

114 年度提升服務品質執行計畫



中華郵政股份有限公司桃園郵局

中華郵政股份有限公司桃園郵局 114 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

總公司 113 年 12 月 30 日總字第 1130500502 號函及「中華郵政股份有限公司 114 年度提升服務品質執行計畫」。

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：

114 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：本局所轄各級支局暨投遞單位。
- 二、本局相關業務單位：經理室、營業管理科、企劃行銷科、郵務科、人力資源室、會計室、政風室、勞安(總務)科、出納科。

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，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 持續維護「中華郵政全球資訊網」桃園郵局網頁各項郵政業務資訊，提供客戶申辦業務之參考。	114.12	各科室	提供郵局與客戶多管道之溝通平臺，增進客戶瞭解郵政業務。
	2. 建立窗口作業規範： (1)離斷線演練。 (2)法令遵循制度自評檢核。 (3)提升作業品質及安控績效評比。 (4)全面提升窗口服務	114.12	營業管理科	加強員工對法令及作業規章之熟稔度，提供應採取之作業標準程序，減少作業錯誤率，提升員工服務行為之友善性及專業度。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<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>	效能評比。			
	3. 配合業務需要辦理各項研習訓練，強化人員業務知能，並依據各項業務 SOP 完善落實業務流程，以提升顧客服務品質。	114.12	人力資源室 營業管理科 郵務科	提升服務人員素質，建立為民服務共識，提高服務品質。
	1. 持續更新中華郵政全球資訊網桃園郵局網頁資訊，提供客戶申辦郵政業務之參考。	114.12	各科室	提供郵局與客戶溝通平臺，增進客戶瞭解郵政各項郵政業務。
	2. 持續維護特種郵件追蹤查詢系統，供顧客自行上網查詢各類特種郵件郵遞情形。	114.12	郵務科	提供顧客掌握掛號郵件投遞狀況。
	3. 將辦理職階人員甄試之訊息公開張貼於各支局公佈欄，使客戶周知以廣宣傳。	114.12	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。
4. 持續宣導中華郵政全球資訊網壽險業務專區，可提供保險商品說明、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。	114.12	營業管理科 企劃行銷科	提升服務流程透明度及客戶滿意度。	
5. 持續宣導「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，	114.12	營業管理科 企劃行銷科	增進高齡客戶之權益保障，並強化公平待客理念。	

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>強化客戶之權益保障。</p>			
	<p>1. 辦理企業文化執行團隊會議，宣導正確服務理念、工作態度及服務應對技巧，並舉辦服務禮儀及電話禮貌演練。</p>	114.12	營業管理科 郵務科	落實服務準則及應對禮儀，俾提升服務品質及顧客滿意度。
	<p>2. 以顧客需求為導向，調整營業場所申辦動線，設立電子看板，將營業廳四處張貼之海報收納，維持整齊清潔之營業環境，加強綠化美化工作，並配合局屋整修，逐步將營業櫃檯由高式櫃檯改為矮式櫃檯。</p>	114.12	營業管理科 勞安(總務)科	提供顧客明亮、整潔及舒適之用郵環境，使顧客有賓至如歸之感，並提升整體服務品質得到客戶信賴。
	<p>3. 分樓層營業郵局，於1樓設置友善服務窗口，俾利身心障礙、行動不便、高齡長者及孕婦等客戶免上樓即可辦理郵儲相關業務。</p>	114.12	營業管理科	提供銀髮族、行動不便人士友善、溫馨的用郵環境。
	<p>4. 配合總公司換機期程更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。</p>	114.12	營業管理科 勞安(總務)科	減少臨櫃申辦情形，縮短窗口等候時間。
	<p>5. 設置無障礙坡道、櫃檯等無障礙設施，並改善現行自動櫃員機無障礙環境，方便使用輪椅客戶可自行進出及使用。另設置服務鈴，協助需要幫助之老弱婦孺用郵。</p>	114.12	營業管理科 勞安(總務)科	提供身心障礙者及老弱婦孺舒適便利友善的用郵空間，營造溫馨用郵環境。
<p>6. 本轄支局營業時間內提供客戶免費WI-FI</p>	114.12	營業管理科	提供資訊服務，以應客戶緊急臨時之	

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。	上網及手機充電服務。			資料查詢需求，提升服務品質。
	7. 自動櫃員機服務區域增設即時電話連繫客服中心服務設備，並適時更新自動櫃員存、提款機及補摺機。	114.12	營業管理科	即時回應顧客操作使用自動櫃員機之疑難問題，並逐步增設或汰換老舊自動櫃員存、提款機及補摺機。
	8. 持續宣導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)服務之管道。	114.12	營業管理科 企劃行銷科	利用手機等行動裝置普及化及不受限特性，提供客戶更便捷服務。
	9. 提供適宜之檔案開放應用場所，充實檔案應用服務設施。	114.12	勞安(總務)科	落實檔案開放應用宗旨。
	1. 用郵尖峰時間，彈性開設快速窗口。	114.12	營業管理科	有效縮短窗口等候時間。
	2. 設置郵儲全功能工作站。	114.12	營業管理科	提升人力配置效益。
	3. 持續精進 i 郵箱選址與設置，提供 24 小時智慧取/寄郵件服務。	114.12	營業管理科 郵務科 勞安(總務)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。
	4. 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。	114.12	營業管理科 企劃行銷科	配合國家政策，推廣無現金支付交易，以應新世代客戶需求。
	5. 持續推廣 QR Code 行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務(Account Link)、「無卡提款」、「HCE 手機 VISA 卡」及金融卡雲支付等業務。	114.12	營業管理科 企劃行銷科	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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>6. 持續推廣行動投保及網路投保業務。</p> <p>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。</p> <p>8. 開發多元主題及設計風格新穎之票(商)品，創新集郵票品及商品，以吸引客戶收藏。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科 企劃行銷科</p> <p>營業管理科 企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科</p>	<p>透過網際網路提供客戶便利、快速與多元的投保方式。</p> <p>配合客戶需求，提升客戶滿意度。</p> <p>提供創新及多樣化、兼具收藏與實用價值之集郵票品和商品，滿足顧客多元需求。</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>(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。</p>	<p>1. 蒐集員工及客戶意見，以製作多元設計風格集郵商品。</p> <p>2. 與百貨公司合作辦理跨年郵展，為活動注入更多創意巧思與美學。</p> <p>3. 辦理大宗客戶業務座談會及聯誼活動，廣納客戶對郵政業務建言。</p> <p>1. 於支局窗口提供「顧客意見函」及中華郵政全球資訊網桃園郵局網頁設置首長信箱，以利客戶陳情及提供建議。</p> <p>2. 加強以「查驗投遞單」、「郵件測驗</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科 營業管理科</p> <p>企劃行銷科</p> <p>營業管理科 勞安(總務)科</p> <p>郵務科</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>瞭解客戶需求，擬訂合宜行銷策略。</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>蒐集客戶意見，據以改善投遞品質，</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>函」抽測郵遞品質，並據以改善。</p> <p>1. 配合總公司每年辦理「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局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，且作為年度考核各級支局服務品質評估作業之依據。</p> <p>2. 對於客服中心及總公司相關處室轉來顧客對郵政事務諮詢、建議及申訴事項設專人處理，並隨時追蹤辦理情形；另有關顧客抱怨案件立即轉知查處改善。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科 郵務科</p> <p>營業管理科 郵務科</p>	<p>提升顧客滿意度。</p> <p>客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質之參考。</p> <p>迅速處理客戶申訴案件，加強改善相關措施，提升企業優質服務形象。</p>
<p>(四)傾聽客戶意見，積極回應，有效協助客戶解決問題。</p>	<p>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。</p> <p>2. 於轄屬支局窗口放置「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」。</p> <p>3. 適時與大宗客戶溝通，瞭解顧客需求，主動發掘問題，協助解決困難，以鞏固客</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>郵務科</p> <p>營業管理科</p> <p>企劃行銷科</p>	<p>強化郵務稽查督導、管理、查核郵件工作，提升郵遞品質。</p> <p>傾聽客戶意見，提升顧客滿意度。</p> <p>傾聽大宗客戶意見，積極配合改善，以提升服務效率。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>源。</p> <p>4. 於桃園郵局網頁設置經理信箱及提供相關業務單位聯絡電話，接受顧客對郵政事務諮詢、建議及申訴事項並由專人處理。</p> <p>5. 設置受理客戶或內部同仁檢舉電話，及檢舉專用信箱（桃園成功路郵局第 473 號信箱）處理貪瀆不法事件。</p> <p>6. 指派專人處理客戶電子信箱顧客反映之意見，並定期統計「控訴、表揚」件數，另客戶陳情之案件，立即轉知相關郵局查處改善。</p> <p>7. 專人處理郵政客服中心轉來之會辦單，交相關單位於 3 日內查處回覆。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科 郵務科 勞安(總務)科</p> <p>政風室</p> <p>勞安(總務)科</p> <p>各科室</p>	<p>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，符客戶期待。</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>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. 賡續推動電子函件(ePOST)服務，增加客戶交寄電子化郵件意願。</p> <p>2. 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. 持續推動儲匯表單電</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>企劃行銷科</p> <p>人力資源室 營業管理科</p> <p>營業管理科</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智能，提升作業效率，縮短客戶等候時間。</p> <p>簡化儲戶申辦作業</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>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>流程，配合節能減碳政策，減少紙張使用量。</p>
	<p>4. 辦理壽險相關業務得以「電子戶籍謄本」取代紙本戶籍謄本查驗。</p>	114.12	營業管理科	<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>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。</p>	114.12	營業管理科	<p>提升申辦便利性與服務效率。</p>
	<p>1. 提供郵政業務線上申辦及預約服務。</p>	114.12	營業管理科	<p>提供便民服務，縮短顧客等候時間。</p>
	<p>2. 持續推展 EZPost(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。</p>	114.12	營業管理科	<p>提升服務品質及作業效率。</p>
	<p>3. 充實本局全球資訊網頁「便民服務」項下之「檔案應用」服務專區內容。</p>	114.12	勞安(總務)科	<p>加強便民服務，提升客戶滿意度。</p>
	<p>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。</p>	114.12	營業管理科	<p>提供跨機關整合服務，配合政策提升政府服務效能。</p>
	<p>2. 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</p>	114.12	營業管理科	

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。	資料查詢服務」。 3. 辦理校園金融講座宣導 VISA 金融卡、網路與行動郵局及金融卡雲支付各項功能，讓儲戶正確用卡，健全交易安全，並創造營收。	114.12	企劃行銷科	透過校園金融講座推廣 VISA 金融卡及雲支付，宣導金融常識及正確消費觀念，提升郵政優質服務形象。
	4. 積極參與社區活動，使郵局成為鄰居好幫手，落實好厝邊形象。	114.12	企劃行銷科	配合節慶辦理相關社區活動，敬邀鄰里鄉親參與，落實為民服務形象。
	5. 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。	114.12	企劃行銷科	符合客戶需求及達節能減碳之效。
	1. 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。	114.12	郵務科	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。
	2. 提供以 E-mail 寄發壽險業務各類通知單之服務，並於通知單增印 QR Code，可連結至本公司官網金融友善服務專區。	114.12	營業管理科	符合客戶需求及達節能減碳之效。
	3. 配合政府防疫措施及電子商務宅經濟的蓬勃發展，持續宣導全	114.12	企劃行銷科	宣導交寄郵件的新選擇，推展智慧化的寄取件服務，進

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	年無休之 i 郵箱便民服務業務。			而打破營業時間的限制，提供全年無休的服務。
<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. 依據「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. 薦報加入 i 郵購之弱勢公益團體，免收開通設定費。 4. 宣導(1)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、(2)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。(3)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。 6. 對已提供存款功能之視障語音 ATM，增加 	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>郵務科</p> <p>企劃行銷科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</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>形塑郵政「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>

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>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。</p>			
	<p>7. 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>	114.12	營業管理科 企劃行銷科	善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。
	<p>1. 廣續設置郵政代辦所及郵票代售處。</p>	114.12	營業管理科	延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。
	<p>2. 宣傳電子商務平臺 i 郵購，提供偏鄉地區客戶，透過行動裝置購買商品。</p>	114.12	企劃行銷科 營業管理科	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>	114.12	企劃行銷科 營業管理科	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. 配合總公司換機時程，適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。</p>	114.12	營業管理科	
	<p>5. 辦理各項集郵業務活動： (1) 支援轄區郵局及其他團體辦理郵展或集郵活動。 (2) 配合地方政府、民間團體或社區活動辦理集郵活動，將集郵服務延伸至轄區各地。 (3) 辦理暑期親子集郵研習營，讓小學生接觸、瞭解集郵等郵政業務，汲取集</p>	114.12	企劃行銷科	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>(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。</p>	<p>郵等多方資訊。 (4)輔導轄區國小辦理「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>1. 廣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>	114.12	郵務科	善盡社會責任，塑造郵政優質形象。
	<p>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。</p>	114.12	郵務科 營業管理科	提供上班族群便利之郵政服務。
	<p>3. 宣導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。</p>	114.12	企劃行銷科 營業管理科	提升客戶選購商品便利性。
	<p>4. 持續推展客戶透過智慧型手機使用各項郵局服務。</p>	114.12	營業管理科 企劃行銷科	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。
	<p>5. 持續推廣網路郵局(含行動郵局 APP)各項服務功能。 6. 持續推廣網路 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。</p>	114.12 114.12	營業管理科 企劃行銷科 企劃行銷科 營業管理科	加強便民金融服務，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。
<p>五、開放政府透明治理，優</p>				

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>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> <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>1. 於各營業場所公布各項業務資訊，滿足顧客知的權利。</p> <p>2. 對於各類業務之處理流程、辦理時限、收費標準、業務資訊、查詢管道及回覆時效，以完整公開、透明方式公告。</p> <p>3. 鼓勵同仁踴躍提出建議案，俾利作業之改進，以提升作業效率，達到便民服務。</p> <p>4. 各類公文依規定開放供客戶檔案應用。</p> <p>1. 提供臨櫃（當面諮詢）：由櫃台服務同仁或志工人員立即答覆。</p> <p>2. 非臨櫃意見提供：提供電話、傳真、網路及電子郵件之相關資訊，供客戶陳情。</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> <p>2. 持續宣導郵政金融卡、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。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科 勞安(總務)科</p> <p>勞安(總務)科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>企劃行銷科 營業管理科</p>	<p>滿足顧客知的權利，提升服務效益。</p> <p>提供客戶相關業務資訊，落實資料公開透明，便利共享。</p> <p>提升服務效能、簡化業務流程。</p> <p>提升客戶對本公司之瞭解及信賴。</p> <p>強化與顧客溝通，俾利提供全方位之優質服務。</p> <p>強化與顧客溝通，俾利提供全方位之優質服務。</p> <p>適時發現問題，迅速予以改善，有助於提升服務品質。</p> <p>提升郵政優質服務形象。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻</p>				

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>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關服務措施的運作彈性。</p>	1. 因應金融服務數位化趨勢，持續提供建議，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。	114.12	營業管理科	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。
	2. 持續推展網路郵局(含行動郵局 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。	114.12	營業管理科 企劃行銷科	
	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。	114.12	營業管理科 企劃行銷科	
	1. 鼓勵本局員工提出建議案，供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(含行動郵局 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。	114.12	營業管理科	配合政策及運用資通訊技術，以提供更便利之金融服務。
	2. 透過本局通路宣導本公司建置數位 VISA 金融卡功能：提供線上申請無實體卡片之「數位 VISA 金融卡」服務，申請後即可於電商、影音、網購等網站進行數位支付。	114.12	營業管理科 企劃行銷科	增加 VISA 金融卡申請管道，提供客戶多元服務，提升客戶滿意度。
	3. 配合總公司使用臉部	114.12	營業管理科	提供便利性高的金

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	辨識身分核驗系統：應用新興科技簡化儲匯業務作業流程，引進臉部特徵值辨識技術，提供多元身分驗證方式，減少客戶未帶印鑑或是帶錯印鑑往來奔波之不便。		勞安(總務)科	融服務，增加客戶良好體驗，提升客戶滿意度。
(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. 於各大節日或配合總公司活動，結合轄區內社會團體辦理或參與關懷社區公益活動，如捐血活動、防制金融詐騙宣導等，並與各大專院校合作辦理金融知識講座，並進行產學合作辦理競賽活動，推展郵政業務並配合宣導政府政策，擴大宣導範圍及效果。	114.12	企劃行銷科 營業管理科	有效運用社會資源，活化人力運用。
	2. 鼓勵本局退休人員參與志願服務，善用社會人力，提升服務品質。	114.12	人力資源室	為善用社會人力，將增加1%高齡志工。
(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. 配合總公司檢討郵件資費反映經營成本合理性。	114.12	郵務科 企劃行銷科	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。	114.12	營業管理科 郵務科 企劃行銷科	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、本局應推動所屬依據本執行計畫切實執行；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、本計畫由本局各實施要項主辦單位及轄屬單位負責推動及執行，相關業務督導副局長及科室主管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支局暨投遞單位辦理提升服務品質執行計畫之成效，並隨時輔導所轄各級支局暨投遞單位檢討改進。
- 三、為落實服務績效評估，本計畫執行期間，本局配合總公司為民服務不定期考核小組至轄屬各單位實地查證，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。