

114年度提升服務品質執行計畫

中華郵政股份有限公司
屏東郵局

屏東郵局114年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部112年8月29日交秘字第1125012265號函附件「交通部提升服務品質實施計畫」及總公司113年12月30日總字第1130500502號函辦理。

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：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：屏東郵局、屏東郵局所轄各級郵局、屏東郵局郵務股。
- 二、本局相關業務單位：營業管理科、郵務科、企劃行銷科、勞安(總務)科、會計室、人力資源室、出納科、政風室。

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 | 1. 於「中華郵政全球資訊網」之「屏東郵局」網頁持續維護各項業務資訊。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科、勞安(總務)科 | 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。 | 114.12 | 營業管理科、人力資源室 | 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 |
|--|--|--------|-------------|----------------------------------|
| 確性，並適時檢討改進流程與作業方式。 | 3. 依據各項業務 SOP 完善落實業務流程，並隨時檢討更新，以臻完備。 | 114.12 | 各業務單位。 | 率。 提升業務精進作為 |
| (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。 | 1. 提供國際快捷(EMS)及國際 e 小包平面設計廣告，於營業窗口明顯處宣傳。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 加強宣傳國際快捷與國際 e 小包業務，提升營運績效。 |
| | 2. 宣導兩岸郵政速遞(快捷)商旅包，以提升客戶使用人次與交寄頻率。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 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. 宣導本公司全球資訊網有關儲匯業務「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」。 | 114.12 | 營業管理科 | 提升服務流程透明度及客戶滿意度。 |
| | 4. 宣導本公司全球資訊網壽險業務專區提供保險商品說明、新契 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 提供客戶相關業務資訊，維護客戶知的權利。 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|------|---|---|---|--|
| | <p>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. 配合宣導「集郵電子商城」系統頁面功能與設計，以提升使用者率。</p> <p>6. 宣導各類郵政博物館網站展覽活動、郵博快訊、約導覽線上申請及圖書線上查詢服務等資訊。</p> <p>7. 總公司辦理職階人員甄試時，將相關甄試訊息公開張貼於屏東郵局全球資訊網網頁，使民眾周知以廣宣傳。</p> <p>9. 持續更新「中華郵政全球資訊網」之「屏東郵局」各類</p> | <p>114.12</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>人力資源室</p> <p>營業管理科、企劃行銷科</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> <p>提供公司與客戶溝通平臺，增進客戶瞭解郵政各項業</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>資訊，提供客戶申辦各項業務之參考。</p> <p>1. 配合辦理「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. 持續宣導客戶可透過智慧型手機使用各項網路郵局及行動郵局服務。</p> | <p>114.12</p> <p>114.12</p> | <p>營業管理科</p> <p>營業管理科、企劃行銷科</p> | <p>務。</p> <p>建立「以客為尊」之優質服務。</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</p> |

| 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. 配合總公司政策並適時更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。 | 114.12 | 營業管理科 | 務。 提升顧客使用率，減少臨櫃申辦情形，縮短窗口等候時間。 |
| | 4. 持續宣導民眾可於本公司全球資訊網提供「預約投保」諮詢服務。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 提供預約諮詢管道，優化服務體驗。 |
| | 5. 督導各單位主管與第一線服務人員應秉持「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。 | 114.12 | 營業管理科 | 建立為民服務共識，提升服務人員素質，營造優質、專業的用郵環境。 |
| | 1. 持續宣導 i 郵箱各項作業流程，精進 i 郵箱選址與設置，並宣導電商平臺、物流商及超商業者等合作方案，提供24小時自助取/寄郵件服務。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科、郵務科 | 結合行動通訊與智慧物流設備，因應新世代客戶需求，提升便民形象與增強客戶黏著度。 |
| | 2. 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交易，以應新世代客戶需求。 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|------|---|---|--|---|
| | <p>3. 宣導國際 e 小包及平件之網路追蹤服務。</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>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>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。</p> <p>7. 持續推廣「無卡提款」業務，方便客戶</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、企劃行銷科</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>營業管理科、企劃行銷科</p> <p>營業管理科、企劃行銷科</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，並可加強與各國郵政業務往來。</p> <p>滿足客戶多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。</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>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。</p> <p>配合客戶需求，提升客戶滿意度。</p> |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|------|--|---|--|---|
| | <p>提領現金，以滿足客戶提款需求。</p> <p>8. 持續推廣金融卡雲支付業務及「HCE 手機 VISA 卡」，滿足客戶支付需求。</p> <p>9. 宣導客戶可以「臨櫃身分驗證」方式申辦數位存款帳戶。</p> <p>10. 配合推動客戶線上「申請/變更各類通知寄發方式」預填表單電子化服務。</p> <p>11. 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。</p> <p>12. 配合行銷多元郵票主題、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。</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、企劃行銷科</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>營業管理科、企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科</p> | <p>滿足客戶多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。</p> <p>提供客戶多元身分驗證管道，便利取得數位金融服務。</p> <p>滿足客戶金融數位化需求，提供優質服務。</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>提供設計新穎、主題多元、兼具收藏與實用價值之集郵票品和商品，以拓展新市場。</p> |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|---|---|-----------------------------|----------------------------------|---|
| | 13. 宣導「集郵報導」及「新郵預告」線上下載專區。民眾可至「中華郵政全球資訊網/下載專區/集郵」下載使用。 | 114.12 | 營業管理科 | 響應節能減碳並方便顧客瀏覽最即時之新郵發行資訊，提供顧客多樣化服務，以提升顧客滿意度及郵政形象。 |
| <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</p> | <p>1. 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>1. 宣導本公司之顧客服務專線0800-700-365可提供24小時、全年</p> | <p>114.12</p> <p>114.12</p> | <p>企劃行銷科</p> <p>營業管理科、企劃行銷科、</p> | <p>加強便民服務及業務行銷宣傳。各級支局以在地之角度瞭解客戶需求，擬訂行銷策略。</p> <p>顧客利用該專線進線詢問郵政各項業務服務量每月平均</p> |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|-------------------------------|---|--------|-------------|---|
| <p>集客戶對服務的需求或建議，適予調整服務措施。</p> | <p>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，即時提供服務，以提升顧客滿意度。</p> | | | <p>約20萬通，轉接客服人員服務量約8萬通。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。</p> |
| | <p>2. 宣導客戶可利用全球資訊網、網路郵局、行動郵局及Line官網設置智能客服(小鴿)服務平台連結，提供文字客服諮詢服務。</p> | 114.12 | 營業管理科 | <p>每月平均使用人次約6萬通(次)，經由文字諮詢互動平臺，提供顧客多元的服務管道，有效降低服務成本。</p> |
| | <p>3. 宣導本公司全球資訊網/客戶服務專區設置「意見箱」，並於各支局窗口提供「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，受理後將轉請業務主管單位或各等郵局查復或改善等。</p> | 114.12 | 營業管理科 | <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>4. 宣導全球資訊網/壽險業務設置「保戶申</p> | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | <p>即時解決客戶爭議，減少客戶抱</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>訴」專區，提供保戶線上申訴管道，並由專人每日下載處理。</p> | | | <p>怨。</p> |
| | <p>1. 配合總公司每年委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」結果，該調查係針對臨櫃顧客、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，作為本局改進服務品質之依據。</p> | 114.12 | 各業務單位 | <p>客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質之參考。</p> |
| | <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，檢討配合總公司政策改善相關措施。</p> | 114.12 | 各業務單位 | <p>提升服務品質及公司企業形象。</p> |
| <p>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</p> | 114.12 | 各業務單位 | <p>重視客戶建言，以符客戶期待。</p> | |

| 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> | <p>關作業規定及流程。</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> | 114.12 | 郵務科 | <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>2. 於各級支局窗口放置「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> | 114.12 | 營業管理科 | <p>傾聽客戶意見，提升顧客滿意度。</p> |
| | <p>3. 宣導電子商務之郵政網購中心及 i 郵購設有 FAQ (常見問答集) 專區，並積極回饋相關意見，以提升整體服務品質。</p> | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | <p>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。</p> |
| | <p>4. 宣導「中華郵政全球資訊網」、「中華郵政集郵電子商城」設有顧客意見區、討論區及電子信箱，可提供客戶良好溝通管道。</p> | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | <p>重視客戶建言，積極回應客戶申訴，即時解決爭議，並有效協助客戶解決問題，以符客戶期待。</p> |
| <p>5. 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</p> | 114.12 | 營業管理科 | <p>即時回應客戶意見或抱怨，有效解決問題，提升顧客滿意度。</p> | |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|--|--|---|---|--|
| | <p>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</p> | 114.12 | 營業管理科 | 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>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. 宣導電子函件(ePOST)服務，增加客戶交寄電子化郵件意願。</p> <p>2. 積極參與各項研習訓練及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. 配合公司政策宣導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. 宣導壽險相關業務得</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</p> <p>營業管理科、人力資源室</p> <p>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</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。 | 以「電子戶籍謄本」取代紙本戶籍謄本查驗。 | | 企劃行銷科 | 檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。 |
| | 5. 宣導保單繼承作業，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。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 提升申辦便利性與服務效率。 |
| | 1. 持續宣導各類郵政業務線上申辦及預約服務。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 提供便民服務，縮短顧客等候時間。 |
| | 2. 持續宣導EZPost線上交寄網站，並配合總公司政策於各丙級支局設置單據列印系統，提供客戶於網站預建郵件資訊，至該設備列印各類郵件託運單(面單)之服務。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 提升服務品質及作業效率。 |
| | | 3 | | |
| | 3. 宣導年滿7歲以上且領有國民身分證之自然人線上開立數位存款帳戶，及成年自然人線上申請網路郵局 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 加強便民服務，提升客戶滿意度。 |

| 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。 | 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。 | | | |
| | 4. 持續擴增行動投保裝置服務。 | 114.12 | 企劃行銷科 | 提升壽險理賠、保全業務申辦便利性，強化保戶服務。 |
| | 5. 宣導行動郵局新增「保單借/還款功能」。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 客戶透過行動郵局即可申辦保單借款服務，省時又便利。 |
| | 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。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 提供跨機關整合服務，配合政策提升政府服務效能。 |
| | 2. 宣導公司與勞工保險局合作，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」。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 配合政府提升各項電子支付工具服務比率政策。 |
| | 3. 宣導 VISA 金融卡持卡人於公務機關及公 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 配合政府提升各項電子支付工具服務 |

| 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。 | 立醫療機構刷卡繳費服務。 | | | 比率政策。 |
| | 4. 宣導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。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | |
| | 5. 宣導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。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | 配合政府開放網路投保政策。 |
| | 1. 配合公司政策導入手持智慧裝置(PDA)輔助完成投遞掛號郵件簽收，取代紙本蓋章簽收，提供客戶更優質及新體驗的多元化服務。 2. 持續與客戶宣導全球資訊網下載專區提供壽險業務相關單據之 | 114.12 114.12 | 郵務科 | 符合客戶需求及達節能減碳之效。 因應網路科技發展趨勢及客戶需求，提供便利的文件索 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|---|---|---|--|--|
| | <p>電子檔案，便利客戶索取及使用。</p> <p>3. 宣導保戶可利用郵寄或傳真申請滿期保險金轉帳給付之服務。</p> | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科 | <p>取管道。</p> <p>提供更便利的保險滿期業務申辦方式，強化保戶服務。</p> |
| <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> | <p>1. 配合實施「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。</p> <p>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。</p> <p>3. 配合向總公司薦報加入 i 郵購之弱勢公益團體，免收開通設定費。</p> <p>4. 宣導網路郵局、網路 ATM 皆提供友善專</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、企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科、</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>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</p> |

| 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客戶的服務可近性。 | 區，及行動郵局支援語音報讀功能，提供視障人士無障礙交易服務。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。 | | | 優惠措施。 |
| | 5. 宣導網路 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。 | 114.12 | 營業管理科 | |
| | 6. 持續推廣微型保險與安心小額終身壽險，使特殊或弱勢族群也能擁有基本保險保障。 | 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。 |
| | 1. 賡續評估設置郵政代辦所及郵票代售處。 | 114.12 | 營業管理科 | 延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。 |
| | 2. 宣導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 | 114.12 | 企劃行銷科 | 提升客戶選購商品便利性。 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|------|---|---|--|---|
| | <p>購買商品。</p> <p>3. 配合總公司與特約機構業務合作，客戶透過行動郵局、網路ATM進行付款。</p> <p>4. 適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。</p> <p>5. 辦理各項集郵業務活動：</p> <p>(1) 支援各地郵會及其他團體辦理郵展或集郵活動。</p> <p>(2) 配合各地方政府、民間團體或社區活動辦理集郵活動，將集郵服務延伸至全臺各地。</p> <p>(3) 每年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) 輔導各地國小辦理</p> | <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> | <p>企劃行銷科、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>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> <p>延伸服務界面，增進客戶對集郵業務之瞭解。</p> |

| 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>「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>(5)結合各地較具規模之社區發展協會、樂齡學習中心或公益團體辦理「樂齡集郵社團」，推動集郵文化並匯集社區資源，提供銀髮長者適性學習，增進身心健康。</p> | | | <p>為擴大推展集郵活動，以社區推廣方式，拓展集郵族群，以落實郵政企業社會責任並型塑企業文化。</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> <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 | <p>郵務科</p> <p>郵務科、企劃行銷科</p> | <p>善盡社會責任，塑造郵政優質形象。</p> <p>提供上班族群便利之郵政服務。</p> |
| | <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 | <p>營業管理科、企劃行銷科</p> | <p>提升客戶選購商品便利性。</p> |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|--|---|---|--|---|
| | <p>4. 持續提供客戶透過智慧型手機使用各項郵局服務。</p> <p>5. 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> <p>6. 推廣行動投保及網路投保業務。</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>營業管理科、企劃行銷科</p> | <p>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> <p>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> <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>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> | <p>1. 宣導全球資訊網政令宣導專區，皆有設置 Banner 與政府網頁連結，提供政府服務訊息。</p> <p>2. 配合法令規定，持續在各支局營業廳辦理壽險資訊公開說明作業，充分揭露壽險業</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</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> |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|--|--|--------|--------------|---|
| (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>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。</p> <p>持續宣導本公司全球資訊網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> | 114.12 | 營業管理科 | 提升客戶對本公司之瞭解及信賴。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。 |
| (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>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. 宣導郵政金融卡、網路郵局(含APP)及網路ATM各項創新功能，提供便利服務。</p> | 114.12 | 營業管理科 | 適時發現問題，迅速予以改善，有助於提升服務品質。 |
| | | | 營業管理科、企劃行銷科。 | 提升郵政優質服務形象 |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|---|---|---|---|---|
| <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關服務措施的運作彈性。</p> <p>(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</p> | <p>1. 持續推展網路郵局(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>2. 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. 檢討現行各項業務規章、政策及措施、辦法等，以消費者利益為優先考量，並適時提出創新提案，以供總公司參考。例如推展網路郵局(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>1. 主動聯合在地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</p> | <p>114.12</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>營業管理科、企劃行銷科</p> <p>營業管理科、企劃行銷科</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> <p>有效運用社會資源，活化人力運用。</p> |

| 實施要項 | 推動作法 | 完成期限 | 主辦單位 | 預期效益 |
|--|--|--------|-------------------|--|
| 策略，務實解決服務或公共問題。 | 範圍及效果。並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。 | 114.12 | 營業管理科、企劃行銷科、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. 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 | 各業務單位 | 健全郵政財務，提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、本局依總公司訂定114年度提升服務品質執行計畫，並推動所屬服務單位切實執行；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，各業務單位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、本計畫由本轄各實施要項主辦單位及各服務單位負責推動及執行，各
 科室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業務單位辦
 理提升服務品質執行計畫之成效，並針對缺失輔導檢討改進。
- 三、為落實服務績效評估，本計畫執行期間，本局除配合交通部至各業務
 單位實地查證外，並積極配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。