



4 關懷人文



中華郵政為善盡企業社會責任、促進社區發展、貫徹郵政服務社會及回饋社會之經營理念，透過整體公益活動的舉辦，讓社區民眾體驗郵政是親切、可靠的好鄰居，提升對郵政的情感連結，以創造郵政的優質企業形象。並以落實在地連結、郵政普及化、普惠金融、產業協助及社會關懷經營理念，以達成「公益郵政，深耕在地」的目標並提高本公司在永續議題上的競爭力。

間接經濟衝擊 (GRI 203)
當地社區 (GRI 413)
產品組合 (GRI G4行業揭露)
郵政普及化服務 (自訂主題)

對應之SDGs



政策

- 「積極推動各項公益，並持續辦理郵政不老運動及關懷獨居長者活動，善盡社會責任，塑造優質企業形象」
- 「公益郵政，深耕在地」
- 「配合金融政策，提供國民基本經濟保障，協助建構社會安全網」

當責組織

- 董事會
- 郵務處
- 壽險處
- 商品開發小組
- 商品評議小組
- 保險商品管理小組

管理程序

- 保險商品銷售前程序作業準則
- 郵政壽險保戶消費爭議處理制度
- 關愛社區活動辦法

申訴機制

- 設置顧客意見箱及顧客服務專線
24 小時顧客服務專線：0800-700-365
- 各支局營業廳設置有免付費回郵「顧客意見函」，供客戶表達意見
- 全球資訊網微型保險專區及金融友善服務專區設置客戶服務單位及公告聯絡專線，另設置「意見箱」，提供聽障客戶網路溝通管道

有效性評量機制

- 「郵情傳遞 郵愛相隨」關愛社區主題活動成果表
- 銷售後保險商品管理小組會議

永續績效產出

- 2019 年榮獲金融監督管理委員會主辦之微型保險競賽「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」殊榮
- 2019 年安心小額終身壽險累計有效契約件數為 13,476 件，保額 40.61 億元。微型保險累計有效契約件數 6,237 件，保額 19.18 億元，平均投保金額 30.75 萬元。保費收入達成目標 173.71%
- 營業據點廣布，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過 99%
- 2019 年共舉辦 29 場次「金融知識校園講座」，參與人數計約 3,803 人
- 2019 年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計 295 場，參與人數達 82,833 人
- 辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，2008 年至 2019 年 12 月止，累計共 725,595 人次

4.1 社區參與

儲匯服務

本公司恪遵「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規，建立「中華郵政公司儲匯業務消費爭議處理制度」並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益。並設置有免付費回郵「顧客意見表」、全球資訊網客戶服務專區「意見箱」及24小時顧客服務專線，提供客戶多元的申訴及溝通管道。2019年中華郵政存簿、定期及劃撥總戶數達3,638萬4,193戶，其中定期儲金結存比例為60.88%，存簿儲金結存比例為38.41%。

2019年中華郵政儲匯統計			
	戶數	結存金額(億元)	結存比例
存簿儲金	28,545,279	24,118	38.41%
定期儲金	6,264,117	38,233	60.88%
劃撥儲金	1,574,797	448	0.71%
合計	36,384,193	62,799	100%

為達普惠金融之目的，硬體方面提供普及、便利的儲匯金融服務並普及「不經濟用郵地區」服務，不分城鄉、離島及偏遠地區，提供即時、可靠及效率之服務與充足之郵政設施。郵局是提供偏遠地區民眾金融服務最多之金融機構，包含偏遠地區及外島，覆蓋率超過99%。軟體方面加強服務，廣續推廣網路、自動櫃員機、媒體轉帳代收付等付款通路，便利客戶收付款項外，並持續配合政府金融數位化政策，提供民眾便利且安全之各項行動支付及電子支付服務，進而提升全民數位金融素質。

中華郵政金融友善措施

- (一) 為便利輪椅民眾使用自動櫃員機(ATM)，持續擇適當地點設置，截至2019年12月底止，中華郵政設置ATM共3,209臺，機型及環境均符合設置無障礙ATM規範共1,320處2,077臺；另為便利視障人士使用，亦持續於適當地點設置，截至2019年12月底止，郵政公司已於全國交通場站、醫院或學校等公共場所，設置視障人士適用具語音功能之ATM共97臺，未來仍將持續擇適當地點增設。
- (二) 配合政府公益政策，持續提供身心障礙儲戶經向本公司申請後，可享ATM跨行提款每月3次免收手續費優惠措施；截至2019年12月底止，累計申請戶數3,417戶。

1 無障礙/ 語音ATM



2

無障礙
網頁

- (一) 中華郵政全球資訊網於 2017 年 10 月取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章。
- (二) 中華郵政「網路郵局友善專區」及「網路 ATM 友善專區」分別於 2017 年 8 月 1 日及 2018 年 1 月 24 日上線啟用提供無障礙金融友善服務，並均取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章。

3

開戶及
各項服務

- (一) 身障人士開戶，可依下列方式辦理：
 1. 出具業經法院或民間公證人公（認）證之授權書，委託他人代辦；或委託他人代辦，並經受理局查證確認委託事實無誤者。
 2. 視覺障礙人士可由 1 名具完全行為能力之明眼人作為見證人協同辦理，該見證人協助視覺障礙人士閱讀相關文件。未有親友協同臨櫃辦理者，得由非經辦開戶櫃員協助，並依前述方式辦理。
 3. 聽覺障礙者開戶時，可透過書寫或其他溝通方式受理（例如：起身面對面使能清楚看見說話者嘴型唇型，確保接收語音訊息，用較慢較短句子說明，或以簡單手勢加以引導。）
- (二) 身障（或視障）人士無法親簽開戶相關文件時，可依下列方式辦理：
 1. 以印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶櫃員任 1 人簽名證明。
 2. 以指印、十字或其他符號代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶櫃員任 2 人簽名證明。

4

營業廳
環境

- (一) 中華郵政已將「無障礙設施」納入局屋規劃項目，以提供身障（或視障）人士友善用郵環境。
 1. 「無障礙服務櫃檯」納入中華郵政各支局營業廳設計規劃項目。
 2. 新建或整修局屋依需求及法令規定規劃「無障礙坡道」。
 3. 配合局屋空間及法令規定設計「無障礙廁所」。
- (二) 本公司各支局營業廳出入口適當位置裝設有「愛心鈴」，或志工協助引導服務。
- (三) 本公司各支局營業廳內備有老花眼鏡供長者使用。



愛心服務鈴

5

配合政府扶
助經濟弱勢
家庭政策

配合政府扶助經濟弱勢家庭政策，開辦以臨櫃代收及轉帳代繳作業方式，協助辦理「兒童與少年未來教育及發展帳戶」繳存款代收作業，藉由政府與家庭共同合作儲蓄機制，累積兒少帳戶未來教育及生涯發展基金。

績優防詐金融機構

本公司營業時間長、營業據點多且存款帳戶數量為金融機構之冠，又因客戶群中屬家庭主婦、學生及中低收入者較多，帳戶被利用為詐騙人頭帳戶之風險較高，對廣大儲戶（尤其是年長者）給予主動關懷詢問客戶提款目的，如經研判顯屬詐騙案件，亦主動提醒勸阻並通知警方協助處理，善盡注意義務以防範影響民眾生命財產安全風險。2019年防制金融詐騙共921件，金額1億5,494萬餘元，並獲警政單位表揚為績優防詐金融機構。

（一）作業面控管措施

1. 嚴格審核開戶作業程序並落實「認識客戶」，設立專辦櫃檯、留存開戶影像檔、訂定開戶 SOP 及應注意事項、使用「開戶檢核表」、身分證檢核及比對、法定代理人資料查證及事後追蹤查證等措施。
2. 每人限開 1 戶存簿帳戶。

（二）預防宣導措施

1. 各局營業廳：張貼或放置海報及立牌與摺頁、提供「防範詐騙提醒事項」宣導單。
2. 網站：於郵政公司全球資訊網儲匯業務專區及政令宣導區及影音專區放置防詐騙廣告，供民眾點閱，並連結警政署 165 反詐騙網站。
3. ATM：輪播防詐騙廣告，並於轉帳交易加註警示訊息。

提升客戶之金融知識

為提升年輕族群對 Debit Card 的認識及審慎理財的觀念，本公司自 2015 年第 4 季於東海大學、高雄第一科技大學及臺北大學共舉辦 3 場「金融知識校園講座」，因獲得校方及學子熱烈迴響，便積極與各教育單位合作，定期舉辦「金融知識校園講座」。本講座由本公司轄下各等郵局主辦，於各等郵局轄區內大專院校舉行。活動對象不限於學校之師生（依各校規定，亦可對外開放）。講座主題包含 2 部分，第 1 部分為「享樂生活，負責人生」，主要內容係介紹 Debit Card 及信用卡的差異，並建立「有多少、用多少」的正確消費觀念，以期達成享樂與負責的人生；第 2 部分為「預約富足人生」，主要內容係從人生的收支曲線、理財工具的選擇、財富規劃的步驟、投資原則及個人風險管理等內容分享預約富足人生的方法與關鍵。講師係由本公司洽請合作之投信公司擔任，並設計有獎徵答及問卷調查，由參與師生填寫。2017 年共舉辦 30 場次，參與人數計約 3,896 人，回收問卷 2,640 份；2018 年共舉辦 26 場次，參與人數計約 3,615 人，回收問卷 2,444 份。2019 年共舉辦 29 場次，參與人數計約 3,803 人，回收問卷 2,993 份。問卷內容主要為瞭解年輕族群持卡情形、消費模式及獲得金融知識管道。根據回收問卷調查分析，本公司郵政 VISA 金融卡係目前年輕族群主要持有金融支付工具，且參與成員皆表示本講座對整體金融知識的提升有相當助益。



壽險服務

為提供普及性、不分城鄉的壽險業務，截至2019年底，全國營業據點共計1,298處，相較其他大型民營保險公司，在壽險業務服務上，兼具深度及廣度，特別是在東部及離島地區，均涵蓋在其服務網絡中。本公司壽險業務2019年截至12月底止保費收入占率，生死合險占98.80%，死亡險占1.18%，健康險及傷害險占0.02%，總保費收入占業界3.89%。為配合政府推廣普惠金融，營造友善金融環境，本公司依據「保險業金融友善服務準則」辦理相關業務，並提供友善金融服務措施。環境方面，於營業處所設置無障礙設施或指派專人服務；溝通與服務方面，營業處所內設有壽險專辦櫃檯，以主動、友善之服務態度向客戶說明商品及資訊，並協助其填寫相關申請書據；資訊方面，本公司於官網首頁上新增「金融友善服務專區」，公告配合「金融友善服務準則」所規定辦理之相關金融友善措施，並揭露各類商品及服務資訊，以便利社會大眾查詢；權益保障方面，對於保險商品相關申請文件，均秉持公正、客觀與不歧視之立場進行審查，並提供意見表或溝通管道，供其表達意見。

對身心障礙者之核保原則

- 1 肢體障礙者：比照一般之核保規則辦理，即對被保險人之身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以評估。
- 2 心智障礙者：參考險種之特性及公司核保之相關考量因素，從照顧其合理權益之角度，評估心智、身體狀況、所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以進行危險評估，以核定適當之承保條件。
- 3 不得僅因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。但訂立保險契約時，係以保險精算及統計資料作為危險估計之基礎者，不在此限。
- 4 核保人員對身心障礙者之未承保案件，應以書面敘明未承保理由通知契約要保人。

對社會弱勢族群保險商品之調整

- 1 「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」自2019年7月1日起，最高投保金額由新臺幣30萬元提高至50萬元，另個別被保險人有效契約件數由1件放寬至2件。
- 2 「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」，自2019年1月30日起放寬微型保險投保對象，經濟弱勢或特定身分民眾，新增投保對象至家庭成員。

本公司榮獲金融監督管理委員會主辦之微型保險競賽 「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」殊榮

金管會為鼓勵保險公司配合政策推廣各項保險，善盡企業社會責任，特於2019年12月5日舉辦頒獎典禮。本公司榮獲2019年微型保險競賽「績效卓著獎」及「辦理小額終老保險表現優良」2項殊榮，金管會顧主委親臨頒獎，並由本公司簡處長詠涵代表領獎。本公司秉持提供國民基本經濟保障之理念價值，並具有據點遍及全國，接近偏鄉弱勢之優勢，未來將持續協助建構健全之社會安全網，為提供弱勢族群基本保障盡最大心力。



郵政簡易人壽安心小額終老壽險

鑑於我國人口結構老化速度快，青壯人口對社會經濟支持之負擔日益加重，亟需普及老人基本保險保障，金管會鼓勵壽險業推出小額終老保險，以提供高齡者最基本的保險需求。本處於2017年11月28日推出「郵政簡易人壽安心小額終身壽險」，並配合金管會「小額終老保險商品相關規範」之修正，自2019年7月1日起調高最高保額為50萬元及個別被保險人之有效契約件數修正為2件，當年度累計有效契約件數為1萬3,476件，保額40.61億元。



郵政簡易人壽微型傷害保險附約

配合政府照顧經濟弱勢者之政策，於2014年12月23日開辦「郵政簡易人壽微型傷害保險附約」，其特色為低保費、低保障、保障內容簡單易懂等，提供經濟弱勢民眾與特定身分族群基本死亡及失能保障，並搭配一年期定期壽險主約，共同建構健全之社會安全網，落實企業社會責任。2019年累計有效契約件數6,237件，保額19.18億元，平均投保金額30.75萬元。



安心小額終身壽險

1. 提供中高年齡族群，享有基本的保障。
2. 繳費年期多元化，可依個人需求選擇。
3. 自契約成立日期享有終身保障至110歲保單週年日。



微型傷害保險附約

1. 照顧弱勢族群、提供符合投保資格者基本意外保障。
2. 投保簡易、免體檢。
3. 保費低廉，負擔輕。

4.2 社會關懷

中華郵政為善盡企業社會責任、促進社區發展、貫徹郵政服務社會及回饋社會之經營理念，透過整體公益活動的舉辦，讓社區民眾體驗郵政是親切、可靠的好鄰居，提升對郵政的情感連結，以創造郵政的優質企業形象。並以落實在地連結、郵政普及化、普惠金融、產業協助及社會關懷經營理念，以達成「公益郵政，深耕在地」的目標並提高本公司在永續議題上的競爭力。2019年以「關愛社區」為主軸舉辦系列活動總計295場，參與人數達8萬2,833人。

「i郵箱點亮弱勢兒童心願」公益活動

為落實社會關懷，中華郵政公司運用「i郵箱」24小時隨時寄件的特性，於2019年10月2日至12月10日舉辦「i郵箱點亮弱勢兒童心願」公益活動，在民眾踴躍認捐下圓滿結束，透過「i郵箱」便捷的自助寄件服務，將溫暖傳遞至需要的角落。

本活動募集超過1,000位偏鄉弱勢兒童心願，藉由「i郵箱」遞送途徑，讓學童在年節前圓夢，參與之社團法人中華愛悅公益慈善發展協會、臺灣愛希望兒童關懷發展協會、財團法人臺北市緣兒童慈善基金會、勵馨社會福利事業基金會及第一社會福利基金會等公益團體，對中華郵政公司藉由「i郵箱」平臺舉辦公益活動，凝聚社會關懷，表達肯定，學童也親繪卡片，表達感謝。



此次中華郵政公司結合「i郵箱」辦理公益活動，深獲認同，特別感謝各界共襄盛舉，未來將持續擴增「i郵箱」服務據點及創新功能，並善用企業資源，讓服務與需求串連，將「i郵箱」打造為兼具公益服務之平臺，發揮企業服務功能與社會責任。

關懷獨居長者

臺灣社會正面臨高齡化及少子化之雙重危機，老年人口之經濟問題及長期照護將成為臺灣社會發展之重要議題。中華郵政公司為積極參與公益，善盡企業社會責任，健全獨居長者社區照護系統，自97年起辦理投遞人員投遞途中順道協助政府部門及社福機構實施關懷獨居長者活動，已具成效。



本公司目前辦理於投遞途中順道關懷獨居長者服務，其目的在於鼓勵投遞同仁提供自發性主動關懷、在地化服務為主，服務對象為各縣市政府、鄉鎮市區公所列冊之獨居長者，扮演訊息通報者角色。主要服務包括平常居家探視、異常緊急通報、年節慰問致贈生活日常用品、代辦郵寄手續及鼓勵自組愛心團隊利用假日前往慰問關懷等項目，2008年至2019年12月止，共累計72萬5,595人次，辦理成效良好。

協助偏鄉學校午餐運送食材

因山區學校因路程遙遠、交通不便、學生數少，造成食材運送成本高且有風險，也常面臨道路土石坍方等災害因素致午餐食材運送困難，導致學生午餐菜色不易有變化也較不新鮮，為了讓偏鄉學生也能享有平地學校一樣的營養午餐，嘉義縣翁章梁縣長2019年4月於交通部在阿里山測試無人機運送抗蛇血清的活動中，請本公司協助阿里山鄉學校運送食材計畫可行性並試辦協助偏鄉學校運送食材，以解決山區偏鄉學校食材運送問題。



本公司除規劃「中華郵政協助偏鄉學校運送食材作業要點」，更積極與教育部接洽外，並於2019年11月10日參加教育部與各縣市教育局處代表會議，說明中華郵政公司全力配合協助之計畫，以擴大服務縣市，讓更多偏鄉學生也能享用新鮮食材所製作的營養午餐。

嘉義郵局已於2019年8月30日開始協助偏鄉學校運送食材計畫，於大埔鄉大埔國中小及阿里山鄉新美國小、山美國小和茶山國小等學校試辦，每週一、四運送2次，截至2019年12月止共協助運送52趟次。

「捐熱血 郵愛心」公益活動

為紓解每年農曆春節後屢屢發生之血荒問題，中華郵政於每年3月舉辦「捐熱血 郵愛心」活動，帶動全體郵政員工以及社區民眾踴躍獻出自己的熱血幫助他人。2019年於全臺各地共辦理449場捐血活動，募得4萬1,005袋熱血（每袋250C.C.）。



郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽

為關懷弱勢團體，鼓勵身心障礙朋友從事有益身心健康之體育活動，本公司自93年起舉辦郵政壽險盃全國身心障礙桌球賽，旨在提供選手高規格之比賽環境，現場並設有輪椅維修中心及醫護人員，讓選手無後顧之憂，盡情發揮球技。2019年為第15次辦理，共計24隊152位選手參賽。



「中華郵政不老運動」系列活動

為鼓勵長者走出戶外，加強自我健康管理，並響應政府長照政策，本公司於2018年起舉辦「中華郵政不老運動」系列活動，內容包含健康講座、戶外踏青、歌唱聯誼等，從不同面向關心長者身心健康。2019年辦理38場次，參加人數達3,161人。



「郵愛你我 溫暖童心」公益活動

為滿足兒童保險保障需求，本公司於2019年3月20日推出兒童保險新商品「郵政簡易人壽富麗人生增額保險」，提供保險規劃新選擇，並同步舉辦「郵愛你我 溫暖童心」公益活動，透過實際行動協助偏鄉及弱勢孩童，共同守護下一代平安快樂的成長。活動期間全臺郵局累積贈送物資折合新臺幣約92萬元。



「郵政壽險保戶子女獎學金」活動

為嘉惠郵政壽險保戶，鼓勵優秀青年學子努力向學，本公司自2003年起，於每年4月舉辦郵政壽險保戶子女獎學金活動，使郵政壽險「全方位的服務，無止盡的關懷」之理念得以實踐。2019年共有1萬5,873人申請，得獎名額2,855名，核發獎學金總金額達477萬5,000元。



關懷農產行銷

為推廣優質農產品，扶植在地小農，自2014年5月起，郵政商城推出「關懷農產行銷」系列活動，整合郵政虛擬、實體行銷體系及宅配系統服務，計劃性協助小農獲益，小農每箱提撥10元捐助給弱勢團體，達到「小農」、「消費者」及「公益團體」三贏。2019年共協助245位小農，銷售金額約3,420萬元，公益捐助約76萬元。



「郵政有愛-慈善義賣」

本公司2018年11月15日發行「古物郵票—青花瓷(107年版)」並舉辦發行典禮，為型塑本公司公益形象並善盡企業社會責任，特與青花瓷歌曲作詞者方文山先生攜手合作，於典禮現場舉辦「郵政有愛-慈善義賣」活動。義賣內容為方文山先生簽名之「青花瓷名品賞」郵摺，現場義賣所得新臺幣82萬元，另於現場臨時郵局、集郵電子商城同步義賣方文山先生題詞並親筆簽名製作之「青花瓷 郵政有愛-慈善義賣 個人化郵票郵摺」200份(每份新臺幣500元)。本活動義賣所得共計新臺幣92萬元全數捐贈予「財團法人若竹兒教育基金會」及「財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會嘉義分事務所(嘉義家扶中心)」。



同時為豐富活動內容，特邀請方文山先生於故宮南院集賢廳舉辦專題演講。本活動結合公益、文創、在地旅遊及講演，將郵票發行典禮打造成為豐富的文化饗宴，將國立故宮博物院珍貴的館藏文物與郵票結合，拉近藝術與生活的距離。

「傳遞愛與關懷」寫信活動

郵政博物館參與中華文化總會主辦之「2019城南有意思—春日晒書市集」活動，透過社區總體營造與在地文化結合，落實中華郵政關懷社區、回饋社會之理念，深化郵政與地方之連結。

配合活動主軸設計體驗互動遊戲，吸引民眾入館參觀「錢世金生—鈔幣暨郵票特展」。另有受親子歡迎的「彩繪郵票」及「傳遞愛與關懷」寫信活動，創作獨一無二的個人化郵票，同時鼓勵民眾提筆書寫，表達對親友的愛與祝福。郵政博物館更提供800餘冊圖書加入「快樂曬書」行列，圖書資源再利用，與社區居民共享閱讀之樂趣。



藉由社區活動的參與，形塑中華郵政清新優質的公益企業形象，發揮郵政博物館之社會教育功能，提升社區文化修為，引領民眾一同進入郵學的殿堂。2019年4月4日舉辦「傳遞愛與關懷」寫信活動，入館參觀人次358人，共計收到574封信。

「敬老郵展」

為弘揚敬老、尊老傳統美德，並感謝國內郵壇耆老長期支持集郵活動，每年固定舉辦敬老郵展。展示郵政博物館典藏主題郵票、郵壇耆老製作之郵集，並配合展覽辦理樂齡講座及臨時郵局，鼓勵長者參與活動，藉此宣傳集郵怡情、養性、延壽之益處。敬老郵展2019年9月19日至10月20日，參觀人次1萬461人。



臺中花博「花現幸福」及「心花樣」

臺中市首次獲得國際園藝生產者協會（簡稱AIPH）授權，於2018年11月3日至2019年4月24日舉辦「2018臺中世界花卉博覽會」。為誌此一盛會，中華郵政公司特發行紀念郵票1套4枚及小全張1張，另為增添收藏趣味，同時推出「花現幸福」及「心花樣」2款郵摺。

為擴大宣傳新郵及製造新聞話題性，特於2018年10月31日郵票發行日於臺中市政府舉辦郵票發行典禮，結合觀光、花藝及繪畫，現場有觀光旅遊局、花卉藝術創作、2018亞洲速寫年會、臺中市郵學會等設置攤位，除靜態欣賞畫作、郵票及花藝作品外，亦可拍照打卡當郵票主角、嘗試人體彩繪，並參加「大玩臺中臉書粉絲專頁」現場直播抽獎，舞臺區還有精采的西洋樂團演奏、啦啦隊及街舞表演。另為饗郵迷，特別邀請本套郵票設計師大觀視覺顧問股份有限公司創意總監曾堯生蒞臨會場為郵友簽名，並舉辦臨時郵局，銷售相關票品、郵摺及限量發行典禮紀念卡，並提供銷蓋臨時郵局戳服務。本次發行郵票典禮除加強宣傳本屆花卉博覽會、提升臺灣花卉產業能見度、向國際行銷臺灣，並藉與臺中市政府合作，雙方資源整合，增加跨域加值效益。



4.3 資產運用

郵政物流園區

中華郵政公司基於業務轉型發展物流需要及配合政府施政目標，掌握貿易市場國際化趨勢，規劃以建置郵政現代化物流中心為核心，並興建北臺灣郵件作業中心，以改善臺北郵件處理中心場地、設備與效率，整合商流、物流、金流及資訊流功能，有效連結整合我國都市消費物流、區域轉運物流及國際運籌物流，並設置資訊中心、訓練中心及工商服務中心，建置全方位物流園區，期能優化業務服務品質，提升當地就業及帶動國家整體經濟發展。



地理位置

本物流園區計畫位於桃園市龜山區境內之機場捷運A7站區周邊地區(桃園市龜山區樂捷段207地號)。本物流園區計畫面積為17.14公頃，基地位處樞紐地利優勢，鄰近國道、省道、桃園航空城及臺北港，交通便利。本基地距離臺北郵件處理中心現址約19公里，至板橋、新莊、五股、桃園郵局均在12公里路程內，至臺北郵局約16公里，至新店、永和郵局約22公里。主要對外聯絡道路為文化1路，離國道1號中山高速公路林口交流道約4公里，另沿山谷之青山路及壽山路(現為文桃路)可通聯至省道臺1線；往桃園地區則經由振興路。壽山路計畫拓寬為40公尺(現為文桃路，路寬40公尺)，青山路拓寬為20公尺。另距離機場捷運A7站約1.5公里。



服務行業及受惠者

1. 郵政物流園區可結合倉儲、流通加工、報關、清關、三檢、資訊、商務、展售等物流功能，提供從供應鏈供應端至需求端之一條龍服務。對於銷售業者而言可以節省諸多費用，對於購買者付費的網購買家也可以降低購置成本，提高整體產值。
2. 本計畫內劃設辦公室及服務設施，因此規劃建置商辦大樓，主要用途為提供辦公室、事務所及服務業設施，供電子商務平台業者設置企業總部，及其他如報關行、貨運承攬業、商貿展售及餐飲等進駐使用；並規劃建置訓練中心，提供各類物流及相關業務人才培訓服務，有效滿足電子商務服務多元需求。
3. 在郵政物流園區中規劃環境美化之公園、綠地、廣場、兒童遊樂場及永續發展的生態設施等公共設施，提供園區工作人員及附近居民一個適於居住、工作、遊憩的安全愉悅生活環境。



預期效益

以2021年為基年計算郵政物流園區未來產值，相關產值效益如：物流中心租金收入、Pchome郵件收入、預估作業中心營業收入與倉租租金、商辦租金收入、預估大宗郵件收寄收入及預估資訊中心機房出租收入等，預估帶來之產業量化效益如下：

年期	5年內(短期)			5年至10年(中期)			10年至17年(長期)		
項目	投資金額 (億元)	產值 (億元)	就業人數 (人)	投資金額 (億元)	產值 (億元)	就業人數 (人)	投資金額 (億元)	產值 (億元)	就業人數 (人)
郵政物流園區	258.47	24.81	1,000	0	311.94	5,000	0	713.88	5,000



郵政資產營運

本公司辦理房地資產再開發及節餘空間活化出租，皆以既有房地（各郵局營業據點）為主。另持有壽險資金不動產投資標的共計7處，其中臺北市5處、新北市2處。前述房地資產之投資、開發、節餘空間出租活化等業務，其出租對象包括旅宿業、影城業、零售業、餐飲業、電信業或政府機關…等，出租用途皆須符合都市計畫及建築管理等相關法規。



4.4 文化保存

郵政博物館業務

郵政博物館創立於1965年，承續置郵傳命理念，弘揚郵政文化。館徽以鴻雁為中心，彰顯中國數千年來「鴻雁傳書」的意涵；生機盎然的綠色，代表郵政的職業光榮及國家付託專辦的權威，外圍梅花象徵中華民國，館名恭集國父手澤而成。郵政博物館為郵政專業博物館，涵蓋四大功能：

一、展示導覽：

(一) 常設展：四大主題依序是重溫經典在郵博、郵政歷史、兒童郵園、郵票世界。2019 年更「郵政歷史」常設展，以嶄新的展場體驗呈現郵政歷史發展脈絡。

(二) 特展：配合國家重要慶典、民俗節日或新郵發行，不定期於郵政博物館本館樓及臺北北門分館舉辦特展。特展內容豐富多元，結合互動設施，打造兼具知識性與趣味性的展示空間，吸引民眾入館參觀。

二、典藏票品、博物：蒐羅古今中外 90 餘萬枚郵票，博物 6,000 餘件。2019 年導入數位化技術，透過典藏品數位化，提升文物維護品質，加值應用效益。

三、文史研究：設有郵政專業圖書室，庋存郵政專業圖書約 1 萬 2,000 冊、一般圖書約 1 萬 5,000 冊、59 種專業期刊等供郵學研究，冀望成為郵政文史典藏研究中心。

四、社教及休閒：定期舉辦郵學講座、研習營，並提供展示、會議空間供外界舉辦藝文活動，推廣郵政文化。

郵政博物館集藝術、文化、教育及休閒多元功能，致力發揚郵政文化，傳播郵識不遺餘力，期許成為首都博物館群標竿及都會觀光新景點。郵政博物館除本館外，亦包含臺北北門分館（親子互動館）。



臺北郵局

臺北郵局始建於1928年4月，並於1930年6月落成，建築風格富含日治中期仿西洋歷史樣式建築風格，為當時臺灣最大的郵局。本棟建築為日治時期西方工程與美學經驗的實踐，興建過程引入當時的先進技術，以供其他工程參考研究，有助提升當時臺灣營造技術水準。

1992年臺北郵局經內政部指定為第三級古蹟，為致力於文化古蹟保存，分別於2013年進行外牆修復工作，2014年進行燈光設置工作、2015年進行臺北郵局內之北門郵局營業廳裝修工作，並於2017年開始進行臺北郵局車寄門廊規劃及審查作業，於2018年11月開始進行車寄門廊修復工程迄今，以期完整呈現臺北郵局歷史原貌給社會大眾。



關懷人文特輯

「郵政員工關懷獨居長者」

郵情暖心 傳遞幸福溫馨 郵政員工關懷獨居長者績優楷模表揚



目標 10. 減少國內及國家間不平等

具體目標 10.2 在西元 2030 年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。

中華郵政公司自2008年起鼓勵郵政員工發揮「郵人好種福、喜心多服務」的精神，於投遞途中主動關懷獨居長者，巧妙結合郵遞工作與愛心行動，協助及支援政府部門或社福機構之社區照護系統，廣受各界肯定。為激勵員工士氣，特於2019年9月5日在中華郵政總公司愛國大樓舉辦「郵政員工關懷獨居長者績優楷模表揚大會」，總統蔡英文親臨頒獎，肯定郵政同仁無私的奉獻與辛勞，為社會注入溫馨祥和的暖流，交通部長林佳龍、衛生福利部政務次長蘇麗瓊及行政院農業委員會副主任委員陳添壽亦到場觀禮。

郵政員工關懷獨居長者以嘘寒問暖及緊急異常情況通報為主，並代辦與郵政有關業務（如代收郵件），另視實際情況主動提供必要之協助與服務，以實際行動深入大街小巷，透過貼心問候、真誠關懷，締造無數感人故事，也為獨居長者織起溫馨與關懷的安全網，經中華郵政公司統計，2008年至2019年12月止，共累計72萬5,595人次，顯見郵政同仁溫暖服務始終不斷，一步一腳印累積卓越成就，讓民眾有感，也獲得政府高度肯定。

中華郵政公司深耕社會、關懷弱勢，主動擔負起部分社會福利和安全責任，未來將視各地郵局整體服務資源分配情形，以更多元的方式持續投入關懷獨居長者活動，共創美麗健康人生。

關懷無止盡
郵愛滿人間