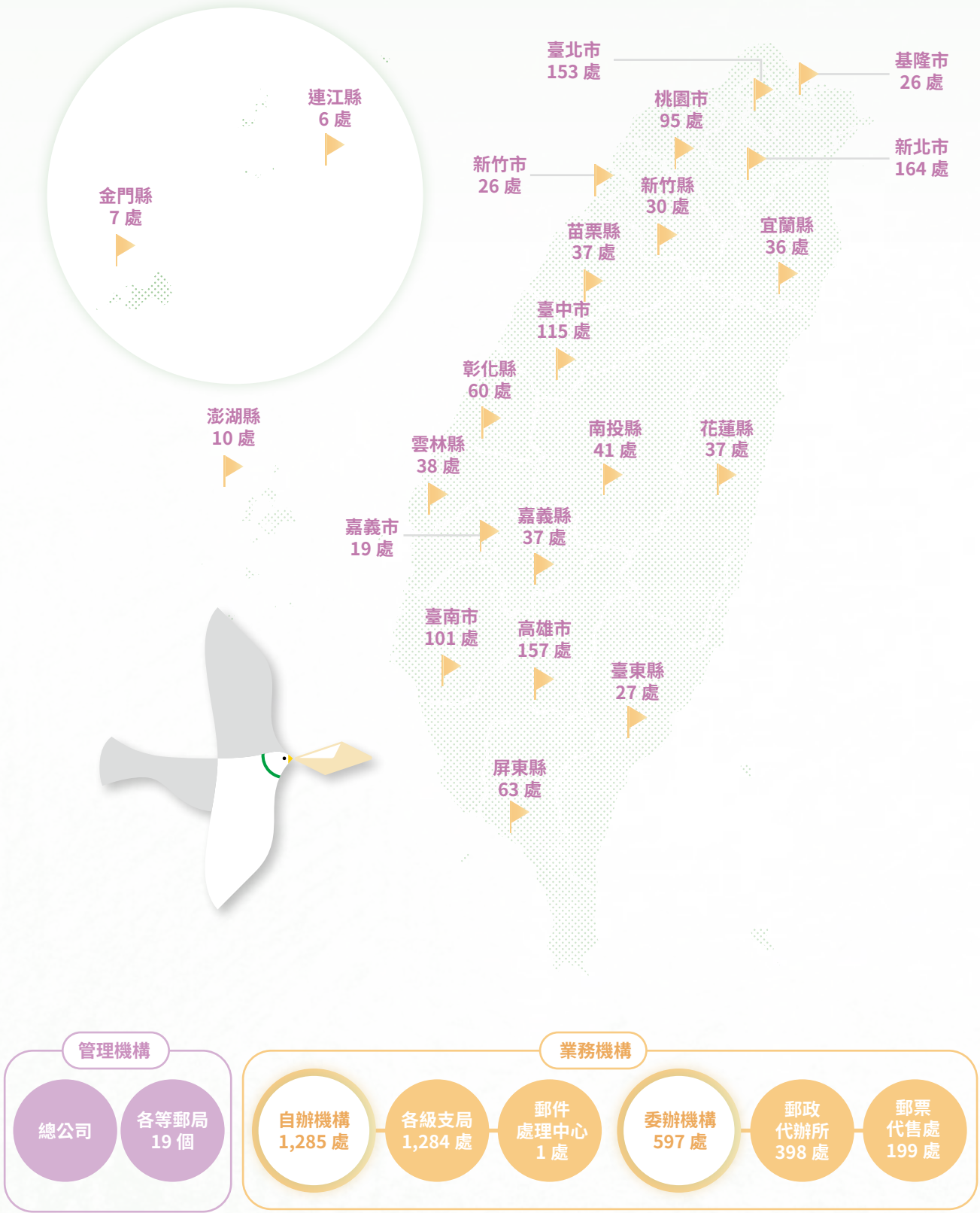
中華郵政基本資料

公司全名	中華郵政股份有限公司
總公司地址	106409 臺北市大安區金山南路二段 55 號
改制日期	2003 年 1 月 1 日
資產總額	8.88 兆元 (至 2025 年 12 月 31 日止)
資本額	842.62 億元
股東結構	交通部 100% 持股之國營公司



員工人數 25,104 人 (至 2025 年底)

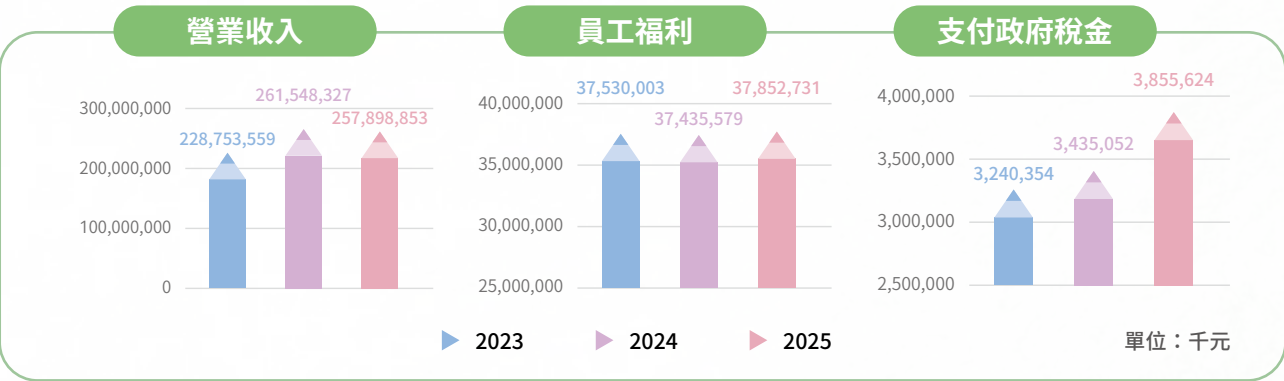
自辦機構據點分布



營運情形

營運績效目標達成情形				
營運項目	單位	2025 年目標	2025 年決算	目標達成率 (%)
郵件業務	千件	1,741,254	1,771,713	101.75
集郵業務	千元	568,900	666,742	117.20
儲金業務 (日平均餘額)	億元	73,000.00	74,100.52	101.51
匯兌業務 (匯款承作量)	億元	13,930.00	15,316.79	109.96
簡易壽險業務 (保費收入)	億元	853.36	709.79	83.18 ^註
代理業務 (代理承作量)	億元	45.41	449.73	990.38

備註：簡易壽險業務保費收入較營運績效目標減少，主要係本公司為利 2026 年接軌 IFRS17 及 ICS 制度，積極調整商品結構，加強保障型商品推展，且因過往銷售之高儲蓄性商品陸續到期或繳費期滿，致保費收入減少。



公共政策參與

本公司遵循政治獻金法規定不得捐贈政治獻金，但仍關心產業與公共議題，與業界及主管機關保持良好的交流及互動，2025 年於 5 個公協會擔任管理職務，以會員身分參與之公協會約 28 個。

2025 年擔任管理職之公協會	
公協會名稱	擔任職務
中華民國證券商業同業公會	常務理事
中華民國人壽保險商業同業公會	理事
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	監事
中華民國銀行公會電子支付業務委員會	委員
財團法人保險事業發展中心人壽保險業經驗死亡率損失率研究委員會	委員

2025 年永續成果與績效

● 金融監督管理委員會



「114 年度微型保險競賽」- 業務績優獎、身心障礙關懷獎
 「114 年度小額終老保險競賽」- 友善高齡獎、普及保障獎
 「114 年度推動董事會多元政策獎」

● 卓越雜誌



「2025 卓越保險評比調查」- 卓越領導人獎、卓越公平待客獎

● 財團法人金融聯合徵信中心



「114 年度金質獎 - 授信資料類」績優機構

● 財團法人台灣永續能源研究基金會



「2025 年台灣永續行動獎 (TSA)」- 環境永續類 - 金級、經濟發展類 - 銅級及社會共融類 - 金級
 「2025 年台灣企業永續獎 (TCSA)」- 台灣百大永續典範企業獎、企業永續報告 - 白金級

● 現代保險雜誌與現代保險教育事務基金會



「2025 年保險品質獎及保險龍鳳獎」、「2025 年保險信望愛獎」壽險組 - 最佳社會責任獎

● 工商時報



「數位金融獎」- 數位普惠獎 (銀行組)、數位資訊安全獎 (安全組)

● 財金資訊公司



「114 年度金融資訊系統年會」- 跨行業務推展卓越獎、阻詐聯防貢獻獎、跨行服務創新獎

強化組織韌性

收寄郵件 17 億 7,171 萬件	集郵收入 達 6 億 6,674 萬元	儲金平均每日結存餘額 7 兆 4,101 億元
郵政壽險有效契約件數 226 萬 2,025 件	董事、監察人進修時數 383 小時	女性董事及監察人總數占比 44.44%
廉政宣導專題演講 24 場次	法令遵循主管 在職（職前）訓練 2,063 人次	專案法令宣導專題演講 23 場次
聚焦 AI 應用、數位轉型及大數據等趨勢專題演講 224 次		符合綠色採購比例 99.98%

推動郵政轉型

網路投保成立件數 12,341 件	行動投保成立件數 5 萬 5,005 件	特種郵件妥投率 99.18%
i 郵購導購訂單金額 約 3,700 萬元	郵政代售商品抽驗 4 次	客服人員滿意度 4.78 分
數位典藏票品圖像及資料 15 類 301 件		

促進社會共融

保險有效契約件數 累計 226 萬 2,025 件	防制金融詐騙 2,566 件	金融知識校園 / 社區講座 182 場次
保險知識暨防詐 社區 / 校園講座 68 場次	行動投保成立件數 共 5 萬 5,005 件	樂齡運動系列活動 39 場次
普設自動化設備 自動櫃員機 3,180 臺 自動補摺機 1,735 臺	關懷獨居長者活動服務 9 萬 3,408 人次	「捐熱血 郵愛心」活動 664 場
「關懷農產行銷」活動公益捐助 47 萬元 (30 檔)		保戶子女獎學金核發金額 達 500 萬元

鞏固創新基石

員工協助方案專業諮詢服務 263 案	團體協約涵蓋總員工數 98.86%	可記錄之職業傷害比率 9.41
郵政業務相關專業人才培訓 1,418 人次	員工專業知能及 業務技能訓練（實體訓練） 33 萬 3,296.5 小時	數位學習教育訓練 65 萬 5,954 小時

邁向淨零排放

建置太陽能發電系統 378.57kW	電動機車占郵用機車 達 50%	各營運據點估算節能量 約 2,102,145kWh/年
便利箱重複使用率 達 14.35%	取得綠建築標章 1 件	碳盤查範圍擴展至各級支局 共 1,290 個營業據點
投資永續發展債券 80.9 億元	投資國內符合企業社會責任 之上市（櫃）公司股票比例 99.14%	郵政 VISA 金融卡 取得「ISO 14067：2018」 碳足跡標籤

聯合國永續目標（SDGs）實踐

聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）包含 17 項目標（Goals）及 169 項具體目標（Targets），全球各國陸續將之作為 2016 至 2030 年的發展議題主軸。本公司永續作為呼應 SDGs 其中 14 個目標。

目標 3 確保健康及促進各年齡層的福祉

細項目標 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，並對抗肺炎、水傳染性疾以及其他傳染疾病

- ▶ 職場安全健康週活動實施計畫

目標 2 消除飢餓，達成糧食安全，改善營養及促進永續農業

細項目標 2.1：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

- ▶ 訂定「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」

目標 1 消除各地一切形式的貧窮

細項目標 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

- ▶ 推出「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」及「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」
- ▶ 振興經濟臺灣隊

目標 4 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習

細項目標 4.4：在西元 2030 年以前，增加具備技術與職業相關就業技能、覓得優質工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數

- ▶ 規劃「金融知識校園講座」
- ▶ 職場教保服務中心

目標 5 實現兩性平等，並賦予所有婦女權力

細項目標 5.1：消除所有地方對婦女各種形式的歧視

細項目標 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

- ▶ 2025 年底董事會成員中女性董事及監察人總數占比為 44.44%，高階主管（處長以上）女性人數占比為 55.88%

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

細項目標 7.2：在西元 2030 年以前，大幅提高全球再生能源的共享

細項目標 7.3：在西元 2030 年以前，將全球能源效率的改善度提高一倍

- ▶ 2015 年至 2025 年建置太陽能光電發電系統 4,165kW，累計發電量約 468 萬度，累計減碳排放量約 2,411 公噸
- ▶ 持續投資綠色債券，扶植綠色企業

目標 8 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作

細項目標 8.3：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

細項目標 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

- ▶ 郵政物流園區啟用後，預估可為當地增加 6,000 個就業機會

目標 12 促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式

細項目標 12.5：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

- ▶ 2025 年便利箱回收數量 62 萬 4,669 件，重複使用率達 14.35%

目標 11 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性

細項目標 11.1：在西元 2030 年前，確保所有的人都可取得適當、安全且可負擔的住宅與基本服務，並改善貧民窟

細項目標 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

- ▶ 辦理房地產再開發及節餘空間活化出租，2025 年租金收入為 4 億 1,189 萬餘元

目標 10 減少國內及國家間不平等

細項目標 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

- ▶ 設置無障礙 ATM 共 2,425 臺，視障人士適用具語音功能之 ATM 共 295 臺
- ▶ 2025 年辦理樂齡運動系列活動 39 場次，參加人次共 3,987 人

目標 9 建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新

細項目標 9.4：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

- ▶ 自 2007 年起至 2025 年底累計取得綠建築標章數量共 23 件；2025 年核可候選智慧建築證書共 1 件；綠建築標章 1 件

目標 13 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響

細項目標 13.2：將氣候變遷措施納入國家政策、策略與規劃之中

細項目標 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

- ▶ 2025 年持續導入郵務、儲匯及壽險業務 TCFD 機制

目標 16 促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有的階層建立有效的、負責的且包容的制度

細項目標 16.5：大幅減少各種形式的貪污賄賂

細項目標 16.6：在所有的階層發展有效負責且透明的制度

- ▶ 除恪守郵政四法及其子法外，為建立員工廉能與誠信觀念以健全公司經營，訂定「中華郵政股份有限公司誠信經營守則」

目標 17 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係

細項目標 17.8：全面落實開發 LDCs 的技術庫，建立科學、科技與創新能力培養機制，並擴大科技使用，尤其是資訊傳播科技（ICT）

- ▶ 2021 年啟動機器人流程自動化（Robotic Process Automation, RPA）導入專案，至 2025 年止累計導入 125 條自動化、7 條智能自動化流程
- ▶ 為掌握本公司碳排放情形，建置用電量轉換碳排放量數據儀表板

永續主題與目標追蹤

章節	SDGs	重大主題	管理指標	2025 年目標	2025 年績效	2026 年短期目標	中長期策略目標
強化 組織 韌性	  	· 誠信經營 · 資訊安全及客戶隱私 · 法規遵循 · 供應商管理 · 資訊揭露	全年保費收入	853.36 億元	709.79 億元	750.00 億元	配合政府推動保險商品
			契約應收月保費收入	7.58 億元	7.47 億元	保險收入全年 56.75 億元 ^{註 1}	配合政府推動保險商品
			收寄郵件件數	17 億 4,125 萬件	17 億 7,171 萬件	17 億 1,188 萬件	16 億 8,985 萬件
			集郵收入	5 億 6,890 萬元	6 億 6,674 萬元	5 億 9,800 萬元	6 億 2,050 萬元
			儲金平均每日結存餘額	7 兆 3,000 億元	7 兆 4,101 億元	7 兆 3,558 億元	7 兆 3,858 億元
			廉政會報	21 次	21 次	21 次	21 次
			資訊安全專責單位人員每年接受 15 小時以上資訊安全專業課程或職能訓練之完成率	100%	100%	1. 訓練完成率達 100% 2. 辦理 ISO 27001 複審作業	1. 培養資訊安全專責人員專業素養 2. 通過資訊安全管理系統（ISO 27001）第三方驗證，並持續維持證書有效性
			全體員工參與個人資料保護相關教育訓練課程之達成率	95% 以上	100%	1. 訓練達成率 95% 以上 2. 辦理 BS 10012 及 ISO 27701 複審作業	1. 確保員工遵循個人資料保護相關規定 2. 通過個人資料管理系統（BS 10012）及隱私資訊管理系統（ISO 27701）第三方驗證，並持續維持證書有效性
			法令遵循自評檢核	2 次	2 次	2 次	2 次
			查核各級郵局執行洗錢防制作業情形	至少 155 局	159 局	至少 155 局	至少 156 局
推動 郵政 轉型	 	· 客戶滿意 · 郵件妥投率 · 郵政普及化 · 創新服務	董事、監察人進修時數	156 小時	383 小時	114 小時	主管機關要求
			IFRS17 保險合約系統	完成開帳作業並同時辦理 IFRS4 及 IFRS17 雙軌帳務	完成	接軌 IFRS17	持續依新準則規範辦理
			客服人員滿意度	4.5 分	4.84 分	4.5 分	4.5 分
			特種郵件妥投率	99.00%	99.18%	98.5%	99.00%
			行動 / 網路投保	3 萬 5,000 件 / 1 萬 2,000 件	5 萬 5,005 件 / 1 萬 2,341 件	5 萬 5,000 件 / 1 萬 4,000 件	持續規劃辦理各項獎勵活動
			i 郵購成功導購訂單 / 金額 ^{註 2}	1 萬 4,000 筆 / 2,800 萬元	1 萬 7,128 筆 / 3,700 萬元	1 萬 5,000 筆 / 3,000 萬元	1 萬 6,000 筆 / 3,200 萬元

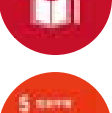
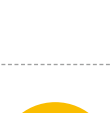
備註：

1. 因應接軌 IFRS17，修改目標；IFRS17 會計準則施行後，修正公司現行保險業務會計科目表達方式，不影響本公司經濟績效。

備註：

2. 每次導購合作系統廠商不同，合作模式不同，計算方法亦不相同，合作初期無法預知成效，故未來目標數值係採「符合期望目標」方式訂定。

3. 每年視執行情況微幅變動，故不適用目標設定。

章節	SDGs	重大主題	管理指標	2025 年目標	2025 年績效	2026 年短期目標	中長期策略目標
促進社會共融		- 財務健康與普惠金融 - 將永續性納入投資 - 社區與在地共榮 - 公眾與客戶的健康與安全 - 行銷與標示 - 人口結構變遷	純保障型商品新契約應收月保費收入	3.2 億元	2.86 億元	4.68 億元	配合政府推動小額終老保險
			微型保險保費收入	381.94 萬元	466.50 萬元	398.74 萬元	金管會年度微型保險目標額
			行銷與標示及食品安全事件	0	0	0	宣導員工及公告 i 郵購販售店家符合相關法規
			樂齡運動系列活動	38 場 / 參與 2,800 人	39 場 / 參加 3,987 人	38 場 / 參與 2,900 人	38 場 / 參與 3,000 人
			關懷獨居長者	7 萬 8,000 次	9 萬 3,408 人次	8 萬 8,000 人次	8 萬次
			協助農產品行銷推廣	15 檔	30 檔	15 檔	尋找各地優質農產品加入活動
鞏固創新基石		- 員工關係與對話 - 職業安全衛生 - 訓練與教育 - 性別平等策略	離職率	低於 8%	5.22%	低於 8%	低於 8%
			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	263	至少 50 案	至少 50 案
			內部稽核作業	21 件	21 件	21 件	持續推動職業安全衛生自主管理
			員工專業知能及業務技能訓練（含實體及數位訓練）	70 萬小時	98 萬 9,250.5	70 萬小時	70 萬小時
			新建置數位學習課程科目（含汰舊換新）	60 個	70 個	60 個	60 個
			性別主流化工具相關線上課程	建置「性別主流化及性騷擾之防治與處理」線上課程	完成建置	建置「性別主流化及性騷擾之防治與處理」線上課程	每年製作 1 門以上線上課程
邁向淨零排放		- 氣候相關財務揭露 - 能源 - 溫室氣體排放 - 財務碳排放	ISO14064-1 外部查證作業營業據點數	持續辦理全臺各營業據點碳盤查及查證 / 確信作業	1,290 個營業據點	1,286 個營業據點	配合國家政策，2050 淨零排放
			氣候相關風險財務揭露	執行儲匯、壽險、郵務業務 TCFD 專案	完成專案	定期揭露氣候相關風險報告	依主管機關規定期程揭露
			太陽能系統建置	持續配合政策推動	378.57kW	12.24kW	配合國家政策推動
			電動機車占比	46.1%	50%	52%	50%
			參與國內上市（櫃）公司股東會或股東臨時會	100%	100%	100%	持續參與國內上市（櫃）公司股東會或股東臨時會

Chapter.1 強化組織韌性



● 重要性

依據郵政四法，本企業化經營原則，以提供普遍、公平、合理之郵政服務，促進郵政事業健全發展，增益全體國民福祉為目的，故強化公司治理、兼顧經濟績效、確保企業永續、將外部法令妥適內化至各項業務，並以增加利害關係人對本公司之信賴為永續發展基石

● 衝擊描述（經濟、社會）

為確保永續營運與長期發展，須建立穩健治理與誠信文化，落實法規遵循與透明資訊揭露，並透過供應商管理控管外部合作風險；同時強化資訊安全與客戶隱私保護，降低資料外洩、詐欺與營運中斷等風險，以維護保戶權益、社會信任與市場競爭力

● 包含的重大主題

- ▶ 誠信經營
- ▶ 資訊安全及客戶隱私
- ▶ 法規遵循
- ▶ 供應商管理
- ▶ 資訊揭露

● 對應之 SDGs



永續管理

● 政策

- ▶ 卓越服務與全民信賴的郵政公司
- ▶ 強化公司治理，健全財務結構，提升風險控管能力
- ▶ 整合郵政資源，研發多元商品，提供郵儲壽業務普遍、優質服務
- ▶ 以客為尊、提供誠信效率的服務
- ▶ 榮譽、責任、承諾
- ▶ 防貪、反貪、肅貪

● 管理程序

- ▶ 郵政四法及其子法
- ▶ 郵政事業四年建設計畫
- ▶ 誠信經營守則
- ▶ 誠信經營作業程序及行為指南
- ▶ 董事行為準則
- ▶ 機構投資人盡職治理守則
- ▶ 資金運用人員自律規範
- ▶ 國內股權商品投資相關人員自律規範
- ▶ 防制洗錢及打擊資恐注意事項
- ▶ 金融監理機關資本適足相關規範、國際財務報導準則（IFRS）
- ▶ 風險管理政策
- ▶ 法令遵循制度（執行計畫）
- ▶ 內部控制制度
- ▶ 公司治理實務守則
- ▶ ISO 27001 資訊安全管理制度
- ▶ ISO 27701 隱私資訊管理制度
- ▶ BS 10012 個人資料管理制度
- ▶ 資通安全事件通報及應變程序

● 有效性評量機制

- ▶ 董事會自我評量及同儕評鑑
- ▶ 工作績效考成制度
- ▶ 內部控制制度評估作業
- ▶ 廉政會報
- ▶ 法令遵循制度自評檢核作業
- ▶ 儲匯及壽險資金風險胃納
- ▶ 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

● 預防或補救措施

- ▶ 中華郵政全球資訊網檢舉專區
- ▶ 專用信箱：
100900 臺北北門郵局第 610 號信箱
- ▶ 電子郵件帳號：
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
手機請撥付費電話：（04）2354-2030

ESG 特輯

跨域協力打造透明典範

為配合臺北市政府推動「西區門戶計畫」及國家產業政策「亞洲·矽谷 2.0 方案」，本公司推動「臺北郵局公辦都市更新案」，整合鄰近歷史建築與城市空間，規劃打造兼具文化保存、智慧產業及金融服務功能的城市核心場域。該案總投資金額約 278 億元，由本公司擔任實施者，與臺灣證券交易所股份有限公司、臺灣期貨交易所股份有限公司、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心及臺灣集中保管結算所股份有限公司共同出資，透過跨機構合作推動城市更新與產業升級，帶動西區門戶地區整體發展。

為確保重大公共建設推動過程兼顧廉潔治理與行政透明，本公司成立「臺北郵局公辦都市更新案機關採購廉政平臺」，以跨域協力模式邀集檢察、廉政及調查等機關參與，透過資訊公開、風險預警與即時溝通機制，建立跨機關合作與監督機制，提升採購與工程執行過程之透明度與公信力，確保各項作業依法行政並兼顧效率。

為宣示廉政治理與公開透明的決心，本公司 2025 年 1 月 13 日在臺北北門郵局 1 樓挑高大廳舉行廉政平臺啟動儀式，由本公司總經理江瑞堂主持，邀請法務部廉政署、臺灣臺北地方檢察署、法務部調查局臺北市調查處、交通部政風處、臺北市都市更新處、行政院公共工程委員會及台灣透明組織協會等中央與地方機關及民間團體代表共同出席見證。

此外，本案亦結合郵政業務轉型與國有土地再利用契機，推動北門郵局古蹟修復與再利用計畫，使歷史建築在保存文化價值的同時，重新融入現代城市發展脈絡，重現北門地區重要地景意象。透過都市更新整體規劃，未來將逐步形塑結合文化資產、金融服務及智慧產業的城市博物館園區，打造亞洲數位創新與經濟交流的重要節點。

未來，本公司將持續透過廉政平臺整合公、私部門意見，落實行政透明與廉能治理原則，確保計畫在公開、透明與專業監督的環境下順利推動，並如期如質完成，為國家重大建設樹立兼具城市更新、文化保存與廉政治理的示範案例。



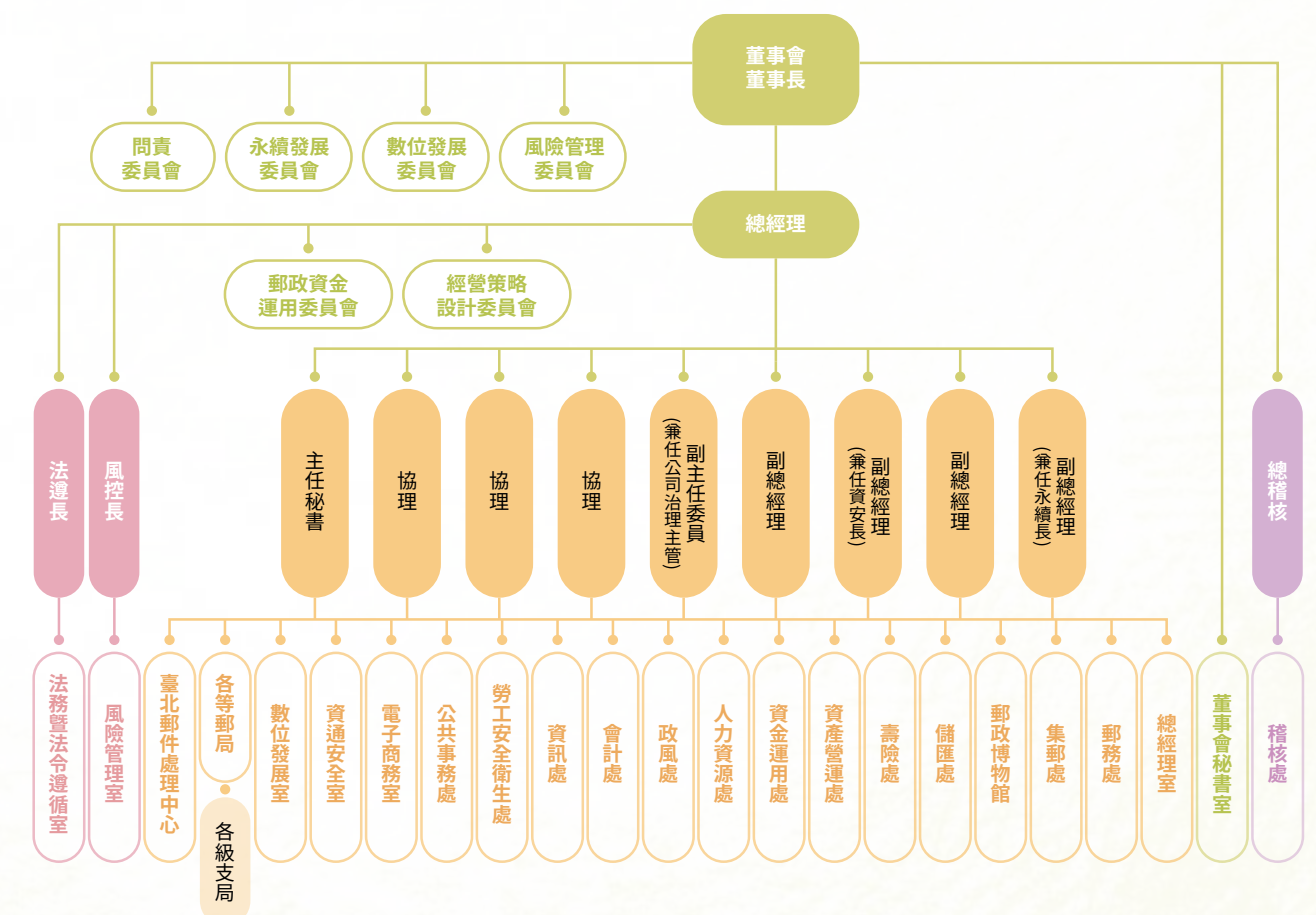
臺北郵局公辦都市更新案
廉政平臺啟動儀式

1.1 公司治理

本公司戮力成為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」，董事會定期審視內外部經營環境變化，並依「交通部與中華郵政股份有限公司董事會暨經理部門權責劃分表」規定，將年度策略目標、營業方針及事業計畫核轉交通部核定，未來仍將秉持「榮譽、責任、承諾」的信念，為永續經營與營造更美好的社會而努力。

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

中華郵政治理架構



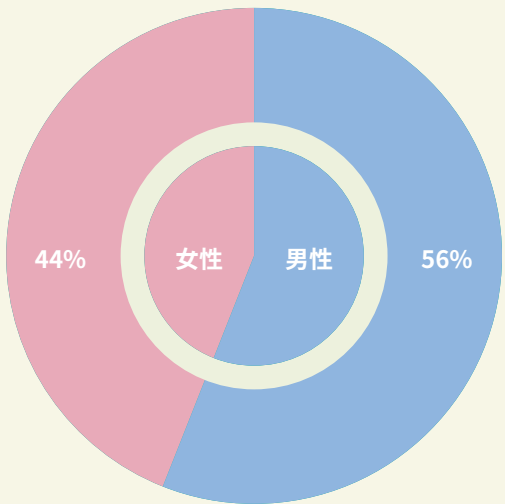
董事會

本公司為交通部 100% 持有之國營公司，2003 年公司化後採「董事長制」，由董事長全權負起公司經營責任，而董事長及總經理職務，係由行政院依據「行政院所屬國營事業機構負責人經理人董監事遴聘要點」核定人選，經董事會通過生效（本公司董事長無兼任公司總經理）；董事會成員則由交通部遴派，而依本公司章程規定，置董事 15 人，監察人 3 人，任期為 3 年，現第 8 屆董事會成員任期自 2024 年 8 月 21 日起至 2027 年 8 月 20 日止。2025 年董事會開會 10 次，董事及監察人出席率（實際出席及委託出席）為 100%。

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

董事會作為公司最上位決策團隊，負責規劃總體營運政策，同時監督高階管理階層之政策執行成果，成員須具備多元專業能力方能勝任，而面對外在複雜多變之競爭環境，更應持續接受與公司治理相關之教育訓練，強化專業知能並與國際接軌，2025 年已辦理董事、監察人進修，課程包含「資通安全」、「公平待客原則」、「國際會計準則（IFRS 17）」、「防制洗錢與打擊資恐」、「氣候與自然相關風險財務揭露」及「職場性騷擾與其他不法侵害防治」等 6 大重要議題教育訓練，實際進修時數 383 小時，遠高於主管機關要求之 156 小時。董事會成員另參與 AI 人工智慧、碳交易、淨零永續、循環經濟效益與永續金融等相關教育訓練。

董事會成員性別比例



備註：
2025 年底置董事 15 人，男性 9 人、女性 6 人，
50 歲以上 14 人，50 歲以下 1 人；置監察人 3 人，
男性 1 人、女性 2 人，50 歲以上 3 人

中文版



英文版



詳細董事及監察人
學經歷、基本資料
及進修詳細資料請
詳郵政年報

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

委員會	說明	組成	2025 年 召開次數
經營策略設計委員會	公司重大業務計畫與投資計畫之審議	置主任委員 1 人，得由總經理兼任，置副主任委員 5 人，其中 1 人為專任，另置委員若干人	7 次
郵政資金運用委員會	有效運用郵政資金	置委員 9 至 13 人，其中 1 人為召集人，由總經理兼任	12 次
風險管理委員會	負責監督公司整體風險管理機制	委員由董事長（兼召集人）、總經理及高階主管組成	6 次
數位發展委員會	推動數據與數位科技發展	委員由董事長（兼召集人）、總經理及 5 名高階主管組成	4 次
永續發展委員會	永續發展之決策與推動單位	由董事長擔任主任委員，總經理擔任副主任委員，另置委員及永續長 1 人，負責相關業務之推動與執行	5 次
問責委員會	負責問責事宜，以推動責任地圖制度之運作	置委員 5 人，由董事長擔任主任委員，其餘委員由董事長指派 2 位董事及 2 位監察人擔任	無

董事會績效評估

本公司董事長、總經理之待遇數額（在不超過 30 萬元上限範圍內），係依據企業規模、經營目標達成情形及經營績效程度等因素評定不同等級，由交通部組成之獨立薪酬委員會核定支給，並報行政院備查；外部董事兼職費則依據「軍公教人員兼職費支給要點」及「軍公教人員兼職費支給表」辦理。除工會推派之勞工董事外，其餘董事、監察人均依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理年度考核，其結果並作為交通部繼續派任之重要參考。

本公司非上市櫃公司，仍致力推動公司治理與企業永續發展，為建立有效公司治理制度，促進業務健全發展，爰根據金管會 2018 年 4 月公布之「新版公司治理藍圖（2018-2020）」，於 2021 年訂定「中華郵政股份有限公司公司治理實務守則」，經董事會決議通過後生效，並辦理董事會績效評估，且依「保險業公司治理實務守則」第 40 條之 1 規定及其附表，本公司據以辦理董事會績效評估並訂定「董事會年度績效考核表（一）自我評量及（二）同儕評鑑」之考核項目，2025 年自我評量考核結果為 95.42 分，同儕評鑑考核結果為 94.23 分（滿分為 100 分），考核項目均達規定之「優」級（90 分以上）。

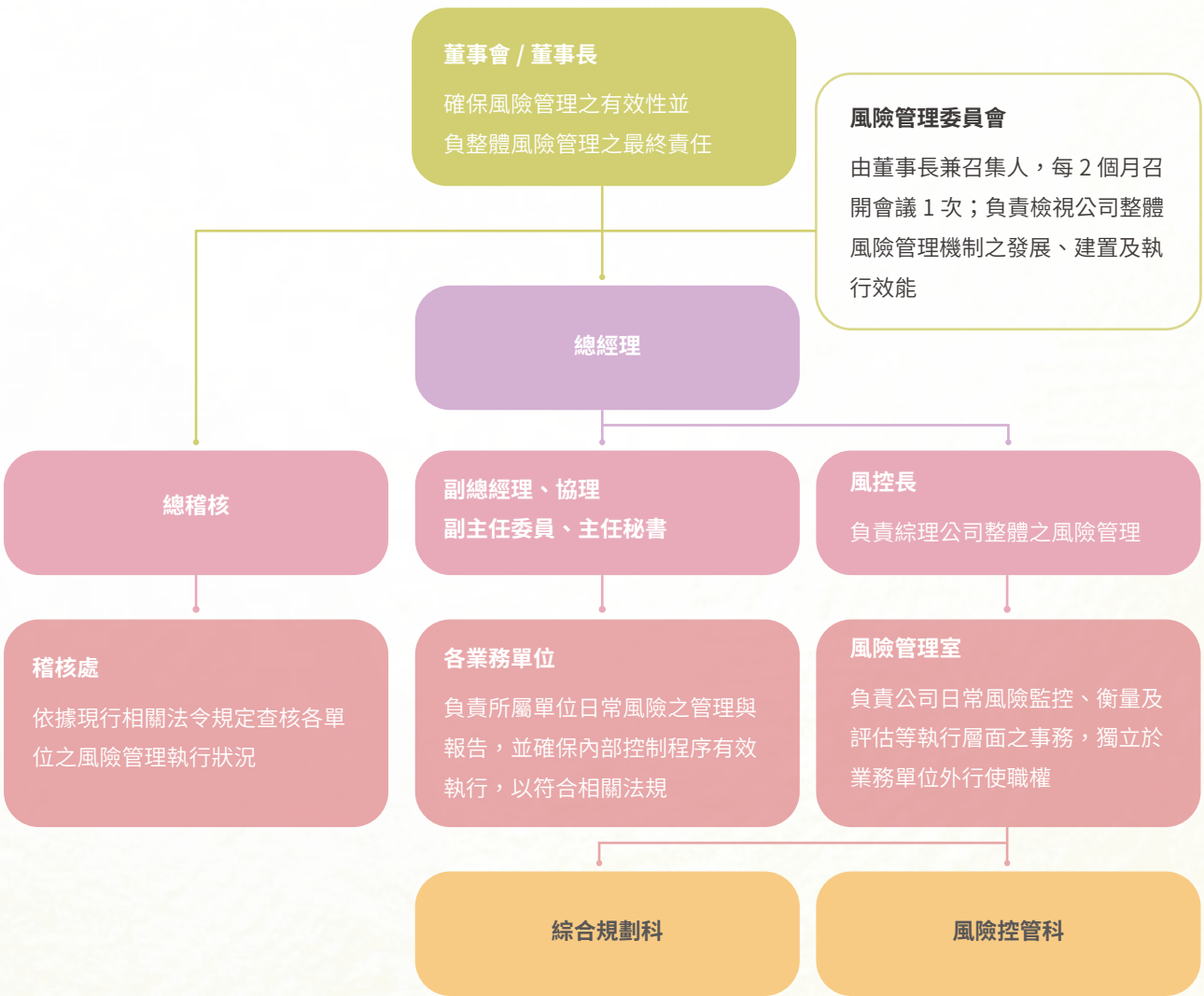
項目	說明
上級考核	由交通部依「交通部與所屬事業機構派任公民營事業機構及財團法人機關代表遴選管理及考核要點」辦理董事年度考核，並作為繼續派任之參考
年度評量	每年依「保險業公司治理實務守則」辦理董事自我評量及同儕評鑑

1.2 風險管理

為確保風險管理制度之完整性，本公司依內部控制三道防線原則建構完善之風險管理組織架構以及「風險管理政策」，設置「總稽核」、「稽核處」、隸屬董事會之「風險管理委員會」、「風控長」及「風險管理室」，以落實制衡機制，提升分工效能；風險管理委員會由董事長兼召集人，成員由總經理、相關督導業務副總經理（或相當層級主管）、風控長及相關單位主管組成，每 2 個月召開會議 1 次，視需要得召開臨時會議。

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

風險管理組織架構



1.2.1 誠信經營

本公司已訂定「中華郵政股份有限公司董事行為準則」，導引董事行為符合道德標準，內容包含保密責任、公平交易、防止利益衝突、避免圖私利之機會、保護並適當使用公司資產，鼓勵陳報非法或違反本準則之行為，以防止重大損害。依本公司董事會議事規則規定，董事對利害關係議案應即迴避，2025 年無董事因利益衝突而迴避之情事。

另外，訂有與利害關係人交易之作業規章，董事及監察人於每屆接任時，均須填具利害關係人資料及兼職情形，由相關單位管控並依規定辦理利害關係人交易。

內控制度

依據業務需要及相關法令規定，本公司稽核處配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，置總稽核 1 人，由董事會遴任，督導稽核處，並定期向董事會及監察人報告稽核業務；稽核處隸屬於董事會，以超然獨立、公正客觀之立場，協助董事會及經理部門檢查及評估內部控制制度是否有效運作，適時提供改進意見，並針對金融監督管理委員會、中央銀行及會計師等外部稽核單位所提列之檢查意見，依規定提報董事會核議，持續追蹤覆查至完全改善為止。2024 年配合金融監督管理委員會頒布之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」，已於本公司內部控制制度增列「永續資訊管理」相關作業程序，並納入 2025 年及 2026 年稽核計畫。

另設有政風處，依據法務部廉政署編製之「廉政工作手冊」辦理，每年針對機關組織、業務特性及人員評估機關廉政風險，2025 年所有營運據點 100% 完成廉政風險評估，無重大貪瀆風險。此外，為落實「資金運用人員自律規範」，履行利益衝突迴避義務，派員查核資金運用人員之個人交易情形，2025 年辦理查核 12 次（共計 72 人），以確保資金安全運作，避免不當交易行為，維護公司聲譽；針對經管銀錢、採購及郵務人員，則由單位主管每半年實施例行性考核，2025 年上、下半年受考核人數分別為 2 萬 2,823 人及 2 萬 3,078 人。

2025 年本公司員工無涉貪瀆不法案件者，惟涉嫌一般不法案件經函送司法機關偵辦者計有 7 案，並已函送檢察機關偵辦及移送業管單位，追究相關員工之行政責任；另本公司員工因一般不法遭終止勞動契約者有 1 人。

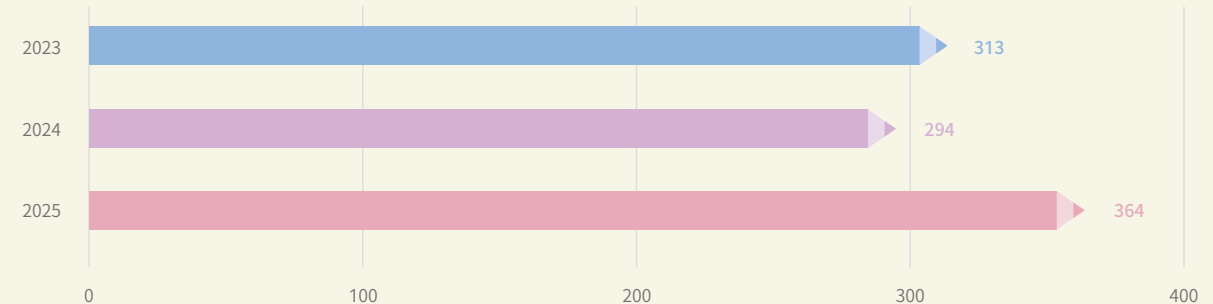
稅務管理

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

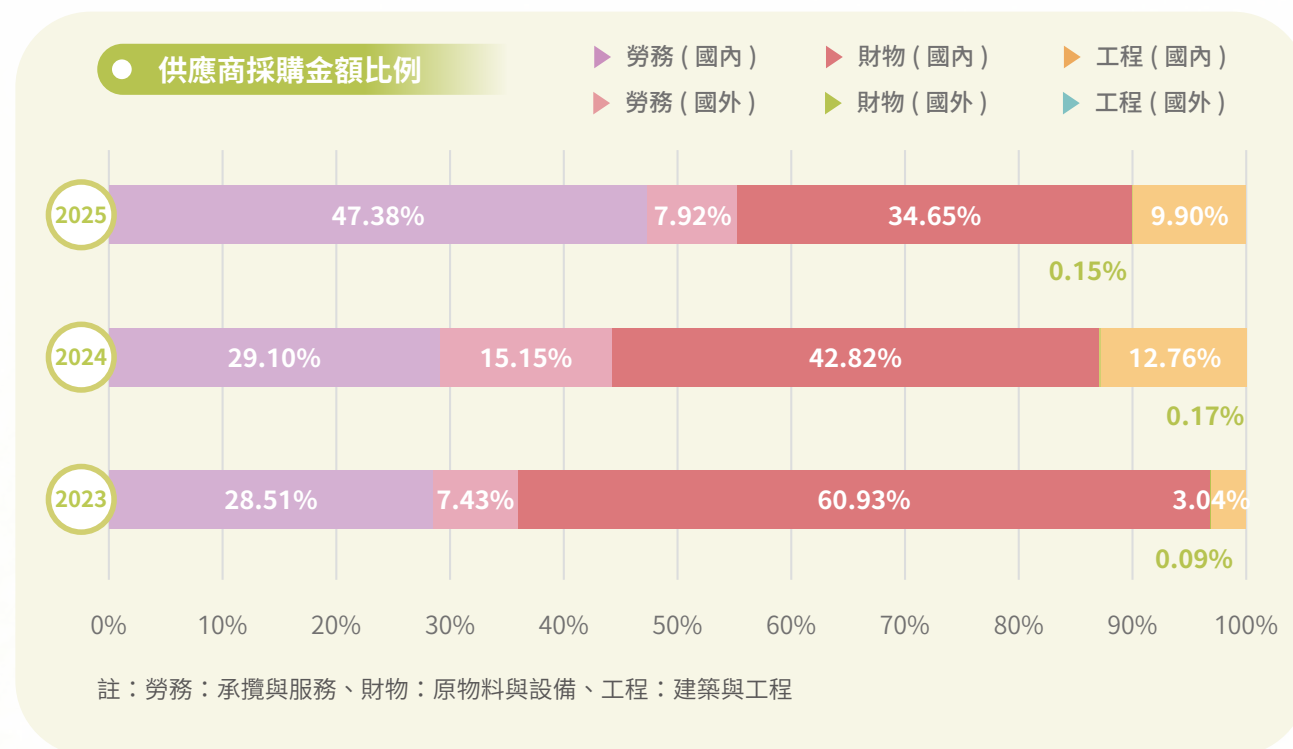
供應鏈管理

本公司為國營事業機構，依循政府採購法相關規定辦理招標採購程序，2025 年供應商共 364 家，較前一年度增加，主要係因郵政物流園區即將落成啟用，相關採購案件隨之增加，國內採購金額比率約 91.93%；且均參照各年度機關綠色採購績效評核作業評分方法規定辦理綠色採購作業，綠色採購指定項目達成度為 99.98%。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。

● 供應商總家數

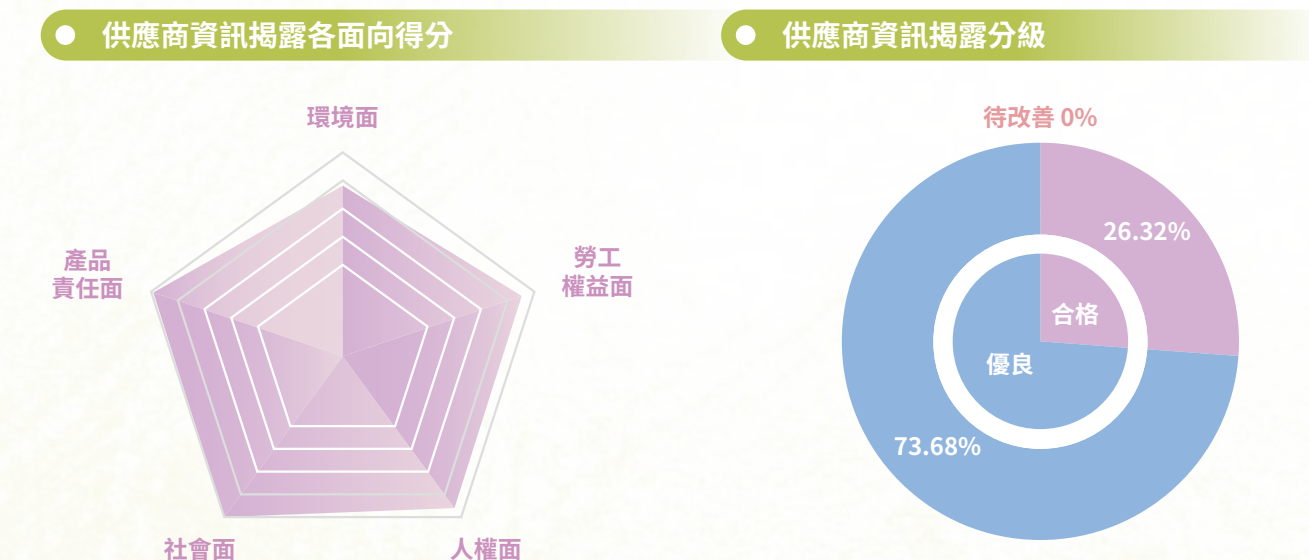


本公司投標廠商資格審查係依政府採購法規定，至公共工程委員會政府電子採購網查詢是否為拒絕往來對象，相關查核項目已納入現行採購作業流程。若於廠商得標履約中，始發現其於投標前即不具資格或屬拒絕往來廠商，則依政府採購法第 50 條第 2 項規定，撤銷決標及解除契約，並依法辦理相關損失追償事宜。



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

2025 年共回收問卷 38 份，其中 28 家供應商為優良，無待改善之供應商，惟整體評量於環境保護面得分較低，具一定改善空間，藉由落實審查廠商所擬之安全衛生計畫書，確保廠商依法規辦理自主檢查，並加強抽查頻率，加重對廠商違規事項之罰款。



1.2.2 法規遵循

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

本公司落實法令遵循原則，訂有「中華郵政股份有限公司儲金匯兌及簡易壽險業務法令遵循制度（執行計畫）」、「中華郵政股份有限公司法令遵循制度各執行單位辦理自評檢核作業注意事項」及「中華郵政股份有限公司防制洗錢及打擊資恐姓名及名稱檢核政策及程序」等作業規範，實際檢核包含法令遵循制度執行情形與防制洗錢及打擊資恐執行情形等，以深度評估辦理法令遵循作業之有效性。2025 年 12 月 3 日提出 2025 年法令遵循制度應加強事項及改善計畫，經法遵長簽核同意。

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

促進廉能反貪

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

● 郵政四法



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，刊登於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
新人訓練	新進同仁報到時，均加強宣導郵政員工應遵守之各項法規，以建立同仁法紀觀念及守法精神
網路及電子化宣導	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
口頭宣導	利用會議場合、輔導窗口自衛編組演練或至各支局辦理業務查視機會，向員工宣導法紀與廉政倫理
專題演講	邀請各界專家學者宣導與工作有關之案例與相關法律責任，2025 年辦理 23 場次，參訓人數 1,369 人
有獎徵答活動	辦理通訊有獎徵答或利用各局辦理活動時進行有獎徵答活動，以強化員工對廉政相關法令之認知，2025 年通訊有獎徵答參與人數 391 人
廉政社會參與	結合本公司各系列活動，對廣泛民眾辦理社會宣導，藉由多元、生活化模式，對參與民眾、學生及教職員實施反貪倡廉連署等宣導活動，喚起社會大眾反貪意識，2025 年辦理 19 場次，參與人數 2,541 人
廉潔現況問卷調查	針對內部員工辦理不記名問卷，2025 年共發出 5,981 份問卷，共回收 5,413 份（回收率達 90%），93.04% 受訪者對郵局服務同仁整體性的廉潔及操守感到滿意，歸納員工建議或反映意見 8 項，並製作「員工建議或反映意見彙復表」移請各業務主管單位參處，以提升郵政整體服務效能

為鼓勵舉發不法，2021 年訂定「中華郵政股份有限公司檢舉制度實施要點」（含吹哨者保護政策），建置健全之內外部檢舉管道，公告於本公司「全球資訊網檢舉專區」，並於採購契約與投標須知中明訂廉政條款及檢舉管道資訊。

檢舉管道

專用信箱：100900 臺北北門郵局第 610 號信箱
專線：(02) 2396-9104
電子信箱：whistleblower@mail.post.gov.tw

違規事件及改善措施

本公司以專業及誠信，恪守郵政四法及正派經營理念，確保公平交易、公平競爭、防止不正當競爭及聯合壟斷之行為，另與電商業務合作店家簽訂「商品線上訂購合作契約書」、「郵政代售契約書」，明確規範產品標示、產品品質與交易安全等規定。2025 年無發生涉及反競爭行為、產品與服務之資訊與標示及行銷傳播等相關法規事件，亦未發生重大裁罰事件，惟經金管會核處糾正及職業安全衛生方面仍有不足。前一年度裁罰情形，請參《2024 永續報告書》相關揭露內容。

2024 永續報告書

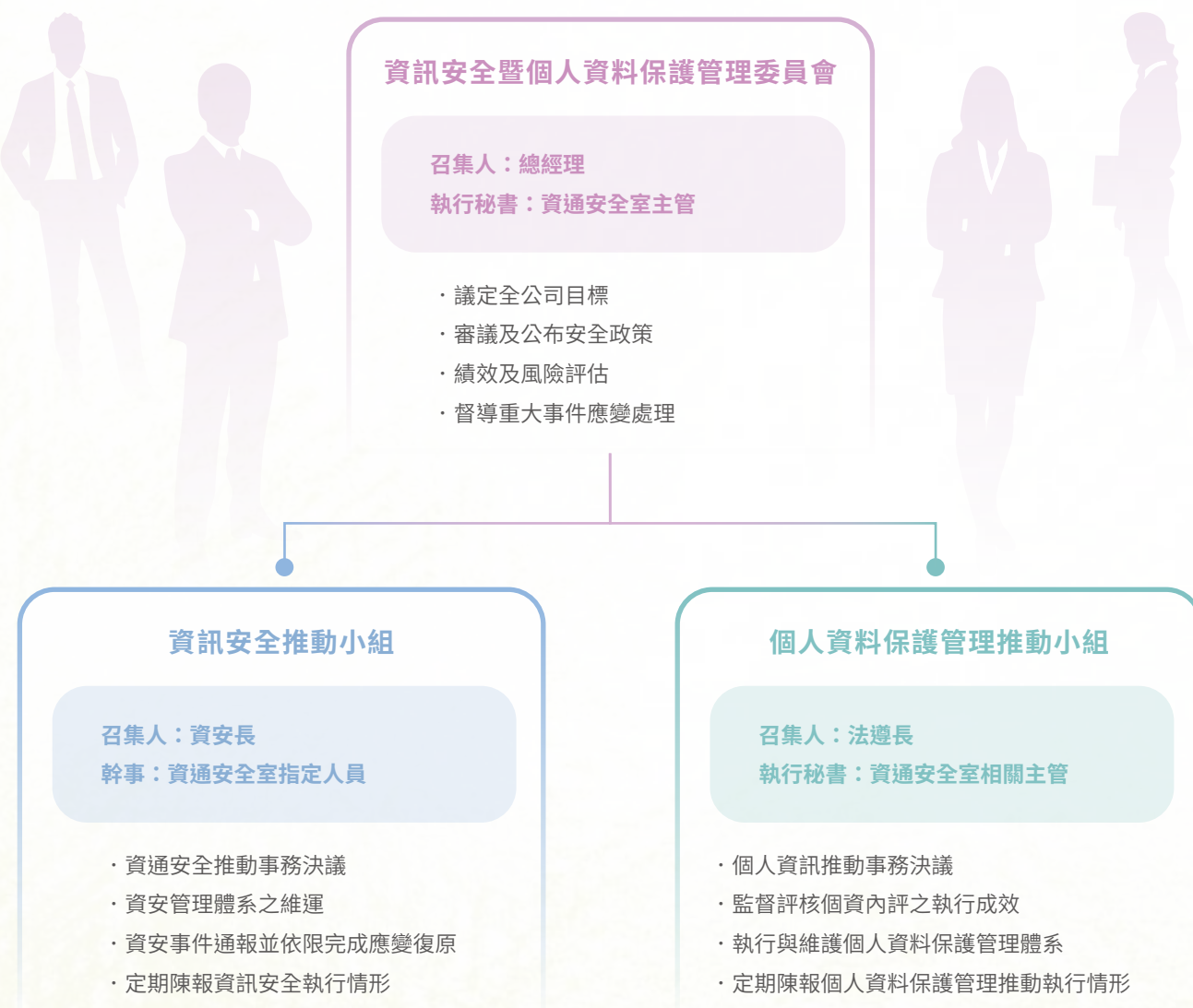


2025 年違規 / 糾正事件	法條	罰金 (元)	改善措施
對於勞工工作場所之通道、地板、階梯、坡道、工作台或其他勞工踩踏場所，未保持不致使勞工跌倒、滑倒、踩傷、滾落等安全狀態，且未採取必要之預防措施	職業安全衛生設施規則第 21 條暨職業安全衛生法第 6 條第 1 項第 13 款	30,000	▶ 移除跌倒處之電線，避免事件再發生 ▶ 成立工作小組，逐一巡視檢查各局設施，主動協助支局排除風險因子
▶ 有未於壽險業務專區招攬，或僅於壽險業務專區辦理要保人簽名之情形 ▶ 對於年長者保險銷售：於銷售保險契約後及同意承保前，有未依所訂內部規範確實辦理電話訪問之情事	保險法第 148 條之 3 第 2 項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第 6 條第 1 項第 4 款、第 12 款及第 17 條規定	-	▶ 已調整壽險專辦櫃檯作業方式，並強化管控措施及配合修正相關內部作業規定 ▶ 已依保戶投保之保險商品特性，調整電話訪問之關懷提問話術
資金運用處債券科證券股辦公室（即下單交易室）電話有未全數錄音者，未依所訂內部規範落實執行國內股權交易相關人員之通訊設備管理機制	保險法第 148 條之 3 第 1 項授權訂定之「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 5 條第 1 項第 15 款規定	-	已完成安裝案關電話之錄音功能
合計		30,000	

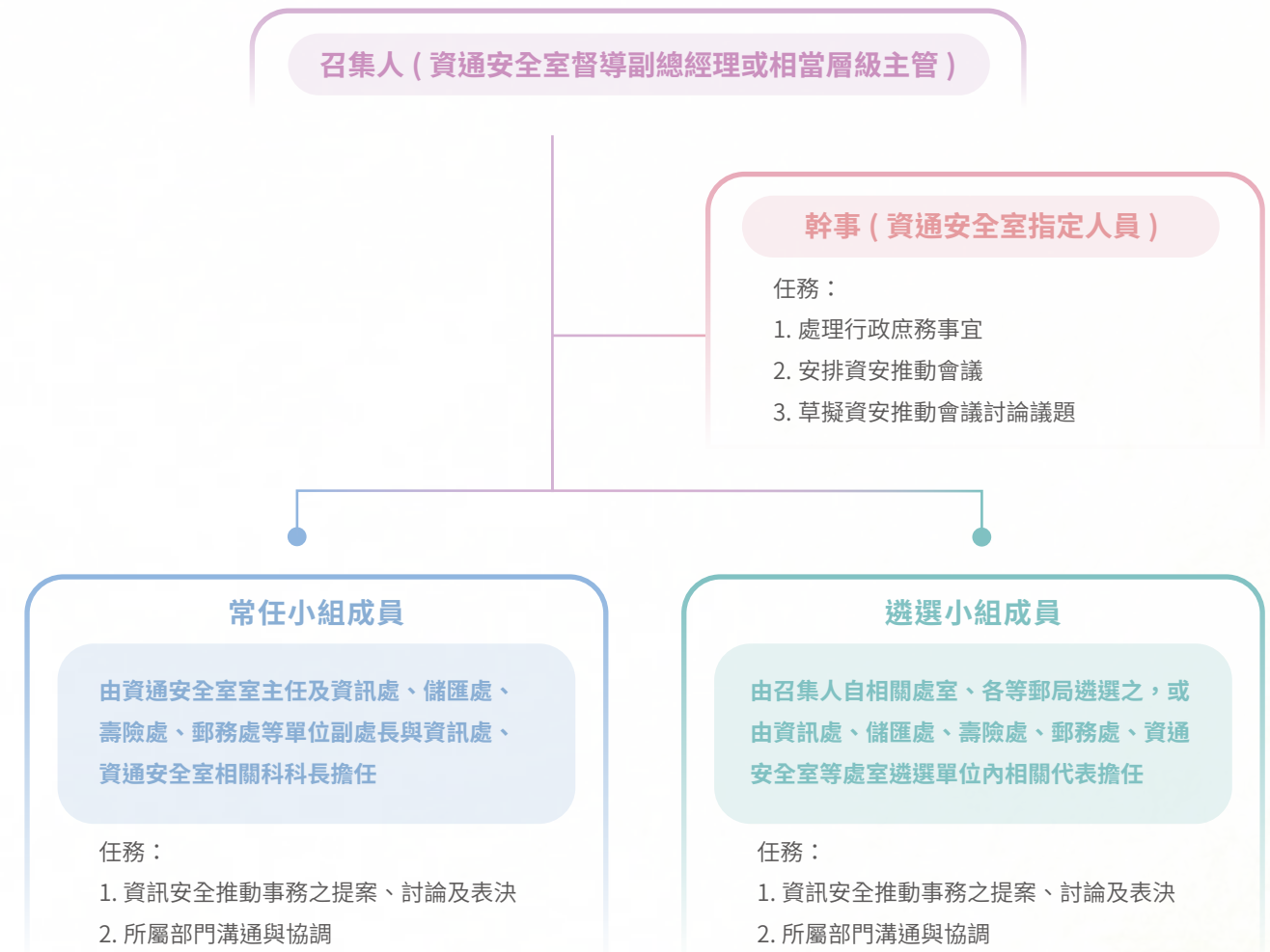
1.3 資通訊安全

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

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



● 資訊安全推動小組組織架構圖



● 個人資料保護管理推動小組組織圖



資安管理系統

為確保儲匯作業系統之資訊與資訊系統獲得適當保護，已取得國際標準資訊安全管理系統（ISO 27001）第三方英國標準協會（BSI）驗證，並持續精進資安管理機制。儲匯作業系統資訊安全有效性量測指標共計 47 項，2025 年量測週期內相關指標之統計結果，均已達成既定目標。

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



依據「資通安全管理法」設置資安專責人員共 13 人，每人至少具 1 張有效之資安專業證照，包括管理類 17 張，技術類 4 張，計 21 張；並辦理資訊安全教育訓練，2025 年資安專責人員每人均已接受 15 小時以上之資通安全專業課程訓練，一般同仁每人均已完成 4 小時資通安全線上學習課程，課程內容包括「資訊安全認知宣導教育訓練」、「個資保護認知宣導與案例分享教育訓練」及課後測驗。



2025 年加強員工個人資料保護相關教育訓練			
課程名稱	課程時數	訓練人次	訓練時數
個資清冊暨 BIF 教育訓練	1 小時	96	96
個人資料保護及資安實務	2.5 小時	118	295
個資保護認知宣導與案例分享	1 小時	25,229	25,229
資安暨個人資料保護宣導教育訓練	2 小時	685	1,370
資通安全及個人資料保護	1 小時	641	641

此外，針對資訊設備皆有安全管控措施，包括定期更新密碼、隨身碟僅開放讀取禁止寫入及控管電腦權限無法安裝軟體等，並定期辦理社交工程演練，透過寄發網路釣魚郵件，提升同仁對於資訊安全防護觀念。2025 年已辦理 4 次社交工程演練，受測對象為本公司全體員工，每次演練各發 10 封測試電子郵件，合格率为 99.06%，並針對未通過之同仁加強資安教育訓練。

本公司為確保資訊安全，建置多項資安設備及防範措施，於 2025 年榮獲工商時報「數位金融獎」- 數位資訊安全獎（安全組）



積極捍衛客戶隱私

為保障客戶資料當事人權利，導入並通過個人資訊管理系統（BS 10012）及隱私資訊管理系統（ISO 27701）第三方 BSI 驗證，持續維持證書有效性，以降低個人資訊侵害衝擊及風險；管理量測指標共計 8 項，2025 年相關指標均已達成既定目標，且無發生客戶資料洩露、失竊或遺失等情事。

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

除制定嚴密的管理機制和措施，亦針對各業務性質訂定相關規則與積極作為，每年在北、中、南三區辦理 12 場次「資訊安全暨個人資料保護宣導實體教育訓練」，加強員工保護客戶隱私觀念與知識，並於本公司網站（如全球資訊網、i 郵購、郵政網購中心）上公告「隱私權保護政策」、「隱私權宣告」，說明網站如何蒐集、處理、利用及保護個人資料，確實遵守個人資料保護相關法令。

郵務遞送服務之客戶個資管理

本公司於郵件投遞與窗口招領作業，為確保郵件交付安全、降低誤交風險及維護寄收件人權益，相關作業係依「郵政法」及國際郵政規範所賦予之權責辦理。函件收寄或投遞業者應於函件封面上標示其名稱、商標或其他足資識別之符號；但無收件人名址之函件，得免予標示。所遞送之郵件皆依照規定，於郵件封面上黏貼郵票、印刷或加蓋表示「郵資已付」之符誌，在需要確認收件人身分、避免誤交或爭議時，得請收件人出示必要證明，並於特定郵件交付情境下留存可追溯的簽領紀錄；同時，本公司提供普及化郵政服務屬履行法定義務所必要之作業，於法定範圍內處理個人資料，以確保服務運作之安全性與一致性。

在資料來源與處理上，郵件遞送所需之基本資訊（如姓名、地址）多由寄件人基於寄件需求提供，屬遞送任務中之間接蒐集；而涉及掛號投遞或招領領取等需確認領取人身分之情境，則以完成交付、保障寄收件人權益為目的，採取適度的身分查驗與紀錄留存措施。為降低客戶對個資外洩之疑慮，本公司亦設計彈性作法，在不影響交付安全前提下，允許以遮蔽方式保護證號部分資訊，或於客戶不同意抄錄時改以註記方式辦理備查，並視需要由主管覆核確認，以兼顧郵件安全、客戶隱私與良善管理責任，並持續要求各作業單位落實一致執行與溝通說明。



Chapter.2 推動郵政轉型



● 重要性

本公司以企業化經營原則，提供普遍、公平、合理之郵政服務，促進郵政事業健全發展，增益全體國民福祉為目的。本公司核心價值為「以客為尊、提供誠信效率的服務」，面臨科技及數位轉型浪潮來臨，唯有持續創新服務、提升客戶滿意度、朝數位化、智慧化方向邁進，方能達到「卓越服務與全民信賴的郵政公司」策略願景

● 衝擊描述（經濟、社會）

若忽視服務對象意見回饋及服務品質不佳（含郵件投遞正確性、時效與妥投管理），將降低顧客滿意度並引發申訴，進而造成客戶流失、公司聲譽受損與市場信任下滑；同時亦可能削弱普及化服務之可近性與公平性，影響民眾日常生活與社會連結

● 包含的重大主題

- ▶ 客戶滿意
- ▶ 郵件妥投率
- ▶ 郵政普及化
- ▶ 創新服務

● 對應之 SDGs



永續管理

● 政策

- ▶ 以客為尊、提供誠信效率的服務
- ▶ 卓越服務與全民信賴的郵政公司
- ▶ 發展智慧物流及數位金融，提供普遍優質之郵儲壽服務
- ▶ 善用數位科技，強化創新能力，改善經營體質提升競爭力
- ▶ 持續拓展兩岸通郵、通匯業務，提供便捷服務

● 管理程序

- ▶ 郵政四法及其子法
- ▶ 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
- ▶ 顧客抱怨及處理程序流程
- ▶ 客戶滿意度內部管理審查程序
- ▶ 郵政員工訓練作業（BIF）
- ▶ 金融機構運用新興科技作業規範
- ▶ 郵政代售業務推廣作業要點

● 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

● 預防或補救措施

- ▶ 設置顧客意見箱及顧客服務專線
24 小時顧客服務專線：0800-700-365
手機請撥付費電話：(04) 2354-2030
- ▶ 各支局營業廳設置免付費回郵「顧客意見函」
供客戶意見反映



打造可治理的 AI 服務生態系

隨著生成式人工智慧（AI）快速成熟，組織導入 AI 的挑戰，已不再僅止於工具選擇或技術效能，而在於如何避免零散應用、降低治理風險，並讓 AI 真正融入日常工作流程，成為可長期運作的組織能力。本公司業務類型多元、服務網絡遍及全國，若缺乏統一架構與治理機制，AI 應用不僅難以擴散，更可能造成資訊落差與管理負擔，影響組織整體運作的穩定性。

本公司自導入生成式 AI 之初，即採取「平臺化、治理先行」的策略，建置內部生成式 AI 平臺，作為各項 AI 應用的共同基礎建設。透過集中式架構與標準化服務設計，確保 AI 應用能在可控、可追溯的前提下逐步擴展，避免形成各自為政的工具拼裝，為後續應用發展奠定穩定且一致的基礎。此外，為將技術能力轉化為具體且易於操作之服務形式，本公司自使用者體驗角度出發，進行服務整合並塑造虛擬智慧角色「本丸」，作為內部 AI 服務的共同象徵與操作介面，讓同仁在一致的操作體驗中逐步建立信任感與使用習慣，使 AI 成為日常工作中可依賴的輔助工具。該平臺及相關應用教學已於 2025 年上線，另辦理「郵政 AI 創新應用競賽」，培養 AI 人才、鼓勵員工激發潛能，詳見《4.1.2 蓄積成長動能》說明。



「郵政生成式 AI 平臺」導入成果

為確保回應內容以公司內部資料為依據，兼顧準確性與可追溯性，郵政內部生成式 AI 平臺結合大型語言模型（LLM）與既有知識管理系統，並導入檢索增強生成（RAG）技術，能在明確資料範圍內提供輔助判斷與作業指引，成為具備可信基礎的業務支援系統。平臺首波落地應用的「櫃員你問我答」智能問答服務，聚焦支援第一線窗口作業，讓櫃員可透過對話方式即時查詢作業依據，不僅提升查詢效率，也促成大量老舊、分散文件的系統性更新，使知識重新成為可用、可信的數位資產，進一步縮短教育訓練時間，提升服務一致性與風險控管能力。

在介面設計上，平臺提供窗口業務常見問題之預設選單，並於回覆內容中附上資料來源連結，強化資訊透明度與使用信任。同時，系統亦導入回饋機制，蒐集同仁實際使用經驗，作為後續優化模型準確度與知識內容的重要依據，逐步形成持續改善的運作循環。

「郵政生成式 AI 平臺」櫃員你問我答服務介面



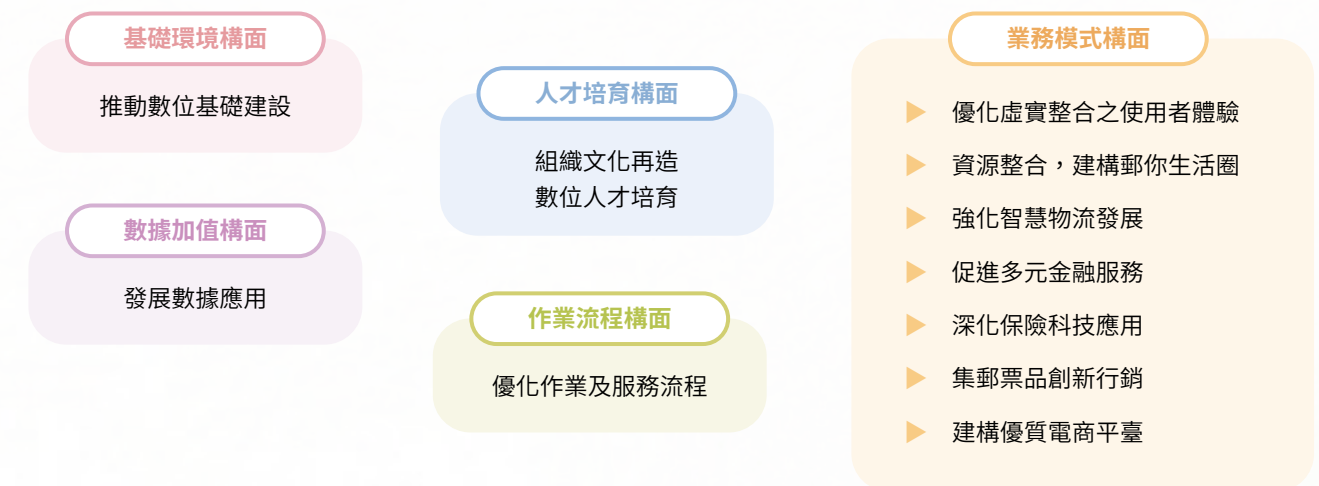
除第一線服務外，平臺亦同步推出「行政 GPT」作為行政作業助理，支援文本生成、內容摘要、多語系翻譯、檔案處理與語音轉文字等功能，協助同仁處理日常行政業務，使人力得以從重複性作業中釋放，轉而投入更具價值的分析、溝通與協調工作，進一步提升整體組織運作效率。透過內部生成式 AI 平臺的建置，本公司已從單一應用走向具治理基礎的 AI 服務架構，不僅為後續擴充與深化應用保留彈性空間，也有助於強化組織數位韌性，並在效率、治理與永續發展之間，建立可長期運作的智慧轉型模式。

2.1 數位發展

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

本公司 2021 年成立數位發展委員會，加大推動數位發展力道，帶領各單位推動各項數位轉型行動方案。該委員會委員由董事長兼召集人、總經理兼副召集人、公司治理主管、督導數位發展室之副總經理（或相當層級主管）、主任秘書、資訊處處長及數位發展室室主任組成，並邀請相關領域之專家學者擔任外部諮詢委員，每季召開會議 1 次。

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



流程改造

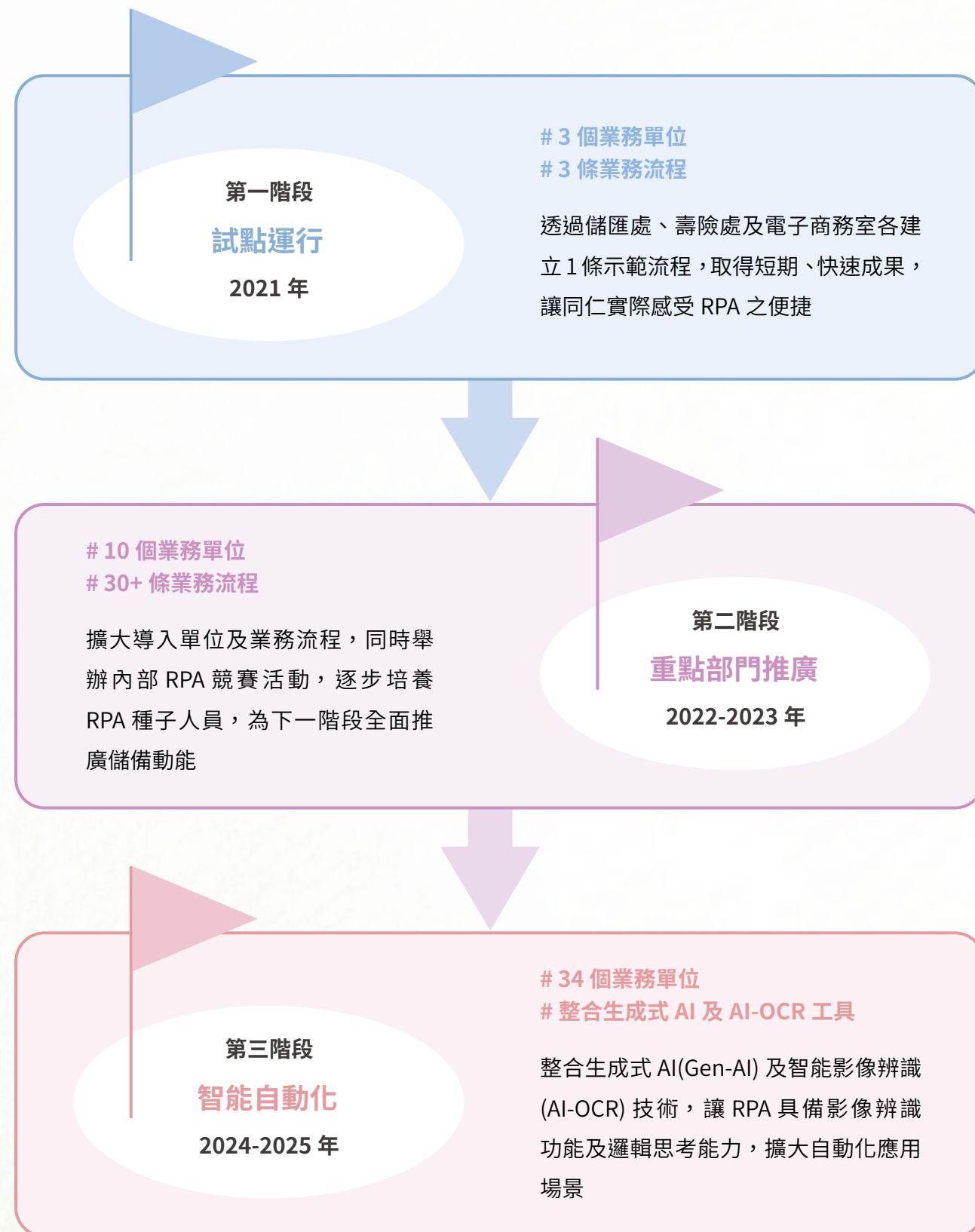
為推動作業及服務流程優化、提升營運效能，自 2021 年起導入機器人流程自動化（Robotic Process Automation, RPA）專案，並分 3 階段推動。第 1 階段規劃 3 條示範流程，建立短期戰果；2022 年起續推動第 2 階段，擴大導入單位及業務流程，並將 RPA 應用推廣至各等郵局，同時舉辦內部 RPA 競賽活動，逐步培養 RPA 種子人員，為下一階段全面推廣儲備動能。2024 年起啟動第 3 階段，進一步推動智能自動化，將 RPA 結合生成式 AI 及智能影像辨識（AI-OCR）工具，讓 RPA 具備影像辨識功能及邏輯思考能力，擴大自動化應用場景。

藉由 RPA 系統導入，重新梳理作業環節，推動數位化、無紙化作業，以降低碳足跡。以公文函詢答覆作業及跨行通匯人工查核處理作業為例，此兩項作業導入流程自動化後，2025 年共節省約 50 萬張 A4 用紙量，減少碳排放量約 3.8 公噸 CO₂e。流程數位化也促進跨單位資訊及數據共享，使各單位得以提升服務效率，為客戶帶來更便利的服務體驗。

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

截至 2025 年止，已導入總公司 14 個單位、各等郵局及郵件處理中心，累計完成 125 條自動化、7 條智能自動化流程，每條流程約可節省 65% 至 100% 不等之人工作業時間，每年共可釋出 5,668 人天之人力，且多數流程作業時間減少達 50% 以上。

● RPA 應用發展藍圖



2.2 創造郵務商機

傳統函件業務量萎縮已是國際普遍之趨勢，政府機關、大宗函件客戶持續透過數位科技管道來行銷產品或服務，且消費者亦逐漸接受以網路傳送訊息方式，故本公司預期函件營運量將持續衰退。而包裹物流領域則因消費者行為模式改變，店配服務需求隨之提升，因此如何優化郵件作業模式與運用新興科技技術，達到郵件的快速處理、配送機制與會員制精準行銷服務，將會是市場競爭關鍵。

2.2.1 強化遞送效率

本公司肩負國內「遞送普及服務」之法定任務，於全臺廣設據點並維持覆蓋率超過 99% 之目標，截至 2025 年底，共設置自辦機構 1,285 處及委辦機構 597 處，提供均一合理資費與全國性服務，保障國民基本通信權益。

自助機具及郵運網路

為符合公眾用郵所需，目前每 1 村（里）至少有 1 具信筒箱，截至 2025 年底，共計 7,304 座，近年更陸續設置各式郵務自助機具，確保即時、高效及可靠之郵務服務。

自助機具種類	數量	營運量或營業金額
i 郵箱	2,408 座	約 583 萬餘件
郵政票品出售機	25 臺	43 萬 3,854 元
郵資票出售機	26 臺	35 萬 3,253 元

● 郵務業務

國內
郵運

運用各類公民營交通工具及民間運輸資源，並配合郵政自有運輸工具及設備，建構成結合公路、鐵路、水路、航空的郵路，成為遍布臺、澎、金、馬的綿密郵運網路

郵路

長達 11 萬 2,554 公里

國際
郵運

臺灣位居海島，與國外互通郵件，利用航空郵路與輪船（水陸）郵路為主

航空郵路（含快捷郵路）
長達 120 萬 3,635 公里

水陸郵路
長達 59 萬 1,116 公里

郵政物流園區

基於業務轉型發展物流需要及配合政府「數位國家、智慧島嶼」政策，本公司於機場捷運 A7 站第二產業專用區建置「中華郵政物流園區」，整合商流、物流、金流及資訊流功能，串聯臺北金融政經中心及新竹科技園區，形成物流產業群聚效應，期有效整合我國都市消費物流、區域轉運流及國際運籌物流，提供民眾及企業安心、安全、安穩之跨境物流服務。

物流園區占地約 17.14 公頃，設有「郵政物流中心」、「北臺灣郵件作業中心」、「郵政資訊中心」、「郵政營運中心（原訓練中心）」及各項公共設施，2025 年底均已完工，另規劃「工商服務中心」（暫緩興建），後續工程持續推進，於 2026 年啟用營運。



郵政物流中心為中華郵政首座國際級電商運籌中心，透過引進自動化倉儲設備及倉儲管理系統，精進倉儲作業流程，改善勞動條件，匯聚物流產業進駐，以速度、創新、安全、智慧及永續為發展目標，提供客戶更多元的郵政物流服務

北臺灣郵件中心整併桃園郵件處理中心及臺北郵件處理中心業務，結合郵政物流中心調度理貨能力，發揮物流作業效能，減少郵件運輸成本，同時降低長途幹線運郵大貨車在臺北市區之運行，加速國內及國際郵件進出口轉運時效



輔以關、郵、檢等跨單位協同作業機制來加速通關正確性及效率，預期可縮短各環節作業處理時效，加速入境及出境物品運輸流通，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，以吸引電商、物流相關產業進駐，進而促進當地就業（預估可為當地增加 6,000 名就業機會，包含園區內本公司內部就業機會約 2,000 名，園區內外部就業機會約 4,000 名），並帶動整個 A7 及周邊區域的商業活動與繁榮發展，協助政府達到輔助相關產業與拓展跨境電商業務的施政目標。

2.2.2 智慧物流

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

建置 i 郵箱寄取店

為因應新世代客戶多元用郵需求，本公司整合郵政物流、金流及資訊流資源，持續推動「i 郵箱」服務，提供全年無休、24 小時自助取／寄郵件之便利體驗。i 郵箱主要布建於郵局、捷運站及社區大樓等人潮聚集場域，以有效延伸服務時間與據點，全臺截至目前已建置 2,408 座 i 郵箱。另民眾亦可使用郵政金融卡、儲值卡（悠遊卡、一卡通及愛金卡）、一卡通 MONEY、悠遊付、街口支付、icash Pay、全盈 +PAY 及全支付等多元方式繳付郵資。

2025 年推出「i 郵箱寄取店」，藉由擴充儲格數量，改善傳統 i 郵箱儲格不足之限制，並新設包裹寄件櫃，突破單一儲格使用限制，簡化寄件流程，提供特約戶及郵寄會員更順暢之連續多筆寄件服務；同時結合 ATM、補摺機及郵政專用信箱等設施，打造全天候 24 小時無人化郵儲整合服務空間。

擴大上門收件服務

除了硬體建置外，2025 年 3 月起中華郵政「上門收件系統」已整合串接至 EZpost 網站與郵局 APP，將服務從特約客戶擴大至個人用戶及電商業者，使寄件流程由傳統臨櫃辦理轉為線上化與數位化。民眾加入會員後即可透過 EZpost 網站預約，由系統依配送路線調派郵務士到府收件，最快可於當日完成收件作業，並透過郵局官方 APP 推播通知收件資訊，提升寄件流程透明度與服務即時性。

此外，為回應中小型電商與微型企業的物流需求，未來亦規劃提供 API 介面，讓電商平臺或企業系統進行資訊串接，以利進行批次寄件、物流追蹤及收件預約等作業，強化物流及資訊流與企業出貨管理系統之整合能力。本公司透過寄件平臺、配送調度與電商系統的資訊串接，持續推動物流服務數位轉型，可望提升物流服務便利性與市場滲透率，也使郵政體系由傳統「郵件配送」模式，朝向整合資訊流、物流與客戶服務的「智慧物流平臺」發展。

上門收件服務之收費標準與至郵局窗口寄件相同，即使單件包裹亦可提供收件服務，包裹達一定數量則可享有優惠折扣。

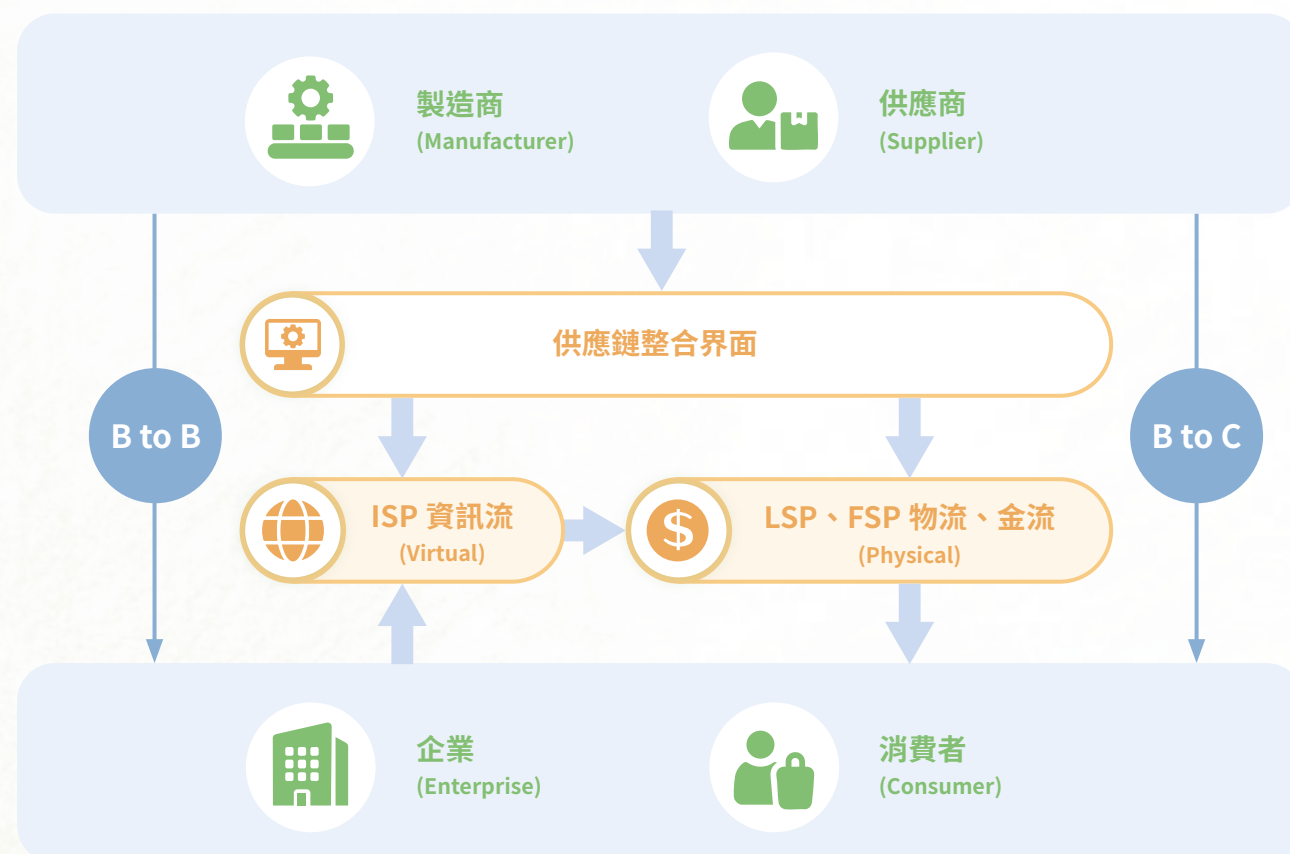
● 上門收件專區



2.2.3 優化客戶體驗

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

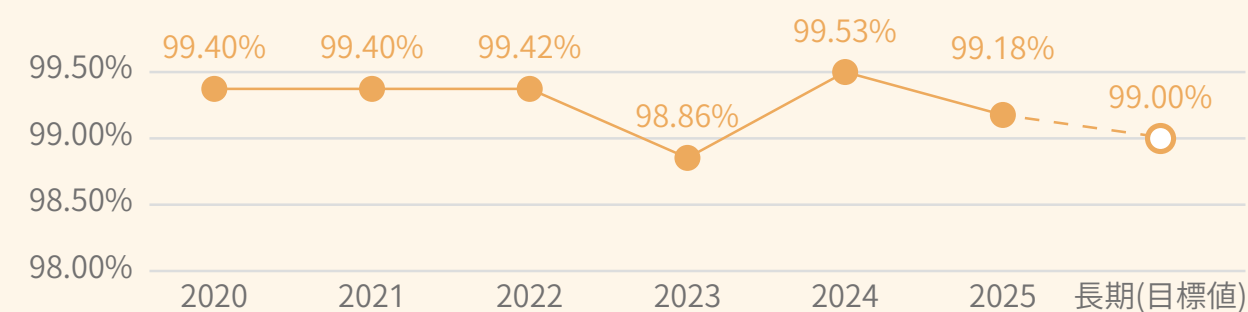
● 中華郵政價值鏈



郵件妥投率

郵件遞送為本公司本業，本公司向來重視郵件投遞品質，因此統計掛號函件、包裹及快捷郵件由投遞單位依郵件地址送達之比率，並以綜合設算「郵件妥投率」作為服務指標，近年郵件妥投率皆達高水準之上。2025 年特種郵件妥投率為 99.18%。

● 特種郵件妥投率



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

為提升窗口服務品質，落實「以客為尊」之服務理念，特訂頒「全面提升窗口服務效能方案」，供建立共同遵循的服務標準，加強投遞人員服務品質，持續推動「年度提升郵件投遞品質方案」。員工處理郵件工作依「員工處理郵件獎懲實施要點」規定先予記分，並於每半年彙計各項記分後，依「交通事業郵政人員獎懲標準表」之規定予以獎勵。

- ▶ 加強新進人員派任前訓練與實習，包括：投遞路線、理排信、郵件投遞相關業務之法令規章、正確服務理念、工作態度及應對技巧等
- ▶ 督導投遞人員配合轄區特定公司、行號、診所、餐飲及商家等營業作息時間，適當調整投遞時段，避免午間休息時間進行投遞，以「客製化服務」讓顧客感受到郵局誠意，並可節省空跑之投遞成本

- ▶ 各類掛件切依規定按鈴及輔以呼叫，並適時等候，不得逕行繕發「郵件招領通知單」招領
- ▶ 持續督導各投遞單位落實快捷、包裹郵件持續上樓投遞服務措施，投遞不成功時，除繕發「郵件投遞通知單」外，並應主動依包裹託運單或封面上所書收件人電話號碼聯絡收件人再投
- ▶ 依規定繕發郵件測驗函、查驗投遞單，並抽查紀錄快捷、包裹上樓投遞情形，蒐集顧客對投遞人員、投遞品質之意見，以資改善

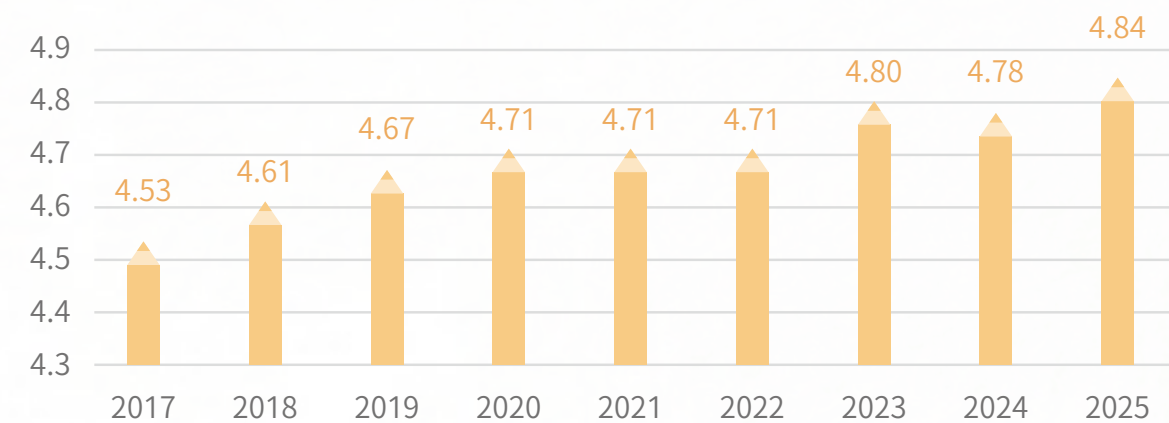
客服人員滿意度

為確保顧客能夠便捷地與我們聯繫並獲得即時協助，本公司提供多元業務諮詢管道，含臨櫃、電話、視訊、顧客意見箱（Email）、顧客意見函、線上智能客服（含線上文字客服、真人文字客服）等溝通管道，並設有顧客服務中心，受理顧客查詢、申請、建議、抱怨、讚譽及商機通報等事項，作為與顧客間溝通之橋梁。2025 年客訴件數共計 23 件，類型包含電話忙線致無人接聽、服務不佳、應答不妥、業務不熟，本公司就案件分類檢討，定期追蹤改善成效，以降低同類型案件再發生。

本公司設置顧客服務專線 (0800-700-365)，提供郵務、儲匯及壽險等業務諮詢服務。顧客可透過電話語音系統自行查詢或申請相關服務，亦可轉接客服人員進行一對一即時諮詢；如無法即時處理，將開立會辦單移請業管單位於 3 日內回覆，並由專人每日辦理稽催與管考，確保顧客反映事項獲得妥善處理。

為確保服務品質及個人資料使用之適切性，客服中心設有權限控管機制並定期辦理內部稽核，同時建置標準知識庫供客服人員應答參考。各時段電話應答內容亦由專人進行側聽或監聽，以持續管控服務品質，目前每月專人服務量約 75,000 通。顧客服務中心每月均進行滿意度問卷調查分析評估，並針對不滿意部分通知業管單位續處改善，以 2017 年客服人員滿意度平均 4.53 分為基準，2025 年取得 4.84 分，已符合短期目標設定。

歷年客服人員滿意度調查結果



為提升服務效能，藉由新技術發展，持續導入數位科技及人工智慧技術，以提升客戶服務滿意度。目前已規劃辦理電話語音系統優化作業，未來可透過語音轉文字技術，減少顧客操作語音流程時間，提升整體服務效能。

智能文字客服服務

為提升整體服務品質，強化溝通管道之便利性，本公司 2021 年 2 月 23 日啟用智能（文字）客服系統，以取代撥打客服專線轉接專人服務電話通數，節省電話服務專線委外專人服務費用及電話費用，並持續精進優化系統服務，除顧客服務專線提供客戶用郵諮詢外，另提供客戶多元選擇服務管道，俾提升郵政服務效能及競爭力。2025 年智能文字客服平臺使用月平均量達 6 萬 6,468 通（次），滿意度平均 83.16%。

本公司規劃於 2026 年辦理系統升級，導入 Google BERT 技術，透過深度語意理解能力分析使用者對話前後語境，提升語言理解、符號處理、意圖判讀及容錯能力，強化智慧對話互動品質，進一步提升顧客服務體驗。

中華郵政智能客服



2.3 郵政特色業務

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

相關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，應依品項符合一般商品、玩具商品、織品及文具等不同的標示基準。樣品經本公司確認後，於正式生產前送經濟部標準檢驗局確認是否屬應施檢驗商品；驗收前要求供應商備妥材質證明、輸入證明等，驗收時再抽樣送具財團法人全國認證基金會認證之檢驗機構（如 SGS、全國公證等）檢測，合格後始完成驗收。

如收到客戶以電話、電子郵件、傳真或來函等方式，提出有關郵票（商）品之反映意見或建議事項，皆依照規定期限內回覆客戶，客戶所提意見或建議，經研議後如確實可行部分，即納入集郵票（商）品規劃設計參考。

● 集郵業務



● 郵票寶藏



● 郵品專區



為開拓集郵市場，每年透過各式行銷策略、推廣活動積極向外宣傳，2025 年辦理「2024 年第 3 屆世界 12 強棒球錦標賽冠軍紀念郵票」發行典禮、「史懷哲誕生 150 年紀念郵票」發行典禮、「臺灣工藝郵票」發行典禮、「貓貓蟲咖波郵票小全張」發行暨商品發表會、「國立故宮博物院 100+ 院慶紀念郵票」發行典禮及辦理「海底郵筒擴大再次登陸」活動發布記者會等活動。



「2024 年第 3 屆世界 12 強棒球錦標賽冠軍紀念郵票」發行典禮



「臺灣工藝郵票」發行典禮



「海底郵筒擴大再次登陸」活動發布記者會

● 舉辦「中華民國 114 年全國郵展暨中泰聯合郵展」

為提振國內集郵風氣並增進集郵界觀摩學習機會，2025 年 6 月 26 日至 30 日假文化部文化資產園區 - 雅堂館由臺中郵局、台中市郵學會及泰國集郵協會共同舉辦本郵展，帶動集郵文創產業發展，提升集郵風氣



114 年全國郵展暨中泰聯合郵展

● 韓國 2025 世界郵展臺北之夜宣傳活動

本公司將於 2026 年舉辦「臺北 2026 世界郵展」，為此，由董事長率團於 2025 年 9 月 19 日在 2025 韓國世界郵展期間舉辦「臺北之夜」宣傳活動，邀請來自 FIP、FIAP、各國郵政與郵商的國際嘉賓出席，為「臺北 2026 世界郵展」宣傳活動揭開序幕



「臺北之夜」宣傳活動



本公司於韓國世界郵展設攤宣傳

郵萌聯名帶動集郵新風潮

為吸引年輕族群並提升集郵活動的趣味性，本公司攜手臺灣原創超人氣 IP「貓貓蟲咖波」，於 2025 年 9 月 30 日發行「貓貓蟲咖波郵票小全張」2 張，分為兩款設計，每張均含 5 枚郵票，面值均為 8 元。透過人氣角色與郵政文化結合，為傳統集郵注入創新與活力，展現郵政推動集郵年輕化與文化創意結合的努力。

配合郵票發行，本公司亦同步推出「咖波悠郵好日子」系列聯名商品，並於同日舉辦「貓貓蟲咖波郵票小全張」發行暨商品發表會，透過活動宣傳提升社會大眾對集郵文化的關注與參與。為擴大活動熱度，特別於臺北、板橋、桃園、臺中、臺南及高雄等 6 地打造期間限定「咖波郵局」，並規劃集戳活動，吸引民眾前往各地郵局參與，帶動全臺營業據點的人潮與互動

● 「咖波悠郵好日子」聯名商品



此次跨界聯名活動結合郵票設計、文創商品與實體互動體驗，不僅展現郵政文化與流行 IP 的創新融合，也成功吸引年輕族群參與集郵活動，拓展新的集郵客群。未來，本公司將持續透過多元創新方式推廣集郵文化，讓郵票不僅是郵資憑證，更成為結合文化創意與生活美學的重要媒介

● 貓貓蟲咖波郵票小全張 A 款

以可愛的貓貓蟲咖波與郵政吉祥物一同遞送信件與包裹為主題，呈現郵政服務貼近民眾生活、盡心為民服務的形象



● 貓貓蟲咖波郵票小全張 B 款

以貓貓蟲咖波與好友兔兔、小海豹、黑貓蟲及狗狗等角色為設計主軸，融入寺廟祈福、棒球運動、海邊戲水、戶外踏青及享受美食等生活場景，展現臺灣多元且活潑的生活文化



● 「貓貓蟲咖波郵票小全張」暨商品發表會



樂齡共學 親子扎根

為推展集郵風氣，自 2023 年起積極進行社區推廣，協助成立「樂齡集郵社團」，由各等郵局洽攬轄內較具規模之社區發展協會、樂齡學習中心或公益團體，對象以年齡 55 歲以上社區民眾為原則，推薦、邀請資深集郵家或各校集郵教室退休教師擔任授課講座，規劃每個社團每月活動 1 至 2 次，每次 2 節課。2025 年共成立 59 個樂齡集郵社團，學員人數 1,436 人，社團活動精彩豐富。



郵政博物館固定於每月第 3 週之週六舉辦「郵博譚郵」講座，邀請集郵領域專家講授、分享集郵知識與經驗，提供郵友觀摩學習、教學相長之場域。

● 郵博譚郵

- ▶ 舉辦場次：12 場
- ▶ 參與人數：746 人



另外，為落實集郵扎根教育，由各等郵局及郵政博物館於 2025 年 7 月 12、13 日及 7 月 19、20 日辦理「114 年暑期親子集郵研習營」2 梯次，共開辦 23 個研習營，學員人數 1,363 人。

● 114 年暑期親子集郵研習營



呼籲生態保育

為喚起國人關心生態、重視自然保育與永續發展，本公司先後發行多套生態相關主題郵票及郵資票，將持續規劃相關主題郵票及明信片等，以展現臺灣特有生態之美及宣導環境保育之重要性。

● 曾發行之自然相關郵票

臺灣瀕臨絕種哺乳動物郵票—石虎



紫斑蝶郵資票



保育鳥類郵票 (113 年版)



保育鳥類郵票



2023 第 39 屆亞洲國際郵展紀念郵票



高山植物郵票 (第 2 輯)



永續郵票



郵政博物館

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

郵政博物館臺北館、臺中館及高雄館分別由臺北郵局、臺中郵局及高雄郵局就近運用在地資源與團隊人脈經營管理，結合展示加強業務推廣。總館則負責各館之策布展與導覽培訓，俾利郵政典藏資源活化，促進城市文化觀。

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

● 郵政博物館



● 展覽活動



● 郵政博物館常態活動

展示導覽

(一) 常設展：

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

(二) 特展：

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

典藏票品、博物

蒐羅古今中外郵票近百萬枚，博物 6,530 件。為提升館藏文物能見度，截至 2025 年 12 月，完成上傳數位典藏組物件 15 類 301 件之圖像及資料，供大眾閱覽及公益授權，期透過數位科技，強化加值應用效益

文史研究

設有郵政專業圖書室，截至 2025 年 12 月止，度藏郵政專業圖書 1 萬 2,284 冊、一般圖書 1 萬 5,161 冊及 67 種專業期刊等供郵學研究

社教及休閒

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

● 「聽鴿說故事」

活動富含趣味及教育性，故事主題配合郵博館特展、民俗節慶或社會關注議題，運用郵票元素或取材自優良故事繪本，帶領孩童走入綺麗方寸世界，領略郵政文化的廣袤，並推動生活品格教育，提供親子互動與共學之溫馨時光

活動每月雙週六下午於郵政博物館 4 樓「兒童郵園」- 森林教室舉行，2025 年共辦理 23 場次，深獲大小朋友喜愛，場場爆滿，座無虛席



● 「定時導覽」

郵政博物館於 2025 年 8 月起新增「免預約定時導覽」服務，協助民眾深入了解展覽內容，提升參觀品質，深獲好評

● 114 年兒童月慶祝活動

▶ 日期：2025.4.17

▶ 總參與人數：近 1,500 人次

由臺北市國語實驗國民小學辦理「『師』情『話』意書寫未來信」、「今日我最郵力 - 翻翻牌闖關遊戲」等活動，另增設「郵趣導覽」時段，介紹郵票的設計特色



● 「城南有意思」春日好好市集

▶ 日期：2025.11.1-2

▶ 總參與人數：1,000 餘人次

由行政院農業部及財團法人豐年社主辦「今日我最郵力 - 翻翻牌闖關遊戲」及「蟲蟲總動員 - 昆彩繪趣」，並於攤位備有拍照版，供民眾打卡、拍照，兌領小禮物，廣受大小朋友的喜愛



● 2025 第 25 屆牯嶺街書香創意市集

▶ 日期：2025.12.20-21

▶ 總參與人數：1,000 餘人次

配合臺北市中正區公所南門口社區發展協會辦理「閱讀·悅讀 - Fun 書去旅郵」及「『郵』樂拚一包 - 便利包郵資拼貼遊戲」等活動，並舉辦打卡兌禮活動



Chapter.3 促進社會共融



重要性

依市場變化並配合政府政策與普惠金融方向，持續開發貼近民眾保障、退休規劃與風險管理需求之商品，並以清楚透明的行銷與標示、完善的風險告知與客戶健康安全保障，維護保戶權益與市場信任。同時將永續性納入投資與營運決策，結合在地公益與社區共榮行動，提升對郵政的情感連結，創造郵政優質企業形象

衝擊描述（經濟、社會）

面對我國邁入超高齡社會與少子化趨勢，若能開發符合退休、長照與保障需求之商品並推動普惠金融，可創造市場機會並回應社會需求；同時將永續性納入投資決策、深化社區共榮與政府合作，有助提升公司信任與永續韌性。惟若行銷與標示揭露不足或未妥善保障客戶健康與安全，將損及消費者權益與企業聲譽

包含的重大主題

- ▶ 財務健康與普惠金融
- ▶ 將永續性納入投資
- ▶ 社區與在地共榮
- ▶ 公眾與客戶的健康與安全
- ▶ 行銷與標示
- ▶ 人口結構變遷

對應之 SDGs



永續管理

政策

- ▶ 公益郵政，深耕在地
- ▶ 提供普遍、低廉、安全之郵件通信服務
- ▶ 提供郵政資金支援政府重大公共建設及民間投資計畫
- ▶ 因應人口結構變遷趨勢，並配合政府提高國人保險保障政策，開發保障型保險商品

有效性評量機制

- ▶ 關愛社區主題活動成果表
- ▶ 董事會會議
- ▶ 銷售後保險商品管理小組會議

管理程序

- ▶ 保險商品銷售前程序作業準則
- ▶ 人身保險商品審查應注意事項
- ▶ 郵政簡易人壽保險監督管理辦法
- ▶ 簡易人壽保險業務員管理要點
- ▶ 郵政簡易人壽保險投保規則
- ▶ 保險業風險管理實務守則
- ▶ 壽險保戶消費爭議處理制度
- ▶ 金融消費者保護法
- ▶ 金融服務業公平待客原則
- ▶ 簡易人壽保險法
- ▶ 郵政儲金匯兌法
- ▶ 關愛社區活動辦法
- ▶ 遞送普及服務標準
- ▶ 儲匯業務消費爭議處理制度

預防或補救措施

- ▶ 設置顧客意見箱及顧客服務專線
24 小時顧客服務專線：0800-700-365
手機請撥付費電話：(04) 2354-2030
- ▶ 各支局營業廳設置免付費回郵「顧客意見函」，供客戶意見反映
- ▶ 全球資訊網微型保險專區及金融友善服務專區設置客戶服務單位及公告聯絡專線，另設置「意見箱」

ESG 特輯

郵政壽險接軌國際標準

為持續提升服務品質並落實公平待客原則，本公司積極強化客戶滿意度管理與申訴處理機制，郵政壽險業務成功通過英國標準協會（BSI）「ISO 10002：2018 客戶申訴品質管理系統」驗證，展現郵政壽險在客戶服務與權益保障方面與國際標準接軌的成果。2025 年 12 月 29 日，由本公司協理代表受證，接受英國標準協會臺灣分公司頒發驗證證書，象徵郵政壽險在客戶申訴管理制度上的重要里程碑。

面對多元化的金融服務環境，本公司長期重視客戶聲音，持續建置標準化的客戶意見受理、申訴處理與追蹤改善流程，確保客戶反映的問題能獲得妥善回應並持續精進服務品質。透過導入 ISO 10002 管理系統，本公司全面檢視並優化郵政壽險業務各項服務流程，明確規範申訴案件的受理、調查、回覆與改善機制，同時透過教育訓練與內部稽核制度，強化同仁服務意識與問題處理能力，確保每一項客戶意見均能以公平、即時且一致的方式妥善處理。

此次通過英國標準協會驗證，不僅代表郵政壽險在客戶申訴管理及服務品質管理制度上獲得國際標準肯定，也彰顯中華郵政對客戶權益保障與公平待客原則的高度重視。本公司將持續精進客戶滿意度管理與服務品質，秉持「郵政壽險 安心首選」的理念，為民眾提供更貼心、安心且值得信賴的保險服務。



中華郵政壽險業務通過 ISO 10002 驗證頒發證書

災害應變與金融關懷並行

2025 年 9 月花蓮地區因洪災造成部分公共設施受損，本公司即刻啟動應變與復原機制，秉持「服務不中斷」的核心精神，整合人力與資源，確保持續提供郵政與金融服務，展現郵政體系在災後復原與公共服務韌性上的重要角色。災情發生後，花蓮郵局迅速盤點受影響據點並啟動應變措施，其中光復郵局因設施受損，為維持當地民眾郵政與金融服務需求，立即規劃暫時遷移至鄰近富田郵局合署營業。透過跨據點協調與人力調度，約 1 週內即恢復郵務與金融服務功能，使民眾仍可辦理郵件寄送、儲匯及相關金融業務，有效降低災害對日常生活的影響。

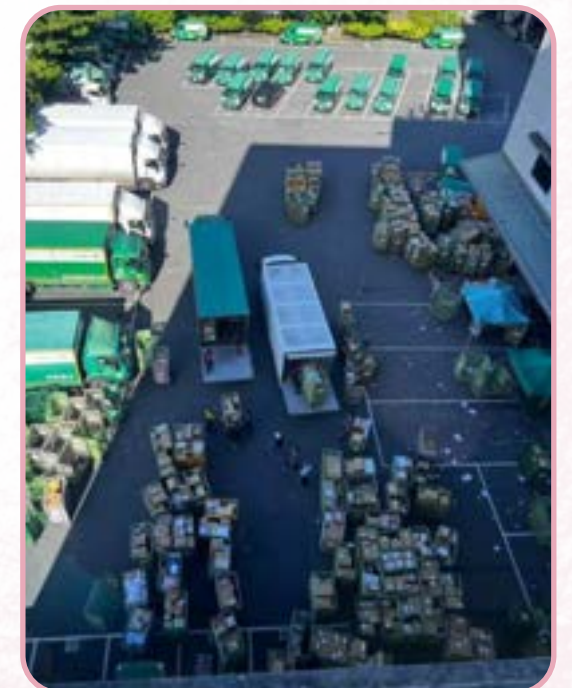
在災後復原過程中，本公司亦同步加速推動光復郵局建物修繕與安全檢測作業，確保設施符合安全標準後，再恢復正常營運，兼顧服務品質與公共安全。此外，面對大量湧入災區的救援與愛心物資，花蓮郵局亦動員郵務士與運輸資源協助配送物資至受災地區，充分發揮郵政物流網絡即時支援的功能，協助災區民眾度過困難時刻。

同時，本公司亦啟動保險與金融關懷措施，協助受災保戶減輕經濟壓力。針對颱風等天然災害造成的保險事故，採取放寬並加速理賠機制，若保戶不幸罹難，受益人可先檢具相關證明申請身故保險金；對於受傷住院的保戶，亦可先依住院天數申請日額型醫療給付，相關文件可於後續補齊。2025 年共受理 5 件申請，理賠金額合計約 338 萬元。

此外，本公司亦提供多項金融紓困措施，包括延長保費繳納期限及保單借款免息措施。受災保戶若因存款不足無法扣繳保費，可檢附受災證明申請延長保費繳納期限，在原寬限期滿後再延長 3 個月；另自災害發生日起 3 個月內申請新增保單借款，可享 3 個月免息優惠。2025 年共有 8 件保單借款申請，借款總金額為 147 萬 900 元，若保單因災害毀損亦可免費補發。

在房貸關懷方面，本公司亦提供受災房貸戶紓困措施，自災害發生日起 3 個月內可申請 1 年寬限期，期間僅需繳納利息而暫免償還本金；如有房屋修繕需求，符合相關規定者亦可申請 20 萬至 50 萬元的小額修繕貸款，以協助受災家庭儘速恢復居住環境。

透過迅速的災害應變行動與多元金融關懷措施，本公司不僅確保災區郵政服務不中斷，也持續守護保戶權益與民眾生活需求。未來，將持續強化營運韌性與災害應變能力，在面對各類突發事件時，仍能穩定提供郵政與金融服務，成為社會重要且可靠的公共服務網絡。



花蓮郵局總動員配送物資

3.1 妥善管理資金

不同於一般傳統金融機構根據銀行法經營金融業務，本公司經營之儲匯、壽險業務，均非以營利為主要目的，旨在配合政府鼓勵國民節約及儲蓄，匯集游資，協助國家重大建設及穩定金融市場，利用郵政據點普及特性，服務全國國民，增進社會福祉，特別是東部及離島地區均涵蓋於服務網絡中，為大眾提供相較其他大型民營公司更具深度及廣度之服務。

郵政儲金

- ▶ 存簿儲金：指存款人憑郵政儲金簿或依約定方式，隨時存入或提取之儲金
- ▶ 定期儲金：指有一定時期之限制，存款人憑存單或依約定方式提取之儲金
- ▶ 劃撥儲金：指存款人得以其帳戶辦理存款、提款、匯款、撥款、轉帳及申請領用劃撥支票，並得接受他人存款之儲金

儲匯業務



郵政匯兌

- ▶ 國內匯兌：指公眾以一定金額委託本公司支付與國內收款人之業務
- ▶ 國際匯兌：指公眾以一定金額委託本公司轉付與國外收款人，及接受通匯國匯入轉付與國內收款人之業務
- ▶ 郵政禮券：指本公司發行，並由其依面額對持有人無條件付款之無記名有價證券

本公司身為全民好鄰居，目前已是我國最大存款機構，存款結存總金額超過 7.4 兆元，更是金融業界暱稱的「綠巨人」，未來仍將廣續推展薪資存款、網路郵局、行動郵局、網路 ATM、VISA 金融卡、行動支付及數位存款帳戶等業務，以提升存簿儲金占有率。

2025 年儲匯概況

項目	戶數	結存金額 (億元)	結存比例
存簿儲金	29,628,177	30,093.01	40.20%
定期儲金	7,061,979	44,285.96	59.17%
劃撥儲金	1,485,158	469.93	0.63%
合計	38,175,314	74,848.90	100.00%

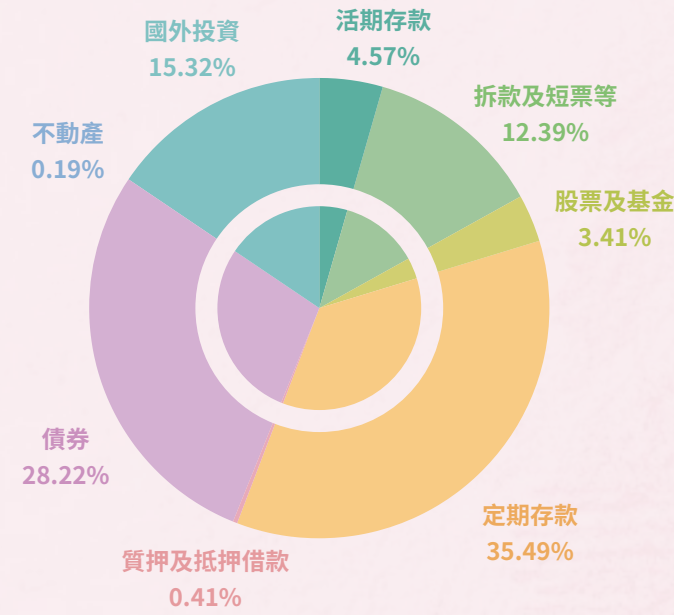
為強化郵政儲金匯兌業務之風險管理機制及落實金融管理紀律，建立內部控制及稽核制度，並確保該制度得以持續有效執行，以促進公司健全發展，維護金融安定，除訂有儲匯業務相關作業規章並定期辦理員工考核外，另針對 3 人以下郵局，增訂「1、2 人郵局郵儲壽業務暨安全控管作業規章」、「3 人以下郵局初任支局經理儲匯業務應注意事項」等行為規範以資遵循，以降低員工舞弊風險。並為加強本公司儲匯處人員自律精神、砥礪同仁節操，避免利益衝突情事發生，特訂定「中華郵政股份有限公司儲匯處人員自律規範」。

資金運用

多年來持續穩健經營，雖歷經金融風暴、經濟不景氣、產業及資金外流等因素衝擊，郵政儲金存款戶數及結存金額仍居國內金融機構之冠。郵政儲金及簡易人壽保險之資金，謹遵相關法規妥善運用，資金運用處人員均須遵循「資金運用人員自律規範」並簽署聲明書，由政風單位定期抽查該處人員個人交易情形並留存紀錄，全年抽查人數逾全處總人數 1/3。

公司治理良好且重視 ESG 之上市（櫃）公司長期而言股價較易上漲，且具備可持續發展韌性，因此本公司致力投資符合企業社會責任之標的，執行各項投資前皆實施盡職調查，除可保障獲利來源外，同時也有助於提升企業形象。截至 2025 年底，總計約有 46.95% 資金用於國內外股票、債券、基金投資，有關本公司投資管理，詳見本報告書《5.3 綠色投資》說明。

2025 年底資金運用組合



投資 ESG 相關 ETF

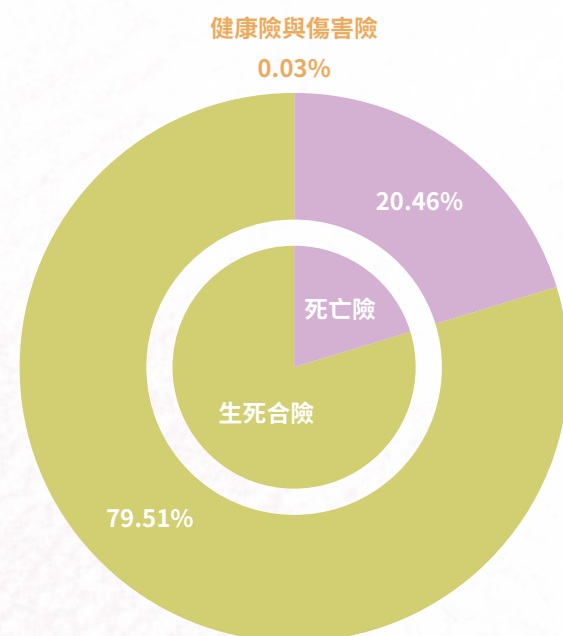
	2023 年	2024 年	2025 年
國內	因逢高調節持股，減少 1.83 億元	增加 1.26 億元	因逢高實現獲利，減少 7.16 億元
國外	增加 895 萬美元 (約新臺幣 2.75 億元)	因逢高調節持股，減少 3,361 萬美元 (約新臺幣 9.62 億元)	增加 1,937 萬美元 (約新臺幣 5.91 億元)

3.2 健全社會安全網

1935 年中華郵政開辦簡易壽險業務，係以「政府專管、不以牟利；郵政經辦、簡便穩固；安家防老、免除憂慮」之理念推動，體現普惠民生之具體意義及社會公益的政策性使命，並秉持「溥益民生」精神，發揮簡易壽險之社會安全效益，與政府共同促進更健全的社會安全網。2003 年改制為公司，在持續落實公共服務定位下，兼顧穩健經營與長期責任，積極拓展業務發展空間，並運用資訊科技提升作業效率與服務可近性，開發多元化商品與通路，以滿足客戶需求。未來，本公司將持續進用與培育專業人才，秉持「以客為尊、提供誠信效率的服務」之核心價值，提供保戶最優質的服務，成為全民信賴的郵政公司。

本公司簡易保險商品具免體檢、投保簡便等特色，可有效提供國民基本經濟保障，同時提供全民投保與理賠一站式服務，可至全臺各地郵政營業據點辦理，深受一般民眾喜愛。截至 2025 年底，有效契約件數為 226 萬 2,025 件，保額 7,490 億 2,530 萬元，總保費收入達 709 億 7,946 萬元。

● 2025 年壽險業務保費收入占比



● 壽險業務



3.2.1 審慎執行保險業務

新保險商品之銷售前程序，皆依主管機關相關規定辦理，壽險處並成立「商品開發小組」、「商品評議小組」及「保險商品管理小組」，針對保險商品設計、審查及準備銷售等 3 項作業，召集各部門主管及簽署人員討論，對於保險商品設計之專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障等事項均有具體構想，審慎進行商品設計開發，檢視費率之適足性、合理性及公平性，用制度化、組織化為導向，設計符合政府政策與社會需要之保險商品。

本公司致力於貼近市場需求，依「人身保險商品審查應注意事項」規定於全球資訊網同時揭露各項保險商品資訊及條款，以利消費者審閱，並設計互動式導覽頁面「保險航海王」，協助民眾快速找到可能適合自己的保障方向。2025 年新推出「郵政簡易人壽好吉利保險」商品及「郵政簡易人壽金滿溢保險」等商品供民眾選擇，統計現售商品共 15 種，包含：主約 11 種（生死合險 9 種及純保障型商品 2 種）以及附約 4 種（傷害險 3 種及健康險 1 種），其中附約需依主約要保人之申請，附加於主約銷售。

● 保險航海王



● 人身保險商品審查應注意事項



截至 2025 年底，郵政壽險登記之業務員共 2 萬 5,365 人，可依據「保險業招攬及核保理賠辦法」提供相關保戶服務，且本公司另訂有「郵政簡易人壽保險核保處理制度及程序」及「郵政簡易人壽保險理賠處理制度及程序」，要求人員以公正超然立場進行核保，對於與理賠有關之溝通，均應迅速回覆，並以謙恭、公平、公正、良知之態度對待保戶，致力於建立完善的溝通管道，提升保戶對本公司保險服務之滿意與信賴。

促進健康安全生活

選擇合適的保險，不僅是對自己負責，更是給家人一份安心承諾。郵政簡易人壽保險提供穩定、可靠且親民的保險方案，讓每一位保戶都能無後顧之憂地面對未來。

項目		郵政簡易人壽吉安 / 金平安傷害 暨兒童傷害失能保險附約	郵政簡易人壽日額型住院醫療費用保險附約
2025 年	有效 契約 件數	12,125	3,292
	保額	54.02 億元	399.6 萬元 (日額型之保額為住院醫療日額)
簡介		提供國民基本經濟保障，保障被保險人因意外傷害事故，致成失能或死亡之保險，並自動續保至被保險人保險年齡屆滿 75 歲之保單週年日止。為附加主約之傷害保障，保費便宜，是保戶居家旅遊的最佳選擇	提供療養保險金、加護病房、燒燙傷病房保險金，保障被保險人於住院醫療附約有效期間內因契約條款約定之疾病或傷害住院診療時給付保險金

低門檻保險

配合照顧經濟弱勢者之政策，同時鑑於我國人口結構老化速度快，亟需普及老人基本保險，本公司於 2014 年、2017 年分別推出「微型傷害保險附約」及「安心小額終身壽險」，協助政府建構健全之社會安全網，並依循金管會相關規範修正，陸續放寬投保條件，促使更多民眾得以較低門檻，取得基本保障，落實普惠金融。2025 年保障型及高齡化商品之初年度保費收入占率為 99.92%。

保險品項	特色
安心小額終身壽險	▶ 提供中高年齡族群，享有基本保障 ▶ 繳費年期多元化，可依個人需求選擇 ▶ 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	▶ 照顧弱勢族群、提供符合投保資格者基本意外保障 ▶ 投保簡易、免體檢 ▶ 保費低廉，負擔輕

註：因應自 2026 年 1 月 1 日起實施「臺灣壽險業第七回經驗生命表」，自 2025 年 12 月 31 日起停止銷售「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」，為持續協助國人強化保險保障額度，本公司於 2026 年 1 月 28 日起發售「郵政簡易人壽守護小額終身壽險」，該商品投保年齡為 0~75 歲，滿足各年齡保障需求

上述兩項產品深受民眾信賴，透過推廣與宣導，提供經濟弱勢者基本保障，並得到金管會保險局肯定，榮獲金管會「114 年度微型保險競賽」、「114 年度小額終老保險競賽」等相關獎項。

項目	微型傷害保險附約		安心小額終身壽險	
	2025 年	成長率	2025 年	成長率
有效契約件數	20,688	5.83%	355,247	21.71%
保額（千元）	8,201,412	5.84%	169,131,160	23.95%
平均保額（千元）	396	0.01%	476	1.84%

註：與 2024 年成長率比較基礎

災害緊急應變與關懷

本公司為關懷因重大事故、天災或疫情而不幸罹難、受傷之保戶及家屬，除致上哀悼、慰問與關懷之意，並協助辦理後續理賠事宜。另提供 24 小時顧客服務專線（0800-700-365，手機請撥付費電話（04）2354-2030），提供緊急服務諮詢，俾利保戶家屬可快速獲得相關服務，其中理賠、保全及房貸作業關懷措施如下：

理賠作業

- ▶ 因各類災害不幸罹難之保戶，由理賠受益人檢具相關證明文件，經確認後簽名於相關單據上，即可於郵局櫃檯先行領取基本保額理賠款；另對於受傷之保戶，經確認住院天數後，可先申請其日額型之醫療給付，上述申辦理賠所需檢附文件均可日後再行補齊。若經查郵政壽險保戶有人罹難，除應主動致送輓匾，以示哀悼外，並應由經辦局派員慰問家屬，協助辦理壽險理賠事宜
- ▶ 本公司銷售之日額型住院醫療保險商品，並未將「法定傳染病」列為除外責任，對於被保險人因法定傳染病就醫所生之日額型住院醫療費用，將依條款規定理賠。療程中需入住的負壓隔離病房，一旦確診必須入住時，除了給付住院日額醫療保險金外，另比照加護病房住院標準額外給付

保全作業

- ▶ 寬延繳納保險費：依災害情形訂定緩繳保險費對象、期間及相關申請方式
- ▶ 補發保險單：依災害情形訂定免收補發保險單工本費之對象
- ▶ 免收保單借款利息：依災害情形，訂定免收保單借款利息之對象、期間及申請方式

房貸作業

- ▶ 依房貸受災戶受災害情形訂定延長借款期限或寬延只繳利息緩繳本金期間
- ▶ 依「郵政壽險不動產抵押借款天然災害地區受災戶申請房屋修繕貸款作業要點」規定，給予受災戶優惠利率貸款

3.2.2 全民信賴

普及金融 / 保險知識

為提升民眾對新種金融服務的認識、建立其正確、審慎的消費與理財觀念，並強化防制詐騙觀念，本公司自 2005 年起，每年由各等郵局至轄區內大專院校及社區舉辦金融知識講座，並由本公司洽請合作之投信或證券公司，及本公司熟悉數位金融服務與防詐知識之員工擔任講師，採用淺顯易懂的解說方式，將金融知識融入生活經驗，並於活動流程中增加互動及有獎徵答環節，提高參加講座民眾的熱度及共鳴。2025 年共計辦理 182 場次。

金融知識四大主題



享樂生活，負責人生

介紹 Debit Card 及信用卡差異，並建立「有多少、用多少」的消費觀念



預約富足人生

從人生收支曲線、理財工具選擇、財富規劃步驟、投資原則及個人風險管理等內容，分享預約富足人生的方法與關鍵



數位世界，悠郵自在

介紹儲匯業務數位服務工具



反詐騙及洗錢防制宣導

藉由防制詐騙文宣及影音資料，說明如何在生活中辨識詐騙、保全帳戶及個人資料安全

項目		2023 年	2024 年	2025 年
金融知識校園講座	場次	34	45	43
	參與人次	1,937	4,152	2,616
金融知識社區（含社區大學）講座	場次	49	81	98
	參與人次	2,186	3,322	4,237
金融知識機關 / 團體 / 公司講座	場次	-	-	41
	參與人次	-	-	3,022



金融知識社區大學講座 - 金融知識宣導

金融知識校園講座 - 數位金融介紹





金融知識社區講座 - 防詐宣導

金融知識機關講座 - 理財規劃



壽險業務部分，則由各等郵局合力舉辦「郵政壽險交流座談會」與「保險知識暨防詐社區 / 校園講座」，接洽所轄區內之社區團體或高中職或大專院校，以貼近客戶深耕關係，在傳達保險重要性之同時，也瞭解客戶對郵政壽險需求與建議，以利掌握市場脈動。

● 郵政壽險交流座談會

藉此機會使客戶更加認識郵政服務，邀請既有及潛在客戶參加，由各局介紹郵政壽險業務並蒐集客戶回饋意見。2025 年共辦理 20 場，參與人數共 1,404 人



郵政壽險交流座談會 - 宜蘭郵局

● 保險知識暨防詐社區 / 校園講座

講座主題係建立以保險保障人生風險之觀念，並介紹郵政簡易人壽保險特色，另增進防詐、識詐及打詐的能力，有助提升民眾對保險的認識及觀念。2025 年共辦理 68 場，參加人數達 3,112 人



金融保險知識暨防詐宣導公益講座 - 板橋致理科大



保險知識講座 - 桃園郵局



金融保險知識暨防詐宣導公益講座 - 苗栗郵局

防堵金融詐騙

本公司自 2006 年起即成立專責單位負責詐騙相關異常交易監控，並於 2023 年 7 月 5 日進一步成立跨部門「防制詐騙專案小組」，由副總經理層級主管督導，將防詐業務由執行層級提升至策略治理層級，統籌風險管理及跨單位資源整合，以強化整體防詐治理效能。

在執行面上，本公司導入 AI 模型深化客戶與交易行為分析，針對高風險帳戶實施自動化及差異化控管。當客戶出現疑似遭詐徵候或辦理特定交易，如高齡客戶提領現金、無摺存款、約定轉帳等，提醒櫃員加強落實臨櫃關懷提問，並結合警方聯防攔阻及每日疑似異常帳戶清查，以提升整體防詐成效。

近年來，國內詐騙案件日益增多，為配合政府維護金融秩序並強化反詐騙宣導，本公司採取全方位防詐措施，以確保客戶資產安全。本公司營業時間長、營業據點多且存款帳戶數量為金融機構之冠，儲戶遍及社會各階層，亦包含學生、家庭主婦、中老年人等較缺乏防詐意識及領取社福補助之弱勢族群，易遭詐騙成為警示帳戶。



● 降低與預防儲戶遭遇詐騙之相關措施

作業面控管措施－落實認識客戶 (KYC)

- ▶ 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
- ▶ 受理高風險交易輔以客戶過往相關資料及話術比對，加強確認客戶身分
- ▶ 落實臨櫃關懷提問作業，如客戶無法明確表示合理款項用途，必要時通知員警協助處理



異常交易監控及預防宣導措施

- ▶ 異常交易監控：設定異常交易指標由系統進行監控，並由專人進行研判，如疑似詐騙即控管帳戶，並通知被害人報案，協助申請返還款

● 各局營業廳

- ▶ 張貼或放置海報、立牌及摺頁，並提供「防範詐騙提醒事項」宣導單
- ▶ 匯利率看板輪播防制詐騙短影音
- ▶ 電子看板輪播防制詐騙影片

● 網站

本公司全球資訊網儲匯業務專區、政令宣導區及防制詐騙專區放置防制詐騙廣宣及影片，供民眾點閱，並連結警政署 165 反詐騙網站

● ATM

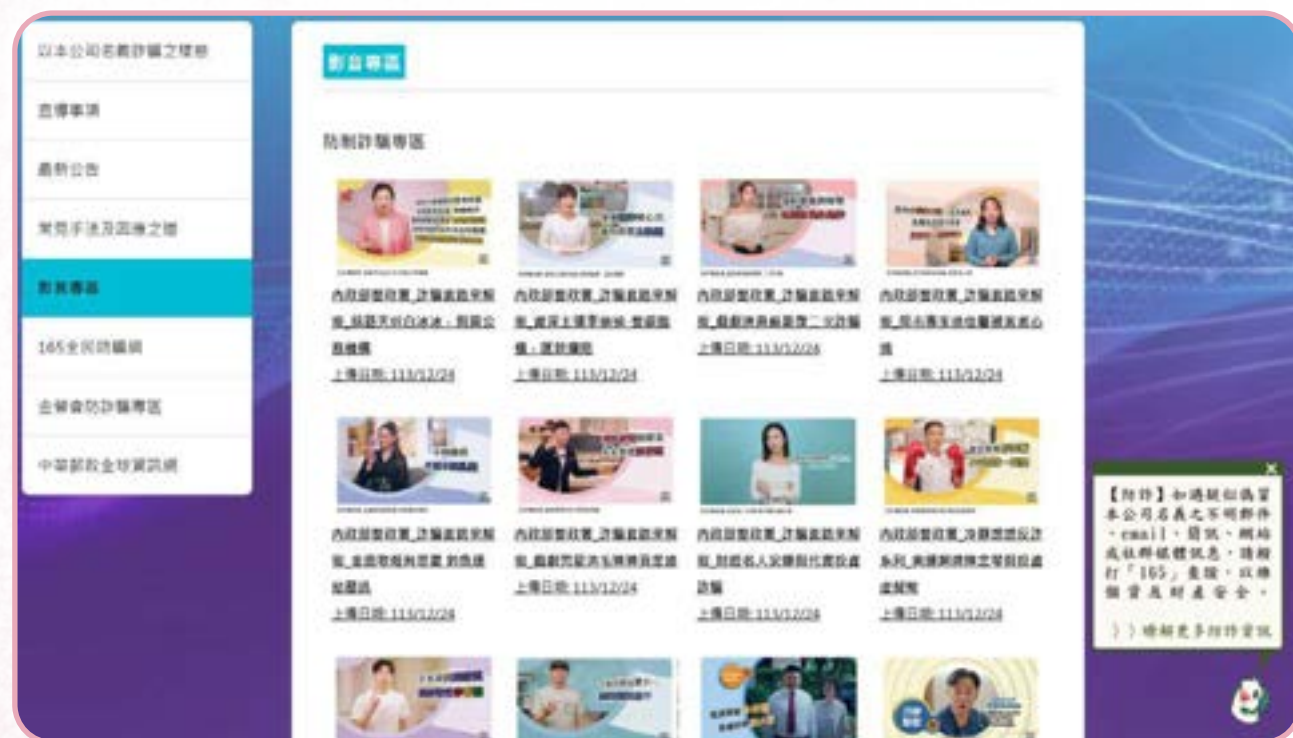
輪播防制詐騙影片，並於轉帳交易加註警示訊息

預防宣導





提醒民眾慎防假冒本公司名義之防詐宣導



中華郵政全球資訊網影音專區

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處理，善盡注意義務以防範影響民眾財產安全風險。截至 2025 年底防制金融詐騙 2,566 件，總計減少民眾財產損失約 12 億 1,475 萬餘元。

獲頒發防詐相關獎項

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會於 2025 年 8 月 13 日舉辦「114 年金融科技阻詐高峰會」，會中表揚預警中心查緝有功人員及全國 10 位臨櫃攔阻績優金融從業人員，本公司由江瑞堂總經理及績優人員江伯鳳代表接受頒獎，該名經辦員 2024 年成功攔阻詐騙案件共 7 件，總金額約新臺幣 401 萬餘元



財金資訊公司舉行的「114 年度金融資訊系統年會」，本公司獲頒「跨行業務推展卓越獎」、「阻詐聯防貢獻獎」及「跨行服務創新獎」殊榮，由本公司副總經理代表領獎

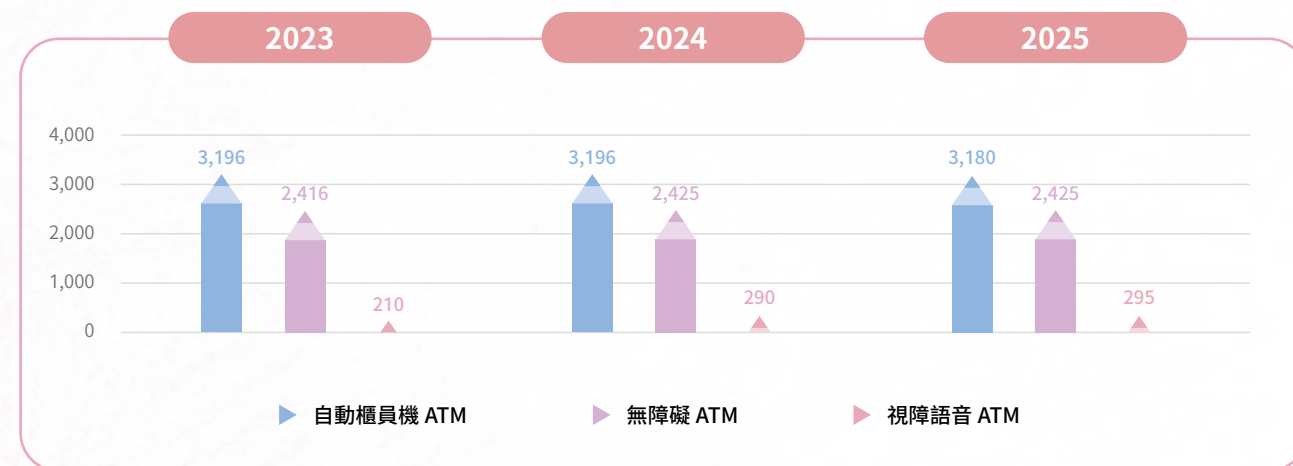
未來將持續致力營造更安全的金融環境，履行企業社會責任，並運用 AI 防詐模型、大數據、機器學習及人工智慧技術，進一步增進防詐機制之有效及準確性，守護民眾財產安全。

3.3 普惠金融

本公司肩負「普惠金融」政策任務，持續以「顧客需求」導向，堅持「卓越服務」與「全民信賴」之核心價值，致力推動友善金融服務，善用全臺據點涵蓋離島及偏僻地區之優勢，以社區為中心提供完善之普及化金融服務，照顧金融弱勢民眾。至 2025 年底，設置自動櫃員機 (ATM) 共 3,180 臺。

另外，配合政府公益政策，提供身心障礙儲戶可申請 ATM 跨行提款每月 3 次免收手續費之優惠，截至 2025 年 12 月底，累計申請戶數 6,216 戶。

ATM 建置數量



3.3.1 數位服務

因應顧客對數位金融之需求，本公司積極建置虛實整合服務，拓展電子化服務管道及結合第三方服務業者 (Third-party Service Providers, TSP)，運用金融科技將郵政服務嵌入顧客生活場景，營造多元友善金融環境及進行跨領域合作，提供數位存款帳戶、行動郵局 APP、電子支付服務（連結帳戶付款）、行動支付、實體 VISA 金融卡、數位 VISA 金融卡、開放銀行、數位身分驗證等多元服務，以完善郵政數位金融服務生態圈。

持續優化本公司全球資訊網頁及行動郵局 APP、利用數位科技改善作業流程及服務措施、縮短窗口客戶等待時間、加速理賠、改善繳費 / 其他重要權利通知書等保戶服務，提升客戶滿意度。

多元便利儲匯服務



- ▶ 開辦數位存款帳戶，提供本國客戶以網路或行動設備免臨櫃申請開戶
- ▶ 新版「行動郵局 APP」，連通多元支付服務，2025 年 12 月達成第 522 萬名儲戶啟用里程碑

- ▶ 強化自動櫃員機 (ATM) 服務，擴增 QR Code 掃描設備，提供掃碼提款功能
- ▶ 跨 APP (集保 e 手掌握) 資訊串接，儲戶可查詢郵政存簿儲金帳戶資料
- ▶ 全臺郵政自動櫃員機 (ATM) 提供多國語系服務

發行數位 VISA 金融卡

- ▶ 一鍵申辦，開啟支付數位化
- ▶ 運用生物辨識及驗證機制，升級交易安全性
- ▶ 採用虛擬金融卡，減少碳排放
- ▶ 分析使用情形數據分類客群，拓展客源新商機



因應政府通過「因應國際情勢強化經濟社會及民生國安韌性特別預算案」，本公司配合政府「全民+1 政府相挺」普發現金政策，發揮服務據點優勢，提供「登記入帳」、「ATM 領現」及「郵局領現」多管道，讓民眾輕鬆領取普發現金 1 萬元，同時舉辦抽獎活動，邀請全民共襄盛舉



● 運用金融科技，金融服務數位化

行動郵局 APP

唯一結合郵務、儲匯及壽險等功能



便利



合法



安全



友善

▶ 郵政 ATM 推出無卡存款服務，儲戶可透過行動郵局 APP 掃描 ATM 畫面 QR Code，完成身分認證後存入現金

▶ 行動郵局 APP 新增「錢包」功能，整合掃碼付款、轉帳、無卡存款/提款等服務，客戶可透過「台灣 Pay」或「TWQR」QR Code 進行交易，無需攜帶卡片即可操作 ATM

▶ 為落實普惠金融，推出「印尼小額安心匯款」服務，儲戶可透過網路或行動郵局 APP 將款項全額匯至印尼當地銀行，兌換為印尼盾存入受款人帳戶

▶ 與凱基證券合作推出「跨機構綁定證券帳戶」服務，成年客戶可線上同時開立郵政數位帳戶與證券投資帳戶

▶ 推動永續金融與 ESG 理念，針對發行之郵政 VISA 金融卡申請 ISO 14067 碳足跡認證，取得環境部「ISO14067：2018」碳足跡標籤，響應政府淨零碳排目標

▶ 網路郵局擴增代繳約定服務範圍，公用事業以外之委託機構向本公司申請此服務後，儲戶可線上完成申請約定、查詢及終止授權轉帳，取代紙本申請

用戶一機在手，郵局帶著走

行動友善身障族群

融入無障礙功能之通用設計，結合行動裝置語音報讀及身分快速驗證登入功能

數位體貼全齡客戶

介面設計採高反差色彩對比、易觸控，以淺顯易懂的文字及操作指令搭配圖示，亦提供「字體大小」設定，及快速登入服務與快速驗證功能

虛實服務首惠全臺

串接逾千處郵局營業廳智慧型叫號機，提供線上取號、導航、查詢等候人數、預填表單及預約服務等功能，亦可查看附近 i 郵箱、ATM 或郵筒位置，更串聯多項線上申辦服務

貼心關懷外語居民

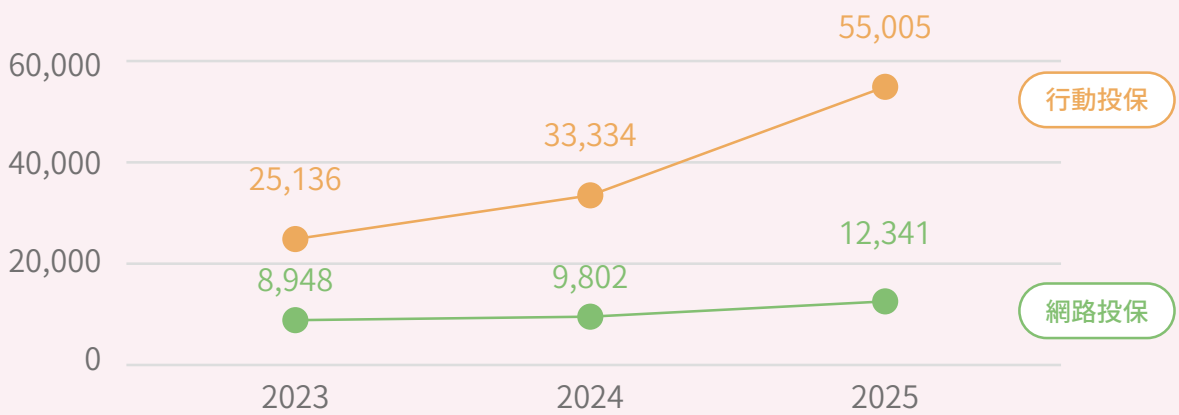
提供可切換英語系之全功能服務

行動投保 / 網路投保服務

本公司壽險業務自 2018 年開辦行動投保，保戶免臨櫃，即可享受網路預約投保、網路 ATM 保單借款、網路郵局及行動郵局線上申請及查詢功能等快速便利服務，自開辦日起累計行動投保共計 13 萬 6,818 件。網路投保業務則於 2022 年開辦，同時推出首張網路投保商品「郵政簡易人壽 e68 定期壽險」，2024 年推出「郵政簡易人壽心 e88 保險」，提供不受時間、空間場域限制的投保服務，自開辦日起累計行動投保共計 3 萬 7,762 件。2025 年業務員對於行動投保之作業流程逐漸熟稔，且民眾對使用平板電腦取代紙本之接受度日益提升，另本公司同步推出多項獎勵活動，鼓勵數位轉型，帶動成立件數成長。

項目	2025 年			2026 年
	目標件數	成立件數	達成率	目標件數
行動投保	35,000	55,005	157.16%	55,000
網路投保	12,000	12,341	102.84%	14,000

● 行動投保與網路投保概況 (件數)



● 持續導入保險科技應用，優化數位通路及完善數位服務

- ▶ 2025 年 3 月 26 日：開放業務員可於終端系統登打行動投保要保書資料功能，並同步將資料傳送行動投保系統，後續由保戶於行動平板電腦完成告知聲明事項及簽署要保文件，加速業務員要保書建檔速度
- ▶ 2025 年 6 月 30 日：開辦「行動理賠服務」，提供行動不便或無法至窗口辦理理賠之民眾，由業務人員到宅服務辦理，取代傳統親臨櫃檯申請方式，優化保戶服務體驗
- ▶ 2025 年 9 月 24 日：行動郵局 APP 新增保險費轉帳扣款電子化授權確認功能，貼近客戶使用行動裝置習慣，並提升保戶使用便利性
- ▶ 2025 年 10 月 15 日：配合行動郵局郵政生活圈會員點數開辦，壽險業務提供新立保險契約選用電子保單會員累積點數活動，激勵客戶使用電子保單
- ▶ 2025 年 12 月 18 日：開放客戶使用保險費轉帳扣款電子化授權者，業務員可於行動平板電腦全日 24 小時執行新立契約保險費扣繳作業，以提升行動投保使用之便利性

3.3.2 公平待客

為重視並落實金融消費者保護，本公司符合依循「金融消費者保護法」、「金融服務業公平待客原則」及相關金融保險服務業法規，並訂定「遵循公平待客原則政策及策略」與「公平對待客戶行為守則」，建立以「公平待客」為核心之企業文化，確保客戶於整體交易過程中受到對等、合理之公平對待；恪遵公平待客原則之「告知與揭露原則」，所提供之服務或商品資訊及風險，皆以客戶可充分瞭解之文字或方式，充分揭露於相關約定書或注意事項；另涉及客戶個人資料之蒐集、處理及利用時，亦事先提供「郵政儲金匯兌個人資料蒐集告知聲明」。提供之服務除於約定書及單據說明外，本公司全球資訊網亦完整說明各項業務服務範圍、相關費用及注意事項，同時依客戶之需求提供理財試算功能，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，有助永續經營。

本公司已建立「中華郵政公司儲匯業務消費爭議處理制度」及「中華郵政公司壽險保戶消費爭議處理制度」，並設置免付費回郵「顧客意見表」、全球資訊網客戶服務專區「意見箱」及 24 小時顧客服務專線，提供客戶多元申訴及溝通管道，以落實保障金融消費者權益。

為持續精進公平待客及消費爭議管理，本公司隨時配合主管機關法令變動，修訂相關作業規定、內部控制制度及風險控管措施、及辦理員工教育訓練等，並將「金融服務業公平待客原則」線上課程列為全體員工年度必修項目，每年 4 月底前函報前一年度執行「公平待客原則」評核表與相關佐證資料予金融監督管理委員會保險局評核。另針對消費爭議，應於本公司受理消費爭議案件之日起 30 日內，將處理結果回覆保戶，每月製作「消費爭議案件清單」以利追蹤稽核，並於每季提報消費爭議案件處理小組檢討改善，同時將常見之爭議類型列入教育訓練中，對業務員進行宣導，以減少相關案件發生。

● 商品生命週期作業流程



郵政壽險消費爭議之受理管道

- ▶ 金融監督管理委員會保險局
- ▶ 金融消費評議中心
- ▶ 院首長信箱
- ▶ 以口頭、電子郵件、傳真、郵寄或於本公司全球資訊網提出
- ▶ 其他機構

依據「壽險業務宣傳資料製作管理規範及散發公布控管作業流程注意事項」印製廣告文宣、宣傳摺頁、海報及利用傳播媒體從事傳遞、散布、宣傳、推廣、招攬或促銷等行銷活動，並遵守社會一般道德、誠實信用原則及保護保戶之精神，俾使保戶充分瞭解保險內容及接收完整訊息。

金融友善措施

為實現社會融合、促進不歧視與機會平等之精神，實踐「身心障礙者權利公約 (CRPD)」精神，本公司建立重視金融友善服務之企業文化，訂定「中華郵政股份有限公司遵循銀行業金融友善服務準則政策及策略」，每年針對本公司董事、負責人、高階經理人、主管及各局櫃檯人員舉辦教育訓練。

為使各局受理身心障礙者辦理儲匯業務時，遵循明確之基本服務流程及標準，本公司訂定「儲匯業務身心障礙友善服務作業要點」，各局主管及櫃檯人員定期辦理金融友善服務演練作業，模擬與身心障礙民眾之應答等，積極協助弱勢及身心障礙民眾，提供各式無障礙金融服務；此外，為強化落實與擴大推動成效，另訂定「中華郵政公司金融友善服務獎勵實施要點」，鼓勵各級郵局櫃檯人員確實執行對身心障礙者相關服務措施，並將金融友善服務執行情形之查核、檢討及修正提報董事會，確保身心障礙者及少數族群得以充分且平等地參與社會。

為利顧客查詢及利用本公司金融友善服務及無障礙設施，每年定期於本公司全球資訊網「金融友善服務專區」更新相關公告。

友善金融服務措施

營業環境



無障礙設施及服務鈴



完善多功能填寫區及老花眼鏡

權益保障

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

保險單內頁新增「壽險貼心提醒」與 QR Code 連結官網「保戶須知」及多國語言之「保戶重要權益說明」

溝通服務



專人服務



無障礙 / 語音 ATM

公開資訊



無障礙網站

行動郵局 APP 無障礙設計



(視障者操作教學影片)

各郵局無障礙服務設(措)施一覽表



金融友善服務執行情形



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，2025 年代收繳件數計 19 萬 295 件。

3.4 社會參與

為善盡企業社會責任、落實在地連結、產業協助，本公司設定「公益郵政，深耕在地」之目標，期透過日常業務延伸，成為促進社區發展的親切、可靠好鄰居，提升社區民眾對郵政之情感連結，並舉辦公益活動，貫徹郵政服務社會及回饋社會之經營理念。

3.4.1 貫徹回饋精神

弱勢關懷

臺灣社會正面臨高齡化及少子化雙重危機，老年人口經濟問題及長期照護將成為臺灣社會發展之重要議題，本公司透過郵務士組成綿密物流網，扮演在地訊息通報者角色，以健全獨居長者社區照護系統，同時協助偏鄉學校運送午餐食材。

獨居長者探視

自 2008 年起辦理投遞途中順道關懷獨居長者服務，鼓勵投遞同仁自發性主動關懷，針對社福機構及各縣市政府、鄉鎮市區公所列冊之獨居長者，實施平常居家探視、異常緊急通報、年節慰問致贈生活日常用品、代辦郵寄手續、自組愛心團隊假日慰問關懷等項目。2025 年協助達 9 萬 3,408 人次，投入約 500 萬元

● 關懷獨居老人專區



長者老屋修繕

各等郵局所轄郵務士於送信途中關懷獨居長者時，將住宅亟需修繕或清潔整理之弱勢長者（每個投遞單位至多 1 位，中低收入戶優先）彙報財團法人台灣郵政協會，經審核通過後再委由各等郵局勞安科協助洽詢廠商報價或辦理驗收，以改善獨居長者環境。2025 年執行 24 件，共投入 180 萬元

運送偏鄉學校午餐食材

為協助解決山區偏鄉學校食材運送問題，嘉義郵局於 2019 年開始試辦偏鄉學校運送食材計畫，每週一、四運送 2 次。截至 2025 年止共協助運送 1,946 趟次（接送點至學校）



響應長照政策

本公司藉由自身號召力結合壽險業務，舉辦各類樂齡活動推廣健康觀念，以提高長者生活自理意識；作為擁有龐大資金、節餘房舍空間之國營事業，亦積極協助政府推動長照業務。2018 年已盤點全臺 21 處 300-500 坪節餘局屋空間，供衛福部評估設置住宿式長照機構之可行性，經會勘評估後，擇定臺北南港郵局 3-5 樓作為試辦地點，提供 71 床住宿型長照及 16 床日間照顧，共 87 床之長日照服務。

舉辦樂齡運動系列活動

每年由北、中、南、東全臺各等郵局辦理樂齡運動系列活動，包含「銀髮踏青樂悠郵」、「銀髮健康百分百」、「銀髮歡唱真郵趣」、「三代同郵樂無窮」以及「銀髮手作 DIY」等活動，結合當地特色及創意，與全國各地銀髮保戶同樂，並鼓勵長者走出戶外，加強自我身心健康管理，達到「樂活忘齡」效果。2025 年辦理相關活動共計 39 場次，參加人數共 3,987 人次



樂齡運動照片

公益活動／獎學金

本公司持續利用業務資源及號召力，擴大社會正向影響力，包括鼓勵壽險保戶子女努力向學、帶動民眾捐血助人。

● 捐熱血 郵愛心

為紓解每年農曆春節後屢屢發生之血荒問題，每年 3 月及 9 月舉辦「捐熱血 郵愛心」活動，總經費達 530 萬餘元，帶動全體郵政員工及社區民眾踴躍捐輸幫助他人。2025 年於全臺各地共辦理 664 場捐血活動，募得 4 萬 7,156 袋熱血（每袋 250c.c.），至今已募集超過 66 萬袋熱血，持續為社會注入愛心暖流，散播愛的力量



● 保戶子女獎學金

自 2003 年起，每年 4 月舉辦郵政壽險保戶子女獎學金活動，鼓勵優秀青年學子以成為品學兼優之社會中堅為目標，實踐郵政壽險「全方位的服務，無止盡的關懷」理念。2025 年共有 1 萬 7,959 人申請獎學金，得獎名額 3,000 名，核發獎學金總金額達 500 萬元



● 保戶子女獎學金活動辦法



● 公益募款

善盡郵政企業社會責任，與財團法人普仁青年關懷基金會及陽光基金會分別合作辦理「郵你相伴 力挺近貧學子穩定就學」及「為陽光孩子點燃希望 勇敢茁壯」公益捐款活動，以實際行動關懷協助弱勢族群，提升本公司公益形象及郵政 VISA 金融卡知名度，創造總計 61 萬 2,394 元之募款金額



郵你相伴
力挺近貧學子穩定就學



為陽光孩子
點燃希望 勇敢茁壯

● 捐贈活動

本公司推動永續發展，將 ESG 理念落實在弱勢關懷、友善環境等各項作為，創造加乘力量。2025 年辦理 13 場捐贈活動，捐贈對象包含偏鄉學校、弱勢家庭、身障族群及教養院等，捐贈物資為農產品、民生物資或學用品



物資捐贈

3.4.2 農產助銷

本公司依郵政法第 5 條第 7 款，接受代售廠商委託代銷各類商品，並於郵政實體通路（各地郵局）及虛擬通路（郵政網購中心）銷售，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」。代售商品上架前皆依「郵政代售業務推廣作業要點」嚴格審查，並經公正第三方檢驗合格，且須符合「商品標示法」或該商品類別母法之規範（如酒類標示管理辦法），確保消費者選購商品時能獲得正確資訊；商品上架後則定期抽驗代售廠商出貨至本公司之產品，每 1 家廠商每 1 份契約每年度至少抽驗 1 項商品，如有疑慮者，得隨時抽驗。2025 年共抽驗 4 次（每季抽驗 1 次）。

i 郵購

i 郵購原為本公司營運之電商通路（郵政商城／郵政網購中心），後轉型為以郵政虛、實通路完整之物流、金流、資訊流及客戶流資源，協助臺灣中小企業、自行創業者、農家等開創商機之平臺，現以提供小商小農發展多元通路為主要任務，商業模式結合公益，招募經第三方公信單位推薦、具驗證標章、榮獲獎項或國營事業優質品牌進駐，並設立專區行銷，目前已設置之特色專區包括「農糧署推薦區」、「關懷農產行銷」及「國營事業專區」等。2025 年新建置集結榮獲地方／中央政府獎項或在地廟宇文創的「臺灣特色伴手專區」，以形塑 i 郵購為特色商品平臺之形象。

截至 2025 年底 i 郵購會員人數約 45 萬人、店家數 2,454 家。2025 年營業額約 5 億 9,139 萬元，達成率 179%；手續費收入達成 123%。

● i 郵購



● i 郵購多通路、多元化行銷策略



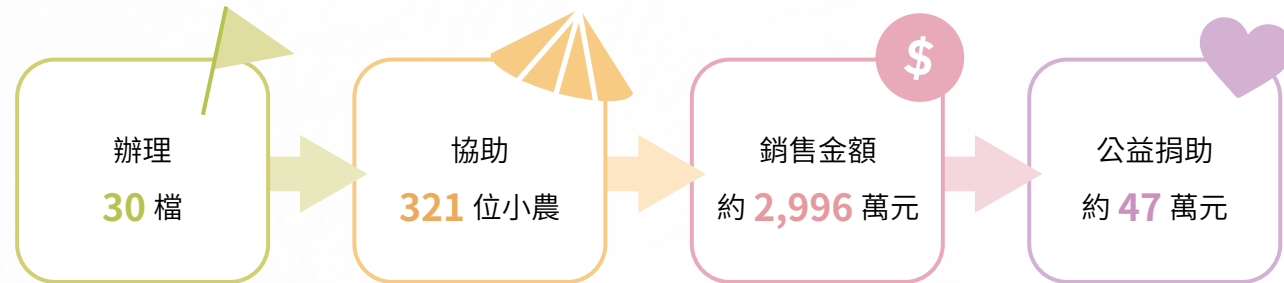
本公司定期查核店家網頁資訊，如接獲政府函示通知有疑似違規廣告或商品網頁之情事，將立即主動下架該商品，並發函通知店家切需遵守相關法令規定。

為配合國家防範非洲豬瘟等動物疫病透過電商網購管道入侵，並提升豬肉原料原產地資訊透明度以維護國人食安與健康，依《動物傳染病防治條例》及「包裝食品之豬肉及豬可食部位原料之原產地標示規定」強化 i 郵購平臺管理。自 2022 年起完成系統後臺商品上架流程增修，要求店家須明確標示肉類成分產地方可上架，並同步宣導店家針對既有已上架商品自主補充標示豬肉成分產地，同時於 i 郵購網站顯著位置持續公告相關法令遵循事項；目前站內約 178 項食品需符合上述作法，約占平台總商品數 (9.2 萬項) 之 0.19%。

關懷農產行銷

自 2014 年 5 月起，i 郵購推出「關懷農產行銷」系列活動，整合郵政虛擬、實體行銷體系及宅配系統服務，計畫性協助小農獲益，小農每箱提撥 10 元捐助弱勢團體，創造「小農」、「消費者」及「公益團體」三贏。針對 i 郵購「關懷農產行銷」統計整體滿意度，2025 年店家平均滿意度為 4.7 顆星（共 33 個店家）。

● 2025 年「關懷農產行銷」活動



● 臺中「愛無距梨」

公益捐助新臺幣 8 萬 1,270 元，
小農相挺作公益送愛到財團法人向上
社會福利基金會附屬台中育嬰院



● 屏東鳳梨

公益捐助新臺幣 1 萬 8,640 元，
小農相挺作公益送愛到財團法人台灣
兒童暨家庭扶助基金會

● 高雄「大樹玉荷包」

公益捐助新臺幣 8 萬 5,950 元，
小農相挺作公益送愛到財團法人創世
社會福利基金會、高雄市私立大慈育
幼院、高雄市大樹區興田社區發展協
會送餐服務專戶



i 郵購協助小農販售

- ▶ 免費輔導農家於 i 郵購開設網路商店販售農特產品，以打開產銷瓶頸，增加收入
- ▶ 免費協助農家建立自產農產品品牌形象，設計品牌 LOGO 及包裝箱盒，提升農產品牌辨識度
- ▶ 免費製作宣傳供各局營業廳顧客自行瀏覽、取閱；利用本公司網路及社群媒體資源，協助推廣銷售
- ▶ 提供小農物流配送服務
- ▶ 郵局櫃檯提供民眾「代訂購」農產品服務

● 關懷農產行銷



農郵聯合推薦

本公司與農業部農糧署攜手推動「聯合推薦計畫」，於 i 郵購平臺建置的「農糧署推薦區」自 2021 年開辦以來，已邁入第 5 年。該專區由農糧署嚴選具有產銷履歷驗證或有機標章的優質農產品，結合本公司虛實整合通路與全國物流配送網絡，打造農產品電商銷售的新模式，協助在地小農將優質農產行銷至全國，五年來成果豐碩，並獲得消費者高度肯定。

為展現合作成果並推廣臺灣優質農產品，2025 年 10 月 18 日至 19 日在高雄「衛武營國家藝術文化中心榕樹廣場」共同舉辦「農郵精選集」實體展售市集，邀集 20 家臺灣優質小農品牌參與，展售各地安心農特產品，並安排試吃試飲、互動體驗及多項購物優惠活動，讓民眾近距離感受臺灣在地農業的特色與魅力。配合實體市集活動，本公司亦於 i 郵購平臺同步推出「農郵精選集—5 購好康」線上活動，專區集結超過 1,700 項臺灣優質農產品，推出促銷商品、免運費及點數 10 倍送等限時優惠，鼓勵消費者透過電商平臺輕鬆選購優質農產，支持在地農業發展。

此外，活動亦舉辦「年度十大優良店家」頒獎典禮，邀請農糧署副署長及本公司協理共同頒獎。此次自「農糧署推薦區」130 家店家中，依據年度營業額及成長率遴選出 2025 年表現優異的前 10 名店家，並將其產品組合推出「年度十大推薦精選箱」，凡於活動現場或線上消費滿 3,000 元，即有機會獲得該精選箱，提升活動參與度與消費體驗。本公司將持續透過多元銷售通路與物流服務，協助小農拓展市場並提升品牌能見度，並與農糧署深化合作，攜手推動臺灣農業發展，促進在地產業與安心農產的永續成長。



「農郵精選集」實體展售市集

3.4.3 愛地球行動

為落實環境永續發展與企業社會責任，本公司持續於各地辦理淨灘、結合環境清理及植樹等活動，號召同仁、眷屬、志工與在地社群共同參與，透過實際行動清除海岸與步道廢棄物、強化資源回收與減塑觀念，提升民眾環境保護意識並凝聚地方守護力量；各地作為包含高雄郵局旗津淨灘、嘉義郵局東石漁人碼頭淨灘，以及彰化郵局、臺中郵局與南投郵局步道淨山等。另就本公司營運屬性而言，所提供之活動、產品及服務對生物多樣性並無直接或間接之顯著衝擊。



嘉義郵局淨灘活動



臺北郵局淨山活動

因應地球氣候變遷，三重郵局 2025 年 5 月 13 日舉辦「郵政壽險愛心種樹苗活動」，參與人數合計 85 人，活動費用 1 萬 8,560 元，選擇將新北市的市樹 - 山櫻花種植在三重郵局旁空地，同時另發放風鈴木、藍花楹等樹苗給社區民眾，共約 200 株樹苗，期待以具體行動實踐綠色永續之社會責任，發揮拋磚引玉的效果。



三重郵局愛心種樹苗活動



發放樹苗予民眾

2025 年永續環境淨山淨灘活動

活動	場次	參與人數	成果
淨山淨灘	16	1,692	清理廢棄物約 1,149.6 公斤
清淨家園	2	82	清理廢棄物約 35 公斤
捐贈樹苗	1	85	發放樹苗約 200 株

Chapter.4 鞏固創新基石



重要性

人才為企業之本，員工是核心人力資本。面對業務轉型與退休潮帶來的人力結構變化，為避免對經營產生衝擊，透過公平、公正、公開之甄試制度，為公司注入年輕、高素質人員，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，培育經營人才，厚實公司接班梯隊，強化公司人力資本，並建立尊重人權意識與文化及良好職場環境，保障員工人權，構築堅實信任關係，引領持續成長及永續經營

包含的重大主題

- ▶ 員工關係與對話
- ▶ 職業安全衛生
- ▶ 訓練與教育
- ▶ 性別平等策略

對應之 SDGs



衝擊描述 (經濟、社會)

健全的員工關係與對話、職業安全衛生及性別平等策略，可提升向心力與留任率，並降低職災與職場不法侵害風險；透過訓練與教育強化專業與風險辨識能力，可減少作業疏失、維護客戶權益。考量外勤業務可能發生交通事故，若未妥善控管將造成人員傷害

永續管理

政策

- ▶ 加強人才招聘、培育與人力運用，以因應業務發展需求增進工作效能
- ▶ 尊重生命，關懷健康
- ▶ 交通安全第一

有效性評量機制

- ▶ 員工平時及年度考核制度
- ▶ 勞資會議
- ▶ 業會合作協調會報
- ▶ 職業安全衛生委員會議
- ▶ 交通部性別平等計畫

管理程序

- ▶ 勞動基準法
- ▶ 性別平等工作法
- ▶ 職業安全衛生法
- ▶ 國營事業員額合理化管理作業規定
- ▶ 中華郵政工會簽訂團體協約
- ▶ 薪資與升遷制度
- ▶ 新進人員夥伴制度
- ▶ 中華郵政股份有限公司人員退休撫卹辦法
- ▶ 中華郵政股份有限公司員工訓練要點
- ▶ 員工年度訓練計畫
- ▶ 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
- ▶ ISO 45001 職業安全衛生管理系統
- ▶ 性騷擾防治申訴調查處理要點

預防或補救措施

- ▶ 員工權益：依法令請工會推派代表並定期召開勞資會議及設置員工困難事項處理委員會
- ▶ 性騷擾：設有性騷擾申訴調查委員會，並設置專線 (02-23969549)、傳真 (02-23969103) 及電子信箱 (psn01@mail.post.gov.tw)
- ▶ 職場不法侵害：訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，設有職場不法侵害預防及處理小組，設置專線 (02-23921310#2110) 及傳真 (02-23964884)

ESG 特輯

勞資共好新里程

為持續強化勞資合作關係並提升員工勞動條件，本公司 2025 年 4 月 30 日與企業工會完成團體協約修約簽署儀式，並邀請交通部及勞動部代表共同見證，展現企業推動友善職場文化、保障勞工權益及促進勞資合作的決心，為企業永續經營奠定穩固基礎。

中華郵政團體協約自 2017 年 11 月 28 日簽署以來，歷經多次協商修正，勞資雙方透過持續溝通與協調，於 2024 年 12 月就相關修正條文達成共識，並於 2025 年 3 月 28 日經交通部核定後正式完成修約。此次修訂在維持原有勞動條件與福利制度的基礎上，進一步完善員工福利與勞動權益保障，展現企業重視員工照顧與勞資合作的治理理念。

本次團體協約共修正 11 條並新增 1 條，修正後條文共計 51 條。主要修正重點包括：明定勞資爭議協商期間，如調動工會協商代表須先與工會溝通協調；調整全勤獎金制度，由原按季核算核發改為按月核算、按季核發；增訂職災勞工非依法不得終止勞動契約之保障規範；無償提供辦公處所、器具及通信、水電設備供工會辦公使用等，以提升員工保障並促進勞資合作。修約內容亦將職業安全保護精神納入制度規範，部分條文優於現行法規，進一步強化員工安全與勞動保障機制，展現本公司對員工福祉與職場安全的重視。同時，透過穩定的勞資合作基礎，有助於提升組織韌性，在郵政業務轉型及市場環境變化的挑戰下，持續維持企業穩健發展。

未來，中華郵政將持續深化勞資合作關係，完善員工福利與職場環境，打造幸福企業文化，並以穩固勞資夥伴關係作為企業永續經營的重要基礎，攜手推動郵政事業長遠發展。



團體協約簽約典禮

4.1 活化公司體質

4.1.1 人員管理

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

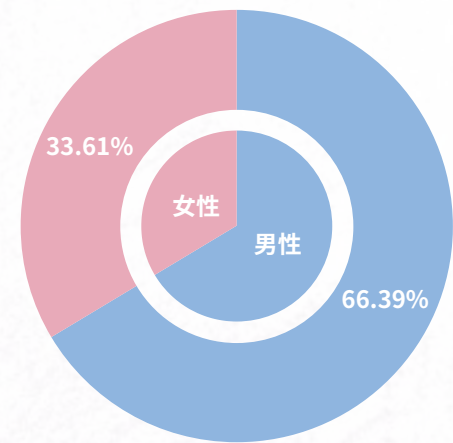
人力資源政策	
即時補充人力 促進組織活化	為補充缺乏之基層人力，並加強人力運用及注入新血，以改善公司人力老化等問題，強化公司經營體質，降低用人費用
合理人員配置 活化人力運用	依業務所需合理分配各單位員額，並定期辦理人力盤點，檢視各單位人力運用情形，以達職務合理設置，避免勞逸不均情形
促進新陳代謝 落實經驗傳承	依離退職缺辦理招考，辦理各階層主管培訓，以儲備優秀主管人才
培育優秀人才 鼓勵觀摩學習	訂定年度訓練計畫，依計畫辦理各項專業技術訓練課程，並辦理國內外研習、觀摩及開會等交流活動，汲取外界管理、技術及實務經驗
重視勞資溝通 關懷員工身心健康	提供多元勞資溝通管道，與中華郵政工會維持和諧業會關係；關懷員工生理及心理健康，每年度辦理員工協助方案專業諮詢服務（包含個案諮商、團體諮商及專題講座），亦提供各項福利措施，依法辦理員工退休權益事項
落實保障身心障礙者 就業權益	為提升身心障礙者勞動參與率，並符合法定進用人數比率 3%，本公司、各等郵局及臺北郵件處理中心均按月足額進用身心障礙人員，以增加身心障礙者就業機會

人員組成

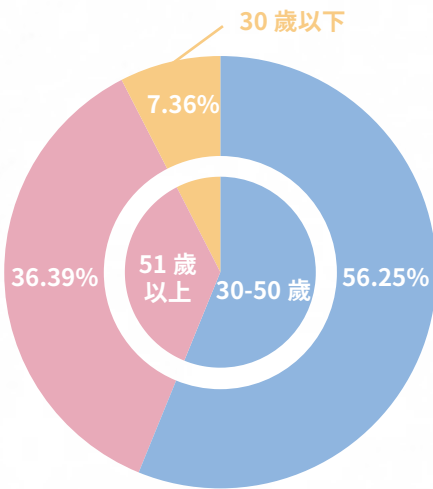
本公司進用人員皆為編制內員工（均為本國籍且永久聘僱），並分為轉調人員（具公務員身分）、職階人員及職級人員 3 類，近年來隨著人員離退及積極進用新進人員，職階人員已成為本公司僱用人數最多之員工。截至 2025 年底員工總數 2 萬 5,104 人，較 2024 年減少 270 人，此外員工平均年齡 45.1 歲，低於上年度 2024 年底平均年齡 45.6 歲。

轉調人員	係指「中華郵政股份有限公司設置條例」施行前之交通部郵政總局及其所屬機構具「交通事業人員任用條例」所定資位人員及郵務差、郵務工、機匠等非資位人員
職階人員	係指本公司職階人員管理要點第三點各款規定之人員，如本公司成立後進用之人員…等
職級人員	係指依本公司職級人員僱用管理要點僱用之人員

2025 年各性別員工占比



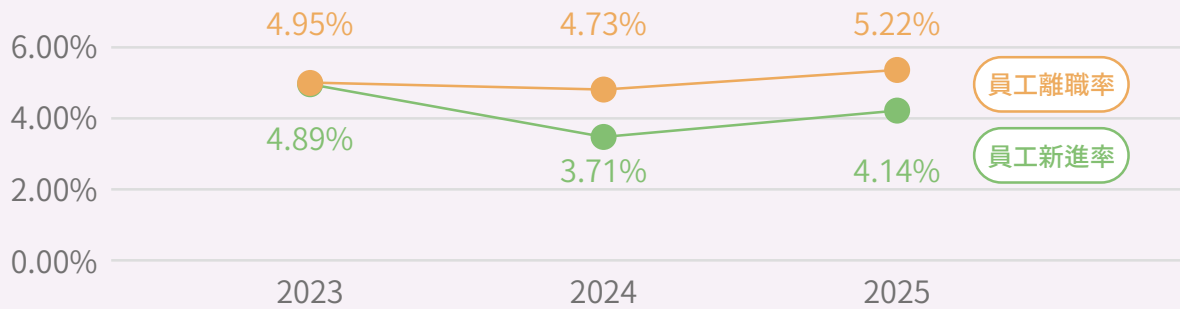
2025 年各年齡層員工占比



人員流動

本公司依據郵政事業四年（2025 年至 2027 年）建設計畫，逐年進行人力盤點（包含人員結構、員工工作性質 / 專長、年齡及未來 5 年退離人數等分析），同時配合交通部「國營事業員額合理化管理作業規定」每 2 年辦理 1 次員額評鑑，適時招募新進人員遞補人力缺口，更新人員結構，促進新陳代謝，奠定厚實人力基礎。若遇營運重大變化需調整員工人數時，轉調人員將依據「中華郵政股份有限公司辦理轉調人員資遣實施要點」辦理，職階人員則依據「中華郵政股份有限公司職階人員退休撫卹及資遣要點」及「勞動基準法」之預告期規定辦理。

中華郵政歷年新進率與離職率變化



自 2003 年 1 月 1 日由郵政總局改制為股份有限公司後，公司可針對業務需求，依照一般就業市場行情，及時進用適當人才，新進人員雖不再具有公務員身分，但員工升遷、派職、待遇、福利及績效考核等，均依實際工作表現為量度，在靈活、彈性、有激勵效果的薪給及獎金制度下，其任事心態必會有所改善，郵政經營也將會有一番新景象。本公司 2025 年進用 1,040 人，其中男性 671 人，女性 369 人。

為促進社會平等，建立友善社會環境，對就業市場位處相對弱勢之原住民及身心障礙者，提供穩定工作機會，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，以安定社會秩序。爰每年度均依「原住民族工作權保障法」第 4、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，保障弱勢及相關族群平等就業機會。本公司 2025 年進用具有就業能力之身心障礙者人數占員工總人數約 3.28%（依法應進用身心障礙者 738 人，已進用 819 人，超額進用 81 人）；另依法應進用原住民人數占員工總人數不得低於 1%，依法應進用原住民 53 人，已進用 309 人，超額進用 256 人。

本公司國內外全權委託投資契約及國內外投資委任保管契約依勞務採購契約範本，訂有受託機構及保管機構應依身心障礙者權益保障法及原住民族工作權保障法等規定，僱用身心障礙者及原住民。

招募與留任

本公司擁有完善之薪資、福利制度，歷年對外招考新進人員，均依「勞動基準法」、「性別平等工作法」及「就業服務法」等規定辦理相關作業，未有性別限制或待遇差別。同一人員類別、薪級、職務者，基本薪資一致（皆為 1：1）；惟整體薪酬表現仍可能受人力結構、年資及職務分布差異影響。而為拉近公司內部轉調、職階與職級 3 類人員之間的福利差異，職級人員比照轉調人員現行制度，陸續實施得依需求請調服務單位、增給婚假給假天數及發給特別休假補助費等多項措施，以留住人才並強化員工整體向心力。

● 總薪酬比



註：主管人員為支領第 6 職責層次以上職務待遇之人員

為提供員工完善福利，本公司設有「財團法人中華民國郵政職工福利委員會」、「郵政職工體育委員會」，負責辦理員工相關福利業務，包括優於勞動基準法之請假制度、互助金、歲末聯誼晚會及體育文康活動等。

員工福利			
項目	內容		2025 年申請人數
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		8,641
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		367
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		434
職工眷屬喪葬互助金	職工之父母、配偶、子女死亡補助		780
職工喪葬互助金	職工死亡補助		-
家庭照顧假	每年 7 日全薪	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
四節贈品代金	春節、端午節、中秋節及勞動節發放	職業駕照駕駛之相關補助	補助駕駛考試費用、體檢費用
體育小組活動	郵政員工運動大會、體育競賽、體育文康活動	提供郵務士相關配備	購置太陽眼鏡、雨衣及制服配發給各外勤人員



2025 年歲末聯誼晚會



2025 年郵政員工運動大會

本公司訂有員工申請留職停薪辦理要點，規範員工申請留職停薪事宜，依該要點規定，員工申請育嬰留職停薪最長期間為 3 年，優於性別平等工作法規定育嬰留職停薪 2 年之期限。2025 年共 599 位同仁申請育嬰留職停薪，復職率約 97.85%，留任率約 97.95%。

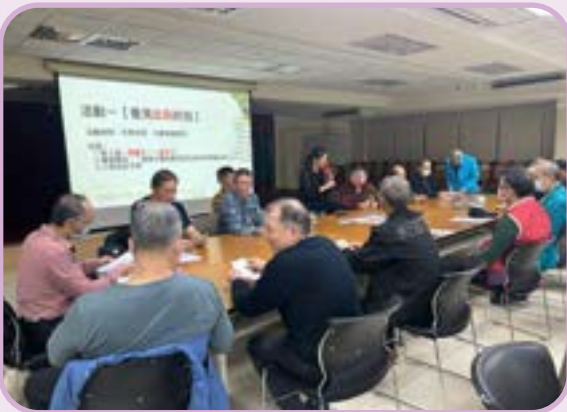
員工薪酬

本公司員工（含高階管理階層）待遇依據「公營事業機構員工待遇授權訂定基本原則」、「交通部所屬用人費率事業機構薪給管理要點」及「國營事業管理法」等規定辦理，授權由本公司衡酌事業生產力、營運績效及用人費負擔能力，擬訂待遇標準，並參考一般公務人員調整幅度，提請本公司董事會核定並報交通部備查後實施。其中，經營績效獎金包括考核獎金及績效獎金，考核獎金依工作考成（核）結果發給，最高以提撥 2 個月薪給總額為限；績效獎金須有盈餘，始得發給，最高提撥 2.4 個月薪給總額，並應視單位績效及員工貢獻差異程度，按合理比例發給。此外，本公司得視地區職務性質之危險性及稀少性，訂定加給支給規定，在當年度用人費限額內，提請董事會核定，並報交通部備查後實施。

員工退休規劃

本公司依據國際會計準則第 19 號及精算師提供之精算報告每月提撥退休準備金。2003 年改制後，員工按身分及進用日期不同，對應不同之退休、資遣及撫卹規定，其中適用「中華郵政股份有限公司非資位現職人員退休撫卹辦法」及「勞動基準法」退休人員，其退休金由本公司按月提撥之勞工退休準備金專戶支應；適用「勞工退休金條例」者，則由本公司每月提繳月提繳工資之 6% 至勞工退休金個人專戶，另勞工個人也可以選擇提繳月提繳工資之 1% – 6% 至專戶，或選擇不提繳。2025 年無發生勞工退休準備金提撥不足之情形。

公務員兼具勞工身分人員 (資位人員)	依據郵電事業人員退休撫卹條例辦理退休
純勞工身分人員	▶ 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 ▶ 職階及職級人員：依進用日期不同分別適用勞動基準法或勞工退休金條例給與退休



2025 年辦理退休人員生涯規劃研習班照片

本公司亦高度重視員工退休後的職涯轉銜與身心適應，每年上下半年均於總公司及北、中、南 3 處訓練教室辦理「退休人員生涯規劃研習班」。2025 年共辦理 8 梯次，計 407 人參與，課程涵蓋養生健康、退休金管理、心靈調適、志工參與及社會服務等面向，協助同仁提早規劃退休生活，落實公司對員工全職涯的守護與承諾

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

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

4.1.2 蓄積成長動能

本公司視人才為永續經營之核心資產，為厚植企業競爭力，建構全方位培訓體系，透過實體深耕與數位賦能雙軌並行方式，確保同仁具備因應市場變遷之核心知能。配合公司核心事業發展，依各業務單位專業訓練需求規劃年度訓練計畫，並由人力資源處郵政訓練所及指定開班單位（總公司辦理訓練單位、各等郵局暨臺北郵件處理中心人力資源室）辦理各項教育訓練課程。

中華郵政訓練作業流程圖



以人為本的 AI 轉型

AI 與數位時代的來臨，正快速改變人們生活與工作模式，本公司擁有龐大服務網絡與多元業務體系，AI 不只是效率工具，更是回應人力結構變化、業務複雜化與服務品質期待的重要支撐。

在推動數位轉型過程中，本公司深刻體認到單點式的系統導入，難以因應長期需求，唯有讓 AI 應用向下扎根，成為各單位日常工作的一部分，才能真正發揮轉型效益。為培養同仁理解及運用 AI，辦理多場 AI 相關演講與訓練課程，並藉由「黑客松」競賽活動，鼓勵員工「從業務痛點出發，思考 AI 如何成為工作助力」，同時透過跨單位組隊交流與實作導向學習，使 AI 不再被視為專屬於資訊部門的技術，而是可被理解、試用與持續優化的工作夥伴。

2025 年舉辦「神隊友，郵你定義！打造 AI 好幫手－郵政 AI 創新應用競賽」，吸引來自不同業務單位共 46 支隊伍、近百名同仁踴躍參與，參賽者多數非資訊背景，涵蓋郵務、儲匯及行政等多元職系，顯示 AI 應用已逐步走入第一線工作場域。經書面審查後，遴選 12 支隊伍進入決賽，在密集輔導與實作過程中，完成從需求釐清、流程設計到原型實作的階段性成果。



「郵政 AI 創新應用競賽」大合照

參賽學員教學訓練與開發 Chatbot 實作



相較於競賽成果的數量，我們更重視此次活動所帶來的「能力擴散」效果，各團隊提出的應用情境，涵蓋郵務支援、內部知識查詢及作業流程輔助等面向，部分優秀構想更進一步作為概念驗證 (PoC)，納入後續內部系統發展與應用評估，形成從創意發想到制度化應用的轉化路徑。

本公司亦將此競賽視為數位永續發展的重要一環，透過制度化培育 AI 應用思維與跨域合作能力，不僅有助於降低重複作業與知識流失風險，也逐步建立人機協作的工作模式，減輕第一線人員負擔，提升服務一致性與組織韌性。在治理層面，競賽所累積的實作經驗，亦成為後續規劃內部 AI 平臺、應用治理與擴散機制的重要基礎。

展望未來，本公司將持續以「以人為本」為核心，推動 AI 技術與組織文化並進，讓創新不再只是一次性的活動成果，而是能長期支撐郵政服務品質、員工成長與社會信賴的永續動能，逐步建構兼具效率、韌性與責任的智慧郵政體系。

各項業務訓練

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，針對新進人員規劃標準化職能導引課程，確保其快速掌握郵政核心業務、法令遵循及優質服務規範，奠定職場適應力，並依年度計畫對在職同仁深耕企劃、管理、行銷及服務技能。2025 年實體訓練時數達 33 萬 3,296.5 小時，培植專業人才達 1,418 人次，員工赴國內大專院校（含研究所）進修 95 人次，薦送參加外界訓練 1,312 人次，補助員工考取專業證照 2,493 人次，透過內外資源整合，落實專業人才之長效發展。並依訓練結果學員意見調查表蒐集回饋，2025 年平均達 4.58 分（滿分 5 分），較 2024 年 4.54 分提升，顯示訓練品質獲同仁肯定。

● 多元化職能進修管道

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



為掌握資訊時代之先機，本公司聚焦 AI 應用、數位轉型及大數據等趨勢開辦專題訓練，2025 年不僅重新規劃主管精進課程以強化管理韌性，更導入 AI 應用工具，提升職場工作效能，針對 AI 應用、數位轉型、大數據等前瞻議題，以及員工協助方案 (EAPs)、廉政宣導與性別主流化等關鍵素養，共舉辦 224 場專題演講。同時持續優化「郵政 e 大學」數位平臺，推動全員行動學習與數位轉型意識，2025 年數位學習時數達 65 萬 5,954 小時，數位課程建置科目數 70 個（較目標 60 個科目超前 16.67%），展現組織敏捷學習之卓越成效。

本公司實體訓練與數位學習時數合計達 98 萬 9,250.5 小時，整體培訓量能充沛，每名員工年度平均受訓時數達 39.41 小時，顯示本公司在維持營運穩定之餘，仍投入高度資源於人才資本之增值。



高層主管學程班

郵政壽險師資培訓班



針對壽險業務員辦理年度訓練，培訓係依「郵政簡易人壽保險業務員管理要點」辦理，並不定期薦報員工參加外界訓練與研習，如「ORSA 實務作業與經驗分享」、「保險合約負債公允價值評價」、「高齡者相關法規介紹」、「IFRS17 與 ICS 共同實施後之影響」及「ESG 永續發展趨勢及落實責任投資」等專業課程，以強化工作效率，提升員工專業度。

2025 年壽險實體課程					
課程名稱	梯次	人數	課程名稱	梯次	人數
郵政壽險師資培訓班 (初階班及進階班)	4	130	公平待客與金融友善	2	109
郵政壽險銀星培育計畫	10	540	查詢聯徵中心信用資訊 應注意事項及信用產品介紹	1	28
郵政壽險理賠調查研習班	1	37	郵政壽險業務員基本訓練	20	965
郵政壽險繼承及稅務研習班	5	320	郵政壽險新星培育計畫	20	800
郵政壽險窗口作業研習班	5	327	郵政壽險窗口主管研習班	2	115
郵政壽險一般主管 稽核業務研習班	1	50	郵政壽險不動產抵押借款 業務專業訓練	1	28

● 臺中郵局新星培育計畫



● 基隆郵局新星培育課程



4.2 建構幸福職場

4.2.1 員工照護

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

人權友善職場

本公司尚未建立人權政策明確規範，惟實務上已踐行人權精神，依職業安全衛生法第 6 條第 2 項規定，參考勞動部「執行職務遭受不法侵害預防指引」，訂定「中華郵政股份有限公司執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並據以執行。總公司及各等郵局（臺北郵件處理中心）應設置職場不法侵害預防及處理小組，分別由勞工安全衛生處督導副總經理（或相當層級者）以及由副理（副主任）擔任召集人，其中外部專業人員，不得少於 1/3，任一性別比例不得少於 1/3，負責職場不法侵害事件之預防、處理及執行成效評估與擬定改善措施，並設置專線及傳真，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。

另設置性別平等工作小組推動本公司性別平等業務，由督導人力資源處之副總經理擔任召集人，委員中至少含 2 名外聘專家、學者，其中各性別委員比例不得少於 1/3，原則上每 4 個月召開會議 1 次。每年均安排員工參與人權、性別主流化及職場性騷擾與不法侵害之防治等相關課程（包含實體或數位訓練），外包保全人員亦須接受保全法規定之訓練，致力營造無性別歧視之環境。

依據性騷擾防治法及性別平等工作法，訂定「性騷擾防治申訴、調查處理要點」及成立性騷擾申訴調查委員會，負責處理性騷擾申訴調查案件，並設置申訴及諮詢管道，針對性騷擾事件採取適當之預防、糾正、懲處等相關措施，維護員工權益及隱私。經調查性騷擾成立之行為人依情節輕重核予適當懲處，申訴人或被害人若有請求，提供至少 2 次之心理諮商協助，性騷擾事件調查過程中，視當事人之身心狀況，主動轉介或提供心理輔導及法律協助，持續追蹤、考核及監督，確保懲處或處理措施有效執行，並避免類似事件或報復情事發生。

2025 年無發生使用童工、強迫勞動與涉及侵害原住民權利事件，且優於法律進用原住民員工，惟發生 50 件職場霸凌相關事件：已結案 50 件（撤回 3 件，不成立 24 件，成立 13 件，不予受理 10 件）；16 件性騷擾相關事件：已結案 15 件（撤回 1 件，不成立 3 件，成立 11 件），案情均屬肢體或言語類型之性騷擾，與性別歧視類型之性騷擾較無關聯；未結案 1 件（調查處理中）。已統計各事件處理情形，並視當事人身心狀況，主動轉介或提供心理輔導及法律協助。

本公司 2025 年於郵政 e 大學實施性騷擾防治教育訓練（員工 2 小時、主管 4 小時之必修課程），總公司及各等郵局（中心）均辦理數場實體性騷擾防治演講，並將性騷擾防治列入各等郵局（中心）年度人事業務績效考評，以強化本公司職場性騷擾防治之宣導。



2025 年員工身心健康專題講座照片

● 職場不法侵害專線

電話：02-23921310#2110

傳真：02-23964884

● 性別平等專線

電話：02-23969549

傳真：02-23969103

電子信箱：psn01@mail.post.gov.tw

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

勞資溝通與關懷

本公司相當重視員工生理及心理健康，為即時聽取員工意見及心聲，每 3 個月舉辦勞資會議 1 次，並依法選舉及指派勞資雙方會議代表，勞資雙方針對勞動條件改善、員工權益或福利事項充分溝通協商，以凝聚員工向心力；另設置員工意見箱，且每年度辦理員工協助方案專業諮詢服務至少 50 案，委託合法專業機構提供本公司員工包含心理、法律、財務、理財、管理、健康及醫療等面向之專業諮商服務，並辦理關懷員工身心健康相關專題講座。2025 年辦理個案諮商 168 案、相關專題講座 95 場次，共計 263 案。另一方面，特訂定「中華郵政股份有限公司外勤人員申請暫派內勤工作審核要點」，以期公平、公正處理並體恤年老體弱或傷病且擔任投遞收攬郵件工作已滿 5 年之外勤人員，如確實不能勝任外勤工作而仍能勝任內勤工作，遇有缺額時，得經確實查證審核後，准暫予調整為內勤工作。

本公司與中華郵政工會長年維持和諧關係，每年辦理 1 次業會合作協調會報，雙方以理性、和平方式達成提升員工權益之共識，妥善處理員工權益問題，對於勞資會議及工會、會員建議案，適時答覆與處理。另為提升員工參與公司治理，於董事會設置 3 席勞工董事；並於召開人事評議及考成委員會時，邀請工會理事長列席，得陳述意見供參考。此外，本公司已於 2017 年簽署團體協約，報經勞動部同意備查後開始實施；經勞資雙方多次協商討論後，修正多項員工權益保障事項，於 2025 年 5 月 29 日報奉勞動部同意備查，本公司通函周知自同年 5 月 30 日開始實施。2025 年團體協約所涵蓋之總員工數百分比為 98.86%，未涵蓋之部分為本公司副業務（技術）長及經營職以上人員，係視為資方，未加入工會。

推動職場托育教保中心

鼓勵女性投入職場，期待她們能在工作中自立自信，並充分發揮其特質及專業，截至 2025 年底，整體女性員工占比為 33.61%，其中高階主管（處長以上）女性達 55.88%，董事會成員中女性董事及監察人數占比則為 44.44%。身為國營事業，亦積極配合政府大力推動「0-6 歲國家一起養」政策，辦理各項員工幼教托育服務，致力減輕年輕員工養育子女之負荷。本公司支局及管理機構遍布全國各地，使得員工工作地點分散，致提供職場托育服務較為困難，因此透過設置「郵政幼兒園」、「職場教保服務中心」及「特約托育服務」3 項措施，為 100 餘位員工子女提供優惠的幼教服務，減輕育兒負擔。未來仍將持續研議推動相關福利，鼓勵年輕同仁「敢婚、願生、樂養」，也讓其年幼子女都能受到最好的照顧。

職場托育措施

郵政幼兒園

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

職場教保服務中心

響應政府加強推動設置公共化托育措施，配合設置 7 處職場教保服務中心，設置局包括花蓮吉安仁里郵局、板橋樹林三多郵局、嘉義文化路郵局、高雄林園郵局、羅東南門郵局、竹北光明郵局及桃園龍潭南龍郵局；2025 年 8 月再新增台中南屯路郵局，目前共有 8 間設置局



有關 2025 年 10 月發生高雄林園郵局教保服務中心違法對待幼兒一案，由家長向地方議員及媒體檢舉，指中心教保人員以不當方式對待幼童，包括言語恐嚇、肢體懲罰等情事。該中心係委託「社團法人高雄市愛與關懷教育發展協會」辦理經營，本公司僅為場地提供者；該法人亦同時於高雄地區承辦多處非營利幼兒園及教保中心。經相關單位查證屬實後，引發社會高度關注，高雄市政府教育局立即介入調查，教育部國教署亦召開緊急會議，依《職場互助式教保服務實施辦法》第 30 條第 3 項規定，終止委託契約，並公告解除與該法人的合作關係

4.2.2 職業安全衛生

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

工安管理架構與系統

為有效管理員工職業安全與衛生，總公司於 2020 年導入 ISO 45001 管理系統並成立推動小組，陸續輔導各等郵局建置該系統，除宜蘭、花蓮、臺東及澎湖郵局未達規定人數外，已於 2022 年完成基隆、臺北、板橋、三重、桃園、新竹、苗栗、臺中、彰化、南投、雲林、嘉義、臺南、高雄、屏東等 15 局及臺北郵件處理中心之管理系統建置，本公司職安管理系統驗證範圍為總公司金山大樓、愛國大樓及外圍單位（郵政博物館、集郵處票券科、勞安處物料管理科、郵政訓練所），涵蓋範圍員工人數為 1,615 人，非員工人數為 186 人。

2025 年委請財團法人安全衛生技術中心辦理各等郵局、臺北郵件處理中心及總公司內部稽核作業。每年由單位主管指定單位內訓練合格人員，執行危害鑑別及風險評估 1 次，再依照現況擬定適當管理目標。

除臺東郵局外，其餘各等郵局及臺北郵件處理中心皆成立職業安全衛生委員會，每 3 個月至少開會 1 次，且勞工代表占委員人數皆達 1/3，負責所轄區域內職安衛相關事務，並辦理員工工作因應與預防災變所必要之教育，全體員工均已於 2022 至 2025 年間分批完成勞工安全衛生在職訓練，符合職業安全衛生法要求之每 3 年至少 3 小時規定，2025 年勞工安全衛生在職教育訓練人數共 1 萬 8,753 人。

危害辨識與風險評估

為建立全天候、制度化的緊急通報處理制度，針對各種重大事故發生或有發生之虞時能及時掌握與回應，訂定「重大事故緊急應變通報作業要點」。依據職業安全衛生法第 18 條規定，賦予全體工作者如遇立即發生危險之虞時，得自行退避至安全場所且不予處分之權利，並承諾降低工作場所危害，提供安全健康之職場環境，符合客戶與業主要求以及相關法令規定，追求企業永續發展，努力實踐「安全至上、風險預防、全員參與、遵守法規、持續改善」之聲明。

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

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

各履約管理單位與承攬商簽約或施工前，應知悉所承攬範圍內之工作環境、危害因素及職業安全衛生法有關安全衛生規定所應採取之措施；並均預先對承攬商說明應遵守本公司訂定之「安全衛生工作守則」，簽署「危害因素告知單」及「承攬商工作安全衛生及環境管理承諾書」。承攬商對新僱勞工或在職勞工於變更工作前，應使其接受適於各該工作必要之一般安全衛生教育訓練，其時數不得少於 3 小時；且當有施工方法、設備、作業程序變更，或有環安衛異常改善和重大工安事故發生，而提出矯正預防措施時，亦需重新辦理危害鑑別及風險和機會評鑑，確保職安衛風險能被有效管制。

工程採購契約內對工作安全與衛生、工地管理、工作協調及工程會議有列專章規範，並訂定罰則；在工地管理專章內訂定每日需作動前教育（包含：工地預防災變，危害告知，並填報資料及照片上傳交通部施工安全即時動態管理系統 APP）。為強化工程之施工品質及安全，建立在建工程督導機制，本公司訂有「推動施工品質提升降低缺失發生率之行動方案」，期降低施工查核常見缺失。

職場意外事件處理

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

● 意外事故處理小組

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

意外事故處理小組成員

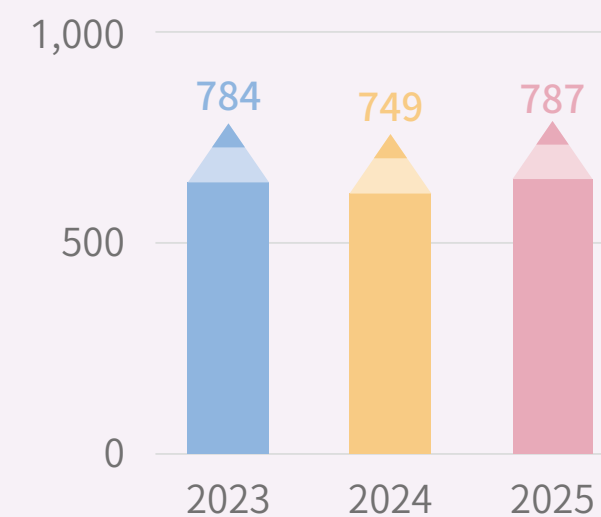
總公司：由勞工安全衛生處、資產營運處、政風處、人力資源處、相關業務單位及工會派員組成

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

處理意外事故時，並由事故單位主管參加

由於本公司核心業務性質類似運輸業，因此特別成立意外事故防制及推行小組，針對所轄各等郵局（中心）外勤人員發生之交通意外，每月製作報表統計，每季召開會議檢討，分析事故發生原因與提出預防方案，2025 年郵用車輛交通意外事故為 787 件，為抑制交通意外發生，持續實施改善措施。

● 郵用車輛交通意外事故件數



● 安全駕駛宣導

- ▶ 外勤單位主管每月至少 2 次，利用投遞出班前精神講話機會，提醒注意行車安全、汽機車全日開頭燈與零酒駕宣導
- ▶ 輔導並考核外勤新進人員與發生交通事故之同仁，使其熟悉打檔機車及手排汽車操作及駕駛要領
- ▶ 鼓勵駕駛人至「郵政 e 大學」學習有關交通安全宣導、事故應變處理方法等線上課程

● 作業查核措施

- ▶ 每季定期實施駕照檢查
- ▶ 各單位對外勤駕駛人員隨機抽測酒精濃度，每人每月應至少 1 次以上，並作成酒精濃度測試紀錄表
- ▶ 外勤人員執行公務違反交通安全法規受處罰，其罰款由駕駛人自行負責，視情節輕重按「交通事業郵政人員獎懲標準表」規定懲處，並優先安排參加局方辦理之駕駛安全講習
- ▶ 充分運用郵用車輛衛星定位管控系統及儀表板視覺化工具，監控並適時提醒駕駛人員以導正超速等不良駕駛習慣

健康監測與促進

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

2025 年友善職場相關認證情形

健康職場認證	健康啟動標章	臺中郵局
	健康促進標章	總公司、基隆郵局、嘉義郵局、臺南郵局
優良哺集乳室	總公司、彰化郵局、嘉義郵局	
職場健康促進自主評核合格證明	高雄郵局	

為預防同仁流感，降低流感導致之重症及住院風險，本公司與臺北市大安區健康服務中心及仁愛醫院合作，於 11 月 20 日在金山及愛國大樓辦理「114 年度公費流感疫苗接種服務」，計施打人數 200 人



2025 年友善職場相關認證

依勞工健康保護規則第 17 條規定定期辦理員工健康檢查，並為 40 歲以上員工及未滿 40 歲外勤員工提供每人 3,500 元健康檢查補助。受通貨膨脹及基本工資提高影響，健康檢查費用持續上漲，為保障員工健康，並提供友善工作環境，自 2026 年起調整補助費用為每人每次不逾 4,500 元。

為照顧外勤員工健康，調整健康檢查機制，自 2017 年起每年實施 50 歲以上外勤員工健康檢查，並自 2021 年起放寬至 40 歲以上未滿 50 歲者每 2 年 1 次，未滿 40 歲者每 3 年 1 次；為避免因外勤收投人員因季節性極端氣候導致身體不適，特於夏天提供冷飲，冬天提供熱飲。同時也關心委外工作者健康，於承攬合約中明確規範承攬商須對其所僱用之員工實施健康檢查。統計 2025 年全體工作者均無職業病案件發生。

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

歷年員工健康檢查統計

年度	2023 年	2024 年	2025 年
一般健康檢查人數	12,985	17,810	4,201
特殊健康檢查人數	0	0	0
健檢費用（仟元）	44,728	62,326	14,553
備註：2025 年員工健康檢查對象以 65 歲仍在職員工及 40 歲至 64 歲進局滿 3 年之外勤員工為主，因此人員較少			

Chapter.5
邁向淨零排放



重要性

面對氣候變遷與自然環境逐漸惡化，企業應有與地球永續共存之環保觀念。本公司透過氣候相關風險揭露掌握轉型與實體風險，推動更多綠色創新服務，提升客戶節能減碳意識與公司在永續議題之競爭力；同時就資金運用面，納入投融資碳排放管理與責任投資，強化投資組合韌性。另配合政府推動綠能產業及節能減碳政策，購置電動機車，持續汰換燃油機車，建立綠色能源物流，提升推動環保之正面形象

包含的重大主題

- ▶ 氣候相關財務揭露
- ▶ 能源
- ▶ 溫室氣體排放
- ▶ 財務碳排放

對應之 SDGs



衝擊描述 (環境、經濟)

為符合郵遞運輸業務需求而使用燃油，尤其長距離運輸，相對增加能源消耗和溫室氣體排放，並可能產生再生能源投入及碳稅，使營運成本增加。另為確保公司投資永續經營，瞭解被投資公司情形，避免可能之環境法規遵循問題、社會責任問題，及治理結構不健全等風險

永續管理

政策

- ▶ 發展永續環境
- ▶ 建立綠色能源物流
- ▶ 持續投資符合企業社會責任之國內上市（櫃）公司股票

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
- ▶ 董事會會議
- ▶ 郵政資金運用委員會會議

管理程序

- ▶ 氣候相關財務揭露建議架構
- ▶ ISO 14064-1 溫室氣體盤查制度
- ▶ ISO 50001 能源管理系統
- ▶ 機構投資人盡職治理守則
- ▶ 郵政儲金投資債券票券管理辦法
- ▶ 郵政儲金投資受益憑證及上市（櫃）股票管理辦法
- ▶ 中華郵政股份有限公司買賣國內股票、ETF、受益證券、受益憑證、可轉換公司債、庫存有價證券出借作業處理須知

預防或補救措施

- ▶ 設置顧客意見箱及顧客服務專線
24 小時顧客服務專線：0800-700-365
手機請撥付費電話：(04) 2354-2030
- ▶ 各支局營業廳設置免付費回郵「顧客意見函」，供客戶意見反映

ESG 特輯

共築蜜源棲地

為落實環境永續與生物多樣性保育，本公司 2026 年攜手農業部林業及自然保育署，在臺南市南化區共同推動「蜜源棲地共築行動」植樹造林專案。為宣示參與生態保育與植樹造林的決心，本公司 2025 年 12 月 1 日出席林保署舉辦的 2025 年成果發表記者會，展現企業投入自然保育與綠色行動承諾。

本專案執行 6 年，於約 0.8 公頃土地進行植樹造林與棲地營造，種植包括光蠟樹、苦楝及江某，營造適合野生動物棲息與覓食的生態環境，提升區域生物多樣性。同時，光蠟樹與苦楝屬於具高固碳能力的植物，能有效吸收大氣中二氧化碳，有助於提升林地碳吸存效益，兼顧生態保育與氣候變遷因應。透過推動蜜源植物與森林復育，不僅為野生生物營造更友善的棲息環境，也為促進自然生態循環與減碳行動盡一份心力。



王國材董事長於蜜源棲地共築行動
揭牌植樹典禮致詞



本公司與林業及自然保育署嘉義分署合作辦理
「綠意郵遞 ing- 蜜源棲地共築行動」揭牌植樹典禮



林保署成果發表記者會 22 家企業大合影



王國材董事長代表手植樹苗

落實綠色運輸與空污防制

本公司臺北郵件處理中心所屬車隊，榮獲臺北市政府環境保護局頒發「空氣污染防制績優業者—CSR 企業車隊績優業者」獎項，展現郵政系統推動綠色運輸與落實環境保護的具體成果，表現深獲肯定。

頒獎典禮於 2025 年 12 月 29 日在國立臺灣大學文學院外語教學暨資源中心劇場舉行，由臺北郵件處理中心副主任代表出席領獎。臺北郵件處理中心肩負全國郵件轉運與配送的重要任務，車隊每日往返南北、日夜運行，承擔高密度郵件運輸作業。為降低營運過程對環境造成的影響，中心持續強化車輛管理制度與空氣污染防制措施，包括落實車輛定期檢修保養、加強車輛排放管理及配合政府推動環保政策，以確保車隊運作符合環境保護相關規範。

本次獲獎不僅肯定臺北郵件處理中心在空氣污染防制與車隊管理方面的努力，也彰顯本公司在企業社會責任與環境永續上的積極作為。透過持續精進車輛管理與環保措施，郵政系統在維持高效率郵務服務的同時，亦致力降低營運對環境之影響，促進綠色物流發展。

未來，本公司將持續關注並配合最新環保法規與政策方向，強化車隊環境管理與污染防制措施，確保各項郵務作業符合環保標準，並持續推動節能減碳與綠色運輸作為，落實企業社會責任，為環境永續與城市空氣品質改善貢獻力量。

「114 年度臺北市空氣污染防制」績優業者表揚頒獎典禮



5.1 氣候衝擊評估

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

治理層面

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

2022 年起，每年辦理董事、監察人及高階管理階層氣候相關風險教育訓練，並持續增進各層級員工有關氣候風險控管之知識與技能，培養氣候風險文化意識；2025 年高階管理階層訓練課程包含氣候變遷及淨零碳排之挑戰、綠色金融之投資風險等議題，量身制定課程內容，以利管理階層具備足夠且適切能力，於面對氣候相關風險時作出最佳決策；2024 年起每年於「郵政 e 大學」辦理環境教育線上課程，內容包含氣候變遷風險管理、永續金融與環境教育及綠色金融行動方案等，促使全體同仁更瞭解永續相關議題，並提升氣候風險意識，促進相關風險控管措施有效執行。

策略層面

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

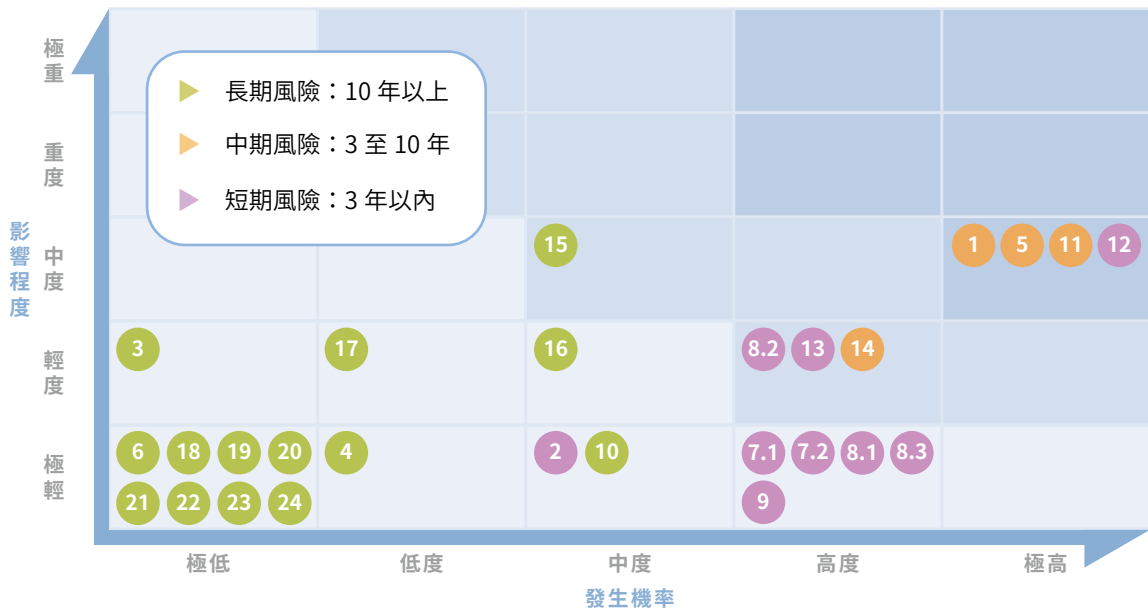
氣候相關風險與機會類型

本公司評估風險與策略之情境

- ▶ 轉型風險
 - ▶ 氣候機會
 - ▶ 實體風險
- ▶ 1.5 度 C 情境
 - ▶ 臺灣 2050 淨零排放路徑及策略
 - ▶ 中華民國（臺灣）國家自定貢獻（NDC）
 - ▶ IPCC 第六次科學評估報告中全球暖化最劣情境（SSP5-8.5）

氣候相關風險鑑別

本公司辨識氣候變遷風險之實體風險及轉型風險，共鑑別出 9 項重大氣候風險事件



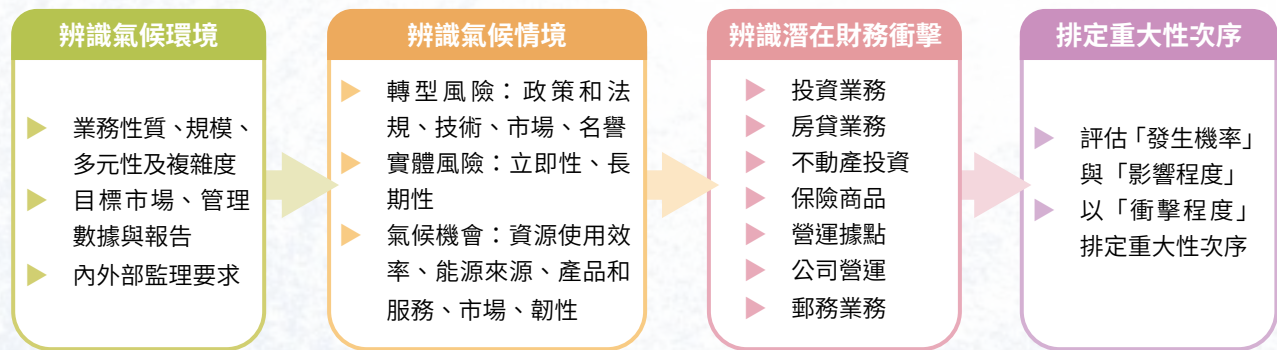
轉型風險

- 1 法規政策
- 2 供應商轉嫁碳成本
- 3 新技術投資
- 4 低碳產品與服務的需求
- 5 低碳經濟投資環境
- 6 企業永續形象
- 11 原物料成本上漲
- 12 利害關係人的關注
- 14 強化排放量報導義務
- 16 客戶行為變化：以低碳商品替代現有產品
- 17 提高溫室氣體排放定價（碳費）
- 18 產品和服務的要求及監管
- 19 面臨訴訟風險
- 20 對新技術的投資失敗
- 21 消費者偏好轉變
- 22 產業污名化

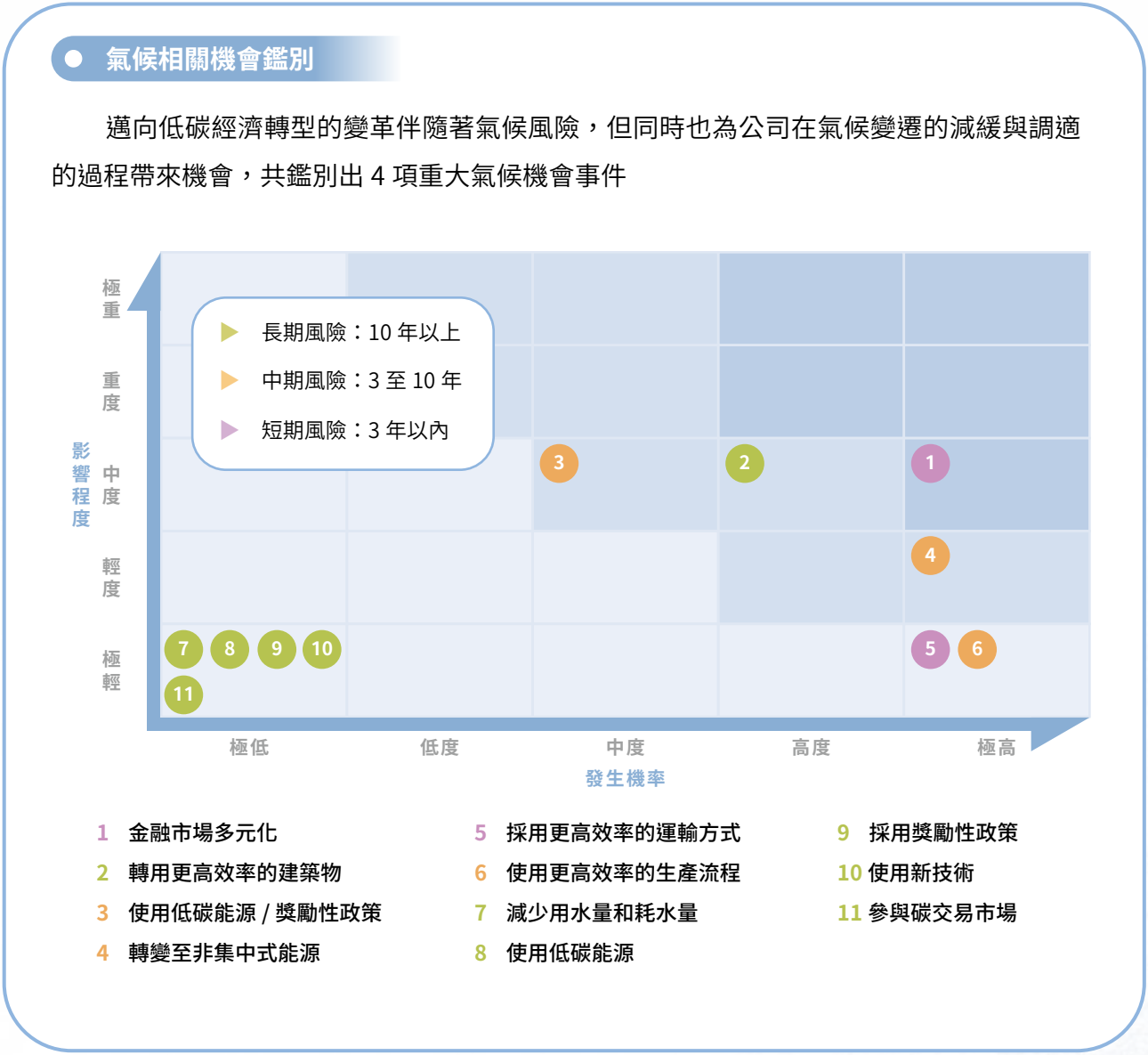
實體風險

- 7.1 自有營業據點之立即性風險
- 7.2 租賃營業據點之立即性風險
- 8.1 投資性不動產之資產減損風險
- 8.2 自有營運據點之資產減損風險
- 8.3 其他自有不動產之資產減損風險
- 9 擔保品之立即性風險
- 10 保戶長期性風險
- 13 颱風 / 洪水極端天氣事件
- 15 極端高溫日數增加
- 23 降雨模式變化（旱災）
- 24 海平面上升

中華郵政氣候相關風險與機會鑑別及評估流程圖



重大性 排序	重大風險 事件	風險 類型	風險描述 / 可能財務影響	因應對策	影響 期間
1	法規政策	轉型 風險	各國政府對碳排放監管力道增強，造成投資標的發行人因碳稅（費）等成本而侵蝕獲利或違約風險上升，導致本公司投資之有價證券價值下跌或其發行人信用評等下降	- 每年定期檢視既有投資部位屬石化產業之投資比例、發行公司碳排放量或 ESG 表現變化 - 觀察高風險投資標的在碳排議題之實際作為，並作為持續優化投資組合參考依據	中期
2	低碳經濟投資環境	轉型 風險	市場往低碳經濟轉型，原有投資標的風險評估方法將可能逐漸不適用，進而帶來投資損失風險	- 強化盡職調查及投資後持續管理 - 將氣候變遷風險評估納入投資業務審查機制	中期
3	原物料成本上漲	轉型 風險	預期燃油等非再生能源之價格將逐年調漲，造成郵務業務財務成本增加	依據「推動郵務機車汰換為電動機車計畫」實施後將有助於減少燃油購買數量，並使機車能源成本降低	中期
4	利害關係人之關注	轉型 風險	因應政府政策實施，因購置電動機車汰換燃油郵務機車之資本支出增加	視郵遞實際需求購置或租賃電動機車	短期
5	極端高溫日數增加	實體 風險	未來極端高溫事件中，各地高溫 36°C 以上日數增加，將造成郵件交遞延誤，進而產生加班費之成本增加	每年定期評估極端高溫日數增加，衍生之加班費成本影響數，並適時檢討修正作業流程	長期
6	自有營運據點之資產減損風險	實體 風險	極端天氣所致淹水、坡地災害事件，導致不動產價值減損	- 每年定期檢視評估氣候變遷可能造成之不動產價值減損風險 - 不動產如位處災害高風險處，則評估資產處分可行性或強化商業保險保障範圍	短期
7	颱風 / 洪水極端天氣事件	實體 風險	因颱風 / 洪水極端天氣事件，可能造成災損成本增加	- 訂定災害防救業務計畫，以強化災害防救功能及提升應變能力 - 定期辦理風險評估、教育訓練及防災演練，降低災害發生時之衝擊	短期
8	強化排放量報導義務	轉型 風險	行政院於 2025 年 5 月 6 日核定 2030 年溫室氣體階段管制目標，也宣布將擴大盤查與登錄範圍，預期本公司 2031 年後須進行盤查及登錄作業，若違反規定，將被處以罰鍰	每年進行溫室氣體盤查輔導與查證作業	中期
9	客戶行為化：以低碳商品替代現有產品	轉型 風險	國際企業對其供應鏈要求碳揭露與碳管理的趨勢下，本公司之貨運服務若未能提供服務碳足跡之資訊與外部查證證明，將損失既有客戶之委託業務，並造成營業收入減少	規劃實施郵務業務服務碳足跡盤查與查證為策略，以避免訂單流失之風險	長期



重大性 排序	重大機會事件	機會 類型	機會描述 / 可能財務影響	影響 期間
1	金融市場多元化	市場	金融市場多元化，積極在新市場或新型資產尋求機會，投資綠色債券及綠色基礎設施，實現多元化經營目標	短期
2	轉用更高效率之建築物	資源 效率	新建建築除依綠建築標章及智慧建築標準建置外，另納入再生能源設備，以期達到節能減碳目標	長期
3	轉變至非集中式能源	能源 來源	物流園區預計於 2031 年導入儲能系統策略以獲得政府補助金；設置儲能系統因離 / 尖峰電價價差之節省成本及加入台電分散式儲能計畫帶來之收益	中期
4	使用低碳能源 / 獎勵性政策	能源 來源	轉向使用低碳能源，節省年度能源成本	中期

風險管理層面

本公司內部控制制度明確劃分三道防線之氣候相關風險管理職責

第一道防線

業務單位於辦理相關業務時，應辨識、衡量及控制氣候相關風險

第二道防線

風險管理單位應有效監控第一道防線對於氣候相關風險管理之執行；法令遵循單位應確保各單位作業均遵守相關法令規範

第三道防線

應評估第一道及第二道防線進行氣候相關風險監控之有效性，並適時提供改進建議

指標與目標層面

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

編號	類型	氣候關鍵指標	2025 年目標	2030 年目標	2050 年目標
1	溫室氣體排放	營運據點溫室氣體排放量	21 處營運據點 ^{註 1} 溫室氣體排放量不高於 2021 年	全臺營運據點之溫室氣體排放量較 2024 年降低 6% ^{註 2}	達成溫室氣體淨零排放
		郵務 / 包裹 / 貨運碳足跡	規劃實施郵務業務碳足跡盤查與查證作為因應對策	每 3 年進行碳足跡輔導與查證作業	每 3 年進行碳足跡輔導與查證作業
2	能源使用	營運據點節電量	電力使用量較 2023 年 ^{註 3} 降低 2%	電力使用量較 2023 年降低 7%	電力使用量較 2023 年降低 27%
		汰換電動運具	自 2024 年起每年增加 2% 汰換率	電動運具 56.1%	電動運具 100%
3	轉型風險	投資組合中碳相關資產占比	投資組合中之石化產業資產曝險占比不高於 0.8%	投資組合中之石化產業資產曝險占比不高於 0.5% ^{註 4}	投資組合中之石化產業資產曝險占比不高於 0.4%
4	實體風險	受實體風險影響地區之壽險房貸抵押擔保品占比	位於中高風險等級以上之壽險房貸抵押擔保品占比不高於 2021 年比例	位於中高風險等級以上之壽險房貸抵押擔保品占比較 2021 年降低 0.01%	位於中高風險等級以上之壽險房貸抵押擔保品占比較 2021 年降低 0.02%
5	氣候機會	低碳轉型之經濟活動投資金額或占比	投資組合中綠能產業占比不低於 2021 年比例	投資組合中綠能產業占比較 2021 年上升 0.6%	投資組合中綠能產業占比較 2021 年上升 1.3%
			投資組合中綠色債券金額較 2021 年上升 0.64%	投資組合中綠色債券金額較 2021 年上升 1.5%	投資組合中綠色債券金額較 2021 年上升 3%
6	氣候治理	董事會成員接受年度氣候相關教育訓練時數	達 3 小時 / 年	達 8 小時 / 年	達 16 小時 / 年
7	議合與溝通	辦理氣候相關議題教育訓練時數	達 3 小時 / 年	達 6 小時 / 年	達 6 小時 / 年
		辦理綠建築及智慧建築相關議題教育訓練之時數	達 3 小時 / 年	達 6 小時 / 年	達 6 小時 / 年

備註：

- 21 處營運據點係指總公司金山及愛國大樓、19 個各等郵局、臺北郵件處理中心，鑑別溫室氣體排放源為類別 1 及類別 2
- 配合 2024 年盤查範圍擴大至全臺所有營業據點，修正 2030 年目標
- 依行政院核定之「113 年至 115 年政府機關及學校用電效率及管理計畫」，節電目標基準年為 2023 年，爰本項指標之基準年配合該計畫訂定
- 類屬石化產業之公司，排除承諾基礎減量目標倡議 (SBTi) 及國營事業

5.2 低碳營運

5.2.1 節能行動

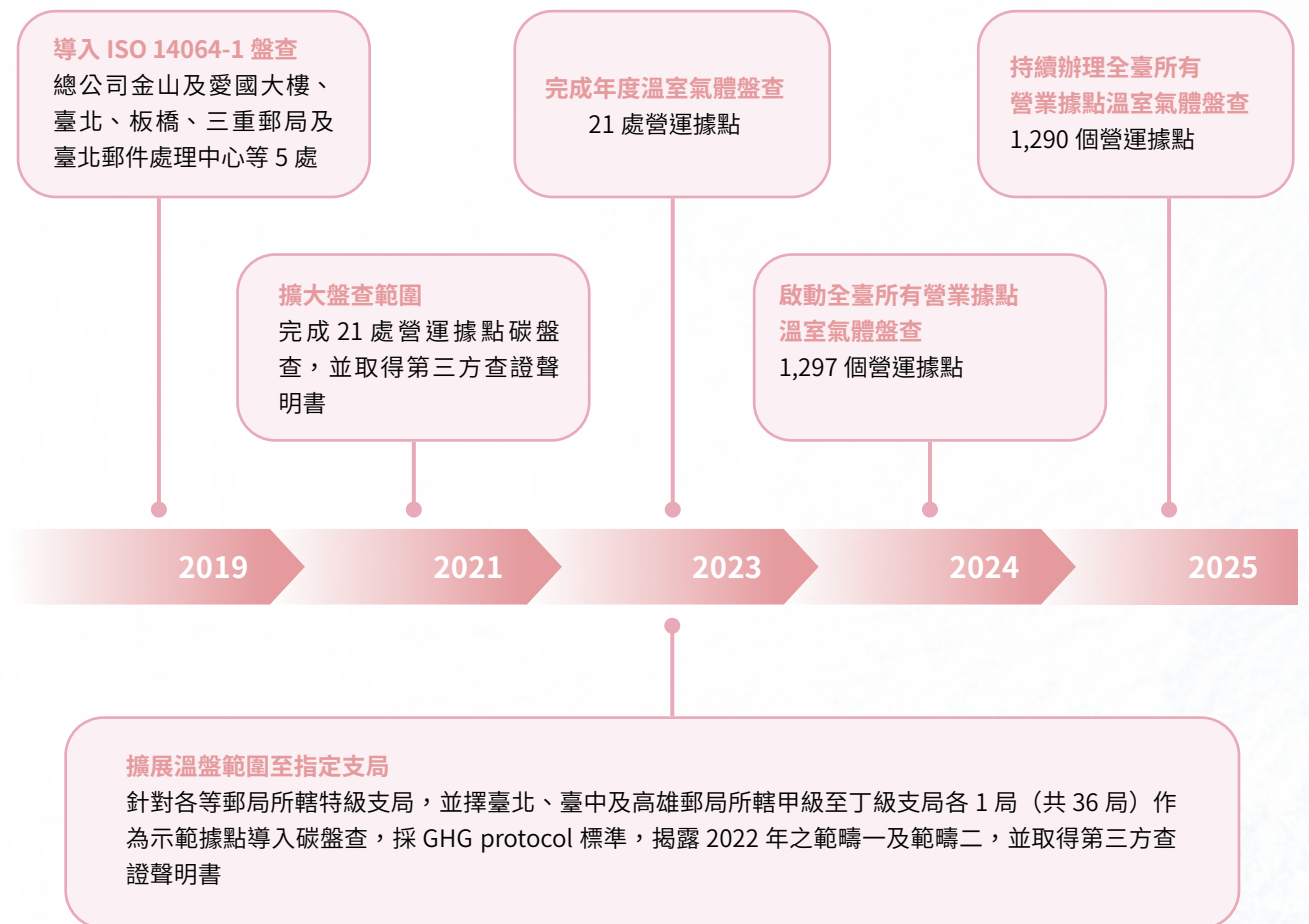
目前全球淨零排放仍存在許多挑戰，包括再生能源供應不足，材料科技及負碳技術尚待突破，而面對氣候變遷與自然環境逐漸惡化，企業如何優化既有營運模式，減少對環境負面衝擊，已成永續經營重要課題，本公司透過數位化服務改善作業流程及導入節能設計之基礎設施，持續為地球盡一份心力。

溫室氣體盤查與導入能源管理系統

本公司積極推動溫室氣體盤查，惟因營業據點數量遠高於其他金融保險同業，全臺各級郵局、總公司及臺北郵件處理中心共計達 1,290 個（統計至 2025 年 12 月），盤查作業涵蓋範圍甚廣。為強化組織層級之碳管理機制，利於後續減碳行動方案與階段性目標規劃與推動，本公司自 2019 年起逐步導入溫室氣體盤查作業，持續落實溫室氣體管理工作。

為符合國際趨勢發展，配合國家政策目標，邁向 2050 淨零排放願景，2024 年啟動全臺所有營業據點溫室氣體盤查作業，盤查範圍涵蓋總公司金山及愛國大樓、臺北郵件處理中心及全臺所有支局（部分支局包含行政單位），並通過第三方查證。2025 年持續進行溫室氣體盤查作業，並增加範疇三（類別 4）之盤查與排放量計算，全臺所有營業據點溫室氣體排放合計為 98,306.7205 公噸 CO₂e，溫室氣體排放強度為 0.3812 公噸 CO₂e/ 百萬元。經盤點本公司所產生之二氧化碳，主要來源為運輸使用之汽、柴油及各營運據點外購電力。

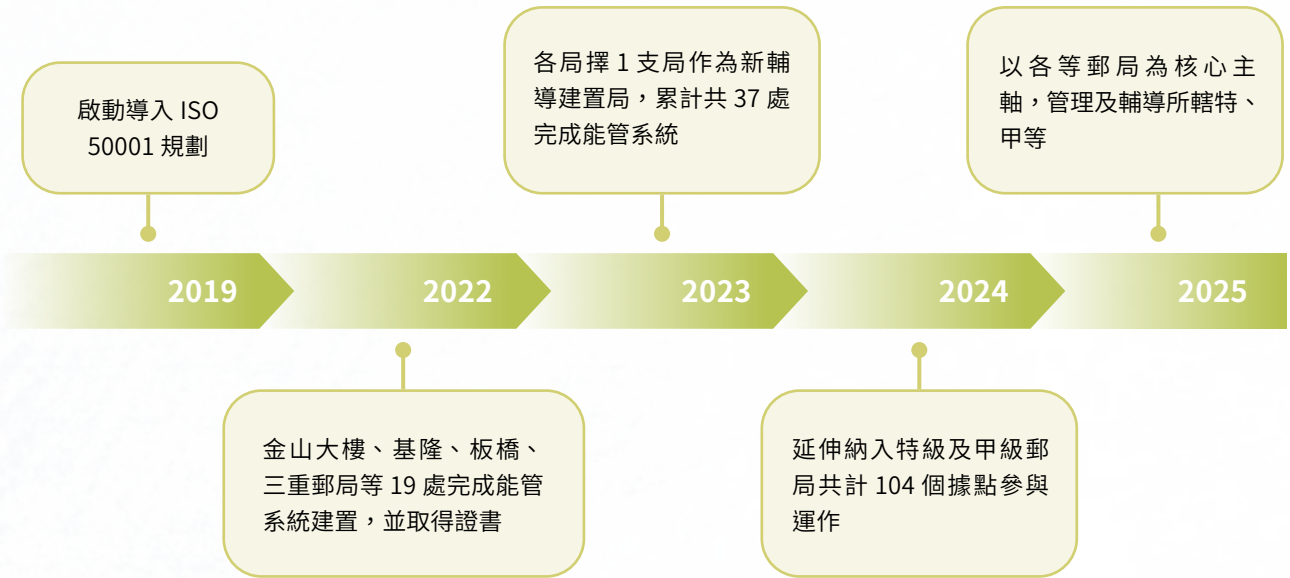
中華郵政導入溫室氣體盤查歷程



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

2025 年能源管理系統以「114 年~116 年為運作區間」，並以各等郵局為核心主軸，管理及輔導所轄特、甲等及其指定郵局，推動能源管理系統，除總公司金山大樓外，愛國大樓前、後棟及臺中備援中心等 3 處亦納入能源管理系統運作範圍。本公司每年皆完成第三方驗證並取得 ISO 50001 證書，未來持續改進能源績效、提升綠色競爭力及促進環境永續發展。

中華郵政導入能源管理系統歷程



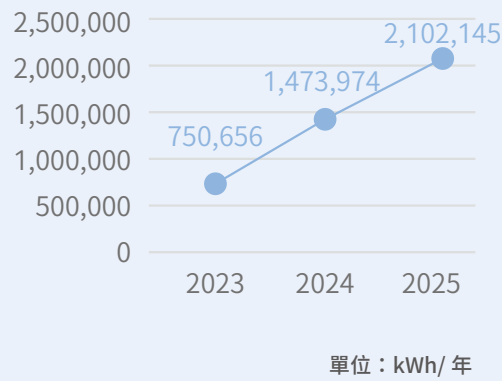
據點節能行動

響應政府力行節能減碳政令，由內部工程技術單位與能源管理單位通力合作，持續推動各項節能減碳措施，致力減少各單位外購電力，降低整體碳排放量，藉由每年溫室氣體盤查，持續追蹤管理對用電量較大之營運據點，落實各單位能源效率改善措施，提高能源使用效率。2025 年針對用電量相對較大之 21 處營運據點，進行照明設備及空調系統汰換等，估算總節能量約 210 萬 2,145kWh/年，相當於 7,567.72GJ，減少溫室氣體當量約為 99 萬 6,416.26kgCO₂e（引用經濟部能源署公告 2024 年電力排放係數）。

2025 年節能措施	
項目	估算節約量 (kWh/ 年)
調整設備使用時間及輔助設備	152,519
汰換日光燈具	14,787
汰換空調設備或製冷設備	1,934,839
合計	2,102,145

同時，本公司致力推動多項綠色創新服務，除提升客戶節能減碳意識，亦能降低營運成本，並提高在永續議題之競爭力，進一步在日常生活中實踐綠生活。積極響應綠色辦公各項指標，致力節約能資源、推行無紙化及綠色採購等多項措施，營造對環境友善之辦公空間，並帶動員工一起實踐綠色辦公，2025 年共計 230 間郵局響應環境部「淨零綠生活 - 響應綠色辦公」活動。

中華郵政歷年估算節能量



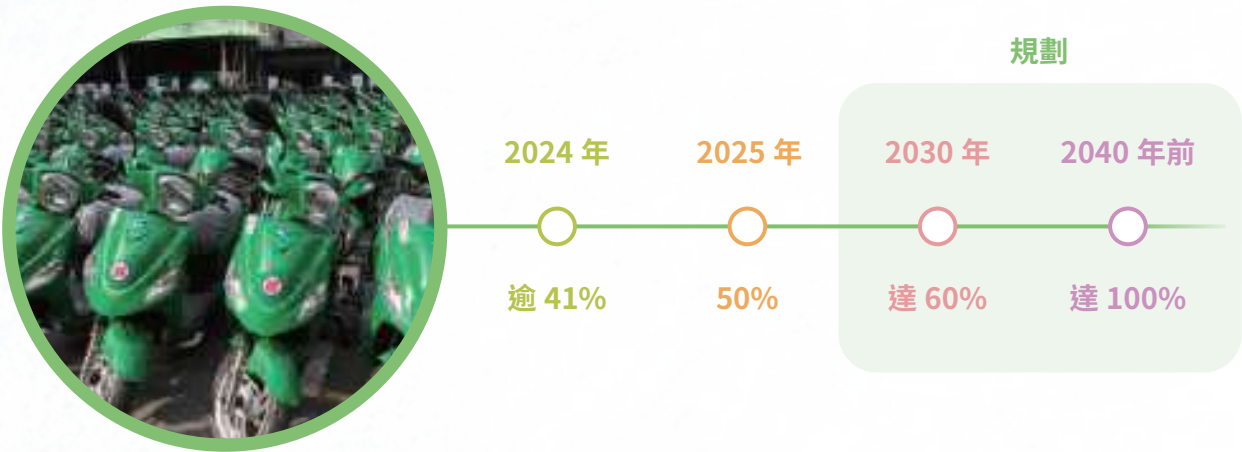
中華郵政響應綠色辦公指標及措施

採用視訊會議	自 2020 年起，建置視訊會議軟硬體，各項會議及教育訓練採用遠端視訊方式進行，減少交通移動產生之能源耗損
推動無紙化辦公	配合會議無紙化政策，推動電子化會議，2025 年辦理電子化會議場次計 5,473 場（電子化會議比率 97.30%），有效提升節能減紙執行成效
採購環保產品	2025 年綠色採購指定項目達成度為 99.98%，已達成環境部規定之 95% 目標
使用環保餐盒	配合環境部實施「行政機關、學校減少使用免洗餐具及包裝飲用水」作業，自 2022 年 12 月 26 日起，舉辦會議、訓練或活動即不再提供免洗餐具、包裝水及一次性飲料杯。自實施以來獲得良好成效，2025 年共使用 1 萬 4,259 個環保餐盒
節約用水用電	節水 在茶水間及洗手間，張貼省水標語鼓勵同仁適量用水；並從水閥源頭控制總出水量，避免溢流
	節電 ▶ 燈具：公共區域裝設定時器，午休時間轉換為省電模式減少開啟數量；各樓梯間與廁所裝設全天感應燈具達省電功效 ▶ 公用設備：飲水機、事務機等設有定時或休眠裝置，在非上班時段或停止運作後，自動進入低耗能休眠狀態 ▶ 電梯：夜間及假日加強管理及停用部分電梯，以減少待機用電，並鼓勵同仁上下三層樓以步行樓梯取代搭乘電梯，推行健康減碳新生活 ▶ 空調設備：每日定時記錄各辦公室溫度，控制室溫 26-28 度。空調設備採分層管理，並搭配循環扇，提高舒適度兼節約用電 ▶ 制訂用電效率提升計畫，定期檢討用電情形
定期維護設備	針對各項辦公大樓設備，定期維護檢修，檢測電氣設備，保持高效率運轉。空調設備每月定期清洗濾網及冷卻水塔，以維持空調正常效能

運輸減碳

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

電動機車占郵用機車比率



車輛汰換標準

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

車種	車輛數量及燃料別	用途	節省耗油量	較全部採用燃油車輛減少碳排放量
2 輪機車	總數為 8,144 輛，電動機車為 3,630 輛及燃油機車（使用 95 無鉛汽油）4,514 輛	郵件投遞作業	97 萬 610 公升	1,965.85 公噸 CO ₂ e/ 年
小型車 (4 輪箱型車)	總數為 2,836 輛，電動 4 輪車 54 輛及燃油箱型車（使用 92 無鉛汽油）2,782 輛	郵件投遞、上收、收攬作業		
大型車 (6 輪以上)	總數為 466 輛（使用高級柴油及尿素）	郵件上收及長途運輸作業	-	-

備註：
以經濟部產業發展署「碳排金好算」（<https://sdd.nat.gov.tw/CFCv2/>）估算每輛車輛碳排放量，減少碳排放量 =（每輛燃油車輛碳排放量 - 每輛電動車輛碳排放量）* 電動車輛數量

困難事項

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

因應對策

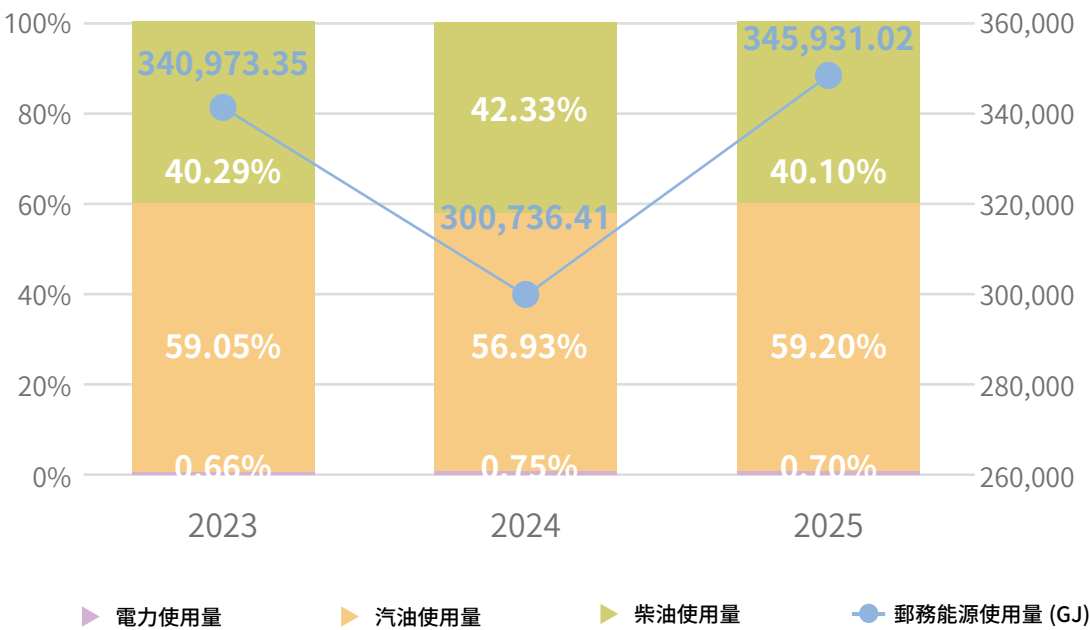
- ▶ 增加調校電動馬達扭力、調整車輛前後配重及可調式防震緩衝裝置等品項規格於 2 輪電動機車採購規範，以符合投遞作業需求
- ▶ 小型車輛應具馬力強、扭力強、負重大特性，為符合收攬及投遞郵件業務特性需要，已提供符合實際郵遞業務需求之車輛性能規格予相關電動 4 輪車廠商，擬俟製成品符合需求後辦理採購作業
- ▶ 積極接觸大型車生產製造廠商，提供符合實際郵遞業務需求之車輛性能規格，並規劃於車輛取得合法生產執照後，編列預算先辦理少量採購以進行實務測試

為提升郵遞效率，近年持續增加車輛使用數量，2025 年配合電動車運具使用及持續推行運輸減碳措施，能源使用量較 2024 年增加 15.03%，增加之原因為電商快捷郵件增加，相應增加運輸及投遞班次，爰郵務能源使用量（油料）較多。

	單位	2023 年	2024 年	2025 年
電力使用量	kWh	623,244	622,577	675,906
汽油使用量	L	6,320,171	5,373,937	6,447,865
柴油使用量	L	3,797,039	3,518,173	3,836,212
郵務能源使用量	GJ	340,973.35	300,736.41	345,931.02

備註：
燃料換算係數引用環境部年度公告車用汽油、柴油、液化石油氣及天然氣之熱值；1 kcal=4.1868 J、1 GJ=10⁹ J、1 kWh=0.0036 GJ

郵務能源使用量



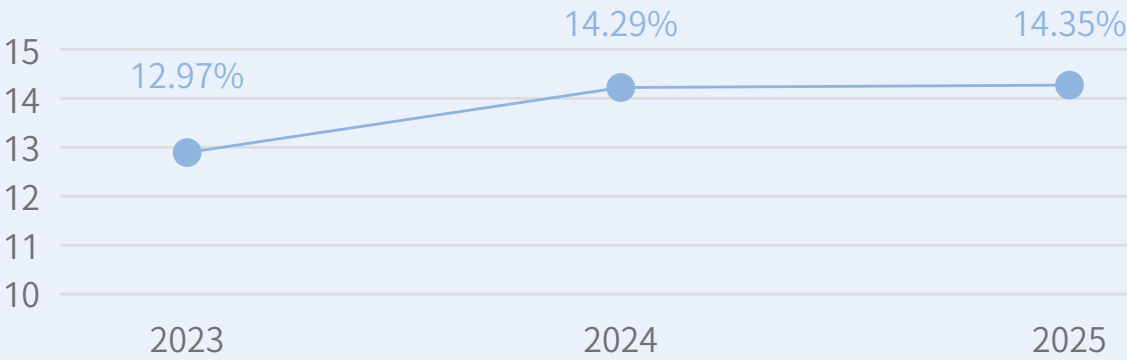
其他運輸減碳措施

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

5.2.2 減少資源消耗

傳統郵儲壽業務流程，均離不開文件、單據使用，本公司推動以數位化服務取代實體紙本，不僅可減少紙張消耗，也減少人工成本及客戶等待時間，提高作業效率及服務品質。另外，為鼓勵資源循環，持續對重複使用郵務便利箱之客戶提供郵資抵減優惠，統計 2025 年便利箱售出 372 萬 8,669 件，回收數量為 62 萬 4,669 件，重複使用率達 14.35%。備註：重複使用率（%）= 重複數量 / （首次使用量 + 重複使用量）

便利箱重複使用率



● 數位化減碳效益

壽險服務	數位化投保及電子化單據提升客戶體驗與作業效率，並減少環境影響，2025 年行動投保、網路投保、電子保單、行動理賠、電子批註單、保全 / 理賠聯盟鏈、網路郵局 / 行動郵局及電子對帳單 / 通知單等各項業務共計節省約 6.73 萬張 A3 及 141.96 萬張 A4 紙張用量，減少約 1 萬 1,854.01 kgCO ₂ e 排放
儲匯服務	儲匯業務涉及大量金流及資訊流交換，且與民眾日常緊密相關，本公司陸續推出「數位存款帳戶」及「數位 VISA 金融卡」，可免除卡片原物料、製造、銷毀等生命週期過程，結合「行動郵局 APP」各項數位作業功能，並擴大其服務範圍，開放 7 歲以上並領有國民身分證之未成年人，以網路或行動設備申辦，減少臨櫃作業及紙本單據使用，以電子對帳單取代實體紙本，同時公司內部作業流程也高度導入數位化 2025 年電子對帳單、金融遺產電子服務、電子扣押公文、報表電子化、收支詳情單、區塊鏈函查等各項業務共計節省 6,072.45 萬張 A4 紙張用量，減少 46 萬 1,506.18 kgCO ₂ e 排放
郵務服務	PDA 數位化簽收自 2022 年 7 月正式實施起，截至 2025 年底共節省 537 萬 2,066 張（A4 紙），減碳效益約達 40.82 公噸 CO ₂ e
電商服務	「郵政網購中心」提供電子發票，減少實體發票印刷及郵寄

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

用水及節水措施

用水主要以辦公室同仁使用為主，皆使用自來水，並不會對取水水源造成重大衝擊。2025 年總用水量合計為 567,486 百萬公升，部分營運據點力行節水措施，如更換節水設施、更改郵務車清潔方式等。

營運據點用水統計		
年份	2024 年	2025 年
總用水量（百萬公升）	629,274	567,486
耗水強度（百萬公升 / 百萬營收）	2.41	2.20

2025 年水回收 / 節水措施			
項目	措施	具體作為	估算水回收 / 節水量
水回收	雨水集水器	收集雨水供應周遭花園及空中花園植栽澆灌，供清洗公務車水源	1,001 立方公尺 / 年
	回收 RO 飲水機製水之廢水	將 RO 飲水機製水之廢水回收做為盆栽澆灌用途	26 立方公尺 / 年
	冷卻水塔回收	冷卻水塔回收作為廁所馬桶用水	1,001 立方公尺 / 年
節水	更換節水設備	更換英才郵局部分樓層馬桶為省水馬桶	106 立方公尺 / 年

5.2.3 低碳化設施

本公司積極響應綠建築推動政策，各建案均未位於環境影響地帶，在既有建築改建與更新時導入低碳設計，也期許未來新建工程皆能符合日常節能及水資源指標。2025 年新增取得綠建築標章 1 件（北臺灣郵件作業中心及訓練中心新建工程），以及候選智慧建築證書 1 件（金門山外郵局營業大樓新建工程）。



綠建築標章證書
(北臺灣郵件作業中心及訓練中心新建工程)



候選智慧建築證書
(金門山外郵局營業大樓新建工程)

● 截至 2025 年累計取得之智慧綠建築標章



智慧節能環保園區

郵政物流園區為本公司近年重大建設，設計融入人性化與永續化理念，充分使用風力及太陽能等再生能源，結合安全監控、交通導引、停車管理、人員管制、智能照明及智能商務會議室等多功能智慧管理系統，綜合運用智慧感測網控及高效率機電整合科技，有效提升建築物使用品質及機能，達到環保、節能、人性兼具的「智慧綠建築」，整體園區節能潛力預估可達 30% 以上，並以建築資訊模型（BIM）為基礎，增進園區建物使用機能與壽命，詳見《2.2.1 強化遞送效率》。

● 物流園區郵政物流中心



高效資料中心

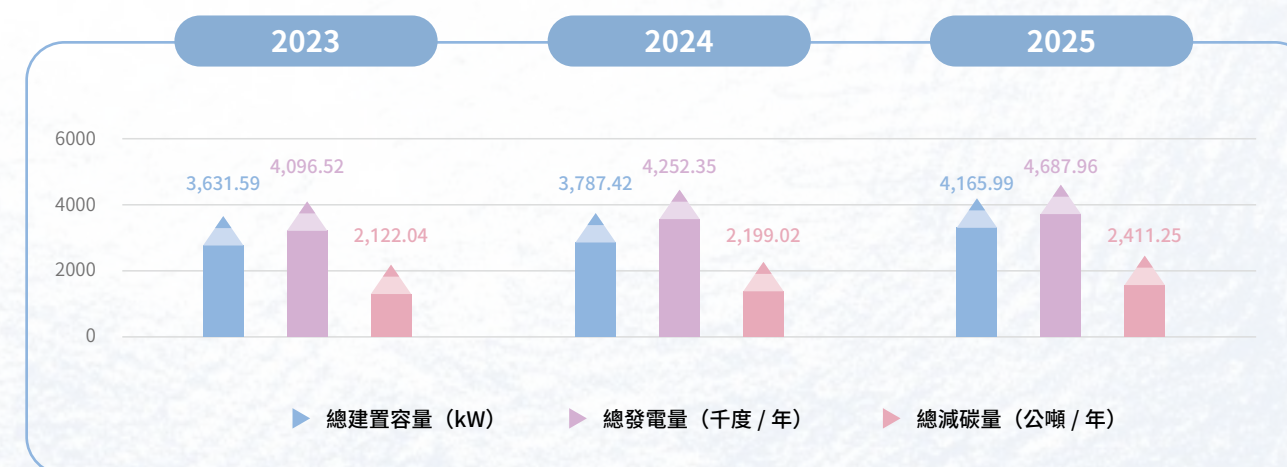
電腦機房（以下簡稱機房）是推動數位化服務之關鍵基礎設施，卻亦為溢散大量廢熱之單位，如何以最低能源總量協助機台散熱，是每座資料中心致力追求的目標。本公司持續汰換設備，提高資訊設備使用效能，改善現有機房散熱效率，並以最高規格興建物流園區資訊中心，該基地位置配合園區環境整體規劃，東側以滯洪池、郵政公園綠地及植栽減少日照影響，西側低樓層則有鄰棟建築物阻隔，避免西曬，建築物外牆設有隔柵及減少窗戶設計，搭配側迎東北季風，且地勢從滯洪池向西側抬升，承受較大面積之東北季風及山谷風吹襲，可強化建築物通風換氣效果。

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

建置太陽能光電

2015 年開始，本公司即陸續利用各局屋頂設置太陽能光電發電系統，並回售予台電。截至 2025 年底共建置達 4,165.99kW，未來仍將持續盤點閒置屋頂空間，增加再生能源使用比例；另於 2025 年完成物流園區北臺灣郵件作業中心屋頂增設太陽能發電模組 374 片（尺寸：L1650*W992*H40），總設置容量 117.81kW，預估年產電量 13.8 萬度。

● 太陽能光電設置效益



5.3 綠色投資

本公司投資資金主要來自大眾存款及簡易人壽保險保費收入，為有效運用儲匯及壽險資金，設置「郵政資金運用委員會」，由總經理兼任召集人，妥善審議資金運用，除提升投資效益，以達成年度經營目標外，更積極落實責任投資，發揮永續金融影響力，協助國家推動產業綠色轉型目標。

氣候影響評估及投資管理

本公司參照財團法人保險安定基金函發之「保險業氣候變遷情境分析作業說明文件」，評估本公司儲匯及壽險資金之股票、債券及不動產等資產在設定之氣候變遷情境下可能損失。

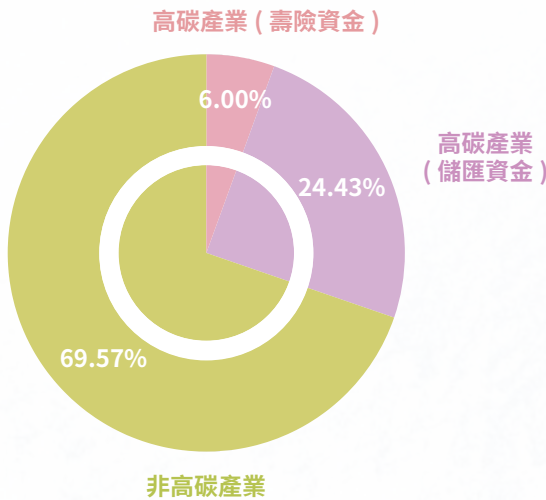
情境設定		股票公允價值 變動比率	債券公允價值 變動比率	不動產帳面價值 變動比率
有序轉型 - 各國積極推動氣候 相關政策	儲匯資金	-8.62%	-1.12%	-0.96%
	壽險資金	-7.09%	-1.35%	-0.96%
失序轉型 - 各國遲至 2030 年 始採取嚴格氣候相關法規	儲匯資金	-17.33%	-1.73%	-1.77%
	壽險資金	-14.24%	-2.50%	-1.77%
太少太晚 - 全球短期內對氣候 風險無顯著作為	儲匯資金	-35.58%	-3.26%	-13.17%
	壽險資金	-30.98%	-4.66%	-13.17%

備註：基準日為 2025 年 12 月 31 日

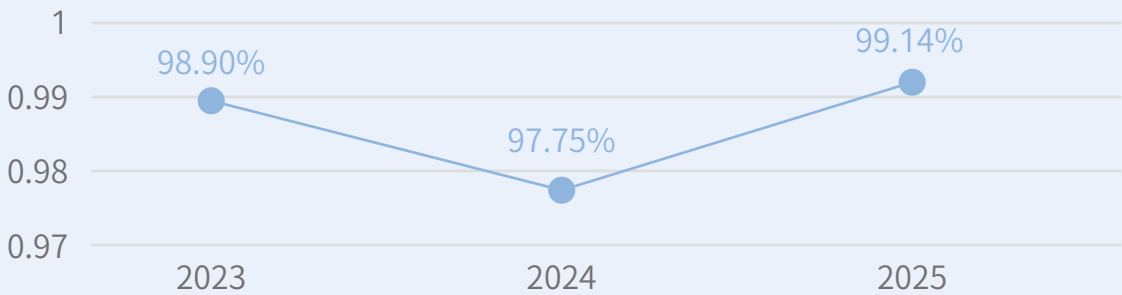
根據情境分析結果適當調整投資策略，逐步降低對石化產業投資占比，將發行公司相關 ESG 評鑑及科學基礎減量目標倡議（SBTi）承諾，納入本公司債券投資決策評估與考量，並伺機增加各類永續發展債券（含綠色債券）投資金額，以減緩既有投資部位所面臨之氣候變遷風險。

依國家發展委員會發布「臺灣 2050 淨零排放路徑及策略總說明」，能源業、石化業、電子業、鋼鐵業、水泥業、紡織業、造紙業及運輸業等係為重點高碳排產業，截至 2025 年底股票及債券投資部位中，約 69.57%配置於非高碳排產業，屬高碳排產業約占 30.43%；另依據環境部氣候變遷署 2023 年資料數據顯示，製造部門溫室氣體排放量占全國總排放量逾 5 成，其中石化產業直接排放量最高，故本公司首先將逐步降低直接排放量最高之石化產業投資部位。

因應未來潛在資產變動衝擊，資金運用處為提升同仁對 ESG 投資之瞭解，鼓勵同仁積極參加 ESG 相關論壇及研討會並與同業進行交流。現已將環境保護、社會責任和公司治理企業（ESG）與氣候因素納入投資決策流程，積極投資具有永續價值之標的，包括股票、債券、基金等各類資產，且禁止投資摩根士丹利公司（MSCI）「全球行業分類標準」中分類為菸草、酒類及賭博行業之公司，除主動針對投資標的實施盡職調查，並於投資後持續追蹤管理，以利掌握氣候變遷風險之變化，適時採取因應措施。



國內股票投資符合企業社會責任之上市（櫃）公司市值占國內股票投資市值比例



備註：

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

● 持續投資永續發展債券，扶植綠色企業

為支持永續金融發展，善盡責任投資之社會責任，持續投資永續發展債券

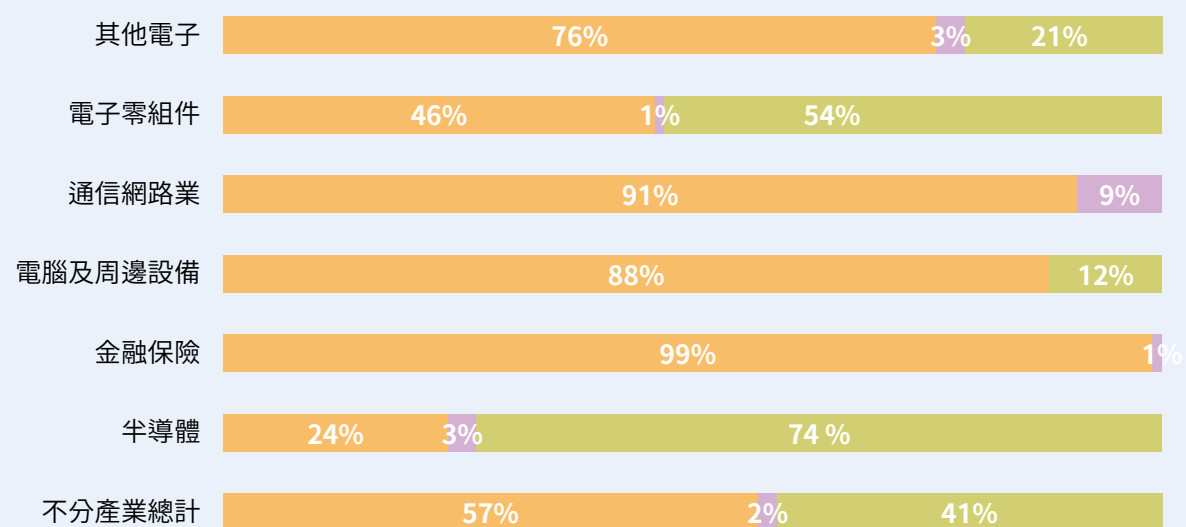
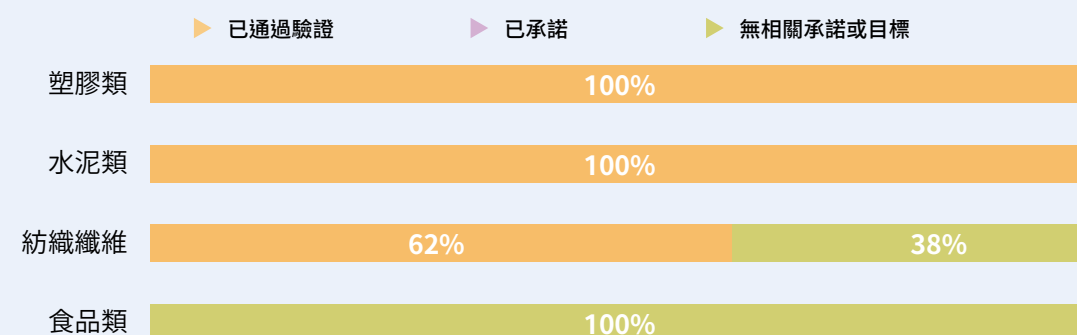
- ▶ 國內：買進上海商業儲蓄銀行、玉山商業銀行股份有限公司等 3 檔可持續發展債及台灣電力公司、台北富邦銀行等 4 檔綠色債券，金額共計 65 億元
- ▶ 國外：買進 Credit Agricole Corporate & Investment Bank(法國東方匯理銀行)1 檔綠色債券，金額 3.6 億離岸人民幣 (約新臺幣 15.9 億元)

● 投資綠電及再生能源產業，促進產業轉型

配合政府於後疫情時代，為實現打造臺灣成為亞太綠能中心之產業政策願景，推動六大核心戰略產業，其中涵蓋綠電及再生能源產業，截至 2025 年底，本公司投資綠電及再生能源產業相關股票及債券總額約新臺幣 607.93 億元，以協助產業順利轉型清潔能源

本公司持續關注被投資公司之減碳轉型相關承諾、願景及策略，透過科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 參與度進行評估，若無相關承諾或目標，視未來政策將該公司納入議合名單，透過對該公司議合產生影響力、協助其轉型，亦有機會降低投資風險，進而提升長期投資報酬。截至 2025 年底公布之最新資料，本公司所持國內股票依產業劃分按市值計算，投資於通過 SBTi 驗證之股票市值達 57%。

● 盡職調查投資公司減碳轉型，前 10 大產業之 SBTi 分布情形



企業議合

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

本公司積極發揮身為機構投資人之影響力，2025 年選派代表出席或以電子投票參與國內上市（櫃）公司股東會或股東臨時會共 152 家次，於出席被投資公司股東會前，均審慎評估其各項議案，同時作成評估報告以行使投票權，表達對被投資公司公司治理之重視，於各該次股東會後，再向董事會提報行使表決權之書面紀錄。

當被投資公司之公司治理出現瑕疵或有危害社會環境情事發生時，本公司將運用股東權利，與被投資公司對話並促其改善，以期符合公司治理及善盡永續發展目標。2025 年計與 4 家企業進行議合，內容包括環境與人權侵害爭議、承諾或通過科學基礎減量目標倡議 (SBTi)、資通安全風險管理政策與具體因應方案、落實性別平等及強化董事會性別席次比例、能源管理及節能措施、永續經營辦公室之位階及實際成果、訂定溫室氣體排放績效指標及具體措施、公司治理及永續發展方面之努力方向、淨零碳排具體行動方案與時間表、綠色金融之發展策略、公益活動與更多機構合作推動並擴大社會參與範疇、加強公司治理減少負面消息及行為、加強勞工教育訓練以落實風險辨識避免職災、環境保護及污染預防、落實對工程承攬商施工人員之教育訓練及安全預防措施、發展再生能源之措施及高碳排石化產業轉型策略等 ESG 相關議題。

Chapter.6 落實 ESG 管理

ESG 特輯

從企業文化到數位互動傳遞永續理念

本公司 2025 年辦理「推行郵政企業文化活動」考評，藉由各單位與成果評比，凝聚同仁對企業使命、服務精神與創新價值的共識，落實郵政核心文化於日常業務與服務之中。此活動不僅增進員工對企業價值的理解與認同，更強化團隊凝聚力，展現中華郵政穩健經營與持續創新的組織文化。

特別值得關注的是，本次活動獎座首度採用「永續概念」設計，以木質材料取代傳統複合材質製作，象徵中華郵政深耕土地、穩健前行的企業精神，同時呼應環境友善與責任經營的核心理念。這座獎座不僅代表榮耀與肯定，亦融合企業文化與永續理念，傳遞本公司對於環境保護與未來永續發展的承諾。



「推行郵政企業文化活動」成果考評獎座



此外，為強化與民眾互動並推廣永續生活理念，2025 年 12 月於本公司 LINE 官方帳號推出「節能減碳」與「沒塑沒塑」ESG 主題貼圖，開放民眾免費下載使用。透過輕鬆活潑的創意設計，將環保理念融入日常通訊與社群互動，藉由社群傳播，擴大綠色影響力，展現本公司深耕環境教育、引領大眾邁向低碳生活的社會責任。

● ESG 主題 LINE 貼圖



未來，本公司將持續透過企業文化活動與多元數位溝通方式，深化員工與社會大眾對永續發展的認識，並以實際行動落實企業社會責任，攜手各界共同推動綠色生活，為社會與環境創造長遠且正向的價值。

6.1 推動永續業務

本公司因應氣候變遷、推動 2050 淨零排放、能源轉型及加強責任投資，已將原先的「企業社會責任推動小組」提升至委員會層級，2023 年 2 月核定以「永續發展委員會」為永續發展決策與推動單位，制定永續發展策略，以宏觀前瞻思維，檢視既有經營模式持續精進，執行 TCFD（氣候相關財務揭露）專案，建置氣候相關風險財務揭露機制，掌握業務發展機會，秉持永續發展理念穩健前行。另配合政府推動公部門設置永續長政策，於 2024 年 11 月設置永續長，督導永續業務推動及發展；本公司亦配合環境部永續長聯盟推動之六大核心目標，辦理相關工作。

永續發展委員會由董事長擔任主任委員，總經理擔任副主任委員，其他委員由永續長、副總經理（或相當層級主管）及相關各單位主管組成，每季召開 1 次會議，必要時得召開臨時會議，並得視業務需要，邀請相關領域之內、外部諮詢委員 4 至 6 名。2025 年共召開 5 次會議，討論目標之設定、推動策略及執行計畫，並針對執行成果進行檢討與重要工作規劃提案討論。

中華郵政永續發展委員會組織架構



中華郵政永續發展委員會主要任務

- ▶ 配合政府政策，訂定永續發展目標及策略
- ▶ 審議永續發展相關重大議案
- ▶ 推動及督導永續發展業務
- ▶ 永續發展業務執行計畫成果之檢討及考核
- ▶ 其他永續發展相關事宜之研議

6.2 營運影響評估

6.2.1 永續影響評估

重大性評估是本公司編撰永續報告書、擬定長期永續目標與利害關係人溝通的重要方針，根據 GRI 準則（GRI Standards 2021）要求，於重大性評估方法學納入經濟、環境、社會等面向及其實際與潛在正、負面衝擊，並召開會議與內、外部專家徵詢討論，決定 2025 年永續報告書的重大永續議題排序與其邊界。

步驟一：辨識溝通對象

依循 GRI 準則之「利害關係人議合方針」辦理利害關係人鑑別與議合，並結合外部專家研析意見及內部主管問卷調查之結果進行彙整分析，鑑別出 8 類利害關係人，分別為：員工與其他工作者、股東、客戶 / 消費者、供應商 / 承攬商、政府機關、社區居民、媒體及立法委員。

▶ 8 大類主要利害關係人

步驟二：蒐集永續相關議題

透過永續發展委員會之分工運作，分別瞭解或蒐集利害關係人關切之內外部看法及意見，合計彙整 39 項議題。

1. 利害關係人於各類溝通管道提出之議題。
2. 公司針對利害關係人辦理之各項調查或訪談。
3. 政府及國內外非營利組織／國際倡議所發布之主題、指標與規範（如 GRI 準則等），並就聯合國永續發展目標（SDGs）17 項目標（Goals）與 169 項具體目標（Targets），以及永續會計準則委員會（SASB）行業準則進行深入分析。
4. 摩根士丹利資本國際（MSCI）ESG Ratings 之行業評比主題。
5. 其他企業或職業團體組織針對利害關係人所提出之議題。

▶ 永續治理類 9 個
▶ 客戶關懷類 6 個
▶ 員工照護類 11 個
▶ 社會承諾類 5 個
▶ 環境永續類 8 個

步驟三：鑑別實際及潛在衝擊評估衝擊的顯著程度

透過外部專家依照潛在與實際「正向衝擊」及「負向衝擊」進行經濟、環境、人（含人權）面向衝擊程度之評分，評估議題對於本公司衝擊之顯著程度並進行排序，經過內部會議討論後，將總分超過（含）30 分的議題定義為具重大性，本年度鑑別出 23 個具重大性永續議題，分為 17 項正向衝擊與 6 項負向衝擊。

除了考量重大主題對外部經濟、環境及人群所帶來的衝擊，亦進一步評估重大議題對於組織營運的影響，進行雙重重大性（Double materiality）分析，由本公司永續發展委員會及相關高階主管填寫內部問卷調查，針對前述重大主題可能對組織營運的影響評分，綜合「經濟、環境、人（含人權）衝擊程度」結果，產出雙重重大性矩陣。

首次針對重大利害關係人 - 員工與其他工作者發放問卷，蒐集其對各項永續議題之關注程度，調查結果作為本公司重大主題分析與永續管理策略規劃之參考依據，規劃未來擴大發放對象。

- ▶ 23 項涵蓋經濟、環境與人／人權的正向與負向衝擊
- ▶ 48 位主管及同仁參與
- ▶ 53 份利害關係人問卷

中華郵政永續衝擊評估

衝擊	正向	負向
經濟	7	2
環境	1	2
人 / 人權	9	2

步驟四：界定各永續面向議題邊界

將選定的重大議題分別歸類於「強化組織韌性」、「推動郵政轉型」、「促進社會共融」、「鞏固創新基石」及「邁向淨零排放」，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）。

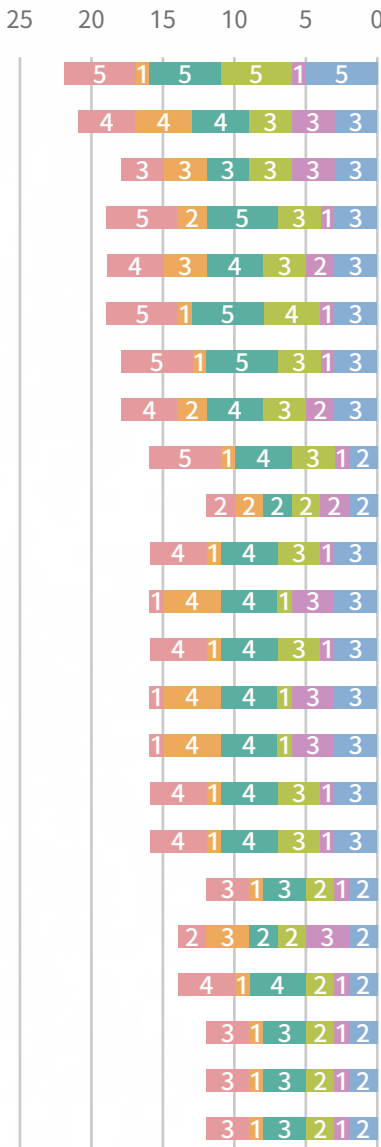
- ▶ 5 個永續面向

步驟五：制定永續策略及管理目標

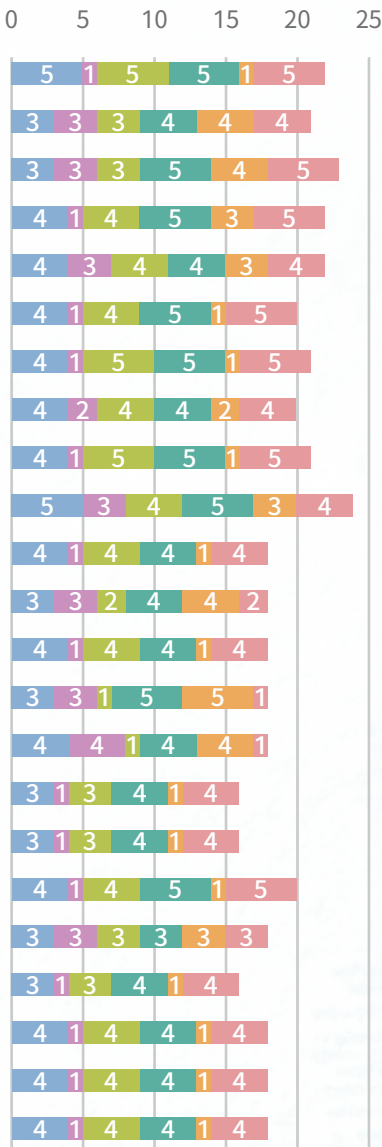
由永續發展委員會及各部門擬定相關政策及管理方針，並執行目標追蹤與調整，於報告書中詳實回應利害關係人及揭露各項永續績效。

- ▶ 響應 14 項聯合國永續發展目標 (SDGs)
- ▶ 第 7 本永續報告書

● 正向衝擊評估排序

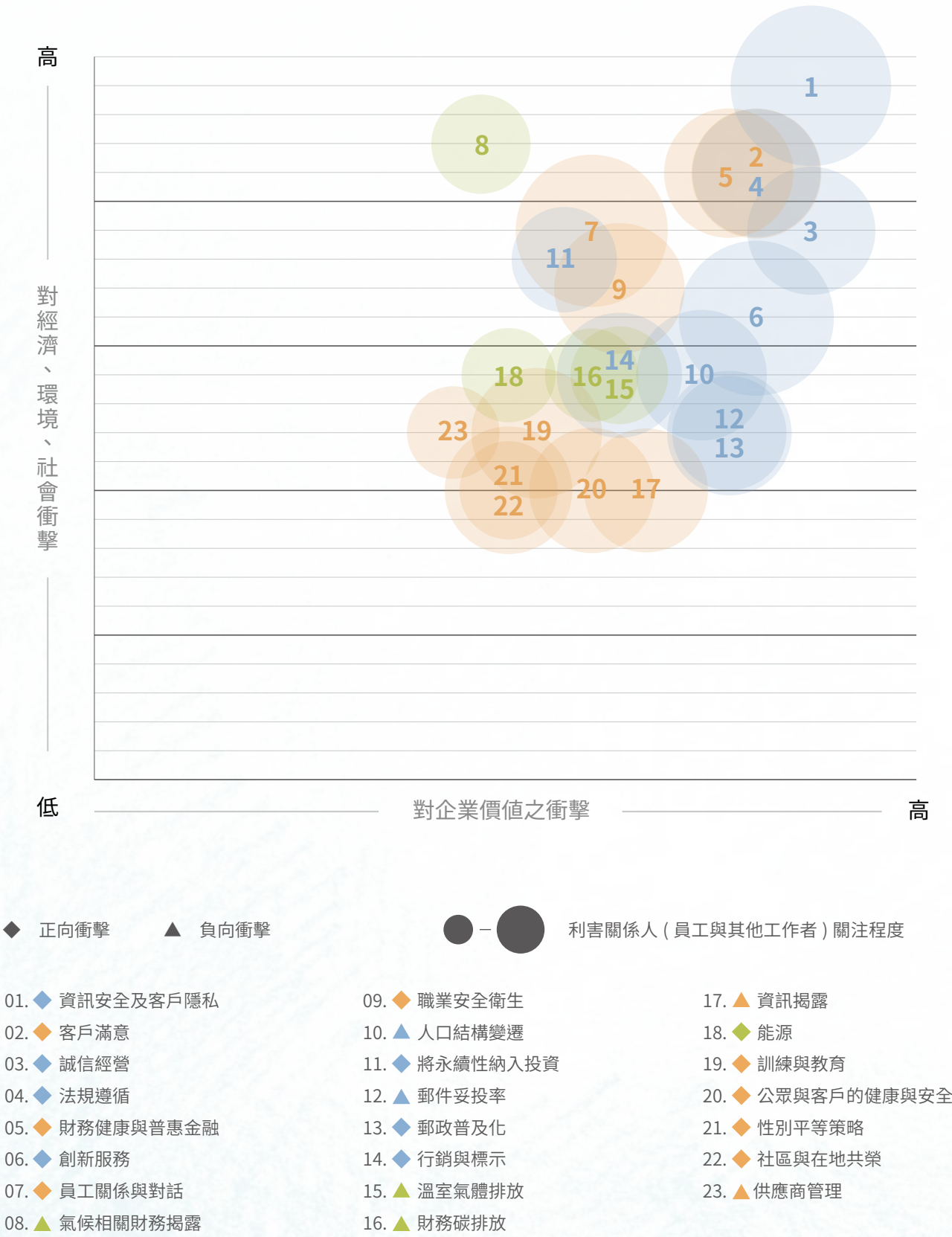


● 負向衝擊評估排序



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

● 雙重重大性矩陣



重大議題排序及變化

2025 年	2024 年對應與異動	順位變動
1 資訊安全及客戶隱私	1 資訊安全／2 客戶隱私（整併）	—
2 客戶滿意	6 客戶滿意	↑
3 誠信經營	4 誠信經營／5 經濟績效／13 公司治理／19 反貪腐（整併）	↑
4 法規遵循	3 法規遵循	↓
5 財務健康與普惠金融	7 財務系統穩定度（調整）	↑
6 創新服務	8 創新服務	↑
7 員工關係與對話	9 勞雇關係／20 勞資關係（整併）	↑
8 氣候相關財務揭露	11 氣候相關財務揭露	↑
9 職業安全衛生	17 職業安全衛生	↑
10 人口結構變遷	16 人口結構變遷	↑
11 將永續性納入投資	—	新增
12 郵件妥投率	15 郵件妥投率	↑
13 郵政普及化	10 郵政普及化	↓
14 行銷與標示	18 行銷與標示	↑
15 溫室氣體排放	21 溫室氣體排放	↑
16 財務碳排放	—	新增
17 資訊揭露	—	新增
18 能源	24 能源	↑
19 訓練與教育	23 訓練與教育	↑
20 公眾與客戶的健康與安全	25 顧客的健康與安全（調整）	↑
21 性別平等策略	26 性別平等策略	↑
22 社區與在地共榮	22 間接經濟衝擊／27 當地社區（整併）	↑
23 供應商管理	—	新增

註：配合檢視永續相關議題，2024 年「12 產品組合」、「14 稽核」及「28 主動所有權」等 GRI G4 版本之主題不適用於現行主題分類，進行汰除，以現行揭露準則與組織實質影響為基礎，予以整併與更新，以確保報告書揭露架構一致、可比且符合最新準則要求

● 重大議題與中華郵政價值鏈關係

■ 直接相關 ● 促成 ▲ 造成

章節	重大議題	對應準則	價值鏈衝擊邊界		
			上游	自生營運	下游
強化組織韌性	誠信經營	GRI 201、205	●	■	
	資訊安全及客戶隱私	GRI 418		■	▲
	法規遵循	GRI 2-27	●	■	
	供應商管理	GRI 308、414	●	■	●
	資訊揭露	SASB		■	
推動郵政轉型	客戶滿意	自訂	●	●	■
	郵件妥投率	自訂		■	▲
	郵政普及化	自訂		■	▲
	創新服務	自訂	●	■	▲
	財務健康與普惠金融	SASB	●	■	
促進社會共融	將永續性納入投資	SASB		■	
	社區與在地共榮	GRI 203、413		■	▲
	公眾與客戶的健康與安全	GRI 416	●	■	▲
	行銷與標示	GRI 417	●	■	
	人口結構變遷	自訂		■	
	員工關係與對話	GRI 401、402		■	
鞏固創新基石	職業安全衛生	GRI 403	●	■	
	訓練與教育	GRI 404	●	■	▲
	性別平等策略	自訂		■	
	氣候相關財務揭露	GRI 201-2	●	■	
邁向淨零排放	能源	GRI 302	●	■	
	溫室氣體排放	GRI 305	●	■	
	財務碳排放	SASB		■	

6.2.2 利害關係人溝通

為使永續報告書與利害關係人達成有效議合，本公司重視利害關係人溝通，藉由各種方式、管道及平時業務接觸進行溝通與傾聽，以瞭解其訴求及對本公司的期許，也作為擬訂永續發展政策與相關計畫參考依據。

根據 GRI Standards 中「利害關係人議合方針」原則進行利害關係人之鑑別與議合，每年召開會議討論鑑別事宜，參考相關行業之利害關係人群體，邀請外部 ESG 專家依本公司對該利害關係人既有與潛在之負面衝擊與正面影響評估其顯著性，並與各部門主管檢視與討論鑑別結果，共同鑑別出 8 類利害關係人。





員工與
其他工作者

人才為企業之本，員工是事業夥伴及公司資產。因此本公司珍視員工的意見，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

- ▶ 資訊安全及客戶隱私
- ▶ 市場地位
- ▶ 創新服務
- ▶ 員工關係與對話
- ▶ 人力資本發展

議合管道與頻率

公文往來	即時
中華郵政全球資訊網	即時
意見交流平臺	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

2025 年議合重點成果

- ▶ 共召開 4 次勞資會議，1 次業會合作協調會報，積極改善各項員工福利措施，促進勞資關係和諧



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

- ▶ 員工關係與對話
- ▶ 人力資本發展
- ▶ 創新服務
- ▶ 郵政普及化
- ▶ 誠信經營

議合管道與頻率

董事會	常會每 2 個月召開 1 次， 另不定期召開臨時會
年報 / 財報	定期
公文往來	即時
中華郵政全球資訊網	即時
外部溝通信箱	即時
預算書、決算書	每年

2025 年議合重點成果

- ▶ 召開 10 次董事會，會中董事及監察人充分表達意見且發言紀要已列入董事會議事錄。議事錄均依公司章程規定，由主席蓋章後陳報交通部備查，並依公司法規定發送各董事及監察人



客戶 /
消費者

身為國營事業，本企業化經營原則，以提供普遍、公平、合理之郵政服務，促進郵政事業健全發展，增益全體國民福祉為目的

關注議題

- ▶ 資訊安全及客戶隱私
- ▶ 郵件妥投率
- ▶ 郵政普及化
- ▶ 客戶滿意
- ▶ 創新服務

議合管道與頻率

客訴信箱	即時
客服專線	即時
中華郵政全球資訊網	即時
Facebook 粉絲專頁	即時
顧客滿意度調查	每年
營業據點服務台	即時
外部溝通信箱	即時

2025 年議合重點成果

- ▶ 設置專人管理顧客意見箱及顧客服務專線，客戶可臨櫃或利用電話、電子郵件等管道向本公司申訴
- ▶ 關懷獨居長者人數達 9 萬 3,408 人次
- ▶ 防制金融詐騙共 2,566 件，金額約 12 億 1,475 萬餘元，公司同仁並獲警政單位臚列為臨櫃關懷提問成效優異基層行員



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

- ▶ 氣候相關財務揭露
- ▶ 創新服務
- ▶ 溫室氣體排放
- ▶ 誠信經營
- ▶ 供應商管理

議合管道與頻率

座談會 / 教育訓練	即時
供應商評鑑問卷	每年
中華郵政全球資訊網	即時
外部溝通信箱	即時
經銷商會議	每季
面對面溝通	即時
採購 / 經銷契約	契約期間

2025 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

- ▶ 資訊安全及客戶隱私
- ▶ 勞資關係
- ▶ 職業安全衛生
- ▶ 郵政普及化
- ▶ 財務健康與普惠金融

議合管道與頻率

工作考成實地查證	不定期
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

2025 年議合重點成果

- ▶ 榮獲「114 年度微型保險競賽」- 業務績優獎、身心障礙關懷獎
- ▶ 榮獲「114 年度小額終老保險競賽」- 友善高齡獎、普及保障獎
- ▶ 榮獲「114 年度推動董事會多元政策獎」



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，以瞭解社區居民關切議題，建立和諧關係

關注議題

- ▶ 資訊安全及客戶隱私
- ▶ 郵件妥投率
- ▶ 郵政普及化
- ▶ 客戶滿意
- ▶ 社區與在地共榮

議合管道與頻率

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

2025 年議合重點成果

- ▶ 舉辦「關愛社區」系列活動
- ▶ 關懷獨居長者人數達 9 萬 3,408 人次



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

- ▶ 職業安全衛生
- ▶ 資訊安全及客戶隱私
- ▶ 法規遵循
- ▶ 誠信經營
- ▶ 資訊揭露

議合管道與頻率

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
新聞推播訊息	即時

2025 年議合重點成果

- ▶ 針對社會各界關注議題，即時說明並回應媒體提問，2025 年召開記者會 22 次及發布新聞稿 145 則



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，有助於達成永續經營之目標

關注議題

- ▶ 郵政普及化
- ▶ 郵件妥投率
- ▶ 創新服務
- ▶ 人口結構變遷
- ▶ 法規遵循

議合管道與頻率

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

2025 年議合重點成果

- ▶ 針對立法委員關切事項即時說明回應

Chapter.7

附錄



7.1 ESG 數據揭露

財務數據

財務資訊		單位：(千元)	
項目 / 年度	2023 年	2024 年	2025 年
營業收入	228,753,559	261,548,327	257,898,853
營業成本	200,864,842	229,306,090	218,974,927
營業毛利	27,888,717	32,242,237	38,923,926
營業損益	-3,944,969	321,819	5,952,100
營業外收入及支出	396,610	319,415	475,315
稅前淨利 (損)	-3,548,359	641,234	6,427,415
繼續營業單位本期淨利	-1,655,379	2,655,157	10,154,476
本期淨利 (損)	-1,655,379	2,655,157	10,154,476
本期其他綜合損益 (稅後淨額)	51,828,902	23,101,974	55,768,805
本期綜合損益總額	50,173,523	25,757,131	65,923,281
每股盈餘 (元)	-0.20	0.32	1.21
員工福利	37,530,003	37,435,579	37,852,731
支付股東股利	8,347,227	8,584,261	6,081,825
支付政府稅金	3,240,354	3,435,052	3,855,624

政府補助

接受政府補助金額		單位：(元)	
項目 / 年度	2023 年	2024 年	2025 年
補助金額	16,701,734	13,708,300	12,126,767

採購統計

供應商概況		單位：(億元)					
契約種類	採購地區	2023 年		2024 年		2025 年	
		家數	該項採購金額	家數	該項採購金額	家數	該項採購金額
勞務 (承攬與服務)	國內	171	23.47	164	22.80	223	21.43
	國外	14	6.12	12	11.87	21	3.58
財物 (原物料)	國內	121	32.41	105	33.55	108	15.67
	國外	2	0.07	2	0.13	2	0.07
工程 (建築與設備)	國內	5	2.50	11	10.00	10	4.48
	國外	0	0	0	0	0	0
家數合計	國內占比	313	92.48%	294	84.68%	364	91.93%
	國外占比		7.52%		15.32%		8.07%

備註：2025 年因郵政物流園區將落成啟用，採購案增加

溫室氣體排放統計

溫室氣體排放				
項目	類別	2023 年	2024 年	2025 年
		15,354.0709	30,661.1617	31,302.4032
間接溫室氣體排放	類別 2	16,505.4689	47,739.4132	48,338.5479
	類別 3	2,725.2037	-	-
	類別 4	6,260.8296	16,834.4242	18,665.7694
總計		40,845.5731	95,234.9991	98,306.7205
排放強度 (總排放量公噸 CO ₂ e/ 年度營業額百萬元)		0.1786	0.3641	0.3812
備註：				
1. 2023 年盤查範圍包含總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、基隆、新竹、彰化、嘉義、宜蘭、苗栗、南投、雲林、屏東、花蓮、臺東、澎湖郵局及臺北郵件處理中心，共 21 處營運據點				
2. 2024 年盤查範圍包含總公司金山及愛國大樓、臺北郵件處理中心及各級支局 (部分支局建築物含行政單位)，共計 1,297 個營業據點				
3. 2025 年盤查範圍包含總公司金山及愛國大樓、臺北郵件處理中心及各級支局 (含行政單位、郵政博物館及郵件處理中心)，共計 1,290 個營運據點				
4. 採用排放係數法計算，所用之轉換係數來源：2023 年及 2024 年引用行政院環境保護署 (現為環境部) 所公布之溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版；2025 年引用環境部最新公告之溫室氣體排放係數 (2024 年 2 月 5 日)；GWP 值引用 IPCC 2021 第六次評估報告				
5. 2023 年以 2021 年為基準年；2024 年起配合盤查範圍擴大，基準年改為 2024 年，採營運控制權法				
6. 直接溫室氣體排放 (類別 1) 包含柴油、汽油、天然氣、冷媒、化糞池等				
7. 間接溫室氣體排放 (類別 2~類別 4) 包含外購電力。電力排放係數採用經濟部公告之係數，2023 年：0.494kgCO ₂ e/度；2024 年及 2025 年：0.474kgCO ₂ e/度。類別 2 採地點基礎 (Location Base) 計算公噸 CO ₂ e；類別 3 包含商務差旅、員工通勤；類別 4 包含燃料和能源相關活動、營運活動中產生的廢棄物，2025 年增加類別 4 之查證				
8. 計算溫室氣體排放種類包括：二氧化碳 (CO ₂)、甲烷 (CH ₄)、氧化亞氮 (N ₂ O)、氫氟碳化物 (HFCs)、全氟碳化物 (PFCs)、六氟化硫 (SF ₆)、三氟化氮 (NF ₃)				

能源使用統計

能源使用情形				
類別	單位	2023 年	2024 年	2025 年
電力使用量	度	33,411,879.87	100,716,062.00	101,980,061.05
汽油使用量	L	1,785,678.23	5,765,849.13	5,998,538.66
柴油使用量	L	2,371,336.33	3,556,663.90	3,893,874.24
天然氣使用量	M3	23,195.76	19,902.50	24,492.23
液化石油氣使用量	KG	4,763.16	2,579.98	2,640.00
能源使用合計	MJ	263,008,754.59	675,747,851.57	699,387,453.41
年度營業額	百萬元	228,753.56	261,548.33	257,898.85
能源使用強度	MJ / 百萬元	1,149.7472	2,583.64	2,711.87
備註：				
1. 2023 年統計資料包含總公司金山及愛國大樓、臺北、板橋、三重、桃園、臺中、臺南、高雄、基隆、新竹、彰化、嘉義、宜蘭、苗栗、南投、雲林、屏東、花蓮、臺東、澎湖等郵局及臺北郵件處理中心，共 21 處營運據點；2024 年統計範圍包含總公司金山及愛國大樓、臺北郵件處理中心及各級支局 (部分支局建築物含行政單位)，共 1,297 個營運據點。2025 年因各級支局有合署辦公或併入等情形，能源使用統計之營運據點共計 1,290 個				
2. 能源轉換係數：電力 3,600KJ；2023 年至 2024 年燃料熱值依 2022 年環保署 (現為環境部) 新發行之溫室氣體排放量盤查指引；2025 年燃料熱值依環境部氣候變遷署 2026 年 2 月公告之熱值；2023 年至 2024 年依 2022 年環保署 (現為環境部) 新發行之溫室氣體排放量盤查指引 1kcal=4.1868kJ 計算				

員工統計

歷年員工人數統計 (工時類別)								
年度	2023 年			2024 年			2025 年	
工時類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女
全日制人員 (全職)	16,873	7,949	24,822	16,717	7,874	24,591	16,519	7,827
部分工時人員 (兼職)	127	683	810	128	655	783	127	631
合計	17,000	8,632	25,632	16,845	8,529	25,374	16,646	8,458



員工年齡分析

年度	2023 年				2024 年				2025 年			
年齡 / 性別	男	女	合計	比例	男	女	合計	比例	男	女	合計	比例
30 歲以下	1,232	1,358	2,591	10.11%	936	931	1,867	7.36%	690	656	1,346	5.36%
31~50 歲	8,746	4,617	13,363	52.13%	9,129	5,144	14,273	56.25%	9,041	5,452	14,493	57.73%
51 歲以上	7,021	2,657	9,678	37.76%	6,780	2,454	9,234	36.39%	6,919	2,346	9,265	36.91%
合計	17,000	8,632	25,632	100%	16,845	8,529	25,374	100%	16,646	8,458	25,104	100%

少數員工分布情形

年度	2023 年			2024 年			2025 年		
多元類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
原住民	199	81	280	206	86	292	219	90	309
身心障礙者	525	333	858	528	315	843	483	336	819
合計	724	414	1,138	734	401	1,135	702	426	1,128

備註：2025 年依法應進用具就業能力之身心障礙者 738 人，超額進用 81 人；依法應進用原住民 53 人，超額進用 256 人

非員工之工作者

各業務單位外包人員統計

業務單位	外包工作性質說明	平均每日人數		
		2023 年	2024 年	2025 年
郵務處	各處理中心與投遞單位之郵件及包裹之理信、銷票、分流、分揀、下袋、上架、搬運、交運、出口、及月台郵件監車接收及開拆等相關作業	3,605	3,383	3,691
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，採按件計酬	19	12	12
壽險處	壽險新契約及保全業務電訪 call out 服務作業、郵政簡易人壽保險要保書整理工作、郵政壽險契約保全單據整理工作	3	10	3
集郵處	集郵票品（含年度郵票冊、專冊、郵摺及封片）撕票、插票、組裝及打印等作業	14	14	14
電子商務室	客戶服務及業務處理 註：承攬契約至 2025 年 2 月 28 日止，後續由員工擔任	3	3	3
資訊處	電腦備援大樓保全、電腦備援中心辦公大樓清潔工作、電腦備援大樓空氣調節設備保養服務、雙中心（臺北、臺中）電腦機房系統作業委外服務、開放應用系統及主機應用系統開發、增修暨維護服務、集中運算環境人力服務	54	56	57
勞工安全衛生處	清潔、保全、機電空調系統維護	1,120	1,431	1,458
公共事務處	客服相關工作	64	62	65
合計		4,882	4,974	5,303

人力流動

新進員工統計

年度	2023 年			2024 年			2025 年		
年齡 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30 歲以下	309	320	629	220	144	364	232	149	381
30~50 歲	410	191	601	415	153	568	422	216	638
51 歲以上	16	7	23	9	0	9	17	4	21
合計	735	518	1,253	644	297	941	671	369	1,040
員工新進率	4.89%			3.71%			4.14%		

備註：新進率 = 新進員工總數 / 員工總數，新進員工不扣除當年度離職人員

離職員工統計

年度	2023 年			2024 年			2025 年		
年齡 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
30 歲以下	33	40	73	28	24	52	36	19	55
30~50 歲	112	54	166	121	49	170	134	73	207
51 歲以上	696	334	1,030	651	326	977	712	336	1,048
合計	841	428	1,269	800	399	1,199	882	428	1,310
員工離職率	4.95%			4.73%			5.22%		

備註：離職率 = 離職員工總數 / 員工總數，離職員工包括退休及資遣員工

員工離職原因統計

年度	2023 年			2024 年			2025 年		
類別 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
自願離職	496	293	789	450	232	682	494	232	726
非自願離職	21	8	29	31	4	35	24	9	33
退休	324	127	451	319	163	482	364	187	551
合計	841	428	1,269	800	399	1,199	882	428	1,310
自願離職率	3.08%			2.69%			2.89%		
非自願離職率	0.11%			0.14%			0.13%		

備註：

1. 自願離職包括自辭及自請退休之人數
2. 非自願離職是指資遣、因案解雇及意外死亡之人數
3. 退休是指屆齡退休、強制退休及因公或病退休之人數
4. 自願離職率 = 自願離職員工總數 / 員工總數
5. 非自願離職率 = 非自願離職員工總數 / 員工總數

基層人員薪資水準

基層人員標準薪資與法定最低基本工資之比率

項目	2023 年	2024 年	2025 年
男性	職階人員	1.47	1.41
	職級人員	1.34	1.32
女性	職階人員	1.47	1.41
	職級人員	1.34	1.32

備註：以行政院核定之各年度基本工資計算

年度總薪酬比率

薪酬比

項目	2023 年	2024 年	2025 年
公司薪酬最高個人之年度總薪酬與員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率	3.72	3.71	3.85
公司薪酬最高個人之年度總薪酬與員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之增加比率	0.65	7.04	2.12

備註：

1. 年度薪酬中位數比率 = 該年度年薪最高之個人年薪 / 該年度年薪位於中位數之個人年薪
2. 年度薪酬增加比率 = 該年度年薪最高之個人年薪增加百分比 / 該年度年薪位於中位數之個人年薪增加百分比

非擔任主管職務之全時員工薪資相關情形

項目	2024 年	2025 年	變動情形
非擔任主管職務之全時員工平均人數	19,994	19,585	-0.020
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 (元)	842,408.39	859,322.35	0.020
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 (元)	802,374.33	832,509.13	0.038

備註：變動情形 =(2025 年 -2024 年)/2024 年

育嬰假

歷年育嬰留停統計									
年度	2023 年			2024 年			2025 年		
年齡 / 性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
符合申請資格人數	1,251	923	2,174	1,425	1,049	2,474	1,291	1,021	2,312
實際申請人數	138	437	575	141	433	574	145	454	599
預計於當年度復職人數	93	221	314	87	211	298	115	210	325
當年度復職人數	91	213	304	86	207	293	112	206	318
前一年度復職後持續工作一年人數	81	190	271	89	211	300	83	204	287
復職率 (%)	97.85%	96.38%	96.82%	98.85%	98.10%	98.32%	97.39%	98.10%	97.85%
留任率 (%)	97.59%	96.45%	96.79%	97.80%	99.06%	98.68%	96.51%	98.55%	97.95%
備註：									
1. 符合申請資格指子女 3 歲以內的員工									
2. 復職率 = 當年度復職人數 / 預計於當年度復職人數									
3. 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									

員工教育訓練

歷年辦理訓練成果						
年度	2023 年		2024 年		2025 年	
項目 / 性別	男	女	男	女	男	女
班期數	1,943		1,998		1,880	
員工人數	17,000	8,632	16,845	8,529	16,646	8,458
實體受訓時數	198,346	164,217	162,994.5	150,704.75	178,479	154,817.5
員工平均實體受訓時數	11.67	19.02	9.68	17.67	10.72	18.30
	14.14		12.36		13.28	
數位學習時數	574,034		644,051.5		655,954	
員工平均數位學習時數	22.40		25.38		26.13	
備註：因系統限制，本公司數位學習時數之統計僅列有總學習人數及學習時數，未細分不同性別						

各類別員工教育訓練						
年度	2023 年		2024 年		2025 年	
項目 / 性別	男	女	男	女	男	女
主管人員	人數	2,584	1,618	2,550	1,654	2,522
	訓練時數	61,632.75	49,158.50	55,507.00	49,434.30	56,520.50
	平均受訓時數	23.85	30.38	21.77	29.89	22.41
非主管人員	人數	14,416	7,014	14,295	6,875	14,125
	訓練時數	136,713.00	115,058.00	107,487.00	101,270.00	121,958.50
	平均受訓時數	9.48	16.40	7.52	14.73	8.63
備註：						
1. 員工人數以 2025 年 12 月 19 日當日在職人數為基準						
2. 主管人員定義為支領第 6 職責層次以上職務待遇之人員						
3. 本公司男性員工為外勤人員比例較高，外勤非主管人員教育訓練著重於實際作業流程之現場動態個別操作指導，靜態集合式教育訓練受訓時數相對較少，致男性平均受訓時數相對偏低						

2025 年員工人權教育及身心健康專題講座			
課程	訓練時數	受訓人數	占總員工數百分比
人權議題相關課程	124,757	25,059	99.82%
員工身心健康相關專題講座	13,379	6,547	26.08%
備註：			
1. 員工人數以 2025 年 12 月 19 日當日在職人數為基準			
2. 人權課程包括性別主流化、人權議題、勞動基準法相關課程等			
3. 員工身心健康專題講座議題包括心理健康及諮商輔導、壓力調適、健康管理、自殺防治等			

職業安全訓練

2025 年職業安全衛生教育訓練辦理情形					
類別	訓練對象	新訓時間	新訓人數	在職回訓	回訓人數
職業安全衛生教育訓練	甲種職業安全衛生業務主管	42 小時	17	每 2 年 6 小時	58
	乙種職業安全衛生業務主管	35 小時	2	每 2 年 6 小時	1
	丙種職業安全衛生業務主管	21 小時	23	每 2 年 6 小時	68
	丁種職業安全衛生業務主管	6 小時	0	每 2 年 6 小時	0
	職業安全（衛生）管理師	130 小時	0	每 2 年 12 小時	12
	職業安全衛生管理人員	115 小時	2	每 2 年 12 小時	7
	勞工健康服務護理人員	50 小時	0	每 3 年至少 12 小時	6
特殊作業安全衛生教育訓練	堆高機操作人員	18 小時	3	每 3 年 3 小時	0
一般類訓練	急救人員	16 小時	253	每 3 年 3 小時	239
	防火管理人	12 小時	28	每 3 年 6 小時	40

2025 年職業安全衛生管理系統教育訓練辦理情形		
類別	新訓時間	新訓人數
ISO45001 內部稽核人員	6 小時	40
危害鑑別、風險和機會評估	6 小時	119
作業管制實務	3 小時	42
職業安全衛生相關法規查核	3 小時	39

職業傷害統計

職業傷害統計										
類別	項目	2023 年			2024 年			2025 年		
		員工		非員工	員工		非員工	員工		非員工
		男	女		男	女		男	女	
職業傷害死亡人數	性別	2	0	0	1	0	0	1	0	0
	總計	2			1			1		
職業傷害死亡比率	性別	0.06	0	0	0.03	0	0	0.03	0	0
	總計	0.04			0.02			0.02		
嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數)	性別	14	3	0	11	3	0	12	0	0
	總計	17			14			12		
嚴重職業傷害比率	性別	0.42	0.18	0	0.33	0.19	0	0.37	0	0
	總計	0.34			0.29			0.25		
可記錄之職業傷害人數 (含死亡及嚴重職業傷害人數)	性別	379	80	6	432	57	0	402	56	2
	總計	459			489			458		
可記錄之職業傷害比率	性別	11.28	4.86	0.62	13.13	3.55	0	12.32	3.49	0.19
	總計	9.17			9.99			9.41		
備註：										
1. 嚴重職業傷害包括職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害										
2. 職業傷害死亡比率 = 職業傷害死亡人數 / 工作小時 *1,000,000										
3. 嚴重職業傷害比率 = 嚴重職業傷害人數 (排除死亡人數) / 工作小時 *1,000,000										
4. 可記錄之職業傷害比率 = 可記錄之職業傷害人數 (含死亡人數、嚴重職業傷害人數) / 工作小時 *1,000,000										
5. 員工：2025 年 1 件因公死亡原因為執行職務期間在辦公場所發生猝發疾病，經直接送醫急救後不治死亡，嚴重職業傷害包含封包籃車壓傷 1 人、跌倒 2 人、交通事故 (含跌落、夾傷、摔傷、撞傷) 7 人、被狗咬傷 2 人等										
6. 非員工：2025 年 2 件承攬商意外事故，包含彰化郵局承攬商人員欲切割已固定櫃子之下方層板，因人員使用蹲姿進行該切割作業，施力方法無法有效固定該手工具，導致因反作用力回彈劃傷左腿；嘉義郵局承攬商人員裝載籃車至郵車時，壓到腳，經送醫，診斷為擦挫傷										
7. 職業安全衛生相關內容請見 4.2.2 職業安全衛生										



7.2 GRI 永續性報導準則（GRI 準則）對照表

以下內容經第三方公正單位英國標準協會（British Standards Institution, BSI）查證通過，查證結果如 7.8 所示。

使用聲明	本報告書依循 GRI 標準編制，資訊揭露期間為 2025 年（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）
GRI 1 使用	GRI 1：基礎（2021）
適用的 GRI 行業標準	N/A

GRI 準則	編號	GRI 準則揭露內容	報告章節或說明	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	一般揭露			
	2-1	組織詳細資訊	關於中華郵政	8
	2-2	組織永續報導中包含的實體	編輯原則	4
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	編輯原則	4
	2-4	資訊重編	編輯原則	4
	2-5	外部保證 / 確信	編輯原則	4
	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	關於中華郵政	8
			2. 推動郵政轉型	44
			3. 促進社會共融	68
	2-7	員工	1.2.1 誠信經營	32
			4.1.1 人員管理	107
			7.1 ESG 數據揭露	166
	2-8	非員工的工作者	4.1.1 人員管理	107
			7.1 ESG 數據揭露	166
	2-9	治理結構及組成	1.1 公司治理	27
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	1.1 公司治理	27
	2-11	最高治理單位的主席	1.1 公司治理	27
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.2 風險管理	31
	2-13	衝擊管理的負責人	6. 落實 ESG 管理	152
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.2 風險管理	31
			編輯原則	4
	2-15	利益衝突	6. 落實 ESG 管理	152
			1.2.1 誠信經營	32
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.2.1 誠信經營	32
	2-17	最高治理單位的群體智識	6. 落實 ESG 管理	152
	2-18	最高治理單位的績效評估	1.1 公司治理	27
	2-19	薪酬政策	1.1 公司治理	27
	2-20	薪酬決定流程	1.1 公司治理	27
	2-21	年度總薪酬比率	1.1 公司治理	27
	2-22	永續發展策略的聲明	7.1 ESG 數據揭露	166
	2-23	政策承諾	經營者的話	6
			1.1 公司治理	27

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	報告章節或說明	頁碼		
GRI 2：一般揭露 2021	2-24	納入政策承諾	永續主題與目標追蹤	20		
			1.1 公司治理	27		
			3. 促進社會共融	68		
			4. 鞏固創新基石	104		
			5.3 綠色投資	148		
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.2 風險管理	31		
			4.2.1 員工照護	117		
	2-26	尋求建議合提出疑慮的機制	1.2 風險管理	31		
			1.3 資通訊安全	38		
			3.3.2 公平待客	90		
			4.2.1 員工照護	117		
			2-27	法規遵循	1.2.2 法規遵循	35
			2-28	公協會的會員資格	關於中華郵政	8
2-29	利害關係人議合方針	6.2.1 利害關係人溝通	155			
		4.2.1 員工照護	117			
2-30	團體協約	ESG 特輯 - 勞資共好新里程	106			
		重大主題				
GRI3：重大主題 2021	3-1	決定重大主題的流程	6.2.2 利害關係人溝通	161		
	3-2	重大主題列表	6.2.2 利害關係人溝通	161		
誠信經營						
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20		
			1. 強化組織韌性	24		
GRI 201 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於中華郵政	8		
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	7.1 ESG 數據揭露	166		
			5.1 氣候衝擊評估	130		
			5.3 綠色投資	148		
	201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	4.1.1 人員管理	107		
201-4	取自政府之財務援助	7.1 ESG 數據揭露	166			
GRI 205 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	1.2.1 誠信經營	32		
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.2.1 誠信經營	32		
社區與在地共榮						
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20		
			3. 促進社會共融	68		
GRI 203 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	2.3 郵政特色業務	58		
			3.3 普惠金融	86		
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	3.4 社會參與	94		
3.4 社會參與			94			
GRI 413 當地社區 2016	413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	2.3 郵政特色業務	58		
			3.4 社會參與	94		
能源						
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20		
			5. 邁向淨零排放	126		
GRI 302 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	7.1 ESG 數據揭露	166		
	302-3	能源密集度	7.1 ESG 數據揭露	166		
	302-4	減少能源消耗	5.2 低碳營運	136		
	302-5	降低產品和服務的能源需求	5.2 低碳營運	136		
			5.2 低碳營運	136		

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	報告章節或說明	頁碼
溫室氣體排放				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			5. 邁向淨零排放	126
GRI 305 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	7.1 ESG 數據揭露	166
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	7.1 ESG 數據揭露	166
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	7.1 ESG 數據揭露	166
	305-4	溫室氣體排放強度	7.1 ESG 數據揭露	166
	305-5	溫室氣體排放減量	5.2 低碳營運	136
供應商管理				
GRI3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			1. 強化組織韌性	24
GRI 308 供應商環境評估 2016	308-1	使用環境標準篩選新供應商	1.2.1 誠信經營	32
	308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	1.2.1 誠信經營	32
GRI 414 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選新供應商	1.2.1 誠信經營	32
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	1.2.1 誠信經營	32
員工關係與對話				
GRI3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			4. 鞏固創新基石	104
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	4.1.1 人員管理	107
			7.1 ESG 數據揭露	166
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.1.1 人員管理	107
			4.1.1 人員管理	107
GRI 402 勞資關係 2016	401-3	育嬰假	4.1.1 人員管理	107
			7.1 ESG 數據揭露	166
GRI 402 勞資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.1.1 人員管理	107
職業安全衛生				
GRI3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			4. 鞏固創新基石	104
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	4.2.2 職業安全衛生	121
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	4.2.2 職業安全衛生	121
	403-3	職業健康服務	4.2.2 職業安全衛生	121
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	4.2.2 職業安全衛生	121
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	7.1 ESG 數據揭露	166
			4.2.2 職業安全衛生	121
	403-6	工作者健康促進	7.1 ESG 數據揭露	166
			4.2.2 職業安全衛生	121
	403-7	預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.2.2 職業安全衛生	121
	403-9	職業傷害	4.2.2 職業安全衛生	121
			7.1 ESG 數據揭露	166
403-10	職業病	4.2.2 職業安全衛生	121	
訓練與教育				
GRI3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			4. 鞏固創新基石	104
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.1.2 蓄積成長動能	113
			7.1 ESG 數據揭露	166
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4. 鞏固創新基石	104
GRI 404 訓練與教育 2016	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	100%	-

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	報告章節或說明	頁碼
公眾與客戶的健康與安全				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			3. 促進社會共融	68
GRI 416 顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	2.2.1 強化遞送效率	51
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	1.2.2 法規遵循	35
行銷與標示				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			3. 促進社會共融	68
GRI 417 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	2.2 創造郵務商機	51
			3.1 妥善管理資金	72
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	1.2.2 法規遵循	35
			417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件
客戶隱私				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			1. 強化組織韌性	24
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	1.3 資通訊安全	38
自訂主題				
法規遵循				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			1. 強化組織韌性	24
資訊揭露				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			1. 強化組織韌性	24
客戶滿意				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			2. 推動郵政轉型	44
郵件妥投率				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			2. 推動郵政轉型	44
郵政普及化				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			2. 推動郵政轉型	44
創新服務				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			2. 推動郵政轉型	44
財務健康與普惠金融				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			3. 促進社會共融	68
將永續性納入投資				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			3. 促進社會共融	68
人口結構變遷				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤	20
			3. 促進社會共融	68

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

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	報告章節或說明	頁碼
性別平等策略				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤 4. 鞏固創新基石	20 104
氣候相關財務揭露				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤 5. 邁向淨零排放	20 126
財務碳排放				
GRI 3 重大主題 2021	3-3	重大主題管理	永續主題與目標追蹤 5. 邁向淨零排放	20 126
非重大主題				
市場地位				
GRI 202 市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	7.1 ESG 數據揭露	166
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1.1 人員管理	107
採購實務				
GRI 204 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	7.1 ESG 數據揭露	166
反競爭行為				
GRI 206 反競爭行為 2016	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.2.2 法規遵循	35
稅務				
GRI 207 稅務 2019	207-1	稅務方針	1.2.1 誠信經營	32
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	1.2.1 誠信經營	32
	207-4	國別報告	未達規定門檻，得免送交國別報告	-
物料				
GRI 301 物料 2016	301-3	回收產品及其包材	5.2.2 減少資源消耗	143
水與放流水				
GRI 303 水與放流水 2018	303-3	取水量	5.2.2 減少資源消耗	143
員工多元化與平等機會				
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	1.1 公司治理	27
			4.1.1 人員管理	107
	405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	4.1.1 人員管理	107
			4.2.1 員工照護	117
不歧視				
GRI 406 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.2.1 員工照護	117
公共政策				
GRI 415 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	1.1 公司治理	27

永續揭露指標 - 金融保險業		
指標	對應章節	頁碼
資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	1.3 資通訊安全	38
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	3.3 普惠金融	86
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	3.2.2 全民信賴	78
各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	3.3 普惠金融	86

上市上櫃公司氣候相關資訊		
項目	對應章節	頁碼
董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理		
敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）		
極端氣候事件及轉型行動對財務之影響		
氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度		
若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	5.1 氣候衝擊評估	130
若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標		
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎		
若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證（RECs）以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證（RECs）數量		
溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫（另填於 1-1 及 1-2）		
1-1-1 溫室氣體盤查資訊：敘明溫室氣體最近兩年度之排放量（公噸 CO ₂ e）、密集度（公噸 CO ₂ e/ 百萬元）及資料涵蓋範圍	7.1 ESG 數據揭露	166
1-1-2 溫室氣體確信資訊：敘明最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見	編輯原則 5.2 低碳營運 7.1 ESG 數據揭露	4 136 166



7.4 氣候相關財務揭露（TCFD）對照表

TCFD 架構	揭露項目	對應章節	頁碼
治理	董事會對氣候相關風險和機會的監督情況	5.1 氣候衝擊評估	130
	管理層評估和管理氣候相關風險和機會的責任	5.1 氣候衝擊評估	130
策略	辨識出之短期、中期及長期氣候相關風險和機會	5.1 氣候衝擊評估	130
	氣候相關風險和機會對業務、策略和財務規劃的影響	5.1 氣候衝擊評估	130
	不同氣候情境對營運（業務）、策略和財務規劃的潛在影響	5.1 氣候衝擊評估	130
風險管理	鑑別和評估氣候相關風險的流程	5.1 氣候衝擊評估	130
	管理氣候相關風險的流程	5.1 氣候衝擊評估	130
	鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何與企業風險管理机制融合	5.1 氣候衝擊評估	130
指標和目標	評估氣候相關風險和機會時使用的指標	5.1 氣候衝擊評估	130
	溫室氣體排放（範疇 1、範疇 2 和範疇 3）	7.1 ESG 數據揭露	166
	氣候相關風險和機會之管理目標及實現情況（績效）	5.1 氣候衝擊評估	130



7.5 SASB 保險業準則對照表

主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節 /2025 年情形說明	頁碼
為客戶提供透明資訊與公允建議	FN-IN 270a.1	與行銷及宣傳保險商品相關資訊給新舊客戶有關之法律程序所導致之貨幣性損失總額	1.2.2 法規遵循 本年度無相關訴訟	35
	FN-IN 270a.2	投訴對理賠比率	2.2.3 優化客戶體驗 申訴率 1.7（千分比） 依財團法人金融消費評議中心申訴率統計表顯示，包含但不限於僅理賠部分	54
	FN-IN 270a.3	客戶留存率	13 個月保單繼續率：92.74% 25 個月保單繼續率：88.61%	-
	FN-IN 270a.4	向客戶告知商品資訊之作法之描述	3.3 普惠金融	86
將環境、社會及治理因素納入投資管理	FN-IN 410a.2	將環境、社會及治理（ESG）因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	5.3 綠色投資	148
設計用以激勵負責任行為之保單	FN-IN 410b.1	與能源效率及低碳技術相關之保費	保險業務僅簡易壽險，本題不適用	-
	FN-IN 410b.2	對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	3.2 健全社會安全網 保險業務僅簡易壽險，本題不適用	74
財務碳排放	FN-IN-410c.1	財務碳絕對總排放量，按 (1) 範疇 1、(2) 範疇 2 及 (3) 範疇 3 細分	參照壽險業投資組合財務碳排放（範疇三）揭露及確信（查證）時程，訂於 2030 年度完成數據揭露，2032 年度完成確信（查證）	-
	FN-IN-410c.2	按資產類別之各行業之總暴險		-
	FN-IN-410c.3	包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比		-
	FN-IN-410c.4	用以計算其財務碳排放之方法論之描述		-
實體風險之暴險	FN-IN 450a.1	來自天氣相關天然之巨災之保險商品可能最大損失（PML）	保險業務僅簡易壽險，本題不適用	-
	FN-IN 450a.2	分別歸因於 (1) 已建構模型之天然災害及 (2) 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額 3（再保險之淨額及總額），按事件之類型及地區別		-
	FN-IN 450a.3	將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程及 (2) 個體層級風險及資本適足之管理之作法之描述		-
系統性風險管理	FN-IN 550a.1	衍生工具暴險，按類別劃分：(1) 非中央清算之衍生工具之總暴險、(2) 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額，及 (3) 中央清算之衍生工具之總暴險	本公司無投資非避險之衍生性金融商品	-
	FN-IN 550a.2	借券擔保資產之公允價值總額	無	-
	FN-IN 550a.3	管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	1.2 風險管理	31
活動指標	FN-IN-000.A	有效保單數量，按商品部門別：(1) 財產及意外、(2) 人壽、(3) 再保險分入業務	3.2 健全社會安全網 人壽有效保單件數：2,262,025 件	74



7.6 SASB 公路運輸業準則對照表

主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應章節 / 2025 年情形說明	頁碼
溫室氣體 排放	TR-RO-110a.1	範疇 1 排放之全球總排放量	7.1 ESG 數據揭露	166
	TR-RO-110a.2	對管理範疇 1 排放之長期及短期策略或計畫、排放減量目標，以及針對該等目標之績效分析之討論	5.2 低碳營運	136
			▶ 2025 年：持續辦理全臺所有營業據點碳盤查，逐步規劃組織層級減碳路徑 ▶ 長期目標：配合國家政策，2050 淨零排放	
	TR-RO-110a.3	(1) 總燃料消耗量、(2) 天然氣百分比及 (3) 再生百分比	5.2 低碳營運 7.1 ESG 數據揭露	136 166
空氣品質	TR-RO-120a.1	下列空氣污染物之排放：(1) 氮氧化物（不包括氧化亞氮）、(2) 硫氧化物及 (3) 懸浮微粒 (PM10)	無相關資訊	-
勞動條件、 健康及安全	TR-RO-320a.1	(a) 直接員工及 (b) 約聘員工之 (1) 總可紀錄事件比率 (TRIR) 及 (2) 死亡率	4.2.2 職業安全衛生	121
			7.1 ESG 數據揭露 (1) 40.61 (2) 0.05	166
	TR-RO-320a.2	所有員工之 (1) 自願及 (2) 非自願流動率	7.1 ESG 數據揭露 (1) 2.89% (2) 0.13%	166
	TR-RO-320a.3	對管理短期及長期駕駛人健康風險之作法之描述	4.2.2 職業安全衛生	121
事故及安全 管理	TR-RO-540a.1	公路事故及事件之次數	4.2.2 職業安全衛生 司機事故發生事件數為 787 件	121 -
	TR-RO-540a.3	洩漏及釋放至環境中之 (1) 次數及 (2) 彙總量	無污染物洩漏與外流至環境之情形	-
活動指標	TR-RO-000.A	收益延噸公里 (RTK)	無相關數據	-
	TR-RO-000.B	裝載率	無相關數據	-
	TR-RO-000.C	員工人數，卡車司機人數	員工數 25,104 人（含半日制） 大貨車駕駛人員數 703 人	-



7.7 專有名詞一覽表

A	
AFNOR	法標國際認證股份有限公司 (Association Française de Normalisation)
AI-OCR	智能影像辨識 (AI Optical Character Recognition)
APP	應用程式 (Application)
B	
BIF	郵政員工訓練作業 (Business Information Framework)
BIM	建築資訊模型 (Building Information Modeling)
BSI	英國標準協會 (British Standards Institution)
C	
CACIB	法國東方匯理銀行 (Credit Agricole Corporate & Investment Bank)
CGMHI	花旗集團全球市場控股公司 (Citigroup Global Markets Holdings Inc)
CNS	中華民國國家標準 (National Standards of the Republic of China)
CSR	企業社會責任 (Corporate Social Responsibility)
E	
EAPs	員工協助方案 (Employee Assistance Programs)
ETF	指數股票型基金 (Exchange Traded Fund)
F	
F-ISAC	金融資訊分享與分析中心 (Financial Information Sharing and Analysis Center)
G	
GPS	全球定位系統 (Global Positioning System)
GRI	全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative)
GWP	全球暖化潛勢 (Global Warming Potential)
I	
ICT	資訊傳播科技 (Information and Communication Technology)
IFRS	國際財務報導準則 (International Financial Reporting Standards)
IPCC	政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change)
ISO	國際標準化組織 (International Organization for Standardization)
K	
KPMG	安侯建業聯合會計師事務所 (Klynveld Peat Marwick Goerdeler)

L	
LDCs	最低度開發國家 (Least Developed Countries)
LEED	能源與環境設計先導 (Leadership in Energy and Environmental Design)
M	
MSCI	摩根士丹利資本國際公司 (Morgan Stanley Capital International)
N	
NDC	國家自定貢獻 (Nationally Determined Contributions)
P	
PDA	智慧化手持裝置 (Personal Digital Assistant)
R	
RECs	再生能源憑證 (Renewable Energy Certificates)
RPA	機器人流程自動化 (Robotic Process Automation)
RTM	每噸英哩營收 (Revenue per Ton-Mile)
S	
SASB	永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board)
SBTi	科學基礎減量目標倡議 (Science Based Targets Initiative)
SDGs	永續發展目標 (Sustainable Development Goals)
SGS	台灣檢驗科技股份有限公司 (General Surveillance Society)
SOC	資訊安全監控中心 (Security Operation Center)
T	
TCFD	氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)
TCSA	台灣企業永續獎 (Taiwan Corporate Sustainability Awards)
TRIR	總記錄傷害率 (Total Recordable Incident Rate)
TSAA	台灣永續行動獎 (Taiwan Sustainability Action Award)
TSP	三方服務業者 (Third-party Service Providers)
TWCERT/CC	台灣電腦網路危機處理暨協調中心 (Taiwan Computer Emergency Response Team/Coordination Center)

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



獨立保證意見聲明書

中華郵政 2025 永續報告書

英國標準協會與中華郵政股份有限公司(簡稱中華郵政)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對中華郵政 2025 永續報告書進行評估和查證外，與中華郵政並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對中華郵政 2025 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

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

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

查證範圍

中華郵政與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與中華郵政 2025 永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估中華郵政遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結中華郵政 2025 永續報告書內容，對於中華郵政之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、中華郵政所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關中華郵政的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了中華郵政對識別利害關係人的努力。

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

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於中華郵政政策進行高階管理層訪談，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 2 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 18 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度；
- 審查內部稽核的發現；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣；
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性；
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

結論

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

包容性

2025 年報告書反映出中華郵政已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中華郵政之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

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

回應性

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

衝擊性

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

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，並且在為中華郵政提供 ESG 績效資訊保證過程中無利益衝突，特定績效資訊係在中華郵政與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，並未發現中華郵政 2025 永續報告書揭露之數據與資訊存在重大錯誤、遺漏或陳述不實。

GRI 永續性報導準則

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

保證等級

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

責任

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

能力與獨立性

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



For and on behalf of BSI:



Joe Hsieh, Managing Director Northeast Asia, APAC Assurance

Statement No: SRA-TW-817057
2026-05-21

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

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

ESG REPORT

2025

攜手愛地球

本報告書使用環保油墨、國產環保紙印製

著作權聲明

著作財產權人：中華郵政股份有限公司

本書保留所有權利，欲使用本書部分或全部內容者，需徵求著作財產權人同意或授權

郵



中華郵政
CHUNGHWA POST

