

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、廣續推動兩岸郵政業務合作及交流

- (1) 為擴大兩岸郵遞商機、滿足跨境商品、觀光紀念品及一般民生物品遞送需求，於 102 年 3 月 20 日開辦「兩岸郵政速遞(快捷)」海運郵件服務業務，建置收寄、封發、投遞及查詢服務功能，以優惠資費，提供民眾交寄大陸郵件時有更實惠更多元的選擇。
- (2) 102 年 7 月郵政公司應中國郵政集團公司之邀，前往大陸北京進行參訪與座談會議，雙方就郵務、儲匯、壽險及集郵等業務進行交流；10 月前往大陸北京、武漢及廣州郵件處理中心進行郵用自動化機械處理設備進行交流。12 月大陸海峽兩岸郵政交流協會訪問團亦蒞臨臺灣參訪，並舉行「通郵 5 週年-兩岸郵政 e 小包開通典禮暨海峽兩岸珍郵特展」。本年度互訪，對於兩岸郵政業務合作及交流均具正面效益。
- (3) 為開發兩岸電子商務物流商機，於 102 年 12 月 16 日推出「郵政 e 小包(兩岸)」業務，辦理收寄兩岸中小企業 2 公斤以內之輕小件物品，並提供郵件狀態即時查詢功能，除支援電子商務產業開拓大陸消費市場外，並滿足一般民眾及企業於兩岸互寄小型民生物品、網購商品及商貿貨樣需求，提供兩岸電子商務企業及民眾更多元、便利、實惠的寄件服務。

2、廣續推動「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」平臺系統服

務，102 年度共計辦理 23 場次招商說明會，累計加盟店家數為 1,979 家、累計上架商品數 24 萬 7,129 項、累計註冊會員計 25 萬 4,393 人。

(2) 102 年度「郵政商城」共計辦理 26 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) 在行銷資源方面，「郵政商城」102 年度共計企劃 32 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，以增加商品促銷活動之機會。

3、賡續拓展兩岸物流業務，續與外貿協會及各相關廠商產業公會合作，提供「2013 臺灣名品博覽會」展品運送服務。102 年共計展出 5 場，除提供參展廠商委運展品服務，並積極開拓兩岸商貿一般正貨物流商機，以增裕營收。

4、因應電子商務蓬勃發展及方便郵資計算，針對網購輕小物件寄送商機，於 102 年 3 月 26 日推出便利包服務，共有 3 種款式可供選擇，顧客購買郵局標準化包材，即可以單一價格交寄 1 公斤以內之小型掛號郵件。滿足用郵客戶多元、經濟、便利之配送需求。

5、為使「未來郵件」收寄服務更普及化，自 102 年 7 月 18 日起收寄單位擴增到全臺各地郵政代辦所，同時亦開放平信項目之未來郵件業務。

6、推出「郵政簡易人壽金彩 123 增額還本保險」、「郵政簡易人壽祥富增額保險」、「郵政簡易人壽合家歡增額保險」及「郵政簡易人壽大吉大利增額還本保險」，滿足保戶多元化理財及保障需求；另推出「享優貸」房貸新商品，提供保戶及借款人多樣化的選擇。

7、加強推展郵政 VISA 金融卡業務，截至 102 年底為止，累計有效流通卡 352 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。

8、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。

9、加強推展薪資存款、電子媒體轉帳代收代付等業務。

10、賡續拓展外匯業務，自 102 年 11 月 15 日起開辦「國際匯入匯款」業務，增加受理大陸以外地區之匯款匯入郵政公司存簿儲金帳戶，滿足民眾更便利之匯款服務需求。

11、積極推展基金銷售業務，102 年度於全國各地郵局辦理 61 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；並於 25 場「暑期親子集郵研習營」中，增加兒童金融理財課程。

(二) 提升服務品質

1、配合政府政策，自 102 年 1 月 1 日起啓用「不動產前置調解資訊系統」，以因應債務人向調解單位聲請債務清理調解之後續行政作

業，提升服務內容。

- 2、97 年建置「郵件簡訊發送服務」，提供「國內快捷郵件妥投訊息以簡訊通知寄件人」、「國際快捷及兩岸速遞郵件離開互換局簡訊通知寄件人」服務，102 年再增加「代收貨價投遞及妥收貨款後簡訊通知寄件人」之簡訊服務，以貼近顧客需求。
- 3、於 102 年 12 月 1 日啓用國際掛號函件電子查單 PRIME 系統，與美國、德國、丹麥、瑞士、瑞典、馬爾他等國於線上辦理國際掛號函件追蹤、查詢作業，有效縮短郵件查詢時效，提升國際掛號函件服務品質。
- 4、除包裹、快捷郵件外，另增加限時郵件投遞作業使用 PDA 系統，由郵務士即時擷取投遞時間，以反映真實投遞狀況，滿足顧客查詢需求。
- 5、擴大辦理外匯及跨行通匯業務
 - (1) 截至 102 年底爲止，共有 165 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 45 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) 爲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 102 年底爲止，共有 210 處郵局可辦理買賣人民幣現鈔業務。
 - (3) 爲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 102 年底爲止，共開辦 1,225 局。
- 6、新增基金銷售業務開辦局
 - (1) 94 年 12 月 7 日開辦基金銷售業務後，爲配合廣大儲戶多元理財之需求，陸續增加開辦郵局，截至 102 年底爲止，累計開辦局數已達 1,180 局。
 - (2) 截至 102 年底爲止，共計銷售 119 檔國內基金。
- 7、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。
- 8、開放全區各局均可辦理代收、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。
- 9、102 年 9 月起陸續提供儲金開戶表單電子化服務，掃描客戶身分證件擷取影像，並由電腦自動辨識讀取證件基本資料自動套印表單，客戶免填寫申辦單據。
- 10、截至 102 年 12 月止，郵政公司已設置 5 台視障人士適用具語音功能之 ATM，並將於全國適當地點逐年設置該款 ATM，提供視障人士全天候 24 小時便利服務。
- 11、爲加強客戶服務，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，於全國 1,211 局自動提款機服務區裝設客服網路電話，供顧客緊急聯絡郵政公司客服人員使用，使用情況良好。

- 1 2、興建局屋 11 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；另改善 28 所郵局無障礙設施，並加強身障及弱勢者服務，辦理掛號郵件代收投及關懷獨居老人活動。
- 1 3、運用資訊科技設備建置印鑑比對暨新開戶自動化系統（含人像、證件、印鑑等影像建置及相關作業流程改造），未來將逐步取消加蓋印鑑於存摺上，同時改善提款交易時，傳統之人工核印作業，以提昇郵政儲匯作業效率及服務品質。

（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。102 年平均每月新增之警示帳戶較 101 年減少 18.36%，合計攔阻受詐騙 533 件，金額新臺幣 1 億 1,785 萬餘元。

（四）強化資訊管理系統及網路安全

- 1、為遵循「個人資料保護法」之法律要求，促進個人資料合理利用，以建立客戶對於郵政公司所提供服務的信心，提昇公司之競爭力。郵政公司已於 101 年 8 月取得國際個人資料保護管理機制認證，102 年擴大認證範圍並通過複審續維持認證有效性，依循規劃、執行、檢查及行動（Plan-Do-Check-Act, PDCA）管理模式，以確保郵政公司個人資料保護管理機制後續之正常運作。
- 2、建置具有身分認證、連線行為管理、操作稽核等功能之「遠端連線稽核閘道器」，藉由連線存取控管機制之建立，強化內部防護措施與各項資安事件管理，以有效保護開放系統交易機敏資料。
- 3、建置「第七層內容安全防火牆」，補強現有傳統防火牆及網路行為管理系統之防禦及分析功能，無論應用程式使用任一種通訊協定，或以轉換通訊埠規避偵測，皆可精確識別、阻擋及記錄傳輸內容，保護郵政公司網路安全。
- 4、導入閘道端資料外洩防護系統，預防敏感資料透過電子郵件、Webmail、社群網站或其他網路通訊管道外洩，善盡個資管理之責並促使同仁重視防護資料外洩之重要性。

（五）強化資產運用及管理

- 1、合理調整工作場所配置，出租節餘空間，靈活運用資產。
- 2、利用局屋牆面，辦理廣告出租業務。
- 3、導入地理資訊系統（GIS）技術，利用空間圖資、影像、數位圖檔、

產籍資料之使用及展示，鏈結土地及房屋之圖文資訊，以因應郵政公司及各局產管人員辦理土地、房屋之管理、保全、活化、帳務、稅務、績效統計分析等相關作業需求，即時提供不動產經營決策及績效衡量資訊，提升不動產經營管理效率。

(六) 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。

1、持續加強員工專業職能，鼓勵取得各項專業證照。

2、為提升內部資訊網資料量的搜尋效率，以郵政優良的經驗及知識傳承為目標，導入內網搜尋暨知識管理系統，以提升內網搜尋效率，累積並分享專業知識與經驗資產，加速知識的擴散，進一步帶動創新與成長，提昇核心競爭力。

(七) 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。