

107 年度提升服務品質執行計畫

中華郵政股份有限公司
新竹郵局

107.01

中華郵政股份有限公司新竹郵局 107 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：總公司 107 年 1 月 4 日總字第 1060500601 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：107 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、本局轄屬各郵局
- 二、本局相關業務單位：經理室、營業管理科、郵務科、企劃行銷科、勞安科、出納科、人力資源室、會計室、政風室

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. 總公司於「中華郵政全球資訊網」及「e動郵局」持續維護各項郵務業務資訊，並編訂「用郵手冊」、「資費小冊」等，提供民眾申辦郵務業務之參考，本局配合推動辦理。	107.12	營業管理科 郵務科	提供公司與民眾多管道之溝通平臺，增進民眾瞭解郵務業務。
	2. 配合法令修訂，總公司適時更新作業規章及「辦理儲匯業務應行特別注意事項」手	107.12	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

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
(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。	冊，並建置櫃員支援系統，供窗口人員查詢參辦，本局配合辦理。			率。
	3. 遵循總公司訂定之壽險作業規章、壽險業務循環/流程圖供依循，並適時檢討修正。	107.12	營業管理科	維持服務措施處理一致性，提升服務品質。
	4. 配合業務需要總公司辦理各項研習訓練，強化櫃檯人員業務知能，本局選派適當人選參訓，以提升顧客服務品質。	107.12	人力資源室	提升服務人員素質，建立為民服務共識，提高服務品質。
	1. 總公司製作國際快捷(EMS)及國際e小包平面設計廣告，於報紙、社群網站及國際機場燈箱宣傳，本局配合加強宣導。	107.12	營業管理科 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. 總公司製作兩岸郵政速遞(快捷)商旅包宣導短片，於本公司通路、網站及大眾媒體播放，提升客戶使用人次與交寄頻率，本局配合推動辦理。	107.12	企劃行銷科 營業管理科	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. 總公司更新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」，本	107.12	營業管理科	提供客戶相關業務資訊，維護民眾知的權利。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>局配合辦理。</p> <p>4. 宣導並配合本公司全球資訊網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，另建置新成立契約申辦進度查詢功能，供保戶查詢。</p> <p>5. 總公司優化「集郵電子商城」系統頁面功能與設計，增進使用者體驗，本局配合推展業務。</p> <p>6. 總公司委託台灣金融研訓院辦理職階人員甄試之訊息公開張貼於本公司全球資訊網，使民眾周知，本局配合宣傳。</p> <p>7. 總公司製播各項業務宣導短片，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，本局配合推展各項業務。</p> <p>8. 配合總公司更新「中</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.01</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>企劃行銷科</p> <p>人力資源室</p> <p>營業管理科 企劃行銷科</p> <p>各科室</p>	<p>提供客戶相關業務資訊透明度，提升客戶滿意度。</p> <p>簡單明確的操作系統，使顧客容易上手並樂於持續於本商城購物。</p> <p>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。</p> <p>加強業務行銷宣導，提升優質服務形象。</p> <p>提供公司與民眾溝</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,提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性,建置合宜的服務環境。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>(1)訂定顧客「平均等候時間」預期目標值並定期檢討。</p> <p>(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。</p> <p>(3)午休尖峰時段,增派人手,維持 70%以上人力。</p> <p>(4)視窗口用郵人潮加開「簡易快速窗口」。</p> <p>(5)建立郵儲窗口相互支援機制。</p> <p>(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。</p> <p>2. 總公司持續提供客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局服務之</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p>	<p>通平臺,增進民眾瞭解郵政各項業務。</p> <p>建立「以客為尊」之優質服務。</p> <p>利用手機普及化及不受時間與地點限制之特性,提供客</p>

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。	管道,本局配合辦理。			戶更便捷與多元的用郵環境,強化服務效能。
	3.適時更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。	107.12	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.續於本公司全球資訊網提供「預約投保」諮詢服務。	107.12	營業管理科	提高客戶申辦保險業務之便利性,提升客戶滿意度。
	5.提供適宜之檔案開放應用場所,充實檔案應用服務設施。	107.12	勞安科	落實檔案開放應用宗旨。
	6.灌輸各局主管與第一線服務人員「以客為尊」之經營理念。	107.12	營業管理科	建立為民服務共識,提高服務品質。
	1.總公司持續於全省各地布建「i 郵箱 24 小時智慧取/寄郵件服務」1,000 座以上,本局配合推廣。	107.12	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.配合總公司開辦國際 e 小包,提供平件之網路追蹤服務。	107.12	營業管理科 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。
	3.持續推廣郵政 VISA 金融卡,儲戶得於實體	107.12	營業管理科	滿足民眾多元化需求。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>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。</p> <p>4. 推廣「行動 VISA 卡」及「行動金融卡」業務，滿足民眾支付需求。</p> <p>5. 持續推動「e 動郵局」服務，提供客戶可使用智慧型手機「e 動郵局操作軟體 (APP)」進行本公司所提供之各項服務。</p> <p>6. 配合總公司持續提供 QR Code 行動支付業務，民眾得以手機掃描 QR Code 即可進行付款。</p> <p>7. 持續辦理網路交易代收代付業務，提供多元化的電子商務金流服務。</p> <p>8. 推廣「無卡提款」業務，以滿足民眾提款需求。</p> <p>9. 推廣「HCE 手機 VISA 卡」業務，滿足民眾支付需求。</p> <p>10. 開發創新集郵票品；並開發多樣化集郵</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>營業管理科 企劃行銷科</p> <p>營業管理科 企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科</p> <p>企劃行銷科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>企劃行銷科</p>	<p>滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。</p> <p>配合客戶需求，提升客戶滿意度。</p> <p>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。</p> <p>配合客戶需求，提升客戶滿意度。</p> <p>滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。</p> <p>提供創新及多樣化集郵票品和商品，</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>週邊商品。</p> <p>11. 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、集郵電子商城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。本局配合辦理。</p>	107.12	營業管理科	<p>以滿足顧客需求。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。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。</p> <p>(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。</p>	<p>1. 總公司邀請各界設計公司或個人參與郵票設計比圖，以發行多元設計風格郵票。本局配合推展集郵業務。</p> <p>2. 運用傳播媒體宣導郵政整體形象及業務行銷廣告。深入各鄉鎮社區，利用在地民眾熟悉喜好之宣導方式，宣傳業務及形象。</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>企劃行銷科</p>	<p>以提供符合民眾需求的服務。</p> <p>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。</p>
<p>(二) 善用各類意</p>	<p>1. 本公司免付費顧客服</p>	107.12	各科室	<p>每月顧客利用該專</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>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。</p>	<p>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，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。</p>			<p>線進線詢問郵政各項業務量平均約 20 萬 2,000 通，轉接客服人員服務量約 10 萬 2,000 通。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。</p>
	<p>2. 總公司於全球資訊網/客戶服務專區設置「意見箱」，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級郵局查復、改善。</p>	107.12	各科室	<p>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。</p>
	<p>3. 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>	107.12	郵務科	<p>蒐集民眾意見據以改善，提升顧客滿意度。</p>
	<p>4. 總公司於全球資訊網/壽險業務設置「保戶申訴」專區，提供保戶線上申訴管道，並由專人每日下載處理。本局配合辦理。</p>	107.12	營業管理科	<p>及時解決客戶爭議，減少客戶抱怨。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>1. 總公司每年定期委外辦理「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，且作為年度考核各等郵局服務品質評估作業之依據。</p>	107.12	各科室	客觀瞭解顧客滿意度，作為改進服務品質之參考。
	<p>2. 總公司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，請各業務主管單位，檢討並研擬具體改善措施。本局依總公司規定改善。</p>	107.12	各科室	提升服務品質及公司企業形象。
	<p>3. 對於民眾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。</p>	107.12	各科室	重視民眾建言，以符客戶期待。
<p>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民</p>	<p>1. 加強郵務稽查以「查驗投遞單」、「郵件測驗函」抽測郵遞品質</p>	107.12	郵務科	強化郵務稽查督導、管理、查核郵件工作，提升郵遞

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
眾解決問題。	。			品質。
	2. 於各地郵局窗口放置「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」」。	107.12	營業管理科	傾聽民眾意見，提升顧客滿意度。
	3. 設專人處理民眾電子信箱之顧客意見反映，並定期統計「控訴、表揚」件數，另民眾陳情案件立即轉知相關郵局查處改善。	107.12	勞安科 各科室	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。
	4. 依中華郵政公司顧客抱怨(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。	107.12	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。
	5. 總公司於「中華郵政全球資訊網」、「中華郵政集郵電子商城」建置顧客意見區、討論區及電子信箱，提供良好溝通管道。本局配合辦理。	107.12	各科室	藉由線上互動平台，提供顧客更友善之網路使用環境，使其樂於瀏覽網站及購物。
	6. 設置受理民眾或內部同仁檢舉電話5218849，專人接聽及	107.12	政風室	即時受理民眾反映事項，查處貪瀆不法，以降低民怨，

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	協助處理民眾抱怨事件。			提升公司形象。
<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>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 4. 配合總公司持續推動 	<p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>營業管理科 企劃行銷科</p> <p>人力資源室</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</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>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>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>減除申辦案件所需</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<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>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>檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。</p>
	<p>1. 提供郵政業務線上申辦及預約服務。</p>	107.12	營業管理科	<p>提供便民服務，縮短顧客等候時間。</p>
	<p>2. 總公司建置國際郵件網路收寄服務平台，提供客戶填寫寄件資訊。本局配合宣導。</p>	107.12	營業管理科	<p>提升服務品質及作業效率。</p>
	<p>3. 持續優化 Web-ATM、e 動郵局與網路郵局受理申辦業務之功能：</p> <p>(1) Web-ATM：提供申請設備綁定服務等功能。</p> <p>(2) 網路郵局：提供存簿儲金即時入帳 e-mail 通知服務之項目、使用身分證號登入作業等。</p> <p>(3) e 動郵局：提供行動身分驗證機制(設備綁定服務-郵保鑰 APP)及快速登入等功能。</p>	107.12	營業管理科	<p>加強便民服務，提升客戶滿意度。</p>
	<p>4. 配合總公司辦理網路投保業務。</p>	107.12	營業管理科	<p>提供即時便捷之網路投保服務，增加民眾投保管道。</p>
<p>5. 賡續推動「線上申辦」業務，提供客戶利用網路申請預約服務</p>	107.12	營業管理科	<p>顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便</p>	

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。	<p>。</p> <p>6. 充實本公司全球資訊網頁「便民服務」項下之檔案應用服務專區內容。</p>	107.12	勞安科	<p>利。</p> <p>提升服務功能，發揮檔案應用目的。</p>
	<p>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。</p>	107.12	營業管理科	<p>提供跨機關整合服務，配合政策提升政府服務效能。</p>
	<p>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」。</p>	107.12	營業管理科	
	<p>3. 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與扣除額時，可應用擷取，各局免再另提供紙本證明單。</p>	107.12	營業管理科	<p>便民且達節能減碳之效。</p>
	<p>4. 宣導顧客可透過「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。</p>	107.12	營業管理科	<p>顧客透過郵政網站可迅速獲得豐富郵識及各國集郵資訊。</p>
	<p>5. 行政執行命令以電子公文方式送達。</p>	107.12	勞安科	<p>透過跨部會文檔系統收發文減少用紙、節約政府支出、</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>1. 續於社區大樓或人口聚集之交通要衝，布建「i 郵箱 24 小時智慧取/寄郵件服務」。</p> <p>2. 配合總公司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 Web-ATM、行動支付、郵保付等與網購結合之業務，以加強服務功能。</p> <p>3. 推廣以 E-mail 寄發各類通知單之服務。</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>郵務科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p>	<p>提升政府效能及縮短作業時程。</p> <p>結合行動通訊設備，應新世代客戶需求，提升便民形象與增強客戶黏著度</p> <p>持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p> <p>符合客戶需求及達節能減碳之效。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。</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. 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。</p> <p>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</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>郵務科</p>	<p>善盡社會責任，推展社會公益。</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>

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民眾的服務可近性。	構。			
	3. 由各局薦報加入郵政商城之弱勢公益團體，免收開通設定費。	107.12	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. 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。	107.12	營業管理科	提供身心障礙人士優惠措施。
	1. 賡續設置郵政代辦所及郵票代售處。	107.12	營業管理科	延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。
	2. 電子商務平臺增設行動裝置購物系統，提供偏鄉地區民眾，透過行動裝置購買商品，本局配合推廣。	107.12	營業管理科	提升民眾選購商品便利性。
	3. e 動郵局提供行動身分驗證機制(設備綁定服務-郵保鑰 APP)及快速登入等功能，本局配合推廣。	107.12	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。
	4. 持續與特約機構業務合作，方便民眾使用 Web-ATM。	107.12	營業管理科 企劃行銷科	
	5. 適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。	107.12	營業管理科	
6. 配合總公司全球資訊網提供「網路投保」服務。	107.12	營業管理科	透過網際網路提供民眾便利、快速與多元的投保方式。	
7. 辦理各項集郵業務活	107.12	營業管理科	延伸服務據點，增	

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。	<p>動：</p> <p>(1)支援各地郵會及其他團體辦理郵展或集郵活動。</p> <p>(2)配合各地方政府或民間團體辦理之公益或社區活動辦理集郵活動。</p> <p>(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，汲取集郵等多方資訊。</p> <p>(4)辦理集郵教室，廣宣集郵活動益處及知識，落實集郵扎根。</p>			進民眾對集郵業務之瞭解。
	8. 善用博物館資源，辦理館外展或支援各地郵局辦理郵展。	107.12	企劃行銷科	延伸博物館服務範圍，發揮博物館文教功能。
	1. 賡續辦理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。	107.12	郵務科	善盡社會責任，塑造郵政優質形象。
	2. 賡續辦理掛號郵件改投親友地址或上班地址。	107.12	郵務科	提供上班族群便利之郵政服務。
	3. 宣導民眾可以傳真或電話提供資料，由郵政商城客服人員提供	107.12	營業管理科	提升民眾選購商品便利性。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>代訂購服務。</p> <p>4. 持續推展 e 動郵局服務系統，提供本公司客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局服務之管道。</p> <p>5. 總公司持續新增並優化 Web-ATM 及 e 動郵局查詢服務，本局配合辦理。</p> <p>6. 持續與特約機構業務合作，方便民眾使用 Web-ATM。</p> <p>7. 持續推廣 Web-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或進行本公司開辦之壽險交易項目之服務。</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>企劃行銷科 營業管理科</p> <p>營業管理科</p>	<p>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。</p> <p>提升民眾多元化需求。</p> <p>加強便民服務，提升客戶滿意度。</p> <p>透過多元化的服務方式，提供客戶申辦保險業務之便利性。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。</p> <p>(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>1. 總公司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，本局配合辦理。</p> <p>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</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>各科室</p> <p>營業管理科</p>	<p>配合政策提升政府服務效能。</p> <p>提供客戶相關業務資訊，落實資料公開透明，便利共</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>、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。</p> <p>3. 總公司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、法定預算[含 PDF、WORD、EXCEL 及 XML(預算主要表)檔]、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。本局配合辦理。</p> <p>4. 總公司定期依「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。本局配合辦理。</p> <p>5. 總公司按月將各項公益支出、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</p>	<p>107.12</p> <p>每年配合辦理</p> <p>107.12</p>	<p>會計室</p> <p>會計室</p> <p>會計室</p>	<p>享。</p> <p>藉由資訊透明化，便於閱表者即時查知本公司預算編製詳情、財務狀況及經營成果。</p> <p>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。</p> <p>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，</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p> <p>(三)檢討機關內部作業，減省不</p>	<p>網站公告，俾利外界查閱及運用。本局配合辦理。</p>			<p>有助提升郵政形象。</p>
	<p>6. 總公司累計至 106 年於政府資料開放平臺已提供 79 項公開資訊，預定 107 年將再提供「郵政票品出售機」、「國際快捷開辦局」、「大陸快遞貨件收寄郵局」等 3 項資訊，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之推出，隨時更新中華郵政全球資訊網頁。本局配合辦理。</p>	107.12	各科室	<p>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。</p>
	<p>7. 各類公文依規定開放供民眾檔案應用。</p>	107.12	勞安科	<p>提升民眾對本公司之瞭解及信賴。</p>
	<p>總公司於全球資訊網設置便民服務電子郵件「意見箱」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轄屬局者，即分別轉請查覆，並隨時追蹤辦理情形。</p>	107.12	營業管理科 郵務科	<p>迅速處理民眾申訴案件，加強改善相關措施，提升企業優質服務形象。</p>
	<p>1. 持續檢討現行各項儲匯業務作業流程規章</p>	107.12	營業管理科	<p>適時發現問題，迅速予以改善，有助</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>，簡化窗口及主管作業。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 配合總公司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。</p> <p>4. 配合財政部推動電子發票政策，本公司網購中心代售商品預計於本年度導入開立電子發票，以減省行政作業。本局配合辦理。</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>營業管理科</p> <p>營業管理科</p> <p>會計室</p>	<p>於提升服務品質。</p> <p>提升郵政優質服務形象。</p> <p>減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務。</p> <p>減少紙本發票開立，達成財政部推動電子發票政策。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。</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>1. 因應金融服務數位化趨勢，總公司持續優化 Web-ATM、e 動郵局與網路郵局受理申辦業務之功能。本局配合辦理。</p>	<p>107.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>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。</p>

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。	2. 推展 Web-ATM、行動支付、郵保付等與網購結合之業務，以應客戶全方位理財需求。	107.12	營業管理科	
	1. 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 Web-ATM、行動支付、郵保付等與網購結合之業務，以應客戶全方位理財需求。本局配合辦理。	107.12	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. 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，受益人免再到郵局辦理領款。	107.08	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. 配合總公司建置網路暨行動投保服務，本局推廣辦理： 建置本公司網路暨行動投保服務平臺，提供客戶(要保人)「網路投保系統」及業務員「行動投保系統」	107.07	營業管理科	透過線上自動核保檢核作業，簡化標準件人工核保效能，不受時間、空間與人力之限制，即時審核保件並回覆保戶及印製保單，增進工作	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>等子系統功能。結合同時行動裝置與雲端科技服務，提供客戶不同投保管道，讓保戶可在快速及安全便利的環境下完成投保事宜，增進本公司保險業務競爭力、客戶滿意度及為民服務之形象。(106年8月完成網路投保系統建置，預計107年7月完成行動投保系統建置。)</p> <p>4. 總公司建置智慧化郵務手持裝置系統，本局配合辦理： 因應投遞單位逐步汰換現有 PDA 設備，轉型為智慧化手持裝置，建置手持裝置 APP，掌握投遞士投遞、收攬狀況，整合各項投遞作業需求，提升行動資訊管理效益。</p> <p>5. 郵務窗口系統電子支付作業： 因應數位金融整體趨勢，民眾使用電子支付逐漸普及，為提供客戶更佳之消費體驗，規劃於各局郵務窗</p>	<p>107.12</p> <p>107.12</p>	<p>郵務科</p> <p>營業管理科</p>	<p>效率，提升服務品質。</p> <p>手持裝置 APP 可提供更便利的服務，透過快速有效的整合各項投遞作業需求，提升行動資訊管理效益。</p> <p>提供電子支付方式供客戶支付用郵款項，減少自備現金負擔及風險，亦可減省窗口櫃員計算現金找零錢之工作負荷。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(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。</p>	<p>口系統增加電子支付方式，提供用郵客戶使用郵局發行之感應/接觸式金融卡支付郵資、信箱租金、信箱更換鑰匙費用、購買郵票及郵務用品付款等各項功能。</p>			
	<p>1. 總公司繼成立「臺中英才郵局出口貨棧」後，又於桃園機場航郵中心成立「航郵出口貨棧」，建置 e 化通關作業管理系統，提供保稅貨物對接郵政貨棧郵遞出口新選擇。本局配合辦理。</p>	107.12	營業管理科	協助國內產業擴展國際跨境電商市場與商機。
	<p>2. 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。</p>	107.12	各科室	有效運用社會資源，活化人力運用。
<p>3. 鼓勵退休人員參與志願服務，善用社會人力，提升服務品質。</p>	107.12	人力資源室	為善用社會人力，將增加 1% 高齡志工(查 106 年本公司運用高齡志工約	

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。	1. 鑒於網路金融及行動支付發展迅速，總公司定期召開「自辦機構審議小組會議」，並建立郵局整併標準作業 SOP 及規劃各地郵局之調整整併作業，本局配合辦理。	07.12	營業管理科	784 人，107 年預計增加 8 人)。 年度整併計畫係採滾動式檢討機制，定期檢討，以符合郵政業務發展需要。
	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，同時權衡大眾利益，持續提供各項便民服務。	107.12	各科室	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

本轄各級郵局應依據本執行計畫切實執行；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各級郵局負責推動及執行，總經理室管考科負責綜合管制及考核作業。
- 二、為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，本局採取不定期抽查方式辦理。
- 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各等郵局實地查證外，並結合本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。