

## 111年上半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	<b>基隆郵局(含901支)</b>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並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。</li> <li>2. 公眾廳用郵設施規劃合宜，設置雙語窗口服務櫃檯，局屋環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊提供用郵客戶便利的用郵環境；商品陳列豐富整齊，增進商機並美化空間。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；窗口服務禮貌親切。</li> <li>5. 自助服務區入口處之階梯，設有扶手、張貼「上下樓梯 請注意安全」警語及止滑條，以保障用郵安全。</li> <li>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。</li> <li>7. 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> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間快1分鐘，請即校正；自助服務區客服電話機，無人接聽，請改善。</li> <li>2. 公眾廳郵購站「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，請補正。</li> <li>3. 局屋前設有扶手處臺階，未張貼「上下樓梯 請注意安全」貼紙，請改善。</li> <li>4. 書面資料有關數位創新加值服務-創新性部分，均為問卷調查資料，顯有不足，請增加創新作</li> </ol>

		<p>法，並鼓勵同仁踴躍創新提案。</p> <p>5. 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」)，請改善，俾符合個人資料保護相關規定。</p> <p>6. 基隆高中局外自動櫃員機有下列缺失，請改善：  (1)自動櫃員機燈箱已褪色斑駁，有礙觀瞻，請修護。  (2)未設置密閉式垃圾桶。</p> <p>7. 郵務窗口雖有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，惟部分告示被櫃檯欄杆擋住，規格亦不符規定(請參照101年5月14日郵通第4447號函)，請改善。</p> <p>8. 郵局大門入口處內放置傘架，下雨天時易造成公眾廳地面濕滑而發生滑倒意外，建議將傘架放置於大門外，以維護用郵安全。</p> <p>9. 九大禁寄危險物品海報請張貼於營業場所明顯處，以利宣導，請改善。</p>
1-1	<b>基隆暖暖郵局</b>	<p>優點：</p> <p>1. 窗口同仁穿著當季制服，均按規定配戴識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，並禮貌親切，與顧客互動良好。</p> <p>2. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。</p> <p>3. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值;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>4. 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>5. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</p> <p>6. 公眾廳整潔明亮，空白單據排放整齊且標示清楚，寫字檯設有老花眼鏡、印泥及原子筆等便民設施。</p> <p>7. 利用 i 郵箱背面設置廣告看板，有利推廣 i 郵箱業務。</p>

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施，惟實測服務鈴久無反應，請改善。</li> <li>2. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間快3分鐘，請即校正並隨時注意時間正確性。</li> <li>3. 使用1張多格式紙本實聯制登記表，客戶資料外露，有洩漏個人資料之虞，請改用制式1張1格登記表。</li> <li>4. 營業櫃檯未設置「英語窗口」告示牌，請補正。</li> <li>5. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。</li> <li>6. 公眾廳最內側邊牆堆放有花盆及代售商品，影響用郵動線與觀瞻，請即改善。</li> <li>7. 公眾廳補摺機下方放置主機及線路之櫃子未上鎖，請補正。</li> <li>8. 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，請補正。</li> <li>9. 自動櫃員機兼補摺機有未張貼告示牌及「限插入郵政儲金簿」貼紙，請改善；左邊自動櫃員機未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」及「錄影中請微笑」貼紙，右邊自動櫃員機未張貼防詐騙貼紙（或防詐文宣），請改善。</li> <li>10. 郵務窗口雖有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，惟張貼在窗口櫃檯壓克力桌面下，用郵客戶不易看到，規格亦不符規定（請參照101年5月14日郵通第4447號函），請改善。</li> <li>11. 郵政專用信箱「書寫範例」請配合更新為3+3郵遞區號，另部分信箱號碼牌已脫落併請補正。</li> <li>12. 郵局玻璃大門張貼過多公告易顯雜亂，且郵字標示貼紙部分已脫落，請改善。</li> <li>13. 顧客意見函為舊版3+2郵遞區號，請更新為3+3版本。</li> </ol>
1-2	瑞芳郵局	<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</li> </ol>

		<p>示，服務態度親切禮貌。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。</li> <li>3. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施。</li> <li>4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值。</li> <li>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。</li> <li>6. 營業廳擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊、郵政營業規章、「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>7. 專用信箱「書寫格式」、郵務表單書寫範例及顧客意見函皆已配合更新為3+3郵遞區號。</li> <li>8. 投遞股環境整潔明亮，排信架排列整齊，籃框、郵袋擺置固定位置，公布欄公告張貼整齊易於閱讀，工作環境乾淨舒適。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 局屋前大型郵局 CIS 招牌部分底緣斑駁污漬及裂開，請檢修改善。</li> <li>2. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請即通知管轄局勞安科招商維修，以確保郵政設備有效性。</li> <li>3. 郵件處理月臺聯外車道直通馬路口，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。</li> <li>4. 郵件處理月臺未放置滅火器，請改善；部分公務摩托車上中華郵政郵袋髒污破損，請定期更新。</li> <li>5. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</li> <li>6. 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 0 號窗口洽辦」標示牌，請補正。</li> <li>7. 郵務窗口未張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，請補正。</li> <li>8. 傘架置於郵局大門入口處內，下雨天時易造成公眾廳內地面濕滑而發生滑倒意外，建議改置</li> </ol>
--	--	---

		於大門外，以維護用郵安全。
2	三重郵局(含901支)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 用郵環境整潔舒適明亮、公眾廳內以懸空標示牌指引用郵動線，空間無視覺上壓迫感；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 郵購站等均能體現溫馨友善的用郵服務。</li> <li>3. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，均符合目標值；叫號機營業時間設定正確；實測窗口人員，詢問壽險保戶獎學金業務，均能回覆周詳完整。</li> <li>4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施。</li> <li>5. 防疫期間各項防疫措施周全，使用制式1張1格實聯制登記表、熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一。</li> <li>6. 為民服務不定期考核郵遞服務品質案卷製作精美，依評核構面及指標分類清楚，內容架構完整且即時更新。</li> <li>7. 公眾廳以三重郵局歷史沿革、防詐騙165標語及統一樣式公告欄、書寫範例布置營業場所，並設有友善服務區、哺(集)乳室及多項服務貼心設計，提供友善服務。</li> <li>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。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請即通知責任中心局勞安科招商維修，以確保郵政設備有效性。</li> <li>2. 公眾廳郵購站「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，請補正。</li> <li>3. 三重郵局網頁防疫專區-嚴重特殊傳染性肺炎專區，請刪除「簡稱武漢肺炎」字樣，以統一用</li> </ol>

		<p>語。</p> <p>4. 公眾廳郵、儲書寫範例尚未更新；資訊資料夾之郵務業務資料、跨行匯款單及其在網頁上等書寫範例，亦未更新。</p> <p>5. 局外自動櫃員機(新北高中)：</p> <p>(1) 客服電話機話筒凹槽處積累黑色髒污，請改善。</p> <p>(2) ATM 告示牌以膠帶及白紙反蓋「補摺」字樣，不甚美觀，請更新。</p> <p>(3) 牆上照明燈白天仍點亮，為利節能環保，建議加裝定時控制器。</p> <p>(4) 側邊設有4片 DM 展示板，其中2片空白，建請拆除或再利用。</p> <p>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」告示，惟部分告示遭盆栽擋住不易閱讀，規格亦不符規定(請參照101年5月14日郵通第4447號函)，請改善。</p>
2-1	<b>五股郵局</b>	<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. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確。</p> <p>3. 局屋內外用郵環境寬敞舒適，外有花園、3D 地點、清代郵筒造型，宛如一座文青打卡景點；內部各項郵政軟硬體設備齊全且均維持正常使用狀態；公眾廳寫字檯擺放老花眼鏡及各項書寫工具齊全。</p> <p>4. 各類海報、單據規劃專區擺放整齊；商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>5. 郵局大門入口處裝設服務鈴及雨衣架，櫃檯以矮櫃設計，擺放客戶沙發座椅，並設置友善服務窗口、友善服務區優先席座位，優化用郵環境。</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；自動報案系統</p>

		<p>均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>7. 自助服務區入口處設有自助郵局服務項目，ATM間均有隔板區隔、i 郵箱廣告看板製作精美，環境乾淨明亮。</p> <p>8. 投遞股茶水間乾淨舒適，各類物品擺放整齊，柱子加裝防護條保護，以避免籃車撞擊，整體動線規劃完善，環境整潔明亮。</p> <p>9. 郵車出入通道及郵件處理月臺均保持整潔暢通；B1地下室停車場郵車、摩托車停放整齊，置物格內雨衣、雨鞋及安全帽吊掛有序。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公眾廳牆上包裹、快捷託運單書寫範例上郵遞區號為舊式5碼，請改正為新式6碼。</li> <li>2. 郵務窗口雖有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，惟張貼在桌面上民眾不易發現，規格亦不符規定(請參照101年5月14日郵通第4447號函)，請改善。</li> <li>3. 公眾廳郵購 e 指通平台機已停機，請檢修或報廢。</li> <li>4. 公眾廳資訊資料夾內書寫範例為105年製作，已隔多年，請更新。</li> <li>5. 實測窗口人員，詢問壽險保戶獎學金業務，回覆不盡完整，請加強專業教育訓練。</li> </ol>
2-2	泰山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確。</li> <li>3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施。</li> <li>4. 分層營業局所，上下樓梯設有安全扶手、警語貼紙及止滑條，提供用郵安全保護，並於1樓窗口設置全功能櫃檯，提供年老及身障者郵務、儲匯全方位服務。</li> <li>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</li> </ol>

		<p>均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>6. 使用1張1格紙本實聯制登記表，並擺放時鐘及專用箱，便利民眾填寫時間及投入登記表。</p> <p>7. 郵務窗口明顯處張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，有利宣導。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 局屋前門入口處斜坡上止滑條脫落，請即重貼，以維用郵安全。</li> <li>2. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。</li> <li>3. 公眾廳代售商品專櫃「酒類展示區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警示牌，請補正。</li> <li>4. 營業櫃檯未設置「英語窗口」告示牌，請補正。</li> <li>5. 自助服務區天花板結有蜘蛛網，地面積滿灰塵，請改善環境清潔。</li> <li>6. 大門左側牆面張貼過多告示牌、文宣及警語等標示，雜亂無序，請重新檢視，簡化公告文宣。</li> <li>7. 顧客意見箱未放置英文版本意見函，請補正。</li> <li>8. 展示櫃內商品、票品擺放凌亂擁擠，請改善；另該櫃上方布滿灰塵，請即清潔。</li> <li>9. 公眾廳儲匯表單書寫範例為102年製作，已隔多年，請更新；寫字檯「定期存款單」空格未擺放單據，請即補齊。</li> </ol>
3	南投郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業廳整潔明亮，用郵環境溫馨舒適；地貼標示用郵動線，清楚順暢。</li> <li>2. 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；叫號機營業時間設定正確。</li> <li>3. 提供英語窗口、服務鈴、身障坡道及相關設施、友善廁所(疫情期間暫未開放)；上下樓階梯均有警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間。</li> <li>4. 一樓營業窗口設有無障礙、郵儲多功能及英語窗口，提供多元貼心服務；2樓公眾廳後方「親子閱郵趣」明亮色彩的空間布置及多樣化集郵品寶藏吸引親子目光，提供優化用郵環境。</li> </ol>

		<p>5. 設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</p> <p>6. 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>7. 防疫期間各項防疫措施周全，提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線單一進出。</p> <p>8. 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>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. 自助服務區內自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示及上鎖之垃圾桶，測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>11. 製作印尼及越南語文的郵儲業務書寫範例，方便新住民人士參閱使用。</p> <p>12. 局外自動櫃員機(南投監理站)周圍環境整潔乾淨，實測 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 1樓公眾廳寫字檯未提供老花眼鏡，請即洽廣告廠商提供或自行購買補正;2樓「親子閱郵趣」擺放集郵文宣品紙張呈捲曲現象，請更新。</p> <p>2. 南投郵局網頁公益活動專區-關懷獨居長者缺漏111年截至3/10日止活動資訊。電動機車使用報告書僅有111年1月份數據資料，2月份則未登載，均併請查明;為維網站資訊正確性，請責專人定期檢查即時更新。</p> <p>3. 南投郵局網頁「優良事蹟」展現南投局同仁防阻詐騙成效，惟將南投縣政府表揚郵局防詐有功人員姓名及職稱公開於網頁上，恐有違個資法疑慮，請改善。</p> <p>4. 郵務窗口櫃檯未張貼「貴重物品及文件，請作報值或保價郵件交寄」之標示牌，請改善;未擺置用郵手冊及資費小冊供客戶查詢，請補正。</p>
--	--	--

		<p>5. 公眾廳擺示之便利箱樣品, 既顯老舊, 標示之價格貼紙又脫落, 請更新。</p> <p>6. 局外自動櫃員機(南投監理站)旁明細表回收箱未張貼標示貼紙, 請改善。</p>
3-1	集集郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主管桌職銜牌、員工識別證或胸章、及窗口櫃檯姓名牌均依規定配置。窗口同仁制服整齊、禮貌親切。</li> <li>2. 實測窗口電話禮貌, 應對禮節及答復口氣佳, 符合要求。</li> <li>3. 實測叫號碼機, 郵儲業務服務顧客等候時間, 符合目標值。</li> <li>4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施。</li> <li>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。</li> <li>6. 局屋門口前設置休憩座椅擺放男、女郵政寶寶, 門口左側廊道設置色彩亮麗郵政寶寶文宣廣告, 吸引公眾目光, 美化環境。</li> <li>7. 自助服務區內自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示及上鎖之垃圾桶, 測試 ATM 客服電話機接聽情形, 能即時接通提供服務。</li> <li>8. 票品展示櫃清潔明亮, 票品擺設整齊美觀, 有助集郵業績推展。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用1張多格式紙本實聯制登記表, 客戶資料外露, 有洩漏個人資料之虞, 請改用制式1張1格登記表。</li> <li>2. 防疫期間未遵守暫停提供書報規定, 公眾廳座椅未設置梅花座。</li> <li>3. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」, 111年2月份僅實施1次報警機(自動報案系統)及警報系統(巨響揚聲器)測試, 不符合2次規定, 請加強各項安全維護設施檢查規定。</li> <li>4. 實測叫號碼機印錄時間與實際時間慢3分鐘, 請即校正並隨時注意時間正確性。</li> <li>5. 志工服務檯請設置服務項目告示牌, 以利用郵諮詢服務。</li> </ol>

		<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補正；營業窗口未擺置用郵手冊供客戶查詢，請補正。</p> <p>7. 兼投局郵務車聯外通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。</p> <p>8. 局屋門口懸掛大型參加存款保險金融機構告示牌，字體已褪色斑駁，請申請換發。</p> <p>9. 有新開戶專辦窗口，未於「叫號碼機」處放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶逕至第 ○ 號窗口洽辦」標示牌，請補正。</p> <p>10. 基金櫃台未放置基金警語告示牌，請補正。</p> <p>11. 壽險專區櫃檯前擺放一般垃圾桶及資源回收桶，請移除。</p> <p>12. 局屋前郵筒上之收信截郵時間表已模糊不清，請更換。</p> <p>13. 郵政專用信箱未標示投遞時刻表及信箱中英文書寫格式，請補正。</p>
3-2	中寮郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 局屋門面整潔美觀，設置服務鈴、身障坡道及相關設施。</li> <li>2. 主管桌職銜牌、員工識別證或胸章、及窗口櫃檯姓名牌均依規定配置；窗口同仁制服整齊、禮貌親切。</li> <li>3. 防疫期間提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線單一進出。</li> <li>4. 自動櫃員機周圍環境整潔乾淨，依規定張貼防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤及上鎖之垃圾桶，測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公眾廳代售商品櫃「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，請補正；營業窗口未擺置用郵手冊供客戶查詢，請補正。</li> <li>2. 局屋門口右側一整排公告欄各類大小海報、郵政消息，均經久擺放未適時更新，廣告刊物老舊泛黃，為維觀瞻，請即全面整理更新。</li> <li>3. 局屋門外自動櫃員機間前牆零亂貼滿各類大小海報、DM，有礙觀瞻，請規劃壓克力海報專區。</li> </ol>

		<p>4. 局屋門口懸掛之局名牌邊框有凹陷裂開現象，請更換；營業時間牌被染色斑駁現象，請清除。</p> <p>5. 局屋門口懸掛大型參加存款保險金融機構告示牌，字體已斑駁，請申請換發。</p> <p>6. 自動櫃員機未標示機型種類告示牌，請補正。</p> <p>7. 未開辦基金業務，窗口卻掛基金營業牌，請移除。</p> <p>8. 郵政專用信箱未標示投遞時刻表及信箱中英文書寫格式，請補正。</p> <p>9. 窗口友善服務櫃檯之標示牌過小，客戶不易發現，請更換。</p>
4	<b>彰化郵局(含901支)</b>	<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、數位郵局體驗區/020 郵購站、ECPOST、EZPOST、優郵戲、舒心亭等均能體現溫馨友善的用郵服務。</p> <p>2. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善廁所及哺乳室(疫情期間未開放)，提供安全舒適的用郵環境。</p> <p>3. 採用各項數位創新增值服務，如數位書學範例(包括中、泰、越、印尼文)、專用信箱掛件LINE 您知+電子看板顯示、優郵查24小時計件一線牽、優郵印單據列印服務、公用電腦業務查詢等，營造數位用郵環境。</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；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。</p> <p>5. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名以數位看板顯示，一目瞭然。</p> <p>6. 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，並具美化空間效果。</p> <p>7. 防疫期間各項防疫措施周全，提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</p> <p>8. 設置AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</p>

		<p>9. 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>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；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>11. 自助服務區內自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示及上鎖之垃圾桶，測試 ATM 客服電話機接聽情形，均即時接通提供服務。</p> <p>12. 書面資料目錄述明各項佐證資料內容及權責單位，內容充實並及時更新；社會關懷服務提供"一次告知卡"設計「客戶洽辦業務應備證件」卡，以利為顧客提供一次告知服務。</p> <p>13. 公眾廳擺置之營業規章、用郵手冊及郵資小冊予以 e 化，資料可隨時更新，便利民眾查詢，值得效仿。</p> <p>14. 局外自動櫃員機(員林農工)周圍環境整潔乾淨，實測 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防疫期間公眾廳座椅未設置梅花座，請改善。</li> <li>2. 彰化郵局網頁公益活動專區-111年截至3/11日止，關愛社區活動與關懷獨居長者活動資訊，均未 PO 上；另111年電動機車使用報告書查亦無相關數據資料，併請查明。為維網站資訊正確性，請責專人定期檢查即時更新。</li> <li>3. 基金櫃檯未放置基金警語告示牌，請補正。</li> <li>4. 郵務櫃檯未張貼「貴重物品及文件，請作報值或保價郵件交寄」之標示牌，請補正。</li> <li>5. 局外自動櫃員機(員林農工)張貼之金融機構一覽表新舊重疊，請改善；兩側牆面及屋簷雨遮污漬髒污，請改善。</li> </ol>
4-1	花壇郵局	優點：

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。</li> <li>2. 服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</li> <li>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；叫號機營業時間設定正確。</li> <li>4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施。</li> <li>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。</li> <li>6. 自助服務區內自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示及上鎖之垃圾桶，測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</li> <li>7. 窗口櫃檯待辦人數多時有立即啟動快速窗口作業，紓解等候人潮。</li> <li>8. 牆上懸掛之郵遞區號看板為6碼更新資料。</li> <li>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。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務鈴設於局屋門口，請改設於鄰近身障坡道明顯處，以利身障或行動不便客戶利用；局屋門口懸掛之外幣買賣告示牌有斑駁現象，請更換；局屋門口前臺階上小心臺階告示貼紙部分已破損，請更換。</li> <li>2. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。</li> <li>3. 公眾廳直立式電子看板時間仍停留在2022.1.16下午3:25，顯然長期未維護，請速通知管轄局勞安科招商維修，以確保郵政設備有效性。</li> <li>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補齊；公眾廳營業窗口未擺置用郵手冊供民眾查詢，請補齊。</li> <li>5. 公眾廳代售商品櫃「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，請補正；部</li> </ol>
--	--	---

		<p>分代售商品文宣 DM 有過期，請移除。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. 用郵環境未能妥善規劃，公眾廳顯得狹隘且擁擠，建請整合各項硬體用郵設備(包括寫字檯、書報櫃架、桌櫃及公眾座椅等)，並注重空間設計及各類海報、廣告及公告事項擺放，期有效釋出空間，充分利用。</li> <li>7. 緊鄰局屋入口左側防火巷前端靠近騎樓人行道有一小隔間，門以柵欄拴住未鎖，其內堆滿雜物垃圾、瓶罐，有礙局屋環境衛生及公共安全，請即通知管轄局勞安科會勘查明權責歸屬並立即改善或通知改善。</li> <li>8. 兼投局郵務車聯外通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。</li> <li>9. 大型中央存保公司掛牌，字體已褪色斑駁，請申請換發。</li> <li>10. 部分郵務櫃檯未張貼「貴重物品及文件，請作報值或保價郵件交寄」之標示牌，請補正。</li> <li>11. 信箱間未標示郵政專用信箱投遞時刻表及信箱中英文書寫格式，請補正。</li> <li>12. 局屋大門外牆營業時間告示牌下，有拆除牌面殘留膠帶痕跡，請清除。</li> </ol>
4-2	秀水郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。</li> <li>2. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施。</li> <li>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；叫號機營業時間設定正確。</li> <li>4. 隨機抽問窗口人員有關新開辦之數位存款帳戶業務，均能給予正確答覆，足見同仁執行業務知識技能紮實。</li> <li>5. 防疫期間各項防疫措施周全，提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線單一進出。</li> <li>6. 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。</li> <li>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</li> </ol>

		<p>均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>8. 自動服務區自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示及上鎖之垃圾桶。</p> <p>9. 公眾廳櫃檯及書寫檯上單據置放架設計貼心，單據置放架層層疊架設計，單據標示清楚，用郵客戶一目瞭然，取用方便。</p> <p>10. 郵務股排信架排列整齊，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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務鈴設於局屋門口，請改設於鄰近身障坡道明顯處，以利身障或行動不便客戶利用。</li> <li>2. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。</li> <li>3. 防疫期間公眾廳座椅未設置梅花座，請改善。</li> <li>4. 兼投局郵務車聯外通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。</li> <li>5. 雖為基金經辦局惟未設置基金營業窗口，請改善。</li> <li>6. 集郵票品展示櫃擺放之集郵個人商品未有標示種類及價格，請改善。</li> <li>7. 壽險專辦櫃檯放置代售商品及廣告文宣等，請移除。</li> <li>8. 專用信箱間未標示郵政專用信箱租用與尚未租用數及信箱中英文書寫格式，請補正。</li> <li>9. 公布欄貼有107年郵政消息，請更新；營業窗口櫃檯擺置104年版用郵手冊，請更新為最新版108年版；未擺放資費用郵小冊，請補正。</li> </ol>
5	新竹郵局(含901支)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 公眾廳設有友善服務區、雙語諮詢服務櫃檯、提供輪椅借用服務及哺(集)乳室(疫情期間未開放)等多項設施，提供友善服務；志工服務檯告示牌清楚列示服務項目；設置「郵政前輩潘安生惠贈郵學書刊專櫥」，典雅有意趣。</li> <li>3. 各項用郵設施規劃合宜，局屋環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊，提供便利舒適的用郵</li> </ol>

		<p>環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供舊紙箱作為實聯制表單投入箱、測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</li> <li>5. 設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</li> <li>6. 自助服務區牆面張貼服務項目看板、星期六營業郵局等相關資訊，並設有身障坡道、服務鈴，便利民眾及身障人士用郵。</li> <li>7. 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>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；叫號機營業時間設定正確。</li> <li>9. 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。</li> <li>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；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</li> <li>11. 郵件書寫範例均正確書寫3+3郵遞區號、提供自印之最新版郵務營業規章及郵政消息區公布最新郵務業務告示。</li> <li>12. 為民服務不定期考核基礎服務、數位創新加值等卷宗，製作精美、內容詳盡。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防疫期間公眾廳仍提供書報雜誌、等候區座椅未設置梅花座、公廁亦未暫停使用，均不符防疫規定，請即改善。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 公眾廳郵購站「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，請補正。</li> <li>4. 中英文版「顧客意見箱」，901支局及轄區各局樣式均為舊式「公眾意見箱」且格式不一，請</li> </ol>
--	--	---

		<p>即洽總公司公共事務處公版規格並統一製作發交轄區各支局使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. i 郵箱左上方張貼之郵遞區號為舊版(有桃園縣；臺南縣)，請更新。</li> <li>6. 郵務窗口只有一個櫃檯張貼「貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄」告示，建請均應張貼告示。</li> <li>7. EZPost 列印設備未插電開機，請改善。</li> <li>8. 局外右側郵筒(綠色)正面右邊靠近中間地方已被黑筆塗鴉，請清除。</li> <li>9. 新竹郵局網頁「我的 e 連結」項目中，「郵政商城」、「e 動郵局」之名稱及圖示，請更新為「i 郵購」、「行動郵局」。</li> <li>10. 公眾廳儲匯書寫範例跨行匯款單為110年前舊單據，請更新。</li> <li>11. 營業櫃檯上方業務廣告看板「郵政商城」、「客製化郵票」等名稱為舊稱，請更新；郵政 VISA 金融卡卡面圖樣已過時，請更新。</li> <li>12. 局外自動櫃員機(清華大學)文宣架布滿灰塵，請清潔。</li> </ol>
5-1	芎林郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 防疫期間各項防疫措施周全，提供舊紙箱作為實聯制表單投入箱、測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</li> <li>3. 設有身障坡道、服務鈴，便利民眾用郵。</li> <li>4. 商品展示櫃布置整齊美觀；寫字檯單據擺放整齊，並備有老花眼鏡、原子筆、膠水等用具。</li> <li>5. 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；叫號機營業時間設定正確。</li> <li>6. 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。</li> <li>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</li> </ol>

		<p>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. 郵務窗口均張貼「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。</p> <p>9. 郵件書寫範例均正確書寫3+3郵遞區號、提供自印之最新版郵務營業規章及郵政消息區公布最新郵務業務告示。</p> <p>10. ATM 垃圾桶造型大方美觀，兼具美感及實用性。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 局屋前門及右側入口階梯上之「小心階梯」警語噴漆已模糊，請重漆或改用警語貼紙；門外 DHL、FedEx 招牌已明顯褪色，請更換。</li> <li>2. 防疫期間公眾廳仍提供書報雜誌、等候區座椅未設置梅花座、公廁亦未暫停使用，均不符防疫規定，請即改善。</li> <li>3. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。</li> <li>4. 營業櫃檯上「新意象招牌」服務項目僅標示「儲匯業務」，而無「郵務業務」，且各窗口紅色壓克力「號數牌」均以膠帶臨時固定，不僅標示不清且有礙整體美觀，請即改善。</li> <li>5. 兼投局郵件處理場地聯外車道直通人行道及馬路，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。</li> <li>6. i 郵箱張貼之郵遞區號為舊版(有桃園縣；臺南縣)應更新。</li> <li>7. 郵政專用信箱未標示可供出租信箱數資訊，請補正。</li> <li>8. 公眾廳之儲匯工本費資料夾中，「郵政儲金自動化服務資費暨限額簡表(二)」及「郵政票據業務工本費收費標準」有重複置放之情形，請改善。</li> <li>9. 叫號機下方張貼小字體「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請至1號窗口洽辦」服務項目，標示不明顯，請改善。</li> </ol>
5-2	竹東郵局	優點：

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口同仁制服整齊，均按規定配戴識別證或胸章，主管桌置放職銜牌；服務態度親切有禮，與顧客互動良好；實測詢問台灣 Pay 及數位存款帳戶等業務，回覆周詳完整。</li> <li>2. 設有博愛座、高齡友善服務專辦櫃檯、友善服務窗口提供身心障礙、行動不便及高齡長者服務。</li> <li>3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供舊紙箱作為實聯制表單投入箱、測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</li> <li>4. 局屋環境整潔明亮，寫字檯單據擺放整齊，清楚標示名稱，並提供老花眼鏡、膠水及印泥等多項便民服務設施。</li> <li>5. 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；叫號機營業時間設定正確。</li> <li>6. 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。</li> <li>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。</li> <li>8. 設有 O2O 郵購站，便利民眾參觀選購商品；EZPost 列印設備，便利民眾用郵。</li> <li>9. 郵務單位空間明亮整齊，無雜物堆放，並提供自郵領件服務(7：00~19：00)。</li> </ol> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。</li> <li>2. 公眾廳郵購站「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，請補正。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 防疫期間公眾廳仍提供書報雜誌、等候區座椅未設置梅花座、公廁亦未暫停使用，均不符防疫規定，請即改善。</li> </ol>
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 局屋前門入口階梯上之「小心階梯」警語噴漆已模糊，請重漆或改用警語貼紙。</li> <li>6. 局屋前空地緊鄰馬路，出入台階與路面有高低落差，為避免客戶絆倒或跌倒，請擇前門入口處鋪設一斜坡，以利通行。</li> <li>7. 兼投局郵件處理場地聯外車道直通人行道及馬路，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。</li> <li>8. 局外平信郵筒朝馬路面郵筒彈簧已鬆弛應更換，以維郵件安全。</li> <li>9. 郵政專用信箱未標示可供出租信箱數資訊，請補正。</li> <li>10. 郵務窗口雖有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，惟張貼在桌面上民眾不易發現，建請調整位置。</li> <li>11. 有公務摩托車後視鏡黏貼印台，恐引響行車安全；部分公務摩托車上中華郵政郵袋及座墊已髒污破損，請定期更新。</li> <li>12. 郵購站之貨品展示架為開放式(無玻璃阻隔)，貨品及貨架皆容易累積灰塵，請清潔整理；另功能說明牌之「郵政商城」字樣請更新為「i 郵購」。</li> <li>13. ATM 未張貼165防詐及1998金融服務專線貼紙。</li> </ol>
6	桃園郵局(含901支)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 營業場所環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、空白單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適。</li> <li>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；實際抽測有關新一代「行動郵局」APP 下載及數位存款帳戶申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>3. 防疫期間1樓使用實聯制、提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精、設置梅花座椅等防疫措施，管制動線進出單一；2樓手扶梯玻璃牆面手繪「戴口罩、保持社交距離」Q 版圖案，用有趣、療癒方式宣導防疫觀念，吸睛有創意。</li> <li>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；</li> </ol>

		<p>叫號機營業時間設定正確。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務區、英語窗口、友善廁所及哺(集)乳室(疫情期間未開放)，營造安全友善的用郵空間。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 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>8. 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。</li> <li>9. 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。</li> <li>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；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</li> <li>11. 為民服務不定期考核書面資料適時更新，內容詳實，作法積極且具有成效。數位創新增值服務，如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；其他社會關懷服務，如加入「桃園好事乘雙券」兌付及辦理桃園地區「紓困4.0」急難紓困匯票投遞及兌領作業等，均為疫情期間配合中央及地方政府政策提供之社會關懷服務。</li> <li>12. 自助服務區寬敞明亮，環境乾淨整潔，設有 ATM、補摺機、郵政票品出售機及郵資票打印機等設備，且 ATM 均有隔板區隔，便於民眾使用。</li> <li>13. 公眾廳擺放之「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>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1998金融服務專線貼紙未張貼於自動櫃員機明顯之處，請改善。</li> </ol>
--	--	--

		<p>2. 局外自動櫃員機（義美南崁工廠）下列缺失，請改善：</p> <p>(1)自動櫃員機無補摺功能，機種標示錯誤，請更正。</p> <p>(2)不銹鋼機體周邊（含看板）髒污及留有殘膠，請清潔維護。</p> <p>(3)壁掛式客服電話機會晃動，請固定。</p> <p>(4)補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。</p> <p>3. 新設置之 i 郵箱未張貼尺規貼紙，請補正。</p> <p>4. 郵務叫號機之牆面張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示牌，為前方捐款箱及愛心發票箱遮擋，請調整擺放位置。</p>
6-1	龜山民安街郵局	<p>優點：</p> <p>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，服務快速且親切。</p> <p>2. 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；叫號機營業時間設定正確；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好；實測窗口同仁有關數位存款帳戶申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>3. 防疫期間使用實聯制、提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</p> <p>4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設置；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. 郵政展示櫃集郵票商品、代售商品擺設多元豐富，且標示清楚，方便客戶選購。</p> <p>6. 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>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。</p>

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 漏貼1998金融服務專線貼紙，請補貼。</li> <li>2. 櫃檯玻璃張貼多張A4透明資料夾，建議改裝透明簾較為美觀且具有防疫阻隔效果。</li> <li>3. i 郵箱截郵時刻漏未填寫，請補正。</li> <li>4. 防疫期間公眾廳等候區座椅未設置梅花座，不符防疫規定，請即改善。</li> </ol>
6-2	蘆竹大竹郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 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；叫號機營業時間設定正確；實測窗口同仁有關新一代「行動郵局」APP 下載流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>3. 防疫期間使用實聯制、提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</li> <li>4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務窗口；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。</li> <li>5. 公眾廳明亮整潔，窗口及寫字檯擺放小盆植栽綠美化完善，廣告海報於有限空間內張貼整齊，極具用心；寫字檯書寫工具、各項單據及各式度數老花眼鏡齊全。</li> <li>6. 郵政展示櫥櫃擺放代售商品及集郵商品陳列整齊，並標有商品名稱及價格，營造友善的行銷環境。</li> <li>7. 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。</li> <li>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。</li> </ol>

		<p>9. 公眾廳擺設之「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。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 最左邊自動櫃員機(兼補摺機)漏貼「限插入郵政儲金簿」及「錄影中請微笑」貼紙，請補貼；最右邊機種標示錯誤（實為無補摺功能），請更正。</li> <li>2. i 郵箱及智慧郵筒截郵時刻漏未填寫，公布欄張貼過期海報，請補正。</li> <li>3. 局屋門前階梯雖有張貼上下樓梯警告貼紙，惟地面鋪設磁磚，雨天濕滑易發生滑倒意外，建議加鋪止滑條。</li> <li>4. 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」告示，惟規格不符規定(請參照101年5月14日郵通第4447號函)，且部分已毀損，請改善。</li> <li>5. 公眾廳郵購站「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示，請補正。</li> <li>6. 公眾廳集郵票品展示櫃，部分空間閒置，請注意改善，充份利用有限的展示空間，推展業績。</li> <li>7. 局屋後門員工停車場聯外車道直通馬路，建議增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維車輛行人安全。</li> </ol>
6-3	大園菓林郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，與顧客互動良好，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。</li> <li>2. 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；叫號機營業時間設定正確；實測窗口同仁有關新一代「行動郵局」APP 下載流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>3. 防疫期間使用實聯制、提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</li> <li>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。</li> <li>5. 公眾廳整潔明亮，窗口擺放小盆植栽綠美化完善，創造舒適溫馨環境；廣告海報於有限空間內</li> </ol>

		<p>張貼整齊，極具用心；寫字檯書寫工具、各項單據及各式度數老花眼鏡齊全。</p> <p>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，各項郵政設備均有效正常運作。</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. 公眾廳擺放之「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>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公眾廳郵政展示櫃(集郵票品及代售商品)部分空間閒置，請改善。</li> <li>2. 自動櫃員機不銹鋼機體周邊髒污，請清潔維護。</li> <li>3. 郵局入口處之階梯雖鋪有止滑條，但未張貼「上下樓梯 請注意安全」警語，請改善。</li> <li>4. i 郵箱截郵時刻漏未填寫、未張貼尺規貼紙等，均請補正。</li> <li>5. 郵務表單書寫範例未更新為3+3郵遞區號，請更新。</li> </ol>
6-4	觀音新坡郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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，櫃員服務快速且親切。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 防疫期間使用實聯制、提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</li> <li>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。</li> <li>5. 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；叫號機營業時間設定正確；抽測窗口同仁有關新一代「行動郵局」APP 下載流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>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</li> </ol>

		<p>均有效正常運作。</p> <p>7. 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>8. 公眾廳擺放之「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>9. 郵儲櫃檯上方刊登各類業務廣告看板，有利行銷郵政各項業務。</p> <p>建議改進事：</p> <p>1. 自助服務區內補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙；壁掛式客服電話機位置過高；部分燈管故障致燈光稍暗等，為利民眾用郵，均請改善。</p> <p>2. 局屋門前階梯雖有張貼上下樓梯警告貼紙，惟地面鋪設磁磚，雨天濕滑易發生滑倒意外，建議加鋪止滑條。</p> <p>3. 郵務表單書寫範例未更新為3+3郵遞區號，請更新。</p> <p>4. 投遞單位精神講話紀錄111年3月份未填寫、2月份紀錄主管未蓋章等，均請補正。</p> <p>5. 公眾廳郵購站「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示，請補正。</p> <p>6. 公眾廳集郵票品展示櫃，部分空間閒置，請改善。</p> <p>7. 部分公務摩托車上中華郵政郵袋及座墊已髒污破損，請定期更新。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 專用信箱之號碼標示牌有部分脫落，請補正。</p>
6-5	桃園南門郵局	<p>優點：</p> <p>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，櫃員服務快速且親切。</p> <p>2. 防疫期間使用實聯制、提供測溫儀量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。</p> <p>3. 公眾廳用郵設施規劃合宜，設置雙語諮詢服務櫃檯，局屋環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊、寫字檯各項書寫用具、老花眼鏡齊全，提供用郵客戶便利的用郵環境。</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；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；抽測窗口同仁有關新一代「行動郵局」APP 下載流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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>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. 公眾廳擺放之「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>10. 公眾廳公布欄張貼整齊，展示各類便利箱(袋)並標示「資費」，顧客意見箱放置中、英版本意見函，便利客戶使用。</p> <p>11. i 郵箱備有名址貼紙、掛號條碼及原子筆，並填妥截郵時刻，提供便利利用郵服務。</p> <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. 郵務表單書寫範例告示牌及書面說明未更新為3+3郵遞區號，請更新。</li> <li>3. 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」告示，惟規格不符規定(請參照101年5月14日郵通第4447號函)，請全面檢視改善。</li> <li>4. 局屋門前郵局 CIS 招牌下緣布滿電線，參差雜亂，有礙觀瞻，請即整線。</li> </ol>
7	臺中郵局(含901支)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ol>

		<p>郵服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 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。</li> <li>3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一及人流總量管制；公眾廳各項設施、自動櫃員機及 i 郵箱等自助機具設備均依規定加強清消；營業櫃檯均加裝透明簾以防止飛沫及病毒傳染。</li> <li>4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務區、英語窗口、友善廁所及哺(集)乳室(疫情期間未開放)，營造安全友善的用郵空間。</li> <li>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；櫃檯服務人員姓名均有揭示。</li> <li>6. 商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，另提供地方藝術創作展示空間，除增進商機外，並具在地創生與美化空間之效。</li> <li>7. 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；叫號機營業時間設定正確；實際抽測窗口同仁有關數位存款帳戶申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>10. 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。</li> <li>11. 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。</li> <li>12. 公眾廳書寫檯擺放國內外郵件託運單填寫範例樣張，供民眾填寫託運單時即時參考，國際</li> </ol>
--	--	--

		<p>(快捷、包裹)郵件空白五聯單旁併放商業發票，提醒民眾交寄時一併填寫，便利後續通關作業。</p> <p>13. 公眾廳置放郵務營業規章、郵資小冊、「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>14. 專用信箱之使用須知、中英文書寫格式及投遞時刻表均有中英文標示，並保持清潔明亮。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 疫情期間仍提供書報雜誌與本公司111年1月18日勞字第1111700050號函(3818號通函)規定不符，請即改善。</li> <li>2. 為利智慧型叫號機介面操作，請建立相關操作 SOP 並置於內網或發交各支局供參照。</li> <li>3. 中英文版顧客意見函陳列架，本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；另二樓顧客意見箱，漏放英文版顧客意見函，請補正。</li> <li>4. 大型中央存保公司掛牌，字體已褪色斑駁，請申請換發。</li> <li>5. 局外自動櫃員機（文華高中）漏貼1998金融服務專線貼紙，請補貼。</li> <li>6. i 郵箱區入口處階梯上止滑條已磨損，請更換。</li> </ol>
7-1	<b>臺中向上郵局</b>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一及人流總量管制；公眾廳各項設施、自動櫃員機及 i 郵箱等自助機具設備均依規定加強清消；營業櫃檯均加裝透明簾以防止飛沫及病毒傳染。</li> <li>2. 窗口服務人員均穿著制服、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。</li> <li>3. 公眾廳用郵設施規劃合宜，設置雙語諮詢服務櫃檯，局屋環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊、寫字檯各項書寫用具、老花眼鏡齊全，提供用郵客戶便利的用郵環境。</li> </ol>

		<p>4. 郵政展示櫥櫃擺放代售商品及集郵商品陳列整齊，並標有商品名稱及價格，營造友善的行銷環境；代售商品展示櫃「酒類專區」，並設置「未滿18歲者，禁止飲酒」相關警語告示。</p> <p>5. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善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。</p> <p>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；叫號機營業時間設定正確。</p> <p>7. 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>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. 公眾廳置放郵務營業規章、郵資小冊、「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>11. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好；抽測窗口同仁有關行動郵局 APP 申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>12. 專用信箱之使用須知、中英文書寫格式及投遞時刻表均有中英文標示，並保持清潔明亮，且備有折疊梯，供民眾拿取郵件時使用。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 疫情期間公眾廳等候區未設梅花座並仍提供書報雜誌與本公司111年1月18日勞字第1111700050號函(3818號通函)規定不符，請即改善。</p> <p>2. 局屋入口處階梯未設止滑條並加貼上下階梯警語貼紙，請即改善。</p> <p>3. 右邊第一部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. 公眾廳擺放之郵政儲金自動化服務暨限額總表（一）（二）（三）為舊版，請更新。</p>
--	--	--

		<p>5. 公告欄未告示「受大陸地區疫情影響，寄往大陸地區各類郵件之郵遞時效將大幅遞延」之郵政消息，請改善。</p> <p>6. 專用信箱區有「本局尚有_個信箱可供租用」告示牌，但未填寫實際剩餘可租用數量，請補正。</p>
7-2	龍井新庄郵局	<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。</li> <li>2. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一及人流總量管制；公眾廳各項設施、自動櫃員機及 i 郵箱等自助機具設備均依規定加強清消；營業櫃檯均加裝透明簾以防止飛沫及病毒傳染。</li> <li>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；叫號機營業時間設定正確；實際抽測窗口同仁有關新一代「行動郵局」APP 下載流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>4. 公眾廳用郵設施規劃合宜，設置雙語窗口服務櫃檯，局屋環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊提供用郵客戶便利的用郵環境。</li> <li>5. 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；地板有腳丫圖案地貼，引導用郵動線更加流暢。</li> <li>6. 郵政展示櫥櫃擺放代售商品及集郵商品陳列整齊，並標有商品名稱及價格，助益行銷。</li> <li>7. 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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>

		<p>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. 公眾廳置放郵務營業規章、郵資小冊、「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>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防疫期間公眾廳座椅未採梅花座，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。</li> <li>2. 公眾廳寫字檯下垃圾桶，髒污老舊有礙觀瞻，請即換新。</li> <li>3. 大型中央存保公司掛牌，字體已褪色斑駁，請申請換發。</li> <li>4. 公眾廳未擺放空白國內外郵件託運單供交寄郵件時填寫使用，請改善。</li> <li>5. i 郵箱櫃體漏貼尺規，不利客戶選擇合適之箱型，請改善。</li> <li>6. 專用信箱髒污斑銹，請定期清潔維護。</li> </ol>
7-3	臺中西屯郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一及人流總量管制；公眾廳各項設施、自動櫃員機及 i 郵箱等自助機具設備均依規定加強清消；營業櫃檯均加裝透明簾以防止飛沫及病毒傳染。</li> <li>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。</li> <li>3. 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。</li> <li>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。</li> <li>5. 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；叫號機營業時間設定正確。</li> <li>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，各項郵政設備均有效正常運作。</li> </ol>

		<p>7. 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>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. 公眾廳置放郵務營業規章、郵資小冊、「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>11. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好；抽測窗口同仁有關行動郵局 APP 申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 自動櫃員機漏貼1998金融服務專線貼紙，請補貼。</li> <li>3. i 郵箱櫃體漏貼尺規，不利客戶選擇合適之箱型，請改善。</li> <li>4. 專用信箱未設置「本局尚有_個信箱可供租用」告示牌，請補正。</li> </ol>
7-4	<b>大雅郵局</b>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一及人流總量管制；公眾廳各項設施、自動櫃員機及 i 郵箱等自助機具設備均依規定加強清消；營業櫃檯均加裝透明簾以防止飛沫及病毒傳染。</li> <li>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。</li> <li>3. 窗口服務人員均穿著制服、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。</li> <li>4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施，營造安全友善的用郵空間。</li> </ol>

		<p>5. 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；叫號機營業時間設定正確；實際抽測窗口同仁有關新一代「行動郵局」APP 下載流程，均能適確答覆，提供即時服務。</p> <p>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，各項郵政設備均有效正常運作。</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. 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>9. 一樓公眾廳設有紙箱樣品區，提供便利箱(袋)及各類紙箱尺寸實體工具及資費表對照表等，便利民眾有包材需求時參考並選擇合適紙箱；擺放郵務營業規章及郵資小冊皆為最新版本，並備妥各式單據及書寫範例供民眾書寫與參考。</p> <p>10. 各項郵政消息整齊排列在公告欄內，一目了然，便利用郵時閱覽。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋前階梯未鋪設止滑條亦未加貼上下階梯警語貼紙，請即改善。</p> <p>2. 各樓層公眾廳牆面及牆柱上海報張貼雜亂，請重新規劃海報專區，以求整齊美觀。</p> <p>3. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，111年4月份僅實施1次報警機（自動報案系統）及警報系統（巨響揚聲器）測試，不符合2次規定，請加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>4. 二樓公眾廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</p> <p>5. 公眾廳擺放「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，其中一項「外匯匯入」為舊版，請更新。</p> <p>6. 公眾廳部分展示櫃空置，請補充商品，充實內容。</p> <p>7. 自動櫃員機漏貼1998金融服務專線貼紙，請補貼。</p> <p>8. i 郵箱櫃體漏貼尺規，不利客戶選擇合適之箱型，請改善。</p>
--	--	---

		<p>9. 專用信箱部分箱號碼牌脫落改用白紙替代，影響觀瞻亦不實用，請即更換。</p>
7-5	<p><b>豐原郵局</b></p>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一及人流總量管制；公眾廳各項設施、自動櫃員機及 i 郵箱等自助機具設備均依規定加強清消；營業櫃檯均加裝透明簾以防止飛沫及病毒傳染。</li> <li>2. 窗口服務人員均穿著制服、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。</li> <li>3. 營業空間整潔明亮、綠化完善，海報、空白單據排放整齊，便利公眾使用；地下貼有排隊指引線，讓公眾廳動線更加流暢，客戶等候井然有序。</li> <li>4. 郵政展示櫃集郵票商品、代售商品擺設多元豐富，且標示清楚，方便選購；代售商品展示櫃「酒類專區」，並設置「未滿18歲者，禁止飲酒」相關警語告示。</li> <li>5. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善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。</li> <li>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；叫號機營業時間設定正確；實際抽測窗口同仁有關數位存款帳戶申辦流程，均能適確答覆，提供即時服務。</li> <li>7. 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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>10. 公眾廳置放郵務營業規章、郵資小冊、「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>11. 郵務股環境整潔明亮，分揀檯保持整齊清潔，便於投遞同仁分檢，1樓空籃車排放整齊，維持良好動線；另抽查「郵務稽查日誌」、「郵件測試函」均按規定辦理。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 局屋前階梯未鋪設止滑條，請即改善，以維護用郵安全。</li><li>2. 郵務股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；對外招領郵件區入口處階梯未張貼「小心階梯」貼紙及未鋪設止滑條，請即改善。</li><li>3. 郵務股部分郵差摩托車上馬鞍型郵袋已破損髒污，請即更換。</li><li>4. 大型中央存保公司掛牌，字體已褪色斑駁，請申請換發。</li><li>5. 公眾廳未擺放空白國內外郵件託運單供客戶交寄郵件時填寫使用，請改善。</li><li>6. 專用信箱未張貼「本局尚有_個信箱可供租用」告示牌，請改善。</li></ol>
--	--	--