

111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
8	臺東郵局(含901支局)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，設有各項友善便民設施(如行動打包檯、遠距健康照護等)及數位創新增值服務(如鄰近郵局等待人數顯示牆、設置郵政業務電腦查詢系統及監理服務自助無人櫃檯、號碼牌增添預填表單 QR code 功能等)，書寫範例及資費表等業務資訊卷夾編製精美齊備，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適。 2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具之清消頻次每日2次。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確。公眾廳智慧型叫號機叫號系統除一般郵務及儲匯業務外，並整合新開戶、壽險及定期、包裹業務，不僅分類清楚，客戶選擇方便，更有助於用郵動線分流順暢，可供全區各局參考。 5. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌，服務態度親切；櫃檯服務人員姓名均有揭示，一目了然。 6. 自助區及公眾廳入口處均張貼動線指標及排隊地貼，符合防疫要求。 7. 商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，另提供監所受刑人手工藝品創作展示空間，除增進商機外，並具在地創生與美化空間之效。 8. 製作原民語小卡供窗口人員學習，並利用與當地原住民長者溝通用郵服務。 9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 10. i 郵箱設備用心維護，乾淨整潔，除提供面單、掛號條碼、尺規及原子筆等，並於各儲格張貼資費價格利於民眾查詢，貼心便民。

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
		<p>11. 配合本公司開辦以郵政金融卡支付各項郵務服務資費業務，郵務窗口均設有刷卡機並置放相關文宣。</p> <p>12. 檢查公眾廳電子看板播放系統正常、看板顯示時間與實際營業時間正確無誤，各項郵政設備均有效正常運作。</p> <p>13. 臺東專科學校校門口右側局外自動櫃員機(ATM)服務區客服電話機接聽情形正常；依規定張貼告示、文宣及貼紙；設置密閉式上鎖垃圾桶，確保客戶個資不外洩。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 疫情期間公廁及集哺乳室未暫停使用、公眾廳座椅未採梅花座、書報雜誌未暫停提供，核與本公司111年1月18日勞字第1111700050號函(3818號通函)規定不符，請即改善。 2. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 3. 局內新置自動櫃員機未張貼多項宣導貼紙，機種標示亦未更新，請補正。 4. 臺東專科學校校門口右側局外自動櫃員機(ATM)服務區牆面，請清潔美化。 5. 顧客意見函為舊版3+2郵遞區號，請更新為3+3。 6. 郵務窗口櫃檯之便利箱展示品雖於郵戳位置標示價格，字體卻太小不明顯，請改善。 7. 部分郵務窗口櫃檯(如12號及13號)未張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，請改善。
8-1	綠島郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口人員穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；服務態度親切。 2. 防疫期間提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器，與顧客互動良好。 4. 自助服務區外牆以當地梅花鹿及朝日溫泉特色裝飾牆面，公眾廳以3種綠島主題(風景、生態及海底之美)展示一系列文藝及風景作品，除美化空間外，並提供舒適溫馨的用郵環境。

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
		<p>5. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>6. 針對觀光區特性製作旅行明信片宣傳看板，提供具特色之服務，有助於推展業績。</p> <p>7. 自動櫃員機機身擦拭清潔，並依規定張貼告示、文宣及貼紙；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. 實際抽測窗口同仁業務技能流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>9. 公眾廳擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵政營業規章；各類供顧客填寫之郵儲表單擺放整齊且標示清楚，有利民眾用郵。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋前階梯未設置「小心階梯」警告貼紙，請補貼；未鋪設「止滑條」，請改善。</p> <p>2. 公眾廳展示櫃空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。</p> <p>3. 公眾廳各類海報及公告事項，張貼零亂，有礙整潔美觀，請改善；部分資費表非最新版本，請補正。</p> <p>4. 自動櫃員機服務區美化牆面之貼紙已有部分脫落，有礙觀瞻，請重貼。</p> <p>5. 自助服務區補摺機放置主機櫃子未上鎖，後方線路未妥善保護導致線路外露；天花板及牆面裝飾貼紙多已翹起，請加強環境整潔。</p> <p>6. 郵政專用信箱未提供中英文書寫格式及投遞時刻表；顧客意見函為舊版3+2郵遞區號；書寫範例尚未配合更新為3+3郵遞區號，請補正。</p> <p>7. 營業廳請設置愛心櫃檯，如營業場所空間不足無法設置者，應由諮詢服務窗口兼辦，俾利身心障礙、高齡長者及孕婦等民眾辦理各項業務(請參照108年8月6日郵通第1186號函)。</p> <p>8. 郵務窗口櫃檯(如2號)未張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示(請參照101年5月14日郵通第4447號函)，請補正。</p>

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
8-2	長濱郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化；公眾廳整潔明亮，各項單據擺放整齊；資費表等業務資訊均為最新版本且卷夾編製精美齊備；擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵政營業規章，方便顧客參閱。 2. 窗口服務人員穿著當季制服、配戴識別證及主管職銜牌。 3. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精、管制動線進出單一。 4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 5. 配合本公司開辦以郵政金融卡支付各項郵務服務資費業務，郵務窗口均設有刷卡機並置放相關文宣。 6. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，符合消保法公示規定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 8. 實際抽測窗口同仁業務技能流程，均能適確答覆，提供即時服務。 9. 投遞股環境整潔明亮、動線規劃完善與各類物品擺放整齊；茶水間、洗手間等空間乾淨舒適。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間公眾廳座椅未採梅花座，請改善。 2. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 3. 公眾廳展示櫃部分空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。 4. 兼投局郵件處理場地聯外車道直通馬路，請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。 5. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。 6. 局屋前門階梯雖有張貼小心階梯警告貼紙，惟未加裝止滑條，請改善。 7. 營業廳請設置愛心櫃檯，俾利身心障礙、高齡長者及孕婦等客戶辦理各項業務。

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
		<p>8. 顧客意見函為舊版3+2郵遞區號、書寫範例未配合更新為3+3郵遞區號等事宜，請補正。</p> <p>9. 郵政專用信箱信箱號碼未統一格式，部分號碼僅以手寫字樣表示，整體雜亂無章，請改善。</p> <p>10. i 郵箱請張貼尺規貼紙，俾利民眾使用。</p>
9	板橋郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊；各項郵政軟硬體齊全，包括自助區、數位郵局體驗區/020 郵購站、集郵中心等均能體現溫馨友善的用郵服務。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，一目了然，服務態度親切。 3. 郵購站、商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，除增進商機外，並具美化空間之效。 4. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。 5. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一。 6. 分層營業局所，上下樓階梯(電扶梯)設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條；1樓設置全功能櫃檯，提供郵務、儲匯服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 7. 提供身障者專用電梯、無障礙語音自提機、服務鈴、身障坡道及相關設施、友善與英語服務櫃檯。 8. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確；實測窗口同仁有關數位帳戶臨櫃加強身分驗證/帳戶升級及行動郵局APP轉換步驟，均能適確答覆，提供即時服務。 9. 公眾廳擺設「顧客意見表陳列架」均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。 10. 營業場所提供中華郵政數位閱讀服務(與 Hami 數位書城合作)，客戶掃描 App 後可於特定場域、特定時間內無限暢讀，為疫情期間無法提供書報雜誌之創新服務。 11. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦

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
		<p>理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>12. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>13. 書面提供案卷資料製作內容詳實，依評核構面及指標分類清楚，內容架構完整且即時更新，並附有充實之佐證資料及輪播影片。社會關懷服務構面本年8月8日開辦樹林三多郵局教保中心，配合政策提供優質平價之托育選擇；數位創新增值項目增加與新北市地政局合作啟動「文書交寄 i 郵箱、24HR 取件」服務，用心規劃創造便民與展業雙贏增值，值得肯定。</p> <p>14. 1樓郵務窗口提供封裝服務區，郵務表單書寫範例配合更新為3+3郵遞區號；擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵務營業規章，並於櫃檯柱子設計公告區，整齊張貼各項郵政消息，有利宣導各類郵務業務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴局智慧型叫號機機型，其中屬電波公司之機種，各支局員工反映操作不便，系統介面亦不熟悉，且廠商服務品質仍待加強，請貴局勞安單位督促改善並做好履約管理。 2. 板橋郵局網頁顧客預約服務項目僅限5個特級支局以書面、電話、傳真、電子郵件及臨櫃方式受理，事先預約辦理時段，建議加設連結至「數位支局」中「預填單及線上取號服務、網路預約服務」，增加網路線上辦理及受理支局，俾利提升服務品質。 3. 江翠國中局外 ATM 卡片放置處(吸入口)積塵較多，請改善。 4. 2樓儲匯叫號機張貼「請脫下安全帽及口罩」標語，疫情期間請遮蔽口罩字樣。
9-1	烏來郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語、ATM 區及室外鐵門以原民素材彩繪，融合原鄉文化。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。

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
		<p>4. 公眾廳牆面設計有烏來原鄉色彩，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，寫字檯擺放老花眼鏡度數齊全，用郵環境小而美，員工服務態度親切。</p> <p>5. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。</p> <p>6. 公眾廳擺設「顧客意見表陳列架」均依總公司公共事務處所定規格製作啟用；郵務表單書寫範例配合更新為3+3郵遞區號；擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵政營業規章。</p> <p>7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>9. 郵政展示櫃擺放代售商品及集郵商品陳列整齊，商品名稱及價格標明清楚，整齊美觀，有利增進商機。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋入口處正面櫃檯吊掛太多代售商品，遮蔽視線有礙觀瞻，請改善；局門前地面上止滑條已污損，請更換；大門入口處玻璃重複張貼「進入郵局請配戴口罩」海報及防疫相關公告，建議統整為一張宣導較為美觀。</p> <p>2. 局外郵筒未標示收信時間，請補正；公眾廳放置補摺機主機之箱櫃未上鎖，請改善。</p> <p>3. 自動櫃員機編號及存提補功能標示已模糊不明，請改善；存摺口未貼「請插入郵政存簿儲金簿」貼紙，請補正；資料回收箱未上鎖，請改善。</p> <p>4. 局屋外壁橫幅「郵局」之綠色字體已顯褪色掉漆，建議重新粉刷。</p> <p>5. VISA 金融卡武林秘笈(109.06版)宣傳摺頁已過期，請撤除。</p>
9-2	新店公崙郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。</p>

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
		<p>2. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。</p> <p>3. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號碼機營業啟閉時間設定正確；實測窗口同仁有關數位帳戶臨櫃加強身分驗證/帳戶升級及預填表單服務，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施；分層營業局所，上下樓階梯(電扶梯)設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條；1樓設置全功能櫃檯，提供郵務、儲匯服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。</p> <p>5. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。</p> <p>6. 資訊業務資料夾放置之壽險公開說明書為最新版本；儲匯書寫範例清楚，排列甚為整齊，便利民眾參閱。</p> <p>7. 公眾廳擺設「顧客意見表陳列架」均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。</p> <p>8. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>10. i 郵箱提供名址貼紙、掛號條碼及公告截郵時刻，並擺放文宣，便利民眾使用及推廣 i 郵箱業務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 1樓郵務2號櫃檯號數牌已脫落，請即修繕；牆面及天花板結有蜘蛛網，擺放於角落並上鍊之郵政業務資訊不便閱覽且積滿灰塵，均請改善。</p> <p>2. 1樓天花板隔板上有水漬痕跡、部分隔板亦變形向下微凸及緊急照明燈懸空未固定好，均請檢修。</p> <p>3. 自動櫃員機存摺口未貼「請插入郵政存簿儲金簿」貼紙，請改善；燈箱架設在騎樓內，位置不明顯，建議調整位置。</p> <p>4. 2樓展示區商品及價格牌擺放顯得凌亂擁擠，建請重新擺設以彰顯展示品美觀。</p>

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
		5. 郵務表單書寫範例尚未配合更新為3+3郵遞區號，請改善。
9-3	永和秀朗郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善與英語服務窗口等多項便民措施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 4. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確；實測窗口同仁有關預填表單服務及行動郵局 APP 轉換步驟，均能適確答覆，提供即時服務。 5. 公眾廳整潔明亮、綠化完善；海報、空白單據排放整齊，提供印泥、原子筆及老花眼鏡等設施，用郵環境溫馨舒適。 6. 公眾廳擺設「顧客意見表陳列架」均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。 7. 門口告示提供板橋郵局所轄星期六營業半日郵局、平常日夜間營業郵局及星光郵局資訊。 8. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 10. 郵政專用信箱提供中英文書寫格式及投遞時刻；擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵務營業規章；i 郵箱提供名址貼紙、掛號條碼及截郵時刻，便利民眾使用；公告欄各項業務資訊資費表均為最新版。 <p>建議改進事項：</p>

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
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前多處臺階未貼上下階梯警示貼紙，請補正。 2. 郵政信箱部分號碼牌有刮痕掉色，請更新。 3. 自助郵局門牆上張貼「請脫安全帽及口罩 謝謝」之標示，疫情期間請遮蔽口罩字樣。 4. 販賣酒品處未有警示牌，請改善。 5. 郵務表單書寫範例請配合更新為3+3郵遞區號；部分郵務窗口上「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示被郵政消息或其他標示遮蔽，請改善。 6. 展示櫃內商品及價格牌擺放顯得凌亂擁擠，建請重新擺設以彰顯展示品美觀。 7. ATM 區貼有新舊的「預借現金」貼紙，請移除舊版貼紙；ATM 編號及存提補功能標示已模糊，請補上並定期檢視。
9-4	中和郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌，服務態度親切禮貌。 2. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善與英語服務窗口等多項便民措施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 4. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確；實測窗口同仁有關預填表單服務、行動郵局 APP 轉換步驟及數位帳戶臨櫃加強身分驗證等問題，均能適確答覆，提供即時服務。 5. 公眾廳擺設「顧客意見表陳列架」均依總公司公共事務處所定規格製作啟用，並放置中、英版本意見函。 6. 資訊業務資料夾放置之壽險公開說明書為最新版本；郵儲書寫範例清楚，排列甚為整齊，便利民眾參閱；各項郵政業務資訊、宣傳摺頁及 DM 均為最新版。 7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險；郵務表單書寫範例配合更新為

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
		<p>3+3郵遞區號，擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵務營業規章。</p> <p>8. 公眾廳旋轉式展示櫃擺放各類金幣、銀幣及鑄錠，全方位展示商品的特點和優點。</p> <p>9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>10. 投遞單位環境整潔、動線規劃完善、公布欄文宣、公文及海報張貼整齊。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋入口處兩側均設有身障斜坡，惟左側未設置服務鈴，為便利身障者用郵，請補設。 2. 疫情期間洗手間未開放，惟告示內容與實際不符，另部分文宣或公告（如郵務入口處張貼110年12月18日投票日停止營業）已過期，請撤除。 3. i 郵箱面板所播放影像模糊不清，請通知廠商檢修。 4. 自動櫃員機存摺口未貼「請插入郵政存簿儲金簿」貼紙，請改善。 5. 自助服務區公布欄未張貼任何公告，建議張貼海報或郵政消息，以利業務宣導。
9-5	板橋江翠郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。 2. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，並管制動線單一進出。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善與英語服務窗口等多項便民措施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 4. 局屋空間寬敞明亮整潔，美化、綠化完善，空白單據排放整齊，提供印泥、原子筆及老花眼鏡等設施，用郵環境溫馨舒適。 5. 公眾廳擺設「顧客意見表陳列架」架均依總公司公共事務處所定規格製作啟用；展示各類便利箱（袋）並標示「資費」，郵務表單書寫範例配合更新為3+3郵遞區號，擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵務營業規章。 6. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號

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
		<p>機營業啟閉時間設定正確;實測窗口同仁有關預填表單服務、行動郵局 APP 轉換步驟及數位帳戶臨櫃加強身分驗證等問題，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>7. 門口告示提供板橋郵局所轄星期六營業半日郵局、平常日夜間營業郵局及星光郵局資訊。</p> <p>8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>9. 公布欄各項業務資訊資費表、各宣傳摺頁及 DM 排放整齊易且均為最新版。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前臺階未貼上下階梯警示貼紙、右側入口處止滑條脫落，均請補正。 2. 局屋入口處兩側均設有身障斜坡，惟左側未設置服務鈴，為便利身障者用郵，請補設。 3. 大型中央存保公司掛牌，字體已褪色，請申請換發。 4. 自動櫃員機燈箱外緣底框已生銹斑，建請定期檢修。 5. 郵政信箱未標示本局尚有多少個信箱，請補正。 6. ATM 已裝設 QR Code 掃碼器，建議張貼「掃碼提款」貼紙。 7. 公眾廳放置補摺機主機箱櫃未上鎖，請補正。 8. 部分郵務窗口(如2號及3號)櫃檯未張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，請補正。 9. 郵務窗口旁公布欄及儲匯窗口旁展示櫃兩者有空間閒置狀況，建請前者加貼海報或郵政消息;後者增擺票、商品，以利業務宣導及業績推展。
10	臺南郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，一目了然，服務態度親切。 2. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊；各項郵政軟硬體齊全，包括自助區、數位郵局體驗區/020 郵購站、集郵中心、打卡拍照區等均能體現溫馨友善

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
		<p>的用郵服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；公眾廳張貼維持社交距離之告示。 4. 分層營業局所(集郵中心)，上下樓階梯設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器。 5. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、無障礙與英語服務櫃檯及手推車借用服務；各式樓階梯均有警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間。 6. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好；實測窗口同仁有關行動郵局業務，均能適確答覆。 7. 郵務大樓設有郵差體驗區供民眾拍照；提供便利箱(袋)及各類包材資費表、紙箱尺寸對照工具等，便利民眾用郵；集郵服務中心規劃有「郵票裡有智慧」、「種一棵希望的大樹」、展示區及會議廳，別具創意及巧思。 8. 臺南市政府指定之「問路站」，提供旅遊路線探詢及當地景點導覽，協助推動地方觀光。 9. 營業場所設置 Hami 數位書城 APP，客戶掃描 APP 後可於特定場域、特定時間內無限暢讀，為疫情期間無法提供書報雜誌之創新服務。 10. 集郵中心提供部分展櫃及空間供臺南當地畫家定期展示作品，除協助地方藝術創作外，並能帶動集郵中心參觀人流，有利集郵風氣及票品推廣。 11. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 12. 書面資料製作內容詳實，依評核構面及指標分類清楚，內容架構完整且即時更新，並附有充實之佐證資料。另「數位創新增值」項目有諸多創意提案並推行中，同仁用心業務流程改造與服務創新，殊值肯定，可為各局借鏡參考。

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
		<p>13. 公眾廳郵件書寫範例配合更新為3+3郵遞區號、提供最新版郵務營業規章、用郵手冊，郵政消息區亦提供最新之郵務業務告示。</p> <p>14. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務，另設有郵政票品出售機便利民眾購買使用。</p> <p>15. 儲匯大樓內擺設7台機型種類不一自動櫃員機，並於最前面 ATM 牆上公告：補摺請到第6台，提領百元鈔請到第7台等告示，滿足客戶不同操作需求。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴轄各支局智慧型叫號機機型不一，系統介面員工亦不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及帳務等作業，應請維護廠商建立簡易操作 SOP，發交各支局參照。 2. 中英文版顧客意見函陳列架，總公司公共事務處已訂定新版規格，路徑請至內部資訊網/各類文件瀏覽/公共事務處各類文件/顧客服務科下載新式規格，統一製作發交使用。 3. 貴轄各支局郵政專用信箱均未提供尚可供出租信箱數資訊標示，請改善。 4. 布告欄未張貼當月份最新之緊急情況附加費郵政消息，請改善；壓克力告示牌均為直式，但告示文件卻為橫式，橫式字體直式擺放，不利民眾觀看，請改善。 5. 布告欄壓克力告示牌之「i 郵箱24H 寄取郵件服務」說明中，「i 郵箱寄件流程」項下「i 郵箱儲格開啟領取郵件(填寫線上滿意度調查表)」流程與現況(無需填寫線上滿意度調查表)不符，請更新。 6. 郵務窗口直接擺放無法退投郵件招領，未依須知規定填造招領公告，並將個資去識別化，請改善。 7. 大型中央存保公司掛牌，字體褪色模糊，請申請換發。 8. 農委會畜產試驗所局外 ATM 老舊髒污，請定期清理。
10-1	仁德郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出；公眾廳張貼維持社交距離之告示。

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
		<p>2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。</p> <p>3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、無障礙與英語服務窗口等多項便民措施；分層營業局所，上下樓階梯設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條、並備有上下樓梯語音警示器，以聲音提醒注意安全；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器。</p> <p>4. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應。</p> <p>5. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>6. 郵務窗口提供藍/紅籃框便利民眾交寄平信、限時郵件及用郵尖峰時段表，甚具地方特色。</p> <p>7. 利用閒置空間提供 gogoro 充電站、台塑生醫洗衣精自助機等資產活化服務，增裕郵政營收。</p> <p>8. 公眾廳壽險公開說明書及各項郵政儲匯業務資費表皆為最新版本。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。</p> <p>2. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。</p> <p>3. 局名牌久經曝曬部分破損脫膠，請更新；門外 DHL、FedEx 代理收件處招牌分掛兩邊且高度不一，建議統一置於一處。</p> <p>4. 郵務窗口叫號機時間快11分鐘，請即更正，並請於每營業日開啟時，即作檢視；實測窗口同仁有關行動郵局業務，回覆不完整，請加強輔導。</p> <p>5. 公眾廳未置放郵務單據供民眾自行取用；未提供最新111年版之用郵手冊，均請改善。</p> <p>6. 郵務書寫範例之3+3郵遞區號僅貼於塑膠套上，實際範例郵件仍為3+2郵遞區號，請改善。</p> <p>7. 大型中央存保公司掛牌，字體褪色模糊，請申請換發。</p>

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
		8. ATM 有張貼「信用戶卡預借現金及銀聯標籤」，惟其中1台貼紙為舊版，請更新。
10-2	歸仁南保郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出；公眾廳張貼維持社交距離之告示。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、無障礙與英語服務窗口等多項便民措施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器。 4. 公眾廳整潔明亮，海報、空白單據排放整齊，提供印泥、原子筆及老花眼鏡等設施，用郵環境舒適良好。 5. 郵政展示櫃集郵票商品、代售商品擺設整齊且標示清楚，方便選購。 6. 實測叫號碼機，郵務業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形。 7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 8. 公眾廳郵件書寫範例配合更新為3+3郵遞區號、提供最新版郵務營業規章、用郵手冊，郵政消息區亦提供最新之郵務業務告示。 9. 公眾廳壽險公開說明書及各項郵政儲匯業務資費表皆為最新版本。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 2. 局屋左側自動櫃員機入口處未做好停車動線管制，有礙用郵，請即改善。 3. 公眾廳未提供最新111年版之用郵手冊，請改善。

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
		4. 自動櫃員機旁之話機及張貼之告示被郵務籃車擋住，不利公眾使用，請改善。
10-3	關廟郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出；公眾廳張貼維持社交距離之告示。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、無障礙與英語服務窗口等多項便民措施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器。 4. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應。 5. 郵政展示櫃集郵票商品及代售商品擺設整體規劃，整齊美觀，賞心悅目，除增進商機外，並具美化空間效果。 6. 公眾廳整潔明亮、綠化完善；海報、空白單據排放整齊，提供印泥、原子筆、膠水等用具，用郵環境溫馨舒適。 7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 8. 公眾廳郵件書寫範例配合更新為3+3郵遞區號、提供最新版郵務營業規章、用郵手冊，郵政消息區亦提供最新之郵務業務告示。 9. 公眾廳壽險公開說明書及各項郵政儲匯業務資費表皆為最新版本。 10. 騎樓 ATM 前面階梯處增設圍欄，並設置大型招牌及張貼業務廣告，防止顧客跌倒兼顧業務廣告行銷，殊值推許。 <p>建議改進事項：</p>

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
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊；志工服務檯未設置志工服務項目告示牌，請改善。 2. 局屋前空地緊鄰馬路，出入臺階與路面有高低落差，為避免客戶絆倒或跌倒，請擇入口處鋪設斜坡，以利通行。 3. 兼投局郵件處理月臺聯外車道直通馬路，建請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車及行人安全。 4. i 郵箱上所貼量尺老舊、鐵件銹蝕及箱體髒污，請即更新、檢修及清潔。 5. 郵政專用信箱未提供投遞時刻、中英文書寫範例等資訊，部分信箱未標示號碼，部分號碼則已位移，均請改善。 6. 郵務窗口雖有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之告示，惟部分告示張貼位置不佳致捲曲不明顯，請調整重貼。 7. 疫情期間窗口加裝之塑膠簾老舊，影響整體美觀，請更新。 8. EZPost 列印設備置於儲匯窗口前，建議移至郵務窗口前方，俾利民眾用郵。 9. 實測窗口同仁有關行動郵局業務，回覆不完整，請加強輔導。 10. 自動櫃員機旁電話機鬆脫，請檢修。
10-4	新化郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出；公眾廳張貼維持社交距離之告示。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、無障礙與英語服務窗口等多項便民措施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器。 4. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提

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
		<p>前關機之情形;實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>5. 局屋入口處玻璃自動門整潔明亮，無張貼海報貼紙，有利觀瞻;清楚標示志工服務項目;提供用郵尖峰時段資訊。</p> <p>6. 郵政商品展示櫃內票、商品排列整齊，價目標示清楚，有利展售。</p> <p>7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>8. 公眾廳郵件書寫範例配合更新為3+3郵遞區號、提供最新版郵務營業規章、用郵手冊，郵政消息區亦提供最新之郵務業務告示。</p> <p>9. 2樓投遞單位作業環境、廁所等區域皆保持整齊清潔:地下室摩托車車體保養得宜、馬鞍型郵袋乾淨如新。</p> <p>10. 公眾廳壽險公開說明書及各項郵政儲匯業務資費表皆為最新版本。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請速通知管轄局勞安科招商維修，以確保郵政設備有效性。</p> <p>2. 公眾廳寫字檯老花眼鏡放置於志工服務項目立牌後面，不易看見，請調整位置;部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。</p> <p>3. 局屋前入口處臺階未貼上下階梯警示貼紙，請改善。</p> <p>4. 兼投局郵件處理月臺聯外車道直通馬路，建請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車及行人安全。</p> <p>5. i 郵箱部分鐵件銹蝕、上方線路裸露及貼圖脫膠，均請改善。</p> <p>6. 郵務窗口叫號機時間快3分鐘，請即更正，並請於每營業日開啟時，即作檢視。</p> <p>7. 自動櫃員機旁電話機上「營業時間內請按1轉接營業櫃檯，營業時間外請按2轉接客服中心」之貼紙掉落，請補貼。</p> <p>8. 大型中央存保公司掛牌，字體褪色模糊，請申請換發。</p>

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
		<p>9. 展示區部分商品較為老舊(如2016年郵政寶寶…)，便利箱樣箱亦已泛黃，請更新。</p> <p>10. 1樓郵務月臺建議加裝風扇或降溫設備，以提升郵遞同仁作業舒適度。</p> <p>11. 郵務窗口部分櫃檯未張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之告示，請即補正。</p>
10-5	臺南文元郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出；公眾廳張貼維持社交距離之告示。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、無障礙與英語服務窗口等多項便民措施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器。 4. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形。 5. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 6. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 7. 公眾廳提供最新版郵務營業規章及用郵手冊，郵政消息區亦提供最新之郵務業務告示。 8. 公眾廳壽險公開說明書及各項郵政儲匯業務資費表皆為最新版本。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋右側鄰近道路旁草地，雜草叢生，請適時修剪，如非屬郵政用地，仍請通知管轄局勞安科轉知市政府有關單位整理，以維市容及局屋環境衛生。 2. 局屋門口未張貼 FedEx 代理收件處招牌，請即補正。 3. i 郵箱部分鐵件銹蝕，久未清潔布滿灰塵，螢幕上方多裝設壓克力架，除與規定不符外亦未使用，均請改善。

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
		<p>4. 郵務窗口叫號機時間快6分鐘，請即更正，並請於每營業日開啟時，即作檢視。</p> <p>5. 郵件書寫範例仍為3+2郵遞區號，應更新為3+3郵遞區號。</p> <p>6. 公眾廳展示區部分商品老舊、便利箱樣箱泛黃及單據置放處上方塑膠軟墊老舊等狀況，均請改善。</p> <p>7. 公眾廳補摺機下方放置主機及線路之箱櫃未上鎖，請改善。</p> <p>8. 大型中央存保公司掛牌，字體褪色模糊，請申請換發。</p> <p>9. 部份 ATM 未張貼165詐騙文宣，有掃描器之 ATM 未張貼「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙，均請補貼。</p> <p>10. 商品展示區酒類商品僅擺設一項，惟「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌張貼於另一處，請改善。</p> <p>11. 郵務窗口直接擺放無法退投郵件招領，未依須知規定填造招領公告，並將個資去識別化，請改善。</p>
11	宜蘭郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <p>1. 以宜蘭郵局沿革、中國早期郵政等歷史背景布置營業場所，甚為用心；公眾廳環境整潔明亮，綠化完善，整體環境及設備用心維護並設有友善服務區、公廁與哺乳室(防疫期間暫停開放)及多項服務貼心設計，提供優質用郵服務。</p> <p>2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。</p> <p>3. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器，並備有身障人士使用之輪椅及手機充電設備。</p> <p>4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>5. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌，服務態度親切；櫃檯服務人員</p>

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
		<p>姓名均有揭示。</p> <p>6. 自助服務區環境寬敞整潔明亮，動線規劃得宜，設有郵政票品出售機、ATM、補摺機、郵資票出售機、郵政信箱及郵筒等便民設施。</p> <p>7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>8. 公眾廳內張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、壽險公開說明書及用郵手冊皆為新版。</p> <p>9. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；設置掃描器之ATM亦有張貼 [台灣 PAY 掃碼提款] 貼紙。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴轄各支局智慧型叫號機機型不一，系統介面員工亦不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及帳務等操作作業，應請維護廠商建立簡易操作 SOP，發交各支局參照。 2. 中英文版顧客意見函陳列架，總公司公共事務處已訂定新版規格，路徑請至內部資訊網/各類文件瀏覽/公共事務處各類文件/顧客服務科下載新式規格，統一製作發交使用。 3. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 4. 公眾廳擺設之部分郵政儲金資費表為舊版本，請更新。 5. 基金櫃檯未放置基金警語告示牌，請補正。 6. 網頁管理:本年度最新消息僅1則(111年2月11日)，建議加強管理及適時更新內容。 7. 客服中心會辦單雖於時效內答覆，惟未針對被客訴同仁後續要求改善作法進行說明，建請改善。 8. 局外自動櫃員機（羅東國中）下列建議事項： <ul style="list-style-type: none"> (1) 燈箱上字樣「中華郵政 ATM」之「中華」字樣已脫落，請改善；自動提款機字樣應改為「自動櫃員機」。

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
		<p>(2)垃圾桶上留有殘膠污漬，請改善。</p> <p>(3)機上張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」新舊版均有，請移除舊版。</p>
11-1	南澳郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化；公眾廳整潔明亮，各項單據擺放整齊，方便顧客用郵。 2. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務人員態度親切。 3. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。 4. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 5. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員，詢問通函基金表單業務回答流暢，服務禮貌親切。 6. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）及警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 7. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 8. 公眾廳內張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、郵政各項儲匯業務資費表、壽險公開說明書及用郵手冊皆為新版。 <p>建議改進事項：</p>

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
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 局名牌標示之郵遞區號27241為5碼、顧客意見函為舊版3+2碼郵遞區號等項，與現行6碼不符，請即補正。 2. 局屋前門階梯未設小心階梯警示及加裝止滑條，請即改善。 3. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊，並定期清潔擦拭。 4. 自動櫃員機四周鐵板髒污，請清理；燈箱上CIS標誌已褪色斑駁，有礙觀瞻，請更換；「信用卡預借現金及銀聯標籤」新舊版均有，請移除舊版。 5. 局屋後方放置部分報廢桌、櫃顯得雜亂，建議繳退或集中保管。 6. 局屋側門郵件處理場地聯外車道直通馬路，建請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維車輛行人安全。
11-2	羅東郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務人員態度親切。 2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。 3. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 4. 公眾廳整潔明亮，海報、空白單據排放整齊，提供印泥、原子筆及老花眼鏡等設施，用郵環境舒適良好。 5. 郵政展示櫃集郵票商品、代售商品擺設整齊且標示清楚，方便選購。 6. 檢查公眾廳電子看板播放系統正常、看板顯示時間與實際營業時間正確無誤，各項郵政設備均有

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
		<p>效正常運作。</p> <p>7. 實測抽號碼機，郵務業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員，詢問儲通4477函有關代繳業務，表現優異，回答流暢。</p> <p>8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）及警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>9. 自動櫃員機有張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」及「錄影中請微笑」貼紙；「跨行轉帳金融機構代號一覽表」及「自動櫃員機告示牌」均為最新版。</p> <p>10. 停車場車輛停放整齊、場地清潔無雜物；郵務股工作環境整潔，外勤出班後即關閉冷氣、電燈，兼顧節能減碳。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 公眾廳「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示，另有部分酒類擺置於櫃檯上，未集中專區展售，不符菸酒管理條例相關規定，均請即補正。</p> <p>2. 自製「防詐文宣」因日久字體模糊不清，請重印改善。</p> <p>3. 實測抽號碼機，號碼牌印錄時間與實際時間不符，請即校正並於每營業日營業開始前檢視印錄時間正確性，請改善。</p> <p>4. 基金櫃檯未放置基金警語告示牌，請補正</p> <p>5. 公眾廳擺設郵遞區號簿為舊版3+2碼，請更新；部分郵政儲金資費表非最新版本，請更新。</p> <p>6. 郵務窗口未設置「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，請改善。</p> <p>7. 大型中央存保公司掛牌，字體已褪色，請申請換發。</p> <p>8. 櫃檯檯面髒污不乾淨、i 郵箱箱面留有殘膠，請改善。</p> <p>9. 郵政專用信箱污印及留有髒污殘膠，請改善。</p>

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
12	花蓮郵局(含901支局)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消；自提機及櫃檯地面張貼排隊地貼，提醒防疫社交距離。 3. 窗口服務人員均著當季制服並配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，一目了然。 4. 商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀；局屋入口處側設有原住民(撒奇萊雅族)特色郵筒，別具原鄉氣息。 5. 公眾廳設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。 6. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 7. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形。 8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 9. 營業櫃檯貼有各類郵儲業務用郵提醒標語，如「貴重物品及重要文件，請做報值或保價郵件交寄」、「招領掛號郵件，得申請改投上班服務地點」等，俾利顧客用郵。 10. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；設置掃描器之 ATM 亦有張貼 [台灣 PAY 掃碼提款] 貼紙；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。

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
		<p>11. 公眾廳內各項郵政儲金資費表、壽險公開說明書及用郵手冊皆為新版。</p> <p>12. 郵務股環境清潔明亮，井然有序，郵務稽查工作日誌、查核郵件投遞詳情表內容詳細，主管依員工表現填寫評語，郵務管理認真，值得讚許。</p> <p>13. 局前右側末端場地出租GOGORO公司設置電池更換站，供民眾前往更換機車電池，可增裕資產營運營收並可間接提升窗口來客率，值得他局學習。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴轄901支局公眾廳設有直立式電子布告欄(看板)，查看板顯示時間與實際營業時間不符，請即招商維修並按季檢視維護，以期設備有效正常運作。 2. 貴轄各支局智慧型叫號機機型不一，系統介面員工亦不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及帳務等操作作業，應請維護廠商建立簡易操作SOP，發交各支局參照。 3. 中英文版顧客意見函陳列架，總公司公共事務處已訂定新版規格，路徑請至內部資訊網/各類文件瀏覽/公共事務處各類文件/顧客服務科下載新式規格，統一製作發交使用。 4. 公眾廳「號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌，請補正。 5. 基金櫃檯木未放置基金警語告示牌，請補正。 6. 網頁管理： <ol style="list-style-type: none"> (1)全球資訊網上花蓮郵局最新消息仍有五倍券預約、五一勞動節補假停止營業一日及110年12月18日公投停止營業等已過時之資訊，請移除。 (2)「最新消息」第一筆資料掛載時間為105年5月26日，接續為111年2月15日至110年10月24日消息，請調整時間排序；另「顧客肯定與期許」，部分案例未標註發生年月日，請改善。 (3)關懷服務項目，本年度僅見111年1月關懷長者資料，請補充更新。

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
		<p>7. 書面資料大多為例行性工作、報表或問卷調查資料，顯有不足，請增加創新作法，並鼓勵同仁踴躍創新提案。</p> <p>8. 局外自動櫃員機（花蓮糖廠）四周鐵板髒污，請定時清理。</p> <p>9. 用郵手冊、資費小冊及各項業務申辦流程及處理時限表，建議放置於櫃檯或方便取閱處，以利顧客參閱。</p>
12-1	光復郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化。 2. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務人員態度親切。 3. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。 4. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 5. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員詢問代繳業務回答流暢，服務禮貌親切。 6. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，符合消保法公示規定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）及警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 8. 公眾廳內張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政儲金資費表、壽險公開說明

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
		<p>書及用郵手冊皆為新版。</p> <p>9. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>10. 二樓投遞作業區空間雖不大，環境整齊清潔，值得嘉許。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前 CIS 橫式招牌髒污，請即通知管轄局勞安科責由委外清潔廠商定期清潔，以維郵政新意象。 2. 公眾廳郵政票品展示櫃部分空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。 3. 兼投局郵件處理場地聯外車道直通馬路，請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。 4. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 5. 營業櫃檯未設置「英語窗口」告示牌。 6. 公眾廳寫字檯僅放置一副老花眼鏡，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 7. 專用信箱未張貼郵件投遞時刻及尚有__個信箱可租用的告示牌。
12-2	吉安仁里郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化。 2. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務人員態度親切與顧客互動良好。 3. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。

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
		<p>5. 郵政展示櫃內集郵票商品、代售商品擺設整齊且標示清楚，方便選購；部分商品排列出 POST 字樣，頗具創意。</p> <p>6. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，符合消保法公示規定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前 CIS 橫式招牌髒污，請即通知管轄局勞安科責由委外清潔廠商定期清潔，以維郵政新意象。 2. 「服務鈴」請改設於身障坡道起點明顯處，以利身障或行動不便客戶利用。 3. 實測抽號碼機，號碼牌印錄時間與實際時間不符，請即校正並於每營業日營業開始前檢視印錄時間正確性。 4. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 5. 局屋前階梯上前緣請增設「止滑條」，以維營業場所用郵安全。 6. 自動櫃員機未張貼新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」；設置掃描器之 ATM 未張貼「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙。 7. 未於「抽號碼機」處放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 〇 號窗口洽辦」標示牌。 8. 公眾廳擺設之部分郵政儲金資費表為舊版本，請更新
13	澎湖郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，出入口地面及櫃檯上方設有業務動線指引布置，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消；自提機及櫃檯地面張貼排隊地貼，提醒防疫社交距離。 3. 商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀，另以澎湖郵局歷史風華及木製茶壺專區展示空間，除增進

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
		<p>商機外，並具在地創生與美化空間之效。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 窗口人員均著當季制服並配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示。 5. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 6. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。 7. 公眾廳直立式電子看板時間正確，勞安科有指定專人全區維護。 8. 中英文版顧客意見函陳列架，已依總公司公共事務處公板規格，統一製作陸續發交各支局使用。 9. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示貼條，符合消保法公示規定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 10. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 11. 書面資料中有關社會關懷服務部分，貴局為協助離島中小學校資訊教學活動，本年度陸續捐贈各類電腦設備與器材，拋磚引玉有利充實離島教學資源，用心規劃關懷活動，值得肯定。 12. i 郵箱設備用心維護，乾淨整潔，備有名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆等，便利顧客用郵。 13. 局外自動櫃員機(澎湖農漁局-門口): <ol style="list-style-type: none"> (1)測試 ATM 服務區 客服電話機接聽情形正常。 (2)ATM 服務區依規定張貼正確之告示、文宣及貼紙；設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳天花板部分冷氣出風口積滿灰塵，請改善。 2. 郵務表單書寫範例為舊版3+2郵遞區號，請配合更新為3+3郵遞區號。 3. 顧客意見箱內放置不必要之提款單據，有礙觀瞻，請移除。 4. 網頁部分：白皮書「革新作法」內容未更新，例如郵政商城已更改為 i 郵購、郵政 VISA 金融卡業

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
		<p>務有新增悠遊卡及一卡通票證卡、e化服務新推出行動郵局 APP 及數位存款帳戶等均未及時更新。</p> <p>5. 局外 ATM(澎湖農漁局)周圍牆面請加強清潔美化，並更新玻璃門上郵徽貼紙。</p>
13-1	湖西隘門郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋場域小但環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊，提供印泥、原子筆及老花眼鏡等用郵器具，便利顧客使用。 2. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施；局門前階梯處設置止滑條及張貼「小心階梯」警語，提醒用郵民眾注意安全。 3. 窗口服務人員穿著當季制服、配戴識別證及主管職銜牌。 4. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一。 5. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，符合消保法公示規定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 6. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 7. 公眾廳設有顧客意見箱，並放置3+3郵遞區號中英文版本顧客意見函；用郵手冊、資費小冊、信封書寫範例皆為最新版本。 8. 自動櫃員機機身擦拭清潔，測試客服電話機接聽情形，皆能即時接通及快速服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客意見函陳列架非公版新規格，請即向管轄局勞安科申請換發公版新規格使用。 2. 局屋前 CIS 橫式招牌外層貼紙部分脫落且髒污，請即通知管轄局勞安科招商重貼並責由委外清潔廠商定期清潔，以維郵政新意象。 3. 營業櫃檯分別設有愛心及友善服務窗口，為避免服務對象混淆，請檢討合併窗口必要性。 4. 公眾廳公布欄底部已退色且污漬過多，有礙觀瞻，請更換。 5. 自助服務區及大門入口處部分管線外露及脫落；玻璃窗框積塵髒污，均請改善。

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
		6. 自動櫃員機服務區相關資訊貼紙，未完整張貼，請補正。
13-2	西嶼郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋場域不大但整潔明亮，用郵環境溫馨舒適，同仁電話禮貌，親切周到。 2. 各項郵政服務設施皆依規定設置，各類業務標示清楚，海報、空白單據排放整齊，櫃檯及局內綠美化佳。 3. 窗口人員均著當季制服並配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示。 4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消；營業場所地面張貼排隊地貼，提醒防疫社交距離。 5. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 6. 郵政展示櫃集郵票商品、代售商品擺設整齊且標價清楚，方便選購。 7. 公眾廳設有顧客意見箱，並放置3+3郵遞區號中英文版本顧客意見函；郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，符合消保法公示規定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 9. i 郵箱備有名址標籤貼紙、包裹託運單、掛號條碼及原子筆等，便利民眾用郵。 10. 投遞單位作業動線規劃得宜，郵袋及各類物品擺放整齊，工作環境乾淨舒適。 11. 自動櫃員機機身擦拭清潔，並依規定設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障；測試 客服電話機接聽情形，皆能即時接通及快速服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業櫃檯分別設有愛心及友善服務窗口，為避免服務對象混淆，請檢討合併窗口必要性。

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
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 郵政專用信箱及 i 郵箱表面積滿灰塵及污漬，請加強清潔，另智慧郵筒部分手寫資料已模糊不清，請補正。 3. 用郵手冊為108年舊版本，請更新為111年版本。 4. 窗口櫃員名牌架已破損，請更換。 5. 自動櫃員機服務區相關資訊貼紙，未完整張貼，請補正。 6. 郵差摩托車上鞍型郵袋已破舊褪色，請更新。 7. 兼投局郵件處理場地聯外車道直通馬路，請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。
14	屏東郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，員工服務態度親切。整體環境及設備用心維護並設有友善服務區、公廁、哺乳室(防疫期間暫停開放)及多項服務貼心設計，提供優質用郵服務。 2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。 3. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 4. 窗口服務人員均著當季制服並配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示。 5. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。 6. 志工服務檯清楚標示服務項目。 7. 公眾廳直立式電子看板時間正確，勞安科有指定專人全區維護。 8. 中英文版顧客意見函陳列架，已依總公司公共事務處公板規格，統一製作發交各支局使用。 9. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保

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
		<p>法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>10. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>11. 書面資料製作內容詳實且即時更新，其中「數位創新增值」項目，為利服務大宗上收客戶暨節約郵運之人力、物力，規劃於郵務股設置「郵務延伸工作站」，自111年7月12日設置啟用以來共收寄郵件12,854件、郵資收入689,970元，頗具成效，貴局用心業務流程改造與創新，並嚴格執行各項內控與安控規定，殊值肯定，可為各局借鏡參考。</p> <p>12. i 郵箱右側設有寫字區，並備有名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆等，便利民眾用郵。</p> <p>13. 商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀；以郵票造型設計布告欄外框，別具郵局風格。</p> <p>14. 以便利箱袋為主題設計牆面，可展示尺寸、價格等相關資訊，並兼具美化空間之效。</p> <p>15. 書寫範例及資費表等業務資訊卷夾編製精美齊備，方便顧客參閱。</p> <p>16. 局外自動櫃員機(東港高中大門旁):</p> <p>(1)測試 ATM 服務區 客服電話機接聽情形正常。</p> <p>(2)ATM 服務區依規定張貼正確之告示、文宣及貼紙；設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 貴轄各支局智慧型叫號機廠牌不一，系統介面員工亦不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及帳務等操作作業，應請維護廠商建立簡易操作 SOP，發交各支局參照。</p> <p>2. 公眾廳儲匯窗口前公眾座椅後上方標示有郵政商品展示櫥，經查商品係擺設於局屋外側非廳內，為避免民眾誤會，請移除標示。</p> <p>3. 部分自動櫃員機鍵盤數字褪色不清楚，請改善。</p> <p>4. 局外 ATM(東港高中大門旁)周圍牆面及機臺積塵髒污，請改善。</p>

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
14-1	東港郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外騎樓寬敞整潔，花草樹木維護良好，入口處階梯設有扶手並張貼警語，用郵環境安全舒適。 2. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務人員態度親切。 3. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。 4. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 5. 公眾廳整潔明亮，海報、空白單據排放整齊，提供印泥、原子筆及老花眼鏡等設施，用郵環境舒適良好。 6. 郵政展示櫃及郵購站展售各項集郵票商品及代售、團購熱銷商品等，擺設整齊且標示清楚，以體驗刺激選購。 7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒「貼紙或壓克力貼條」，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）及警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 9. 公眾廳擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵政營業規章；專用信箱「書寫格式」及顧客意見函皆已配合更新為3+3郵遞區號。 10. i 郵箱右側擺放單據櫃，備有名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆等，並張貼郵遞區號及交寄說明，便利顧客用郵。 11. 投遞單位乾淨整潔，作業動線規畫得宜，郵袋及各類物品擺放整齊，月臺備有酒精供消毒，工作環境安全舒適。

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
		<p>12. 自動櫃員機服務區依規定張貼正確之告示、文宣及貼紙；設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障。</p> <p>13. 營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰無污損。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名牌有銹漬礙及觀瞻，請即維護並定期保養；大型中央存保公司掛牌，字體已褪色，請申請換發。 2. 局屋前 CIS 橫式招牌上層種植整排綠美化植物，部分枝葉垂下遮蔽 CIS 招牌，請適時修剪，以維觀瞻。 3. 兼投局聯外車道直通馬路口，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。 4. 自助服務區 i 郵箱智慧郵筒未填寫收信時間，且郵件投入口積塵髒污，請補正並加強清潔。 5. 郵政專用信箱部分區域沾有污漬，請加強清潔。 6. 營業櫃檯分別設有愛心及友善服務窗口，為避免服務對象混淆，請檢討合併窗口必要性。 7. 疫情期間公廁未依規定暫停開放，請改善。 8. 未張貼儲匯業務手續費、工本費等資費表，請補正。
14-2	崁頂郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務人員態度親切。 2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。 3. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 4. 公眾廳整潔明亮，海報、空白單據排放整齊，提供印泥、原子筆及老花眼鏡等設施，用郵環境舒適良好。

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
		<p>5. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。</p> <p>6. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，符合消保法公示規定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>8. i 郵箱設備用心維護，乾淨整潔，備有名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆等，便利民眾用郵。</p> <p>9. 公眾廳設有顧客意見箱，並放置3+3郵遞區號中英文版本顧客意見函；用郵手冊及資費小冊為最新版本。</p> <p>10. 自動櫃員機服務區依規定張貼正確之告示、文宣及貼紙；設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳郵政票品展示櫃部分空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。 2. 局屋門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。 3. 公眾廳各類公告資訊資料卷夾部分資料已過期；郵務表單書寫範例為舊版3+2郵遞區號，請補正。 4. 郵政專用信箱請設置「本局尚有___個信可租用」之標示。 5. 郵政專用信箱信箱號碼多已脫落並以手寫表示，請改善。 6. 自動櫃員機通話機連接線髒汙，請更換。 7. 側門員工停車場聯外車道直通馬路，請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。
15	雲林郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳整潔明亮、綠化完善；海報、空白單據排放整齊，各項服務設施均依規定設置，用郵環境

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
		<p>溫馨舒適，員工服務態度親切。</p> <p>2. 公眾廳牆面以雲林郵局大事紀及雲郵山海勾勒出雲林郵局歷史沿革、據點分布及風土物產，讓郵局與地方充分結合，實實在在成為鄉親「好厝邊」。</p> <p>3. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。</p> <p>4. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器；公眾廳並設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</p> <p>5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。</p> <p>6. 公眾廳直立式電子看板時間正確、播放系統正常，勞安科有指定專人全區維護。</p> <p>7. 志工服務檯清楚標示諮詢服務項目。</p> <p>8. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員，詢問通函有關「辦理儲匯業務應行特別注意事項」，回答流暢，服務禮貌親切。</p> <p>9. 郵政展示櫃及郵購站展售各項集郵票商品及代售、團購熱銷商品等，擺設整齊且標示清楚，以體驗刺激選購。</p> <p>10. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保</p>

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
		<p>法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>11. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>12. 公眾廳置放最新版郵務營業規章、郵資小冊及各項業務申報流程處理時刻表，書寫檯設置書寫範例並提供各類郵件託運單，便利民眾書寫使用。</p> <p>13. 公眾廳張貼「顧客申辦事項作業流程及處理時限表(郵務)」及「現行簡易基本郵資表」看板，除簡要文字說明外，並提供 QR CODE，供民眾掃瞄連結至本公司全球資訊網。</p> <p>14. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；裝設掃描器之 ATM 有張貼[台灣 PAY 掃碼提款]貼紙；設置密閉(上鎖)式垃圾桶；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>15. 公眾廳內各項郵政儲金資費表、壽險公開說明書及用郵手冊皆為新版。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 貴轄各支局智慧型叫號機廠牌不一，系統介面員工亦不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及帳務等操作作業，應請維護廠商建立簡易操作 SOP，發交各支局參照。</p> <p>2. 中英文版顧客意見函陳列架，總公司公共事務處已訂定新版規格，路徑請至內部資訊網/各類文件瀏覽/公共事務處各類文件/顧客服務科下載新式規格，統一製作發交使用。</p> <p>3. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。</p>

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
		<p>4. 局門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</p> <p>5. 郵政專用信箱表面積滿灰塵，請加強清潔。</p> <p>6. 郵政專用信箱請設置「本局尚有____個信箱可供租用」之標示。</p> <p>7. 郵務股部分郵差摩托車上馬鞍型郵袋已褪色髒污，請加強清洗或更新。</p> <p>8. 顧客意見函為舊版3+2碼郵遞區號，請更新為3+3碼。</p> <p>9. 局外自動櫃員機（雲林地方法院斗六簡易庭）下列建議事項：</p> <p> (1) 燈箱及垃圾桶上 CIS 招牌已斑駁脫落，有礙觀瞻，請更換。</p> <p> (2) 機體四周牆上髒污，貼紙殘膠未清除，請改善。</p>
15-1	西螺郵局	<p>優點：</p> <p>1. 公眾廳各式海報、空白單據排放整齊。</p> <p>2. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。</p> <p>3. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。</p> <p>4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員詢問通函有關「辦理儲匯業務應行特別注意事項」，回答流暢，服務禮貌親切。</p>

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
		<p>5. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精，並管制動線單一進出；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。</p> <p>6. 公眾廳直立式電子看板時間正確、播放系統正常，勞安科有指定專人全區檢視。</p> <p>7. 郵政展示櫃集郵票商品、代售商品擺設整齊且標示清楚，方便選購。</p> <p>8. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>10. 公眾廳置放最新版郵務營業規章、郵資小冊及各項業務申報流程處理時刻表。</p> <p>11. 投遞單位整體環境整潔明亮，分揀檯保持整齊清潔，便於投遞同仁分檢，空籃車、箱框排放整齊，維持良好動線；抽查「查驗投遞單」、「郵件測試函」及「郵件投遞詳情表」均按規定辦理。</p> <p>12. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；有設置密閉(上鎖)式垃圾桶；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>13. 公眾廳內張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政儲金資費表、壽險公開說明書及用郵手冊皆為新版。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「服務鈴」請改設於身障坡道起點明顯處，以利身障及行動不便客戶用郵。 2. 志工服務檯請設置諮詢服務項目告示牌，以利用郵服務。

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
		<p>3. 公眾廳寫字檯及營業櫃檯提供之「書寫蓋章軟墊」均已老舊髒污，請即更新(換)。</p> <p>4. 集郵票品展示櫃票商品雖擺設整齊，但未標示售價，請即標示以方便選購。</p> <p>5. 局屋側門郵政 CIS 招牌貼紙髒污且脫落，請即更新。</p> <p>6. 局屋側門通道上劃有機車停車格及身障標示，惟均已模糊，請重新規劃及標線。</p> <p>7. 顧客意見函陳列架非總公司公共事務處公版新規格，請即向管轄局勞安科申請換發新規格使用。</p> <p>8. 郵務單位樓上、下電梯出入口及附近轉角處，請設置防護墊，以避免碰撞而受損。</p> <p>9. 自助服務區門前階梯上「小心階梯」貼紙及止滑條已破損，請重貼及重鋪。</p> <p>10. 3臺 ATM 之功能選項標示未列百元鈔之項目，請補正。</p> <p>11. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</p> <p>12. 基金櫃檯未放置基金警語告示牌，請補正。</p>
15-2	斗六永安郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。</p> <p>2. 防疫期間提供量體溫服務、乾洗酒精，並管制動線單一進出；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。</p> <p>3. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員，詢問通函有關「辦理儲匯業務應行特別注意事項」，回答流暢，服務禮貌親切。</p> <p>4. 提供服務鈴、身障坡道、無障礙窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告</p>

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
		<p>牌並設置滅火器。</p> <p>5. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>6. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>7. 郵務營業規章、郵資小冊及資費小冊為最新版本。</p> <p>8. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；設置密閉(上鎖)式垃圾桶；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>9. 公眾廳內各項郵政儲金資費表、壽險公開說明書及用郵手冊皆為新版。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 營業櫃檯僅貼有身障標誌，為利年長、行動不便及身障人士用郵，請確實標示「友善關懷窗口」。</p> <p>2. 顧客意見函陳列架非總公司公共事務處公版新規格，請即向管轄局勞安科申請換發新規格使用。</p> <p>3. 營業櫃檯未設置「英語窗口」告示牌，請補正。</p> <p>4. 公眾廳僅陳列名址標籤貼紙，未擺放其他國外郵件託運單供民眾交寄郵件時填寫使用，請改善。</p> <p>5. 集郵票品展示櫃票商品雖擺設整齊，但未標示售價，請即標示以方便選購。</p> <p>6. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。</p>
16	嘉義郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <p>1. 公眾廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整</p>

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
		<p>齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。</p> <p>2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示。</p> <p>3. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。</p> <p>4. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器；公眾廳並設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</p> <p>5. 志工服務檯清楚標示諮詢服務項目。</p> <p>6. 公眾廳直立式電子看板時間正確、播放系統正常，勞安科有指定專人全區維護。</p> <p>7. 商品展示櫃擺設規劃，整齊美觀，賞心悅目，除增進商機外，並具美化空間效果。</p> <p>8. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員，詢問通函有關「辦理儲匯業務應行特別注意事項」，回答流暢，服務禮貌親切。</p> <p>9. 提供多國語言電子單據書寫範例，方便外籍人士及新住民用郵時參考書寫，既創意又貼心，值得各局學習推廣。</p> <p>10. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>11. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦</p>

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
		<p>理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>12. 書面資料有關社會關懷服務部分，貴局111年8月29日開辦嘉義文化路郵局教保中心，積極配合政策提供優質平價之托育選擇，值得讚許。</p> <p>13. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；裝設掃描器之 ATM 有張貼[台灣 PAY 掃碼提款]貼紙；設置密閉(上鎖)式垃圾桶；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>14. 公眾廳備妥各式國內外郵件單據及書寫範例供客戶於交寄郵件時書寫使用與參考；張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、壽險公開說明書及用郵手冊皆為新版。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 查貴轄支局「局名牌」郵遞區號有多局為舊版5碼(如水上、嘉義玉山郵局等)，錯誤比例相當高，請即全面檢視。有錯誤者，為撙節經費，並宣導正確郵遞區號，建議統一製作黑底白字新版6碼郵遞區號貼紙整齊覆蓋貼用。</p> <p>2. 貴轄各支局智慧型叫號機廠牌不一，系統介面員工亦不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及帳務等操作作業，應請維護廠商建立簡易操作 SOP，發交各支局參照。</p> <p>3. 中英文版顧客意見函陳列架，總公司公共事務處已訂定新版規格，路徑請至內部資訊網/各類文件瀏覽/公共事務處各類文件/顧客服務科下載新式規格，統一製作發交各支局使用。</p> <p>4. 貴轄支局公眾廳設有直立式電子布告欄(看板)者，請勞安科派專人按季全區檢視維護，有時間誤差或播放系統故障者，請即招商維修，以期設備有效正常運作。</p>

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
		<p>5. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。</p> <p>6. 票商品展示櫃部分空間閒置，請充份利用展售點，以增進銷售營收。</p> <p>7. 郵務書寫檯及公眾廳內均未張貼郵遞區號表供民眾用郵時參考，請改善。</p> <p>8. 跨行匯款申請書書寫範例仍為舊版，請更新。</p> <p>9. 顧客意見函英文版本為舊版3+2碼，請更新為3+3碼。</p> <p>10. 局外自動櫃員機（嘉義家職）下列建議事項：</p> <p> (1) 燈箱及垃圾桶上 CIS 招牌斑駁脫落，請更換。</p> <p> (2) 機體四周牆上髒污，貼紙殘膠未清除，請改善。</p> <p> (3) 客服電話不通，請速修復。</p> <p> (4) 前面階梯處請張貼「小心階梯」警示標語。</p>
16-1	水上郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示。</p> <p>2. 公眾廳動線整潔明亮，用郵環境溫馨舒適；電話禮貌，親切周到。</p> <p>3. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員，詢問通函「辦理儲匯業務應行特別注意事項」，回答流暢，服務禮貌親切。</p> <p>4. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。</p>

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
		<p>5. 提供服務鈴、身障坡道、無障礙窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。</p> <p>6. 郵政展示櫃集郵票商品、代售商品擺設整齊且標示清楚，方便選購。</p> <p>7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>9. 自動櫃員機「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為新版；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>10. 公眾廳內張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、郵政各項儲匯業務資費表、壽險公開說明書及用郵手冊皆為新版。</p> <p>11. 投遞單位分揀檯保持整齊清潔，空籃車及箱框堆疊擺放整齊，工作環境清爽明亮，維持良好動線；抽查「查驗投遞單」、「郵件測試函」及「郵件投遞詳情表」均按規定辦理。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 「局名牌」郵遞區號60848為舊版5碼，請即通知管轄局勞安科更換補正為新版6碼。</p> <p>2. 身障坡道上愛心鈴請更正為「服務鈴」。</p> <p>3. 營業櫃檯設有「無障礙窗口」並貼有身障標誌，惟為便利年長、行動不便及身障人士用郵，請統一標示為「友善關懷窗口」。</p> <p>4. 顧客意見函陳列架非總公司公共事務處公版新規格，請即向管轄局勞安科申請換發新規格使用。</p> <p>5. 公眾廳左側公告欄擺放廣告海報已褪色且閒置空間多，請更新並善加利用與維護。</p> <p>6. 郵政專用信箱上共有第39、48、49號等3處之信箱號碼數字標籤脫落，請改善。</p>

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
		<p>7. 局屋外牆之代收聯邦快遞看板上黏貼鄰近營業郵局資料，請改善。</p> <p>8. 自動櫃員機有一臺沒裝掃描器卻張貼[台灣 PAY 掃碼提款]貼紙，請移除。</p> <p>9. 自動櫃員機旁邊垃圾桶鎖頭壞掉無法上鎖，請改善；燈箱上 CIS 標誌已褪色斑駁，有礙觀瞻，請更換。</p> <p>10. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</p> <p>11. 基金櫃檯未放置新版基金警語告示牌，請補正。</p> <p>12. 郵務股部分郵差摩托車上鞍型郵袋褪色髒污及車身引擎周圍積滿污塵，請加強清洗或更新。</p> <p>13. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。</p>
16-2	嘉義玉山郵局	<p>優點：</p> <p>1. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊；各項郵政軟硬體齊全，包括自助區、020 郵購站、集郵中心等均能展現溫馨友善的用郵服務。</p> <p>2. 局屋前草皮綠美化完善，裝置藝術更增添郵局打卡景觀，入口處地板使用止滑特殊材質，保障用郵客戶出入安全。</p> <p>3. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示。</p> <p>4. 志工服務檯清楚標示諮詢服務項目。</p> <p>5. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消。</p> <p>6. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器；公眾廳並設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救</p>

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
		<p>護。</p> <p>7. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形；實測窗口人員，詢問儲通4541號函有關「辦理儲匯業務應行特別注意事項」，表現優異，回答流暢。</p> <p>8. 提供多國語言電子單據書寫範例，方便外籍人士及新住民用郵時參考書寫，既創意又貼心，值得各局學習推廣。</p> <p>9. 郵政消息以電子看板揭露，除達到公告周知外，同時可避免有限空間充斥各種宣傳訊息，礙及局屋美感。</p> <p>10. 提供優郵印交寄單據列(套)印服務，簡化書寫手續，節省客戶(尤其是大宗客戶)交寄郵件時間，提高收寄效率。</p> <p>11. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>12. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>13. 自動櫃員機有張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」及「錄影中請微笑」貼紙；「跨行轉帳金融機構代號一覽表」及「自動櫃員機告示牌」均為最新版。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 「局名牌」郵遞區號60089為舊版5碼，請即通知管轄局勞安科更換補正為新版6碼。</p>

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
		<p>2. 公眾廳直立式電子看板有時間差，請即通知管轄局勞安科招商維修，以期設備有效正常運作。</p> <p>3. 顧客意見函陳列架非總公司公共事務處公版新規格，請即向管轄局勞安科申請換發新規格使用。</p> <p>4. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。</p> <p>5. 公眾廳張貼之「9大禁寄危險物品」海報版本不一致，請改善。</p> <p>6. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，話機不通，請速修復。</p> <p>7. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</p> <p>8. 儲匯櫃檯設置開戶專辦窗口，惟未於「叫號機」處放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 ○ 號窗口洽辦」標示牌，請補正。</p> <p>9. 公眾廳跨行匯款申請書書寫範例仍為舊版，請更新。</p>
17	臺北郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <p>1. 營業場所整潔明亮、綠化完善；海報、空白單據排放整齊；商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</p> <p>2. 公眾廳採歷史沿革、興建修繕歷程、以古意盎然鋪陳整個營業動線，別具文化氣息。</p> <p>3. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。</p> <p>4. 防疫期間各項防疫措施周全，並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消並均備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器。</p> <p>5. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確。</p> <p>6. 提供服務鈴、身障坡道、英語窗口並設有銀髮友善服務區、哺集乳室及公廁、洗手間(疫情期間暫停開放)，顧客等候區亦以顏色區分設有博愛座(橘色)，提供優質友善服務設施。</p> <p>7. 營業場所提供中華郵政數位閱讀服務(與 Hami 數位書城合作)，客戶掃描 App 後可於特定場域、特</p>

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
		<p>定時間內無限暢讀，為疫情期間無法提供書報雜誌之創新服務。</p> <p>8. 信箱業務設置於2樓，為服務年老行動不便、身障及其他特殊客戶，除加強樓梯安全措施，如張貼警語標示、設置扶手及止滑條外，並於1樓樓梯旁設有「二樓信箱服務鈴」，經測試服務人員能即時回應處理。</p> <p>9. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。</p> <p>10. 郵務窗口擺置有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示牌，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>11. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>12. 自助服務區將自動櫃員機機型、編號及服務項目等資訊整合一起標示，一目瞭然，整齊美觀；機臺間隔板與「明細表投入箱」為整體性規劃設計，製作精美；客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至專人處理。</p> <p>13. 「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等掛牌，整齊清潔。</p> <p>14. 郵政金融卡刷卡機及宣傳立牌置於櫃檯明顯處，有利宣導顧客使用。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 貴轄支局公眾廳凡設有直立式電子布告欄者，應由勞安科指定專人按季全區檢視，如播放系統有故障、或有時間差，應即招商維修，以確保郵政設備有效性。</p> <p>2. 貴轄901支局2樓信箱股設置之顧客意見函陳列架非總公司公共事務處公版新規格，請即向管轄局勞安科申請換發新版使用。</p> <p>3. 貴轄901支局公眾廳2具直立式電子布告欄久經閒置，請評估是否續用或撤除，以利設備或空間利用；另郵務櫃檯仍擺置舊式小型3+2碼郵遞區號宣導液晶螢幕，請一併撤除。</p> <p>4. 貴轄901支局側門入口處右側臺階請加貼「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，以維用郵上下階梯安全。</p>

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
		<p>5. 貴局智慧型叫號機機廠牌不一，系統介面員工亦不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及報表等操作作業，應請維護廠商建立簡易操作 SOP，發交各支局參照。</p> <p>6. 展示之便利箱模型，其中 Box4 模型方向相反，請改正。</p> <p>7. 公告之可收寄出口國際航空郵件之國家/地區一覽表、應預先傳遞電子通關資訊(ITMATT)國家資訊及國際 e 小包資費表等項皆非最新版，請更新。</p> <p>8. 郵政信箱(第11333號)開箱口被封閉、(第11197號)張貼私人貼紙及部分信件凸出信箱外，請加強巡視管理。</p> <p>9. 自動櫃員機有1臺漏貼「台灣 Pay 掃碼提款」貼紙，請補正。</p> <p>10. 書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆非最新版本，併請更新。</p> <p>11. 局外自動櫃員機(十分車站)建議事項： (1)機櫃電線外露，有安全考量外並顯雜亂，請改善。 (2)服務區未設置密閉式上鎖「明細表投入箱」，請增設。 (3)相關資訊張貼雜亂，且未標示服務項目，請改善。</p>
17-1	深坑郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。</p> <p>2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具均依規定辦理清消；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。</p> <p>3. 實測儲匯業務叫號機，顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。</p> <p>4. 提供服務鈴、身障坡道、友善服務及英語窗口等多項便民相關設施。</p> <p>5. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p>

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
		<p>6. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>7. 「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等掛牌，整齊清潔。</p> <p>8. 自動櫃員機機身擦拭清潔，另測試客服電話機接聽情形，皆能即時接通及快速服務。</p> <p>9. 提供營業時間外附近可供用郵之延時郵局、用郵人潮較多時段、快捷、限時截郵時刻、自動櫃員機暫停服務附近可供提款之郵局等資訊，以利客戶用郵。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋正門郵政 CIS 招牌貼紙、磁磚及雨遮髒污，請即通知管轄局勞安科招商更換招牌貼紙，其中清潔部分並責由委外清潔廠商定期清潔，以維郵政新氣象。 2. 局屋前郵筒張貼之國際郵件資費調整及緊急情況附加費公告貼紙周邊脫落，請補貼。 3. 營業窗口均為高櫃檯，其中5號櫃檯設為無障礙窗口，核與無障礙之要求(矮櫃)不符，請重新設計。 4. 自動櫃員機通話機髒污，有礙觀瞻，請加強清潔；服務區相關資訊貼紙，未完整張貼，請補正。 5. 書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆非最新版本，併請更新。 6. 針對身心障礙、行動不便及高齡長者設有服務鈴，惟位置在大門內，恐無法達到設置目的，請改善。 7. 郵務書寫範例為3+2郵遞區號及國際 e 小包資費表為109年8月1日版，併請更新。 8. 郵政用郵資訊架久未整理清潔，文件夾下方積有灰塵，請清理改善；i 郵箱海報老舊，請更換。 9. 公眾廳未置放郵務單據供客戶取用，請改善。 10. 郵務窗口未將郵政金融卡刷卡機置於櫃檯明顯處，請改善。
17-2	平溪郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出；營業場所及自助機具均依規定辦理

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
		<p>清消並均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 公眾廳寫字檯整齊清潔，提供度數齊全老花眼鏡，便利客戶用郵。 4. 商品展示櫃及集郵票商品擺設規劃，整齊美觀，價格標示清楚。 5. 提供服務鈴、安全坡道(階梯)、友善服務及英語窗口等多項便民相關設施。 6. 擺設全臺最老郵筒(日據昭和年間)-平溪郵局郵筒及礦工寄信雕像，提供打卡景點有利增加來客率；自動門兩側為男女朋友圖像，門開啟後女生靠近男生並收到情書的設計頗具巧思。 7. 郵務窗口有張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示牌，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 9. 窗口張貼下載行動郵局 APP 文宣及 QR Code，對於業務推展極具巧思。 10. 各類空白表單及業務宣傳摺頁擺放整齊，提供溫馨舒適之用郵環境。 11. 提供營業時間外附近可供用郵之延時郵局、用郵人潮較多時段、快捷、限時截郵時刻、自動櫃員機暫停服務附近可供提款之郵局等資訊，以利客戶用郵。 12. 「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等掛牌，整齊清潔。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋入口上下階梯請加貼「上下階梯 請注意安全」警示貼紙；右邊牆彩繪圖文髒污模糊及打卡區人物道具頭盔鏽漬脫漆，併請即整修並定期維護。 2. 局屋正門郵政 CIS 招牌髒污，請即通知管轄局勞安科責由委外清潔廠商定期清潔，以維郵政新意象。 3. 營業窗口1號櫃檯仍懸掛過期之「發放振興券櫃檯」告示牌，請即拆除。 4. 自動櫃員機服務區張貼舊版貼紙，請清除；機臺外殼鏽蝕，有礙觀瞻，請改善。

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
		5. 書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆非最新版本，併請更新。 6. 國際 e 小包資費表非最新版，請更新。 7. 公眾廳未置放郵務單據供客戶取用，請改善。 8. 郵務窗口未將郵政金融卡刷卡機置於櫃檯明顯處，請改善。
17-3	木柵郵局	優點： 1. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。 4. 提供服務鈴、身障坡道、友善服務及英語窗口等多項便民相關設施。 5. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 6. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 7. 自動櫃員機服務區依規定張貼正確之告示、文宣及貼紙；設置密閉式上鎖「明細表投入箱」，提供客戶個資不外洩之保障；機身擦拭清潔，另測試客服電話機接聽情形，皆能即時接通及快速服務。 8. 實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 9. 提供營業時間外附近可供用郵之延時郵局、用郵人潮較多時段、快捷、限時截郵時刻、自動櫃員機暫停服務附近可供提款之郵局等資訊，以利客戶用郵。 10. 「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等掛牌，整齊清潔。 建議改進事項：

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
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請即通知勞安科招商維修校正。 2. 實測叫號機，號碼牌印錄時間與實際時間快約3分鐘，請即校正並於每營業日營業開始前檢視印錄時間正確性。 3. 公眾廳顧客意見函陳列架，未擺置中文版意見函，請補正。 4. 局屋正門左側自動櫃員機前鋼架上廣告欄有閒置空間，請善加利用。 5. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」非最新版本，請更新。 6. 郵務單據上方書寫檯雜亂未整理，請加強整潔清理；國際e小包資費表非最新版，請更新。 7. 布告欄公告之可收寄出口國際航空郵件之國家/地區一覽表非最新版，請更新。 8. 郵務窗口未將郵政金融卡刷卡機置於櫃檯明顯處，請改善。 9. 營業櫃檯設有無障礙窗口，惟高櫃檯核與無障礙之要求(矮櫃)不符，建請重新設計。 10. 郵政專用信箱未提供可供出租信箱數資訊，請補正；第18、20及50號信箱號碼標籤已脫落，請換新。 11. 郵務股作業空間狹小，建請加速搬遷規劃；請改善郵務同仁雨具放置空間不足問題，並加強除溼及通風。
17-4	南港福德郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確。 4. 提供服務鈴、身障坡道、友善服務及英語窗口等多項便民相關設施。 5. 公眾廳寫字檯設有老花眼鏡、膠臺、膠水及印泥等各項用郵工具，貼心便民。 6. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性；商品展示櫃及集郵

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
		<p>票商品擺設規劃，整齊美觀。</p> <p>7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>9. 提供營業時間外附近可供用郵之延時郵局、用郵人潮較多時段、快捷、限時截郵時刻、自動櫃員機暫停服務附近可供提款之郵局等資訊，以利客戶用郵。</p> <p>10. 「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等掛牌，整齊清潔。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局門入口臺階未設置「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，請補貼。</p> <p>2. 郵局 CIS 橫式招牌貼紙污損及其下透明雨遮上有大片髒污，有礙觀瞻，請即通知管轄局勞安科招商更換招牌貼紙，其中清潔部分並責由委外清潔廠商定期清潔，以維郵政新意象。</p> <p>3. 自動櫃員機上褪色之貼紙及殘膠，請清除。</p> <p>4. 基金專辦窗口未掛置「基金警語告示牌」，請補正。</p> <p>5. 書寫範例、資費表、「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及國際 e 小包資費表等項皆非最新版本，併請更新。</p> <p>6. 局外郵筒航空郵件投入口下方未貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。</p> <p>7. 局外郵政專用信箱旁未標示提供可出租信箱數資訊，僅公告於局內角落，請改善。</p> <p>8. 公告之可收寄出口國際航空郵件之國家/地區一覽表、應預先傳遞電子通關資訊(ITMATT)國家資訊等資訊皆非最新版，併請更新。</p> <p>9. 郵務窗口所貼之郵遞區號標示牌仍有桃園縣，係舊版請即更新。</p> <p>10. 郵務書寫範例雖為3+3郵遞區號，惟臺北郵局所在地址之郵遞區號應為100-003非100-120。</p> <p>11. 營業櫃檯設有無障礙窗口，惟高櫃檯核與無障礙之要求(矮櫃)不符，請重新設計。</p>

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
		12. 郵務窗口未將郵政金融卡刷卡機置於櫃檯明顯處，請改善。
6	臺北東園郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 2. 防疫期間提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。 3. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 4. 分層營業局所，上下樓階梯設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條；1樓設置全功能櫃檯，提供郵務、儲匯服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 5. 提供服務鈴、身障坡道、友善服務及英語窗口等多項便民相關設施。 6. 公眾廳寫字檯設有老花眼鏡、膠臺、膠水及印泥等各項用郵工具，貼心便民；各項單據擺放整齊。 7. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性；商品展示櫃及集郵票商品及個人化郵票專區擺設規劃，豐富整齊美觀且價格標示清楚，助益展售。 8. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 10. 「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等掛牌，整齊清潔。 11. 提供營業時間外附近可供用郵之延時郵局、鄰近 i 郵箱等資訊，以利客戶用郵。 <p>建議改進事項：</p>

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
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前臺階未設置「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，請補貼。 2. 上下樓階梯雖設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條，惟上樓轉彎處請加貼樓梯警語，以策用郵安全。 3. 「叫號機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌，請補正。 4. 英語服務窗口設於1樓，英語諮詢服務告示牌卻置於2樓，請改善。 5. e 動郵局 APP 已停止下載及提供服務，相關文宣品請下架。 6. 書寫範例、資費表、「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及國際 e 小包資費表等項目非最新版，併請更新。 7. i 郵箱列印託運單紙捲用罄，未及時檢視更換，請改善。 8. 局門左邊牆上貼滿非郵局之廣告小貼紙，請移除；i 郵箱海報老舊，請更換。 9. 1樓牆上書寫範例仍為3+2碼郵遞區號，請更新；2樓書面郵務書寫範例雖為3+3郵遞區號，惟臺北郵局所在地址之郵遞區號應為100-003非100-123，請更換。 10. 1樓未設有郵政用郵資訊架(2樓有)，相關資料散置於櫃檯，較為雜亂，請改善。 11. 1樓為郵務櫃檯，惟部分郵政消息貼於2樓，未達公告目的，請改善。
18	高雄郵局(含901支局)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊；各項郵政軟硬體齊全，包括自助區、數位郵局體驗區/020 郵購站、ECPST、EZPOST 集郵中心等均能體現溫馨友善的用郵服務。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 營業場所備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器；局屋前臺階均有警示貼紙及止滑條；房貸中心上下樓階梯(電扶梯)設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條，確保用郵安全。 4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務櫃檯、英語窗口、哺集乳室及公廁、洗手間等優質

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
		<p>友善的用郵空間。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. ATM 專區等候線處設有立座等待區，提供客戶貼心的等候服務，頗具創意。 6. 公眾廳內規劃各式郵政便利箱(袋)展示專區及試放區，極具創意廣告性；免費之包裹填充物供民眾自行取用；設有電動輪椅充電站及手機充電區，提供民眾各項便利服務。 7. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確，無提前關機之情形。 8. 商品展示櫃、集郵票商品及 O2O 郵購站擺設規劃，整齊美觀，賞心悅目，除增進商機外，並具美化空間效果。 9. 公眾廳顧客意見表陳列架均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。 10. 營業場所提供中華郵政數位閱讀服務(與 Hami 數位書城合作)，客戶掃描 App 後可於特定場域、特定時間內無限暢讀，為疫情期間無法提供書報雜誌之創新服務。 11. 郵務窗口擺置有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示牌，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 12. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 13. 局門口提供轄區內支局星期六營業概況，局內提供郵務業務窗口處理時限表，以利顧客參考。 14. 郵務窗口郵政金融卡刷卡機及宣傳立牌置於櫃檯明顯處，有利宣導顧客使用。 15. 為民服務不定期考核提供之書面資料豐富，且擺設頗具巧思。 16. ATM 服務區將機種、編號及服務項目等資訊整合一起標示，一目瞭然，整齊美觀，且設置「博愛 ATM」提供無障礙之友善服務。 17. 「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等掛牌，整齊清潔。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋車道出入口(出口左側)凸透反射鏡鏡框破損，請即維修。

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
		<p>2. 901及轄區各支局營業場所「服務鈴」英文標示名稱不一，請統一為“Ring for Service”。</p> <p>3. 貴轄支局公眾廳凡設有直立式電子布告欄者，應由勞安科指定專人按季全區檢視，如播放系統有故障、或有時間差，應即招商維修，以確保郵政設備有效性。</p> <p>4. 貴局智慧型叫號機廠牌不一，系統介面員工亦不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及報表等操作作業，應請維護廠商建立簡易操作 SOP，發交各支局參照。</p> <p>5. 書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」均非最新版，併請更新。</p> <p>6. 局外郵筒航空郵件投入口下方未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。</p> <p>7. 郵政專用信箱未提供尚可出租信箱數資訊，請標示。</p> <p>8. 1樓郵務窗口及2樓郵政專用信箱區所提供之郵務書寫範例仍為3+2郵遞區號，併請更新；郵務營業規章及國際 e 小包資費表均非最新版，併請更新。</p> <p>9. 數位郵局體驗區之服務項目仍有 e 動郵局及郵政商城之舊服務名稱，併請移除。</p> <p>10. 「e 動郵局」APP 已停止服務，相關功能業以新一代「行動郵局」APP 取代，請即更新相關文宣。</p> <p>11. 局外 ATM 服務區(高雄區監理所)建議事項： (1)服務區內相關資訊貼紙，未完整張貼，舊版貼紙未完全清除，併請改善。 (2)機臺上方照明燈管已損壞，請更換。 (3)請加強服務區清潔；CIS 招牌貼紙髒污，請更換。</p>
18-1	橋頭郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業場所整潔明亮、用郵動線通暢、綠美化完善；各類海報、公告、空白書寫單據均排放整齊；便利箱(袋)展示規劃頗具巧思，展示架陳列整齊。</p> <p>2. 窗口服務人員均穿著當季制服(男性同仁都打上領帶，充滿精神幹勁)、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌，與顧客互動良好。</p> <p>3. 實測叫號機，顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。</p>

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
		<p>4. 公眾廳顧客意見表陳列架均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。</p> <p>5. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施，營造優質友善的用郵空間；營業場所備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器，確保用郵安全。</p> <p>6. 郵務窗口擺置有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示牌，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>8. 郵務窗口為推廣寄件至 i 郵箱取件業務，提供免費贈送紙箱優惠；提供郵務業務窗口處理時限表供民眾參考。</p> <p>9. 「郵局名稱」、「營業時間」、「外幣買賣」、「參加存款保險金融機構」等掛牌，整齊清潔。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 營業窗口未設友善服務櫃檯，請補設。</p> <p>2. 郵局停車場聯外道路，建請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維交通及行人安全。</p> <p>3. 郵政票商品展示櫃部分空間閒置，請充份利用展售點，以利推廣促銷。</p> <p>4. 局屋前右側2具郵筒外殼已脫漆褪色，請即重新粉刷。</p> <p>5. 局外郵筒航空郵件投入口下方未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。</p> <p>6. 郵政專用信箱未提供投遞時間、尚可出租信箱數等資訊，併請標示。</p> <p>7. 窗口未配合政府雙語政策掛英語服務牌並於入口處作告示，併請標示。</p> <p>8. 未主動將郵政金融卡刷卡機置於櫃檯明顯處，請改善。</p> <p>9. 未設置郵政用郵資訊專區集中各項用郵資訊供民眾查閱，請設置；郵務營業規章及國際 e 小包資費表均非最新版，併請更新。</p> <p>10. 基金專辦窗口未掛置「基金警語告示牌」，請補正。</p>

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
		11. ATM 服務區相關資訊貼紙，未完整張貼，請補正。 12. 書寫範例、資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」均非最新版本，併請更新。 13. 補摺機主機櫃未上鎖，請上鎖。
18-2	梓官郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業場所整潔明亮、用郵動線通暢、綠美化完善；各類海報、宣傳單、空白書寫單據均排放整齊；便利箱(袋)展示規劃頗具巧思，展示架陳列整齊；設置隱藏式垃圾回收桶，整潔美觀。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌，與顧客互動良好。 3. 實測叫號機，顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。 4. 公眾廳顧客意見表陳列架均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。 5. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務櫃檯、英語窗口，營造優質友善的用郵空間；營業場所備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器，確保用郵安全。 6. 商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀。 7. 郵務窗口擺置有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示牌，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 9. 郵務窗口為推廣寄件至 i 郵箱取件業務，提供免費贈送紙箱優惠。 10. 公眾廳張貼最新版之各項儲匯業務工本費暨資費表，提供客戶正確業務資訊。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋入口處臺階止滑條已脫漆，請重貼。

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
		2. 局屋門前植栽已枯黃，請重新綠化。 3. 側門入口處臺階，未設上下樓階梯警示，請補正。 4. 郵局停車場聯外道路，建請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維交通及行人安全。 5. 局外郵筒航空郵件投入口下方未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。 6. 郵政專用信箱未提供投遞時間、尚可出租信箱數等資訊，併請標示。 7. 未設置郵政用郵資訊專區集中各項用郵資訊供民眾查閱，請補設；郵務營業規章及國際 e 小包資費表均非最新版，併請更新。 8. 局內 ATM 未設置密閉上鎖之明細表回收箱，請增設；局外 ATM 之明細表回收箱未上鎖，請上鎖。 9. ATM 服務區相關資訊貼紙，未完整張貼，請補正。 10. 書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」均非最新版，併請更新。
18-3	鳳山郵局	優點： 1. 營業場所整潔明亮、綠美化完善；海報、空白單據排放整齊，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 3. 實測叫號機，顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。 4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務櫃檯、英語窗口，營造優質友善的用郵空間；營業場所備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器，確保用郵安全。 5. 郵政展示櫃及郵購站展售各項集郵票商品及代售、團購熱銷商品等，擺設整齊且標示清楚，有利於刺激買氣。 6. 公眾廳內規劃各式郵政便利箱(袋)展示專區及試放區，極具創意廣告性。 7. 自動櫃員機附加硬幣存款功能，提供創新加值存款服務，有效紓解窗口壓力。

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
		<p>8. 公眾廳顧客意見表陳列架均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。</p> <p>9. 兼投局郵件處理月臺聯外車道直通馬路，路口設有反射凸透鏡，以維郵車及行人安全；郵務股之場地整齊明亮，且動線順暢。</p> <p>10. 郵務窗口擺置有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示牌，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>11. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>12. 櫃檯設置統一製作之號碼牌回收箱兼放 DM 文宣及業務表單，整齊劃一。</p> <p>13. ATM 區間隔板與「明細表投入箱」為整體性規劃設計，製作精美；客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至專人處理。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名牌郵遞區號原為5碼，以6碼貼紙貼上，惟貼紙太小無法將舊5碼全遮住，有礙觀瞻，請通知管轄局勞安科調查轄區各局需求，統一製作黑底白字尺寸適當之貼紙貼用。 2. 局外郵筒航空郵件投入口下方未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼；綠色郵筒之收信時間已被撕除，請補貼。 3. 郵政專用信箱未提供投遞時間、尚可出租信箱數等資訊，併請標示。 4. 所提供之郵務書寫範例仍為3+2郵遞區號，請更新；郵務營業規章、國際e小包資費表及公告之各國郵政要求傳遞電子通關資訊一覽表均非最新版，併請更新。 5. 快捷股車輛部分有明顯碰撞痕跡、側邊廣告老舊及後車窗破損等情事，應報廢者請即申請報廢，餘應儘速修護，以維郵政形象，後續亦應加強車輛管理教育。 6. 「e動郵局」APP 已停止下載及提供服務，相關文宣品請撤除。 7. ATM 服務區相關資訊貼紙未完整張貼，請補貼；舊版貼紙未完全清除，請加強清潔。 8. 基金專辦窗口未掛置「基金警語告示牌」，請補正。

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
		9. 書寫範例、資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」均非最新版本，併請補正。
5	鳥松郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業場所整潔明亮、綠美化完善；海報、空白單據排放整齊。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌，與顧客互動良好。 3. 實測儲匯業務叫號機，顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間起迄設定正確，無提前關機之情形。 4. 公眾廳顧客意見表陳列架均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。 5. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務櫃檯、英語窗口，營造優質友善的用郵空間；營業場所備有傘桶、地板濕滑警告牌及滅火器，確保用郵安全；提供用郵離尖峰時段表，以利民眾用郵。 6. 公眾寫字檯設有老花眼鏡、膠水及印泥等各項用郵工具，貼心便民。 7. 郵政展示櫥櫃擺放代售商品及集郵票商品陳列整齊，並標有商品名稱及價格，助益行銷。 8. 郵務窗口擺置有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示牌，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 10. ATM 服務區依規定張貼各式文宣；客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至專人處理。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋入口處玻璃自動門貼滿告示貼紙，有礙觀瞻，請撤除或另移他處。 2. 實測叫號機，號碼牌印錄時間與實際時間慢約2分鐘，請即校正並於每營業日營業開始前檢視印錄時間正確性。 3. 局屋入口處左側機車停車格標線已模糊，請重新劃線。 4. 局外郵筒航空郵件投入口下方未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。

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
		5. 窗口張貼之臺灣地區郵遞區號前3碼一覽表之桃園縣，中文部分已更新為桃園市，英文部分則未更新，請更新。 6. 郵務營業規章及國際 e 小包資費表均非最新版，請更新。 7. 直接將內部公文貼於公布欄對外公告，實屬不宜，請移除。 8. ATM 服務區 DM 架及牆面請加強清潔，以維郵政形象。 9. 書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」均非最新版本，併請更新。 10. 櫃檯上盆栽接水盤髒污，請加強清潔。
6	高雄三塊厝郵局	優點： 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 2. 分層營業局所，上下樓階梯設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條；1樓設置全功能櫃檯，提供郵務、儲匯服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務櫃檯，營造優質友善的用郵空間。 4. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業啟閉時間設定正確。 5. 公眾廳顧客意見表陳列架均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。 6. 郵務窗口擺置有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示牌，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 8. 局門口提供鄰近週六營業郵局資訊便利民眾用郵。 9. 公眾廳張貼最新版之各項儲匯業務工本費暨資費表，提供顧客正確業務資訊。 10. ATM 服務區依規定張貼各式文宣；客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至專人處理。

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
		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋入口右側騎樓擺設 i 郵箱且其外側人行道放置數盆盆栽，是否符合騎樓及人行道使用規定，請釐清並作適當處置。 2. 1樓郵局騎樓天花板前緣部分磁磚脫落，請即維修補強，避免掉落傷及客戶或行人；局屋整體較為老舊，建請適時重新裝潢，以提升服務品質及郵政形象。 3. 郵政 CIS 招牌下緣有多條電線裸露垂下，狀似零亂礙及觀瞻，請重新整線。 4. 局外郵筒航空郵件投入口下方未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。 5. 窗口未配合政府雙語政策掛英語服務牌並於局門入口處張貼告示，併請標示。 6. 公眾廳展示之郵政便利箱(袋)老舊，請更新；補摺機之主機櫃未上鎖，請上鎖；ATM 照明燈管已損壞，請更換。 7. 書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」均非最新版本，併請更新。
1	苗栗郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據擺放井然有序，員工服務態度親切。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示。 3. 郵局外牆利用3D 彩繪塗鴉及3種主題(郵筒、飛燕、信封)擺設造型裝置藝術、造型座椅及郵筒，打造極具風格特色郵局；自助服務區環境寬敞明亮，設有親子櫃員機及視障語音櫃員機 ATM、友善服務區提供洗手間及哺乳室，動線規劃得宜，用郵環境溫馨舒適。 4. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器；公眾廳並設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。 5. 志工服務檯清楚標示諮詢服務項目，便利客戶洽詢。

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
		<p>6. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。</p> <p>7. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。</p> <p>8. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>10. 郵務窗口貼有郵政金融卡刷卡宣傳單，有利宣導客戶使用；i 郵箱上方設有「寄件、收件」宣傳看板，有利業務推展。</p> <p>11. 局外郵筒航空郵件投入口下方張貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙，提醒民眾查詢相關訊息。</p> <p>12. 公眾廳公告各項儲匯業務工本費暨資費表、郵政匯兌資費簡表、顧客申辦事項作業流程及處理時限表，皆為最新版本，並提供各式單據書寫範例（含新住民語言），貼心便民。</p> <p>13. 實測 ATM 服務區客服電話機，可立即接通營業廳，服務人員回應迅速；實際抽測窗口人員有關行動郵局申辦流程，答復正確完整，態度禮貌親切。</p> <p>14. 局外 ATM(聯合大學-八甲校區)金融機構代號一覽表、告示牌及相關業務貼紙，皆依規定張貼；周遭環境乾淨整潔。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴轄各支局智慧型叫號機，操作系統介面員工不甚熟悉，為利叫號機相關查詢、設定、調整及帳務等操作作業，應請維護廠商提供簡易操作 SOP，發交各支局參照。 2. 中英文版顧客意見函陳列架，總公司公共事務處已訂定新版規格，路徑請至內部資訊網/各類文件

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
		<p>瀏覽/公共事務處各類文件/顧客服務科下載新式規格，統一製作發交各支局使用。</p> <p>3. 防疫期間未依規定暫停提供書報雜誌(參閱111.11.2勞通第4614號通函)，請遵循防疫規定。</p> <p>4. 因應疫情趨緩，本公司營業場所配合調整防疫措施，公眾廳入口處請張貼「進入郵局 請佩戴口罩」之公告。</p> <p>5. 用郵手冊及郵件資費小冊為舊版，各類語文填寫範例為3+2郵遞區號，請更新。</p> <p>6. i 郵箱請提供相關單據(名址標籤貼紙)及原子筆，俾利民眾使用。</p> <p>7. 數位創新增值服務書面資料略少，議題不夠多元，請鼓勵同仁踴躍提案。</p> <p>8. 局外 ATM(聯合大學-八甲校區)客服電話機未張貼操作指示貼紙，實測結果無法接通，請補貼及派人檢修。</p>
2	後龍郵局	<p>優點：</p> <p>1. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢、擺放小盆植栽綠美化完善；海報專區規劃醒目有序，空白單據排放整齊。</p> <p>2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切有禮。</p> <p>3. 志工服務檯清楚標示諮詢服務項目，便利客戶洽詢。</p> <p>4. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。</p> <p>5. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。</p> <p>6. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。</p> <p>7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保</p>

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
		<p>法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>9. 兼投局郵件處理月臺聯外車道直通馬路，路口設有閃光警示燈，維護郵車及行人安全。</p> <p>10. 騎樓入口處設有後龍郵局石碑牌，石碑後方並書有苗栗後龍郵局新局屋落成啟用誌文，讓民眾見證後龍郵局歷史，建立共同的記憶與情感連結。</p> <p>11. 局外郵筒航空郵件投入口下方張貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙，提醒民眾查詢相關訊息。</p> <p>12. 郵政專用信箱設有中、英書寫格式、郵務表單書寫範例及空白信箱剩餘數量，且已更新為3+3郵遞區號。</p> <p>13. 用郵手冊及郵務營業規章為最新版。</p> <p>14. 投遞股採光好通風佳，環境整潔明亮，排信架排列整齊，各類物品擺置固定位置，公布欄公告張貼整齊易於閱讀，工作環境乾淨舒適。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 防疫期間未依規定暫停飲水機使用(參閱111.11.2勞通第4614號通函)，請遵循防疫規定。</p> <p>2. 局屋右側斜坡走道部分石塊塌陷，有礙用郵行走安全，請即修繕填平。</p> <p>3. 因應疫情趨緩，本公司營業場所配合調整防疫措施，公眾廳入口處請張貼「進入郵局 請佩戴口罩」之公告，請補正。</p> <p>4. 郵政專用信箱表面堆積灰塵，請加強清潔；文宣架上擺放郵務宣傳單略顯不足，請補充相關文宣資料，以利推廣各項業務。</p> <p>5. i 郵箱請提供相關單據(名址標籤貼紙)及原子筆，俾利民眾使用。</p>

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
		<p>6. 請適量補充儲匯行銷文宣摺頁；公布攔攸關客戶權益通知（如儲通第4447號自111年11月1日起調整郵政 VISA 金融卡工本費）之儲匯業務郵政消息略少，請改善。</p> <p>7. AMT 服務區明細回收箱投入口標示剝落，請改善。</p>
3	苗栗嘉盛郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業場所整潔明亮、擺放小盆植栽綠美化完善；海報、空白單據排放整齊，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。 2. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌；態度親切有禮，與顧客互動良好。 3. 志工服務檯清楚標示諮詢服務項目，便利客戶洽詢。 4. 提供服務鈴、身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 5. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形。 6. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。 7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 9. 郵政專用信箱設有中、英書寫格式、郵務表單書寫範例及空白信箱剩餘數量，且已更新為3+3郵遞區號。 10. 局外郵筒航空郵件投入口下方張貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙，提醒民眾查詢

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
		<p>相關訊息。</p> <p>11. ATM 服務區金融機構代號一覽表、告示牌及相關業務貼紙，皆依規定張貼最新版本，存提款及補摺功能，標示清楚醒目。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 酒類代售商品未設專區專櫃銷售，請即改正。 2. 局屋前右側綠色信筒箱褪色脫漆，有礙觀瞻，請即通知管轄局郵務科維護重漆。 3. 局屋正門郵政 CIS 招牌貼紙模糊褪色、騎樓雨遮髒污，請即通知管轄局勞安科招商更換招牌貼紙，其中雨遮髒污部分應責由委外清潔廠商定期清潔，以維郵政新意象。 4. 因應疫情趨緩，本公司營業場所配合調整防疫措施，請拆除局門入口處體溫量測之海報，改為張貼「進入郵局 請佩戴口罩」之公告。 5. 郵政專用信箱表面堆積灰塵，請加強清潔；9大禁寄危險物品張貼於柱子內部不利宣導，請調整張貼位置。 6. 用郵手冊及郵件資費小冊為舊版，請更新；郵務業務書寫範例資料夾布滿灰塵且內容為3+2郵遞區號，請加強清潔及更新。 7. i 郵箱請提供相關單據(名址標籤貼紙)及原子筆，俾利民眾使用。 8. 實測窗口人員線上取號作業流程，無法正確應答，請加強教育訓練。