

114年度提升服務品質執行計畫

中華郵政股份有限公司三重郵局

中華郵政股份有限公司三重郵局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」及中華郵政股份有限公司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：本局所轄各級支局暨投遞單位。
- 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、人力資源室、出納科、政風室、會計室。

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」、「用郵手冊」及「郵件資費小冊」等業務資訊，提供客戶申辦業務之參考。	114.12	營業管理科 企劃行銷科 郵務科	提供公司與客戶多管道之溝通平臺，增進客戶瞭解郵政業務。
	2. 配合法令修訂及作業規章更新，督導櫃檯工作人員遵循法令作業規章及「辦理儲匯業務應行特別注意事項」手冊，並善用櫃	114.12	營業管理科 本轄各支局	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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	員支援系統辦理儲匯業務，確保作業一致性。			
	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。	114.12	人力資源室 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. 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	各科室	提升業務精進作為。
	5. 提供總公司最新業務資訊，並針對行銷流程建立完整行銷策略。	114.12	企劃行銷科	確保行銷資訊提供的正確性，並且維持服務處理的一致性。
	1. 運用總公司製作之各類廣告文宣，於多樣媒體及各支局公布欄廣為宣傳 i 郵箱。並配合時令節慶加強宣導，於民眾易讀易懂之版面進行揭露。	114.12	企劃行銷科 本轄各支局	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。
	2. 加強宣導「i 郵購」系統便利，提供多元便利的優質服務與商品。	114.12	企劃行銷科 本轄各支局	簡單明確的操作系統，使顧客及同仁容易上手並方便使用。
	3. 於三重郵局網頁連結「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	114.12	營業管理科	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
	表」。			
	4. 於三重郵局網頁連結「中華郵政全球資訊網業務專區」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；另新增公平待客專區，體現壽險業務積極推動公平待客精神，及落實以客為尊理念。	114.12	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「i 集郵」系統便利，增進集郵人士選購便利。	114.12	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. 配合總公司將建置之新一代票券系統，優化窗口售票系統自動連動功能，以簡化窗口作業流程。	114.12	營業管理科	
	7. 加強宣導辦理職階人員甄試時，將相關甄試訊息公開張貼於本公司全球資訊網，使客戶周知以廣宣傳。	114.12	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。
	8. 利用總公司於本公司通路、網站及大眾媒	114.12	企劃行銷科	加強業務行銷宣導，提升優質服務

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	體播放各項業務宣導短片，加強業務行銷宣導，使客戶更加瞭解郵政各項業務。 9. 於三重郵局網頁連結至「中華郵政全球資訊網站」答客問及智能客服系統，提供客戶申辦各項業務之參考。 10. 簡化各項作業程序及書表： (1)清楚標示申辦案件（服務項目）作業時程。 (2)清楚標示申辦案件（服務項目）所需費用。 (3)清楚標示申辦案件（服務項目）所需書表及附繳書證。 (4)宣導顧客下載使用中華郵政全球資訊網提供之各類申請書。 (5)於本轄各支局均購置個人電腦，利於本局各行政單位與轄局間辦理網路傳輸公文及各項統計報表，以簡化作業	114.12 114.12	營業管理科 郵務科 營業管理科 郵務科 勞安(總務)科 本轄各支局	形象。 提供公司與客戶溝通平臺，增進客戶瞭解郵政各項業務。 各局可依標準作業程序處置，並將相關資訊即時通報單位主管及上級機構，俾利單位主管及相關業務主管單位研判及採取應變措施。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	流程，加強環保作為。 (6)隨時檢討作業流程合理性。 11. 廣設志工服務檯。	114.12	營業管理科 本轄各支局	即時協助顧客用郵，提升服務績效。
	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)訂定本局顧客「平均等候時間」預期目標值並定期檢討。 (2)依據各局生產力績效值，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	114.12	營業管理科 本轄各支局	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
	用郵人潮。			
	2. 對客戶持續推展行動郵局服務系統，並加強宣導，透過智慧型手機使用各項網路郵局(含 APP)服務。	114.12	企劃行銷科 營業管理科 本轄各支局	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。	114.12	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. 廣為宣導本公司全球資訊網提供「預約投保」諮詢服務。	114.12	企劃行銷科 營業管理科 本轄各支局	提供預約諮詢管道，優化服務體驗。
	5. 強化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。	114.12	各 科 室 本 轄 各 支 局	建立為民服務共識，提高服務品質。
	6. 提供適宜之檔案開放應用場所，充實檔案應用服務設施。	114.12	勞安(總務)科	落實檔案開放應用宗旨。
	7. 成立郵政企業文化推行小組、郵政企業文化執行團隊、郵政企業文化執行小組，全員共同參與推動提昇服務品質。	114.12	營業管理科 郵務科 本轄各支局	提升服務效能與顧客滿意度。
	8. 辦理「局務管理評鑑考核」及「投遞品質實地考核」。	114.12	營業管理科 郵務科	提升服務品質，加強督導管理。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	9. 每月辦理「電話禮貌測試」。	114.12	營業管理科	提升員工電話應對技巧及禮儀。
	10. 以顧客需求為導向，調整營業場所申辦動線，設立電子看板，將營業廳四處張貼之海報收納，維持整齊清潔之營業環境，加強綠化美化工作，並配合局屋整修，逐步將營業櫃檯由高式櫃檯改為矮式櫃檯。	114.12	營業管理科 勞安(總務)科	提供顧客明亮、整潔及舒適之用郵環境，使顧客有賓至如歸之親切感，並提升整體服務品質，獲取客戶信賴。
	11. 設置公廁提供客戶使用。	114.12	營業管理科 勞安(總務)科	解決客戶臨時急需，提升服務品質及企業形象。
	12. 設置無障礙廁所及緊急呼叫按鈕、無障礙坡道、櫃檯等無障礙設施，並改善現行自動櫃員機無障礙環境，方便使用輪椅客戶可自行進出及使用，另設置服務鈴，協助需要幫助之老弱婦孺用郵。	114.12	營業管理科 勞安(總務)科	提供身心障礙者及老弱婦孺舒適便利友善的用郵空間，營造溫馨用郵環境。
	13. 於本轄各支局營業廳設置 Wi-Fi，提供客戶免費無線上網收發 E-mail、瀏覽網頁等服務。	114.12	勞安(總務)科	提供資訊服務，以應客戶緊急臨時之資料查詢需求，提升服務品質。

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。	1. 積極精進本局 i 郵箱選址與設置地點，提供24小時智慧取/寄郵件服務。	114.12	營業管理科 郵務科 勞安(總務)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. 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費。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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。	114.12	營業管理科 郵務科 本轄各支局	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。	114.12	企劃行銷科 營業管理科 本轄各支局	滿足客戶多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
	5. 持續推廣 QR Code 行動支付業務，客戶得以手機掃描 QR Code 即可進行付款。	114.12	企劃行銷科 營業管理科 本轄各支局	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	114.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各支局	提供更便利之服務，以滿足客戶多元之金融服務需

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	(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。			求，強化客戶黏著度。
	7. 推廣「行動郵局 APP 錢包」服務，並於指定郵局 ATM 提供刷臉提款服務，方便客戶提領現金，以滿足客戶提款需求。	114.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各支局	配合客戶需求，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。	114.12	企劃行銷科 營業管理科 本轄各支局	滿足客戶多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
	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。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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「申請/變更各類通知寄發方式」預填表單電子化服務。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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。	114.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各支局	透過網際網路提供客戶便利、快速與多元的投保方式。
	12. 創新集郵票品、開發多樣化集郵周邊商品並設計各款個人化郵票，滿足顧客需	114.12	企劃行銷科	提供創新及多樣化集郵票品和商品，以滿足顧客需求。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	求，利於行銷。			
	13. 配合總公司導入 QR CODE 科技，運用於集郵報導、集郵海報及相關票品上，以連結本公司全球資訊網、i 集郵及郵政博物館網站等，方便顧客上網搜尋郵政消息或集郵活動訊息，並可連結與郵票圖案相關之機關網站，方便顧客進階搜尋。	114.12	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. 配合總公司辦理各項主題集郵營或是集郵社團與小教室，並在過程中搭配郵政博物館之展覽與多媒體科技，營造沉浸式互動體驗。	114.12	企劃行銷科	透過各項活動讓顧客了解相關知識，並且兼具寓教於樂之文教功能，。以提升企業形象滿意度。
	15. 持續推動客戶可使用智慧型手機使用本公司所提供之各項服務。	114.12	企劃行銷科	推動運用數位科技，並利用手機設備普及性，提供客戶更便利、周全之服務。
	16. 用郵人潮尖峰時間彈性開設快速窗口。	114.12	營業管理科	疏解用郵人潮，有效節省顧客時間。
	17. 設置郵儲全功能工作站。	114.12	營業管理科	提升人力配置效益及作業效率與服務品質。
二、重視全程意見				

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
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. 邀請集郵學會人士對集郵業務提供意見，以提升集郵作品風格。	114.12	企劃行銷科	以提供符合民眾需求的服務。
	2. 運用傳播媒體宣導郵政整體形象及業務行銷廣告。深入本轄各鄉鎮社區，利用在地客戶熟悉喜好之宣導方式，宣傳郵政業務及形象。	114.12	企劃行銷科 本轄各支局	加強便民服務及業務行銷宣傳。以在地郵局之角度瞭解客戶需求，擬訂行銷策略。
	3. 參與本地各類社區活動，期與社區結合，拓展業務及型塑郵局形象。	114.12	企劃行銷科 營業管理科 郵務科	形塑郵局是社區中心之形象，將基層服務及宣導作為提升郵政整體服務品質的穩固磐石。
	4. 舉辦各項活動時，適時向媒體發布新聞稿，並製發宣傳海報與摺頁，以擴大宣傳效果。	114.12	企劃行銷科 營業管理科 郵務科	透過媒體、報章、宣傳物品報導本局辦理之各項活動，加強郵局與社區互動。
	(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。	114.12	營業管理科 郵務科	顧客利用該專線進線詢問郵政各項業務服務。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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解客	更申請，及受理顧客建議、申訴及抱怨等事項，即時提供有效之處理方式，提升顧客滿意度。			
	2. 宣導本公司於全球資訊網、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。	114.12	企劃行銷科 營業管理科	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。
	3. 於總公司全球資訊網/客戶服務專區設置「意見箱」，及本局網頁設置便民服務電子信箱，由專人受理顧客對郵政事務諮詢、建議及申訴等事項，另於各支局營業窗口提供「顧客意見函」供客戶填寫。針對顧客需求或建議，轉請業務主管單位或各局查覆、改善。	114.12	營業管理科 郵務科 勞安(總務)科 本轄各支局	迅速處理顧客諮詢、建議及申訴案件，加強改善相關措施，提升企業優質服務形象。
	4. 顧客陳情案件立即查處，並每月公布轄局「顧客讚譽及控訴」件數。	114.12	營業管理科 郵務科	順應民意提升服務品質，激勵轄局互相觀摩學習。
(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解客	1. 依據總公司每年委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」，針對	114.12	營業管理科 郵務科 本轄各支局	客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質之參考。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
戶對服務的看 法，並據以檢 討改善既有措 施。	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。			
	2. 依據交通部年度辦理 「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 各相關單位，檢討並 研擬具體改善措施。	114.12	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 關作業規定及流程。	114.12	營業管理科 郵務科	重視客戶建言，以 符客戶期待。
	4. 辦理本局「窗口顧客 滿意度調查」，根據 調查結果研擬改進方 案。	114.12	營業管理科 郵務科	提升服務品質與塑 造企業良好形象。
(四)傾聽客戶意 見，積極回 應，有效協助 客戶解決問	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。	114.12	郵務科 各兼投支局	強化郵務稽查督 導、管理、查核郵 件工作，提升郵遞 品質。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
題。	2. 於本轄各支局營業窗口放置「顧客意見函」並張貼「中華郵政顧客服務24小時免費專線電話「0800-700365」。	114.12	營業管理科 本轄各支局	傾聽客戶意見，提升顧客滿意度。
	3. 致力推動電子商務，及時反映客戶使用意見，供總公司於郵政網購中心及 i 郵購建置之 FAQ（常見問答集）專區，並持續回饋各類意見及依法令政策修訂，以提升服務品質。	114.12	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並保障客戶權益。
	4. 向客戶宣導本公司已於「中華郵政全球資訊網」、「i 集郵」顧客意見區、討論區及電子信箱，提供良好溝通管道。	114.12	企劃行銷科 本轄各支局	重視客戶建言，積極回應客戶申訴，及時解決爭議，並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話，及檢舉專用信箱（三重郵局第608號信箱），由專人接聽及協助處理客戶抱怨事件。	114.12	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. 指派專人處理客戶電子信箱之顧客意見反映，並定期統計「控訴、表揚」件數，另	114.12	營業管理科 郵務科 勞安(總務)科	迅速處理客戶申訴抱怨案件，積極檢討改進，及時回應陳情案件，有效解

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	客戶陳情案件，立即轉知相關郵局查處改善。 7. 依總公司顧客抱怨(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。 8. 定期更新三重郵局網頁客訴處理內容。	114.12 114.12	營業管理科 郵務科 企劃行銷科 勞安(總務)科 營業管理科 郵務科	決問題，客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質參考。 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。 積極檢討改進，及時解決客戶爭議，有效解決問題。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升客戶生活便利度。 (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。 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。 3. 持續推行儲匯表單電子化、掃描身分證件擷取證件影像，並由	114.12 114.12 114.12	企劃行銷科 人力資源室 營業管理科 營業管理科 本轄各支局	顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便利。 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。 簡化儲戶申辦作業流程，配合節能減碳政策，減少紙張

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。	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。			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。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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. 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。	114.12	營業管理科 本轄各支局	提升申辦便利性與服務效率。
	6. 客戶同時申辦不同業務，相同證明文件僅需提供1份共用，業務單位需留存備查不足之份數，則由窗口自行影印。	114.12	營業管理科 本轄各支局	提供便民服務，簡化客戶作業流程。
	1. 持續提供郵政業務線上申辦及預約服務。	114.12	營業管理科 郵務科	提供便民服務，縮短顧客等候時間。
	2. 配合總公司持續優化郵寄便線上交寄系統，並於各地郵局設置單據列印系統，提供客戶預建郵件資訊，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	提升服務品質及作業效率。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	3. 配合總公司推廣提供年滿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。	114.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各支局	加強便民服務，提升客戶滿意度。
	4. 持續推廣郵政博物館「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。	114.12	企劃行銷科	顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便利提升服務功能。
	5. 配合總公司充實全球資訊網頁「訊息中心」公告欄項下之「檔案應用服務區」內容；並提供中英雙語網頁內容，以擴大服務對象。	114.12	勞安(總務)科	提升服務功能，發揮檔案應用目的。
	6. 配合總公司推廣數位VISA金融卡服務，客戶可透過行動郵局免臨櫃申辦VISA金融卡。	114.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各支局	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。
	7. 配合總公司推廣客戶得於Google Pay使用本公司VISA金融	114.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各支局	提供多元化支付產品，以貼近客戶使用習慣，提高使用

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。	卡。			意願。
	8. 協助返鄉學子遞送書籍與衣物，寒暑假前後於校園駐點提供收寄學生包裹服務。	114.12	企劃行銷科	加強便民服務，節省往返郵局交通時間，提供優質服務。
	1. 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。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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 本轄各支局	提供跨機關整合服務，配合政策提升政府服務效能。
	3. 配合總公司參加聯合信用卡處理中心建置之「公務機關信用卡繳費平台」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。	114.12	營業管理科 本轄各支局	配合政府提升各項電子支付工具服務比率政策。
	4. 持續推廣本公司參加財金資訊股份有限公司建置之「電子化繳費稅處理平台」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 本轄各支局	
	5. 持續推廣本公司參加聯合信用卡處理中心	114.12	營業管理科 本轄各支局	配合政府開放網路投保政策。

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。	建置之「網路投保以信用卡繳費作業機制平台」，提供郵政VISA金融卡持卡人於網路。			
	6. 配合總公司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。	114.12	營業管理科 本轄各支局	便民且達節能減碳之效。
	7. 透過中華郵政全球資訊網與各國郵政及集郵網站連結，並隨時注意最新資訊進行網站更新。	114.12	企劃行銷科	顧客透過郵政網站迅速獲得豐富郵識及各國集郵資訊，提供資源共享服務。
	8. 行政執行命令以電子公文方式送達。	114.12	勞安(總務)科	透過跨部會文檔系統收發文減少用紙、節約政府支出、提升政府效能及縮短作業時程。
	1. 配合總公司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。	114.12	郵務科	提供包裹及快捷郵件無紙化簽收服務，收寄件人查詢郵件簽收資料時，調取數位資料方便容易。
	2. 持續於社區大樓或人	114.12	營業管理科	結合行動通訊設

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	口聚集之交通要衝，積極布建「i 郵箱24小時智慧取/寄郵件服務」。 3. 持續提出建議案，供總公司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。 4. 提供以 E-mail 寄發各類通知單之服務。 5. 加強宣導全球資訊網下載專區提供壽險業務相關單據之電子檔案，方便客戶索取及使用。 6. 提供保戶郵寄或傳真申請滿期保險金轉帳給付之服務。	114.12 114.12 114.12 114.12	郵務科 勞安(總務)科 各科室 本轄各支局 營業管理科 營業管理科 本轄各支局 營業管理科 本轄各支局	備，以應新世代客戶需求，提升便民形象與增強客戶黏著度。 滿足客戶需求，提升服務品質。 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，提供便利的文件索取管道。 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	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。 2. 推動關懷獨居長者活	114.12 114.12	營業管理科 企劃行銷科 郵務科	善盡社會責任，推展社會公益。 協助政府部門或社

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
本。	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新北市政府或社福機構。 3. 積極薦報轄內弱勢公益團體加入 i 郵購之弱勢公益團體，免收開通設定費。 4. 宣導網路郵局及網路 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功能。另持續優化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。 5. 加強宣導網路 ATM 友善專區提供身心障礙者申請每月3次跨行轉帳免手續費優惠服務功能。 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。 7. 依場地或實際需要增	114.12 114.12 114.12 114.12 114.12	企劃行銷科 營業管理科 營業管理科 企劃行銷科 營業管理科	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。 型塑郵政「公益品牌」及「價值品牌」提升郵政形象。 提供身心障礙等特殊族群適性服務及優惠措施。 提供身心障礙等特殊族群適性服務及優惠措施。 善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。 改善各支局用郵環

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。	設方便身障人士使用之自動櫃員存（提）款機及補摺機。		本轄各支局	境，提供身心障礙等特殊族群適性服務。
	1. 賡續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. 持續推廣行動郵局 APP 購物功能，提供偏鄉地區客戶，透過行動裝置購買商品。	114.12	企劃行銷科	提升客戶選購商品便利性。
	3. 持續與特約機構業務合作，方便客戶透過行動郵局、網路 ATM 進行付款。	114.12	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. 配合總公司時程，適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。	114.12	營業管理科	藉由自動化機器設備，延伸服務據點。
	5. 宣導 E 化服務功能，包括網路 ATM、行動郵局與網路郵局等線上即時服務。	114.12	營業管理科 本轄各支局	減少顧客往返時間，以提升窗口服務品質。
	6. 辦理各項集郵業務活動： (1) 支援各地郵會及其他團體辦理郵展或集郵活動。 (2) 配合各地方政府或民間團體或社區活動辦理辦理集郵活動。 (3) 辦理暑期親子集郵	114.12	企劃行銷科	延伸服務據點，增進客戶對集郵業務之瞭解。

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。	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。			
	(4) 辦理「集郵教室」，廣宣集郵活動益處及知識，落實集郵扎根。			
	(5)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。			
	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。	114.12	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。	114.12	郵務科	提供上班族群便利之郵政服務
	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。	114.12	企劃行銷科 本轄各支局	提升客戶選購商品便利性。
	4. 持續推展行動郵局服務系統，提供客戶透過智慧型手機使用各項郵局服務。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	5. 配合總公司優化網路郵局(含行動郵局APP)各項服務功能。	114.12	營業管理科 本轄各支局	加強金融便民服務，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總公司開辦之壽險交易項目之服務。	114.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各支局	透過多元化的服務方式，提供客戶申請保險業務之便利性。
	7. 持續推廣行動投保及網路投保業務。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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. 宣導總公司已於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。 2. 持續更新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。 3. 配合總公司，將本公司預算案、法定預算、決算主要財務報	114.12 114.12 預算案、法定預算於核定、審定後	勞安(總務)科 營業管理科 本轄各支局 會計室	配合政策提升政府服務效能。 提供客戶相關業務資訊，落實資料公開透明，便利共享 藉由資訊透明化，以利閱表者查知本公司預算編製詳

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	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，以利外界檢索及運用。	公告；決算主要財務報表於3月1日前公告；會計月報於每月20日前公告。		情、財務狀況及經營成果。
	4. 宣導配合總公司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。	114.12	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。
	5. 宣導本公司按月將各項公益支出、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。	114.12	會計室	藉由資訊公開，客戶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。
	6. 宣導總公司累計至113年於政府資料開放平臺已提供90項公開資訊，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推出，隨時更新中華郵政全球資訊網頁。	114.12	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供客戶檔案應用。	114.12	勞安(總務)科	提升客戶對本公司之瞭解及信賴。

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。	本局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或各責任中心局者，即分別轉請查覆，並隨時追蹤辦理情形。	114.12	營業管理科 郵務科 本轄各支局	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，推動創新做法，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。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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。	114.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各支局	提升郵政優質服務形象
	3. 配合總公司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資料，免再逐一輸入資料建檔。	114.12	營業管理科 本轄各支局	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
	4. 持續辦理儲金開戶表單電子化、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之時程，積極協助客戶辦理。	114.12	營業管理科 本轄各支局	縮短客戶填寫單據時間，加速辦理時效。
	5. 保戶變更戶名或身分證統一編號，得以當事人國民身分證、電子戶籍謄本或戶口名簿繳驗，免附戶籍謄本，以簡化作業。	114.12	營業管理科 本轄各支局	提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。
	6. 於內部網頁提供各項業務報表，供各單位各支局下載填報。	114.12	各科室 本轄各支局	以「網路代替馬路」節省時間、流程及通訊費用，提升行政效率，節約行政成本。
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. 推廣總公司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。 2. 持續推展網路郵局(含行動郵局 APP)、網路 ATM、行動支付及電子支付連結郵政	114.12 114.12	營業管理科 本轄各支局 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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	儲金帳戶付款服務等業務。 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。	114.12	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。 。
	1. 持續提出建議案，供總公司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。	114.12	各科室 本轄各支局	
	2. 配合總公司持續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。	114.12	營業管理科 本轄各支局	
	3. 配合總公司簡化壽險理賠作業，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	114.12	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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	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，受益人免再到郵局辦理領款。 4. 配合總公司政策，提供客戶多元服務平臺，針對習慣以文字交談、無法或不方便撥打語音電話之客戶，透過知識庫提供統一的問題與需求之解答，創造一致性的服務品質。 5. 宣導辦理網路 ATM 保單借還款業務，及網路郵局與行動郵局提供客戶透過網際網路(Internet)查詢。 6. 配合總公司政策，宣傳 i 郵箱金融卡繳付款項機制。 7. 配合總公司政策，宣導郵政代收付整合服務系統，提供薪資轉存機構客戶，上網即可辦理薪資轉存各項作業，大幅減少客戶臨櫃辦理次數。	114.12 114.12 114.12 114.12	營業管理科 本轄各支局 營業管理科 企劃行銷科 企劃行銷科	導入智能客服，針對客戶問題加速解決，提高客戶滿意度。 透過網際網路提供保戶更便捷與多元化的服務。 新增客戶支付管道，運用中華郵政晶片金融卡扣款，提升服務品質及業務競爭力。 改善現行作業流程，減少人工作業，提高整體作業效能，提升本公司競爭力及使用客戶滿意度。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(三)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。	8. 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 i 郵箱取貨付款等，以應客戶全方位消費需求。	114.12	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。
	1. 主動聯合企業及社會團體辦理，適時參與社會公益活動，推展郵政新業務，擴大宣導範圍及效果。並授權各支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。	114.12	企劃行銷科 郵務科 本轄各支局	有效運用社會資源，活化人力運用。
	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。	114.12	人力資源室 營業管理科 本轄各支局	有效運用社會資源，活化人力運用。
	3. 舉辦愛心捐血活動。	114.12	企劃行銷科	發揮愛心捐血，提升本局公益形象。
(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	4. 辦理「中華郵政樂齡運動」系列活動。	114.12	企劃行銷科	鼓勵銀髮族走出戶外及多動腦，並增進人際關係，以維持身心健康。
	1. 適時檢討並向總公司建議郵件資費是否合理反映經營成本。	114.12	企劃行銷科 營業管理科	健全郵政財務，持續提升服務品質及確保普及服務永續提供。
	2. 檢討現行各項業務合	114.12	各科室	以郵政永續經營兼

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
視服務的制度化及持續性。	宜性，專注於具發展性業務，同時權衡投入成本與大眾利益，持續提供各項便民服務。			顧 溥 益 民 生 為 原 則，同時權衡投入成本與大眾利益，持續提供各項便民服務。

陸、實施步驟

- 一、本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，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、本局成立提升服務品質工作小組，加強查核及評審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、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。
- 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。