

# 臺灣銀行股份有限公司

## 106年度提升服務品質執行計畫-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、國家發展委員會106年1月25日發社字第1061300083號函訂定「政府服務獎」評獎實施計畫。

### 貳、計畫目標：

秉持「誠信、關懷、效率、穩健」之經營理念，藉由不斷創新，提供本行客戶優質服務品質。

### 參、執行單位：

各營業單位、企劃部、資訊處、國內營運部、國際部、消費金融部、電子金融部、貴金屬部、財富管理部、人力資源處、授信審查部、公教保險部、政風處、經濟研究處、行員訓練所、總務處、信託部、不動產管理部、會計處、公庫部、徵信部。

### 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

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	服務及時性	4. 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
		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. 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
			6. 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

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	1. 妥善規劃設置「核心設施」：		
			(1) 規劃舒適寬敞等候區，並提供書報、雜誌、飲水設備；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。	經常性辦理	各營業單位
			(2) 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。妥善利用會議室等集會空間，辦理客戶理財講座，藉以加強顧客關係維護。	經常性辦理	各營業單位
			(3) 提供多項愛心服務，如斜坡道、服務鈴、愛心傘、老花眼鏡、身心障礙人士引導服務等友善服務環境。	經常性辦理	各營業單位
			(4) 推動「愛心櫃檯」之設立，辦理各項無障礙服務措施，建立友善服務環境。	經常性辦理	各營業單位
			2. 妥善管理維護「一般設施」：		
			(1) 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。	經常性辦理	各營業單位
			(2) 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
			(3) 設置「iTaiwan」WiFi熱點，提供洽公顧客免費無線上網服務。	經常性辦理	各營業單位
			(4) 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。	經常性辦理	各營業單位
			3. 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
			4. 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

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. 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
			6. 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
			7. 逐步統一營業單位公告資訊方式，並推動雲端公告欄之設置，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
			8. 落實有愛無礙的理念，設置無障礙存取款ATM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
	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

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. 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
			3. 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
			4. 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
			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 資訊處 電子金融部
			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

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	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. 響應政府以網路替代馬路政策，主動協助客戶申請電子地籍謄本，取代原有紙本資料。	經常性辦理	各營業單位
			2. 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
		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. 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	

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	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
			3. 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
		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
		其他服務作法	運用 FB、Youtube、多媒體系統等媒介，將本行廣宣影片、公益活動辦理成果上傳並即時維護更新，塑造本行優質企業形象。	經常性辦理	企劃部 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
服務遞送	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，滿足客戶點子金流服務需求。	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. 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
			4. 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
			5. 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
	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



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	服務滿意情形	運用多元管道進行滿意度調查	1. 持續優化即時評價顧客滿意度調查系統。	經常性辦理	企劃部 資訊處
			2. 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
			3. 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
			4. 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
			5. 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
			6. 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
			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	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	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
			8. 善用即時評價後端管理報表系統，透過滿意度趨勢分析及不滿意原因剖析，瞭解各期服務水準之變化並發覺服務問題，用以持續精進服務品質。	經常性辦理	企劃部 資訊處

伍、中程服務計畫項目：

實施要項	執行策略	具體作法	預定完成期限	執行單位
BANK3.0 之金融創新服務	深化本行數位金融程度，提升各項業務服務流程之便捷性。	1. 依據「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，就本行存款、授信、信用卡、共同行銷等業務，簡化顧客申請案件之作業流程，減少臨櫃辦理要求，縮短處理時間。 2. 逐步提升自適應網頁之應用，深化本行各項線上服務普及程度。	107.6.30	電子金融部 資訊處 國內營運部 國際部 消費金融部 貴金屬部 信託部 授信審查部 徵信部 企劃部
營業大廳一致化呈現	分階段完成各服務場所設施之一致性。	營業大廳櫃檯、寫字檯、服務台、營業廳牆面、ATM 服務標示及等候座椅宜有一致性規劃，促使企業形象更為一致。	107.12.31	國內營運部 不動產管理部 總務處 企劃部

陸、管制考核：

- 一、 106 年度提升服務品質執行計畫主動公開於臺灣銀行全球資訊網站及服務場所。
- 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、 本實施計畫考核作業如下：  
各營業單位依據「臺灣銀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。

柒、績效檢討：

- 一、 企劃部將於年度內赴各營業單位抽查前項不定期考核辦理情形，受查單位於接獲抽查建議事項後 1 個月內，將檢討改善情形函復企劃部；企劃部並於隔年一月底前將年度考核結果函送財政部。
- 二、 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。
- 三、 參加「政府服務獎」評獎單位應依財政部政府服務獎評審小組建議事項，將改善情形送企劃部。