

附表 113年度上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	桃園郵局(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. 為民服務書面資料： (1) 書面資料整理整齊、內容豐富，請就「數位創新加值」及「社會創新共融」持續蒐集辦理成果案例，於年度終了彙整相關具體措施與作為、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。 (2) 利用 i 郵箱與地政事務所合作開辦 i 領件服務，提供民眾便利服務並增裕營收(112年3,017件)。 (3) 收寄「橘色惡魔」行李包裹並贈送集郵商品，有效提升郵政形象。 2. 局外自動櫃員機(桃園市政府環境保護局)部分： (1) 服務區以郵局元素圖像美化，提供溫馨舒適之用郵環境。 (2) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 建議改進事項： 1. 網頁內防疫資訊久未更新，例如新冠肺炎自112年5月1日起防疫降階，「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)」已調整為第四類傳染病，指揮中心同日解編，而網頁未配合更新。 2. 局外自動櫃員機(桃園市政府環境保護局)服務區未完整張貼相關資訊貼紙，請改善；機臺沾滿灰塵，請加強清潔，以維公司形象。
1-1	平鎮南勢郵局	優點： 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. 局門口處掛有桃園市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. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，局門自動玻璃門正面張貼郵徽 LOGO 圖騰意象、「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示、自動櫃員機服務區及營業廳牆面以郵局元素圖像進行

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
		形象美化，整潔美觀。 - 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。 - 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，舒適美觀；入口處備有傘桶、地板濕滑警告牌，並設有止滑條。 - 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益；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。 - 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，可增益商機。 - 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」等標示指引牌字跡清晰無污損；提供「偃講客」基本客語服務。 - 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資等告示。 - 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。 建議改進事項： - 依總公司112年5月22日儲通第5151號函規定，自動補摺機另放置「使用說明」相關看板(告示)易致客戶混淆及衍生爭議，請撤除。 - 門口未掛 DHL 代理收件處牌，請改善。 - 雖設有便利箱模型，但未置於公眾廳，不利業務宣傳及民眾選用，請改善。 - 郵寄便列印設備置於志工座位後方，建請調整至適當位置，以利民眾使用。
1-2	中壢普仁郵局	優點： 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。

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. 局門口處掛有桃園市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；「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. 局屋前階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 4. 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，用郵環境舒適。 5. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全。 6. 公眾廳叫號機上提供該局營業尖峰日及用郵尖峰時段等資訊，整合志工服務台、郵件打包區及秤重電子磅秤，場所整齊動線順暢，便利民眾用郵。 7. 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益；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。 8. 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，可增益商機。 9. 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」等標示指引牌字跡清晰無污損，並提供「僮講客」基本客語服務。 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。 11. 自動櫃員機形象立面與隔屏外觀維護良好；服務區依規定張貼新版公告貼紙、設置落地型補摺機，以郵局元素圖像進行美化，並保持環境整潔明亮。 建議改進事項： 1. 無障礙坡道欄杆扶手，建議延伸設置至身障坡道出入口處，並配合調整「服務鈴」位置，以利身障及行動不便客戶用郵。 2. 局屋門外右側屋簷上方磁磚剝落鋼筋裸露，建請補強修護以維安全。 3. 局屋門外左右兩側電鈴老舊且無功能，建請拆除。 4. 自動櫃員機服務區門前請設置止滑條。

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
1-3	八德高城郵局	優點： 1. 局門口處掛有桃園市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。 2. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，公眾廳單據擺放整潔，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。 3. 局屋雖屬老舊、空間較小局屋，惟該局用心整理，公眾廳環境明亮，擺放盆栽加強環境美化、綠化，用心打造溫馨舒適之用郵環境。 4. 營業廳設置「英語窗口」、「友善服務窗口」及「偕講客」基本客語服務，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」友善標示。 5. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全，各式業務表單整齊擺放且清楚標示名稱，方便客戶取用。 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；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。 7. 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，可增益商機。 8. 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。 9. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好；實測儲匯窗口業務，均能正確答覆，展現良好之專業能力。 10. 自動櫃員機形象立面與隔屏外觀維護良好，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；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。 11. 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。 建議改進事項： 1. 自動櫃員機服務區監視器外殼髒污，請加強清潔，以維公司形象。

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
		2. 依總公司112年5月22日儲通第5151號函規定，自動補摺機另放置「使用說明」相關看板(告示)易致客戶混淆及衍生爭議，請撤除。 3. 自動櫃員機服務區前臺階請張貼「小心階梯」標示。 4. 部分郵務窗口未將郵政金融卡刷卡機置於櫃檯明顯處，請改善。
1-4	龜山文化郵局	優點： 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. 局門口處掛有桃園市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。 4. 公眾廳環境明亮，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，用郵環境舒適。 5. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損；寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全。 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；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。 7. 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，可增益商機。 8. 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」等標示指引牌字跡清晰無污損，並提供「偃講客」基本客語服務。 9. 窗口服務人員經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切有禮。 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。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		11. 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。 建議改進事項： 1. 1輛郵務包封車有明顯擦撞痕跡，郵務電動機車多輛尾燈燈殼破損，請儘速修補，並加強安全駕駛宣導及車輛維護管理。 2. 部分郵務機車車籃塑膠套老化破損，請更新；車上鞍型郵袋，請定期清洗整潔。
1-5	桃園東埔郵局	優點： 1. 局門口處掛有桃園市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。 2. 局門前「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。 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. 公眾廳環境明亮，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，用郵環境舒適。 5. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損；寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全。 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，提供友善用郵環境。 7. 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益；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。 8. 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，可增益商機。 9. 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」等標示指引牌字跡清晰無污損，並提供「偃講客」基本客語服務。

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
		10. 窗口服務人員經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切有禮。 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，櫃體乾淨明亮，值得讚許。 建議改進事項： 1. 服務鈴置於局屋公眾廳內，不利民眾使用，請改善；英譯為 Service Bell，請更正為 Ring for service。 2. 騎樓及公眾廳監視器外殼髒污，請加強清潔，以維公司形象。 3. 英語服務窗口僅設於2樓，建議1樓亦應設有英語服務窗口，以利民眾諮詢。
1-6	桃園成功路郵局	優點： 1. 局門口處掛有桃園市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。 2. 局門前「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。 3. 公眾廳環境明亮，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，用郵環境舒適。 4. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損；寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全。 5. 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益；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。 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

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
		樓即可辦理各項郵政業務，提供友善用郵環境。 7. 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，可增益商機；善用空間設立88郵小站，辦理各項宣傳活動。 8. 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」等標示指引牌字跡清晰無污損，並提供「偃講客」基本客語服務。 9. 窗口服務人員經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切有禮。 10. 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，櫃體乾淨明亮，值得讚許。 建議改進事項： 1. 自助郵局服務區門外，局屋外牆上方「Wi-Fi&洗手間」告示牌髒污，請改善。 2. 服務鈴之英譯標示有誤，請更正。 3. 騎樓及公眾廳監視器外殼髒污，請加強清潔，以維公司形象。 4. 郵政專用信箱號碼黏貼膠帶部分老化脫落，請改善。
2	臺東郵局(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. 全球資訊網臺東郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。 2. 臺東大同路郵局提供監理服務自助無人櫃檯，便利用郵民眾辦理監理業務。 3. 局外自動櫃員機(臺東火車站)服務區環境整潔明亮，機身擦拭清潔，依規定張貼「錄影中請微笑」、「信用卡預借現金」、「掃碼提款」及「本機支援多國語言」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；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 建議改進事項： 為民服務書面資料：

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. 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. 部分書面資料僅附上總公司相關規定或通函資料，建議以臺東郵局彙整各項產品、服務推廣數據，以展現成效。
2-1	卑南初鹿郵局	優點： 1. 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. 公眾廳環境明亮，空白單據擺放整齊，顧客意見箱放置中、英版本意見函，提供便民服務。 3. 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。 4. 營業廳營業項目牌、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；於窗口明顯處公告郵政專用信箱將於113年7月1日調整租金之郵政消息。 5. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，可供民眾方便查詢各項郵政儲匯業務工本費及資費。 6. 郵政業務提供多國語言之書寫範例。 7. 設置無障礙自動櫃員機，提供金融友善服務。 8. 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。 建議改進事項： 1. 局外郵筒久經風雨掉漆鏽蝕、貼紙殘膠未清除，請改善。 2. 局屋前 CIS 橫式招牌殘留雨漬髒污，請改善。 3. 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。 4. 局屋自動玻璃門張貼多張海報，略顯凌亂，請改善。 5. 公眾廳提供顧客使用之老花眼鏡置於膠帶紙捲筒內，不甚美觀且易刮傷，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		6. 公眾廳商品展示櫃閒置，請充分利用空間。 7. 營業廳櫃檯前方張貼海報，大小尺寸不一略顯雜亂，請改善；儲匯文宣摺頁略少，請改善。 8. 郵務書寫範例之郵遞區號仍為3+2，請更新為3+3。 9. 自動櫃員機燈箱(向陽面)鏽蝕嚴重，請改善。 10. 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。
2-2	臺東東方大鎮郵局	優點： 1. 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. 局屋大型郵局 CIS 招牌、局屋自動玻璃門乾淨整潔，公眾廳環境明亮，用郵環境舒適。 3. 公眾廳張貼即期郵政消息及活動文宣，整齊有序，維護良好。 4. 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。 5. 營業廳專辦窗口標示牌、無障礙櫃檯、英語窗口及友善服務窗口等標示清楚，指引動線規劃良好，用心營造友善服務環境。 6. 郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊均為最新版本。 7. 郵務窗口展示臨櫃寄 i 郵箱可享22元優惠之大型立牌，促進推展 i 郵箱業務。 建議改進事項： 1. 局外郵筒久經風雨掉漆鏽蝕、收信時間資訊不明、緊急附加費貼紙未清除，請改善。 2. 公眾廳公眾意見函及郵務書寫範例之郵遞區號為3+2碼，請更新為3+3。 3. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 4. 公眾廳置有酒類代售商品，惟未張貼未滿18歲者禁止飲酒之警語告示，請補正。 5. 公眾廳左側海報架堆疊張貼數張海報，不甚美觀且不利民眾瀏覽，請改善。 6. 公眾廳叫號機時間與營業廳掛鐘時間落差7分鐘，請定期校正。 7. 郵政專用信箱請提供書寫範例及剩餘可出租數之告示，以利民眾用郵。

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
		8. 自動櫃員機服務區「普發現金 ATM 領現」文宣已逾期(112年10月31日截止)，請撤除。 9. 自動櫃員機服務區左側牆面，張貼廣告及背膠殘留致環境髒亂，有礙觀瞻，因該局非屬郵局自有局屋，建請協調大樓管委會處理，以維公司形象。
2-3	臺東大同路郵局	優點： 1. 局外設有綠島豆丁海馬郵筒彩繪網美牆、大型信鴿公仔等美化局屋環境。 2. 局門口處掛有臺東郵局星期六提供服務郵局資料表。 3. 設置友善服務窗口，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。 4. 公眾廳環境整潔明亮，動線順暢，書寫範例及資費表等業務資訊卷夾編製精美齊備，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適。 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，增益商機。 6. 公眾廳設有行動打包檯、遠距健康照護、活力不老機等措施，便民服務功能完整。 7. 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資等告示。 8. 郵政專用信箱清楚告示書寫範例、投遞時刻等資訊。 9. 郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊均為最新版本。 建議改進事項： 1. 局屋外左側無障礙坡道未設置服務鈴，請改善。 2. 局外郵筒久經風雨部分掉漆、緊急附加費貼紙未清除，請改善。 3. 局屋入口階梯止滑條已磨損，請改善。 4. 局屋門口右側自動櫃員機階梯斜坡板右側木架部分毀損，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		5. 部分櫃檯疫情期間設置之透明簾未拆除，另飲水機仍張貼「疫情期間暫停使用」，與112年5月5日勞通第5115號規定不符，請改善。 6. 公眾廳「顧客意見函」陳列架未擺放中文版顧客意見函，請補正。 7. 公眾廳有酒類代售商品，惟未張貼未滿18歲者禁止飲酒之警語告示，請改善。 8. 公眾廳直立式電子布告欄未正常播放使用，請即招商維修，以確保郵政設備有效性。 9. 公眾廳郵資票出售機請加強巡視維運，以確保機器正常運作。 10. 自動櫃員機服務區有3臺自動櫃員，惟僅設1支客服電話機，為利顧客使用，請改善。 11. 實測郵政金融卡雲支付申辦方式，儲匯窗口人員無法正確答覆，請加強員工專業訓練。
3	屏東郵局(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. 全球資訊網屏東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) 數位創新加值「關懷農產行銷運銷平台 E 化作業系統」，有效簡化作業流程，提供優質服務。 (2) 社會創新共融「協助屏東總圖提供通閱服務」，除便利偏鄉民眾外，更可增裕營收。 3. 局外自動櫃員機(墾丁悠活渡假村)服務區公告最新版本「金融機構代號一覽表」及「自動櫃員機告示版」，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，環境整潔明亮，機身擦拭清潔，管理良好；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 建議改進事項： 為民服務書面資料包含多項特色服務，惟僅有標題及簡要說明內容，無法凸顯辦理成效，建議就相關辦理情形彙總整理，輔以圖片說明，以提升書面資料價值。
3-1	車城郵局	優點： 1. 無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，使用免電池無線門鈴座，並提供點字服務，方便客戶用郵。

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
		2. 局門口提供該局營業尖峰日及用郵尖峰時段等資訊，以利民眾用郵。 3. 局屋自動玻璃門乾淨整潔，公眾廳環境明亮，用郵環境舒適。 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，局內動線順暢，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，老花眼鏡、放大鏡配備齊全，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. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，可供民眾方便查詢各項郵政儲匯業務工本費及資費。 8. 實測郵政金融卡雲支付申辦方式，儲匯窗口人員可正確完整答覆，展現優質專業度，殊值嘉許。 9. 營業廳提供最新版本郵務營業規章、書寫範例等資料。 10. 郵政專用信箱清楚告示書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數。 建議改進事項： 1. 局屋左側牆柱及自動櫃員機上方牆面髒污，請改善。 2. 局屋入口處請設置止滑條(墊)，以維人員進出安全。 3. 公眾廳郵票展示櫃張貼行動支付、自領郵件等海報，與展示櫃名稱不符，請更正;部分儲匯文宣摺頁過期，請更新。 4. 營業廳張貼之屏東郵局轄屬週六營業郵局資料表，建請改置於局屋門口營業時間牌下方，以利用郵民眾參考。 5. 公眾廳未提供用郵手冊及資費小冊等用郵資訊，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
3-2	恒春郵局	優點： 1. 無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，使用免電池無線門鈴座，並提供點字服務，方便客戶用郵。 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。 4. 局屋3樓資產活化做為體能中心，4樓做為員工宿舍，妥善運用局屋空間創造效益。 5. 公眾廳環境明亮，局內動線順暢，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，老花眼鏡、放大鏡配備齊全，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 6. 公眾廳商品展示櫃及集郵票商品擺設整齊美觀，有利推展商品行銷。 7. 營業廳配合政策設置友善服務窗口及英語服務窗口，張貼該局營業尖峰日及用郵尖峰時段等資訊，以利民眾用郵。 8. 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；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 9. 郵務營業規章、書寫範例等資料為最新版。 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。(113年7月1日調整專用信箱租金為400元，租用專用信箱手續告示牌屆時請配合修正) 11. 郵務單位車輛聯外通道出入口處，設有反射凸透鏡，維護郵車及行人安全。 建議改進事項： 1. 無障礙坡道進入局內通道空間狹小，影響使用輪椅民眾進出，請改善；入口處自動玻璃門上方不鏽鋼框髒污，請加強清潔。 2. 公眾廳自動播放式電子看板顯示時間與實際時間有落差，請校正。 3. 公眾廳未提供用郵手冊及資費小冊等用郵資訊，請補正。 4. 公眾廳郵件招領陳列櫃置放週六服務郵局及郵寄便等資訊及宣傳海報，與展示櫃名稱不符，請更

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
		正。 5. 營業廳張貼之屏東郵局轄屬週六營業郵局資料表，建請改置於局屋門口營業時間牌下方，以利用郵民眾參考。 6. 郵政專用信箱部分儲格號碼脫落，請補正。 7. 部分郵用機車後方車籃防雨套老化汙損，請定期更新。
3-3	屏東民生路郵局	優點： 1. 無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，且提供點字服務，方便客戶用郵。 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. 局屋門口處掛有屏東市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。 4. 設置友善服務及客語服務窗口，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，局內動線順暢，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，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 5. 營業廳營業項目牌、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。 6. 郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊均為最新版本。 7. 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。 建議改進事項： 1. 局屋前 CIS 橫式招牌褪色、有鏽痕，請改善。 2. 對外展示之郵政商品展示櫥 Show case 部分商品因日曬已褪色(如：郵政寶寶)，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. 營業廳櫃檯上方郵政商城 POST Mall 宣傳告示，請配合業務現況修正為 i 郵購或撤除告示。 4. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請即招商維修，以確保郵政設備有效性。 自動櫃員機服務區招牌褪色，請改善。
4	南投郵局(含局外自動櫃員機、數位創新 加值及社會關懷服務 等項目)	優點： 1. 全球資訊網南投郵局網頁之營業資訊、業務與服務及公益活動等相關訊息，均即時更新，確保網站內容正確及連結有效。 2. 為民服務書面資料重視身障民眾、新住民服務及防詐宣導等，以提升服務效能。 建議改進事項： 1. 為民服務書面資料： (1) 卷宗依評核項目分門別類，惟資料內容部分為例行性保養紀錄報表(例如飲水機保養及水質檢測紀錄、網站資訊安全檢查表)，請以「數位創新加值」及「社會創新共融」項目，定期彙整各單位相關資料，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) 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. 局外自動櫃員機(埔里聯合行政園區)部分： (1) 客服電話機故障，無法撥通客服中心，請派人維修；周遭環境請加強清潔，以維公司形象。 (2) 「金融機構代號一覽表」未更新、交易明細表投入箱未上鎖，請改善。 (3) 招牌名稱「自動提款機」請更新為「自動櫃員機」。
4-1	埔里郵局	優點： 1. 局屋門口提供南投地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 2. 公眾廳空間寬敞，動線順暢，設有簡易窗口及叫號機，有助縮短顧客等候時間。另設有 i 郵購專區、提供印尼及越南翻譯之儲匯書寫範例等，服務用郵民眾。 3. 公眾廳公布欄郵政消息及宣傳海報張貼有序，櫃檯服務人員親切有禮貌。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		4. 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，用郵環境舒適。 5. 公眾廳張貼113年7月1日郵政專用信箱租金調整之郵政消息，確保影響民眾權益事宜廣為周知。 6. 實測郵政數位存款帳戶申辦方式，儲匯窗口人員可正確回應。 7. 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。 8. 投遞單位空間整齊明亮，各項物品擺設整齊；1樓作業區設置郵務車輛清潔維護及郵遞作業場所清潔維護告示牌，提醒同仁落實相關要求。 建議改進事項： 1. 局屋外牆磁磚部分剝落，牆壁亦有龜裂現象，建請全面檢視維修，以確保安全。 2. 局屋前郵局 CIS 招牌褪色、招牌後方牆壁接縫處長草及局屋前方盆栽部分破損，請改善。 3. 局屋大門右側設有電話亭三處，僅剩公用電話機1台，其餘空間閒置，環境略顯凌亂，請改善。 4. 局屋右方牆面廁所位置指示牌，老舊褪色，請依實際開放使用情形，改善或撤除指示牌。 5. 服務鈴(Service Bell)英文標示名稱請更正為“Ring for Service”。 6. 公眾廳擺放大樹藥局推薦商品，請確認與該藥局之合作關係及內容，審核相關商品之安全性，以免影響郵局形象。 7. 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。 8. 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；服務台擺設簡陋，且未公告服務項目，請改善。 9. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請即招商維修，以確保郵政設備有效性。 10. 公眾廳文宣（2007年全功能生活好幫手、郵政金融卡雲支付申辦 SOP、郵政數位存款帳戶）、顧客申辦事項作業流程及處理時限表已過時，請更新。 11. 公眾廳 CNAPS 人民幣匯款手冊已停用，請撤除。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		12. 公眾廳收信最快樂之宣傳告示及牆上書寫範例郵遞區號均為3+2，請更新為3+3。 13. 營業廳未依規設置英語服務窗口，請改善。 14. 郵政專用信箱外觀多處髒污，請加強清潔維護。 15. 郵車車道出入口反射鏡損毀未修復，影響行車安全，請改善。 16. 郵遞單位作業區、電梯出入口處等牆角，請設置防護措施。
4-2	竹山後埔郵局	優點： 1. 局屋外無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵。 2. 局屋門口提供南投地區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. 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，提供印尼及越南語相關業務資訊資料、輪椅、老花眼鏡，方便客戶用郵。 4. 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。 5. 公眾廳郵政資訊專區郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊等資料均為最新版。 6. 測試自動櫃員機客服電話機接聽情形，可即時接通並快速服務。 建議改進事項： 1. 局屋外側右上方牆面線路較為雜亂，請改善。 2. 局屋門口未依規張貼歡迎導盲犬進入貼紙，請補正。 3. 公眾廳「顧客意見函」陳列架未擺放中文版顧客意見函，請補正。 4. 公眾廳儲匯文宣摺頁略少，請適量補充擺放，以供顧客取用閱覽。 5. 公眾廳書面書寫範例郵遞區號為3+2，請更新為3+3。
4-3	南投三和郵局	優點： 1. 局屋門口提供南投地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 2. 公眾廳環境明亮，動線順暢，單據擺放整潔，叫號機、i 郵購專區、設資訊公開說明文件數位化

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
		設備等擺放整齊，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 - 公眾廳張貼受理電話預約服務、經理與民有約等告示，提供印尼及越南語相關業務資訊資料、輪椅、老花眼鏡，方便客戶用郵。 - 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。 - 公眾廳郵政資訊專區郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊等資料均為最新版。 - 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」等標示指引牌字跡清晰無污損。 - 自動櫃員機處提供「兒童安全椅」，便利用郵客戶使用。 - 實測郵政數位 VISA 卡申辦資格，儲匯窗口人員可正確答覆，展現員工專業度。 建議改進事項： 901支局服務鈴標示牌請依規定提供點字服務，另服務鈴(Service Bell)英文標示名稱應為“Ring for Service”，請改善。 - 局屋前部分海報架張貼之文宣海報已褪色，請改善。 - 局屋門口張貼「未滿18歲者禁止飲酒之警語告示」標示，請改置於酒類代售商品處。 - 公眾廳「顧客意見函」陳列架未擺放中文版顧客意見函，請補正。 - 實測儲匯叫號機，號碼牌印錄時間較實際時間慢5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。 - 自動櫃員機服務區明細表投入箱箱口過低，請改善。 - 自動櫃員機數字按鍵之補強貼紙字型不一致，請改善。 - 郵政專用信箱未提供未出租信箱數資料供民眾參考，請改善。 - 信函、印刷物與其他有關郵件適用對照表為108.11版，請更新為111.11版。 - 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。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
5	彰化郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會關懷服務等項目)	優點： 1. 全球資訊網彰化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) 提供掛號郵件假日預約領取服務。 (2) 設計一次告知小卡，以利民眾瞭解相關業務應備證件等。 3. 局外自動櫃員機(彰化高商)部分： (1) 依規定張貼「金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」、「錄影中請微笑」及「本機支援多國語言」，並提供提領佰元鈔券及設置密閉式明細表投入箱，周遭環境整潔乾淨，維護情況良好。 (2) 測試客服電話機，可即時接通客服中心並提供服務。 建議改進事項： 2. 為民服務書面資料： (1) 部分書面資料內容為總公司相關作業規定(例如「運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式」卷宗，內容為儲匯業務作業規定)，請增加創新作法，並鼓勵同仁踴躍創新提案。 (2) 為民服務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。 (3) 書寫範例郵遞區號為3碼或3+2碼，非3+3碼，請改正。 3. 局外自動櫃員機(彰化高商)部分： (1) 燈箱招牌褪色，請改善。 (2) 交易明細表投入箱未上鎖，請即改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
5-1	員林三橋郵局	優點： 1. 局屋門口提供彰化地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 2. 局屋自動玻璃門乾淨整潔，公眾廳環境明亮，用郵環境舒適。 3. 公眾廳環境明亮，局內動線順暢，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，老花眼鏡配備齊全，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 4. 營業窗口配合政策設立友善及英語服務窗口。 5. 實測郵政金融卡雲支付申辦方式，儲匯窗口人員可正確地答覆。 6. 提供印尼及越南翻譯之儲匯書寫範例。 建議改進事項： 1. 局屋外「服務鈴」設於無障礙坡道上方，不利身障及行動不便客戶用郵，請改置於無障礙坡道下方。 2. 局名牌之3+3郵遞區號貼紙部分已剝落，營業時間牌「附註」欄更正貼紙未能蓋住原招牌文字，請改善。 3. 公眾廳地板仍留有防疫動線指引標示，請移除。 4. 公眾廳已設有「業務資訊公開說明文件數位化設備」提供民眾查詢各項儲匯業務工本費/資費，請撤除公告欄資費表紙本。 5. 公眾廳郵政資訊專區文件夾久未清理，多處布滿灰塵，請加強清潔整理;所提供之用郵手冊為101年版，請更新;另郵務營業規章之文件夾說明誤植為郵政營業規章，請改善。 6. 營業廳部分天花板似有塌陷及漏水舊漬，請改善。 7. 自動櫃員機交易明細表投入箱未上鎖，請即改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
5-2	溪湖郵局	優點： 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. 局屋大門玻璃融合郵票圖案，頗具巧思。 3. 局屋門口提供彰化市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。 4. 公眾廳環境明亮，動線順暢，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，老花眼鏡配備齊全，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. 公眾廳提供印尼及越南翻譯之郵務及儲匯書寫範例。 7. 經理服務態度親切熱情，領導有方，獲客戶當場讚譽。 8. 測試自動櫃員機服務區客服電話機，可即時接通並快速服務。 9. 投遞單位作業區空間整齊明亮，各項物品擺設整齊;打包機設計排氣設備，有助維護同仁身體健康。 建議改進事項： 1. 實測儲匯叫號機，號碼牌印錄時間較實際時間慢2分鐘，請即校正，並於每營業日營業開始前檢視印錄時間正確性。 2. 服務鈴(Service Bell)英文標示名稱請更正為“Ring for Service”。 3. 公眾廳郵政資訊專區文件夾久未清理，多處布滿灰塵，請加強清潔整理;所提供之用郵手冊為101年版，請更新;另郵務營業規章之文件夾說明誤植為郵政營業規章，請改善。 4. 營業廳未設置英語服務窗口，請改善。 5. 自動櫃員機服務區有3臺機檯，僅有1張服務項目告示牌及1支客服電話機，為利顧客使用，請改善;金融機代號一覽表已過期，請更新;交易明細表投入箱未上鎖，請即改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		6. 實測郵政 VISA 卡申辦資格，儲匯窗口人員答覆有誤，請加強員工專業訓練。 7. 投遞單位窗簾老舊且部分凹折變形，請更新。
5-3	彰化中央路郵局	優點： 1. 局門口處提供彰化地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 2. 設置服務鈴、身障坡道、友善廁所及哺乳室及相關友善設施，提供安全舒適的用郵環境。 3. 公眾廳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)、優郵印單據列印服務、i 郵購專區、電子磅秤連結電腦系統等，營造數位用郵環境。 4. 營業廳配合政策設置友善及英語服務窗口。 建議改進事項： 1. 局屋前紅色郵筒面對馬路側未提供收攬時間，綠色郵筒收攬時間脫落，請改善。 2. 局屋外「服務鈴」設於無障礙坡道上方，不利身障及行動不便客戶用郵，請改置於坡道下方處，另901支局服務鈴標示牌請依規定提供點字服務，請改善。 3. 局屋大門旁落地窗張貼未滿18歲者禁止飲酒之告示牌，請移除。 4. 公眾廳郵政資訊專區未提供郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊等書面資料供參，請改善。 5. 優郵囉廣告牆部分業務已停辦或調整(如：郵保鑣、3+2郵遞區號查詢)，請檢視修正。 6. 實測郵政數位 VISA 卡申辦資格，儲匯窗口人員無法正確答覆，請加強員工專業訓練。 7. 郵政專用信箱區未提供書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數之告示，請補正。
6	臺北郵局(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. 全球資訊網臺北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) 辦理「好孕由妳開始」、「銀髮友善好站」等服務，提供創新、包容的郵政服務。

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
		(2) 辦理中型以上中央空調系統採行全變頻之設備，有效落實節能減碳、環保永續之政策目標。 建議改進事項： 1. 為民服務書面資料：卷宗依評核項目分門別類展示，惟資料內容部分為例行性保養紀錄報表(例如網站資訊安全檢查表)或總公司相關作業規定，請以「數位創新加值」及「社會創新共融」項目，定期彙整各單位相關資料，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(嘉新大樓--大門入口處)部分： (1) 招牌看板鏽斑及塌陷，請改善。 (2) 服務區前階梯未張貼「小心階梯」標示，請改善。 (3) 服務區周遭牆面有髒污、鐵件鏽蝕及背膠殘留情形，請改善。 (4) 服務區 DM 架積塵髒污，請加強清潔。 (5) 客服電話機未張貼操作指示貼紙且無法正常接聽，請改善。
6-1	內湖金龍郵局	優點： 1. 無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，局屋門前階梯張貼「請小心慢走」警語，提供安全便利的用郵環境。 2. 局屋門口整齊懸掛「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」及「鄰近延時營業郵局」等標示牌，充分揭露用郵資訊。 3. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整齊，老花眼鏡配備齊全，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. 公眾廳顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 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。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		6. 公眾廳顧客意見箱放置中、英版本意見函，郵件資費小冊為最新版，郵務單據書寫範例郵遞區號已更新為3+3。 7. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；窗口服務人員經專業度實測，正確答覆業務相關問題，且態度親切有禮。 8. 營業廳清楚標示營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等指引。 9. 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。 建議改進事項： 1. 公眾廳牆面破損髒污，部分天花板似有塌陷及漏水舊漬，請改善。 2. 6號營業窗口為郵務/儲匯業務櫃檯，請張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄告示。 3. 公眾廳老花眼鏡配備齊全，惟擺放於櫃檯角落不利民眾使用，請改置於寫字檯區。 4. 公眾廳部分文宣新舊版重複張貼(如中央存保公司存款保險標示)，請改善。 5. 公眾廳儲匯業務單據書寫範例為舊版，請更新。 6. 自動櫃員機燈箱鐵框鏽蝕，請改善。 7. i 郵箱請補充名址標籤貼紙及原子筆，以利民眾使用。
6-2	士林社新里郵局	優點： 1. 局屋前階梯張貼「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 2. 局屋門口整齊懸掛「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」及「鄰近延時營業郵局」等標示牌，充分揭露用郵資訊。 3. 局屋門口設置「服務鈴」，公眾廳1、2樓樓梯間張貼警語標示、設置扶手及止滑條等，安全防護措施完善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		4. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，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。 5. 公眾廳顧客意見箱放置中、英版本意見函，寫字檯提供印泥、膠帶、膠水及老花眼鏡等便民設施。 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. 1樓營業廳設置「友善服務窗口」並配置「郵儲全功能電腦設備」，提供友善用郵環境。 9. 營業廳清楚標示營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等指引。 10. 營業廳窗口服務人員經專業度實測，正確答覆業務相關問題，且態度親切有禮。 11. 郵務窗口有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄、本窗口開放郵政金融卡支付郵資等告示。 12. 郵政專用信箱清楚告示書寫範例、投遞時刻、剩餘可出租數及公告郵政專用信箱將於113年7月1日調整租金之郵政消息。 建議改進事項： 1. 局屋玻璃門後方地面貼有塑膠泡棉，防止推車撞上玻璃門，惟因數次貼補殘膠使地面略顯髒亂，請改善。 2. 局屋門上方之空氣門髒污，騎樓監視器外殼沾滿灰塵及牆柱上有張貼文宣之殘膠，請改善。 3. 公眾廳地板仍留有防疫動線指引標示，請移除。 4. 公眾廳入口處及1樓樓梯前所置地墊易滑動致生危險，請改善。 5. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版本，請更新。 6. 自動櫃員機旁之明細表投入桶未固定於牆面且未上鎖，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
		7. 自動櫃員機客服電話機線路異常，無法正常接聽；話機操作指示貼紙字跡模糊，請改善。 8. i 郵箱未標示截郵時刻，請補正。
6-3	馬祖郵局	優點： - 營業場所牆面設計「馬祖好好玩」介紹當地自然與文化特色，別具特色。 - 局屋門口整齊懸掛「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」及「鄰近延時營業郵局」等標示牌，充分揭露用郵資訊。 - 設置「無障礙坡道」、「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，並於局屋門口張貼「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。 - 公眾廳叫號機、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。 - 公眾廳整潔明亮並擺放盆栽加強環境美化、綠化，用心打造溫馨舒適之用郵環境。 - 公眾廳寫字檯整潔乾淨，單據擺放整齊，老花眼鏡配備齊全，顧客等待座椅型式一致。 - 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符。 - 窗口服務人員經專業度實測，正確答覆業務相關問題，且態度親切有禮，與顧客互動良好。 - 自動櫃員機形象立面與隔屏外觀維護良好，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。 - 自動櫃員機服務區設置無障礙機檯、無障礙語音機檯及落地型補摺機，提供金融友善服務。 - 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。 - 郵務窗口有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄、本窗口開放郵政金融卡支付郵資等告示。 - 投遞單位作業區空間整齊明亮，動線規劃完善、各類物品擺放整齊，茶水間、休息室乾淨舒適。

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
		建議改進事項： 1. 局屋大型郵局 CIS 橫式招牌髒污且褪色，請改善。 2. 局屋外「服務鈴」設於無障礙坡道上方，不利身障及行動不便客戶用郵，請改置於坡道下方處；坡道欄杆有鏽蝕痕跡，請改善。 3. 公眾廳直立式電子看板無法顯示，請改善。 4. 公眾廳地板仍留有防疫動線指引標示，請移除。 5. 公眾廳國內普通回執及國內掛號回執書寫範例之郵遞區號為3+2碼，請更新為3+3。 6. 公眾廳書寫檯上方櫃放置各類便利箱及大型瓦楞紙箱過於凌亂，請改善。 7. 自動櫃員機服務區補摺機外殼鏽蝕，請改善。 8. 自動櫃員機客服電話機未張貼操作指示貼紙，請改善。 9. 局屋後方停車場地面汙水孔鐵蓋破裂，請修復。 10. 公眾廳及郵遞單位籃車進出區域多處牆角被碰撞痕跡，請設置防護措施。
6-4	馬祖北竿郵局	優點： 1. 設置「無障礙坡道」、「無障礙櫃檯」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，並於局屋門口張貼「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. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，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。 3. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全，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，便利民眾使用。 4. 公眾廳郵件資費小冊為最新版，郵務單據書寫範例郵遞區號已更新為3+3。 5. 營業廳營業項目牌、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

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
		損。 6. 營業廳窗口同仁制服整齊、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. 自動櫃員機機檯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。 建議改進事項： 1. 局屋門外右側屋簷上方鋼筋裸露，建請補強修護以維安全。 2. 局屋騎樓上方天花板、鐵捲門及欄杆鏽蝕情形嚴重，請改善。 3. 公眾廳地板仍留有防疫動線指引標示，請移除。 4. 公眾廳展示櫃部分空間閒置，請充分利用有限的展示空間，以利業績推展。 5. 公眾廳「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政營業規章」為舊版，請更新。 6. 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。 7. 自動櫃員機服務區補摺機外殼鏽蝕，請改善。
6-5	臺北迪化街郵局	優點： 1. 局屋門入口處以磨石子牆面搭配木製門窗及招牌，日式小鎮風格設計頗具特色，局屋門口整齊懸掛「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」及「鄰近延時營業郵局」等標示牌，充分揭露用郵資訊。 2. 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。 3. 設置「無障礙坡道」、「英語窗口」、「友善服務窗口」，局屋門口張貼「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。 4. 公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全，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。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		5. 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. 1樓營業廳「友善服務窗口」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，提供友善服務環境。 7. 1、2樓樓梯間張貼警語標示、設置扶手及止滑條等，安全防護措施完善。 8. 營業廳營業項目牌、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。 9. 窗口服務人員經專業度實測，正確答覆業務相關問題，且態度親切有禮，與顧客互動良好。 10. 自動櫃員機機檯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. 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。 12. 郵政專用信箱專區完整揭露書寫範例、投遞時刻、剩餘可出租數，並於1樓公眾廳公布欄公告郵政專用信箱將於113年7月1日調整租金之郵政消息。 建議改進事項： 1. 服務鈴設置於局屋玻璃門上，不利無障礙使用者，請改置於騎樓處。 2. 公眾廳地板仍留有防疫動線指引標示，請移除。 3. 公眾廳櫥櫃放置郵袋未擺放整齊，影響局屋美觀，請改善。 4. 公眾廳儲匯業務單據書寫範例為舊版，請更新。 5. 公眾廳國內普通回執及國內掛號回執書寫範例之郵遞區號為3+2碼，請更新為3+3。 6. i 郵箱請補充名址標籤貼紙，以利民眾使用。
6-6	臺北北門郵局	優點： 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

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
		淨。 - 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」、「手語翻譯服務」等相關措施，提供友善用郵環境。 - 公眾廳整潔明亮、綠化完善，各項業務指引、動線標示清楚；海報、空白單據排放整齊，各項服務設施均依規定設置，用郵環境舒適溫馨。 - 公眾廳設置銀髮族服務區、哺集乳室、無障礙廁所、性別友善廁所，並擺放 AED、血壓計等設備，提供友善、貼心服務。 - 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全，顧客等待座椅型式一致，用郵環境整潔舒適。 - 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。 - 窗口服務人員經專業度實測，正確答覆業務相關問題，且態度親切有禮，與顧客互動良好。 - 自動櫃員機服務區設置無障礙機檯、無障礙語音機檯及落地型補摺機，並依規定張貼新版之告示及貼紙，提供金融友善服務。 - 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。 郵、儲及信箱業務區皆放置顧客意見箱，提供中、英版本意見函；郵件資費小冊為最新版。 - 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、本窗口開放郵政金融卡支付郵資等告示，便利用郵民眾使用。 建議改進事項： - 郵務書寫範例部分以人工填寫之郵遞區號有誤(7碼)，請補正。 1樓樓梯牆面上設有2樓信箱業務介紹，因應郵政專用信箱將於113年7月1日調整租金，建請屆時更

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
		新。
7	澎湖郵局(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. 局外自動櫃員機(澎湖縣政府)： (1) 依規定張貼「錄影中請微笑」貼紙及最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」等告示。 (2) 設置密閉式上鎖「明細表回收桶」，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。 建議改進事項： 1. 全球資訊網澎湖郵局網頁最新消息及顧客的肯定與期許兩頁面資料，只登載到112年1月；公益活動/節能減碳自109年9月起資料未再更新，請定期檢視並更新。 2. 為民服務書面資料： (1) 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) 「社會關懷服務」項目多為111年度資料，請持續補充辦理成果案例，並將前項名稱改成「社會創新共融」。 (3) 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(澎湖縣政府)部分： (1) 「信用卡預借現金及銀聯標籤」告示為舊版，請更新。 (2) 具掃碼提款功能之自動櫃員機未張貼「掃碼提款」貼紙，請補正。 (3) 機身四周生鏽、貼紙黏膠未清除乾淨，電話機髒污，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
7-1	馬公中正路郵局	優點： 1. 局屋門口提供澎湖地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 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，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 3. 公眾廳環境明亮，動線順暢，單據擺放整齊，叫號機、i 郵購專區等乾淨整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 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. 公眾廳寫字檯老花眼鏡度數齊全，設置智慧健康照護站，免費測量血壓等服務，提供民眾友善之服務。 6. 公眾廳商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀，另提供澎湖郵局歷史風華及「菊藝窗」木製茶壺專區，除增進商機外，並具在地創生與美化空間之效。 7. 營業廳清楚標示營業項目牌、窗口序號牌及專辦窗口標示牌等指引；設置「無障礙櫃檯」、「英語服務窗口」、「友善服務窗口」、「手語翻譯服務」等相關措施，提供友善用郵環境。 8. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢便利顧客查詢郵、儲、壽等資費及公開資訊。 9. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符；詢問窗口人員金融卡業務問題，回答迅速流暢。 10. 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。 11. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		12. 自動櫃員機依規定張貼「錄影中請微笑」貼紙及最新版「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」等告示。 13. 自動櫃員機設置密閉式上鎖「明細表回收桶」，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。 14. 郵務窗口有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 建議改進事項： 1. 901支局服務鈴標示牌請依規定提供點字服務，另服務鈴未設置於身障坡道入口處，請改善。 2. 局外 CIS 看板右側大型白底郵徽標示褪色龜裂，請改善。 3. 「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示未張貼於局屋門入口處，請改善。 4. 公眾廳放置之郵遞區號簿為3+2碼，請更新為3+3碼。 5. 公眾廳郵政業務資訊專區資費小冊之國際 e 小包資費表為舊版，請更新。 6. 公眾廳地面上尚有防疫期間請保持安全距離之貼紙，請清除。 7. 銷售基金窗口未放置警語告示牌，請補正。 8. 自動櫃員機燈箱褪色鏽斑，請改善。 9. 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。
7-2	馬公東文郵局	優點： 1. 局屋門口提供澎湖地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 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，窗口亦放置姓名牌。 3. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整齊，局內動線順暢，用郵環境舒適。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		5. 「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、壽等資費及公開資訊。 6. 營業廳清楚標示營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌及友善服務窗口等指引。 7. 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；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 8. 郵務窗口有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。 建議改進事項： 1. 局屋前身障坡道入口處未設置服務鈴，請改善。 2. 局屋前郵筒油漆褪色且殘留國際郵件資費調整貼紙黏膠，請改善。 3. 局屋門口「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示破損，請更新。 4. 公眾廳地板仍留有防疫動線指引標示，請移除。 5. 公眾廳補摺機下方放置主機及線路之箱櫃未上鎖，請改善。 6. 公眾廳老花眼鏡度數不全，請補齊。 7. 公眾廳國內直式信封書寫範例之郵遞區號為3+2碼，請更新為3+3碼。 8. 公眾廳郵政業務資訊專區資費小冊之國際e小包資費表為舊版，請更新。 9. 營業廳櫃檯下方，海報張貼過多，請適時更新及清除，以維環境整潔。 10. 自動櫃員機張貼新、舊版告示牌，請移除舊版。 11. 自動櫃員機張貼之「跨行轉帳金融機構代號一覽表」及「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙均為舊版，請更新。
7-3	七美郵局	優點： 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

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
		名牌。 - 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 - 屋外牆面結合當地特色雙心石滬、特製之綠色心型郵筒及一對郵差供旅客拍照打卡，並贈送明信片宣傳；局屋側面大型字體「郵菊棧」結合郵局及澎湖別稱菊島，寓意「郵局讚」，頗具用心。 - 公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整齊，老花眼鏡配備齊全，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 - 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。 「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。 - 實測郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值。 - 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，符合消保法公示規定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 - i 郵箱設有遮棚，可避免機體日曬雨淋，設備用心維護，乾淨整潔，提供原子筆、相關單據及掛號條碼，有利客戶用郵。 建議改進事項： - 中央存保公司掛牌褪色斑駁，請申請換發更新，因海島型氣候易生鏽蝕，建議更新後移入局內懸掛。 - 公眾廳補摺機下方放置主機及線路之箱櫃未上鎖，請改善。 - 公眾廳郵政業務資訊專區資費小冊之國際 e 小包資費表為舊版，請更新。 - 具掃碼提款功能之自動櫃員機未張貼「掃碼提款」貼紙，請補正。 - 自動櫃員機張貼之「信用卡預借現金及銀聯標籤」及「跨行轉帳金融機構代號一覽表」為舊版，

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
		請更新。 6. 自動櫃員機客服電話機話筒及連接線積累髒污，請改善。 7. 未來郵件時空牆尚有2021、2022、2023年度，請適時更新。