臺灣銀行股份有限公司

114 年度提升服務執行計畫

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 109 年 1 月 2 日台財綜字第 10815932160 號函修正「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、執行策略及作法：

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，並擬具明確服務身心障礙者之流程及標準，供作業人員依循，並賡續檢討修正不合時宜之申辦業務標準作業流程。	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提供給客戶參考運用。	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.持續檢討各類業務交易流程之必要性，以精進客戶申請案件處理效率。	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
			4.持續優化智能客服系統，提供客戶 24 小時線上即時互動諮詢。	經常性辦理	數位金融部 資訊處
			5.本行LINE官方帳號透過介接智能客服系統，提供LINE個人化綁定功能、個人化通知及行銷活動訊息等數位服務。	經常性辦理	各營業單位 數位金融部
			6.因應金融服務新趨勢，提供硬幣存款機服務，供客戶於本行營業時間內，持本行晶片金融卡於機器辦理硬幣存款，以增進客戶便利性。	經常性辦理	部分發庫營業單位 國內營運部 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	7.為配合桃園國際機場智慧化服務之推廣，於該航廈設置「臺外幣現鈔兌換機」，提供 24 小時全天候辦理外幣現鈔小額兌換及提領之服務。	經常性辦理	桃園國際機場分行 國際部 資訊處
			8.訂定「臺灣銀行股份有限公司因應連續假期自動櫃員機服務管理辦法」，提升本行對自動櫃員機自主管理，確保金融服務品質及維護民眾資金調度、提領現鈔之權益。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部
		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
			2.強化臺灣銀行線上學習網，提供本行員工無時間、距離限制的學習平臺，俾提升專業知能。	經常性辦理	行員訓練所
			3.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
			4.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
			5.為落實櫃檯「主動關懷提問」措施，本行訂定「執行臨櫃關懷攔阻詐騙績優獎勵要點」，以防範金融詐騙案發生，減少民眾財產損失，並提升本行行譽。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部
			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選定之書籍，並參加心得報告評審，以培養行員終身學習興趣，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
			7.依據本行「提升專業知能自我學習獎勵措施」，鼓勵各單位自我學習，自訂訓練課程，以提升同仁專業知能，增進業務熟悉度。	經常性辦理	各單位
			8.依據本行「資訊人員實習交流及職能轉換作業要點」，每年擬定計畫並持續推動，以提升資訊人員對銀行業務作業流程之熟悉度暨強化資訊與業務雙向專業知能交流，並加強資訊人員職能轉換效益。	經常性辦理	各營業單位 資訊處 總行各業務主管單位
	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行舍標示，並保持外觀整潔，以達整體一致性之規劃；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

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	3.服務場所導引標示明確、易於辨識，並以客戶需求為導向，調整申辦動線，符合民眾方便性。	經常性辦理	各營業單位
			4.齊一營業單位公告資訊方式，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
			5.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
			6.落實有愛無礙的理念，設置無障礙存提款自動櫃員機，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
			7.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，便利客戶使用。 (4)設置網路銀行服務區，提供讀卡機，在符合本行安控機制下便利客戶上網使用。 (5)營業廳設有匯、利率看板，提供即時匯率及利率，方便客戶能隨時掌握雙率變動資訊。	經常性辦理	各營業單位
			8.積極規劃設置「其他便民設施」： (1)設置「iTaiwan」或其他WiFi熱點，提供客戶免費無線上網服務。 (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、老花眼鏡及無障礙盥洗室等設施。 (5)推動「無障礙服務櫃檯」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。 (6)設置雙語分行，營造友善的雙語金融環境。	經常性辦理	各營業單位
			9. 落實性別工作平等法及勞動基準法之精神，依「公共場所哺(集)乳室設置及管理標準」設置哺(集)乳室，專供有哺(集)乳需求之員工或客戶使用。	經常性辦理	各營業單位 人力資源處 不動產管理部
			10.提供身心障礙人士及高齡行動不便者舒適合宜之友善服務環境： (1)設置無障礙服務台。 (2)提供一站式服務。 (3)受理電話預約服務(另於本行官網公告)。 (4)認養服務鈴。	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
基礎服務	服務友善	網站使用正確性	1.本行資訊網頁逐步採行響應式網頁設計(Responsive Web Design)，以符合各種解析度設備之瀏覽環境。	經常性辦理	總行各業務主管單位 資訊處
			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.機關網站維持「網站無障礙規範 2.1」檢測AA等級。	經常性辦理	資訊處
			4.提供「無障礙網頁」服務，並持續檢視修正，提供視障客戶更完善的金融交易環境。	經常性辦理	資訊處
			5.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
		服務行為友善性	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，以優化客戶服務感受。	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，有效提升電話服務禮儀。	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，服務人員服裝儀容合宜並佩戴識別證，以利客戶洽辦業務。	經常性辦理	各營業單位 企劃部 國內營運部
			6.為落實顧客需求導向之服務理念，定期辦理服務楷模每季之星及模範櫃員選拔活動，樹立優質服務典範，積極提升服務品質。	經常性辦理	各營業單位 企劃部
			7.為優化受理就業金卡持有人金融服務作業流程、提升本行服務品質，本行製作「就業金卡金融服務懶人包」，作為受理服務之指引。	經常性辦理	各營業單位 消費金融部
			8.因應高齡化社會來臨，於本行官網建置「樂齡服務網」，提供客戶多元信託資訊，並推出《臺銀問講，你問我講》系列Podcast節目，內容包括高齡者及身心障礙者有關之財產管理信託觀念及適合之金融商品宣導，將金融常識「說」給民眾聽，該Podcast節目連結圖示並標示於「樂齡服務網」，使客戶便於收聽，實踐金融友善服務原則。	經常性辦理	創新實驗室 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	服務友善	服務資訊透明度	1.加強申辦資訊公開透明度，於營業場所及官網，公開申辦案件作業流程、應檢附證件、作業期限與規定及收費標準等資訊，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，於本行官網建置「主動公開資訊」及「法定公開揭露事項」專區，主動公開相關資訊並適時更新。	經常性辦理	總行各業務主管單位 資訊處
			3.配合政府資料開放(Open Data)推動作業，定期盤點、檢視並積極優化開放資料，於政府資料開放平臺提供通過金或白金標章檢測之高品質資料，並提供OPEN API服務，便於民眾利用資料加值應用。	經常性辦理	總行各業務主管單位 資訊處
			4.推廣線上取號服務，提供客戶在網路上即時取號、預約取號及查詢等候人數等服務，節省客戶臨櫃等候時間。	經常性辦理	各營業單位 數位金融部 資訊處
			5.於官網設置「常見問題集」，彙整民眾經常詢問之各業務問題，主動公告，以利民眾查詢。並提供客戶線上申辦、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
			6.因本行擔任就業金卡持有人專案受理銀行，於官網設置「就業金卡持有人金融服務專區」，提供客服專線、服務據點及申辦文件等說明。	經常性辦理	各營業單位 消費金融部
			7.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
			8.為讓社會大眾及利害關係人，了解本行在永續發展的理念及作為，於本行官網建置「永續發展專區」，並將永續報告書提供下載參閱。	經常性辦理	企劃部 創新實驗室
			9.每年至少一次檢核與統計友善服務措施執行情形，並公告於本行無障礙網頁。	經常性辦理	國內營運部
服務遞送	服務便捷	單一窗口整合服務	1.持續升級開戶系統，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.規劃外幣兌換流程單一窗口，以提升客戶服務體驗。	經常性辦理	各營業單位
			4.為優化臨櫃開辦流程及提升客戶體驗，本行臺外幣存摺類存款開戶金額為「零元開戶」，黃金存摺同步免收開戶手續費，俾透過服務檯即可一段式完成開戶作業，以優化開辦流程。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 國際部 貴金屬部 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	服務便捷	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閘門，透過電子交換，接收電子地籍謄本，取代紙本資料。	經常性辦理	各營業單位
			3.除法令限制之特殊情形外，軍公教客戶的優惠存款帳戶一律改由本行以系統自動辦理續存，減少客戶往返銀行的奔波。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 資訊處
			4.為配合國發會個人化資料自主運用 MyData 推展政策： (1)本行就學貸款申請流程導入 MyData 服務，透過線上身分認證及授權提供「現戶全戶戶籍資料」，減少申請人須至戶政機關申請戶籍資料之不便，簡化客戶申請流程及行員作業程序。 (2)持續優化客戶「線上申辦信用卡」之體驗，於本行信用卡網站服務，導入 MyData 服務，申請人得於通過身分驗證程序並完成授權後，線上取得其個人所得稅與健保資料，減少補提相關紙本證明文件之不便，落實節能減碳政策。	經常性辦理	各營業單位 創新實驗室 消費金融部 資訊處
		線上申辦或跨平台通用服務	1.因應金管會推動數位化金融環境 3.0，持續推廣線上服務措施，簡化客戶申辦流程。	經常性辦理	數位金融部 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 創新實驗室 資訊處
			2.本行運用客戶行銷活動管理系統之各業務彙整資料，建置電子函證查詢系統，提供各營業單位一鍵化查詢法人客戶之會計師函證資料，並與財金公司金融區塊鏈函證服務平臺自動化連線，自動回覆函證資料，有效降低人力作業時間與成本。	經常性辦理	各營業單位 數位金融部 資訊處
			3.推廣雲端銀行，提供線上申辦、線上預填表單、線上客戶基本資料更新、外來人口證號變更等服務。	經常性辦理	各營業單位 數位金融部 國內營運部 國際部 貴金屬部 授信審查部 消費金融部 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
服務遞送	服務便捷	線上申辦或跨平台通用服務	4.因應數位金融通路快速進展，本行官網建置「個人貸款專區」，使客戶快速取得個人貸款相關簡介及申辦服務的業務資訊，讓客戶體驗從個人貸款資訊蒐集、貸款試算到導引貸款申請一站購足之線上貸款旅程。	經常性辦理	各營業單位 消費金融部 授信審查部 數位金融部 創新實驗室 資訊處
			5.服務櫃檯設置臺銀行動+APP之QR Code，提供客戶申辦網銀或洽辦業務時下載，以提升本行APP使用量。	經常性辦理	各營業單位 數位金融部
			6.持續提升網路銀行APP之交易功能及本行響應式網頁普及程度，並透過橫向連結擴散使用效益。	經常性辦理	數位金融部 資訊處
			7.為提升客戶體驗及擴增行動支付應用場景，提供「台灣Pay臨櫃購買外幣現鈔」服務，方便客戶臨櫃購買外幣現鈔時，無需先準備新臺幣現鈔，可直接使用台灣Pay行動支付繳付新臺幣款項。	經常性辦理	各營業單位 數位金融部
			8.因應消費支付行動化趨勢，發展「臺銀支付、台灣Pay」等行動支付服務，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 數位金融部 資訊處
			9.為提升數位金融服務，本行新臺幣及外匯數位存款帳戶，由第一、二類擴增第三類帳戶；申辦數位存款第二類帳戶時，除以本行晶片金融卡驗證外，另提供「以本行網路銀行代號及密碼驗證身分」，以優化客戶體驗，拓展數位存款客群。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 國際部 數位金融部
			10.為優化客戶體驗，已申請本行網路銀行或晶片金融卡之客戶，可透過本行雲端銀行「外來人口證號變更」專區，填妥資料並上傳新式居留證正反面，以線上申請方式辦理證號變更，再由原始開戶行辦理後續作業。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 數位金融部
			11.為簡化銀行與海關紙本保證書郵寄對保程序，財政部關務署與本行共同合作「先放後稅保證業務」，運用財金資訊(股)公司所設之「金融區塊鏈平臺」，對企業戶進行電子化「擔保先放後稅進口貨物應繳稅費保證書」之開立、核准、廢止及解除等資訊傳遞作業。	經常性辦理	各營業單位 授信審查部 數位金融部
			12.本行「e企合成網」(企業網路銀行)開放營業日非營業時間(16:30 至 23:00)外匯結匯服務及可於線上設定本行非本人外匯帳號為外匯同幣別轉帳約定轉入帳號。	經常性辦理	各營業單位 數位金融部 國際部

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	客製化服務	1.因應社會高齡化，全方位設置樂齡服務措施，讓高齡客戶享受友善的金融服務。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 企劃部 不動產管理部 總務處
			2.為提供公平待客之友善金融環境並嘉惠銀髮族客群，針對新臺幣存摺類帳戶，提供自然人(不含籌備處)客戶現金存、取款之「代客填單」服務。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 資訊處
			3.為提升服務品質，開放「聯行」亦可受理「非個人」存戶申辦新臺幣活期性存款及外匯存款補發存摺。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 國際部
			4.本行於自動櫃員機服務區明顯處設置QR Code連結至文字客服，以利聽覺障礙者進行諮詢。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 消費金融部
			5.配合金管會信託2.0「全方位信託」推動計畫，並因應高齡化社會之來臨及對身心障礙者之照護，本行推出「預訂信託」， 結合以房養老「樂活人生安心貸」及「以租養老」服務、「珍愛人生安養信託」等，以提升對高齡客戶、失智者及身心障礙者之服務。	經常性辦理	各營業單位 信託部
			6.訂定本行「公平對待高齡(65 歲以上)客戶辦理消費者貸款檢核表」，以合理公平對待高齡客戶融資需求，強化對高齡客戶消費者權益保護。	經常性辦理	各營業單位 授信審查部
			7.為響應政府政策，協助失業中高齡者(年滿 45 歲至 65 歲)及高齡者(逾 65 歲)微型創業，本行配合勞動部辦理「失業中高齡者及高齡者創業貸款」。	經常性辦理	各營業單位 消費金融部
			8.為落實高齡客戶金融消費保護，本行信託資金投資國內外有價證券業務，增加受理 65 歲(含)以上高齡客戶於臨櫃與網銀通路申購、轉換及異動金融商品(基金、國外債券/境外ETF)交易時之控管機制，並對 85 歲(含)以上高齡客戶，臨櫃交易實施關懷提問控管機制；網銀交易進行後續檢視客戶受輔助/監護宣告情形控管作業。	經常性辦理	各營業單位 信託部 財富管理部
			9.增加「65 歲以上基金、債券及境外ETF業務客戶網路銀行(含行動銀行)交易超過警示次數月報表」，以落實對高齡客戶之金融消費者保護。	經常性辦理	各營業單位 信託部
			10.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
			11.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

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	12.為落實高齡客戶金融消費保護，本行貴金屬業務，增加受理 65 歲(含)以上高齡客戶於臨櫃與網銀通路買賣交易時之控管機制，臨櫃交易實施關懷提問控管機制；網銀交易進行後續檢視客戶受輔助/監護宣告情形控管作業。	經常性辦理	各營業單位 貴金屬部 資訊處
			13.持續辦理公教保險座談會，協助推廣軍公教優惠存款預先開戶。	經常性辦理	公教保險部 國內營運部
			14.於本行臨櫃「客戶資訊儀表板」服務導入「客戶分群模型」，櫃員可透過儀表板上顯示之模型預測結果，瞭解客戶客群屬性及產品偏好，並依據本行行銷方案或客戶往來需求，提供適當的產品與服務建議，以提升臨櫃服務品質與行銷成效。	經常性辦理	各營業單位 創新實驗室
			15.為強化對年輕客群消費權益保護暨落實公平待客原則，本行新訂「甫成年(18 至 20 歲)客戶辦理消費性貸款(無擔保)聲明書」，對年輕客群加強執行認識客戶流程(KYC)之審核，以落實年輕客群之保障。	經常性辦理	各營業單位 授信審查部
		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
			3.為提升服務品質暨發揮關懷精神，臨櫃受理達 65 歲(含)以上高齡客戶，申請新臺幣定期存款中途解約，須加強辦理臨櫃關懷提問，瞭解其解約目的及資金用途。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 資訊處
			4.為提升服務品質，對於已在本行留存行動電話之 65 歲(含)以上高齡客戶，於臨櫃或透過網路銀行申辦新臺幣或外匯定期存款中途解約，每筆解約金額達新臺幣 100 萬元(含)以上者，本行於交易完成後，即傳送簡訊通知客戶。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 國際部 數位金融部 資訊處
			5.為提升服務品質暨發揮關懷精神，受理 65 歲以上高齡客戶臨櫃提領現金交易，系統於新臺幣取款交易畫面與傳票加註提醒同仁應執行臨櫃作業關懷提問之訊息。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 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	1.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	數位金融部 資訊處
			2.為提供客戶更彈性換匯時間，開放網路銀行(含隨身版APP)之非營業時間外匯結匯服務,以強化線上換匯服務競爭力。	經常性辦理	數位金融部 國際部
			3.推出「手機門號跨行轉帳」服務，提供客戶於本行「網路銀行」、「臺灣銀行-網路銀行隨身版APP」以手機門號完成註冊綁定一個本人新臺幣存款帳號後，該手機門號即可作為收款帳號，供本人或他人於本行網路銀行、本行自動櫃員機或已參加財金公司「手機門號跨行轉帳平台」之金融機構(他行)之轉帳通路，操作新臺幣手機門號轉帳服務。	經常性辦理	各營業單位 數位金融部 國內營運部 資訊處
			4.因應行動支付於金融支付領域快速進展，本行自動櫃員機提供台灣Pay「感應提款」及「QR Code掃碼提款」服務，供客戶享有更多元、快捷、安全之提款服務。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 數位金融部 資訊處
			5.響應政府「2030 雙語國家政策發展藍圖」施政目標，持續強化雙語金融服務，包括推動服務設施標誌、常用書表、新聞稿、網路公開資訊雙語化及提升行員外語能力等。	經常性辦理	各營業單位 總行各業務主管單位
			6.持續優化本行金融商品綜合對帳單，以提供客戶更優質之服務。	經常性辦理	財富管理部 信託部 貴金屬部 資訊處
			7.為提升服務品質，有關個人辦理實體ATM轉帳業務，每筆達等值新臺幣 1 萬元(含)以上時，本行以電子郵件或簡訊通知客戶。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 資訊處
			8.為提升數位金融服務品質，本行於官網提供「智能房貸估算」服務，讓客戶快速查詢房屋可貸金額及月付金，並配合互動式地圖，同步呈現週遭設施、鄰近生活圈、區域行情等資訊，以期提供客戶優質體驗。	經常性辦理	授信審查部 消費金融部 資訊處 創新實驗室
			9.為落實「身心障礙者權利公約」，使身心障礙人士享有平等金融服務權利，本行與台灣手語翻譯協會及中華民國聽障人協會等簽訂手語翻譯服務合作合約，可即時視訊翻譯或預約現場翻譯與聽語障客戶溝通。	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	服務成長及優化	優質服務	10.為響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」，營造外國人士友善環境及實現普惠金融，本行自動櫃員機交易畫面增加多國語文，新增語文包括：日文、韓文、泰文、越南文及印尼文，以營造對移工、新移民、觀光族群之友善服務，提升本行服務品質。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 資訊處
			11.為配合政府政策，本行開辦「繼承存款簡便措施—小額存款」，以提升作業效率並打造友善金融環境。	經常性辦理	各營業單位 國內營運部 資訊處
			12.為提供客戶更優質服務及完善帳戶功能，新增「新臺幣數位存款帳戶得辦理定期性存款」功能，客戶於開立數位存款帳戶後即可透過網路銀行辦理定期性存款。	經常性辦理	國內營運部 各營業單位 資訊處
			13.為增加客戶提領外幣現鈔之選擇性與便利性，並提升外幣提款機(ATM)使用效能，提供持有本行晶片金融卡之客戶，可於本行外幣ATM，以本行外匯存款帳戶扣款，提領外幣現鈔。	經常性辦理	各營業單位 國際部 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，優化報表管理。	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.透過同心集思活動宣導服務禮儀案例，落實服務理念，內化服務禮儀，並討論創新思維，以產出具體執行計畫。	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
	服務精進機制	服務精進機制運作情形	1.訂定「提案制度處理要點」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
			2.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辦理情形。	經常性辦理	企劃部
			3.定期檢討本行提升服務執行計畫，並落實各項考核作業。	經常性辦理	企劃部
			4.為因應金融科技迅速發展，訂定本行「取得金融科技專利權申請與維持作業及獎勵要點」，鼓勵員工業務創新，以提升本行經營競爭力。	經常性辦理	創新實驗室

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	5.訂定「數位轉型種子人員設置要點」，以積極創新並善用數位科技之能量與環境，發展跨業務或營運管理全通路服務優化與整合創新協作之企業文化。	經常性辦理	數位金融部 創新實驗室 資訊處 人力資源處 行員訓練所
			6.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	經濟研究所
			7.參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，以精進本行各項服務作為。	經常性辦理	企劃部
			8.為精進本行國際化佈局與提升同仁國際視野，訂定「雙語分行評鑑獎勵措施」，以提升同仁外語能力及雙語服務成效。	經常性辦理	雙語分行 企劃部
			9.為提供身心障礙人士平等便利之金融服務，本行訂定「金融友善服務辦法」，依不同類別身心障礙人士之需求，透過通用設計概念或輔助科技，並根據具體需要進行合理調整，提供適當、平等之友善服務措施，包括環境、溝通、服務、商品及資訊等無障礙措施，不得有歧視性之行為。	經常性辦理	各營業單位 總行各業務主管單位
服務評價	服務滿意情形	運用多元管道進行滿意度調查	1.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.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
			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.適時運用多元管道及方法 (如問卷、訪談、討論及體驗等) 傾聽內外部顧客意見，使服務更貼近顧客需求。	經常性辦理	各營業單位 總行各業務主管單位
	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」，適時檢討更新，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，轉交相	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	關單位研提因應措施，並陳報首長。		
			4.建立發言人制度，針對媒體及輿情迅速處理，由發言人或指派適當人員統一對外發言。	經常性辦理	企劃部
			5.彙整「顧客意見統計表」及「金融消費評議中心案件統計表」，請各業務主管單位就客戶建議、申訴案件分析成因並研提改善措施。	經常性辦理	總行各業務主管單位 國內營運部
			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.本行為重視民眾意見，各單位指派專責人員定期檢視Google評論並檢討改善，以精進服務品質。	經常性辦理	各營業單位 總行各業務主管單位
			8.優化本行客訴處理機制，取得ISO 10002:2018 國際續審驗證，落實申訴保障原則。	經常性辦理	各營業單位 總行各業務主管單位

伍、管制考核：

一、114 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「為民服務自我評鑑評分表」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。