

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，原定於 109 年度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；惟受新型冠狀病毒肺炎(COVID-19)疫情影響，暫緩辦理。
- (2) 為擴大郵政交流、深化融合發展，郵政公司原定於 109 年度邀請大陸「海峽兩岸郵政交流協會」來臺參訪暨經驗分享與交流；惟受新型冠狀病毒肺炎(COVID-19)疫情影響，暫緩辦理。

2、賡續推動「i 郵購」業務

- (1) 整合金流、物流及資訊流業務，提供「i 郵購」網路開店平臺服務，109 年度共計辦理 17 場次招商說明會，累計加盟店家數為 2,269 家、累計上架商品數 16 萬 3,520 項、累計註冊會員計 52 萬 1,661 人。
 - (2) 109 年度「i 郵購」共計辦理 4 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 109 年底為止，累計流通卡 421 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、配合政府提高國人保險保障政策，持續開發與推展長年期及保障型商品，協助建構社會安全網。
 - 8、以客戶需求為導向發展數位金融服務，積極推廣行動投保 APP，完善 e 動郵局線上功能，提升服務品質。
 - 9、致力落實企業社會責任，辦理各項公益活動，關懷弱勢族群，發揮保險安定社會的力量。

(二) 提升服務品質

- 1、為提升郵政 VISA 金融卡多元支付功能，自 109 年 1 月 16 日起儲戶得持感應式 VISA 金融卡進出高雄捷運及桃園捷運閘門，以感應方式支付車資。
- 2、郵政存簿儲金立帳申請書(自 109 年 3 月 28 日起)、郵政定期儲金立帳申請書(自 109 年 11 月 14 日起)及劃撥立帳申請書(自 109 年 12 月 15 日起)，提供中英文版本，俾利外籍人士辦理開戶作業。
- 3、自 109 年 3 月 28 日起於全國營業據點正式開辦儲戶至窗口辦理存簿儲金存、提款免填單據服務，節省儲戶書寫時間，提升顧客滿意度。截至 109 年 12 月止，相關存、提款交易合計 128 萬 3,151 件。
- 4、自 109 年 7 月 7 日起於實體 ATM 新增「重設網路郵局使用者代號及網路密碼」服務，提供儲戶忘記代號或密碼時，除得於臨櫃或網路 ATM 辦理外，亦得於實體 ATM 辦理重設。
- 5、為縮短客戶臨櫃等待及填寫單據時間，自 109 年 7 月 11 日起於網路郵局及 e 動郵局新增「預約晶片金融卡即時發卡」、「預約 VISA 金融卡即時發卡」及「預約跨行約定轉帳帳號」服務項目，儲戶可事前預約並線上直接填寫要約定之帳號資訊，於約定時間臨櫃即能立刻辦理免等待。
- 6、配合政府振興經濟刺激消費政策，全國營業據點自 109 年 7 月 15 日起至 109 年 12 月 31 日止，辦理臨櫃發放紙本振興三倍券服務，並自 109 年 7 月 23 日起至 110 年 3 月 31 日止，受理兌付。截至 109 年 12 月底止，合計發放 1,068 萬 5,623 件、兌付共計 1,326 萬 2,158 張，金額 42 億 29 萬 8,100 元。
- 7、配合智慧政府行動方案政策，自 109 年 7 月 31 日起，於國家發展委員會數位服務個人化(MyData)平臺提供「存簿儲金交易明細資料(3 個月內)」服務，經使用自然人憑證或臺灣行動身分識別驗證成功後，即可查詢及下載資料。
- 8、自 109 年 8 月 18 日起，儲戶辦理「實體 ATM」轉帳業務，單筆金額達 3 萬元(含)以上時，新增即時發送簡訊通知或電子郵件服務，另儲戶可以利用網路郵局免登錄方式，並透過手機一次性密碼(OTP)簡訊，進行身分驗證後，設定取消或開啟本通知服務。
- 9、截至 109 年底止，於臺北、板橋、臺中、高雄、桃園及臺南累計共設置 9 處數位郵局示範郵局，建置數位互動牆、預約取號及預填表單系統，並設置自動櫃員機、補摺機、票品自動販賣機、智慧物流箱(iBox)、郵購 e 指通(ecpost)等自助服務區。
- 10、持續新增電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務合作業者，截至 109 年底止已與街口支付、Line Pay Money、支付連、橘子支付、歐付寶及愛金卡合作，提供更多元支付場域。
- 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；109 年 9 月 15 日與 UPS 及宅配通物流業者共用櫃體。截至 109 年底止，全臺已布建 2,408 座「i 郵箱」，提供民眾最便利的用郵服務。
- 12、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 109 年 12 月底止已啟用線上取號服務郵局有 830 局。
- 13、109 年度發售「樂活 168 保險」、「郵幸福保險」及「常富 123 保險」等新商品，滿足國人多元保險需求。

- 14、自 109 年 3 月 3 日起，為滿足民眾資金需求，壽險房貸之同一借款人最高借款限額由新臺幣 1,200 萬元調高至 1,500 萬元。
- 15、自 109 年 4 月 25 日起，「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」新增低收入戶或中低收入戶、身心障礙者及其他特定條件之投保身分別，提供經濟弱勢族群基本人身保障。
- 16、配合金融遺產便民措施，郵政壽險受理國稅局轉民眾申請查詢親人遺產之案件，將保單查詢資料逕復申請人，提升資訊取得之便利性與效率。

(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。109 年防制詐騙共 1,137 件，金額達新臺幣 1 億 7,096 萬餘元。

(四) 強化資訊管理系統及網路安全

- 1、計畫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；本公司於 109 年 2 月完成單主機平行處理架構建置及上線，為使系統提供高可用度及更穩定運作，持續建置雙主機平行處理架構環境，確保單點故障(Single Point of Failure)發生時，仍可持續提供正常服務，大幅減少服務中斷風險；預計 110 年 12 月完成建置。
- 2、符合主管機關資安要求及自動櫃員機交易安全，本公司於 109 年 1 月 1 日對全公司自動櫃員機實施 ATM USB 儲存裝置控管機制，未經授權禁止使用自動櫃員機 USB 儲存裝置，並於 12 月 10 日啟用自動櫃員機應用程式白名單軟體鎖定及防毒軟體掃描機制，確保自動櫃員機執行之程式均經授權且不含已知惡意程式。
- 3、為避免 TLS 1.0/1.1 弱式加密協定遭駭客破解，本公司對外服務系統於 109 年 10 月全面關閉 TLS 1.0/1.1 加密協定，改採用安全性較高之 TLS 1.2 加密協定，以維護用郵客戶網路交易安全。
- 4、為加強本公司端點資安防護，109 年 1 月導入端點進階持續性威脅攻擊防禦系統，並結合該系統監控機制，即時發現未知惡意程式；另為加強網路閘道端防禦，109 年 2 月導入網路駭客入侵主動威脅防禦系統，以強化本公司資安縱深防禦機制。

(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。