

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) 為培育郵政公司郵政物流園區建置計畫人才，俾評估可導入之作業模式做為營運該區之參考，郵政公司於 105 年 7 月派員赴中國郵政集團公司北京郵件綜合處理中心(亦莊)、廣州郵區中心局(江高)、廣州航空郵件處理中心等處實地深入探討研習，成果豐碩。
- (3) 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」，105 年 1 月應中國郵政集團公司之邀，前往大陸洽商兩岸跨境電商物流策略聯盟合作與參觀相關郵政設施；11 月應大陸「海峽兩岸郵政交流協會」之邀，前往大陸參加「兩岸郵政發展研討會」，就郵務、電子商務等業務進行會議研商，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，105 年度共計辦理 11 場次招商說明會，累計加盟店家數為 2,175 家、累計上架商品數 17 萬 2,174 項、累計註冊會員計 39 萬 8,419 人。
- (2) 105 年度「郵政商城」共計辦理 6 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、加強推展郵政 VISA 金融卡業務，截至 105 年底為止，累計流通卡 371 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。

4、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。

- 5、加強推展網路郵局、e 動郵局、薪資存款、電子媒體轉帳代收代付等業務。
- 6、配合主管機關「無現金社會」政策，積極推展行動支付業務。
- 7、持續推展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。

(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 105 年底為止，全國共有 253 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 30 處風景區外，計有 223 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 105 年底為止，共開辦 1,262 局。
 - (3)為因應金融電子化交易服務趨勢，滿足客戶多元需求，自 105 年 3 月 22 日起開辦網路郵局外匯匯出匯款服務，提供客戶自本人存簿儲金帳戶扣款結匯，辦理每筆及每日未達新臺幣 50 萬元之匯出匯款。
- 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 105 年底為止，累計開辦局數已達 1,148 局，共計銷售 165 檔國內基金。
- 4、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。
- 5、為簡化民眾開戶及臨櫃洽辦各項業務，除已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外，並持續採用電子化表單，節省顧客填寫時間。
- 6、為加強自動櫃員機服務，迅速處理顧客發生未吐鈔、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。
- 7、為便利民眾繳納高速公路通行費，郵政公司繼 98 年 11 月開辦臨櫃代收 ETC「有繳費單」欠費補繳業務，續自 103 年 5 月起，開辦「無繳費單」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。
- 8、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 1 月 1 日起開辦網路交易代收代付(第三方支付)業務，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)。
- 9、「PSP TSM 行動金融卡、行動 VISA 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。

- 10、為配合政府數位金融政策，因應民眾需求，提升業務之市場競爭力，「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。
- 11、為配合政府數位金融政策，因應民眾需求，提升業務之市場競爭力，「網路辦理結清銷戶作業」於 104 年 12 月 29 日上線啟用，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。
- 12、自 105 年 3 月 17 日起，提供網路設定約定轉入帳戶之服務，儲戶臨櫃申請本項服務後，即得自行透過網路郵局設定轉入帳戶，俾於網路郵局及 e 動郵局進行轉帳交易。截至 105 年 12 月底止，申請人數 31,542 人。
- 13、「郵政簡易壽險可投保總額提高至 600 萬」因應業務推展，105 年起單一壽險客戶可投保總額自 400 萬提高至 600 萬，建置相關新立作業及風險控管機制，使郵政客戶可於郵政公司規劃辦理更高保障之保險契約。
- 14、「線上設定約定轉帳帳戶」105 年 3 月上線啟用，開放客戶臨櫃申請本服務後，申請完成當日即可自行於「網路郵局」設定約定轉入帳戶，並可於設定次日起至「網路郵局」及「e 動郵局」進行預約或即時約定轉帳交易，提供客戶更便捷之金融服務。
- 15、「網路外匯作業」於 105 年 3 月上線啟用，為因應金融數位化趨勢，增加客戶外匯服務項目，增辦網路外匯系統，提供郵政公司客戶更方便的國際匯款管道。
- 16、因應新世代客戶需求，結合郵政物流、金流與資訊流，於 105 年 7 月推出「i 郵箱」服務，提供客戶自助取件服務，收件者只要輸入手機號碼及簡訊密碼，即可開啟「i 郵箱」取件，不受郵局營業時間限制，全年無休。並可透過臨櫃、實體 ATM、WebATM 等方式進行代收貨價繳費。
- 17、「郵政博物館網站改版」於 105 年 7 月上線啟用，充實網站內容及提升民眾瀏覽便利性，除提供原網站之功能外，另增加典藏研究、藏書等服務資訊，並建置行動版網頁，客戶可透過電腦及智慧型手機等行動裝置瀏覽網站，提供最佳的視覺體驗，滿足行動服務需求。
- 18、「支付機構 Account-Link 服務」105 年 8 月功能完成，待合作銀行決定上線日期即可啟用。本服務提供線上帳戶連結郵政公司郵政儲金帳戶扣款，建置應用程式介面標準模組連結、扣款等功能，以利日後與各銀行或電子支付機構支付平台合作時使用。
- 19、「ATM 無卡提款」105 年 12 月上線啟用，提供持有晶片金融卡(含 VISA 金融卡)且具 e 動郵局憑證之客戶，於臨櫃或網路 ATM 申請無卡提款服務後，再於 e 動郵局預約無卡提款序號，即可至實體 ATM 進行「無卡自行/跨行提款」交易，提供客戶更便捷提款服務。(另無卡跨行提

款部分，因財金公司尚未通過金管會核准，故尚未能辦理測試及上線事宜)。

- 20、「建置郵政電子商務第二代平台系統」於 105 年 12 月完成建置，因應電子商務未來業務成長及多樣化營運需求，整合郵政公司現行「郵政商城系統」及「網購中心系統」，依市場需求及新資訊技術，建置第二代平台系統，以提供消費端及供應端完整服務功能系統，強化郵政服務機能，擴大服務客群、提高服務品質及企業整體競爭力。

(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。105 年新增之警示帳戶較 104 年增加 37.13%，防制詐騙共 780 件，金額達新臺幣 1 億 3,543 萬餘元。

(四) 強化資訊管理系統及網路安全

- 1、鑒於加密協定漏洞一再被揭露，嚴重影響採用加密傳輸網站之安全性，105 年 1 月 22 日完成郵政公司對外服務網站 RC4 加密協定漏洞停用與後續 SHA1 提升改善作業。
- 2、依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，105 年 2 月完成檢測郵政公司對外服務網站第 1 類系統評估作業。
- 3、為強化個資外洩防護系統，自 105 年 3 月 1 日起個資外洩防護系統實施第 1 階段電子郵件自動加密機制，含中/高等級風險個資之電子郵件將由系統自動加密後傳送；第 2 階段自 4 月 19 日起，非由系統自動加密之電子郵件將予以阻擋。
- 4、鑒於 Adobe Reader、Adobe Flash Player、Java 及非 IE 瀏覽器等高風險網路應用程式，常遭駭客利用其漏洞作為入侵攻擊之媒介，郵政公司為避免前述應用程式弱點存在於內網個人電腦設備，於 105 年 4 月完成應用程式更新自動派送機制，以自動化程序進行應用程式版本比對、更新及修補作業。
- 5、為強化內部系統對外開放之存取安全性及資訊系統管理員遠端管理之連線安全，與配合主管機關資安稽核建議，105 年 3 月 14 日完成建置全員 SSL VPN 安全存取系統，並於 5 月 2 日起啟用。
- 6、105 年勒索軟體惡意加密電腦設備事件層出不窮，為降低發生類似事件對郵政公司造成損失，於 105 年 7 月 29 日完成所有個人電腦防毒軟體版本(OfficeScan 11)提升作業，啟用勒索軟體存取防護功能，並於電子郵件及上網安全防護設備禁止下載特定類型檔案(如 JS 類型檔案)。

(五) 強化資產運用及管理

郵政公司經管之房地產資產供郵政、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(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。

(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，提升核心競爭力。

(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。