

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. 推動「郵政商城」業務：

- (1) 持續推動「郵政商城」擴大招商計畫，藉以擴大郵政物流及配送業務。100 年度共計辦理 28 場次招商說明會，累計加盟店家 1,334 家、上架商品 14 萬 9,171 項。
- (2) 100 年度共辦理 36 場店家商店系統操作教育訓練課程，使店家能在短期間內快速建置網路商店。
- (3) 100 年度共企劃 27 檔主題行銷活動，並將活動訊息以電子報方式或印製成實體 DM 方式，傳達給商城會員或用郵顧客，以加強商品促銷。

2. 積極推動兩岸貨件物流業務，爭取參展廠商委運貨件商機；並與國際快遞業者策略聯盟，提供多元交寄服務模式。

3. 持續推出新款便利箱（袋），提供網拍、郵購業者更多選擇，截至 100 年底為止，已推出 7 種款式供顧客使用。

4. 加強推展郵政 VISA 金融卡業務，截至 100 年底為止，累計共申請 225 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抽獎活動。

- 5.加強網路 ATM 作業，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，100 年度於全國 23 處責任中心郵局辦理 106 場理財講座或研習會，邀請投信公司專業講師講述投資理財觀念；並於 24 場「暑期親子集郵研習營」中，增加兒童金融理財課程。
- 8.100 年度推出「郵政簡易人壽歡喜還本保險」、「郵政簡易人壽六年期美利人生保險」、「郵政簡易人壽快樂寶貝還本保險」及「郵政簡易人壽常春增額還本保險」，滿足保戶多元化理財及保障需求；另推出「福利貸」、「青年首次購屋優惠貸款」等房貸商品，提供保戶及借款人多樣化的選擇。

(二) 提升服務品質

- 1.增加「延長營業時間及假日營業郵局」19 處，擴增郵政代辦所 84 處，以滿足用郵顧客需求。
- 2.興建局屋 13 處，以改善現有部分老舊、狹小的郵局局屋，提供顧客舒適之用郵環境；並持續加強身障及弱勢者服務，辦理掛號郵件代收投作業。
- 3.於 100 年 2 月 10 日啓用國際快捷郵件電子查單 RUGBY 系統，取代傳統查單之填寫及寄送，縮短郵件查詢回覆時間，提升國際快捷郵件服務品質。
- 4.自 100 年 6 月 1 日起，開辦收寄發往聖克里斯多福及尼維斯、聖露西亞、聖文森及格瑞那丁之航空包裹郵件業務。
- 5.郵務窗口及投遞單位之作業系統，增加「郵件退回寄件人」相關封發、投遞、窗口招領及郵政專用信箱等作業之郵件追蹤訊息，強化資訊透明度。
- 6.國際快捷郵件離開出口互換局時，以簡訊通知寄件人相關資訊。
- 7.持續於每年寒暑假期間，免費贈送學生包裹及學生電腦包裹專用紙箱，並以單一優惠價格提供學生交寄包裹服務。
- 8.擴大辦理外匯及跨行通匯業務
 - (1) 截至 100 年底為止，共有 154 處郵局窗口提供含外幣買賣等各項國際匯兌業務服務，及臺灣桃園國際機場等 43 處風景區或區域性之郵局專辦買賣外幣現鈔及美金旅行支票。外幣現鈔包括美元、日圓、歐元及港幣 4 種。

- (2) 為便利顧客兌換人民幣現鈔，自 97 年 8 月 20 日起開辦人民幣現鈔買賣業務，截至 100 年底為止，共有 197 處郵局可辦理買賣人民幣現鈔業務。
- (3) 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 100 年底為止，共開辦 1,208 局。

9.新增基金銷售業務開辦局及基金檔數

- (1) 94 年 12 月 7 日開辦基金銷售業務後，為配合廣大儲戶多元理財之需求，陸續增加開辦郵局，截至 100 年底為止，累計開辦局數已達 1,155 局。
- (2) 陸續增加基金檔數，截至 100 年底為止，共計銷售 101 檔國內基金。

10.自 100 年 2 月 8 日起，配合財政部推動電子發票，開辦代發電子發票中獎獎金服務。

11.於 100 年 3 月 11 日至 6 月 30 日，響應日本宮城地震救災活動，對於愛心捐款劃撥帳戶及以跨行通匯匯入銀行賑災專戶者，免收劃撥手續費或跨行通匯匯費。

12.自 100 年 6 月 30 日起，配合政府兩岸政策及便利陸客來臺旅遊，開辦郵政公司自動櫃員機代付大陸銀聯卡取現及查詢業務。

13.自 100 年 7 月 1 日起，開辦代收代驗財團法人金融聯合徵信中心「個人信用報告」申請書作業。

14.自 100 年 7 月 20 日起，VISA 金融卡可調高刷卡限額，有效期間為自交易日起 30 日內。

15.100 年 7 月 28 日於淡江大學淡水校區，以及 10 月 26 日於臺中啓明學校，各設置 1 台視障語音提款機，提供視障人士全天候 24 小時便利服務。

16.自 100 年 11 月 23 日起，新增下列簡便服務：

- (1) 開辦定期儲金總歸戶，儲戶開立定期總戶後，嗣後辦理定期存款免再逐筆留存印鑑及提示雙證件。
- (2) 取消金融卡交易達 30 次，儲戶未補登存摺，即無法使用金融卡交易之限制。
- (3) 實施存簿帳戶未登摺交易累計達 100 筆，即彙總為 1 筆之作業，節省儲戶臨櫃登摺、換簿等候時間，且開放儲戶可利用網路郵局或網路 ATM 查詢彙總交易明細。
- (4) 開放任一郵局均得受理存簿通儲帳戶變更為綜合儲金帳戶，通

儲戶免再回立帳局申請變更。

17.自 100 年 12 月起，於郵政公司各局局內自動櫃員機服務區裝設客服電話機，以利客戶於需要時使用。

(三) 維護金融秩序及交易安全

- 1.為防範歹徒利用「人頭帳戶」犯罪，除全力配合行政院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。100 年平均每月新增之警示帳戶較 99 年減少 17.65%，合計攔阻 718 件，金額達新臺幣 1 億 6 千餘萬元。
- 2.防範網路 ATM 遭網路攻擊，轉帳交易重要資料取消複製貼上功能，並改以螢幕虛擬鍵盤方式輸入，以提升網路交易安全。

(四) 拓展資金運用管道，支應國家經建融資

1. 配合臺灣優先投資政策，支援政府建設及民間投資計畫專案融資。
2. 強化資產配置及避險機制，維持穩健獲利。
3. 拓增資金運用管道，提高資金運用績效。
4. 持續加強員工專業職能，鼓勵取得各項專業證照。

(五) 強化資產營運管理

1. 合理調整工作場所配置，出租節餘空間，靈活運用資產。
2. 出租營業場所，提供行銷展示服務。
3. 利用局屋牆面，辦理廣告出租業務。

(六) 強化風險管理機制，確保公司營運品質

配合「保險業風險管理實務守則」實施進程，增列風險胃納及限額規範，訂定郵政公司市場風險管理要點，並建立市場風險值限額機制，加強資金運用風險管控。

(七) 強化資訊管理系統及網路安全

- 1.郵政公司資訊系統硬體、軟體配置，除臺北電腦主中心 IBM 主機系統、開放系統及臺中備援中心 IBM 主機系統、開放系統外，另建有全區網路監控中心及資訊安全監控中心，隨時監控全區網路運作及內外部來路不明之可能入侵行為。
- 2.建置劃撥存提款單影像管理系統，提升郵政公司劃撥業務影像處理、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。

- 3.建置網路 ATM 針對 BHO 攻擊提升作業機制，以強化交易安控作業。
- 4.郵件封裝列印作業通過國際資訊安全 ISO27001 認證定期複驗。
- 5.「儲匯作業系統」已於 94 年 2 月取得 BS7799 資安認證，於 96 年 1 月提升為 ISO 27001 新版，並持續維持有效驗證，且於 98 年 11 月 27 日擴展認證範圍至臺中備援中心，並順利以「無不符事項」通過重審，持續保障各資訊系統之機密性、完整性與可用性。

(八) 加強員工培訓及活化人力資源

- 1.型塑學習型組織，強化員工專業職能，有效運用人力資源，提升企業競爭力。
- 2.積極推動人力資源發展，提供完整之訓練規劃、學習管理與知識分享機制。

(九) 爭取經營空間，檢討修法

持續檢討推動郵政儲金匯兌法、簡易人壽保險法等法案修正作業，俾拓增業務範圍及資金運用管道。