

禮 號：  
保存年限：

## 臺灣銀行股份有限公司企業工會 函

地址：10043臺北市中正區寶慶路35號4樓  
聯絡人：李宗賢  
電話：(02)2349-3928  
Email：834244@mail.bot.com.tw

受文者：臺灣銀行

發文日期：中華民國105年9月29日  
發文字號：(105)臺銀企工字第1050929083號  
速別：最速件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：

主旨：建請貴行將同心集思會時間納入工作時間內計算，並改為每月召開乙次，同時兼辦理慶生會，請查照惠復。

說明：

- 一、依據本會105年9月9日、9月10日第6屆第4次會員代表大會會議決議辦理。
- 二、貴行辦理同心集思會原為便於主管宣導事務、同仁交流業務、凝聚單位向心力，立意甚佳，惟每月召開時間常因業務而延後，影響下班後私人時間運用，易致該會流於形式化無法達到行方美意，反造成同仁微詞。建請貴行每月乙次於工作時間內召開同心集思會時亦可同時辦理慶生會，除使會議進行得更加效率，也能活絡同仁間交流互動。

正本：臺灣銀行  
副本：

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：戴亞萍  
電話：(02)23493914  
傳真：(02)23816081  
電子信箱：105637@mail.bot.com.tw



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105年10月11日  
發文字號：銀企字第10500351191號  
速別：最速件  
密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明三(A07310100NU000000\_10500351191A0C\_ATTCH1.docx、A07310100NU000000\_10500351191A0C\_ATTCH2.docx、A07310100NU000000\_10500351191A0C\_ATTCH3.doc)

主旨：檢送「臺灣銀行走動行銷策略與行動綱領」附件一第（一）點修正總說明、對照表及修正後規定各乙份，請查照。

說明：

- 一、依據臺灣銀行股份有限公司企業工會105年9月29日臺銀企工字第1050929083號函辦理。
- 二、有關同心集思會召開次數、時間及項目等相關活動內容，業經修正如下，請各單位自即日起配合辦理：
  - （一）召開次數：各單位（含總行及各營業單位）每月最少辦理1次，惟若遇業務需要即時宣導時，單位主管得隨時召開之。
  - （二）召開時間：原則上為週四下午4時30分至5時，各單位主管得視業務需要彈性調整或酌予延長；惟應注意於工作時間內召開完畢。
  - （三）活動項目：由各單位視需要用以宣導重要政策業務公文、政令宣導、業務改進、績優嘉勉、服務改善、禮儀訓



練、心得分享、其他意見表達或舉辦慶生會等。

三、附件：

(一)「臺灣銀行走動行銷策略與行動綱領」附件一第(一)

點修正總說明。

(二)「臺灣銀行走動行銷策略與行動綱領」附件一第(一)

點修正對照表。

(三)「臺灣銀行走動行銷策略與行動綱領」附件一修正後規

定。

正本：各單位不含海外分行

副本：臺灣銀行股份有限公司企業工會(含附件)

2016-10-11  
10:45:13  
交換印章

裝

訂

線



## 「臺灣銀行走動行銷策略與行動綱領」附件一第（一）點修正總說明

本行同心集思活動係於「臺灣銀行走動行銷策略與行動綱領」中規範，並自 98 年 9 月 14 日銀企字第 09800417461 號通函各單位實施，迄今已逾 7 年，允有因時制宜檢討修正之必要，爰配合臺灣銀行股份有限公司企業工會建議，修正該行銷策略與行動綱領附件一相關內容，修正重點如下：

- 一、考量營業單位業務繁忙，且該活動既已保留單位主管得視業務需要隨時召開之彈性，爰依企業工會建議，修正同心集思會召開次數，不分總行與營業單位，均為每月最少辦理 1 次。（附件一第（一）之 1 點）
- 二、為避免因彈性調整或酌予延長活動時間致超逾同仁工作時間，爰增訂「應注意於工作時間內召開完畢」之規定。（附件一第（一）之 2 點）
- 三、配合企業工會建議，將慶生會納入活動項目，並酌修文句（附件一第（一）之 3 點）

# 臺灣銀行走動行銷策略與行動綱領

## 附件一第（一）點修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>走動行銷包括「走動管理」、「走動服務」、「走動推銷」三項策略，各項具體行動綱領如下：</p> <p>壹.「走動管理」策略及行動綱領：</p> <p>一．蓄勢待發（詳附件一）</p> <p>附件一</p> <p>一、蓄勢待發</p> <p>(一)同心集思活動</p> <p>1.召開次數：<u>各單位(含總行及各營業單位)每月最少辦理1次</u>，惟若遇業務需要即時宣導時，單位主管得隨時召開之。</p> <p>2.召開時間：原則上為週四下午4時30分至5時，各單位主管得視業務需要彈性調整或酌予延長；<u>惟應注意於工作時間內召開完畢</u>。</p> <p>3.活動項目：<u>各單位視需要用以宣導重要政策業務公文、政令宣導、業務改進、績優嘉勉、服務改善、禮儀訓練、心得分享、其他意見表達或舉辦慶生會等</u>。</p> <p>4.參加人員：除差假及公出者外，為宣導理念與相關規定，所有員工（含工友）一律參加；倘因業務需要機動辦理時，由單位主管指定相關人員參加。</p> <p>(二)歡欣迎賓行動</p> <p>--以下(略)--</p>	<p>走動行銷包括「走動管理」、「走動服務」、「走動推銷」三項策略，各項具體行動綱領如下：</p> <p>壹.「走動管理」策略及行動綱領：</p> <p>一．蓄勢待發（詳附件一）</p> <p>附件一</p> <p>一、蓄勢待發</p> <p>(一)同心集思活動</p> <p>1.召開次數：<u>總行單位每月最少辦理1次，各營業單位每月最少辦理2次</u>，惟若遇業務需要即時宣導時，單位主管得隨時召開之。</p> <p>2.召開時間：原則上為週四下午4時30分至5時，各單位主管得視業務需要彈性調整或酌予延長。</p> <p>3.活動項目：<u>務必指派專人</u>宣導重要政策業務公文、政令宣導、業務改進、績優嘉勉、服務改善、禮儀訓練、心得分享及其他意見表達等。</p> <p>4.參加人員：除差假及公出者外，為宣導理念與相關規定，所有員工（含工友）一律參加；倘因業務需要機動辦理時，由單位主管指定相關人員參加。</p> <p>(二)歡欣迎賓行動</p> <p>--以下(略)--</p>	<p>一、考量營業單位業務繁忙，且既已保留單位主管得視業務需要隨時召開之彈性，爰採納企業工會建議，修正同心集思會召開次數，不分總行與營業單位，均為每月最少辦理1次。</p> <p>二、為避免因彈性調整或酌予延長活動時間致超逾同仁工作時間，爰於原條文後增訂：「<u>惟應注意於工作時間內召開完畢</u>」之規定。</p> <p>三、配合企業工會建議，將慶生會納入活動項目，並酌修文句。</p>

## 一．蓄勢待發

### (一) 同心集思活動

1. 召開次數：各單位(含總行及各營業單位)每月最少辦理1次，惟若遇業務需要即時宣導時，單位主管得隨時召開之。
2. 召開時間：原則上為週四下午4時30分至5時，各單位主管得視業務需要彈性調整或酌予延長；惟應注意於工作時間內召開完畢。
3. 活動項目：各單位視需要用以宣導重要政策業務公文、政令宣導、業務改進、績優嘉勉、服務改善、禮儀訓練、心得分享、其他意見表達或舉辦慶生會等。
4. 參加人員：除差假及公出者外，員工一律參加(含工友)；倘因業務需要機動辦理時，由單位主管指定相關人員參加。

### (二) 歡欣迎賓行動

1. 每日開門前5分鐘得由總務單位指派專人廣播。
  2. 廣播內容：「迎賓同仁，請至營業廳門口就位，全體同仁請配戴識別證，起立、面帶微笑，女性同仁雙手輕合，置於腹前；男性同仁雙手自然垂放，置於大腿兩側。」
  3. 請營業單位正、副主管輪流帶領1至2位幹部擔任迎賓人員，分別立於營業廳門內左右兩側。
  4. 開門後，顧客蒞臨時，由1位迎賓幹部帶頭喊：「早安！」，營業廳同仁齊聲說：「歡迎光臨！」後坐下，其餘樓層同仁於開門後1分鐘內自動坐下；倘開門時，尚無顧客光臨，迎賓人員可於開門後2分鐘內解散回座。
- 註：各營業單位均應實施「歡欣迎賓行動」，惟，因應各營業單位之立地條件、人員配置及業務經營方向不盡相同，各單位主管得視業務需要，彈性調整該行動之流程。