

附表 107年度下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	臺南郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局營業廳環境整潔明亮、綠化完善，各項服務設施皆依規定設置，海報、空白單據排放整齊。 2. 友善服務區、哺乳室及多項服務貼心設計舒適美觀，提供友善服務。 3. 多國語文用郵書寫範例，滿足民眾需求。 4. 停車場置有「顧客停車管理要點」供閱，以維護行車安全與停車秩序。 5. 應用回收信筒等設計裝飾局屋外牆，具美化環境效果。 6. 抽測窗口人員 HCE 手機 VISA 卡業務問題，能正確回答，顯見服務人員之用心及專業度。 7. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通服務。 8. 「服務一致及正確」、「服務滿意情形」及「意見回應處理情形」等書面資料按服務構面蒐集完整。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請清查原屬前新營郵局之支局的公眾意見箱，如仍貼有「新營郵局」字樣，請更正。 2. 請於各項會議、講習及企業文化團隊活動加強宣導窗口人員之親切服務禮儀，以提升服務品質。 3. 郵政業務資訊活頁冊中之「資費表」為舊版本，請更新。 4. 公告招領郵件請加強檢視，滿一個月後取出封轉無著郵件處理單位。 5. 位於台南監理站之局外 ATM 的遮陽採光罩遭外界黏貼廣告，請派員定期檢視清除，以維 ATM 周

		<p>邊環境整潔。</p> <p>6. 網頁缺失：</p> <p>(1)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，及業務與服務頁籤項下分類郵儲壽等業務項目，部分未連結本公司全球資訊網（如行動支付服務專區），建議全面檢視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) 網頁建置有「身心障礙者服務專區」，請研議改為「友善服務專區」。</p> <p>(3) 公益活動頁籤項下建置節能減碳專頁，列有四省專案計畫具體作法，立意頗嘉，惟省電省水成效尚缺106年度以後之統計。</p>
1-1	楠西郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，服務人員親切、和善，各項服務設施皆依規定設置。 2. 海報、空白單據排放整齊；商品展示櫃擺設精美，標價明確。 3. 抽測服務人員 HCE 手機 VISA 卡業務問題，能適切回答，顯見服務人員之用心及專業度。 4. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 標示「抽號碼機說明事項」之紙張已破損，請改以壓克力耐久材製作，以維觀瞻。 2. 公眾意見箱上仍貼有「新營郵局」字樣，請更正。 3. 營業廳牆壁有油漆剝落情形，請整理，以維護局屋品質；另屋外導盲磚旁的欄杆太靠近行走動線，請改善。 4. 未於營業廳張貼或放置「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」。 5. 「郵政劃撥儲金手續費表」未更新。

		6. 落地型補摺機未張貼「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙。
1-2	左鎮郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，綠化完善，海報張貼、各類單據擺放整齊。 2. 窗口同仁與顧客互動親切、和善。 3. 抽測服務人員 HCE 手機 VISA 卡業務問題，能適切回答，顯見服務人員之用心及專業度。 4. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾意見箱上仍貼有「新營郵局」字樣，請更正。 2. 100 年度之郵政消息仍張貼於公告欄，請抽換較新之郵政消息。 3. 郵政 VISA 金融卡小摺頁新、舊版均置於營業廳，請確實於更新時撤除舊版。 4. 吊掛於營業廳牆上之「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。
1-3	新市郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整潔明亮，空間綠美化完善，各項服務動線標示清楚。 2. 商品展示櫃擺飾賞心悅目，海報、各式空白單據張貼擺放整齊。 3. 貼有員工法紀教育文宣，具合規宣導作用。 4. 抽測服務人員 HCE 手機 VISA 卡業務問題，能適切回答，顯見服務人員之用心及專業度。 5. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通服務。 6. 郵務作業場所、排信桌及區信格等整齊清潔，工作環境舒適。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 供顧客飲用之飲水機，其裝置紙杯的紙盒已髒污破舊，請更新。 2. 志工桌子上之玻璃墊已有數處破裂，為維安全及美觀，請更換。

		<p>3. 公眾意見箱上仍貼有「新營郵局」字樣，請更正。</p> <p>4. 營業廳未張貼或放置「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」供顧客查閱；另部分「資費表」為舊版，請全面檢視更新。</p> <p>5. 落地型補摺機之「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙膠帶沾黏塵垢，影響觀瞻，請汰舊換新。</p> <p>6. ATM 鍵盤下端機體「正在解除分期付款……」之防詐貼紙未撕除乾淨，請處理。</p> <p>7. 局前限時信筒收攬時刻，請修正為週六、日及國定假日停止收信。</p>
1-4	臺南西門路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳寬敞明亮，各項單據及代（銷）售商品排列整齊，提供顧客合宜且舒適之設施及用郵環境；服務人員親切、和善。 2. 抽測服務人員 HCE 手機 VISA 卡業務問題，能適切回答，顯見服務人員之用心及專業度。 3. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2樓營業廳牆上張貼之「郵政行動 VISA 卡」海報已逾時限(現金回饋1%，105/12/31前)，請撤換。 2. 營業廳未張貼或放置「郵政匯兌資費簡表」及「郵政劃撥儲金手續費表」供顧客查閱；另「郵政儲金自動化服務資費暨限額簡表(一)」為舊版，請更新。 3. ATM 數字鍵盤字漆脫落，請改善。 4. 請於信箱上方空白處揭示投遞時刻表、信箱箱址書寫範例及告示事項。
1-5	永康大灣郵局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁與顧客互動親切、和善。 2. 抽測服務人員 HCE 手機 VISA 卡業務問題，能適切回答，顯見服務人員之用心及專業度。 3. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通服務。

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門面之磁磚脫落，請修護以維觀瞻。 2. 供顧客飲用之飲水機，裝置紙杯之抽取式容器已髒污，請清潔。 3. 寫字檯及櫥櫃積有塵垢、局屋門面磁磚留有貼紙背膠等，整體環境整潔有待加強。 4. 請提供適宜之志工專用桌椅，以便受理服務事項。 5. 郵政 VISA 金融卡小摺頁舊版未撤除，已面請抽換。 6. 營業廳未張貼或放置各項資費表供顧客查閱。 7. ATM 服務區下列缺失，請改善： <ol style="list-style-type: none"> (1) 鍵盤下端機體「注意！操作 ATM 解除分期設定是詐騙電話」之防詐貼紙未撕除乾淨。 (2) 兼補摺 ATM 上之「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙周邊以透明膠布黏貼，沾染灰塵，影響 ATM 整體美觀。 (3) ATM 周邊磁磚牆面污濁，未清除擦拭乾淨，影響環境整潔。 8. 請更新局屋前信筒收攬時刻表及清除廣告貼紙。
2	桃園郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局營業廳環境整潔明亮、綠化完善，各項服務設施皆依規定設置，海報、空白單據排放整齊。 2. 友善服務區、哺乳室及多項貼心服務設施，提供舒適美觀用郵環境；局前設有 i 郵箱，提供民眾24小時全年無休寄/取件服務。 3. 設置英語及客語服務諮詢窗口提供多方位服務，立意週詳，值得肯定。 4. 業務資訊提供最新版本之郵政匯兌資費簡表及郵政儲匯業務工本費收費標準簡表、營業規章、郵遞區號簿。

		<p>5. ATM 區間隔板與「明細表投入箱」為整體性規劃設計，製作精美；「明細表投入箱」上方可供顧客擺放物品，方便存提款作業。</p> <p>6. 自動化服務區 ATM 均依規定張貼最新金融機構代號一覽表、各台 ATM 隔板區隔，各項服務標示清楚醒目，張貼之文宣整齊美觀，另有大幅反詐騙宣導布告，提供一個便利、安全自助存提款之用郵環境。</p> <p>7. ATM 服務區測試客服電話機接聽情形，皆能即時接通及快速服務。</p> <p>8. 自助郵局設有郵政票品出售機、郵資票出售機，提供特製信封、特製明信片及集郵票品之販售。</p> <p>9. 書面案卷資料製作用心，殊值嘉許：</p> <p>(1) 案卷內容充實，架構完整且即時更新，各評核項目首頁均述明「具體作法」、「執行績效」、「檢討改進」等項目，並附有詳細佐證資料等。</p> <p>(2) 針對顧客申訴案件提出因應對策分析，並將案例處理情形發文函達各支局週知，藉以提升窗口服務品質。</p> <p>(3) 提供顧客滿意度調查資料及辦理各類專業訓練及測驗，顯現管理團隊的用心。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 員工提出創新及建議案之件數較前2年減少，請續鼓勵員工積極發揮創意，研提各項創新及建議，俾利事業發展。</p> <p>2. 請於各項會議、講習及企業文化團隊活動加強宣導窗口人員親切之服務禮儀，以提升服務品質。</p> <p>3. 1樓郵務櫃檯外陳列之便利箱(袋)實品，部分已老舊，請更新。</p> <p>4. 請整理製作有關「郵政 HCE 手機 VISA 卡」安裝程序及各項優惠方案說明送各支局員工參閱，以</p>
--	--	---

		<p>熟稔作業程序。</p> <p>5. 網頁之生活采風頁面上附加連結其他網頁，有部分無法連結；另遺失物招領公告網頁項下內容，請整理改善。</p> <p>6. 備審書面資料因屬公開閱覽性質，部分顧客個資未遮掩，請改善以符個人資料保護法規定。</p>
2-1	蘆竹郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋寬敞營業廳環境整潔明亮、動線規劃清楚、布置整齊美觀、綠化完善，各項服務設施如哺集乳室、手機充電服務區、血壓計、公眾休憩區、兩性共用廁所、書報架依規定設置，增添溫馨之用郵氣氛。 2. 書寫範例、空白單據、海報及各類廣告 DM 張貼及擺設整齊，營業規章、「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」等業務資訊卷夾置放最新版本，編製充實完整。 3. 局前設有郵政票品出售機，提供郵票、特製信封及特製明信片之販售；設有 i 郵箱，提供民眾 24 小時全年無休寄/取件服務。 4. 貼有「桃園市國內快捷郵件封交各快捷投遞局投遞出班時刻表」，便利用郵民眾查詢利用。 5. 實測儲匯窗口顧客等候時間，符合所訂目標值；服務鈴檢測正常。 6. 投遞單位工作環境清潔整齊，於電梯旁貼有「帥哥~你今天秤重了嗎？」告示，提醒投遞人員出班前郵件記得秤重，落實工作衡量機制。 7. ATM 自動服務區貼有最新版金融機構代號一覽表、ATM 告示牌、機種標示及上鎖之垃圾桶。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 106 年壽險子女獎學金郵政消息已逾活動期限，請移除。 2. 2 樓儲匯業務叫號機號碼牌字體模糊不清，請改善。 3. 郵務營業廳老花眼鏡僅有 1 副，請補充；另 1 樓志工服務檯請標示服務項目。 4. 意見箱無放置中文版顧客意見函，請改善。 5. 局外信箱分為兩區，其中右方信箱區空間狹長陰暗，白天仍宜開燈，請將該區電燈另接線路，兼顧民眾使用安全及節能要求。

		<p>6. 部分信箱外觀已鏽蝕(如：77、78、97號信箱…等)；少數信箱號碼標籤即將脫落(如：480號信箱)，請整理。</p> <p>7. 2樓投遞單位浴室門板等處發霉情況嚴重，請改善，以維員工健康。</p> <p>8. 局屋轉角兩側設有4台自動櫃員機，僅在其中一側裝設 ATM 客服電話1具，請增設以利民眾使用；另 ATM 基座鏽蝕，請改善。</p>
2-2	楊梅郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，綠化完善，海報張貼、各類單據擺放整齊，各項設施依規定設置，提供 WiFi 無線上網之便民服務，並以客家文物裝飾展現地方文化特色。 2. 集郵票商品名稱及價格標示清楚，櫥窗布置美觀得宜。 3. 提供無障礙免上樓服務，於1樓郵務營業廳增設儲匯工作站，便於老弱及行動不便人士辦理儲匯業務。 4. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」等營業規章、郵遞區號簿均為最新版本。 5. 局前設有 i 郵箱，提供民眾24小時全年無休寄/取件服務。 6. 窗口同仁與顧客互動親切、和善。 7. 投遞單位工作環境清潔整齊，且於戶外陽台提供休憩及運動空間及簡單設施。 8. 自助服務區寬敞，ATM 均依規定張貼最新版金融機構代號一覽表、公告相關事項及相關貼紙，並設置加鎖垃圾桶，提供用郵客戶安全便利之存提及繳費環境。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 壽險資訊公開說明文件抽換未落實，請改善。 2. 郵務櫃檯下方張貼之海報，請予移除，另設置海報專區以供張貼，讓營業廳環境整齊乾淨。

		<ol style="list-style-type: none"> 3. 儲匯書寫檯宣傳文宣架，請擺放郵局文宣品，勿放置其他外界文宣。 4. 顧客意見箱上僅提供英文版公眾意見函，請補充中文版。 5. 營業廳仍置有春節節慶擺設，與時令不符，請移除。 6. 局前殘障車位格線已模糊不清，請重新漆繪；另2樓志工服務檯請標示服務項目。 7. 測試儲匯窗口顧客等候時間較久，請依離尖峰時間之業務量，妥為調度運用人手。
2-3	中壢龍岡郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工對客戶詢問事項耐心應對，並和藹教導用郵人士填寫各類單據。 2. 集郵商品名稱及價格標示清楚，櫥窗布置得宜。 3. 局前設有 i 郵箱，提供民眾24小時全年無休寄/取件服務。 4. 郵務櫃台明顯處貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」貼紙，提醒顧客安全用郵。 5. 實測儲匯窗口顧客等候時間，符合所訂目標值。 6. ATM 服務區測試客服電話機接聽情形，能即時接通及快速服務。 7. 自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示，並設置加鎖垃圾桶。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳張貼之各式行銷宣傳文宣、海報、郵政消息稍顯零亂，並有重疊張貼、不平整之情形，請重新整理規劃，俾維局屋之整齊美觀。 2. 垃圾桶上標示「一般垃圾」、「資源回收」紙張已破損，請改以壓克力耐久材製作，以維觀瞻。 3. 冷氣機上方張貼舊有之「好鄰居生活館」標示，請拆除。 4. 儲匯櫃檯上方廣告區之數塊壽險廣告看板，張貼有自製之壽險 DM，請移除，請使用壽險處規定

		<p>之壽險業務廣告。</p> <p>5. 儲匯營業廳「儲匯作業流程及時限一覽表」、「劃撥作業流程及時限一覽表」看板，其中部分內容已變更，請更新。</p> <p>6. 意見箱無放置中、英文版顧客意見函，請補充。</p> <p>7. 局屋整體環境整潔有待加強。</p> <p>8. 本公司自107年3月1日起停辦代理收寄中華快遞公司大陸快遞貨件業務，門前中華快遞收件處告示牌請拆除。</p> <p>9. ATM服務區最左邊ATM上方未設燈光，請儘速加裝。</p>
2-4	平鎮山仔頂郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁與顧客互動親切、和善。 2. 公告欄均依規定張貼各類最新資費表並排列整齊。 3. 洗錢及防詐宣傳海報整齊張貼於公眾廳，有利向民眾宣導洗錢及防詐觀念。 4. 於門口告示牌提供，營業時間外如需用郵可至附近代辦所之地址資料、桃園郵局轄屬星期六營業郵局及營業時間表。 5. 自動服務區自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示，並設置加鎖垃圾桶。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳外走廊上吊掛之「自動櫃員機ATM」燈箱底座嚴重鏽蝕，請更新以維安全及美觀。 2. 營業廳狹窄，入口之大盆栽置於商品展示櫃及「郵務業務資訊卷夾」前，有礙民眾參閱，請妥為調整動線。 3. 飲水機上方覆蓋之膠布積塵已久，請更新以維衛生安全。展示櫃玻璃隔層之灰塵，請加強清

		<p>潔。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 集郵票商品請製作標示牌標明「名稱及價格」，方便民眾選購。 5. 抽測儲匯窗口顧客等候時間，因適值午休時間，實測等候時間12分鐘。尖峰時段請機動增加人力，提高服務能量。 6. 壽險專辦櫃檯請勿與代銷基金窗口共用，俾免違反規定。 7. 本公司自107年3月1日起停辦代理收寄中華快遞公司大陸快遞貨件業務，門前中華快遞收件處告示牌請拆除。 8. 部分信箱號碼標籤脫落(如：14-026號、14-036號…等5個信箱)。 9. 櫃台所貼「平鎮山仔頂郵局國內快捷捷郵及寄達重要郵局時刻表(甲)」係103年版本，請更新。 10. 門外公共電話損壞，請洽相關單位修理。
2-5	龜山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮、動線規劃清楚，各項服務設施依規定設置。 2. 集郵票商品展示櫃各式商品名稱及價格標示清楚，櫥櫃擺飾賞心悅目。 3. 郵政消息及業務宣傳摺頁張貼擺放整齊。 4. 業務資訊夾之營業規章、各項顧客申辦事項作業流程及處理時限表、郵政匯兌資費簡表、郵政儲匯業務工本費收費標準簡表，均為最新版本，方便民眾參閱。 5. 局前設有 i 郵箱，提供民眾24小時全年無休寄/取件服務。 6. ATM 區間隔板與「明細表投入箱」為整體性規劃設計，製作精美，「明細表投入箱」上方可供顧客擺放物品，方便存提款作業。 7. ATM 服務區依規定張貼防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標

		<p>示等。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 殘障坡道入口處，請裝設服務鈴，以服務身障人士。 2. 窗口櫃檯下方留有貼紙背膠，請清理。 3. 樓梯清潔請加強。 4. 郵政代售商品展示架未妥善運用，有閒置情況。
3	臺中郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳動線規劃清楚，海報、空白單據排放整齊，用郵環境舒適溫馨。各項服務設施皆依規定設置，另設有博愛關懷服務區、手機充電站、哺乳室、兩性共用廁所、漂書站等友善設施。 2. 志工服務親切，窗口服務人員能主動問好。 3. i 郵箱設置地點佳，並於適當位置增加量尺及注意事項提醒，有利業務推廣。 4. 實測儲匯窗口服務人員有關 HCE 手機 VISA 卡業務資訊，獲適切回答，具專業度。 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處理。 6. 為民服務各項書面考核項目分類清楚，內容即時更新，利於查閱。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 測試郵務窗口收寄危險物品，相關專業知識不足。 2. 局外 ATM 機體週邊隔板簡陋，不鏽鋼牆面有汰換撕除痕跡，妨礙觀瞻。 3. 網頁缺失： <ol style="list-style-type: none"> (1) 為民服務白皮書參、革新作法，有關國際匯款、外幣現鈔及買賣業務請依中華郵政全球資訊網同步修正。 (2) 書面卷宗係屬公開閱覽性質，有關佐證資料，屬個資部分（姓名、電話號碼及地址）未隱

		碼。 (3)部分全球資訊網、內部資訊網站內容未即時更新，請全面檢視並適時更新。
3-1	石岡郵局	優點： 1. 營業廳環境整潔明亮、動線清楚，海報張貼明顯，各類空白單據排放整齊。 2. 主管人員態度親切，能適時回答問題並即時改善所提缺失。 3. 實際抽測儲匯窗口服務顧客等候時間，符合目標值。 建議改進事項： 1. 手機充電服務區位於營業窗口角落，不易被發現，恐無法發揮功效。 2. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「資費表」、「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表」部分內容為舊版，請全面檢視換新。 3. 實測儲匯窗口服務人員有關HCE手機VISA卡業務資訊，無法回應，請加強服務人員教育訓練。
3-2	東勢郵局	優點： 1. 營業廳大門明亮整潔，設有無障礙及親子共用廁所等友善設施。 2. 書寫範例明確清楚，有利民眾參閱。各類海報、文宣張貼得宜。 3. 郵務監視器錄影保持運作正常且郵車清潔乾淨。 建議改進事項： 1. 營業廳門口停滿摩托車，影響客戶出入。 2. 設有手機充電服務告示牌卻無充電設備。 3. 服務鈴請移至殘障坡道入口處，以利身障人士使用。 4. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「資費表」、「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表」等部分內容為舊版，請全面檢視換新。

		<p>5. 實測儲匯窗口服務人員有關HCE手機VISA卡業務資訊，無法回應，請加強服務人員教育訓練。</p> <p>6. 依ATM服務區張貼電話機操作指示，測試撥接客服電話，無法接通。</p>
3-3	新社郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳大門明亮整潔；窗口服務人員均著當季制服。 2. 郵政消息確實張貼更新。 3. 依ATM服務區張貼電話機操作指示，測試撥接客服電話，服務人員即時接聽且態度良好。 4. 實測窗口人員專業能力，能清楚說明各種郵件性質及站在客戶立場建議選擇資費較便宜之郵件種類交寄。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中央存保大型告示牌老舊掉漆，請向總公司儲匯處轉報中央存保公司申請換發。 2. 牆角堆放電線稍顯雜亂，有礙觀瞻。 3. 招領郵件置於櫃檯上方透明玻璃處，收件人姓名、地址直接外露，恐洩漏個資。 4. 櫃檯兩側及櫃面放置各式業務宣導單、統一發票中獎號碼單、用郵手冊、印泥、原子筆等物品，過於雜亂，影響用郵環境。 5. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「資費表」、「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表」部分內容為舊版，請全面檢視換新。 6. 實測儲匯窗口人員有關HCE手機VISA卡業務資訊，無法回應，請加強服務人員教育訓練。 7. ATM鍵盤字跡脫落、退色，影響操作且有礙觀瞻。
3-4	臺中英才郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各項服務設施齊全。 2. 實測儲匯窗口服務人員有關HCE手機VISA卡業務資訊，服務人員能適切回答，具專業度。

		<p>3. 依 ATM 服務區張貼電話機操作指示，測撥客服電話，服務人員即時接聽且態度良好。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中央存保大型告示牌老舊字跡褪色，請向總公司儲匯處轉報中央存保公司申請換發。 2. 部分綠化盆栽樹葉枯黃；另營業廳空間大，可加強環境綠化。 3. 服務鈴請移至殘障坡道入口處，以利身障人士使用。 4. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「資費表」、「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表」部分內容為舊版，請全面檢視換新。 5. 「用郵手冊」活頁夾空無一物，請補正。
3-5	臺中淡溝郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各項服務設施齊全。 2. 窗口服務人員均著整齊制服且態度親切，與顧客互動良好。 3. 抽測儲匯窗口人員有關 HCE 手機 VISA 卡業務資訊，服務人員能適切回答，具專業度。 4. 測試郵務窗口人員能力，具專業知識。 5. 依 ATM 服務區電話機操作指示撥接客服電話，能即時接聽且態度良好。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「用郵手冊」、「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」非最新版。 2. 本年度5-6月份統一發票中獎號碼尚未張貼。 3. ATM 櫃員機之「ATM 錄影中請微笑」貼紙部分被遮蔽。
4	澎湖郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局營業廳環境整潔明亮，綠化完善，空白單據排放整齊，提供舒適溫馨之用郵環境。 2. 營業廳以代表當地風情文化之設計品裝飾牆面，創意十足。

		<p>3. 設有「無障礙窗口」，展現友善服務的精神。</p> <p>4. 「資費表」、「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表」及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版。</p> <p>5. 抽測儲匯窗口服務人員有關HCE手機VISA卡業務資訊，服務人員能適切回答，顯示服務人員之專業度。</p> <p>6. 郵件作業場地寬敞，投遞人員穿著整潔。</p> <p>7. 依ATM服務區張貼電話機操作指示撥接客服電話，服務人員即時接聽且態度良好。</p> <p>8. 書面案卷依規定構面及考核項目分類清楚，利於查閱。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 洗手間門門損壞。</p> <p>2. 本年度5-6月份統一發票中獎號碼尚未張貼。</p> <p>3. 語音叫號機顯示時間與實際時間有落差。</p> <p>4. 實際抽測儲匯窗口服務顧客等候時間，逾目標值，請妥適調度人手。</p> <p>5. 局外ATM下列缺失請改善：</p> <p>(1)ATM機體週邊不鏽鋼牆面髒汙，有礙觀瞻。</p> <p>(2)電話機話筒易掉落。</p> <p>(3)測試撥接客服電話，無法接通。</p> <p>6. 網頁缺失：</p> <p>(1)為民服務白皮書貳、服務項目與措施，有關師生儲金及開發劃撥匯票業務已停辦，請刪除。</p> <p>(2)為民服務白皮書參、革新作法，有關「開辦大陸匯款」及「人民幣現鈔及買賣業務」請更</p>
--	--	---

		<p>新資料。</p> <p>(3)全球資訊網「關懷獨居長者」活動集錦內容仍停留在105年、內部資訊網站部分內容停留102、103年的資料，請全面檢視並適時更新。</p>
4-1	湖西郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳擺設整潔、業務資訊及書寫範例陳列於適當位置，利於民眾查閱或運用。 2. 「資費表」、「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表」及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 部分盆栽樹葉枯黃；另請加強環境綠化。 2. 本年度5-6月份統一發票中獎號碼尚未張貼。 3. 中央存保大型告示牌老舊且字跡褪色，請向總公司儲匯處轉報中央存保公司申請換發。 4. 實測儲匯窗口服務人員有關HCE手機VISA卡業務資訊，無法回應，請加強服務人員教育訓練。 5. 營業廳未張貼危險物品海報；另收寄危險物品專業知識不足。
4-2	馬公東文郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依規定張貼本年度5-6月份統一發票中獎號碼。 2. 「資費表」、「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表」及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版。 3. 顧客諮詢時，服務人員親切應對，答詢內容具體詳盡，態度良好。 4. 測試郵務窗口服務人員具有危險物品專業知識。 5. 實測儲匯窗口服務顧客等候時間，符合目標值。 <p>建議改進事項：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 中央存保大型告示牌老舊字跡褪色，請向總公司儲匯處轉報中央存保公司申請換發。 2. 實測儲匯窗口服務人員有關 HCE 手機 VISA 卡業務資訊，無法回應，請加強服務人員教育訓練。 3. 書寫櫃檯上方之存款單書寫範例字跡已褪色，模糊不清。
5	高雄郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮、綠化完善，各項服務設施依規定設置，哺乳室、兩性共用廁所、時光郵記區、漂書站及友善關懷服務櫃檯，提供舒適用郵環境。 2. 集郵服務中心營業廳空間設計活潑新穎，布置舒適美觀，提供多樣化的集郵票品展示及媒體互動區，可做為學生校外參觀學習的新聚點。 3. 多項亮點創新設施值得其他責任中心局學習： <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供偏鄉地區代訂網路商城民生用品。(2) 存提款自助填單機。(3) 行動電源免費出借。 (4) 密碼輸入器遮蔽蓋。(5) 窗口放置大型放大鏡供長者使用。(6) 無障礙書寫區。(7) 便利箱尺寸展示區。(8) 車輛停放區視訊。(9) 高雄郵便利 APP。(10) ATM 服務區「立座椅」。 (11) 一卡通付郵資(12) 託運單自助列印平臺。(13) 寄物櫃免費使用服務。(14) 郵件投遞差異化服務。 4. 包裹包裝檯及交寄櫃檯較低，符合人體工學，有利顧客交寄大件及笨重包裹。 5. 高雄郵局網頁經營頗為用心，各項業務類平台皆與中華郵政全球資訊網連結，維持訊息的正確性。 6. 為民服務不定期考核各類案卷依考核項目分類清楚，佐證資料充實，案卷均提供項目索引，內容架構完整且即時更新。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自提機支援小組應定期檢視局外自動櫃員機色帶，確保登摺清楚。

		<p>2. 網頁缺失：</p> <p>(1) 高雄郵局網頁為民服務白皮書頁面內容：如師生儲金已於107.07.01起停辦；現有險種請增加「安心小額終身壽險」及「幸福88保險」。</p> <p>(2) 書面備審資料因屬公開閱覽性質，請遮蔽顧客個資以符個人資料保護規定。</p>
5-1	左營郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書寫範例及空白單據擺放整齊。 2. 郵務營業櫃檯外側備有碎紙屑，供顧客交寄包裹時填充空隙，保護內裝物品。 3. 服務鈴檢測正常，志工即時提供服務。 4. 實際抽測儲匯窗口顧客等候時間，符合目標值。 5. 自助服務區寬敞，ATM 均依規定張貼最新金融機構代號一覽表，並置有加鎖垃圾桶，提供客戶安全用郵環境。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 張貼之「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」等業務資訊仍為舊版。 2. 局內張貼之 ATM 操作說明及便利箱廣告都已破損或褪色。 3. 門口捐血海報已逾期；另有海報張貼重疊且不整齊。 4. 部分公眾椅皮面破損且椅背積塵已久；另志工桌面請保持清潔。 5. 閒置之展示櫃及桌椅請移至倉庫；局屋整體清潔待加強。 6. 碎紙用大宗分區轉用袋盛裝且未置於包裹收寄櫃檯附近；請設計適當容器盛裝並置於包裹櫃檯附近，方便取用。 7. 郵件投遞單位請加強物品及設備的整理。 8. 建議於月台外側上方裝設水霧噴頭，以降低夏天月台溫度，改善作業環境；月台前緣加裝郵車

		<p>尾門承放座，使尾門放下至水平位置，以利推籃車上尾門。</p> <p>9. 「愛心鈴」告示牌，請更改為「服務鈴」。</p>
5-2	岡山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳提供 WiFi 無線上網便民服務且整潔維護及綠美化良好，各類空白單據排放整齊。 2. 局屋新裝修各項設備新穎，提供民眾有感覺的用郵環境空間(如布告欄、商品展示架，郵政便利箱尺寸展示區、寫字檯及觸控式媒體叫號機等)，值得肯定。 3. 抽測窗口同仁有關郵政 HCE 手機 VISA 卡安裝步驟及各項優惠方案，皆正確回應。 4. 郵件處理作業空間寬敞明亮，顯見管理用心。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 殘障坡道引導標示已模糊不清。 2. 「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」及「金融機構代號一覽表」為舊版。 3. 碎紙用大宗分區轉用袋盛裝且未置於包裹收寄櫃檯附近；請設計適當容器盛裝並置於包裹櫃檯附近，方便取用。 4. 建議於月台外側上方裝設水霧噴頭，以降低夏天月台溫度，改善作業環境；月台前緣加裝郵車尾門承放座，使尾門放下至水平位置，以利推籃車上尾門。
5-3	小港機場郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主管及窗口人員服務態度溫和有禮。 2. 各類海報皆加框架陳列整齊。 3. 自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示並置有加鎖垃圾桶。

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業時間告示牌有部分時間以白紙遮蔽，有礙觀瞻。 2. 海報有過期及重複張貼情形；另「DHL 收件處」招牌被盆栽遮蓋一半。 3. 整體海報張貼及業務單據擺飾可更清爽明亮，以提升場域質感。
5-4	旗津郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 抽測窗口同仁郵政 HCE 手機 VISA 卡安裝步驟及各項優惠方案，皆能正確回應。 2. 自動服務區自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示並置有加鎖垃圾桶。 3. 洗錢及防詐宣傳海報整齊張貼，有利向民眾宣導洗錢及防詐觀念。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請設置壽險專辦櫃檯，以符規定。 2. 英文版郵遞區號表及儲匯資費表未更新。 3. 局屋稍顯雜亂，請加強清潔與整理。 4. 以 ATM 電話機取代服務鈴，惟話機過高不利身障人士使用。 5. ATM 的機座鏽蝕。 6. 公眾意見箱仍標示郵政總局臺灣南區管理局，請全面清查更正。 7. 警察局金融機構安全維護簽到簿之卷夾已破舊，請更新。
5-5	中山大學郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳集郵及代售商品名稱及價格標示清楚，櫥窗布置得宜、整齊美觀、綠化完善，各項服務設施依規定設置。 2. 自動化服務區各 ATM 依規定張貼防詐騙貼紙、銀聯標籤及機種標示清楚。

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未設置顧客意見箱。 2. 儲匯資費表及 ATM 金融機構代號一覽表非最新版本。
6	板橋郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整潔明亮，綠美化完善，海報張貼整齊美觀，櫥窗布幔依節令變換布置，具有創意，各項服務設施設置完備。 2. 提供身障者專用電梯及無障礙語音自動櫃員機、服務鈴等友善服務設施。 3. 設有社區文化藝文區，與學校合作展示學生畫作，除營造文藝氛圍及美化局屋外，並具有與社區鄰里互動合作及鼓勵學生創作之效。 4. 貓咪漂書站備有書籍供民眾閱讀，漂書架顏色鮮明亮麗，圖案可愛，為具特色之空間裝飾。 5. 各支局設置有統一製作之書寫範例看板及便利箱展示架，整體設計精美、所書內容清晰，方便民眾參閱及選購。 6. ATM 服務區以隔板區隔，地面並標示等待線，以維客戶交易安全及避免個資外洩；服務區貼有大幅防詐騙165宣導標語，增進民眾防詐騙觀念，極為用心。 7. 板橋郵局網頁架構建置完整，各項業務平台皆與中華郵政全球資訊網站連結，維持資訊正確。 8. 網頁中之「公益活動」項下「板橋在地服務故事-板橋讚新聞」記錄溫馨感人的在地服務故事，彰顯郵政善盡企業社會責任之效益。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基金專辦櫃檯未放置基金警語告示牌，請改善。 2. 901支局設有6臺自動櫃員機，惟僅裝設1具客服電話機，請增置1具以利客戶使用。 3. 土城看守所局外自動櫃員機留有貼紙膠痕未清除、天花板上有蜘蛛網，請加強清潔。

		<p>4. 請持續鼓勵員工積極發揮創意，研提各項創新及建議案，俾利事業發展。</p> <p>5. 請於各項會議、講習及企業文化團隊活動加強宣導窗口人員服務禮儀，以提升服務品質。</p> <p>6. 請向總公司請領中、英文版之顧客意見函，分送各支局，俾便顧客取用。</p> <p>7. 網頁中「公益活動」項目無107年資料。</p> <p>8. 建議書面卷宗各評核項目之首頁均述明「具體作法」、「執行績效」、「檢討改進」等項目，並附佐證資料，以利查閱。</p>
6-1	樹林郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外機車停放區劃有停車格，顧客及員工機車停放井然有序。 2. 營業廳公布欄海報文宣張貼、壓克力架上宣傳摺頁及各類空白單據排放整齊。 3. 以綠色盆栽用心布置，綠美化局屋效果佳。 4. 營業廳門口張貼板橋郵局周六營業局所資訊，提升為民服務效能。 5. 實測「服務鈴」，服務人員能即時回應；抽測儲匯窗口顧客等候時間，符合目標值。 6. 志工服務檯清楚標示服務項目，志工服務態度親切，主動招呼客戶，引導至正確櫃檯。 7. ATM 服務區乾淨清潔，依規定張貼最新金融機構代號一覽表、公告業務資訊及相關事項，並設置加鎖之垃圾桶，提供用郵客戶安全便利環境。 8. 郵務股設有包裹活動式分揀架可節省工作空間及增加作業實益，殊值其他投遞單位參考仿效。 9. 郵務股環境整潔，郵袋折疊整齊。 10. 局屋作業空間不足，經理貼心調整規劃員工工作及休息場所，以營造舒適工作環境，經營局務之用心值得肯定。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 語音叫號機顯示時間與實際時間不符(差3分鐘)。

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 「用郵手冊」為舊版本(98年版)。 3. 各項代售商品未標示商品價目。 4. 公眾意見箱上以黏貼之紙套放置顧客意見函，紙套易於鬆落，請改以壓克力材質製作適當容器，以具耐久及美觀效益。 5. 服務鈴設在車道入口，易遭機車擋住，有礙身障人士使用。 6. 請研議於郵務股月台裝設噴霧器，俾降低工作環境溫度。 7. 部分公務機車後座之馬鞍袋老舊，請汰舊換新。
6-2	土城郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務資訊張貼及各類單據擺設整齊；提供 WiFi 無線上網便民服務。 2. 窗口人員服務態度熱誠，主動積極協助民眾使用 i 郵箱交寄郵件。 3. 實測「服務鈴」，服務人員能即時回應。 4. 提供汽機車臨停空間，有利公眾使用 ATM 服務(ATM 得來速服務)。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基金專辦櫃台未標示基金警語告示牌。 2. 「用郵手冊」為舊版本(96年版)，請管轄局統一檢視各支局持有版本，並予更新。 3. 顧客意見箱請補充總公司印製之中、英文版顧客意見函。 4. 自動櫃員機之客服電話未張貼指示操作貼紙；另電話機有汙漬。 5. 營業廳門前盆栽枯萎、不銹鋼牆面髒汙。 6. 局屋前落地式郵局字樣看板部分遭帆布遮蓋。 7. 營業廳內斜坡之止滑條已有剝落，請更新以維民眾行走安全。 8. 各項櫥櫃積有灰塵，整體環境清潔有待加強，並請增加營業廳盆栽以綠美化。

6-3	臺北大學郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，業務資訊、海報張貼美觀，各類空白單據及商品展示櫃擺放整齊。 2. 局屋前信筒箱外觀整潔、文字標示清楚。 3. 服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。 4. 抽測窗口同仁對於郵政 HCE 手機 VISA 卡安裝步驟及各項優惠方案能正確回應。 5. 自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示與上鎖之垃圾桶。 6. ATM 服務區張貼郵政 VISA 金融卡大型海報，有利校園推展行銷。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 語音叫號機顯示時間與實際時間不符（差4分鐘）。 2. 顧客意見箱請補充總公司印製之中、英文版顧客意見函。 3. 資訊業務資料夾之「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」等業務資訊未即時更新。 4. 營業廳左側鐵捲門嚴重銹蝕。 5. 請於補摺機、USB 手機充電器位置張貼標示牌。
6-4	鶯歌永昌郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務資訊張貼及各類單據排放整齊。 2. 實測「服務鈴」，服務人員能即時回應；抽測儲匯窗口服務顧客等候時間，符合目標值。 3. 自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示與上鎖之垃圾桶。 4. 測試 ATM 服務區電話，服務人員能即時回應。

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 空白單據架、膠帶檯及密碼輸入器等請定期清潔。 2. 郵政票(商)品及各項代售商品請標示品名及價格，以利顧客選購。 3. 郵政業務資訊卷夾內之「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」等業務資訊未即時更新；放置卷夾之矮桌積有灰塵，請清潔。 4. 語音叫號機顯示時間與實際時間不符(差5分鐘)。 5. 「用郵手冊」為舊版本(101年版)。 6. 局屋前綠色信筒箱之鐵製收信時間牌已遺落。 7. 自提機前張貼之「上下階梯時請注意安全」紙製標示已破損，建請改以壓克力材質製作，以具耐久及美觀效益。 8. 顧客意見箱請補充總公司印製之中、英文版顧客意見函。
6-5	中和秀山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，各類單據排放整齊。 2. 郵政票(商)品擺放美觀，商品品名及價格標示清楚明確。 3. 窗口人員主動招呼顧客，服務態度親切。 4. 測試 ATM 服務區電話，服務人員能即時回應。 5. ATM 均依規定張貼防詐騙貼紙、銀聯標籤及標示機種。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 語音叫號機顯示時間與實際時間不符(差14分鐘)。 2. 顧客意見箱請補充總公司印製之中、英文版顧客意見函。 3. 代售商品標示牌僅有商品名稱未標明價格。

		<p>4. USB 手機充電區請設置手機置放平台。</p> <p>5. 營業廳門前階梯張貼之「上下階梯時請注意安全」紙製標示已破損，建請改以壓克力材質製作，以具耐久及美觀效益。</p>
7	苗栗郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮、動線規劃清楚，書寫範例看板製作美觀清晰，郵政業務資訊及各類空白單據、業務宣傳摺頁排放整齊。 2. 各項服務設施依規定設置，如哺乳室、盥洗室、服務鈴及斜坡道等，提供民眾方便舒適環境。 3. 營業規章及各項業務申辦作業流程均妥善公告設置；自製宣傳摺頁有效提供用郵民眾業務資訊。 4. 窗口服務人員均著整齊之制服，配戴識別證並於櫃檯放置工作人員名牌。 5. 志工親切、熱心指引，使用郵民眾能迅速獲得正確服務。 6. 設置郵管家列印服務，有效節省用郵民眾及營業窗口等待時間。 7. 測試 ATM 服務區電話，服務人員能即時回應。 8. 「服務一致及正確」、「服務滿意情形」及「意見回應處理情形」等書面資料，皆按規定蒐集完整。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「郵政業務資訊」資料夾之「資費表」，未更新。 2. 請不定期確認營業廳 USB 充電區是否正常供電。 3. 請視用郵民眾需要，於營業廳增加擺放國際郵件五聯單供索取。 4. 聯合大學局外 ATM 未張貼電話機操作指示貼紙。

		<p>5. 網頁：</p> <p>(1)關於我們/為民服務白皮書/參、服務項目/二、儲匯業務/(一)儲金業務/薪資轉存之文字說明「可享薪資優惠利率、每3次免收跨行提款手續費…」，請修訂為「可享薪資優惠利率、跨行提款及轉帳手續費優惠」，以簡化維護作業。</p> <p>(2)同上網頁儲匯業務/(二)匯兌業務/代理業務/代辦基金申購及買回業務，無法連結本公司全球資訊網相關網頁，請檢視。</p>
7-1	苑裡郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮、動線規劃清楚，書寫範例看板製作美觀清晰，郵政業務資訊及各類空白單據、業務宣傳摺頁排放整齊。 2. 營業規章及各項業務申辦作業流程均妥善公告設置。 3. 窗口服務人員親切、和善且均著整齊之制服，配戴識別證並於櫃檯放置工作人員名牌。 4. 抽測窗口人員 HCE 手機 VISA 卡業務問題，可適切答覆，提供即時服務。 5. 投遞單位工作環境寬敞整潔。 6. 測試 ATM 服務區電話，服務人員能即時回應。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未於營業廳張貼或放置「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」。 2. 請視用郵民眾需要，於營業廳增加擺放國際郵件五聯單供索取。 3. ATM 服務區其中1部 ATM 未張貼機器編號。 4. 警察局安全維護簽到簿之卷夾、放置老花眼鏡之壓克力盒均已髒污，請清潔或更新。
7-2	西湖郵局	<p>優點：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政匯兌資費簡表」及「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」均張貼公告最新版本。 2. 服務人員親切、和善。 3. 實測郵務窗口業務，均能清楚答覆，展現專業及親切態度。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 廣告文宣擺放凌亂。 2. 過時文宣(如 HCE 手機 VISA 卡)及郵政消息(如無卡提款、定期大額存款)，請更新或撤除。 3. 請擺放 i 郵箱最新行銷廣告，並撤下已逾期之宣傳海報。 4. 請視用郵民眾需要，於營業廳增加擺放國際郵件五聯單供索取。
8	屏東郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮、綠化完善，各項服務設施皆依規定設置，海報、空白單據排放整齊。 2. 901支局經理管理局務用心，發給每一櫃檯同仁1支「除塵毯」，方便同仁清理工作櫃位，保持環境清潔，尤其面對民眾之電腦背面均乾淨無灰塵，殊值嘉許。 3. 書面資料「服務一致及正確」、「服務滿意情形」及「意見回應處理情形」等構面項目，資料蒐集完整。 4. 每月均有員工建議提案，同仁為提高工作效率及服務品質之作為與精神，值得肯定。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議營業廳設置便利箱展示架，方便民眾參考選購。 2. 服務鈴已顯老舊朽化，請更換。 3. 屏東中學局外 ATM 未張貼電話機操作指示貼紙。

		<p>4. 建議書面卷宗各評核項目之首頁均述明「具體作法」、「執行績效」、「檢討改進」等項目，並附佐證資料，以利查閱。</p> <p>5. 網頁：首頁/業務與服務/儲匯業務書寫範例/郵政劃撥帳戶申請書寫範例之郵政劃撥儲金立帳申請書98年11月前版本已作廢，書寫範例請即更新為新版本。</p>
8-1	萬巒郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員親切、和善。 2. 測試 ATM 服務區電話，服務人員能即時回應。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外多處「小心階梯」標示已斑剝模糊，請更新。 2. 營業廳內民眾座椅，民眾坐著頭部正好觸及公告欄框，欄框為金屬製品，框條及4個框角尖銳突出，有安全之虞，請改善。 3. 窗口櫃檯下方留有多處黏貼之殘膠影響觀瞻，請清除乾淨。 4. 書寫桌上存、提款單零星擺放桌上，請製作較大之壓克力架放置各式單據，以利民眾取用。 5. 郵遞區號表被商品展示架遮蔽，請調整。 6. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政匯兌資費簡表」及「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」等，為舊版本，請即更新為最新版本。
8-2	內埔郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政匯兌資費簡表」及「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」均張貼公告最新版本。 2. 抽測窗口人員 HCE 手機 VISA 卡業務問題，可適切答覆，提供即時服務。 3. 投遞單位工作環境清潔整齊。

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外圍路面磁磚多處破裂，請即修復，以維顧客及員工行走安全。 2. 局外機車停放區建議劃停車格，方便顧客整齊停放車輛。 3. 營業廳大門右上角留有黏貼之殘膠影響觀瞻，請清除乾淨。 4. 抽號碼機上貼有手寫之「郵務窗口免抽號碼牌」紙條，請改以耐久製品標示，以維美觀；另號碼機列印之時間較實際時間快4分鐘，請調整。 5. 實測儲匯窗口顧客等候時間達12分鐘，請機動妥善調度人手，以免顧客久候。 6. 郵遞區號表請更新。 7. 殘障坡道請裝設服務鈴。 8. 面牆右側第1台 ATM 機器編號張貼不明顯，請改善。
9	臺北郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，綠化完善，寫字檯單據擺放整齊，各項服務設施如便利箱展示架、郵政用郵資訊卷夾及包裹碎紙填充區等，便於民眾查閱及使用。 2. 營業廳提供各項多元友善服務設施如友善服務櫃檯、血壓計、志工服務、WiFi 無線上網、哺集乳室、服務鈴、無障礙坡道及男女公廁等貼心服務設施，提供舒適用郵環境。 3. 窗口服務人員能主動親切問好，主管人員亦適切引導用郵民眾，展現團隊高度和諧士氣。 4. 設置窗口收納框利於遮蔽電腦線路，且背面設有易抽換之吸鐵式 DM 架，展現窗口工作區之整齊清潔，值得肯定。 5. 櫃檯裝置多元媒體電腦結合櫃員姓名及目前服務號數、業務宣導及服務人員滿意度調查，可於

		<p>第一時間了解顧客對服務人員滿意程度並可及時解決客訴事件，有助於提升顧客滿意度。</p> <p>6. 管轄局業管單位統一提供各局放置郵政用郵資訊卷夾，資料夾涵蓋郵儲業務資費及手續費明細表、郵儲業務書寫範例、營業規章、郵儲作業流程及時限表與處理顧客陳情要點及規定等，維持業務資訊之正確性。</p> <p>7. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，服務人員即時接聽提供服務，並設置上鎖之密閉式垃圾桶。</p> <p>8. 臺北北門郵局為第三級古蹟，局屋內外及營業廳整體規劃及擺飾兼具歷史與現代的簡潔概念，為質優舒適便民之用郵環境，整體建物及設備的維護管理工作尤為不易，顯見經理及所率領同仁的用心，殊值嘉許。</p> <p>9. 臺北郵局網頁架構完整，各項業務類平台皆與中華郵政全球資訊網連結，維持訊息的正確性。網站「公益活動」提供「在地情」社區活動、「微公益」關懷獨居長者、「心服務」好孕郵你開始及捐書傳愛送偏鄉，在在展現臺北郵局關懷社會熱心公益的溫馨情。</p> <p>10. 書面資料中「郵政壽險菁英培育計畫」，係將招攬壽險之正確理念及經驗傳承給新入局成員，經由團隊學習方式，認識商品的特色及優勢、訓練說話技巧及提升服務熱誠等，以強化行銷知能；該計畫執行成效卓著，殊值各局仿效。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請鼓勵員工發揮創意，積極研提各項創新及建議案，俾利事業發展。 2. 請於各項會議、講習及企業文化團隊活動加強宣導窗口人員服務禮儀，以提升服務品質。 3. 書面備審資料屬公開閱覽性質，其中有顯示部分顧客個資，請遮蔽以符個人資料保護規定。 4. 建議書面卷宗各評核項目之首頁均述明「具體作法」、「執行績效」、「檢討改進」等項目，並附
--	--	--

		<p>佐證資料，以利查閱。</p> <p>5. 松山機場局外自動櫃員機張貼之公告有重疊張貼之情形，請調整。</p>
9-1	臺北莒光郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據及 DM 文宣排放整齊，便利公眾使用。 2. 郵政消息張貼整齊，郵政用郵資訊卷夾提供郵儲業務訊息皆為最新版本。 3. 櫥窗展示各類集郵商品擺放整齊，商品種類及價格清楚標示，方便民眾選購。 4. 貼心設置輪椅族充電座。 5. 主管及服務人員服務態度親和，對於業務諮詢皆能正確以對。 6. 自動櫃員機機身整潔，張貼最新金融機構代號一覽表及相關公告事項。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 儲匯業務叫號機號碼牌字體模糊不清，請設法改善。 2. 公用電話已拆除，標示牌請撤下。 3. ATM 區周邊之不銹鋼牆面有污垢，請加強清潔。 4. 萬華投遞股內之備用設備及私人物品請妥為收藏。 5. 請切實辦理投遞人員工作考核。
9-2	石碇郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政消息張貼整齊、郵政用郵資訊卷夾提供郵儲業務訊息皆為最新版本。 2. 營業廳提供 WiFi 無線上網便民服務，各類空白單據排放整齊。 3. 自動櫃員機張貼最新金融機構代號一覽表及相關公告訊息。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳櫃檯下方留有黏貼之背膠影響觀瞻，請清除乾淨。

		<p>2. 商品展示櫃、盆栽均積有灰塵，飲水機體亦請清潔，以維顧客飲水衛生安全；整體局屋整潔有待加強。</p> <p>3. 「愛心鈴」告示牌，請依規定更名為「服務鈴」。</p> <p>4. 「DHL 代理收件處」告示牌請移至室外張貼。</p> <p>5. 自動櫃員機張貼之金融機構代號一覽表有同時放置新舊版本，請移除舊版本。</p>
9-3	中研院郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政消息及郵政用郵資訊卷夾提供郵儲業務訊息皆為最新版本。 2. 書報架上報紙及雜誌放置整齊。 3. 櫥窗展示各類集郵商品擺放整齊，商品種類及價格清楚標示，方便民眾選購。 4. 服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。 5. 自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示及上鎖之垃圾桶。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1樓郵務營業廳櫃檯角落物料及文件擺放雜亂，請加強整理。 2. 櫃檯檯面橡膠墊片已泛黃，請更新。 3. 營業廳櫃檯下方留有黏貼之背膠影響觀瞻，請清除乾淨。 4. 殘障坡道請裝設服務鈴。 5. 局屋外自動櫃員機周邊一座鐵皮牆面灰塵多且牆角有青苔，請加強清潔。
9-4	士林天母郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳綠化完善，各項服務設施依規定設置，商品展示櫃商品名稱及價格標示清楚。

		<p>2. 儲匯單據、公告欄公告、DM 擺放排列整齊，意見箱提供中英文版意見函便利民眾用郵。</p> <p>3. 洗錢及防詐宣傳海報整齊張貼於公眾廳，有利向民眾宣導洗錢及防詐觀念。</p> <p>4. ATM 區自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示及上鎖之垃圾桶。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 因郵儲分樓營業，請製作「小心階梯」壓克力牌於樓梯明顯處張貼，以維顧客行走安全。</p> <p>2. 2樓營業廳民眾等候時，民眾倚靠之欄杆後方為1樓上到2樓之樓梯，欄杆過低有安全之虞，請即加高欄杆防護高度，以維顧客人身安全。</p> <p>3. 垃圾箱表面有污垢，請清潔。</p>
9-5	北投文林郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳集郵及代售商品名稱及價格標示清楚，櫥窗布置得宜，整體環境整齊美觀，綠化完善，各項服務設施依規定設置。</p> <p>2. 郵政消息及郵政用郵資訊卷夾提供郵儲業務訊息皆為最新版本。</p> <p>3. 自動櫃員機依規定張貼防詐騙貼紙、銀聯標籤及機種標示清楚。</p> <p>4. 經理及服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 「愛心鈴」告示牌，請依規定更名為「服務鈴」。</p> <p>2. 北投郵局郵務延時營業結束時間已調整為18：00，局屋門外張貼延時營業告示牌仍標示19：00，請更正，並請檢視北投地區鄰近郵局延時營業告示牌是否皆已更正。</p> <p>3. ATM 區地板高出騎樓地面約10公分，顧客退後時容易疏忽踩空，請將該處改成斜面，以維安全。</p>

10	三重郵局(901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支營業廳寬敞、環境整潔明亮。 2. 書面資料均依服務構面蒐集完整，例如「服務一致及正確」、「服務滿意情形」及「意見回應處理情形」等。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為利線上取號服務，建請儲匯部門汰換為智慧型叫號機。 2. 實測窗口人員街口支付(Account Link)業務資訊，未能妥適回覆。 3. ATM 客服電話機測試結果，無人接聽。 4. 新北高中局外 ATM： <ol style="list-style-type: none"> (1)ATM 本體及周邊多處累積髒污及灰塵。 (2)未張貼電話機操作指示貼紙。
10-1	蘆洲郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業場所整潔明亮、綠化完善。 2. 實測窗口人員網路及 e 動郵局業務資訊，能即時、正確回覆。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2樓儲匯部門單據置放處請標明各項單據名稱，以利客戶使用。
10-2	泰山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員親切有禮、態度和善。 2. ATM 客服電話機測試結果，服務人員即時接聽回應。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1樓入口處海報請定期更新，並維持海報框架整潔。

		<ol style="list-style-type: none">2. 局屋門口牆壁磁磚脫落，請補上。3. 舊版儲匯業務資費資料夾，請取下。4. 儲匯業務郵政消息請即時更新，例如無摺存款資訊。5. 郵務書寫檯請維持整潔。
--	--	--