

臺銀人壽109年度提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

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」、財政部109年1月2日台財綜字第108159321600號函修正「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：

為提供保戶全方位的保障，及創造無憂無慮的人生，經由「專業」、「效能」及「關懷」兼顧之服務措施規劃，達成服務之效能提升及簡化作業流程之目標。

參、執行單位：契約服務部、契約行政部、不動產暨放款部、企劃部、資訊室、會計室及各分公司。

肆、執行期間：自109年1月1日至12月31日止

伍、執行策略及方法：

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 完成期限 | 執行單位 |
|------------------------|----------------|--|-------|------------------------|
| 基礎服務 (200) 一致及正確 | 申辦業務標準作業流程訂定情形 | 1. 服務櫃檯現場明顯標示標準處理流程，並隨時配合實務作業予以更新。 2. 蒐集同業各類型創新服務方法資訊，作為改進作業流程參考。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 |
| | 服務及時性 | 客戶臨櫃申辦之案件，於符合作業規範與核處權限下，以隨到隨辦方式辦理；非臨櫃案件，如申請人註明為「急件」，配合優先辦理，提供急案速辦之服務。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 各分公司 |
| | 服務人員專業度 | 1. 承辦人員依標準作業流程(SOP)及相關法令規定辦理各項業務，並主動提供相關完整的資訊，避免民眾來回補件情形。 2. 定期對承辦人員施予教育訓練，俾利熟悉所需之專業知識，以提供保戶完整資訊。 3. 工作人員有明確的業務手冊依循，如有新規範或主管機關裁罰案例皆適時加強宣導與訓練，具備足夠的知識及流程熟悉度，能提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。倘未能立即回覆問題時，經辦將於釐清後，即時回覆客戶。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 各分公司 |
| | 服務設施合 | 1. 主動全面綠化環境並配合節令更新，提 | 經常性辦 | 契約服 |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 完成期限 | 執行單位 |
|----|---------|---|-----------|---|
| 友善 | 宜程度 | 供優質洽公環境。 2. 櫃台配置叫號機並播放有線電視節目，且不定期補充書報及飲料，舒緩民眾等候情緒。 | 理 | 務部 契約行政部 各分公司 |
| | 網站使用便利性 | 1. 加強本公司全球資訊網頁搜尋功能之說明及範例，並優化保單網路服務(如保單投保內容、保費、保單紅利、保單案件申請及處理進度查詢)功能，民眾查詢投保概況及案件辦理進度既方便又安全。 2. 依據「政府網站版型與內容管理規範」增修網站資料，提供最新完整資訊。 | 109.12.31 | 企劃部 資訊室 契約行政部 契約服務部 |
| | 服務行為友善性 | 不定期舉辦服務人員教育訓練，提供優質服務品質。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 各分公司 |
| | 服務資訊透明度 | 1. 於本公司網頁載明作業時程、所需申請書表、應繳附書證文件及申請費用有相關說明，提供詳細查詢資料。 2. 於本公司網頁及各類申請書表、通知函件等，均有提供各項作業承辦單位及電話、辦理所需文件及辦理時間、處理流程。 3. 為使民眾能掌握最新商品消息，新商品上架，即於本公司網頁及保發中心揭露相關訊息。 4. 於本公司網頁設置「資訊公開」專區，並依「政府資訊公開法」第7條規定，公開相關資訊。 5. 於本公司網頁提供完整之服務資訊。 6. 本公司全球資訊網提供各項申請文件表單下載服務。 7. 保戶保費查詢作業採傳真方式辦理，當日快速結案。 8. 終止轉帳授權得傳真辦理，辦理完成時間由等待保戶郵寄日數縮短至當日結案。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 不動產暨放款部 企劃部 會計室 各分公司 |
| | 其他 | 1. 服務人員午休時間採輪值方式辦理，客戶服務不中斷。 2. 採取全員服務作業，視來客人數機動調派人員處理。 3. 落實隱私權保護政策，保障民眾個人資料。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 各分公司 |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 執行單位 |
|-------|----------|---|--|------------------------|------------------------|
| | | | 料安全。 | | 司 |
| 服務遞送 | 服務便捷 | 建置單一窗口整合服務 | 提供「一站到位」的售後服務，客戶臨櫃於單一窗口，即可完成洽辦之業務，有效提升服務品質；另積極透過櫃檯面對面的服務，向客戶解說保險內容，積極建立客戶與公司的互動平台。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 各分公司 |
| | | 減除申辦案件需檢附之書表謄本 | 為提供更便民服務，各類申辦項目及所需文件均於申請書上載明，且所需文件均已簡化。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 各分公司 |
| | | 開發線上申辦或跨平台通用服務 | 因應節能減碳並撙節成本，顧客滿意度抽獎活動，採網路方式辦理。 | 經常性辦理 | 契約服務部 |
| | 其他服務作法 | 對於客戶漏未檢附之文件，除申請書外，均可以傳真方式補件，縮短補件時間。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 各分公司 | |
| 服務可近性 | 客製化服務 | 特殊理賠案件(例如死亡理賠)，指派專人到府服務，並協調各相關業務單位提供保戶便利性服務。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 | |
| | 開放創新-創新性 | 提供一站式服務，並於櫃檯上放置服務人員與代理人員名牌。 | 經常性辦理 | 各分公司 | |
| | 專人全程服務 | 1. 自始註銷案件辦理完畢，主動以發函通知保戶該案件已辦理完成並說明款項返還方式。 2. 催繳保費除書面通知外，增加發送簡訊通知服務。 3. 受理理賠案件後，配合作業進度主動與保戶密切聯繫辦理情形，減少保戶查詢案件處理進度之勞費。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 | |
| | 主動服務 | 1. 善用網路、媒體傳達保險訊息、法令及服務措施，宣導各項興革及便民服務措施。 2. 客戶來電洽辦業務時，加強宣導使用本公司網站提供之各項功能。 | 經常性辦理 | 契約服務部 各分公司 | |
| | 其他服務作法 | 設置免付費服務專線，並於非營業時間提 | 經常性辦理 | 契約服 | |
| 服務 | 突破成長 | | | | |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 完成期限 | 執行單位 | |
|-----------|------------------------|--|---|-------|----------------|
| | 成長及優化 | 開放創新-創新性 | 供留話服務，緊急案件立即連絡專人處理。 | 理 | 務部 契約行政部 |
| 服務量能 | 內部作業簡化 | 機關依據組織成員意見，簡化內部流程，減省不必要的審核及行政程序之情形 | 利用各式集會向同仁宣導法令規定，並藉由案例分享，就爭議案件由同仁集思廣益，共同研擬最佳解決方法。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 |
| | 服務精進機制 | 機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等 | 1. 配合公司員工提案小組，鼓勵同仁踴躍提出業務相關興革意見。 2. 鼓勵同仁參與課程學習，提升專業知能。 | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 |
| 服務評價(200) | 服務滿意情形 | 服務滿意度調查 | 每季辦理服務滿意度調查分析，並分析調查結果，改進服務缺失。 | 經常性辦理 | 契約服務部 各分公司 |
| | 運用其他機制瞭解民眾對服務評價執行情形及結果 | 隨時蒐集客戶臨櫃、書面或E-mail表達之意見，作為調整服務方式參考。 | | 經常性辦理 | 契約服務部 各分公司 |
| | 開放創新-開放參與 | 提供客戶多元化申訴管道，客戶可透過透郵寄、傳真、E-mail，及上本公司全球資訊網路留言等方式提出申訴。 | | 經常性辦理 | 契約服務部 契約行政部 |
| | 意見回應處理情形 | 民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析及檢討改善情形等 | 1. 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。 2. 對於民眾抱怨予以登記、區分、統計，列入追蹤管控，並以公文、電子公文、或其他方式回復。 3. 定期檢討分析民眾抱怨（人民陳情）案件，提出改進建議。 4. 即時回復民眾抱怨（人民陳情）案件，並加以追蹤，以了解民眾抱怨事項是否獲得改善，並將改善之案例，利用公司全球資訊網發布周知。 | 經常性辦理 | 契約服務部 各分公司 |

陸、中程服務計畫項目：

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 預定完成期限 | 執行單位 |
|------|------|---|-----------|-------|
| 服務遞送 | 服務便捷 | <p>1. 建置網路平台，由保戶自行輸入保險金匯款帳號後，資料直接流入作業系統，減少本公司人員輸入時間。</p> <p>2. 就各項保戶服務業務排入「保單資訊系統」（包含各項保險金線上登打、保單紅利查詢及保單異動與給付進度查詢）、「電子單據平台建置」（包含簡訊、e-mail等連繫平台）等資訊優化作業，以減降0800服務電話負荷量。</p> <p>3. 保戶郵寄辦理理賠、解約等事項時，依保戶於申請書所填寫的手機號碼，於收文或給付完成確認後，以簡訊通知，使保戶瞭解辦理情形。</p> | 109.12.31 | 契約服務部 |
| | | <p>1. 於本公司官方網站規劃建置線上契約內容變更申請平台取代現行紙本申請程序，提升網路服務內涵，優化保戶契約內容變更申請作業。</p> <p>2. 完成以上的規劃並實施後，預期公司可收到的效益如下：</p> <p>(1) 現行網路使用頻繁，藉由網路申請平台，簡化保戶申請程序，強化服務品質。</p> <p>(2) 規劃藉由系統檢核契約內容變更申請條件，減省人工作業時效，降低人工作業錯誤率，提升作業效率。</p> | 109.12.31 | 契約行政部 |

柒、管制考核：

- 一、109年度提升服務執行計畫主動公開於臺銀人壽全球資訊網站。
- 二、本執行計畫考核作業如下：
 - (一)將配合「臺銀人壽109年度為民服務考核評分表」辦理考核。
 - (二)受財政部考核之單位需依財政部考評建議事項檢討改善，並將執行情形於1個月內函復財政部並副知企劃部。

捌、績效檢討：

前項不定期考核結果，應於每次考核後以電子郵件送相關單位周知，另於隔年1月底前，函送財政部備查。