

出國報告（出國類別：考察）

「2023 新加坡亞太保險獎頒獎典禮 暨觀摩交流活動」報告書

服務機關：中華郵政股份有限公司

姓名職稱：簡詠涵 處長

陳奕竹、姚宥庭、吳英棉、葉美足、湯淑真、
塗溢內、吳金生、翁雪珍、林雯菱、陳淑美、
游美婷

派赴國家：新加坡

出國期間：112.05.22－112.05.25

報告日期：112.6.29

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：「2023 新加坡亞太保險獎頒獎典禮暨觀摩交流活動」報告書

頁數 39 頁 含附件：無 有

出國計畫主辦機關：中華郵政股份有限公司

聯絡人：黃笹彥 聯絡電話：(02) 23921310-2536

出國人姓名：簡詠涵等 12 人 服務機關：中華郵政股份有限公司

職稱：處長、經理、經辦員 聯絡電話：(02)23931261-3796

出國類別：考察 進修 研究 實習 視察 訪問 開會 談判 其他

出國期間：112 年 5 月 22 日至 112 年 5 月 25 日

出國地區：新加坡

報告日期：112 年 6 月 29 日

分類號 / 目：交通/郵政

關鍵詞：2023 亞太保險獎、新加坡郵局。

內容摘要：

APFinSA（亞太財務策劃聯會）成立於 1991 年，是亞太地區最大的金融服務跨境協會，目前由澳大利亞、香港、印度、澳門、馬來西亞、菲律賓、新加坡、臺灣及泰國等九國會員為代表。由 APFinSA 所主辦之「亞太保險獎」，係一年一屆之獎項，辦理目的係為表揚並鼓勵全球保險從業人員勇於挑戰極限，肯定和鼓舞主管人員在業務領導上的艱辛與成就，獎項內容包括保險卓越菁英獎、保險巔峰菁英獎及保險巔峰領導獎等項目，是肯定保險人員邁向成功的指標之一，亦是壽險業 MDRT（百萬圓桌）獎項外，另一個備受國際認可的獎項。

本公司壽險績優人員，此次獲頒 2023 亞太保險獎之保險卓越菁英獎、保險巔峰菁英獎及保險巔峰領導獎等獎項，由壽險處簡處長率領獲獎人員前往新加坡參加頒獎典禮，另為加強郵政業務之國際交流，並參訪新加坡郵政相關機構。

目 錄

壹、	目的	1
貳、	過程	3
一、	亞太保險獎頒獎典禮.....	3
二、	本公司獲獎人員.....	5
三、	新加坡保險業務交流.....	11
四、	新加坡郵政保險業務.....	14
五、	新加坡郵政機構參訪.....	16
參、	參訪心得	24
肆、	建議事項	34
伍、	活動照片	35

壹、 目的

為激勵並提升本公司業務員之專業及團隊管理成效，爭取獲得國際認同與榮耀，本公司已於 110 年至 112 年連續 3 年參加 2021、2022 及 2023 三屆亞太保險獎，並邀請得獎人員出席頒獎典禮，以表彰榮耀。2021 年及 2022 年因受到疫情影響，頒獎典禮配合政府防疫規定改由社團法人中華保險與理財規劃人員協會統一於國內舉辦。

隨著 COVID-19 疫情趨緩，各國出入境規定逐漸放寬，本屆「2023 亞太保險獎頒獎典禮」主辦單位策劃於新加坡聖淘沙名勝世界會議廳舉行。為使本公司績優業務員獲得國際榮譽並增加學習與交流機會，此次獲獎人員 11 名及 1 名隨行工作人員合計 12 名，於 112 年 5 月 22 日至 5 月 25 赴新加坡參加亞太保險獎頒獎典禮暨業務觀摩交流活動。此次盛會由亞太保險獎 9 個會員國共襄盛舉，故此次除了接受國際盛會頒獎尊榮外，並可藉機與各國獲獎人員相互交流，分享彼此的業務經驗。本次特別安排參訪新加坡郵政機構，開拓業務員視野，提供本公司未來業務規劃之意見參考。



(圖 1) 亞太保險獎會員國



(圖 2) 亞太保險獎 獎盃



(圖 3) 亞太保險獎 獎狀



(圖 4) 頒獎典禮舞台

貳、 過程

一、 亞太保險獎頒獎典禮

典禮首先由亞太財務策畫聯會主席 Mr. Matthew Kang 及新加坡貿工部政務部長（文化、社區及青年部政務部長）Mr. Alvin Tan 開場致詞，除表達歡迎各會員國代表及得獎人員共同蒞臨盛會外，並宣達本年大會主題為「新的時代，放馬過來！」希望透過彼此交流，能激發不同以往的思維想法及創新方案。

接續進入第一階段頒獎，頒發獎項為「巔峰保險領導獎」及「卓越保險領導獎」，由各國得獎者依序上台領獎，本公司壽險處簡詠涵處長獲頒「巔峰保險領導獎」之殊榮。第二階段頒獎，頒發獎項為「巔峰保險菁英獎」及「卓越保險菁英獎」，得獎者分別來自於香港、馬來西亞、菲律賓、新加坡、臺灣及泰國等六個國家。本公司獲頒「巔峰保險菁英獎」計有臺北郵局陳奕竹、姚宥廷、臺中郵局吳英棉及吳金生、高雄郵局葉美足、臺南郵局湯淑真、彰化郵局塗溢內等 7 名，榮獲「卓越保險領導獎」計有臺中郵局翁雪珍及陳淑美、桃園郵局林雯菱等 3 名。本屆亞太保險獎，臺灣獲獎者合計 783 位(主辦單位提供)，參與盛會之獲獎人員於頒獎後共同合影，並於餐會間進行相互交流。

頒獎大會於亞太保險獎主席 Mr. Edmund Wee 閉幕致詞後，圓滿結束。

時間	典禮流程表
6:20 pm	賓客報到及入座
6:30 pm	開場及致歡迎詞
	Mr. Matthew Kang 亞太財務策畫聯會 (APFinSA) 主席
	Mr. Alvin Tan 貿易與工業政務部長 文化、社區及青年部長
6:50 pm	頒獎典禮-第一階段
	巔峰保險領導獎及卓越保險領導獎
7:00 pm	開始用餐
7:30 pm	頒獎典禮-第二階段
	巔峰保險菁英獎及卓越保險菁英獎
	香港得獎者
	馬來西亞得獎者
	菲律賓得獎者
	新加坡得獎者
	臺灣得獎者
	泰國得獎者
9:25 pm	閉幕致詞／活動結束
	Mr. Edmund Wee
	2023 亞太保險獎 (APFinSA Awards) 主席

二、 本公司獲獎人員

(一) 亞太巔峰保險領導獎（1名）—壽險處 簡詠涵處長

1. 評核標準：領導團隊績效卓越者。

2. 團隊領導經營成效：

(1) 戮力提升新契約保費收入並發展數位作業：

於 108 年及 109 年上半年均超額達成業績目標，下半年雖受疫情及實施門檻法則影響業績大幅下滑，惟 109 年全年仍超額達成業績目標。110 年因疫情及實施門檻法則影響，招攬業務受到嚴重衝擊，透過滾動式調整商品及行銷策略下，新契約保費收入目標達成率為 80.97%。111 年受疫情仍未緩解，以及國內外政經環境影響，本公司傳統型保險商品銷售不易，透過積極開發新商品、發展數位銷售通路並舉辦多樣化行銷活動外，並持續推動多項公益活動，111 年新契約保費收入達成率為 96.3%。

(2) 致力推動壽險業務及公益活動：

郵政壽險業務的推動及公益活動成果受到多方肯定，接連獲頒金融監督管理委員會保險局主辦之「111 年度金質獎-授信資料類」績優機構、「111 年度高齡化保險競賽」-友善高齡獎、「111 年度微型保險競賽」-身心障礙關懷獎及業務績優獎、卓越雜誌主辦之 2022 卓越保險評比「最佳顧客信賴獎」、財團法人現代保險教育事

務基金會主辦「2022 保險龍鳳獎」，及現代保險健康理財雜誌主辦「2022 保險品質獎」。



(圖 5) 簡詠涵處長與頒獎人合影

(二) 亞太巔峰保險菁英獎 (7 名)

1. 評核標準：首年實收保費達新臺幣 1,800 萬元，且實收保費需來自不同被保險人最少 12 名及第 13 個月繼續率 80%。

2. 獲獎人員：

(1) 臺北三張犁郵局 陳奕竹

戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 232 萬元、211 萬元、217 萬元；業績排名依序為全國第 9 名、第 2 名及第 4 名，表現優異。



(圖 6) 陳奕竹與頒獎人合影

(2) 臺北民生郵局 姚宥廷

戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 224 萬元、205 萬元及 186 萬元；業績排名依序為全國第 15 名、第 5 名及第 12 名，表現優異。



(圖 7) 姚宥廷與頒獎人合影

(3) 臺中豐原郵局 吳英棉

戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 143 萬元、172 萬元及 235 萬元；業績排名依序為全國第 63 名、第 7 名及第 3 名，表現優異。



(圖 8) 吳英棉與頒獎人合影

(4) 高雄大順郵局 葉美足

戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 259 萬元、199 萬元及 197 萬元；業績排名依序為全國第 4 名、第 4 名及第 9 名，表現優異。



(圖 9) 葉美足與頒獎人合影

(5) 臺南原佃郵局 湯淑真

戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 162 萬元、129 萬元及 191 萬元；業績排名依序為全國第 39 名、第 21 名及第 10 名，表現優異。



(圖 10) 湯淑真與頒獎人合影

(6) 彰化永靖郵局 塗溢內

戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 121 萬元、110 萬元及 190 萬元；業績排名依序為全國第 74 名、第 33 名及第 11 名，表現優異。



(圖 11) 塗溢內與頒獎人合影

(7) 臺中烏日郵局 吳金生

優良表現：戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 239 萬元、144 萬元及 198 萬元；業績排名依序為全國第 21 名、第 17 名及第 8 名，表現優異。



(圖 12) 吳金生與頒獎人合影

(三) 亞太卓越保險菁英獎 (3 名)

1. 評核標準：首年實收保費達新臺幣 900 萬元，且實收保費需來自不同被保險人最少 12 名及第 13 個月繼續率 80%。

2. 獲獎人員：

(1) 臺中四張犁郵局 翁雪珍

優良表現：戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 188 萬元、114 萬元及 169 萬元；業績排名依

序為全國第 34 名、第 27 名及第 15 名，表現優異。

(2) 桃園八德大湳郵局 林雯菱

優良表現：戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 148 萬元、74 萬元及 172 萬元；業績排名依序為全國第 91 名、第 108 名及第 13 名，表現優異。

(3) 臺中外埔郵局 陳淑美

優良表現：戮力推廣郵政壽險業務，109 年至 111 年新契約應收月保費收入依序為 194 萬元、99 萬元及 171 萬元；業績排名依序為全國第 35 名、第 61 名及第 14 名，表現優異。



(圖 13) 翁雪珍、林雯菱、陳淑美與頒獎人合影

三、新加坡保險業務交流

(一) 保險業務概況

新加坡經濟的兩個動力來源分別為製造業和服務業。而在服務業

中，金融保險業是主力。新加坡是亞洲保險業發達的國家之一，全世界許多保險公司都設有分支機構。新加坡金融管理局（MAS）負責保險業務的監管，截至目前，新加坡合計有 387 家保險公司，包括 76 家直接保險公司、104 家註冊保險經紀、51 家再保險公司、83 家專屬保險／自保公司、22 家勞合社、7 家授權再保險公司、41 家豁免保險經紀人及 3 家金融控股公司(保險)。新加坡保險業的行業協會組織體系較健全，包括財產保險行業協會、壽險行業協會、再保險行業協會、保險經紀行業協會和代理人協會。

新加坡保險業發展悠久，提供許多種不同類型的保險產品，可依客戶需求，進行妥善的財富管理與投資規劃，協助實現不同階段的人生目標，加上保險業務發展成熟具完善的監管體系，讓客戶能夠放心享受保險服務，在全球自由競爭的經濟體系中，更具國際競爭力。

（二）保險仲介類型

新加坡是高度依賴保險仲介的國家，銷售管道包括各種仲介類型：

1. 一般保險代理人：受保險協會監管，最多只能代理 3 家保險公司業務，主要銷售一般保險商品，包括車險、健康險、旅遊保險及家居保險。
2. 壽險代理人：只能代理一家保險公司壽險業務，主要銷售人壽保險商品。

3. 理財顧問公司：由理財顧問公司或獨立理財顧問公司僱用銷售人員進行銷售，可以代理保險公司家數沒有限制，主要銷售投資型保險商品／理財產品或服務。
4. 保險經紀人：具有自己的銷售人員，主要目的為大量銷售保險商品，通常會與特定產品的公司合作。
5. 銀行通路：由銀行銷售保險公司的產品。

（三）保險公司類型

1. 直接保險公司：即直接向要保人簽發保單，直接承擔保險責任的保險公司。
2. 再保險公司：專門從事再保險業務，即保險公司的保險公司。
3. 專屬保險公司/自保險公司：專屬保險公司獲准承保主要由其相關公司風險組成的保險業務。自保險公司，即自營保險公司，是由非保險企業擁有或控制的保險公司，其主要的目的是為母公司及其子公司的某些風險提供保險保障。
4. 勞合社亞洲計劃：勞合社（Lloyd's of London）又稱勞埃德保險社，是英國倫敦市一個保險交易所。它是按照 1871 年勞埃德法令（Lloyd's Act）形成的法人團體，為其經濟支持者提供了一個分攤風險並進行聯營的市場。其成員可以是個人或組織。勞合社的保險業務主要是一般的保險和再保險，但偶爾也涉足人壽

保險等其他領域。財產險、一般責任險、事故與健康險、機動車險和工傷險在勞合社亞洲計劃規定是不受理的。

5. 授權再保險公司（分為一般及綜合兩種）、註冊保險經紀人、豁免保險經紀人及金融控股公司等。

（四）保險銷售趨勢

近幾年以銷售的總保費收入及件數來看，保險公司專屬代理人 and 銀行通路在不同程度上都呈現下滑現象，而理財顧問公司則是呈現上升的趨勢。而新加坡的保險公司專屬代理人約 1 萬 5 千人，而理財顧問和獨立理財顧問代理人約 6 千人左右。

四、新加坡郵政保險業務

新加坡郵政主要業務收入來源為郵政業務、物流快遞業務和零售業務三大板塊，其中，零售業務包括代理業務和金融業務。金融業務在新加坡郵政業務中占比非常小，但卻非常重視金融業務的發展，而保險業務就是其中重要的一環。

（一）與保險公司的合作

新加坡郵政的營業據點沒有代理保險公司數量的上限，但雖然不限制代理的數量，但新加坡郵政不允許保險公司人員駐點銷售，而是由各營業據點安排取得銷售資格的理財人員進行銷售，而營業據點每增加一家保險公司，銷售人員每年就必須接受一定時間的訓練和

相關認證考試。因此各營業據點選擇代理保險公司的數量並不多。

(二) 對保險代理人的管理

新加坡郵政保險代理人需考取保險從業資格證後，才能具有銷售保險的資格。在管理上新加坡個人保險代理人銷售資格證書由新加坡金融管理局（MAS）頒發，全國統一編號，一旦有客戶投訴不當銷售或誤導，新加坡金融管理局記錄到個人資訊中，就不能銷售任何金融產品，影響個人誠信紀錄。

(三) 監管保險合規行為

新加坡政府對郵政或銀行代理銷售保險監管較為嚴格，尤其在銷售區域和銷售形式上。在銷售區域部分，郵政需要設立專門的保險理財區域，讓客戶在購買時就能清楚辨識。在銷售形式部分，客戶購買保險時，需要填寫要保文件、閱讀產品說明書和簽署轉帳授權書。銷售人員需填寫保險產品推薦表，客戶填寫個人資料表，並在產品訊息揭露單上簽字，讓客戶明確瞭解購買保險產品的內容。

(四) 銷售保險之險種

新加坡郵政代理保險產品，主要為分紅保險、投資型保險、定期壽險和健康保險，另尚有意外險和年金險，繳費期間有躉繳和 3 年至 5 年期，保險期限多為 5 年至 10 年。在銷售量上，以投資型保險最多，其次為分紅保險。而定期壽險和健康保險銷售量雖不高，但因

保費便宜，多為收入較低且有保障需求之族群購買。

（五）保險收益與保額

新加坡保險投資收益高，購買分紅保險客戶年收益大多高於銀行儲蓄利率，另購買投資型保險收益又高於分紅保險收益。分紅和投資型保險保額基本上為保費的 101%至 105%之間，沒有意外身故多倍保額保險給付責任，定期壽險和健康保險則為小額保險，有固定上限。

五、新加坡郵政機構參訪

（一）郵政業務概況

1. 歷史沿革：

新加坡郵政是一家民營化公司，過去曾是新加坡電信局的一個部門，現為新加坡電信及阿里巴巴集團的關係企業。新加坡郵政是第一家公共郵政被許可人，新加坡電信局於 1992 年根據電信管理法第 42 條授予許可。作為被許可人，新加坡郵政被授權以獨佔特權經營、為國際郵件及包裹的接收、收集和遞送。

- 1819 年：史丹福·萊佛士（Stamford Raffles）在新加坡成立郵局，僅由三人辦理業務。

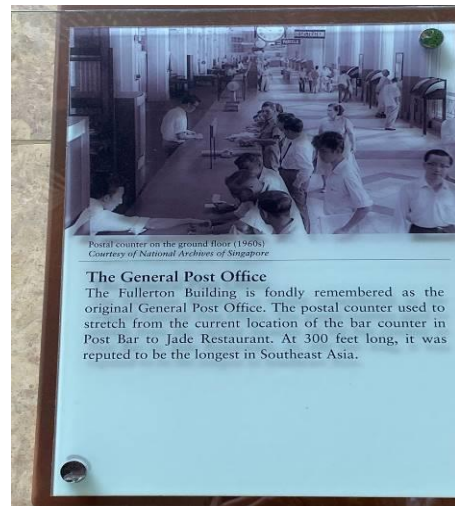
- 1858 年 10 月：因應海運和郵遞的需求增長，郵局成為海事處的郵政部。
- 1949 年：郵政部改由馬來西亞聯邦郵政總局管理。
- 1965 年 8 月 9 日：新加坡獨立，分階段接管了郵政部。
- 1966 年 1 月 8 日：郵政部被聯合國的國際郵政機構萬國郵政聯盟錄取。
- 1967 年 1 月 1 日：新加坡郵政服務部成立。
- 1982 年：新加坡郵政服務部被併入當時的新加坡電信局。
- 1992 年：新加坡電信局的業務被分拆為三個實體：重組後的新加坡電信局、民營化的新加坡電信私人有限公司及其子公司：新加坡郵政私人有限公司。
- 2003 年：新加坡郵政私人有限公司更名為新加坡郵政有限公司，並在新加坡交易所的主板上市。
- 2014 年 5 月：中國的阿里巴巴集團入股新加坡郵政，以 2.5 億美元認購 10.35% 股份。
- 2016 年 7 月：阿里巴巴集團增加新加坡郵政的股份至 14.51%，並投資新加坡郵政的子公司冠群國際物流股份有限公司。

2. 經營業務：新加坡郵政營業收入主要來自於三大業務：傳統郵政業務、物流快遞業務和零售業務。郵政業務包括國內郵件、國際郵件、混合郵件和集郵。物流業務包括冠群物流快遞、倉儲、揀貨及配送、電子商務。零售業務包括代理業務、金融業務、電子商務支付業務。

(二) 營業據點參訪

本次參訪郵政營業據點為：新加坡郵局總局前身—浮爾頓大廈、Bras Basah 支局、Towner 支局、Macpherson 支局、Toa Payoh 支局及 Changi Airport 支局，綜合說明如下：

1. 浮爾頓大廈：原浮爾頓保壘，建於 1829 年，以第一任海峽殖民地總督羅伯特—浮爾頓命名，1874 年，堡壘讓給了第一郵政總局和交易所，1928 年浮爾頓大廈開張。建築主要有五個承租方：郵政總局、交易所、新加坡俱樂部、海運部和進出口部（之後的貿易及工業部）。郵政總局占有樓下的兩層樓：包括郵政大廳、辦公室和整理室。大廈中有郵筒，可直接把信件由帶式運輸機送往地下室，並派送到整理室中。地下室為一條位於浮爾頓路下的 35 米長的行人隧道，直接連通到碼頭。郵件經此寄往海外，或由船舶上取件送抵郵政總局。直至 1996 年 3 月，新加坡郵政總局始撤出大樓。



(圖 14) 浮爾頓酒店外觀與歷史簡介



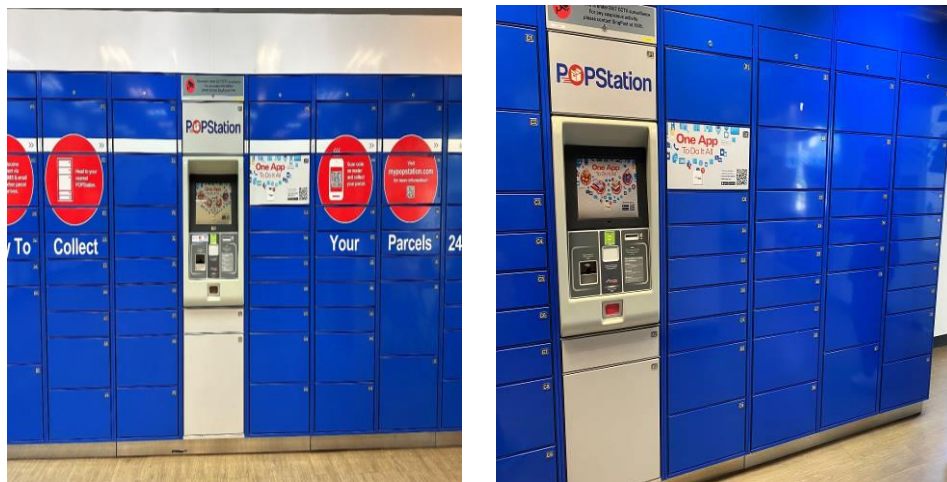
(圖 15) 浮爾頓酒店大廳擺設



(圖 16) 浮爾頓酒店商品販賣部

2. 郵政營業據點：分為自助區、包材區、郵品展示區、服務區及服務櫃檯等 5 個區域，說明如下：

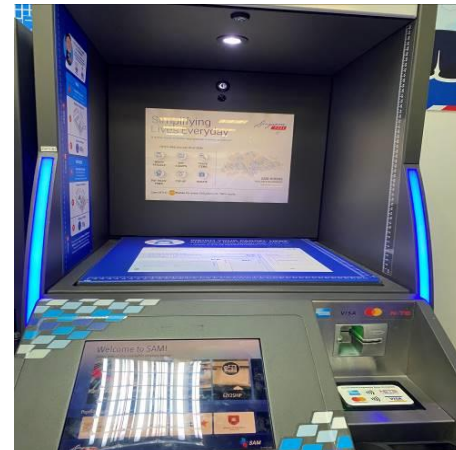
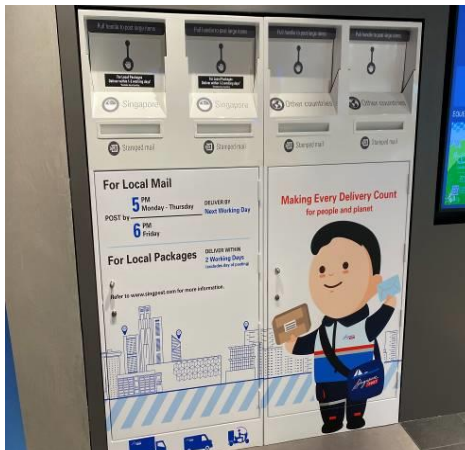
- 自助區：配置自助服務設備、電子磅秤、郵筒等附屬設備，民眾可以使用手機、平板或電腦上網操作新加坡郵局的網路服務功能。其中 SAM(Self-service Automated Machines) 自動服務機，為新加坡郵局自行研發的設備，兼具金融與郵務功能，可支付帳單、滙款、卡片儲值、列印收據，包裹稱重、郵資計算及購買郵資券等。SAM 連接一台電子磅秤，用以計算郵資。而 POP station 智能包裹箱，為包裹交寄及取件之自助設備，設置於交通便利之商場、大樓、社區、郵政機構、學校等。可提供投遞、收寄、退回、改投、代收貨價等服務。郵筒分為國內及國際兩種郵筒，投遞時必須貼郵票或郵資券，郵筒上載明投遞時效，並設有大與小的投入口，可收寄小包郵件。



(圖 17) 智能包裹箱



(圖 18) 局屋內、外擺設位置



(圖 19) 自助郵筒

(圖 20) SAM 自動服務機

- 包材區：設置包裝檯，並販售紙箱、信封、硬紙筒及各式包材等，由民眾自取後至櫃檯付費購買。



(圖 21) 包材區

- 郵品展示區：開放的展示櫃，陳列促銷郵票和週邊商品。



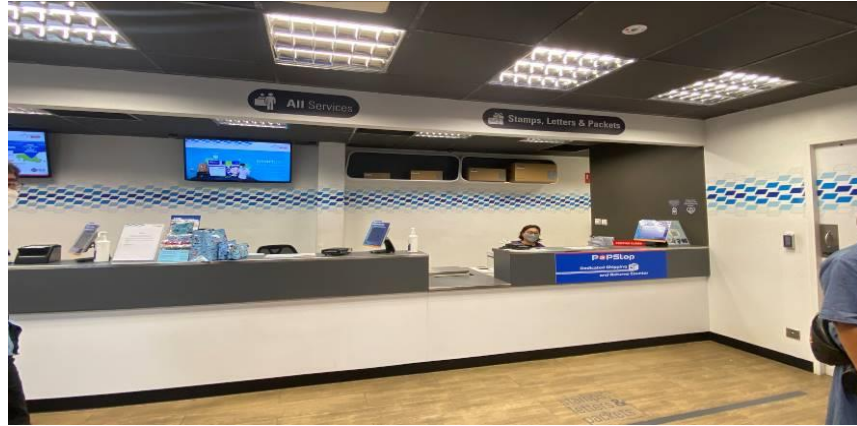
(圖 22) 郵品展示區及自動販售機

- 金融服務區：提供金融交易或財務管理的服務。



(圖 23) 金融服務區

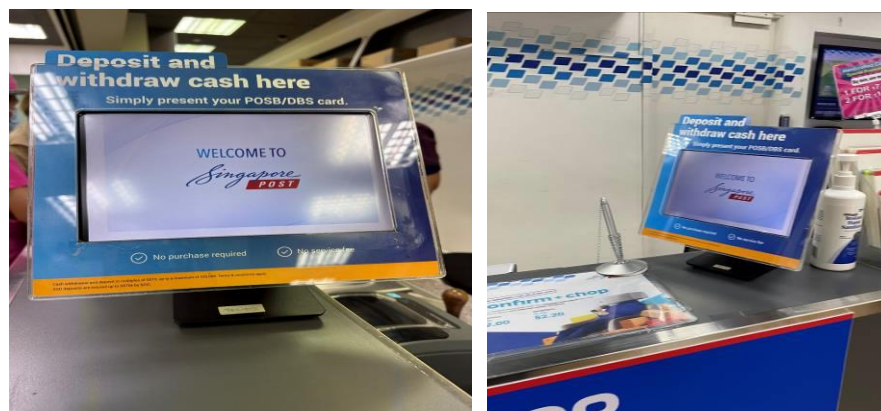
- 窗口櫃檯：放置磅秤、刷卡機及存提款機(適用 POSB 郵政儲蓄銀行及 DBS 星展銀行卡，受理金額為新幣 10 元至 5,000 元，不需支付額外費用及免手續費)。



(圖 24) 服務櫃檯



(圖 25) 刷卡機



(圖 26) 存提款機(POSB/DBS 卡)

參、 參訪心得

一、 壽險處 簡詠涵

此次非常榮幸獲得「亞太巔峰保險領導獎」，並帶領榮獲「亞太保險巔峰菁英獎」及「亞太保險卓越菁英獎」之 10 名績優壽險業務員，一同前往新加坡領獎，對大家的努力給予國際獎項的尊榮。在頒獎典禮中，與各國獲獎人員的互動交流，不但提升本公司獲獎人員的視野，並將中華郵政壽險推上國際舞台。

新加坡郵政的營業場所是禁止拍照錄影，本團參訪新加坡 5 處郵政支局時，在我們同仁的誠摯說明下，不但同意拍照，而且受到各支局經理和員工的熱情歡迎，並悉心介紹局屋和各項設備與服務，包括 SAM(Self-service Automated Machines)的使用(可以秤重、量包裹尺寸並計算費率)、包裹自助交寄、POP station 等業務。大多數各支局均設置智取櫃(即 i 郵箱)並附設 POP station 以方便付費，規模較大的支局櫃台上即設有刷卡機，可直接刷卡付費。雙方在進行郵政相關業務意見交流後，最後交換集郵票冊，一同合影留念。另外，交流時，發現新加坡郵政已不再使用實體名片，而是採電子式名片，藉由手機掃描 QR code，達到交換名片功能，可以節能減碳，是相當環保的作法。



(圖 27) Toa Payoh 支局經理合照



(圖 28) Toa Payoh 經理電子式名片

新加坡郵政視覺設計係採鮮明的藍色色調，櫃台的設計與我國郵政有很大的不同，係將所有單據、物料、設備等採隔間式隔在櫃檯後方，讓整個營業空間內外有明顯區隔，更顯得簡潔明亮。營業廳也擺設郵政專屬紀念品銷售，並視情形打折促銷，亦令人印象深刻。

新加坡為保險業務高度發展的國家，產品種類多、法令規定嚴明，惟在郵政保險業務發展上，不若我們簡易人壽保險業務發達，一般的支局是不辦理保險業務，僅在較大規模的支局方設有理財人員。新加坡郵政也面臨信件量大幅衰退、而物流業務成長的趨勢，在郵務業務上積極推動數位化設備服務，不但節省人力，也使得局屋顯得乾淨明亮，相當值得參考。人員的進用是由個人提出申請、經過甄選後任用，與我們郵政分二階段採先筆試再面試後進用不同。

新加坡國家雖小但五臟俱全，政治安定，李光耀總理訂下多項影響深遠且造福人民的政策，讓新加坡國家雖小，但在世界上卻有舉足輕重的地位。在經濟方面，除了是世界金融中心之一外，觀光旅遊都有相當規畫與發展，大量植樹，不但淨化空氣，也帶來外銷的經濟利益。科技也相當先進，擁有高超的淨水科技和煉油技術等，另外即將完成第 5 座國際機場，並在機場引進多項自助式服務機具，解決人力不足問題。交通設施完善、有條不紊、並已實施 12 年國民教育，是個相當適合居住的國家。

二、臺北三張犁郵局 陳奕竹

在本次參訪中，了解新加坡郵政的兩項創新服務，即新一代概念郵局和智能包裹箱 POPStation。新一代概念郵局是新加坡郵政於 2017 年推出的一項創新服務，旨在提供顧客更多元便利及數位化的郵政體驗。

1. 新一代概念郵局特色：

- 空間設計：新一代概念郵局採用開放式和現代化的空間設計，讓顧客感到舒適和親切。
- 服務項目：新一代概念郵局提供多種服務項目，除了傳統的郵政業務外，還包括金融服務、電子商城、旅遊服務等。金融服務包括存款、

提款、轉帳、匯款等。電子商城 Omigo 提供各種商品和禮品卡，讓顧客可以在線上購物或兌換。

- 數位化設備：新一代概念郵局使用多種數位化設備，提高了效率和便利性。

2. 新一代概念郵局優點：

- 節省時間：顧客可以根據自己的需求選擇自助或人工方式辦理業務，減少排隊或等待的時間。
- 提高便利性：顧客可以在同一個地方辦理多種業務。
- 增強體驗：顧客可以享受舒適和現代化的空間氛圍，並使用數位化設備。

三、臺北民生郵局 姚宥廷

此次參訪的新加坡郵局，臨櫃用郵人數並不多，可能與新加坡郵局大力推行自動化服務有關。新加坡的 i 郵箱也比臺灣的 i 郵箱多了自動化分揀包裹的功能。也因為新加坡的郵局相對業務單純，來客數不多，員工有較多時間提供親切完整的服務，員工總是笑容可掬。當然新加坡郵局也有配合節慶活動，推出一些實用的週邊可愛商品小物，價錢相較新加坡物價很好入手。

另外參訪的郵局有金融服務，經詢問相關工作人員，新加坡僅部分郵局提供金融商品服務，例如保險、基金，銷售人員是採簽約制，如果業績有達到目標會再續約，薪資部分是採用底薪加獎金，一天平均接待客人數大約 6 至 7 位，所以相較本公司的從業人員，有固定薪水，招攬壽險更是替自己加薪，且本公司儲匯業務更是可以提供客戶保險以外更全方位的服務，相較新加坡的郵局，在中華郵政更是可以感受到熱情服務。

四、臺中豐原郵局 吳英棉

新加坡郵政的 Trackingmore 提供新加坡郵政快遞實時運單查詢及運單管理功能，並支持 16 種語言自由切換，方便不同國家用戶使用，十分具有國際化，對外籍人士的使用非常友善，也可大大提高使用率，而且也具備自動查詢的功能及主動通知，當運單的運送狀況改變時，系統就會透過郵件或簡訊的方式通知寄件者及收件者，最厲害的就是多平台的數據匯總，系統會將多個平台的運單數據匯集到一起，以便方便管理。

五、高雄大順郵局 葉美足

新加坡地狹人稠，人口約 650 萬，但社會保險健全完善，社會福利津貼多元，保險業在當地可謂蓬勃發展，主要是新加坡保險市場高度開放，與國際金融保險市場高度融合，進而擴大產業規模價值鏈。

目前新加坡保險，銷售的主要管道，仍以代理人為主。銷售保險必須經過嚴格的資格認證考試，並且需要持續精進自己的專業知識。後疫情時代工作及生活樣態改變，互聯網技術與大數據分析，將促進壽險市場，無紙化銷售成為趨勢，利用數位或科技來改變保險買賣方式，如線上投保：Singapore Life。

其實任何困難，都是可以克服的，業務人員要告訴自己大環境已經改變了，除遵守法規，然後要有應變能力，提高自己的專業知識，運用趨勢提升效益。

六、臺南原佃郵局 湯淑真

新加坡的郵政很多都已自動化，減少人力的使用，讓工作效率更高，郵件的處理更迅速，也可以減少人為的失誤，新加坡郵政在 92/05/13 成功上市於新加坡證券交易所主板後，獲得了許多獎項與榮譽。是世界上唯一自民國 90 年以來連續 11 年，因其全球特快專遞服務，獲得「萬國郵政聯盟」頒發的特快專遞合作認證金獎的郵政公司。新加坡郵政是國家就指定的公共郵政提供商。它提供的服務包括：收集、整理、發布國內和國際郵件，包括直郵和收發室管理服務。作為一個具有名族品牌的國內郵政服務解決方案的領先提供商，新加坡郵政提供了一整套交付解

決方案，並整合不同的系統，提供多種語言服務，以滿足不同的企業和客戶的需求。

七、彰化永靖郵局 塗溢內

亞太保險獎頒獎典禮暨業務觀摩和交流活動，是一次難得的機會。當看到各國代表精英們盛裝出席，會場充滿歡樂和喜悅的氛圍，我感到非常榮幸。當我站在舞台上領獎時，我驚喜地發現原來自己也是如此優秀。這次的獲獎讓我更有信心和動力，繼續在保險領域中追求卓越。

隔天，參觀了新加坡的多處郵局，瞭解到加坡郵政在郵件寄送方面的便利和電子支付的進步。這讓我深思郵政行業的發展與轉型。同時也意識到，隨著科技的進步，郵政業務也在不斷演變，不僅提供傳統的郵件服務，還加入了現代化的電子支付系統，以迎合人們的需求。

整個行程收穫滿滿，風景宜人，讓我充滿了美好的回憶。和大家一起探索新加坡的文化和風土人情，擴展了我的視野。在此，我要感謝壽險處的用心，一路上都以團員的安全為首要考慮。不僅確保活動的順利進行，還關心每一位參與者的需求和安全。以後我亦將繼續致力於不斷提升自己，追求更高的成就。

八、臺中烏日郵局 吳金生

自從接獲參加亞太保險當下就興奮不已，當日中午 12 點終於到達一生期盼的新加坡，映在眼前的佈滿了大樓叢林，經領隊介紹第 5 個國際機場即將完成，各機場都有輕軌免費到達。

首日晚上到達可容納近千人的頒獎會場，看到了亞太各國保險精英，加上鑼鼓喧天，內心有所振奮，自己都不敢相信，自己可以其中一員。

行程中去參訪不同的郵局，經表達我們是來自中華郵政，他們都表現非常親善歡迎，並與我們交換郵冊、紀念品，全體拍照留念。

經過這次頒獎跟交流，深深的體會世界都在不斷競爭，在不斷繁榮基礎下，要教育下一代，更創造出不平凡的未來，新加坡能夠在有限領土，耀居國際一顆閃亮明珠，真的值得學習，要不斷充實自己，將中華郵政的金字招牌推向國際。

九、臺中四張犁郵局 翁雪珍

新加坡是一個商務貿易非常發達的國家，所以將快捷郵件業務，列為非常重點的業務，同時又和香港並駕齊驅的東南亞轉運中心暨金融樞紐站，快捷郵件業務備受重視。新加坡郵局在市內設有國內和國際快捷郵件處理中心，統一整合以發揮最大的效益。

此外，營業窗口有郵寄禮品、郵購業務及發售可加值郵資卡外，更代理各式各樣的業務，如代收養老金、生活津貼、繳付罰款、更換或發售各

種執照、許可證、票券等，使其營業具有多角化擴張，擴及國民生活所需多元化的措施。

十、 桃園八德大湳郵局 林雯菱

此次有此機會參加「2023 亞太保險卓越菁英獎」，公司巧心安排四天三夜國際交流及各項參訪行程，其中最令我感覺深刻的是上台的那一刻，不僅以身為中華郵政的一份子為榮，更呼應了家父對我的諄諄教誨「做人要懂得在芸芸眾生中脫穎而出，揚名聲顯父母」。

此次的盛會給了我莫大的鼓勵，更激勵了我的士氣，期盼在未來的工作崗位上，不僅能以自身鼓舞同仁，更能為自己締造佳績，再創巔峯。

十一、 臺中外埔郵局 陳淑美

首日抵達新加坡，下午即參觀郵政營業機構，本公司簡處長及當地郵政長官相見歡，我方表示此行目的，對方即介紹新國郵政歷史並回贈禮物。晚上亞太保險獎頒獎禮，群星聚集，各國代表齊聚一堂，我們與其他得獎者合照，留下深刻印象。新國是世界金融中心，佔世界重要地位。在建築、交通、文化遺產，親眼目睹，非筆墨能以形容。所謂讀萬卷書，不如行萬里路。行程中拜訪多處郵政機構，瞭解郵政日常經營型態，與他們合照並購買郵政週邊商品做為紀念。

十二、 壽險處 游美婷

此次隨同本公司獲獎長官及人員前往新加坡參加大「2023 亞太保險頒獎典禮」，除參加國際盛會感到無比光榮外，更感受到各國獲獎代表對保險業務的熱情與執著，透過與各國獲獎人員間的相互交流，提升中華郵政壽險形象與知名度。另外行程中也參訪了多處新加坡郵局支點，局屋明亮且功能性區域劃分明確，更有許多電子化服務設備，大大提升民眾用郵效率與便利性。

肆、 建議事項

一、 將「亞太保險獎」列為年度獎項，並滾動式調整參加人數

為激勵業務員戮力招攬壽險業績，並表彰其尊榮感，建議將「亞太保險獎」列為本公司壽險業務年度獎項，並視業務發展狀況及業務員業績達成情形，適時增減報名人數。

二、 辦理保險專業課程，鼓勵業務員參訓，並獎勵發想創新方案

聘請保險業界知名講師，講授保險市場現況與商品動態，提升業務員視野與專業知識，培養市場敏感度，並獎勵提供創新方案，以利壽險業務之推動。

伍、 活動照片



(圖 1)亞太保險獎-全體會員國得獎者合影



(圖 2)亞太保險獎-臺灣得獎者合影



(圖 3)本公司得獎者與 IFPA 名譽理事長 劉先覺 合影



(圖 4)本公司簡處長與 IFPA 名譽理事長 劉先覺 合影



(圖 5)本公司得獎者全體合影



(圖 6)本公司得獎者全體合影



(圖 7)與新加坡郵局 Bras Basah 支局經理合影



(圖 8)與新加坡郵局 Towner 支局經理合影



(圖 9)新加坡郵局 Towner 支局全體合影



(圖 10)與新加坡郵局 Macpherson 支局經理合影並交換年度郵票冊



(圖 11)新加坡郵局 Macpherson 支局全體合影



(圖 12)新加坡郵局 Macpherson 支局全體合影



(圖 13)與新加坡郵局 Toa Payoh 支局經理合影



(圖 14)新加坡 Toa Payoh 支局經理說明 SAM 自助服務機及郵筒使用方式



(圖 15)與新加坡郵局 Changi Airport 櫃檯人員合影