

附表 113年度下半年為 民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
8	新竹郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網新竹郵局部分： <ol style="list-style-type: none"> (1) 相關活動資訊訊息均有定時更新。 (2) 公益活動/社區結合/關懷社區，每月都有安排活動，值得嘉許。 (3) 業務與服務/我的 e 連結，版面設計製作精美。 2. 為民服務書面資料依評核項目分門別類，內容豐富、架構完善(例如新竹郵局官方 Line 帳號、關懷農特產軟體、參觀新竹郵局預約服務等)，且製作精美圖片配合文字說明，用心程度堪稱嘉許。建請就「數位創新加值」及「社會創新共融」彙整說明相關具體措施與作為、推動成效、可持續性及擴散性併未來推動及精進方向資料，作為嗣後代表本公司參加交通部服務獎之參考範例。 3. 局外自動櫃員機(退輔會榮民之家): <ol style="list-style-type: none"> (1) 機身四周擦拭乾淨，並張貼最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」及「自動櫃員機告示牌」標籤。 (2) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務，並張貼電話機操作指示貼紙。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務書面資料部分內容為例行性測試紀錄報表(例如電話禮貌測試紀錄表)，建請定期彙整相關資料，擷取特殊案例加以記載，以提升書面資料之價值，並減少紙本影印之浪費。 2. 局外自動櫃員機局(退輔會榮民之家)旁補摺機上「自動櫃員補摺機使用說明」標示牌，未依112年5月22日儲通第5151號函規定撤除，請改善。
8-1	關西郵局	優點：

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門旁局名牌、營業時間表、中央存保公司掛牌、外幣買賣、印花稅票代銷處等掛牌均擦拭乾淨，保持良好。 2. 局門口處掛有新竹郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 3. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙、設置止滑條及扶手，保障民眾用郵安全。 4. 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，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。 5. 公眾廳環境明亮，擺放盆栽加強環境美化、綠化，單據擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全，並提供飲水，供民眾使用，用郵環境舒適。 6. 公眾廳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。 7. 公眾廳櫃檯設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。 8. 公眾廳叫號機上方設置開戶、英語服務櫃台指引及尖峰用郵時段說明卡片，提醒用郵民眾。 9. 營業櫃檯提供「偃講客」基本客語服務。 10. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員金融卡業務問題，回答迅速流暢。 11. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 12. 測試自動櫃員機客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務，並張貼電話機操作指示貼紙。 13. 局屋外 i 郵箱服務區設有遮陽板保護機台，並設置廣告看板，有利行銷推廣。 14. 郵政專用信箱區提供書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數之告示等資訊。 15. 投遞單位作業區空間乾淨整齊，各類物品擺置固定位置，工作環境整潔舒適。 <p>建議改進事項：</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外 i 郵箱上方「Wi-Fi&洗手間」告示牌汙損，請改善。 2. 局屋外無障礙坡道下方未設置「服務鈴」，不利身障及行動不便客戶用郵，請改善；局屋門口服務鈴英譯為 Service Button，請更正為 Ring for service。 3. 局屋門口玻璃門張貼之「僱講客」客語服務貼紙破損，請改善。 4. 基金櫃檯設置基金銷售窗口標示牌，惟未擺放基金警語告示牌，請補正。 5. 無法退投郵件直接置於窗口招領，未依規定填造招領公告，並將個資去識別化，請改善。 6. 郵政專用信箱部分號碼缺漏，請補正。 7. 郵務單位車輛聯外通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維護郵車及行人安全。
8-2	湖口鳳凰郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，i 郵箱設有遮陽板保護機台，i 郵箱及智慧郵筒截郵時刻清楚標示。 2. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙、設置止滑條及扶手，保障民眾用郵安全。 3. 局門口處掛有新竹郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 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，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。 5. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全，用郵環境舒適。 6. 公眾廳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。 7. 公眾廳「顧客意見函」陳列架有擺放中、英文版顧客意見函，且已改為3+3郵遞區號。 8. 公眾廳用郵手冊、郵件資費小冊及顧客意見函皆為新版，集郵型錄及各類文宣皆適時更換為當期新版。 9. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢便利顧客查詢郵、儲、壽資費

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>及公開資訊，設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。</p> <p>10. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p> <p>11. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員金融卡業務問題，回答迅速流暢且禮貌周到。</p> <p>12. 郵政專用信箱區提供書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數之告示等資訊。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外無障礙坡道下方服務鈴，英譯為 Service Button，請更正為 Ring for service。 2. 局外紅色郵筒緊急附加費貼紙未清除，請改善。 3. 局門前階梯上「小心階梯」警視標示字體已褪色模糊，請改善。 4. 叫號碼機印錄之號碼牌字體不清，請改善。 5. 自動櫃員機張貼之「跨行轉帳金融機構代號一覽表」為影本，建請張貼彩色正本，以利用郵人士查看。 6. 密閉式上鎖「明細表回收桶」投入洞口太大，不利儲戶個資保護，請改善。 7. 郵政專用信箱部分號碼缺漏，請補正。
8-3	新竹武昌街郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外設有信筒造型裝置藝術、大型信鴿及郵政寶寶公仔等，別具獨特郵政風格並兼具美化局屋環境。 2. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，i 郵箱設有遮陽板保護機台，i 郵箱及智慧郵筒截郵時刻清楚標示。 3. 局屋門旁局名牌、營業時間表、中央存保公司掛牌、外幣買賣、印花稅票代銷處等掛牌均擦拭乾淨，保持良好。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>4. 局門口處掛有新竹郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。</p> <p>5. 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，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。</p> <p>6. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，叫號機、設資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>7. 公眾廳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。</p> <p>8. 公眾廳櫃檯設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全；郵務打包區提供磅秤、剪刀及膠帶等用品便利民眾使用。</p> <p>9. 公眾廳「抽號碼機」處統一製作印刷精美新開戶及英語諮詢櫃檯指引標示牌及尖峰時段說明；志工服務檯設置中、英文版服務項目告示牌，便利民眾用郵。</p> <p>10. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢便利顧客查詢郵、儲、壽資費及公開資訊。</p> <p>11. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員金融卡業務問題，回答迅速流暢。</p> <p>12. 自動櫃員機上方製作壓克力招牌標示服務項目精美大方；測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>13. 自動櫃員機身四周擦拭乾淨，應貼之各式標籤均完整貼妥，並張貼最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」及「自動櫃員機告示牌」。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋外無障礙坡道下方「服務鈴」未提供點字服務；自動櫃員機服務區外無障礙坡道未設置「服務鈴」，另服務區前階梯未張貼「小心階梯」警視標示，請改善。</p> <p>2. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」螢幕下方未放置壽險資訊公開 QR CODE 二維條碼立牌，請</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>改善。</p> <p>3. 公眾廳補摺機上「自動櫃員補摺機使用說明」標示牌，未依112年5月22日儲通第5151號函撤除，請改善。</p> <p>4. 公眾廳公布欄無法投遞郵件之公告，未將個資去識別化，請改善。</p> <p>5. 自動櫃員機有4檯卻只配置1具客服電話，請改善。</p> <p>6. 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」之提醒告示，請補正。</p>
9	苗栗郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <p>1. 全球資訊網苗栗郵局網頁相關活動資訊均有定時更新。</p> <p>2. 為民服務書面資料</p> <p>(1) 與台灣郵政協會協同辦理113年端午節「粽葉飄香，濃濃郵情」，並宣導防詐觀念及樂齡運動新生活，活動豐富多采，並善盡企業責任。</p> <p>(2) 辦理「健康加郵站」、「i 郵購銀髮區」等服務，提供創新郵政服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 為民服務書面資料</p> <p>(1) 郵務業務書寫範例未更新為3+3郵地區碼，請改善。</p> <p>(2) 書面資料主題不明顯，建請統整相關資料，以「數位創新加值」及「社會創新共融」為主題，並隨時更新補充。</p> <p>2. 局外自動櫃員機(聯合大學土木大樓)</p> <p>(1) 服務區未完整張貼相關資訊貼紙，請改善。</p> <p>(2) 機檯未設置服務項目標示牌，請改善。</p> <p>(3) 機檯附近有灰塵，請加強清潔，以維公司形象。</p>
9-1	三灣郵局	優點：

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前階梯有「小心階梯」警示貼紙，提醒用郵民眾。 2. 局屋門入口處安裝服務鈴，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，並設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 3. 公眾廳環境整潔明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，用郵環境舒適。 4. 公眾廳志工服務檯設置服務項目告示牌，有利用郵諮詢服務。 5. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，設備螢幕下方放置說明文件網頁 QR Code 二維條碼立牌，可供民眾方便查詢各項郵政儲匯業務工本費及資費。 6. 自動櫃員機張貼最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」與「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖明細表投入箱。 7. 郵政專用信箱公告書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數，信箱號碼標示完全；另公告欄張貼調整租金之郵政消息，充分揭露郵政專用信箱相關資訊。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外郵筒油漆已褪色、斑駁脫落，紅色郵筒緊急附加費貼紙未清除，請改善。 2. 局屋門前斜坡入口處右側邊水泥剝落，請改善。 3. 局屋大門出入口處未設置止滑條或防滑墊，請改善。 4. 公眾廳張貼多張海報，略顯凌亂，請改善；顧客意見箱佈滿灰塵，請加強清潔。 5. 公眾廳補摺機上「自動櫃員補摺機使用說明」標示牌，未依112年5月22日儲通第5151號函規定撤除，請改善。 6. 請將友善服務窗口及諮詢服務等相關服務整合於一個櫃檯，以利民眾用郵。 7. i 郵箱漏填截郵時刻、用郵手冊及郵件資費小冊為舊版、郵務書寫範例為3+2版，請改善。 8. 局屋側門停車場出入口處，請設置反射凸透鏡，以維郵車及行人安全。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
9-2	南庄郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外牆設計以磨石子牆面搭配賽夏族圖騰及客家桐花圖案，別具當地文化特色。 2. 局門旁設置無障礙坡道，且服務鈴設於無障礙坡道入口處，方便身障及行動不便客戶用郵。 3. 自助服務區明亮乾淨，動線規劃得宜，設有 i 郵箱、郵政專用信箱、自動櫃員機及補摺機等機具，並充分揭露相關訊息，便利民眾用郵。 4. 公眾廳環境整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，空白單據及各類用品排放整齊，用郵環境舒適溫馨。 5. 公眾廳顧客意見箱放置中、英版本意見函，提供老花眼鏡、印泥及原子筆等便民設施。 6. 公眾廳資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，設備螢幕下方放置說明文件網頁 QR Code 二維條碼立牌，有助民眾查閱。 7. 實測自動櫃員機客服電話，可順利接通營業廳並即時提供服務。 8. 投遞單位作業區空間寬敞，環境乾淨明亮，各類物品放置整齊，並擺放盆栽綠美化環境，营造良好工作環境。 9. 郵務專用箱型車外觀清潔明亮，且車體維護完整無損，有助維持郵局良好形象。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外郵筒油漆已褪色、斑駁脫落，請改善。 2. 公眾廳郵政整體資訊區未提供用郵手冊及資費小冊等用郵資訊，顧客意見箱為舊版樣式，郵務書寫範例為3+2版，請補正。 3. 公眾廳部分天花板似有塌陷及漏水舊漬，請改善。 4. 營業廳「郵局營業前後重要事項日檢表」封面「保全公司電話」及「報警系統業者(樹樺)電話」欄位未填寫，未下班不宜預蓋主管章，請改善。 5. 營業廳友善服務櫃檯窗口標示牌「special needs area」請更正為「Special Assistance

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>Counter」。</p> <p>6. 自動櫃員機部分鍵盤數字掉漆，不易辨識，請改善。</p> <p>7. 郵政專用信箱旁牆上張貼多張海報，略顯凌亂，請改善。</p> <p>8. 郵務單位車輛聯外通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維護郵車及行人安全。</p>
9-3	苗栗中苗郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局外牆利用3D 彩繪塗鴉及3種主題(郵筒、飛燕、信封)擺設造型裝置藝術、造型座椅及郵筒，打造極具風格特色郵局；自助服務區環境寬敞明亮，設置具有親子櫃員機及視障語音櫃員機功能之自動櫃員機、友善服務區提供洗手間及哺乳室，動線規劃得宜，用郵環境溫馨舒適。 2. 局門口處掛有苗栗郵局星期六提供服務郵局資料表，充分揭露用郵資訊。 3. 提供身障坡道、友善關懷窗口、英語窗口及相關設施等貼心服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器；公眾廳並設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。 4. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符。 5. 營業廳營業項目牌、窗口序號牌及友善服務窗口等標示清楚，各項空白單據擺放整齊，商品展示櫃商品陳列豐富齊全。 6. 基金櫃檯已掛置基金銷售窗口標示牌，並擺放基金警語告示牌，符合相關規定。 7. 郵務等候區擺放造型沙發椅，並設有打包區，提供郵寄便單據列印設備及膠帶、剪刀等用具，便利民眾用郵。 8. 自助服務區設置 i 郵箱，並設有「寄件、收件」廣告看板，有利是項業務推展。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外多處無障礙坡道未設置服務鈴，請改善。 2. 服務鈴(Service bell)英文標示名稱請更正為“Ring for Service”。

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
		3. 局外紅色郵筒緊急附加費貼紙未清除，請改善。 4. 自助服務區天花板、風扇、燈具等設備佈滿蜘蛛網及灰塵，請加強局屋清潔。 5. 自助服務區自動櫃員機及客服話機沾滿灰塵，請加強清潔。 6. 公眾廳郵政整體資訊區用郵手冊及郵件資費小冊為舊版，請更新。 7. 實測數位 VISA 卡申辦方式，無法正確地完整答覆，請加強服務人員專業度訓練。
10	基隆郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網新竹郵局相關活動資訊定時更新。 2. 局外自動櫃員機(基隆地方法院) <ol style="list-style-type: none"> (1) 機檯張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 (2) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網基隆郵局公益活動社區結合/關愛社區活動資料內容放置12個年度，資料保存期限太長，建議縮短年限。 2. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 卷宗「一、數位創新加值」資料內容部分非屬本項目內容(例如社會關懷改善獨居長者居家環境、清淨家園等)，請補正。另數位創新加值服務資料顯有不足，請增加創新作法，並鼓勵同仁踴躍創新提案。 (2) 本年度資料不足且內容部分為紀錄報表，建請定期彙整相關資料，擷取特殊案例加以記載，以提升書面資料之價值，並減少紙本影印之浪費。 (3) 資料首頁標題均為「為民服務不定期考核佐證資料目錄」，建請以「數位創新加值」及「社會

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
		創新共融」為主題，加以分類。
10-1	雙溪郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口玻璃門乾淨明亮，形塑美好郵政形象。 2. 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，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。 3. 公眾廳環境明亮，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全，老用郵環境舒適。 4. 公眾廳「顧客意見函」陳列架擺放中、英文版顧客意見函，封面郵遞區號為最新版3+3碼。 5. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利顧客查詢。 6. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員儲匯業務相關問題，回答迅速流暢。 7. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 8. 郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊均為最新版本。 9. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 10. 投遞單位整體環境整潔明亮，分揀檯保持整齊清潔，便於投遞同仁分檢；郵務機車外觀乾淨清潔。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前階梯請張貼小心階梯警示貼紙，提醒用郵民眾。 2. 公眾廳「抽號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		3. 公眾廳商品展示櫃不足，致商品四處擺放，稍顯雜亂，請改善。 4. i 郵箱遮雨棚、自動櫃員機及信箱區牆面汙損，請改善。 5. 郵政專用信箱部分儲格號碼脫落，請補正。 6. 郵務摩托車郵袋髒污，請加強清潔。
10-2	基隆復興路郵局	優點： 1. 局屋門前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 2. 局屋門口玻璃門乾淨明亮，形塑美好郵政形象。 3. 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，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。 4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整齊乾淨，用郵環境舒適。 5. 公眾廳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。 6. 公眾廳「顧客意見函」陳列架有擺放中、英文版顧客意見函，封面郵遞區號為最新版3+3碼。 7. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利顧客查詢。 8. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員儲匯業務相關問題，回答迅速流暢。 9. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 10. 郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊均為最新版本。 11. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 建議改進事項：

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌佈滿雨漬，i 郵箱及自動櫃員機燈箱汙損，請改善。 2. 公眾廳櫃檯最上方張貼之海報過於陳舊，請改善。 3. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡欠缺，請改善。 4. 公眾廳上方輕鋼架循環扇佈滿灰塵，請改善。 5. 公眾廳「抽號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 6. 公眾廳未張貼九大禁寄危險物品海報，請改善。 7. 自動櫃員機旁密閉式上鎖「明細表回收桶」投入洞口太大，不利儲戶個資保護，請改善。 8. 郵政專用信箱部分儲格號碼脫落，請補正。
10-3	基隆愛三路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口玻璃門乾淨明亮，形塑美好郵政形象。 2. 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，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。 3. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，叫號機、設資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 4. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全。 5. 公眾廳櫃檯設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。 6. 公眾廳「顧客意見函」陳列架有擺放中、英文版顧客意見函，封面郵遞區號為最新版3+3碼。 7. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利顧客查詢。 8. 營業廳配合政策設置友善及英語服務窗口，提供「僱講客」基本客語、基本日語及手語翻譯等服

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>務。</p> <p>9. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員儲匯業務相關問題，回答迅速流暢。</p> <p>10. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p> <p>11. 郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊均為最新版本。</p> <p>12. 郵政專用信箱專區其信箱投遞時刻表、信箱箱址書寫範例等公告清楚，且儲格號碼完整。</p> <p>13. i 郵箱櫃體清潔明亮且截郵時刻清楚標示。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋門口局名牌郵遞區號仍為5碼，請補正。</p> <p>2. 局屋門旁懸掛大型中央存保公司掛牌，字體褪色，請申請換發。</p> <p>3. 自動櫃員機有4台，惟僅設1具客服電話機，為利客戶使用，請改善;另話機請定期清潔。</p> <p>4. 自助服務區補摺機上方仍放置壓克力「自動補摺機使用說明」，請依112年5月22日儲通第5151號函撤除。</p>
11	三重郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <p>1. 全球資訊網/各地郵局/三重郵局：相關網頁資訊均有定期更新，其中公益活動/社區結合/關懷社區，113年至今舉辦暑期親子集郵研習營、金融保險社區講座、樂齡運動及捐熱血郵愛心等8場活動，內容豐富，殊值嘉許。</p> <p>2. 為民服務書面資料：</p> <p>(1) 「社會創新共融」方面，針對國小學童、大專院校、社區年長者及弱勢族群等，積極辦理各類社會關懷服務系列活動。</p> <p>(2) 「數位創新加值」方面，成立 LINE 群組，針對大宗客戶提供郵務上收服務，有效增裕郵務營</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>收；成立「三重中山路郵局郵購站」，有助提升購物績效。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 「社會創新共融」方面，建請對新住民族群辦理相關社會關懷服務系列活動。 (2) 試投郵件成功登記表內容僅記錄到今年2月，請配合更新。 2. 局外自動櫃員機(麗林國小): <ol style="list-style-type: none"> (1) 機檯周圍布滿灰塵，請加強清潔，以維公司形象。 (2) 未設置密閉式明細表投入箱，請改善。
11-1	三芝郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨；入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 2. 局屋門口處掛有營業時間外收寄國內快捷郵件一覽表，充分揭露用郵資訊。 3. 局屋前階梯有「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 4. 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，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 5. 公眾廳環境明亮，單據擺放整齊，局內動線順暢，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全，用郵環境舒適。顧客意見箱放置中、英版本意見函，提供便民服務。 6. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利顧客查詢。 7. 實測儲匯窗口人員對於數位存款帳戶申請方式，可正確地答覆，展現優良專業度。 8. 公眾廳設有便利箱模型，有利業務宣傳及民眾選用。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 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>10. i 郵箱提供名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆，便利民眾使用。</p> <p>11. 實測郵寄便單據列印設備，一切正常；另測試郵務窗口人員對於列印國際郵件單據之熟悉度，表現良好。</p> <p>12. 投遞單位整體環境整潔明亮，分揀檯保持整齊清潔，便於投遞同仁作業。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外服務鈴未設置於無障礙坡道入口處，請改善。 2. 局屋外部分牆面老舊積累灰塵，請加強清潔。 3. 局屋門口處 FedEx 代理收件處招牌褪色、斑駁，請更換。 4. 公眾廳商品展示櫃部分空間閒置，請充分利用空間。 5. 公眾廳叫號機時間與營業廳掛鐘時間落差3分鐘，請即校正，並於每營業日營業開始前檢視印錄時間正確性。 6. 公眾廳落地形補摺機，請依本公司112年5月22日儲通第5151號函規定，撤除「自動補摺機使用說明」，避免客戶混淆，致生爭議。 7. 郵務營業規章、用郵手冊為舊版，請更新；郵務書寫範例新、舊並列，請移除舊版。 8. 郵務單位車輛聯外通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維護郵車及行人安全。 9. 郵務投遞專用箱型車車體多處擦撞、用膠帶固定側燈等情況，請改善並加強行車安全教育。
11-2	林口中湖頭郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨；入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 2. 局屋門口處掛有營業時間外收寄國內快捷郵件一覽表，充分揭露用郵資訊。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>3. 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，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。</p> <p>4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整齊，寫字檯整齊乾淨，提供老花眼鏡及郵政充電站，用郵環境舒適。顧客意見箱放置中、英版本意見函，提供便民服務。</p> <p>5. 公眾廳商品展示櫃代售商品及集郵票品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，可增益商機。</p> <p>6. 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益。</p> <p>7. 公眾廳設有便利箱模型，有利業務宣傳及民眾選用。</p> <p>8. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符。</p> <p>9. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。</p> <p>10. 郵政專用信箱包括書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數均清楚告示。</p> <p>11. 實測郵寄便單據列印設備，一切正常；另測試郵務窗口人員對於列印國際郵件單據之熟悉度，表現良好。</p> <p>12. i 郵箱提供名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆，便利民眾使用。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋入口處張貼「車輛慢看停 行人安全行」海報已破損，請改善。</p> <p>2. 自動櫃員機鍵盤字漆剝落、告示牌已過期及明細表投入箱未標示，請改善。</p> <p>3. 自動補摺機請依本公司112年5月22日儲通第5151號函規定，撤除「自動補摺機使用說明」，避免客戶混淆，致生爭議。</p> <p>4. i 郵箱提供名址標籤貼紙之塑膠架破損嚴重，請改善。</p> <p>5. 郵務營業規章為舊版，請更新。</p> <p>6. 國際郵件強制要求需預先傳遞電子通關資訊國家之郵政消息請更新為113年7月3日版。</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		7. 無法退投郵件直接置於信件招領櫃，未依規定填造招領公告，並將個資去識別化，請即改善，避免違反個資法。
11-3	三重中山路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外設置無障礙坡道，且服務鈴設於無障礙坡道入口處，方便身障及行動不便客戶用郵。 2. 局屋門口處掛有三重各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 3. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨；入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」、「手語翻譯」標示，提供友善用郵環境。 4. 窗口均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 5. 公眾廳環境明亮，單據擺放整齊，局內動線順暢，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全，提供郵政充電站及漂書站，用郵環境舒適。顧客意見箱放置中、英版本意見函，提供便民服務。 6. 公眾廳顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 7. 公眾廳設有便利箱模型，有利業務宣傳及民眾選用。 8. 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益。 9. 公眾廳設有 020 郵購站，展示代售商品及集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，可增益商機。 10. 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。 11. 提供「EZPost 線上交寄製作託運單步驟」並張貼於各郵務窗口，便利民眾用郵。 12. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄、本窗口開放郵政金融卡支付郵

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>資等告示。</p> <p>13. 實測郵寄便單據列印設備正常；另測試郵務窗口人員對於列印國際郵件單據之熟悉度，表現良好。</p> <p>14. 郵政專用信箱包括書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數均清楚告示。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」顯示為i郵購頁面，請依規定改為本公司公告頁面，以利顧客查詢郵、儲、壽等資費及公開資訊。 2. 自動服務區補摺機指示燈號面板遭破壞，請派人維修。 3. 郵政專用信箱440號儲格號碼脫落，請補正。 4. 國際郵件強制要求需預先傳遞電子通關資訊國家之郵政消息請新為113年7月3日版。
12	雲林郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網雲林郵局相關活動資訊定時更新。 2. 舉辦多場捐血活動，透過贈郵摺、洗衣精鼓勵民眾至捐血站共襄盛舉；集郵研習營參與對象包括銀髮長者與學齡兒童及家長；透過金融與保險知識講座友善互動的方式，帶領民眾認識郵局相關服務資訊，並宣導詐騙手法及防範意識，形塑郵局關愛社區的形象。 3. 局外自動櫃員機(虎尾科技大學)： <ol style="list-style-type: none"> (1) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 (2) 張貼「錄影中請微笑」及最新版「自動櫃員機告示牌」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」等，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 部分書面資料內容為總公司相關作業規定，請增加創新作法，並鼓勵同仁踴躍創新提案。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>(2) 「社會關懷服務」主題有關網路 ATM 保單借還款及勞保局資料查詢等項目，部分個資未遮蔽，請改善；另請將主題名稱修正為「社會創新共融」。</p> <p>2. 局外自動櫃員機(虎尾科技大學)：</p> <p>(1) 「行動郵局 台灣 pay」貼紙未張貼於掃瞄儀旁，請改善。</p> <p>(2) 「信用卡預借現金及銀聯標籤」為舊版，請更新。</p> <p>(3) 玻璃窗框架累積髒污，請加強清潔。</p>
12-1	褒忠郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設有無障礙坡道、服務鈴、友善服務窗口及相關設施，並於局門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，便利身障或行動不便民眾使用。 2. 局屋玻璃門窗乾淨明亮，公眾廳環境整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整齊乾淨，用郵環境舒適。 3. 測試「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢郵、儲、壽等資費及公開資訊。 4. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員儲匯業務，回答迅速流暢。 5. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 6. 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外 i 郵箱遮雨棚汙損，請改善。 2. 公眾廳寫字檯老花眼鏡度數雖齊全，惟無擺放框架，眼鏡散落零亂，請改善。 3. 公眾廳商品展示櫃閒置，請充分利用空間，俾達增益業務行銷及空間美化之效；展示櫃上方貼有

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>「郵政商城」名稱，請配合業務現況修正為 i 郵購。</p> <p>4. 自動櫃員機及信箱區牆面汙損，請改善。</p> <p>5. 自動櫃員機燈箱褪色斑駁、客服電話機話筒凹槽處積累髒污，請改善。</p>
12-2	東勢厝郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口局名牌、營業時間、印花稅票、中央存保等掛牌擦拭乾淨，保持良好。 2. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 公眾廳環境乾淨明亮，單據擺放整齊，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整潔乾淨，老花眼鏡配備齊全，用郵環境舒適。 4. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢郵、儲、壽資費及公開資訊。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。 5. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 6. 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋入口地面張貼指示貼紙，已模糊無法辨識，請清除。 2. 局屋內側自動玻璃門上方郵徽貼紙破損，請改善。 3. 部分同仁未按規定配帶識別證或胸章，窗口亦未放置姓名牌，請改善。 4. 公眾廳部分牆面汙損且留有釘孔痕跡，窗戶、紗窗布滿灰塵髒污，請改善。 5. 公眾廳志工服務檯服務項目告示牌壓克力架損壞，請改善。 6. 公眾廳叫號機放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第3號窗口洽辦」指示牌，惟新開戶專辦櫃檯設於2號窗口，明顯不符，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>7. 公眾廳叫號機號碼牌列印成東勢郵局，請改善。</p> <p>8. 公眾廳「郵件招領」櫥窗放置集郵商品，與展示櫃名稱不符，請改善。</p> <p>9. 營業櫃檯左側擺示之便利箱樣品，老舊且未標價，請改善。</p> <p>10. 測試「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，惟滑鼠按鍵需點擊多次，始能連結查詢，請改善。</p> <p>11. 實測儲匯業務顧客等候時間逾8分鐘，不符合目標值，請改善。</p> <p>12. 專用信箱無信箱郵遞時刻表，請改善。</p> <p>13. 投遞單位地面遺留大宗郵件捆紮繩、廢紙屑，垃圾桶內垃圾未清除；排信架上擺放私人物品、牆上張貼陳舊海報及與郵政無關圖片等情況，請加強清潔整理。</p>
12-3	斗六西平路郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋門前設置「點字服務鈴」、「無障礙坡道」，入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，並於營業廳設置「無障礙櫃檯」、「英語服務窗口」、「友善服務窗口」等相關措施，提供友善用郵環境。</p> <p>2. 局屋門口局名牌、營業時間、印花稅票、外幣買賣、中央存保等掛牌擦拭乾淨，維護良好。</p> <p>3. 公眾廳環境乾淨明亮，單據、叫號機、設資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>4. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。</p> <p>5. 公眾廳櫥窗商品陳列豐富整齊，郵購站設計新穎，增進商機並美化空間。</p> <p>6. 公眾廳製作「新住民語言書寫範例」、「常用表單書寫範例(放大版)」，便利民眾使用。</p> <p>7. 公眾廳張貼儲匯便捷查詢，以各式 QR Code 查詢辦理各項儲匯業務需準備之證件，用意甚嘉。</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢郵、儲、壽資費及公開資訊。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。</p> <p>9. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p> <p>10. 測試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"> 1. 局屋大型 CIS 招牌已褪色，請改善。 2. 局外自助服務區無障礙坡道下方處請設置服務鈴。 3. 局屋自動玻璃門(友愛關懷服務區處)旁牆面銀色金屬飾條已破損，請改善。 4. 局屋門前光滑地板及階梯，請設置防滑條，以避免滑倒意外事件。 5. 公眾廳補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請改善。 6. 自動櫃員機部分機檯張貼舊版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，請更新。
13	嘉義郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網嘉義郵局相關活動資訊定時更新。 2. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 員工發揮創意主動研提創新方案，113年上半年度員工建議案初審採納10件，值得鼓勵。 (2) 儲匯業務到府服務/客制化服務登記單，用意甚嘉。 (3) 113年公益活動包括捐熱血郵愛心、郵愛童心親子活動、百年郵政再現風華攝影展、金融與保險知識校園講座、銀髮踏青樂悠郵、母親節明信片活動、捐贈社區物資關懷活動、淨灘活動..等，發揮多面向社會關懷服務，長期關懷長者與弱勢及與鄰里間美好互動，善盡企業社會責任，提高社會正能量。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>3. 局外自動櫃員機(嘉義地檢署)：</p> <p>(1) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>(2) 張貼「錄影中請微笑」及最新版「自動櫃員機告示牌」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」等，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 為民服務書面資料：</p> <p>(1) 部分書面資料內容為總公司相關作業規定，請增加創新作法，並鼓勵同仁踴躍創新提案。</p> <p>(2) 為民服務書面資料-客制化服務登記單，部分個資未遮蔽，請改善。</p> <p>(3) 書面資料主題「社會創新共榮」名稱請更正為「社會創新共融」。</p> <p>2. 局外自動櫃員機(嘉義地檢署)：</p> <p>(1) 防詐騙貼紙部分脫落、機體有殘膠及四周環境髒污，請清除。</p> <p>(2) 階梯請貼「小心階梯」警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間。</p>
13-1	番路郵局	<p>優點：</p> <p>1. 郵局外牆設有台灣藍鵲及柿子造型彩繪牆，打造具在地特色郵局。</p> <p>2. 局屋門口玻璃門乾淨明亮，形塑美好郵政形象。</p> <p>3. 公眾廳環境明亮，局內動線順暢，寫字檯整齊乾淨，各式表單附有中英文名稱標示牌，老花眼鏡配備齊全，用郵環境舒適。</p> <p>4. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢郵、儲、壽資費及公開資訊。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。</p> <p>5. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>6. 測試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"> 1. 局外無障礙坡道中段地面破損凹陷，請改善。 2. 局屋前方地面部分地磚脫落，請改善。 3. 局屋門前階梯止滑條已破損，請改善。 4. 公眾廳防疫期間地面所貼等待線等貼紙，請移除。 5. 公眾廳牆面有張貼文宣之殘膠，角落有蜘蛛絲，請清除。 6. 公眾廳座椅塑膠包材未拆除乾淨，殘留膠袋拖地恐生安全疑慮，請改善。 7. 公眾廳商品展示櫃閒置，請充分利用空間，俾達增益業務行銷及美化局屋之效。 8. 公眾廳郵政業務資訊區未陳列資費小冊及用郵手冊，請改善。 9. 營業櫃檯下方海報張貼過多，請適時更新及清除，以維環境整潔。 10. 自動櫃員機話機髒污，請改善。 11. 「國內包裹」單據已置於單據書寫台，請移除5號營業窗口前方之單據置放架，以維櫃檯整潔。 12. 專用信箱郵遞時刻表未標示郵件投遞時刻，請改善。
13-2	竹崎灣橋郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境明亮，單據擺放整齊，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整潔乾淨，用郵環境舒適。 2. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 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。 4. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢郵、儲、壽資費及公開資訊。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>5. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p> <p>6. 郵件投遞作業區排信架整齊排列，環境清潔且作業動線流暢，工作環境管理得當。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外郵筒郵徽褪色斑駁，紅色郵筒緊急附加費貼紙未清除，請改善。 2. 局屋門前部分地面有青苔、i 郵箱監視器及局門窗框髒污，請加強清潔。 3. 公眾廳張貼過多海報及郵政消息，請適時更新及清除，以維環境整潔。 4. 公眾廳商品展示櫃，部分商品無標價，請改善。 5. 公眾廳郵政業務資訊區壓克力架灰塵未清除，請加強清潔。 6. 公眾廳老花眼鏡放置在木質筆筒內，取用不便，請改善。 7. 實測自動櫃員機客服話機故障不通，話機老舊髒污，請改善。 8. 自動櫃員機部分貼紙撕除後殘膠未清除及張貼舊版「自動櫃員機告示牌」，請改善。 9. 郵用藍車出入通道之牆角或門邊處，請設置防護措施。 10. 郵用摩托車馬鞍型郵袋汙黑褪色，部分座墊破損，請改善。 11. 郵務單位車輛聯外通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維護郵車及行人安全。
13-3	嘉義文化路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口局名牌、營業時間、外幣買賣、中央存保等掛牌擦拭乾淨，保持良好。 2. 公眾廳環境明亮，單據擺放整齊，寫字檯整潔乾淨，叫號機、設資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 3. 公眾廳放置郵儲單據書寫範例(含中文、泰文、越南文及印尼文)大型面版，供民眾以手動點選，便利整齊，值得嘉許。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>4. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。</p> <p>5. 公眾廳設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</p> <p>6. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢郵、儲、壽資費及公開資訊。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。</p> <p>7. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門外菸蒂、落葉及灰塵散落，請加強環境整潔。 2. 局外無障礙坡道服務鈴(Service Bell)英文標示名稱請更正為“Ring for Service”；另請增設點字服務。 3. 局外 i 郵箱遮光板內側布滿灰塵，郵政專用信箱間入口玻璃及箱格外觀髒汙，請加強清潔。 4. 局屋玻璃門張貼多張禁止吸菸貼紙，部分褪色、脫落，請改善。 5. 公眾廳地面邊角髒汙及天花板冷氣通風口濾網髒汙，請加強清潔改善局屋環境。 6. 公眾廳商品展示櫃閒置，請充分利用空間，增益商機。 7. 公眾廳「顧客意見函」陳列架未擺放英文版顧客意見函，請補正。 8. 公眾廳書寫檯請設置老花眼鏡架，並加強眼鏡清潔。 9. 公眾廳直立式電子布告欄顯示時間與營業廳掛鐘時間有落差，請校正。 10. 公眾廳 AED(自動體外心臟去顫器)右方單據櫃已無擺放單據，建請移除，以維局屋整潔。 11. 營業廳19號窗口前方牆柱牆面油漆剝落，請改善。 12. 測試「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，惟滑鼠按鍵需點擊多次，始能連結查詢，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>13. 自動櫃員機部分貼紙破舊或經撕除後未清除乾淨，請改善。</p> <p>14. 自動櫃員機旁角落有蜘蛛絲，電話機髒污，請改善。</p>
14	宜蘭郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網/宜蘭郵局/公益活動/關懷獨居長者，每年6,000多次，成效卓著；公益活動/我們的故事，內容感人；宜蘭郵局/生活采風連結宜蘭旅遊網站，提供在地化且客製化之服務。 2. 局外自動櫃員機(宜蘭縣政府)： <ol style="list-style-type: none"> (1) 配有無障礙語音功能之自動櫃員機，依規定張貼「本機器提供無障礙語音功能」壓克力招牌及透明點字貼紙。 (2) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 (3) 機檯張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 部分資料內容為總公司通函及相關網路資料，請放置為民服務活動資料即可。 (2) 有關「數位創新加值」及「社會關懷服務」書面資料稍顯不足，建請補充相關為民服務內容資料；另請「社會關懷服務」主題名稱改為「社會創新共融」。 (3) 局外自動櫃員機(宜蘭縣政府)張貼舊版「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請拆除。
14-1	三星郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. 郵局外牆設有三星蔥造型外觀牆，打造具在地特色郵局。 15. 局屋門前局名牌、營業時間、印花稅票、外幣買賣、中央存保等掛牌擦拭乾淨，保持良好。 16. 局屋玻璃大門潔淨光亮，形塑美好郵政形象。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>17. 公眾廳環境明亮，局內動線順暢，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全，用郵環境舒適。</p> <p>18. 公眾廳志工服務檯設置中英文版服務項目告示牌，便利用郵諮詢服務。</p> <p>19. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p> <p>20. 自動櫃員機上方標示機號及服務項目招牌精美大方；測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>21. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員儲匯業務相關問題，回答迅速流暢。</p> <p>22. 測試 EZPost 列印設備，順利列印國內及國際郵件發遞單。</p> <p>23. 投遞單位作業空間環境整潔、箱框郵袋等擺放整齊。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前 CIS 橫式招牌殘留雨漬髒污褪色，請改善。 2. 局屋外騎樓之公布欄張貼公告過多，略顯凌亂，請改善。 3. 公眾廳「叫號機」桌面下方貼有「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌被消毒用酒精架遮住，請改善。 4. 公眾廳顧客意見函及意見箱前方擺放補摺機及公眾座椅，不利民眾使用，請改善。 5. 公眾廳擺放舊版「儲匯業務工本費暨資費表」，請撤除。 6. 公眾廳郵政消息公告欄請張貼最新(113年7月2日)國際郵件電子通關資訊公告。 7. 測試公眾廳資訊公開說明文件數位化設備未連線上網，請於營業時段定期檢視，以利民眾查詢。 8. 營業窗口玻璃堆疊張貼數張郵政消息，不甚美觀且部分資訊過時，請改善。 9. 自動櫃員機張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」貼紙邊緣脫膠捲起，請改善。 10. 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」之提醒告示，請補正。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
14-2	員山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局外牆設置在地特色之裝置藝術，提升用郵環境氛圍。 2. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 局屋門口局名牌、營業時間、印花稅票、中央存保等掛牌擦拭乾淨，保持良好。 4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整齊乾淨，用郵環境舒適。 5. 公眾廳「顧客意見函」陳列架有擺放中、英文版顧客意見函。 6. 公眾廳張貼專營權郵件海報、九大危險禁寄物品海報。 7. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。 8. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 9. 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 10. 實測儲匯業務顧客等候時間符合目標值，詢問窗口人員儲匯業務相關問題，回答迅速流暢。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外郵筒未撕除國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙，請改善。 2. 局屋外服務鈴按鈕面板老舊且有髒黑殘膠，請改善。 3. 局屋門口局名牌郵遞區號仍為5碼，請改善。 4. 公眾廳補摺機下方主機櫃未上鎖，請改善。 5. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請改善。 6. 公眾廳商品展示櫃閒置，請充分利用空間，俾達業務行銷及空間美化之效。 7. 公眾廳郵政業務資訊區擺放舊版紙本資料，請更新。 8. 公眾廳郵政消息公告欄請張貼最新(113年7月2日)國際郵件電子通關資訊公告。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 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」之提醒告示，請補正。</p> <p>10. 自動櫃員機機檯詐騙貼紙已脫落、模糊不清，周圍牆面有貼紙殘膠，請改善。</p> <p>11. 自動櫃員機旁張貼舊版自動櫃員機告示牌，請改善。</p>
14-3	宜蘭中山路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口局名牌、營業時間、印花稅票、外幣買賣、中央存保等掛牌擦拭乾淨，保持良好。 2. 局屋門前設置雨衣置放處，提供貼心服務。 3. 局屋門入口處安裝服務鈴，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，並設置友善服務窗口及標示「手語翻譯」服務，提供友善用郵環境。 4. 公眾廳環境乾淨舒適，空白單據擺放整齊，寫字檯老花眼鏡度數齊全，顧客意見箱放置中、英版本意見函、AED(自動體外心臟去顫器)、3C 充電站、包裝檯等服務，提供完善用郵環境。 5. 公眾廳展示櫃商品陳列豐富整齊，郵購站設計新穎，增進商機並美化空間。 6. 公眾廳志工服務檯設置中英文版服務項目告示牌，便利用郵諮詢服務。 7. 公眾廳設置郵儲表單書寫範例及「新住民語言書寫範例」，便利民眾使用。 8. 公眾廳「顧客意見函」陳列架有擺放中、英文版顧客意見函。 9. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。 10. 郵務窗口依規定張貼「貴重物品及重要文件請作報值及保價郵件交寄」之提示語。 11. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 12. 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外郵筒未撕除國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		2. 局屋外無障礙坡道處張貼「無障礙專用坡道請勿停車」、「無障礙坡道」及「無障礙坡道請留通道 謝謝配合」等標語，略顯雜亂，請改善;901支局服務鈴標示牌請依規定提供點字服務。 3. 部分同仁未按規定配帶識別證或胸章，請改善。 4. 公眾廳儲匯單據書寫範例跨行匯款申請書為舊版，請更新。 5. 請定期檢測 EZPost 列印設備，以保持列印品質。
15	花蓮郵局(含局外自動櫃員機、數位創新 加值及社會創新共融 等項目)	優點： 1. 全球資訊網/花蓮郵局/公益活動/社區結合/關懷獨居長者及弱勢民眾活動資料更新至本年7月， 內容豐富;/花蓮郵局/生活采風介紹當地旅遊景點並連結相關觀光資訊網站，便利查詢。 2. 局外自動櫃員機(慈濟大學)： (1) 配有無障礙語音功能之自動櫃員機，張貼「本機器提供無障礙語音功能」壓克力招牌。 (2) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 (3) 機檯張貼「錄影中請微笑」及最新版、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示 牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 建議改進事項： 1. 為民服務書面資料： (1) 大部分資料內容為總公司通函、數據表格及相關網路資料，建請就「數位創新加值」及「社會 創新共融」兩項主題彙整說明相關具體措施與作為、推動成效、可持續性及擴散性併未來推動 及精進方向資料即可。 (2) 「數位創新加值」卷宗「2-5與企業結盟設置設置換電站共創三贏/花蓮國安郵局及新城北埔郵 局裝設 Gogoro 換電站」，內容僅有一頁標題，無內容說明;另部分書面資料無113年資料，如新 聞稿及員工建議案，請補正。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		2. 局外自動櫃員機(慈濟大學)： (1) 機檯有無障礙語音功能，惟未黏貼透明點字貼紙，請改善。 (2) 「信用卡預借現金及銀聯標籤」為舊版，請更新。 (3) 「明細表回收桶」外表鏽蝕髒污，請改善。
15-1	光復富田郵局	優點： 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化。 2. 局屋門口局名牌、營業時間、中央存保等掛牌擦拭乾淨，保持良好。 3. 公眾廳環境明亮，局內動線順暢，用郵環境舒適。 4. 公眾廳「顧客意見函」陳列架有擺放中、英文版顧客意見函。 5. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。 6. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 7. 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 8. 郵務窗口依規定張貼「貴重物品及重要文件請作報值及保價郵件交寄」之提示語。 9. 窗口同仁熟練操作郵務窗口電腦系統列印國際郵件託運單作業。 建議改進事項： 1. 局屋外郵筒及自動櫃員機燈箱髒污，請改善。 2. 局屋外無障礙坡道處未設置服務鈴，請改善，以利民眾使用。 3. 局屋門前地面髒汙、上方牆面厚積灰塵、無障礙坡道處有青苔與雜草及大門玻璃布滿水痕等，請加強清潔。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 4. 局屋前方地面部分地磚破裂;側門旁榕樹枝葉下垂至鐵門上，請改善。 5. 局屋大門玻璃張貼數張禁菸標語，內容重複且顯凌亂，請改善。 6. 公眾廳各角落有灰塵及蜘蛛網，請加強清潔;天花板日光燈閃爍不明，請改善。 7. 公眾廳地面所貼等待線等貼紙破損，請移除。 8. 公眾廳商品展示櫃擺放零落，且未標示價格，請改善。 9. 公眾廳已張貼最新九大危險禁寄物品宣導海報，請移除舊版。 10. 公眾廳郵政業務資訊區用郵手冊為舊版，請更新。 11. 公眾廳郵政消息請張貼最新(113年7月2日)國際郵件電子通關資訊公告。 12. 自動櫃員機密閉式上鎖「明細表回收桶」下方有洞口且外表髒污，請改善。 13. 自動櫃員機「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙請貼於掃瞄儀旁。
15-2	鳳林郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化。 2. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 局屋門口營業時間、印花稅票、外幣買賣、中央存保等掛牌擦拭乾淨，保持良好。 4. 公眾廳志工服務檯設置中英文版服務項目告示牌，便利用郵諮詢服務。 5. 公眾廳環境明亮，擺放盆栽加強環境美化、綠化，單據擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全，用郵環境舒適。 6. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。 7. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>10. 郵務窗口依規定放置「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示牌。</p> <p>11. 郵務窗口設置滑軌式包裹收寄櫃台，提高作業效率。</p> <p>12. 投遞單位作業空間環境整潔、箱框郵袋等擺放整齊。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外郵筒、CIS 看板髒污褪色，請改善。 2. 服務鈴未設於身障坡道下方處，請改善。 3. 局屋大門玻璃張貼數張禁菸標語，內容重複且顯凌亂；局名牌貼紙部分已剝落，請改善。 4. 公眾廳商品展示櫃有閒置空間未擺放商品，請多加利用，俾增裕營收。 5. 公眾廳「叫號機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 6. 公眾廳右方設有大型商品展示矮櫃及木製寫字檯，因該場域已有相同功能櫃檯，建請就整體用郵環境評估是否予以整合利用。 7. 公眾廳公布欄請依規定張貼最新九大危險禁寄物品海報。 8. 公眾廳郵政消息請張貼最新(113年7月2日)國際郵件電子通關資訊公告。 9. 公眾廳 EZPost 設備請定期檢測，以保持列印正常。 10. 自動櫃員機已張貼最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請移除舊版。 11. 郵務窗口張貼郵務通報(屬於公司內部文件)，請移除。 12. 郵遞單位籃車進出通道旁牆角，請設置防護措施。
15-3	花蓮國安郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前右側末端場地出租 Gogoro 公司設置電池更換站，供民眾前往更換機車電池，可增裕資產營

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>運營收。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 局屋入口處側設有原住民(撒奇萊雅族)特色郵筒，別具原鄉氣息。 3. 局屋門口營業時間、印花稅票、外幣買賣、中央存保等掛牌擦拭乾淨，保持良好;局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化。 4. 局屋內新設「波波鴿休憩小舖」打卡景點，供用郵人士打卡拍照，用心宣傳值得讚許。 5. 公眾廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 6. 公眾廳利用局屋空間辦理藝文展覽，吸引人潮，並間接提升窗口來客率;商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀。 7. 公眾廳櫃檯設有公眾座椅、手機充電區及 AED(自動體外心臟去顫器)等服務設施，提供舒適用郵環境。 8. 自助服務區自動櫃員機機身四周以玻璃面版製作，整齊美觀，提高機身質感。 9. 自動櫃員機上方標示機號、服務項目之招牌精美大方；客服話機採用新式話筒;測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 12. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 13. 郵務窗口下設有包裹輸送滾輪，方便民眾交寄包裹。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外無障礙坡道服務鈴(Service Bell)英文標示名稱請更正為“Ring for Service” ;901支局服務鈴標示牌請依規定增設點字服務。 2. 局屋外草坪區有枯黃傾倒的小樹樁及部分垃圾，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		3. 公眾廳「叫號機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 4. 公眾廳郵政消息請張貼最新(113年7月)國際郵件電子通關資訊公告。 5. 無障礙語音功能之自動櫃員機未張貼「本機器提供無障礙語音功能」招牌，請改善。 6. 請依儲通第5926號函於門口張貼「手語翻譯」貼紙，或於服務檯或寫字檯放置「手語翻譯」立牌。
16	臺中郵局(含局外自動櫃員機、數位創新增值及社會創新共融等項目)	優點： 1. 全球資訊網臺中郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。 2. 為民服務書面資料： (1) 與中興大學產學合作，辦理專題演講、經濟自立青年工讀計畫等，增進實務與學術經驗交流，促進產業發展。 (2) 設計「i 郵箱局內點駐點教學」，統整各項 i 郵箱規定及作業流程，利於同仁依循。 建議改進事項： 1. 為民服務書面資料建請就「數位創新增值」及「社會創新共融」持續彙整蒐集辦理成果案例，彙整具體措施與作為、推動成效、可持續性、擴散性併未來推動及精進方向，彙整具在地化、客製化關懷服務相關資料，作為嗣後代表本公司參加交通部服務獎之參考範例。 2. 局外自動櫃員機(臺中二中)服務區招牌褪色斑駁、屋頂積塵髒汙，請改善。
16-1	清水南社郵局	優點： 1. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 設置英語窗口、友善服務窗口，並於局門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 3. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測窗口人員專業度，可

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>正確答覆業務相關問題，且禮貌親切。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，局內動線順暢，用郵環境舒適。 5. 公眾廳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。 6. 公眾廳用郵手冊、郵件資費小冊及顧客意見函為新版。 7. 自動櫃員機服務區環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 8. 自動櫃員機服務區設置無障礙機檯，提供金融友善服務。 9. 郵務窗口張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄等告示，揭露相關用郵訊息。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外「自動櫃員機 ATM」招牌褪色，請改善。 2. 局外郵筒未標示收信時間，請改善。 3. 局屋門口玻璃門張貼之祝賀新年裝飾貼紙顯與時節不符，請改善。 4. 公眾廳牆面、樑柱及櫃檯玻璃等處各類文宣及郵政消息張貼凌亂，請改善；另營業廳玻璃門張貼「中警護鈔不打烊」文宣，信筒箱及公眾廳柱子張貼國際郵件緊急附加費等告示已過期，請全面檢視並更新。 5. 公眾廳天花板、電風扇及顧客意見箱等處布滿灰塵，請加強清潔。 6. 公眾廳中央書寫檯兩旁牆面有塗鴉髒污，請改善。 7. 公眾廳老花眼鏡度數不全，請補齊。 8. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版，郵務書寫範例之郵遞區號為3+2碼，請更新。 9. 測試公眾廳資訊公開說明文件數位化設備未連線上網，請於營業時段定期檢視，以利民眾查詢。另因該設備使用空間狹小，建請就整體用郵環境規劃改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		10. 自動櫃員機服務區擺放廣告架積塵髒污;周圍部分鐵件鏽蝕，有礙觀瞻，請改善。
16-2	沙鹿郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 2. 設置服務鈴、無障礙櫃檯、英語窗口，並於入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 3. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌;實測窗口人員專業度，可正確答覆業務相關問題，且禮貌親切。 4. 公眾廳寬敞舒適明亮、單據擺放整潔、動線標示清楚、海報專區規劃醒目有序、商品展示櫃擺設整齊美觀，提供溫馨舒適之用郵環境。 5. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 6. 1樓公眾廳設置「友善服務窗口」櫃檯並配置「郵儲全功能電腦設備」，長者或行動不便者免上2樓即可辦理各項郵政業務，另樓梯張貼警語標示、設置扶手及止滑條等，提供友善用郵環境。 7. 自動櫃員機服務區環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置無障礙機檯，提供金融友善服務;密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障。 8. 郵政專用信箱告示書寫範例、投遞時刻表、剩餘可出租數等資訊。 9. i 郵箱提供原子筆、掛號條碼等單據外，並充分揭露交寄注意事項、書寫範例及鄰近 i 郵箱設置據點資訊，便利民眾用郵。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型 CIS 郵局招牌褪色，請改善。 2. 局屋門口中央存保公司掛牌褪色、斑駁，請管轄局檢視各支局，如有類此情形，一併申請換發更新。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>3. 公眾廳老花眼鏡度數不全，請補齊；乾燥花盆栽積滿灰塵，請改善。</p> <p>4. 公眾廳地面張貼等待線指示貼紙破損模糊，請移除。</p> <p>5. 公眾廳展示櫃擺放之部分商品未標示種類及價格，請改善。</p> <p>6. 公眾廳「郵件招領公告」10月14日所揭露訊息有洩露個資情事；另部分郵件已逾公告招領期限未處理，請改善。</p> <p>7. 公眾廳用郵手冊資料夾誤放郵件資費小冊，請改善。</p> <p>8. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版，請更新。</p> <p>9. 1樓公眾廳郵購站「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，請補正。</p> <p>11. 1樓公眾廳部分天花板有漏水舊漬，請改善。</p> <p>11. 2樓布告欄櫃(10號壽險業務櫃檯對面牆面)未張貼公告或擺置商品，請改善。</p> <p>12. 自動櫃員機張貼舊版項目告示牌(112.11版)，請改善。</p> <p>13. 郵政專用信箱中、英文書寫格式及郵務書寫範例之郵遞區號為3+2碼，請更新。</p> <p>14. 郵政專用信箱部分箱格號碼掉落，且有貼紙膠痕及積塵不潔，請改善。</p>
16-3	大肚郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局外 i 郵箱設置遮陽看板，看板製作精美廣告，有利設備維護及業務推廣；揭露書寫範例及鄰近 i 郵箱設置據點資訊，便利民眾用郵。</p> <p>2. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。</p> <p>3. 局屋門前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。</p> <p>4. 局屋自動玻璃大門乾淨無破損且上方張貼郵徽美化形象。</p> <p>5. 設置無障礙櫃檯、英語窗口、友善服務窗口，並於局門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測窗口人員專業度，可正確答覆業務相關問題，且禮貌親切。 7. 公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，老花眼鏡配備齊全，叫號機、設資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 8. 公眾廳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。 9. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損；政令宣導統一放置整齊無隨意張貼，且未超過公告期限。 10. 公眾廳用郵手冊、郵件資費小冊及顧客意見函為新版。 11. 郵務窗口張貼有9大禁寄危險物品、貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄等告示，揭露重要用郵資訊。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外牆大型「大肚郵局」帆布看板及「自動櫃員機 ATM」招牌褪色，請改善。 2. 局屋內紅色郵筒張貼國際郵件緊急附加費告示貼紙未清除，請改善。 3. 公眾廳地面等候線指示文字模糊，請改善。 4. 友善服務窗口不宜設置於公眾廳志工櫃檯，建請與無障礙窗口整合，俾利民眾用郵。 5. 測試公眾廳資訊公開說明文件數位化設備未連線上網，請於營業時段定期檢視，以利民眾查詢。 6. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版，請更新。 7. 基金專辦窗口櫃檯未依規定掛置「基金銷售窗口」雙語標示壓克力牌，請補正。 8. 自動櫃員機服務區屋頂髒污，請加強清潔；階梯止滑條破損，請改善。 9. 郵務書寫範例如國內包裹、國內快捷及代收貨款託運單郵遞區號為3+2碼，請更新。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>10. i 郵箱智慧郵筒收信時間文字模糊，請改善。</p> <p>11. 投遞專用摩托車座墊有破損及馬鞍型郵袋有破舊、褪色、髒污等情況，請改善。</p>
16-4	臺中臺中路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 設置無障礙櫃檯、英語窗口、友善服務窗口，並於局門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 3. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測窗口人員專業度，可正確答覆業務相關問題，且禮貌親切。 4. 公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，老花眼鏡配備齊全，叫號機、資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 5. 公眾廳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。 6. 營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰無污損。 7. i 郵箱提供原子筆、名址標籤貼紙、掛號條碼等單據，智慧郵筒收信時間標示清楚，便利民眾用郵。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型 CIS 郵局形象招牌褪色，請改善。 2. 公眾廳窗戶玻璃有水漬痕跡，請改善。 3. 公眾廳英文版顧客意見函及郵務書寫範例如國內包裹、國內快捷及代收貨款託運單郵遞區號為 3+2碼，請改善。 4. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版，請補正。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 5. 公眾廳落地型補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正。 6. 公眾廳「郵件招領公告」所揭露資訊部分未去識別化，恐有洩露個資之情事；另有郵件已逾公告招領期限未處理，請依相關規定辦理。 7. 公眾廳擺放郵務營業規章為背面印有本公司內部公文、客戶個資、支局印鑑卡等之回收用紙列印，恐違反相關規定，請改善。 8. 公眾廳 i 郵箱背面上方放置各類展示用便利箱過於凌亂，請改善。 9. 營業廳無障礙窗口下方空間放置印表機紙捲，不利民眾使用，請改善。 10. 具有掃碼提款功能之自動櫃員機未張貼「掃碼提款」貼紙，請補正。 11. 自動櫃員機服務區遮陽帆布髒污，請加強清潔或更新。 12. 自動櫃員機旁之明細表投入桶未上鎖，請改善。 13. 郵政專用信箱相關資訊散置於公告欄及郵務窗口，不利民眾閱覽，請統一放置於信箱專區。 14. 信筒箱國際郵件緊急附加費告示貼紙未清除，請改善。
16-5	臺中健行路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 局屋門前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙、設置扶手及止滑條等，無障礙坡道設有服務鈴，安全防護及友善措施完善。 3. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測窗口人員專業度，可正確答覆業務相關問題，且禮貌親切。 4. 公眾廳及櫃檯間放置各式植栽，綠美化完善；環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，老花眼鏡配備齊全，局內動線順暢，郵政消息張貼有序，用郵環境舒適。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>5. 公眾廳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>6. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。</p> <p>7. 公眾廳用郵手冊、郵件資費小冊及顧客意見函為新版。</p> <p>8. 公眾廳公告欄依規定張貼招領公告，並將個資去識別化。</p> <p>9. 營業廳櫃檯設置統一製作之號碼牌回收箱兼放廣告文宣及業務表單，整齊劃一。</p> <p>10. 營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰無污損。</p> <p>11. 郵務窗口張貼有9大禁寄危險物品、貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄等告示，揭露重要用郵資訊。</p> <p>12. i 郵箱提供原子筆、名址標籤貼紙、掛號條碼等單據，智慧郵筒收信時間標示清楚，便利民眾用郵。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外 CIS 形象看板有貼紙殘膠，請改善。 2. 局屋前階梯「小心階梯」警示貼紙破損，請改善。 3. 局屋鐵門積塵髒污，請加強清潔，以維郵政形象。 4. 公眾廳海報張貼較多，略顯凌亂，請改善。 5. 公眾廳未揭示儲匯業務單據書寫範例，請補正。 6. i 郵箱智慧郵筒收信時間文字模糊，請改善。
16-6	臺中民權路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 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，營造安全

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>友善的用郵空間。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 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，提供郵儲業務服務。 4. 窗口同仁制服整齊，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測窗口人員專業度，可正確答覆業務相關問題，且禮貌親切。 5. 公眾廳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、集郵中心等體現溫馨友善的用郵服務。 6. 公眾廳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，增進商機，並具在地創生與美化空間之效。 7. 公眾廳志工服務檯配合公眾廳整體規劃設置，桌椅乾淨無違和感；顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 8. 營業廳櫃檯設置統一製作之號碼牌回收箱兼放廣告文宣及業務表單，整齊劃一。 9. 營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰無污損。 10. 自動櫃員機服務區張貼新版之告示及貼紙；並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障。 11. 自動櫃員機服務區設置無障礙機臺、無障礙語音機臺及落地型補摺機，提供金融友善服務。 12. i 郵箱提供原子筆、掛號條碼及名址標籤貼紙等，揭露交寄注意事項、書寫範例及鄰近 i 郵箱設置據點資訊，便利民眾用郵。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外 CIS 形象看板有貼紙殘膠，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 局外郵筒收信時間貼紙破損不整，請改善。 3. 局屋入口未依規定於明顯處張貼「手語翻譯服務」標示，請改善。 4. 公眾廳電動手扶梯踏板髒汙，請加強清潔。 5. 公眾廳寫字檯郵務單據範例部分單據為3+2碼郵遞區號，請改正。 6. 公眾廳設置收信筒箱之投入口洞過大，請改善。 7. 公眾廳儲匯業務單據書寫範例為舊版，請更新。 8. 郵務窗口櫃檯桌上放置各類展示用便利箱或紙箱，建請改設成便利箱串懸掛並清楚標示價格，以利民眾查閱。
17	板橋郵局(含局外自動櫃員機、數位創新增值及社會創新共融等項目)	<p>優點:局外自動櫃員機(華僑中學)服務區依規定張貼新版之告示及貼紙；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網板橋郵局公益活動項下有關「板橋在地服務故事」，113年迄未提供資料，請查明。 2. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 關愛社區活動書面資料期間包含108年至113年，部分資料歷時已久，建請提供3年內資料。 (2) 書面資料主題不明顯，建請統整相關資料，以「數位創新增值」及「社會創新共融」為主題，並隨時更新補充。 3. 局外自動櫃員機(華僑中學)機檯及周圍牆面請加強清潔。
17-1	臺北大學郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 局屋門口提供星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>3. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。</p> <p>4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>5. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，老花眼鏡、放大鏡配備齊全。</p> <p>6. 公眾廳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>7. 營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。</p> <p>8. 自動櫃員機服務區以郵局元素圖像進行美化，且機身擦拭清潔，張貼新版之告示及貼紙，環境整潔明亮；設置無障礙機檯、無障礙語音機檯及落地型補摺機，提供金融友善服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 公眾廳便利箱串5號箱價格標籤背向牆壁，請改善。</p> <p>2. 公眾廳郵務儲匯作業流程及時限表為舊版，資料夾內膠膜破損，請改善。</p>
17-2	板橋大觀路郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，i 郵箱設有遮陽帆布保護機檯螢幕。</p> <p>2. 「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。</p> <p>3. 局屋門口提供星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。</p> <p>4. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。</p> <p>5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌。</p> <p>6. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>7. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，老花眼鏡配備齊全，提供舒適</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>用郵環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. 公眾廳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。 9. 公眾廳製作多種語文版「防止詐騙」摺頁宣導詐騙常見手法，避免客戶遭受詐騙，維護客戶財產安全。 10. 公眾廳志工服務臺清楚標示服務項目，協助客戶辦理郵儲業務並主動引導身心障礙者用郵，提升服務品質。 11. 營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰無污損。 12. 自動櫃員機服務區以郵局元素圖像進行美化，且機身擦拭清潔，張貼新版之告示及貼紙，環境整潔明亮；設置無障礙機檯、無障礙語音機檯及落地型補摺機，提供金融友善服務。 13. 自動櫃員機設置無障礙機檯及落地型補摺機，提供金融友善服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大門入口處「請脫下安全帽 謝謝」貼紙破損不全，請改善。 2. 公眾廳所揭示之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請更新。 3. 公眾廳「公眾意見箱」信箱箱面圓形開孔過大，請改善。 4. 公眾廳部分老花眼鏡鏡片模糊不清，請改善。 5. 自動櫃員機旁補摺機上方「自動櫃員補摺機使用說明」標示牌，未依112年5月22日儲通第5151號函規定撤除，請改善。 6. i 郵箱智慧郵筒未標示收信時間，請改善。
17-3	中和興南郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌及自動櫃員機燈箱乾淨整潔。 2. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>淨。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 局屋門口提供星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能正確答覆且態度有禮，展現良好之專業能力。 5. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 6. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，老花眼鏡配備齊全，提供舒適用郵環境。 7. 公眾廳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。 8. 公眾廳提供郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊、書寫範例等資料均為最新版本。 9. 公眾廳製作多種語文版「防止詐騙」摺頁宣導詐騙常見手法，避免客戶遭受詐騙，維護客戶財產安全。 10. 自動櫃員機服務區整潔明亮，並以郵局元素圖像進行美化及製作防詐宣導看板加強防詐宣導，提升郵政形象。 11. 自動櫃員機機身擦拭清潔並依規定張貼新版之告示及貼紙；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請更新。 2. 郵政專用信箱未標示剩餘信箱數，請改善。 3. i 郵箱智慧郵筒未標示收信時間，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
17-4	永和郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌及 i 郵箱乾淨整潔。 2. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 3. 局屋門口提供星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 局屋門口設有「代辦事項」告示牌將「印花稅票代銷處、DHL 代理收件處及 Fedex 收件處」整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。 5. 設置服務鈴、無障礙櫃檯、英語窗口，於局門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示等措施，提供友善用郵環境。 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，窗口亦放置姓名牌。 7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 8. 公眾廳擺放盆栽加強環境美化、綠化，用郵顧客等待座椅型式一致，環境整潔舒適。 9. 公眾廳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。 10. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，血壓計、計算機、老花眼鏡、放大鏡配備齊全。 11. 公眾廳志工服務臺清楚標示服務項目，協助客戶辦理郵儲業務並主動引導身心障礙者用郵，提升服務品質。 12. 分層營業局屋樓梯間階梯有「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 13. 營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。 14. 自動櫃員機服務區環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供個資不外洩之保障。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>15. 郵遞單位電動及燃油2種機車清洗乾淨，分開整齊停放於指定位置。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 測試1樓公眾廳資訊公開說明文件數位化設備未連線上網，請於營業時段定期檢視，以利民眾查詢。 2. 郵政專用信箱部分箱格號碼為手寫標籤，請改善。 3. 部分郵遞專用箱型車輛有明顯碰撞痕跡或有損害部分用膠帶固定等情事，請儘速修護，以維郵政形象，並加強車輛管理教育。 4. 郵遞單位郵務車聯外通道出入口處，警示閃光燈號不靈及反射凸透鏡髒污不明，請改善。
17-5	樹林鎮前街郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌及 i 郵箱乾淨整潔。 2. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 3. 局屋門口提供星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 局屋前階梯有「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 5. 設置「無障礙坡道」、「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，並於局門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 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，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能正確答覆且態度有禮，展現良好之專業能力。 7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 8. 公眾廳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。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全；用郵顧客等待座椅型式一致，環境整潔舒適。</p> <p>10. 公眾廳製作多種語文版「防止詐騙」摺頁宣導詐騙常見手法，避免客戶遭受詐騙，維護客戶財產安全。</p> <p>11. 分層營業局屋樓梯間階梯有「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。</p> <p>12. 自動櫃員機機身擦拭清潔並依規定張貼新版之告示及貼紙；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>13. 自動櫃員機服務區設置無障礙機檯及落地型補摺機，提供金融友善服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外騎樓燈箱、監視器外殼、自動櫃員機服務區屋簷積塵髒污等狀況，請加強清潔。 2. 局屋外右側門前空地，堆積不鏽鋼護欄，並有落葉、垃圾及塑膠凳等雜物未清理，請清理移除。 3. 公眾廳直立式電子布告欄者顯示時間較實際時間慢約4分鐘，請改善。 4. 公眾廳未揭示「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，請補正。 5. 公眾廳便利箱串5號箱價格標籤背向牆壁，請改善。 6. 1樓公眾廳天花板風扇旋轉葉片有污漬，請加強清潔。 7. 2樓公眾廳7號壽險業務櫃檯旁窗戶破損，請改善。 8. 自動櫃員機部分鍵盤字體褪色；交易明細表投入箱未上鎖，請改善。 9. 郵政專用信箱部分箱格號碼為手寫標籤，請改善。
17-6	板橋文化路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>2. 局屋門口提供星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。</p> <p>3. 設置「點字服務鈴」、「無障礙坡道」、「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」、視障引導標示圖及提供開放式洗手間供民眾使用，並於局門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」及「手語翻譯服務」標示，提供友善用郵環境。</p> <p>4. 公眾廳大面積牆面以郵局元素圖像及在地特色素材進行局屋美化，乾淨舒適。</p> <p>5. 公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，老花眼鏡、放大鏡配備齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>6. 公眾廳擺放盆栽加強環境美化、綠化，用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適。</p> <p>7. 公眾廳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>8. 公眾廳設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</p> <p>9. 公眾廳設置繳費服務機，提供用郵民眾方便多元之服務選擇。</p> <p>10. 公眾廳擺放多種語文版「防止詐騙」摺頁進行防詐宣導，並於自動櫃員機服務區製作反詐看板及外牆設置電視牆加強宣導。</p> <p>11. 營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋前信筒箱的收信時間為19:00，與全球資訊網公告的收信時間(20:00)不一致，請改善。</p> <p>2. 2樓營業廳放置表單櫃檯放大鏡及印泥上方懸掛「等候區」告示牌，與實際不符，請予拆除。</p> <p>3. 測試2樓公眾廳資訊公開說明文件數位化設備未連線上網，請於營業時段定期檢視，以利民眾查詢。</p> <p>4. 郵政專用信箱第0032號專用信箱號碼綠色標籤破損、0214號信箱為手寫標籤等狀況，請改善。</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
18	高雄郵局(含局外自動櫃員機、數位創新 加值及社會創新共融 等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> 全球資訊網高雄郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。 營業管理科印製「郵政常用單據書寫範例」提供各局用郵民眾查閱。 書面資料相關活動辦理成效解說清晰，請持續蒐集彙整具體措施與作為、推動成效、可持續性、擴散性併未來推動及精進方向，作為嗣後代表本公司參加交通部服務獎之參考範例。 局外自動櫃員機(林園分局):服務區設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 <p>建議改進事項：局外自動櫃員機(林園分局)</p> <ol style="list-style-type: none"> 服務區燈箱底端框邊裂開、招牌郵徽及 CIS 標誌有破損情況，請改善。 機檯未標示機號，請補正；另張貼之金融機構代號一覽表為舊版，請更新。 機身及監視器沾滿灰塵，請加強清潔。
18-1	林園福興郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 局屋大型郵局 CIS 招牌及 i 郵箱乾淨整潔。 局屋門口設有「代銷(理)業務」告示牌，將「印花稅票代銷處、DHL 代理收件處及 Fedex 收件處」整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅、打包檯及手機充電區等服務設施，老花眼鏡、放大鏡配

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>備齊全。</p> <p>7. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，增益商機。</p> <p>8. 公眾廳志工服務台清楚標示服務項目，協助客戶辦理郵儲業務並主動引導身心障礙者用郵，提升服務品質。</p> <p>9. 公眾廳張貼「防詐宣導海報」加強宣導詐騙常見手法，避免客戶遭受詐騙。</p> <p>10. 公眾廳製作精美之儲匯業務單據書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」供客戶查閱。</p> <p>11. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋前方騎樓及空地有市場攤商放置之物品、騎樓上方天花板破損且有電線垂懸情形，影響局屋環境美觀及安全，請改善。</p> <p>2. 局屋玻璃門設置海報架及張貼語告示牌，略顯雜亂，請改善。</p> <p>3. 局屋入口處及自動櫃員機服務區止滑條毀損，請改善。</p> <p>4. 公眾廳張貼之郵政消息未即時更新(多張仍為108年、111年及112年消息)；郵政商品展示櫃下方多處貼紙痕跡未清除，請改善。</p> <p>5. 公眾廳顧客意見函郵遞區號為舊版3+2碼，請補正。</p> <p>6. 公眾廳各項業務申辦流程及處理時限表為舊版，請更新。</p> <p>7. 營業櫃檯下方部分張貼海報與海報架尺寸不符，請改善。</p> <p>8. 營業廳6號窗口未放置姓名牌，請改善。</p> <p>9. 營業廳基金銷售窗口未依規定掛置雙語標示牌及櫃檯擺放「基金警語告示牌」，請補正。</p> <p>10. 自動櫃員機服務區遮陽棚裂痕、DM 架積塵髒污、上方招牌「自動提款機」為舊稱，請改善；機檯</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>前地面踏板建請拆除，以利身障人士使用。</p> <p>11. 自動櫃員機客服電話機線路異常，請改善。</p>
18-2	六龜郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌及自動櫃員機燈箱乾淨整潔。 2. 局屋門口張貼鄰近地區星期六提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 3. 局屋門口設有「代銷(理)業務」告示牌，將「印花稅票代銷處、DHL 代理收件處及 Fedex 收件處」整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。 4. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口放置姓名牌。 6. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。 7. 公眾廳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。 8. 公眾廳張貼「防詐宣導海報」加強宣導詐騙常見手法，避免客戶遭受詐騙。 9. 自動櫃員機服務區環境整潔明亮並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障。 10. 自動櫃員機機身擦拭清潔並依規定張貼新版之告示及貼紙；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 11. 投遞單位理信桌面清潔乾淨，未放置雜物，捆紮繩、橡皮筋收拾整齊，走道保持清潔及暢通。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 壽險資訊公開說明文件自112年1月1日起改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱，原紙本說明文件未依規定下架銷毀，未符合111年12月19日壽字第1112201578號(壽通第4769號)函規定，請即移除並銷毀。 2. 公眾廳設置正常連線「業務資訊公開說明文件數位化設備」，得免張貼「郵政儲匯業務工本費暨資

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>費表」，請撤除紙本資費表。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 公眾廳天花板有電線垂懸，請改善。 4. 公眾廳顧客意見函郵遞區號為舊版3+2碼，請補正。 5. 公眾廳牆面海報張貼過多及有塗鴉痕跡，請改善。 6. 公眾廳補摺機下方主機櫃未上鎖，請改善。 7. 公眾廳各項業務申辦流程及處理時限表為舊版，請更新。 8. 營業廳停辦基金業務，惟未移除相關「基金銷售窗口」雙語標示牌，請改善。 9. 自動櫃員機服務區遮雨棚架上方「自動提款機」標示為舊稱;另棚架前暫放郵遞單位籃車，有遺失之虞，均請改善。 10. 郵政專用信箱投遞時刻表「普通郵件」及「限時郵件」旁欄位標示15:00，而「星期一~星期五」旁及上方標示10:00，恐造成資訊混淆，請改善。 11. 郵遞單位郵務車聯外通道出入口處，請設置警示閃光燈號或反射凸透鏡。
18-3	旗山四保郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，門口玻璃門清潔明亮，形塑美好郵政形象。 2. 局屋門口提供鄰近地區星期六提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 3. 局屋門口設有「代銷(理)業務」告示牌，將「印花稅票代銷處、DHL 代理收件處及 Fedex 收件處」整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。 4. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口放置姓名牌;實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 6. 公眾廳環境明亮，動線順暢，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 7. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，老花眼鏡配備齊全，提供舒適用郵環境。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 公眾廳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>9. 營業廳櫃檯設置統一製作之號碼牌回收箱兼放 DM 文宣及業務表單，整齊劃一。</p> <p>10. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。</p> <p>11. 自動櫃員機服務區環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋2樓屋簷遮雨棚多處裂痕，請改善。 2. 公眾廳所揭示之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請更新。 3. 公眾廳郵政消息櫥張貼告示未即更新，請改善。 4. 公眾廳顧客意見函郵遞區號為舊版3+2碼，請補正。 5. 公眾廳補摺機下方主機櫃未上鎖，請改善。 6. 自動櫃員機服務區客服電話機線路異常，請改善。
18-4	鳳山五甲郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，自動櫃員機形象立面與隔屏外觀維護良好。 2. 局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好。 3. 局屋門口設有「代銷(理)業務」告示牌，將「印花稅票代銷處、DHL 代理收件處及 Fedex 收件處」整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。 4. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 5. 公眾廳環境明亮，動線順暢，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 6. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，血壓計、計算機、老花眼鏡及放大鏡等配備齊全。 7. 公眾廳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。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適。</p> <p>9. 公眾廳用郵手冊、資費小冊、書寫範例及各項業務申辦流程均為最新版。</p> <p>10. 1樓公眾廳設置「友善服務窗口」櫃檯並配置「郵儲全功能電腦設備」，長者或行動不便者免上2樓即可辦理各項郵政業務，提供友善用郵環境。</p> <p>11. 分層營業局屋階梯有「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。</p> <p>12. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。</p> <p>13. 自動櫃員機服務區以郵局元素圖像進行美化，環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 自動櫃員機服務區相關資訊貼紙部分有漏貼情況，請補正。</p> <p>2. 郵政專用信箱積塵髒污，部分號碼標籤膠膜龜裂捲起(例:編號139、140、149、150)，請改善。</p>
18-5	高雄西甲郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，自動櫃員機形象立面與隔屏外觀維護良好。</p> <p>2. 局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好。</p> <p>3. 局屋前階梯有「小心階梯」警示貼紙，提醒用郵民眾。</p> <p>4. 局屋門口設有「代銷(理)業務」告示牌，將「印花稅票代銷處、DHL 代理收件處及 Fedex 收件處」整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。</p> <p>5. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。</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，窗口放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>8. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡及打包檯等配備齊全。</p> <p>9. 公眾廳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>10. 營業廳櫃檯設置統一製作之號碼牌回收箱兼放 DM 文宣及業務表單，整齊劃一。</p> <p>11. 自動櫃員機服務區以郵局元素圖像進行美化，設置無障礙、無障礙語音機檯及落地型補摺機，並保持環境整潔明亮，提供溫馨舒適之金融友善服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳顧客意見函郵遞區號為舊版3+2碼，請補正。 2. 公眾廳志工服務臺未標示服務項目，請改善。 3. 營業廳未擺放雙語服務標示牌，請改善。 4. 自動櫃員機「信用卡預借現金」貼紙為舊版，請更新。 5. 郵政專用信箱積塵髒污，有箱格被貼郵務條碼，請改善。
18-6	新興郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好。 2. 局屋門口設有「代銷(理)業務」告示牌，將「印花稅票代銷處、DHL 代理收件處及 Fedex 收件處」整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。 3. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 4. 設置「點字服務鈴」、「無障礙坡道」、「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，並於入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 5. 公眾廳環境明亮，動線順暢，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>6. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全，並設置 AED(自動體外心臟去顫器)、手機充電區、無障礙友善書寫區、郵件尺寸量測及重量磅秤區等設備。</p> <p>7. 公眾廳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>8. 自動櫃員機服務區設置無障礙、無障礙語音機檯及落地型補摺機，提供金融友善服務。</p> <p>9. 自動櫃員機服務區將機種、編號及服務項目等資訊整合成單一標示，一目瞭然，整齊美觀，且設置「博愛 ATM」提供無障礙之友善服務；機檯區間隔板與「明細表投入箱」為整體性規劃設計，製作精美；客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至專人處理。</p> <p>10. 郵務窗口依規定張貼「貴重物品及重要文件按報值或保價郵件交寄」之告示；實測號碼牌印錄之時間與實際時間相符。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未依規定張貼「手語翻譯」告示，請改善。 2. 集郵服務中心門外牆柱上「集郵服務中心」中英文字體標籤部分字體被颱風吹落，請改善。 3. 郵務營業大樓門外右側階梯未張貼「小心階梯」貼紙，轉角牆上 i 郵箱海報污漬褪色，請改善。 4. 公眾廳志工服務檯(寫字檯)無服務項目告示，請改善。 5. 公眾廳顧客意見函郵遞區號為舊版3+2碼，請補正。
19	臺南郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網臺南郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。 2. 書面資料在 i 郵箱使用情形分析、申辦案件簡化建議案等，均有豐富資料內容，請持續彙整蒐集辦理成果案例，彙整具體措施與作為、推動成效、可持續性、擴散性併未來推動及精進方向，作為嗣後代表本公司參加交通部服務獎之參考範例。 3. 局外自動櫃員機(復興國中)服務區環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>建議改進事項：</p> <p>局外自動櫃員機(復興國中)燈箱招牌斑駁褪色，且支柱上綁有木條，請改善；機檯金融機構代號一覽表為舊版，請更新。</p>
19-1	北門郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外牆配合當地觀光景點設置浪漫彩繪和裝置藝術，吸引遊客前來拍照留念，提升郵局形象。 2. 局屋大型郵局 CIS 招牌及 i 郵箱乾淨整潔。 3. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 4. 設置「無障礙坡道」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，並於局屋入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口放置姓名牌。 6. 公眾廳環境明亮，放置盆栽加強環境美化、綠化，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 7. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，老花眼鏡配備齊全。 8. 公眾廳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。 9. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。 10. 自動櫃員機機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障；另測試客服電話機，能即時接通並快速服務。 11. 自動櫃員機服務區以郵局元素圖像進行美化，並保持環境整潔明亮，提供溫馨舒適之用郵環境。 12. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳未揭示儲匯業務單據書寫範例，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		2. 自動櫃員機張貼「掃碼提款」標示為舊版，請更新。
19-2	七股郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局外牆設有虱目魚及黑面琵鷺造型裝置藝術，打造具在地特色郵局；局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好。 2. 局屋大型郵局 CIS 招牌及 i 郵箱乾淨整潔。 3. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 4. 局屋門口提供鄰近地區星期六提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 5. 設置「無障礙坡道」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，並於局屋入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 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，窗口放置姓名牌。 7. 公眾廳環境明亮，動線順暢，業務表單擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 8. 公眾廳寫字檯設置單據放置區，打包檯設置垃圾投擲口，桌面乾淨整潔。 9. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。 10. 公眾廳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。 11. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。 12. 自動櫃員機服務區以郵局元素圖像進行美化，並保持環境整潔明亮，提供溫馨舒適之用郵環境。 13. 郵政專用信箱區投遞時刻表、信箱箱址書寫範例及剩餘可出租數等公告清楚，儲格號碼完整，櫃體乾淨明亮。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外「服務鈴」設於身障坡道上方，不利身障及行動不便客戶用郵，請改設於無障礙坡道下方入

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>口處。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 局屋門口、i 郵箱區前方及自動櫃員機服務區左側階梯未張貼「小心階梯」警示貼紙，請改善。 3. 自動櫃員機服務區周遭牆面及 DM 架積塵髒污，請加強清潔。
19-3	臺南安順郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好；局屋門口玻璃門乾淨明亮，形塑美好郵政形象。 2. 局屋大型郵局 CIS 招牌及 i 郵箱乾淨整潔。 3. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 4. 局屋門口提供鄰近地區星期六提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 5. 設置「無障礙坡道」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，並於局屋入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 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，窗口放置姓名牌。 7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，寫字檯整齊乾淨，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，老花眼鏡配備齊全，用郵環境舒適。 8. 公眾廳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。 9. 公眾廳顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損；打包檯設置垃圾投擲口，桌面乾淨整潔。 10. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。 11. 自動櫃員機機身擦拭清潔並依規定張貼新版之告示及貼紙；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 12. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外「服務鈴」設於身障坡道上方，不利身障及行動不便客戶用郵，請改設於坡道下方入口處。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		2. 局屋左側停車場通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維護郵車及行人安全。 3. 公眾廳便利箱展示樣品未標示售價，請改善。 4. 公眾廳郵、儲業務單據書寫範例及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請更新。
19-4	臺南金華郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好。 2. 局屋大型郵局 CIS 招牌及自動櫃員機燈箱乾淨整潔。 3. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 4. 局屋門口提供鄰近地區星期六提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 5. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 6. 公眾廳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。 7. 公眾廳提供志工服務，協助客戶辦理郵儲業務並主動引導身心障礙者用郵，提升服務品質。 8. 分層營業局屋階梯有「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 9. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。 10. 自動櫃員機服務區環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障。 11. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口玻璃門張貼過多海報、告示及警語，有礙觀瞻，請改善。 2. 窗口同仁未按規定配帶識別證或胸章，請改善。 3. 1、2樓用郵顧客等待座椅鐵件有生鏽情形，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>4. 1樓郵務櫃檯下方牆面有貼紙殘膠、2號櫃檯右側面板破損，請改善。</p> <p>5. 自動櫃員機客服電話機及連接線髒汙，請加強清潔。</p>
19-5	臺南大同路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，門口玻璃門清潔明亮，形塑美好郵政形象。 2. 局屋前階梯有「小心階梯」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 4. 局屋自動玻璃門張貼郵徽 LOGO 圖騰意象、室內大面積牆面以郵局元素圖像進行形象美化，乾淨無破損。 5. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 6. 公眾廳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。 7. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全。 8. 公眾廳提供志工服務，協助客戶辦理郵儲業務並主動引導身心障礙者用郵，提升服務品質。 9. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。 10. 自動櫃員機服務區環境整潔明亮，機身擦拭清潔，設置無障礙、無障礙語音機檯及落地型補摺機，提供金融友善服務；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 11. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 12. 投遞單位整體環境乾淨明亮，分揀檯保持整齊清潔；地下室郵務車輛(汽車、機車)排放整齊。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外「服務鈴」設於身障坡道上方，不利身障及行動不便客戶用郵，請改設於坡道下方入口處。 2. 公眾廳儲匯業務單據書寫範例部分為舊版，請補正。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 3. 公眾廳顧客意見函為舊版3+2碼郵遞區號，與現行6碼不符，請補正。 4. 公眾廳郵件資費小冊為舊版，請改善。 5. 郵政專用信箱區未公告投遞時刻表及信箱箱址書寫範例，請改善。 6. 郵用籃車出入通道之牆角或門邊處，請設置防護措施。
19-6	臺南成功路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌及 i 郵箱乾淨整潔，自動櫃員機形象立面與隔屏外觀維護良好，形塑美好郵政形象。 2. 局屋門口郵局名稱、營業時間、參加存款保險金融機構等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 3. 局屋門口自動玻璃門張貼郵徽 LOGO 圖騰意象、室內大面積牆面以郵局元素圖像進行形象美化，乾淨無破。 4. 設置「點字服務鈴」、「無障礙坡道」、「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，並於入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 6. 公眾廳環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊；各項郵政軟硬體齊全，包括自助區、數位郵局體驗區/020 郵購站、集郵中心、打卡拍照區等均能體現溫馨友善的用郵服務。 7. 公眾廳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。 8. 公眾廳志工服務檯配合場所整體規劃設置，桌椅乾淨無違和感，並清楚標示服務項目，協助客戶辦理郵儲業務並主動引導身心障礙者用郵，提升服務品質。 9. 各式樓階梯均有警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間；設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>用郵客戶緊急救護。</p> <p>10. 營業櫃檯設置統一製作之號碼牌回收箱兼放 DM 文宣及業務表單，整齊劃一。</p> <p>11. 營業廳窗口項目牌、序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰整潔。</p> <p>12. 自動櫃員機服務區設置無障礙、無障礙語音機檯及落地型補摺機，提供金融友善服務。</p> <p>13. 郵務大樓設有郵差體驗區供民眾拍照；提供便利箱(袋)及各類包材資費表、紙箱尺寸對照工具等，便利民眾用郵。</p> <p>14. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 未依「手語翻譯服務」規定於營業場所入口明顯處張貼標示，並於公眾廳志工服務檯或寫字檯設置立牌，請改善。</p> <p>2. 儲匯大樓公眾廳直立式電子布告欄者故障無法使用，請改善。</p> <p>3. 郵、儲大樓公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺、櫃檯筆僅剩筆座，請改善。</p> <p>4. 郵務大樓公眾廳及營業廳部分燈具故障、閃爍，請改善。</p> <p>5. 郵務大樓公眾廳顧客意見函為舊版3+2碼郵遞區號，與現行6碼不符；郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊均為舊版，請改善。</p> <p>6. 自動櫃員機服務區部分掃碼機檯未張貼「ATM 掃碼提款」貼紙，請補貼；門前階梯未張貼「小心階梯」警示貼紙，請改善。</p>