臺銀綜合證券股份有限公司
113年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：財政部109年1月2日台財綜字第10815932160號函修正訂定「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：本公司各部室科、分公司及鳳山分公司-作業中心

肆、執行期間：自113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	策略細項	具體作法
優質便民服務	服務流程	服務流程便捷性	**一、便捷性** 1. 多管道服務與流程效率提升 臺銀證券在全國設立8處服務據點，包含總公司及7家分公司，在臺灣銀行的158家分行設立共同行銷證券櫃檯；提供線上開戶業務，從普通開戶到不限用途款項借貸開戶；增加線上櫃檯業務項目，以減少客戶往返交通時間；推動櫃檯數位化，加快臨櫃投資人的行政作業流程。 2. 不間斷服務 以輪休方式於中午受理客戶業務，指派熟練同仁在一線櫃檯服務，提高申辦便捷度。 3. 合併契約文件與數位化流程 將開立證券戶所需文件合併為一本，推動櫃檯E化，紙本流程數位化，提供線上及臨櫃電子化服務。 4. 方便客戶變更基本資料 除分公司及臺灣銀行158家共同行銷證券櫃檯可臨櫃辦理外，亦可透過臺銀證券手機應用程式、電子交易系統或郵件方式辦理。 **二、訂定明確作業程序** 1. 建立作業規範 訂定分層負責明細表及標準作業流程，定期檢討與修訂作業程序。 2. 提升公文簽核效率 加強線上公文簽核流程，以縮短作業時間並提升效率。
		服務流程透明度	1. 受託買賣契約填寫範本及各類申請書、風險預告書等，置於臺銀證券全球資訊網提供下載查閱。 2. 於總、分公司營業單位設置電腦，供現場客戶查詢即時股票行情。 3. 提供客戶不同種類的交易資料查詢系統，除營業據點可現場查詢外，另可透過電話、語音、行動裝置應用程式、電腦等管道查詢。

面向	執行策略	策略細項	具體作法
			4.臺銀證券全球資訊網站可查詢總、分公司營業單位之電話、地址、客戶權益說明、公司預算及決算書等資料，並提供臺灣金控各子公司及政府各機關網站連結功能。
	機關形象及顧客關係	合宜環境及良好服務態度	**一、提供客戶優質營業場所，適時改進更新場所設備** 1.賡續推動辦公廳定期更換植栽綠化美化環境，以建置整齊清潔合宜的服務環境，清楚標示雙語各項服務措施、指示牌、樓層配置單位等。 2.考量客戶辦理業務之便利性及實用性，於營業據點設置電腦報價系統、飲水機、洗手間及無障礙空間等設施，並定期進行室內空氣品質及飲用水水質維護檢測，便利洽公民眾。 3.賡續推動四省專案計畫、優先採購綠色標章紙張及事務用品，推動節能減碳，全員參與環境清淨維護，以減緩全球暖化及生態環境永續發展盡力。 4.簽訂電梯、電機、消防、保全等維護保養合約，廠商依約定期保養維護；汰舊換新辦公室高耗能設備，提升節電效率，並確保同仁及洽公客戶使用品質。 5.為強化高齡及身心障礙客戶權益保障，本公司網站增設「金融友善服務專區」，揭露對身心障礙者之友善金融措施與意見溝通管道，並建置「無障礙網頁」取得認證。另提供多樣友善服務設備，包含提供客戶易於閱讀書面契約之輔助工具、無障礙坡道、無障礙電梯、無障礙廁所、愛心鈴等，使身心障礙人士於友善環境下獲得服務。 6.依據職業安全衛生法、職業安全衛生設施規則訂定勞工健康保護計畫，落實關懷員工健康保護管理及心理諮詢服務，以提升員工服務品質。 **二、重視員工專業知識教育及親切熱忱的服務態度** 1.定期對營業單位之服務人員進行態度測試、電話抽樣調查等考核評鑑，以改善服務品質。 2.安排同仁參加專業課程訓練，提升專業知能，以提供客戶完整、即時資訊。
		服務有效性	1.於臺銀證券全球資訊網建置「常見問答」的 Q&A 專區及「檔案下載」內之新手入門說明書，提供客戶查詢以瞭解相關業務措施。 2.於臺銀證券全球資訊網建置樂齡友善專區，方便高齡者查閱訊息及於各營業據點開戶處、臺灣銀行共同行銷證券櫃檯提供輔助工具(如放大鏡)供高齡者閱讀。 3.於臺灣銀行各分行設置廣告宣傳，以推廣證券業務各項活動，並提供開戶代收件業務。 4.建立專屬營業員制度，每位客戶由營業員提供專屬服務，以提升服務品質與效率。
		顧客滿意度	1.執行顧客滿意度問卷調查，進行滿意度分析並檢討改進服務缺失。

面向	執行策略	策略細項	具體作法
			2.提供客戶各項之服務或商品等，依公平待客原則政策及金融消費者保護法等相關法規執行，以落實保障金融消費者權益。 3.定期舉辦投資者教育講座，提高客戶對於詐騙手法的警覺性。 4.不定期配合主管機關與相關單位反詐騙資訊宣導或相關新聞事件推廣，於全球資訊網刊登相關資訊或態樣，以提醒投資人審慎選擇合法業者之服務。
		民眾意見處理有效性	1.設置客戶意見反應信箱，對於客戶提供之意見或建議，客服人員以 e-mail 或電話回覆辦理情形。 2.設立客服中心，受理詢問業務相關疑慮、資訊系統操作問題或申訴案件等，並做成紀錄、列管與追蹤。 3.設置檢舉制度，倘若發現本公司人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，得以書面、電話、傳真、電子郵件或其他方式提出檢舉。 4.依據新聞及輿論回應機制標準作業程序，訂定「臺銀綜合證券(股)公司新聞發布及新聞聯繫作業要點」，對媒體不實或負面之報導，主動發布新聞稿更正或澄清。
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性與內容有效性	1.臺銀證券全球資訊網即時登載各項最新業務訊息、新聞稿、相關法令、即時公告市場訊息及各項服務措施，另於公司電子看版宣導主管機關法規資訊。 2.公司置於「政府資料開放平臺」之資料集，力求資料正確、完整以達金標章標準。 3.臺銀證券全球資訊網「永續發展專區」揭露「氣候相關財務揭露 TCFD 報告書」、「溫室氣體盤查報告書」及「永續報告書」；另於「盡職治理區」揭露「盡職治理報告」，使客戶了解本公司對各項永續發展措施之推動情形。 4.對於客戶留存資料，本公司依據各項業務訂有個人資料蒐集、處理或利用作業流程與個人資料檔案安全維護標準作業流程，並配合內部查核，以保障客戶個人資料安全及善盡資料保密之職責。
		資訊檢索完整性與便捷性	1.電子下單平台除下單交易功能外，客戶亦可查詢帳務及交易明細等資料。 2.精進手機 APP 功能，提供創新之行動化服務。 3.臺銀證券全球資訊網提供全文檢索、網站地圖等多樣性資訊檢索服務。
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性	1.客戶可憑本公司簽發之電子交易憑證，於線上簽署風險預告書等文件，並可辦理網路報稅。 2.利用網站將業務訊息轉寄客戶，提供客戶參與分享與討論。 3.優化「線上開戶」、「定期定額」業務，並賡續擴展線上申辦服務項目(例:信用戶、不限用途款項借貸)。 4.增加線上櫃檯業務項目，啟動客戶跨營業據點代作服

面向	執行策略	策略細項	具體作法
			務，使客戶可不受地域限制辦理需求業務。 5.112年網路可使用率達99.97%，113年將持續提升軟硬體功能以維持網路穩定及通暢。
		電子參與多樣性	1.提供多樣性的電子下單平台(電話、電腦、行動裝置應用程式及語音)，若委託交易成功，則以電子郵件通知客戶當日交易明細及交割金額。 2.提供多樣性證券月對帳單之寄送方式選擇，如：紙本或電子對帳單。
創新加值服務	創新服務情形	有價值的創新服務	1.持續推動線上簽署風險預告書文件。 2.持續規劃新種業務或平台功能，提供客戶加值服務，以符合客戶「一站購足」之需求。
		創新服務標竿學習效益	1.公司內部建置線上學習系統，充實同仁金融知識素養。 2.派員參加外部專業機構之各式研習活動與課程，提升公司服務品質及創新能力。
		組織內部創新機制及運作情形	1.各部室定期召開各項業務檢討會議，衡量業務屬性、服務量能及資源配置情形等，對客戶反應配合提出修正、改善，持續精進服務效能。 2.多元進用專業人才並實施人員輪調制度，持續加強資安防護，以提供安全的線上交易環境及符合客戶差異性需求。 3.為提升經營競爭能力，激勵員工發揮潛能，提供業務或管理上之興革意見，公司設有「臺銀綜合證券股份有限公司員工提案制度處理須知」。

陸、管制考核：

一、為提高服務品質及客戶滿意度，各部室科及分公司應確實推動執行計畫，並依辦理情形滾動式檢討修正，致力於效能提升及優化服務流程。

二、每年度「提升服務實施計畫」將公開於臺銀證券全球資訊網站。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。