

# 110 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 110 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部 106 年 1 月 13 日交秘字第 1060000896 號函附件「交通部提升服務品質實施計畫」暨總公司 110 年 1 月 15 日總字第 1100500005 號函附件「中華郵政股份有限公司 110 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：110 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
<b>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。</b>				
(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」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。	110.12	營業管理科	提供公司與民眾多元管道之溝通平臺，增進民眾瞭解各項業務。
	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。	110.12	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	110.12	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

	品質。			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。	110.12	營業管理科	
(二) 提供民眾易讀、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. 加強在各局張貼宣傳國際快捷(EMS)及國際 e 小包便利性。	110.12	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. 加強在各局張貼宣傳郵政速遞便利性。	110.12	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。	110.12	營業管理科	提供客戶相關業務資訊，維護民眾知的權利。
	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。	110.12	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，增進集郵人士選購方便。	110.12	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. 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。	110.12	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。
	7. 為使民眾周知本公司甄試訊息，除公開張貼相關訊息外，並至大學院校廣加宣傳，請有意加入郵局服務之生力軍，踴躍報名參	110.12	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。

	加甄試。			
	8. 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。	110.12	企劃行銷科	加強業務行銷宣導，提升優質服務形象。
	9. 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。	110.12	營業管理科	提供公司與民眾溝通平臺，增進民眾瞭解郵政各項業務。
(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾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。	110.12	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。			
3. 配合總公司適時更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。	110.12	營業管理科	提升顧客使用率，減少臨櫃申辦人數，縮短窗口等候時間。	
4. 續配合於全球資訊網提供	110.12	營業管理科	提供預約諮詢管	

	「預約投保」諮詢服務。			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。	110.12	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. 宣導用郵民眾，郵局有提供便利的申辦及查詢郵儲壽業務管道。	110.12	企劃行銷科	提供便利的申辦及查詢管道。
	7. 於本局 7 樓設置檔案應用區，提供民眾之需開放申請。	110.12	勞安科	落實檔案開放應用宗旨。
	8. (1)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。 (2)利用投遞前精神講話時機，轉達投遞人員應秉持「以客為尊」理念及親切有禮的態度，積極服務顧客。	110.12	營業管理科、郵務科	建立為民服務共識，提高服務品質。
(四) 因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 截至 109 年止，本局已建置 i 郵箱共 104 座。本(110)年度本局核配目標 14 座，i 郵箱小組除輔導各局推展業績外，並已積極覓點規劃辦理中。	110.12	營業管理科、郵務科	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。
	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。	110.12	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. 配合總松公司開辦國際 e 小包，提供平件之網路追蹤服務。	110.12	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.	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。	110.12	企劃行銷科	滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
5.	因應客戶多樣化需求，持續推廣行動支付及各項金流服務。	110.12	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。	110.12	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。	110.12	營業管理科	配合客戶需求，提升客戶滿意度。
8.	加強新種業務雲支付推廣，滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。	110.12	企劃行銷科	滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
9.	持續推動客戶線上使用「申請/變更各類通知寄發方式」預填表單電子化服務。	110.12	營業管理科	滿足客戶金融數位化需求，提供優質服務。
10.	配合總公司政策，持續推動行動投保。	110.12	企劃行銷科	透過網際網路提供民眾便利、快速與多元的投保方式。
11.	持續開發新的集郵商品，以增裕集郵收入。	110.12	企劃行銷科	提供創新及多樣化集郵票品和商品，滿足顧客多元需求。
12.	配合總公司政策，提供 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。	110.12	企劃行銷科	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。

	13. 配合總公司辦理各項郵展。	110.12	企劃行銷科	提升展覽品質、加強寓教於樂之文教功能。
	14. 持續推動客戶可使用智慧型手機登入「e動郵局」，使用本公司所提供之各項服務。	110.12	營業管理科	推動運用數位科技，提供民眾滿意便捷服務。
<b>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。</b>				
(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	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。	110.12	企劃行銷科	以提供符合民眾需求的服務。
	2. 參考專業團隊意見，作為辦理郵展參考。	110.12	企劃行銷科	提供符合民眾期待與需求的服務。
	3. 持續與轄內社團合作，讓各項活動多元化。	110.12	企劃行銷科	吸引不同參觀客群。
	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。	110.12	企劃行銷科	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民眾需求，擬訂行銷策略。
(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	1. 本局各科室派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，提升顧客滿意度。	110.12	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	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。
	2. 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。	110.12	營業管理科	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。
	3. 配合總公司即時回應保戶	110.12	營業管理科	及時解決客戶爭

	需求，維持線上申訴管道暢通。			議，減少客戶抱怨。
	4. 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。	110.12	營業管理科	瞭解民眾意見或需求，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，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	1. 依據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。	110.12	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「民眾對交通部施政滿意度調查」結果，針對民眾最重視及滿意度較低之項目，檢討並研擬具體改善措施。	110.12	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，除予立即改善外，並思考改善之道，配合總公司檢討修正相關作業規定及流程。	110.12	營業管理科、郵務科	重視民眾建言，以符客戶期待。
(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 督導各投遞單位郵務稽查以「查驗投遞單」、「郵件測驗函」抽測郵遞品質，改進服務品質。	110.12	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」。	110.12	營業管理科	傾聽民眾意見，提升顧客滿意度。
	3. 配合推動總公司電子商務業務，利用郵政網購中心及郵政商城建置FAQ(常見問答集)專區，並持續反映	110.12	企劃行銷科	迅速解除顧客於網站購物經常發生之問題，而樂於持續至網站購物



	顧客意見作為政策修訂提升服務品質。			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。	110.12	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	重視民眾建言，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.	透過彰化郵局網站性騷擾申訴、保戶申訴管道、線上意見調查等，及時回應民眾意見或抱怨，有效解決問題。	110.12	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	及時回應民眾意見或抱怨，有效解決問題，提升顧客滿意度。
6.	設置受理民眾或內部同仁檢舉電子郵件帳號、專線電話，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。	110.12	政風室	即時受理民眾反映事項，查處貪瀆不法，以降低民怨，提升公司形象。
7.	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。	110.12	營業管理科、郵務科	迅速處理民眾申訴抱怨案件，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。
8.	依本公司顧客抱怨(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。	110.12	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。
9.	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。	110.12	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，提升民眾生活便利度。</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>110.12</p>	<p>企劃行銷科</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>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>	<p>110.12</p>	<p>營業管理科</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>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>	<p>110.12</p>	<p>營業管理科</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>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>	<p>110.12</p>	<p>營業管理科</p>	<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. 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>	<p>110.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>提升申辦便利性與服務效率。</p>
<p>(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>1. 配合提供郵政業務線上申辦及預約服務。</p>	<p>110.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>提供便民服務，縮短顧客等候時間。</p>
	<p>2. 加強宣導使用網路交寄服務平台，提供客戶填寫寄件資訊。</p>	<p>110.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>提升服務品質及作業效率。</p>
	<p>3. 加強宣導網路ATM可提供轉帳附言等貼心服務功能。</p>	<p>110.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>加強便民服務，提升客戶滿意度。</p>
	<p>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。</p>	<p>110.12</p>	<p>勞安科、企劃行銷科</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>

	5. 宣導民眾檔案應用服務。	110.12	勞安科	提升服務功能，發揮檔案應用目的。
(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。	110.12	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」。	110.12	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。
	3. 持續推廣郵政 VISA 金融卡持卡人於公務機關及公立醫療機構刷卡繳費服務。	110.12	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。
	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。	110.12	企劃行銷科	
	5. 持續推廣郵政 VISA 金融卡持卡人於網路投保刷卡繳費服務。	110.12	企劃行銷科	配合政府開放網路投保政策。
	6. 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。	110.12	營業管理科	便民且達節能減碳之效。
	7. 透過「中華郵政全球資訊網」、「集郵電子商城」及「郵政博物館網站」與各國郵政及集郵網站連結。	110.12	勞安科	顧客透過郵政網站可迅速獲得豐富郵識及各國集郵資訊。
	8. 對外發文儘量以電子交換公文方式。	110.12	勞安科	透過跨機關文檔系統收發文減少用紙、節約支出、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	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	110.12	郵務科	以數位簽收取代紙本蓋章簽名，簡化作業流程。收寄

略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	更優質及新體驗的多元化服務。			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。例如推展網路 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，以加強服務功能。	110.12	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。	110.12	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。	110.12	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。
<b>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。</b>				
(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。	110.12	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。	110.12	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郵政商城，免收開通設定費。	110.12	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。	110.12	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，	110.12	營業管理科	

	每月可 3 次跨行提款免手續費優惠服務功能。			
	6. 持續推廣微型保險，使特殊或弱勢族群也能擁有生活上的基本保障。	110.12	企劃行銷科	善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。
	7. 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。	110.12	企劃行銷科	提供身心障礙人士優惠措施。
(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	1. 持續尋覓適當地點設置郵政代辦所及郵票代售處。	110.12	營業管理科	延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。
	2. 持續推廣 LINE 行銷，提供偏鄉地區民眾透過行動裝置購買商品。	110.12	企劃行銷科	提升民眾選購商品便利性。
	3. 鼓勵民眾使用網路 ATM 辦理郵政儲匯業務。	110.12	企劃行銷科	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。
	4. 配合適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。	110.12	營業管理科	
	5. 辦理各項集郵業務活動： (1) 配合地方政府或民間團體舉行公益或社區活動時辦理集郵活動，設立臨時郵局服務集郵人士。 (2) 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。 (3) 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。	110.12	企劃行銷科	延伸服務據點，增進民眾對集郵業務之瞭解。
	6. 善用博物館資源，辦理博物館下鄉郵展。	110.12	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	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。	110.12	郵務科	善盡社會責任，塑造郵政優質形象。
	2. 推廣「郵務網路服務系統」	110.12	郵務科	提供上班族群便

以其他方式，提供可替代的服務管道。	掛號郵件改投親友地址或上班地址並加強服務。			利之郵政服務。
	3. 民眾可以傳真或電話提供資料，由郵政商城客服人員提供代訂購服務。	110.12	企劃行銷科	提升民眾選購商品便利性。
	4. 配合總公司持續推展 e 動郵局服務系統，提供客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局服務之管道。	110.12	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. 配合總公司持續新增並優化網路 ATM 及 e 動郵局查詢服務。	110.12	營業管理科	提升民眾多元化需求。
	6. 鼓勵民眾使用網路 ATM 辦理郵政儲匯業務。	110.12	企劃行銷科	加強便民服務，提升客戶滿意度。
	7. 持續推廣網路 ATM 保單借還款業務，及於網路郵局與 e 動郵局提供客戶透過網際網路查詢壽險交易服務。	110.12	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。
	<b>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。</b>			
(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. 於全球資訊網政令宣導專區，設置 Banner 與政府網頁連結，提供政府服務訊息。	110.12	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。	110.12	營業管理科	提供客戶相關業務資訊，落實資料公開透明，便利共享。
	3. 宣傳郵政博物館網站，「典藏精選」及「圖書線上查詢」可提供館藏珍郵及圖書資訊。	110.12	企劃行銷科	落實資料公開，便利共享應用。
	4. 於網頁公告本公司預算案、法定預算【含 PDF、	110.12	會計室	藉由資訊透明化，便於閱表者即時

	WORD、EXCEL、及 XML(預算主要表)檔】、決算主要財務報表及會計月報公告，以利外界檢索及運用。			查知本公司預算編製詳情、財務狀況及經營成果。
	5. 於網頁公告本公司定期依「郵政儲金匯兌業務監督管理辦法」第 12 至 14 條規定，公告重要財務業務資訊。	110.12	會計室	藉由資訊透明化，便於閱表者即時查知本公司財務狀況及經營成果。
	6. 於網頁公告本公司各項公益支出、委託調查、會費捐助、睦鄰支出及政策宣導相關廣告支出明細表於本公司網站，俾利外界查閱及運用。	110.12	會計室	藉由資訊公開，民眾可即時查知本公司公益支出、委託調查、捐補助費用及睦鄰支出詳情，有助提升郵政形象。
	7. 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。	110.12	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。
	8. 各類公文依規定開放供民眾檔案應用。	110.12	勞安科	提升民眾對本公司之瞭解及信賴。
(二)促進民眾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。	110.12	勞安科	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。
(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政	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。	110.12	營業管理科 勞安科	適時發現問題，迅速予以改善，有助於提升服務品質。

作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	2. 利用校園金融講座宣導郵政金融卡、行動金融卡、網路郵局、手機 e 動郵局及網路 ATM 各項創新功能，提供便利服務。	110.12	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。	110.12	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、e 動郵局與網路郵局受理申辦業務之功能。	110.12	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 ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務，以應客戶全方位理財需求。	110.12	企劃行銷科	
(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。	110.12	營業管理科	配合政策及運用資通訊技術，推展與網購結合之相關業務，以應客戶全方位理財需求。
	2. 壽險保戶身故受益人為 1 人，且被保險人身故日距契約成立日或復效日 2 年以上之理賠案件，經受益人申請理賠後，理賠金直接轉存受益人存簿帳戶，受益人免再臨櫃辦理領款。	110.12	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。
	3. 配合建立本轄各投遞區段 3+3 郵遞區號，以利建置標準郵遞地址轉換、查詢、列印及檢核服務平臺，提供民眾查詢並列印標準郵遞地	110.12	郵務科	提升客戶書寫地址正確率及本公司郵件處理、投遞效率。



	址服務。			
	4. 配合規劃推展集中式支局系統，更彈性及便利地整合各項創新式應用服務，並新增預處理功能，以節省顧客臨櫃交易處理時間。	110.12	營業管理科	改善現行作業流程，便利系統管理與監控，降低營運中斷風險，提供人性化操作介面，提高服務品質，提升本公司競爭力及客戶滿意度。
	5. 鼓勵客戶透過網頁版或行動版裝置線上開立數位存款帳戶，並建置金融卡開卡及臨櫃升級帳戶作業，增加數位存款帳戶之金融交易及約定轉帳等進階功能，以提升客戶體驗。	110.12	營業管理科	提供民眾更便捷友善的金融服務，創造客戶良好數位體驗，吸引年輕數位客層，培養未來潛力客戶。
	6. 配合推廣新一代 e 動郵局行動版 APP 畫面及功能交易流程，簡化各項操作完成步驟以優化客戶體驗，提升客戶滿意度。	110.12	營業管理科	簡化客戶操作流程，縮短交易時間，新增便民服務，提升本公司競爭力及使用客戶滿意度。
	7. 以消費者利益為優先考量，配合總公司規劃策略，研議多元網購消費型態，如貨到付款或支局取貨付款等，以應客戶全方位消費需求。	110.12	企劃行銷科	配合社會發展趨勢及民眾消費需求，推展更利於消費者付款取貨方式。
(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。	110.12	企劃行銷科	有效運用社會資源，活化人力運用。
	2. 廣召有志服務之士，並善用社會人士之力，共同攜手投入志願服務行列，俾以提升服務品質。	110.12	人力資源室	善用社會人力，提升服務效能。
(四) 權衡服務措施的必要	1. 適時檢討郵件資費反映經營成本合理性。	110.12	會計室	健全郵政財務，提升服務品質及確

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。				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。	110.12	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 110 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。