

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) 賡續推廣儲戶申請郵政 VISA 金融卡、網路郵局及電話語音之「電子對帳單」無紙化服務。
- (二) 提供郵政 VISA 金融卡持卡人於國內外實體商店刷卡消費、國外 ATM 提款交易金額達新臺幣 3 千元以上或線上刷卡交易不限金額，由郵政公司自動發送簡訊至持卡人手機提醒注意，以降低遭冒刷風險。
- (三) 完成建置「集郵電子商城改版作業」，將商城各類服務一目了然呈現於首頁，以提供用郵客戶更簡便之交易流程，提升郵政公司為民服務形象。
- (四) 於中華郵政全球資訊網建置「預約投保專區」、「學生包裹業務」、「存款人權益專區」，服務客戶。
- (五) 建置網頁電話應用服務，營造更便捷的客戶服務環境，增進郵政公司為民服務形象。
- (六) 強化郵局專用信箱戶服務，發送電子郵件通知客戶各類特種掛號郵件投遞或改投至其租用信箱，並可於中華郵政公司全球資訊網頁查詢。
- (七) 新增客戶以傳真或 E-mail 方式申請/變更各類通知單寄發方式業務。
- (八) 為加強保戶服務，保險費繳費通知單除書面通知外，另就通知之契約留有 E-mail 信箱地址者，加寄電子郵件通知保戶。
- (九) 為響應節能減碳無紙化政策，每年寄發之「年度繳費證明單」經保戶同意，得改以電子郵件寄發，不再寄發紙本。

二、行政管理作業 E 化

- (一) 完成建置郵政設備維護管理系統改版作業，協助本公司設備修護單位管控相關設備及叫修紀錄、簡訊通知設備修護訊息，並建立知識資料庫，以達經驗分享及知識管理之功效。
- (二) 內部資訊網新增上門收件管理作業，以分權分工自動化上網方式作業，提供各等郵局登錄業績並進行統計作業，以簡化管理作業流程。

三、強化經營策略規劃與管理

- (一) 101 年 6 月 22 日召開「101 年經營策略研討會」，探討中華郵政如何再出發、研討各項營運業務中長程（102-106 年度）目標、策略，並確定 101 年下半年各單位預定達成目標及推動作業，以集思廣益，凝聚共識，檢討過去，策勵未來，提升公司經營績效及競爭力，確保郵政永續經營。
- (二) 101 年 11 月 11 日召開「102 年度新興計畫暨重要業務研討會」，檢討 101 年目標執行成果，利用剩餘時間作衝刺及調整，並確定 102 年度新興計畫、重大業務目標與策略重點，及研討公司、各局規劃業務遭遇困難或待加強事項，以提早為翌年業務之展開預作準備，俾達成年度法定預算目標。