

## 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) 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 108 年 5 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 108 年 9 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。

###### 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」網路開店平台服務，108 年度共計辦理 16 場次招商說明會，累計加盟店家數為 2,222 家、累計上架商品數 17 萬 4,214 項、累計註冊會員計 48 萬 5,782 人。
- (2) 108 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 108 年底為止，累計流通卡 371 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、開放綜合儲金通儲戶自 108 年 3 月 13 日起，得至任一郵局辦理變更綜合儲金自動質借別，並於網路郵局新增「變更綜合儲金自動質借別」功能。

###### 2、自 108 年 3 月 20 日起，將存簿及劃撥儲金帳戶簡易結清銷戶結存金額由 3 萬元提高至 6 萬元，儲戶得以一般提款手續辦理，免提示身分證明文件或委託書。

###### 3、開放個人戶本人親辦定期存單轉移者，自 108 年 7 月 24 日起得憑存單、身分證件

- 及簽名申請「傳真轉移」，定期存單可當場轉移完妥。另辦理更換印鑑、更換密碼及終止存單交易，啟用自動套印表單服務，簡化儲戶書寫單據作業。
- 4、為提供儲戶更便利之服務，自 108 年 11 月 23 日起，於臺北金南郵局等 10 局試辦儲戶至窗口辦理存簿儲金存、提款免填單據服務。
  - 5、為發展多元支付服務，自 108 年 3 月 20 日開辦台灣 Pay「郵政金融卡雲支付」發卡服務，提供郵政金融卡（含 VISA 金融卡）儲戶於「台灣行動支付」APP 內申請下載後，即可在手機上進行轉帳、行動提款、繳費(稅)、跨境交易、感應購物及掃碼支付等交易。
  - 6、配合 VISA 國際組織推出共通 QR Code 掃碼支付服務，自 108 年 5 月 28 日起，持卡人得使用 VISA 金融卡，透過手機掃碼繳交信用卡費。
  - 7、為提供更便利的跨境電子支付服務，自 108 年 8 月 27 日起，儲戶於境外機構平台購物付款，得使用郵政公司郵保鑰 APP「台灣 Pay 功能」，免用金融卡憑手機即可掃碼支付完成付款作業。
  - 8、為提供客戶便利安全的支付方式，108 年 10 月 15 日於 160 間特級、甲級及部分郵務業務繁忙之乙級郵局，開辦民眾於臨櫃辦理收寄郵件時，得以郵政金融卡支付郵資，取代現金支付。
  - 9、為提供儲戶於消費時得使用郵政 VISA 金融卡儲存電子發票，另可於財政部網站或便利商店 KIOSK 機台輸入卡號、身分證號及生日末 4 碼後，查詢 3 個月內之消費及中獎發票明細等資料，於 108 年 11 月 23 日開辦郵政 VISA 金融卡電子發票載具服務。
  - 10、為提供民眾即時申辦即時領卡之便利手續，陸續於全臺各地郵局增加即時製卡服務，截至 108 年底止，共 521 局提供即時製卡服務，大幅縮短客戶領卡時間。
  - 11、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 24 小時全年無休自助取件服務，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；108 年 7 月起開辦 PChome 快捷郵件投遞至 i 郵箱取件業務。截至 108 年底止，全臺已布建 2,008 座「i 郵箱」，提供民眾最便利的用郵服務。
  - 12、為響應智慧政府政策暨減輕窗口人工作業負荷，降低顧客等候時間，建置「存證信函網路收寄系統」，初期以大宗客戶為試辦對象，並自 108 年 10 月 1 日起試辦存證信函網路交寄作業 1 年。
  - 13、因應數位化趨勢及簡化人工作業，自 108 年 5 月 21 日起得受理申請使用「數位公眾郵資機」。
  - 14、因應數位金融整體趨勢，提供用郵客戶付款多元機制，自 108 年 12 月 12 日起於 160 間郵局開辦郵務窗口以郵政晶片金融卡或郵政 VISA 金融卡支付郵務資費。透過郵政金融卡，客戶可以輕鬆付款，使交易變得更安全、更有效率，有效提升服務水準及顧客滿意度。
  - 15、逐步建置「智慧型叫號機」，完成線上抽號及查詢功能，以縮短顧客現場取號等待時間。截至 108 年 12 月底止已啟用線上取號服務郵局有 531 局。
  - 16、為配合都會地區民眾生活型態及上班族用郵需求，調整位於 6 都之 6 處郵局營業時間從中午 12 時至下午 7 時 30 分，以提升郵局服務效能。實施情形如下：
    - (1)108 年 11 月 1 日起：臺北光華郵局、臺中永安郵局、高雄新田郵局。
    - (2)108 年 11 月 15 日起：永和中山路郵局、桃園民生路郵局、臺南興華街郵局。

(三) 郵政法部分條文業奉總統 107 年 12 月 5 日華總一經字第 10700130971 號令修正公布，並定自 108 年 11 月 1 日施行，郵件處理規則等相關子法及行政規則亦經交通部修正發布，配合同步施行。本次修法主要係修正信函、印刷物之定義及郵政專營權之認定由「質化」改以「量化」界定等規定。信函定義修正為寄交特定人或特定地址以傳達訊息之文件；印刷物指新聞紙、雜誌、書籍、型錄等印刷文件。郵政專營郵件之範圍修正為明信片、郵簡、信函，其中信函分為：

- 1、政府機關、公立學校、公法人、公營事業機構或軍事單位所交寄。
- 2、上述以外之人所交寄，且單件重量 500 公克以下或單件資費不逾 13 倍基礎郵資。

(四) 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。108 年防制詐騙共 921 件，金額達新臺幣 1 億 5,494 萬餘元。

(五) 強化資訊管理系統及網路安全

- 1、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 109 年 5 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。
- 2、因應 108 年 7 月 9 日微軟終止 SQL Server 2008 技術支援與安全性更新，於 108 年 12 月完成各業務應用系統 SQL 資料庫移轉至微軟 SQL Server 2016。
- 3、為避免駭客使用新型態進階持續性攻擊或其他未知惡意程式突破閘道端防禦之威脅，於 108 年 6 月導入啟用端點威脅防禦管理系統，以強化資安異常事件發生時之事中發現及事後分析能力，提升系統防禦能力。
- 4、為強化郵政公司資料外洩防護能力，於 108 年 12 月啟用電子郵件個資外送主管審核機制系統，以落實事前審核及事後覆核機制。另為加強網路芳鄰檔案傳輸控管，於 108 年 10 月啟用個資檢查及留存存取軌跡機制。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 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。