115年度提升服務品質執行計畫

中華郵政股份有限公司

中華郵政股份有限公司115年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部112年8月29日交秘字第1125012265號函附件「交通部提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、總體目標：

一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。

二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。

三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、推動期程：115年1月至12月，得視整體計畫執行情形，隨時檢討與修正。

肆、實施對象：

一、整體服務機關：各等郵局暨所轄各級郵局。

二、本公司相關業務單位：郵務處、儲匯處、壽險處、電子商務室、集郵處、郵政博物館、公共事務處、人力資源處、會計處、政風處、勞工安全衛生處、資訊處。

伍、計畫內容：

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。				
(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適	1.持續維護「中華郵政全球資訊網」、「用郵手冊」及「郵件資費小冊」等業務資訊，提供客戶申辦業務之參考。	115.12	郵務處 儲匯處 壽險處	提供公司與客戶多元管道之溝通平臺，增進客戶瞭解各項業務。
	2.配合法令修訂，適時更新作業規章及「辦理儲匯業務應行特別注意事項」手冊，並	115.12	儲匯處	加強窗口服務人員專業智能，維持服務措施處理一致性，提升作業效

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
時檢討改進流程與作業方式。	建置櫃員支援系統，供窗口人員查詢參辦，確保作業一致性。			率。
	3.配合業務需要辦理各項研習訓練，強化櫃檯人員業務知能，以提升顧客服務品質。	115.12	郵務處 儲匯處 壽險處 集郵處	提升服務人員素質，建立為民服務共識，提高服務品質。
	4.依據各項業務SOP完善落實業務流程，並隨時檢討更新，以臻完備。	115.12	各業務單位	提升業務精進作為
(二)提供客戶易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	1.製作國際快捷(EMS)及國際ｅ小包平面設計廣告，於報紙、雜誌、社群網站、中華郵政LINE官方帳號及交通樞紐場所之燈箱宣傳。	115.12	郵務處	加強宣傳國際快捷與國際ｅ小包業務，提升營運績效。
	2.更新本公司全球資訊網有關儲匯業務「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」。	115.12	儲匯處	提供客戶相關業務資訊，維護客戶知的權利。
	3.於本公司全球資訊網壽險業務專區提供保險商品說明、新契約處理流程及契約保全、變更、理賠與保單借款/房貸之利率查詢試算及相關收費標準等資訊，並提供	115.12	壽險處	提升服務流程透明度及客戶滿意度。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	線上查詢新成立契約申辦進度之服務及公平待客專區，體現壽險業務積極推動公平待客精神，及落實以客為尊理念。			
	4. 配合顧客使用習慣及需求，賡續優化「i集郵」系統頁面功能與設計，增進使用者體驗。	115.12	集郵處	簡單明確的操作系統，使顧客及同仁容易上手並方便使用。
	5. 建置新一代票券系統，優化窗口售票系統自動連動功能，以簡化窗口作業流程。	115.12	集郵處	簡化作業流程，俾利管理票品銷售及庫存。
	6. 持續更新且定期檢視郵政博物館網站展覽活動、郵博快訊等資訊；並提供場地租用及預約導覽線上申請查詢服務。	115.12	郵政博物館	提供客戶展覽及活動資訊，並提供便捷的線上申請及查詢服務。
	7. 辦理職階人員甄試時，將相關甄試訊息公開張貼於本公司全球資訊網，使民眾周知以廣宣傳。	115.12	人力資源處	公開招募新人訊息，使有意願進入郵政服務人員踴躍報名參加甄試。
	8. 製播各項業務宣導短片，於本公司通路、網站及大眾媒體播放，使客戶更加瞭解郵政各項業務。	115.12	各業務單位	加強業務行銷宣導，提升優質服務形象。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	9.持續更新「中華郵政全球資訊網」答客問專區及智能客服系統，提供客戶申辦各項業務之參考。	115.12	各業務單位	提供公司與客戶溝通平臺，增進客戶瞭解郵政各項業務。
	10.持續更新ATM專區，整合並詳細說明目前本公司ATM服務項目，提供儲戶更便利的查詢功能。	115.12	儲匯處	提供更便利的查詢管道。
	11.持續更新「中華郵政全球資訊網」壽險業務專區內之「金融友善服務專區」，提供友善閱讀操作手冊、高齡友善專區及保戶關懷提醒(內含8國語言翻譯)等資訊，強化客戶之權益保障。	115.12	壽險處	增進高齡客戶之權益保障，並強化公平待客理念。
(三)注重服務人員的禮貌態度，提高客戶臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1.賡續辦理「全面提升窗口服務效能方案」並辦理競賽獎勵及「縮短窗口等候時間」各項措施。 (1)訂定顧客「平均等候時間」預期目標值並定期檢討。 (2)請各局依據生產力	115.12	郵務處	建立「以客為尊」之優質服務。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	績效值，預測並公告離、尖峰日及業務時段。 (3)午休尖峰時段，維持70%以上適當人力。 (4)視窗口用郵人潮加開「簡易快速窗口」。 (5)建立郵儲窗口相互支援機制。 (6)落實主管「走動式管理」，以適時引導顧客以紓解尖峰用郵人潮。			
	2.持續提供客戶透過智慧型手機等行動裝置使用各項網路郵局(含行動郵局 APP)服務。	115.12	儲匯處	利用手機等行動裝置普及化及不受時間與地點限制之特性，提供客戶更便捷與多元服務。
	3.適時更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。	115.12	儲匯處	提升顧客使用率，減少臨櫃申辦情形，縮短窗口等候時間。
	4.續於本公司全球資訊網提供「預約投保」諮詢服務。	115.12	壽險處	提供預約諮詢管道，優化服務體驗。
	5.要求櫃檯及導覽服務人員，秉持「以客為尊」之理念，以親切有禮的態度及積極主	115.12	郵政博物館	提升服務人員素質，營造優質、專業的參觀環境。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	動的精神服務顧客。			
	6.持續提供郵政博物館網站線上申請及查詢服務。	115.12	郵政博物館	提供便利的申辦及查詢管道。
	7.提供適宜之檔案開放應用場所，充實檔案應用服務設施。	115.12	勞工安全衛生處	落實檔案開放應用宗旨。
	8.灌輸各單位主管與第一線服務人員秉持「以客為尊」理念及親切有禮的態度，以積極主動的精神服務顧客。	115.12	各業務單位	建立為民服務共識，提高服務品質。
(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1.持續優化ｉ郵箱各項作業流程，精進ｉ郵箱選址與設置，並加強與電商平臺、物流商及超商業者合作，提供24小時自助取/寄郵件服務。	115.12	郵務處	結合行動通訊設備，以因應新世代客戶需求，提升便民形象與增強客戶黏著度。
	2.推展郵務窗口郵政金融卡支付業務，提供客戶便利、快速及現代化的用郵服務。	115.12	郵務處	配合國家政策，推廣無現金支付交易，以應新世代客戶需求。
	3.開辦國際ｅ小包，提供平件之網路追蹤服務。	115.12	郵務處	順應國際郵務及電子商務趨勢，有利顧客多元選擇，以提升服務品質及國際郵務營運績效，並可加強與各國郵政業務往來。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	4.持續推廣郵政VISA金融卡，儲戶得於實體商店、網路、電視購物、電話行銷購物及郵購消費時以郵政VISA金融卡付款。	115.12	儲匯處	滿足客戶多元化需求，提升VISA金融卡使用功能。
	5.持續推廣QR Code行動支付業務，客戶得以手機掃描QR Code進行付款。	115.12	儲匯處	因應客戶多樣化需求，與外界機構合作提供各項金流服務，俾提升客戶滿意度。
	6.持續推廣連結帳戶付款服務(Account Link)，客戶得於消費或購物時，直接從存簿或劃撥儲金帳戶付款，安全又方便。	115.12	儲匯處	提供更便利之服務，以滿足客戶多元之金融服務需求，強化客戶黏著度。
	7.持續推廣「行動郵局APP錢包」服務，並於指定郵局ATM提供刷臉提款服務，方便客戶提領現金，以滿足客戶提款需求。	115.12	儲匯處	配合客戶需求，提升客戶滿意度。
	8.持續推廣行動郵局APP新增VISA金融卡「線上續卡」及「申請」服務。	115.12	儲匯處	滿足客戶多樣化需求，提供便捷多元之續卡及申請管道。
	9.持續推廣「HCE手機VISA卡」及金融卡雲支付業務，滿足客戶支付需求。	115.12	儲匯處	滿足客戶多元化需求，提升VISA金融卡使用功能。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	10.持續推廣「乘車碼」及「數位券」服務，擴增客戶使用金融卡場景。	115.12	儲匯處	提供客戶多元化需求，增加金融卡使用場景。
	11.持續提供以「自然人憑證」、「臨櫃身分驗證」及「行動郵局 APP」方式申辦數位存款帳戶。	115.12	儲匯處	提供客戶多元身分驗證管道，便利取得數位金融服務。
	12.持續優化客戶線上預填表單電子化服務，除原有「申請/變更各類通知寄發方式」，新增「契約地址資料變動通知書」及「郵政簡易人壽保險契約轉出、入通知單」。	115.12	壽險處	滿足客戶金融數位化需求，提供優質服務。
	13.持續推廣行動投保及網路投保業務。	115.12	壽險處	透過網際網路提供客戶便利、快速與多元的投保方式。
	14.開發多元主題郵票、設計風格新穎之票(商)品，創新集郵票品及商品，以吸引顧客收藏。	115.12	集郵處	提供設計新穎、主題多元、兼具收藏與實用價值之集郵票品和商品，以拓展新市場。
	15.「中華郵政全球資訊網/下載專區/集郵」項下增置「集郵報導」及「新郵預告」票品文宣供	115.12	集郵處	響應節能減碳並方便顧客瀏覽最即時之新郵發行資訊，提供顧客多樣化服務，以提升顧客滿

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	民眾下載使用。			意度及郵政形象。
	16.辦理各項主題特展及更新常設展，汲取新型博物館展示方式，並運用影音多媒體科技，營造參與式、互動式活潑有趣的展覽環境。	115.12	郵政博物館	提升博物館展覽品質、加強寓教於樂之文教功能，吸引學校辦理戶外教學及親子團體參觀。
	17.於博物館網頁設置語音導覽專區，提供20項熱門展品中、英、日三種語言語音介紹；並於展場各該項展品標示「QR-Code」，供參觀客戶掃描下載聆聽解說。	115.12	郵政博物館	擴大服務效能，提供顧客自主性導覽環境，滿足顧客多元化需求。
	18.持續充實「郵政博物館數位典藏系統」內容，提供文物資料檢索、圖像授權及線上展覽等服務。	115.12	郵政博物館	提供博物館館藏資源與民分享，便利客戶查詢、運用及線上觀展，提升服務效益。
	19.郵政博物館推出平常日、周休二日、國定及連續假日「免預約、定時導覽服務」，期藉此吸引更多民眾參與，提升優質服	115.12	郵政博物館	滿足更多客戶需求及擴大服務介面，提升服務品質及公司形象。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	務。 20.持續推動客戶可透過智慧型手機使用本公司所提供之各項服務。	115.12	各業務單位	推動運用數位科技，提供客戶滿意便捷服務。
	21.導入RPA機器人流程自動化，優化作業流程。	115.12	壽險處	透過流程自動化，縮短處理例行性事務工作時間，提升作業效率與服務品質。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合客戶需求。				
(一)納入客戶參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合客戶需求的服務。	1.廣邀各界新銳設計公司或個人參與郵票設計比圖，設計多元創新風格票(商)品。	115.12	集郵處	以擴大各界參與，提供符合客戶需求的服務。
	2.委託專業團隊辦理特展，為展覽注入更多創意巧思與美學。	115.12	郵政博物館	運用創新多元展示手法，回應觀展者需求。
	3.與藝文界合作，讓博物館之展出多元化。	115.12	郵政博物館	跨界合作吸引不同參觀客群，提升郵博館能見度。
	4.運用傳播媒體宣導郵政整體形象及業務行銷廣告。透過辦理金融知識講座，深入各鄉鎮社區，利用在地客戶熟悉喜好之宣導方式，宣傳業務及形	115.12	各業務單位	加強便民服務及業務行銷宣傳。各地郵局以在地之角度瞭解客戶需求，擬訂行銷策略。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	象。			
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集客戶對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	1.顧客服務專線0800-700-365 提供24小時、全年無休之語音及轉接專人服務。服務內容包含各項業務諮詢、資料查詢及變更申請，及受理顧客建議、申訴及抱怨等事項，即時提供服務，以提升顧客滿意度。	115.12	公共事務處	顧客利用該專線進線詢問郵政各項業務服務量每月平均約15萬通，轉接客服人員服務量約7萬5千通。有效紓解各局窗口及業務主管單位諮詢壓力，達成提升服務品質之目標。
	2.於全球資訊網、網路郵局、行動郵局及Line官網設置智能客服(小鴿)服務平台連結，提供文字客服諮詢服務。	115.12	公共事務處	每月平均使用人次約6萬5千通(次)，經由文字諮詢互動平臺，提供顧客多元的服務管道，有效降低服務成本。
	3.於本公司全球資訊網/客戶服務專區設置「意見箱」，並於郵局窗口提供「顧客意見函」，以利客戶填寫陳情及申請案件。針對有關顧客對郵政事務申請、查詢、抱怨(申訴)、建議或讚譽等，受理後轉請業務主管單位或各等郵局查復或改善等。	115.12	公共事務處	迅速處理顧客建議、申訴及抱怨等事項，加強改善相關措施，提升企業優質服務形象。
	4.於全球資訊網/壽險	115.12	壽險處	及時解決客戶爭

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	業務設置「保戶申訴」專區，提供保戶線上申訴管道，並由專人每日下載處理。			議，減少客戶抱怨。
	5.於郵政博物館網站建置「聯絡我們」，提供客戶線上申訴或建議管道，每日由專人處理。	115.12	郵政博物館	瞭解客戶意見或需求，且迅速處理顧客申訴或建議，作為改進展覽或服務品質之參考。
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解客戶對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	1.每年委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」，針對臨櫃顧客、住宅戶及公司企業戶對本公司窗口及投遞服務之滿意度進行調查、分析，瞭解顧客對郵政服務之印象及反映，作為改進服務品質之參考，並函知各局改善，且作為年度考核各等郵局服務品質評估作業之依據。	115.12	公共事務處	客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質之參考。
	2.依據交通部年度辦理之「客戶對交通部施政滿意度調查」結果，針對客戶最重視及滿意度較低之項目，請各業務主管單位，檢討並研擬具體	115.12	各業務單位	提升服務品質及公司企業形象。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	改善措施。			
	3.對於客戶滿意度較低之各項郵政業務，除予以優先處理外，並隨時據以檢討修正相關作業規定及流程。	115.12	各業務單位	重視客戶建言，以符客戶期待。
(四)傾聽客戶意見，積極回應，有效協助客戶解決問題。	1.加強郵務稽查以「查驗投遞單」、「郵件測驗函」抽測郵遞品質，並據以改善。	115.12	郵務處	強化郵務稽查督導、管理、查核郵件工作，提升郵遞品質。
	2.於各地郵局窗口放置「顧客意見函」並張貼中華郵政顧客服務24小時免付費專線電話「0800-700365」。	115.12	公共事務處	傾聽客戶意見，提升顧客滿意度。
	3.為有效解答客戶常見問題，於本公司郵政網購中心及ｉ郵購建置 FAQ（常見問答集）專區，並持續依各類意見回饋及法令政策修訂，以提升服務品質。	115.12	電子商務室	迅速解決顧客於網站購物經常發生之問題，而樂於持續至網站購物並保障客戶權益。
	4.透過「中華郵政全球資訊網」、「ｉ 集郵」顧客意見區、討論區及電子信箱，提供良好溝通管道。	115.12	集郵處	重視客戶建言，積極回應客戶申訴，及時解決爭議，並有效協助客戶解決問題，以符客戶期待。
	5.於郵政博物館網站建置「聯絡我們」，提	115.12	郵政博物館	及時回應客戶意見或抱怨，有效解決

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	供客戶線上申訴或建議管道，由專人處理，積極迅速回應。			問題，提升顧客滿意度。
	6.設置受理客戶或內部同仁檢舉電子郵件帳號、專線電話，及檢舉專用信箱（臺北北門郵局第610號信箱）處理貪瀆不法事件。	115.12	政風處	即時受理客戶反映事項，查處貪瀆不法，以降低民怨，提升公司形象。
	7.指派專人處理客戶電子信箱顧客反映之意見，並定期統計抱怨、讚譽等件數，另客戶陳情之案件，立即轉知相關郵局查處改善。	115.12	各業務單位	迅速處理客戶申訴抱怨案件，加強檢討改善，提升企業形象。客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質參考。
	8.依中華郵政股份有限公司顧客抱怨(陳情)處理注意事項規定，以審慎、迅速、正確之原則，積極回應各項客戶申訴案件，必要時發布新聞稿及郵政消息澄清。	115.12	各業務單位	積極回應客戶申訴，及時解決客戶爭議，有效協助客戶解決問題。
	9.全面清查本公司壽險懸帳契約應付未付款項，持續通知保戶領取。	115.12	壽險處	提升顧客滿意度及公司企業形象。
三、便捷服務遞送過程與方式，				

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
提升客戶生活便利度。				
(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1.賡續推動電子函件(ePOST)服務，增加客戶交寄電子化郵件意願。	115.12	郵務處	顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便利。
	2.辦理各項研習訓練及e化課程，強化櫃檯人員處理各項申辦案件知能，提升服務品質。	115.12	儲匯處	加強窗口服務人員專業知能，提升作業效率，縮短客戶等候時間。
	3.持續推動儲匯表單電子化、掃描身分證件擷取證件影像，並由電腦自動辨識讀取證件基本資料自動套印表單，客戶免填寫申辦單據。	115.12	儲匯處	簡化儲戶申辦作業流程，配合節能減碳政策，減少紙張使用量。
	4.持續推動壽險相關業務得以「電子戶籍謄本」取代紙本戶籍謄本查驗。	115.12	壽險處	減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。
	5.簡化保單繼承作業，領取繼承之保險給付金額合計3萬元以下者，得由繼承人之一臨櫃申領，免出具未臨櫃繼承人之委託書。	115.12	壽險處	提升申辦便利性與服務效率。
(二)衡酌實際需求，開發線	1.持續提供郵政業務線上申辦及預約服務。	115.12	郵務處 儲匯處	提供便民服務，縮短顧客等候時間。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
上申辦及跨平台通用服務，增加客戶使用意願。			壽險處	
	2.持續優化郵寄便線上交寄系統，提供更友善便利之使用者介面及操作流程，同時結合行動郵局 APP 內建置之據點查詢及預約取號等功能，提供民眾智慧交寄郵件之服務。	115.12	郵務處	提升服務品質及作業效率。
	3.提供年滿7歲以上且領有國民身分證之自然人線上開立數位存款帳戶，及成年自然人線上申請網路郵局服務，並持續優化網路ATM與網路郵局(含行動郵局 APP)受理申辦業務之功能。	115.12	儲匯處	加強便民服務，提升客戶滿意度。
	4.賡續推動「線上申辦」業務，提供客戶利用網路申請預約導覽、場地租借時段查詢及線上預約等服務。	115.12	郵政博物館	顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便利，提升服務品質及作業效率。
	5.充實本公司全球資訊網頁「訊息中心」公告欄項下之「檔案應用服務區」內容;並提供中英雙語網頁內容，以擴大服務對	115.12	勞工安全衛生處	提升服務功能，發揮檔案應用目的。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	象。			
	6.持續擴增行動保險裝置服務。	115.12	壽險處	提升壽險投保、理賠、保全業務申辦便利性，強化保戶服務。
	7.持續優化「保險費轉帳扣款授權電子化」作業。	115.12	壽險處	減除投保所需填寫之紙本轉帳代繳委託書，達節能減碳之效，並提升服務效率。
	8.持續優化行動郵局保單借還款服務，除原有「保單借/還款功能」外，新增保戶可透過行動郵局免臨櫃申請/終止行動郵局保單借款功能。	115.12	壽險處	客戶透過行動郵局可申請/終止行動郵局保單借款功能，並可申辦保單借/還款服務，省時又便利。
	9.年滿65歲以上保戶，辦理保單借款、終止契約交易，交易金額達3萬元以上，將對其進行關懷提問，紀錄保戶辦理動機並識別陪同者。	115.12	壽險處	強化交易安全，降低高齡保戶財務受損風險。
	10.持續優化數位 VISA 金融卡服務，客戶可透過行動郵局免臨櫃申辦VISA 金融卡。	115.12	儲匯處	提供全數位化產品，滿足目標顧客群不使用實體卡需求，且達節減碳目標。
	11.持續提供客戶得於 Google Pay 、	115.12	儲匯處	提供多元化支付產品，以貼近客戶使

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	Samsung Pay及Apple Pay使用本公司VISA金融卡。			用習慣，提高使用意願。
（三）推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1.持續配合國稅局及健保署就儲戶各類儲金利息所得代扣所得稅及二代健保補充保費。	115.12	儲匯處	提供跨機關整合服務，配合政策提升政府服務效能。
	2.持續與勞工保險局合作，提供持有郵政金融卡的勞工儲戶，可至郵局臨櫃申辦「勞保局資料查詢服務」。	115.12	儲匯處	
	3.持續與聯合信用卡處理中心建置之「公務機關信用卡繳費平台」合作，提供郵政VISA金融卡持卡人於公務機關及公立醫療機構刷卡繳費服務。	115.112	儲匯處	配合政府提升各項電子支付工具服務比率政策。
	4.持續與財金資訊股份有限公司建置之「電子化繳費稅處理平台」合作，提供郵政VISA金融卡持卡人於醫指付APP及特約機關、私立醫療機構刷卡繳費服務。	115.12	儲匯處	
	5.持續與聯合信用卡處理中心建置之「網路	115.12	儲匯處	配合政府開放網路投保政策及因應

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	投保以信用卡繳費作業機制平台」合作，提供郵政VISA金融卡持卡人於網路投保刷卡繳費服務。另參加「信用卡輔助持卡人身分驗證平台」作為Line Pay綁定VISA金融卡支付之身分驗證管道。			Line Pay由第三方支付平台升級為電子支付機構。。
	6.每年年初通報國稅局本公司保戶前一年度之繳納保險費資料，供保戶申報綜合所得稅採列舉扣除額時，可應用擷取，免再另提供紙本證明單。	115.12	壽險處	便民且達節能減碳之效。
	7.持續辦理壽險公會身故者通報之主動通知受益人申請理賠作業。	115.12	壽險處	提升服務品質並善盡企業社會責任。
	8.保戶於網路郵局變更契約要保人資料(含地址、信箱及電話)後，可透過「保險科技運用共享平台」轉送該筆變更資料予其他保險公司。另本公司亦依其他保險公司轉送資料，變更要保人相關資訊。	115.12	壽險處	符合客戶需求及達節能減碳之效。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	9.透過「中華郵政全球資訊網」、「i 集郵」及「郵政博物館網站」與中華民國博物館學會、國內各博物館網站及集郵網站(包括美國集郵協會、國際集郵聯合會、亞洲集郵聯合會及日本郵趣協會等)連結。	115.12	集郵處 郵政博物館	訪客透過郵政與各連結網站可共享文化資源，獲得豐富郵識及國內各博物館資訊或各國集郵資訊。
	10.行政執行命令以電子公文方式送達。	115.12	勞工安全衛生處	透過跨部會文檔系統收發文減少用紙、節約政府支出、提升政府效能及縮短作業時程。
(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	1.全面導入手持智慧裝置(PDA)輔助完成投遞包裹及快捷郵件簽收，取代紙本蓋章簽名，提供客戶更優質及新體驗的多元化服務。	115.12	郵務處	提供包裹及快捷郵件無紙化簽收服務，收寄件人查詢郵件簽收資料時，調取數位資料方便容易。
	2.檢討修訂現行各項業務規章、政策及措施、辦法等，並以消費者利益為優先考量。	115.12	儲匯處	滿足客戶需求，提升服務品質。
	3.提供以E-mail寄發各類通知單之服務，並於通知單增印 QR	115.12	壽險處	符合客戶需求及達節能減碳之效。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	Code，可連結至本公司官網金融友善服務專區。			
	4.於全球資訊網下載專區提供壽險業務相關單據之電子檔案，便利客戶索取及使用。	115.12	壽險處	因應網路科技發展趨勢及客戶需求，提供便利的文件索取管道。
	5.提供保戶郵寄或傳真申請滿期保險金轉帳給付之服務。	115.12	壽險處	提供更便利的保險滿期業務申辦方式，強化保戶服務。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。				
(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	1.賡續實施「中華郵政股份有限公司推展社會福利郵資折讓要點」，以郵資30%折讓，優惠弱勢團體。	115.12	郵務處	善盡社會責任，推展社會公益。
	2.推動關懷獨居長者活動，於投遞途中順路關懷探視獨居長者，改善弱勢長者居住環境，遇有異常狀況主動通知當地政府或社福機構。	115.12	郵務處	協助政府部門或社福機構實施關懷獨居長者服務，俾塑造郵政形象，善盡社會責任。
	3.由各局薦報加入ｉ郵購之弱勢公益團體，免收開通設定費。	115.12	電子商務室	形郵政「公益品牌」及「價值品牌」提升郵政形象。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	4.於網路郵局、網路ATM 提供友善專區，及行動郵局支援語音報讀功能，提供視障人士無障礙交易服務。另持續優化線上申請數位存款帳戶及網路郵局之流程提供報讀功能，方便視障人士申請。	115.12	儲匯處	提供身心障礙等特殊族群適性服務及優惠措施。
	5.網路 ATM 友善專區提供身心障礙者申請每月3次跨行提款免手續費優惠服務功能。	115.12	儲匯處	
	6.對已提供存款功能之視障語音 ATM，增加語音存款流程，透過語音引導客戶完成存款操作，提高使用意願，增加便利性和客戶自主性。	115.12	儲匯處	
	7.持續推廣微型保險與安心小額終身壽險，使特殊或弱勢族群也能擁有基本保險保障。	115.12	壽險處	善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。
	8.賡續實施低收入戶、身心障礙人士及陪同人員1名免費參觀郵政博物館之優惠措施。	115.12	郵政博物館	提供低收入戶、身心障礙人士優惠措施，善盡社會責任，推展社會公益。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區客戶的服務可近性。	1.設置郵政代辦所及郵票代售處。	115.12	郵務處	延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。
	2.推動行動郵局 App 購物功能，提供偏鄉地區客戶，透過行動裝置購買商品。	115.12	電子商務室	提升客戶選購商品便利性。
	3.持續與特約機構業務合作，方便客戶透過行動郵局、網路 ATM 進行付款。	115.12	儲匯處	增加自動化服務管道，並藉由自動化機器設備，延伸服務據點。
	4.適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。	115.12	儲匯處	
	5.辦理各項集郵業務活動： (1)支援各地郵會及其他團體辦理郵展或集郵活動。 (2)配合各地方政府、民間團體或社區活動辦理集郵活動，將集郵服務延伸至全臺各地。 (3)於各地辦理暑期親子集郵研習營，讓各地區小學生接觸、瞭解集郵等郵政業務，汲取集郵等多方資訊。 (4)輔導全國各地國小	115.12	集郵處	延伸服務界面，增進客戶對集郵業務之瞭解。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	辦理「集郵教室」及各高中大專院校成立「集郵社團」，廣宣集郵活動益處及知識，落實集郵扎根。			
	(5)結合各地較具規模之社區發展協會、樂齡學習中心或公益團體辦理「樂齡集郵社團」，推動集郵文化並匯集社區資源，提供銀髮長者適性學習，增進身心健康。			為擴大推展集郵活動，以社區推廣方式，拓展集郵族群，以落實郵政企業社會責任並型塑企業文化。
	(6)舉辦「臺北2026世界郵展」，參展品約2,000框，期藉由本郵展促進國際間集郵界跨領域交流。			促進世界各地集郵人士交流，提升我國集郵水平。
	6.配合政府推動文化在地深耕政策，布設郵政藝文展示延伸服務據點，打造臺北館、臺中館、高雄館，與在地責任局協作，傳揚郵政文化、推廣社會教育、推動文化觀光；並持續善用博物館資源，辦理館外	115.12	郵政博物館	活化資產價值，延伸服務據點，普惠更多民眾:推廣郵史藝趣，並供作郵局推廣業務及民眾休閒場所。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	展，或與其展館聯合辦理展覽。			
(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	1.賡續加強身障及弱勢者服務，辦理身障者到府收件及投遞掛號郵件。	115.12	郵務處	善盡社會責任，塑造郵政優質形象。
	2.推廣「郵務網路服務系統」，供客戶線上申請郵件改投改寄及掛號函件改投遞服務。	115.12	郵務處	提供上班族群便利之郵政服務。
	3.客戶可以傳真或電話提供資料，由ｉ郵購客服人員提供代訂購服務。	115.12	電子商務室	提升客戶選購商品便利性。
	4.持續提供客戶透過智慧型手機使用各項郵局服務。	115.12	各業務單位	利用手機設備普及化及不受時間與地點限制之特性，提供客戶更便捷與多元化的用郵環境。
	5.持續優化網路郵局(含行動郵局 APP)各項服務功能。	115.12	儲匯處	加強便民金融服務，提升客戶滿意度。
	6. 推廣網路ATM保單借還款業務，並於網路郵局與行動郵局提供客戶透過網際網路查詢或進行本公司開辦之壽險交易項目之服務。	115.12	壽險處	透過多元化的服務方式，提供客戶申辦保險業務之便利性。
	7.持續推廣行動投保及	115.12	壽險處	透過網際網路提供

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	網路投保業務。			客戶便利、快速與多元的投保方式。
	8.持續推動「郵政博物館數位典藏系統」文物資料檢索，圖像授權及線上展覽等服務，並透過新一代「行動郵局」APP 連結，方便客戶透過電腦、智慧型手機，不受時空限制、多元廣泛運用。	115.12	郵政博物館	利用網路、手機之普及化及便利性，提供顧客更便捷、多元之服務。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。				
(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1.於全球資訊網政令宣導專區，設置 Banner 與政府網頁連結，提供政府服務訊息。	115.12	儲匯處	配合政策提升政府服務效能。
	2.持續辦理壽險資訊公開說明作業，充分揭露壽險業務公司概況、業務概況、財務概況、保險商品及攸關消費大眾重大消息等資訊。	115.12	壽險處	提供客戶相關業務資訊，落實資訊公開透明，便利共享。
	3.於郵政博物館網站，設置「典藏精選」專區，供民眾賞析珍郵之美。	115.12	郵政博物館	落實資料公開，便利共享，並提升服務效能。
	4.配合行政院主計總處	預算案、	會計處	藉由資訊透明化，

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	「公布(告)中央政府歲計會計書表電子檔案格式應行注意事項」之規定，將本公司預算案、法定預算、決算主要財務報表及會計月報於本公司網站公告，並連結該處及國家發展委員會政府資料開放平台網址，以利於外界檢索及運用。	法定預算於核定、審定後公告；決算主要財務報表於3月1日前公告；會計月報於每月20日前公告。		便於閱表者即時查知本公司預算編製詳情、財務狀況及經營成果。
	5. 定期依「郵政儲金匯兌業務監督管理辦法」第12至14條規定，公告重要財務業務資訊。	每年配合辦理	會計處	藉由資訊透明化，便於閱表者即時查知本公司財務狀況及經營成果。
	6. 按月將本公司各項公益支出、捐助、睦鄰支出、會費、委託調查、政策及業務宣導之執行情形表於本公司網站公告，俾利外界查閱及運用。	每月15日前公告上月資料	會計處	藉由資訊公開，民眾可即時查知本公司各項公益支出、捐助、睦鄰支出、會費、委託調查、政策及業務宣導之執行情形，有助提升郵政形象。
	7. 截至114年本公司於政府資料開放平臺已提供88項公開資訊，並持續進行公開資訊優化作業；另配合郵儲壽及集郵各項業務	115.12	資訊處	提供網路服務，加強新種業務宣導，快速解決客戶疑難問題，提升客戶服務滿意度。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	變動或新種業務推出，隨時更新中華郵政全球資訊網頁。			
	8.各類公文依規定開放供客戶檔案應用。	115.12	勞工安全衛生處	提升客戶對本公司之瞭解及信賴。
(二)促進客戶運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	於本公司全球資訊網設置便民服務電子郵件「意見箱」、各地郵局窗口放置「顧客意見函」並張貼「中華郵政顧客服務24小時免付費專線電話「0800-700365」，接受顧客對郵政事務諮詢、建議事項並設置專人處理；對於顧客來函內容涉及各業務主管單位或各責任中心局者，即分別轉請查覆，並隨時追蹤辦理情形。	115.12	各業務單位	迅速處理客戶建議、申訴及抱怨等事項，加強改善相關措施，提升企業優質服務形象。
(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	1.持續檢討現行各項儲匯業務作業流程規章，簡化窗口及主管作業。	115.12	儲匯處	適時發現問題，迅速予以改善，有助於提升服務品質。
	2.宣傳郵政 VISA 金融卡、網路郵局(含行動郵局 APP)及網路 ATM 各項創新功能，提供便利服務。	115.12	儲匯處	提升郵政優質服務形象。
	3.持續辦理客戶主檔整併作業，以利日後既	115.12	壽險處	減省不必要的審核及行政作業，聚焦

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	有客戶新立契約或契約異動時，可由電腦直接擷取客戶主檔之資料，免再逐一輸入資料建檔。			核心業務。
	4.規劃於高齡客戶錄音系統導入AI功能；透過AI即時檢核機制，業務員在與客戶對談錄音過程中，可即時進行內容驗證與糾錯，有效提高錄音成功率，避免因重複錄音影響客戶體驗。	115.12	壽險處	提升新契約保單銷售過程錄音內容之正確性，並提升作業效率。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。 (一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1.因應金融服務數位化趨勢，持續優化網路ATM 與網路郵局(含行動郵局 APP)受理申辦業務之功能。	115.12	儲匯處	提供更便利之服務，以滿足客戶多元金融服務需求，強化客戶黏著度。
	2.持續推展網路郵局(含行動郵局APP)、網路 ATM、行動支付及連結帳戶付款服務等業務。	115.12	儲匯處	
	3.持續推動線上開立數位存款帳戶及線上申請網路郵局等服務。	115.12	儲匯處	
	4.配合金管會推動「研	115.12	儲匯處	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	究發展金融行動身分識別標準化機制」，本公司推動金融Fast-ID擔任發卡行及設備代理行角色。			
	5.持續配合台灣票據交換所參與金融FIDO身分驗證機制，本公司新增雙方合作項目，支援「金融FIDO註冊」身分驗證服務。	115.12	儲匯處	提供多元身分驗證機制，提升客戶金融服務體驗。
(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	1.檢討修訂現行各項業務規章、政策及措施、辦法等，並以消費者利益為優先考量。例如推展網路郵局(含行動郵局APP)、網路ATM、行動支付及連結帳戶付款服務等業務。	115.12	儲匯處	配合政策及運用資通訊技術，以提供更便利之金融服務。
	2.持續介接數位發展部個人化資料自主運用(MyData)平台臨櫃核驗服務機制，經由客戶同意，直接下載即時個人戶籍資料，於辦理儲金戶名變更作業時，提供更佳便利、省時服務。	115.12	儲匯處	配合數位發展部及金融監督管理委員委推動應用個人化資料自主運用(MyData)平台，提供客戶更加便利、省時之儲金帳戶管理服務。
	3.壽險保全單據電子化列印作業。	115.12	壽險處	提高保戶留存資料正確性，並提升服

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
				務品質。
	4. 建置新一代郵運作業管理系統： 改善系統架構，降低維護困難度，並優化運輸作業及管理模式，有效控管並充分利用運輸資源，提高整體運能、降低成本，並提升業務競爭力。	115.02	資訊處	提供全新設計郵運作業管理系統功能，優化作業及管理模式，提升作業效率。
	5. 建置參與票交所 ACH 圈存扣款系統(eACH)資訊平台，以加速涉獵企業機構用戶之即時金流服務步伐，滿足企業機構即時扣款及入帳需求，優化客戶帳戶資金時效面體驗。	115.06	資訊處	提供更加即時之扣款及入帳服務，優化客戶體驗。
	6.行動郵局 APP 導入行動身分識別(Mobile ID)服務，提供客戶身分多元認證方式，免以臨櫃或金融卡認證，即可完成設備綁定，快速又便捷。	115.03	資訊處	提供更便捷友善的金融服務需求，減少綁定設備耗時，優化 APP 服務體驗，提升客戶黏著度及滿意度。
	7.進行自動櫃員機服務及介面改版，運用數據分析並導入以顧客為中心之設計思維，	115.12	資訊處	優化 ATM 使用體驗及新增服務項目，提升客戶滿意度，導入防詐警示機

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	重新規劃 ATM 服務操作介面，以提升客戶使用體驗，同時配合政府防詐政策，於介面中增設相關提示警語，以達普惠金融及防詐警示之效益。			制，以提升使用者防詐意識，降低遭受詐騙之風險。
	8.規劃智能客服系統自然語言處理技術導入語意分析升級引擎「SmartBERT」，系統可針對前後語意，智慧性關聯使用者對話之前後關係，打造智慧語句互動，以提升答題精準度及顧客信任度，透過自然語言處理自動訓練機制，答題精準度可大幅提升。	115.12	資訊處	提升現行智能客服系統之答題精準度，並增進顧客體驗與信任度。
(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	1.與各大專院校合作辦理金融知識講座，推展郵政業務，擴大宣導範圍及效果。並授權各等郵局聯合企業及社會團體，辦理或參與各項公益活動，以配合宣導政府政策，如防制金融詐騙等。	115.12	儲匯處	透過校園推廣，傳達正確金融觀念，並提升郵政品牌能見度與信賴度。
	2.請各等郵局(臺北郵	115.12	人力資源處	為善用社會人力，

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	件處理中心)鼓勵退休人員參與志願服務，善用社會人力，提升服務品質。			將增加1%高齡志工(114年運用高齡志工約926人，115年預計增加9人)。
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	1. 適時檢討郵件資費反映經營成本合理性。	115.12	郵務處	健全郵政財務，提升服務品質及確保永續普及服務。
	2. 檢討現行各項業務合宜性，評估利基所在，專注於具發展性業務，同時權衡大眾利益，持續提供各項便民服務。	115.12	各業務單位	權衡公司效益及大眾公益，持續提供各項便民服務。

陸、實施步驟

一、各等郵局應依據本執行計畫訂定115年度執行計畫，並推動所屬依據該執行計畫切實執行；執行計畫及執行辦法應主動公開於網站及服務場所。

二、除本執行計畫所列之6項策略、22項方法外，各等郵局應依組織服務目標及客戶需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序等研訂執行計畫；計畫內容應以列表方式，對照說明各該實施要項之推動作法、完成期限、主辦單位、預期效益等。執行計畫應為實務性、方法性的執行內容。

柒、績效評估

一、本計畫由本公司各實施要項主辦單位及各等郵局負責推動及執行，總經理室管考科負責綜合管制及考核作業。

二、各等郵局應成立提升服務品質工作小組，加強查核及評審所轄各級郵局辦理提升服務品質執行計畫之成效，並隨時輔導各級郵局檢討改進；本公司每年並將推薦績優責任中心局參加「交通部服務獎」評獎。

三、為落實服務績效評估，本計畫執行期間，本公司除配合交通部至各等郵局實地查證外，並結合本公司為民服務不定期考核小組進行不定期考核工作，加強對各單位平時服務品質之測試及查核，針對缺失隨時輔導改進，並作為年度服務績效考核之評審依據。

四、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。