

## 第五章 研究發展

### 第一節 推行管理革新

一、落實執行「全面提昇窗口服務效能方案」：

（一）訂頒「窗口服務人員標準話術」乙種供各局參照，強化窗口人員應對技巧及服務禮節。

（二）落實執行縮短等候時間措施，如利用語音叫號機統計功能及員工生產力資料，加強管理、機動調度人手及排班、彈性設置快速服務窗口等，以提升窗口作業效率。

（三）加強支局主管局務管理評鑑及考核；改善第一線窗口人員應對、服務禮貌；縮短窗口等候時間以提升顧客滿意度。

二、建置「大宗客戶專案議價管理網頁」：

為避免各局惡性競爭，招攬其他郵局「既有客戶」，並防杜業者取巧，賺取郵資差價，侵蝕郵政利益，中華郵政公司乃於內部網路建置相關「大宗客戶專案議價管理網頁」，供各等郵局企劃行銷科人員及轄屬支局經理，上網查詢顧客之議價資料詳情。

三、訂定「大宗郵件郵遞契約書」（範本），以維郵政事業健全發展：

為落實規範大宗客戶遵守專案議價郵件遞送條件，並降低客戶拒繳郵資或交寄郵件後，續要求給予較高郵資優惠折讓風險，特頒訂相關契約書乙種，以利各局競攬大宗郵件業務。

四、提昇業務委外履約品質及績效：

自 92 年成立「郵務外包與人力運用專案小組」，就適合外包之郵政業務項目，研商訂定「承攬投遞前郵件分揀契約書」、「承攬郵件分揀封發契約書」、「承攬郵件運輸契約書」、「各局(處理中心)投標須知」、「郵件處理勞務承攬契約書」、「郵務窗口承攬契約書」、「承攬郵件收攬契約書」及「承攬郵件投遞契約書」等範本，並由各等郵局(處理中心)據以規劃辦理委外作業