

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) 郵政公司為培育優秀人才拓展國際視野、汲取相關業務經驗，於 107 年 4 月籌組青年交流訪問團前往大陸進行業務交流及參觀相關郵政設施。
- (2) 為擴大郵政交流、深化融合發展，郵政公司於 107 年 7 月邀請大陸「海峽兩岸郵政交流協會」來臺參訪暨經驗分享與交流。
- (3) 107 年為兩岸直接通郵 10 周年，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」，應大陸「海峽兩岸郵政交流協會」之邀，107 年 11 月前往大陸南京參加「兩岸郵政發展研討會」，就兩岸郵務、集郵、儲匯、壽險、資訊及跨境電子商務合作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。
- (4) 107 年 12 月再邀請大陸「海峽兩岸郵政交流協會」來臺參加「第五屆海峽兩岸珍郵特展」開幕典禮暨「海峽兩岸珍郵特展紀念郵資票」發行典禮，以促進兩岸集郵交流，擴大集郵業務合作，展現兩岸集郵交流互動成果。

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」網路開店平臺服務，107 年度共計辦理 15 場次招商說明會，累計加盟店家數為 2,095 家、累計上架商品數 17 萬 938 項、累計註冊會員計 45 萬 4,292 人。
 - (2) 107 年度「郵政商城」共計辦理 8 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，提供持卡人刷卡消費及國外 ATM 提領當地貨幣服務；截至 107 年底為止，累計流通卡 350 萬餘張。
- 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、行動支付、電子媒體轉帳代收代付等業務。
- 6、配合金融科技發展，開辦儲匯新種業務。
- 7、配合政府政策，持續推展中長年期、保障型商品，及開發長期照顧保險商品，以滿足客戶退休規劃、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與舉辦各項公益活動，俾利照顧社會弱勢族群且善盡企業社會責任。

(二) 提升服務品質

1、擴大辦理外匯及跨行通匯業務

- (1)截至 107 年底為止，全國共有 278 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；249 處郵局辦理國際匯兌業務。
- (2)為使鄉鎮地區民眾享有便利之匯款服務，持續增加跨行通匯經辦局，截至 107 年底為止，共開辦 1,255 局。
- (3)為因應金融電子化交易服務趨勢，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。

2、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 107 年底為止，累計開辦局數已達 1,101 局，共計銷售 135 檔國內基金。

- 3、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。
- 4、為便利民眾申辦郵政金融卡，自 106 年 12 月 14 日起開辦即時發卡服務，儲戶至指定郵局辦理郵政晶片金融卡之新申請、掛失、毀損等，可當場取得卡片，免等候 3~5 日再到郵局領卡；107 年 8 月 3 日起，該等郵局亦提供感應式 VISA 金融卡即時製卡服務。截至 107 年 12 月 31 日止，共計 353 家郵局提供晶片金融卡/感應式 VISA 金融卡即時製卡服務，大幅縮短客戶領卡時間。
- 5、為縮短客戶等候時間並提升窗口作業效率，自 106 年 12 月 29 日起，於網路郵局及手機 e 動郵局開辦預填表單服務，客戶可於網路郵局或透過 e 動郵局 APP 線上預先填妥儲匯單據後，列印或儲存預填單條碼，於臨櫃時交櫃員讀取並完成交易，免填寫紙本單據。
- 6、為促進電子商務發展，自 107 年 3 月 20 日啟用電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務，提供儲戶於與郵政公司合作之電子支付平台線上約定「連結郵政儲金帳戶付款」，並經驗證後即可於該平台進行消費購物、儲值等作業，使交易更為便捷。目前「街口支付」、「LINE Pay 一卡通帳戶」及「支付連」已上線，另有多家電子支付業者洽談合作中。
- 7、因應數位時代支局功能轉型，於 107 年 4 月 16 日啟用臺北金南郵局為數位郵局示範局，設置自助服務設備，並建置預填表單及線上取號服務系統，提供民眾虛實整合服務新體驗；107 年底增設板橋、臺中及高雄 3 處數位郵局示範局。
- 8、為便利客戶使用網路郵局/e 動郵局服務，自 107 年 8 月 28 日起，開放

儲戶申請使用「身分證號(ID)登入」功能，儲戶以本功能登入後，可直接辦理 ID 項下相關帳號交易，且登入時免記憶儲金帳號及多組帳號之使用者代號及密碼。

- 9、為提供儲戶更便利之服務，自 107 年 11 月 14 日起，於郵政存簿儲金無摺存款/憑金融卡存款存款單新增「備註」欄位，供儲戶註記存款資訊。
- 10、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」；106 年 5 月啟用「寄件」功能，客戶於前台刷讀郵件條碼，依選擇的儲格大小計費，使用電子票證付費，放入郵件並領取憑證，即完成 i 郵箱寄件；107 年 10 月完成於臺、澎、金、馬各縣市布建「i 郵箱」目標。截至 107 年底止，全臺已完成 409 座 i 郵箱建置，提供民眾全年無休、24 小時自助取/寄件服務。

(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，並加強員工訓練及宣導，提醒民眾防範詐騙。107 年防制詐騙共 799 件，金額達新臺幣 1 億 1,633 萬餘元。

(四) 強化資訊管理系統及網路安全

- 1、依中華民國銀行商業同業公會「金融機構提供自動櫃員機系統安全作業規範」規定，為強化 ATM 系統網路存取安全，並避免未經允許之程式於 ATM 惡意執行而引發資安異常事件，已於 107 年 6 月完成 ATM 網段區隔作業，並全面導入 ATM 應用程式白名單控管機制，持續提升控管強度，以提升 ATM 系統整體資訊安全。
- 2、計畫未來建構雙主機平行處理架構(Sysplex)環境，有效利用主機平行處理特性，減少計畫性及非計畫性停機次數與時間，以持續邁進資訊服務零中斷目標，提高用郵滿意度；自 107 年 7 月起開始建置單主機平行處理架構，預計 108 年 9 月完成，並俟整體運作及管理技術正常穩定後，再循序規劃建置雙主機平行處理架構環境。

(五) 強化資產運用及管理

郵政公司經營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、臺北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。

(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。