112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
11	雲林郵局(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. 為民服務書面資料: (1) 積極配合公司政策，推廣數位簽收服務。 (2) 社會關懷服務項別，各活動均有新聞露出，達到宣傳效果。 2. 局外自動櫃員機(雲林監理站)公告「金融機構代號一覽表」及「自動櫃員機告示牌」為最新版本，並設置密閉式（上鎖）垃圾桶，實測客服電話機接聽暢通，四周環境維護良好。 建議改進事項： 1. 全球資訊網/各地郵局/雲林郵局首頁/關於我們/提升服務品質執行計畫未更新至112年，請補正。 2. 全球資訊網/各地郵局/雲林郵局首頁/線上服務專區/儲匯業務/VISA 網路交易驗證服務，網頁連結失敗，請修正或移除。 3. 為民服務書面資料： (1) 親子集郵研習營最新書面資料為108年度，請更新辦理情形。 4. 缺乏數位創新加值服務書面資料，請鼓勵同仁踴躍提案。
11-1	麥寮橋頭郵局	優點： 1. 局門口處掛有雲林縣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. 局屋乾淨明亮，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. 營業廳配合政策設立並製作友善服務窗口牌。 4. 公眾廳除擺放顧客意見函外，另製明信片大小之顧客意見卡，提供顧客表達意見改善服務。 5. 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。 6. 實測電子支付連結郵局帳戶付款服務，櫃檯服務人員可正確並完整答覆，展現服務專業度。

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. 「服務鈴」設於無障礙坡道上方，不利身障及行動不便客戶使用，請改設於無障礙坡道下方。 2. 局屋門前階梯止滑條斷裂脫落，請改善，以維用郵安全。 3. 營業廳未設置英語服務窗口，請改善。 4. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 5. 公眾廳已設置「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查詢儲匯業務工本費及資費，請移除「儲匯資費表」資料夾及相關紙本公告。 6. 公眾廳儲匯業務文宣品（如郵政 VISA 金融卡小摺頁）數量不足，請改善，以利業務推展。 7. 公眾廳書寫範例未依郵儲業務妥善分類，不利查找，請改善。 8. 局外郵筒未張貼緊急情況附加費貼紙，局內亦未公告緊急情況附加費郵政消息，請補正。 9. i 郵箱部分儲格鏽蝕，請改善。
11-2	二崙郵局	優點： 1. 局門口處掛有雲林縣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. 櫃檯服務人員穿著制服整齊，態度禮貌親切，與用郵客戶互動良好。 3. 營業廳設立無障礙窗口及友善服務窗口。 4. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，便利民眾查詢儲匯業務工本費及資費公告。 5. 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。 6. 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，且款式頗具歷史特色。 7. 投遞單位作業空間、箱框及郵袋等擺放整齊。 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
		1. 「服務鈴」設於無障礙坡道上方，不利身障及行動不便客戶使用，請改設於無障礙坡道下方。 2. 局屋入口上方牆面鋼筋裸露，建議修補，以維用郵安全。 3. 局屋門前階梯階梯止滑條斷裂脫落;自動櫃員機服務區前階梯未設置止滑條及未貼「小心階梯」貼紙，均請改善，以維用郵安全。 4. 中央存保公司「參加存款保險金融機構」標示牌斑駁褪色，請檢視各局是否有類此情形，一併申請換發更新。 5. 營業廳未設置英語服務窗口，請改善。 6. 「營業前後重要事項日檢表」未依本公司112年7月3日勞字第1121700506號(勞通第5247號)函，於「營業中」檢查項目新增第5點「請各局主管隨時注意通道、階梯及營業公眾廳應保持乾淨、平坦及暢通，勿堆放物品；如地板濕滑，應放置警告 標誌，並立即派人清除水漬。」，請改善。 7. 部分展示櫃空間閒置，請善加陳列，以增裕營收。 8. 實測語音叫號機，抽取時間與列印時間落差7分鐘，請確實定期校正。 9. 公眾廳郵遞區號範例前3碼一覽表顯示臺北縣、桃園縣等舊名，請更新。 10. i 郵箱部分貼紙老化損壞及久曬變色，請改善。 11. 局外郵筒未張貼緊急情況附加費貼紙，請補正。
11-3	**西螺埔心郵局**	優點： 1. 局門口處掛有雲林縣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. 營業廳配合政策設立並製作友善服務窗口牌。 3. 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。 4. 實測自動櫃員機服務區客服電話機，可即時接通營業廳，服務人員回應迅速。 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
		1. 局門口未掛 FedEx 代理收件處牌，請補正。 2. 局屋內自動櫃員機上方電線凌亂，且壽險資訊公開說明文件數位化設備係置於垃圾桶上方，不甚美觀;另該局屋空間狹小，建議整體規劃改善，以維局屋環境美觀。 3. 局屋營業空間狹小，建議於附近購地興建新局屋或購買符合條件之成屋整修，改善用郵環境。 4. i 郵箱所貼宣傳保麗龍板已破損，請拆除。 5. 局外郵筒未張貼緊急情況附加費貼紙，請補正。 6. 自動櫃員機鍵盤字漆剝落、客服電話機操作指示貼紙脫落，請改善。
12	嘉義郵局(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. 為民服務書面資料: (1)「偏鄉學校午餐食材運送專案」辦理成效良好，並獲得行政院第五屆政府服務獎，建議將後續辦理成果更新於書面資料。 (2) 社會關懷服務項別，各活動均有新聞露出，達到宣傳效果。 2. 局外自動櫃員機（嘉義市立北興國民中學）公告「金融機構代號一覽表」及「自動櫃員機告示牌」為最新版本，並設置密閉式（上鎖）垃圾桶，四周環境維護良好。 建議改進事項： 1. 為民服務書面資料: (1) 數位創新加值服務書面資料略少，請鼓勵同仁踴躍提案。 (2) 臨時郵局書面資料為112年4月止，請定期更新。 2. 實測局外自動櫃員機（嘉義市立北興國民中學）客服電話機可直接撥通客服中心，卻未張貼操作指示貼紙，請改善。
12-1	六腳蒜頭郵局	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
		1. 局門口處貼有嘉義郵局週六營業郵局資料。 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。 3. 營業廳設立並製作友善服務窗口牌。 4. 公眾廳用郵動線流暢，空白表單擺放整齊，郵政消息張貼有序，環境整潔、明亮、舒適。 5. 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。 6. 郵政專用信箱處旁設立告示牌，提醒收件人通知寄件人於交寄快捷郵件至信箱時，儘量書寫收件人住址，避免星期例假日支局停止營業而延誤遞送時效。 7. 實測叫號機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測櫃檯服務人員申辦網路郵局業務，可正確答覆。 8. 投遞單位作業空間、箱框及郵袋等擺放整齊。 建議改進事項： 1. 局屋 CIS 招牌、布告欄海報及門口「嘉義郵局星期六營業郵局資料」QR code 貼紙等久曬脫色(或褪色)，請更新。 2. 局屋門口設置「郵局代辦業務項目」告示牌，惟項目內容未更新，請檢視各支局是否有類此情形，一併改善。 3. 顧客意見函中文版本為舊版3+2碼，請更新為3+3碼。 4. 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」提供民眾查閱，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。 5. 公眾廳已設置「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查詢儲匯業務工本費及資費，請移除

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
		「儲匯資費表」資料夾及相關紙本公告。 6. 公眾廳逾期文宣品（如雲支付英文版、郵政 VISA 金融卡武林秘笈)，請下架。 7. 公眾廳設有大片展示櫃，惟部分空間閒置，請善加陳列，以增裕營收。 8. 公眾廳展示櫃下方及局門廣場前兩處盆栽已枯萎，請移除。 9. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 10. 郵政專用信箱處未提供投遞時刻及剩餘可出租數資訊，且信箱儲格號碼多處脫落，均請補正。 11. 郵務單據書寫範例內容為代收貨價，未更新為代收貨款，且總公司之3+3碼郵遞區號錯誤，請改善。 12. 局外郵筒郵徽及筒身多處油漆剝落、收信時間脫落，請改善。 13. 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。 14. 投遞單位屋內多處壁癌，請改善，以維同仁健康。
12-2	鹿草郵局	優點： 1. 結合 i 郵箱及地名特色設計局屋外觀，頗為吸睛。 2. 局門口處貼有嘉義郵局週六營業郵局資料。 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，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。 4. 營業廳設立並製作友善服務窗口牌。 5. 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。 6. 自動櫃員機服務區公告「金融機構代號一覽表」及「自動櫃員機告示牌」為最新版本，並設置密閉式（上鎖）垃圾桶，確保客戶個資不外洩。 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
		1. 郵局名牌置於 i 郵箱後牆上而被遮掩，請調整至明顯位置;中央存保公司存款保險標示牌周圍告示牌種類多且凌亂，請撤除空白告示版並排列整齊。 2. 服務鈴置於局屋右方郵車進出通道旁，不利民眾使用，請改善。 3. 局屋門口設置「郵局代辦業務項目」告示牌，惟項目內容未更新，請改善。 4. 公眾廳設有大片展示櫃，惟部分空間閒置，請善加陳列，以增裕營收。 5. 郵務單據書寫範例內容為代收貨價，未更新為代收貨款，且各託運單範例為3+2而非3+3碼郵遞區號，請更新。 6. 郵政專用信箱處未提供剩餘可出租數資訊，且信箱儲格號碼多處脫落，請補正。 7. i 郵箱外側底部支撐鋼板嚴重鏽蝕，請更換。 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。
12-3	嘉義福全郵局	優點： 1. 局外郵局招牌整潔明亮，局內動線順暢。 2. 局門口處貼有嘉義郵局週六營業郵局資料。 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，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。 4. 營業廳設立並製作友善服務窗口牌。 5. 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。 6. 實測語音叫號機，抽取時間與印錄時間相符。 建議改進事項： 1. 局屋門口設置「郵局代辦業務項目」告示牌，惟項目內容未更新，請改善。 2. 公眾廳民眾休息座椅後方牆面疑似滲水髒污，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
		3. 公眾廳未設有郵政業務資訊專區，提供必要之用郵資訊，請改善。 4. 郵政專用信箱處未提供剩餘可出租數資訊，且信箱儲格號碼多處脫落，請改善。 5. 局外郵筒褪色，請改善。 6. 自動櫃員機鍵盤數字貼紙脫落或字漆剝落，請全區一併檢視並改善。
13	新竹郵局(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. 書面資料: (1)「基礎服務/7.服務資訊公開透明查閱便利」彙整相關「提供公開服務相關資訊」標示說明，可提供各支局參考使用，內容詳實完整。 (2)發展地方特色郵局，圖片製作精美，解說清晰，值得讚許。 (3)善於利用行動ｉ郵車辦理各項行銷活動。 2. 局外自動櫃員機(六家火車站)： (1)機檯有張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「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」等告示。 (2)依規定張貼全民共享普發現金海報、識別貼紙及指示貼紙。 建議改進事項： 1. 全球資訊網新竹郵局首頁/公益活動項下設有「慶祝中華郵政120週年主題活動專區」，因資料為105年活動資料，請檢視是否仍需置於網上。 2. 書面資料: (1)基礎服務/人民陳情案件尚未加入112年資料。 (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。 (3)建議妥善利用工研院資源建立長期合作關係，提供郵局場域作為新物流及資訊技術等測試場

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
		地，倘成效良好可推廣至全區各單位。 3. 局外自動櫃員機(六家火車站)： (1) 自製「自動櫃員機告示牌」精緻美觀，惟未註明版本日期，不利辨識新舊版本，請統一製作更新。 4. 機檯旁密閉式上鎖明細表投入箱口洞太大足以讓手伸入拿取，不利個資保護，請改善。
13-1	竹北嘉豐郵局	優點： 1. 局屋門口懸掛之大型中央存保公司掛牌、營業時間及局名牌，保持良好、擦拭乾淨;張貼新竹郵局星期六提供服務郵局資料表。 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. 營業窗口擺設便利箱小盆栽，加強環境美化;配合政策設立並製作友善服務窗口及英語服務窗口牌。 4. 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。 5. 公眾廳郵儲單據書寫範例列印精美，並統一製作精美展示架供民眾翻閱，值得嘉許。 6. 公眾廳商品陳列架商品豐富整齊，增進商機並美化空間。 7. 製作明信片大小之顧客意見卡，供顧客表示意見改善服務。 8. 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。 建議改進事項： 1. 局屋階梯及入口處止滑條破損，請改善，以維用郵安全。 2. 局屋門口自動門關閉時有異音，請改善; 未掛 FedEx 代理收件處牌，請補正。 3. 局屋入口處左方設有服務桌、無障礙服務鈴，惟桌面放置閒置壓克力架及雜物，且服務鈴設於桌

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
		內牆邊，不利使用，請改善。 4. 實測叫號機，號碼牌印錄時間慢約1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;實測儲匯業務服務顧客等候時間逾12分鐘，未符合目標值，請改善。 5. 「號碼機」旁未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 O 號窗口洽辦」標示牌，請補正。 6. 公眾廳寫字檯未提供老花眼鏡供公眾使用，請洽廣告廠商提供或自行購置;書寫檯蓋用印泥處髒污且老舊，請更換用印墊並加強清潔。 7. 公眾廳及自動櫃員機之補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正。 8. 公眾廳補摺機下方主機放置櫃未上鎖，請改善。 9. 書寫範例中代收貨價託運單名稱及3+2碼郵遞區號錯誤，請更正。 10. 自動櫃員機上方燈座生鏽髒污，屋頂有蜘蛛絲，有礙觀瞻;旁邊密閉式上鎖明細表投入箱口洞太大足以讓手伸入拿取，不利個資保護;機檯上掃描器未張貼「台灣PAY掃碼提款」貼紙，請改善。 11. 自製「自動櫃員機告示牌」未註明版本日期，請改善。 12. 局外郵筒收攬時刻表脫落，請補正。
13-2	新埔郵局	優點： 1. 郵局外牆設有郵政鴿及柿子造型裝置藝術，打造具在地特色郵局;提供無障礙停車位及無障礙車位服務鈴等友善服務。 2. 窗口同仁整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，窗口放置姓名牌，服務態度親切。 3. 營業窗口擺設便利箱小盆栽，加強環境美化;配合政策設立並製作友善服務窗口及英語服務窗口牌。 4. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值;詢問窗口服務人員數位存款帳戶業務，回復完整，展現專業度。

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. 公眾廳郵儲單據書寫範例列印精美，製作精美展示架供民眾翻閱;寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全;志工服務台設置中英文服務項目表，便利用郵諮詢服務。 6. 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。 7. 自動櫃員機依規定張貼全民共享普發現金海報、識別貼紙及指示貼紙。 8. i 郵箱外側設計帆布宣傳廣告及託運單放置處空間，有助推展業務。 9. 投遞單位二樓物料及郵袋置放空間特別規劃設計，對維持環境整齊美觀大有助益。 建議改進事項： 1. 局門外用郵專用停車場開放時間告示牌貼紙老化，請更新。 2. 局屋門口及信箱出入坡道，請增設止滑條，以維人員進出安全。 3. 身障坡道入口設有水泥柱防止汽機車阻擋進出且服務鈴位置未設於坡道下方，影響身障人士進入，請規劃改善。 4. 中央存保公司掛牌明顯褪色、斑駁，請檢視各支局，如有類此情形，一併申請換發更新。 5. 公眾廳部分商品展示櫃閒置，請加強利用空間，擺設集郵及代售商品，俾達業務行銷及空間美化之效。 6. 自動櫃員機未張貼新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請補正。 7. 自製「自動櫃員機告示牌」未註明版本日期，請改善。 8. i 郵箱截郵時刻貼紙老化剝落，請更新。 9. 郵政專用信箱位於局屋右側通道內且未於入口處設立指引，不利推廣民眾使用，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。 11. 投遞單位一樓月台推車雜物擺放混亂，遮住滅火器，恐有安全疑慮，請改善; 二樓休息室設施老舊堆放雜物空氣不流通，且無盥洗空間，請改善，以提升同仁工作環境。

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
13-3	新竹西門郵局	優點： 1. 局屋門口懸掛之大型中央存保公司掛牌、營業時間及局名牌，保持良好、擦拭乾淨;張貼新竹郵局星期六提供服務郵局資料表。 2. 一樓上二樓樓梯處設有高齡及行動不便鄉親可至一樓友善服務窗口用郵之貼心提醒告示。 3. 營業窗口擺設便利箱小盆栽，加強環境美化;配合政策設立並製作友善服務窗口及英語服務窗口牌。 4. 公眾廳郵儲單據書寫範例列印精美，製作精美展示架供民眾翻閱，值得嘉許。 5. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值，詢問窗口服務人員VISA金融卡業務，回復完整，展現專業度;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。 建議改進事項： 1. 局屋右側原牆面廣告出租處於廣告去除後較為雜亂，請儘速招租並加強整理。 2. 局外服務鈴之英譯為Special Service Bell，局內服務鈴之英文為Service Button，均請更正為Ring for service。 3. 郵務窗口叫號機時間慢2分鐘，且叫號機為預先印出號碼牌之舊機種，造成印錄時間與客戶抽取時間不符，請改善。 4. 郵政專用信箱處未提供投遞時刻及剩餘可出租數資訊，請補正。 5. 1樓郵務公眾廳旁「社區藝廊」展示櫃營業時間鐵門未開啟，久未清潔，佈滿灰塵;郵政業務資訊專區文件久未整理積滿灰塵，未使用之活頁夾內頁凹折扭曲，均請定期清理，以維局屋環境美觀。 6. 英語服務窗口僅設於2樓，請1樓增設英語服務窗口，以利民眾諮詢。 7. 「營業前後重要事項日檢表」未依本公司112年7月3日勞字第1121700506號(勞通第5247號)函，

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
		於「營業中」檢查項目新增第5點「請各局主管隨時注意通道、階梯及營業公眾廳應保持乾淨、平坦及暢通，勿堆放物品；如地板濕滑，應放置警告標誌，並立即派人清除水漬。」，請改善。 8. 1、2樓上下樓梯間未設置監錄設備，請改善。 9. 2樓公眾廳寫字檯提供之老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 10. 2樓公眾廳部分展示櫃空間閒置，請善加陳列，以增裕營收。 11. 2樓公眾廳「號碼機」未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 O 號窗口洽辦」標示牌，請改善。 12. 自製「自動櫃員機告示牌」未註明版本日期，請改善。 13. 自動櫃員機未張貼新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」;客服電話機話筒凹槽處積累髒污，電話機操作指示貼紙半脫落;機檯旁密閉式上鎖明細表投入箱口洞太大足以讓手伸入拿取，不利個資保護; 機檯上掃描器未張貼「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙，均請改善。
14	苗栗郵局(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/苗栗郵局/生活采風介紹當地鄉鎮風景名勝，且圖文並茂，風景相片以郵票方式顯現，精緻美觀。 2. 全球資訊網/苗栗郵局/業務與服務，內容豐富含儲匯郵務書寫範例及新住民語言書寫範例、線上繳費專區暨便民服務連結，便利用郵民眾連結使用。 3. 書面資料/辦理苗栗縣圖書館交換書運送至各指定館業務，除具有公益性質之外，一年6,000多件，每件郵件資費140元，亦有效增裕營收。 4. 局外自動櫃員機(竹南火車站)： (1) 機檯張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「錄影中請微笑」及最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」等告示，並設置密閉(上鎖)式明細表投入桶。

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
		(2) 依規定張貼全民共享普發現金海報、識別貼紙及指示貼紙。 (3) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 建議改進事項： 1. 全球資訊網苗栗郵局首頁/最新消息項下設有「苗栗郵局暨中華郵政工會苗栗分會 112年「關懷獨居長者寒冬送暖活動」公益活動」，因資料與112年關愛社區活動相同，是否須於最新消息項下設此項目，請釐清。 2. 書面資料: (1) 基礎服務、社會關懷等內容尚未加入112年之資料，請補正。 (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。 3. 局外自動櫃員機(竹南火車站)： (1) 機檯上掃描器未張貼「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙，請補正。 4. 「自動櫃員機告示牌」為舊版，請更新。
14-1	竹南郵局	優點： 1. 局屋後院備有用郵客戶小型車臨時停車位，方便民眾用郵。 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. 公眾廳用郵設施規劃合宜，局屋環境整潔明亮，設有 i 郵購及數位體驗專區，提供用郵客戶便利的用郵環境；商品陳列豐富整齊，增進商機並美化空間。 4. 公眾廳「號碼機」處有放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 O 號窗口洽辦」標示牌。 5. 營業櫃檯配合政策設立並製作友善服務窗口及英語服務窗口牌。 6. 自動櫃員機有張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「錄影中請微笑」及最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，並設置密閉(上鎖)式垃圾桶;測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。

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
		7. 郵政專用信箱張貼書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數等告示。 8. 投遞單位作業空間箱框郵袋等擺放整齊。 建議改進事項： 1. 局屋前大型郵局 CIS、自動櫃員機燈箱(有鐵絲纏繞)等招牌明顯褪色，局名牌上郵遞區號6碼數字以僅白紙書寫，已破舊脫落，均請改善。 2. 局屋外牆設有「郵政與社區活動消息」布告欄，因張貼之海報有過期或褪色情形，請更新。 3. 局屋門口中央存保公司掛牌已褪色、斑駁，請檢視各局，如有類此情形，一併申請換發更新。 4. 公眾廳寫字檯提供之老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊;志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵服務;便利箱模型久未清理，積滿灰塵，請改善。 5. 營業窗口張貼許多黑白影印之代售廣告宣傳文宣，不甚美觀，請改善;櫃檯透明桌墊老舊污損，請更新。 6. 「營業前後重要事項日檢表」未依本公司112年7月3日勞字第1121700506號(勞通第5247號)函，於「營業中」檢查項目新增第5點「請各局主管隨時注意通道、階梯及營業公眾廳應保持乾淨、平坦及暢通，勿堆放物品；如地板濕滑，應放置警告標誌，並立即派人清除水漬。」，請改善。 7. 郵務營業規章為110年3月版，郵務書寫範例仍為3+2郵遞區號，請更新。 8. 無法退投郵件置於窗口招領，未依須知規定填造招領公告，並將個資去識別化，恐因違反個資法受罰，請改善。 9. 郵件招領陳列櫃置放個人化郵票及業務宣傳海報，請更正展示櫃名稱。 10. 實測儲匯業務服務顧客等候時間逾17分鐘，未符合目標值，請改善。 11. 基金專辦櫃台有放置基金銷售標示牌，惟基金警語告示牌為舊版，請更新。 12. 自動櫃員機客服話機拆掉尚未安裝，請改善;機檯上方「自動櫃員機告示牌」為舊版，請更新;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
		檯上掃描器未張貼「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙，請補正。 13. 依112年3月23日儲通第5001號函規定「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線之各局，得免張貼紙本「儲匯業務工本費暨資費表」，惟張貼之紙本資費表仍有部分舊版，請撤除。 14. 郵務單位1間盥洗室廢棄許久，請修繕，以改善同仁工作環境。 15. 多輛郵務包封車有明顯擦撞痕跡，請加強安全駕駛宣導及車輛維護管理;摩托車上鞍型郵袋污黑不乾淨，請定期清洗整潔。 16. 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。
14-2	造橋郵局	優點： 1. 局屋招牌、局內整潔乾淨，動線順暢，單據及代售商品商品擺設整齊，用郵環境良好。 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. 營業窗口配合政策設立並製作友善服務窗口及英語服務窗口牌。 4. 自動櫃員機有張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「錄影中請微笑」及最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，並設置密閉(上鎖)式垃圾桶;客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 5. 郵政專用信箱清楚顯示書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數等告示。 建議改進事項： 1. 局名牌郵遞區號6碼數字以白紙書寫，模糊不清，有礙觀瞻，請製作黑底白字貼紙更換。 2. 局屋門口及樓梯，請增設止滑條，以維人員進出安全;未掛 FedEx 代理收件處牌，請補正。 3. 「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口處。 4. 公眾廳寫字檯提供之老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 5. 公眾廳自動補摺機使用方式是按補摺機上燈號及操作說明引導客戶使用，為避免客戶混淆及衍生

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
		爭議，請檢視各局如設有「自動補摺機使用說明」告示牌者，請撤除。 6. 公眾廳儲匯單據書寫範例列印精美，惟跨行匯款申請書範例仍為舊版，請更新。 7. 自動櫃員機上方「自動櫃員機告示牌」為舊版，請更新。 8. 郵政專用信箱第29格號碼貼紙脫落，請補正;信箱上方英文書寫範例之郵遞區號為3+2，請更新為3+3。
14-3	苗栗福星郵局	優點： 1. 局屋招牌、局內整潔乾淨，動線順暢，單據及代售商品商品擺設整齊，用郵環境良好。 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. 營業窗口配合政策設立並製作友善服務窗口及英語服務窗口牌。 4. 自動櫃員機上方製作壓克力招牌列示機號、服務項目及連絡電話，精美大方;客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 5. 郵政專用信箱清楚顯示書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數等告示。 6. 公眾廳展示便利箱模型，有利業務宣傳及民眾選用。 建議改進事項： 1. 局名牌郵遞區號6碼數字以白紙書寫，已模糊不清，有礙觀瞻，請製作黑底白字貼紙更換。 2. 局屋門口止滑條破損，建請改善，以維人員進出安全;未掛 FedEx 代理收件處牌，請補正。 3. 「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口處。 4. 公眾廳未設有郵政業務資訊專區，請補正。 5. 公眾廳部分公告(例如：工作規則……)為內部文件不宜對外，請移除。

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
		6. 「自動補摺機使用說明」告示牌，請撤除，以避免客戶混淆及衍生爭議。 7. 依112年3月23日儲通第5001號函規定「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線之各局，得免張貼紙本「儲匯業務工本費暨資費表」，惟張貼之紙本資費表仍有部分舊版，請撤除。 8. 自動櫃員機上方「自動櫃員機告示牌」為舊版，請更新;機體未張貼新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請補正;「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙已褪色破損，請更換。 9. 郵政專用信箱第007、008、018格號碼貼紙脫落，請補正。
15	宜蘭郵局(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/宜蘭郵局/公益活動資訊如社區結合、關懷獨居長者及電動機車使用報告書等訊息均有定時更新。 2. 全球資訊網/宜蘭郵局/公益活動/我們的故事，內容豐富感人。 3. 局外自動櫃員機(悅氏礦泉水公司)： (1) 依規定張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「錄影中請微笑」、全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。 (2) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 建議改進事項： 1. 全球資訊網 (1) 宜蘭郵局/關於我們/相關新聞連結111年9月7日迄今一年未增加新資料，請即時更新。 (2) 宜蘭郵局簡介/歷史沿革107年迄今未增修，請改善。 2. 書面資料: (1) 請依本公司「為民服務不定期考核工作計畫」規定，提供「數位創新加值」及「社會關懷服務」2項書面資料即可。

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
		(2) 卷宗依評核項目分門別類，惟資料內容大部分為例行性報表或舊資料，建議定期彙整各單位相關資料，以利掌握各項目辦理情形。 (3) 部分內容為辦理活動之紀錄表或名冊(例如關懷獨居長者)，僅提供紀錄文件，無法凸顯辦理成效，建議就相關辦理情形彙總整理，擷取特殊案例加以記載，輔以圖片說明，以提升書面資料之價值，並減少紙本影印之浪費。 (4) 社會關懷服務一項，建請於年度終了列表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，逐步彙整具在地化、客製化關懷服務相關資料，以作為嗣後代表本公司參加交通部服務獎之參考範例。 (5) 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。 3. 局外自動櫃員機(悅氏礦泉水公司)： (1) 燈箱日照褪色，請改善。 (2) 客服話機老舊髒污，請改善。 (3) 機身生鏽、四周布滿髒污，請定期清潔;密閉式上鎖明細表投入箱口洞太大，足以讓手伸入拿取，不利儲戶個資保護。 4. 「跨行轉帳金融機構代號一覽表」非最新版，請更新;該機型無補摺機，惟上方招牌服務項目勾選補摺，請改善。
15-1	頭城郵局	優點： 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. 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。

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. 營業櫃檯配合政策設置並製作「英語服務窗口」及「友善服務窗口」標示牌。 4. 公眾廳「號碼機」處有放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 O 號窗口洽辦」標示牌，窗口櫃檯亦有標示新開戶專辦窗口。 5. 公眾廳空白單據擺放有序並清楚標示，志工服務檯設置服務項目告示牌，顧客意見箱放置中、英版本意見函，櫃檯備有度數齊全老花眼鏡、印泥、原子筆等用品，提供便民服務。 6. 公眾廳櫃檯擺放印有各式吉祥語之造型圓木桶供民眾放置號碼牌用，傳遞美好、祝福寓意，甚具特色。 建議改進事項： 1. 「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口處。 2. 局屋門口局名牌郵遞區號3+3碼以黑字白紙黏貼較不美觀，且未貼牢，請製作黑底白字貼紙更換;門口玻璃有殘留膠痕未清除乾淨，請改善。 3. 公眾廳顧客意見函以橡皮筋捆綁成整疊放置框架上，不利民眾取用，請設立專用放置架。 4. 公眾廳公布欄部分張貼公告已過期，請更新；展示櫃部分空間閒置，請充分利用展示空間，以利業績推展。 5. 基金專辦櫃台有放置基金銷售標示牌，惟未放置基金警語告示牌，請補正。 6. 自動櫃員機燈箱邊緣生銹髒污，有礙觀瞻，請改進;客服話機髒污、老舊，且測試話機有無法撥通情形，請改善;「信用卡預借現金及銀聯標籤」脫膠翹起及165詐騙貼紙字體褪色不清，請改善;「跨行轉帳金融機構代號一覽表」非最新版，請更新。 7. 局外普通郵筒入口下方張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請改貼於航空郵件郵筒;紅色郵筒未填寫收信時間，均請改善。

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
		8. 郵政專用信箱未提供中、英書寫格式範例，請補正。 9. 郵務單據書寫範例資料夾內國內快捷託運單及國內包裹託運單郵遞區號為3+2碼，請修正為3+3碼。 10. 投遞單位公布欄張貼公告量少且過期，請適時更新相關資訊;電梯轉角處請加裝防護條設備，以避免籃車撞擊造成損壞。 11. 郵差摩托車鞍型郵袋明顯髒污或褪色，請定期清洗整理或更換。 12. 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。
15-2	壯圍郵局	優點： 1. 局屋牆面以當地特產哈密瓜裝飾，打造具在地特色郵局。 2. 設有服務鈴及友善服務窗口，便利身障或行動不便民眾使用。 3. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符;叫號機營業時間設定正確。 4. 公眾廳牆面以郵票發行宣傳海報裝飾，畫面整齊美觀兼具業務宣傳效果，有效美化局屋環境。 5. 公眾廳空白單據擺放有序並清楚標示，顧客意見箱放置中、英版本意見函，備有老花眼鏡、印泥及原子筆等用品，提供便民服務。 6. 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之提醒告示，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 建議改進事項： 1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，窗口亦放置姓名牌，惟未按規定配帶識別證或胸章，請改善。 2. 局外郵筒未填寫郵件收信時間，請補正。 3. 局屋門口中央存保公司掛牌褪色、斑駁，請檢視各支局，如有類此情形，一併申請換發更新。 4. 局屋門口請增設止滑條，以維人員進出安全。

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
		5. 公眾廳天花板部分區域結有蜘蛛網，另吊扇及空氣門布滿灰塵，請加強清潔。 6. 公眾廳公布欄部分張貼公告過期，請更新;公布欄下方「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」貼紙，請移至局門口明顯處；展示櫃部分空間閒置，請充分利用展示空間，以利業績推展。 7. 公眾廳自動補摺機下方主機放置櫃未上鎖，請改善。 8. 公眾廳「號碼機」處張貼2張「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 O 號窗口洽辦」標示牌(5號及6號窗口辦理)，請依實際情形正確標示。 9. 依112年3月23日儲通第5001號函規定「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，得免張貼紙本「儲匯業務工本費暨資費表」，請撤除部分舊版紙本資費表。 10. 自動櫃員機旁密閉式上鎖明細表投入箱口洞太大，足以讓手伸入拿取，不利儲戶個資保護。 11. 自動櫃員機客服話機髒污，有礙觀瞻，請改善;「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙為舊版，請更新。 12. 自動櫃員機「跨行轉帳金融機構代號一覽表」為舊版，請檢視各支局，如有類此情形，一併換發更新。 13. 公眾廳郵務單據書寫範例資料夾內國內快捷託運單及國內包裹託運單郵遞區號為3+2碼，請修正為3+3碼。 14. 局屋後方停車場聯外通道出入口處，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。
15-3	宜蘭渭水路郵局	優點： 1. 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;設立「雨衣懸掛處」方便民眾使用，且避免局屋濕滑。 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

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
		切。 3. 公眾廳環境乾淨舒適，空白單據擺放整齊，顧客意見箱放置中、英版本意見函，提供印泥、膠帶、膠水及老花眼鏡等設施，用郵環境溫馨舒適。 4. 公眾廳「號碼機」處放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 O 號窗口洽辦」標示牌，窗口櫃檯亦有標示新開戶專辦櫃台;志工服務檯設置服務項目告示牌，便利用郵諮詢服務。 5. 自動櫃員機上方製作壓克力招牌列示機號、服務項目及連絡電話，精美大方;測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 6. i 郵箱箱體保持乾淨明亮，提供名址標籤貼紙、包裹條碼及原子筆等。 建議改進事項： 1. 局屋前大型郵局 CIS 招牌褪色，請改善。 2. 局外郵筒未標示郵件收信時間，請補正。 3. 服務鈴設置於 i 郵箱左側因受箱體遮蔽不易辨識有礙用郵，請調整設置於大門入口明顯處。 4. 展示櫃空間閒置，請充分利用展示空間，推展業績。 5. 顧客意見函放置於公眾意見箱上方，不利民眾取用，請設立專用放置架。 6. 公眾廳牆面設置之海報架部分閒置，請善加利用，以美化環境。 7. 公眾廳郵務單據書寫範例資料夾如國內快捷託運單及國內包裹託運單郵遞區號為3+2碼，請修正為3+3碼。 8. 自動櫃員機旁密閉式上鎖明細表投入箱口洞太大，足以讓手伸入拿取，不利儲戶個資保護;機檯補摺機入口上方未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，均請改善。 9. 郵務窗口雖有張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，惟規格不符規定(請參照101年5月14日郵通第4447號函)，請全面檢視改善。

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.國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙張貼於 i 郵箱智慧郵，請移至局外郵筒航空郵件投入口下方。
16	花蓮郵局(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/花蓮郵局/生活采風介紹當地鄉鎮風景名勝，圖文並茂，且連結相關觀光資訊網站，便利查詢。 2. 書面資料: (1)提供創新服務：111年中秋連假適逢大學開學，面對大量年節及學生包裹郵件，花蓮郵局於連假前1日率領行政單位同仁協助支援，進行包裹分類及跨區投遞，順利完成郵件投遞，提供優質服務。 (2)「社會關懷服務」項別，各活動均有新聞露出，達到宣傳效果。 (3)參與天下雜誌拍攝微電影促銷農產品；協助柚農加速郵遞效率；吉安里郵局教保服務中心，均有具體成果。 3. 局外自動櫃員機(理想大地)： (1)張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「錄影中請微笑」及最新版「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投入箱。 (2)測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 (3)乾淨四周環境維護良好，機身邊緣加裝木質外框提升整體質感。 建議改進事項： 1. 全球資訊網: (1)「關懷獨居長者」、「金融知識、防詐宣導、校園講座」及「電動機車使用報告書」皆為111年資料，請更新112年資料。

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
		(2)公益活動/金融知識、防詐宣導、校園講座項下，部分內容為關懷獨居長者或弱勢團體，與主題不符，請重新分類調整。 (3)公益活動/社區結合活動剪影部分資料逾10年，請刪除。 2. 書面資料: (1)社會關懷服務項別，建請於年度終了列表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，逐步彙整具在地化、客製化關懷服務相關資料，以作為嗣後代表本公司參加交通部服務獎之參考範例。 (2)請依本公司「為民服務不定期考核工作計畫」規定，提供「數位創新加值」及「社會關懷服務」2項書面資料即可。 3. 局外自動櫃員機(理想大地)： (1)張貼舊版「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請改善。 4. 「自動櫃員機告示牌」為局內版本，請更換。
16-1	花蓮富國路郵局	優點： 1. 局屋招牌、i 郵箱箱體保持整潔乾淨。 2. 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。 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. 公眾廳寬敞整潔，空白單據擺放有序並清楚標示，備有老花眼鏡、印泥及原子筆等用品，且代售商品陳列整齊，用郵環境良好。 5. 營業廳窗口張貼該局每日、每週、每月用郵尖峰時段，便利用郵公眾避開相關時段，值得效法。

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. 郵政金融卡刷卡機及宣傳立牌置於櫃檯明顯處，有利宣導顧客使用。 7. 自動櫃員機上方壓克力招牌標示機號、服務項目及客服電話，精美大方，測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 8. 自動櫃員機張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「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投入箱。 9. 自動櫃員機依規定於存摺入口處張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙、掃碼器處張貼「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙，以及張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。 建議改進事項： 1. 局屋門口局名牌明顯褪色;「印花稅票代銷處」掛牌生鏽髒污，均請改善。 2. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 3. 公眾廳顧客意見函及意見箱掛置於不同牆面，不利民眾使用，請改善。 4. 公眾廳近1號櫃台上方天花板缺塊，請改善。 5. 公眾廳郵件資費小冊為110年3月舊版，請更新。 6. 郵務窗口雖有張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」告示，惟規格不符規定(請參照101年5月14日郵通第4447號函)，請全面檢視改善。 7. 郵政專用信箱號碼標籤格式未統一，且部分號碼已褪色斑駁，請重新製作。 8. 自動櫃員機仍貼有舊版「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請撤除;鍵盤字體模糊不清，請改善。
16-2	壽豐郵局	優點： 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。

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. 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. 實測儲匯業務顧客等侯時間符合目標值，詢問窗口人員金融卡業務問題，回答迅速流暢。 5. 公眾廳寫字檯老花眼鏡度數齊全，郵、儲單據書寫範例列印精美。 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. 自動櫃員機有張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「錄影中請微笑」及最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自提機告示牌」，並設置密閉式上鎖明細表投入箱。 8. 自動櫃員機上方製作壓克力招牌列示機號、服務項目及連絡電話，精美大方。 9. i 郵箱放置區設有遮陽板並設置廣告看板，有利對該地區民眾行銷推廣業務。 建議改進事項： 1. 自助服務區郵政專用信箱表面積滿灰塵、i 郵箱箱體有部分殘膠，且地板過於髒亂，請加強清潔。 2. 公眾廳公布欄及海報架部分業務資訊公告已過期，請改善；展示櫃部分空間閒置，請充分利用展示空間，以利業績推展;玻璃展示櫃檯面髒汙，請加強清潔。 3. 局屋前階梯「注意階梯」警示貼紙破損，請更換。 4. 號碼機印錄時間與實際時間相差逾8分鐘，請改善。 5. 依112年3月23日儲通第5001號函規定「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，得免張貼紙本「儲匯業務工本費暨資費表」，請撤除部分舊版紙本資費表。 6. 公眾廳擺置書報架，惟未提供報紙，請撤除;志工服務檯採用輕便摺疊桌不甚穩固，請改善。 7. 公眾廳掛式映像管電視，已無使用，請撤除;公告欄上方置有網路設備，擺放凌亂，請改善。 8. 公眾廳自動門金屬框、局屋地面、牆面、角落及窗簾布滿灰塵等，請加強清潔改善局屋環境。 9. 公眾廳「號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 O 號窗口洽辦」標示牌，請改

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
		善。 10. 依112年5月5日勞通第5115號函本公司相關防疫措施，已取消設置營業櫃檯透明簾，相關設施請撤除。 11. 營業廳櫃檯玻璃張貼過多廣告及文宣，整體感覺雜亂無章。 12. 無法退投郵件置於窗口招領，未依須知規定填造招領公告，並將個資去識別化，恐因違反個資法受罰，請改善。 13. 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。 14. 投遞單位放置過多雜物、部分開關插座蓋板已破損，請改善;牆面、柱子及冷氣機張貼各式公告略顯稜亂，投遞清單堆放於角落未整理，請加強環境整理與清潔。 15. 兼投支局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。 16. 郵差摩托車鞍型郵袋明顯髒污或褪色，請定期清洗整理或更換。
16-3	新城北埔郵局	優點： 1. 局屋前大型郵局 CIS 招牌乾淨清晰，招牌旁及二樓屋沿並裝設原住民圖騰看版，增添局屋特色。 2. 局屋前騎樓寬敞、環境整潔，並設有具當地原住民風格公用廁所，別具特色。 3. 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，並設有友善服務窗口。 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. 公眾廳環境乾淨舒適，各式公告張貼整齊，空白單據擺放有序並清楚標示，備有膠水、印泥及原子筆等用品，提供舒適用郵環境。 6. 自動櫃員機上方製作壓克力招牌列示機號、服務項目及連絡電話，精美大方;測試客服電話機接

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
		聽情形，能即時接通提供服務。。 7. 郵政專用信箱、i 郵箱箱體保持乾淨明亮，i 郵箱提供名址標籤貼紙、包裹條碼及原子筆等。 建議改進事項： 1. 「服務鈴」未設於無障礙坡道下方入口處，不利身障及行動不便客戶用郵，請改善;周圍牆面上貼有「愛心鈴」標示，請清除。 2. 無障礙坡道入口處右方，設有「新城北埔郵局無障礙設施導覽圖」指示牌，說明內容已汙損無法清楚辨識，請改善。 3. 局屋前大型郵局 CIS 招牌下方金屬架已生鏽，請檢修。 4. 局屋門前階梯請張貼警語標示並設置止滑條，以保障民眾用郵安全。 5. 局屋門口局名牌(ZIP Code)及郵政專用信箱中、英文書寫範例郵遞區號為5碼，請更新為3+3碼。 6. 局屋門口玻璃門及自助服務區張貼過多重複性告示或海報，請改善。 7. 公眾廳盆栽樹葉枯萎，有礙觀瞻，請加強整理或移除。 8. 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。 9. 公眾廳顧客休息區桌子老舊桌面汙損，請改善。 10. 公眾廳「號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 O 號窗口洽辦」標示牌，請改善。 11. 自動櫃員機鍵盤字跡脫落，請改善。 12. 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。
17	高雄郵局(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/高雄郵局網頁之「最新消息」、「顧客肯定與期許」、112年社區結合「公益活動」及「關懷獨居長者」、「電動機車使用報告書」等內容，皆有即時更新，網頁管理用心。

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. 為民服務書面資料「社會關懷服務」項別，活動有於新聞露出，達到宣傳效果。 3. 局外自動櫃員機(觀音國民小學)擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，確保客戶個資不外洩；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. 為民服務書面資料： (1)依本公司為民服務不定期考核工作計畫，書面資料僅需提供「數位創新加值」及「社會關懷服務」2項，請配合辦理。 (2)所列「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」為舊版，請更新。 (3)所列電話禮貌測試績效統計資料只提供至4月份，請持續更新。 2. 各投遞單位混投段上午09:00即出班投遞，惟各支局專用信箱公告郵件投遞時刻均為15:00，未達都市間互寄限時郵件之郵遞時效，請以各局實際狀況重新檢討專用信箱投遞時刻。 3. 各局書寫範例中「代收貨價託運單」，與現行名稱「代收貨款託運單」不符，請全面檢視更換。 4. 局外自動櫃員機(觀音國民小學)： (1)具掃碼提款功能之機檯未張貼「掃碼提款」貼紙，請改善。 (2)張貼舊版「信用卡預借現金」貼紙，請更新。 (3)相關資訊公告張貼凌亂，請維持整潔並予美化。 5. 燈箱招牌為舊式(標註自動提款機)，請更新。
17-1	大社郵局	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，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 局屋門前騎樓外規劃機車停車位，排放整齊，管理良好。 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

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
		切。 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;號碼機營業啟閉時間設定正確;實測窗口人員儲匯相關問題，回答流暢，服務禮貌親切。 5. 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，整潔舒適且無破損，用心打造溫馨舒適之用郵環境。 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，且依規定於設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 立牌，便利民眾查閱說明文件。 8. 自動櫃員機擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，確保客戶個資不外洩；測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 9. 投遞作業區空間環境清潔、排信桌乾淨整齊，作業動線流暢，停車場地面乾淨且郵用機車均有清洗。 建議改進事項： 1. 局屋入口階梯“小心階梯”警語貼紙已破損，請重新張貼;局門前部分地磚破損，請修復。 2. 「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，請改設於無障礙坡道下方入口處;服務鈴(Service Bell)英文標示名稱不符， 請全區檢視統一更正為“Ring for Service”。 3. 公眾廳未陳列申辦業務標準作業流程、書寫範例、郵件資費小冊及用郵手冊等，請改善。 4. 公眾廳閒置之郵購 e 指通機檯及書報架，請移除，以維用郵空間通暢。 5. 公眾廳郵票展示櫃及郵政消息布告欄資料張貼凌亂，請排列整齊。 6. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線之郵局得免張貼「郵政儲匯業務工本費暨資費表」，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
		7. 「友善服務窗口」標示牌英文名稱與規定不符，請更正。 8. 基金專辦窗口櫃檯未依規定置放「基金警語告示牌」，請改善。 9. 自動櫃員機張貼舊版「掃碼提款」貼紙；相關資訊貼紙未確實黏貼，客服電話機髒污且未能牢掛，均請改善。 10. 郵政信箱及 i 郵箱布滿灰塵髒污，請定期擦拭，以維整潔。 11. 郵政信箱部分信箱號碼脫落，請修復；信箱上方日光燈座已鏽蝕，請更換。 12. i 郵箱智慧郵筒下方「收信時間」及「服務單位」資訊字跡已模糊無法辨識，請改善。 13. 郵差摩托車鞍型郵袋破損褪色，請更換;備用收攬卡車車體嚴重銹銹斑，請檢修。
17-2	**大樹九曲堂郵局**	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，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 窗口同仁整齊穿著當季制服，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. 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;號碼機營業啟閉時間設定正確。 4. 公眾廳整潔明亮、擺放盆栽加強環境美化、綠化，各類空白表單及業務宣傳摺頁擺放整齊，提供溫馨舒適之用郵環境。 5. 公眾廳以郵票意象設置公告欄，且牆面整齊，美化局屋環境。 6. 公眾廳商品展示櫃價格標示清楚，擺設整齊美觀，有助於郵政商品推展。 7. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，且依規定於設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 立牌，便利民眾查閱說明文件。 8. 自動櫃員機擦拭清潔，並依規定張貼新版之告示及貼紙；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
		建議改進事項： 1. 「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，請改設於無障礙坡道下方入口處;英文標示名稱(Service Bell)與規定不符， 請更正為“Ring for Service”。 2. 局屋門前上方新設遮陽板，前方留有大片空白版面，阻擋局屋招牌視線，建議整體設計規劃，以維郵政整體形象。 3. 局屋門前水泥柱上訊號電線外露顯得凌亂，請重新檢視整理，以美化局屋外觀。 4. 局屋門口地板請增設止滑條，以維用郵安全;地址門牌下方黏貼已過時之111年國家防災日海嘯警報釋放貼紙，請撕除;周邊外牆髒汙，請加強清潔。 5. 公眾廳公布欄海報及郵政消息請分類排列整齊，以維整潔。 6. 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。 7. 公眾廳寫字檯擺放之老花眼鏡度數不全，未標示度數且鏡框已生鏽，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 8. 「友善服務窗口」標示牌之英文名稱與規定不符，請更正。 9. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」鍵盤積滿灰塵，請加強清潔。 10. 基金專辦窗口櫃檯未依規定掛置「基金銷售窗口」雙語標示牌，請改善。 11. 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。 12. 自動櫃員機服務區周圍牆面有殘膠，有礙觀瞻，請改善；機檯上褪色之貼紙及殘膠，請清除。 13. 郵務公務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。
17-3	**湖內大湖郵局**	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，懸掛整齊並保持乾淨。

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
		2. 窗口同仁整齊穿著當季制服，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. 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;號碼機營業啟閉時間設定正確;實測窗口人員，詢問儲匯相關問題，回答流暢，服務禮貌親切。 4. 公眾廳整潔明亮，各類空白表單及業務宣傳摺頁擺放整齊，寫字檯設有老花眼鏡、印泥及原子筆等便民設施，並設有沙發座椅方便用郵顧客使用。 5. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，且依規定於設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 立牌，便利民眾查閱說明文件。 6. 自動櫃員機機身擦拭清潔並依規定張貼新版告示及貼紙；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. 「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，請改設於無障礙坡道下方入口處;英文標示名稱(Service Bell)與規定不符，請更正為“Ring for Service”。 2. 局門外側設置1檯自動櫃員機，惟擺放2具明細表投入箱，且其中1具外觀老舊汙損，請移除。 3. 局屋門前騎樓盆栽樹葉枯黃及長椅椅背破損，有礙觀瞻，請加強整理或移除。 4. 局門周圍外牆及自動玻璃門不宜張貼海報有礙觀瞻，請移除。 5. 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。 6. 公眾廳未擺放郵件資費小冊及用郵手冊等供民眾閱覽使用，請改善。 7. 公眾廳郵政消息、海報張貼凌亂，請設置公告欄或於專區集中告示。 8. 郵遞區號看板置於營業櫃檯下方牆面，不利客戶閱覽，且看板上「桃園縣」與現行名稱「桃園市」不符，均請改善。 9. 自動櫃員機燈箱招牌底部已破損，請修復;機檯上方標示牌不符CIS設計規範，請更新，以維公司

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
		識別標誌一致性。
17-4	茄萣郵局	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，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 窗口同仁整齊穿著當季制服，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. 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;號碼機營業啟閉時間設定正確。 4. 公眾廳整潔明亮、擺放盆栽加強環境美化、綠化，各類空白表單及業務宣傳摺頁擺放整齊，提供溫馨舒適之用郵環境。 5. 公眾廳商品展示櫃價格標示清楚，擺設整齊美觀，增益商機。 6. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，且依規定於設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 立牌，便利民眾查閱說明文件。 7. 自動櫃員機擦拭清潔並依規定張貼新版之告示及貼紙；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. 郵票展示櫥閒置，請妥適運用，提升業績。 2. 營業櫃檯下方海報架請選擇適當尺寸海報擺放，以維整齊美觀。 3. 公眾廳未陳列郵件資費小冊，請改善。 4. 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。 5. 公眾廳郵遞區號看板上「桃園縣」與現行名稱「桃園市」不符，請改善。 6. 滅火器及郵政信箱髒污，有礙觀瞻，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
		7. 自動櫃員機張貼舊版「信用卡預借現金」貼紙，請更新。 8. 自動櫃員機機檯上褪色之貼紙及殘膠;服務區周圍牆面有海報背膠殘留，均請改善。
17-5	高雄灣仔內郵局	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，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 窗口同仁整齊穿著當季制服，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. 公眾廳整潔明亮、擺放盆栽加強環境美化、綠化，各類空白表單及業務宣傳摺頁擺放整齊，放置印泥、原子筆、老花眼鏡等便民服務設施，提供溫馨舒適便利之用郵環境。 4. 公眾廳商品展示櫃價格標示清楚，擺設整齊美觀，有助於郵政商品推展。 5. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損;海報統一放置張貼整齊，且未逾公告期限。 6. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，且依規定於設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 立牌，便利民眾查閱說明文件。 7. 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。 8. 1樓營業廳設置「友善服務窗口」(Special Assistance Counter)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。 9. 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，確保客戶個資不外洩。 建議改進事項： 1. 局屋門口上方節慶裝飾燈條，略顯凌亂無序，請改善，以維局屋美觀。 2. 局屋門前騎樓外水泥柱上監視器旁電線雜亂且部分銅線外露，影響局屋美觀，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. 公眾廳優惠商品文宣公告欄有背膠殘留，有礙觀瞻，請改善。 4. 公眾廳未擺放郵件資費小冊及用郵手冊等供民眾閱覽使用，請改善。 5. 1樓公眾廳寫字檯未擺放老花眼鏡，請改善。 6. i 郵箱箱體表面有膠痕及汙點，請加強清潔。 7. 自動櫃員機服務區招牌髒污，請加強清潔;客服電話機線路異常，未能正常接聽，請改善。 8. 1樓樓梯入口階梯上請張貼「小心階梯」貼紙。
17-6	左營華夏路郵局	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，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 局屋入口自動玻璃門張貼郵徽LOGO圖騰意象、室內大面積牆面以郵徽等企業形象美化，乾淨無破損。 3. 窗口同仁整齊穿著當季制服，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. 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;號碼機營業啟閉時間設定正確。 5. 公眾廳整潔明亮、擺放盆栽加強環境美化、綠化，各類空白表單及業務宣傳摺頁擺放整齊，提供溫馨舒適之用郵環境。 6. 公眾廳商品展示櫃價格標示清楚，擺設整齊美觀，有助於郵政商品推展。 7. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損;海報統一放置張貼整齊，且未逾公告期限。 8. 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。 9. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，且依規定於設備螢幕下方放置壽險資訊公開QR

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
		Code 立牌，便利民眾查閱說明文件。 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，確保客戶個資不外洩；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. 郵局門口信筒箱收信時間(16:00)與 i 郵箱下方郵筒收信時間(16:30)不一致，同一地點請訂定相同收信時間。 2. 局屋門前磁磚區域請設置止滑條。 3. 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。 4. 公眾廳郵政營業規章為舊版，請更新;未陳列郵件資費小冊與用郵手冊，請補正。
18	臺北郵局(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. 全球資訊網有關臺北郵局之活動訊息均有定時更新。 2. 全球資訊網/臺北郵局網頁/公益活動/「關懷獨居長者」所載內容詳細，按時序更新，關懷觸角由都市延伸至離島。 3. 書面資料中「與地方創生結合，行銷農產品」，羅列「i 郵購」、「i 在地」特色農產、結合公益活動相關產品及總公司「關懷農產行銷」推廣之農產品，展現行銷推廣之用心。 4. 局外自動櫃員機(郵政醫院)服務區環境整潔明亮，機檯擦拭清潔;具備無障礙語音功能，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。 建議改進事項： 1. 為民服務書面資料： (1) 數位創新加值「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」部分內容為網頁安全維護月報表，僅提供紀錄文件，無法凸顯辦理成效，建議就相關辦理情形彙總整理，

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
		擷取特殊案例加以記載，輔以圖片說明，以提升書面資料之價值，並減少紙本影印之浪費。 (2)「與地方創生結合，行銷農產品」行銷成果僅見部分項目附上總公司通函附件之各責任局行銷活動業績統計表，建議以「臺北郵局」彙整各項產品推廣數據，以展現行銷成效。 2. 局外自動櫃員機(郵政醫院)標示牌為舊版且未標示服務項目或功能，請補正。 3. 轄屬支局公眾廳郵務書寫範例中，「代收貨價託運單」為舊版，正確應為「代收貨款託運單」，請全面檢視發函統一修正。
18-1	石碇郵局	優點： 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，懸掛整齊並保持乾淨。 2. 設置「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。 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. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連結至壽險資訊公開說明文件網頁，且依規定於設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 立牌，便利民眾查閱說明文件。 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. 設置無障礙自動櫃員機提供金融友善服務;服務區環境整潔明亮，機檯擦拭清潔。 建議改進事項： 1. 局屋前 CIS 橫式招牌殘留雨漬髒污，且下方有懸掛之電線，請改善。 2. 局屋前普通郵件郵筒收信時間表未註明平常日收信時刻，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. 局屋地處偏遠，每日清潔廠商尋找不易，建請管轄局勞安或營管單位提供協助，以維局屋整潔。 4. 公眾廳地板仍留有防疫、發放振興券之動線指引標示，請移除。 5. 公眾廳郵購e指通機檯及飲水機已未使用，請移除，以維用郵空間通暢。 6. 公眾廳書寫未擺放老花眼鏡，請改善。 7. 公眾廳郵政消息、海報張貼凌亂，請改善。 8. 公眾廳儲匯業務單據書寫範例為舊版，請更新。 9. 自動櫃員機隔板上有文字塗鴉，請加強清潔。 10. 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。 11. 自動櫃員機服務區客服電話機線路異常，未能正常接聽，請改善。 12. 自動櫃員機旁所張貼洗錢防制宣導海報已過期，請撤除。 13. 郵務櫃檯前地面擺放郵件秤重電子磅秤，占據人行通道動線，易發生絆倒事件，請移除。 14. 郵政專用信箱第4-014號箱門鎖損壞，以透明膠帶黏貼停止使用中，請檢修。
18-2	臺北永春郵局	優點： 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，懸掛整齊並保持乾淨。 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. 1樓營業廳設置無障礙及友善服務窗口櫃檯並配置「郵儲全功能電腦設備」，提供長者或行動不便者友善用郵環境。 4. 2樓公眾廳整潔明亮、用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 5. 2樓公眾廳商品展示櫃之商品價格標示清楚、各類空白表單及業務宣傳摺頁擺放整齊，提供溫馨舒適之用郵環境。

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
		6. 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌、無障礙窗口及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰無污損。 7. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 8. 設置無障礙自動櫃員機，提供金融友善服務。 9. 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。 建議改進事項： 1. 局屋前 CIS 橫式招牌雨漬髒污，請改善。 2. 局屋自動玻璃門上方之空氣門及天花板冷氣出風口沾滿灰塵，請加強清潔。 3. 1樓公眾廳郵務叫號機上方張貼多張「領信免抽號碼牌」告示，略顯凌亂，請改善。 4. 1樓公眾廳寫字檯之老花眼鏡及眼鏡架落塵未擦拭;另放置航空、限時及快捷簽條盒上有黑色膠痕，影響美觀，請改善。 5. 1樓郵務櫃檯電腦螢幕背後擺放雜物(廢紙、棉手套、塑膠繩等)未清除，請改善。 6. 2樓儲匯公眾廳設有手機充電區，惟無相關設備可供使用，請改善。 7. 2樓儲匯公眾廳擺放之郵務書寫範例，不符顧客實務需求，請改善。 8. 實測儲匯叫號機，號碼牌印錄時間較實際時間慢約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。 9. 基金專辦窗口櫃檯未依規定置放「基金警語告示牌」，請補正。 10. 有1檯自動櫃員機未張貼自動櫃員機告示牌，請補正。
18-3	北投郵局	優點： 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，懸掛整齊並保持乾淨。

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
		2. 局屋門口玻璃門張貼郵徽LOGO圖騰意象、室外大面積牆面以郵局元素圖像進行形象美化，乾淨無破損。 3. 公眾廳環境整潔明亮、地板乾淨、商品展示櫃及集郵票商品擺設整齊美觀、海報統一放置整齊無隨意張貼，提供溫馨舒適用郵環境。 4. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 5. 公眾廳各式業務表單整齊擺放且清楚標示名稱，方便客戶取用。 6. 公眾廳擺設製作精美之便利箱樣品展示，便利顧客選購，具有特色。 7. 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌、無障礙窗口及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰無污損。 8. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 9. 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。 10. 設置無障礙自動櫃員機，提供金融友善服務。 11. 北投郵務股郵件作業動線流暢、排信桌乾淨整齊，工作空間環境清潔，值得嘉許。 建議改進事項： 1. 公眾廳牆面有壁癌髒污情況，影響美觀，請改善。 2. 公眾廳補摺機上未張貼限插入「郵政存簿儲金簿」標示，請改善。 3. 自動櫃員機燈箱殘留雨漬髒污，請加強清潔。 4. 依112.5.22儲通第5151號函規定，自動補摺機置放「使用說明」相關看板(告示)易致客戶混淆及衍生爭議，請撤除。 5. 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。

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. 部分郵差摩托車鞍型郵袋及白色座墊有破損、褪色、髒污及車體銹斑嚴重等情況，請改善。
18-4	士林郵局	優點： 1. 局屋招牌及自動櫃員機形象立面與隔屏外觀維護良好。 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，懸掛整齊並保持乾淨。 3. 公眾廳環境整潔舒適明亮、擺放盆栽綠美化環境、海報統一放置整齊，書寫檯一塵不染，表單整齊擺放，提供溫馨舒適之用郵環境。 4. 公眾廳用郵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，價格標示清楚，整齊美觀，增益商機。 6. 窗口服務人員經專業度實測，可正確回答業務相關問題，且態度親切有禮。 7. 營業廳營業項目牌、窗口序號牌、專辦窗口標示牌、無障礙窗口及友善服務窗口等標示指引牌字跡清晰無污損。 8. 1樓營業廳設置無障礙及友善服務窗口櫃檯並配置「郵儲全功能電腦設備」，提供長者或行動不便者友善用郵環境。 9. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 10. 自動櫃員機服務區環境整潔美觀，機身擦拭清潔。 11. 自動櫃員機服務區設置無障礙自動櫃員機、無障礙語音自動櫃員機及落地型補摺機，提供金融友善服務。 建議改進事項： 1. 「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，請改設於無障礙坡道下方處。 2. 局屋門前階梯「小心階梯」警示貼紙模糊褪色，請重新張貼。

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. 營業廳已停辦全民共享普發現金業務，請移除「專辦櫃檯」標示壓克力牌。 4. 營業廳已停辦基金業務，請移除相關「基金銷售窗口」雙語標示壓克力牌。 5. 具掃碼提款功能之自動櫃員機未張貼「掃碼提款」貼紙，請改善。 6. 實測郵務業務號碼機印錄時間與實際時間不符(慢5分鐘)。 7. 郵政信箱部分信箱號碼破損或掉落，請改善。 8. 郵政專用信箱未張貼「尚有___幾個信箱可租用」標示，請改善。
18-5	臺北光復郵局	優點： 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，懸掛整齊並保持乾淨。 2. 公眾廳寬敞舒適明亮、動線標示清楚、海報專區規劃醒目有序，提供溫馨舒適之用郵環境。 3. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標示清楚，整齊美觀，增益商機。 4. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 5. 1樓營業廳設置「友善服務窗口」櫃檯並配置「郵儲全功能電腦設備」，提供長者或行動不便者友善用郵環境。 6. 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。 7. 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。 8. 設置無障礙自動櫃員機，提供金融友善服務。 建議改進事項： 1. 「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，請改設於無障礙坡道下方處。

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. 局屋門前上方牆面髒污，局門入口上方屋簷處有壁癌脫漆情況，影響美觀，均請改善。 3. 1樓公眾廳郵購e指通機台已未使用，請移除，以維用郵空間通暢。 4. 1樓透明落地窗外面玻璃面沾滿灰塵未清潔，有礙觀瞻，請改善。 5. 2樓公眾廳儲匯業務單據書寫範例為舊版本，請更新。 6. 自動櫃員機服務區右側階梯未設置止滑條及未張貼「小心階梯」標示，請改善。
18-6	臺北螢橋郵局	優點： 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，懸掛整齊並保持乾淨。 2. 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，便利身障或行動不便民眾使用。 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. 公眾廳商品展示櫃之商品價格標示清楚、各類空白表單及業務宣傳摺頁擺放整齊，提供溫馨舒適之用郵環境。 5. 1樓營業廳設置無障礙及友善服務窗口櫃檯並配置「郵儲全功能電腦設備」，提供長者或行動不便者友善用郵環境。 6. 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。 7. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 8. 自動櫃員機服務區環境整潔明亮，機檯擦拭清潔；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
		9. 設置無障礙自動櫃員機，提供金融友善服務。 建議改進事項： 1. 局屋門口部分地磚破損，請修復。 2. 局屋公眾廳牆面有多處滲水汙損痕跡，2樓牆面有髒污壁癌情況，影響美觀，請改善。 3. 1樓公眾廳張貼之公告略顯凌亂，請加強整理。 4. 2樓公眾廳盆栽植物稀疏歪斜，請加強整理。 5. 2樓公眾廳所提供之老花眼鏡及眼鏡架髒污，請改善。 6. 1、2樓梯間上方橫樑請設置碰頭防護設備或標示警語，以避免意外發生。 7. i 郵箱箱體表面有膠痕及汙點，請加強清潔。 8. 郵政專用信箱髒污銹斑，請定期清潔維護。 9. 郵政專用信箱之郵件投遞時間為14時30分，與投遞單位送達郵件實際時間(約上午10時30分左右)有落差，請改善。
19	臺南郵局(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. 書面資料在利用文書軟體簡化作業流程、i 郵箱使用情形分析等，均有豐富資料內容，請就「數位創新加值」及「社會關懷服務」持續彙整蒐集辦理成果案例，於年度終了列表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，逐步彙整具在地化、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(大港國小)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。 建議改進事項： 1. 全球資訊網有關臺南郵局網頁為民服務白皮書部分資料未更新，如外匯匯出匯款水單書寫範例，

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
		請全面重新檢視並定期更新。 2. 轄屬支局有多局局名牌郵遞區號 Zip Code 為5碼，正確應為6碼，請全面檢視發函統一修正。 3. 局外自動櫃員機(大港國小)部分： (1)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。 (2)張貼舊版金融機構代號一覽表，請更新。
19-1	玉井郵局	優點： 1. 局外郵筒已撕除國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙。 2. 騎樓外規劃機車停車位，排放整齊，管理良好。 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。 4. 自動櫃員機服務區設置無障礙自動櫃員機，提供金融友善服務。 5. 公眾廳擺放盆栽加強環境綠化，且商品展示櫃及集郵票商品擺設整齊美觀，用心打造溫馨舒適之用郵環境。 6. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 7. 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。 8. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 9. 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。 10. 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。 11. 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；另抽查「查驗投遞單」、「郵件測試函」及「郵件投遞詳情表」均按規定辦理。 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
		1. 局屋前大型郵局 CIS 招牌褪色，請改善;局門口中央存保公司「參加存款保險金融機構」標示牌已斑駁褪色，請更新。。 2. 局屋門口上方牆面磁磚脫落，請改善。 3. 「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，請改設於無障礙坡道下方；服務鈴(Disabled Service Bell)英文標示名稱不符，請檢視各支局統一更正為“Ring for Service”。 4. 局屋入口及自動櫃員機服務區前階梯皆未張貼「小心階梯」警語，請改善。 5. 公眾廳掛式映像管電視，已無使用，請撤除。 6. 自動櫃員機服務區所懸掛之自動櫃員機標示牌(招牌)不符 CIS 設計規範，請管轄局全區檢視是否有類此情形，一併更新，以維公司識別標誌一致性。 7. 自動櫃員機服務區相關資訊貼紙，未完整張貼，請補正。 8. 自動櫃員機機檯有貼紙殘膠，請清除;客服電話機髒污，請加強清潔。 9. 郵政專用信箱處未提供剩餘可出租數資訊，且信箱號碼部分脫落，請補正。 10. 用郵手冊非最新版本，請更新。 11. 郵務車輛(汽車、機車)外觀灰塵髒汙，請加強清潔。 12. 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。
19-2	南化郵局	優點： 1. 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。 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. 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。

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. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 5. 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。 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： 1. 局屋門口中央存保公司掛牌褪色斑駁，請檢視各支局是否有類此情形，一併申請換發更新。 2. 局屋門前廣場部分地磚脫落，請改善。 3. 本局為自有局屋，空間寬敞，用郵環境良好，惟局門自動玻璃門髒污，電動門下方溝槽有落葉，請加強局屋清潔，以維環境整潔。 4. 公眾廳天花板多片有水漬痕跡，請改善。 5. 公眾廳書寫檯布滿灰塵，請改善;擺放逾期文宣品，請移除。 6. 公眾廳 DM 架及老花眼鏡架積塵髒污，請加強清潔，以維郵政形象。 7. 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。 8. 郵筒未完全撕除國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙，請改善。 9. 郵政專用信箱部分儲格號碼脫落，請補正。
19-3	楠西郵局	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，整齊懸掛並保持乾淨。 2. 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。 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，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。 4. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 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. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 7. 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. 「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，請改設於無障礙坡道下方；服務鈴(Disabled Service Bell)英文標示名稱不符，請更正為“Ring for Service”。 2. 局外郵筒未完全撕除國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙，請改善。 3. 局屋入口階梯未張貼「小心階梯」警語，請改善。 4. 局屋門口外牆張貼之海報過於凌亂，建請建立專區集中張貼。 5. 局屋自動玻璃門上不宜張貼公告，請移除。 6. 公眾廳牆面有多處滲水汙損痕跡，請改善。 7. 公眾廳展示櫃空間閒置，請改善。 8. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例未更新為最新版本，請補正。 9. 「取號機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第〇號窗口洽辦」告示牌，請補正。 10. 自動櫃員機鍵盤字漆模糊不清，請改善。 11. 有1台自動櫃員機未標示服務項目或功能，請補正。 12. 落地型補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正。 12. 公眾廳用郵手冊非最新版本，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
19-4	東山郵局	優點： 1. 局屋門口正面自動玻璃門張貼郵徽LOGO圖騰意象、自動櫃員機及i郵箱服務區以郵局元素圖像進行形象美化，乾淨無破損。 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，態度親切有禮，與顧客互動良好。 3. 公眾廳海報統一放置整齊無隨意張貼，且未超過公告期限。 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。 5. 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。 6. 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： 1. 局屋前大型郵局 CIS 招牌汙損，請改善。 2. 「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，請改設於無障礙坡道下方；服務鈴(Disabled Service Bell)英文標示名稱不符，請更正為“Ring for Service”。 3. 局屋近無障礙坡道處，設有大型郵局公告欄，因為張貼公告事項，且櫃體汙損，請整體規劃改善。 4. 局外郵筒未完全撕除國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙，且郵筒背面黏貼掛號條碼，郵筒外觀髒污，建議改善。 5. 局屋門口局名牌下方海報架，海報褪色且部分空間閒置，請改善。 6. 局屋門口中央存保公司「參加存款保險金融機構」標示牌已斑駁褪色，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
		7. 局屋門口未張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，請補正。 8. 公眾廳「集郵商品展示櫃」部分空間閒置，請充份利用，以推展業績。 9. 公眾廳未提供郵務營業規章供民眾參考，請改善。 10. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例未更新為最新版本，請補正。 11. 壽險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。 12. 自動櫃員機服務區相關資訊貼紙，未完整張貼，請補正。 13. 落地型補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正。
19-5	永康網寮郵局	優點： 1. 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。 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。 3. 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。 4. 公眾廳整潔明亮、商品展示櫃之商品價格標示清楚，提供溫馨舒適之用郵環境。 5. 公眾廳各式業務表單整齊擺放且清楚標示名稱，方便客戶取用。 6. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 7. 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。 8. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 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。

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. 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。 11. i 郵箱櫃體清潔明亮且截郵時刻清楚標示。 建議改進事項： 1. 局外郵筒烤漆脫落顏色斑駁，建議改善。 2. 局外郵筒未完全撕除國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙，請改善。 3. 局屋門口中央存保公司「參加存款保險金融機構」標示牌已斑駁褪色，請更新。 4. 「取號機」處放置之「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第〇號窗口洽辦」告示牌，請移置於明顯處。 5. 公眾廳裝飾蘭花盆栽，布滿灰塵髒汙，請改善。 6. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例未更新為最新版本，請補正。 7. 公眾廳部分 DM 架及老花眼鏡架積塵髒污，請加強清潔，以維郵政形象。 8. 基金專辦窗口櫃檯未依規定置放「基金警語告示牌」。 9. 自動櫃員機客服電話機髒污，機體有背膠殘留，請加強清潔。
19-6	臺南永樂郵局	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」、「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 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。 3. 1樓郵務櫃檯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。

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. 2樓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。 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. 公眾廳用郵顧客等待座椅型式一致，整潔舒適且無破損。 7. 壽險資訊公開說明文件數位化設備網路連線順暢，便利顧客查詢。 8. 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。 9. 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。 10. 自動櫃員機服務區設置無障礙自動櫃員機及落地型補摺機，提供金融友善服務。 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。 建議改進事項： 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。 2. 局屋自動玻璃門上方玻璃、自動櫃員機話機及 i 郵箱等處積塵髒污，請加強清潔。 3. 局屋大門內出口處請設置止滑條或防滑措施。 4. 1樓公眾廳，2面集郵票品展示櫃均未陳列相關商品，請改善;另書寫檯擺設資訊公開說明文件數位化設備及老花眼鏡等設備，書寫空間狹窄不利使用，且公眾廳有藍車進出，用郵動線複雜，環境稍嫌擁擠凌亂，建議整體規劃改善，營造舒適用郵環境。 5. 1樓公眾廳天花板部分地區有污漬斑黑情況，請改善。 6. 用郵手冊非最新版本，請更新。