

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) 數位振興三倍券：

配合政府發放振興三倍券，提供郵政 VISA 金融卡及郵政金融卡掃碼交易(台灣 Pay) 數位綁定服務，並加碼現金回饋，供儲戶多元選擇支付工具及擴大刺激經濟活動。

(二) 優化數位支局「線上取號」服務，並新增「常用預填單」功能：

為提升虛實整合服務體驗，自 109 年 6 月 18 日起於數位支局之「線上取號」服務主動顯示郵局「目前叫號」及「等候人數」，客戶可線上快速抽號碼牌並檢視叫號進度，減少現場等候。另於「預填表單」服務新增「常用預填單」功能，對需要經常重複填寫存、提、匯款單等單據的客戶，可以更為便利使用及記錄常用單據內容。

(三) 新增 e 動郵局登入頁快捷功能：

依用戶使用行為數據分析，自 109 年 6 月起，於 e 動郵局 APP 登入資產總覽頁面新增最常用之快捷功能鍵(含「未登摺明細」、「轉帳」、「繳費」及「無卡提款」服務)，提供儲戶更快速的操作流程。

(四) 提供 e 動郵局更改手機號碼及電子信箱服務：

因應新世代用戶使用行動設備習慣，除原有網路郵局、網路 ATM 及臨櫃申辦方式外，自 109 年 11 月 23 日起於「e 動郵局」APP 提供增修手機號碼及電子信箱功能。

(五) 整合 e 動郵局及郵保鑰 APP 交易驗證作業：

為提供儲戶更便捷之行動體驗，自 109 年 12 月 23 日起，簡化現行設備綁定方式，儲戶無須透過郵保鑰、可直接透過 e 動郵局 APP 驗證相關交易，減少 APP 切換、提升操作流程品質。

(六) e 動郵局轉帳新增「附言」欄位：

自 109 年 4 月 28 日起，提供客戶於即時轉帳交易時，登打留言於「附言」欄位，提升款項收付方核對轉帳訊息之便利性。

二、壽險業務 E 化作業

(一) 建置應領未領保險金資料庫：

由電腦系統自動查詢懸帳契約應付未付款項，並持續通知保戶儘速辦理領款，落實金融消費者保護政策。

(二) 被保險人存歿狀態連動更新：

匯入壽險公會通報被保險人死亡之資料，並以電腦控管不得執行該契約之狀態，如變更、復效、改保及借款等交易，俾免影響保戶權益、發生爭議。

(三) 主動通知保戶辦理申請理賠及領款事宜：

自「保險業通報作業資訊系統」下載之身故被保險人資料，經電腦系統比對如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申請理賠給付事宜，以維護受益人權益。

三、管理作業 E 化

- (一) 建置「職安填報管理系統」，提供職安法規、職安訓練、職災等資料建檔及管理功能，提供各單位推動職業安全衛生管理工作之準則依據，及管理各項作業之潛在危害及風險，輔助落實職業安全衛生管理作業，持續降低整體的職安衛生風險，強化營運體質，確保勞工的安全及健康，於 109 年 11 月完成建置。
- (二) 建置「郵政代辦所作業系統」，協助各地代辦所經營業者電腦登錄及查詢客戶交寄郵件資料，提供收寄國內(外)零星郵件、收寄國內(外)大宗郵件以及請購票品交易等功能，改善人工紙本作業，提升代辦所資訊服務，於 109 年 3 月完成建置，經試營運後於 109 年 11 月 19 日正式上線。
- (三) 109 年 1 月 1 日起，採用差勤管理刷卡系統之單位員工加(值)班及補休改以線上申請及簽核方式辦理。
- (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，109 年自辦訓練共 873 班，調訓員工 50,833 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，每年約 390 人次。高層、中層、基層主管學程班結訓次年起，並持續 3 年回流訓練，培養各項專業能力。
- (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 295 門數位課程，並以豐富獎品鼓勵員工上網學習，109 年全員數位學習時數約 885,559.5 小時。

五、強化經營策略規劃與管理

為加強中華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作業，於 109 年 3 月修正「自有資金投資計畫資金成本率」、「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，俾改善服務設施，營造友善用郵環境，提升郵政形象。另持續檢討修正「郵政事業固定資產投資專案計畫編製評估作業要點」，以提升專案計畫整體審查效能及作業品質。