

中華民國全國中小企業總會  
**第15屆第2次會員大會暨  
 第15屆國家磐石關懷獎章贈獎典禮**

主辦單位 | 中華民國全國中小企業總會 關懷中小企業基金會



**彰銀董座凌忠嫻獲頒國家磐石關懷獎章  
 樹立領導典範**

秘書處

本行凌董事長忠嫻獲得「國家磐石關懷獎章」金融服務類表揚，全國中小企業總會第15屆國家磐石關懷獎章贈獎典禮於民國112年6月30日舉辦，由總統蔡英文親自授獎予長期對中小企業發展具有重大貢獻之人士。

凌董事長自接任彰銀董座以來，秉持銀行為全球金融業重要一員，帶領彰銀遵循聯合國永續發展目標（SDGs）、聯合國全球盟約、巴黎協定等相關國際規範，立下「以客為本 永續誠信」的承諾，以員工、客戶及股東三好為目標，逐步實踐永續願景。

有鑑於中小企業是臺灣經濟發展的重要根基，也是國家政策推動的重點，本行向來為中小企業的最佳夥伴，透過金融資源的挹注與金融專業服務，持續協助中小企業穩固營運基礎、加強提升國際競爭力，更在疫情期間力挺中小企業，協助企業渡過疫情衝擊，連續四年勇奪「信保金質獎」，落實責任金融之理念精神。

為因應經濟貿易環境變化，本行持續推動「投資臺灣三大方案」（歡迎臺商回臺投資行動方案、根留臺灣企業加速投資行動方案、中小企業加速投資行動方案），並藉由融資扶植六大核心戰略產業、創意產業及綠能產業，協助國內中小企業升級轉型，強化創新發展之競爭力。

本行近年力行ESG承諾，推出綠色存款專案，協助客戶將資金引導至符合我國聯合徵信中心綠色授信標準等項目，並大力推廣綠能及再生能源產業、太陽能設備貸款及永續績效連結授信之融資，與客戶攜手共同建立低碳社會的綠色經濟模式。同時亦關注社會少子化及高齡化的發展趨勢，推出長照機構專案優惠貸款、撫育信託及高齡安養相關金融商品，另提供青年創業及啟動金貸款、微型創業鳳凰貸款等貸款，協助青年、女性、高齡者、身心障礙者等順利取得創業及營運資金，響應政府政策，促進社會健全平衡發展，持續發揮金融影響力。

在凌董事長的帶領下，本行不僅入選全球500大銀行，近年來積極實踐永續發展，精進環境（E）、社會（S）、治理（G）作為，立下諸多里程碑並獲得國內外多項肯定。凌董事長也以創造永續治理價值、積極當責、有效溝通及持續精進等關鍵思維，引導同仁踐行永續願景，持續精進公司治理效能、落實生活減碳及環境行動，並力行社會關懷，提升企業永續韌性，本次獲獎肯定其持續支持中小企業，攜手客戶致力達成友善環境及社會共榮目標。

～本文由楊淳惠提供～

## 本國銀行總經理第55次業務聯繫會議 及表揚典禮



### 彰銀續創佳績 獲獎連連

商品策劃處 石宗哲/國際營運處 黃文娟

#### 助中小企業有成 彰銀獲「中小企業放款績優銀行」殊榮

本行積極響應政策，力挺中小企業，對中小企業放款月平均餘額較上期增加498億元，表現優異，於金融監督管理委員會7月11日召開「本國銀行總經理第55次業務聯繫會議」中，榮獲金管會表揚111年度辦理「中小企業放款」之績優金融機構，由總經理周朝崇代表受獎。

中小企業是臺灣經濟發展的重要根基，也是國家政策推動的重點，為能協助中小企業持續發展、穩固營運基礎、提升國際競爭力，金管會訂定「本國銀行加強

辦理中小企業放款方案」，並設置「績效優良銀行」獎項，鼓勵金融機構加強推動中小企業放款業務。

本行對於中小企業融資向來不遺餘力，特別在國內外企業受疫情衝擊之嚴峻情勢下，仍積極力挺中小企業，透過金融資源的引導與金融專業服務，協助國內外企業紓緩疫情衝擊，並提供青年創業及啟動金貸款、微型創業鳳凰貸款等創業類貸款，協助青年及小規模營業人順利取得創業及營運資金，以促進社會健全平衡的發展，同時積極輔導中小及微型企業升級轉型，接軌國際、力行永續發展目標。

此外，本行已連續四年獲得中小企業信用保證基金「信保金質獎」的肯定，除彰顯本行長期對於中小企業發展具重大貢獻，未來也將繼續發揮在臺灣經濟發展中的關鍵角色，為中小企業的持續成長提供強而有力的後盾。

## 彰化銀行力挺新南向政策 囊括新南向授信2項大獎

本行響應政府新南向政策不遺餘力，積極推展新南向業務，獲金管會頒發111年度「新南向政策目標國家授信績優銀行」優等獎及「辦理農業授信特別獎」兩大獎項，此為本行繼110年度獲辦理農業授信特別獎後，續創佳績，相當難得。

金管會為鼓勵國銀加強辦理新南向政策目標國家，包括東協10國、南亞6國及紐澳承作之授信，訂有「獎勵本國銀行加強辦理於新南向政策目標國家授信方案」，111年度全體國銀新南向授信較前一期授信總餘額成長21%，彰銀成長率為73%，表現相當優異，勇奪績效優等銀行，辦理農業授信特別獎已連續二年獲獎，表現可圈可點。

本行新南向據點目前有新加坡分行、菲律賓馬尼拉分行及緬甸仰光代表人辦事處，現階段正大力拓展新據點，日前已獲金管會同意申設雪梨據點。雖然據點不多，彰銀各海外分行及OBU分行仍戮力拓展新南向國家授信，除了響應政府政策、擴大授信基盤外，還深入了解各個國家的市場，以利日後新南向各國的拓點計畫。

為了推展新南向國家授信，本行內部依台商遷徙路徑及新南向各國的發展概況，成立數個新南向國家推展小組，深入研究各國經濟發展、市場概況及產業趨勢，配合客戶的融資需求，積極開拓新南向市場，本次能夠獲獎，代表本行的努力獲得肯定。

一直以來，本行都以提供海外台商的跨國金融服務需求，扶植產業發展為己任，未來亦將秉持一貫理念，推展海外授信同時兼顧貸後管理，並依台商所到之處佈建據點，提高競爭力及國際知名度，且達到培養國際化人才等多重使命。



◀本行獲金管會頒發111年度「新南向政策目標國家授信績優銀行」優等獎及「辦理農業授信特別獎」兩大獎項，圖左為銀行局局長莊琇媛，圖右為總經理周朝崇。



## 彰銀最熱線 鈴～鈴～ 董事長接聽您的心聲

法令遵循處

### 緣起

大家都知道，「服務」、「效率」、「創新」為本行的經營理念，本行一直秉持著堅實經營、服務大眾的精神，致力於為客戶提供優質的金融服務和產品。董事長常說，客戶就是我們的財富，他們的需求和意見是我們發展的動力，在處理和客戶有關的業務時，要以客為尊，用心聆聽客戶真實的聲音，提供客戶最真誠的服務，為彰顯本行由上到下重視客戶的優良企業文化，法令遵循處便著手規劃與數位金融處客服中心攜手舉辦「董事長一日客服活動」，邀請董事長蒞臨客服中心，除於第一線聆聽客戶心聲，以實際行動展現對客戶的關心及重視外，亦能了解客服同仁提供客戶服務解決客戶問題的過程，並給予回饋指導意見，讓本行的客戶服務能更加精進。

### 團結力量大

初次舉辦一個跨部門又需將成果發表在新聞媒體的活動，對長期任職法令遵循處二道防線工作的我們而言，心底實在忐忑不安，到底該從何處著手？

於是自4月中旬起，我們邀集了數位金融處客服中心、秘書處及總務處展開合作與分工，反覆推敲活動該呈現的內涵及每個步驟，從字斟句酌長官的致詞稿及見諸媒體的新聞稿、規劃本次活動流程、編撰當日向與會長官進行說明的客服中心簡報、選任與董事長併聽客服來電的值機人員，到覓得本行各項活動的超級場控，深具美編才華的秘書處意容，協助設計及製作各項海報、看板及手持標語板，另獲得本行大掌櫃總務處同仁大力襄助安排當日茶點及提供相關設備，並多虧司機大哥載我們在台北大樓及客服中心所在大樓間機動往返奔馳，以爭取時效佈置會場及排練。

這些日子偕同各友處長官及同仁，進行不只一次的活動預演排練，確認各項佈置、人員座位及走位…等細節，直至活動開始的前一日，回顧每個環節，色色樣樣都有賴於無數人伸出雙手，幫我們一把，才能在策畫活動這條路上步步向前，迎向如璀璨陽光照射般的康莊大道，忐忑不安的心，竟幻化成喜悅及感恩，不由得感到能在彰銀大家庭中工作真好！

### 「董事長一日客服活動」正式開始

扛著各項設備，準備出發到客服中心的我們，耳畔響起命運交響曲的旋律，咚咚咚咚~猶如命運在敲門的韻律，啊~今天！就是今天！活動起跑啦！一看到客服中心大門，我們三步併作二步趕緊奔向會場做最後巡禮確認，陳斌副總經理、吳襄君法遵長、數位金融處的蔡秀霞處長等長官也提早到達會場，與大家共同等待活動揭曉的號角聲。

「董事長早！」、「各位同仁好，大家辛苦了！」充滿朝氣與活力的問候聲，揭開了當日精彩活動的序幕。襯著6月末的豔陽，一身天空亮藍色系的董事長，像片亮色雲朵飄進會場，頓時讓我們的心中閃耀著燦爛光芒，期待今天的活動順利成功、收穫滿滿！

首先由客服中心的郭淑真主任為董事長及長官們導覽周邊環境，一行人以嶄新的客服中心招牌為起點，順著使用空間動線迎面來到擔任客服人員強力奧援的「客服規劃科」，此處具備可確認並支援客服人員所需的軟硬體，包括提供教育訓練、建置及更新詢答所需知識庫及備妥辦公設備；迴一個彎，就是客服中心的會議室，這裡是腦力激盪空間，亦是孕育客服人員的教育殿堂，簡鍊的空間感很適合宣講及學習呢；緊接相鄰的是客服中心同仁的用餐休憩室，五臟俱全的備置了冰箱、雅致的用餐桌位及各類備品，尤其大片玻璃窗外寬闊明亮的景觀，隨時歡迎客服人員在此抒解壓力、補充能量，以提供客戶最優質的服務，董事長對於此一能為同仁帶來寧靜及舒適感的空間，也感到非常歡喜；接著行經「重要紀事」廊道，牆上懸掛著看板刊載客服中心的重要宣布事項，更張貼了優秀同仁名單，董事長於此駐足良久，對於客服人員的養成、培訓、調動及升遷等殷殷垂詢，經由郭主任的解說，明白自客服中心培育出的同仁，調動至營業單位時都廣受單位主管及同仁歡迎及喜愛，未來職涯發展有無限可能，董事長聽後頗為喜悅，面容上滿是溫柔的微笑。

▶ 彰銀董事長凌忠嫻(左)與值機人員共同接聽客戶來電，理解客戶需求



接著來到「客戶服務科」及客服人員值機室，這也是當天活動最重要的體驗區。此處牆上高掛一面電子看板，記錄著目前正在線上等候的客戶人數、值機人員現正服務人數及值機台數等重要即時資訊，同仁們時刻注意、分秒必爭，就為減少客戶等待時間，提供最有效率的服務。

「客服人員值機時，彼此間會不會受到干擾？」董事長邊走邊低聲詢問。郭主任指著客服人員座位間加高的隔板回復：「有這些防護設施，且人員均經嚴格的專業訓練，應足以確保工作品質。」在近身陪伴董事長走訪客服中心的短短路程中，董事長的句句問話都扣緊同仁的福祉，心底不禁漾起濃濃暖意。



## 全方位專業客服

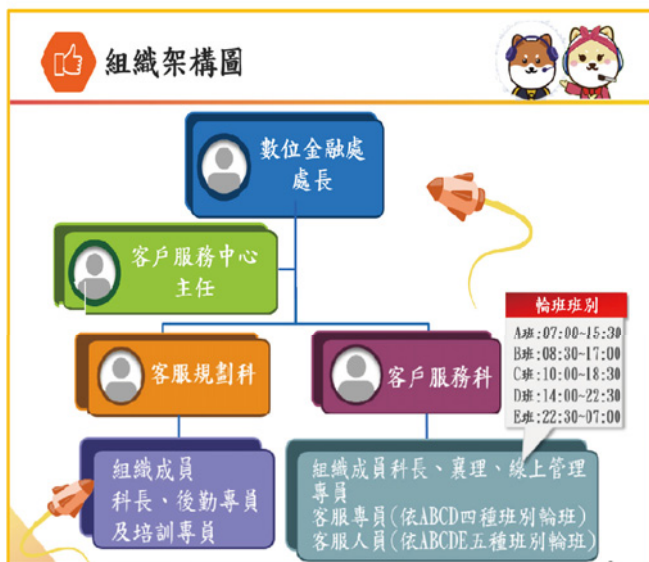
隨後一行人回到會議室，由郭主任的簡報拉開全盤認識客服的序章。茲簡要摘述郭主任說明客服中心「組織架構」、「執掌劃分」及「服務流程」如下：

一、本行客服中心隸屬於「數位金融處」，由身處前線戰區的「客戶服務科」及位居後方強力補給的「客服規劃科」組成。在數位浪潮下，各類資訊技術及數據分析是客戶服務的基

石，客服中心主任領導全體同仁與時俱進滿足客戶需求。

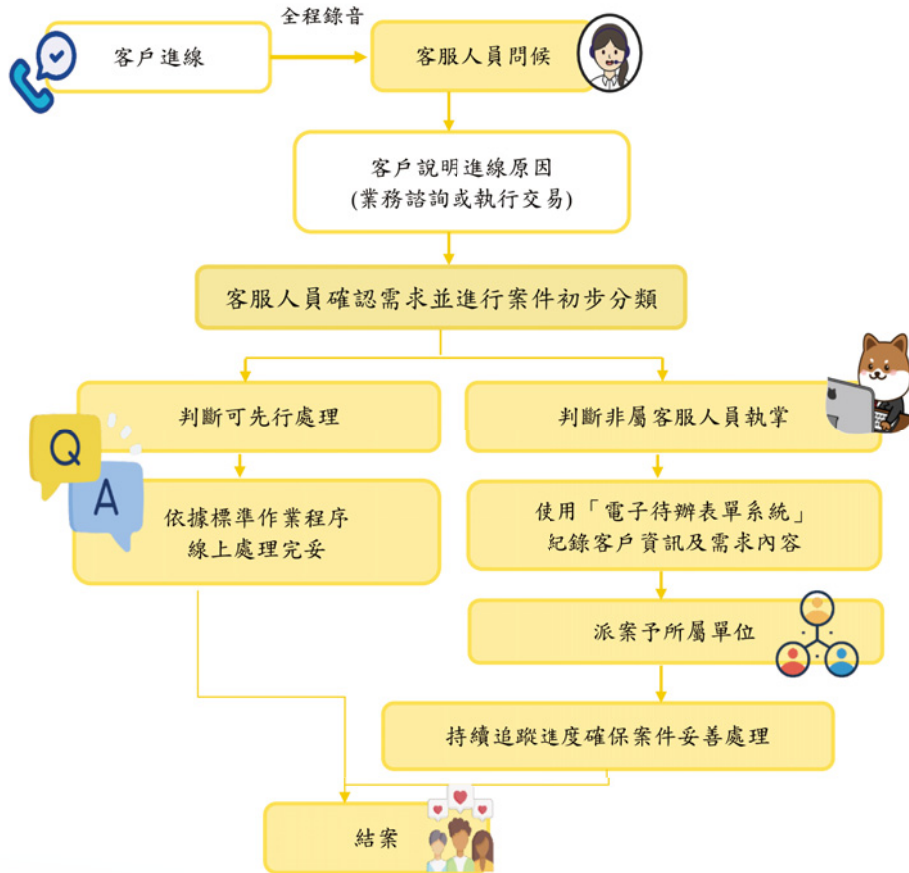
二、「客戶服務科」的同仁分五班輪值，負責透過多元服務管道，提供客戶24小時全年無休的全方位產品諮詢服務與客戶線上交辦事項之追蹤處理；並擔任本行申訴案件受理窗口之一，負責客戶申訴抱怨事項追蹤處理。

三、「客服規劃科」職司客服中心各項業務規劃與專案執行，負責人員培訓、品質稽核、作業流程修訂、智能客服系統及KM知識庫編輯與維護，隨時因應法令規章變動、行銷活動推展而更新資料庫內容並進行人員教育訓練，以期客服人員均能秉持專業，精準且有效率的服務客戶。此外，該科亦負責妥善辦理客服機房環境安全之維護與查核及所有同仁配備之個人電腦、值機座席周邊配備管理與維護。



四、客服中心的核心工作是妥善解決每一位客戶進線表達的需求，流程如下圖，顯見客服中心不只是客戶需求的

接收端，更會持續追蹤每一進線案件，直到完善處理為止。



聆聽完郭主任的簡報，董事長分享其年輕時於基層服務面對客戶的經驗。例如曾遇過客戶就同一個問題，致電不同窗口，每個窗口的回應都未盡相同，直到問到最滿意的答案，客戶就以他最滿意的答案來申辦業務，而這個答案剛好是錯的，機關無法依客戶主張受理其申請，致客戶非常憤怒而衍生客訴。因此面對客戶最怕的就是同仁的回答不一致，好在本行「客服規劃科」已建置KM知識庫，供客服人員應答時可同步查詢確認，以有效維持本行客服品質一致性。

另董事長提及自己曾有電詢其他專業機構的不佳客服體驗。如致電客服後，冗長聽到語音報送請撥1，請撥2…直到請撥9，等待良久還斷線；又提到同業曾發生客戶人在海外，錢包及信用卡被竊急需辦理掛失，致電客服卻被層層轉接，許久才申辦完成，於此期間卡片竟遭竊賊盜刷至額度刷爆，客戶為此憤怒申訴，且銀行須承擔申訴受理前內所有盜刷款項之損失。董事長因而提醒客服中心，針對客戶來電，應依事件緊急程度分級管理，以掌握時效。



對於上述董事長的經驗分享，郭主任即時反饋表示，本行客服系統因應緊急事件預設撥接專屬號碼的機制，倘客戶致電本行客服係為掛失卡片、道路救援及海外緊急服務，可以直撥「816」、「836」轉接專人，無須循一般語音流程，客服系統將優先派線，提供客戶即時服務。

## 喂～微笑彰銀用心為您服務

簡報結束後，郭主任導引董事長及長官們前往客服人員值機區進行當日活動重頭戲，鏘～鏘～鏘～鏘～「董事長一日客服活動」Action！

首先由工作人員協助董事長配戴上專業耳機，再由客服中心邱婉婷、盧乙佳二位同仁分二階段偕同董事長擔任值機人員，與董事長共同聆聽客戶來電。當天適逢信用卡帳單剛寄發，有多通來電係詢問與帳單相關事項，客服人員均須立即線上查閱、迅速回應；亦有各式各樣業務問題，在客服人員專業有禮的回應下，如庖丁解牛般迎刃而解，然亦有遇到一則客戶欲查詢公司戶票信資料，因致電分行時，點選跳接客服中心，客服人員依規辦理核身之流程致客戶略顯不悅，所幸客服人員機敏回應，委婉告知客戶非公司負責人無法逕行提供查詢資料，並立刻將電話轉接至分行服務人員接手處理，方才化解客戶情緒。

併聽活動結束後，大家懷著一顆既佩服又讚嘆的心情回到會議室，接續由客服中心陳美玲科長生動有趣地分享以往客訴處理經驗，小至禮貌詢問，如：外幣匯率、信用卡繳費及帳戶資訊等，大至頻繁來電疲勞轟炸、怒吼咆嘯，如：客戶欲經由操作超商多媒體事務機領取統一發票中

獎獎金，卻疏於查知該中獎發票歸戶之本行VISA金融卡業經掛失，致無法循慣常的操作程序即在超商領取獎金，各種日常生活中不尋常的事件，更令大家深深體認到客服人員需兼具專業知識及素質涵養的重要性。

## 董事長回饋指導意見

接下來便是恭請董事長回饋指導意見的時間。董事長首先感謝法令遵循處及數位金融處客服中心用心規劃此一深具意義的客服活動，藉此機會亦將客服部門的專業素養與服務品質進行自我審視。董事長除肯定及嘉勉同仁的努力及表現外，並指引日後可進一步優化的方向如下：

### 一、以創新方式提供客戶最優質的服務

創新就是運用有限資源或在既有條件下，提供能符合客戶需求，解決客戶痛點的滿意服務。例如本行建置「新一代全媒體（Omni-Channel）客服系統」，整合多元服務管道（包括電話、網路電話、線上文字對談、客戶留言及電子郵件等），設計完善的服務流程，全方位紀錄客戶全通路的互動歷程，客戶可依其偏好選用或變換語音、文字或網路等不同之服務通路，因而獲得「台灣客服中心評鑑」銀行業銅獎，即是最佳適例。期許同仁在服務客戶方面能持續創新。



## 二、設置緊急事件之分級處理對應機制

如前所述，若客戶遭遇緊急狀況（如信用卡遺失、需急難救援等）時，應設身處地提供合適之緊急處置措施，因應事件緊急及嚴重程度，設置分級處理的客服對應機制，以即時、有效率的解決客戶問題，甚而避免損失擴大。

## 三、推廣其他更有效率的線上多元服務

建議客服人員於詢答完畢後，可適時貼心的提醒或引導客戶，之後可採用更即時有效的本行其他電子化服務，如下載本行App後，可隨時進行交易或查閱相關紀錄等，以節省客戶線上等候時間，亦可減輕客服人員的工作負擔。

## 四、以通俗白話取代艱澀專業術語

董事長與客服人員值機時，接到其中一通客戶來電詢問關於涉及多種不同性質之對帳單問題，發現客服人員與客戶溝通時，係使用KM知識庫裡的專業詞彙，雖然客服人員已作說明，但客戶似乎仍未能理解。故建議回應時，應以淺顯易懂的話語取代金融專業術語，以與客戶做有效的溝通。

## 五、笑容是最好的服務

依以往董事長在基層服務時的經驗，於第一線面對客戶各種申請或訴求時，除了秉持專業、有效率地解決客戶問題外，最重要的就是保持笑容，當我們面帶微笑時，所發出的聲音一定是愉悅的，是樂於為客戶服務的，客戶就會感受到彰銀客服人員服務的熱忱與用心！諸如此類的小細節若能注意到，我們的客服品質將更提升。

透過董事長在有限的活動時間內，迅速掌握客服處理的關鍵問題，同時切換為消費者角度深入探討客戶的真正需求，並提出具體明確的回饋建議，令同仁有如茅塞頓開、醍醐灌頂，而能在未來的客服作為上更加精進，也達成本活動「董事長一日客服為客戶守護幸福」的最高宗旨！

## 曲常飄揚 人情不散

伴隨著“喀擦、喀擦”聲，本行的超級場控意容開心地說：「都照好了喔，照片稍候傳給你們，影片再放上雲端…」這場「客服中心學習之旅」將近尾聲，然而在我們心中，迴盪著董事長的殷殷指導，我們將在各個崗位上，秉持著「服務、效率、創新」的理念，朝精進客戶服務、擦亮彰銀招牌之路持續邁進。

這支有感體驗的客服合唱曲，將長久縈繞在我們的心海，由衷感念與我們一同歡唱的董事長、陳副總經理、吳法遵長及數位金融處、秘書處、總務處及法令遵循處的各位長官及同仁熱情的參與及支持，讓本活動能夠順利圓滿落幕，謝謝大家。

～本文由王詠潔、鄭意棋提供～



## 彰銀、華山舉辦老人運動會 伴百位長輩活力過端午

董座凌忠嫻、總座周朝崇帶領近百位志工 陪老寶貝闖關玩遊戲

秘書處

本行關懷弱勢長者，攜手華山基金會合作關懷獨居長輩活動，6月19日於萬華區行政中心舉辦「愛老人 動起來」老人運動會。董事長剛完成新一屆董事選任，立即投入力行永續精神公益活動，在端午節前夕，偕同總經理朝崇及各副總與華山基金會郭副秘書長慧明帶領志工團，陪伴百位長輩樂活健康動一動，體驗趣味闖關遊戲，享受難得同樂時光，讓長輩度過一個最有活力的端午節！

董事長表示，彰銀長期與華山基金會合作，鼓勵同仁走入社區，隨著高齡化、少子化的社會結構轉變，老人照顧議題已成社區關懷重點，現代人平均餘命長，健康就更顯重要。尤其疫情期間大家足不出戶，希望藉由這次老人運動會活動，讓長輩走出家門「作伙來運動」，並鼓勵長輩出門活動結交朋友，活到老、動到老，掌握健康慢慢老。同時也呼籲社會大眾共同關注弱勢老人，扶持公益，讓良善的循環溫暖整個社會。

本次運動會，由董事長、總經理帶領近百位彰銀志工，陪伴長輩體驗闖關活動，關卡共設有10個闖關站，包括疊杯子、護理服務、足球、套圈圈、敲達摩、大骰子、投籃、生活彈珠台、物換星移及記憶力考驗，遊戲種類多樣且趣味十足，長輩個個聚精會神，活動頭腦努力闖關，玩得不亦樂乎，現場歡笑與驚呼聲不絕於耳，另外也安排志工理髮服務，讓長輩有個舒適的髮型，換個好心情。在端午節前與長輩度過溫馨又有人情味的初夏午後。

值得一提的是，活動中特別邀請由百歲人瑞組成的打擊樂團，巧妙地運用瓶罐、鍋具及木箱等看似日常生活物品為打

擊樂器，譜出不凡的豐富節奏與音色。本行志工特別身著創意肉粽裝，引導百名運動員長輩進場，十分應景，讓現場充滿端午節的熱鬧氣氛，也讓長輩樂開懷。

本行認同華山服務弱勢孤老理念，自103年起和華山基金會合作年菜專案，捐贈年菜、送愛到家，之後陸續贊助老人運動會、中秋餐會及寒士吃飽30等活動，同時出動志工以具體行動關懷長輩，為長輩提供溫暖的服務。此次，除了運動會外，彰銀也配合華山基金會於6月17日出動志工到長輩家中致贈端午關懷禮，共送出600份，讓弱勢長輩也能感受溫暖過節氣氛，傳遞社會正向的支持力量。

～本文由楊姍霈提供～



▲彰銀董事長凌忠嫻(右一)、總經理周朝崇(左一)陪伴老寶貝闖關



# ~ 致贈端午關懷禮 ~

