

附表 108年度下半年為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
1	澎湖郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整潔明亮，動線規劃清楚，海報、空白單據排放整齊。 2. 以地方特色文物佈置營業場所，並設有包裹料理檯、智慧健康照護站等友善設施，整體環境及設備維護用心，提供顧客舒適溫馨的用郵環境。 3. 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。 4. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 5. 窗口人員服務態度良好，志工引導顧客用郵積極周到。 6. 投遞單位環境整潔，郵務科代理陳科長積極辦理快包人力整合，有效節省每月投遞人員加班費用約20萬元。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 金融機構代號一覽表為舊版，請更新。 2. 實測 ATM 客服電話機，無法接通，請修護。 3. 掛號郵件妥投率僅97.5左右，尚有努力空間。 4. 網頁/為民服務白皮書/服務項目中，師生儲金、劃撥匯票及代發統一發票獎金業務已停辦，請刪除；為避免類此業務停辦或新增時無同步增刪情形，貴局網頁各相關業務請與中華郵政全球資訊網連結，以達工作流程簡化之效。 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

		個人資料保護規定。
1-1	西嶼郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔，郵政消息、海報、各式空白單據張貼擺放整齊。 2. 「郵政業務資訊」卷夾陳列於適當位置，展示櫃各項商品品名及價格標示清晰，利於民眾查閱及選購。 3. 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。 4. 窗口同仁與顧客互動親切、和善。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 三碼郵遞區號表仍標示為桃園縣，請更新。 2. 郵政信箱雖然只剩2戶租用，仍應保持外觀乾淨，並予擦拭及上油。 3. i 郵箱海報為舊款式（僅有取件），請以具有取/寄說明之 i 郵箱海報取代。 4. ATM 服務區上方有數個蜜蜂巢，請移除以維民眾用郵安全；不鏽鋼牆面髒汙，請清潔。 5. ATM 兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。 6. 實測 ATM 客服電話機，無法接通，請修護。
1-2	馬公中華路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政消息、海報、各式空白單據張貼擺放整齊。 2. 「郵政業務資訊」卷夾陳列於適當位置，展示櫃各項商品排放整齊、價格標示清晰，利於民眾查閱及選購。 3. 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>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 張貼於抽號碼機下方之「iTaiwan」貼紙已陳舊破損，請更新。

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 該局採用低櫃檯，惟櫃檯內物品放置過多及凌亂，請整理以維觀瞻。 3. 「無障礙櫃檯」建議設置於靠近營業廳門口處，以符友善服務之需求。 4. 請製作直式「簡易快速窗口」掛牌並適時啟動，以紓解尖峰用郵人潮。 5. 實測 ATM 客服電話機，無法接聽且電話機鬆動易掉落，請修護。 6. 自動櫃員機旁之密閉式垃圾桶未上鎖，請改善。
2	屏東郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整潔明亮，各項服務設施皆依規定設置，整體環境及設備用心維護，提供顧客舒適溫馨的用郵環境。 2. 書寫範例製作精美，郵政消息、海報、空白單據張貼擺放整齊。 3. 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。 4. 實測 ATM 客服電話機，服務人員能即時接聽回應且態度良好。 5. 信箱間牆壁以燈會照片裝飾，具美化空間之效。 6. 網頁用心經營，內容相當充實且頗具特色，值得各局仿效。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 抽測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁無法回答，請加強數位金融教育訓練。 2. 建議製作直式「簡易快速窗口」掛牌，供所轄各局配合來客數機動使用。 3. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。 4. 局外自動櫃員機密閉式垃圾桶未上鎖，請改善；微笑貼紙已陳舊褪色，請更新。 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、志工運用詳情表)，請改善，俾符合個人資料保護法規定。 6. 部分郵務相關遞送書面資料僅標示年度，請填註月份。

2-1	南州郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 海報、各式空白單據張貼擺放整齊。 2. 展示櫃各項商品品名及價格標示清晰，便於民眾選購。 3. 各項郵政資費表皆為最新版本。 4. ATM 服務區前之遮陽設施除具保護機具及遮陽效果，並美化整體景觀。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳未放置「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「資費小冊」，「用郵手冊」未及時更新，請改善。 2. 請設置愛心鈴、愛心櫃檯及「簡易快速窗口」掛牌。 3. 放置存提款單之壓克力框盒及「暫停受理」之壓克力標示牌已破損，請更新。 4. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」、自動櫃員機未標示機種，請補正。 5. 業務資訊相關文件散置各處，請製作「郵政業務資訊」卷夾集中放置，並陳列於適當位置，以利顧客查閱。 6. ATM 服務區不鏽鋼牆面有海報撕下所留之背膠、左上角牆面電線外露，請清潔整理，以維局屋整潔安全。 7. 中央存保大型告示牌已老舊，字跡不清晰，請發函總公司儲匯處轉報中央存保公司申請換發。
2-2	屏東頭前溪郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 海報、各式空白單據張貼擺放整齊。 2. 各項郵政資費表皆為最新版本。 <p>建議改進事項：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳未放置「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，請補正。 2. 寫字檯前牆壁有多處印泥污漬請清除，以維瞻觀。 3. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」、自動櫃員機未標示機器編號，請補正。 4. 業務資訊相關文件散置各處，請製作「郵政業務資訊」卷夾集中放置，並陳列於適當位置，以利顧客查閱。 5. i 郵箱布條已褪色髒污請取下、營業廳外側 ATM 服務區之遮陽布已陳舊，請更新。 6. ATM 客服電話機掛在自動櫃員機周邊機體上，不牢靠易掉落，且不美觀，請固定於牆上。 7. 中央存保大型告示牌已老舊，字跡不清晰，請發函總公司儲匯處轉報中央存保公司申請換發。
3	板橋郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局營業廳內外環境整潔明亮且美綠化完善，櫥櫃檔案資料及各式單據整齊排放。 2. 商品展示櫃擺飾精選集郵票(商)品、海報張貼整齊美觀，除增進商機並具美化空間之效。 3. 櫃檯電腦之背板上貼有「接受『郵政晶片金融卡』支付郵資」標示，為推展新種業務之有效措施。 4. 實測抽號碼機，郵務業務服務顧客等候時間，符合目標值。 5. 提供身障者專用電梯、公共廁所、哺乳室等友善服務設施，深得民眾的肯定；2樓儲匯公眾廳「漂書站」更是一大亮點，明亮色彩吸引小朋友目光，提供舒適等候環境。 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。 7. 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，維持訊息正確性；最新消息登載有與在地知名商家簽約，辦理郵政 VISA 卡刷卡送回饋活動，讓民眾了解刷卡好康訊息。

		<p>8. 辦理全面提升窗口服務效能績優團體及個人評選活動，給予第一線同仁肯定與獎勵，有助於提升窗口服務品質。</p> <p>9. 書面案卷資料豐富充實且定期更新，各評核項目首頁均述明「執行績效」，業務推行成果數據一目了然，可作為後續業務推進之參據；另提供有不定期抽查支局重點業務查核結果，展現對於合規文化的重視。</p> <p>10. 臺北看守所警衛室右側的局外 ATM，107年查核時自動櫃員機周邊留有貼紙膠痕及天花板有蜘蛛網。108年9月16日複查改善結果，該 ATM 服務區明亮乾淨，依規定張貼各式最新版公告文宣，機身及操作面板均很整潔，顯見該局對於局外自動櫃員機管理維護之用心，值得肯定。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自動櫃員機之客服電話機，營業時間無法順利接通櫃台人員，請改善。 2. 網頁最新消息中有已過期之107年活動訊息，請移除。
3-1	三峽橫溪郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳郵政消息、各式業務海報及空白單據均張貼排放整齊，並提供有 WiFi 無線上網之便民服務。 2. 「郵政業務資訊」卷夾放置之「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。 3. 實際抽測儲匯窗口服務顧客等候時間，符合所訂目標值。 4. 該局新到任經理對於改善及建議事項能立即回應，勇於任事之敬業態度堪予嘉許。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 壽險專辦櫃檯窗口被中央存款壓克力立牌遮蔽，請移除。 2. ATM 服務區設置之密閉式垃圾桶未上鎖，已請立即改善。

		<p>3. 供公眾使用之老花眼鏡上有灰塵，請改善。</p> <p>4. 顧客意見箱請調至適當高度，以利取用。</p> <p>5. 營業廳牆壁斑剝，請修護。</p>
3-2	樹林大同郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「郵政業務資訊」卷夾放置之「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最新版本。 2. 窗口服務人員能主動親切問好，親和度良好；主管人員機動協助，快速紓解人潮，值得嘉許。 3. 志工親切熱心，協助指引顧客用郵。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局招牌及營業時間告示牌均鏽蝕、門口之電線壓條破損電線外露，請改善。 2. 關拉營業廳鐵門之鐵桿放置於營業廳角落，為維安全請收至營業櫃檯內部。 3. 建請郵票展示櫥展擺放較新發售的集郵新品，以利行銷集郵業務。 4. 放置「郵政業務資訊」之壓克力框架、窗口櫃檯上方橫桿等積有灰塵，請加強整體局屋清潔。 5. 營業廳天花板挑高，燈光略顯昏暗，請改善。
3-3	板橋站前郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮且美綠化完善，空氣清新；內部檔案櫥櫃各式單冊資料整齊排放。 2. 各類空白單據、郵政消息、業務海報及書寫範例等均張貼排放整齊，書寫檯乾淨整潔。 3. ATM 服務區牆壁無海報或框架拆除所留之背膠或髒污、自動櫃員機機體及機座等均整潔乾淨；自動櫃員機告示牌內容為最新版本，並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。

		<p>4. 員工穿著當季制服，均配戴識別證，且面帶笑容、服務態度親切。</p> <p>5. 營業廳整體環境維護可看出經理對局屋及局務管理的用心及態度；經理休假由余專員代理，對於提出之建議及改善事項能承擔責任即刻改善，積極態度及敬業精神值得嘉許。</p> <p>建議改善事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子看板上出現異常畫面，請報修。 2. 代售商品價目標示牌或是業務說明，請用電腦繕打。 3. 2樓志工服務檯請標示服務項目。 4. 2樓鐵捲門上方之手動鐵鍊裝置，安全略顯不足，請加強。
3-4	板橋後埔郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 門口郵局招牌及相關業務告示牌均乾淨明亮，局屋門面與牆壁無留有貼紙背膠、陳舊或破損海報及貼紙隨意張貼等各式凌亂情形，門面整體質感有助提升郵局形象。 2. 營業廳整潔舒適，環境布置優雅，並設置靠背沙發；顧客書寫檯配合局屋場地設計，座位舒適；書寫單據擺放整齊，供顧客使用之老花眼鏡、眼鏡鍊條及放置眼鏡之框架均很乾淨，提供顧客溫馨舒適之用郵環境。 3. 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，具增進商機及美化空間之效。 4. 洗錢及防詐宣傳海報整齊張貼於公眾廳，有利向民眾宣導法治觀念。 5. ATM 服務區維護優點如下： <ol style="list-style-type: none"> (1) 牆壁設有九宮格之壓克力海報張貼區，海報大小一致，具整齊美觀及宣傳效益。 (2) 自動櫃員機機體、操作面板及機座等均整潔乾淨，尤其一旁之加鎖不鏽鋼垃圾桶一塵不染情形，殊屬不易。 (3) 自動櫃員機告示牌內容為最新版本，並張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表、銀聯標

		<p>籤、機種標示等相關公告事項。</p> <p>6. 作為示範郵局，經理及同仁共同維護環境的用心，值得肯定嘉許。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>1. ATM 話機故障，請即改善。</p>
3-5	新店郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳用郵設施規劃合宜，綠化盆栽維護良好，局屋環境整潔明亮，提供顧客便利的用郵環境。 2. 營業廳櫃檯上方業務標示牌與天花板間之看板設計新穎，兼具業務推展與局屋美化之效。 3. 集郵票品展示、各類空白單據、郵政消息、業務海報及各項公告均排列張貼整齊。 4. 窗口同仁及志工熱心服務，態度親切，與顧客互動良好。 5. 結合社區高中，於營業廳櫥櫃展示高中生之文藝作品，提供學生展現創意之空間並達美化局屋之綜效。 6. 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。 7. 郵務股員工休息室寬敞整潔，看的出環境設施維護認真，讓員工有充分休憩之舒適場所。 8. 經理認真負責，對業務績效及局務管理相當用心，值得肯定。 <p>建議改善事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳設置友善服務設施「USB 手機充電座」，但未張貼手機充電服務貼紙，請補充。 2. 櫃檯螢幕框架避免線路外露，因顏色淺易沾污，建請改善。 3. 志工服務檯請標示服務項目。 4. 一樓上至二樓有三階段的樓梯，但僅有在上樓的第一階段有「上下階梯 請注意安全」貼紙，為維安全，請於上下樓梯各階段顯眼處設置警示標語，提醒用郵民眾注意階梯安全。 5. 郵務股五樓之不銹鋼門板下方剝離，恐易造成人員受傷，請修復。

4	臺北郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺北郵局整合郵局名牌、營業時間、鄰近用郵資訊及中央存保、DHL、Fed 等告示牌，使各支局郵局門面煥然一新，提升公司形象，足堪各責任局參考學習。 2. 901支局營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各項服務設施如「郵政用郵資訊」卷夾、便利箱展示架及包裹填充區等，便於民眾查閱及使用。 3. 提供各項多元友善服務設施如友善服務櫃檯、血壓計、WiFi 無線上網、哺集乳室、服務鈴、無障礙坡道及男女公廁等貼心設施，提供舒適用郵環境。 4. 寫字檯上單據擺放整齊，單據種類標示清楚，另將儲匯單據書寫範例以壓克力板放大呈現，讓顧客能清楚瞭解書寫方式。 5. 志工服務檯服務項目標示清楚，志工對客戶詢問事項，耐心應對，並親切引導用郵人士。 6. 抽測窗口同仁對於郵政金融卡「雲支付」相關申辦 SOP，皆能正確回應。 7. 櫃檯電腦結合多元媒體，顯示櫃員姓名、目前服務號數、業務宣導及服務滿意度調查，對提升服務品質極具助益。 8. 網頁架構完整，各項業務皆與中華郵政全球資訊網連結，維持訊息正確性。網站「公益活動」提供「在地情」社區活動、「微公益」關懷獨居長者、「心服務」好孕郵你開始及捐書傳愛送偏鄉等，扮演郵局關懷社區的好鄰居角色。 9. 書面備審資料中，顧客個資依規定遮蔽。 10. 書面卷宗各評核項目首頁均述明「所屬構面」、「評核重點」、「具體作法」、「執行績效」等，並附佐證資料，業務推行重點、作法及執行成果數據能一目了然，可作為後續業務推進之參據。 11. 積極鼓勵員工研提各項創新及建議案，執行績效豐碩，有助於公司經營發展。
---	--------------	--

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁中最新消息尚有107年度調整暑假營業時間及 ATM 暫停營業之訊息，請即下架。 2. 「108年度提升服務品質執行計畫」尚未公告於網頁，請補登載。
4-1	北投關渡郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整合郵局門面之郵局名牌、營業時間、鄰近用郵資訊及中央存保等告示牌，郵局門面顯得清新亮麗，有助提升公司形象。 2. ATM 自動櫃員服務區周邊整體美化設計，美觀合宜。臺北局用心改造環境設施，值得肯定。 3. 營業廳整潔明亮，海報布置整齊美觀，各項服務設施依規定設置，且美化、綠化完善，提供顧客舒適、溫馨之用郵環境。 4. 櫥窗展示各類集郵商品，擺飾整齊美觀，且商品種類及價格清楚標示；另同仁配合主題郵票商品，利用巧思裝飾櫥窗，除增進商機並具美化空間之效。 5. 抽測窗口同仁對於郵政金融卡「雲支付」相關申辦 SOP，皆能正確回應。 6. 窗口同仁對於張貼之海報的效期相當注意，協助經理做好局屋管理，經理與同仁對於郵局的認同感相當令人敬佩。 7. 同仁對顧客發自內心的熱誠親切服務，完全做到「營業窗口推動禮貌運動」各考核項目之考核內容，服務態度與精神殊值嘉許，堪為表率。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「郵政用郵資訊」卷夾公告之儲匯業務資費表同時有新、舊兩種版本，請改善。 2. 局屋前地面上「身障出入口，請勿停車」標示已模糊不清，請重新油漆。 3. 9大危險物品海報張貼位置稍微偏僻且略高，不利用郵客戶閱覽查詢。
4-2	臺北興安郵局	<p>優點：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合郵局名牌、營業時間及中央存保、DHL、Fed 等告示牌，郵局門面煥然一新。 2. 自動櫃員機服務區周邊整體規劃設計，美觀合宜。 3. 志工親切、熱心指引，協助紓解用郵人潮。 4. 抽測窗口同仁對於郵政金融卡「雲支付」相關申辦 SOP，皆能正確回應。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口擺設綠美化之盆栽，惟未妥適整理致有枯葉，影響整體環境及形象。 2. 愛心窗口堆放結班封發郵袋，有礙身障人士用郵。 3. ATM 服務區的顧客服務電話及天花板有灰塵，請定期清潔。 4. 自動櫃員機張貼之金融機構代號一覽表為舊版本，請改善。 5. 營業廳及信箱間張貼公告之業務資訊繁多，顯得凌亂，請整體規劃設計，以維環境整齊美觀。 6. 中山投遞股前備用之空籃車置放於1樓騎樓，妨礙公眾通行，請適時改善。
4-3	內湖碧湖郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示櫃各式集郵票品排列整齊美觀；業務資訊及宣傳海報張貼整齊。 2. 「郵政用郵資訊」卷夾提供郵儲業務訊息皆為最新版本。 3. 洗錢及防詐宣傳海報整齊張貼於公眾廳，有利向民眾宣導法治觀念。 4. 抽測窗口同仁對於郵政金融卡「雲支付」相關申辦 SOP，皆能正確回應。 5. 自動櫃員機均貼有最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表、銀聯標籤、機種標示及防詐騙貼紙，垃圾桶並已上鎖。 <p>建議改善事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳公告欄張貼之郵政消息有部分已過期，請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。

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 自動櫃員機所標示之機種告示牌，有新、舊兩樣式重疊放置情形，影響整潔美觀，請改善。 3. 局屋右側坡道入口請增設「服務鈴」；局屋前階梯請加貼「小心踏階」警語，以維行走安全。 4. 營業廳放置補摺機之桌面、「郵政用郵資訊」框架及信箱區積有灰塵，整體局屋請加強清潔。
4-4	世新大學郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 儲匯單據、公告欄公告資訊、DM 擺放排列整齊，便利民眾用郵。 2. 洗錢及防詐宣傳海報整齊張貼於公眾廳，有利向民眾宣導法治觀念。 3. 營業廳櫥窗布置整齊美觀，集郵及代售商品名稱及價格標示清楚。 4. ATM 服務區自動櫃員機貼有最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表、銀聯標籤、機種標示及防詐騙貼紙，垃圾桶並已上鎖。 <p>建議改善事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ATM 服務區周邊環境及顧客服務電話有灰塵，請定期清潔。 2. 免費充電設備裝置於壽險專辦櫃檯橫桿上，請移至適當位置。 3. 展示櫃下方電線掉落，宜以電線壓條固定以維美觀。 4. 郵務營業規章卷夾名稱不明顯且與其他公告事項共用，不利閱覽。 5. 公眾意見箱請移至適當位置，並補充中、英文版意見卡。
4-5	故宮郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政消息及「郵政用郵資訊」卷夾提供郵儲業務訊息皆為最新版本。 2. 營業廳櫥窗布置美觀明亮，精選各項集郵及代售商品，商品名稱、價格均標示清楚。 3. 經理業務行銷規劃能力極佳，對於集郵商品及代售業務都能掌握觀光客臨櫃時機大力行銷，對於業務績效助益甚多，值得肯定。 4. 經理及服務人員服務態度親和。

		<p>建議改善事項：</p> <p>1. ATM 服務區自動櫃員機有同時標示兩種機種告示牌之情形，請改善。</p>
5	彰化郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <p>1. 901支局服務動線及提供之各項設施規劃標示清楚，局屋環境充滿綠美化創意，哺乳室貼心巧思等，提供民眾親切、友善及優質之用郵服務。</p> <p>2. 抽測窗口人員郵政金融卡雲支付業務問題，能正確回答，深具專業，值得肯定。</p> <p>3. 測試 ATM 客服電話，能即時接通提供及時服務。</p> <p>4. 郵務科設計「收投作業緊急事故應變處理作法」小冊，印發各外勤人員使用，有助提升員工應變能力，極具創意。</p> <p>5. 「服務一致及正確」、「服務滿意情形」及「意見回應處理情形」等書面資料按服務構面蒐集完整。</p> <p>6. 書面資料每月不定期電話禮貌測試，題目均為當月新增或作業異動相關業務，符合窗口作業專業化需求。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 901支局郵政業務資訊活頁冊中之「資費表」非最新版，請更新。</p> <p>2. 測試儲匯業務等待時間逾時2、3分鐘，請改善。</p> <p>3. 中華郵政全球資訊網網頁/各地郵局/彰化郵局/業務與服務/郵務業務/上門收件服務，上收標準中「特約戶不限件數」是否符合成本及效益請研議。</p> <p>4. 中華郵政全球資訊網網頁/各地郵局/彰化郵局/公益與活動/最新活動(108/09/17)，「108年關懷獨居長者成效統計表」之資料與報郵務處資料不同，請查明修正。</p>
5-1	員林郵局	<p>優點：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳寬敞，服務人員親切、和善。 2. 營業廳放置供顧客查閱之各項資費表均為最新版本。 3. 用郵人數眾多，實測儲匯業務等待時間，尚在合理範圍。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳寬敞惟未整體規劃，代售商品任意擺放大門入口櫃檯前角落，影響觀瞻。 2. 公告欄漏貼最新之郵政消息，如108年7月1日變更外匯合作銀行及相關業務變動消息。 3. 寫字檯區燈光不夠明亮，印泥文具請加強清潔，擦手布請常清洗更新。 4. 商品展示櫃擺放之集郵票商品較為零亂，請適度調整。 5. 公告之 DM 有過期及同一 DM 架放置3張不同 DM 情形，請適時下架並改善。 6. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，未能直接撥通服務窗口，須經總機轉接且雜訊致難以清楚分辨語音說明內容，請改善。 7. 抽測服務人員郵政金融卡雲支付業務問題，未能適切回答，請加強相關業務職能。
5-2	彰化永安街郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各項單據排列整齊，提供顧客合宜且舒適之設施及用郵環境；服務人員親切、和善。 2. 用郵人數眾多，實測儲匯業務叫號等待時間，尚在合理範圍。 3. 實測「服務鈴」，服務人員迅速回應且態度良好。 4. 測試 ATM 客服電話，能即時接通提供及時服務。 5. 張貼之郵政消息整齊，均為最新資料。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳放置供顧客查閱之「郵政儲金自動化服務資費暨限額簡表(一)」請更新為最新版本。 2. 郵政消息欄外框膠布殘留痕跡，請清除乾淨。

		<p>3. 陳列之用郵小冊為101年7月印製，部分內容與現行規定不符，請更新。</p> <p>4. ATM 周邊靠郵局大門牆面污濁，請擦拭乾淨。</p>
6	桃園郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局營業廳環境整潔明亮，分眾服務標示清楚：海報、摺頁及空白單據均排放整齊。 2. 設有各項便民服務設施，書報架、老花眼鏡、公眾座椅、血壓機等，提供舒適便民的用郵環境。 3. 商品展示櫃集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，具增進商機及美化空間之效。 4. 提供最新版本郵政匯兌資費簡表、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等業務資訊。 5. ATM 服務區均依規定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，ATM 隔板張貼有各項業務資訊，達促銷及宣傳效果。 6. 實測 ATM 客服電話，可即時接通提供服務。 7. 抽測郵政金融卡雲支付業務，窗口服務人員應答正確且完整。 8. 書面考核項目內容充實，架構完整且即時更新，各評核項目首頁均述明「具體作法」、「執行績效」、「檢討改進」等項目，並附有詳細佐證資料，方便查閱。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1樓封裝服務區下面鐵櫃有膠帶背膠未清除、信箱之字樣掉漆，請改善。 2. 自助郵局旁之殘障坡道請增設「服務鈴」。
6-1	桃園大業郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書寫範例、空白單據、海報文宣及郵務業務資訊排列整齊完整，便利民眾查詢使用。

		<p>2. 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。</p> <p>3. 商品展示櫃集郵票商品品名及價格標示清楚，擺飾整齊美觀。</p> <p>4. 窗口服務人員具有禮貌，態度友善親切。</p> <p>5. ATM 服務區設置寬敞，動線流暢，並均依規定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。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 「e 動郵局 強棒出擊」活動摺頁已逾期，請移除。</p> <p>2. 志工服務檯請標示服務項目。</p> <p>3. 1樓樓梯底下放置鋁梯及雜物，應遮蔽或整理，以與公眾廳有所區隔。</p> <p>4. 窗口櫃檯下方留有膠帶背膠，請清除。</p>
6-2	大園郵局	<p>優點：</p> <p>1. 設有書報架、老花眼鏡、公眾座椅、血壓機等各項便民服務設施，提供舒適的用郵環境。</p> <p>2. 郵政專用信箱清潔明亮，營業規章、郵遞區號簿均為最新版本。</p> <p>3. 窗口人員服務態度良好，志工引導顧客用郵積極周到。</p> <p>4. 提供最新版本郵政匯兌資費簡表、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等業務資訊。</p> <p>5. 實測 ATM 服務區客服電話接聽情形，可即時接通提供服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 抽測郵政金融卡雲支付業務，窗口服務人員無法應答，請加強教育訓練。</p> <p>2. 1樓公眾廳無障礙窗口擺設物品未清空，影響民眾用郵，請改善。</p>

		<p>3. ATM 服務區牆壁、自動櫃員機機座請加強清潔：告示牌及客服電話周遭留有貼紙背膠，請清除。</p> <p>4. 志工服務檯請標示服務項目。</p> <p>5. 郵務單位排信桌上區信路順地址，建議製作壓克力名牌取代。</p> <p>6. 局屋外之機車停車格標線已模糊不清，請重新漆上。</p>
6-3	楊梅埔心里郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政專用信箱投遞時刻表及信箱中英文書寫格式標示清楚，用郵民眾一目了然。 2. 穿著當季制服，均配戴識別證，且面帶笑容、服務態度親切。 3. 書寫檯清潔整齊，備有原子筆、單據等供用郵民眾使用。 4. 提供最新版本郵政匯兌資費簡表、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等業務資訊。 5. ATM 服務區均依規定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。 <p>建議改善事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 抽測郵政金融卡雲支付業務，窗口服務人員未能正確應答，請加強教育訓練。 2. 公告欄海報過期請改善。 3. 商品展示櫃清潔明亮，惟有空間閒置情形，請規劃擺放商品，以達增進商機及美化空間之效。 4. 無障礙窗口設置於營業廳最內端不利進出，請移至適當窗口，以達友善服務目的。
6-4	桃園客家文化館郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，各項服務設施依規定設置，營業規章、郵遞區號簿均為最新版本。 2. 商品展示櫃集郵票品名、價格標示清楚，擺設整齊美觀，賞心悅目。

		<p>3. 設有「客語友善環境-崖講客」櫃檯，提供在地客製化服務。</p> <p>4. 提供最新版本郵政匯兌資費簡表、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等業務資訊。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>1. 票品展示櫃上方之宣傳單過期請更換。</p> <p>2. 自動櫃員機告示牌及郵政消息壓克力牌污漬灰塵，請加強清潔。</p>
6-5	大溪崎頂郵局	<p>優點：</p> <p>1. 商品展示櫃集郵票品名、價格標示清楚，擺設美觀，除增進商機外，並具美化空間之效。</p> <p>2. 窗口服務人員態度佳，服務親切。</p> <p>3. 提供最新版本郵政匯兌資費簡表、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等業務資訊。</p> <p>建議改善事項：</p> <p>1. 儲匯窗口出入動線不佳，請調整座椅區。</p> <p>2. 局屋為狹長型，客戶等待區空間不大，無障礙櫃檯設於營業廳最內端不利進出，請研議改善。</p> <p>3. 自動櫃員機告示牌遺留背膠污漬，請加強清潔。</p> <p>4. 意見箱設置於商品展示櫃後方，公眾意見卡放置於寫字檯，2者請整併放置，以利民眾取用。</p> <p>5. 局屋外之機車停車格標線已模糊不清，請重新漆上</p>
7	花蓮郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <p>1. 901支局門面新設置有郵票、郵政寶寶圖案及地方風情之大圖輸出，新穎明亮，賞心悅目。</p> <p>2. 營業廳入口處之原住民郵筒及設有紀念戳蓋章處，提供遊客拍照及蓋戳紀念，別具特色。</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 3. 各項服務設施齊全，海報、空白單據排放整齊。 4. 窗口人員服務態度良好，志工引導顧客用郵積極周到。 5. 善用資訊科技，設置智慧型叫號機，並將一般業務、定期與壽險業務分流，提升服務效能。 6. ATM 自助服務區各 ATM 之區隔格板，以原住民元素及色彩設計，顯現地區性獨特色彩。 7. 為提升投遞效率，辦理妥投率競賽，值得各局效法。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局名牌、營業時間及相關告示牌均鏽蝕髒污，請全面檢視所轄各局情形統一改善。 2. 營業廳老花眼鏡架未放置老花眼鏡，請補充。 3. 請設置快速窗口，以紓解連續假日前後及月初、月底用郵人潮。 4. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，話機(或線路)故障未能即時接通，請改善。 5. 抽測窗口人員郵政金融卡雲支付申辦業務，未能適切回答，請加強相關業務職能。 6. i 郵箱應標示截郵時刻，並請參考他局製作半遮式遮陽板，以利民眾使用及保護機具。
7-1	壽豐郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 抽測窗口人員郵政金融卡雲支付申辦業務，有一定程度之認識。 2. 實測儲匯業務等待時間，尚在合理範圍。 3. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 4. 窗口服務人員態度親切、和善。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公告欄漏未張貼最新之郵政消息，如108年7月1日變更外匯合作銀行及相關業務變動消息。 2. 寫字檯之印泥文具請加強清潔。 3. 營業窗口張貼之「辦理時限表」未更新，請移除。

		<p>4. ATM 區設置之交易明細表垃圾桶投入口太大，恐有任人隨意抽取之慮，為保障顧客個資，請改善；另漏貼「錄影中請微笑」及「限插入郵政存簿儲金簿」貼紙，請補正。</p> <p>5. ATM 區之對講機係懸吊未固定且髒污，牆面並有膠帶黏貼殘留痕跡，請改善。</p> <p>6. 投遞單位環境整潔有待加強。</p>
7-2	花蓮師院郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 供顧客查閱之各項資費表均為最新版本。 2. 公告欄張貼之最新郵政消息均排列整齊。 3. 窗口服務人員態度親切、和善。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局名牌、營業時間及相關告示牌均鏽蝕髒污，請清潔擦亮；代收中華快遞貨件已停辦，該告示牌請撤下。 2. 壽險業務專辦櫃檯窗口堆滿雜物，請清理為開放式窗口。 3. 測試 ATM 客服電話機無人接聽，請改善。 4. 抽測窗口人員郵政金融卡雲支付申辦業務，未能適切回答，請加強相關業務職能。 5. 郵政商品展示櫃之集郵票商品請標示品名及價格，以利顧客選購。 6. ATM 之補摺機入口下方髒污(貼紙殘留痕跡)請清除，以維觀瞻。 7. ATM 周圍磁磚脫落有安全之慮，請修護。
8	臺東郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局營業廳環境整潔明亮，綠美化完整，窗口採低櫃檯，營造親和服務氛圍。 2. 營業廳空間充分利用，各項規劃設計溫馨舒適，備有哺乳室、友善服務區、漂書站等設施，提供舒適用郵環境。

		<p>3. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好；志工引導客戶用郵，周到和善。</p> <p>4. ATM 自助服務區各 ATM 間之區隔屏風下方規劃密閉式垃圾桶，創新且隱密，保障客戶丟棄之提領款、轉帳等交易明細表之安全，避免客戶個資外洩。</p> <p>5. 郵件處理場所之分信桌、分揀檯等整體環境均保持整潔。</p> <p>6. 員工休息室設計規劃清爽舒適，環境設施維護認真，讓同仁有充分休憩之舒適場所。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 「郵政業務資訊」卷夾放置之儲匯業務「資費表」、「工本費」等部分為舊版，請全面檢視所轄各局卷夾內各項資料之正確性，並統一更新；各支局卷夾分類及資訊內容請比照901支局之型式設置。</p> <p>2. 抽測郵政金融卡雲支付申辦業務，部分同仁未能適切回答，請加強相關業務職能。</p> <p>3. 代收中華快遞貨件業務已停辦，該告示牌請即撤下。</p> <p>4. 測試 ATM 服務區聯絡電話撥「1轉接營業櫃檯」時，對講機故障不通，請改善。</p> <p>5. ATM 服務區漏貼「ATM 錄影中請微笑」及「信用卡預借現金及銀聯 LOGO」貼紙，請補正。</p> <p>6. 「服務一致及正確」、「服務滿意情形」及「意見回應處理情形」等評核項目及服務構面書面資料未適時完整蒐集。</p>
8-1	臺東博愛路郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳整潔明亮，各項服務設施皆依規定設置，各類業務標示清楚，海報、空白單據排放張貼整齊美觀。</p> <p>2. 營業櫃檯內部儲物櫃整體規劃，各項資料排放整齊。</p> <p>3. 公告欄均為最新郵政消息且張貼排列有序，寫字檯文具乾淨整潔。</p> <p>4. 服務人員態度親切、和善。</p>

		<p>5. 測試營業窗口郵政金融卡雲支付申辦業務，承辦人員能適切回答。</p> <p>6. 用心布置 i 郵箱，並製作兼顧安全及通風性佳之文青圖案遮陽板，相當吸睛，具有宣傳智慧社區之廣告效益，巧思之創舉值得各局仿效。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「郵政業務資訊」卷夾放置之儲匯業務「資費表」、「工本費」為舊版本，請更新。 2. 營業廳請改用小張 wi-fi 貼紙。 3. ATM 客服電話機線路不通，請全面檢視所轄各局情形，並即時改善。 4. ATM 服務區牆面有膠帶黏貼殘留痕跡，請清除。 5. 意見箱使用說明標示之服務單位請更正為「臺東郵局」，請全面檢視所轄各支局之意見箱並即時更正。
8-2	關山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。 2. 快速窗口標示清楚，用郵人數稍多，實測儲匯業務叫號等待時間，均在合理範圍內。 3. 抽測窗口人員郵政金融卡雲支付申辦業務，能正確回答，深具專業，值得肯定。 4. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。 5. 投遞單位環境整潔、明亮，各項表報分類、保管及製作精良。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「郵政業務資訊」卷夾放置之儲匯業務「資費表」、「工本費」為舊版本，請更新。 2. 叫號機時間誤差20餘分鐘，請調整為正確時間。 3. 測試 ATM 客服電話機線路不通，請改善。 4. ATM 服務區牆面有膠帶黏貼殘留痕跡，請清除。

		5. 殘障坡道請增設服務鈴以提升服務品質。
9	苗栗郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局營業廳環境整潔明亮，動線流暢，服務項目及方向引導等各式標示清楚貼心。 2. 書寫範例製作完整清晰，且各項業務宣傳標示明顯，便利箱展示亦新穎美觀。 3. 提供最新版本郵政匯兌資費簡表、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等業務資訊。 4. ATM 服務區依規定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，各 ATM 間均有隔板區隔，各項服務業務標示清楚醒目。 5. 實測 ATM 服務區客服電話接聽情形，可即時接通提供服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳請擺設或張貼儲匯業務行銷活動相關文宣。 2. 部分窗口貼附告示，請注意加強美化效果。 3. 華夏海灣塑膠股份有限公司局外自提機未張貼操作指示貼紙，經測試客服電話無法通話，且未張貼防詐宣導文宣及機器編號。 4. 郵件收寄作業及條碼張貼等規定，請依新頒佈之營業規章第49條及總公司107年8月3日郵通第0199號函辦理。
9-1	頭份郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋建築設計新穎具現代感，整體環境維護整潔明亮。 2. 營業廳「郵政業務資訊」卷夾、空白單據擺放整齊有序。 3. 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為最新版本。

		<p>4. 商品展示櫃集郵票商品品名及價格標示清楚，擺飾整齊美觀。</p> <p>5. 郵件作業空間動線規劃得宜，分信桌、分揀檯及各項物件等擺置整齊。</p> <p>6. 稽查工作日誌按規定逐日填寫，各項郵件改投、改寄登錄專簿記錄確實。</p> <p>7. 工作衡量作業確實，依規定秤重載入系統；另快捷郵件投遞時效確實，均於合規範圍內。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 抽測郵政金融卡雲支付申辦業務，窗口服務人員無法應答，請加強教育訓練。</p> <p>2. 陳舊之業務說明標示及海報請更新。</p> <p>3. 局屋高度不足，屋頂隔熱設計或有不佳，夏天作業時請注意同仁身心狀況，空調與室溫建請適時調整改善。</p> <p>4. 郵政信箱區的斜梯處，請以醒目警語標示，提醒顧客注意安全。</p> <p>5. 部分員工上、下班簽到、退時間有欠詳實，請補正。</p>
9-2	苗栗府前郵局	<p>優點：</p> <p>1. 提供最新版本郵政匯兌資費簡表、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等業務資訊。</p> <p>2. 實測 ATM 服務區客服電話接聽情形，可即時接通提供服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 抽測街口支付連結郵政儲金帳戶付款業務，窗口服務人員誤答金融卡雲支付申辦作業，請加強教育訓練。</p> <p>2. 過期文宣及海報，請撤除；業務宣傳摺頁請依規定張貼。</p> <p>3. 請裝設 i 郵箱燈箱或其他相關標示牌。</p> <p>4. ATM 明細表回收桶髒污、牆面留有貼紙背膠，請清潔。</p>

		5. 營業廳整體環境尚有加強整潔與美化之空間，以提升形象。
--	--	-------------------------------