

111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111年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部111年3月9日交秘字第1110006995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：111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. 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。	111.12	營業行銷科 本轄各支局	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. 配合法令修訂及作業規章更新，適時轉發	111.12	營業行銷科 本轄各支局	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
<p>時檢討改進流程與作業方式。</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p>			<p>率。</p>
	<p>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。</p>	111.12	營業行銷科 人力資源室	<p>提升服務人員素質，建立為民服務共識，提高服務品質。</p>
	<p>4. 依據各項業務 SOP，要求窗口同仁確實依照規定辦理。</p>	111.12	營業行銷科 本轄各支局	<p>維持服務措施處理一致性，提升服務品質。</p>
	<p>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宣傳。</p>	111.12	營業行銷科 勞安科	<p>加強宣傳國際快捷與國際 e 小包業務，提升營運績效。</p>
	<p>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。</p>	111.12	營業行銷科	<p>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。</p>
<p>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</p>	111.12	營業行銷科	<p>提供客戶相關業務資訊，維護客戶知的權利。</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>辦事項作業流程及處理時限表」。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6. 配合總公司優化窗口售票系統自動連動功能，以簡化窗口作業流程。</p> <p>7. 與顧客宣導郵政博物館網站展覽活動、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。</p> <p>8. 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</p>	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>人力資源室</p>	<p>提升服務流程透明度及客戶滿意度。</p> <p>簡單明確的操作系統，使顧客及同仁容易上手並方便使用。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>知以廣宣傳。</p> <p>9. 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。</p>	111.12	營業行銷科	加強業務行銷宣導，提升優質服務形象。
	<p>10. 總公司持續更新「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。</p>	111.12	營業行銷科	提供公司與客戶溝通平臺，增進客戶瞭解郵政各項業務。
	<p>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。</p> <p>(1) 訂定顧客「平均等候時間」預期目標值並定期檢討。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 午休尖峰時段，增派人手，維持70%以上人力。</p> <p>(4) 視窗口用郵人潮加開「簡易快速窗口」。</p> <p>(5) 建立郵儲窗口相互</p>	111.12	營業行銷科 本轄各支局	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
	<p>支援機制。</p> <p>(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。</p> <p>2.持續宣導客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局服務。</p> <p>3.適時更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。</p> <p>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。</p> <p>5.提供郵政博物館網站線上申請及查詢服務。</p> <p>6.提供適宜之檔案開放應用場所，充實檔案應用服務設施。</p> <p>7.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。</p>	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>勞安科</p> <p>營業行銷科</p>	<p>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。</p> <p>提升顧客使用率，減少臨櫃申辦情形，縮短窗口等候時間。</p> <p>提供預約諮詢管道，優化服務體驗。</p> <p>提供便利的申辦及查詢管道。</p> <p>落實檔案開放應用宗旨。</p> <p>建立為民服務共識，提高服務品質。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>1. 配合總公司持續優化 i 郵箱取寄件流程， 精進 i 郵箱選址與設 置，並加強與電商平 臺及物流商合作，提 供24小時智慧取/寄 郵件服務。</p>	<p>111.12</p>	<p>郵務科 營業行銷科 勞安科</p>	<p>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。</p>
	<p>2. 配合總公司持續推展 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。</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p>	<p>配合國家政策，推廣 無現金支付交易，以 應新世代客戶需 求。</p>
	<p>3. 配合總公司開辦國際 e 小包，提供平件之 網路追蹤服務。</p>	<p>111.12</p>	<p>郵務科 營業行銷科</p>	<p>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。</p>
	<p>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。</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科 本轄各支局</p>	<p>滿足客戶多元化需 求，提升 VISA 金融 卡使用功能。</p>
	<p>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。</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科 本轄各支局</p>	<p>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。</p>
	<p>6. 持續推廣電子支付連</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p>	<p>提供更便利之服</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	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。		本轄各支局	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「無卡提款」業務，以滿足客戶提款需求。	111.12	營業行銷科 本轄各支局	配合客戶需求，提升客戶滿意度。
	8. 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。	111.12	營業行銷科 本轄各支局	滿足客戶多元化需求，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。	111.12	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. 持續推廣行動投保及網路投保業務，另規劃辦理遠距投保業務。	111.12	營業行銷科 本轄各支局	透過網際網路提供客戶便利、快速與多元的投保方式。
	11. 開發多元郵票主題、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。	111.12	營業行銷科	提供創新及多樣化集郵票品和商品，滿足顧客多元需求。
	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	111.12	營業行銷科	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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>14. 宣傳本公司於博物館網頁新增語音導覽專區，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。</p> <p>15. 宣傳本公司「郵政博物館數位典藏系統」，提供文物資料檢索、圖像授權及線上展覽等服務。</p> <p>16. 持續推動客戶可透過智慧型手機使用本</p>	<p>111.12</p> <p>111.02</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p>	<p>提升博物館展覽品質、加強寓教於樂之文教功能。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>推動運用數位科技，提供客戶滿意</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>公司所提供之各項服務。</p> <p>17. 宣導總公司已導入RPA 機器人流程自動化，以優化作業流程。</p>	111.12	營業行銷科	<p>便捷服務。</p> <p>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。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合客戶需求。</p> <p>(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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 宣導郵政博物館與藝文界合作，讓博物館之展出多元化。</p> <p>4. 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，利用在地客戶熟悉喜好之宣導方式，宣傳業務及形象。</p>	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p>	<p>以提供符合客戶需求的服務。</p> <p>提供符合客戶期待與需求的服務。</p> <p>吸引不同參觀客群。</p> <p>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。</p>
<p>(二) 善用各類意</p>	<p>1. 宣導中華郵政免付費</p>	111.12	營業行銷科	顧客利用該專線進

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>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。</p>	<p>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。</p>		<p>郵務科 本轄各支局</p>	<p>線詢問郵政各項業務服務量每月平均約20萬通，轉接客服人員服務量約8萬1,000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。</p>
	<p>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」，另宣導本公司全球資訊網/客戶服務專區設置「意見箱」；並於本轄各郵局窗口提供「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郵局查復或改善等。</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科 郵務科 勞安科 本轄各支局</p>	<p>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。</p>
	<p>3. 於花蓮郵局網頁連結全球資訊網/壽險業務設置「保戶申訴」</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p>	<p>及時解決客戶爭議，減少客戶抱怨。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>專區，提供保戶線上申訴管道，並由專人每日下載處理。</p>			
	<p>4. 宣導郵政博物館於網站內建置「聯絡我們」，提供客戶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。</p>	111.12	營業行銷科	瞭解客戶意見或需求，作為改進展覽或服務品質之參考。
	<p>1. 配合每年委外辦理「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。</p>	111.12	營業行銷科 郵務科 本轄各支局	客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質之參考。
<p>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</p>	111.12	營業行銷科 郵務科	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
<p>(四)傾聽客戶意見，積極回應，有效協助客戶解決問題。</p>	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。	111.12	營業行銷科 郵務科	重視客戶建言，以符客戶期待。
	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。	111.12	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」。	111.12	營業行銷科	傾聽客戶意見，提升顧客滿意度。
	3. 宣導本公司推動電子商務，降低客服人力，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。	111.12	營業行銷科	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. 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	111.12	營業行銷科	重視客戶建言，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。	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>道。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>9. 全面清查本公司壽險懸帳契約應付未付款</p>	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p> <p>政風室</p> <p>勞安科 營業行銷科</p> <p>各相關科室</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p>	<p>及時回應客戶意見或抱怨，有效解決問題，提升顧客滿意度。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>提升顧客滿意度及公司企業形象。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	項，持續通知保戶領取。			
<p>三、便捷服務遞送過程與方式，提升客戶生活便利度。</p> <p>(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。</p>	<p>1. 配合總公司廣續推動電子函件(ePOST)服務，增加客戶交寄電子化郵件意願。</p> <p>2. 配合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。</p> <p>3. 配合總公司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。</p> <p>4. 配合總公司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。</p> <p>5. 配合總公司簡化保單繼承作業，領取繼承之保險給付金額合計3萬元以下者，得由</p>	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>郵務科</p> <p>營業行銷科 人力資源室 本轄各支局</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p>	<p>顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便利。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p> <p>提升申辦便利性與服務效率。</p>

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，增加客戶使用意願。	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。	111.12	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. 配合總公司持續優化EZPost(郵寄便)網路收寄服務平台，並逐步於各地郵局設置單據列印系統，提供客戶於網站填寫寄件資訊後至該設備列印各類郵件託運單。	111.12	營業行銷科 本轄各支局 郵務科	提升服務品質及作業效率。
	3. 配合總公司提供線上開立數位存款帳戶及申請網路郵局服務，並持續優化網路ATM與網路郵局(含APP)受理申辦業務之功能。	111.12	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、場地租借時段查詢及線上預約等服務。	111.12	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。
5. 宣導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。	111.12	勞安科	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
(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。	6. 宣導總公司開辦「保全/理賠聯盟鏈」、「理賠醫起通」服務。	111.12	營業行銷科	提升壽險理賠、保全業務申辦便利性，以達文件共享及節能減碳之效。
	7. 配合總公司辦理「電子保單暨存證」服務。	111.12	營業行銷科	配合無紙化環保，增加保戶對保單之選擇性，達到快速取得並隨時查閱等提升服務品質目標。
	1. 配合健保署就儲戶各類儲金利息所得代扣二代健保補充保費。	111.12	本局各科室	提供跨機關整合服務，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」。	111.12	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。	111.12	營業行銷科 本轄各支局	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	111.12	營業行銷科 本轄各支局	提供客戶更便捷的多元化支付服務。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>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。</p> <p>5. 配合總公司與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」合作，提供郵政VISA金融卡持卡人於網路投保刷卡繳費服務。</p> <p>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。</p> <p>7. 配合總公司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。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 行政執行命令以電子公文方式送達。</p>	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科 勞安科</p> <p>勞安科</p>	<p>配合政府開放網路投保政策。</p> <p>便民且達節能減碳之效。</p> <p>提升服務品質並善盡企業社會責任。</p> <p>顧客透過郵政網站或新一代「行動郵局」APP可迅速獲得豐富郵識及各國集郵資訊。</p> <p>透過跨部會文檔系統收發文減少用紙、節約政府支</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>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，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。</p>	<p>111.12</p>	<p>郵務科</p>	<p>出、提升政府效能及縮短作業時程。提供無紙化簽收服務，收寄件人查詢郵件簽收資料時，調取數位資料方便容易。</p>
	<p>2. 配合總公司於防疫期間使用 PDA 拍照取代面板簽收，並提供 QR Code 無接觸簽收服務，以減少接觸感染風險，並簡化作業流程。</p>	<p>111.12</p>	<p>郵務科 本轄各投遞局</p>	<p>疫情期間採用無接觸郵件簽收方式，減少投遞時接觸感染風險。</p>
	<p>3. 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。</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p>	<p>持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能</p>
	<p>4. 配合提供以 E-mail 寄發各類通知單之服務。</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科 本轄各支局</p>	<p>符合客戶需求及達節能減碳之效。</p>
	<p>5. 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。</p>	<p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p>	<p>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。</p>
	<p>6. 提供保戶郵寄或傳真申請滿期保險金轉帳給付之服務。</p>		<p>營業行銷科 本轄各支局</p>	<p>提供更便利的保險滿期業務申辦方式，強化保戶服</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
				務。
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。</p> <p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 4. 網路郵局及網路 ATM 提供友善專區，提供視障人士無障礙交易服務功能。另規劃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。 5. 網路 ATM 友善專區提供身心障礙者申請每 	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>110.12</p>	<p>郵務科 營業行銷科</p> <p>郵務科</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>本轄各支局</p>	<p>善盡社會責任，推展社會公益。</p> <p>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。</p> <p>型塑郵政「公益品牌」及「價值品牌」提升郵政形象。</p> <p>提供身心障礙等特殊族群適性服務及優惠措施。</p> <p>提供身心障礙等特殊族群適性服務及優惠措施。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>月3次跨行提款免手續費優惠服務功能。</p>			
	<p>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。</p>	111.12	營業行銷科 本轄各支局	善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。
	<p>7. 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。</p>	111.12	營業行銷科	提供低收入戶、身心障礙人士優惠措施。
	<p>1. 賡續設置郵政代辦所及郵票代售處。</p>	111.12	營業行銷科 郵務科	延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。
	<p>2. 電子商務平臺增設行動郵局 App 購物功能，提供偏鄉地區客戶，透過行動裝置購買商品。</p>	111.12	營業行銷科	提升客戶選購商品便利性。
	<p>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。</p>	111.12	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。
	<p>4. 適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。</p>	111.12	營業行銷科 勞安科	增加自動化服務服務設備，延伸服務據點。
<p>5. 辦理各項集郵業務活動： (1) 支援花蓮所轄郵局及其他團體辦理郵展或集郵活動。</p>	111.12	營業行銷科	延伸服務據點，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
	<p>(2)配合花蓮縣政府、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。</p> <p>(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。</p> <p>(4)配合辦理在地國小辦理「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。</p> <p>6. 110年12月2日增設高雄館，持續加強服務南部地區客戶；並善用博物館資源，辦理館外展、支援各地郵局辦理郵展；或與其他縣市文物館、博物館合作辦理展覽或活動。</p>	<p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p> <p>郵務科</p>	<p>延伸博物館服務範圍，發揮博物館文教功能。</p> <p>善盡社會責任，塑造郵政優質形象。</p>
<p>(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其</p>	<p>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。</p>			

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
他方式，提供可替代的服務管道。	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。	111.12	郵務科	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。	111.12	營業行銷科	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。	111.12	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元化的用郵環境。
	5. 持續優化網路郵局(含 APP)各項服務功能。	111.12	營業行銷科	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。	111.12	營業行銷科	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網路投保業務，另規劃辦理遠距投保業務。	111.12	營業行銷科	透過網際網路提供客戶便利、快速與多元的投保方式。
	8. 加強推動「郵政博物館數位典藏系統」文	111.12	營業行銷科	利用網路、手機之普及化及便利性，

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>物資料檢索，圖像授權及線上展覽等服務，並與新一代「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。</p>			<p>提供顧客更便捷、多元之服務。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。</p> <p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宣導總公司於中華郵政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。 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。 3. 於郵政博物館網站，設置「典藏精選」及「圖書線上查詢」，提供館藏珍郵及圖書資訊。 4. 提供「郵政博物館數位典藏系統」文物資料檢索、圖像授權及 	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p>	<p>配合政策提升政府服務效能。</p> <p>提供客戶相關業務資訊，落實資訊公開透明，便利共享。</p> <p>落實資料公開，便利共享應用。</p> <p>落實資料公開，便利共享應用。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>線上展覽服務。</p> <p>5. 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，以利於外界檢索及運用。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 總公司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。</p> <p>8. 總公司累計至110年於政府資料開放平臺</p>	<p>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。</p> <p>每年配合辦理</p> <p>每月15日前公告上月資料</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科會計室</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>藉由資訊公開，民眾可即時查知本公司公益支出、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。</p> <p>提供網路服務，加強新種業務宣導，</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>已提供92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變動或新種業務推出，隨時更新中華郵政全球資訊網頁。</p>			<p>快速解決客戶疑難問題，提升客戶服務滿意度。</p>
	<p>9. 各類公文依規定開放供客戶檔案應用。</p>	111.12	勞安科	<p>提升客戶對本公司之瞭解及信賴。</p>
	<p>於花蓮郵局網頁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。</p>	111.12	<p>營業行銷科 勞安科 郵務科</p>	<p>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。</p>
	<p>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。</p>	111.12	營業行銷科	<p>適時發現問題，迅速予以改善，有助於提升服務品質。</p>
	<p>2. 宣導郵政金融卡、網路郵局(含APP)及網路ATM各項創新功能，提</p>	111.12	<p>營業行銷科 本轄各支局</p>	<p>提升郵政優質服務形象。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>供便利服務。</p> <p>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，可由電腦直接擷取客戶主檔之資料，免再逐一輸入資料建檔。</p>	111.12	營業行銷科 本轄各支局	減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務。
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。</p> <p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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</p>	<p>1. 配合總公司因應金融服務數位化趨勢，持續優化網路 ATM 與網路郵局(含 APP)受理申辦業務之功能。</p> <p>2. 持續推展網路動郵局(含 APP)、網路 ATM、行動支付及電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等業務。</p> <p>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。</p> <p>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。例如推展網路郵局(含</p>	<p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p> <p>111.12</p>	<p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科</p>	<p>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。</p> <p>配合政策及運用資通訊技術，以提供更便利之金融服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>關服務措施的運作彈性。</p>	<p>APP)、網路 ATM、行動支付及電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等業務。</p> <p>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。</p> <p>3. 宣導總公司建置郵政博物館數位典藏系統：提供前臺數位典藏品線上查詢、展示功能，串聯整合多媒體資源，呈現出最完整的典藏品資訊，提高客戶滿意度。</p> <p>4. 宣導總公司建置外匯匯款管理系統：建置 SWIFT 電訊系統及外匯匯款管理系統(含電文整合管理平臺)，提供本公司自辦外匯匯款電文收發作業，透過安全、標準及可信賴的通道與</p>	<p>111.12</p> <p>111.02</p> <p>111.06</p>	<p>營業行銷科 本轄各支局</p> <p>營業行銷科</p> <p>營業行銷科</p>	<p>簡化經辦局作業流程，節省窗口人力成本，並提升服務品質。</p> <p>整合虛擬與實體典藏資訊，提升用郵公眾參觀樂趣與導覽的便利性，吸引客群，發揚郵政文化。</p> <p>縮短客戶外匯匯款、解款流程時間，提升服務品質及客戶滿意度，強化本公司業務競爭力。</p>

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	各銀行同業完成外匯匯款交易，縮短客戶外匯匯款所需時間。			
	5. 宣導總公司建置新一代 e 動郵局系統(第二階段)：強化新一代 e 動郵局行動版 APP 功能，提供英文版 APP、保單借還款、壽險保障及帳戶帳務分析與個人化推播通知等服務，持續優化客戶體驗。	111.06	營業行銷科	符合雙語國家政策，擴大服務客戶範圍，持續提供便民、貼心的服務，提高客戶滿意度，增加客戶黏著度。
	6. 宣導總公司購置業務資訊公開說明文件數位化設備：採購設備供客戶於支局營業廳公開展示區，瀏覽查閱本公司郵務、儲匯、壽險、集郵及電子商務等最新相關公開資訊，提升服務品質。	111.11	營業行銷科 勞安科	提供本公司即時與正確之業務內容，提升客戶用郵品質。
	1. 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。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	111.12	營業行銷科	有效運用社會資源，活化人力運用。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
題。	<p>宣導政府政策，如防制金融詐騙等。</p> <p>2. 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。</p>	111.12	人力資源室	為善用社會人力，將增加1%高齡志工(110年運用高齡志工約884人，111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. 配合總公司適時檢討郵件資費反映經營成本合理性。	111.12	郵務科	健全郵政財務，提升服務品質及確保永續普及服務。
	2. 配合組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。	111.12	營業行銷科	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111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、本計畫由花蓮郵局各實施要項主辦單位及各相關科室負責推動及執行，總經理室管考科負責綜合管制及考核作業。
- 二、花蓮郵局成立提升服務品質工作小組，加強查核及評審本轄各支局辦

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，並結合總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。