

## 第一節 推行管理革新

### 一、落實執行「全面提昇窗口服務效能方案」

為加強「全面提昇窗口服務效能方案」之實施，有效改善服務品質，訂定「各級郵局營業單位形象執行小組活動實施要點」，由各級郵局成立新象執行小組，舉辦新形象座談會；定期辦理窗口主管及工作人員在職訓練，灌輸管理智能、各項業務規章、禮貌服務技巧；設置值班主管、快速服務窗口，加強志工服務，規劃人性化的工作環境；實施追蹤考核、獎懲制度，顧客滿意度調查等措施，凝聚員工共識，使員工樂意展現親和力，落實顧客導向的服務理念，提供可靠、親切、效率、創新的服務，全面提昇窗口服務效能。

### 二、繼續實施「提昇郵件投遞品質方案」

為使外勤投遞人員均能正確投遞各類郵件、改善應對技巧及服務態度，中華郵政訂定「提昇郵件投遞品質方案」，加強投遞人員之工作訓練、查核、督導及管理，以提昇郵件投遞服務品質。該方案之具體作法，分為投遞人員日常工作督導、加強郵務稽查查核功能及各局定期考核等 3 項。投遞人員、郵務稽查工作認真，態度良好，有具體貢獻事實者，優先選拔為模範業務士，其績效特優者並參加中華郵政郵政節大會表揚。投遞不確實、未依規定辦理者，則依員工處理郵件獎懲實施要點及交通事業人員獎懲辦法相關規定議處。

### 三、提昇業務委外履約品質及績效

自 92 年成立「郵務外包與人力運用專案小組」就適合外包之郵政業務項目，研商訂定「承攬投遞前郵件分揀契約書」、「承攬郵件分揀封發契約書」、「承攬郵件運輸契約書」、「各局（處理中心）投標須知」、「郵件處理勞務承攬契約書」、「郵務窗口承攬契約書」、「承攬郵件收攬契約書」及「承攬郵件投遞契約書」等範本，並由各等郵局（處理中心）據以規劃辦理委外作業，以降低人事費用。

### 四、加強資訊安全

□設立臺中電腦備援中心，平時作檔案異地疏存及同步備份，於緊急狀況發生時，關鍵作業可於二至四小時內由臺北中心轉換至臺中備援中心作業，保障交易順暢。建置防火牆及全區連線設備電腦病毒防治系統，並定期更新病毒碼、定期檢視防火牆及防毒措施，相關重要伺服器及資料庫、負載均衡器等均有備份，以保障顧客權益，強化資訊安全。為防止磁條金融卡遭側錄盜領之發生，全力配合政府推動金融卡晶片化轉換作業，第一階段已於九十二年九月十五日上線。

### 五、整合顧客服務中心資源

□顧客服務中心共設置一二八話務專員值機席，全面受理郵政各項業務之諮詢、資料查詢、申請變更及客戶申訴或建議等服務事項，並承接儲匯語音服務系統，擴大服務範圍，提升郵政優質專業服務形象。為暢通客戶諮詢及申訴管道以落實郵政