

## 伍、我們的承諾

### 一、改善郵遞作業，提升服務品質

- (一) 推動「提升投遞品質方案」，加強郵件投遞工作管理、改善郵遞時效、有效提升投遞人員應對技巧及服務態度，以符合用郵顧客的需求。
- (二) 中華郵政全球資訊網 <http://www.post.gov.tw/post/internet/index.jsp> 查詢專區，寄件人可自行上網查詢國內及大陸掛號、包裹、快捷、國際快捷及進口國際包裹、掛號等郵件郵遞狀況，並連結其他國家查詢郵件網站，方便又有效率。  
[http://postserv.post.gov.tw/webpost/CSController?cmd=POS4001\\_1&\\_SYS\\_ID=D&\\_MENU\\_ID=189&ACTIVE\\_ID=190](http://postserv.post.gov.tw/webpost/CSController?cmd=POS4001_1&_SYS_ID=D&_MENU_ID=189&ACTIVE_ID=190)
- (三) 對於未妥投之掛號、包裹及快捷郵件，或以繕發候投通知單、或電話聯絡收件人、或配合商號營業投遞，方便領取郵件，以提高妥投率。
- (四) 加強對大宗交寄戶上門收件服務，凡南投市區內各機關、公司、補習班、大賣場等交寄大宗、大量寄發郵件、D.M時，均可電話聯繫本局郵務科郵務股（TEL：049-2220139 轉 343 派員到府收件）。

### 二、提供收件人領取掛號郵件更多的選擇

由於當今社會結構改變，掛號郵件妥投率逐漸偏低，收件人經常須親自前往郵局領取郵件而感不便。為提供週全的服務，我們採行下列措施：

#### (一) 招領中之掛號郵件免費改投上班地點

- 1、如果您接獲掛號函件招領通知單，不便到郵局領取時，可以電話或書面逐次、逐件逕向招領郵局申請改投上班地點。
- 2、得申請改投之郵件為：普通及限時掛號函件，指定改投地址與原收件地址不限同一投遞局
- 3、招領郵局受理您的申請後，立即為您處理，發往改投郵局按班投遞。

#### (二) 投遞前掛號函件改投改寄上班地點

- 1、當您因工作關係，經常無法收到投遞住家之掛號郵件時，您可以向當地郵局窗口免費索取或中華郵政全球資訊網/便民服務/下載專區「掛號函件改投申請書」依式填妥後提出申請。
- 2、得辦理申請改投改寄之郵件為：普通、限時掛號函件及快捷郵件，得指定改投改寄地址與收件地址不限同一投遞局或投遞區。
- 3、郵局受理您的申請以後，凡寄交您住家地址之普通、限時掛號函件及快捷郵件，直接投送上班地點，以方便您收受郵件。

#### (三) 申請利用「晚間限時班」投遞

- 1、收件人若因工作或其他因素，白天無法在家收領掛號郵件，得以電話或書面向當地郵局，申請改為晚間限時班次投遞；如為普通掛號郵件，於收件時只需另付限時郵資7元即可。
- 2、寄件人亦得交寄「限時掛號郵件」並加貼「限時晚間投遞」專用簽條，指定晚間投遞，以利收件人於晚間收受郵件。

#### (四) 申請利用「晚間或星期例假日」自行到局領取

除前述三項方式外；您亦可電話申請利用「晚間或星期例假日」自行前往本局守衛室領取各項招領中的掛號郵件（申請電話請詳「郵件招領通知單」背面載錄）。

### 三、提昇競爭力，加強郵件投遞服務

(一) 限時投遞區域之快捷、限時及包裹郵件，提供全年無休服務。

(二) 增加晚間及周六投遞包裹服務事項

- 1、凡經投遞一次無法妥投之國內、國際包裹，即交由夜間投遞人員以電話聯繫收件人，依收件人指定時間，當班依約準時投遞。
- 2、如無法聯絡收件人時，立即繕發郵件『候投』通知單，通知收件人與投遞單位聯絡投遞時間。
- 3、如遇收件人電話申請將包裹改投上班地點，立即迅速當班攜投。

(三) 快捷及包裹郵件朝向「零」招領目標服務

- 1、快捷及包裹郵件按址投遞2次未能投交時，即逕與收件人電話聯絡，依約定時間，當班按時投遞，不再送郵（支）局窗口招領，期能避免浪費收件人親自到郵局領件的時間。
- 2、如無法聯絡收件人時，立即繕發郵件候投通知單，通知收件人與投遞單位聯絡投遞時間。
- 3、如遇收件人電話申請將快捷或限時掛號郵件改投上班地點，即當班攜投。

(四) 國內快捷、包裹郵件按址上樓投遞服務。

(五) 運輸或投遞過程中，全力維護各類郵件，確保郵件完整與安全妥交收件人。

### 四、加強對身心障礙朋友提供用郵服務

(一) 投遞身心障礙者掛號郵件

凡符合身心障礙福利法所定等級之身心障礙，領有殘障手冊，並且有辨別事理及勝任簽收掛號郵件能力之身心障礙朋友，均可向當地郵局申請上樓投遞各類掛號郵件。

(二) 身心障礙者掛號郵件到府收件

凡符合身心障礙福利法所定等級之身心障礙，領有殘障手冊，並且有辨別事理及勝任簽收掛號郵件能力之身心障礙朋友，均可電話通知當地郵局派員到府收件。

### 五、改善窗口服務，建立郵政親和形象

本局為改善窗口服務，努力做好下列事項：

- (一) 美化、綠化局屋環境，擺置各種花木盆景，並妥為維護。
- (二) 制定「南投郵局窗口服務準則」提供優質的櫃檯窗口服務。
- (三) 窗口隨時擺置郵政服務宣導資料。
- (四) 代用郵顧客書寫各類單據，主動並親切協助顧客用郵。
- (五) 櫃檯放置公眾意見箱及意見卡顧客可隨時反應郵局之服務。

### 六、充實並擴充服務設備

- (一) 隨時檢討改善本局各部門服務設備，汰換逾齡舊設備，舊型冷氣、舊監控設備，均予更新。
- (二) 汰換郵務部門舊有分信格、理信檯、增購郵件處理電腦機組以提升投遞效率。
- (三) 汰換舊型2箱匣自提機，增置4箱匣提款機，以完全解決提款機週休2日或連續假日缺鈔情形。
- (四) 儲匯窗口終端機以「調盈補虛」方式重新分配，以解決部分繁忙支局窗口，因機具不足而影響

服務品質的問題。

- (五)加強自動櫃員機服務效率:加強宣導顧客多多利用各種自助機具,如自動櫃員機、票品出售機、存簿補登機,並隨時保持可以使用狀態。

#### **七、重視顧客抱怨及輿情反映,並及時處理**

- (一)重視媒體報導,隨時剪輯送相關單位妥善處理。
- (二)妥慎處理由各個申訴管道送來之顧客抱怨,並將處理結果分別函復或派員往訪顧客予以婉釋或致歉。
- (三)派員參加社區里民大會,深入基層實探輿情。

#### **八、郵政與社區結合,善盡企業社會責任**

- (一)結合社區舉辦郵政儲匯、劃撥、壽險等行銷活動,以敦親睦鄰,回饋鄉里,促進社區互動並達成拓展業務開發之目的。
- (二)配合各機關學校、社團慶典活動辦理郵展及設置服務台,服務鄉梓。
- (三)鼓勵員工及眷屬參與社區公益活動,表達對社區之關懷。

#### **九、加強同仁溝通,凝聚團隊意識**

定期召開各項主管業務會議,召開企業文化執行團隊會議,舉辦員工訓練,員工座談會,會中積極灌輸服務理念,建立同仁為民服務之基本共識,俾全面提升南投郵局之服務品質為顧客提供更優質之服務。