

第七篇 郵政

第二章 經營概況

第一節 經營業務及政策

一、經營業務：

郵政公司依郵政法第 5 條得經營下列業務：

- (一) 遞送郵件。
- (二) 儲金。
- (三) 匯兌。
- (四) 簡易人壽保險。
- (五) 集郵及其相關商品。
- (六) 郵政資產之營運。
- (七) 經交通部核定，得接受委託辦理其他業務及投資或經營第 1 款至第 6 款相關業務。

二、經營政策

(一) 推展新興及重點業務

1、賡續推動兩岸郵政業務合作及交流

- (1) 持續強化兩岸郵政速遞(快捷)及兩岸郵政 e 小包業務，增加海、空運運能，提供更便捷及多元的服務選擇，滿足一般民眾及企業交寄民生物品、網購商品及商貿貨樣需求，並支援電子商務產業開拓大陸市場。
- (2) 為落實「海峽兩岸郵政交流協議」及「海峽兩岸郵政協議落實商談會議紀要」，於 6 月及 12 月舉辦「兩岸郵政發展研討會」，並於 12 月舉辦第 3 次「海峽兩岸珍郵特展」，對於兩岸郵政業務合作及交流均具正面效益。

2、賡續推動「郵政商城」業務

- (1) 整合金流、物流及資訊流業務，提供「郵政商城」網路開店平台服務，104 年度共計辦理 19 場次招商說明會，累計加盟店家數為 2,138 家、累計上架商品數 28 萬 3,838 項、累計註冊會員計 35 萬 4,980 人。
- (2) 104 年度「郵政商城」共計辦理 16 場店家商店系統操作教育訓練課程，讓店家能在短期間內快速建置網路商店。

3、因應電子商務蓬勃發展及寄送物品趨向輕小化之趨勢，積極推展

「便利包服務」，以 3 種均一資費款式之選擇，滿足用郵客戶多元、經濟、便利之配送需求。104 年度共收寄便利包 967 萬個，較上年度增加 260 萬個。

4、加強推展郵政 VISA 金融卡業務，截至 104 年底為止，累計流通卡 410 萬餘張，提供持卡人刷卡消費及國外 ATM 提領當地貨幣服務；並持續辦理刷卡滿額禮及現金回饋活動。

5、持續推廣網路 ATM 服務，提供儲戶 24 小時便利之轉帳及繳費服務，滿足顧客多元服務需求。

6、加強推展薪資存款、電子媒體轉帳代收代付等業務。

7、積極推展基金銷售業務，104 年度於全國各地郵局辦理 44 場理財講座

或基金教育訓練，邀請投信公司專業講師講述投資理財觀念。

- 8、配合政府提高國人保險保障政策，於 104 年 11 月 12 日獲主管機關同意調高郵政簡易人壽保險金額及每一被保險人之保險金額總數上限，由原 400 萬元至 600 萬元，落實郵政溥益民生之理念。
- 9、持續推展中長年期及保障型商品，滿足客戶規劃退休生活、累積子女教育基金及提高保險保障之需求，並加強推展微型保險，照顧社會弱勢族群。另推出房貸新商品「軍公教專案」及「基本房貸」，以滿足借款人房貸需求。

(二) 提升服務品質

- 1、掛號郵件招領通知單及郵務送達通知書由人工手寫改以電腦登錄及列印，以完整揭示招領資訊，相關資料亦同步傳送至招領郵局以供查詢，除可便利民眾瞭解及聯繫外，亦加速窗口領件速度。
- 2、擴大辦理外匯及跨行通匯業務
 - (1)截至 104 年底為止，全國共有 246 處郵局提供包括美元、日圓、歐元、港幣及人民幣等 5 種幣別現鈔及美元旅行支票買賣。除臺灣桃園國際機場等 33 處風景區外，計有 213 處郵局亦提供各項國際匯兌業務服務。
 - (2)為使鄉鎮地區民眾享有匯款的便利，持續增加跨行通匯經辦局，截至 104 年底為止，共開辦 1,270 局。
- 3、基金銷售業務開辦局及基金檔數
為配合廣大儲戶多元理財之需求，自 94 年 12 月 7 日開辦基金銷售業務，截至 104 年底為止，累計開辦局數已達 1,159 局，共計銷售 166 檔國內基金。
- 4、開辦與超商連線代兌電子發票獎金事宜，統一、來來、全家、美廉社等超商均已加入。
- 5、為便利民眾申請信用報告，全區各局均可受理代收、代審金融聯合徵信中心當事人信用報告及「金融機構債權人清冊」申請作業。
- 6、為簡化民眾開戶手續，實施儲金新開戶自動化作業，以影像掃描方式留存客戶相關身分證件資料及立帳申請書，並啟用電子化表單，節省顧客填寫時間。
- 7、為加強客戶服務，迅速處理顧客發生自動櫃員機扣帳未吐鈔、存款未入帳或金融卡留置等事件，於各局自動櫃員機服務區裝設客服網路電話約 1,300 台，供顧客緊急聯絡郵政公司客服人員。
- 8、為便利民眾繳納高速公路通行費，103 年 5 月 31 日起，開辦高速公路通行費無單繳費之代收業務，民眾無繳費單亦得於通行次日起第 3 天至繳費期間截止前到全國各地郵局，憑車主身分證號及車號，辦理全額繳交通行費，且免另付手續費。截至 104 年底止，共計代收逾 26.7 萬餘筆，金額 6,437 萬餘元。
- 9、為提供電子商務業者(網路商店、個人賣家)與消費者之間交易價金保管功能，保障買賣雙方交易安全及權益，104 年起開辦網路交易代收代付(第三方支付)業務。
- 10、「網路交易代收代付系統」104 年 1 月 1 日上線啟用，提供網路交易買賣雙方安全便利支付機制，接受付款人(買方)將交易款項交付予網路交易代收代付平台(簡稱郵保付)所開立之專用存款帳戶內，於付款人

(買方)取得商品或服務無疑義後，始將該交易款項轉付予受款人(賣方)。

- 11、「郵購 e 指通服務平台(ecpost)」104 年 1 月 14 日上線啟用，配合郵政公司代售業務轉型，於 188 處郵局安裝郵購 e 指通服務平台(ecpost)互動式服務電子看板，以觸控螢幕操作介面提供客戶瀏覽、選購代售商品及集郵票(商)品，並列印購物清單後，交由窗口經辦員辦理購買作業。
- 12、「快捷郵件未妥投及妥投代收簡訊通知收件人專案」於 104 年 2 月 2 日上線啟用，自動發送簡訊通知收件人快捷郵件(含代收貨價)未妥投及非本人收件投遞狀態。
- 13、持續擴大手機 APP 網路服務計畫，提供民眾透過智慧型手機進行新種服務：
 - (1)「郵政博物館作業」服務，104 年 3 月 31 日上線啟用。
 - (2)「健康管理作業」服務(健康好郵人)，104 年 7 月 1 日上線啟用。
 - (3)「郵資簡明資費表作業」服務，104 年 9 月 30 日上線啟用。
- 14、為便利用戶繳交高速公路通行費，除提供於郵局臨櫃繳通行費免收服務費外，104 年 7 月增加提供「遠通 eTag 用戶繳交 eTag 通行費即時銷案服務」。
- 15、「PSP TSM 行動金融卡、信用卡服務」於 104 年 10 月 15 日上線啟用，客戶申請、下載「行動金融卡」或「行動 VISA 卡」至手機中，即可使用行動皮夾進行 NFC (Near Field Communication)近端消費，也可以使用在網路購物、轉帳、繳費等「遠端支付」，提供客戶更便利的消費體驗。
- 16、「網路預約開戶作業」於 104 年 12 月 16 日上線啟用，客戶可於網路事先填寫基本資料、選擇預約開戶時段及郵局，簡化臨櫃填寫及窗口登打作業，縮短客戶等候時間。
- 17、「網路辦理結清銷戶作業」於 104 年 12 月 29 日上線啟用，配合 Bank3.0 服務推動，針對餘額低且久不使用的帳戶，不須本人臨櫃即能利用網路辦理銷戶，提供客戶更便捷的服務。

(三) 維護金融秩序

為防範歹徒利用「人頭帳戶」犯罪，除全力配合金融監督管理委員會相關規定，落實「認識客戶」原則、嚴審儲金開戶作業、執行「警示帳戶聯防機制」、辦理內部稽核及自行查核外，並加強員工訓練及利用宣傳媒體，提醒民眾防範詐騙。104 年平均每月新增之警示帳戶較 103 年增加 28.56%，合計攔阻受詐騙 622 件，金額達新臺幣 1 億 7,892 萬餘元。

(四) 強化資訊管理系統及網路安全

- 1、建置劃撥存提款單影像管理系統，提升調閱查詢及列印封裝作業效率，強化異地備援，提高資料可用度。
- 2、建置「聯徵中心連線查詢作業」資訊系統，各局受理開戶時，可即時查詢開戶人於其他銀行申請開戶歷史資料，以及早發現異常交易行為，防杜人頭戶。
- 3、遵循中華民國銀行商業同業公會「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」及中華民國人壽保險商業同業公會「壽險業辦理電腦系統資

訊安全評估作業原則」規定，104 年 6 月 5 日訂定中華郵政電腦系統資訊安全評估計畫，104 年 12 月 31 日完成評估作業。

- 4、用戶端個資外洩防護機制於 104 年 12 月 31 日啟用，可即時檢測透過 USB 儲存裝置及光碟燒錄管道輸出資訊是否含有個資並予以阻擋及記錄，強化個資防護能力，善盡保護客戶個人資料責任。
- 5、閘道端圖形檔案光學分析機制於 104 年 12 月 24 日啟用，可即時辨識圖形檔案含有文字數字及符號內容，結合原有個資外洩防護系統，防範個資資訊藉由圖形檔案格式，以電子郵件或網頁上傳管道外洩，強化個資分析檢測能力。

(五) 強化資產運用及管理

郵政公司經管之房地資產供郵政、儲匯、壽險等業務使用。依據郵政法第 5 條第 6 款規定，郵政公司得經營「郵政資產之營運」；復依財政部訂定之「強化國有財產管理及運用效益方案」規定，經管不動產在不違背事業目的或原定用途或營利事業項目前提下，各等郵局及各郵件處理中心已檢討所轄房地之實際使用情形，並將節餘場地妥適運用或以收益方式提供他人使用，俾增裕收入，充分運用郵政資源，提升資產報酬率。