

參、革新作法

一、轉帳業務

現行郵政業務全面轉帳服務項目，依其轉帳方式可分為自動轉帳、媒體轉帳、自提機轉帳及電腦語音轉帳 4 種，茲簡介如后：

(一) 申請自動轉帳作業

1. 預約指定日期劃撥帳戶轉入存簿或劃撥帳戶業務
2. 劃撥帳戶款不足時，由存簿帳戶自動轉帳存入劃撥帳戶業務
3. 分期付息定期儲金自動按付息日將利息轉入存簿帳戶業務
4. 零存整付定期儲金自動按零存日所須存入金額由存簿帳戶提存作業
5. 定期儲金滿期自動將利息轉入存簿帳戶，定期本金則轉期續存作業
6. 定期儲金滿期本金利息合併轉期續存作業
7. 定期儲金滿期本金利息合併轉入存簿帳戶作業
8. 定期質押借款利息自動按繳息日由存簿帳戶扣收作業
9. 長期集郵戶以存簿或劃撥儲金帳戶轉帳代繳集郵票卡費用
10. 代繳公用事業費用

(二) 顧客免提出申請的自動轉帳作業

1. 壽險紅利自動轉入存簿或劃撥帳戶作業
2. 綜合存款存簿、定期、定期質押貸款三者間之自動轉帳
3. 存簿儲金帳戶或劃撥帳戶按壽險保費繳費日轉帳代繳保費作業

(三) 媒體轉帳作業

1. 薪資轉帳
2. 媒體轉帳代收款業務
3. 媒體轉帳代付款業務

(四) 自動櫃員機(金融卡)轉帳作業

1. 郵局帳戶轉帳(非跨行轉帳)
2. 跨行轉帳作業
3. 持卡轉帳繳稅
4. 消費轉帳服務
5. 自 93 年 1 月全國各地開放 ATM 保單借款之郵政自動提款機均可借款，郵政壽險保戶只要事先填妥約定書，資料審核及建檔完妥，即可於郵政自動櫃員機操作保險單借款及還款，免收手續費。
6. 93 年 8 月開辦「自動櫃員機代付信用卡預借現金」業務。

(五) 電腦語音轉帳作業

1. 電腦語音轉帳繳納交通違規罰鍰及各項監理資費
2. 語音轉帳繳納中華電信費用

(六) 「金融憑證網路轉帳服務」

1. 第 1 階段(95 年 9 月 29 日開辦): 提供已申請金融憑證之存簿、劃撥儲金個人及法人

儲戶，辦理已加入財金公司「金融 XML 共用系統」之郵局帳戶間轉帳及跨行轉帳交易，並提供交易狀態查詢及交易結果通知等網路服務。

2.第 2 階段(95 年 11 月 23 日開辦):續提供跨行轉帳轉入之帳戶所屬銀行尚未加入該共用系統時，則透過跨行通匯系統匯出款項之服務。

(七)「晶片金融卡消費扣款作業」(96 年 3 月 20 日起開辦):所謂「晶片金融卡消費扣款作業」係晶片金融卡持卡人在貼有財金資訊股份有限公司 SmartPay Logo 標誌之特約商店或網路商店進行購物消費。持卡人輸入晶片金融卡密碼及確認交易訊息後，即可完成消費扣款交易，並於交易完成後即時自持卡人帳戶內扣除款項，取代現金支付的不便，持卡人無需支付手續費。

(八)「郵政 VISA 金融卡」業務:為提升郵政金融卡服務功能，本公司與 VISA 國際組織合作，發行郵政 VISA 金融卡，該卡片除具現行郵政晶片金融卡國內存、提款及轉帳所有功能外，尚得在國內及國外 VISA 特約商店以簽名方式刷卡消費(如一般商店、大賣場、百貨公司、加油站等實體商店)，或在國外貼有「VISA」標誌之自動櫃員機輸入 VISA 密碼提領當地貨幣現金，使持卡人享有免攜帶現金之便利。

二、e 化便利郵局

(一)網路郵局:為提供顧客多元化通路服務，於 90 年 3 月建置「網路郵局」網路業務，只要事先申請網路帳號、使用者代號及網路密碼即提供:理財試算、金融卡非約定轉帳繳費查詢、利率匯率資費查詢、劃撥帳號戶名查詢、簡易壽險網路服務中心、公債相關資訊、國內快捷/包裹/掛號查詢、國際快捷郵件查詢、進口國際掛號郵件查詢、進口國際包裹郵件查詢。網址 <https://ipost.post.gov.tw>

(二)電子郵遞(ePOST)系統:電子郵遞(ePOST)服務係電子化郵件業務，提供顧客利用電腦交寄郵件的一種服務，整合一般郵件交寄(mail)與電子郵件交寄(e-mail)兩種交寄信件方式於同一使用介面。寄件人利用電腦產生的郵件資料，透過網際網路傳送郵件資料到電子郵局，郵局再按收件種類分成一般實體郵件與電子郵件(e-mail)，分別列印封裝後按址投遞或由郵件伺服器發出電子郵件。電子郵遞(ePOST)服務具備跨語文、跨系統平台軟體、原文原貌重現的特性，並提供安全憑證與郵件加密之功能，使交寄的郵件更加安全精確。網址 <https://epostpdf.post.gov.tw>

(三)地址 e 通報(通訊地址遷移通報服務):以郵局為單一窗口，提供民眾申辦通訊地址變更，郵局依申請人指定之單位(政府機關及公用事業單位等)通報，達到「一處收件，多處通報」之服務，服務項目如:電費通知單、水費通知單、健保繳款單、房屋稅繳款書、地價稅繳款書、使用牌照稅繳款書、行車執照、駕駛執照、榮光雙週刊、臺北市民 e 點通、衛生所預防注射通知、衛生局所整合式健康篩檢報告單、國民年金繳款單等通訊地址變更服務。網址 <https://amiwb.post.gov.tw>

(四)中華郵政電子商務網(Postal e-commerces SSL Payment):自 92 年 2 月起建置以 SSL 為安控機制之帳戶轉帳付款作業模式，本公司客戶於網路購物及繳納各項費用時，可選擇利用郵局存簿帳戶轉帳繳費，消費者及網路商城將不使用電子憑證，因而省去憑證申請手續並簡化網路商城建置程序及作業，透過此付款機制，將消費金額即時轉入網路商城或收費單位帳戶中，達成資訊流與金流的結合。歡迎各網路商城加盟本公司之策略聯盟網。網址 <https://ec.post.gov.tw>

(五) 網路 ATM：自 95 年 3 月起開辦，係將實體 ATM 功能搬到網際網路上，透過晶片卡多重加密保護及個人電腦外接讀卡機之設備，儲戶鍵入晶片卡密碼經晶片讀卡機驗證後，就可以在網路上直接交易，提供服務包括餘額查詢、交易明細查詢、局內帳戶間轉帳(含約定、非約定)、密碼變更、一般繳費(含學雜費、外勞就業安定費)、繳納台電電費等交易功能，已蔚為金融機構拓展新通路之業務主流。網址 <https://webatm.post.gov.tw>

(六) 中華郵政集郵電子商城 (Postal StampsMall)：「中華郵政集郵電子商城」為中華郵政股份有限公司經營之集郵品網路購物商場，提供一處集郵文化、教育流通、情報交流的展示場所，不但幫助您增長各種集郵知識，並使您增加益智、怡情、儲財及會友等益處，更是提供顧客於郵局窗口、長期訂購方式外，另一直接選購集郵票品管道。網址 <https://stamp.post.gov.tw>

(七) 郵政商城：自 95 年 6 月 1 日起與中華郵政全球資訊網首頁連結，提供廠商加盟開設網路開店平台販賣商品，並由商城代向金融機構請款及收款；郵政同時負責大部分店家商品之物流遞送。網址 <https://mall.post.gov.tw>

三、改進收件人領取掛號郵件的困擾

(一) 申請利用晚間限時郵班投遞掛號郵件：收件人可申請將掛號函件改以晚間之限時郵班投遞，並加納限時費，如不繼續接受晚間投遞時，應以書面或電話通知當地投遞郵局辦理。

(二) 投遞前掛號函件改投上班地點：收件人可申請將寄住家之掛號函件改投上班地點，如不繼續改投時，應以書面通知原申請之投遞郵局辦理。

(三) 招領中掛號函件改投上班地點：收件人可向郵件招領郵局申請將招領中之掛號函件改投上班地點，但寄件人於郵件封面註明「不得改投或改寄」或其他同義字者，該郵件不受理改投或改寄。

(四) 存局候領郵件：收件人因故無確定居所可供寄遞郵件，寄件人可將郵件寄至指定郵局之存局候領處，由收件人到局憑身分證明文件領取郵件。

四、提昇競爭力，加強各類郵件投遞服務

(一) 增加包裹週六、日投遞 1 班次，經投遞 2 次無法投交者，不送支局招領，利用郵件封面所書收件人電話聯絡再投事宜。

(二) 快捷、包裹及限時掛號郵件無法妥投且無法連絡收件人時，立即繕發郵件候投通知單，通知收件人與投遞單位連絡投遞時間。

(三) 收件人可向郵局申請將掛號郵件改投上班地點，一次申請永久服務，如不需要繼續服務，須以書面申請取消。

(四) 辦理包裹郵件及快捷郵件上樓投遞，並全面辦理投遞各類報值、保價掛號郵件(含包裹、快捷、限掛、普掛)得以簽名代替蓋章方式簽收，惟應出示身分證明文件有效提升

投遞效能。

- (五) 提昇快捷郵件投遞效率革新作法：辦理國際快捷當天進口當天封發、投遞，提昇投遞時效。
- (六) 出國期間郵件暫存郵局服務：由收件人在出國 1 週前提出申請，於出國期間將郵件暫存郵局，最長以 2 個月為限。
- (七) 為加強服務，「電傳送現匯票」考量「送款到家」之業務特性，無法妥投者，主動聯絡再投時段，不得逕送窗口招領。
- (八) 定期辦理企業文化團隊及執行小組會議，並加強「投遞人員服務標準話術演練」，以提升服務品質。

五、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

- 1. 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，均可向當地郵局窗口免費索取「投遞身心障礙者掛號郵件申請書」，提出申請。
- 2. 凡寄交居住 2 層或 2 層樓以上已辦妥申請手續身心障礙朋友之各類掛號郵件，親自上樓按址投遞。
- 3. 本項措施 1 次申請永久服務，且一律免費。

(二) 身心障礙者掛號郵件到府收件

- 1. 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。
- 2. 身心障礙朋友如需本項服務，可隨時向當地郵局以電話申請，一律免費。

(三) 自 93 年 10 月起，對於依法登記並經稅捐機關核發有「免稅登記證」之慈善或殘障團體，1 次交寄 100 件以上國內印刷物、新聞紙或雜誌，給予普通郵資 30% 折讓優待。

六、推動自動化作業，提升自助機具服務效能

(一) 充實自動化設備，本局已設叫號機 2 局、自動櫃員機 30 台、存摺補登機 18 台等，提昇服務功能，加強服務顧客。

(二) 推廣郵務窗口作業電腦化，改用電腦收寄各種掛號郵件，加速窗口作業，節省顧客等候時間，提升窗口服務品質。

七、以客為尊優質服務，建立郵政親和形象

(一) 訂定「窗口及郵務人員服務準則」、「電話禮貌服務準則」及工作手冊，規範窗口及郵件服務事項處理依據，建立員工共識，並加強「郵局窗口及郵務人員服務標準話術訓練」，以提供優質、卓越之服務。

(二) 營業廳設有公眾意見箱及意見卡，重視顧客服務意見及興革建議，針對服務缺失並立即改善。

- (三)營業廳加強美化、綠化，提供報章、雜誌供民眾等待用郵使用，讓民眾有溫馨的感覺。
- (四)充分運用志工人力，輪值協助業務諮詢及代填書表、主動並親切引導顧客用郵。
- (五)設置「快速窗口」，提供辦理簡易單筆存、提款、劃撥交易，以縮短申辦時間。
- (六)裝設「服務鈴」「導盲磚」「身心障礙扶手、身心障礙坡道」「服務窗口」等幫助老人、身心障礙者辦理各項申辦作業。
- (七)各支局全面設置寫字檯及座椅便利客戶書寫，並免費提供老花眼鏡，營造貼心、便利用郵環境。
- (八)於本轄馬公中正路郵局設置開放式優質公共廁所，並於其他各郵局設置引導式優質公共廁所，以提升服務品質。
- (九)延長郵務窗口營業時間，便利民眾用郵(配合快捷郵班每日上午提早於六時卅分營業；星期六及星期日延時至下午六時)。

八、敦親睦鄰與社區結合，善盡企業社會責任

- (一)結合社區舉辦郵政、儲匯、劃撥、壽險、集郵、代售等行銷活動，以敦親睦鄰，回饋鄉里，達成拓展業務之目的。
- (二)配合各機關學校、社團慶典活動、公益活動辦理郵展或設置臨時郵局或服務台，服務鄉梓。並提供場所、禮堂供外界使用。
- (三)為充實兒童集郵知識，培養正當休閒生活，開辦「親子集郵營」，推廣集郵業務。
- (四)鼓勵員工及眷屬參與社區公益活動，表達對社區之關懷。
- (五)結合郵政員工，配合清淨家園活動，協助周圍 50 公尺環境清潔、環保綠化。
- (六)投遞人員利用投遞郵件機會順道探望、關懷獨居老人，給予生活上之協助，如發現有異狀或其他特殊情況，立即通報澎湖縣政府社會處及澎湖榮民服務處，加強獨居老人居家安全維護。
- (七)推動「塑造郵局敦親睦鄰新意象計畫-社區的好厝邊」，擇定馬公東文郵局、鎖港郵局建置為示範郵局。

九、重視並妥善處理顧客陳情及輿情反映

- (一)依「中華郵政股份有限公司處理人民陳情及申請案件作業要點」，妥善處理人民陳情、申請事項(含各個申訴管道之案件)並將處理結果分別函復或派員拜訪顧客，予以婉釋或致歉，俾順暢民意溝通管道。
- (二)陳情、申請案件處理程序：由受理單位處理為原則，非屬受理單位權責者，應逕移主管單位處理。以「案」為單位，予以登記、區分、統計並列入管制(註明人民陳情、申請案件請提前辦理)→依分層負責規定逐級陳核→交權責單位辦理並答覆陳情、申請人，並

附寄「調查表」瞭解其對處理結果之滿意度→按月統計性質、類別及處理結果陳報總公司總經理室→總公司總經理室每月綜合檢討分析並研提改進建議於業務會報中提報各單位(局)參採。

(三) 重視媒體報導，隨時剪輯送相關單位妥善處理。

(四) 派員參加社區里民大會，深入基層實探輿情。

十、加強同仁溝通，凝聚團隊意識

定期召開各項主管業務會議、企業文化團隊及執行小組會議，舉辦員工訓練及座談會，積極灌輸服務理念，建立同仁為民服務之基本共識，俾全面提升本局服務品質。

十一、開辦大陸包裹、快捷郵件(97年12月15日起)

包裹：

- 1.任何一邊不逾 1.50 公尺，長度加長度以外最大周圍合計不逾 3 公尺。
- 2.每件限重不逾 30 公斤。

快捷：

- 1.逾 2 公斤，文件及商品資費相同。
- 2.任何一邊不逾 1.50 公尺，長度加長度以外最大周圍合計不逾 3 公尺。
- 3.每件限重不逾 30 公斤。

資費計算：

大陸包裹郵資的計算方式為：

- 1.若體積重量大於實際重量的 1.5 倍時，則依據體積重量計費，費率照現行標準。
- 2.若體積重量小於或等於實際重量的 1.5 倍時，則依據實際重量計費，費率照現行標準。
3. $\text{長} \times \text{寬} \times \text{高} (\text{公分}) \div 6 (\text{立方公分}) = \text{體積重量} (\text{公克})$ 。

其他：不受理保價、快遞及投交收件人親收郵件。

十二、開辦大陸郵政匯入匯款業務

自本(98)年2月26日起開辦「大陸郵政匯入匯款業務」。本項手續費每筆新台幣200元。

目前已辦理對大陸匯出匯款業務，民眾可在各指定郵局匯款給大陸親友，另為執行97年11月4日兩岸簽署之「海峽兩岸郵政協議」有關兩岸郵政匯兌業務之合作，開辦大陸郵政匯入匯款業務，受理大陸所有外匯指定銀行匯入受款人於中華郵政公司存簿儲金帳戶。請告知大陸親友，須填寫以下資料

受款銀行：中華郵政 (SWIFT CODE：CITITWTX)。

受款人帳號：郵局代號 700 + 郵局 14 位存簿局帳號 (共 17 位)。

受款人姓名：ChungHwa Post (中華郵政) + 受款人英文姓名。

受款人聯絡電話。

幣別：暫限美元。

十三、人民幣現鈔及買賣業務

為因應兩岸直航、政府開放陸客來臺觀光暨國人赴大陸觀光所衍生對人民幣買賣之需求，爰依據「人民幣在臺灣地區管理及清算辦法」，申請獲准辦理人民幣買賣業務，並自97年8月20日起開辦。本轄所屬買賣經辦局(辦理人民幣現鈔及買賣業務)有馬公中正路郵局、馬公中華路郵局。

手續費：除臺灣桃園國際機場郵局及臺北松山機場郵局每筆買入及賣出人民幣現鈔，

各收取新台幣 20 元及 100 元手續費外，其他經辦局買賣人民幣現鈔均免收手續費。

十四、代收代驗聯徵中心個人信用報告申請書

為方便民眾申請個人信用報告，自 100 年 7 月 1 日起本公司接受財團法人金融聯合徵信中心委託，提供民眾申請「聯徵中心個人信用報告」服務，全區受理郵局共計 505 個。

(一) 受理範圍:限個人(本人)年滿 20 歲或未滿 20 歲之已婚者(身分證之配偶欄有登載)，親自臨櫃申請中文「當事人綜合信用報告」。

(二) 受理手續:

1. 填寫「郵局代收代驗『個人信用報告』申請書」
2. 檢具雙證件:(1)身分證正本。(2)健保卡、護照、駕照、軍人身分證、戶口名簿、最近三十日內「戶籍謄本(含電子戶籍謄本)」等一種可資證明身分且有效期限內之文件正本。
3. 查詢費:每份收取查詢費新臺幣 100 元，同次申請每多加一份再加新臺幣 50 元。

(三) 受理時間:各受理郵局公告之儲匯窗口平常日營業時間，不包含延時營業郵局及週六、日營業郵局。

(四) 聯徵中心於處理完成後，即以限時掛號將「當事人綜合信報告」寄出。

十六、為增裕營收，自 99 年 4 月 1 日起開辦代理美商聯邦快遞股份有限公司 (以下簡稱 FedEx) 收寄國際優先快遞業務

* 合作標的

FedEx 國際優先快遞 IP(International Priority)

* 交寄手續

• 填寫提單:

向郵局窗口索取聯邦快遞提單填寫，除客戶簽名欄外一律以英文填寫。

• 商業發票:

交寄內容除商業文件外，一律以英文並依實際貨件內容填寫商業發票一式 3 份，於寄件人欄加蓋公司大小章及發票章。

• 報關手續、個案委託書:

貨件價值於新台幣 50,000 元以上，需強制報關，需加填寫個案委託書，委由聯邦快遞代為向海關申報貨件出口。

• 一票多件、裝箱單:

同一收件人同一提單多件貨件服務，單件限重為 68 公斤，總重量則不限，交寄時需加填裝箱單標明各箱內裝物品。