

附表 109年度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	三重郵局(含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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境舒適溫馨。</li> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 窗口人員服務態度良好，志工引導顧客用郵積極周到。</li> <li>5. 為民服務不定期考核案卷製作精美，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。</li> <li>6. 自動服務區有大幅防詐騙165標語，對民眾宣導防制詐騙觀念，極其用心。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 便利箱展示架下之免費充電服務區，請以標示牌標示。</li> <li>2. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均不熟悉，請加強教育訓練。</li> <li>3. 放置於營業廳「用郵手冊」卷夾，為黏貼新資費之舊版用郵手冊有礙觀瞻，請更新。</li> <li>4. 關渡自助郵局下列缺失請改善：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)自動櫃員機機種標示錯誤，應為一般自動櫃員機卻標示「自動櫃員機兼補摺機」。</li> <li>(2)密閉式垃圾桶未上鎖且生鏽。</li> </ol> </li> </ol>

		<p>(3) 客服電話機未張貼操作指示貼紙。</p> <p>(4) 周邊牆壁及自動櫃員機機體有貼紙背膠殘留，有礙觀瞻。</p> <p>(5) 逾期公告未撤除。</p> <p>5. 關渡自助郵局 i 郵箱櫃體布滿灰塵請清潔，另張貼之海報相關業務優惠活動已失效過期，請更新。</p> <p>6. 書面卷宗109年「郵情傳遞、郵愛相隨」關愛社區主題活動成果表資料，其中舉辦「金鼠來寶，迎春揮毫」與「新春揮毫迎金鼠」二場活動，相關時間均載明108年，顯有誤植，請全面檢視，以維資料正確。</p> <p>7. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「關懷獨居長者活動紀錄表」)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</p> <p>8. 配合交通部為民服務不定期考核項目評核構面，增列「數位創新加值」1項，請持續鼓勵員工積極研提各項建議方案，俾利業務推展。</p>
1-1	淡水郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳各式海報、空白單據排放整齊。</li> <li>2. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>3. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 投遞股環境整潔明亮，排信架排列整齊，籃框均擺置固定位置，整體動線規劃完善。</li> <li>5. 穿著當季制服，均配戴識別證，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>6. 配合防疫政策設置請領口罩登記簿，利於後續流向釐清及檢核。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 郵務股包裹作業區後方車子停靠區，因車子緊鄰牆面已有汙損，有礙觀瞻，請加強清潔或建</li> </ol>

		<p>議適當設置護欄，以免再汙損。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 營業股營業廳外設立「如何利用 i 郵箱交寄包裹」告示牌，因已破損有礙觀瞻，請補正。</li> <li>3. 營業股營業廳入口處上方鋼樑門面有污漬，有礙觀瞻，請加強清潔。</li> <li>4. 局屋外機車停車格標線已模糊不清，請研議改善。</li> <li>5. 「服務鈴」請移至坡道口方便身障人士使用。</li> <li>6. 意見箱未擺放中、英文意見表。</li> <li>7. 取號機旁未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請逕至第○號窗口洽辦」標示牌。</li> <li>8. ATM 區右邊自動櫃員機不鏽鋼機體周邊有膠帶背膠未處理，有礙觀瞻。</li> <li>9. 請標示「無障礙窗口」櫃檯，以符友善服務之需求。</li> <li>10. 配合政府防疫，營業廳大門有關勸導「顧客脫下口罩」標示應先撤除或遮蔽相關文字。</li> </ol>
1-2	林口中湖頭郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳整潔明亮、海報、空白單據排放整齊，便利公眾使用。</li> <li>2. 窗口人員服務態度良好，志工主動引導顧客用郵，服務親切。</li> <li>3. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 手機充電服務設備未貼有相關標示說明，請補正。</li> <li>2. 營業廳公告欄下方牆面汙損及自提機機檯下部分油漆脫落，有礙觀瞻，請加強補正。</li> <li>3. 顧客抽取之「號碼牌」，俟辦理時未能將號碼牌放於該蒐集盒內，任意置放於每一櫃台邊盒子上方，整體窗口櫃檯桌面略顯散落不齊，又未即時整理，請研議改善。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均不熟悉，請加強教育訓練。</li> <li>5. 逾期文宣（街口支付）未撤除，請改善。</li> </ol>

		<p>6. 抽取號碼牌印錄時間與現場時間約相差3分鐘，請補正。</p> <p>7. 放置於營業廳「郵政業務資訊」卷夾，用郵手冊為舊版請更新。</p> <p>8. 實測「服務鈴」，服務人員無回應，另部分員工未佩戴識別證，請改善。</p>
2	宜蘭郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以宜蘭郵局沿革、中國早期郵政等歷史背景佈置營業場所甚為用心，另營業廳環境整潔明亮，綠化完善，整體環境及設備用心維護並設有友善服務區、哺乳室及多項服務貼心設計，提供友善服務。</li> <li>2. 窗口人員服務態度良好，主動引導顧客用郵，服務親切。</li> <li>3. ATM 服務區張貼最新版本金融機構代號一覽表、告示牌及相關業務貼紙。</li> <li>4. 實測 ATM 服務區客服電話接聽情形，可即時接通提供服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳內、外公佈欄所張貼之海報及郵政消息部分已過期，請更新。</li> <li>2. 營業廳場域設置已包含 O2O 郵購站之商品展示櫃及配置相關設施機具，惟查 O2O 郵購站型態體驗店因故未能實施，建議深入了解緣由儘早克服，以避免機具閒置並提升服務品質及增裕營收。</li> <li>3. 抽測郵政金融卡雲支付業務，窗口人員無法應答，請加強教育訓練。</li> <li>4. 本公司全球資訊網首頁/各地郵局/宜蘭郵局/公益活動之「關懷獨居長者」網頁，建請更新或與「社區結合」網頁合併。</li> <li>5. 網頁缺失：實測線上取號，羅東、三星及礁溪郵局3局顯示線上取號失敗，請洽相關廠商及本公司資訊處協助解決。</li> <li>6. 配合交通部為民服務不定期考核項目評核構面，增列「數位創新加值」1項，請鼓勵員工積極</li> </ol>

		<p>研提各項建議方案，俾利業務推展。</p> <p>7. 書面卷宗資料請定期更新，並附佐證資料。</p> <p>8. 宜蘭監獄局外自提機：  (1) 僅張貼 ATM 告示牌，欠缺金融機構代號一覽表、防詐文宣、機器編號及客服話機操作指示貼紙。  (2) 垃圾箱久未清理亦未上鎖，遮罩布簾已老舊、機器及周遭環境宜加強清潔美化。</p>
2-1	三星郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳動線規劃清楚，業務海報、空白單據排放整齊，並提供 WiFi 無線上網之便民服務。</li> <li>2. 營業廳明亮，空白單據擺放有序，寫字檯及周遭環境整潔乾淨。</li> <li>3. 窗口人員服務態度親切，主動引導顧客用郵，熱情招呼。</li> <li>4. 郵政匯兌資費簡表、郵政儲匯業務工本費收費標準簡表、顧客申辦事項作業流程及處理時限表均更新為最新版本。</li> <li>5. 騎樓寬敞、環境整潔、綠化完善，局前設有 i 郵箱並提供相關單據供民眾使用。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客意見箱旁未合併放置中、英文顧客意見表供直接取用，該表另置放他處擺放且未標示說明，顯有不妥，請改善。</li> <li>2. 窗口營業廳入口處上方鋼樑門面有污漬，有礙觀瞻，建請加強清潔。</li> <li>3. 局內手機充電服務設備因受限公眾椅阻擋，顧客如有需求，須俟其他顧客移開始能使用，甚為不便，建議研議改善。</li> <li>4. 抽測郵政金融卡雲支付業務，窗口人員無法應答，請加強教育訓練。</li> <li>5. 放置於營業廳供客戶閱覽之用郵手冊為舊版，請更新。</li> </ol>

		<p>6. 公布欄張貼海報、郵政消息及設置於補摺機上之文宣已過期，請重新檢視更新為近期之業務資訊，並適度張貼業務宣傳海報，以利行銷。</p> <p>7. 請於營業處所門口明顯處設置愛心鈴，並予標示清楚，以利身心障礙、行動不便、高齡長者及孕婦等民眾用郵。</p> <p>8. 郵件(包裹)作業現場錄影監視系統監看紀錄表日期誤植108年，請補正。</p>
2-2	宜蘭東港路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口人員服務態度良好，服務親切，局外 i 郵箱設施規畫適當，環境乾淨清潔。</li> <li>2. 實測 ATM 客服電話機及愛心鈴，服務人員能即時回應且態度良好。</li> <li>3. ATM 服務區張貼最新版本金融機構代號一覽表、告示牌及相關業務貼紙。</li> <li>4. 抽測線上預填表單服務，窗口人員可提供正確資訊。</li> <li>5. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳電視影幕下方有貼紙背膠殘留及入口處柱子牆面部分汙損，有礙觀瞻，請加強清潔。</li> <li>2. 營業廳公佈欄有過期公告事項及營業廳內有過期文宣，請重新全面檢視，以提升服務品質。</li> <li>3. 營業廳置放文宣資料，被部分公眾椅阻擋，公眾無法直接索取參閱，請研議改善。</li> <li>4. 窗口請設置愛心櫃檯掛牌；另補摺機上方請貼上「補摺機」標示牌。</li> <li>5. 儲匯業務行銷活動文宣(如「下載郵政金融卡雲支付送好禮」)過期，請撤除。</li> <li>6. 飲水機旁的儲藏室單據擺放雜亂，尚有加強整潔與美化之空間，以提升形象。</li> <li>7. 配合政府防疫，營業廳大門有關勸導「顧客脫下口罩」標示應先撤除或遮蔽相關文字。</li> <li>8. 局前所設置 i 郵箱，因智慧郵筒尚未啟用，請張貼尚未啟用標示，以避免客戶誤投郵件。</li> </ol>
3	嘉義郵局(含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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適，且員工服務態度親切。</li> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 網頁「顧客的肯定與期許」已更新至最新資料。</li> <li>6. 郵遞股有依規定辦理郵遞查核，並依規定加強郵件安全查核監看錄影帶並設簿登記。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 櫃台擺放支國內函件資費表為93. 3. 20版，非最新版本，已告知即予改善。</li> <li>2. 營業大廳無擺放老花眼鏡。</li> <li>3. 局外未設愛心服務鈴，且民眾機車停放在無障礙走道，將影響坐輪椅身障人士進出動線。</li> <li>4. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「郵政晶片卡即時發卡服務申請書」、「郵政跨行匯款申請書」)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</li> <li>5. 網頁部分： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)為民服務白皮書：貳、嘉義郵局目前的服務項目，有關儲匯業務請與中華郵政全球資訊網連結，避免新增或終止業務時無法即時更新。</li> <li>(2)防疫專區：建議新增「嚴重性特殊傳染性肺炎(COVID-19，俗稱新冠肺炎或武漢肺炎)」資訊宣導。</li> </ol> </li> <li>6. 有新開戶專辦窗口，「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。</li> <li>7. 郵局入口處請即清楚標示第○窗口櫃台提供英文諮詢服務。</li> </ol>
--	--	--

		<p>8. 局內自動櫃員機未安裝客服電話機及張貼電話機操作指示貼紙。</p> <p>9. 局外自動櫃員機（嘉義市政府）有設置密閉式垃圾桶，惟未上鎖，請改善。</p> <p>10. 本公司全球資訊網/嘉義郵局各營業據點之郵遞區號已更新為3+3碼，代辦所(共35筆)郵遞區號仍為5碼，尚未改為3+3碼郵遞區號。</p> <p>11. 各轄局代收貨價及包裹郵件託運單書寫範例仍有舊版，建議全面檢視更新。</p> <p>12. 本年7月起全面實施3+3郵遞區號，郵局營業已無紙本郵遞區號簿可供查詢，建議於郵務窗口黏貼可連結全球資訊網郵遞區號查詢網址之 QR-code，方便民眾利用手機即時查詢郵遞區號。</p> <p>13. 郵局因鄰近市區熱鬧區，出入人數頻繁，因局外未標示機車停車格線，民眾車輛任意停擺，影響用郵顧客出入動線，請研議改善。</p>
3-1	義竹郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳各式海報、空白單據排放整齊。</li> <li>2. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 員工服務態度佳，與顧客互動親切、笑容可掬。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）」非最新版本，請抽換。</li> <li>2. 自動櫃員機不鏽鋼機體周邊有膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻。</li> <li>3. 窗口仍擺放3+2郵遞區號簿(總公司已通報配合即將於本(109)年7月1日開始全面實施3+3郵遞區號，應將3+2郵遞區號簿撤下)。</li> </ol>



		<p>4. 公眾廳營業櫃檯內側放置郵務相關 DM(例如 ibox 宣導文宣)不整齊，稍顯雜亂，廣告燈箱未擦拭乾淨。</p> <p>5. 局外未設愛心服務鈴。</p> <p>6. 投遞部門2樓空間寬廣，擺設整齊，惟排信桌背直立式網格積塵未清，請加強清潔。</p> <p>7. 投遞部門2樓應行公告事項，分別散訂或掛於鐵皮櫃面，略顯零亂不整齊且有礙觀瞻，請研議設立布告欄區並適時汰換更新，以維作業場所舒適環境。</p> <p>8. 郵局二樓外牆面臨馬路邊有較大汙黑面，有礙觀瞻，請加強清潔改善，以維郵政形象。</p>
3-2	嘉義彌陀郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員均穿著當季新制服、態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>2. 營業廳環境整潔明亮，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳大門玻璃牆面有污漬與郵字 LOGO 標籤已有裂痕不完整，請適時加強清潔及汰換標籤，以維郵政形象。</li> <li>2. 大廳黏貼業務文宣海報(中央存保)已破損、書寫檯寫字墊已汙損，應予換新，櫃台外側許多膠袋殘膠未清除。</li> <li>3. 各項業務申辦流程表及書寫範例之固定繩鍊打結，致取閱困難。</li> <li>4. 「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表(二)(三)」非最新版本，請抽換。</li> <li>5. 自動櫃員機不鏽鋼機體周邊有膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻。</li> <li>6. 右邊自動櫃員機漏貼「錄影中請微笑」、「信用卡預借現金及銀聯」標籤，請補正。</li> </ol>

		<p>7. 實測 ATM 客服電話機，電話不通，請儘速修理。</p> <p>8. 未張貼客服電話機操作指示貼紙，請補貼。</p>
4	雲林郵局(含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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適，且員工服務態度親切。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 郵務股郵遞查核事項有依規定辦理並詳實填寫相關表報資料，各類掛號平均妥投率達 99.69%，有依規定加強郵件安全查核監看錄影帶並設簿登記。</li> <li>5. 防疫（COVID-19，俗稱新冠肺炎或武漢肺炎）期間，適當規劃顧客出入動線並配合政府政策量測體溫，服務親切周到。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 意見箱未放置新版英文顧客意見函，請補正。</li> <li>2. 語音叫號機抽取號碼牌印錄之時間較實際慢4分鐘。</li> <li>3. 網頁部分： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)線上服務專區：代辦人數查詢/線上取號及儲匯業務網路預約連結錯誤（誤連結至網路郵局），請改善。</li> <li>(2)防疫專區：建議新增「嚴重性特殊傳染性肺炎（COVID-19，俗稱新冠肺炎或武漢肺炎）」資訊宣導。</li> <li>(3)顧客肯定與期許：無任何資料，最後更新日期為102年7月15日，請補充相關資料</li> </ol> </li> <li>4. 郵政儲匯業務工本費收費標準簡表及郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）非最新版</li> </ol>

		<p>本，請抽換更新。</p> <p>5. 局內自動櫃員機不鏽鋼機體髒污，請擦拭乾淨。</p> <p>6. ATM 告示牌及牆上抽風機出風口灰塵宜清潔乾淨。</p> <p>7. 局外自助服務區（雲林科技大學）</p> <p>(1) 自動櫃員機不鏽鋼機體貼紙膠帶沾汙，請改善。</p> <p>(2) 自動櫃員機間補摺機，漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。</p> <p>(3) 公告欄空無一物，請張貼業務宣導或海報。</p> <p>(4) 相關郵政消息欄區域及自助郵局部分牆面，均未加以利用推廣業務且留有撕膠痕跡之汙漬，建議適時加強利用與清潔，以維郵政形象。</p> <p>(5) 自提機之自助郵局招牌，查有任意加貼其他廣告標籤，且設立位置易於觸摸到，已有搖動不穩現象，恐影響出入人員安全，請研議改善。</p> <p>8. 各轄局代收貨價及包裹郵件託運單書寫範例仍有舊版，建議全面檢視更新。</p> <p>9. 本年7月起全面實施3+3郵遞區號，郵局營業已無紙本郵遞區號簿可供查詢，建議於郵務窗口黏貼可連結全球資訊網郵遞區號查詢網址之 QR-code，方便民眾利用手機即時查詢郵遞區號。</p>
4-1	大埤郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳各式海報、空白單據排放整齊。</p> <p>2. 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>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>5. 員工服務態度親切，與顧客互動佳。</p> <p>建議改進事項：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客意見箱缺少新版中、英文顧客意見函且未標示說明，無法供顧客直接取用，請研議改善。</li> <li>2. 營業廳放置補摺機，漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。</li> <li>3. 營業大廳大門黏貼之郵政形象膠條已汙損且邊緣脫膠情形，建議重貼；櫃台無郵件資費表。</li> <li>4. 愛心服務鈴高度不宜太高，方便需要協助之身障人使用。</li> <li>5. 自動櫃員機不鏽鋼機體周邊有膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻。</li> <li>6. 實測 ATM 客服電話機，電話不通，請儘速修理。</li> <li>7. 窗口仍擺放3+2郵遞區號簿(總公司已通報配合即將於本(109)年7月1日開始全面實施3+3郵遞區號，應將3+2郵遞區號簿撤下)。</li> <li>8. 大埤郵局投遞部門環境整潔，惟電腦之電線雜亂，另建議設置公佈欄黏貼公文及通報。</li> <li>9. 局內手機充電服務設備因受限廣告文宣展示架阻擋，顧客如有需求，無法正常使用，甚為不便，請研議改善。</li> <li>10. 窗口營業廳入口處上方門面及信箱旁牆面均有貼膠遺跡及污漬，有礙觀瞻，請加強清潔。</li> <li>11. 局屋外收件郵筒，已有脫漆斑駁現象，有礙觀瞻，請加強清潔改善。</li> </ol>
4-2	虎尾圓環郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>2. 營業廳環境整潔明亮海報、空白單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳放置補摺機，漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 語音叫號機抽取號碼牌印錄之時間較實際慢6分鐘。</li> <li>3. 郵局外設立智慧物流箱(i 郵箱)區，因受日照斜曬陽光刺眼，機具易於損壞且影響顧客用郵意願，請研議改善。</li> <li>4. 郵局自提機旁補強機面與自動櫃員機交易明細表回收箱有汙漬且其回收箱相關貼用郵局名稱及郵字 LOGO 均已模糊不清，請加強清潔補正。</li> <li>5. 窗口營業廳入口處上方鋼樑門面有汙漬且大廳天花板蓋子部分未蓋緊，均有礙觀瞻，請加強清潔改善。</li> </ol>
5	基隆郵局(含901支局)	<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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境布置優雅，並設有背座椅。</li> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為最新版本。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 郵購站陳列區擺設妥適非常吸睛。</li> <li>6. 設置高齡友善服務區，提高用郵品質。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 郵政儲金業務工本費收費標準簡表及「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表(二)(三)」非最新版本，請更新。</li> <li>2. 局外自提機 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 未張貼「錄影中請微笑」「防詐騙貼紙」，請補貼。</li> <li>(2) 客服電話機飛塵多，請擦拭乾淨。</li> <li>(3) 未設置密閉式垃圾桶，請改善。</li> </ol> </li> </ol>

		<p>3. 請增設免費充電服務區服務顧客。</p> <p>4. 書面資料請依109年為民服務不定期考核規定更新編列。</p>
5-1	萬里郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>2. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 該局郵務單位，環境大致整齊乾淨。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>2. 意見箱未放置新版中、英文顧客意見函，請補正。</li> <li>3. 實測客服電話機並未接通，請速修理。</li> <li>4. 部分信箱格汙損有水痕，請清理乾淨。</li> <li>5. 商品展示櫃部份閒置，請補充郵政商品，並加強整潔維護。</li> <li>6. 局屋外限時收信筒底部鋪設水泥已裂損，請改善。</li> <li>7. 部分過時的郵政消息仍陳列於布告欄(如開辦挪威 e 小包業務)。</li> <li>8. i 郵箱箱體有許多生鏽處，請研議改善並作防鏽處理。</li> <li>9. 營業櫃檯下方貼放海報處，建議製作海報陳列壓克力板，以維統一規格及局屋美觀。</li> <li>10. 郵務投遞單位建議能製作公告欄，將重要消息統一公告。</li> </ol>
5-2	基隆和平島郵局	<p>優點：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各式空白單據張貼擺放整齊。</li> <li>2. 商品展示櫃擺飾精選集郵票(商)品，除增進商機並具美化空間之效。</li> <li>3. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>5. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>6. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>2. 營業廳放置補摺機，漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。</li> <li>3. 自動櫃員機旁之客服電話機未張貼操作指示貼紙，請補貼。</li> <li>4. 自動櫃員機旁密閉式垃圾桶未上鎖，請改善。</li> <li>5. 門口牆面有膠帶黏貼殘留痕跡，請改善。</li> <li>6. 部分海報促銷訊息具有時效性(如 i 郵箱促銷海報)，若過期應立即下架，以維最新資訊。</li> <li>7. 叫號機螢幕上，建議以電腦列印製作箭頭指標，較為精美。</li> </ol>
6	高雄郵局(含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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> </ol>

		<p>5. 為民服務不定期考核案卷製作精美，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。</p> <p>6. 投遞單位環境相當舒適整潔，各項提升郵遞服務品質措施完善，管理者並善用各項資訊及報表控管，尤其「讚揚及控訴記分詳情統計表」之彙製，尤可供各局參考。</p> <p>7. 精心設計 i 郵箱取件海報，足見行銷科之用心。</p> <p>8. 網頁防疫專區，已將新冠肺炎(COVID-19)疫情納入，內容相當豐富，另有與新冠肺炎相關之數位學習課程，立意可嘉，值得各局參考。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 書面資料屬公開閱覽性質，下列相關佐證資料個資未遮掩（姓名、地址、身份證字號、手機號碼、E-mail），請改善，俾符合個人資料保護規定：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 客服會辦單</li> <li>(2) 高雄市戶政事務所通報作業民眾服務書</li> </ol> </li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. 局內補摺機及自動櫃員機兼補摺機，均漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</li> <li>4. 局外自動櫃員機（高雄文化中心），下列事項請改善：       <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 未標示自動櫃員機機種</li> <li>(2) 未設置密閉式垃圾桶</li> </ol> </li> </ol>
6-1	田寮郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> </ol>



		<p>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>4. 穿著當季制服，均配戴識別證，且面帶笑容、服務態度親切。</p> <p>5. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「郵政儲金業務工本費收費標準簡表」及「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）（二）（三）」非最新版本，請抽換。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. 郵局門面及內側鋼樑已髒汙，請加強局屋改善，以彰顯郵局地方特色。</li> <li>4. 局屋內側櫃台上方天花板結有蜘蛛網、部分牆面汙漬及角落天花板有破裂現象，亟需加強改善。</li> <li>5. 局內、外海報、公告等張貼凌亂。</li> <li>6. 服務鈴門蓋已損壞且有蟻巢，請改善。</li> <li>7. 局內補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</li> <li>8. 局內陳列之酒類商品周邊未放置警語（警語標示貼在外面 ATM 下方，放置處太遠），另活動出入門上，放置已皺褶之代理商品，請移除改善。</li> <li>9. 自動櫃員機不鏽鋼機體周邊有膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻，請改善。</li> <li>10. 局外「郵政 VISA 金融卡 綁定數位振興三倍券」廣告文宣，已扭曲變形，有礙觀瞻，請維護改善。</li> <li>11. 局屋內外均設置田寮分駐所巡邏箱，因局屋櫃台外面積狹小，是否重複適當，請研議改善。</li> </ol>
6-2	阿蓮郵局	優點：

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>2. 服務鈴位置過高且未設於坡道入口，另加維修電話一般貼紙，不方便使用又不雅觀，請改善。</li> <li>3. 自動櫃員機下列事項請改善： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 右邊自動櫃員機不鏽鋼機體上方有膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻。</li> <li>(2) 「錄影中請微笑」貼紙請妥貼。</li> <li>(3) 部分貼紙已斑駁脫落，請重貼。</li> </ol> </li> <li>4. i 郵箱上自行張貼公告者，應以電腦繕打、護背後整齊張貼。局內 i 郵箱紅綠郵筒未啟用者，應張貼公告（以電腦繕打、護背）。</li> <li>5. 郵局門口及內側主鋼樑，與局內部分牆面均有汙漬，請加強清潔改善，以維外觀。</li> <li>6. 郵務單位作業場所吊放個人衣物及郵局工作服，有礙觀瞻；另公告欄有過期業務文宣，請定期更新改善。</li> </ol>
6-3	路竹郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> </ol>

		<p>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>4. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 大型中央存保公司掛牌，已退色斑駁；另郵局新形象及禁菸標誌貼紙已汙損，均請申請換發。</p> <p>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</p> <p>3. 營業廳擺設之「郵政劃撥儲金手續費」、「郵政儲金業務工本費收費標準簡表」及「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）（二）（三）」非最新版本，請抽換。</p> <p>4. 局內補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</p> <p>5. 實測客服電話機，並未接通，請修理。</p> <p>6. 投遞部門門口上牆壁油漆斑駁，請補漆。</p> <p>7. 局內 i 郵箱紅綠郵筒未啟用者，應張貼公告（以電腦繕打、護背）。</p> <p>8. 左邊牆面之裝飾復古「紅、綠郵筒」油漆掉落。</p> <p>9. 公眾意見箱未放置新版中、英文顧客意見函，請補正。</p> <p>10. 郵局門口及內側主鋼樑、及營業廳內部分牆面均有汙漬，請加強清潔改善，以維外觀整潔。</p> <p>11. 郵局入口坡道地面已破損，排水管外露，請積極搶修維護，以策安全。</p> <p>12. 郵務單位作業場所部分牆面已破裂及貼滿行事曆文宣，請研議改善，以維作業環境整潔。</p>
6-4	湖內郵局	<p>優點：</p> <p>1. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>5. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>2. 局內補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</li> <li>3. 服務鈴位置過高，不方便使用。</li> <li>4. 未設置「公眾意見箱」且營業廳櫃臺上物品擺放較凌亂。</li> <li>5. 局內陳列之酒類商品周邊未放置警語。</li> <li>6. 局屋冷氣機旁牆面有汙漬，請清潔改善，以維環境整潔。</li> </ol>
6-5	鼓山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「郵政儲金業務工本費收費標準簡表」非最新版本，請抽換。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 局內補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</li> <li>4. 未設置公眾意見箱及放置新版中、英文顧客意見函；另書寫檯桌墊佈滿汙漬，請定期更換改善。</li> <li>5. 局內 i 郵箱紅綠郵筒未啟用者，應張貼公告（以電腦繕打、護背）。</li> <li>6. 服務鈴旁未設服務鈴標示牌請補上。</li> <li>7. 郵政專用信箱外表髒污，請加強清潔。</li> <li>8. 局內未使用櫃台，以一般泛黃之廣告紙遮掩，有礙觀瞻，請研議改善。</li> </ol>
7	屏東郵局(含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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>2. 投遞單位環境相當整潔，各項提升郵遞服務品質措施完善。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 網頁內容豐富，圖片生動活潑，已更新至最新資料。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「中華郵政客戶意見箱」：姓名、地址、手機號碼、E-mail)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. 營業廳擺設之「郵政儲金業務工本費收費標準簡表」及「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表(一)」非最新版本，請抽換。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 志工服務檯請設標示牌標示服務項目。</li> <li>5. 局外自動櫃員機（屏東內埔工業區）未標示機種，自動櫃員機招牌及周遭多灰塵，請改善。</li> <li>6. 經檢查投遞部門留局之大宗彙計郵資單及郵費單，發現有部分支局附上新郵整大張一疊情事，不但違反規定，亦未黏貼於白紙上四邊加蓋郵戳，請投遞單位繕發驗單。</li> <li>7. 屏東轄區各支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請仿效高雄局作法，統一改用「黑底白字」材質製作。</li> </ol>
7-1	竹田郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳各式海報、空白單據排放整齊。</li> <li>2. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「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「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）（二）（三）」非最新版本，請抽換。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. 未設置身障服務鈴，請補設。</li> <li>4. 大廳自動門上張貼過多文宣，過於凌亂並留有舊文宣未撕除乾淨痕跡。</li> <li>5. 局外路邊郵筒截郵時刻表髒舊且未標示截郵時刻。</li> <li>6. 自動櫃員機不鏽鋼機體周邊有膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻，請改善。</li> <li>7. 郵局門面及內側鋼樑已髒汙，請加強局屋改善；另部分牆面汙漬及天花板有破裂現象，均請</li> </ol>

		<p>加強改善。</p> <p>8. 局屋外設置遮陽柵欄，因久未清潔已有髒污，影響觀瞻，請加強改善。</p>
7-2	大園郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>2. 營業廳環境整潔明亮，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政儲金業務工本費收費標準簡表」及「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）」非最新版本，請抽換。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. 門外文宣及公告張貼未平整且凌亂。</li> <li>4. 自動櫃員機不鏽鋼機體上方有膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻，ATM 編號請妥貼。</li> <li>5. 局屋外設置 ATM 及 i 郵箱白色遮陽柵欄部分，已有污漬，請加強清潔。</li> <li>6. 郵局外出入人數頻繁，因局外未標示機車停車格線，民眾車輛任意停擺，影響其他用郵顧客出入動線，請研議改善。</li> </ol>
8	新竹郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳整潔明亮，郵政消息、海報、空白單據張貼擺放整齊，用郵環境舒適。</li> <li>2. 營業廳以新竹郵局歷史沿革、書刊專櫃佈置營業場所，並設有友善服務區及哺乳室，提供友善服務。</li> <li>3. 公告之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> </ol>

		<p>4. 數位創新增值書面資料，支局建議案提案踴躍，殊值嘉許。</p> <p>5. 人行道設有機車停車格，門口兩旁運用植栽綠化廊道，創造出舒適的景觀及行走空間。</p> <p>6. 服務動線流暢，各項引導標示清晰明確，郵政業務資訊、各類空白單據及各項便民服務設施擺設整齊。</p> <p>7. 網站內容充實頗具特色，提供學校、機關團體參觀郵局預約服務，具有傳承教育意義。</p> <p>8. 營業時間牌(中、英文)及假日營業郵局資料已更新為最新版。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 實測綁定數位振興三倍券程序，櫃員無法即時回答，請加強訓練改善。</p> <p>2. 客戶反映事項(如顧客服務會辦單、電子郵件)，若由支局直接書面回應者，請事先審核其內容，以免失當。</p> <p>3. 空白顧客意見函的擺放遮住顧客意見箱文字，請改善。</p> <p>4. 大門口好鄰居資訊欄部分海報已過期，請改善。</p> <p>5. 新竹裝甲湖南營區局外自堤機：</p> <p>(一) 客服電話機未張貼操作指示貼紙，請補正。</p> <p>(二) 機體積有髒污灰塵，請加強清潔。</p>
8-1	湖口郵局	<p>優點：</p> <p>1. 海報文宣、各式空白單據張貼擺放整齊。</p> <p>2. 營業廳公告之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</p> <p>3. 自助服務區環境寬敞整潔、動線規劃完善及設備用心維護。</p> <p>4. 與當地攝影協會合作，將營業廳打造為「文藝走廊」，展示一系列文藝及風景作品，除美化工作環境外又提供顧客舒適溫馨的用郵環境，另利用大型業務廣告看板行銷郵政各項業務。</p> <p>5. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p>



		<p>6. 營業時間牌(中、英文)及假日營業郵局資料已更新為最新版。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATM 客服電話機，請補貼操作指示貼紙。</li> <li>2. ATM 跨行轉帳金融機構代號一覽表張貼處之髒污及背膠，請加強清潔。</li> <li>3. 6月份查核郵件投遞詳情表漏蓋主管章，請補正。</li> <li>4. 缺少7月每月主管精神講話紀錄，請補正。</li> <li>5. 局外停車路面凹凸不平及無障礙坡道入口處水泥剝落，涉及用郵行人安全，請改善補平。</li> <li>6. 免費充電服務區為盆栽遮住不便公眾使用，請移除。</li> <li>7. 郵務2樓內側作業區鋼樑有髒汙及任意塗鴉情形，另部分牆柱面有汙漬及防撞欄破損現象，均請加強改善。</li> </ol>
8-2	峨眉郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 海報、各式空白單據張貼擺放整齊。</li> <li>2. 實測 ATM 客服電話機，可順利接通營業廳。</li> <li>3. 穿著當季制服，配戴識別證，且面帶笑容、服務態度親切。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATM 服務區穿牆式補摺機，請補貼「自動補摺機」及「限插入郵政儲金簿」標示。</li> <li>2. 營業廳放置過時之儲匯資費表(如國際匯兌)，請撤除。</li> <li>3. 營業廳內、外公告欄之海報、文宣及公告張貼雜亂無序，有重複張貼及部分已過期情形，請督導改善。</li> <li>4. 請標示「無障礙窗口」櫃檯，以符友善服務之需求。</li> <li>5. 放置於營業廳「用郵手冊」卷夾，為黏貼新資費之舊版用郵手冊有礙觀瞻，請更新。</li> <li>6. 營業廳張貼前行政院衛生署國民健康局頒發菸害防制標章，有效期為100年12月31日止，已失</li> </ol>

		<p>效甚久，請注意改善。</p> <p>7. 營業廳左側郵政信箱牆面污漬及其周邊遺留背膠痕跡未處理乾淨，均有礙觀瞻，請改善。</p>
9	苗栗郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳明亮整潔，布置舒適溫馨，海報文宣及單據擺放井然有序。</li> <li>2. 營業廳擺設「郵政儲匯業務工本費暨資費表」資料夾，放置各類郵政資費表並已更新為最新版本。</li> <li>3. 實測數位振興三倍券改領紙本券，櫃員確實依規定核對身分及告知相關權益事項。</li> <li>4. 營業時間牌(中、英文)及假日營業郵局資料已更新為最新版。</li> <li>5. 營業廳外設有創意的牆面彩繪藝術、擺設裝置藝術及造型座椅，呈現極具獨特風格的創意局屋。</li> <li>6. 營業廳內設置大型紅燈籠，營造傳統氛圍，服務項目及方向引導等各式標示清楚，動線流暢。</li> <li>7. 自助服務區環境寬敞明亮、ATM間均有隔板區隔、製作精美 i 郵箱廣告看板，設有與民意交流互動樹，提供顧客舒適溫馨的用郵環境。</li> <li>8. 郵遞區號看板結合書寫範例製作完整清晰，各項商品擺放整齊，便利箱展示新穎美觀。</li> <li>9. 為民服務不定期考核郵遞服務品質案卷製作精美，各投遞單位標示清楚，內容完整且即時更新。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直立式電子看板跑馬燈播放異常，請修護。</li> <li>2. 「郵政儲匯業務工本費暨資費表」資料夾之各類郵政資費表，建議加裝塑膠內頁，以方便維護。</li> <li>3. 號碼牌印錄時間與實際時間誤差約3分鐘，請補正。</li> </ol>

		<p>4. 聯合大學八甲校區局外自提機：</p> <p>(一)未張貼告示牌、跨行轉帳金融機構代號一覽表、錄影中請微笑貼紙、防詐文宣及銀聯卡標籤貼紙，請補正。</p> <p>(二)客服電話機未張貼操作指示貼紙，實測未能順利接通，請修護。</p> <p>(三)局外自提機周邊防曬郵用設施，貼有一般商家或私人廣告，請注意防範撕毀，以維周邊環境整潔。</p>
9-1	卓蘭郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口人員服務態度良好、親切。</li> <li>2. 公告欄公告之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 公眾座椅、空白單據排放整齊；自助服務區設有 i 郵箱並提供相關單據供民眾使用。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 抽問郵政 HCE 手機 VISA 金融卡與郵政金融卡雲支付不同之處，櫃員未能正確完整回答，請加強訓練。</li> <li>2. ATM、客服電話機及補摺機貼紙，部分脫落或字跡不清楚，請改善。</li> <li>3. 營業廳內、外公告欄之部分海報、文宣已過期，且郵務窗口櫃檯張貼過多公告，已影響監視畫面攝影且有礙觀瞻，請補正。</li> <li>4. 郵務營業規章已過期，另用郵手冊卷夾無相關資料，請補正。</li> <li>5. 請標示「無障礙窗口」櫃檯，以符友善服務之需求。</li> <li>6. 自助服務區海報、文宣被 i 郵箱櫃體所遮擋，且部分海報捲曲不平整，請改善。</li> <li>7. 營業時間牌(中、英文)未更新為最新版，請補正。</li> <li>8. 郵局營業廳大門玻璃上方有污漬及其天花板有部分破損情形，請加強改善。</li> <li>9. 郵務單位公告事項，分別散貼或掛於鐵皮櫃(牆)面，略顯零亂不整齊且有礙觀瞻，請研議設</li> </ol>

		立布告欄區並適時更新公告事項，以維作業場所舒適環境。
9-2	頭屋郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳防疫措施規劃良好，用郵動線清楚。</li> <li>2. 利用在地特色布置營業廳，營業廳環境整潔明亮。</li> <li>3. 郵政消息、海報、各式空白單據張貼擺放整齊，公告欄之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>4. 窗口人員穿著當季制服，配戴識別證且面帶笑容、服務態度親切。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設「郵政儲匯業務工本費暨資費表」資料夾之各項郵政資費表，請與公告欄資料同步更新。</li> <li>2. 營業廳內放置已故障補摺機、五箱杯水，有礙觀瞻，請改善。</li> <li>3. 展示櫃陳列商品過少，擺設過於空洞，請改善。</li> <li>4. 郵局入口處內部玻璃上方污漬未清，有礙觀瞻，請加強局屋清潔。</li> <li>5. 局外未標示機車停車格線，民眾車輛任意停擺，影響用郵顧客出入動線，請研議改善。</li> </ol>
10	臺南郵局(含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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>5. 書面資料：為推廣客戶使用金融卡雲支付，該局同仁利用拜訪客戶時機，或至各薪資存款單位播放下載流程宣傳影片，並輔以下載有獎品以鼓勵客戶使用，立意可嘉，值得各局參考。</li> </ol>

		<p>6. 整體空間規劃寬敞、舒適，各項服務標示清楚，利用顏色管理，亦提供手機充電服務區、性別友善廁所等。</p> <p>7. 郵政商城展示櫃整齊美觀，色彩繽紛。牆面提供該局歷史沿革、旅行臺南旅遊景點、各地特產介紹等。</p> <p>8. 設有數位郵局體驗區/020 郵購站、打卡拍照區等，提供用郵民眾新服務體驗。</p> <p>9. 利用報廢之機車零件製作蜻蜓等裝置藝術，點綴於局屋外觀美化環境，殊值各局參考。</p> <p>10. 局名牌、郵政專用信箱及書寫範例等已配合更新為3+3郵遞區號。</p> <p>11. 完整提供各項用郵資料，供民眾查閱。</p> <p>12. 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。</p> <p>13. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。</p> <p>14. 郵務科環境整潔，區段使用顏色管理，郵務士休息空間寬敞舒適。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 局內部分自動櫃員機周邊機身生鏽掉漆，請修護。</li> <li>2. 局外自動櫃員機（港明高級中學），下列事項請改善： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)未標示自動櫃員機機種</li> <li>(2)漏貼「防詐騙」貼紙及「信用卡預借現金及銀聯標籤」</li> </ol> </li> <li>3. 營業時間牌尚未依本公司109年6月19日郵字第1092802264號(郵通第2081號)函規定完成更新。(凡遇3日以上連續假期，各郵局營業窗口一律停止營業)</li> <li>4. 本公司 EZPost 郵寄便網站已於109. 7. 1更新，所張貼之 i 郵箱24H 寄取郵件服務說明，請配合更新 i 郵箱寄件流程(線上列印託運單)。</li> <li>5. 儲匯營業廳大門出入口上方鋼樑部分，因配合防疫未開放使用致有污漬未清理，有礙觀瞻，</li> </ol>
--	--	---

		<p>請加強改善。</p> <p>6. 郵務營業廳公告之郵政消息及文宣，有部分過期情形，請注意更新並張貼擺放整齊。</p>
10-1	鹽水郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>5. 局名牌、郵政專用信箱及書寫範例等已配合更新為3+3郵遞區號。</li> <li>6. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</li> <li>2. 營業廳展示櫃擺設代售商品有點凌亂，請重新配置。</li> <li>3. 集郵票品展示櫃、郵政展示櫃部分空間閒置，可加強規劃及美化。</li> <li>4. 未擺放資費小冊、用郵手冊等供民眾查閱。</li> <li>5. 老花眼鏡僅提供2副，老舊且無擺放架，建議更新。</li> <li>6. 顧客意見箱擺放之顧客意見函因久未清理沾滿灰塵且留有昆蟲屍體，請加強清潔管理。</li> <li>7. 服務鈴請移至適當位置方便身障人士使用(目前設置位置近斜坡道，用郵人士輪椅有倒退之危險)。</li> <li>8. 郵局入口處內部玻璃上方有污漬未清，請加強局屋清潔。</li> <li>9. 郵局櫃檯下方處有污漬斑駁及部分牆面有破損情形，請研議改善，以美化工作環境。</li> <li>10. 郵務單位公告事項單據，分別散掛或貼於鐵皮櫃面(牆面)，略顯零亂且有礙觀瞻，請研議設</li> </ol>

		立布告欄區並適時更新，以維作業場所舒適環境。
10-2	佳里郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>2. 營業廳擺置之各項資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 局名牌、郵政專用信箱及書寫範例等已配合更新為3+3郵遞區號。</li> <li>6. 窗口張貼交寄到 i 郵箱及使用 i 郵箱寄件之資費優惠說明，有助於推展 i 郵箱業務。</li> <li>7. 使用旋轉式資料架，且資料依業務分類，便於查閱。</li> <li>8. 顧客意見箱擺放中、英文顧客意見函整齊明瞭，便於顧客索閱。</li> <li>9. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</li> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」非最新版本，請抽換。</li> <li>3. 局內補摺機及自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</li> <li>4. 門外 i 郵箱(三代)，下方智慧郵筒蓋(限時)故障無法關閉、部分儲格掉漆汙損或殘膠未清，應請維護廠商儘速處理。</li> <li>5. 展示櫃上便利箱袋因陽光久曬已褪色，請更換。</li> <li>6. 英語諮詢櫃檯設於3號窗口，惟3號窗口並未放置相關告示牌。</li> <li>7. 適逢大豪雨，2F 投遞單位作業場所雨水自窗戶或牆壁滲漏，造成地上積水，應即請勞安單位檢修改善。</li> </ol>

		<p>8. 2F 投遞單位休息室沙發破裂、設備較為簡陋，請優化改善，以提供郵務士更舒適之休憩空間。</p> <p>9. 2F 投遞單位近窗戶櫃子上方，任意散放私人物品、橡皮筋、箱框及部分牆面亦貼放一般商家廣告單、均有礙觀瞻，請加強改善。</p> <p>10. 2F 包裹作業區，有任意堆放未整理之空箱盒子，略顯零亂不整齊，請研議改善。</p>
10-3	西港郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 營業廳擺設之各項資費表及「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）（二）（三）」均為最新版本。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 局屋外觀設計融入當地人文風情(鴿子、船帆)展示為特色郵局，及利用廢棄郵筒植栽，美化環境，殊值各局參考。</li> <li>6. 局名牌、郵政專用信箱及書寫範例等已配合更新為3+3郵遞區號。</li> <li>7. 窗口擺放每日一物，並提供優惠價，有助推展代理業務。</li> <li>8. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務，且提供西港郵局客服電話，以利民眾聯繫。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」非最新版本，請抽換。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. i 郵箱側邊留有海報殘膠未清，應適時處理。</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 門口振興三倍券公告已多處塗改，建議重新印製公告較為美觀。</li> <li>5. 門外公共電話較為老舊，配合特色局屋建議請中華電信更新。</li> <li>6. 設有服務鈴但無標示牌，請補上。</li> <li>7. 郵局入口處內部玻璃上方污漬未清，有礙觀瞻，請加強局屋清潔。</li> </ol>
10-4	永康六甲頂郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>5. 局名牌、郵政專用信箱及書寫範例等已配合更新為3+3郵遞區號。</li> <li>6. 窗口張貼顯目之金牌造型「貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄」提醒文字，有助民眾使用相關服務。</li> <li>7. 郵務窗口排隊方向在地上明確標示，有助引導民眾用郵。</li> <li>8. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. i 郵箱下方智慧郵筒留有殘膠未清，應適時處理。</li> <li>4. 窗口擺放之 i 郵箱 DM 為舊版，建議可提供新版 DM。</li> <li>5. 服務鈴門蓋已鬆脫，請更換。</li> </ol>

		6. 郵局牆面有潮溼壁癌及髒污情形，請研議加強改善，以維舒適工作環境。
10-5	臺南普濟郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>5. 局名牌、郵政專用信箱已配合更新為3+3郵遞區號。</li> <li>6. 窗口提供個人化郵票目錄，供民眾選購。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</li> <li>2. 部分自動櫃員機漏貼「ATM 錄影中請微笑」及「信用卡預借現金及銀聯標籤」貼紙，請補貼。</li> <li>3. 門口上方 i 郵箱宣傳布條已褪色老舊，建議取下。</li> <li>4. 局內海報張貼雜亂，尺寸不一，部分亦已過期，建議重新規劃海報牆，以美化環境。</li> <li>5. 張貼之 i 郵箱服務據點一覽表為107.4.9版，未持續更新。</li> <li>6. 郵局入口處內部玻璃上方有污漬及部分牆面留有背膠痕跡未處理乾淨，均有礙觀瞻，請加強局屋清潔。</li> </ol>
11	南投郵局	<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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> </ol>

		<p>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</p> <p>5. 窗口人員服務態度良好，志工引導顧客用郵積極周到。</p> <p>6. 公眾廳 i 郵購展示區與顧客等待區布置美崙美奐，增加客戶用郵舒適感。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 語音叫號機抽取號碼牌印錄時間較實際時間慢6分鐘，請校正。</p> <p>2. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「中華郵政客戶意見箱」：姓名、地址、手機號碼、E-mail)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</p> <p>3. 郵局營業廳出入門口上方有污漬，另集郵票品展示櫃上方牆面有拆除痕跡，請加強清潔與修補，以維整體美觀。</p> <p>4. 提供查閱之書面資料未按公告之評核構面編排且多為舊資料，請更新補正。</p>
11-1	竹山郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為最新版本。</p> <p>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>4. 營業廳各式海報、空白單據排放整齊。</p> <p>5. 營業廳置放之營業規章及郵遞區號簿均為最新版本。</p> <p>6. i 郵箱旁標設置24小時寄取件說明看板，讓使用者一目了然，有效提升使用率。</p> <p>7. 營業廳擺放大幅國畫作品，除增添文藝氛圍與美化工作環境外，又可提供顧客舒適溫馨的用郵環境。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 郵政匯兌資費簡表、郵政儲匯業務工本費收費標準簡表及郵政儲金自動化服務資費暨限額總</p>

		<p>表（一）為舊版，請抽換為新版本。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 實測 ATM 客服電話機，服務人員無人接聽，請改善。</li> <li>3. 自動櫃員機機有部分貼紙脫落及周遭環境殘留膠帶背膠及污漬，請重新貼妥並加強清潔。</li> <li>4. 郵局門外之信筒箱外表褪色斑駁，停止收信時刻亦模糊不清，請粉刷並標明收信時刻。</li> <li>5. 英語諮詢櫃檯，請掛英語標示牌，以利外籍人士使用。</li> <li>6. 局外停車路面地區有多處磁磚龜裂或破損，涉及用郵行人安全，另其周遭牆角亦有污漬，均請改善並加強清潔。</li> <li>7. 營業廳內放置已故障郵購 e 指通大型機器設備，有礙觀瞻，請改善。</li> <li>8. 郵務單位使用電梯之中間地面已破損凹痕，及其2樓另一邊出入鋼鐵門上留有汗漬，均請加強改善與清潔，以維舒適工作環境。</li> </ol>
11-2	信義郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>2. 營業廳擺置之各項資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 商品展示櫃集郵票商品擺設整體規劃，價格標明清楚，整齊美觀，增進商機。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」非最新版本，請抽換。</li> <li>2. 自動補摺機及自動櫃員機不鏽鋼機體周邊有膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻，請改善。</li> <li>3. 書寫檯之單據置放格上方標有數字，該數字已剝落，請重新製作或清除乾淨以維檯面美觀。</li> <li>4. 郵局周遭門面部分牆面已汗損及其牆柱下方已生鏽，請改善補正，以維作業環境整潔。</li> </ol>

		5. 因公眾營業廳狹小，擺放多數未使用塑膠椅、置物架、桶裝水、部分紙箱及其他代銷品，較為凌亂，請重新研議改善，以維用郵環境舒適整潔。
12	彰化郵局	<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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 商品展示櫃集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，賞心悅目，除增進商機外，並具美化空間之效。</li> <li>5. 營業廳櫃檯上方小型電子看板，於櫃員開機時即顯示櫃員姓名及櫃檯服務情形，讓用郵客戶一目了然。</li> <li>6. 信箱間利用電子顯示器與櫃員終端機連結，信箱號碼顯示藍色即表示有掛號信件，可逕至郵務櫃檯領取掛號信。除節紙外亦可簡化員工投交信箱掛號通知單之作業程序。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳門口未掛大型中央存保公司標示牌，請補掛。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. 局外自動櫃員機（彰化縣警察局），下列事項請改善： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 自動櫃員機機體下面及密閉式垃圾桶有灰塵及沾汙，請加強清理。</li> <li>(2) 該自動櫃員機位於局內，場地較暗且燈照不足，影響用郵不便，請研議加裝照明設備。</li> </ol> </li> </ol>
12-1	二林郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> </ol>

		<p>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>4. 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. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</p> <p>6. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及於櫃台置放工作員名牌。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>2. 郵政儲匯業務工本費收費標準簡表為舊版，請抽換。</li> <li>3. 自動櫃員機機有部分貼紙脫落，請重新貼妥。</li> <li>4. i 郵箱外表下方有汙漬，請清除。</li> <li>5. 局屋外之信筒箱已褪色斑駁，請重新粉刷上漆。</li> <li>6. 殘障專用停車格油漆已褪色斑駁，請重新漆上。</li> <li>7. 郵務單位使用電梯內防撞橫條已被撞凹，及其1樓作業場所與2樓電梯出口部分地磚已破損，有礙觀瞻，請研議改善。</li> <li>8. 郵務單位2樓作業場所部分牆面、牆柱，出入門及外圍陽台留有烏黑印記或汙漬，請加強改善維護，以維作業環境整潔。</li> </ol>
12-2	埤頭郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>2. 營業廳擺置之各項資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 營業廳擺設之「郵務營業規章」最新版本。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大型中央存保公司掛牌，已鏽蝕斑駁，請換發。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」非最新版本，請抽換。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，員工無法回答，請加強教育訓練。</li> <li>4. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>5. 顧客意見箱未置放英文版顧客意見函，請補正。</li> <li>6. 自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</li> <li>7. 局屋外之信筒箱已褪色斑駁，請重新粉刷上漆。</li> <li>8. 公布欄上請放置最新版郵政消息，勿新舊重複疊放，佔據空間又不雅觀，請改善。</li> <li>9. 同一展示商品，多處零星擺放稍顯凌亂，請研議設置櫥櫃擺設，除美化局屋亦可製造商機增加營收。</li> <li>10. 局外未標示機車停車格線，民眾車輛任意停擺，影響用郵顧客出入動線且阻擋導盲通道，妨礙盲胞通行；另該處部分路面凹凸不平，亦涉及用郵行人安全，請研議改善。</li> </ol>
13	桃園郵局	<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，各類業務標示清楚，海報、空白單據排放整齊，用郵環境舒適溫馨。</li> <li>2. 營業廳擺設「郵務儲匯資費表」及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」資料夾，皆更新為最新版本資料。</li> <li>3. ATM 服務區提款、存款及補摺等各類機種標示清楚。</li> <li>4. 商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，賞心悅目，除增進商機外，並具美化空間之效。</li> <li>5. 精心設計 i 郵箱取件海報，並辦理「窗口寄至 i 郵箱取件」現金回饋，甚為用心，殊值各局</li> </ol>

		<p>參考。</p> <p>6. 為民服務不定期考核案卷製作精美，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。</p> <p>7. 各項提升郵遞服務品質措施完善，管理者並善用各項資訊及報表控管；另為提升掛號郵件妥投率，特別辦理分組競賽，尤可供各局參考。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 所提供數位創新策略及措施資料大部分皆為已開辦業務，請鼓勵同仁發揮創意，增加新提案。</p> <p>2. 治平高級中學局外 ATM：</p> <p>(1)招牌「自動提款機」已過時且郵字模糊脫落，請撤換更新。</p> <p>(2)垃圾桶廢紙過多未清理且未上鎖與標示，請改善。</p> <p>(3)客服電話機未張貼操作指示貼紙，請補正。</p> <p>(4)自動櫃員機機體旁地磚已部分破損，且其周遭有多處膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻，請加強清理。</p>
13-1	新屋永安郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口櫃員服務快速且親切。</p> <p>2. 實測 ATM 服務區客服電話機，可順利接通營業廳。</p> <p>3. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</p> <p>4. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 過時郵政消息及儲匯資費表(如外勞匯款)，請撤除。</p> <p>2. ATM 服務區背膠及其周遭髒污，請加強清潔。</p>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 郵局局屋招牌及「印花稅票代售處」牌子均泛黃老舊，請更換；另郵局門面及牆面過於髒污，請重新粉刷或加強清潔；又聖誕霓虹燈髒污，有礙觀瞻，建請取下。</li> <li>4. 局內海報過於陳舊未更新，請張貼郵儲發交之新海報。</li> <li>5. 愛心服務鈴故障，請修復；另補摺機老舊、生鏽嚴重。</li> <li>6. 局外紅綠郵筒請重新噴漆，郵筒收攬時間表請重製。</li> <li>7. 叫號機時間誤差10分鐘以上，請重新校正。</li> <li>8. 該局之旋轉展示架僅陳列2本郵冊，建議移除，請研議改用於張貼「最新公告」。</li> <li>9. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> </ol>
13-2	觀音草漯郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳公告最新版本郵政資費表及儲匯單據書寫範例，提供客戶參閱。</li> <li>2. 實測 ATM 服務區客服電話機，可順利接通營業廳。</li> <li>3. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</li> <li>4. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>5. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 過時郵政消息及文宣(如郵政行動 VISA 卡申辦 SOP)，請撤除。</li> <li>2. ATM 服務區機器編號及鍵盤數字褪色及其上方招牌汗損，請加強清潔或補漆修復。</li> <li>3. 屋外郵局大招牌褪色嚴重，應予重製。</li> <li>4. 馬路與殘障坡道交接處水泥及柏油地面破損凹陷，不利殘障人士進出。</li> <li>5. 入口處之自動玻璃門上之新形象貼紙褪色、剝落，請予重貼；另聖誕霓虹燈髒污，建請取下。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. 「公告招領郵件」勿張貼於櫃臺前膠合玻璃上，請移至前方展示櫃整齊排列。</li> <li>7. 郵筒右側靠牆處彩色圖片已破損，有礙觀瞻，請研議改善。</li> <li>8. 局外民眾車輛任意停擺，已影響用郵顧客出入動線且阻擋殘障通道，請研議改善。</li> <li>9. 郵局營業廳大門玻璃上方及其內側主鋼樑周遭均有污漬與生鏽情形，請加強研議改善。</li> <li>10. 志工服務檯請設標示牌標示服務項目。</li> </ol>
13-3	平鎮郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</li> <li>2. 營業廳擺設「郵務儲匯資費表」及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」資料夾，皆更新為最新版本資料。</li> <li>3. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>4. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測預填表單業務，櫃員不諳作業規定，請加強員工訓練。</li> <li>2. 營業廳補摺機未張貼標示及「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙，請補正。</li> <li>3. 請更換為 ATM 及 i 郵箱合併版燈箱廣告。</li> <li>4. 郵局大招牌褪色嚴重，應予重製。</li> <li>5. 舊的愛心服務鈴應移除，其附近牆面請併予清潔乾淨。</li> <li>6. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> <li>7. 大門入口處正上方之帆布廣告已髒汙、生鏽破損及入口處之自動玻璃門上之「郵」字褪色脫落，請加強清潔或移除更換。</li> <li>8. 局內若需張貼公告，請以彩色紙張電腦列印並予護貝，以免褪色。</li> </ol>

		<p>9. 郵務2樓作業場所部分牆面，留有烏黑印記或污漬，請加強清潔維護。</p> <p>10. 郵務2樓作業場所遺有多年未使用大型郵件輸送帶，妨礙通行且有礙觀瞻，請研議改善移除，以美化整體作業環境。</p> <p>11. 郵務2樓單位公告事項單據，分別散掛或貼於牆面及空調設備上，略顯零亂，請研議設立布告欄區並適時更新，以維作業場所舒適環境。</p>
13-4	龍潭高原郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</li> <li>2. 實測郵政金融卡雲支付業務，櫃員可正確完整回答，殊值嘉許。</li> <li>3. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>4. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 過時郵政消息(如無卡提款)，請撤除。</li> <li>2. ATM 服務區未逐一張貼「ATM 錄影中請微笑」貼紙，地板等周遭環境整潔不佳，請加強清潔。</li> <li>3. 郵局大招牌褪色嚴重，應予重製。</li> <li>4. 請更換為 ATM 及 i 郵箱合併版燈箱廣告。</li> <li>5. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> <li>6. 營業廳集郵票品展示櫃(架)有多處未擺設商品，未能充分利用，請重新調整配置。</li> <li>7. ATM 服務區旁牆面與局外郵筒下方髒污，請重新粉刷或噴漆。</li> <li>8. 志工服務檯請設標示牌標示服務項目。</li> </ol>
13-5	楊梅瑞塘郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳寬敞明亮，用郵動線清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 實測預填表單業務，櫃員可正確地完成作業。</li> <li>3. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>4. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 寫字檯遭公眾丟置廢紙，致桌面凌亂，建議寫字檯下方加設垃圾筒。</li> <li>2. ATM 服務區機器編號及補摺機「限插入郵政存簿儲金簿」標示不清楚，請補正。</li> <li>3. 郵局大招牌褪色嚴重，應予重製。</li> <li>4. 請更換為 ATM 及 i 郵箱合併版燈箱廣告。</li> <li>5. 支局門外局名牌之 6 碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> <li>6. 局外郵筒髒污，請重新噴漆。</li> <li>7. 營業廳膠合玻璃上應儘量保持乾淨，局內牆壁海報張貼過於凌亂。</li> <li>8. 大門入口處正上方之帆布廣告已髒汙、生鏽，請加強清潔或移除更換。</li> <li>9. 信箱間上之告示牌未平整張貼，另公眾意見箱與出租之信箱表面髒污及有局部生鏽現象，請改善。</li> <li>10. 志工服務檯請設標示牌標示服務項目。</li> <li>11. 郵局自動櫃員機下方處有污漬，請加強清潔，以美化環境。</li> <li>12. 郵局營業廳大門玻璃上方、郵務櫃檯前上方鋼樑及其入口處鐵門處，均有污漬與生鏽情形，有礙觀瞻，請加強研議改善。</li> </ol>
14	澎湖郵局	<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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</li> </ol>

		<p>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</p> <p>5. 商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀，除增進商機外，並具美化空間之效。</p> <p>6. 投遞單位環境整潔明亮，排信架排列整齊，籃框均擺置固定位置，整體動線規劃完善。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 網頁防疫專區：建議新增「嚴重性特殊傳染性肺炎（COVID-19，俗稱新冠肺炎或武漢肺炎）」資訊宣導。</p> <p>2. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</p> <p>3. 局外自動櫃員機(澎湖監獄)，下列請改善：</p> <p>(1)自動櫃員機未標示機種</p> <p>(2)密閉式垃圾桶未上鎖</p> <p>(3)屬自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙</p> <p>4. 901支局櫃檯可放置部分綠色盆栽，以美化工作環境。</p> <p>5. 顧客意見箱未置放英文版顧客意見函，請補正。</p>
14-1	白沙郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</p> <p>2. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>3. 營業廳環境整潔明亮，各項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，櫃檯及局內環境綠化佳。</p>

		<p>4. 投遞單位環境整潔明亮，排信架排列整齊，籃框均擺置固定位置。</p> <p>5. 穿著當季制服，均配戴識別證，且面帶笑容、服務態度親切。</p> <p>6. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</p> <p>2. 未設置「諮詢櫃檯」或「愛心窗口」。</p> <p>3. 郵局入口旁窗框鐵鏽脫落嚴重，ATM 面板下方生鏽嚴重，請研議改善。</p> <p>4. 24小時服務區之玻璃門髒汙，請加強清潔。</p> <p>5. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</p> <p>6. 郵局營業廳大門玻璃上方，有污漬與斑駁情形，有礙觀瞻，請加強研議改善。</p>
14-2	馬公鎖港郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</p> <p>2. 營業廳擺置之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</p> <p>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>5. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</p> <p>6. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</p> <p>7. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 自動櫃員機周遭有殘留膠帶背膠，有礙觀瞻，請加強清潔。</p> <p>2. 支領振興三倍券之宣導DM，因現行領券人數已較少，為優化整體營業廳，除保留適當DM外，</p>

		<p>建議免大量張貼宣傳。</p> <p>3. 營業廳請設置公眾座椅，供民眾等候及休息，以提升服務品質。</p> <p>4. 郵局立式招牌紅色字褪色嚴重，請研議補強。</p> <p>5. 郵局入口處外有部分磁磚龜裂或破損，請改善補正。</p>
15	臺中郵局	<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，各類業務標示清楚，海報、空白單據排放整齊，用郵環境舒適溫馨。</li> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 精心設計 i 郵箱取件海報，並辦理「窗口寄至 i 郵箱取件」現金回饋，甚為用心，殊值各局參考。</li> <li>7. 為民服務不定期考核案卷製作精美，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，足為各局效法。</li> <li>8. 各項提升郵遞服務品質措施完善，管理者並善用各項資訊及報表控管。</li> <li>9. 配合總公司提升郵遞品質措施，自訂「109年度投遞單位提升郵遞品質工作計畫」，積極展現服務效能。另該局所設計之「____郵局(股)辦理為民服務案件統計表」，內容清晰明瞭。</li> <li>10. 2樓營業廳引進當地畫會藝術作品展示，除增添藝文氛圍與美化工作環境外，又可提供顧客舒適溫馨的用郵環境。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「客服會辦單」、「顧客意見卡」、「中華郵政客戶意見箱」)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</li> </ol>

		<p>2. 網頁防疫專區：建議新增「嚴重性特殊傳染性肺炎（COVID-19，俗稱新冠肺炎或武漢肺炎）」資訊宣導。</p> <p>3. 亞洲大學局外自動櫃員機下列缺失請改善：</p> <p>(1)自動櫃員機周遭有殘留膠帶背膠，有礙觀瞻，請加強清潔。</p> <p>(2)測試 ATM 客服電話機，話機故障，請改善。</p>
15-1	神岡郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>2. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>5. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正。</li> <li>2. ATM 設置過高，用郵客戶須登階梯使用，如不慎跌落恐有安全疑慮，請研議加強安全設施。</li> <li>3. 郵局門面及周邊牆壁過於髒污，玻璃門上「郵」字請重貼。</li> <li>4. 局內海報過於陳舊，未放置最新版用郵手冊、資費小冊。</li> <li>5. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> <li>6. i 郵箱右手邊 DM 褪色，請更新；另 i-Taiwan 髒舊，請重貼。</li> <li>7. 愛心服務鈴右手邊四個牆洞，及其旁大型公告郵政消息欄 DM 過期髒亂，均請研議改善。</li> </ol>
15-2	后里月眉郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</li> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為最新版本。</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>5. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>6. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 語音叫號機抽取號碼牌印錄時間較實際時間提早60分鐘，請重新校正。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. 郵政匯兌資費簡表及郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）為舊版，請抽換為新版本。</li> <li>4. 請更換為 ATM 及 i 郵箱合併版燈箱廣告招牌。</li> <li>5. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> <li>6. 門外 Fedex 招牌請跟本公司電商室物流科申請新牌。</li> <li>7. 營業廳有一郵政展示櫃未擺設商品，閒置未能充分利用，請重新調整配置。</li> <li>8. 郵局營業廳入口處有地磚龜裂或破損情形，及未標示「小心階梯」警示貼紙，請研議改善。</li> </ol>
15-3	外埔郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>2. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>3. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>4. 動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</li> <li>5. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>6. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> </ol>

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）為舊版，請抽換為新版本。</li> <li>2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>3. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</li> <li>4. ATM 客服電話機位置太高，宜調整至一般大眾可使用之適當位置。</li> <li>5. 請更換為 ATM 及 i 郵箱合併版燈箱廣告招牌。</li> <li>6. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> <li>7. 郵局立式招牌褪色嚴重，請研議改善。</li> <li>8. 用郵手冊&amp;資費小冊為舊版，請換108年版。</li> <li>9. 自動櫃員機周遭欄杆遮掩處有污漬，有礙觀瞻，請加強清潔。</li> <li>10. 警察局懸掛的巡邏箱生鏽嚴重，請另洽警局協助改善。</li> </ol>
15-4	大安郵局	<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，便利公眾使用。</li> <li>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>4. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 印花稅票代銷處招牌已鏽蝕斑駁，請換發。</li> <li>2. 自動櫃員機周遭有殘留膠帶背膠或貼紙已部分脫落，有礙觀瞻，請改善。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 自動櫃員機旁相關交易單丟棄鐵櫃箱，鋼片已脫落，請研議改善。</li> <li>4. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> <li>5. 局外郵筒「郵」已褪色，請重新噴漆。</li> <li>6. 「愛心鈴」故障，請修復。</li> <li>7. 郵局前階梯之「小心階梯」警語貼紙已脫落不清楚，請重新製作。</li> </ol>
15-5	霧峰郵局	<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. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</li> <li>3. 詢問窗口同仁有關手機行動支付問題，均能適切回答，顯示對業務之用心及專業度。</li> <li>4. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>5. 營業廳環境乾淨整潔明亮，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</li> <li>6. 穿著當季制服，且面帶笑容、服務態度親切。</li> <li>7. 配合防疫政策由志工量體溫並婉請用郵公眾戴口罩。</li> <li>8. i 郵箱周邊布置精美，賞心悅目。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>2. 自動櫃員機周遭有殘留膠帶背膠，有礙觀瞻，請加強清潔。</li> <li>3. 「愛心鈴」故障，請修復。</li> <li>4. 郵局前入口處之階梯，請製作「小心階梯」警語。</li> <li>5. 叫號機旁公告「8號櫃檯為簡易快速窗口」，惟該櫃檯未配合懸掛「簡易快速窗口」牌子，請</li> </ol>

		<p>補正。</p> <p>6. 2樓營業廳牆邊角落及郵務單位作業場所部分牆柱，留有烏黑印記或污漬，請加強清潔維護。</p> <p>7. 郵務單位作業場所化妝室前，天花板有部分漏水痕跡與龜裂情形，請研議改善。</p>
16	花蓮郵局	<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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>2. 營業廳門面設置有郵票、郵政寶寶圖案，入口處設有特色郵筒，別具特色，賞心悅目。</li> <li>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>5. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>6. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>7. 穿著當季制服，且面帶笑容，服務態度親切。</li> <li>8. 網站設有花蓮國安郵局櫃檯服務滿意度調查，受理民眾於線上填寫問卷及提供建議管道，可有效提升服務效能。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」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。</li> <li>2. 營業廳自動櫃員機漏貼「防詐騙」貼紙，請補貼。</li> <li>3. 局外自動櫃員機(東華大學 K 書中心)，下列請改善： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 自動櫃員機周遭有殘留膠帶背膠，有礙觀瞻，請加強清潔。</li> <li>(2) 自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。</li> </ol> </li> </ol>

		<p>(3)補摺機故障無法使用，請儘速維修，以加強便民服務措施。</p> <p>(4)自動櫃員機周遭下方設施已有多處鏽蝕斑駁，請研議改善並請定期維護周遭環境整潔。</p> <p>4.109年第3季查核駕駛執照紀錄表有欄位未勾選，請補正。</p> <p>5.愛心服務鈴設置於營業廳入口志工桌後方，動線過於狹小，不利民眾使用。</p>
16-1	壽豐東華大學郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>2.實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>3.實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>4.郵務營業規章及營業時間牌為最新版本，局名牌已更新為3+3郵遞區號。</li> <li>5.設有 i 郵箱且擺放相關單據，提供學生及用郵民眾自助取寄郵件服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.大型中央存保公司掛牌，已鏽蝕斑駁，請申請換發。</li> <li>2.門口處、補摺機及窗口櫃檯張貼過多重複性文宣，另 i 郵箱旁牆壁處，海報及文宣張貼過於凌亂，請改正。</li> <li>3.請設置愛心鈴及愛心櫃檯，並予標示清楚。</li> <li>4.公眾寫字檯上擺放109年春節疏運已過期，應撤除。</li> <li>5.公布欄上方電風扇鏽蝕烏黑及天花板布滿灰塵與蜘蛛網，請更換並加強清潔。</li> <li>6.郵局門口入口處以廢棄紙箱鋪墊供民眾使用，有礙觀瞻，請改善更換。</li> <li>7.郵局營業廳冷氣機下方及其部分牆壁及牆角均有坑洞與污漬印記情形，請加強研議改善。</li> </ol>
16-2	吉安郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> </ol>

		<p>2. 營業廳擺置之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</p> <p>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>4. 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. 騎樓寬敞整潔，設置 i 郵箱及 i 郵箱廣告看板，並擺放相關單據，便民且提升效率。</p> <p>6. 局名牌已更新為3+3郵遞區號，營業時間牌為最新版本。</p> <p>7. 配合防疫政策於營業廳入口處張貼防疫公告，並指派志工量測體溫。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 大型中央存保公司掛牌，已鏽蝕斑駁字跡脫落，請申請換發。</p> <p>2. 營業廳部分牆面、牆柱及自動櫃員機周遭有殘留膠帶背膠，有礙觀瞻，請加強清潔。</p> <p>3. 請設置愛心鈴及愛心櫃檯，並予標示清楚，俾利有需求之民眾用郵。</p> <p>4. 營業廳郵政營業規章資料夾未放置相關資料，請補正。</p> <p>5. 號碼機號碼牌顏色過淺標示不清楚，且時間有誤差，請補正。</p> <p>6. 局外未標示機車停車格線，民眾車輛任意停放，影響用郵顧客出入動線且恐阻擋導盲通道，妨礙通行，請研議改善。</p>
17	臺東郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳整潔明亮、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，用郵環境溫馨舒適。</p> <p>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>4. 營業廳擺設之各項郵政資費表皆為最新版本。</p> <p>5. 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>6. 自助區及營業廳入口處張貼動線指引標示，有利民眾用郵。</p> <p>7. 騎樓寬敞整潔，妥善規劃機車停車格，門口設置各式鴿子造型公仔，創造出別具特色的景觀。</p> <p>8. 營業廳以臺東郵局歷史沿革、漂書站及便利箱圖案座椅布置營業場所，用郵環境舒適。</p> <p>9. 營業廳牆面設計儲匯業務及郵務業務主要業務QR Code供民眾掃碼，有利推展業務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測語音叫號機抽取號碼牌印錄時間較實際時間提早9分鐘，請重新校正。</li> <li>2. 營業廳未擺設「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，請補正。</li> <li>3. 局內自動櫃員機漏貼「錄影中請微笑」及「信用卡預借現金及銀聯」標籤，請補貼。</li> <li>4. 局內及局外自動櫃員機兼補摺機(臺東機場)，漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</li> <li>5. 坡道處設有愛心鈴標示牌，卻無裝設相關設備供民眾使用，請改善。</li> <li>6. 供民眾閱覽用郵手冊已過期，請更新為最新版本。</li> <li>7. 營業廳內部分牆面(如蘭嶼獨木舟座椅上方、數位電子看版下方)有污漬情形，請加強清潔維護。</li> </ol>
17-1	東河泰源郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>2. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>3. 局名牌已更新為3+3郵遞區號，營業時間牌為最新版本。</li> <li>4. 郵局大招牌及ATM及i 郵箱燈箱翻新，提升郵政形象。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表(除郵政儲金業務工本</li> </ol>

		<p>費收費標準簡表外) 皆為舊版, 請更換為最新版本。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 自動櫃員機下方機體鏽蝕嚴重, 請改善。</li> <li>3. 自動櫃員機兼補摺機, 其中補摺機故障無法使用, 請儘速維修, 以加強便民服務措施。</li> <li>4. 請設置愛心櫃檯並標示清楚, 便利民眾用郵, 以提升服務品質。</li> <li>5. 營業廳補摺機下方放置主機之櫃體未上鎖, 請改善。</li> <li>6. 顧客意見函、郵務營業規章及用郵手冊等, 散放於郵政業務資訊框架內, 建議使用卷夾較為美觀且利於民眾閱覽。</li> <li>7. 展示櫃陳列商品過少, 擺設過於空洞, 可加強規劃與美化。</li> <li>8. 投遞單位及休息區牆面處放置大量未裝袋文件資料, 請優化改善。</li> </ol>
17-2	臺東卑南郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員態度親切有禮, 與顧客互動良好。</li> <li>2. 營業廳擺置之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為最新版本。</li> <li>3. 實測 ATM 客服電話機, 服務人員迅速接聽回應且態度良好。</li> <li>4. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程, 均能適確答覆, 提供即時服務。</li> <li>5. 營業廳入口處張貼動線指引標示, 有利民眾用郵。</li> <li>6. 營業廳布置便利箱袋展示樹, 美觀且有利行銷推廣。</li> <li>7. 自助區及營業廳寬敞明亮整潔, 展示櫃陳列豐富商品, 且商品標價用心設計。</li> <li>8. 實測抽號碼機時間相符, 且儲匯業務服務顧客等候時間符合目標值。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳未設置中英文顧客意見箱, 請補正。</li> <li>2. 各項郵政資費表皆為舊版, 請更新為最新版本。</li> </ol>



		<p>3. 自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</p> <p>4. 自動櫃員機漏貼「防詐騙」及「信用卡預借現金及銀聯」標籤，請補貼。</p> <p>5. 郵政業務資訊框架內放置資料不齊，建議使用單一卷夾收集擺放較為美觀且利於民眾閱覽。</p> <p>6. 請設置愛心鈴及愛心櫃檯並標示清楚，便利民眾用郵，以提升服務品質。</p>
18	板橋郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳環境整潔明亮，營業廳美化、綠化完善，各項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，用郵環境舒適溫馨。</li> <li>2. 901支局營業商品櫥窗將各項代售商品及集郵商品陳列適中，並用電子商品價目牌加掃碼，讓商品行銷更便利。</li> <li>3. 實際抽測901支局儲匯窗口服務顧客等候時間，符合所訂目標值。</li> <li>4. 「愛心鈴」測試良好，服務人員能即時回應處理。</li> <li>5. 書面提供案卷資料製作精美，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，殊值參考。</li> <li>6. 各項提升郵遞服務品質措施完善，管理者並善用各項資訊及報表控管。</li> <li>7. 主動製作自動播放簡報，針對該局轄區單位及所屬支局本年度所做之各項局屋改建、綠美化措施之成果，內容新穎，足見用心。</li> <li>8. 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，提供一個便利、安全之用郵環境。</li> <li>9. 901支局提供身障者專用電梯、公共廁所、哺乳室，配合每日清潔，營造友善親民環境。</li> <li>10. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付業務資訊，服務人員能適切回答，具專業度。</li> <li>11. 板橋郵局網頁架構建置完整，各項營業訊息皆與郵政全球資訊網超連結維持訊息的正確性。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> </ol>

		<p>2. 1樓郵務櫃檯的業務資訊資費表內容未盡完整，建請改善。</p> <p>3. 書面提供資料中有關四、郵遞服務品質發現部分定期檢查外勤人員駕駛執照書面資料，查核人員有未蓋章之情形，請改善。</p> <p>4. 局外自動櫃員機(鶯歌高級工高職業學校)，下列事項請改善：</p> <p>(1)自動櫃員機機體前地磚已部分破損，且其周遭有多處膠帶背膠未處理乾淨，有礙觀瞻，請補平並加強清理維護。</p> <p>(2)自動櫃員機周邊郵用設施內，貼有一般商家廣告(含其任意塗鴉情形)，請注意防範清理，以維周邊環境整潔。</p> <p>(3)用郵客戶須登階梯使用 ATM 設置，請研議加貼相關小心階梯或注意安全等警語貼紙。</p>
18-1	板橋溪崑郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳設置顧客意見箱，已提供中、英版意見函，並放置於營業廳明顯處，便於民眾使用。</p> <p>2. 裝設服務鈴及設置愛心服務窗口，便利民眾用郵，提升服務品質。</p> <p>3. 實測抽號碼機時間相符，且儲匯業務服務顧客等候時間符合目標值。</p> <p>4. ATM 依規定張貼各式最新版公告文宣，機身及操作面板清潔，測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通窗口人員提供服務。</p> <p>5. 資訊業務資料夾放置之「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」及壽險公開說明書等業務資訊為新最新版本。</p> <p>6. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付業務資訊，服務人員能適切回答，具專業度。</p> <p>7. 各類宣傳海報張貼整齊、公告欄之郵政消息無過期消息、各類業務單據擺放整齊。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</p> <p>2. 「本局專用信箱中、英書寫格式」及「本局專用信箱投遞時刻」看板已被 i 郵箱設施遮蔽，</p>

		<p>影響民眾參考閱覽，請補正。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 營業廳補摺機下方放置主機之櫃體未上鎖且內部布滿灰塵，請加強清潔並上鎖。</li> <li>4. 郵務作業流程及時限表為舊版，請更新為新版。</li> <li>5. 大門口上方及 i 郵箱右方鐵捲門布滿蜘蛛網與灰塵，請加強清潔。</li> <li>6. 窗口櫃檯擺放之盆栽過於凌亂，請重新統一擺置，以維工作環境整潔。</li> <li>7. 儲匯叫號機上方擺放業務窗口告示牌，與實際辦理作業窗口不符，請研議改善調整。</li> <li>8. 基金專辦櫃檯未放置基金警語告示牌，請改善。</li> <li>9. 志工服務檯請設標示牌標示服務項目。</li> <li>10. 自動櫃員機 ATM 旁交易垃圾箱，凹凸不平留有殘膠痕跡及未標示，有礙觀瞻，請改善。</li> <li>11. 郵局入口處前階梯水泥已剝落，請重新檢視，並請研議貼小心階梯或注意安全等警語貼紙。</li> </ol>
18-2	樹林柑園郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公眾寫字檯單據擺放整齊且標示清楚，便利民眾用郵。</li> <li>2. 設置 i 郵箱及 i 郵箱廣告看板，並擺放相關單據，便民且提升效率。</li> <li>3. 進入營業廳樓梯設有扶手、警語及止滑條等，提供民眾安全用郵環境。</li> <li>4. ATM 依規定張貼最新版金融機構代號一覽表，測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通窗口人員提供服務。</li> <li>5. 資訊業務資料夾放置之「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」等業務資訊為最新版本。</li> <li>6. 營業廳加裝有燈光的展示櫥櫃供代售商品及集郵商品陳列擺放，營造美觀明亮的行銷環境。</li> <li>7. 各類宣傳海報張貼整齊、公告欄之郵政消息無過期消息、各類業務單據擺放整齊。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> <li>2. i 郵箱及自動櫃員機周遭環境均有灰塵及污漬，請加強清潔。</li> <li>3. 營業廳郵政營業規章為舊版，請補正。</li> <li>4. 意見箱設於叫號機及補摺機後方，不利民眾使用，且未放置中、英文版顧客意見函，請改善。</li> <li>5. 壽險公開說明書業務資訊未抽換為最新版本，請即改善。</li> <li>6. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付業務資訊，服務人員回答尚欠完整，請改善。</li> <li>7. 支領振興三倍券之宣導 DM，因現行領券人數已較少，為優化整體營業廳，除保留適當 DM 外，建議免大量張貼宣傳。</li> </ol>
18-3	鶯歌郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公眾寫字檯單據擺放整齊清潔，提供老花眼鏡及印泥等多項便民服務設施。</li> <li>2. 營業廳設計心型形狀並以發行郵票布置牆面，別具巧思且美觀。</li> <li>3. 實測抽號碼機時間相符，且儲匯業務服務顧客等候時間符合目標值。</li> <li>4. 郵局周邊牆面利用小陶瓷片拼組成鶯歌郵局局名，並以郵差拉壞的可愛圖樣呈現鶯歌地區在地特色。</li> <li>5. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理；所設密閉式垃圾桶並加鎖，張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示清楚。</li> <li>6. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付業務資訊，服務人員能適切回答，具專業度。</li> <li>7. 「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」、壽險公開說明書等業務資訊卷夾置放最新版本。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 支局門外局名牌之6碼郵遞區號，請統一改用「黑底白字」電腦繕打、護貝。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 營業廳補摺機下方放置主機之櫃體未上鎖，請改善。</li> <li>3. 營業廳供民眾閱覽之用郵手冊資料未擺放相關資料，另公布欄尚有張貼過期海報，請改善。</li> <li>4. 號碼機色帶已用盡，導致號碼牌顯示之文字過淺且斷斷續續，請改善。</li> <li>5. i 郵箱櫃體已出現損裂、汙損情形，請連繫廠商派員檢修，另請張貼尺規貼紙，俾利民眾使用。</li> <li>6. 109年10月酒精濃度測試紀錄表漏蓋主管章，請補正。</li> <li>7. 儲匯業務叫號機號碼牌字體模糊不清，建請報修補正。</li> <li>8. 電子看板時間與實際時間不符，請校正。</li> <li>9. 集郵票品及代售商品未標示商品名稱及價格，建請製作標示牌標明「名稱及價格」，便於行銷。</li> <li>10. 支領振興三倍券之宣導 DM(如置放各窗口櫃台銀幕保護外殼及標示預約窗口 DM 等)，因現行領券人數已較少，為優化整體營業廳，除保留適當 DM 外，建議免大量張貼宣傳。</li> <li>11. 公眾意見箱未放置中文版顧客意見函，請改善。</li> <li>12. 郵務單位2樓作業場所部分牆面及牆柱，留有烏黑印記或污漬，請加強清潔維護。</li> </ol>
18-4	新店檳榔路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 郵務營業規章及營業時間牌為最新版本，局名牌已更新為3+3郵遞區號。</li> <li>2. 郵務公眾寫字檯除設有老花眼鏡、印泥及磅秤等服務設施外，亦提供郵務表單書寫範例及現行簡易基本郵資料供民眾閱覽，貼心便民。</li> <li>3. 自助服務區 ATM 均依規定張貼最新金融機構代號一覽表、加鎖垃圾桶，廣告文宣整齊擺放，機台操作面板數字清晰乾淨是一個舒適便利的用郵環境。</li> <li>4. 營業廳明顯處整齊擺設各類廣告 DM 及儲匯單據，便利民眾取用。</li> </ol>

		<p>5. 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>6. 郵政商品展示櫃各式集郵票品排列整齊美觀價目標示清楚。</p> <p>7. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付業務資訊，服務人員能適切回答，具專業度。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 大門口入口處雖設有服務鈴，卻無相關標示，請改善。</p> <p>2. 公眾意見箱未合併放置中、英文版顧客意見函，請改善。</p> <p>3. 集郵票品展示櫃商品未標示價格，另展示櫃及窗口櫃檯下方、營業廳及樓梯牆面張貼過多文宣及海報，略顯凌亂，請改善。</p> <p>4. 公告欄郵政消息與海報重疊張貼，建請調整。</p> <p>5. 電子看板部分畫面空白，建請報修調整。</p> <p>6. 營業廳2樓局內手機充電服務設備無相關標示，請改善。</p>
18-5	永和福和郵局	<p>優點：</p> <p>1. 郵局更新大招牌、郵務營業規章及營業時間牌為最新版本，局名牌已更新為3+3郵遞區號，有利提升郵政形象。</p> <p>2. 營業廳寬敞明亮整潔，美化、綠化完善，展示櫃整齊陳列商品並標示價格。</p> <p>3. 裝設服務鈴及設置愛心服務窗口，便利民眾用郵，提升服務品質。</p> <p>4. 實測抽號碼機時間相符，且儲匯業務服務顧客等候時間符合目標值。</p> <p>5. 自動櫃員機機身擦拭清潔，張貼最新金融機構代號一覽表及自動櫃員機告示牌，並設垃圾桶且上鎖。</p> <p>6. 集郵票品展示、郵政消息、業務海報及各項公告均排列整齊。</p> <p>7. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付業務資訊，服務人員能適切回答，具專業度。</p>

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客意見箱前方放置中、英文版顧客意見函，已擋住該顧客意見箱標示，請改善。</li> <li>2. 騎樓指引動線之黃色膠帶，部分已脫落影響美觀，請研議是否清除或重新張貼。</li> <li>3. 自動櫃員機上方壓克力牌標示機號字體模糊不清，請改善。</li> <li>4. 基金專辦櫃檯未放置基金警語告示牌，請改善。</li> </ol>
19	臺北郵局	<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，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>3. 實際抽測同仁有關郵政金融卡雲支付申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為最新版本。</li> <li>5. 設有銀髮友善服務區、哺集乳室及洗手間，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。</li> <li>6. 營業廳以歷史沿革、興建修繕歷程、漂書站布置營業場所，別具意義。</li> <li>7. 實際抽測901支局郵務窗口服務顧客等候時間，符合所訂目標值。</li> <li>8. 信箱業務設置於2樓，為服務特殊民眾，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，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。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2樓信箱業務設置意見箱，未放置中、英文顧客意見函，請改善。</li> <li>2. 建議網路防疫資訊專區新增「嚴重性特殊傳染性肺炎（COVID-19，俗稱新冠肺炎或武漢肺炎）」資訊宣導業務。</li> <li>3. 江南自助郵局之內湖瑞光路局外 i 郵箱及自提機，下列請改善：</li> </ol>

		<p>(一)i 郵箱機體為2代櫃體，並無智慧郵筒設施，請將左上方「此處郵筒尚未啟用敬請見諒」文宣撤除。</p> <p>(二)請清除櫃體殘膠並補充相關單據，俾利提供用郵民眾自助取寄郵件服務。</p> <p>(三)分離式從櫃未張貼任何標示，請洽 i 郵箱小組研議美化並張貼標示，以加強便民服務。</p> <p>(四)自提機之交易單據垃圾箱遭丟棄包裹廢材，且其周遭警察局防詐文宣破舊半被撕毀，牆面殘留膠痕及污漬，建請加強清潔及維護。</p>
19-1	北投實踐郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳擺放「儲匯業務資費及手續費明細表」資料夾，公告最新版本儲匯業務各項資費資料，提供客戶參考。</li> <li>2. ATM 服務區整體規劃設計合宜，環境整潔乾淨。</li> <li>3. 專用信箱上方設有「本局專用信箱中、英書寫格式」及「專用信箱投遞時刻表」標示，並已修正為6碼郵遞區號。</li> <li>4. 商品展示櫃布置整齊美觀，郵務公眾寫字檯單據擺放整齊清潔，提供老花眼鏡、膠水及「限時」、「快遞」及「航空」簽條等多項便民服務設施。</li> <li>5. 大門口裝設服務鈴並設置愛心諮詢窗口，便利民眾用郵，提升服務品質。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 僅2樓樓梯牆面張貼「注意、小心台階」警語，請研議於1樓及樓梯間(垂直面)亦張貼醒目警語標示，加強樓梯安全防護。</li> <li>2. 營業廳補摺機下方放置主機之櫃體未上鎖，請改善。</li> <li>3. 營業廳設置公眾意見箱被「個人化郵票圖案目錄」資料夾所遮掩，不利民眾使用，請補正。</li> <li>4. 號碼機色帶已用盡，導致號碼牌顯示之文字過淺、模糊不清，請改善。</li> </ol>



		<p>5. 過期郵政消息(個人帳戶資料更新)及活動文宣(郵局 ATM. 網路 ATM 集點享美食)，請撤除。</p> <p>6. ATM 張貼太多警察機關防詐文宣貼紙，有礙觀瞻，請彙整改善。</p>
19-2	士林芝山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳明亮乾淨，用郵動線規劃良好。</li> <li>2. ATM 服務區客服電話，經測試可順利接通營業櫃檯。</li> <li>3. 大門口設有身障坡道，裝設服務鈴並設置無障礙窗口，便利特殊民眾用郵。</li> <li>4. 專用信箱上方設有大型橫幅看板說明「專用信箱中、英書寫格式」、「專用信箱投遞時刻表」、「郵件截郵時刻表」及相關注意事項，整體性設計美觀且貼心便民。</li> <li>5. 實測郵務業務抽號碼機時間相符，且顧客等候時間符合目標值。</li> <li>6. 公眾寫字檯整齊清潔，除提供老花眼鏡、印泥、計算機等設備外，並放置郵務單據資料盒且張貼中、英版標籤，便利民眾用郵。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大門口所設置之中央存款保險公司標示，已褪色斑駁，有礙觀瞻，請改善。</li> <li>2. 顧客意見箱未放置中文版顧客意見函，請補正。</li> <li>3. 大門入口處設有一低矮階梯，請加註警語提醒民眾注意安全。</li> <li>4. 補摺機主體及周圍牆面殘留背膠，請加強清潔。</li> <li>5. 營業廳部分牆面、牆角，留有烏黑印記及窗口櫃檯下方部分殘留背膠痕跡，有礙觀瞻，請加強清潔維護。</li> </ol>
19-3	內湖郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳寬敞明亮，各類郵政消息及活動文宣張貼或擺放整齊，用郵環境舒適。</li> <li>2. ATM 服務區跨行轉帳金融機構代號一覽表及告示牌張貼最新版本，機器編號、防詐及存提功能</li> </ol>

		<p>等標示清楚。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 自助服務區環境寬敞整潔明亮，各項服務設施標示清楚，i 郵箱上方設有燈箱醒目美觀。</li> <li>4. 郵務公眾寫字檯相關郵務單據擺放整齊，並設置膠台、尼龍繩等各項用品提供客戶封裝郵件。</li> <li>5. 實測郵務業務抽號碼機時間相符，且顧客等候時間符合目標值。</li> <li>6. 管理者善用各項資訊及報表控管特殊郵件(如代收貨款郵件、大宗彙計郵資單-查證聯)，有效提升郵遞服務品質。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大門入口處設有階梯，請加註警語提醒民眾注意安全。</li> <li>2. 營業廳張貼過期海報，銀髮友善服務區展示櫃架上未擺設任何商品，請研議改善增進商機。</li> <li>3. 過期業務宣傳摺頁(如郵政 VISA 行動卡/行動金融卡申辦 SOP)，請撤除。</li> <li>4. 志工服務檯請設標示牌標示服務項目。</li> </ol>
19-4	石碇華梵大學郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員態度友善親切，與用郵客戶互動良好。</li> <li>2. 營業廳空間雖有限，文具、單據及文宣一應俱全。</li> <li>3. 商品展示櫃陳列豐富商品，並清楚標示價格，整齊美觀。</li> <li>4. 公眾寫字檯設有老花眼鏡、膠台、膠水及印泥等各項措施，貼心便民。</li> <li>5. 設有顧客意見箱並放置中、英文版意見函，便利民眾取用。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. i 郵箱未張貼尺規貼紙，智慧郵筒收信時間欄位空白未填寫，請補正。</li> <li>2. 營業廳狹小又擺放數堆空郵袋，有礙觀瞻，另公眾寫字檯擺放過期文宣，請改善。</li> </ol>

		<p>3. 「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」及「郵政匯兌資費簡表」，請更新。</p> <p>4. ATM 服務區客服話機無法順利接通營業櫃檯，請改善。</p>
19-5	深坑草地尾郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳儲匯業務單據及文宣擺放整齊，各類資費表皆已更新為最新版本。</li> <li>2. ATM 服務區周遭環境乾淨，經測試客服話機可順利接通營業櫃檯。</li> <li>3. 設有 i 郵箱並擺放相關單據提供民眾24小時自助取寄郵件服務。</li> <li>4. 裝設服務鈴並設置諮詢服務窗口，便利民眾用郵，提升服務品質。</li> <li>5. 實測抽號碼機時間相符，且儲匯業務服務顧客等候時間符合目標值。</li> <li>6. 各項提升郵遞服務品質措施完善，管理者並善用各項資訊及報表控管。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 單據盒張貼手機充電服務貼紙，卻無設備提供相關服務，請改善。</li> <li>2. 郵務窗口玻璃及櫃檯間張貼過多文宣，除影響監視器攝影外，亦顯得凌亂，請改善。</li> <li>3. 下午用郵人潮較多，新立戶專辦櫃檯連續受理開戶，致人潮無法疏解，請研議縮短等待時間機制(如啟動簡易快速窗口、調度支援人力)，以加強服務。</li> <li>4. 深坑投遞段公告事項單據，分別散掛或貼於鐵櫃、牆柱及空調設備上，略顯零亂，請研議設立布告欄區並適時更新，以維作業場所舒適環境。</li> </ol>

