

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) 持續推動「e 動郵局」服務，提供郵政公司用戶可使用智慧型手機等行動裝置「e 動郵局操作軟體 (APP)」進行郵政公司所提供之各項服務。
- (四) 整合壽險業務資訊，並強化資料保護機制，以更安全更快速的方式，提供壽險處、各等郵局 (含所轄各級郵局) 相關人員及業務員查詢各項壽險業務資訊，以利各項業務推展。

二、加強作業安控機制

為強化核保、理賠作業流程，對於有道德危險疑慮之要、被保險人建立警示清單資料檔，於「郵儲作業系統」及「壽險保單影像管理系統」作業時及時警示，加強作業安控機制。

三、改善壽險作業流程，提升服務品質

- (一) 為縮短客戶等候時間，「契約轉出(入)通知單」及「復效申請書」2 種作業單據，改由電腦自動套印，免由顧客人工填寫。
- (二) 為簡化作業流程，保單遺失同時終止契約者，直接於終止契約交易，點選保單遺失即可，免另再執行補保單交易。
- (三) 為提供便民服務，保戶申請變更姓名或身分證統一編號，得以當事人之國民身分證、電子戶籍謄本或戶口名簿代替戶籍謄本繳驗。
- (四) 為加強服務，自 102 年起，於每年年初針對不須再繳納保險費之契約，以紙本或電子郵件方式寄發「契約狀況一覽表」，提供保戶知悉保單狀況。

四、推行綠能環保措施，善盡企業社會責任

為響應節能減碳措施，自 102 年度起對留有電子郵件信箱者，以 E-mail 方式寄交各類通知單，並停止寄發紙本(保戶申請維持紙本寄交除外)。

五、行政管理作業 E 化

- (一) 配合全民健康保險法修正條文，增列該保險第 1 類至第 4 類及第 6 類保險對象 6 項所得/收入代為扣取補充保險費規定，建置「全民健保補

充保險費扣繳及代收作業資訊系統」，處理全民健保補充保險費之扣繳、代收、繳納及申報等相關作業。

(二) 配合行政院國家資訊通信發展推動小組網際網路通訊協定升級推動郵政公司主要外部服務 IPV6 升級作業因應網際網路應用服務蓬勃發展，原使用 IPv4 之國內電腦網路位址面臨不夠配發情形，配合行政院規劃，依郵政公司現有資訊系統之重要性，分階段進行 IPv6 網路位址升級作業。

(三) 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、提供高階主管即時管理功能，可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、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) 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，102 年自辦訓練共 1,250 班，調訓員工 9 萬 6,790 人次。

(二) 為培養員工創新思維能力，102 年辦理「創新構想交流會」、「創新策略學程班」、「創新原型開發學程班」、「創新成果發表會」、「創新引導師學程班」共 18 班，學員共 680 人次。

(三) 為培育領導管理人才，以提升競爭優勢，訂定本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。

(四) 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、建置多元數位學習平台，目前提供 500 多門數位課程，並以豐富獎品鼓勵員工上網學習，102 年全員學習時數約 71 萬 2,387.5 小時。
- 3、提供電子書閱讀平台，可瀏覽內部刊物、書籍與雜誌等內容。
- 4、連結天下雜誌群知識庫，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

為簡化新立保單作業，建置 E 化保險要保書套印資訊作業，櫃檯系統可套印舊保戶資料於要保書，民眾免再手填申請單，便利保單新立程序並節省客戶

等候時間。

八、強化經營策略規劃與管理

102年8月2日召開「102年經營策略研討會」，以集思廣益，凝聚共識，並因應未來發展趨勢，增加核心競爭力，提升公司整體經營績效，確保郵政事業永續經營，探討議題如下：

- (一) 從各國郵政組織及業務發展趨勢看郵政公司定位及發展願景。
- (二) 郵儲壽重點新種業務規劃。
- (三) 從電子商務產業鏈，探討郵政公司業務發展模式—整合物流、金流、資訊流發展多元通路業務。