

附表 107 年度上半年為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
1	南投郵局(901 支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳空間充分利用，各項規劃設計溫馨舒適，窗口採低櫃檯，營造親和服務氛圍。</li> <li>2. 服務動線流暢，標示清楚；郵政業務資訊、各類空白單據、商品展示等擺設整齊。</li> <li>3. 製作印尼及越南文之郵儲業務書寫範例，方便外籍人士參閱運用。</li> <li>4. 獲縣政府高齡友善商店認證，設置有各項友善服務設施，如無障礙升降機、哺乳室、親子 ATM 區兒童安全椅、博愛座沙發、血壓計、放大鏡、飲水機、休憩區空間等。</li> <li>5. 牆面「轄屬郵局建築史」圖文清晰美觀；「親子閱郵趣」布置明亮清爽，提供舒適等候環境。</li> <li>6. 局外公告欄以「好鄰居資訊欄」標示，拉近與社區距離，值得各局仿效。</li> <li>7. 網頁內容生動豐富；書面案卷依考核項目分類清楚，案卷均提供項目索引，便於查閱，內頁資料以黑白(非彩色)印製，符合環保作為。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 901 支局 1 台 ATM 鍵盤字漆模糊，請改善。</li> <li>2. 南投地方法院局外自提機跨行轉帳金融機構代號一覽表未更新；另該機係 2 週前更換，尚有多項文宣未標示或未張貼如：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)自動櫃員機機種。</li> <li>(2)機器編號。</li> <li>(3)客服電話操作指示貼紙。</li> <li>(4)銀聯卡標籤貼紙。</li> </ol> </li> </ol>

		<p>(5)防詐文宣。</p> <p>3.全球資訊網頁 106 年度「顧客肯定與期許」僅 2 筆資料，請按時登錄更新。</p> <p>4.書面案卷資料之統計數字應賦予意義，如說明成長率、占比等。</p>
1-1	魚池郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.各類空白單據擺放整齊；備有外語書寫範例，方便外籍人士參閱。</li> <li>2.服務人員態度親切，與顧客互動良好。</li> <li>3.郵件處理場所環境整潔，郵袋折疊整齊，地上無散落之繩子、橡皮筋及紙屑。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.叫號機列印之時間與實際時間慢 3 分鐘，請調整；等候服務時間達 15 分鐘，請改善。</li> <li>2.ATM 張貼之跨行轉帳金融機構代號一覽表請更新；另過期廣告 DM 請下架。</li> <li>3.局屋側面牆壁上之壓克力框閒置且髒污，請清潔並規畫張貼文宣或海報，俾達業務宣導之效。</li> <li>4.服務鈴標示已脫落，請更新。</li> <li>5.營業廳供公眾飲用之茶水，請購置安全衛生之飲水機以取代家用茶壺，並維觀瞻。</li> <li>6.郵件收寄櫃檯高度較高，民眾交寄包裹需彎腰抬起；收寄窗口高度及寬度不足，不利於接收大件包裹郵件。</li> <li>7.局屋環境下列事項請改善： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)櫃檯上盆栽枯萎者，請修剪或更換。</li> <li>(2)書寫檯上蓋用印泥墊髒污，請加強清潔。</li> <li>(3)門口仍張貼猴年賀年貼紙，請配合年節時令張貼。</li> </ol> </li> <li>8.局屋前水泥地面有破損請補平，以維公眾之行走安全。</li> </ol>

1-2	水里郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 局屋從門面至內部格局，融入歷史文化、地方特色及意象設計等，整體建築規劃可看見經理及所率領同仁的用心，且環境及設備維護尤為不易，殊值嘉許。</li> <li>2. 營業廳環境整潔明亮，各類空白單據、郵政消息及宣傳摺頁排放整齊，商品展示櫃擺飾賞心悅目。</li> <li>3. 抽取號碼機結合郵政寶寶 line 貼圖設計，美觀可愛。</li> <li>4. 郵件處理場所分信桌、分揀檯等整體環境均保持整潔。</li> <li>5. 員工休息室設計清爽舒適，並貼心設有儲物櫃。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 叫號機列印之時間與實際時間慢 5 分鐘，請調整。</li> <li>2. ATM 服務區未張貼信用卡預借現金及銀聯卡 LOGO 貼紙。</li> <li>3. 未張貼匯兌資費表；自動化服務資費表請更新。</li> </ol>
2	彰化郵局(901 支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳整潔明亮，動線規劃標示清楚，設置各項友善服務設施如飲水機、哺(集)乳室、公用洗手間、服務鈴及休憩區空間等。</li> <li>2. 空白單據、業務資訊、宣導海報等排放整齊，商品展示櫃擺設美觀。</li> <li>3. 書寫檯整體規劃有書寫範例、張貼業務宣傳活動夾板、空白單據置放格及投入式垃圾箱等，精美實用。</li> <li>4. 窗口服務人員對於客戶業務詢問，深具專業，值得肯定。</li> <li>5. 即時更新網頁最新消息，且各項活動圖片內容豐富，文字說明清楚。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 哺(集)乳室設於營業櫃檯內部，民眾使用不便且有安全之虞。</li> <li>2. 友善服務區之空間及軟硬體設施請再加強，以營造溫馨氛圍。</li> <li>3. 請製作外語書寫範例，發送所轄各局，以方便外籍人士參閱運用。</li> <li>4. 田尾、溪州 2 支局叫號機列印之時間與實際時間均有落差，請全面檢視所轄各局，如有相同情形，請確實調整。</li> <li>5. 901 支張貼之「劃撥儲金手續費表」請更新；另名稱誤植為「匯兌資費表」，請更正。</li> <li>6. 有關業務作業程序如有修正時，請貴局加強督導所轄郵局確實辦理。</li> <li>7. 彰化師大局外自提機下列事項請改善： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)ATM 服務區周遭環境加強整潔。</li> <li>(2)請張貼客服電話操作指示貼紙。</li> </ol> </li> <li>8. 書面案卷「服務遞送」構面之各項說明，請附佐證資料及績效統計數據。</li> </ol>
2-1	田尾郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 郵政展示架之業務宣傳摺頁排放整齊，海報張貼美觀。</li> <li>2. 經理及時改善營業廳設施之執行力佳；服務人員態度親切，與顧客互動良好。</li> <li>3. 集郵商品名稱及價格標示清楚，櫥窗佈置得宜。</li> <li>4. 依規定貼有防詐、禁煙、禁止性騷擾申訴及客服專線等宣導文宣。</li> <li>5. 實測儲匯窗口服務顧客等候時間，符合所訂目標值。</li> <li>6. ATM 服務區張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表、ATM 告示牌，ATM 鍵盤字漆清楚，各式文宣亦依規定張貼。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 叫號機標示以書寫之紙張黏貼在牆上，日久將破損髒污，請以壓克力製作字樣標示，以具耐久</li> </ol>

		<p>及美觀效益；另叫號機列印之時間與實際時間慢 3 分鐘，請調整。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 營業廳盆栽灰塵請定期清潔。鐵製垃圾箱已老舊損壞，請汰換。</li> <li>3. 櫃檯下方及牆壁多處膠帶撕下未清除之髒污，請清潔；請俟後勿以膠帶張貼文宣等，以免造成清理困難問題。</li> <li>4. 兌獎截止之發票中獎號碼單未移除，請改善</li> <li>5. 置於大門旁之「公告欄」標示請移除。</li> <li>6. 業務作業程序改變，窗口服務人員未即時更新，如儲金新開戶約定書自 106 年 12 月 7 日起應留存 1 份，不再僅留存約定書客戶簽章聯，已面請立即改正；請加強教育訓練。</li> <li>7. ATM 前遮陽布簾褪色未清潔，應予改善。</li> <li>8. 局屋前信筒(箱)髒污，時刻表老舊未更換。</li> <li>9. 存局候領郵件信封書有收件人姓名與電話，置於公布欄有違個資保護規定。</li> </ol>
2-2	溪州郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各類空白單據、商品展示排放整齊。</li> <li>2. 依規定置放「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政匯兌資費表」、「郵政儲匯業務工本費簡表」等。</li> <li>3. 實測儲匯窗口服務顧客等候時間，符合所訂目標值。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 代售商品大量置放於營業廳入口櫃檯前，有礙觀瞻，請改善。</li> <li>2. 局屋前公告欄標示為「自動櫃員機 ATM」，且無張貼任何資訊，請更改標示為「公告欄」或「郵政資訊」，並規畫張貼文宣或海報，俾達業務宣導之效。</li> <li>3. 服務鈴建議移設於愛心坡道入口處，方便民眾使用。</li> <li>4. 「郵政業務資訊」卷夾應定期檢視清潔，局屋整潔有待加強。</li> </ol>

		<p>5. 劃撥儲金手續費表、自動化服務資費暨限額表請更新。</p> <p>6. 請製作外語書寫範例，以方便外籍人士參閱運用。</p> <p>7. 統一發票中獎號碼單未依規定張貼。</p> <p>8. 叫號機列印之時間與實際時間慢 3 分鐘，請調整。</p> <p>9. 業務作業程序改變，窗口服務人員未即時更新，如儲金新開戶約定書自 106 年 12 月 7 日起應留存 1 份，不再僅留存約定書客戶簽章聯，已面請立即改正；請加強教育訓練。</p> <p>10. 局屋前信筒(箱)收攬時刻表未填寫郵件收攬時間。</p>
3	臺東郵局(901 支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 901 支局營業廳環境整潔明亮，綠美化完整，各項服務設施齊全，海報、空白單據排放整齊，提供民眾賞心悅目及舒適的用郵環境，充分展現地方特色。</li> <li>2. 營業廳明顯處設有意見箱，提供用郵民眾反映意見。</li> <li>3. 用郵手冊、資費小冊、營業規章皆為最新版本。</li> <li>4. ATM 自助服務區各 ATM 之區隔隔板，以原住民元素設計美化，且地面標示等待線，維護客戶辦理提領、轉帳等交易之安全及避免客戶個資外洩。</li> <li>5. 測試 ATM 服務區聯絡電話撥「1 轉接營業櫃檯」時，服務人員能即時接聽回應。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 友善服務區之空間及軟硬體設施，請提升。</li> <li>2. 哺乳室設於營業櫃檯內部之 2 樓，民眾使用不便且有安全之虞。</li> <li>3. 郵政消息公告張貼請勿重疊，已面請改善。</li> <li>4. 意見箱之顧客意見表版本不符，請更換。</li> <li>5. 「郵政業務資訊」卷夾放置之「資費表」部分為舊版未更新，請全面檢視所轄各局該項資費</li> </ol>

		<p>表，並統一更新。</p> <p>6. 請製作英文、印尼、泰國及越南文等之郵儲業務書寫範例發送所轄各局，方便外籍人士參閱。</p> <p>7. ATM 區跨行轉帳金融機構代號一覽表未更新。</p> <p>8. 營業廳外自提機區不銹鋼及機檯生鏽，請清理。</p> <p>9. 過舊之歷年書面資料請移除，並請隨時更新資料。</p>
3-1	卑南初鹿郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳明亮，服務動線流暢。</li> <li>2. 郵務營業規章、郵遞區號簿皆為最新版本。</li> <li>3. 備有老花眼鏡及飲水設備，提供顧客使用；手機充電服務，貼心設有手機置放架。</li> <li>4. 書寫範例看板製作清楚美觀，各類單據擺放整齊。</li> <li>5. 服務人員態度親切，與顧客互動良好。</li> <li>6. 測試 ATM 服務區聯絡電話撥「1 轉接營業櫃檯」時，服務人員能即時接聽回應。</li> <li>7. 自動櫃員機依規定張貼各項告示、文宣，並設置密閉式加鎖明細表回收桶。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請全面檢視各支局是否均設置「服務鈴」，請儘速安裝，以方便有協助需求的民眾使用。</li> <li>2. 書寫檯下放置空白單據之紙製標示已破損，請以壓克力耐久材製作取代。</li> <li>3. 展示櫃商品擺放較凌亂，請整體規劃放置，俾達業務行銷及空間美化之效。</li> <li>4. 郵政業務資訊活頁冊中之「資費表」部分為舊版。</li> <li>5. 公告欄張貼之郵政消息及營業廳張貼之海報稍嫌零亂，請重新檢視並將逾期或過舊資料移除；請規劃製作規格一致之壓克力框，以放置海報、文宣。</li> <li>6. 顧客意見箱請補充中、英文版顧客意見卡，俾利民眾使用；另意見箱置於文宣架前，致遭遮蔽，</li> </ol>

		<p>已面請移至適當位置，以利顧客可隨時反映意見。</p> <p>7. 信箱間未設中英文公告資訊告示牌，請改善。</p> <p>8. ATM 機體所貼之防詐騙宣導貼紙餘有汰換撕除痕跡，請清除。</p>
3-2	鹿野郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳整潔，各類空白單據、業務宣傳摺頁排放整齊，郵遞區號簿為最新版。</li> <li>2. 手機充電服務，貼心設有手機置放架。</li> <li>3. 服務人員均著整齊制服且謙恭有禮，對反映意見能即時修正，態度良好。</li> <li>4. 測試 ATM 服務區聯絡電話撥「1 轉接營業櫃檯」時，服務人員能即時接聽回應。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務宣傳摺頁放置凌亂，請製作尺寸適宜之展示架整齊擺放。</li> <li>2. 展示櫃內髒污，請清潔；展示商品擺飾請整體規劃，俾達業務行銷及空間美化之效。</li> <li>3. 窗口櫃檯下留有膠帶貼痕，請清除。</li> <li>4. 建議整體規劃放置海報、文宣且規格一致之壓克力框，避免直接張貼於牆面。</li> <li>5. 營業廳外未設置「服務鈴」，請儘速安裝，以即時回應有協助需求的民眾。</li> <li>6. 郵政業務資訊資料夾無「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，請自行自內部資訊網下載補充；另「資費表」為舊版，請更新。</li> <li>7. 意見箱之顧客意見表之版本不符，請改善；另信箱號碼部分脫落，請補正。</li> <li>8. ATM 下列缺失，請改善： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 請張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙。</li> <li>(2) ATM 鍵盤字漆模糊，請改善。</li> <li>(3) 撕除之貼紙，請清除乾淨。</li> </ol> </li> </ol>



4	花蓮郵局(901 支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 901 支局營業廳環境整潔明亮，各項服務設施齊全，海報、空白單據排放整齊，提供民眾賞心悅目及舒適的用郵環境。</li> <li>2. 善用資訊科技，設置智慧型叫號機，並將一般業務及簡易業務分流，提升服務效能。</li> <li>3. 滑軌式包裹收寄櫃檯，方便顧客交寄重件。</li> <li>4. 營業規章、郵遞區號簿及用郵手冊，均為最新版本，符合規定。</li> <li>5. 信箱間中英文公告資訊已更新。</li> <li>6. ATM 自助服務區各 ATM 之區隔隔板，以原住民元素及色彩設計，且地面標示等待線，維護客戶辦理提領、轉帳等交易之安全，並避免客戶個資外洩。</li> <li>7. 書面資料依指定構面蒐集完整。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請全面檢視各支局顧客意見箱，是否均放置中、英文版顧客意見卡，俾利民眾意見反映。</li> <li>2. 郵政業務資訊「資費表」部分為舊版未更新，請全面檢視並統一製作更新。</li> <li>3. 營業廳之 ATM 補摺機未張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙；另局屋外之「愛心鈴」請更改為「服務鈴」。</li> <li>4. 網頁缺失： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 「業務與服務/常用業務查詢/e 化便利郵局」找不到連結的網頁，請修正或移除。</li> <li>(2) 「業務與服務/雙語服務查詢/顧客申辦事項作業流程及處理時限表(儲匯)」為舊版。</li> <li>(3) 「業務與服務/常用業務查詢/房貸特區」登入後為房地產出租專區，與標題不符。</li> <li>(4) 「業務與服務/常用業務查詢/常用業務 QR code 查詢/國內匯兌資費」未正確連結。</li> </ol> </li> <li>5. 花蓮港務分公司局外自提機未張貼 ATM 編號、防詐騙宣導文宣等相關貼紙。</li> </ol>
---	--------------	---

		6. 書面資料「服務遞送」構面之國內函件資費查詢資料未更新。
4-1	新城郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳外綠美化環境，盆栽整理潔淨；踏階貼有「注意階梯」，貼心提醒顧客行走安全。</li> <li>2. 櫃檯貼有「每日用郵尖峰時段」，方便顧客參考運用。</li> <li>3. 業務宣傳摺頁、空白單據及海報擺放張貼整齊。營業規章、郵遞區號簿為最新版本。</li> <li>4. 經理服務態度熱誠、親切，主動積極協助用郵民眾，頗受顧客稱許。</li> <li>5. 信箱間中英文公告資訊有更新。</li> <li>6. 投遞人員自主管理良好，工作態度佳；郵件處理場所環境整潔，郵袋折疊整齊，地上無散落之繩子、橡皮筋及紙屑。。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 手機充電服務建議自窗口櫃檯移出，方便公眾使用。</li> <li>2. 集郵票品展示櫥閒置，請整體規劃放置商品，俾達業務行銷及空間美化之效。</li> <li>3. 書寫檯下放置空白單據處之紙製標示已破損，請以壓克力耐久材製作取代。</li> <li>4. 局屋外請規劃機車停車格，以利停放整齊。</li> <li>5. 郵政業務資訊活頁冊中之「資費表」部分為舊版。</li> <li>6. 顧客意見箱請補充新版中、英文版顧客意見卡，俾利民眾使用。</li> <li>7. 補摺機未張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙。</li> <li>8. ATM 區之通道牆面留有未清除乾淨之張貼痕跡，請清理，並規劃規格一致之壓克力框放置海報、文宣。</li> </ol>
4-2	豐濱郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳整潔明亮，各項服務設施依規定設置，各類單據排放整齊。</li> </ol>

		<p>2. 一人郵局經理熱心熱忱，提供民眾親切友善的服務。</p> <p>3. 服務鈴測試良好，服務人員能即時回應處理。</p> <p>4. 自動櫃員機依規定張貼各項告示、文宣並設置密閉式加鎖明細表回收桶。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 建議整體規劃放置海報、文宣且規格一致之壓克力框，避免直接張貼於牆面。</p> <p>2. DM 展示架之灰塵應加強清潔。另局屋外之地面有破損，請補平以維安全。</p> <p>3. 郵政業務資訊活頁冊中之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及「資費表」部分為舊版未更新。</p> <p>4. 補摺機未張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙。</p> <p>5. 置放 ATM 跨行轉帳金融機構一覽表之壓克力框有塵垢積留在框內，請設法清除。</p>
5	宜蘭郵局(901 支局)	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳環境整潔明亮，各類業務標示清楚，各項服務設施皆依規定設置，海報、空白單據排放整齊。</p> <p>2. 友善服務區提供 WIFI 及 3C 充電設備。</p> <p>3. 公告欄張貼之公告及文宣資料均為最新版本，無逾期資訊。</p> <p>4. 郵政業務資訊提供客戶閱覽之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及資費表均正確無誤。</p> <p>5. 窗口服務人員態度親切，主管人員亦能適切引導，並正確回答所詢問題，展現服務人員之專業及團隊精神。</p> <p>6. 設有快速服務窗口，且實測窗口等候時間符合目標值。</p> <p>7. ATM 服務區依規定張貼正確之告示、文宣及貼紙，並設置明細表專用碎紙機及密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障。</p>

		<p>8. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>9. 書面案卷考核項目分類清楚，利於查閱。</p> <p>10. 郵務作業場地寬暢，投遞人員穿著整潔。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 服務鈴附近請保持淨空，確保身障者方便使用。</p> <p>2. 網頁：關於我們/用郵環境/自助郵局項下之「自動櫃員機(ATM)提供存款、提款、換鈔服務」文字，其中「換鈔」功能之敘述欠妥，請修正。</p> <p>3. 部分全球資訊網、內部資訊網站內容仍為 102 年的資料，請全面檢視並適時更新。</p> <p>4. 宜蘭高中局外 ATM 機體週邊不鏽鋼牆面黏貼之背膠，請擦拭及清除乾淨。</p> <p>5. 書面資料「服務一致及正確」卷宗第 2 冊，內容資料很多，惟多非最近年度資料；另「服務滿意情形」卷宗第 1 冊第 9 頁籤，其中「顧客意見處理原則及時限」為舊版資料，請一併更新。</p> <p>6. 書面考核項目內容請補強實務面資料。</p>
5-1	大同郵局	<p>優點：</p> <p>1. 雖為一人郵局，但服務態度和善良好，並謙虛接受所提建議。</p> <p>2. 貼心提供老花眼鏡及拐杖供用郵客戶使用。</p> <p>3. 公眾停車空間規劃完善，指引標誌明確，便於民眾辦理業務時停放。</p> <p>4. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 營業廳展示櫃內空無一物，請陳列郵政代售商品，以利行銷。</p> <p>2. 書寫檯上之書寫範例字跡模糊、褪色且綁原子筆繩子髒污，請即換新。</p> <p>3. 公告欄及郵政業務資訊活頁冊之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及資費表為舊版，請更</p>

		<p>新。</p> <p>4. 補摺機無「限插入『郵政存簿儲金簿』」貼紙，且補摺機上標示之公司識別名稱仍為「郵政儲金匯業局」，請更正。</p> <p>5. ATM 區張貼之告示及貼紙稍顯零亂，並有以透明膠帶黏貼之情形，影響觀瞻，請清除乾淨後重新張貼整齊。</p> <p>6. 服務鈴已損壞，請修復。</p>
5-2	冬山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理人員態度親切，能即時回應所詢問題。</li> <li>2. 郵務窗口人員能回答有關交寄國際郵件及代辦驗關郵件注意事項。</li> <li>3. 實測窗口等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳牆上及郵政業務資訊活頁冊內之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及資費表為舊版，請更新。</li> <li>2. 公眾意見箱為郵政業務資訊專區所遮蔽、郵政業務資訊活頁冊置於櫃檯角落不利民眾查閱等，請改善。</li> <li>3. 綠化盆栽已枯萎，請移除或更換。</li> <li>4. 局屋廊道天花板照明燈已鏽化，請換修。</li> <li>5. 中央存款保險標示牌請置於明顯處。</li> <li>6. 補摺機無「限插入『郵政存簿儲金簿』」貼紙，請改善。</li> </ol>

6	新竹郵局(901 支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳環境整潔明亮，各項服務設施皆依規定設置，海報、空白單據排放整齊。</li> <li>2. 設有哺乳室、兩性共用廁所、高齡友善服務區及手機充電區等友善設施。</li> <li>3. 顧客申辦事項作業流程及處理時限表，製作美觀清晰，顧客一目了然。</li> <li>4. 測試 ATM 服務區電話，服務人員能即時接聽回應。</li> <li>5. 為民服務各項書面資料完整齊全，顧客抱怨處理程序流程表，值得各局仿效。</li> <li>6. 全球資訊網、內部資訊網站內容豐富且適時更新。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳出入口天花板有鐵鏽及飲水機接水處有污漬，請即清理。</li> <li>2. 儲匯業務抽號碼機位置不明顯，請標示清楚方便公眾使用。另商品展示櫃之商品應有標價說明。</li> <li>3. 快捷截郵及寄達重要郵局時刻表燈號未顯示，請改善。</li> <li>4. 建議可懸掛目前 i 郵箱最新活動布條，以廣宣傳。</li> <li>5. 自助郵局區看板建議可先加上 i 郵箱字樣。</li> <li>6. 廁所前之殘障坡道地面有磁磚脫落，請儘快修補。</li> <li>7. 實測窗口等候時間，逾 10 分鐘，請妥適調度人手。</li> <li>8. ATM 中有鍵盤掉漆及漏貼「防詐宣導文宣」、「信用卡預借現金及銀聯 LOGO」貼紙，請改善。</li> <li>9. ATM 告示牌未貼訊息（應公告交易限額、客服電話）。</li> <li>10. 局外（新竹女中）ATM 機號貼紙脫落一半；黏貼貼紙撕除留有未清除黏膠，致大片牆面髒污，有礙觀瞻；另懸掛電話機已鬆動，請改善。</li> <li>11. 書面佐證資料，有關個資部分（姓名、局帳號及身分證字號）未隱碼。</li> </ol>
---	--------------	--

6-1	尖石郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳環境整潔明亮，各類單據均分類整齊擺放，局屋外觀結合當地特色，令人耳目一新。</li> <li>2. 窗口人員服務專業熱誠，雖無叫號機，但皆能立即疏散人潮，值得肯定。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請設置郵政代售商品展示櫃，以利行銷。</li> <li>2. 郵局招牌及自動櫃員機上方採光罩均有青苔，請即清除。</li> <li>3. 張貼之「劃撥儲金手續費表」部分未更新。</li> <li>4. 測試 ATM 聯絡電話撥「1 轉接營業櫃檯」時無人接聽回應。</li> </ol>
6-2	橫山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 局屋雖較舊較小，但各類空白單據、郵政消息及宣傳摺頁皆齊全。</li> <li>2. 提供輔助用品如老花眼鏡、膠帶、膠水及飲水設備等，方便顧客用郵。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 櫃台單據陳列雜亂、請排列整齊。盆栽凌亂或枯萎，有礙觀瞻，請更換或修剪。</li> <li>2. 書寫檯蓋用印泥處髒污，請加強清潔。</li> <li>3. 部分告示及文宣以膠布直接黏貼於牆上，有礙後續拆除清潔之困難，請改以壓克力製品之字樣標示，以具耐久及美觀效益。</li> <li>4. 展示櫃商品請分門別類，商品標價統一由電腦打字製作。</li> <li>5. 公告之統一發票中獎號碼仍停留 106 年 7-8 月資料，請配合更新。</li> <li>6. 張貼之「劃撥儲金手續費表」部分未更新。</li> <li>7. 測試 ATM 聯絡電話撥「1 轉接營業櫃檯」時，電話無人接聽回應。</li> </ol>

7	基隆郵局(901 支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳整潔明亮、綠化完善，海報、空白單據排放整齊。</li> <li>2. 資費小冊、營業規章、壽險資訊說明文件及公告之資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 設有各項服務設施，如漂書站、手機充電服務、哺乳室、博愛座沙發、血壓計、飲水機及高齡友善服務區等，提供溫馨服務。</li> <li>4. 抽測儲匯窗口服務人員有關辦理外匯洗錢相關問題，均能正確回應，深具服務專業度。</li> <li>5. 「服務鈴」測試良好，志工能即時回應處理，並協助引導民眾紓解用郵人潮。</li> <li>6. 網站之「生活采風」專區建置基隆廟口美食及鄰近旅遊景點，頗具特色且內容充實。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳請擺放國際郵務業務單據供民眾取用；另擺放裝飾之 yoyo 龍商品宜下架。</li> <li>2. 顧客意見箱請補充英文版意見調查表。</li> <li>3. 書面資料建議事項： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 有部分個資未遮蔽，請重新檢視補正。</li> <li>(2) 評核項目「內部作業簡化」及「服務精進機制」，請提供簡化及創新作法之具體成效的相關數據，如減省的人力、物力或時間等，以作為後續再精進推廣之參據。</li> <li>(3) 有關民眾意見回應機制雖有充實相關資料，惟在檢討改善方面則缺少佐證資料，請補充。</li> </ol> </li> <li>4. 全球資訊網頁建議事項： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 汐止保長坑郵局業於 107 年 4 月 9 日裁併，貴局網頁之用郵尖峰時段仍有該局資訊，請移除。</li> <li>(2) 網頁內容請定期檢視更新，較舊之資料請移除。</li> </ol> </li> </ol>
---	--------------	--



7-1	汐止郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設於各櫃檯之叫號電子看板，顯示櫃檯號碼、郵務或儲匯業務、抽取之號碼、服務人員姓名、郵政寶寶圖案等，設計週全精美，賞心悅目，可為各局效仿。</li> <li>2. 營業廳等候區提供電子螢幕顯示叫號辦理情形，顧客可安心等候用郵。</li> <li>3. 設置「無障礙窗口」標示，註明服務櫃檯與服務項目，提供優質便捷服務。</li> <li>4. 經理對於客訴能及時掌握情況，並迅速排解顧客疑慮，值得肯定。</li> <li>5. 郵件處理場所整體環境保持整潔，除設置業務專用櫃檯，且動線標示清楚，引導顧客領取郵件。</li> <li>6. 郵務分信格上使用磁鐵貼條標示投遞住址，於區段變更時可配合調整，具彈性及美觀功效。</li> <li>7. 員工休息室及康樂室規劃舒適，並貼心設有儲物櫃。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客意見箱請補充英文版意見調查表。</li> <li>2. 請於營業廳外掛放 i 郵箱折扣宣傳布條。</li> <li>3. 未張貼 WiFi 無線上網標示，請改善。</li> <li>4. 儲匯業務服務區請標示引導動線。</li> <li>5. 營業廳業務資訊卷夾置有「為民服務白皮書」，內容有多項錯誤未見更新，因貴局網頁已有建置為民服務白皮書專區，請檢討是否所轄各局統一移除。</li> <li>6. 自動櫃員機未標示機種、機器編號及未張貼自動櫃員機告示牌，請改善。</li> </ol>
7-2	基隆七堵郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 郵儲營業廳皆設有志工服務人員協助引導民眾用郵。</li> <li>2. 營業規章及各項業務申辦作業流程均妥善設置。</li> <li>3. 實測郵務窗口業務均能清楚答復，展現專業及親切態度。</li> </ol>

		<p>4. 測試 ATM 服務區電話，服務人員能即時接聽回應。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 郵儲業務分樓營業，儲匯業務抽號碼機設於 2 樓狹窄之樓梯口，請規劃移至適當安全位置；另請製作「小心階梯」之壓克力標示貼於樓梯明顯處，提醒顧客注意踏階安全。</li> <li>2. 儲匯業務抽號碼機顯示時間較實際時間落後 5 分鐘，請校正。</li> <li>3. 儲匯單據置放於公眾座椅後方，取用不便；未張貼 WiFi 無線上網標示。</li> <li>4. 業務資訊卷夾之「為民服務白皮書」內容多項錯誤且未更新，壽險資訊公開說明文件未落實抽換，請改善。</li> <li>5. 請於營業廳外掛放 i 郵箱折扣宣傳布條。</li> <li>6. ATM 服務區之 2 個「廢棄交易單投入箱」已近滿溢，請加強注意清理，以免顧客個資有外洩之慮。</li> <li>7. 數部陳舊且積塵已久之機車停放於局屋外左側騎樓，有礙觀瞻及局屋安全，請通知相關單位協助移除。</li> <li>8. 局屋及週遭環境整潔有待加強。</li> </ol>
8	嘉義文化路郵局 (901 支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在營業廳及 ATM 區適當位置製作各項指示或提醒標示，輔助並發揮管理之效。</li> <li>2. 特製醒目之統一發票中獎海報張貼於各支局郵局營業廳明顯處供顧客兌獎，並同時宣導購買郵局商品當作禮物，顯見管理之用心及創意。</li> <li>3. 郵政業務資訊活頁冊中之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及「資費表」均為最新版，提供顧客正確查閱資訊。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳放置糨糊之容器、宣傳摺頁之壓克力架及警察局安全維護簽到簿之卷夾均已破損，請更新。</li> <li>2. 過期已久之海報請撤下。營業廳整體環境及設施整潔請待加強。</li> <li>3. 請加強員工創新及建議案獎勵措施，以提升服務品質，俾利事業發展。</li> <li>4. 按國內函件郵資已於 106 年 8 月 1 日調整，惟郵務資費表仍使用舊表，請更新。</li> <li>5. 局內 ATM 區下列缺失請改善：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ATM 鍵盤字漆脫落、等候線之字跡斑剝。</li> <li>(2) 放置跨行轉帳金融機構代號一覽表之壓克力框破損。</li> <li>(3) 防詐宣導文宣貼紙已陳舊，字跡模糊。</li> </ol> </li> <li>6. 局外 ATM 下列缺失請改善：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 「跨行轉帳金融機構代號一覽表」未更新。</li> <li>(2) ATM 機體週邊黏貼之背膠影響觀瞻，請清除乾淨。</li> <li>(3) 屋頂天花板銹蝕、斑剝，請處理。</li> </ol> </li> <li>7. 書面資料依指定構面蒐集完整，惟下列缺失請改善：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 基礎服務/服務一致性及正確頁籤 3 之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」未更新。</li> <li>(2) 基礎服務/服務一致性及正確頁籤 5.2 服務及時性—鼓勵顧客委託代繳費用節省臨櫃時間之「轉帳代繳停車費業務」已停辦，該項目之介紹資訊請刪除。</li> <li>(3) 其他設有頁籤，惟無內容部分，如「窗口人員優良事蹟紀錄簿」、「處理滿意度調查分析」各項，請補正。</li> </ol> </li> <li>8. 網頁缺失：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 關於我們/為民服務白皮書/貳、嘉義郵局目前的服務項目與措施項下的各項業務項目介紹，</li> </ol> </li> </ol>
--	--	--

		<p>請修改為連結本公司全球資訊網的方式呈現，以即時連結業務內容，避免內容不一致，及減省人員維護網頁的時間。</p> <p>(2) 業務與服務/行動支付服務專區，未直接連結到相關頁面，請檢視修正。</p>
8-1	東石郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳各類空白單據、郵政消息及宣傳摺頁排放整齊，商品展示櫃擺飾賞心悅目。</li> <li>2. 設計精美框架放置「統一發票中獎號碼單」，並加註「恭喜中獎 買個禮物送給想感謝的人」，不僅達增進商機之效益，且宣導表達感恩的溫馨方式。</li> <li>3. 櫃檯內各項業務單據及設施等整體環境整潔，並貼有員工法紀教育文宣，具宣導合規作用。</li> <li>4. 服務人員能適切回答有關 HCE 手機 VISA 卡業務問題，顯示服務人員之專業度。</li> <li>5. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 置放存提款單壓克力框架標示存提款單字樣之紙張已破損，請以壓克力耐久材製作，以維觀瞻。</li> <li>2. 張貼之各項資費表已更新為最新版本資訊，惟郵政業務資訊活頁冊中之舊版「資費表」未撤除。</li> <li>3. 落地型補摺機未張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙；ATM 未張貼「ATM 錄影中請微笑」貼紙。</li> <li>4. ATM 區設置規格一致之直式壓克力框未充分利用，請放置業務相關且規格一致之文宣（如直式框請勿放置橫式文宣）。</li> </ol>
8-2	嘉義民權路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 郵政業務資訊活頁冊中之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及「資費表」均為最新版，提供顧客正確查閱資訊。</li> <li>2. 於 ATM 區階梯前局屋牆上製作「提款機前有階梯 請注意落差安全」告示警語提醒顧客，提供合</li> </ol>

		<p>宜且友善之設施。</p> <p>3. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供及時服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「身心障礙資訊詢問服務」窗口標示，請改以「友善資詢服務」，以表友善及尊重。</li> <li>2. ATM 區過期已久之海報請撤下。</li> <li>3. ATM 告示牌有 107.02.01 版及 106.10.01 版合併張貼，請撤除舊版。</li> <li>4. 落地型補摺機未張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙。</li> <li>5. ATM 張貼手寫之機器編號且紙張已陳舊，請以標楷體 48 白底黑字重新印製張貼於螢幕正上方。</li> <li>6. 最新版 ATM 跨行轉帳金融機構代號一覽表已張貼，惟舊版之一覽表仍留置於壓克力框內，請確實抽換。</li> <li>7. 按國內函件郵資已於 106 年 8 月 1 日調整，郵務資費表仍使用舊表，請更新。</li> </ol>
9	斗六西平路郵局 (901 支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳整潔明亮，空間美化及環境綠化完善，各項服務動線標示清楚。</li> <li>2. 各項服務設施依規定設置，備有哺乳室、性別友善廁所、漂書站等友善設施，提供舒適用郵環境。</li> <li>3. 公告欄張貼之業務資訊及文宣資料均即時更新，並設有便利 QR Code，方便顧客查閱。</li> <li>4. 商品展示櫃擺飾賞心悅目海報、各式空白單據排放整齊。</li> <li>5. 測試服務人員業務內容，能夠正確回應無誤，極具專業度。</li> <li>7. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務；ATM 區週邊環境整潔維護良好。</li> <li>8. 網頁建置有「身心障礙者服務專區」及「新住民語言書寫範例」，提供更友善之便民服務，值得其他各局參考。</li> </ol>

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上(106)年度員工創新提案績效優良，請持續積極辦理，以提升服務品質，俾利事業發展。</li> <li>2. ATM 未逐台張貼「ATM 錄影中請微笑」、「ATM 故障時，請使用 ATM 服務區客服電話或電洽 0800-700-365，手機請撥付費電話 04-2354-2030」貼紙，請補貼。</li> <li>3. 局外 ATM 之下列缺失請改善： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)「跨行轉帳金融機構代號一覽表」未更新。</li> <li>(2)ATM 週邊黏貼許多外界的廣告，ATM 機體未撕除乾淨之貼紙背膠沾黏灰塵，有礙觀瞻，請定期檢視清除乾淨。</li> </ol> </li> <li>4. 書面資料依指定構面蒐集完整，惟基礎服務/服務一致性及正確之各項「資費表」未更新。</li> <li>5. 網頁缺失： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)業務與服務/常用業務二維條碼 QR Code 查詢/儲匯資費查詢項下之國內匯兌資費及國外匯兌資費未直接對應至相關位置，請檢視修正。</li> <li>(2)關於我們/為民服務白皮書/貳、我們提供的服務項下的各項業務項目介紹，建議修改為連結本公司全球資訊網的方式呈現，以即時連結業務內容，避免內容不一致，及減省人員維護網頁的時間。</li> <li>(3)網頁內容豐富，公益活動項下關懷獨居長者之資料內容豐富、生動，具有宣導效果，惟未見最新活動資料，請補充。</li> <li>(4)網頁建置有「身心障礙者服務專區」；惟名稱請研議改為友善服務專區。</li> </ol> </li> </ol>
9-1	斗六石榴郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洽公營業場所寬敞、明亮、整潔；服務人員親切、和善。</li> <li>2. 服務人員能適切回答有關 HCE 手機 VISA 卡業務問題，顯示服務人員之專業度。</li> </ol>

		<p>3. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 牆上之電動門啟動鍵未上鎖，有安全之慮，請改善。</li> <li>2. 請設置便利箱展示架，方便民眾選購，以增裕營收。</li> <li>3. 門、牆及公告欄上各項宣傳貼紙已斑剝，請更新。</li> <li>4. 部分較舊年度之郵政消息及逾期文宣海報（如行政院金融監督管理委員會海報），請定期檢視拆除。</li> <li>5. 顧客意見箱請補充英文版意見調查表。</li> <li>6. 張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及部分「資費表」為舊版未更新。</li> <li>7. 已使用「郵政業務利率與匯率看板」並運作正常，營業廳仍張貼 103/05/12 查詢列印之紙本利率表，已面請拆除。</li> <li>8. 兼補摺 ATM 及落地型補摺機未張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙。</li> </ol>
9-2	林內郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳寬敞、明亮、整潔，並提供合宜舒適之設施及用郵環境。</li> <li>2. 服務人員親切熱忱，服務態度優良，對所提問題能完整答復。</li> <li>3. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</li> <li>4. 郵務部門空間佈置整潔，員工休息室設備齊全。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 愛心坡道入口處請設「服務鈴」；另營業廳門口愛心鈴安裝位置過高，民眾使用不便，請調整，名稱請改為「服務鈴」。</li> <li>2. 標示「抽號碼機」之紙張已破損，請改以壓克力耐久材製作，以維觀瞻。</li> </ol>

		<p>3. 未張貼及資料夾亦未放置「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」；另部分「資費表」資料未更新，請改善。</p> <p>4. 落地型補摺機未張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙，請補貼。</p> <p>5. 公告欄上貼有 103 年 6 月 10 日郵政 VISA 金融卡續卡之郵政消息，其業務內容已變更，請撤除。</p>
--	--	---