

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

### 壹、計畫依據：

一、行政院106年1月9日院授發社字第106130008號函頒「政府服務躍升方案」。

二、財政部106年12月21日台財綜字第10615929620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，帶動服務效能全面躍升。

參、執行單位：總行部處及國內營業單位

### 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             |
|--------|---------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 基礎服務項目 | 服務一致及正確 | 訂定標準作業流程 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所訂本行各項創新業務由分行持續辦理，訂有標準作業流程(SOP)及業務規章(BRS)之建置，依金融環境，隨時檢討改善，俾服務客戶。</li> <li>2. 於「個人金融部 SOP 手冊」訂有「客戶服務作業」專節，並適時更新供相關人員遵循，以確保服務之一致性及正確性。</li> <li>3. 訂定「個人貸款客戶須知」、「個人貸款檢附資料一覽表」及「本行辦理個人授信業務簽訂契據、表單一覽表」，明訂各種個人貸款應檢附資料及個人授信應簽訂之授信契據、表單，供營業單位執行標準化作業，以簡化簽約對保等作業。</li> </ol>                              | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
|        |         | 服務及時性    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供客戶多元進線服務，於本行入口網站「客服中心」項下，設置網路電話(Web Call)服務選項，客戶可享受免付費之即時客服電話服務。</li> <li>2. 提供線上文字客服，民眾可透過網路與客服專員以文字諮詢。</li> <li>3. 都市更新事業計畫已向主管機關遞件而尚未核定者，經營業單位評估該計畫展望良好，得先受理申請。</li> <li>4. 為方便企業戶參與公辦都更或自辦都更，招商時如有需要本行提供融資意願書者，經分行評估可行者，即可提供。</li> <li>5. 對於本行各項線上作業，新增免填單服務，由營業單位加強引導及改善客戶使用體驗。</li> </ol> |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項   | 執行策略    | 策略細項     | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 完成期限  | 執行單位             |
|--------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 基礎服務項目 | 服務一致及正確 | 服務人員專業度  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對新進行員辦理存匯業務講習並輔以實機教育訓練，強化新進同仁勝任程度。</li> <li>2. 提供線上數位教學系統，提供本行員工無時間、距離限制的學習平台俾提升專業知能。</li> <li>3. 每年辦理各項業務訓練課程及業務分區講習，提升行員專業職能。</li> <li>4. 定期舉辦「貼心服務禮貌運動」，加強禮儀政策及業務宣導、新種業務介紹、經驗分享等。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                    | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
|        | 服務友善    | 服務設施合宜程度 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據本行 CIS 手冊規範，明定櫃檯高度、標示及調整辦公場所動線，維持舒適及整潔之辦公環境。</li> <li>2. 充實客製化「核心設施」及「一般設施」，汰舊換新辦公室設備，確保同仁及洽公民眾使用之品質。</li> <li>3. 配合行政院環境保護署規定，購置具有環保及綠色標章之紙張及事務用品，推動節能減碳並積極辦理資源回收、垃圾分類及鼓勵自備餐具等，全員參與環境維護及綠化工作。</li> <li>4. 全省營業單位皆提供免費 WiFi 無線上網服務，另設置免費充電站，藉此向社會大眾傳達本行『貼心服務』及『取之於社會，用之於社會』之企業形象。</li> <li>5. 自動化服務設備旁設置服務電話或呼叫按鈕，提高服務品質。</li> <li>6. 持續設置無障礙 ATM，照顧弱勢民眾。</li> <li>7. 建置個人網路銀行及網路 ATM 無障礙網頁，並持續檢視修正，以提供視障客戶更完善的金融交易環境。</li> </ol> |       |                  |
|        |         | 網站使用便利性  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>於本行網站首頁設置「財富管理」網頁連結，提供客戶整合理財資訊及多元服務。</u></li> <li>2. 於本行入口網站連結各營業單位「中小(微型)企業融資服務諮詢窗口」及「五加二新創重點產業融資諮詢窗口」，以提供企業及時資訊，解決融資問題。</li> <li>3. 個人網路銀行及企業網路銀行擴增「外幣結算平臺匯款業務(RTGS)境內美元、日幣、歐元及人民幣匯出匯款」及「跨境人民幣匯出匯款電文」功能暨新增「外匯交易得約定支票存款為入/扣帳帳戶」功能。</li> </ol>                                                                                                                                                                                   |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項   | 執行策略    | 策略細項                                                                                                                               | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 完成期限  | 執行單位             |
|--------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 基礎服務項目 | 服務友善    | 網站使用便利性                                                                                                                            | <p>4. <u>為強化 E 化服務，提升服務品質，企業網路銀行新增「進口託收 D/A、D/P」、「匯入匯款及改退匯」、「國外信用狀業務」。</u></p> <p>5. <u>為提供個人戶更便利服務，個人網銀新增「定期定額預約轉存人民幣」服務，另提供客戶透過個人網銀行動 APP 進行結購、結售、幣轉、轉帳、活轉定及查詢等交易。</u></p> <p>6. 企業委託付款客戶端操作介面支援 IOS 及 Android 作業系統，以響應式網頁設計(RWD)模式設計開發，並提供線上審核、放行功能。</p> <p>7. 企業委託付款管理系統、企業網路銀行憑證服務及補償費管理系統，可跨平台支援 Windows 作業系統之 Chrome、IE、Firefox 等瀏覽器及 MAC 作業系統之 Safari 瀏覽器。</p>                                       | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
|        |         | 服務行為友善性                                                                                                                            | <p>1. 設置服務專員著服務專員背心供民眾諮詢，並推動主管人員走動式管理及服務，主動協助解決疑難，以加速作業流程。</p> <p>2. 服務台及櫃檯標示工作人員名牌，行員均佩戴識別證，以利顧客洽辦業務。</p> <p>3. 辦理電話禮儀宣導及考核，俾有效提升電話服務禮儀。</p> <p>4. 配合金管會於本行官網架設外籍人士辦卡友善專區（<u>中文官網路徑：信用卡/外籍人士辦卡友善專區、英文官網路徑：Apply For Credit Card</u>），俾利外籍人士申辦信用卡參考。</p> <p>5. 如遇身心障礙者臨櫃辦理業務，行員至愛心窗口提供客戶必要之協助。</p> <p>6. 利用貼心服務禮貌活動宣導「服務禮儀手冊」，提升服務形象。</p> <p>7. <u>為提升信用卡服務功能，持卡人得下載「醫指付行動支付」APP 支付醫療費用，免去冗長之排隊繳費時間。</u></p> |       |                  |
|        | 服務資訊透明度 | <p>1. 本行各項收費標準一覽表公告於營業處所明顯處及本行對外網站，以維護消費者權益。</p> <p>2. 依照「財政部政府資料開放行動策略」資料開放準則，持續推動政府資料開放作業，定期辦理轄管資料盤點，檢視可開放大眾利用之資料，並辦理資料上架作業。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項   | 執行策略     | 策略細項     | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 完成期限  | 執行單位             |
|--------|----------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 基礎服務項目 | 服務友善     | 服務資訊透明度  | 3. 於本行官網提供專屬公告區，便利客戶掌握本行系統暫停服務訊息，並可視系統暫停需求，同步公告於個人網銀、網路 ATM 或企業網路銀行。<br>4. 提供多樣諮詢管道：<br>(1) 於本行入口網站建置各項貸款資訊，提供民眾查詢。<br>(2) 24 小時客服諮詢<br>5. 辦理外匯業務優惠措施公告於本行對外網站。<br>6. 營業廳明顯處置放「為民服務白皮書」、「臨櫃作業流程說帖」並懸掛「放款作業流程圖」，俾客戶瞭解本行各項業務作業流程。<br>7. 於本行對外網站財富管理頁面公告「客戶權益」與「貴賓專區」(含「財富管理部客戶權益手冊(高淨值客戶適用)」及「財富管理貴賓戶優惠項目一覽表」)等，俾利客戶瞭解自身權益。 | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
| 服務評價   | 服務滿意情形   | 顧客滿意度    | 1. <u>本行企業入口網站首頁於「關於土銀」/「意見交流」單元下設有「顧客意見信箱」、「首長信箱」、「顧客申訴」、「顧客滿意度調查」等，提供民眾反映意見，並追蹤客戶申訴案件改善情形，俾監督檢討。</u><br>2. 按月將服務態度不佳遭顧客申訴的營業單位及申訴內容登載於行訊，供同仁引以為鑑；並對於客戶反映服務態度優良的同仁予以公開表揚，作為同仁表率為，以提升服務品質。<br>3. <u>按季彙整「顧客滿意度調查表」，遭客戶反應不滿意之分行須提報改善措施，以利追蹤改善。</u><br>4. <u>每月由財富管理系統隨機抽樣篩選 100 戶，隨信託部基金對帳單寄出「理財客戶滿意度問卷」，客戶整體滿意度良好。</u>    |       |                  |
|        | 意見回應處理情形 | 意見回應處理情形 | 1. 針對每一申訴案件，除即要求受申訴分行妥為處理，並就處理情形及相關事項提出改善措施外，如屬情節異常者，即以函告或電洽方式請單位主管督導所屬，並利用集會時間宣導，以加強改善服務品質。<br>2. 每季檢討分析客訴之成因並提出具體改善措施，由相關業務主管單位填報申訴受理案件檢討分析改進情形表，以提升本行服務品質，防止類似案件再次發生。<br>3. 指派專人每日蒐集媒體相關報導，對不實或負面報導須澄清事項，主動發布新聞稿更正或澄清。                                                                                                 |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 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     | 4. 為遵循個人資料保護作業相關規定，如客戶欲拒絕本行行銷，可電洽客戶服務中心(免付費專線：0800-282-099)申請拒絕行銷，亦可親洽營業單位表達拒絕行銷並填妥「客戶拒絕行銷申請/註銷申請書」。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
| 服務遞送 | 服務便捷     | 單一窗口整合服務     | 1. 本行於營業廳專設單一服務窗口，提供中小及微型企業融資諮詢服務，並於本行網站上揭露授信主管之聯絡分機，以提供諮詢服務。<br>2. 提供便民服務，規劃辦理臨櫃提領外幣現鈔單一窗口。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |                  |
|      |          | 減除申辦案件所需書表謄本 | 1. 配合內政部實施「新式戶口名簿」，函各營業單位得於內政部戶政司全球資訊網查驗客戶所持戶口名簿是否為最新資料，以採用新式戶口名簿取代紙本戶籍謄本。<br>2. 提升電子戶籍謄本之使用率，達成簡政便民效益，函請各營業單位透過營業場所跑馬燈、多媒體叫號系統等設備以協助向民眾加強溝通說明使用電子戶籍謄本。<br>3. 函頒營業單位戶口名簿及戶籍謄本非屬申辦個人貸款必要文件，不宜強制徵提造成借款人不便。<br>4. 調整營業單位臨櫃辦理信託開戶部分作業方式，如同一客戶已於聯行開立信託戶，即無須重複簽定總約定書，僅需重新留存信託印鑑卡，以簡化作業提升服務品質，並符合內部控制。<br>5. 為減輕民眾申辦檢附資料負擔，本行「徵授信作業管理系統」設置「地政查詢子系統」供民眾申請借款時，得由本行透過上開地政查詢系統請領所需不動產登記簿謄本附卷。<br>6. 為配合主管機關廢止營利事業統一發證制度，原規定應徵提「營利事業登記證」者，改以至公開資訊網站查詢及列印相關登記資訊替代之。<br>7. 授信擔保品抵押權經部分塗銷後，如剩餘之多筆不動產擔保品係屬共同擔保者，得以請領其中任一筆地號或建號之登記簿謄本，作為核對抵押權異動情形之依據。<br>8. 「抵押權設定登記係採共同擔保方式辦理者，得僅申領共同擔保其中任一筆地號或建號之電子謄本予以核對」即可，勿需申領全部謄本核對。 |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 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 | 減除申辦案件所需書表謄本   | <p>9. 為落實電子化政策，受理之貸款案件如需徵提公司登記或商業登記證明文件者，可利用經濟部商工行政服務入口網查詢相關登記資料，以減少申請人申辦事項之應備文件。</p> <p>10. 外交部及其駐外館處改版採用「中華民國文件證明書」辦理文件證明業務，本行受理經我國駐外館處驗發之文件，倘經審「文件證明書」防偽措施無誤，建議逕受理該等文件，並免除申請人至外交部複驗之程序。</p> <p>11. 受理企業戶授信申請時，應向企業戶之自然人負責人徵提「同一關係人資料表」乙節，改由查詢資料庫提供，縮短作業流程。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
|      |      | 開發線上申辦或跨平台通用服務 | <p>1. 提供證券網路、行動及語音等多元服務平台，供線上即時及預約下單、即時報價、證券餘額查詢、損益試算及電子對帳單等服務，增加證券服務便利性及彈性。</p> <p>2. 提供行動銀行業務線上申請功能，個人網路銀行客戶線上登錄後，即可申請/註銷行動銀行服務。</p> <p>3. 本行網路銀行憑證除可使用於網路銀行轉帳外，配合財政部推廣網路報稅作業，凡本行個人、外僑(不含大陸人士)網路銀行客戶可使用 FXML 憑證辦理綜合所得稅網路結算申報作業。</p> <p>4. 辦理勞工保險被保險人紓困貸款，除「臨櫃」辦理及「郵遞申請」外，亦提供透過網路之「線上申請」，以提供客戶更便利之申辦作業；另於貸款核定及撥款時，即時以 E-mail 及手機簡訊通知服務。</p> <p>5. 打造數位金融環境，便利客戶申辦信用卡相關業務，可使用本行個人網路銀行進行信用卡申辦、開卡暨掛失服務及「長期使用循環信用持卡人申請轉換分期付款」業務。</p> <p>6. 簡化貸款流程，開放客戶使用本行個人網路銀行線上申辦「綜合消費放款」、「房貸於原抵押權擔保範圍內之增貸」及「長期使用循環信用持卡人轉換小額信貸」業務，並提供前開業務網銀線上對保功能。</p> <p>7. 為提供客戶更便捷服務，於徵授信系統信用卡進件案「核准」結案後，將發送簡訊通知客戶。</p> <p>8. 開放已開立本行活期性存款且已申請網路銀行之客戶得線上申辦信託開戶，客戶無須臨櫃即可辦理，增加申請便利性。</p> |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 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 | <p>9. 企業客戶可透過本行企業網路銀行線上提出開發國內信用狀申請書，連結本行內部國內信用狀電子開狀暨押匯系統，經本行承辦人員審核後協助開立，節約客戶臨櫃遞件之時間。</p> <p>10. <u>為服務客戶，個人網銀新增「定期定額預約轉存人民幣」功能。</u></p> <p>11. 優化網路銀行基金交易及新增行動網銀 APP 基金交易功能以服務客戶，擴大網路平台客戶使用體驗，增進服務效能。</p> <p>12. 提供客戶線上申辦「信託開戶」、「認識客戶作業 (KYC)」、「客戶風險承受度測驗」及「客戶推介同意及終止推介同意」相關作業。</p> <p>13. 「金融資訊」提供匯、利率看板連結；業務簡介及業務問答提供相關資訊及常用書類供客戶查詢；「立刻申請」提供申請書表及定型化契約下載使用。</p> <p>14. 配合全國性繳費業務「授權轉帳繳款核印作業」新增發卡行端「線上約定」作業。</p> <p>15. 為利民眾可於本行臨櫃繳納汽車燃料費及違反公路法第 75 條罰鍰，配合交通部公路總局委由台灣票據交換所透過「金融業代收系統 (FCS)」代收該項費用。</p> <p>16. 配合公路總局「汽機車燃料使用費」新增免費多元繳費自動化服務，以提升民眾繳費之便利性。</p> <p>17. 建置新稅費 EDI 系統，並新增出口業者、報關業者及個人可於辦理線上 24 小時繳稅費作業。</p> <p>18. 配合新興支付市場潮流，提供客戶「電子化授權系統 (eDDA)」暨「銀行帳戶圈存扣款系統 (eACH)」，滿足客戶即時代收代付之業務需求，強化本行競爭力。</p> <p>19. 提供網路繳款服務(含「貸款本息繳納」、「貸款提前還本」等服務)。</p> <p>20. 於本行網路銀行提供「新臺幣存款線上結清銷戶」功能，客戶可免臨櫃等候辦理。</p> <p>21. 配合外交部為強化行政便利及提升文件證明服務品質，改版採用「中華民國文件證明書」辦理文件證明業務，本行各營業單位受理經我國駐外館處驗發之文件(例如授權書)，倘經審「文件證明書」防偽措施無誤，得逕受理該等文件，免除申請人至外交部複驗之程序。</p> | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 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 | 22. 開辦本行存款客戶持本行晶片金融卡或「自然人憑證」開立數位存款帳戶，提供客戶便捷之線上服務，免去親自來行辦理開戶作業，節省存戶寶貴時間。<br>23. 進口關稅費用可至企業網銀繳納，提供 24 小時繳納服務。<br>24. <u>配合台灣票據交換所「行動繳費-嗶嗶繳」作業可線上綁定本行存款帳號進行相關繳費。</u><br>25. <u>提供學生多元繳款通路，代收學雜費服務網新增「支付寶」繳款通路</u>            | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
| 服務可近性 | 服務可近性 | 客製化服務          | 1. 配合政府推展以房養老政策暨協助高齡者取得穩定安養生活所需資金，辦理「樂活養老」貸款業務。<br>2. <u>辦理行銷業務、理財暨為因應年金改革議題，協助公教在職族群即早做好退休準備，舉辦相關理財說明會。</u><br>3. 為兼顧視障同胞辦理銀行貸款業務之便利性及權益之保障，訂定視障同胞得自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或提供「配偶或血親或一般親友或社福機構人員」擔任見證人等相關作業。                   |       |                  |
|       |       | 專人全程服務         | 1. 為提供專業精緻之金融服務，針對理財、放款、電子金融等業務，設置專人俾提供客戶全面及專業服務。<br>2. 針對顧客電話申訴訂有客戶服務中心「客戶電話申訴」標準作業處理程序。<br>3. 有關就學貸款借款人申請緩繳作業及客戶申辦本行信用卡，得出具委任書由本行代向財政部各地區國稅局申請所得資料清單以簡政便民。<br>4. <u>為便利客戶申辦本行信用卡，開放所得證明文件得由本行向各區國稅局代領之「各類所得資料清單」替代。</u> |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項  | 執行策略  | 策略細項   | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 完成期限  | 執行單位             |
|-------|-------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 服務可近性 | 服務可近性 | 主動服務   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務時間彈性調整：午休時間採彈性支援服務，俾維持正常服務品質；並透約訪、電訪及電子郵件等方式隨時服務客戶。</li> <li>2. 積極參與社會公益活動並關懷弱勢族群，善盡本行企業社會責任；營業單位積極參與鄰近社區活動，藉敦親睦鄰行銷本行服務及業務。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
|       |       | 其他服務作法 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用臉書(FACE BOOK)、Youtube 等網路社群媒介，將本行廣宣影片、公益活動辦理成果上傳，並即時維護更新，塑造本行企業形象。</li> <li>2. 為兼顧本行信用卡持卡人於網路交易之安全性與便利性，本行信用卡網路交易安全認證導入動態密碼驗證。</li> <li>3. 分行遷址或開業時，結合地方特色辦理公益活動。</li> <li>4. 為提供客戶多元化資產配置，開辦黃金存摺業務，開辦黃金存摺網路交易，並於本行「黃金存摺業務系統」新增「個資法告知註記」交易。</li> <li>5. 新增異業結盟委託農(漁)會代收雜項費用，提供客戶便捷之繳款服務。</li> <li>6. <b>建置「防制詐騙之宣導警語」：「辦理貸款均需要本人親自向銀行申請，如有要求『先匯款』或『收取服務費用或報酬』者即屬代辦公司之行徑，請務必提高警覺，本行無任何貸款委外行銷或代辦單位，如有任何貸款需求，請就近與本行營業單位聯絡，切勿輕信及委託代辦公司，以免受騙上當！ 土地銀行關心您！」</b></li> <li>7. <b>函轉中華民國銀行商業公會全國聯合會呼籲民眾申辦銀行貸款勿假手代辦宣傳海報來函，另適時重申請各營業單位確實遵循「銀行業防杜代辦貸款案件措施」相關規範。</b></li> <li>8. 新增客戶臨櫃申請透過「媒體交換自動轉帳業務(ACH)」扣繳各縣市路邊停車費，便利民眾自本行存款帳戶自動扣繳各縣市路邊停車費。</li> <li>9. 為提供客戶多元化資產配置，開辦美元計價黃金存摺業務。</li> </ol> |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項  | 執行策略  | 策略細項   | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 完成期限  | 執行單位             |
|-------|-------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 服務可近性 | 服務可近性 | 其他服務作法 | <p>10. 優化本行「代收學雜費管理系統」，提升自動化作業效能，簡化校方及本行人工作業，即時提供校方及學生完整之代收資料。</p> <p>11. 新增異業結盟代收雜項費用新臺幣 4 至 6 萬代收級距，提供客戶便捷之繳款服務。</p> <p>12. 為提供客戶更完善服務，本行全國繳稅費業務配合財金公司調整關稅費及基金證券費每日最高轉帳扣繳限額由 500 萬提高為 3000 萬元。</p> <p>13. 財富管理業務為提供客戶多元化理財選擇，提供各類型投資型保險、終身壽險、養老保險、房貸壽險、殘廢保險、長期照顧保險、健康保險、重大傷病保險、意外保險、年金保險、外幣保險、旅行平安保險、汽機車保險、火災地震保險、工商綜合保險等多樣化商品，以充分符合客戶需求。</p> <p>14. 為符合「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」規定及作業需要，訂定「臺灣土地銀行個人貸款客戶須知」，並整併相關書表，以簡化借保人簽署單據之作業及避免疏漏。</p> <p>15. 全國性繳稅費委託代繳申請與註銷交易取消主管動鎖機制並將輸入資料自動帶入 G69 交易。</p> <p>16. 簡化代收稅費作業流程並落實執行本行內部控制管理機制。</p> <p>17. 新增客戶臨櫃申請透過「媒體交換自動轉帳業務 (ACH)」扣繳各縣市路邊停車費，便利民眾自本行存款帳戶自動扣繳各縣市路邊停車費。</p> <p>18. 為提供客戶多元化資產配置，開辦美元計價黃金存摺業務。</p> <p>19. 優化本行「代收學雜費管理系統」，提升自動化作業效能，簡化校方及本行人工作業，即時提供校方及學生完整之代收資料。</p> <p>20. 新增異業結盟代收雜項費用新臺幣 4 至 6 萬代收級距，提供客戶便捷之繳款服務。</p> <p>21. 為提供客戶更完善服務，本行全國繳稅費業務配合財金公司調整關稅費及基金證券費每日最高轉帳扣繳限額由 500 萬提高為 3000 萬元。</p> | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項  | 執行策略   | 策略細項   | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 完成期限  | 執行單位             |
|-------|--------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 服務可近性 | 服務可近性  | 其他服務作法 | <p>22. 財富管理業務為提供客戶多元化理財選擇，提供各類型投資型保險、終身壽險、養老保險、房貸壽險、殘廢保險、長期照顧保險、健康保險、重大傷病保險、意外保險、年金保險、外幣保險、旅行平安保險、汽機車保險、火災地震保險、工商綜合保險等多樣化商品，以充分符合客戶需求。</p> <p>23. 為符合「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」規定及作業需要，訂定「臺灣土地銀行個人貸款客戶須知」，並整併相關書表，以簡化借保人簽署單據之作業及避免疏漏。</p> <p>24. 全國性繳稅費委託代繳申請與註銷交易取消主管動鎖機制並將輸入資料自動帶入 G69 交易。</p> <p>25. 簡化代收稅費作業流程並落實執行本行內部控制管理機制。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
| 管理創新  | 內部作業簡化 | 內部簡化作法 | <p>1. 建置徵授信管理系統，經由 E 化作業流程及程序，大幅縮短客戶申辦貸款作業時間。</p> <p>2. 建置電子金融業務管理系統 (EMS)，實施特約商店管理進件 E 化作業，響應政府節能環保政策及縮短特約商店進件作業時間。</p> <p>3. 建置「分行服務中心管理系統」(BMS)，以電子化流程提供全行各單位各項連線申請功能及本行連線作業管理功能。</p> <p>4. 建置「分行交易集中化設備」(AB)，將原端末交易系統)改為 Web-based 架構，簡化端末系統換版之流程及分行換版作業負擔，能更快速、彈性的貼近實際業務需求，增進本行業務效率。</p> <p>5. 建置「電腦資產管理系統」，以系統監控全行電腦設備狀況，並自動產製下列監控報表，如軟/硬體異動紀錄表、禁用軟體/裝置紀錄表、用戶端未關機紀錄表，提升電腦安全。</p> <p>6. 因應節能減碳及簡化作業流程，個金授信、信用卡徵審及利費率報核皆於「徵授信作業管理系統」作業，且個人金融授信、信用卡徵審作業較單純之案件及利費率報核案件於「徵授信作業管理系統」依單軌作業進行，得免列印紙本。</p> <p>7. 為維護消費者權益，利率調整通知方式係透過系統管控，倘通知失敗則自動產製「通知失敗明細表」供分行查詢，以減省營業單位人員相關作業成本。</p> <p>8. 為遵循個人資料保護作業相關規定，於整合式客戶服務行銷系統(CRM)提供新增、修改、刪除、查詢「拒絕行銷註記」功能。</p> |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項 | 執行策略    | 策略細項   | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 完成期限  | 執行單位             |
|------|---------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 管理創新 | 內部作業簡化  | 內部簡化作法 | <p>9. 提升本行服務品質，調整信用卡客戶致電客服中心線上申請臨時調高額度之受理流程。</p> <p>10. 為符合「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」規定及作業需要，訂定「臺灣土地銀行個人貸款客戶須知」，並整併相關書表，以簡化借保人簽署單據之作業及避免疏漏。</p> <p>11. 配合法令異動、主管機關規定暨本行授信政策，修正「借據」、「本票」、「授信約定書」、「透支契約」等 18 項契據，將各授信應簽立之「主契約」與「授信約定書」整併為一份契約，以簡化簽約作業。</p> <p>12. <u>為提升本行服務品質，客戶透過本行官網線上申請個人貸款，業經填具之基本資料及個人授信餘額等內容，於臨櫃受理期間得於本行內網之客戶服務區列印其業填竣之個人貸款線上申請表並請客戶簽名或蓋章，其授信申請書重複之欄位即可免填。</u></p>                                                                                                                 | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |
| 前瞻服務 | 服務成長及優化 | 突破成長   | <p>1. 建置「整合性新開戶系統」(IA)，藉由光學軟、硬體設備作為進件掃描工具，進而串聯各項書表，如印鑑卡、開戶申請書、總約定書等之填寫與列印，以簡化開戶作業程序，提供客戶更優質之服務；同時也整合原有端末交易，使其於表單勾選中輕易完成所有開戶交易，以達到減省分行人力及營運成本。</p> <p>2. 建置「印鑑比對系統暨人像拍攝與身分證影像儲存系統」(NI)，將分行各自獨立運作之印鑑系統及相關資料，經由本行連線網路架構，以即時連線方式提供人像暨身分證及印鑑聯行查詢等功能，使客戶無需申請及攜帶印鑑卡即可至各分行辦理相關業務，並以光學比對方式驗證印鑑資料，降低分行人員負擔，增進印鑑比對正確性。</p> <p>3. 提供多元繳款管道以服務本行信用卡客戶，本行信用卡款項可採跨行委扣其他金融機構之活期性存款帳戶方式繳納。</p> <p>4. 信用卡刷卡滿額之行銷贈品發放改採電子票券方式辦理，除有效節省倉儲保管空間、大幅降低寄送郵資、人工作業等成本外，採電子票券兌換方式辦理，只要商店請款入帳後，持卡人即可於活動網頁即時兌換領取，帶給客戶即時全新體驗。</p> |       |                  |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項 | 執行策略    | 策略細項 | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 完成期限  | 執行單位             |
|------|---------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 前瞻服務 | 服務成長及優化 | 優質服務 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設置「連線入金機」，提供客戶存入現金、即時入帳便捷服務。</li> <li>2. 擴大電子金融服務，提供「toPay 支付」服務。</li> <li>3. 提供行動金融卡服務，客戶手機裝載行動金融卡後，可於特約商店感應式刷卡機進行近端感應購物，及於網路進行遠端轉帳、繳費、繳稅、購物等交易，增加行動支付便利性。</li> <li>4. 為提供行動金融卡多元服務功能，提供行動金融卡轉帳及餘額查詢收單業務(統稱行動 ATM 業務)。</li> <li>5. 擴大金融服務範圍及增加金融卡附加功能，提供「Debit 金融卡業務」。</li> <li>6. 為推動金融服務創新，提供 ATM「跨行存款」服務。</li> <li>7. 為提供創新數位服務，提供「智慧迎賓機器人服務」。</li> <li>8. 規劃設置「自動存票機」，引導客戶使用自動化設備存託支票，節省客戶櫃台等候時間暨提升本行作業效率。</li> <li>9. 為提升勞保紓困貸款作業效率，縮短民眾申辦時間，辦理期間提供網路線上申請。</li> <li>10. 建置「數位帳戶線上開戶」，提供客戶更快速、便捷的開戶方式。</li> <li>11. 建置「多媒體叫號系統匯利率暨多媒體管理系統」，整合利率、匯率看板系統及免排隊叫號等系統，提供分行利/匯率揭示、臨櫃叫號、播放多媒體影片檔案等功能，提供優質客戶服務。</li> <li>12. 建置「預約取號系統」，逐漸引導客戶由臨櫃等候改為事先預約，有效分散客戶到行時段，縮短客戶滯行時間，減少現場等候人潮，增加客戶滿意度。</li> <li>13. 建置「證券智慧中台系統」，新增多項線上帳務類申請業務，節省客戶臨櫃办理流程，並減少本行人工作業時間。</li> <li>14. 規劃「證券行動開戶系統」，提供申請者以行動裝置執行本案客戶端行動開戶軟體(以下簡稱開戶 App)完成開戶作業之服務，並將相關資料上傳至本行指定位址，可克服本行證券營業據點密度不高之劣勢，吸引潛在客戶開戶，並利用行動開戶 App 進行業務推廣，提升證券業務知名度。</li> </ol> | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項 | 執行策略    | 策略細項 | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 完成期限  | 執行單位             |
|------|---------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 前瞻服務 | 服務成長及優化 | 優質服務 | <p>15. 協助分行客戶體驗區之建置，進行電腦、pad、手機等及網路連線設備之安裝及設定。</p> <p>16. 為擴大營運範疇，提供金融卡跨境匯出業務，本行發行之金融卡可於境外地區(大陸)支付寶之網路商店平台購物消費。</p> <p>17. 為提供便捷的行動支付服務，提供「金融卡雲支付(HCE 行動金融卡)」，本行客戶可將金融卡帳號轉換成相對應之代碼(Token)下載至行動裝置中，使用本行「雲支付」進行轉帳、購物、繳費(稅)等各種近端及遠端行動支付交易。</p> <p>18. 為推動金融服務創新，提供客戶使用新「個人網路銀行暨行動銀行APP」、「行動密碼」、「ATM無卡提款」及「QR Code掃描支付轉帳、繳稅」。</p> <p>19. 為提供客戶更便捷的行動支付服務及響應政府提升全台電子支付比率政策，提供台灣Pay「QR Code支付」收單業務。</p> <p>20. <u>為提升電子金融服務品質，本行金融卡雲支付提供行動提款、一維條碼及設備代理行服務。</u></p> <p>21. <u>為提供便捷的行動支付服務，本行行動銀行APP提供九宮格、快速登入功能、土銀行動Pay、申請登錄雲端發票手機條碼及綁定雲端發票入帳帳戶等優化功能。</u></p> <p>22. <u>為提供更優質的電子金融服務，本行ATM暨個人網路銀行及行動銀行APP提供「跨行無卡提款服務」。</u></p> <p>23. <u>為擴大本行Debit卡使用場域，增加使用便利性，本行Debit金融卡可於財團法人聯合信用卡處理中心收單商店以小額支付機制(NCCNET)刷卡消費。</u></p> <p>24. <u>建置決策模組平臺暨個人貸款線上預審決策系統(DT)，提供線上試算信用貸款額度利率等，開發潛在客戶，增裕本行市場佔有率。</u></p> <p>25. <u>建置線上融資系統(FE)，自動通知企業客戶相關發票憑單資訊，提升客戶管控作業。</u></p> | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項 | 執行策略   | 策略細項       | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 完成期限  | 執行單位             |
|------|--------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 前瞻服務 | 服務精進機制 | 服務精進機制運作情形 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為提供勞工朋友便捷的勞保勞退資料查詢管道，勞動保障卡申請取消閉鎖期限制。</li> <li>2. 配合推動國庫機關支付導入 E 化服務，國庫機關客戶可利用本行金融憑證，透過本行「企業網路銀行」、「企業委託付款」及「金融 EDI」等透過網際網路進行款項支付作業。</li> <li>3. 為利同一關係企業、集團企業及建築業集團統一管理本行帳戶之需求，企業金融網提供存戶透過帳戶授權機制，賦予被授權人可使用授權人之帳戶進行查詢或轉帳交易。</li> <li>4. 企業委託付款管理系統提供客戶「企業員工薪資查詢服務」。</li> <li>5. 持續遵循 ISO 20000(資訊服務管理)之要求，管理及提升資訊服務水準。</li> <li>6. 持續因應資訊設備作業管理之需要，並參酌各單位實際作業狀況，制訂、檢討及修訂各項資訊設備作業規範及注意事項；針對分行常見缺失，函頒重申相關規範，督促各單位確實遵循，以確保管理機制之有效性。</li> <li>7. 提報創意改革提案，持續創新各項資訊服務。</li> <li>8. 鼓勵同仁提報研究發展報告及設定專題出國研習，並根據研究及觀察結論提出建議事項，提升本行資訊服務水準。</li> <li>9. 為提升本行服務形象，除遭偽冒盜刷案件外，本行信用卡客戶得以致電客戶服務中心線上辦理信用卡停用事宜。</li> <li>10. 響應政府推動電子發票政策，本行信用卡得作為電子發票載具。</li> <li>11. 為提升信用卡收單業務服務品質，提供「無線刷卡機設備」，供有參展、貨到付款或將刷卡機攜至持卡人處刷卡需求之特約商店使用，且可應客戶需求增加刷卡儲值、列印電子發票功能。</li> <li>12. 為滿足消費金額小、刷卡筆數多，需縮短結帳時間之特約商店需求，辦理「感應式刷卡機收單業務」。</li> <li>13. 響應節能減碳及提供多元服務管道，鼓勵信用卡電子帳單服務。</li> <li>14. 提升本行信用卡服務功能，本行持卡人可於「公務機關信用卡繳費平台」內之公務機關，使用本行信用卡支付相關費用。</li> </ol> | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項 | 執行策略   | 策略細項       | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 完成期限  | 執行單位             |
|------|--------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 前瞻服務 | 服務精進機制 | 服務精進機制運作情形 | <p>15. <u>辦理信用卡繳納「綜所稅」及「學雜費」分期付款業務，並提供「信用卡代繳各項公用事業費用」服務功能。</u></p> <p>16. <u>提供本行信用卡持卡人於聯合信用卡中心轄下特約商店刷卡消費並使用分期付款功能得免支付手續費及利息。</u></p> <p>17. 提供本行信用卡客戶多元繳款方式，得以智慧型手機掃瞄紙本帳單顯示之 QR Code 進行繳款之服務。</p> <p>18. <u>為提升本行信用卡持卡人繳款方便性，自 102 年 2 月 6 日起可於便利商店繳納本行信用卡款項。</u></p> <p>19. <u>為提升本行信用卡附加功能暨競爭力，提供本行白金商務卡持卡人於全球機場使用貴賓室服務。</u></p> <p>20. <u>為服務本行信用卡客戶，提供便捷繳款方式，自 102 年 10 月 25 日起客戶可於「e-Bill 全國繳費網」以各金融機構之自有活期存款帳戶繳納信用卡款項。</u></p> <p>21. 提供為提供本行持卡人手機行動支付服務，自 105 年 3 月 14 日起本行與臺灣行動支付股份有限公司合作辦理「手機信用卡行動支付(USIM)」業務。</p> <p>22. <u>為提升本行服務品質，自 105 年 10 月 28 日起，調整信用卡客戶致電客服中心線上申請臨時調高額度之受理流程。</u></p> <p>23. 為提供本行個人金融授信客戶優質信用卡產品以提升程度忠誠度及增裕手續費收入，推出優惠現金紅利回饋之房貸/消貸客戶專屬白金商務卡暨國際信用卡金卡產品。</p> <p>24. <u>為鼓勵本行信用卡持卡人以電子支付方式繳納信用卡款項，自 107 年 7 月 1 日起，利用「臺灣 Pay 掃描 QR-code 暨全國繳費網」繳納信用卡款享手續費新臺幣 10 元回饋。</u></p> <p>25. <u>為提升持卡人繳款方便性，有關便利商店代收信用卡款項，除原已提供代收之 7-11、全家、萊爾富及 OK 等 4 家便利商店外，自 107 年 4 月 27 日起增加美廉社。</u></p> <p>26. <u>為強化本行信用卡之便利性，增加年輕族群消費意願，本行信用卡可於聯合信用卡中心收單商店(如麥當勞等)以小額支付機制刷卡消費。</u></p> | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |

## 臺灣土地銀行提升服務執行計畫

| 實施要項 | 執行策略   | 策略細項       | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 完成期限  | 執行單位             |
|------|--------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------|
| 前瞻服務 | 服務精進機制 | 服務精進機制運作情形 | 27. <u>為提升服務品質，客戶以本行之活期性存款帳戶辦理委託繳納本行信用卡款項時，除原親臨營業單位辦理外，新增以郵寄申請書辦理。</u><br>28. <u>為提供客戶更便捷服務，本行核卡後將發送信用卡核准通知簡訊予客戶。</u><br>29. 提供本行持卡人手機行動支付服務，本行與臺灣行動支付股份有限公司合作辦理「土銀金速 Pay-HCE 手機信用卡」業務。<br>30. 為提供完善之電子金融服務，企業委託收款管理系統繳款單提供「QRcode 轉帳繳款」功能。<br>31. <u>為推動金融服務創新，企業行動銀行提供「QR Code 多筆繳納稅費」功能。</u><br>32. <u>為精進資訊安全防護，持續制定與規劃本行相關資訊安全規範，強化資安意識，以因應資安需要與避免資安事件發生，提升本行資訊安全服務。</u><br>33. <u>推動台灣 Pay 行動金融卡，QR_CODE 條碼、一維條碼購物功能，擴大行動支付使用場域。</u><br>34. <u>為配合金融數位化發展，強化服務功能，業建置個人貸款線上預審決策系統，提供線上試算信用貸款額度、利率等貸款條件。</u> | 經常性辦理 | 執行單位：總行部處及國內營業單位 |

## 伍、管制考核：

- 一、為提升服務品質，爭取考核佳績，請各執行單位依據本執行計畫切實督導執行，並將計畫主動公開於本行網站。
  - 二、相關業務主管單位得就上開各項具體作法增列量化之效益指標，或依業務執行需要增列其他具體作法，俾深化服務效果，擴大為民服務領域。
  - 三、本執行計畫考核作業，將配合「財政部為民服務不定期考核工作計畫」委請區域中心辦理不定期實地查核按季陳報總行，查核結果將納為營業單位管理績效考核之重要依據，並對查核結果進行分析檢討及持續追蹤改善。
  - 四、每年由相關部處將次年度之執行計畫建議事項彙整報財政部，並將適時檢討本執行計畫具體作法，以提高服務品質及客戶滿意度。
- 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。