

# 臺灣銀行股份有限公司

## 107年度提升服務執行計畫-整體服務類

### 壹、計畫依據：

一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。

二、財政部106年6月5日台財綜字第10615912470號函訂「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：為落實執行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」精神，推動以民為本服務，帶動本行服務效能全面躍升。

參、執行單位：總行各業務主管單位及國內營業單位。

### 肆、執行策略及方法：

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務	服務一致及正確	申辦業務標準作業流程訂定情形	1. 訂定各項業務標準作業流程，供作業人員依循，並適時檢討修正。	經常性辦理	總行各業務主管單位
			2. 清楚標示服務項目、申辦案件流程及時限表，並適時更新。	經常性辦理	各營業單位
			3. 針對開立存款、辦理繼承、優惠儲蓄存款、就學貸款等業務所需徵提文件，製作一次告知單適時發放給客戶參考運用。	經常性辦理	各營業單位
		服務及時性	1. 促進單位內部橫向聯繫，均衡各櫃檯承辦業務，縮短民眾等候時間。	經常性辦理	各營業單位
			2. 午休時間存、放、匯櫃檯採彈性支援服務，維持正常服務品質。	經常性辦理	各營業單位
			3. 拓展本行「e號櫃檯」設置據點、新增免填單據服務項目，加強引導及改善客戶使用體驗。	經常性辦理	各營業單位 電子金融部 資訊處
			4. 建置叫號集中系統，提供客戶在網路上即時取號或預約取號，節省客戶臨櫃等候時間。	經常性辦理	電子金融部 資訊處
			5. 持續檢討各類業務交易流程之必要性，以加速作業效率。	經常性辦理	財富管理部 國內營運部 消費金融部 貴金屬部 國際部 授信審查部 信託部

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務	服務一致及正確	服務人員專業度	1. 針對新進同仁辦理櫃檯實機教育訓練，強化同仁服務可勝任程度。	經常性辦理	行員訓練所 國內營運部 資訊處 企劃部
			2. 持續舉辦存匯、外匯、授信等各項業務之教育訓練，強化同仁專業能力。	經常性辦理	行員訓練所
			3. 建置臺灣銀行線上學習網，提供員工一個不受時間、地點限制的遠距學習平台。	經常性辦理	行員訓練所
			4. 辦理櫃員外語課程，鼓勵員工成立語言學習社團，並提供語文學習補助，以提升同仁外語能力。	經常性辦理	行員訓練所
			5. 持續精進 eLoan 系統，透過系統自動擷取資料、預設辭彙等方式，減少文書作業時間；此外，透過歷史資料瀏覽，縮短徵授信同仁學習曲線。	經常性辦理	資訊處 徵信部 授信審查部
			6. 落實櫃檯「主動關懷提問」措施，透過耐心訪談，了解客戶提領大筆現鈔或匯款的原因，避免客戶遭受詐騙。	經常性辦理	各營業單位
			7. 訂定「推行開卷有益終身學習活動須知」，鼓勵員工利用公餘時間研讀推薦、選定之金融專業書籍或一般書籍，得於期間內，提出心得報告，參加評審，以提升行員讀書風氣，培養終身學習興趣，積極推動本行成為學習型組織。	經常性辦理	各營業單位 行員訓練所
基礎服務	服務友善	服務設施合宜程度	1. 依據本行 CIS 企業識別手冊製作招牌及門面標示，並保持外觀整潔，以達整體一致性之規劃；且各項服務措施、指示牌、樓層配置表、流程圖等採雙語標示。	經常性辦理	各營業單位 不動產管理部 總務處 企劃部
			2. 行舍內外環境清潔、綠化美化合宜，提供明亮、舒適、整潔的洽公場所。	經常性辦理	各營業單位
			3. 服務場所導引標示明確、易於辨識，並以顧客需求為導向，調整申辦動線，符合民眾方便性。	經常性辦理	各營業單位
			4. 統一營業單位公告資訊方式，促使營業場所展現全行一致的企業形象。	經常性辦理	各營業單位 企劃部

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務	服務友善	服務設施合宜程度	5. 妥善管理維護「基礎設施」： (1) 規劃舒適等候區，並提供書報、雜誌、飲水設備。 (2) 設置書寫檯，提供書寫範例及文具用品，並定期予以適時補充更新；傳票櫃傳票名稱以雙語標示。 (3) 盥洗室(含置物架、掛勾、衛生紙、洗手乳等)各項服務設備維護整潔，便利顧客使用。 (4) 設置網路銀行服務區，提供讀卡機，便利顧客上網使用。	經常性辦理	各營業單位
			6. 積極規劃設置「其他便民設施」： (1) 設置「iTaiwan」或其他 WiFi 熱點，提供洽公顧客免費無線上網服務。 (2) 於營業廳選擇不影響動線之適當位置設置手機充電站，延伸便民服務範圍。 (3) 依業務性質需求，於財富管理、授信、外匯等部門設置客戶洽談區。 (4) 依照營業場所環境，規劃如斜坡道、服務鈴、愛心傘、老花眼鏡、導盲磚、無障礙盥洗室等設施。 (5) 推動「愛心櫃檯」之設立，協助身心障礙者或其他行動不便人士辦理各項業務，建立友善服務環境。	經常性辦理	各營業單位
			7. ATM 自動櫃員機或無人銀行服務區維護清潔、運作正常，各項公告廣宣張貼整齊並注意時效。	經常性辦理	各營業單位
			8. 落實有愛無礙的理念，設置無障礙存款自動櫃員機，讓設施更臻完善。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 不動產管理部
			9. 落實性別工作平等法及勞動基準法之精神，設置哺(集)乳室專供有哺(集)母乳需求之女性員工或顧客使用。	經常性辦理	各營業單位 人力資源處 不動產管理部

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務	服務友善	網站使用便利性	1. 本行資訊網頁逐步採行自適應網頁模式設計(Responsive Web Design)，以符合各種解析度設備之瀏覽環境。	經常性辦理	資訊處 電子金融部 企劃部
			2. 提供檢索工具，並提供查詢語法及使用方法說明；檢索方式包括關鍵字、全文、中文同音、中文同義及主題檢索等。	經常性辦理	資訊處
			3. 落實網站稽催管理，指派專責人員負責網頁資料維護，並隨時檢視網站連結之正確性。	經常性辦理	總行各業務主管單位 資訊處
			4. 維持機關網站符合無障礙網頁規範 A+ 等級，提供無障礙網頁服務。	經常性辦理	資訊處 電子金融部
	服務行為的友善性		1. 加強櫃員服務禮儀訓練，深化營業廳櫃員起身、雙手迎接客戶服務模式，以優化顧客服務感受。	經常性辦理	各營業單位 企劃部
			2. 主管人員施行走動式管理，主動協助客戶解決問題，以加速作業流程。	經常性辦理	各營業單位
			3. 辦理電話禮儀教育宣導及考核機制，有效提升電話禮貌。	經常性辦理	各營業單位 企劃部 國內營運部
			4. 每月舉辦同心集思活動，宣導重要政策、業務改進、績優嘉勉、服務改善、禮儀訓練、心得分享等活動。	經常性辦理	各營業單位 企劃部
			5. 櫃檯標示服務項目及服務人員，服務人員佩戴識別證，以利顧客洽辦業務。	經常性辦理	各營業單位 企劃部
	服務資訊透明度		1. 加強申辦資訊公開透明度，於營業場所及網站，公開申辦案件作業流程、應檢附證件、作業期限及作業規定等資訊，並適時更新。	經常性辦理	各營業單位 總行各業務主管單位
			2. 配合「政府資訊公開法」第7條規定，於本行網頁建置「主動公開資訊」及「法定公開揭露事項」專區，主動公開相關資訊於網站，並隨時更新資訊。	經常性辦理	資訊處 總行各業務主管單位

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務	服務友善	服務資訊透明度	3. 保險專業服務區放置「臺銀綜合保險經紀人壽/產險業務專區」標示牌，並張貼「臺灣銀行股份有限公司與臺銀綜合保險經紀人股份有限公司合作推廣保險公司一覽表」。	經常性辦理	各營業單位 財富管理部
			4. 提供現場、電話、手機簡訊、電子郵件、網站及網銀 APP 等多元查詢管道，並主動通知申辦人處理程序。	經常性辦理	各營業單位 總行各業務主管單位
			5. 充實網站內容，並提供顧客線上申辦、書表下載及意見反映信箱等服務。	經常性辦理	總行各業務主管單位
服務遞送	服務便捷	單一窗口整合服務	1. 持續升級 OCR 開戶系統，完善各類開戶功能，以提升作業效率。	經常性辦理	國內營運部 資訊處
			2. 持續加強全功能服務櫃檯單一窗口運作，以提供一條龍式便捷服務。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 國際部
			3. 外幣兌換流程應有一致規劃，以提升單一窗口服務程度。	經常性辦理	各營業單位
		減除申辦所需謄本	1. 配合內政部實施「新式戶口名簿」，以採用新式戶口名簿取代紙本戶籍謄本。	經常性辦理	各營業單位
			2. 本行徵信系統直接連結至地政開門，透過電子交換，接收電子地籍謄本，取代原有紙本資料。	經常性辦理	各營業單位
			3. 持續提升優惠存款自動續存比率，減少老年長者銀行往返的奔波。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
服務遞送	服務便捷	開發線上申辦或跨平台通用服務	1. 因應 BANK3.0，持續推廣線上服務措施，簡化顧客申辦流程。	經常性辦理	資訊處 電子金融部 國內營運部 授信審查部 信託部 消費金融部 國際部 貴金屬部 徵信部
			2. 服務櫃檯設置網路銀行隨身版 APP 之 QR CODE，提供顧客申辦網銀或洽辦業務時下載，以提升本行 APP 下載量。	經常性辦理	各營業單位 電子金融部
			3. 持續提升網路銀行 APP 之交易功能及本行自適應網頁普及程度，並透過橫向連結擴散使用效益。	經常性辦理	電子金融部 資訊處
			4. 規劃建置雲端銀行，透過顧客事先在線上申請，行員可預為處理以簡化流程，加速客戶臨櫃業務處理時效。	經常性辦理	電子金融部 資訊處
			5. 因應消費支付行動化趨勢，發展行動支付相關服務，提供行動族群客戶更方便且安全的消費支付新選擇。	經常性辦理	消費金融部 電子金融部 資訊處
服務遞送	服務可近性	客製化服務	1. 因應社會高齡化，全方位設置樂齡服務措施，以讓年長者享受友善的金融服務。	經常性辦理	各營業單位 企劃部 不動產管理部 總務處
			2. 持續辦理理財座談會，協助理財客戶深入了解金融商品及市場行情。	經常性辦理	各營業單位 財富管理部
			3. 持續提升本行黃金業務創新能力，保持市場領先地位。	經常性辦理	貴金屬部
			4. 持續辦理公教保險部座談會，協助推廣軍公教優惠存款預約開戶及預先開戶等便捷功能。	經常性辦理	公教保險部 國內營運部

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
服務遞送	服務可近性	專人全程服務	為提供更精緻服務，針對理財、企業金融及電子金融等業務設置專人，提供客戶全面及專業服務。	經常性辦理	各營業單位
		主動服務	1. 在人力許可範圍內，針對特殊及弱勢族群，提供到府、到點服務。	經常性辦理	各營業單位
			2. 積極參與社會公益活動與關懷弱勢族群，善盡企業社會責任；積極參與分行鄰近社區活動，藉敦親睦鄰行銷本行服務。	經常性辦理	各營業單位
	服務成長及優化	突破成長	配合政府友善金融政策，積極推展各項金融友善服務措施。	經常性辦理	總行各業務主管單位
		優質服務	持續強化電子金融產品功能、交易安全及執行效率等，滿足客戶電子金流服務需求。	經常性辦理	電子金融部 資訊處
服務量能	內部作業簡化	內部簡化作法	1. 檢討各項例行性會議舉行必要性，並適時廢除、整併、調整召開頻率或調整出席人員。	經常性辦理	總行各業務主管單位
			2. 檢討各項管理性報表妥適性，減少報表管理。	經常性辦理	總行各業務主管單位
			3. 持續檢視本行所提供各項金融商品之效益，並進行適度調整，以期提高行政效能並減低管理作業負擔。	經常性辦理	總行各業務主管單位
			4. 透過同心集思活動、服務品質管理小組討論創新思維，並產出具體執行計畫。	經常性辦理	各營業單位 企劃部
			5. 營造全員參與環境，建立自主公開之管道，鼓勵同仁提出創新作為，改善服務流程，加速處理效率。	經常性辦理	各營業單位
			6. 參訪金融同業及優質公務服務機關等外部機關，積極獲取優質服務經驗，用以精進本行各項服務作為。	經常性辦理	企劃部

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
服務量能	服務精進機制	服務精進機制運作情形	1. 持續辦理員工提案活動，隨時檢討各項作業流程及服務措施適宜性，並追蹤管制提案案件之辦理情形。	經常性辦理	企劃部
			2. 訂定「員工提案制度處理要點」、「研發新種業務獎勵要點」，對同仁研提之創新方案獲採行者予以獎勵。	經常性辦理	企劃部
			3. 訂定年度研究發展計畫，提報自行研究發展項目。	經常性辦理	經濟研究處
			4. 定期檢討本行提升服務品質執行計畫，並落實各項考核作業。	經常性辦理	企劃部
服務評價	服務滿意情形	運用多元管道進行滿意度調查	1. 辦理本行顧客滿意度調查，分析服務成效及建議，作為未來業務精進方向。	經常性辦理	企劃部
			2. 辦理「政風訪查」，以瞭解業務查核情形及同仁風紀狀況。	經常性辦理	政風處
			3. 蒐集優質服務事蹟，並上傳至「服務優良風雲榜」，提供同仁服務經驗分享。	經常性辦理	各營業單位 企劃部
			4. 設置洽談區或隱密空間，提供顧客立即直接反映管道，並由主管人員接洽排解，以紓解客訴爭議。	經常性辦理	各營業單位
			5. 設置顧客服務意見箱、顧客免費申訴及諮詢專線、電子郵件信箱，受理顧客興革建議及陳情案件。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部
	意見回應處理情形	意見回應處理情形	1. 訂定本行「處理顧客申訴與爭議作業要點」，定期檢討更新，並責成專人確實依據相關標準作業程序，審慎追蹤處理並回應。	經常性辦理	國內營運部
			2. 訂定本行「新聞發布及新聞聯繫作業要點」及標準作業流程。對媒體不實或負面之報導須澄清事項，主動發布新聞稿更正或澄清。	經常性辦理	企劃部
			3. 指派專人每日蒐集媒體有關銀行業務報導資料，陳報首長核閱後轉交相關單位研提業務改進措施。	經常性辦理	企劃部
			4. 建立發言人制度，針對媒體及輿情迅速處理，迅速通報發言人，並指派適當人員受訪。	經常性辦理	企劃部



實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
服務評價	意見回應處理情形	意見回應處理情形	5. 於官網設置「常見問題集」，彙整各業務民眾經常詢問之問題，主動公告，以利民眾查詢。	經常性辦理	總行各業務主管單位
			6. 持續優化客訴管理系統，利用電腦提供查詢、稽催、統計及列表等各項管理功能，提升處理時效及品質，並蒐集分析相關客訴成因，提升組織學習效益。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 資訊處
			7. 彙整「服務品質案件統計分析報告」，檢討分析並研提改進意見分送各單位參照辦理。	經常性辦理	總行各業務主管單位 國內營運部

伍、管制考核：

- 一、107年度提升服務執行計畫主動公開於本行全球資訊網站。
  - 二、表列執行要項屬全行性質者，由相關業務主管單位統籌辦理；各營業單位應確實推動各執行要項，致力提升服務品質。
  - 三、本執行計畫考核作業將配合「本行為民服務不定期考核自我評鑑表」辦理考核，企劃部抽查訪視各營業單位辦理狀況，就執行優異者，得於國內營業單位經營管理績效考核「總行評審」項下酌予加分；企劃部並於隔年一月底前將年度考核結果函送財政部。
  - 四、受財政部考核之營業單位需依考評建議事項檢討改善，並將執行情形送企劃部。
- 陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。