臺　中　郵　局

115年度提升服務品質執行計畫

臺中郵局115年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：總公司114年12月24日總字第1140500490號函頒「115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：115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：本局所轄各級支局及投遞單位。

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、政風室、會計室、出納科、臺中郵件處理中心。

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/臺中郵局」項下各項郵務及儲匯郵政業務資訊，提供客戶申辦業務參考，並適時反應問題。	115.12	營業管理科 郵務科	提供本局與客戶多元管道之溝通平臺，增進客戶瞭解各項業務。
	2. 運用總公司建置之櫃員支援系統及「辦理儲匯業務應行特別注意事項」手冊，供窗口人員查詢參辦，確保作業一致性。	115.12	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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	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。	115.12	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。	115.12	本局各科室	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. 持續維護「特種郵件追蹤查詢系統」，確實輸入郵件處理情形，供客戶自行上網查詢各類特種郵件郵遞情形。	115.12	郵務科	提升服務效率及資料之正確性，增加顧客滿意，提升服務品質。
	2. 依戶政機關或投遞單位通報資料維護最新投遞地址，以配合總公司修正全球資訊網3+3碼郵遞區號，提升客戶上網查詢資料正確性。	115.12	郵務科	提供資訊查詢即時性與正確性，提升服務品質。
	3. 即時更新全球資訊網郵筒(箱)設置地點異動或增刪，供客戶查詢正確資訊。	115.12	郵務科	提供客戶最新業務資訊，俾利客戶查詢。
	4. 定期檢視放置於本轄各郵局窗口有關儲匯業務「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」是否為總公司最新版本。	115.12	營業管理科	提供客戶易讀、易懂、易用的服務資訊。
	5. 定期檢視並更新「全球資訊網/臺中郵局」項下最新消息、各項宣導活動及服務資訊，供客	115.12	營業管理科 郵務科 企劃行銷科 勞安(總務)科	提供客戶最新活動及服務資訊。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	戶查詢及參考。		政風室	
	6. 有關招募志工及甄選人員訊息，公開於「全球資訊網/臺中郵局」項下網頁，方便民眾周知以廣宣傳。	115.12	人力資源室	透過網路公開招募訊息，使有意願進入郵政服務人員踴躍報名參加甄試。
	7. 定期更新「性騷擾申訴處理要點」提供客戶參考。	115.12	人力資源室	提供客戶溝通管道，維護客戶權益。
	8. 對於加入ｉ郵購店家、申辦薪資存款及大宗郵件之客戶提供專業諮詢並由專人服務，隨時掌握申辦案件進度，順利完成各項業務。	115.12	企劃行銷科	提升服務品質及客戶滿意度。
	9. 營業窗口配合總公司訂定有關受理高齡客戶辦理壽險業務之金融友善服務、關懷措施及招攬作業等注意事項，提供客戶臨櫃即時性的諮詢及服務。	115.12	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. 每半年定期辦理「全面提升窗口服務效能方案」，由各科室主管分組實地查測轄屬支局，考評服務效率、服務禮儀、服務設施及環境整潔4項，以提升整體服務品質。	115.12	營業管理科	藉由實地查測考評，提升窗口服務效能，增加客戶滿意度。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	2. 賡續辦理「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，預測並公告該局離、尖峰日及業務時段。 (3)午休輪流用繕時段，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」，適時引導顧客以紓解尖峰用郵人潮。 (7)配合總公司辦理「優質服務員」選拔，鼓勵同仁提供優質服務。	115.12	營業管理科	1.建立「以客為尊」之優質服務。 2.縮短用郵客戶等候時間，提升顧客滿意度。
	3. 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。	115.12	本局各科室	建立為民服務共識，提高服務品質。
	4. 郵務主管利用勤前精神講話（每月至少1次），加強投遞人員服務禮儀；各局經理切實執行開門迎賓，營業窗口主管與服務人員秉持真誠、專業且積極的服	115.12	郵務科 營業管理科	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	務態度。			
	5. 提供本局客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局(含APP)服務之管道。	115.12	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。
	6. 督導本局集郵服務中心服務人員親切有禮，積極主動服務顧客。宣導民眾可利用「中華郵政全球資訊網/下載專區/集郵」下載「集郵報導」及「新郵預告」，提供即時訊息。	115.12	營業管理科	提升服務人員專業素養，增加顧客滿意度。響應節能減碳並方便顧客瀏覽最即時之新郵發行資訊。
	7. 汰換老舊自動櫃員機及補摺機。	115.12	營業管理科	減少故障率、提升顧客滿意度，縮短窗口等候時間。
	8. 持續配合總公司「線上取號」服務並規劃汰換叫號機。	115.12	營業管理科	因應新世代客戶需求，提升便民形象，縮短顧客等候時間。
	9. 持續配合總公司政策推動行動投保及網路投保業務。	115.12	企劃行銷科	提升服務品質及客戶滿意度，提供優質服務。
	10. 配合總公司網路「預約投保」諮詢服務。	115.12	企劃行銷科	提供客戶預約諮詢管道，優化服務體驗。
	11. 提供適宜檔案開放應用場所，充實檔案應用服務設施。	115.12	勞安(總務)科	落實檔案開放應用宗旨。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	12.同仁外出洽公注重服務禮儀並建立妥善代理人制度，以確保服務品質不中斷。	115.12	本局各科室	維持郵政良好企業形象。
(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. 持續推展郵務窗口郵政金融卡支付郵資業務，提供客戶便利、快速及現代化的用郵服務。	115.12	營業管理科	配合國家政策，推廣無現金支付交易，以因應金融數位化需求。
	2. 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。	115.12	營業管理科	滿足客戶多元化需求，提升VISA金融卡使用功能。
	3. 持續提供QR Code行動支付業務，客戶得以手機掃描QR Code進行付款。	115.12	營業管理科	因應客戶多元需求，與外界機構合作提供各項金流服務，提升客戶滿意度。
	4. 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。	115.12	營業管理科	提供便利服務，滿足客戶多元金融服務需求，強化客戶黏著度。
	5. 持續推廣「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。	115.12	營業管理科	配合客戶需求，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
	6. 持續推廣行動郵局APP新增VISA金融卡「線上續卡」及「申請」服務。	115.12	營業管理科	滿足客戶多樣化需求，提供便捷多元之續卡及申請管道。
	7. 推廣「HCE手機VISA卡」、「VISA票證卡(悠遊卡、一卡通)」及金融卡雲支付業務，滿足客戶支付需求。	115.12	營業管理科	滿足客戶多元需求，提升VISA金融卡使用功能。
	8. 持續推廣「乘車碼」及「數位券」服務，透過擴充卡片功能，提升客戶金融卡使用率。	115.12	營業管理科	配合客戶多元化需求，增加金融卡使用率。
	9. 配合總公司政策推廣以「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。	115.12	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. 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。	115.12	營業管理科	滿足客戶金融數位化需求，提供優質服務。
	11. 配合總公司政策持續推廣行動投保及網路投保業務。	115.12	企劃行銷科	透過網際網路提供客戶便利、快速與多元投保方式。
	12. 持續推動客戶透過智慧型手機登入「行動郵局」使用各項業務服務。	115.12	營業管理科	推動運用數位科技，提供客戶滿意便捷服務。
	13. 配合總公司政策推展「存證信函網路交寄」	115.12	營業管理科	透過網際網路提供客戶便利、快速交

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	業務。			寄存證信函服務。
	14. 宣導可將郵件寄至ｉ郵箱、第一次按址投遞不成功或招領郵件改投ｉ郵箱等便民措施，提供24小時智慧取/寄郵件服務。	115.12	郵務科 營業管理科 企劃行銷科	結合資訊設備，因應新世代客戶需求，提供便捷管道，發展優質創新服務。
	15. 投遞招領通知單時，主動宣導利用「郵務網路服務系統」，線上申請郵件改投改寄及掛號函件改投遞服務。	115.12	郵務科	結合網路服務，提供便捷的服務管道。
	16. 配合轄區特定公司、行號、診所、餐飲等營業時間，適當調整投遞時段，如情況許可，於回程時再投遞，「以客製化服務」感動客戶，並節省空跑之投遞成本。	115.12	郵務科	彈性調整服務方式，提升客戶滿意及妥投率，發展優質服務。
	17. 宣導自郵領件業務，客戶可將郵件寄至投遞單位，待郵件抵達時發送簡訊通知收件人前往取件，提供客戶多元便捷的取寄件服務。	115.12	郵務科	推展多元服務，滿足客戶需求，發展優質創新服務。
	18. 持續推廣「ｉ郵箱」、「ｉ郵箱寄取店」及「EZPost」等業務，提供客戶便捷的取/寄件服務。	115.12	企劃行銷科	推展新種業務，滿足不同客戶需求，優化郵政服務。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	19. 持續配合總公司政策持續優化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。	115.12	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。
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. 結合地方特色及地方團體需求，開發不同ｉ郵購銷售專案及集郵商品，以提高商品市場競爭力和接納度。	115.12	企劃行銷科	貼近市場需求，提升電商及集郵業務競爭力。
	2. 透過辦理金融知識講座，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。	115.12	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客戶需求，擬訂行銷策略。
(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. 於本轄各郵局窗口放置「顧客意見函」，並於臺中郵局網頁設置經理信箱，以利客戶填寫需求、建議及申訴(抱怨)等，各事項受理後轉請業管單位查復及改善，並隨時追蹤辦理情形。	115.12	營業管理科 勞安(總務)科	迅速處理客戶建議、申訴及抱怨等事項，加強檢討改善，提升郵政優質服務形象。
	2. 於總公司「全球資訊網/臺中郵局/民意交流」項下提供電子郵件信箱，接受客戶對	115.12	營業管理科 勞安(總務)科 郵務科	重視客戶建言並予以迅速處理，提昇滿意度。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	郵政事務諮詢、建議及申訴事項，由專人負責處理。並提供總公司免付費顧客服務專線0800-700-365以即時有效之處理方式，增加客戶滿意度。			
	3. 各投遞單位參考「客戶意見函(申訴）」、「郵務稽查之查驗投遞單」、「郵件測驗函抽測郵遞品質」填報郵務管理資訊系統，利用統計數據分析了解用郵客戶需求，以調整及改進郵遞服務品質。	115.12	郵務科	瞭解客戶意見或需求，作為改進服務品質之參考。
	4. 重視客戶關係管理，按季拜訪各重點業務現有及潛在客戶。	115.12	企劃行銷科	了解客戶需求，提升顧客滿意度及忠誠度。
(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. 對於顧客滿意度較低之各項郵政業務，予以優先處理，並隨時檢討相關作業規定及流程，建請總公司做最適修正。	115.12	營業管理科 郵務科	重視客戶建言，以符客戶期待。
	2. 參考總公司每年委外辦理「郵政服務顧客滿意度調查」結果，針對窗口服務、住宅戶及公司企業戶投遞服務調查資料分析本	115.12	營業管理科 郵務科	藉由客觀調查，瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質參考。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	局服務滿意度，瞭解客戶對郵政服務之印象及反映，作為改進服務品質參考。			
(四)傾聽客戶意見，積極回應，有效協助客戶解決問題。	1. 指派專人處理本局經理信箱及總公司轉函便民服務電子郵件有關郵政事務諮詢、建議及申訴事項，依案情轉請業管單位查復，並隨時追蹤辦理情形。	115.12	營業管理科 郵務科 勞安(總務)科 臺中郵件處理中心	迅速處理客戶申訴抱怨案件，加強檢討改善，提升企業形象。
	2. 專人處理客戶抱怨、讚譽等申訴並定期統計件數，有關客戶陳情案件立即轉知相關單位查處改善。	115.12	營業管理科 郵務科 勞安(總務)科	客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質參考。
	3. 於本轄各郵局窗口放置「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」。	115.12	營業管理科	傾聽客戶意見，提升顧客滿意度。
	4. 以審慎、迅速、正確之原則，處理郵政各項業務客戶申訴案件，必要時發布新聞稿及郵政消息澄清。	115.12	營業管理科	即時解決客戶爭議，減少客戶抱怨。
	5. 針對客戶意見，依中華郵政股份有限公司顧客抱怨(陳情)處理注意事項規定辦理，並積極回應。	115.12	營業管理科 郵務科 勞安(總務)科 臺中郵件處理中心	積極回應客戶申訴，有效協助客戶解決問題。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	6. 專人處理總公司客服中心受理客戶意見之會辦單，依案情轉交相關單位於3日內查處回覆。	115.12	營業管理科 郵務科	迅速處理客戶申訴抱怨案件，加強改善相關措施，提升企業優質服務形象。
	7. 設置電子郵件帳號、專線電話及檢舉專用信箱（臺中郵局第75號信箱）受理客戶或內部同仁檢舉，以處理貪瀆不法事件。	115.12	政風室	即時受理客戶反映事項，查處貪瀆不法，以提升客戶滿意度，維護公司形象。
	8. 舉辦大宗郵件及薪資客戶座談會，傾聽客戶意見，與客戶維持良好關係。	115.12	企劃行銷科	提供優質服務，維護既有客戶關係並開發潛在客戶。
	9. 積極處理電商業務，建立良好訂單處理、退換貨及品質管控機制。	115.12	企劃行銷科	提供優質服務，維護既有客戶關係並開發潛在客戶。
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. 配合儲匯業務需要，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，以提升顧客服務品質。	115.12	營業管理科	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。
	2. 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	115.12	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。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	辦單據。			
	3. 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。	115.12	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。
	4. 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份數，則由窗口自行影印。	115.12	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。
	5. 配合總公司規劃，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。	115.12	營業管理科	提升申辦便利性與服務效率。
(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. 提供部分郵儲業務線上申辦及預約服務。並持續推廣線上取號、線上投保、網路預約投保等服務。	115.12	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. 提供線上開立數位存款帳戶及申請網路郵局服務，並持續優化網路ATM、網路郵局及行動郵局(Post APP)受理申辦業務之功能。	115.12	營業管理科	加強便民服務，提升客戶滿意度。
	3. 持續推廣優化之數位VISA 金融卡服務，客	115.12	營業管理科	提供全數位化產品，滿足目標顧

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	戶可透過行動郵局免臨櫃申辦VISA金融卡			客群不使用實體卡需求，且達節減碳目標。
	4. 持續提供客戶得於Google Pay、Samsung Pay及Apple Pay使用本公司VISA金融卡。	115.12	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。
	5. 於「中華郵政全球資訊網/臺中郵局/業務與服務/線上申辦業務」項下提供各類業務申辦方式及連結網址，供客戶下載使用。指定專人隨時瀏覽本局網頁，針對網路線上申請業務指派權責單位辦理。	115.12	營業管理科 郵務科	增加客戶使用意願，加強便民服務，提升客戶滿意度。
	6. 於「中華郵政全球資訊網/臺中郵局/業務與服務/受領申請閱覽檔案」項下連結總公司全球資訊網檔案應用服務專區內容。	115.12	勞安(總務)科	提升服務功能，發揮檔案應用目的。
	7. 配合總公司持續推廣EZPost(郵寄便)網路收寄服務平台，提供客戶於網站填寫寄件資料後至該設備列印各類郵件託運單。	115.12	企劃行銷科	提升服務品質及作業效率。
(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資	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。	115.12	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
源共用共享，提供全程整合服務。	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」。	115.12	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。	115.12	營業管理科	配合政府相關單位提升各項電子支付工具服務比率政策。
	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。	115.12	營業管理科	配合民間相關機構提升各項電子支付工具服務功能。
	5. 結合里長及社福團體提供之獨居長者名單，請投遞士投遞時探視關懷。	115.12	郵務科	善盡企業社會責任，提升郵政形象及便民服務。
	6. 行政執行命令以電子公文方式送達。	115.12	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。
	7. 協助返鄉學子遞送書籍與衣物，寒暑假前	115.12	企劃行銷科	走出郵局，擴大服務範圍，提高郵政

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	於校園駐點提供收寄學生包裹服務。			正面形象。
	8. 配合地方政府及機關團體參與各項社區活動，提供多元郵政業務服務。	115.12	企劃行銷科	配合政策提升政府服務效能，並提升郵政形象及便民服務。
(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. 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。如推展網路郵局、行動郵局(Post APP)、網路ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等業務，以加強服務功能。	115.12	營業管理科	持續精進服務過程及作法，提升服務效能。
	2. 配合總公司政策導入手持智慧裝置(PDA)輔助完成投遞包裹、快捷郵件簽收，提供客戶更優質及新體驗的多元化服務。	115.12	郵務科	以數位簽收取代紙本蓋章簽名，簡化作業流程。收寄件人查詢郵件簽收資料時，調取數位資料方便容易。
	3. 辦理ｉ郵箱實作體驗活動，增進客戶對ｉ郵箱操作熟悉度。	115.12	企劃行銷科	增加ｉ郵箱業務曝光度並提高使用率。
	4. 開發臺中郵局郵件整合系統，滿足郵件大宗客戶作業需求。	115.12	企劃行銷科	優化服務，爭取提升包裹及快捷郵件市占率。
	5. 提供保戶郵寄或傳真申請滿期保險金轉帳	115.12	營業管理科	持續精進服務過程及作法，提升服務

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。			效能。
	6. 配合總公司宣導農特產上收系統，結合導入手持智慧裝置(PDA)，增加上收服務品質與效率。	115.12	企劃行銷科	提升大宗用郵客戶交寄意願與忠誠度，有利成功展業。
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. 對於身心障礙者提供每月3次跨行提款免手續費優惠。	115.12	營業管理科	配合總公司政策，提供身心障礙等特殊族群適性服務及優惠措施。
	2. 設置「語音自動櫃員機」、「服務鈴」、「無障礙坡道」與專辦櫃檯，提供弱勢族群與行動不便客戶使用。	115.12	營業管理科	提供身心障礙等特殊族群適性服務設施。
	3. 持續推廣優化之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。	115.12	營業管理科	提供視障人士友善金融服務，擴大數位金融使用效能。
	4. 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。	115.12	郵務科	協助政府部門或社福機構實施關懷獨居長者服務，發揮郵政情、社區愛、塑造郵政形象，善盡社會責任。
	5. 賡續實施「中華郵政股份有限公司推展社	115.12	企劃行銷科	善盡社會責任，推展社會公益。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	會福利郵資折讓要點」，以郵資30％折讓，優惠弱勢團體。			
	6. 持續推廣微型保險，使特殊或弱勢族群也能擁有基本保險保障。	115.12	企劃行銷科	善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。
(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。	115.12	營業管理科	延伸服務據點，便利客戶使用。
	2. 辦理各項集郵業務活動。	115.12	營業管理科	增加客戶對集郵業務之瞭解。
	3. 適時新增或更新自動櫃員存提款機及補摺機。	115.12	營業管理科	延伸服務據點，便利客戶使用。
	4. 持續推廣網路郵局、行動郵局(Post APP)各項服務功能。	115.12	營業管理科	提供客戶更便捷的用郵服務。
	5. 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、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。 (3)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	115.12	企劃行銷科	延伸服務，增進客戶對郵政信賴及業務瞭解。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	等多方資訊。 (4)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」，廣宣集郵活動益處及知識，落實集郵扎根。 (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。 (6)配合舉辦「臺北2026世界郵展」，開發在地專屬集郵商品，期藉由本郵展促進集郵界跨領域交流。			擴大推展集郵活動，以社區推廣方式，拓展集郵族群，落實郵政企業社會責任並型塑企業文化。 促進全國各地集郵人士交流，有助於提升全國集郵水平。
	6. 配合政府推動文化在地深耕政策，布設郵政藝文展示延伸服務據點，於臺中設立郵政博物館臺中館，傳揚郵政文化、推廣社會教育、推動文化觀光。	115.12	企劃行銷科 營業管理科	活化資產價值，延伸服務據點，推廣郵史藝趣，並供作郵局推廣業務及民眾休閒場所。
(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	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。	115.12	郵務科	善盡社會責任，塑造郵政優質形象。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
道。	2. 推展行動郵局服務系統，提供本局客戶透過智慧型手機使用各項服務。	115.12	營業管理科	利用手機設備普及化與不受時間及地點限制之特性，提供客戶更便捷與多元化的用郵環境。
	3. 持續新增並強化網路ATM及行動郵局查詢服務。	115.12	營業管理科	配合總公司政策，提升客戶多元化需求。
	4. 客戶可以傳真或電話提供資料，由窗口人員或ｉ郵購客服提供代訂服務。	115.12	營業管理科	提升客戶選購商品便利性。
	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。	115.12	營業管理科	配合總公司政策，透過多元化的服務方式，提供客戶申辦保險業務之便利性。
	6. 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。	115.12	郵務科	提供上班族群便利之郵政服務。
	7. 持續推廣行動投保及網路投保業務。	115.12	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。
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	1. 持續辦理壽險資訊公開說明作業，充分揭	115.12	營業管理科	提供客戶相關業務資訊，落實資

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
實資料公開透明，便利共享創新應用。	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。			料公開透明，便利共享。
	2. 持續維護及更新「全球資訊網/臺中郵局」項下各項業務資訊。	115.12	營業管理科 郵務科 企劃行銷科 勞安(總務)科 人力資源室 政風室	提供客戶相關業務資訊，落實資料公開透明，便利共享。
(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。	廣泛蒐集由客服中心及各意見箱、電子信箱、郵件測驗函等反映之各類申訴、建議或諮詢，研擬具體改善方案，積極回應客戶需求，增加客戶滿意度。	115.12	營業管理科 郵務科 勞安(總務)科	儘速處理客戶申訴或建議案件，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。	115.12	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、行動郵局(Post APP)及網路ATM各項創新功能，提供便利服務。	115.12	營業管理科	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，可由電腦直接擷取客戶主檔之	115.12	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。			
	4. 鼓勵同仁踴躍提出建議案，俾利作業之改進。	115.12	營業管理科	廣納建言以提升作業效率，達到便民服務目的。
	5. 持續檢討現行各項報表簡化或整併，以減輕同仁及主管作業。	115.12	本局各科室	縮短作業流程提升效率。
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、網路郵局及行動郵局(Post APP)受理申辦業務之功能。	115.12	營業管理科	提供更便利服務，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、行動郵局(Post 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。			
	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。			
	4. 持續推廣與建置 i 郵箱服務。	115.12	企劃行銷科	提供更便利服務，滿足客戶多元需求。
(二)善用法規調適、資通訊技術應用	1. 檢討修訂現行各項業務規章、政策及措	115.12	營業管理科	運用資訊、通訊技術提供更便利

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
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。	施、辦法等，並以消費者利益為優先考量。例如推展網路郵局、行動郵局(Post 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。			之金融服務。
	2. 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年以上之案件，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。	115.12	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. 行動郵局 APP 導入行動身分識別(Mobile ID)服務，提供客戶身分多元認證方式，免以臨櫃或金融卡認證，即可完成設備綁定，快速又便捷。	115.12	營業管理科	提供更便捷友善的金融服務需求，減少綁定設備耗時，優化 APP 服務體驗，提升客戶黏著度及滿意度。
	4. 落實「快捷及包裹段 PDA 投遞作業」，簡化紙本及蓋章作業，確保線上資料準確性，俾利客戶查詢。	115.12	郵務科	簡化保管作業及便民服務，提升客戶滿意度。
(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	1. 本轄臺中英才郵局建置進出口貨棧並 e 化通關作業管理系統，提供國內保稅業者更加便利及實惠的跨境	115.12	營業管理科 企劃行銷科	協助國內產業擴展國際跨境電商市場與商機。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
務或公共問題。	郵遞選擇。			
	2. 鼓勵具豐富經驗及專業經歷社會人士及郵政退休人員參與志願服務，協助客戶辦理不涉及責任性、財務性、保密性郵政事務，以提升服務品質。	115.12	人力資源室	除引進民間人力並鼓勵退休人員擔任志工，增加高齡志工數量，善用人力提供協助，提升服務效能。
	3. 善用外勤投遞人員能深入大街小巷與客戶每日接觸之特性，結合政府及民間團體，進行關懷社區公益活動。	115.12	郵務科	隨時掌握社會需求及脈動，提供貼心服務，活化人力運用。
	4. 配合地方政府並結合企業及社會團體辦理或參與各項社會公益活動，推展郵政業務，擴大宣導範圍，滿足客戶金流、物流及資訊流等需求。	115.12	企劃行銷科	提升郵局形象，推廣各項業務，提高用郵意願。
	5. 與各大專院校合作辦理金融知識講座，並進行產學合作辦理競賽活動，推展郵政業務，擴大宣導範圍及效果。並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。	115.12	企劃行銷科	有效運用社會資源，活化人力運用。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	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。	115.12	營業管理科 郵務科	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

各科室應依據本執行計畫訂定115年度執行計畫，並推動所屬依據該執行計畫切實執行；執行計畫及執行辦法應主動公開於網站及服務場所。

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級郵局負責推動及執行，總公司總經理室管考科負責綜合管制及考核作業。

二、本局應成立提升服務品質工作小組，加強查核及評審本轄各級郵局辦理提升服務品質執行計畫成效，並隨時輔導各級郵局檢討改進。

三、本計畫執行期間，本局除配合總公司至本轄各級郵局實地查證外，並進行不定期考核工作，以瞭解本計畫推動及執行情形。

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。