

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：

郵政公司為推展行動支付，自 106 年 12 月 29 日起開辦「郵政 HCE 手機 VISA 卡」發卡服務，為全臺首家提供手機 VISA 金融卡感應式刷卡購物服務之金融機構。只要郵政 VISA 金融卡持卡人的智慧型手機是 Android 5.0 以上作業系統且具備 NFC 功能，於下載「台灣 Pay 行動支付」APP 並完成註冊後，即可將郵政 VISA 金融卡卡號轉換為「HCE 手機 VISA 卡」，於國內及世界各地設有感應式刷卡機之 VISA 實體商店購物消費。

(二) 預填表單服務：

自 106 年 12 月 29 日起於網路郵局及手機 e 動郵局開辦預填表單服務，客戶可於網路郵局或透過 e 動郵局 APP 線上預先填妥儲匯單據後，列印或儲存預填單條碼，於臨櫃時交櫃員讀取並完成交易，免填寫紙本單據。

(三) 自 106 年 3 月 29 日起啟用「新一代網路郵局」服務，本服務採用響應式網頁設計，具有提升支援作業系統功能、強化安全性能、簡潔畫面顯示及優化操作流程之優點。另自 106 年 8 月 1 日起推出「網路郵局友善專區」，本專區依無障礙網頁設計原則建置並取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章。

(四) 於網路郵局及 e 動郵局新增新增「申請 / 變更各類通知單寄發方式」預填表單服務，供保戶線上申請後至郵局辦理。

二、改善壽險作業流程，提升服務品質

(一) 就有應領未領款項之壽險懸帳契約再主動寄發通知單，提醒保戶儘速辦理領款事宜，以維保戶權益。

(二) 為避免客戶窗口久候，廣續推展「電子表單」，增加轉帳、臨櫃給付等 5 種單據及 2 種收據，改以空白 3 聯單列印，再提供保戶確認簽章，免再逐張填寫。

三、行政管理作業 E 化

(一) 建置「管制站無人機房遠端監控系統」，於 106 年 11 月底完成建置。配合郵政公司連線管制單位整併及集中控管政策，將各管制單位規劃為無人機房，建置機房遠端監控系統，以自動化監控、管理郵政公司 15 個連線管制單位機房設施，節省人事成本，提高營運效率。

(二) 103 年 9 月 10 日起，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，106年自辦訓練共 1,191 班，調訓員工 6 萬 5,089 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 年起分別開設高階共識營、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、持續推動數位學習機制，強化「人才發展」、「學習管理」與「知識分享」，打造多元學習環境，並配合潮流趨勢，建置郵政數位學習平臺，提供同仁隨時使用電腦、手機、平板，於多種作業系統(Windows、MAC OS、Android)或瀏覽器(IE、Chrome、Safari、Firefox)等行動載具以跨平臺多元學習環境。
 - 2、建置各業務類數位課程、空中英語教室影音課程、天下雜誌群知識庫、天下創新學院精選影音課程及每月精選天下、康健、Cheers 雜誌文章等多元數位學習課程，目前平臺建置 197 門數位課程，並以豐富獎品鼓勵員工上網學習，106 年全員學習時數約 66 萬 2,336 小時。

五、強化經營策略規劃與管理

- (一) 為應事權統一與業務需要及擴大服務效能，並使人力資源配置與業務發展趨勢相結合，106 年積極規劃辦理臺南、新營郵局整合作業，除重視用郵民眾之需求與便利性外並加強與員工、工會之溝通，以保障員工(上班)權益，整合基準日為 107 年 1 月 1 日。

為加強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 106 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。