

## 第七篇 郵政

### 第五章 研究發展

#### 第二節 運用資訊科技

##### 一、建置「e 動郵局」服務

因應資訊發展趨勢，持續提升「e 動郵局」服務功能，讓客戶得隨時隨地透過無線網路連線使用郵政公司郵、儲、壽各項業務服務(可稱為網路郵局隨身版)，除免申請即可使用之查詢服務外，經申請後得使用之交易功能含：儲金帳務資料查詢、轉帳、繳費(稅)、壽險保單查詢、帳戶基本資料管理等。

##### 二、截至 106 年底為止，儲匯業務已電腦連線郵局共 1,307 局，自動櫃員機 3,210 臺(其中 655 臺兼具存款功能)，分別安裝於 1,295 個郵局及其他公共場所；另提供自動補摺機 1,443 臺，以減少儲戶臨櫃排隊等候時間。

##### 三、105 年 12 月 16 日開辦「ATM 無卡提款」，提供持有晶片金融卡(含 VISA 金融卡)且具 e 動郵局憑證之儲戶，可透過手機 e 動郵局預約無卡提款序號後，於本公司 ATM 免持金融卡提領現金；另自 106 年 10 月 12 日起新增「ATM 跨行無卡提款」，提供本公司儲戶得於其他金融機構 ATM 或其他金融機構客戶於本公司 ATM，進行無卡提款交易。截至 106 年 12 月底止，交易筆數為 4 萬 75 筆，提款金額 2 億 2 千萬餘元。

##### 四、106 年 7 月 26 日起開辦 e-Bill 全國性繳費活期帳戶即時繳費作業，儲戶得於全國繳費網或參加單位之網站、APP，以存簿帳號及身分證號線上辦理本人各項費用即時繳費。

##### 五、建置「裁併局維持原存簿帳號」作業，於 106 年 7 月上線啓用。原裁併局作業除新立局帳號及重製金融卡或 VISA 卡予客戶外，另須進行資料庫轉換，為簡化轉換流程、降低製卡成本，建置新裁併局作業，將存簿「局帳號」視為「帳號」，客戶帳號不變，金融卡不更換，節省大量重新製卡成本，縮短作業時間，減少併局作業風險及耗用資源。

##### 六、建置資訊服務管理制度及資訊服務管理系統，以 ITIL v3 及 ISO 20000:2011 國際標準，建立符合本公司經營策略與業務需求且具持續改善能力之服務導向資訊服務管理制度，並建置工具系統平臺管理相關資訊服務流程，提升資訊營運綜效及創造企業價值。106 年完成服務臺、服務請求、事件、事故、資訊需求及問題等第 1 期管理流程規劃、建置及上線，預計 107 年 10 月完成第 2 期管理流程規劃及建置。

##### 七、持續於全國 1,289 個服務據點設置 iTaiwan 免費無線上網熱點，截至 106 年 12 月底止，使用人數已達 494 萬 3,920 人次。另配合行政院以 iTaiwan 無線上網服務熱點為基礎，擴大行政院所屬機關主管公共區域推動設置手機充電站，延伸為民服務政策，完成設置 1,307 個公共手機充電站。

##### 八、提升「集郵電子商城」網站功能，提供世界各地人士全年無休購買集郵票(商)

品服務，106 年集郵電子商城與郵政商城已完成會員整合作業，會員共計 40 萬人，交易筆數 1 萬 1,752 筆，交易金額逾 2,136 萬元。

九、透過本公司 LINE 官方帳號及各郵局電子看板發布新郵發行、行銷活動、集郵研習營等訊息，並連結至本公司官網、集郵電子商城等相關網站，有效提升集郵業務曝光率及商機。

十、建置「i 郵箱」並提供 24 小時自助取/寄郵件服務

(一) 結合行動通訊設備（含多元付款機制），提供郵件自助取/寄服務，以因應新一代客戶（New generation）需求。

(二) 綜合物聯網技術、資訊技術、加密技術以及雲計算等先進科學技術，實現前端「i 郵箱」（iBox）及後端物流管理系統與金融機制之整合。

(三) 提供完善的 API(Application Programming Interface;應用程式介面)，俾與網購平臺的資料快速對接，讓民眾能夠體驗 24 小時隨時取/寄郵件的便利性。