

108 年度提升服務品質執行計畫

中華郵政股份有限公司嘉義郵局

中華郵政股份有限公司 108 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：總公司 108 年 1 月 30 日總字第 1080500061 號函附件「108 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：108 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：嘉義郵局暨所轄各級郵局。
- 二、本局相關業務單位：營業管理科、企劃行銷科、郵務科、人力資源室、會計室、政風室、出納科、勞安科。

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	1. 於「中華郵政全球資訊網」及「e 動郵局」持續維護各項業務資訊，並編訂「用郵手冊」、「資費小冊」等，提供民眾申辦業務之參考。	108.12	營業管理科 企劃行銷科 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注意事項」手冊，並建	108.12	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
<p>流程與作業方式。</p> <p>(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。</p>	<p>置櫃員支援系統，供窗口人員查詢參辦，確保作業一致性。</p> <p>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。</p> <p>1. 配合總公司國際快捷(EMS)及國際e小包平面設計廣告，廣為宣傳。</p> <p>2. 配合總公司兩岸郵政速遞(快捷)商旅包宣導短片，於本轄各局多媒體系統播放，明確訴求該業務使用利基，提升客戶使用人次與交寄頻率。</p> <p>3. 配合總公司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」。</p> <p>4. 宣傳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</p>	<p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p>	<p>營業管理科 人力資源室 本轄各局</p> <p>營業管理科 郵務科 本轄各局</p> <p>營業管理科 郵務科 本轄各局</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科 企劃行銷科</p>	<p>提升服務人員素質，建立為民服務共識，提高服務品質。</p> <p>加強宣傳國際快捷與國際e小包業務，提升營運績效。</p> <p>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。</p> <p>提供客戶相關業務資訊，維護民眾知的權利。</p> <p>提供客戶相關業務資訊透明度，提升客戶滿意度。</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>	立契約申辦進度查詢功能，供保戶查詢。			
	5. 宣傳「集郵電子商城」個人化郵票製作系統的介面與說明，創造更友善的使用環境。	108.12	企劃行銷科	簡單明確的操作系統，使顧客容易上手並樂於持續於商城購物。
	6. 配合辦理職階人員甄試之訊息公開張貼於本公司全球資訊網，使民眾周知以廣宣傳。	108.12	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。
	7. 配合各項業務宣導短片，於本轄各局多媒體系統播放，使客戶更加瞭解郵政各項業務。	108.12	營業管理科 本轄各局	加強業務行銷宣導，提升優質服務形象。
	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，增派人手，維持 70%以上	108.12	營業管理科 本轄各局	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
	<p>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. 宣傳提供客戶透過智慧型手機使用各項網路郵局服務之管道。</p> <p>3. 適時更新自動櫃員存、提款及補摺機具設備。</p> <p>4. 持續宣傳總公司全球資訊網提供「預約投保」諮詢服務。</p> <p>5. 提供適宜之檔案開放應用場所，充實檔案應用服務設施。</p> <p>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。</p>	<p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p>	<p>營業管理科 企劃行銷科</p> <p>營業管理科</p> <p>營業管理科 企劃行銷科</p> <p>勞安科</p> <p>營業管理科 本轄各局</p>	<p>利用手機普及化及不受時間與地點限制之特性，提供客戶更便捷與多元服務。</p> <p>提升顧客使用率，減少臨櫃申辦情形，縮短窗口等候時間。</p> <p>提高客戶申辦保險業務之便利性，提升客戶滿意度。</p> <p>落實檔案開放應用宗旨。</p> <p>建立為民服務共識，提高服務品質。</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。	1. 持續配合總公司佈建 24 小時智慧取/寄郵件服務「i 郵箱」1,000 座以上。	108.12	營業管理科 企劃行銷科 郵務科 勞安科	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。	108.12	郵務科 企劃行銷科 本轄各局	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。
	3. 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。	108.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各局	滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
	4. 推廣「行動 VISA 卡」及「行動金融卡」業務，滿足民眾支付需求。	108.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各局	滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融卡使用功能。
	5. 持續提供 QR Code 行動支付業務，民眾得以手機掃描 QR Code 進行付款。	108.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各局	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. 推廣「無卡提款」業務，以滿足民眾提款需求。	108.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各局	配合客戶需求，提升客戶滿意度。
	7. 推廣「HCE 手機 VISA 卡」業務，滿足民眾支	108.12	營業管理科 企劃行銷科	滿足民眾多元化需求，提升 VISA 金融

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	付需求。 8. 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。 9. 持續推動行動投保業務，另規劃辦理網路投保業務。 10. 持續推廣客戶可使用智慧型手機登入「e 動郵局」，使用本公司所提供之各項服務。	108.12 108.12 108.12	本轄各局 營業管理科 企劃行銷科 營業管理科 企劃行銷科 本轄各局 營業管理科 企劃行銷科 本轄各局	卡使用功能。 滿足客戶金融數位化需求，提供優質服務。 透過網際網路提供民眾便利、快速與多元的投保方式。 利用手機設備普及性，提供顧客自主性導覽環境，滿足顧客多元化需求。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。 (一) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	1. 宣傳並張貼總公司免付費顧客服務專線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，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. 連結本公司全球資訊網/客戶服務專區設	108.12 108.12	營業管理科 勞安科 營業管理科	顧客利用該專線進線詢問郵政各項業務量每月平均約19萬5,000通，轉接客服人員服務量約9萬5,000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。 迅速處理顧客建議、申訴及抱怨等

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>(二)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>置「意見箱」，受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。針對顧客建議、申訴及抱怨等事項，轉請業務主管單位或各等郵局查復、改善。</p>		<p>郵務科 本轄各局</p>	<p>事項，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>	108.12	郵務科	蒐集民眾意見據以改善，提升顧客滿意度。
	<p>4. 宣傳總公司全球資訊網/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。</p>	108.12	營業管理科	及時解決客戶爭議，減少客戶抱怨。
	<p>1. 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</p>	108.12	營業管理科 郵務科	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
(三)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	考核各等郵局服務品質評估作業之依據。			
	2. 配合總公司年度辦理之「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。	108.12	勞安科	提升服務品質及公司企業形象。
	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。	108.12	營業管理科 郵務科	重視民眾建言，以符客戶期待。
	1. 加強郵務稽查以「查驗投遞單」、「郵件測驗函」抽測郵遞品質。	108.12	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. 於本轄各局窗口放置「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」。	108.12	營業管理科 本轄各局	傾聽民眾意見，提升顧客滿意度。
	3. 設置受理民眾或內部同仁檢舉電話，及檢舉專用信箱（嘉義玉山郵局第56號信箱）處理貪瀆不法事件。	108.12	政風室	即時受理民眾反映事項，查處貪瀆不法，以降低民怨，提升公司形象。
	4. 指派專人處理民眾電	108.12	營業管理科	迅速處理民眾申訴

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>子信箱顧客反映之意見，並定期統計「控訴、表揚」件數，另民眾陳情之案件，立即轉知相關郵局查處改善。</p> <p>5. 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。</p>	108.12	營業管理科	<p>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。</p> <p>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。</p>
<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>	<p>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。</p> <p>2. 配合儲匯業務之需求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。</p> <p>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</p>	<p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p>	<p>郵務科</p> <p>營業管理科 人力資源室</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>

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，增加民眾使用意願。	表單，客戶免填寫申辦單據。			
	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。	108.12	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。
	1. 推廣郵政業務線上申辦及預約服務。	108.12	營業管理科 本轄各局	提供便民服務，縮短顧客等候時間。
	2. 推廣網路 ATM、e 動郵局與網路郵局受理申辦業務之功能： (1) 網路 ATM：提供申請設備綁定服務等功能。 (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。 (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)及以人臉或指紋辨識快速登入等功能。	108.12	營業管理科 企劃行銷科 本轄各局	加強便民服務，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及租借場地服務。	108.12	營業管理科	顧客透過網路即可進行業務申辦及預約服務，省時又便利。
5. 充實本局全球資訊網頁「便民服務」項下之	108.12	勞安科	提升服務功能，發揮檔案應用目的。	

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<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>「檔案應用」服務專區內容。</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>	108.12	營業管理科 本轄各局	提供跨機關整合服務，配合政策提升政府服務效能。
	<p>2. 宣傳與勞工保險局合作，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>	108.12	營業管理科 本轄各局	
	<p>3. 宣傳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。</p>	108.12	營業管理科 本轄各局	配合政府提升各項電子支付工具服務比率政策。
	<p>4. 宣傳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。</p>	108.12	營業管理科 本轄各局	
<p>5. 宣傳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」，提供郵政VISA金融卡持卡人於網路投保刷卡繳費服</p>	108.12	營業管理科 本轄各局	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。	務。			
	6. 宣傳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。	108.12	營業管理科 本轄各局	便民且達節能減碳之效。
	7. 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。	108.12	勞安科	顧客透過郵政網站可迅速獲得豐富郵識及各國集郵資訊。
	8. 行政執行命令以電子公文方式送達。	108.12	勞安科	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. 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」。	108.12	企劃行銷科 營業管理科 郵務科 勞安科	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。
	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。例如推展網路 ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等與特約機構結合	108.12	各科室	持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	<p>之業務，以加強服務功能。</p> <p>3. 配合推廣以E-mail 寄發各類通知單之服務。</p>	108.12	營業管理科	符合客戶需求及達節能減碳之效。
<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. 配合賡續實施「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構。</p> <p>3. 配合薦報加入郵政商城之弱勢公益團體，免收開通設定費。</p> <p>4. 宣傳網路 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。</p> <p>5. 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</p>	<p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p>	<p>郵務科 企劃行銷科</p> <p>郵務科</p> <p>企劃行銷科 本轄各局</p> <p>本轄各局</p> <p>企劃行銷科 本轄各局</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> <p>型塑郵政「公益品牌」及「價值品牌」提升郵政形象。</p> <p>提供身心障礙等特殊族群適性服務及優惠措施。</p> <p>善盡企業之社會責任，促進人壽保險普及化。</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民眾的服務可近性。</p>	保障。			
	1. 配合賡續設置郵政代辦所及郵票代售處。	108.12	營業管理科 勞安科	延伸服務據點，落實郵政普及化服務政策。
	2. 宣傳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。	108.12	營業管理科 企劃行銷科	提升民眾選購商品便利性。
	3. 配合總公司持續與特約機構業務合作，方便民眾使用網路ATM。	108.12	營業管理科 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。
	<p>4. 適時新增或更新自動櫃員存、提款機及補摺機。</p> <p>5. 配合辦理各項集郵業務活動：</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>	108.12	營業管理科 勞安科 營業管理科 企劃行銷科	延伸服務據點，增進民眾對集郵業務之瞭解。
<p>(三) 考量服務對象數位落差，</p>	1. 賡續辦理加強身障及弱勢者服務，辦理身	108.12	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
發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	<p>障者到府收件及投遞掛號郵件。</p> <p>2. 賡續辦理掛號郵件改投親友地址或上班地址。</p> <p>3. 民眾可以傳真或電話提供資料，由本局各科室及本轄各支局提供代訂購服務。</p> <p>4. 持續推展 e 動郵局服務系統，提供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. 持續宣傳網路 ATM 及 e 動郵局查詢服務。</p> <p>6. 持續與特約機構業務合作，方便民眾使用網路 ATM。</p> <p>7. 推廣網路 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>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p>	<p>郵務科 本轄各局</p> <p>各科室 本轄各局</p> <p>營業管理科 企劃行銷科 本轄各局</p> <p>營業管理科</p> <p>企劃行銷科</p> <p>營業管理科 本轄各局</p>	<p>提供上班族群便利之郵政服務。</p> <p>提升民眾選購商品便利性。</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</p>	<p>1. 於本局網頁政令宣導專區，設置 Banner 與政府</p>	<p>108.12</p>	<p>政風室</p>	<p>配合政策提升政府服務效能。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。</p>	<p>網頁聯結，提供政府服務訊息。</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、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>108.12</p>	<p>營業管理科</p>	<p>提供客戶相關業務資訊，落實資料公開透明，便利共享。</p>
	<p>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，以利外界檢索及運用。</p>	<p>預算案、法定預算於核定、審定後公告；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。</p>	<p>會計室</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>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。</p>	<p>每年配合辦理</p>	<p>會計室</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>5. 總公司累計至107年於政府資料開放平臺已提供86項公開資訊，並持續進行公開資訊優化作業；本局將</p>	<p>108.12</p>	<p>各科室</p>	<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>

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，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>配合總公司之郵儲壽及集郵各項業務變動或新種業務推出，隨時更新本局資訊網頁。</p>			
	<p>6. 各類公文依規定開放供民眾檔案應用。</p>	108.12	勞安科	提升民眾對本公司之瞭解及信賴。
	<p>1. 連結總公司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責任中心局者，即分別轉請查覆，並隨時追蹤辦理情形。</p>	108.12	勞安科	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>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。</p>	108.12	營業管理科 本轄各局	適時發現問題，迅速予以改善，有助於提升服務品質。
	<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>	108.12	營業管理科 企劃行銷科	提升郵政優質服務形象。
	<p>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</p>	108.12	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
	直接擷取該客戶主檔上之資料，免再逐一輸入資料建檔。			
<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>(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>1. 推廣網路 ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等與特約機構結合之業務，以應客戶全方位理財需求。</p> <p>1. 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。例如推展網路 ATM、行動支付、電子支付連結郵政儲金帳戶付款服務等與特約機構結合之業務，以應客戶全方位理財需求。</p> <p>2. 配合辦理身故受益人為 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。</p>	<p>108.12</p> <p>108.12</p> <p>108.12</p>	<p>企劃行銷科 營業管理科 本轄各局</p> <p>營業管理科 企劃行銷科 本轄各局</p> <p>營業管理科 本轄各局</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> <p>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。</p> <p>簡化經辦局作業流程，節省窗口人力成本，並提升服務品質。</p>

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	<p>3. 推廣金融卡雲支付業務系統： 規劃透過台灣行動支付公司「HCE 及 Tokenization 雲端行動支付共用平臺」，提供本公司客戶線上申請，將「金融卡卡號(PAN)」轉換為「金融卡雲支付帳號(TPAN)」後載入行動裝置，即可透過台灣行動支付APP進行轉帳、繳費、繳稅及於裝有感應式POS機之實體Smart Pay特約商店以感應方式刷卡購物，提供客戶更快速及便利之支付功能。</p>	108.12	營業管理科 行銷企劃科 本轄各局	<p>新增行動感應消費購物(Smart Pay)繳費、繳稅功能，提供客戶更便利支付方式，以因應電子支付市場，提升服務品質及業務競爭力。</p>
	<p>6. 以消費者利益為優先考量，推廣多元網購消費型態，如貨到付款或支局取貨付款等，以應客戶全方位消費需求。</p>	108.12	營業管理科 企劃行銷科	<p>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。</p>
	<p>1. 配合宣傳總公司為協助貨轉郵業者降低成本，提升前端市場競爭力，繼啟用高雄港79號碼頭轉口倉，作為海運進口之貨轉郵</p>	108.12	郵務科 企劃行銷科	<p>協助國內貨轉郵相關業者擴展國際跨境電商市場與商機。</p>

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
<p>實解決服務或公共問題。</p> <p>(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。</p>	<p>新作業場地外，另為紓緩桃園機場周邊作業場地不敷使用情形，規劃利用鄰近桃園國際機場之場地設置進口貨棧。</p>			
	<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>	108.12	企劃行銷科 各科室	有效運用社會資源，活化人力運用。
	<p>4. 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>	108.12	人力資源室	為善用社會人力，將增加 1% 高齡志工。
	<p>1. 適時檢討郵件資費反映經營成本合理性。</p>	108.12	郵務科	健全郵政財務，提升服務品質及確保永續普及服務。
	<p>2. 鑒於網路金融及行動支付發展迅速，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。</p>	108.12	營業管理科	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。
	<p>3. 檢討現行各項業務合宜性，評估利基所在，</p>	108.12	各科室	權衡公司效益及大眾公益，持續提供

實施要項	推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
	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。			各項便民服務。

陸、實施步驟

- 一、各單位應依據本執行計畫之實施要領(策略與方法)及推動作法切實執行。

柒、績效評估

- 一、為落實服務績效評估，營業管理科、勞安科及郵務科成立服務品質工作小組，加強對本局所轄各級郵局及郵務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。
- 二、本計畫執行期間，本局除接受總公司實地查證外，並配合為民服務不定期考核小組，進行不定期考核工作，以瞭解本計畫推動及執行情形。
- 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。