

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：

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；另自 107 年 12 月 13 日起，新增 QR Code 掃碼購物服務。

(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) 提供網路郵局友善專區及網路 ATM 友善專區服務：

自 106 年 8 月 1 日及 107 年 1 月 24 日起分別上線啟用「網路郵局友善專區」及「網路 ATM 友善專區」，提供無障礙金融友善服務，並均取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 等級標章。

(四) 提供網路郵局/e 動郵局身分證號(ID)登入：

自 107 年 8 月 28 日起，開放儲戶申請使用「網路郵局/e 動郵局身分證號(ID)登入」功能，儲戶以本功能登入後，可直接辦理 ID 項下相關帳號交易，且登入時免記憶儲金帳號及多組帳號之使用者代號及密碼。

二、改善壽險作業流程，提升服務品質

(一) 建置「應領未領資料庫」，於保戶臨櫃辦理相關壽險交易或洽詢本公司顧客服務中心時，由電腦自動查詢是否有應領未領之保險金，如有時，即時請保戶儘速領取相關保險金，以維護保戶權益。

(二) 將儲壽業務客戶，以身分證號進行整併。已整併之客戶，除辦理新契約投保時，相關基本資料可由電腦連動免人工輸入外，部分資料異動時，亦可連動其他業務相關資料，以資簡化作業。

(三) 為有效提升防制洗錢及打擊資恐作業之即時性，於窗口執行壽險保全交易時，由電腦自動比對客戶名單、篩檢可疑交易態樣後，提示相關訊息，供承辦人員辨識、研判是否申報疑似洗錢或資恐交易。

三、行政管理作業 E 化

(一) 「建置業務專用發送電子郵件系統」於 107 年 5 月 18 日上線啟用，為便利各業務應用系統寄發電子郵件、電子帳單或廣告郵件等服務作業，建置發送業務電子郵件專用之系統，避免與原有員工電子郵件系統相互影響，以提升本公司發送業務應用之電子郵件收發作業效率。

(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，107 年自辦訓練共 1,229 班，調訓員工 7 萬 6,712 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 226 門數位課程，並以豐富獎品鼓勵員工上網學習，107 年全員學習時數約 82 萬 2,256 小時。

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 107 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 107 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」及「營造工程物價指數(總指數)年增率表」，107 年 8 月修正「歷年公告土地現值調幅表」及「歷年公告地價調幅表」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。