

## 臺灣銀行公教保險部 函

地址：106211臺北市信義路3段140號6樓  
承辦人：商惟淑  
電話：(02)27013411分機5369  
電子信箱：190862@mail.bot.com.tw

受文者：長榮大學

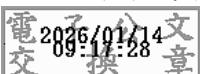
發文日期：中華民國115年1月13日  
發文字號：公保規字第11500001031號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：如主旨 (A07310100NUN50000\_11500001031A0C\_ATTACH1.pdf)

主旨：為瞭解公教人員保險(以下簡稱公保)要保機關及被保險人對本部服務品質之滿意度，並加強聯繫與溝通，藉以改進及提升服務績效，爰辦理「臺灣銀行公教保險部115年第1季服務滿意度調查」，敬請查照。

說明：

- 一、本次服務滿意度調查以網路問卷方式進行，填寫方式請詳附件「臺灣銀行公教保險部服務滿意度調查填寫說明」，本次調查期間為115年1月14日起至1月28日止。
- 二、為能瞭解要保機關及被保險人對本部提供承保、現金給付及網路作業資訊服務之滿意度，請公保業務承辦人務必填寫滿意評分，並轉知貴要保機關所屬公保被保險人曾與本部聯繫接洽過或有寶貴建議者，踴躍上網填寫。

正本：600個要保機關

副本： 2025/01/28

長榮大學



人事室

# 臺灣銀行公教保險部 服務滿意度調查

## 調查表填寫說明

- 請輸入網址<https://wwwap.bot.com.tw/questionnaireGESSI/>，連結「服務滿意度調查」。

 臺灣銀行  
BANK OF TAIWAN 網路問卷調查 [回首頁](#)

### 臺灣銀行公教保險部服務滿意度調查

調查期間：2026/1/14~ 2026/1/28

感謝您對公保業務的配合與支持，為瞭解您對本部所提供之各項服務的滿意度，請撥冗填寫下列題項。

本調查對象為機關學校公保業務承辦人及公保被保險人，敬請謹慎填寫，您的寶貴意見將提供本部服務品質改進之參考。

常見問題歡迎參閱**保險權利義務及Q&A專區**。

為配合國際標準組織提高網路傳輸資訊安全的加密通訊協定TLS (Transport Layer Security)等級，以提供安全作業之環境。您使用之電腦作業環境，須符合Windows 7、Windows 8、Windows 8.1、Windows 10版本。若您的電腦非屬上述作業系統(如Windows XP、Windows Vista)，請進行升級。

如您使用的瀏覽器為IE8、IE9、IE10等，須手動開啟TLS1.1及TLS1.2，請至網頁上方「工具」(或鍵盤「Alt」+「T」鍵)→「網際網路選項」→「進階」→「安全性」→勾選「使用TLS1.1」及「使用TLS1.2」。

如有任何需求或指教，歡迎與本部聯絡。

臺灣銀行公教保險部  
電話: (02)27013411  
傳真: (02)27015622  
電子郵件: [bot235@mail.bot.com.tw](mailto:bot235@mail.bot.com.tw)

下方調查表填寫完成，請按**提交**，感謝您！

1. 請問您的服務機關名稱？(必填)

- 或連線至公保服務頁面(<https://www.bot.com.tw/tw/policy-business/government-employees-insurance-service>)，游標移至「公保服務」並顯示選單後，於「關於公保」項下選擇「服務滿意度調查」。

 個人金融 企業金融 數位金融 [政策性業務](#) 小 中 大 網站導覽 關於臺銀 永續發展 服務據點 English

代辦採購業務 **公保服務** 公庫服務 舊制勞退 關稅配額 外幣收兌處 防疫紓困

**關於公保**  
業務公告  
業務簡介  
保險種類  
服務據點  
**服務滿意度調查**  
公保業務座談會

**法規及權益**  
公保相關法規  
保險俸(薪)額標準表  
保險權利義務  
承保業務Q&A  
現金給付業務Q&A  
要保機關報送實務作業

**公保e系統**  
要保機關登入  
被保險人登入  
公保e系統操作手冊  
公保e系統Q&A

**下載專區**  
承保類表格  
現金給付類表格  
其他類表格  
公保業務座談會講義

**統計資料**  
統計資料背景說明  
要保單位及被保險人  
現金給付  
財務收支概況  
性別統計資訊  
公保統計年刊

**公開資訊**  
公保準備金按月公布事項  
公保準備金每半年公布事項  
公保準備金投資政策書  
保有及管理公保個人資料  
檔案公開項目彙整表  
保險費率精算報告書

**代發超額年金專區**  
代發超額年金機關查詢  
代發超額年金行事曆

**CPI年金調整專區**  
CPI Q&A  
CPI累計成長率計算表  
相關函釋

**公保e系統**

 承保類表格  
 現金給付類表格  
 公保e系統要保機關登入  
 公保e系統被保險人登入  
 承保業務Q&A  
 現金給付Q&A

**展開 TOP**

3. 進入問卷填寫畫面如下，請詳閱文字說明後，游標移至下方題項開始填寫。部分題項為選填，例如：第2題「您是否為服務機關之公保業務承辦人？」，如點選「是」，則續填第3題，如點選「否」，則跳答第7題，系統會自動將第3至6題反白無須點選，依此類推。

感謝您對公保業務的配合與支持，為瞭解您對本部所提供之各項服務的滿意度，請撥冗填寫下列題項。

本調查對象為機關學校公保業務承辦人及公保被保險人，敬請謹慎填寫，您的寶貴意見將提供本部服務品質改進之參考。

常見問題歡迎參閱[保險權利義務](#)及[Q&A專區](#)。

為配合國際標準組織提高網路傳輸資訊安全的加密通訊協定TLS (Transport Layer Security)等級，以提供安全作業之環境。  
您使用之電腦作業環境，須符合Windows 7、Windows 8、Windows 8.1、Windows 10版本。  
若您的電腦非屬上述作業系統(如Windows XP、Windows Vista)，請進行升級。

如您使用的瀏覽器為IE8、IE9、IE10等，須手動開啟TLS1.1及TLS1.2，請至網頁上方「工具」(或鍵盤「Alt」+「T」鍵)→「網際網路選項」→「進階」→「安全性」→勾選「使用TLS1.1」及「使用TLS1.2」。

如有任何需求或指教，歡迎與本部聯絡。

臺灣銀行公教保險部  
電話: (02)27013411  
傳真: (02)27015622  
電子郵件: [bot235@mail.bot.com.tw](mailto:bot235@mail.bot.com.tw)

下方調查表填寫完成，請按[提交](#)，感謝您！

1. 請問您的服務機關名稱？(必填)

2. 您是否為服務機關之公保業務承辦人？(必填)  
 是 (如勾選“是”，請續答第3題)  
 否 (如勾選“否”，請跳答第7題)

3. 您是否使用過公保網路作業e系統的要保機關作業(以下簡稱要保機關網路作業)？

是 (如勾選“是”，請續答第4題)  
 否 (如勾選“否”，請跳答第7題)

4. 您對要保機關網路作業的承保異動登錄使用是否滿意？

滿意

4. 填寫完成，請務必點選最下方「提交」按鈕，完成本次問卷調查。如有必填題項尚未點選，系統將會出現提示訊息，請將未填項目點選後再次點選最下方「提交」按鈕，即完成本次問卷調查。

16. 如您在第13-15題對本部相關部門的服務有不滿意，請問原因為何？(非必填)

本部十分重視您寶貴的意見，如有服務不適之處，請惠賜意見，我們將會虛心檢討改進！

17. 您對公保網路作業e系統的建議事項：(非必填)

18. 請留下您的聯絡方式(電子郵件地址或電話等)，以便我們回復您的建議：(非必填)

[提交](#)

[【隱私聲明】](#)

◆ 非問卷調查期間，顯示訊息如下：

- 「調查尚未開始」，則請於問卷調查期間再連線填寫。

|                                                                                                          |        |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
|  臺灣銀行<br>BANK OF TAIWAN | 網路問卷調查 | <a href="#">回首頁</a> |
| <b>臺灣銀行公教保險部服務滿意度調查</b><br>調查期間：2026/1/14~ 2026/1/28<br>此份問卷調查尚未開始，請於 2026/1/14 後登入本系統，謝謝！               |        |                     |

- 「調查已截止」，謝謝您的參與！

|                                                                                                          |        |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|
|  臺灣銀行<br>BANK OF TAIWAN | 網路問卷調查 | <a href="#">回首頁</a> |
| <b>臺灣銀行公教保險部服務滿意度調查</b><br>調查期間：2026/1/14~ 2026/1/28<br>此份問卷調查已截止，謝謝您的參與！                                |        |                     |