

113 年度提升服務品質執行計畫

中華郵政股份有限公司彰化郵局

中華郵政股份有限公司彰化郵局 113 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」辦理暨總公司「113 年度提升服務品質執行計畫」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：113 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：本局暨所轄各級郵局。
- 二、本局相關業務單位：營業管理科、企劃行銷科、人力資源室、政風室、郵務科、會計室、出納科、勞安科。

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」及「e 動郵局」各項業務資訊，並於本轄各局陳列「用郵手冊」、「資費小冊」等，提供民眾申辦業務之參考。	113.12	營業管理科	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. 督導櫃檯工作同仁遵循新修訂法令作業規章，詳讀「辦理儲匯業務應行特別注意事項」，並善用櫃員支援系統查詢參辦儲匯業務，確保作業一致性。	113.12	營業管理科	加強窗口服務人員專業智能，維持服務措施處理一致性，提升作業效率。
	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。	113.12	營業管理科	提升服務人員素質，建立為民服務共識，提高服務品質。

	4. 督導本轄各局依據各項業務 SOP，落實合規作業流程，並隨時檢討更新，以臻完備。	113.12	營業管理科	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. 配合總公司製作之國際快捷(EMS)及國際 e 小包廣告 DM 於營業廳及公開場合加強宣傳。	113.12	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. 轉知本轄各局配合總公司製作之兩岸郵政速遞(快捷)商旅包宣導短片加強宣傳，俾提升交寄件數。	113.12	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. 加強宣導並提供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」俾提升服務品質。	113.12	營業管理科	提供客戶相關業務資訊，維護客戶知的權利。
	4. 轉知本轄各局提供保戶服務相關資訊，涵蓋新契約處理流程、契約保全服務、保單理賠服務、保單借款利率查詢試算、房貸利率查詢試算及相關收費標準查詢等資訊，另提供新成立契約申辦進度查詢，俾提升保戶服務品質。	113.12	營業管理科	提升服務流程透明度及客戶滿意度。
	5. 加強宣導「集郵電子商城」系統便利性，增進集郵人士選購方便。	113.12	企劃行銷科	簡單明確的操作系統，使顧客及同仁容易上手並方便使用。
	6. 轉知本轄各局依總公司新系統，優化功能及簡化作業流程。	113.12	營業管理科	簡化窗口作業流程。
	7. 宣導郵政博物館網站展覽活動、郵博快訊等資訊，俾利民眾查詢。	113.12	企劃行銷科	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。
	8. 為使民眾周知本公司甄試訊息，除公開張貼相關訊息外，並至大學院校廣加	113.12	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

	宣傳，請有意加入郵局服務之生力軍，踴躍報名參加甄試。			躍報名參加甄試。
	9. 利用總公司製播之各項業務宣導短片，在眾媒體播放，使客戶更加瞭解郵政各項業務。	113.12	企劃行銷科	加強業務行銷宣導，提升優質服務形象。
	10. 加強宣導「中華郵政全球資訊網站」答客問專區，提供民眾申辦各項業務之參考。	113.12	營業管理科	提供公司與客戶溝通平臺，增進客戶瞭解郵政各項業務。
	11. 於各局規劃 ATM 專區，整合並詳細說明目前本公司 ATM 服務項目，提供儲戶更便利的查詢功能。	113.12	營業管理科	提供更便利的查詢管道。
	12. 配合宣導民眾利用「中華郵政全球資訊網」壽險業務專區內之「高齡友善關懷專區」，強化高齡客戶之權益保障。	113.12	營業管理科	增進高齡客戶之權益保障，並強化公平待客理念。
(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。	1. 廣續辦理「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。	113.12	營業管理科	建立「以客為尊」之優質服務。
	(1)訂定顧客「平均等候時間」預期目標值並按月公佈檢討。			
	(2)依據生產力績效值，預測並公告離、尖峰日及業務時段。			
	(3)午休尖峰時段，增派人手，維持 70%以上人力。			
	(4)視窗口用郵人潮加開「簡易快速窗口」。			
	(5)建立郵儲窗口相互支援機制。			
	(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。			

	2. 加強宣導並請客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局服務之管道。	113.12	營業管理科	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。
	3. 配合總公司適時更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。	113.12	營業管理科	提升顧客使用率，減少臨櫃申辦情形，縮短窗口等候時間。
	4. 續配合全球資訊網提供「預約投保」諮詢服務。	113.12	營業管理科	提供諮詢管道，優化服務體驗。
	5. 要求櫃檯及導覽服務人員，秉持「以客為尊」之理念，以親切有禮的態度及積極主動的精神服務顧客。	113.12	營業管理科	提升服務人員素質，營造優質、專業的參觀環境。
	6. 加強宣導用郵民眾，郵政博物館網站線上有提供便利的申辦及查詢管道。	113.12	企劃行銷科	提供便利的申辦及查詢管道。
	7. 提供適宜之檔案開放應用場所，充實檔案應用服務設施。	113.12	勞安科	落實檔案開放應用宗旨。
	8. 強化本轄各級主管及第一線服務人員，應秉持「以客為尊」之理念，以親切有禮的態度及積極主動的精神服務顧客。	113.12	營業管理科	建立為民服務共識，提高服務品質。
(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。	1. 截至112年止，本局已建置i郵箱共102座，i郵箱小組持續輔導各局推展使用。配合總公司優化i郵箱取寄件流程，精進i郵箱選址與設置，加強與電商平臺、物流商及超商業者合作，提供24小時自助取/寄郵件服務。	113.12	營業管理科、 企劃行銷科	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。
	2. 轉知本轄各局持續於郵務窗口推廣以郵政金融卡支付郵務服務資費。	113.12	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。
3.	配合總公司開辦國際 e 小包，提供平件之網路追蹤服務。	113.12	郵務科	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。
4.	轉知本轄各局，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。	113.12	企劃行銷科	滿足客戶多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
5.	轉知本轄各局，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。	113.12	企劃行銷科	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。
6.	配合總公司策略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。	113.12	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。
7.	持續推廣「無卡提款」業務，以滿足民眾需求，並符時代潮流。	113.12	營業管理科	配合客戶需求，提升客戶滿意度。
8.	加強推廣「HCE 手機 VISA 卡」及金融卡雲支付業務，滿足客戶支付需求。	113.12	企劃行銷科	滿足客戶多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
9.	轉知同仁「臨櫃身分驗證」方式申辦數位存款帳戶，提供優質服務。	113.12	營業管理科	提供客戶多元身分驗證管道，便利取得數位金融服務。
10.	轉知同仁持續推動客戶線上「申請/變更各類通知寄	113.12	營業管理科	滿足客戶金融數位化需求，提供優

	發方式」預填表單電子化服務。			質服務。
	11. 轉知本轄各局，因應數位金融時代來臨，應持續推廣行動投保及網路投保業務。	113.12	企劃行銷科	透過網際網路提供客戶便利、快速與多元的投保方式。
	12. 持續開發新集郵商品，以滿足顧客多元需求，並增裕集郵收入。	113.12	企劃行銷科	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。
	13. 加強宣導民眾至「中華郵政全球資訊網/下載專區/集郵」下載使用「集郵報導」及「新郵預告」。	113.12	企劃行銷科	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
	14. 配合總公司政策，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。	113.12	企劃行銷科	強化 e 化作業，提供顧客多樣化服務。
	15. 配合總公司政策宣導博物館網頁設置語音導覽專區，提供 20 項熱門展品中、英、日三種語言語音介紹。展場各該項展品標示「QR-Code」，供參觀客戶掃描下載聆聽解說。	113.12	企劃行銷科	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。
	16. 配合總公司政策宣導「郵政博物館數位典藏系統」內容，提供文物資料檢索、圖像授權及線上展覽等服務。	113.12	企劃行銷科	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。
	17. 持續推動客戶可透過智慧型手機使用本公司所提供之各項服務。	113.12	營業管理科	推動運用數位科技，提供客戶滿意便捷服務。

<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. 邀請轄內郵學會人士對集郵業務提供意見，以提升集郵作品風格。</p>	<p>113.12</p>	<p>企劃行銷科</p>	<p>以提供符合客戶需求的服務。</p>
	<p>2. 參考專業團隊意見，作為辦理郵展參考。</p>	<p>113.12</p>	<p>企劃行銷科</p>	<p>提供符合客戶期待與需求的服務。</p>
	<p>3. 持續與轄內藝文界合作，讓各項活動多元化。</p>	<p>113.12</p>	<p>企劃行銷科</p>	<p>吸引不同參觀客群。</p>
	<p>4. 運用傳播媒體宣導郵政整體形象及業務行銷廣告。利用在地民眾熟悉喜好之宣導方式，宣傳業務及形象。</p>	<p>113.12</p>	<p>企劃行銷科</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. 本局各科室均有專人接聽電話服務，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，提供即時有效之處理方式，俾提升顧客滿意度。</p>	<p>113.12</p>	<p>營業管理科 郵務科 企劃行銷科 勞安科 出納科 政風室 人力資源室 會計室</p>	<p>迅速處理民眾建議、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>2. 加強推廣客戶使用多元的服務管道，有效降低服務成本。</p>	<p>113.12</p>	<p>營業管理科</p>	<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. 專人處理顧客對郵政事務諮詢、建議及申訴等事項，並於郵局窗口提供「顧客意見函」供民眾填寫。針對顧客需求、建議或抱怨，轉請業務主管單位或各局查復、改善。</p>	<p>113.12</p>	<p>營業管理科</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>

	4. 加強推廣保戶利用「保戶申訴」專區，及時解決客戶爭議，減少客戶抱怨。	113.12	營業管理科	及時解決客戶爭議，減少客戶抱怨。
	5. 加強宣導郵政博物館網站已建置「聯絡我們」意見箱，提供民眾多元線上申訴或建議管道，俾提升服務品質。	113.12	勞安科	瞭解客戶意見或需求，作為改進展覽或服務品質之參考。
(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。	1. 總公司每年委外辦理窗口及投遞服務「顧客滿意度調查」，透過調查、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，並轉知本轄各局應加強提升服務品質，爭取優異之績效考評成績。	113.12	營業管理科、郵務科	客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質之參考。
	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，檢討並研擬具體改善措施。	113.12	營業管理科、郵務科	提升服務品質及公司企業形象。
	3. 對於民眾滿意度較低之各項郵政業務，優先思考改善之道，並配合總公司檢討修正相關作業規定及流程。	113.12	營業管理科、郵務科	重視客戶建言，以符客戶期待。
(四)傾聽客戶意見，積極回應，有效協助客戶解決問題。	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。	113.12	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. 持續於本轄各局窗口放置「民眾意見調查函」並張貼「中華郵政顧客服務24小時免付費專線電話「0800-700365」。	113.12	營業管理科	傾聽客戶意見，提升顧客滿意度。
	3. 推動本公司電子商務業務，利用郵政網購中心及i郵購建置FAQ（常見問答	113.12	企劃行銷科	迅速解決顧客於網站購物經常發生之問題，而樂於

	集)專區,並持續反映顧客意見作為政策修訂提升服務品質。			持續至網站購物並保障客戶權益。
	4. 透過「中華郵政全球資訊網-彰化郵局線上意見調查」、「彰化郵局電子郵件信箱」,提供良好溝通管道。	113.12	會計室 營業管理科 企劃行銷科 郵務科 人力資源室 政風室 出納科 勞安科	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。
	5. 設置受理客戶或內部同仁檢舉電子郵件信箱(chpost08@mail.post.gov.tw)、專線電話(04-7618880),及檢舉專用信箱(彰化中央路郵局第1010號信箱)處理貪瀆不法事件。	113.12	政風室	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。
	6. 指派專人處理民眾電子信箱顧客反映之意見,並定期統計「控訴、表揚」件數,另民眾陳情之案件,立即轉知相關郵局查處改善。	113.12	營業管理科、 郵務科	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。
	7. 依總公司顧客抱怨(陳情)處理程序及作業時程規定,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。	113.12	營業管理科、 郵務科	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。
	8. 依據總公司壽險懸帳契約應付未付款項通知單,持續通知保戶領取。	113.12	營業管理科	提升顧客滿意度及公司企業形象。

<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. 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>	113.12	企劃行銷科	顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便利。
	<p>2. 強化各項研習訓練，提升櫃檯人員處理各項申辦案件知能及服務品質。</p>	113.12	營業管理科	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>3. 加強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>	113.12	營業管理科	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>4. 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>	113.12	營業管理科	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>5. 配合簡化保單繼承作業，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>	113.12	營業管理科	提升申辦便利性與服務效率。
<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>1. 配合提供郵政業務線上申辦及預約服務。</p>	113.12	營業管理科	提供便民服務，縮短顧客等候時間。
	<p>2. 加強宣導使用單據列印系統，並持續優化郵寄便線上交寄網站，以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。</p>	113.12	營業管理科	提升服務品質及作業效率。
	<p>3. 加強推動年滿7歲以上領有國民身分證之自然人線上開立數位存款帳戶，及成年人線上申請網路郵局</p>	113.12	營業管理科	加強便民服務，提升客戶滿意度。

	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. 持續推廣「線上申辦」業務，提供客戶利用網路申請預約導覽及租借場地服務。	113.12	營業管理科、企劃行銷科	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. 宣導民眾檔案應用服務。	113.12	勞安科	提升服務功能，發揮檔案應用目的。
	6. 配合加強宣導使用行動裝置服務，以強化保戶申辦業務便利性。	113.12	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。
	7. 轉知同仁加強推動「保險費轉帳扣款授權電子化」作業。	113.12	營業管理科	減除投保所需填寫之紙本轉帳代繳委託書，達節能減碳之效，並提升服務效率。
	8. 轉知同仁加強保戶利用行動郵局進行保單借款交易。	113.12	營業管理科	客戶透過行動郵局即可申辦保單借款服務，省時又便利。
	9. 配合總公司規劃提供數位 VISA 金融卡服務，客戶可透過行動郵局免臨櫃申辦 VISA 金融卡。	113.12	營業管理科	提供全數位化產品，滿足目標顧客群不使用實體卡需求，且達節減碳目標。
	10. 配合總公司規劃提供客戶得於 Google Pay 使用本公司 VISA 金融卡。	113.12	營業管理科	提供多元化支付產品，以貼近客戶使用習慣，提高使用意願。
(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。	1. 配合健保局就儲戶各類儲金利息所得代扣二代健保補充保費。	113.12	營業管理科	提供跨機關整合服務，配合政策提升政府服務效能。
	2. 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」。	113.12	營業管理科	
	3. 持續推廣郵政 VISA 金融	113.12	企劃行銷科	配合政府提升各

	卡持卡人於公務機關及公立醫療機構刷卡繳費服務。			項電子支付工具服務比率政策。
	4. 持續推廣郵政 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。	113.12	企劃行銷科	配合政府開放網路投保政策。
	5. 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。	113.12	營業管理科	便民且達節能減碳之效。
	6. 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。	113.12	營業管理科	提升服務品質並善盡企業社會責任。
	7. 透過跨機關文檔系統接收行政執行命令，減少用紙、節約支出。	113.12	勞安科	透過跨機關文檔系統收發文減少用紙，提升效能及縮短作業時程。
(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。	1. 配合總公司導入手持智慧裝置(PDA)輔助完成投遞掛號郵件簽收，提供民眾更優質及新體驗的多元化服務。	113.12	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. 以符合消費者需求為優先考量，建議修訂現行各項業務規章、政策及措施、辦法等。	113.12	營業管理科	持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。
	3. 為應客戶需要，提供以 E-mail 寄發各類通知單之服務。	113.12	營業管理科	符合客戶需求及達節能減碳之效。
	4. 加強宣導全球資訊網提供下載壽險業務相關單據之服務，方便客戶索取及使用。	113.12	營業管理科	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。

	5. 加強推廣保戶郵寄或傳真申請滿期保險金轉帳給付之服務。	113.12	營業管理科	提供更便利的保險滿期業務申辦方式，強化保戶服務。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。 (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。	1. 持續配合「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。	113.12	營業管理科	善盡社會責任，推展社會公益。
	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，遇有異常狀況主動通知當地政府或社福機構	113.12	郵務科	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。
	3. 積極薦報轄內弱勢公益團體加入 i 郵購，免收開通設定費。	113.12	企劃行銷科	型塑郵政「公益品牌」及「價值品牌」提升郵政形象。
	4. 推廣網路郵局及網路 ATM 提供友善專區，提供視障人士無障礙交易服務功能。另持續推廣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。	113.12	營業管理科	提供身心障礙等特殊族群適性服務及優惠措施。
	5. 加強宣導網路 ATM 友善專區提供身心障礙者申請，每月可 3 次跨行提款免手續費優惠服務功能。	113.12	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生活上的基本保障。	113.12	企劃行銷科	善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。
	7. 加強宣傳郵政博物館實施身心障礙人士及陪同人員 1 名免費參觀之優惠措施。	113.12	企劃行銷科	提供低收入戶、身心障礙人士優惠措施。

<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>1. 持續尋覓適當地點設置郵政代辦所及郵票代售處。</p>	113.12	營業管理科	<p>延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。</p>
	<p>2. 持續推廣行動郵局 App 購物功能，提供偏鄉地區民眾，透過行動裝置購買商品。</p>	113.12	企劃行銷科	<p>提升民眾選購商品便利性。</p>
	<p>3. 鼓勵民眾透過行動郵局、網路 ATM 進行付款。</p>	113.12	企劃行銷科	<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>4. 配合適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。</p>	113.12	營業管理科	
	<p>5. 辦理各項集郵業務活動：</p> <p>(1) 持續配合本地郵會及其他團體辦理郵展或集郵活動。</p> <p>(2) 配合地方政府或民間團體辦理之公益或社區活動辦理集郵活動，設立臨時郵局服務集郵人士。</p> <p>(3) 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) 於高中及大學辦理集郵教室，廣宣集郵活動益處及知識，落實集郵扎根。</p> <p>(5) 積極結合社區發展協會辦理「樂齡集郵社團」，推動集郵文化，落實郵政企業社會責任。</p>	113.12	企劃行銷科	<p>延伸服務據點，增進民眾對集郵業務之瞭解。</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>扎根小學生集郵益處與資訊。</p> <p>加強辦理集郵教室，實際引導高中及大學學生喜愛郵票，提升郵票價值。</p> <p>藉辦理樂齡集郵社團，推動集郵文化。</p>

	(6)配合加強宣導 113 年 12 月舉辦「中華民國 113 年全國郵展」,期藉由郵展促進集郵界跨領域交流。			藉此拓展國民外交、提振集郵風氣,擴大與各國集郵界的交流,有助於提升在國際郵壇地位及能見度。
	6. 善用博物館資源,伺機辦理博物館下鄉郵展。	113.12	企劃行銷科	延伸博物館服務範圍,發揮博物館文教功能。
(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。	1. 賡續受理身障及弱勢者申請投遞掛號郵件服務,並加強服務。	113.12	郵務科	善盡社會責任,塑造郵政優質形象。
	2. 賡續推廣「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。	113.12	郵務科	提供上班族群便利之郵政服務。
	3. 加強宣傳民眾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。	113.12	企劃行銷科	提升客戶選購商品便利性。
	4. 配合總公司持續推展客戶透過智慧型手機使用各項郵局服務。	113.12	營業管理科	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。
	5. 持續配合宣傳網路郵局(含 APP)各項服務功能。	113.12	企劃行銷科	加強便民金融服務,提升客戶滿意度。
	6. 持續推廣網路 ATM 保單借還款業務,及於網路郵局與行動郵局提供客戶透過網際網路查詢。	113.12	企劃行銷科	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。	113.12	企劃行銷科	透過網際網路提供客戶、快速與多元的投保方式。

	8. 配合加強宣傳「郵政博物館數位典藏系統」文物資料檢索，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、智慧型手機查詢。	113.12	企劃行銷科	利用網路、手機之普及化及便利性，提供顧客更便捷、多元之服務。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。 (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。	1. 於本局網站政令宣導專區，連結至總公司設置與政府網頁連結之各項Banner，以提供顧客政府服務訊息。	113.12	勞安科	配合政策提升政府服務效能。
	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。	113.12	營業管理科	提供客戶相關業務資訊，落實資訊公開透明，便利共享。
	3. 宣傳郵政博物館網站已設置「典藏精選」及「圖書線上查詢」，可提供館藏珍郵及圖書資訊，「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服務。	113.12	企劃行銷科	落實資料公開，便利共享應用。
	4. 配合會計處所訂各項報表編制期限，彙結帳務上傳至總公司及定期至本局網站檢視連結至總公司網址之正確性。	113.12	會計室	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。
	5. 配合辦理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之推出，隨時更新中華郵政全球資訊網頁。	113.12	營業管理科	提供網路服務，加強新種業務宣導，快速解決客戶疑難問題，提升客戶服務滿意度。

	6. 各類公文依規定開放供客戶檔案應用。	113.12	勞安科	提升客戶對本公司之瞭解及信賴。
(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。	於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者，即分別轉請查覆，並隨時追蹤辦理情形。	113.12	勞安科	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。	1. 持續鼓勵同仁踴躍研提建議案，推動創新，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。	113.12	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。
	2. 利用校園金融講座宣導郵政金融卡、網路郵局(含APP)及網路 ATM 各項創新功能，提供便利服務。	113.12	企劃行銷科	提升郵政優質服務形象。
	3. 持續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，可由電腦直接擷取該客戶主檔上之資料，免再逐一輸入資料建檔。	113.12	營業管理科	減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。 (一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 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。	113.12	營業管理科	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。
	2. 協助本轄各局，持續推展網路郵局(含 APP)及網路 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。	113.12	企劃行銷科	
	3. 配合推動線上開立數位存款帳戶及線上申請網路郵	113.12	企劃行銷科	

	局等服務。			
(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。	1. 配合總公司政策，積極推展網路 ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等與特約機構結合之業務，以應客戶全方位理財需求。	113.12	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. 配合總公司介接數位發展部個人化資料自主運用(MyData)平台臨櫃核驗服務機制，經由客戶同意，直接下載即時個人戶籍資料，於辦理儲金戶名變更作業時，提供更佳便利、省時服務。	113.12	營業管理科	配合數位發展部及金融監督管理委員委推動應用個人化資料自主運用(MyData)平台，提供客戶更加便利、省時之儲金帳戶管理服務。
	3. 持續配合總公司推動優化理賠保險金轉帳作業。	113.12	營業管理科	簡化經辦局作業流程，節省窗口人力成本，並提升服務品質。
	4. 配合總公司建置新一代物料管理系統：輔導本轄各級郵局使用新一代物料管理系統，提高整體行政作業效率。	113.12	勞安科	提供新版物料管理系統功能，優化使用者操作介面，提升作業效率。
	5. 轉知轄各局配合總公司辦理相關作業，提供無須「親晤親簽」及更快速、更即時，不受時間、空間限制之線上投保服務。	113.12	營業管理科	提供民眾不受實體營業據點限制，更快速即時之線上投保服務。
	6. 配合總公司建置建置新一代郵運作業管理系統：改善系統架構，降低維護困難度，並優化運輸作業及管理模式，有效控管並充分利用運輸資源，提高整體運能、降低成本，並提升業務競爭力。	113.12	郵務科	提供全新設計郵運作業管理系統功能，優化作業及管理模式，提升作業效率。

	7. 配合總公司參與票交所ACH圈存扣款系統(eACH)資訊平台,以加速涉獵企業機構用戶之即時金流服務步伐,滿足企業機構即時扣款及入帳需求,優化客戶帳戶資金時效面體驗。	113.12	出納科	提供更加即時之扣款及入帳服務,優化客戶體驗。
(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. 配合企業及社會團體辦理,適時參與社會公益活動,推展郵政業務,擴大宣導範圍及效果。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。	113.12	企劃行銷科	有效運用社會資源,活化人力運用。
	2. 鼓勵本局自請退休或屆齡退休人員參與志願服務,以善用社會人力,提升郵政各項業務服務品質。	113.12	人力資源室	善用社會人力,提升郵政各項業務服務品質。(112年本局志工人數108人,含高齡志工46人及退休同仁4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。	113.12	會計室	健全郵政財務,提升服務品質及確保永續普及服務。
	2. 檢討現行各項業務合宜性,評估利基所在,同時權衡大眾利益,持續提供各項便民服務。	113.12	營業管理科	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、本局各科室應依據總公司 113 年提升服務品質執行計畫之實施要項及推動作法分別訂定本局執行計畫,並推動所屬依據該執行計畫切實執行。
- 二、各業務主管單位應依組織服務目標及民眾需求,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、承辦單位、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各支局負責推動及執行，副理及相關科室主管負責綜合作業、管制考核及協調溝通。
- 二、為落實服務績效評估，由本局加強查核所轄各級郵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。
- 三、本計畫執行期間，本局受總公司為民服務不定期考核小組至所轄各級郵局實地查證，進行不定期考核工作，以瞭解本計畫推動及執行情形，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。