

臺北郵局

114年度提升服務品質執行計畫

## 臺北郵局114年度提升服務品質執行計畫

### 壹、依據：

總公司113年12月30日總字第1130500502號函關於「中華郵政股份有限公司114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：

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、本局各單位。
- 二、本轄各級郵局。

### 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	1. 持續維護中華郵政全球資訊網臺北郵局網頁資訊，提供客戶申辦郵政業務之參考。 2. 建立窗口作業規範： (1) 自行查核。 (2) 法令遵循制度自評檢核。 (3) 稽核考評競賽。 (4) 離斷線演練。	114.12  114.12	各(科)室  營業管理科	提供郵局與客戶溝通平臺，增進客戶瞭解郵政業務。  加強員工對法令及作業規章之熟稔度，提供應採取之作業標準程序，減少作業錯誤率，提升員工服務友善性及

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>討改進流程與作業方式。</p> <p>(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。</p>	<p>(5)儲匯業務金融友善服務演練。</p>			<p>專業度。</p>
	<p>3. 定期舉辦資訊安全教育訓練，列印封裝相關作業表單查核工作，確保日常工作均依業務標準作業流程及規範處理。</p>	114.12	電子郵件科	<p>加強員工資安認知及標準程序相關規章之熟稔度，避免作業錯誤發生，提升整體服務品質及企業形象，建立以客為尊之優質服務。</p>
	<p>1. 持續更新中華郵政全球資訊網臺北郵局網頁資訊，提供客戶申辦郵政業務之參考。</p>	114.12	各(科)室	<p>提供郵局與客戶溝通平臺，增進客戶瞭解郵政業務。</p>
	<p>2. 持續維護特種郵件追蹤查詢系統，供顧客自行上網查詢各類特種郵件郵遞情形。</p>	114.12	郵務科 郵件投遞科	<p>顧客可掌握各類掛號郵件郵遞情形。</p>
<p>3. 持續推動快捷及包裹郵件上樓投遞，針對無法妥投之快捷、包裹郵件以電話向收件人聯絡約定再投方式，並推介及鼓勵改投 i 郵箱，提供客戶更便捷與多元的用郵措施，俾利提升郵件投遞品質及強化服務效能。</p>	114.12	快捷郵件科	<p>提升服務品質及顧客滿意度，發展優質服務。</p>	
<p>4. 總公司辦理職階人員甄試時，配合將</p>	114.12	人力資源室	<p>廣為宣傳總公司招募新人訊息，使有</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>相關徵才海報公開轉發本轄各級郵局並於適當地點張貼，俾使相關訊息廣為宣傳，使客戶知悉。</p>			<p>意願進入郵政服務者踴躍報名參加甄試。</p>
	<p>1. 辦理企業文化執行團隊會議，宣導正確服務理念、工作態度及服務應對技巧，灌輸各單位主管與窗口服務人員秉持「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。</p>	114.12	各(科)室	<p>落實服務準則及應對禮儀，俾提升服務品質及顧客滿意度。</p>
	<p>2. 以顧客需求為導向，調整營業場所申辦動線，設立電子看板，將營業廳海報依序張貼，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。</p>	114.12	營業管理科 技術科	<p>提供顧客明亮、整潔及舒適用郵環境，使顧客有賓至如歸之感，並提升整體服務品質，得到客戶信賴。</p>
<p>3. 視窗口用郵人潮加開「簡易快速窗口」，並依據生產力績效值，公告離、尖峰日及業務時段，午休尖</p>	114.12	營業管理科	<p>建立「以客為尊」、避免客戶久候之優質服務。</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>峰時段，維持70%以上適當人力。另建立郵儲窗口相互支援機制，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。</p> <p>4. 設置銀髮友善服務區，專人引導服務，隨到隨辦，並備置沙發、輪椅等設備。</p> <p>5. 設置性別友善廁所，提供客戶使用。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 本轄 172 所支局提供 156 個熱點，營業時間內提供客戶免費無線上網收發 E-mail、瀏覽網頁等服務。</p> <p>8. 維持自動櫃員機服務</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科 技術科</p> <p>營業管理科 技術科</p> <p>營業管理科 技術科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p>	<p>提供銀髮族、行動不便及外籍人士友善、溫馨的用郵環境。</p> <p>滿足多元性別使用需求及增加公廁使用效率，提升服務品質及企業形象。</p> <p>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。</p> <p>提供資訊服務，以應客戶緊急臨時資料查詢需求，提升服務品質。</p> <p>即時回應顧客操作</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>區域話機正常使用，俾即時連繫客服中心；自動櫃員存、提款機及補摺機適時調整與更新。</p>			<p>使用自動櫃員機之疑難問題，並逐步增設或汰換老舊自動櫃員存、提款機及補摺機。</p>
	<p>9. 主管精神講話宣導。</p>	<p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p>	<p>落實投遞禮儀訓練。</p>
	<p>1. 用郵人潮尖峰時間，彈性開設快速窗口。</p>	<p>114.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>疏解用郵人潮，有效節省顧客時間。</p>
	<p>2. 設置郵儲全功能工作站。</p>	<p>114.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>提升人力配置效益。</p>
	<p>3. 持續推展郵務窗口郵政金融卡支付業務、郵政 VISA 金融卡及電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務(Account Link)等各項業務，提供客戶便利、快速及現代化的用郵服務。</p>	<p>114.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>提供更多元便利之服務，以滿足客戶各項金融服務需求，強化客戶黏著度。</p>
	<p>4. 辦理 i 郵箱 24 小時智慧取/寄郵件投遞服務。</p>	<p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p>	<p>結合行動通訊設備，以因應新一代客戶需求，提升便民形象與增強客戶黏著度。</p>
	<p>5. 辦理好孕到上樓投遞服務。</p>	<p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p>	<p>提供客戶親民、貼心、友善婦幼溫馨服務。</p>
<p>6. 推動快捷、包裹單位相互支援，投遞特定</p>	<p>114.12</p>	<p>快捷郵件科</p>	<p>維護郵遞時效，提供服務品質及顧客</p>	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>節日包裹、網購快捷及季節性農特產品郵件。</p> <p>7. 針對市場實際現況及需求，對個案進行可行性效益分析，並拜訪市場大戶瞭解未來趨勢。</p>	114.12	電子郵件科	<p>滿意度，發展優質服務。</p> <p>提供溝通與建言平台，廣納列封建言，切實依客戶需求提供高品質列印封裝服務，增加合作契機，以鞏固客源。</p>
<p><b>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合客戶需求。</b></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>(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</p>	<p>1. 以問卷調查顧客對改投改寄服務期限及費用意見。</p> <p>2. 辦理大宗客戶業務座談會及聯誼活動，廣泛收集客戶對電腦列印封裝之建言。</p> <p>1. 加強以查驗投遞單、郵件測驗函抽測郵遞品質，並據以改善。</p> <p>2. 以電話聯繫或約見當面晤談深入瞭解廠商</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>電子郵件科</p> <p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>電子郵件科</p>	<p>依據客戶意見提供合宜服務。</p> <p>114年度擬辦理10次以上大宗客戶聯誼座談活動，廣納列封建言，增加合作契機，以鞏固客源。提供溝通與建言平台，切實依客戶需求提供高品質列印封裝服務。</p> <p>蒐集客戶意見據以改善，提升顧客滿意度。</p> <p>研議提出具體改進及建議事項，作為</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>建議，適予調整服務措施。</p> <p>(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。</p>	<p>對郵局各項業務及政風狀況觀感與興革意見。</p> <p>1. 針對服務滿意度調查報告書，住宅戶及公司企業戶投遞服務不滿意及待改善事項，由郵務稽查每日以繕發查驗投遞單抽查郵件投遞情形，每日對投遞士投遞作業情形抽核後登載於郵務稽查工作日誌簿，每月針對每一投遞區段繕發郵件測驗函，廣納用郵客戶意見，每季由主管及郵務稽查使用查核郵件投遞詳情表抽核每位外勤人員投遞服務態度、服裝儀容、投遞服務品質等情形，據以提供改善服務參考。</p> <p>2. 對於客服中心及總公司公共事務處、或郵務處轉來顧客於中華郵政全球資訊網設置便民服務電子郵件意見箱對郵政事務諮詢、建議及申訴事項設專人處理；來函內容</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>郵務科 郵件投遞科</p>	<p>提升服務品質及策進作為參考。</p> <p>客觀瞭解顧客服務滿意度，作為改進服務品質參考，提升服務品質及企業形象。</p> <p>迅速處理客戶申訴案件，加強改善相關措施，提升企業優質服務形象。</p>



實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(四)傾聽客戶意見，積極回應，有效協助客戶解決問題。</p>	<p>涉及各相關單位（郵局）者，即分別轉請查覆，並隨時追蹤辦理情形；另有關顧客抱怨案件立即轉知查處改善。</p>			
	<p>3. 於辦理本局退休員工作業須繳交文件中附帶「郵政人員參與志願服務調查表」，及配合退休人員生涯規劃訓練課程，宣導及鼓勵參與志願服務，並請現有志工協助推薦局方有意參與志願服務之新夥伴加入，俾善用社會人力資源，提升郵局志工服務品質。</p>	114.12	人力資源室	為善用社會人力，將增加1%高齡志工。
	<p>4. 辦理大宗客戶座談會時，廣泛收集客戶對電腦列印封裝方面之建言。</p>	114.12	電子郵件科	研議提出具體改進及建議事項，作為提升服務品質及策進作為參考。
	<p>1. 建立顧客陳情案件處理機制： (1) 於臺北郵局網頁設置經理信箱，接受顧客對郵政事務諮詢、建議及申訴事項並由</p>	114.12	各(科)室	迅速處理顧客申訴案件，加強改善相關措施，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
	<p>專人處理。為爭取時效，依案情逕轉案關科室辦理。</p> <p>(2) 對於總公司公共事務處或郵務處轉來顧客於中華郵政全球資訊網設置便民服務電子郵件意見箱對郵政事務諮詢、建議及申訴事項設專人處理；來函內容涉及各相關單位（郵局）者，即分別轉請查覆，並隨時追蹤辦理情形；另有關顧客抱怨案件立即轉知查處改善。</p> <p>(3) 專人處理郵政客服中心轉來之會辦單，交相關單位於3日內查處回覆。</p> <p>2. 直接與大宗客戶面對面溝通，瞭解顧客需求，主動發掘問題，協助解決困難，以鞏固客源。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>各（科）室</p> <p>各（科）室</p> <p>電子郵件科</p>	<p>迅速處理顧客申訴案件，加強改善相關措施，提升企業優質服務形象。</p> <p>即時解決顧客爭議，減少顧客抱怨。</p> <p>傾聽大宗客戶意見，積極配合改善各項缺失，提升服務效率。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	3. 設置受理客戶檢舉電話(02-23314712)及檢舉專用信箱(臺北北門郵局第875號信箱)處理貪瀆不法情事。	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，提昇郵政形象。
<p><b>三、便捷服務遞送過程與方式，提升客戶生活便利度。</b></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>(二)衡酌實際需求，開發線</p>	<p>1. 配合114年度窗口設備汰換，持續增加設置或更新全功能櫃檯。</p> <p>2. 壽險房貸申辦案件時使用電子謄本。</p> <p>3. 配合總公司提供線上申請及接受客戶至投遞單位辦理各項改投改寄服務，收件後先於原址查證，再直接寄至新址查證，查證完畢逕退原址投遞單位進行相關登錄及轉址服務。</p> <p>1. 提供顧客線上申請改投改寄服務。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>郵務科 郵件投遞科</p>	<p>提供單一櫃台全面性服務功能，提升作業效率，減少顧客等待時間，提高用郵量，增裕營收。</p> <p>提高顧客申辦業務之便利性；配合節能減碳政策，減少紙張使用量。</p> <p>提供客戶多元申辦管道、便捷服務。</p> <p>提供客戶多元申辦管道、便捷服務。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>上申辦及跨平台通用服務，增加客戶使用意願。</p>	<p>2. 推展電子函件業務，強調無件數及收件時間限制，爭取小型客戶或個人郵件寄送需求。</p>	<p>114.12</p>	<p>電子郵件科</p>	<p>增加客戶交寄郵件選擇，突破郵局營業時間限制，提供全天24小時服務，透過網路即可申辦省時又方便。</p>
<p>(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。</p>	<p>1. 與各機關合作提供客戶多元便利服務，節省客戶奔波各機關時間成本，並強化系統整合，保護個人資料安全。</p> <p>(1) 公營事業單位之通信地址遷移通報。</p> <p>(2) 代收代驗個人信用報告。</p> <p>(3) 與戶政機關合作，進行身分證異常查證。</p> <p>(4) 與勞工保險局合作開辦免費提供勞保資料查詢。</p> <p>(5) 換發健保 IC 卡片。</p> <p>(6) 代收公共事業費用及 ETC 繳費。</p> <p>2. 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</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>企劃行銷科 郵務科 郵件投遞科</p>	<p>一處收件，多處通報，節省顧客往返公務單位變更地址的時間。</p> <p>提供顧客便捷的服務。</p> <p>防範金融犯罪與保障儲戶金融安全。</p> <p>提供顧客便捷的服務。</p> <p>提供顧客便捷的服務。</p> <p>提供顧客便捷的服務。</p> <p>加強便民服務，節省往返郵局交通時間，提供優質服務</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	寄學生包裹服務，提升為民服務形象。			。
	3. 配合郵票發行舉辦典禮活動。	114.12	企劃行銷科	配合發行集郵票品商品，結合政府機關辦理臨時郵局有效推廣集郵業務。
	4. 宣導郵政數位帳戶、網路郵局、行動郵局、VISA 金融卡及電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務 (Account Link)，讓儲戶正確用卡，健全交易安全，並創造營收。	114.12	企劃行銷科	辦理校園金融講座或校園設攤推廣 VISA 金融卡及電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務 (Account Link)，宣導金融常識及正確消費觀念，提升郵政優質服務形象。
	5. 積極參與社區活動，使郵局成為鄰居好幫手，落實好厝邊形象。	114.12	企劃行銷科	配合節慶辦理相關社區活動，敬邀鄰里鄉親參與，落實為民服務形象。
	6. 特約戶或一般客戶交寄大宗郵件，依本局所訂各區上收標準，經事先聯繫約定時間，提供上門收件服務。	114.12	郵務科 郵件投遞科	為免客戶交寄大量郵件攜帶不便，提供貼心上收服務。
(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	1. 配合電子商務宅經濟消費型態之蓬勃發展，並簡化郵件作業流程，提供全年無休之 i 郵箱便民服務業務。	114.12	企劃行銷科 郵務科 郵件投遞科	增加客戶交寄郵件選擇，並藉此推展智慧化的取寄件服務，進而打破營業時間限制，提供全年無休的服務。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>，提升服務效能。</p>	<p>2. 配合於社區大樓或人口聚集處，佈建 i 郵箱 24 小時智慧取/寄郵件服務，收攬郵件。</p> <p>3. 在 E 大學放置文宣影片及郵車外箱與各支局營業廳張貼文宣，推廣電子函件業務。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>電子郵件科</p>	<p>結合行動通訊設備，以因應新一代客戶需求，提升便民形象與增強客戶黏著度。</p> <p>增加客戶對於設有郵件一貫化製作投遞業務的了解，突破郵局營業時間限制，提供全天 24 小時的服務。</p>
<p><b>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。</b></p> <p>(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。</p>	<p>1. 推動關懷獨居長者活動，於投遞途中順道關懷探視獨居長者，遇有異常狀況主動通知當地政府或社福機構。</p> <p>2. 辦理加強身障及弱勢者服務，身障者到府收件及投遞掛號郵件。</p> <p>3. 辦理掛號郵件改投親友地址或上班地址。</p> <p>4. 配合 114 年度房屋稅及地價稅開徵作業，分別於 114 年 2 月及 8 月辦理列印封裝作業</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>電子郵件科</p>	<p>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。</p> <p>提供特殊族群便利之郵政服務。</p> <p>提供上班族群便利之郵政服務。</p> <p>提供列印封裝客戶，深入了解作業流程及控管措施，並善盡社會責任推</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<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>(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。</p>	<p>進度協調會，以確保各項稅單從列印封裝至投遞，全程無缺失。</p> <p>於偏遠山區持續提供郵政代辦所服務。</p> <p>1. 優先於各大專院校佈建 i 郵箱24小時智慧取/寄郵件服務，收攬郵件。</p> <p>2. 針對市場實際現況及需求，對個案進行可行性效益分析，並拜訪市場大戶了解未來趨勢。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>電子郵件科</p>	<p>展社會公益，以利承攬相關郵件業務，增裕營收。</p> <p>於偏遠地區有效延伸服務。</p> <p>針對學生族群，提供無人數位化服務，增加其黏著度。</p> <p>廣為宣傳大力推展電子函件業務，強調無件數及收件時間限制，善盡社會責任及照顧廣大群眾使用方便之目標，爭取小型客戶或個人郵件用戶。</p>
<p><b>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。</b></p> <p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共</p>	<p>1. 為滿足顧客知的權利，於各營業場所公布各項業務資訊。</p> <p>2. 對於各類業務之處理流程、辦理時限、收</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p>	<p>滿足顧客知的權利，提升服務效益。</p> <p>滿足顧客知的權利，提升服務效益。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
享創新應用。	費標準、業務資訊、查詢管道及回覆時效，以完整公開、透明方式公告。			
	3. 鼓勵同仁踴躍提出建議案，俾利作業改進，以提升作業效率，達到便民服務。	114.12	營業管理科 勞安(總務)科	對於提升服務效能、簡化業務流程相當有助益。
	4. 配合總公司推動 3+3 郵遞區號。如有行政區街路名或門牌號碼變更、重編，立即更新相關資料，以利顧客上網查詢郵遞區號資料之正確性。	114.12	郵務科 郵件投遞科	提供網路服務，便利推動郵件書寫郵遞區號，提升客戶服務滿意度。
	5. 維護信筒(箱)設置地點之資料，如有異動立即修正，並隨時依信筒(箱)之新設或裁撤更新網頁資料。	114.12	郵務科 郵件投遞科	提供網路服務，方便顧客查詢，方便顧客投郵。
(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。	1. 提供臨櫃諮詢：由櫃檯服務同仁或志工人員立即答覆。	114.12	營業管理科	強化與顧客溝通，俾利提供全方位之優質服務。
	2. 非臨櫃意見提供：提供電話、傳真、網路及電子郵件之相關資訊，供客戶陳情表。	114.12	營業管理科 郵務科 郵件投遞科	強化與顧客溝通，俾利提供全方位之優質服務。
(三) 檢討機關內部作業，減	以電腦連線審核每日工作衡量查核資料，取代	114.12	郵務科 郵件投遞科	減少紙本使用、郵遞成本，綠化環保



實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	紙本報表。			愛地球。
<p><b>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。</b></p> <p>(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 結合跨域整合、引進民</p>	<p>配合總公司辦理投遞單位自領郵件服務及普及 i 郵箱局外點。</p> <p>1. 推動 PDA 配備快包、快捷及包裹段投遞，以數位簽名取代紙本簽收單，加速處理流程，俾利即時提供郵件資訊，同時分享郵件投遞資訊至各支局及各責任中心局查詢。</p> <p>2. 審慎、迅速、正確回應客戶需求，以爭取客戶認同，持續運用電腦列印封裝服務，辦理各項列印封裝作業。</p> <p>1. 響應政府與總公司政策，結合在地鄰里辦</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>郵務科 郵件投遞科</p> <p>電子郵件科</p> <p>企劃行銷科</p>	<p>減少投遞成本、提供客戶多元領件服務。</p> <p>提供即時郵件投遞進度，俾利客戶隨時掌握相關資訊。</p> <p>讓客戶瞭解地價稅及房屋稅繳款書之列印裝封作業流程，使其放心交付本局承製。</p> <p>鞏固與加深全民對郵政的信賴，並展</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>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。</p>	<p>公室、警察機關、消防單位與國民中小學，辦理一系列關懷社區的公益活動。</p> <p>2. 舉辦捐熱血、郵愛心活動，與臺北捐血中心共同辦理。</p> <p>3. 支援郵會及其他團體辦理郵展或集郵活動。</p> <p>4. 辦理關懷弱勢活動。</p> <p>5. 配合總公司賀卡明信片活動。</p> <p>6. 元宵節明信片推廣書寫等相關系列活動。</p>	<p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p> <p>114.12</p>	<p>企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科</p>	<p>現郵政陽光的公益形象與貼心的服務。</p> <p>「捐熱血、郵愛心」拋磚引玉呼籲國人發揮愛心捐熱血，溫情滿人間，提升公益形象。</p> <p>主動積極與郵會或學校集郵團體聯繫配合辦理集郵活動。</p> <p>落實對弱勢族群照顧，辦理各項關懷弱勢活動，將公益形象，化為具體服務。</p> <p>喚起國人對手寫書信及重溫寄信傳情的記憶，進而提升公司公益形象及為民服務效能。</p> <p>結合在地鄰里辦公室與公益團體，辦理關懷社區的公益活動、辦理元宵節明信片推廣書寫等相關系列活動，除提升臺北郵局親</p>

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。	7. 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。	114.12	郵務科 郵件投遞科	民、公益形象外，並可推展集郵風氣、擴大國際活動參與及培養專案規劃前瞻服務人才。有效運用社會資源，活化人力運用。提升公司形象，增進品牌及口碑價值。
	8. 鼓勵郵政退休人員及一般社會人士擔任志工，協助客戶辦理不涉及責任性、財務性、保密性之郵政事務，以提升服務品質。	114.12	人力資源室	善用退休人員及民間資源協助，以提升為民服務品質。
	1. 配合總公司研議改投改寄收費政策。	114.12	郵務科 郵件投遞科	合理管控成本，提供合宜服務。
	2. 每季召開主管(專員以上)負責人列印封裝會議，廣泛商議落實列印封裝內控機制，因應客戶需求。	114.12	電子郵件科	研議提出具體改進及建議事項，作為提昇服務品質及策進未來長遠規劃參考。

## 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，本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；總公司每年並將推薦績優責任中心局參加「交通部服務獎」評獎。
- 三、 為落實服務績效評估，本計畫執行期間，總公司除配合交通部至本局實地查證外，並結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。