

## 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) 開放 iOS10.0 以上之行動裝置可下載 HCE 手機 VISA 卡：  
自 108 年 4 月 9 日起，開放 iOS10.0 以上及 Andriod5.0 以上無 NFC 之行動裝置可下載郵政 HCE 手機 VISA 卡，並可於貼有「EMV QR Code」之 VISA 實體或網路特約商店進行掃碼購物。
- (二) 電子支付連結郵政儲金帳戶新增 OTP 驗證服務：  
為提升客戶體驗及增加客戶群，郵政公司與合作之電子支付平台提供儲戶線上約定「連結郵政儲金帳戶付款」，除以郵保鑰或網路 ATM 驗證身分外，於 108 年 11 月 13 日起新增「網路郵局登入+簡訊 OTP(One Time Password)」驗證方式，使設定作業更為便捷。
- (三) 提供 e 動郵局「快速登入」服務：  
為提升 e 動郵局登入之便利性及交易安全，結合行動裝置生物特徵辨識功能，於 108 年 11 月 19 日開辦儲戶得以人臉、指紋或圖形密碼登入 e 動郵局。
- (四) 持續建置數位化郵局：  
108 年新增臺北體育場、桃園成功路、臺南成功路郵局等 3 處數位郵局示範局，截至 108 年止，已於臺北、板橋、臺中、高雄、桃園及臺南累計共設置 7 處數位郵局示範郵局，建置數位互動牆、預約取號及預填表單系統，並設置自動櫃員機、補摺機、票品自動販賣機、智慧物流箱(iBox)、郵購 e 指通(ECpost)等自助服務區。

##### 二、優化壽險作業流程，提升服務品質

- (一) 保單繼承便民措施：108 年 2 月 27 日起，領取繼承之保險給付金額合計 3 萬元以下者，得由繼承人之一臨櫃申領，免出具未臨櫃繼承人之委託書，簡化作業以提升便利性及服務品質。
- (二) 業務員到府辦理保險相關業務：108 年 11 月 1 日起，開放業務員得到府辦理壽險契約轉移、滿期轉帳申請、聯絡資料變更等業務(一人局除外)，得免徵提客戶委託書，以簡化作業流程並加強保戶服務。
- (三) 保險金轉帳給付便民作業：108 年 12 月 10 日起，生存保險金/高等教育保險金受益人如有順位，且第一順位僅一人時，得辦理保險金轉帳事宜，便利保戶申請給付作業。

##### 三、行政管理作業 E 化

- (一) 建置「郵務視察系統」，配合郵務視察作業需求，改善郵務視察作業流程及操作程序，提升作業效率，於 108 年 1 月完成建置。
- (二) 建置新版「差勤刷卡管理系統」，以電子化簽核流程改善現行紙本作業流程，減少人工審批作業並加速報表產出，以提升行政效率及使用者滿意度，於 108 年 6 月完成建置。
- (三) 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。
- (四) 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，108 年自辦訓練共 1,360 班，調訓員工 8 萬 6,723 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、基層主管學程班，每年培訓約 390 人次，結訓次年起，持續 3 年追蹤考核。另於 108 年起依據「郵政經營人才培育計畫」辦理經營人才培育學程班，持續 5 年追蹤考核，培養各項通識、業務、專業及管理能力，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」，並配合潮流趨勢，提升郵政 e 大學功能，打造跨平台、跨載具之多元學習環境。
  - 2、建置各業務類數位課程、英語會話影音課程及模擬測驗系統、天下雜誌群知識庫（含每月精選天下、康健、Cheers 雜誌文章）及天下創新學院精選影音課程等多元數位學習資源。目前平台建置 237 門數位課程，並以豐富獎品鼓勵員工上網學習，108 年全員數位學習時數約 89 萬 5,954.5 小時。

#### 五、強化經營策略規劃與管理

- (一) 考量近年郵資調整、儲金及保險商品結構改變等時空因素，以市場需求及未來業務發展為導向，通盤檢視現行組織管理幅度及績效，於 108 年 7 月修正郵政公司「各等郵局及各級郵局等級評定基準」，以改善經營體制，強化市場競爭力。
- (二) 為加強郵政公司直轄各機構固定資產專案計畫可行性報告編製及預算編審等作業，於 108 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。並於 108 年 9 月修正「郵政事業固定資產投資專案計畫編製評估作業要點」，以提升郵政公司專案計畫整體審查效能及作業品質，俾改善服務設施，營造友善用郵環境，提升郵政形象。