

## 第七篇 郵政

### 第五章 研究發展

#### 第一節 管理革新

##### 一、提升 E 化服務功能

###### (一) 提供民眾便利且安全之行動支付服務：

- 1、QR CODE 行動支付服務：郵政 VISA 金融卡於 104 年 12 月 16 日起加入中華電信公司「QR 扣」行動支付服務平台，客戶於手機下載該平台 APP，經郵政公司進行身分驗證後完成註冊，之後於各項支付時，只要掃描帳單或特約通路之中華電信行動支付 QR-Code，即可選擇使用郵政 VISA 金融卡作為支付工具，提供客戶便利的付款方式。
- 2、行動金融卡/行動 VISA 卡業務：104 年 10 月與臺灣行動支付公司合作，利用其所建置之金流信任服務管理平台及開發之數位皮夾 APP，提供客戶透過行動裝置得利用郵政金融卡或郵政 VISA 金融卡帳戶於網路或實體商店購物、消費付款或轉帳之服務。

###### (二) 廣續推展「e 動郵局」業務，續增保單服務局所、保單紅利、生存保險金、保費紀錄、欠繳保費(含停效)及通知單申請交寄現況查詢等服務項目，增加服務效能。

##### 二、加強作業安控機制

###### (一) 配合 104 年 12 月 1 日起，郵政簡易人壽保險之最高保險金額及同一被保險人之保險金額總數調高為新臺幣 600 萬元，調整部分保險商品之投保金額上限及修訂核保風險控管措施，以強化核保作業，提升契約品質。

###### (二) 104 年 9 月 1 日起，針對展期定期保險、減額繳清、終止契約、保單借款交易，分別依給付方式及金額，訂定電訪條件，由總公司電訪人員向要保人或被保險人確認是否辦理該交易意願。

###### (三) 為落實壽險保單借款作業內控水平牽制與垂直分工原則，自 104 年 11 月 19 日起，須分別由「櫃員」執行「文件作業」及「主管」執行「撥款作業」後，始能完成借款作業。

##### 三、改善壽險作業流程，提升服務品質

###### (一) 自 104 年 8 月 4 日起，首期及續期保險費轉帳授權書，由分置於送金單及要保書，改為統一於新增之「郵政簡易人壽保險新立契約首期暨續期保險費轉帳代繳委託書(新立契約用)」，預收第一期保險費相當額送金單(收據)，同時改於契約承保後併於保險單內送交保戶，以改善民眾用郵等候時間。

###### (二) 繼承人申請變更要保人交易時，於電腦螢幕顯示「請執行 3785 查詢同一要保人之保號及地址交易，查詢該要保人是否有其他保單需一併辦理繼承」之提示文字，以一併辦理繼承。

###### (三) 104 年 12 月 1 日新增理賠調查案件電腦控管及查詢作業，以利有效控管理賠調查案件進度，達快速理賠，提升服務品質。

##### 四、推行綠能環保措施，善盡企業社會責任

要保人、被保險人及受益人住址/電話之變更作業，整合於同一申請且可同時變更同一當事人 3 件契約之資料，以減少紙張之使用。

## 五、行政管理作業 E 化

- (一) 優化差勤管理刷卡系統於 104 年 9 月啟用，將主管「審核當日上班情形」作業，由紙本改為線上審核，提高作業效率並節省紙張。
- (二) 郵儲櫃員支援系統於 104 年 9 月啟用，藉由郵儲終端整合系統友善、便捷操作介面，整合郵政公司知識管理平台（KM）及內部資訊網，運用 KM 搜尋引擎提供關鍵字全文檢索功能，以快速查知窗口服務相關知識，並提供內部資訊網通函、規章及各類文件表單查詢與下載列印，以取得正確與一致性問題解答，提升客戶服務品質。
- (三) 開放「郵政人事全員作業系統」部分功能，提供員工得自外部網登入使用。
- (四) 強化人力資源資訊運用，建置全員(員工及主管)作業系統
  - 1、線上查詢發放各項薪資報酬、自費調遣、差勤、個人相關資料、退休資遣及公勞健保補充保費等詳情，以達人力資源資訊之即時性、正確性、完整性。
  - 2、高階主管即時管理功能，提供高階主管查詢所屬員工人事資料、業務所需之全區專業人才資訊(如考試、證照及學歷等)。
  - 3、線上表單作業：員工申辦人事家況異動、各類證明書、請休假等採線上表單作業辦理，以雲端作業，達節能省碳、無紙化目標。

## 六、加強教育訓練，提升員工競爭力

- (一) 自辦專業訓練：配合公司業務未來發展及轉型需求，加強培訓物流、金融、保險、資產營運等專業人才，強化人力素質，提升員工生產力，104 年自辦訓練共 1,144 班，調訓員工 5 萬 9,812 人次。
- (二) 各級儲備幹部培訓計畫：為培育領導管理人才，以提升競爭優勢，訂定郵政公司各級主管培育計畫，依培訓對象規劃不同課程內容，自 100 年起分別開設領導決策研習班、高層、中層、基層主管儲備幹部培訓班，每年約 390 人次，結訓次年起，持續 3 年追蹤考核，培養各項專業能力，建立人才庫以落實訓用合一。
- (三) 擴展多元學習環境
  - 1、持續推動郵政 e 大學學習機制，落實「人才發展」、「學習管理」與「知識分享」，打造多元學習環境。
  - 2、建置多元的數位課程，目前平台建置 500 多門數位課程，並以豐富獎品鼓勵員工上網學習，104 年全員學習時數約 55 萬 8,795 小時。
  - 3、連結天下雜誌群知識庫，提供電子書閱讀平台：可瀏覽內部刊物、書籍與雜誌，包含天下、Cheers、康健等雜誌從出刊至今所有內容。

## 七、提升窗口人員服務品質

郵儲整合平台作業系統增加知識庫功能。針對部分複雜之交易，建置知識庫(內容含作業流程、應備文件、Q&A 及諮詢網路電話)供窗口人員需用時點選查詢，以減少詢問或翻閱規章時間。

## 八、強化經營策略規劃與管理

- (一) 為因應國內外環境變遷、提高郵政事業經營績效及配合推動「郵政事業

四年建設計畫(106 至 109 年度)」作業，於 104 年 4 月修訂「郵政事業中長程計畫作業要點」，俾供郵政公司直轄各機構據以編訂中長程建設計畫，研提未來 4 年之經營政策、業務營運目標、管理革新及其他重要計畫，以提升郵政整體競爭力。

- (二) 為加強郵政公司固定資產專案計畫編製評估作業，於 104 年 4 月修訂「郵政事業固定資產投資專案計畫編製評估作業要點」，以提升專案計畫整體審查效率及作業品質，並供直轄各機構據以辦理「固定資產投資專案計畫」之可行性報告編製作業，俾改善服務設施，營造友善用郵環境，提升郵政形象。

