

檔 號：  
保存年限：

## 臺灣銀行 函

地址：10007臺北市重慶南路1段120號  
承辦人：劉建均  
電話：02-23493845  
傳真：02-23816081

受文者：臺灣銀行股份有限公司企業工會

發文日期：中華民國103年12月11日  
發文字號：銀企乙字第10300364281號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：

主旨：有關 貴會針對即時評價系統所提建議事項，本行將積極  
研擬具體改善方式，以維同仁權益，請 查照。

說明：

- 一、復 貴會103年11月25日臺銀企工字第1031125093號函。
- 二、現行即時評價系統係當臨櫃客戶點選不滿意時，平板電腦即時通知後線主管出面瞭解不滿意原因並立即處理，事後將客訴原因及處理方式登錄於管理系統，營業單位各級主管可利用本系統功能定期列印管理報表釐清客訴發生始末。倘有因誤會所生客訴，同仁可立即向主管說明，將不公情形降至最低。
- 三、本系統承 貴會及營業單位提供諸多寶貴意見，刻正與資訊處研商系統修改事宜，俾利本系統更臻完善。

正本：臺灣銀行股份有限公司企業工會

副本：