113年度提升服務品質執行計畫

中華郵政股份有限公司高雄郵局

中華郵政股份有限公司高雄郵局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」及中華郵政股份有限公司113年1月8日總字第1130500004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：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：本局各單位暨所轄各局。

二、本局相關業務單位：營業管理科、郵務科、勞安(總務)科、企劃行銷科、出納科、人力資源室、政風室、會計室、高雄郵件中心。

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.持續維護「中華郵政全球資訊網-高雄郵局」網頁各項業務資訊，提供客戶申辦業務之參考。	113.12	營業管理科 郵務科 企劃行銷科	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.配合法令修訂，適時更新作業規章及「辦理儲匯業務應行特別	113.12	營業管理科	加強窗口服務人員職能，維持服務措施處理一致性，提

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。	注意事項」手冊，窗口人員善用櫃員支援系統，查詢參辦，確保作業一致性。			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	人力資源室 營業管理科 企劃行銷科	提升服務人員素質，建立為民服務共識，提高服務品質。
	4.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。	113.12	本局各科室	確實依照作業規定辦理，並隨時檢討改進，提升服務人員素質。加強業務精進作為。
(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.製作國際快捷(EMS)及國際ｅ小包平面設計廣告，於報紙、雜誌、社群網站、中華郵政LINE官方帳號及交通樞紐場所之燈箱宣傳。	113.12	企劃行銷科	加強推展國際快捷與國際ｅ小包業務，提升營運值、營運量績效。
	2.於本公司通路、網站及大眾媒體播放兩岸郵政速遞(快捷)商旅包宣導短片，提升客戶使用人次與交寄頻率。	113.12	企劃行銷科	加強推展業務特色，提升品牌知名度，吸引目標客群，有效提升績效。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	3.依據中華郵政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」更新相關資訊。	113.12	營業管理科	隨時檢視並更新資料，以維護民眾知的權利。
	4.推介客戶善用中華郵政全球資訊網壽險業務專區提供保險商品說明、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;另新增金融友善服務專區，提供友善閱讀操作手冊、高齡友善關懷專區及保戶關懷提醒(內含8國語言翻譯)等資訊。	113.12	營業管理科 企劃行銷科	提供更多元之數位化管道，可查詢新成立契約申辦進度之服務;另新增金融友善服務專區，更靠近民眾，增加顧客滿意度。
	5.「集郵電子商城」系統頁面功能與設計依顧客使用習慣及需求持續優化，以增進使用者體驗。	113.12	企劃行銷科	增進客戶認識並瞭解集郵業務，提升客戶使用體驗後瀏覽次數。
	6.新一代票券系統，優	113.12	營業管理科	積極簡化窗口作業

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	化窗口售票系統自動連動功能，以簡化窗口作業流程。			流程。
	7.加強宣導郵政博物館網站展覽活動、郵博快訊等資訊；並提供預約導覽線上申請及圖書線上查詢服務。	113.12	企劃行銷科	增進客戶認識並瞭解郵政歷史暨郵政業務，提供便民服務。
	8.辦理職階人員甄試時，於本局網頁連結「中華郵政全球資訊網」廣為宣導相關甄試訊息。	113.12	人力資源室	將招募人才訊息廣為宣傳並周知產學合作單位，俾利網羅優秀人才。
	9.善用總公司製播之各項業務宣導短片，於本公司通路、網站及大眾媒體播放，使客戶更加瞭解郵政各項業務。	113.12	企劃行銷科	增進客戶認識並瞭解郵政業務，提升郵政形象。
	10.持續更新「中華郵政全球資訊網-高雄郵局」網頁，引導客戶善用答客問專區及智能客服系統，提供客戶申辦各項業務之參考。	113.12	企劃行銷科	增進客戶瞭解及申辦業務流程，可減少客戶疑惑及詢問次數。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	11.本局網頁連結「中華郵政全球資訊網」，詳細說明目前中華郵政公司 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.本局網頁連結「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	企劃行銷科	提供最新郵政壽險訊息，以關懷角度有效強化高齡客戶之權益保障。
(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.賡續辦理「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。 (1).訂定顧客「平均等候時間」預期目標值並定期檢討。 (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。 (3).午休尖峰時段，維持70%以上適當人力。 (4).視窗口用郵人潮	113.12	營業管理科	積極提升服務效能，建立「以客為尊」之優質服務。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	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.持續提供客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局(含APP)服務。	113.12	企劃行銷科 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.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	更新機具設備，提升顧客使用率，減少臨櫃申辦情形，縮短窗口等候時間。
	4.持續向客戶宣導善用「中華郵政全球資訊網」提供「預約投保」諮詢服務。	113.12	營業管理科	提供預約諮詢管道，優化服務體驗。
	5.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(總務)科	提供民眾舒適便利之檔案應用及閱覽場所，提升郵政滿意度。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	6.灌輸各單位主管與第一線服務人員秉持「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。	113.12	營業管理科 郵務科	提升第一線服務人員之素質與建立良好之服務觀念，秉持同理心、親切、積極主動的精神服務顧客，以提升顧客滿意度。
(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.持續優化ｉ郵箱各項作業流程，精進ｉ郵箱選址與設置，並加強與電商平臺、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	企劃行銷科 營業管理科	增加 ｉ 郵箱曝光度及使用率，提升客戶寄件取件意願。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.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。	113.12	企劃行銷科 營業管理科	配合國家政策，推廣無現金支付交易，以應新世代客戶需求，提供便捷之用郵服務。。
	3.開辦國際 e 小包，提供平件之網路追蹤服務。	113.12	企劃行銷科 高雄郵件中心 郵務科	增加用郵民眾查詢管道，提供顧客多元便利的服務，以滿足客戶需求。
	4.持續推廣郵政VISA金融卡，儲戶得於實體商店、網路、電視購	113.12	企劃行銷科 營業管理科	滿足客戶多元化需求，提升VISA金融卡使用率。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	物、電話行銷購物及郵購消費時以郵政VISA金融卡付款。			
	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。	113.12	企劃行銷科 營業管理科	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.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 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。
	7.持續推廣「無卡提款」業務，中華郵政公司已規劃提供郵政ATM臉部辨識功能，方便客戶提領現金，以滿足客戶提款需求。	113.12	企劃行銷科 營業管理科	持續推廣安全又便利的「無卡提款」業務，提升客戶滿意度。
	8.持續推廣「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 營業管理科	滿足客戶多元化需求，提升VISA金融卡使用功能。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	9.持續提供以「自然人憑證」、「臨櫃身分驗證」及「行動郵局APP」方式申辦數位存款帳戶。	113.12	營業管理科 企劃行銷科	提供客戶多元身分驗證管道，便利取得數位金融服務。
	10.持續推動客戶線上「申請/變更各類通知寄發方式」預填表單電子化服務。	113.12	企劃行銷科 營業管理科 郵務科	滿足客戶金融數位化需求，提供優質服務。
	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。	113.12	企劃行銷科 營業管理科	透過網際網路提供客戶便利、快速與多元的投保方式。
	12.開發多元主題郵票、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。	113.12	企劃行銷科	提供創新及多樣化集郵周邊商品，增裕集郵業績。
	13.持續宣導「中華郵政全球資訊網/下載專區/集郵」項下增置「集郵報導」及「新郵預告」票品文宣供民眾下載使用。	113.12	企劃行銷科	配合現行業務增設、建置、隨時更新各項業務資訊，以提升郵政競爭力。
	14.辦理各項主題郵、特展及更新常態展，	113.12	企劃行銷科	配合博物館或在地機關集郵特展，加

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	汲取新型博物館展示方式，並運用影音多媒體科技，營造參與式、互動式活潑有趣的展覽環境。			強推展，可增裕營收並提升集郵風氣及郵政形象。
	15.持續推動客戶可透過智慧型手機使用中華郵政公司所提供之各項服務。	113.12	企劃行銷科 營業管理科	推動運用數位科技，提供客戶滿意便捷服務。
	16.導入RPA機器人流程自動化，優化作業流程。	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。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合客戶需求。 (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。	1.廣邀各界新銳設計公司或個人參與郵票設計比圖，設計多元創新風格票(商)品。	113.12	企劃行銷科	發行多元設計風格郵票，吸引各種客源。
	2.與藝文界合作或委託專業團隊辦理郵特展，為展覽注入更多創意巧思與美學，使展出多元化。	113.12	企劃行銷科	結合符合潮流藝文，提升能見度，吸引客源。
	3.深入各鄉鎮社區，利用在地客戶熟悉喜好	113.12	企劃行銷科	善用宣導行銷，有效提升郵政整體形

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	之宣導方式，宣傳業務及形象。			象。
(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。	1.宣導顧客服務專線0800-700-365提供24小時、全年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，並受理顧客建議、申訴及抱怨等事項，即時提供服務，以提升顧客滿意度。	113.12	營業管理科 郵務科	提供24小時、全年無休之語音及轉接專人服務，協助顧客解決用郵之疑慮，提升服務品質。
	2.向客戶宣導中華郵政全球資訊網、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。	113.12	企劃行銷科	針對民眾疑問可以及時獲得解答，提升顧客滿意度。
	3.於「中華郵政全球資訊網」高雄郵局網頁設置「交流專區」，並於郵局窗口提供「顧客意見函」，以利客戶填寫陳情及申請案件。針對顧客對郵政事務申請、查	113.12	營業管理科 郵務科	迅速處理顧客建議、申訴及抱怨等事項，加強改善相關服務，提升企業優質服務形象。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	詢、抱怨(申訴)、建議或讚譽等，受理後轉請業務主管單位或轄管支局查復。			
(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.中華郵政公司每年委外辦理「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，作為改進服務品質之參考，並函知各局改善，且作為年度考核轄管支局服務品質評估作業之依據。	113.12	營業管理科 郵務科	針對顧客滿意度調查所列缺失，作為改進服務品質之參考，提升服務效能。
	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，請各業務主管單位，檢討並研擬具體改善措施。	113.12	營業管理科 郵務科 本局各科室	依據滿意度調查結果，檢討並研擬改善措施，提高服務品質。
	3.對於客戶滿意度較低之各項郵政業務，除	113.12	營業管理科 郵務科	重視客戶建言，隨時檢討修正相關作

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	予以優先處理外，並隨時據以檢討修正相關作業規定及流程。		本局各科室	業，簡化流程，提高服務品質。
(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.於各地郵局窗口放置「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。	113.12	營業管理科	本轄各局均設置「顧客意見箱」，方便客戶反映意見，提升顧客滿意度。
	3.推動電子商務，降低客服人力，於中華郵政網購中心及 i 郵購建置 FAQ（常見問答集）專區，並透過「中華郵政全球資訊網」、「中華郵政集郵電子商城」顧客意見區、討論區及電子信箱，提供良好溝通管道。持續依各類意見回饋及法令政策修訂，以提升服務品質。	113.12	企劃行銷科	及時回應，提升服務品質。
	4.設置受理客戶或內部	113.12	政風室	即時受理民眾反映

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	同仁檢舉電子郵件帳號、專線電話，及檢舉專用信箱（**新興郵局第1366號信箱**）處理貪瀆不法事件。			事項，查處貪瀆不法，以降低民怨，提升公司形象。
	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，另客戶陳情之案件，立即轉知相關單位查處改善。	113.12	勞安(總務)科 營業管理科 郵務科 本局各科室	專人處理客戶申訴抱怨案件，並轉知相關單位(局)查處改進。
	6.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，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 企劃行銷科 本局各科室	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。
	7.全面清查本公司壽險懸帳契約應付未付款項，持續通知保戶領取。	113.12	營業管理科	積極通知保戶領取壽險懸帳契約應付未付款，以維客戶權益。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升客戶生活便利度。				

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	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。	113.12	企劃行銷科	推廣電子函件，用郵省時又便利，有效提升郵務績效。
	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。	113.12	人力資源室 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。
	3.持續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。	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。
	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。	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。
	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。	113.12	營業管理科	持續簡化作業，以提升申辦便利性與服務效率。

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。	1.持續推動郵政業務線上申辦及預約服務。	113.12	營業管理科 郵務科	提供便民服務，縮短顧客等候時間。
	2.於各地郵局設置單據列印系統，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。	113.12	營業管理科	持續優化郵寄便線上交寄網站，便利客戶於網站預建郵件資訊，迅速列印郵件託運單，提升服務品質及作業效率。
	3.提供年滿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。	113.12	營業管理科	持續優化數位服務，提升客戶滿意度。
	4.賡續推動「線上申辦」業務，提供客戶利用網路申請預約導覽、場地租借時段查詢及線上預約等服務。	113.12	企劃行銷科	提供多元網路服務，有效提升服務品質。
	5.持續擴增行動保險裝置服務。	113.12	企劃行銷科	多元投保方式，提升投保意願。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	6.持續推動「保險費轉帳扣款授權電子化」作業。	113.12	營業管理科	簡化投保作業並達節能減碳之效，提升服務效率。
	7.加強宣導行動郵局提供「保單借/還款功能」。	113.12	企劃行銷科	供保戶靈活運用資金，提升保單借款績效。
	8.持續優化數位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，且達節能減碳目標。
	9.持續提供客戶得於Google Pay使用本公司VISA金融卡。	113.12	企劃行銷科	提升VISA金融卡申辦意願及功能。
(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.持續配合國稅局及健保署就儲戶各類儲金利息所得代扣所得稅及二代健保補充保費。	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	提供跨機關整合服務，配合政策提升政府服務效能。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	3.持續與聯合信用卡處理中心建置之「公務機關信用卡繳費平台」合作，提供郵政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。	11312	企劃行銷科 營業管理科	提供郵政VISA金融卡持卡人刷卡繳費服務，以提升各項電子支付工具服務比率。
	4.持續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。	113.12	企劃行銷科 營業管理科	配合政府政策，提升各項電子支付工具服務比率。
	5.持續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。	113.12	營業管理科	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	113.12	營業管理科	便民且達節能減碳之效。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	提供紙本證明單。			
	7.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	主動通知受益人申請理賠作業，以提升服務品質
(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.全面導入手持智慧裝置(PDA)輔助完成投遞包裹及快捷郵件簽收，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。	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.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。	113.12	營業管理科 郵務科 本局各科室	適時檢討修訂現行各項業務規章及措施，滿足客戶需求，提升服務品質。
	3.提供以E-mail寄發各類通知單之服務。	113.12	營業管理科	迅速便利及達節能減碳之效。
	4.於全球資訊網下載專區提供壽險業務相關單據之電子檔案，便利客戶索取及使用。	113.12	營業管理科 企劃行銷科	利用便捷的網路，提供便利的文件下載管道，以滿足客戶需求。
	5.提供保戶郵寄或傳真申請滿期保險金轉帳	113.12	營業管理科	提供更便利的保險滿期業務申辦方

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	給付之服務。			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.賡續實施「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。	113.12	企劃行銷科	關懷弱勢，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，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。	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.由各局薦報加入 i 郵購之弱勢公益團體，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」郵政形象。
	4.於網路郵局、網路 ATM 提供友善專區，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。另持續優化線上申請數位存款帳戶及	113.12	營業管理科	提供身心障礙等特殊族群友善、便利的服務及優惠措施。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	網路郵局之流程提供報讀功能，方便視障人士申請。			
	5.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。	113.12	企劃行銷科	提升申辦郵政金融卡意願，善盡企業社會責任。
	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。	113.12	企劃行銷科	善盡企業社會責任，提升郵政企業形象。
	7.賡續實施低收入戶、身心障礙人士及陪同人員1名免費參觀郵政博物館之優惠措施。	113.12	企劃行銷科	善盡企業社會責任，提升郵政企業形象。
(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。	1.賡續設置郵政代辦所及郵票代售處。	113.12	營業管理科	延伸服務據點，增進用郵的便利性。
	2.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，透過行動裝置購買商品。	113.12	企劃行銷科	提升民眾選購商品便利性、增加使用本平台意願並增裕營業額。
	3.持續宣導郵政與特約	113.12	企劃行銷科	增加自動化服務管

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	機構業務合作，方便客戶透過行動郵局、網路ATM進行付款。			道，並藉由自動化機器設備，延伸服務據點。
	4.適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。	113.12	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。
	5.辦理各項集郵業務活動： (1).支援各地郵會並配合各地方政府、民間團體及社區活動，辦理郵展或集郵活動，將集郵服務延伸至全臺各地。 (2).於各地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).輔導全國各地國小辦理「集郵教室」及各高中大專院校成立「集郵社團」，廣宣	113.12	企劃行銷科	提升集郵風氣，增進民眾對集郵之瞭解。設計活潑生動課程增進親子集郵興趣。推廣學生認識郵票及集郵常識，向下扎根。適時推廣民眾認識郵票及集郵常識。重拾銀髮族郵票熱忱及集郵常識，鼓動集郵風潮。適時推廣民眾認識郵票及集郵常識，適性學習，增進身心健康。藉由全國郵展順勢宣導集郵之美。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	集郵活動益處及知識，落實集郵扎根。 (4).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。 (5).預計於113年12月舉辦「中華民國113年全國郵展」，參展品約200框，期藉由本郵展促進集郵界跨領域交流。			
	6.加強郵政博物館高雄館服務效能，廣邀南部地區民眾參觀;並善用博物館資源，辦理館外展、支援各地郵局辦理郵展；或與其他縣市文物館、博物館合作辦理展覽或活動。	113.12	企劃行銷科	資源共享，有效提升參觀人數及提升集郵績效及風潮。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	113.12	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」，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.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。	113.12	企劃行銷科	廣為推展 i 郵購促銷利多並配合代訂購服務以增裕營收。
	4.持續提供客戶透過智慧型手機使用各項郵局服務。	113.12	企劃行銷科 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.持續推廣網路郵局(含 APP)各項服務功能。	113.12	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。
	6.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	113.12	營業管理科 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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	之壽險交易項目之服務。			
	7.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。	113.12	企劃行銷科 營業管理科	透過網際網路提供客戶便利、快速與多元的投保方式。
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.於本局網頁連結中華郵政全球資訊網政令宣導專區，設置Banner 與政府網頁聯結，提供政府服務訊息。	113.12	企劃行銷科	配合現行業務增設建置，可連結至相關政府網頁以提升郵政競爭力。
	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.配合行政院主計總處「公布(告)中央政府歲計會計書表電子檔案格式應行注意事項」之規定，將本公司預算案、法定預	預算案、法定預算於核定、審定後公告；決算主要財務	會計室	供社會大眾參閱本公司公開財務報表，進而瞭解公司營運狀況。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	算、決算主要財務報表及會計月報於本公司網站公告，並連結該處及國家發展委員會政府資料開放平台網址，以利於外界檢索及運用。	報表於3月1日前公告；會計月報於每月20日前公告。		
	4.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。	每年配合辦理	會計室	供民眾便於檢視公司重大財務資訊。
	5.按月將本公司各項公益支出、捐助、睦鄰支出、會費、委託調查、政策及業務宣導之執行情形表於本公司網站公告，俾利外界查閱及運用。	每月15日前公告上月資料	會計室	供社會大眾隨時審視及查閱公司相關政策之執行情形，進而明瞭公司財務運作。
	6.連結中華郵政全球資訊網頁，持續進行公開資訊優化作業；配合郵儲壽及集郵各項業務變動或新種業務推出，隨時更新資訊。	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。
	7.各類公文依規定開放	113.12	勞安(總務)科	落實檔案開放應用

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	供客戶檔案應用。			服務。
(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本局者，即行查覆並隨時追蹤辦理情形。	113.12	營業管理科 郵務科 本局各科室	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.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	提供顧客便捷之創新服務，增進客戶申辦意願。
	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，可由電腦直接擷取客戶主檔之	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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	資料，免再逐一輸入資料建檔。			
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.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。	113.12	企劃行銷科	提供更便利之服務，以滿足客戶多元之數位金融服務需求，強化客戶黏著度。
	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。	113.12	營業管理科	加強推動網路業務服務。
	4.配合金管會推動「研究發展金融行動身分識別標準化機制」，本公司推動金融FIDO擔任發卡行及設備代理行角色。	113.12	企劃行銷科 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。
	5.配合台灣票據交換所參與金融FIDO身分驗證機制，本公司新增	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，

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	雙方合作項目，支援「金融FIDO註冊」身分驗證服務。			強化客戶黏著度。
(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.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 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。	113.12	營業管理科 企劃行銷科	配合政策及運用資通訊技術，以提供更便利之金融服務。
	2.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會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.持續優化理賠保險金轉帳作業。	113.12	營業管理科	簡化作業，理賠金直接轉入帳戶。
	4.建置遠距投保管理系統： 提供無須「親晤親	114.08	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

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	簽」及不再侷限於實體營業據點，更快速、更即時，不受時間、空間限制之線上投保服務。			保服務。
(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.主動聯合企業及社會團體辦理或參與社會公益活動，推展郵政業務，擴大宣導範圍及效果。並授權各等郵局聯合企業及社會團體，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 營業管理科	利用參與各項公益活動，適時推展郵政業務，並配合宣導政府政策。
	2.鼓勵退休人員參與志願服務，善用社會人力，提升服務品質。	113.12	人力資源室	鼓勵退休人員參與志願服務，並善用志工，提升服務效能。
(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.適時檢討郵件資費反映經營成本合理性。	113.12	會計室 企劃行銷科	瞭解郵件資費成本結構，以合理反映經營成本，確保公司永續經營。
	2.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	113.12	企劃行銷科 營業管理科 郵務科	隨時檢討各項業務並簡化作業，持續提供各項便民服務。

實 施 要 項	推 動 作 法	完成期限	主辦單位	預 期 效 益
	利益，持續提供各項便民服務。			

陸、實施步驟

一、依據總公司之執行計畫訂定本局113年度執行計畫，並督導本轄各單位(局)依據該執行計畫切實執行；執行計畫及執行辦法並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，本轄各單位(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本轄各局負責推動及執行，總公司總經理室管考科負責綜合管制及考核作業。

二、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。

三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定，陳報經理核定後實施。