

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) 建置電子支付帳戶連結郵政儲金帳戶扣款機制：

為配合金管會電子支付交易 5 年內倍增至 52% 之計畫，已於 105 年 12 月底建置完成電子支付帳戶得連結郵政儲金帳戶付款機制，可提供電子支付機構該項服務。

(三) 105 年 2 月 1 日起實施 VISA 金融卡網路交易時靜態密碼與動態密碼(OTP) 併行機制，簡化客戶交易程序。

(四) 賡續推展「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、改善壽險作業流程，提升服務品質

(一) 建置「查詢各項應領未領資料」資料庫，保戶臨櫃辦理壽險交易或電話洽詢郵政公司顧客服務中心時，如有應領未領之款項，主動告知保戶辦理後續事宜，以加強服務保戶。

(二) 「保險業通報作業資訊系統」下載之身故被保險人資料，經與郵政公司保戶資料比對後，若發現該契約尚未申請理賠者，即通知契約經辦局聯絡受益人辦理相關理賠申請及給付事宜，以提升服務品質。

三、行政管理作業 E 化

(一) 建置「資料填報暨彙總作業系統」，以資訊系統網頁平台填寫方式查調資料，取代現行業務單位不定期以紙本傳真處理方式，除可簡化統計作業處理流程，並提供匯出 EXCEL 檔案以利統計彙總外，可從系統查詢應回覆尚未回覆單位，以利管理單位進行稽催，並達到 E 化目的。

(二) 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。

(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。

四、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，105年自辦訓練共 1,050 班，調訓員工 7 萬 4,174 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，105 年全員學習時數約 62 萬 281 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。

五、強化經營策略規劃與管理

- (一) 為期郵政公司組織整體運作順暢，並使人力資源配置能與業務發展趨勢相結合，經重新檢視「各等郵局及各級郵局評定基準」，考量營業規模及管理幅度等因素，並召開會議研討、確認相關評定基準後，於 105 年 6 月完成各等郵局及各級郵局評定作業，並函知各等郵局及各級郵局配合辦理。
- (二) 為加強郵政公司固定資產專案計畫編製評估作業，以提升專案計畫整體審查效率及作業品質，於 105 年 3 月修正「消費者物價房租類指數年增率表」、「消費者物價指數年增率表」、「歷年公告土地現值調幅表」、「歷年公告地價調幅表」及「營造工程物價指數(總指數)年增率表」等評估參數，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。