

109 年度提升服務品質執行計畫

中華郵政股份有限公司花蓮郵局

中華郵政股份有限公司花蓮郵局 109 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部 106 年 2 月 7 日交秘字第 1060003152 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：109 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：本局暨所轄支局。
- 二、本局相關業務單位：郵務科、人力資源室、會計室、政風室、勞安科、營業行銷科。

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. 於花蓮郵局網頁連結「中華郵政全球資訊網」及「e 動郵局」提供各項業務資訊；各支局營業窗口放置「用郵手冊」及「資費小冊」，提供民眾申辦業務之參考。 2. 配合法令修訂及作業規章更新，適時轉發	109.12 109.12	營業行銷科 本轄各支局 營業行銷科 本轄各支局	提供公司與民眾多元管道之溝通平臺，增進民眾瞭解各項業務。 加強窗口服務人員專業智能，維持服

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。	新版「辦理儲匯業務 應行特別注意事項」 手冊，並轉知窗口人 員善用、查詢櫃員支 援系統，以確保作業 一致性，提升專業 度。			務措施處理一致 性，提升作業效 率。
(二)提供民眾易 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。	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。	109.12	營業行銷科 人力資源室	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，要 求窗口同仁確實依照規 定辦理。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	維持服務措施處理 一致性，提升服務 品質。
	1. 利用總公司製作國際 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 場所之燈箱廣為宣 傳。	109.12	營業行銷科 勞安科	加強宣傳國際快捷 與國際 e 小包業 務，提升營運績 效。
	2. 善用總公司製作兩岸 郵政速遞(快捷)商旅 包宣導短片，於本公 司通路、網站及大眾 媒體播放，提升客戶 使用人次與交寄頻 率。	109.12	營業行銷科	加強宣導業務特 色，提高業務品牌 知名度，吸引目標 客層使用本項服 務。
	3. 花蓮郵局網頁連結中 華郵政全球資訊網有 關儲匯業務「顧客申 辦事項作業流程及處	109.12	營業行銷科	提供客戶最新及最 正確的相關業務資 訊，維護民眾知的 權利。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	理時限表」。			
	4. 花蓮郵局網頁連結中華郵政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，並提供線上查詢新成立契約申辦進度之服務。	109.12	營業行銷科	提供客戶相關業務資訊透明度，提升客戶滿意度。
	5. 鼓勵客戶利用優化之「集郵電子商城」系統頁面功能與設計，增進使用者體驗。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	簡單明確的操作系統，使顧客及同仁容易上手並方便使用。
	6. 與顧客宣導郵政博物館網站公告之展覽活動、郵博快訊等資訊，及網站提供預約導覽線上申請及圖書線上查詢服務。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	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。	109.12	人力資源室	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. 總公司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。	109.12	營業行銷科	加強業務行銷宣導，提升優質服務形象。
	9. 總公司持續更新「中	109.12	營業行銷科	提供公司與民眾溝

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	華郵政全球資訊網站」答客問專區，提供民眾申辦各項業務之參考。 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)請各局依據生產力績效值，預測並公告離、尖峰日及業務時段。 (3)午休尖峰時段，增派人手，維持70%以上人力。 (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。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	通平臺，增進民眾瞭解郵政各項業務。 建立「以客為尊」之優質服務。
	2. 宣導客戶透過智慧型手機使用中華郵政各項網路郵局服務之管道。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	利用手機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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	3. 適時更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。	109.12	營業行銷科	提升顧客使用率，減少臨櫃申辦情形，縮短窗口等候時間。
	4. 花蓮郵局網頁連結中華郵政全球資訊網，提供「預約投保」諮詢服務。	109.12	營業行銷科	提供預約諮詢管道，優化服務體驗。
	7. 提供適宜之檔案開放應用場所，充實檔案應用服務設施。	109.12	勞安科	落實檔案開放應用宗旨。
	8. 灌輸各局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。	109.12	營業行銷科	建立為民服務共識，提高服務品質。
	1. 配合總公司持續布建24小時智慧取/寄郵件「i郵箱」服務。	109.12	郵務科 營業行銷科 勞安科	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. 配合總公司持續於郵務窗口推廣以郵政金融卡支付郵務服務資費。	109.12	營業行銷科	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. 配合總公司開辦國際e小包，提供平件之網路追蹤服務。	110.12	郵務科 營業行銷科	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。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
	5. 持續提供 QR Code 行動支付業務，民眾得以手機掃描 QR Code 進行付款。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	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. 持續推廣電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務 (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。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	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. 推廣「無卡提款」業務，以滿足民眾提款需求。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	配合客戶需求，提升客戶滿意度。
	8. 推廣「HCE 手機 VISA 卡」及金融卡雲支付業務，滿足民眾支付需求。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
	9. 持續推動客戶線上「申請/變更各類通知寄發方式」預填表單電子化服務。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	滿足客戶金融數位化需求，提供優質服務。
	10. 持續推廣行動投保業務，另規劃辦理網路投保業務。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	透過網際網路提供民眾便利、快速與多元的投保方式。
	11. 創新、設計集郵票	109.12	營業行銷科	提供創新及多樣化

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	品及開發多樣化集郵周邊商品，以吸引顧客購買及收藏。 12. 配合總公司導入 QR CODE 科技，運用於集郵報導、海報及相關票品上，連結本公司全球資訊網、集郵電子商城等網站，方便顧客上網搜尋郵政消息或集郵活動訊息，並可連結與郵票圖案相關之機關網站，方便顧客進階搜尋。 13. 宣傳本公司郵政博物館各項主題郵、特展及更新常態展，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。 14. 持續推動客戶可使用智慧型手機登入「e 動郵局」，使用本公司所提供之各項服務。	109.12 109.12 109.12	營業行銷科 營業行銷科 營業行銷科	集郵票品和商品，滿足顧客多元需求。 強化 e 化作業，提供顧客多樣化服務，以提升顧客滿意度及郵政形象。 提升博物館展覽品質、加強寓教於樂之文教功能。 推動運用數位科技，提供民眾滿意便捷服務。
二、重視全程意見回饋及參與，				

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
力求服務切合民眾需求。 (一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 配合總公司廣邀各界新銳設計公司或個人參與郵票設計比圖，以發行多元設計風格郵票。 2. 宣導郵政博物館委託專業團隊辦理郵特展，為展覽注入更多創意巧思與美學。 3. 宣導郵政博物館與藝文界合作，讓博物館之展出多元化。 4. 配合運用傳播媒體宣導郵政整體形象及業務行銷廣告。深入各鄉鎮社區，利用在地民眾熟悉喜好之宣導方式，宣傳業務及形象。	109.12 109.12 109.12 109.12	營業行銷科 營業行銷科 營業行銷科 營業行銷科	以提供符合民眾需求的服務。 提供符合民眾期待與需求的服務。 吸引不同參觀客群。 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民眾需求，擬訂行銷策略。
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	1. 宣導中華郵政免付費顧客服務專線 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，即時提供有效之處理方式，提升顧客滿意度。	109.12	營業行銷科 郵務科 本轄各支局	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 19 萬通，轉接客服人員服務量約 9 萬通。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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討	2. 於花蓮郵局網頁-民意交流專區，設置「與我們聯絡」及「線上意見交流」，受理顧客對郵政事務諮詢、建議及申訴等事項，並於郵局窗口提供「顧客意見函」供民眾填寫。針對顧客建議、申訴及抱怨等事項，轉請業務主管單位或各等郵局查復、改善。	109.12	勞安科 營業行銷科 本轄各支局	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。
	3. 於花蓮郵局網頁連結中華郵政全球資訊網/壽險業務設置「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。	109.12	營業行銷科	及時解決客戶爭議，減少客戶抱怨。
	4. 宣導郵政博物館網站內建置「聯絡我們」，提供民眾線上申訴或建議管道；並於博物館內設置「意見箱」，每日由專人處理。	109.12	營業行銷科	瞭解民眾意見或需求，作為改進展覽或服務品質之參考。
	1. 配合總公司每年委外辦理「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	109.12	營業行銷科 郵務科	客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質之參考。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
改善既有措施。	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。			
	2. 依據交通部年度辦理之「民眾對交通部施政滿意度調查」結果，針對民眾最重視及滿意度較低之項目，請各業務主管單位，檢討並研擬具體改善措施。	109.12	營業行銷科 郵務科	提升服務品質及公司企業形象。
	3. 對於民眾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。	109.12	營業行銷科 郵務科	重視民眾建言，以符客戶期待。
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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。	109.12	郵務科	強化郵務稽查督導、管理、查核郵件工作，提升郵遞品質。
	2. 於本轄各郵局窗口放置「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」。	109.12	營業行銷科	傾聽民眾意見，提升顧客滿意度。
	3. 宣導本公司為推動電子商務，降低客服人	109.12	營業行銷科	迅速解除顧客於網站購物經常發生之

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	力，於郵政網購中心及郵政商城建置 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。			問題，而樂於持續至網站購物並保障客戶權益。
	4. 宣導本公司於「中華郵政全球資訊網」、「中華郵政集郵電子商城」建置顧客意見區、討論區及電子信箱，提供良好溝通管道。	109.12	營業行銷科	重視民眾建言，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，以符客戶期待。
	5. 宣導本公司於郵政博物館網站建置「聯絡我們」，並於博物館內設置「意見箱」，由專人處理，積極迅速回應。	109.12	營業行銷科	及時回應民眾意見或抱怨，有效解決問題，提升顧客滿意度。
	6. 設置受理民眾或內部同仁檢舉電子郵件帳號、專線電話處理貪瀆不法事件。	109.12	政風室	即時受理民眾反映事項，查處貪瀆不法，以降低民怨，提升公司形象。
	7. 指派專人處理民眾電子信箱顧客反映之意見，並定期統計抱怨、讚譽等件數，另民眾陳情之案件，立即轉知相關郵局查處改善。	109.12	勞安科 營業行銷科	迅速處理民眾申訴抱怨案件，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)	109.12	各相關科室	積極回應客戶申訴，及時解決客戶

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	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。			
	1. 配合總公司提供郵政業務線上申辦及預約服務。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	提供便民服務，縮短顧客等候時間。
	2. 配合總公司建置國際郵件網路收寄服務平台，提供客戶填寫寄件資訊。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	提升服務品質及作業效率。
	3. 配合總公司持續優化網路 ATM、e 動郵局與網路郵局受理申辦業務之功能： (1) 網路 ATM：提供轉帳附言等功能。 (2) e 動郵局：提供轉帳附言等功能。 (3) 網路郵局：提供英文版網路郵局、友善專區非約定轉帳等功能。	109.12	營業行銷科	加強便民服務，提升客戶滿意度。
	4. 配合總公司廣續推動「線上申辦」業務，提供客戶利用網路申請預約導覽之服務。	109.12	營業行銷科 勞安科	顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便利。
(三) 推動跨單	5. 總公司充實全球資訊網頁「便民服務」項下之「檔案應用」服務專區內容。	109.12	勞安科	提升服務功能，發揮檔案應用目的。
	1. 配合健保局就儲戶各	109.12	營業行銷科	提供跨機關整合服

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
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。	類儲金利息所得代扣二代健保補充保費。			務，配合政策提升政府服務效能。
	2. 配合總公司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」。	109.12	營業行銷科 本轄各支局	提供儲戶便利與勞保局跨機關查詢服務，提升服務效能。
	3. 配合總公司參加聯合信用卡處理中心建置之「公務機關信用卡繳費平台」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。	109.12	營業行銷科	配合政府提升各項電子支付工具服務比率政策。
	4. 配合總公司參加財金資訊股份有限公司建置之「電子化繳費稅處理平台」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。	109.12	營業行銷科	提供客戶更便捷的多元化支付服務。
	5. 配合總公司參加聯合信用卡處理中心建置之「網路投保以信用卡繳費作業機制平台」，提供郵政 VISA 金融卡持卡人於網路投保刷卡繳費服務。	109.12	營業行銷科	配合政府開放網路投保政策。
	6. 配合總公司每年年初通報國稅局本公司保戶前一年度之繳納保	109.12	營業行銷科 本轄各支局	便民且達節能減碳之效。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	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。			
	7. 透過「中華郵政全球資訊網」、「集郵電子商城」及「郵政博物館網站」與各國郵政及集郵網站連結。	109.12	營業行銷科	顧客透過郵政網站可迅速獲得豐富郵識及各國集郵資訊。
	8. 行政執行命令以電子公文方式送達。	109.12	勞安科	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。
	1. 配合總公司全面導入手持智慧裝置(PDA)輔助完成投遞掛號郵件簽收，提供民眾更優質及新體驗的多元化服務。	109.12	郵務科	以數位簽收取代紙本蓋章簽名，簡化作業流程。收寄件人查詢郵件簽收資料時，調取數位資料方便容易。
	2. 配合總公司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 ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等與特約機構結合之業務，以加強服務功能。	109.12	營業行銷科	持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。
	3. 配合提供以 E-mail	109.12	營業行銷科	符合客戶需求及達

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民眾的服務可近性。	續費優惠服務功能。			
	6. 持續推廣微型保險與小額終老保險，使特殊或弱勢族群也能擁有基本保險保障。	109.12	營業行銷科	善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。
	7. 宣導郵政博物館賡續實施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。	109.12	營業行銷科	提供身心障礙人士優惠措施。
	1. 賡續設置郵政代辦所及郵票代售處。	109.12	營業行銷科	延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。
	2. 宣導本公司電子商務平臺增設行動版網站及社群媒體 Line 行動購物功能，提供偏鄉地區民眾，透過行動裝置購買商品。	109.12	營業行銷科	提升民眾選購商品便利性。
	3. 宣導本公司持續與特約機構業務合作，方便民眾使用網路 ATM。	109.12	營業行銷科	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. 配合總公司政策新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。	109.12	營業行銷科	增加自動化服務服務設備，延伸服務據點。
	5. 辦理各項集郵業務活動： (1) 支援在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	109.12	營業行銷科	延伸服務據點，增進民眾對集郵業務之瞭解。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	動辦理集郵活動，將集郵服務延伸至全臺各地。	109.12	營業行銷科	延伸博物館服務範圍，發揮博物館文教功能。
	(3)配合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)配合辦理集郵教室，廣宣集郵活動益處及知識，落實集郵扎根。			
	6.善用郵政博物館資源，辦理館外展或支援本局辦理郵展，或與其他縣市文物館辦理聯展。			
	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。	109.12	郵務科	善盡社會責任，塑造郵政優質形象。
	2.賡續辦理掛號郵件改投親友地址或上班地址。	109.12	郵務科	提供上班族群便利之郵政服務。
	3.宣導民眾可以傳真或電話提供資料，由郵政商城客服人員提供代訂購服務。	109.12	營業行銷科	提升民眾選購商品便利性。
	4.持續推展 e 動郵局服務系統，提供客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局服務之管	109.12	營業行銷科 本轄各支局	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

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	道。 5. 宣導本公司持續新增並優化網路 ATM 及 e 動郵局查詢服務。 6. 與特約機構業務合作，方便民眾使用網路 ATM。 7. 推廣網路 ATM 保單借還款業務，並於網路郵局與 e 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。	109.12 109.12 109.12	營業行銷科 營業行銷科 營業行銷科 本轄各支局	元化的用郵環境。提升民眾多元化需求。 加強便民服務，提升客戶滿意度。 透過多元化的服務方式，提供客戶申辦保險業務之便利性。
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. 宣導總公司已於中華郵政全球資訊網政令宣導專區，設置 Banner 與政府網頁聯結，提供政府服務訊息。 2. 配合更新郵政壽險資訊公開說明內容，充分揭露壽險業務公司概况、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。 3. 宣導總公司於郵政博物館網站，設置「典藏精選」及「圖書線上查詢」，提供館藏珍郵及	109.12 109.12 109.12	營業行銷科 營業行銷科 本轄各支局 勞安科	配合政策提升政府服務效能。 提供客戶相關業務資訊，落實資訊公開透明，便利共享。 落實資料公開，便利共享應用。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	圖書資訊。			
	4. 宣導總公司配合行政院主計總處「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，以利外界檢索及運用。	預算案、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。	營業行銷科	藉由資訊透明化，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. 宣導總公司定期依「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	營業行銷科	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. 宣導總公司按月將本公司各項公益支出、委託調查、會費捐助、睦鄰支出及政策宣導相關廣告支出明細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	營業行銷科	藉由資訊公開，民眾可即時查知本公司公益支出、委託調查、捐補助費用及睦鄰支出詳情，有助提升郵政形象。
	7. 宣導總公司累計至 108 年於政府資料開放平臺已提供 89 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	109.12	營業行銷科	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
(二)促進民眾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。 (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。	集郵各項業務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民眾檔案應用。	109.12	勞安科	提升民眾對本公司之瞭解及信賴。
	於花蓮郵局網頁設置便民服務電子郵件「意見箱」、本轄郵局窗口放置「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。	109.12	營業行銷科 勞安科 郵務科	迅速處理民眾建議、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
	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。	109.12	營業行銷科	適時發現問題，迅速予以改善，有助於提升服務品質。
	2. 宣導郵政金融卡、網路郵局、手機e動郵局及網路ATM各項創新功能，提供便利服務。	109.12	營業行銷科	提升郵政優質服務形象。
	3. 持續配合總公司辦理客戶主檔整併作業，以利日後既有客戶新立契約或契約異動時，可由電腦直接擷	109.12	營業行銷科	減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	取客戶主檔之資料，免再逐一輸入資料建檔。			
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. 宣導總公司因應金融服務數位化趨勢，持續優化網路 ATM、e 動郵局與網路郵局受理申辦業務之功能。 2. 配合總公司推展網路 ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等與特約機構結合之業務，以應客戶全方位理財需求。	109.12 109.12	營業行銷科 營業行銷科	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。 提供更多元之金融服務需求，以符合客戶全方位理財需求。
(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. 配合總公司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 ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等與特約機構結合之業務，以應客戶全方位理財需求。 2. 配合總公司簡化壽險作業：身故受益人為 1 人，且被保險人身故日距契約成立日或	109.12 109.12	營業行銷科 營業行銷科 本轄各支局	配合政策及運用資通訊技術，推展與網購結合之相關業務，以應客戶全方位理財需求。 簡化經辦局作業流程，節省窗口人力成本，並提升服務品質。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	復效日 2 年以上之案件，受益人申請理賠後，理賠金直接轉存受益人存簿帳戶，受益人免再臨櫃辦理領款。 3. 宣導總公司建置之智能客服系統：規劃導入智能客服提供如真人般的對話解答，可有效減少重覆性問題的回答、紓緩客服中心的話務量，提供客戶多元服務平臺，針對習慣以文字交談、無法或不方便撥打語音電話之客戶，透過知識庫提供統一的問題與需求之解答，創造一致性的服務品質。 4. 宣導總公司建置 i 郵箱金融卡繳付款項機制：提供使用郵政金融卡之客戶，於 i 郵箱交寄貨物可使用金融卡扣費，並可感應查詢晶片金融卡餘額。 5. 宣導總公司建置郵政代收付整合服務系統：提供薪資轉存機構客戶，上網即可辦	109.04 109.07 109.10	營業行銷科 營業行銷科 營業行銷科	導入智能客服，針對客戶問題加速解決，提高客戶滿意度。 新增客戶支付管道，運用中華郵政晶片金融卡扣款，提升服務品質及業務競爭力。 改善現行作業流程，減少人工作業，提高整體作業效能，提升本公司

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	理薪資轉存各項作業，大幅減少客戶臨櫃辦理次數。			競爭力及使用客戶滿意度。
	6. 宣導總公司以消費者利益為優先考量，研議多元網購消費型態，如貨到付款或支局取貨付款等，以應客戶全方位消費需求。	109.12	營業行銷科	配合社會發展趨勢及民眾消費需求，推展更利於消費者付款取貨方式。
	1. 宣導總公司為紓緩桃園機場周邊貨轉郵作業場地不敷使用問題，於航郵中心設置航郵進口貨棧，協助業者降低倉儲成本，提升整體市場競爭力。	109.12	營業行銷科	協助國內貨轉郵相關業者擴展國際跨境電商市場與商機。
	2. 配合總公司主動聯合企業及社會團體辦理或參與社會公益活動，推展郵政業務，擴大宣導範圍及效果。本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。	109.12	營業行銷科	有效運用社會資源，活化人力運用。
(四)權衡服務措	3. 配合總公司鼓勵退休人員參與志願服務，善用社會人力，提升服務品質。	109.12	人力資源室	善用退休人員，協助提升服務品質。
	1. 配合總公司適時檢討	109.12	郵務科	健全郵政財務，提

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
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。	郵件資費反映經營成本合理性。 2. 配合總公司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。	109.12	營業行銷科	升服務品質及確保永續普及服務。 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、花蓮郵局依據總公司本執行計畫訂定本局 109 年度提升服務品質執行計畫，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，本局依組織服務目標及民眾需求，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、本局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；總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，總公司除配合交通部至各等郵局實地查證外，並結合為民服務不定期考核小組進行不定期考核工作，加強對各局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。