

附表 112年上半年度為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
1	三重郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會關懷服務等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外自動櫃員機（仁愛國小）部分： <ol style="list-style-type: none"> (1)牆上照明燈及自動櫃員機燈箱加裝定時開關控制器，有利節能減碳。 (2)客服電話機張貼電話機操作指示貼紙，測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 2. 為民服務不定期考核書面資料製作精美，均依評核構面及指標分類清楚，內容架構完整且即時更新。 3. 社會關懷服務部分，112年度共規劃9個活動項目，查均在持續推動中。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網三重郵局「最新消息」仍存有多則111年窗口停止營業及 ATM 暫停營業資訊，建議定期檢視並將過期資訊移除。 2. 年度社會關懷服務9個活動項目，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。 3. 數位創新加值項別，經查絕大都為本公司數位化服務內容介紹，小部分為員工創新提案，為豐富數位創新加值項別服務內容，應鼓勵同仁踴躍創新提案；另員工創新提案應作後續處理及追蹤管考。 4. 內部資訊網「各類文件」項下登載內容部分未更新，例如郵務科→提升郵遞品質工作計畫及投遞單位投遞區段資料表自108年至今未更新；請全面檢視並即時更新。 5. 設立於仁愛國小學校外郵筒航空郵件投入口下方未貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。 6. 局外自動櫃員機（仁愛國小）部分： <ol style="list-style-type: none"> (1)機檯上面招牌未標示存款、提款、補摺、百元鈔等服務項目，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
		<p>(2)張貼舊式「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請更新。</p> <p>(3)未張貼「錄影中請微笑」貼紙，請補貼。</p> <p>(4)未張貼「最新版」跨行轉帳金融機構代號一覽表，請更新。</p> <p>(5)裝有掃描器之機檯未張貼「台灣PAY掃碼提款」貼紙，請補貼。</p> <p>(6)垃圾桶遭撞凹變型，無法密閉上鎖，桶身CIS標誌褪色，請更換。</p> <p>(7)周遭環境髒亂，建請外包人員定時清潔維護環境。</p>
1-1	石門郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。 2. 提供服務鈴、身障坡道、友善服務窗口；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器(有效期)。 3. 公眾廳擺設「顧客意見函陳列架」均依總公司公共事務處所定規格製作啟用。 4. 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。 5. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 6. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均依111年12月19日壽字第1112201578號(壽通第4769號)函規定辦理。 7. i 郵箱提供名址標籤貼紙、掛號條碼及公告截郵時刻，並擺放文宣小卡，便利民眾使用及推廣 i 郵箱業務。 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。

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. 自動櫃員機應張貼之「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「錄影中請微笑」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」均為最新版。</p> <p>10. 顧客意見函擺放中、英文版，且為新版3+3郵遞區號；用郵手冊為最新版本。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前階梯及上下樓梯警示貼紙髒污，請即清潔改善並重貼警示貼紙，以維觀瞻。 2. 郵政展示區商品擺放顯得凌亂且部分商品未標示價格，建請重新整理並標示價格；展示櫃上層尚有一部分空間，請充份利用展售，以利推廣促銷。 3. 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。 4. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，未依112年1月5日壽字第1122200086號(壽通第4798號)函規定，自112年2月1日起，將開啟數位化設備確認連結至壽險資訊公開網頁納入該日檢表之項目，請補正啟用新版。 5. 局屋2樓邊牆有明顯龜裂痕跡，請於局屋改建前設妥警告示牌，以確保用郵及行人安全。 6. 局外郵筒航空郵件投入口下方未貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。 7. 為利行動不便、輪椅使用者用郵，服務鈴請設置於無障礙坡道下方明顯位置。 8. 無障礙坡道扶手、郵政專用信箱及郵政業務資訊資料夾等區域或文件久未清潔，已積滿灰塵及污漬，請加強清潔。 9. 放置於營業廳之「信函、印刷物與其他有關郵件適用對照表(108.11.01版)」為舊版，請抽換為111.11版。 10. 自動櫃員機燈箱髒污，有礙觀瞻，請定時清潔；客服電話機老舊、髒污，電話機操作指示貼紙邊緣脫落，請定時清潔更新。 11. 自動櫃員機上面招牌未標示存款、提款、補摺、百元鈔等服務項目，請補正；設置掃描器之機檯未張貼「台灣PAY掃碼提款」貼紙，請補貼。 12. 局屋門前大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請調查轄區各支局需求，統一向儲匯處申請換

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
		發。
1-2	蘆洲郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。 2. 用郵環境整潔舒適明亮、公眾廳內以懸空標示牌指引用郵動線，空間無視覺上壓迫感；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊。 3. 公眾廳擺設「顧客意見函陳列架」均依總公司公共事務處所定規格製作啟用；顧客意見函擺放中、英文版，且為新版3+3郵遞區號。 4. 郵購站、商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，除增進商機外，並具美化空間之效果。 5. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，具創意廣告性。 6. 分層營業局所，上下樓階梯(電扶梯)設有安全扶手、貼有樓梯警語及止滑條；1樓設置全功能櫃檯，提供郵務、儲匯服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器(有效期)。 7. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務與英語窗口。 8. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值。 9. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，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。 10. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 11. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均依111年12月19日壽字第1112201578號(壽通第4769號)函規定辦理。

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
		<p>12. 投遞單位環境整潔、動線規劃完善、郵袋及各類物品擺放整齊、公布欄文宣及公文張貼整齊。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳「酒類展示區」分1、2樓展售且未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警示牌，請即改專區專櫃展售並加設警語，以符合菸酒管理相關規定，避免受罰。 2. 2樓公眾廳電梯口擺放1具閒置 ECPOST，請即移除，免礙及用郵空間通暢。 3. 實測郵務叫號機，號碼牌印錄時間與實際時間慢約18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。 4. 基金櫃檯有標示基金銷售窗口，惟未放置基金警語告示牌，請補正。 5. 2樓有設置存簿/劃撥新立戶專辦櫃檯，惟未於儲匯「叫號機」處放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 ○ 號窗口洽辦」標示牌。 6. 公眾廳補摺機未張貼告示牌及「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。 7. 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。 8. 自動櫃員機上面招牌未標示存款、提款、補摺、百元鈔等服務項目，請補正。 9. 自動櫃員機部分機檯未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」或「錄影中請微笑」貼紙，設置掃描器之機檯未張貼「台灣 PAY 掃碼提款」貼紙，均請補貼。 10. 自動櫃員機旁之垃圾桶未上鎖，請改善。 11. 局外郵筒航空郵件投入口下方未貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。 12. i 郵箱上所貼量尺老舊，請改善，並請隨時補充名址標籤貼紙。 13. 電梯按鈕保護膜已模糊變形，致按鈕無法辨識且有礙觀瞻，請即更換。 14. 公眾廳用郵手冊資料夾未放置相關資料，另有部分宣傳摺頁已過期，如辦卡郵好禮(109年12月31日止)，建請全面檢視並更新。
1-3	三重正義郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓

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>名牌。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 實測叫號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務與英語窗口。 4. 公眾廳擺設「顧客意見函陳列架」均依總公司公共事務處所定規格製作啟用；顧客意見函擺放中、英文版，且為新版3+3郵遞區號。 5. 分層營業局所，上下樓梯設有安全扶手、警語貼紙及止滑條，提供用郵安全保護，並於1樓窗口設置全功能櫃檯，提供年老及身障者郵務、儲匯全方位服務；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器(有效期)。 6. 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。 7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 8. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均依111年12月19日壽字第1112201578號(壽通第4769號)函規定辦理。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前右側自提機提款間入口處斜坡上等待線貼紙脫落，請即重貼或考慮撤除，以維觀瞻。 2. 局門前入口樓梯「小心階梯」警示貼紙已模糊褪色，請重新張貼；局屋右側巷內自助專用信箱區，設有階梯但未貼上下樓梯警語貼紙及止滑條，請即補正。 3. 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；擺放過多空白文宣

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>架，請移除或放置相關文宣；展示櫃空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。</p> <p>4. 上下樓階梯雖貼有警示標語，惟警語字體過小，請加大重貼以資醒目；另樓梯上方橫梁高度稍低，恐發生客戶頭部碰撞意外，除有加貼提醒標語外，應再增設防撞泡棉(或其他材質)，以策安全。</p> <p>5. 實測儲匯叫號機，號碼牌印錄時間與實際時間快約10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。</p> <p>6. 公眾廳直立式電子布告欄者顯示時間與實際時間有誤，約慢6分鐘，請即招商維護校正，另請勞安科指定專人按季全區檢視，有播放系統故障、或有時間差者，應即招商維修，以確保郵政設備有效性。</p> <p>7. 局屋正門左側身障坡道上邊牆附設之雨遮(含鐵架)，其中有部分已掉落且殘餘外觀老舊，或有脫落之虞，為避免因意外脫落傷及用郵人士，建請即全面拆除，以維安全與觀瞻。</p> <p>8. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。</p> <p>9. 自動櫃員機上面招牌未標示存款、提款、補摺、百元鈔等服務項目，請補正。</p> <p>10. 自動櫃員機部分機檯未張貼「錄影中請微笑」貼紙、未張貼最新版「自動櫃員機告示牌」，併請補正更新。</p> <p>11. 郵政專用信箱未提供投遞時刻表及尚可供出租信箱數資訊標示，請改善；第588號與619號兩個信箱號碼牌已掉落，請補貼。</p>
2	基隆郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會關懷服務等項目)	<p>優點：</p> <p>1. 為民服務書面資料，其中社會關懷服務項別，各活動均有新聞露出，達到宣傳效果。</p> <p>2. 查核參獎申請書部分：高齡友善，有愛無礙，設立數位廳長一職，用人的溫度撫平數位落差，立意良善值得推廣。</p> <p>3. 為倡議高齡友善作為，與基隆市衛生局簽定合作意向書，並於局內辦理高齡友善服務競賽與措施，落實政府長照政策。</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>4. 局外自動櫃員機（臺船造船廠）部分：</p> <p>(1)張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「錄影中請微笑」貼紙及最新版「自動櫃員機告示牌」。</p> <p>(2)客服電話機張貼電話機操作指示貼紙，測試電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 為民服務書面資料，請依109年1月22日總字第1090500039號函說明三規定簡化為數位創新加值及社會關懷服務兩項，各項別內容以呈現當年度及前2年資料即可。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 數位創新加值項別，各卷宗資料查無創新加值內容，亦少有本公司數位化服務內容介紹，更無員工創新提案，充斥最多的是網路調查問卷，且卷宗名稱與內頁資料多有不符等，併請逐項改善，以豐富該項別內容。</p> <p>4. 基礎服務類別，服務資訊透明度，內容均為ATM及營業據點之相關資料(基礎服務二4.)，網路上均有，不建議放置；服務人員專業度，內容均為公司函或局函(基礎服務一3.)，意義不大，不建議放置。</p> <p>5. 優質服務有關創新性之卷宗書面資料內容為政風室廉潔現況問卷調查表，與主題不符，不建議放置。</p> <p>6. 局外自動櫃員機（臺船造船廠）部分：</p> <p>(1)未張貼最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，請更新。</p> <p>(2)機座旁垃圾桶未加蓋上鎖，請更換。</p> <p>(3)機座數字鍵盤髒污生鏽，四周不銹鋼面版髒亂鏽斑、膠帶背膠未處理乾淨等狀況，影響觀瞻，請即清潔除鏽。</p> <p>(4)周遭環境髒亂不乾淨，屋頂電燈處有蜘蛛網，請即清潔整理，維護環境。</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
2-1	汐止郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 2. 提供服務鈴、身障坡道等相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器(有效期)。 3. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確；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；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. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，具創意廣告性。 5. 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。 6. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 7. 投遞單位環境整潔，箱框排列整齊；郵務車聯外通道出入口處，設有警示閃光燈號及反射凸透鏡，維護郵車及行人安全。 8. 公眾廳擺設之各項郵政儲金資費表皆為最新版本。 9. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。 10. 局屋環境清潔空間寬敞，陳列整齊，動線流暢。 11. 設置 EZPost 列印設備，方便民眾於 EZPost 線上交寄網站預填表單後列印相關單據。 12. 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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋右側邊牆郵差寶寶展示板模糊褪色；正門入口處所有書寫範例貼牌，郵遞區號均為舊版5碼，

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>請重製或改正，以維觀瞻及郵政形象。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 局屋前門入口處階梯請加設(貼)上下階梯警示標語。 3. 「服務鈴」設置太低，請改設於身障坡道明顯處之適當高度，以利身障及行動不便客戶用郵。 4. 公眾廳直立式電子布告欄顯示時間與實際時間有誤，約快3至4分鐘，請即招商維修校正，另請勞安科指定專人按季全區檢視，有播放系統故障、或有時間差者，應即招商維修，以確保郵政設備有效性。 5. 顧客意見函陳列架非總公司公共事務處公版新規格，請即申請換發新版使用；顧客意見函為3+2碼郵遞區號，請更新為3+3。 6. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 7. 營業櫃檯未設置「英語窗口」告示牌，請補正。 8. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均未依111年12月19日壽字第1112201578號(壽通第4769號)函規定辦理，請即依規定補正並持續落實辦理。 9. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，未依112年1月5日壽字第1122200086號(壽通第4798號)函規定自112年2月1日起，將開啟數位化設備確認連結至壽險資訊公開網頁納入該日檢表之檢查項目，請補正並啟用新版。 10. 自動櫃員機未張貼最新版「自動櫃員機告示牌」及「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，請更新。 11. 「叫號機」旁放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 8 號窗口洽辦」標示牌，惟「新立戶專辦櫃檯」標示卻放在10號窗口，二者標示不一致，請改善。 12. 基金櫃檯未放置「基金銷售窗口」標示及基金警語告示牌，請補正。 13. 公眾廳跨行匯款申請書書寫範例仍為舊版，請更新。 14. 局外郵筒航空郵件投入口下方未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼；郵筒下方之收信時間汙損，請清潔整理。 15. 營業時間牌下方附註貼紙未能完整覆蓋下方文字，有礙美觀，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
		<p>16. 營業櫃檯未設置友善服務窗口/無障礙櫃檯及英語窗口，請補正設置。</p> <p>17. 郵務營業規章及國際 e 小包資費表均為舊版，請更新。</p> <p>18. 投遞單位之淋浴室堆滿雜物，未發揮原設置作用，近期 COVID-19 疫情已顯趨緩，請規劃恢復提供同仁使用。</p>
2-2	基隆信義郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 2. 公眾廳用郵設施規劃合宜，各類空白單據排放整齊，寫字檯供顧客使用之老花眼鏡擦拭乾淨、擺放整齊，且度數齊全，提供用郵客戶便利的用郵環境。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器(有效期)。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測窗口人員，詢問儲匯相關問題，回答流暢，服務禮貌親切。 5. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，具創意廣告性。 6. 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。 7. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 8. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。 9. 郵務書寫範例均更新為3+3碼郵遞區號。 10. 設有 EZPost 列印設備，方便民眾於 EZPost 線上交寄網站預填表單後列印相關單據。 11. 將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。 <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. 局屋前郵政 CIS 招牌髒污，有礙觀瞻，請即清潔改善。 2. 服務鈴(Service Bell)英文標示名稱不符，請勞安科全區檢視統一更正為“Ring for Service”。 3. 局名牌郵遞區號前3碼與後3碼(補貼)字體大小不一，請即補正。 4. 公眾廳顧客意見函陳列架放置各類廣告摺頁，未依規定擺放中英文意見函，請改正。 5. 局屋前門左側 i 郵箱間及自助拍照區均有臺階，請加設(貼)上下臺階警示標語。 6. 實測儲匯叫號機，號碼牌印錄時間與實際時間快約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。 7. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均未符合111年12月19日壽字第1112201578號(壽通第4769號)函規定，請即依規定補正並持續落實辦理。 8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，未依112年1月5日壽字第1122200086號(壽通第4798號)函規定自112年2月1日起，將開啟數位化設備確認連結至壽險資訊公開網頁納入該日檢表之檢查項目，請補正並啟用新版。 9. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請勞安科調查轄區各支局需求，統一向儲匯處申請換發。 10. 「基金銷售」標示牌放置於角落無人之窗口，且未放置基金警語告示牌，請改善。 11. 自動櫃員機旁之垃圾桶開口太大，不合乎密閉原則，請更換。 12. 公眾廳補摺機下方放置主機及線路之櫃子未上鎖，請改善。 13. 公眾廳擺設之各項郵政儲金資費表多數仍為舊版，請更新。 14. 自動櫃員機未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」貼紙，請補貼；未張貼最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，請更新。 15. i 郵箱部分脫漆、貼紙剝落、背面殘膠未清，有礙美觀，請改善。 16. 郵政專用信箱未提供投遞時間、可供出租信箱數資訊，請補正。 17. 郵務營業規章及國際 e 小包資費表均為舊版，請更新。 18. 無法退投郵件直接置於窗口招領，未依須知規定填造招領公告，並將個資去識別化，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
		<p>避免違反個資法受罰。</p> <p>19. 用郵手冊資料夾內置放資費小冊，而非用郵手冊，請改善。</p>
2-3	基隆仁二路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 2. 公眾廳擺設「顧客意見函陳列架」依總公司公共事務處所定規格製作啟用。 3. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，具創意廣告性。 4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器(有效期)。 5. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；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。 6. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 7. 局屋門口提供營業時間外交寄快捷郵件鄰近支局資訊，利於民眾用郵。 8. 郵政專用信箱相關告示完整。 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. 設有EZPost列印設備，方便民眾於EZPost線上交寄網站預填表單後列印相關單據。 11. 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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前門上緣裝有3具通風電扇，外層積滿污垢，有礙觀瞻，請即通知委外清潔公司清洗，並定期擦拭維護。 2. 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。 3. 服務鈴(Service Bell)英文標示名稱不符，請勞安科全區檢視統一更正為“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
		<p>4. 公眾廳「酒類展示區」僅1格且未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警示牌，請即加設警語或撤除，以符合菸酒管理相關規定，避免受罰。</p> <p>5. 公眾廳內1具展示櫃大部分空間閒置，請充份利用展售，以利推廣促銷。</p> <p>6. 實測儲匯叫號機，號碼牌印錄時間與實際時間快約4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。</p> <p>7. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均未符合111年12月19日壽字第1112201578號(壽通第4769號)函規定，請即依規定補正並持續落實辦理。</p> <p>8. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，未依112年1月5日壽字第1122200086號(壽通第4798號)函規定自112年2月1日起，將開啟數位化設備確認連結至壽險資訊公開網頁納入該日檢表之檢查項目，請補正並啟用新版。</p> <p>9. 自動櫃員機張貼新、舊版「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請移除舊版;未張貼最新版「自動櫃員機告示牌」及「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，請更新;機座四周鋼板髒污、生鏽，有礙觀瞻，請加強清潔整理。</p> <p>10. 叫號機旁放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請逕至第4號窗口洽辦」標示牌，惟第3號窗口卻標示「新立戶專辦櫃檯」，二者不一致，請即改善。</p> <p>11. 公眾廳跨行匯款申請書書寫範例為舊版，請更新。</p> <p>12. 顧客意見函陳列架放置營業櫃檯，顧客意見箱放置於大門入口處，建請二者擺放在一起。</p> <p>13. 營業櫃檯未設置英語窗口及友善服務窗口/無障礙櫃檯，請補正設置。</p> <p>14. DHL 代理收件處招牌已褪色，請更換;局內 FedEx 代理收件處招牌請移至門外，與 DHL 代理收件處招牌置於同處。</p> <p>15. 郵務營業規章及國際 e 小包資費表均為舊版，請更新。</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
3	臺中郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會關懷服務等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務書面資料，其中社會關懷服務項別，各活動均有新聞露出，達到宣傳效果。 2. 社會關懷服務項別「不按地址區 Line 通知取件及配合顧客作息機動調整投遞路線(臺中太平區黃竹里)」、「幫忙偏遠山區民眾領藥、代購民生物資或代繳費用等日常生活需求(梨山郵局)」，兩項服務是因應地域特性及特色，而因地制宜舉辦各項在地化、客製化之「關愛社區活動」，具創新性，建議彙整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，逐步累積關懷服務相關資料，以作為貴局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(臺中市政府新市政中心): <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務區整潔明亮，已張貼最新版本之「自動櫃員機告示牌」。 (2) 機身擦拭清潔，並依規定設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障。 (3) 測試客服電話機接聽情形正常。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外自動櫃員機(臺中市政府新市政中心): <ol style="list-style-type: none"> (1) 位置不明顯且無相關指引標示，建議將機檯前靠玻璃門旁之盆栽移除，或設立相關指標，以利民眾用郵。 (2) 張貼之「信用卡預借現金」貼紙非最新版本，請更新。 (3) 未張貼「錄影中，請微笑」貼紙，請補正。 2. 數位創新加值資料夾中有關「線上取號」項目，建議檢附客戶使用情形之相關數據資料，俾完整呈現推展成果。 3. 社會關懷服務項別部分內容係列印網路報導資料，量少且重複，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
3-1	東勢郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 2. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確；實測窗口服務人員專業流程，可正確答覆業務相關問題。 3. 公眾廳展示櫃清潔明亮，商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，整齊美觀，增益商機。 4. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。 5. 自動櫃員機機身擦拭清潔，並依規定設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障；測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 6. 公眾廳揭示最新版之各項儲匯業務工本費暨資費表，提供客戶正確業務資訊。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋右側邊牆上「請配合填寫郵遞區號」之文字斑駁褪色，郵遞區號為舊版3碼；外牆懸掛局名標示牌之郵遞區號為5碼，均請重製或改正，以維觀瞻及郵政形象。 2. 實測身障坡道服務鈴無反應，請改善。 3. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均未依111年12月19日壽字第1112201578號(壽通第4769號)函規定辦理，請即改善並持續落實。 4. 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。 5. 自動櫃員機張貼舊版「信用卡預借現金」貼紙及「自動櫃員機告示牌」，請更新；設置掃碼提款功

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>能之機檯未張貼「掃碼提款」貼紙，請改善。</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. 公眾廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例非最新版本，請補正。 7. 公眾廳自動玻璃門張貼過多告示貼紙，有礙觀瞻，請改善。 8. 營業窗口膠合玻璃上之業務員名牌，格式不一，請改善。 9. 局門邊中央存保公司「大型存款保險標示牌」褪色斑駁，請更新。 10. 局外郵筒未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙，請補正。 11. 郵務櫃檯未張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」提醒貼條，請改善。 12. 公布欄郵政消息逾期未移除如「111年寄往國外(地區)耶誕、新年航空及快捷郵件截郵日期表」，請改善。 13. 郵政專用信箱出租詳情未標示郵政專用信箱尚可租用數，請補正。
3-2	石岡郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 2. 公眾廳整潔明亮，綠化程度佳，商品展示櫃之商品價格標示清楚，各項單據擺放整齊擺放且清楚標示名稱，提供溫馨舒適之用郵環境。 3. 提供服務鈴、身障坡道、英語窗口、合格滅火器及相關設施。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確。 5. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 6. 自動櫃員機機身擦拭清潔，並依規定設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障；測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 7. 揭示最新版之各項儲匯業務工本費暨資費表，提供客戶正確業務資訊。 8. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，符合消保法公示規

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>定，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前入口處斜坡坡度較陡，止滑條脫落，請整體規劃改善，以維用郵安全。 2. 公眾廳集郵票品展示櫃，部分空間閒置，請注意改善，充份利用有限的展示空間，推展業績。 3. 公眾廳顧客意見函陳列架放置各類廣告摺頁，未依規定擺放中英文意見函，請改善。 4. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱，惟未連結滑鼠供民眾操作使用，請改善。 5. 自動櫃員機張貼舊版之「自動櫃員機告示牌」，請更新；客服電話機髒污，有礙觀瞻，請加強清潔。 6. 公眾廳所揭示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」非最新版本，均請更新。 7. 票品展示櫃上張貼郵政消息，名實不符，建議與布告欄重新規劃整理。 8. 局屋外右牆邊頂角攝影鏡頭上布滿鳥屎，請加強清潔。 <p>局外郵筒上之「郵徽」因日曬雨淋已模糊不清，請改善；郵筒未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙，請補正。</p>
3-3	大甲郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 2. 公眾廳用郵動線順暢無擁擠，空間配置妥適；各式業務表單整齊擺放且清楚標示名稱，方便客戶取用；商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，整齊美觀，增益商機。 3. 提供服務鈴、英語窗口、合格滅火器及相關設施。

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. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確。</p> <p>5. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 自動櫃員機機檯擦拭清潔，並依規定設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障；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. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，惟未放置滑鼠墊，不易操作，請改善。</p> <p>2. 郵政專用信箱書寫範例中文寫法之郵遞區號為舊版5碼，請更新；部分箱面貼紙存有殘痕，請改善。</p> <p>3. i 郵箱箱面銹斑髒污，有礙觀瞻，請改善。</p> <p>4. 自動櫃員機張貼舊版「信用卡預借現金」貼紙，請更新。</p> <p>5. 公眾廳擺設之用郵手冊非111年最新版，請更新。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 郵差摩托車馬鞍型郵袋褪色髒污或破損，請加強清潔或換新；一輛投遞專用箱型車車體側邊有擦撞凹陷狀況，請即檢修保養。</p>
3-4	梧棲郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。</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>2. 提供服務鈴、英語窗口、合格滅火器及相關設施。</p> <p>3. 商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，整齊美觀，增益商機。</p> <p>4. 公眾廳整潔明亮，各項單據擺放整齊；揭示最新版之各項儲匯業務工本費暨資費表，提供客戶正確業務資訊。</p> <p>5. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確；實測窗口服務人員專業流程，可正確答覆業務相關問題。</p> <p>6. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>7. 自動櫃員機機檯擦拭清潔；測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>8. i 郵箱箱體保持乾潔明亮，維持正常運作。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>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，惟未連結滑鼠供民眾操作使用，請改善；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。</p> <p>2. 自動櫃員機張貼舊版「信用卡預借現金」貼紙，請更新；設置掃碼提款功能之機檯未張貼「掃碼提款」貼紙，請補正。</p> <p>3. 自動櫃員機明細表回收箱生鏽及部分機檯未標示機種功能，均請改善。</p> <p>4. 營業廳所揭示之儲匯業務單據書寫範例非最新版本，請更新。</p> <p>5. 局外郵政 CIS 看板殘留雨漬髒污，請清潔改善。</p> <p>6. 郵政專用信箱中英文書寫範例等標示牌張貼位置過高不易被注意及未標示郵政專用信箱尚可租用數，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
		7. 局外郵筒未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙，請補正。
3-5	臺中南屯路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 2. 公眾廳整潔舒適明亮，商品展示櫃及集郵票商品擺設整齊美觀，海報統一放置張貼整齊，用郵動線順暢無擁擠，空間配置妥適，提供溫馨舒適之用郵環境。 3. 提供服務鈴、英語窗口、合格滅火器及相關設施。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確；實測窗口服務人員專業流程，可正確答覆業務相關問題。 5. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 6. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均依111年12月19日壽字第1112201578號（壽通第4769號）函規定辦理。 7. 自動櫃員機機身擦拭清潔，並依規定設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障；測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 8. 「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等告示牌，字跡清晰，懸掛整齊。 9. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，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。 <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. 1樓公眾廳集郵票品展示櫃，部分空間閒置未充分利用，請注意改善。 2. 1樓公眾廳寫字檯放置之老花眼鏡度數不全，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 3. 2樓儲匯公眾廳雖設有手機充電區，惟無相關插座可供使用，請改善。 4. 1、2樓樓梯間未架設錄影設備，建請設置。 5. 局屋前 CIS 橫式招牌殘留雨漬髒污，請清潔改善。 6. 自動櫃員機張貼舊版「信用卡預借現金」貼紙，請更新。 7. 公眾廳揭示之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 8. 公眾廳擺設之用郵手冊非111年最新版，請更新。 9. 郵政專用信箱書寫範例中文寫法之郵遞區號為舊版5碼，請更新。
3-6	大里永隆郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，服務態度親切禮貌。 2. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確；實測窗口服務人員專業流程，可正確答覆業務相關問題。 3. 公眾廳整潔舒適明亮，商品展示櫃及集郵票商品擺設整齊美觀，海報統一放置張貼整齊，提供溫馨舒適之用郵環境。 4. 公眾廳揭示最新版之各項儲匯業務工本費暨資費表，提供客戶正確業務資訊。 5. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 6. 檢查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」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，均依111年12月19日壽字第1112201578號

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>(壽通第4769號)函規定辦理。</p> <p>7. 自動櫃員機機身擦拭清潔，並依規定設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩之保障；測試 客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>8. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，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。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 身障坡道「服務鈴」設置太低，請調整高度，以利身障及行動不便客戶用郵。 2. 中央存保公司「大型存款保險標示牌」褪色斑駁，請更新。 3. 「e動郵局」APP已停止服務，相關功能業以新一代「行動郵局」APP取代，請更新相關文宣。 4. 自動櫃員機張貼舊版「信用卡預借現金」貼紙，請更新。 5. 公眾廳擺設之用郵手冊非111年最新版，請更新。 6. 局外郵筒張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙已破損，請更新。 7. 局屋前CIS橫式招牌黃漬污斑嚴重，請即更換，以彰顯郵政新意象。
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)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網南投郵局為民服務白皮書內服務項目與措施之資料未更新(例如國際郵政匯票採用國 家僅存義大利及馬來西亞)，建議逕連結至全球資訊網各項業務介紹網頁，避免資料有誤或過 時。 2. 內部資訊網部分資料未更新(例如會計處/責任績效評分標準)，請全面檢視並即時更新。 3. 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

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>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。</p> <p>4. 數位創新增值服務書面資料缺乏具體內容，請鼓勵同仁踴躍提案。</p> <p>5. 依109年1月22日總字第1090500039號函為民服務書面資料僅需提供「數位創新增值」及「社會關懷服務」2項，請配合辦理。</p> <p>6. 局外自動櫃員機（草屯商工）： (1) 「自動化服務機器晶片金融卡跨行轉帳金融機構代號一覽表」未張貼最新版本，請更新。 (2) 機體四周髒亂、污垢淤積，鍵盤數字不清楚，遮光板滋生蚊蟲，請即改善。</p> <p>7. 機體未張貼客戶服務中心電話標語，請補正。</p>
4-1	草屯碧山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置書報架、老花眼鏡、公眾座椅等便民服務設施，提供舒適的用郵環境。 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，服務態度禮貌親切。 3. 公眾廳展示櫃清潔明亮，票品擺設整齊美觀，有助集郵及代售商品業績推展。 4. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 5. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，符合相關規定。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自動櫃員機之機體及四周牆面布滿灰塵、背膠，有礙觀瞻，請加強清潔。 2. 郵政消息、政令宣導及行銷海報張貼雜亂且部分文宣過期，請分類張貼並撤除。

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
		<ol style="list-style-type: none"> 3. 局外郵筒未張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙，請補正。 4. 郵局局名牌及營業時間牌底下張貼之海報已過期未拆除，請改善。 5. 公告欄張貼逾期「111年寄往國外（地區）耶誕、新年航空及快捷郵件截郵日期表」之郵政消息，請撤除。 6. i 郵箱箱體張貼之郵政消息遮住螢幕，有礙民眾使用，請改善；箱體表面留有背膠，請清除。 7. 公眾廳擺放當日收寄之包裹未設安全保護措施，請改善。 8. 局門前地板未貼防滑條，請改善。 9. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間慢6分鐘，請即校正。 10. 公眾廳寫字檯提供之老花眼鏡未標示度數，請改善。
4-2	鹿谷郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置書報架、老花眼鏡、公眾座椅等便民服務設施，提供舒適的用郵環境。 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，服務態度禮貌親切。 3. 公眾廳各類儲匯及壽險業務文宣摺頁，擺放整齊美觀，有利於顧客取用閱覽。 4. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 5. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」提供客戶查詢「儲匯業務工本費/資費公告」，減碳又便民。 6. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱，符合相關規定。 7. 郵務窗口櫃檯下面設計包裹郵件收寄之輸送帶，於包裹收寄完成後直接輸送至郵務單位上籃車，不占營業廳空間。

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. 郵務單位工作環境乾淨明亮，同仁出班後工作檯面上維持整潔，沒有未處理郵件。</p> <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，惟未連結滑鼠供民眾操作使用，請改善；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. 身障坡道連接側門進入局屋，門邊放置叫號機及寫字檯，空間狹小不利身障及行動不便客戶進入用郵，請改善。 3. 郵局門口地磚損毀脫落，請即派人修護，以維用郵客戶行走安全。 4. 局外郵筒上收信時間標籤已破損模糊不清，請改善。 5. 「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」提醒貼條僅張貼於包裹輸送帶處，請張貼於各郵務櫃檯明顯處。 6. 公眾廳天花板部分有明顯水漬及掉落之虞，請即檢修改善；寫字檯及顧客等候區燈光昏暗，請改善；老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 7. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間慢3分鐘，請即校正。 8. 郵政專用信箱箱面髒污，請定期清潔；未張貼「尚有__個信箱可租用」之標示，請補正。 9. 局門口上邊 i 郵箱廣告布條已褪色，建議更新或拆除。 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。
4-3	南投中山街郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳設有書報架、公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適便民的用郵環境。 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，服務態度禮貌親切。

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
		<p>3. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機（自動報案系統）測試，並同時辦理警報系統（巨響揚聲器）測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。</p> <p>4. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，符合相關規定。</p> <p>5. 實際抽問「全民共享普發現金」臨櫃領取及委託代領憑辦證件，櫃檯服務人員回答正確流暢。</p> <p>6. 實測 ATM 服務區客服電話機，可立即接通營業廳，服務人員回應迅速。</p> <p>7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，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。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋外公告欄張貼有彭政閔先生為代言人之洗錢防制宣導海報，未依112年3月25日法字第1120800124號（法通第5005號）函規定下架辦理，請即改善。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 公告欄張貼「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，惟無販售酒類商品，請拆除。</p> <p>4. 公眾廳顧客休息椅後方牆面破損，請改善，以維公眾廳美觀。</p> <p>5. 局外郵筒張貼之「國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙」已破損無法辨識，請更新。</p> <p>6. 公眾廳張貼集郵海報已過期未移除，請撤除；用郵手冊非最新版(111年)，請更新。</p> <p>7. 公眾廳擺設之樣品便利箱袋老舊汙損，請更新。</p>
5	澎湖郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會關懷服務等項目)	<p>優點：</p> <p>1. 局外自動櫃員機(馬公國小)依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙；測試客服電話機接聽情形正常。</p> <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. 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，作為嗣後代表本公司參加交通部服務獎之參考範例。 2. 為民服務不定期考核提供之卷宗書面資料部分內容仍提及 e 動郵局，請更新為行動郵局(POST APP)。 3. 服務友善書面資料欠缺112年度內容，請即時更新;請蒐集對年長者或身心障礙者所提供的服務數據資料或案例，俾充實內容。 4. 局外自動櫃員機(馬公國小)服務區周圍牆面有海報背膠殘留，請改善;明細表投入箱未上鎖，請改進。
5-1	馬公中華路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 2. 公眾廳環境整潔舒適明亮;商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 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;叫號機營業時間設定正確，無提前關機之情形;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。 4. 檢查「郵局營業前後重要事項日檢表」，每月均實施2次報警機(自動報案系統)測試，並同時辦理警報系統(巨響揚聲器)測試，符合加強各項安全維護設施檢查規定。 5. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱及原紙本說明文件下架銷毀等，符合相關規定。 6. 設置 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。

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>7. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示貼條，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。</p> <p>8. 設置 EZPost 列印設備，方便民眾於 EZPost 線上交寄網站預填表單後列印相關單據。</p> <p>9. 提供郵儲業務外語(印尼、越南)翻譯資料，以利新住民或外籍勞工用郵。</p> <p>10. 經理主動協助身障長者自動櫃員機領款，服務態度親切有禮。</p> <p>11. 自動櫃員機機身擦拭清潔，測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務；依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。</p> <p>12. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」提供客戶查詢「儲匯業務工本費/資費公告」，減碳又便民。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前大型郵局 CIS 招牌 Logo 部分褪色，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入口處。 3. 局屋門前階梯階梯止滑條斷裂脫落，且未張貼「上下樓梯 請注意安全」警語標示，請改善，以維用郵安全。 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. 公眾廳盆栽樹葉枯黃，有礙觀瞻，請加強整理或移除。 6. 郵務書寫範例仍為3+2碼郵遞區號，請更新為3+3碼郵遞區號。 7. 英語諮詢服務告示為第5櫃檯，惟相關服務牌卻置於壽險業務專辦櫃檯，請改善。 8. 無法退投郵件直接置於窗口招領，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。

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. 尚未配合政策設置友善服務窗口，請於112年6月底前完成。</p> <p>10. 自動櫃員機有1臺未張貼各項告示貼紙，請即補正。</p> <p>11. 中央存保公司「大型存款保險標示牌」已斑駁褪色，請檢視各支局是否有類此情形，一併申請換發更新；「印花稅票代銷處」標示牌髒污，請加強清潔。</p> <p>12. 基金專辦櫃檯未放置警語告示牌，請補正。</p>
5-2	白沙郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 2. 公眾廳整潔明亮，用郵動線順暢無擁擠，空間配置妥適，各式業務表單整齊擺放，方便客戶取用；備有老花眼鏡，提供友善用郵環境。 3. 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。 4. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱及原紙本說明文件下架銷毀等，符合相關規定。 5. 設置 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。 6. 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」之告示貼條，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。 7. 提供郵儲業務外語(印尼、越南)翻譯資料，以利新住民或外籍勞工用郵。 8. 窗口已配合政策設置友善服務窗口。 9. 投遞單位空間寬敞，郵務同仁態度親切熱情。 10. 自動櫃員機依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙；機身擦拭清潔，依規定設置密閉式上鎖垃圾桶，提供客戶個資不外洩保障。 <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. 局屋前大型郵局 CIS 招牌部分污漬及裂開，請檢修改善。 2. 局屋門前階梯未設置止滑條，請改善，以維用郵安全。 3. 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。 4. 郵遞單位升降機已故障無法使用，請評估修復之可行性及效益，以減輕郵務同仁負擔。 5. 郵政專用信箱未提供可供出租信箱數資訊，請改善。 6. 郵政專用信箱旁有未擺設樣品的展示櫃，建請拆除或重新規劃利用。 7. 局內票品資訊展示櫃擺設欠缺多樣性，請改善，以利宣傳業務。 8. 郵務書寫範例仍為3+2碼郵遞區號，請更新為3+3碼郵遞區號。 9. 郵務營業規章文件夾僅提供目錄未有實際內容，請改善。 10. 自動櫃員機服務區燈箱髒污，請加強清潔；客服電話機線路異常，未能正常接聽，請改善。
5-3	望安郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 設有手機充電區，提供民眾各項便利服務；設置英語服務窗口服務民眾。 4. 設置 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務。 5. 將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。 6. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」提供客戶查詢「儲匯業務工本費/資費公告」，減碳又便民。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前階梯未設置止滑條，請改善，以維用郵安全。

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
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 服務鈴未設於無障礙坡道下方入口處，請改善。 3. 新窗口業務牌下方仍有舊的窗口業務貼紙，請移除。 4. 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，惟同一窗口貼4張顏色大小方向不一之告示，請於窗口明顯處張貼1張即可。 5. 郵務業務資訊區未提供郵務書寫範例供參，請改善。 6. 壽險資訊公開說明文件數位化設備未依規定開啟，請改善。 7. 自動櫃員機標示牌及客服電話機髒污，有礙觀瞻，請加強清潔；張貼舊版之自動櫃員機告示牌，請更新。 8. 公眾廳所揭示之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」仍為舊版，請更新；擺放過期文宣品，請改善。
6	臺東郵局(含局外自動櫃員機、數位創新 加值及社會關懷服務 等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面資料三(二)1.服務友善(服務設施合宜度)相片製作精美，修片前、後對照一目瞭然，值得讚許。 2. 為民服務書面資料有關 i 郵箱-貼心貼紙項目，標示據點查詢 QRCode、EZPost 線上填寫託運單教學 QRCode 及感應票卡列舉(郵政金融卡、悠遊卡、一卡通……)等相關說明，有利民眾查詢及宣傳本項業務。 3. 局外自動櫃員機(臺東縣民服務中心)： <ol style="list-style-type: none"> (1)機身上方製作統一標示版，標明機號、服務項目及電話專線等，整齊美觀。 (2)設置統一密閉上鎖垃圾桶，美觀且個資有保障。 (3)依規定張貼全民共享普發現金海報、識別貼紙及指示貼紙。 <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
		<p>1. 全球資訊網臺東郵局網頁維護:</p> <p>(1) 「最新消息」有過期消息資料，請移除。</p> <p>(2) 「線上繳費服務」項下之劃撥 E 化服務網連結網址錯誤，請改正。</p> <p>(3) 「防詐騙英雄榜」自110年9月後即無新增資料，請定期更新。</p> <p>(4) 公益活動/關懷獨居長者/111年關懷獨居長者項下無相關資料，請新增。</p> <p>(5) 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，請重新分類調整放置位置。</p> <p>2. 內部資訊網部分資料未更新，例如營業行銷科有關振興三倍券表單尚未刪除；人力資源室勞教班資訊停在105年未更新，請全面檢視並定期更新。</p> <p>3. 為民服務書面資料:</p> <p>(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。</p> <p>(2) 書寫範例及申辦業務標準作業流程等資料，屬全區一般性資料，並無差異化性質，建請撤除。</p> <p>(3) 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「關懷獨居長者」受關懷者個資、身分證資料)，請改善，俾符合個人資料保護相關規定。</p> <p>(4) 國內包裹託運單、國內快捷託運單、國內普通回執等為舊版3+2郵遞區號，均請更新。</p> <p>4. 局外自動櫃員機(臺東縣民服務中心):</p> <p>(1) 機身四周生鏽、不鏽鋼板髒污，請定時清理。</p> <p>(2) 機身旁話機未張貼操作指示貼紙，請補正。</p> <p>(3) 未張貼新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請更新。</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
6-1	鹿野郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服，服務態度親切；櫃檯服務人員姓名均有揭示，一目了然。 2. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施；營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器，與顧客互動良好；局門前階梯張貼「小心階梯」警示貼紙，提供友善、安全的用郵環境。 3. 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。 4. 自動櫃員機上方製作統一標示版，標明機號、服務項目及電話專線等，整齊美觀；設置統一密閉上鎖垃圾桶，美觀及保障個資。 5. 依規定張貼全民共享普發現金海報、識別貼紙及指示貼紙。 6. 公眾廳放置3+3郵遞區號中英文版顧客意見函。 7. i 郵箱加裝遮陽設備，箱體保持乾淨明亮，置放託運單、名址標籤貼紙及包裹條碼等相關單據，提供民眾24小時自助取寄郵件服務。 8. 郵務窗口均貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之貼條，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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋正門上方CIS招牌有白色髒汙、門前直立招牌褪色汙損，請改善；門前階梯未設置止滑條，請改善。 2. 自動櫃員機未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」及最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」，請補正更新。 3. 自動櫃員機旁客服電話張貼電話操作指示貼紙，惟實測操作設定與指示說明不同，請修正。 4. 自動櫃員機自助服務區、局門入口處及公眾廳牆面，文宣及公告張貼顯雜亂無序，建請設置文宣架擺放較整齊。

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. 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「郵政儲匯業務工本費暨資費表」，惟張貼之紙本資費表中部分屬舊版，請撤除。 6. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供或自行購買補齊。 7. 窗口主管及服務人員未配戴識別證(胸章)及放置主管職銜牌，請即改善。 8. 未依112年2月2日郵通第4877號函設置友善服務窗口，請於112年6月底前完成。 9. 郵政專用信箱未提供投遞時間;部分信箱號碼已脫落，均請補正。 10. 投遞單位入口處擺放磅秤致大門無法全開，不利於郵務士進出及郵件作業，請改善。 11. 兼投局郵件處理場地聯外車道直通馬路，請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。
6-2	臺東新生郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自動櫃員機上方製作統一標示版，標明機號、服務項目及電話專線等，整齊美觀;測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務;設置統一密閉上鎖垃圾桶，美觀且個資有保障。 2. 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」、「自動櫃員機告示牌」等。 3. 依規定張貼全民共享普發現金海報、識別貼紙及指示貼紙。 4. i 郵箱箱體保持乾淨明亮，置放名址標籤貼紙、包裹條碼及原子筆等，提供民眾24小時自助取寄郵件服務。 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，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 6. 公眾廳各類單據擺放整齊，寫字檯備有膠臺、膠水、膠帶及印泥等各項用郵工具，貼心便民。 7. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施;營業場所均備有傘桶、地板濕滑警告牌並設置滅火器。 <p>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. 局門前入口斜坡，請設置止滑條，以維用郵安全；「印花稅票代銷處」標示牌髒污，請加強清潔。 2. 局門前及騎樓處部分電線脫落，請即檢修改善。 3. 大型中央存保公司掛牌被 i 郵箱遮蔽；顧客意見箱被「業務資訊公開說明文件數位化設備」遮蔽，均請重新調整擺放位置。 4. 自動櫃員機客服電話機話筒及電話線老舊、髒污；張貼電話機操作指示貼紙，邊緣髒污捲曲，均請換新。 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」可正常連線之各局，得免張貼紙本「郵政儲匯業務工本費暨資費表」，請撤除公眾廳部分舊版紙本資費表。 6. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱，惟紙本說明文件未下架銷毀，請即改善。 7. 公眾廳補摺機下方放置主機及線路之櫃子未上鎖，請改善。 8. 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 〇 號窗口洽辦」標示牌，請改善。 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. 公眾廳布告欄文宣張貼略顯雜亂無序且部分空間閒置，請排放整齊並充份利用展示空間，以利推展業績。 11. 窗口主管及服務人員未配戴識別證(胸章)及放置主管職銜牌，請改善。 12. 郵務書寫範例仍為3+2碼郵遞區號，請更新為3+3碼。 13. 未依112年2月2日郵通第4877號函設置友善服務窗口，請於112年6月底前完成。

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
6-3	臺東馬蘭郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自動櫃員機上方製作統一標示版，標明機號、服務項目及電話專線等，整齊美觀；設置統一密閉上鎖垃圾桶，美觀且個資有保障。 2. 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。 3. i 郵箱加裝遮陽設備，箱體保持乾淨明亮，並提供名址標籤貼紙、包裹條碼及原子筆等，提供民眾24小時自助取寄郵件服務。 4. 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，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 5. 公眾廳各項單據擺放整齊，寫字檯備有老花眼鏡、印泥及原子筆等各項用郵工具，貼心便民。 6. 公眾廳設有顧客意見箱，並放置3+3郵遞區號中英文版本顧客意見函；郵務書寫範例已更新為3+3碼郵遞區號。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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「郵政儲匯業務工本費暨資費表」，請撤除公眾廳部分舊版紙本資費表。 2. 公眾廳補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正；下方放置主機及線路之櫃子未上鎖，請改善。 3. 公眾廳抽號碼機印錄時間與實際時間差逾3分鐘，請即校正。 4. 公眾廳玻璃牆面隔熱紙破損、吊扇布滿灰塵及牆面海報張貼凌亂等狀況，請加強清潔改善局屋環境。 5. 公眾廳內郵政消息、政令宣導及行銷海報張貼雜亂且部分文宣過期，請改善；擺放過期108年用郵手冊，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
		<p>6. 窗口主管及服務人員應配戴識別證(胸章)及放置主管職銜牌，請改善。</p> <p>7. 未依112年2月2日郵通第4877號函設置友善服務窗口，請於112年6月底前完成。</p> <p>8. 自動櫃員機客服電話無法接通，請即檢修。</p> <p>9. 局門前階梯未設置止滑條，請改善，以維用郵安全;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”。</p> <p>10. 自助服務區招牌、i 郵箱、郵政專用信箱、通風電扇及天花板等積滿灰塵，請加強清潔。</p>
7	彰化郵局(含局外自動櫃員機、數位創新增值及社會關懷服務等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網彰化郵局相關活動資訊、關懷獨居長者公益活動訊息均有定時更新。 2. 為民服務書面資料，其中社會關懷服務項別，提供「為獨居長者免費裝訂信箱服務」，活動有於新聞露出，除善盡企業社會責任，亦能塑造正面企業形象。 3. 局外自動櫃員機（彰化縣消防局）：機體及周遭環境整潔乾淨、鍵盤字體清楚、客服話機暢通，維護狀況良好。 <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)數位創新增值服務書面資料多為跨機關業務流程或本公司既有服務說明，創新發想案例略少，請鼓勵同仁踴躍提案。 (2)辦理「自辦顧客滿意度調查」，除描述性統計資料說明外，建議可將依據滿意度調查結果進行之改善措施或推廣運用之成果，於書面資料補充說明，以呈現自辦調查之具體成效。 (3)111年度顧客滿意度調查分析，其中宣導資料、文具用品項目之「非常滿意+滿意」指標為各項目中成績最低，請督導所屬檢討改進，俾持續提升郵政服務品質。
7-1	二水郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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
		<p>2. 公眾廳設有手機充電區，提供民眾各項便利服務。</p> <p>3. 公眾廳各類單據擺放整齊，備有膠臺、膠水、膠帶及印泥等各項用郵工具，貼心便民；設有顧客意見箱，並放置3+3郵遞區號中英文版本顧客意見函。</p> <p>4. 局門前空地平整，寬敞整潔，並擺放植栽綠美化，提供用郵民眾安全舒適的通行環境。</p> <p>5. 設有服務鈴、滅火器、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，提供安全舒適的用郵環境。</p> <p>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，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>7. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌，態度親切禮貌，與顧客互動良好。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋門前階梯未設置止滑條，請改善，以維用郵安全。</p> <p>2. 公眾廳展示櫃空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。</p> <p>3. 公眾廳郵政消息、郵票展示及政令宣導張貼雜亂，請依類別張貼整齊；部分文宣或公告已過期，請更新。</p> <p>4. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱，惟紙本說明文件未下架銷毀，請即改善。</p> <p>5. 儲匯窗口叫號機時間慢2分鐘，請即更正，並請於每營業日開啟時，即作檢視。</p> <p>6. 「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。</p> <p>7. 郵政專用信箱未提供投遞時刻表及尚可供出租信箱數資訊標示，請改善；部分信箱號碼牌已退色，請更換。</p> <p>8. 局外郵筒航空郵件投入口下方未貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。</p> <p>9. 郵政營業資訊郵務書寫範例仍為3+2碼郵遞區號，請更新為3+3碼；用郵手冊為108年舊版(新版為</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>111年)，請更新。</p> <p>10. 無法退投郵件直接置於信件招領櫃，未依須知規定填造招領公告，並將個資去識別化，請即改善，避免違反個資法。</p> <p>11. 自動櫃員機所張貼之金融機構代號一覽表已過期，請更新。</p>
7-2	田中郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 壽險資訊公開說明文件依規定改以「業務資訊公開說明文件數位化設備」供民眾查閱及原紙本說明文件併行至112年2月1日下架銷毀等，符合相關規定。 3. 局屋門前右側設有520田中特色郵筒及裝置藝術，為別具浪漫特色的景點；空地寬敞整潔，妥善規劃機車停車格。 4. 設有服務鈴、滅火器、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，提供安全舒適的用郵環境。 5. 公眾廳明亮，用郵動線流暢，寫字檯寬敞，空白單據齊全且擺放整齊。 6. 公眾廳備有老花眼鏡、膠帶及印泥等各項用郵工具，貼心便民；郵務書寫範例已更新為3+3碼郵遞區號。 7. i 郵箱箱體保持乾淨明亮，並提供名址標籤貼紙、包裹條碼及原子筆等，提供民眾24小時自助取寄郵件服務。 8. 投遞單位環境整潔、動線規劃完善、郵袋、箱框及各類物品擺放整齊。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口懸掛之外幣買賣告示牌及中央存保公司掛牌有褪色斑駁現象，請檢視各支局是否有類似情形，一併申請換發更新；外牆上 CIS 看板有明顯灰白線條狀雨漬，請改善。 2. 公眾廳設有手機充電區，惟無相關插座可供使用，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"> 3. 公眾廳代售商品櫃「酒類專區」，未設置「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌，請補正；公告欄部分文宣過期，請更新或撤除；展示櫃空間閒置，請充分利用有限的展示空間，推展業績。 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. 儲匯窗口叫號機時間慢8分鐘，請即更正，並請於每營業日開啟時，即作檢視。 6. 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。 7. 局外郵筒航空郵件投入口下方未貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。 8. 顧客意見箱放置舊版3+2郵遞區號中英文版本顧客意見函，請更新為3+3碼；用郵手冊及郵件資費小冊為108年舊版，均請更新。 9. 自助服務區自動櫃員機鍵盤字漆剝落，恐影響顧客使用，請改善；外牆上大型自動櫃員機看板已褪色變舊，請改善。 10. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」請正常連線至本公司全球資訊網「儲匯業務工本費/資費公告」及「壽險資訊公開說明文件」網頁，供民眾點選查詢。
7-3	埔心郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 公眾廳各項單據擺放整齊，寫字檯備有老花眼鏡、印泥、膠帶、膠水及原子筆等各項用郵工具，貼心便民。 3. 設有服務鈴、滅火器、友善服務窗口及相關設施，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，提供安全舒適的用郵環境。 4. i 郵箱設有遮陽背板且製作精美廣告看板，箱體保持乾淨明亮，並提供名址標籤貼紙及包裹條碼等，達到提供顧客舒適溫馨的用郵環境及推展郵政業務雙重效果。 5. 自助服務區及郵政專用信箱與地面有高低差，四周設有保護欄杆，保障用郵民眾安全，規劃用心。

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
		<p>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，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>7. 設有「業務資訊公開說明文件數位化設備」提供客戶查閱「儲匯業務工本費/資費公告」及「壽險資訊公開說明文件」，便民又減碳。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 局屋門前階梯未設置止滑條，請改善；自助服務區及大門入口處階梯「小心階梯」警示貼紙已模糊褪色，請重新張貼。 3. 公眾廳展示櫃空間閒置，請充分利用有限的展示空間，推展業績。 4. 局屋門口公告欄(自動提款機後方)海報已褪色斑駁，有礙觀瞻，請更換。 5. 壽險資訊公開說明文件數位化設備無法連線上網，請改善。 6. 局外郵筒航空郵件投入口下方未貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之提醒貼紙，請補貼。 7. 郵政專用信箱未提供投遞時刻表、中、英書寫格式及尚可供出租信箱數資訊標示，請改善。 8. 郵政營業資訊郵務書寫範例仍為3+2碼郵遞區號，請更新為3+3碼；公眾意見箱說明文字已模糊褪色，請更換。 9. 依本公司全球資訊網/各地郵局/彰化各局用郵人潮資訊/埔心鄉顯示，儲匯窗口每日尖峰時段為9:30~16:30，用郵人潮眾多如為常態，建請適時啟動「簡易快速窗口」或加派值班人手，疏解人潮。
8	板橋郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會關懷服務等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 社會關懷服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 除夕當天結合「鳥人愛心會」及「三峽和德宮」，將三峽在地著名總鋪師「大粒師」響應公益準備之美味佳餚，透過郵車分送年菜至57戶弱勢家庭，板橋郵局更加碼生活物資為善舉加溫。

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) 協助提升銀髮族金融知識，至長照機構辦理金融暨保險知識社區講座，並透過短劇方式，宣導防詐騙觀念。</p> <p>2. 局外自動櫃員機（致理技術學院）：</p> <p>(1) 機體及周遭環境整潔乾淨、鍵盤字體清楚、客服話機暢通，維護狀況良好。</p> <p>(2) 張貼正確之告示、文宣及貼紙及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>(3) 設置無障礙語音功能，提供金融友善服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料有個資未遮蔽情形，請全面檢視並改善，俾符合個人資料保護相關規定。</p> <p>2. 局外自動櫃員機（致理技術學院）：</p> <p>(1) 周圍牆面有磁磚破裂且電線外露情形，請聯繫校方改善。</p> <p>(2) 服務區狹小，恐影響身障客戶通行，建請與校方溝通改善。</p>
8-1	坪林郵局	<p>優點：</p> <p>1. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務，且外觀配合在地特色設計貼圖，有助業務推展。</p> <p>2. 局屋門口提供板橋郵局轄屬週六營業郵局資訊供參。</p> <p>3. 營業窗口配合政策設立並製作友善服務窗口牌。</p> <p>4. 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>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；測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務；張貼全民共享普發現金識別貼紙、指示貼紙及各式公告。</p> <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 CIS 招牌汙損布滿青苔髒污，請改善。 2. 局屋門口未掛 DHL、FedEx 代理收件處牌，請補正。 3. 局屋入口處斜坡止滑條破損，請改善，以維用郵安全。 4. i 郵箱、郵差摩托車上馬鞍型郵袋及郵務車輛髒污不堪，請加強清潔。 5. 窗口同仁未依規配戴胸牌或識別證(已當場改善)。 6. 自動櫃員機燈箱位置不明顯且未設置 i 郵箱燈箱，建請於騎樓明顯處設立 i 郵箱及自動櫃員機整合燈箱，以加強業務推展。 7. 自動櫃員機張貼舊版「信用卡預借現金」貼紙，請更新;牆上監視器沾滿灰塵，請加強清潔。 8. 局屋老舊，空間運用不佳，建請研議修建或搬遷之可行性。
8-2	三峽中山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊，並按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌。 2. 公眾廳整潔明亮、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。 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. 局屋門口提供板橋郵局轄屬週六營業郵局資訊供參。 5. 營業窗口配合政策設立並製作友善服務窗口牌。 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。 7. 辦理窗寄 i 郵箱者可獲小禮物一份之優惠活動，立意頗佳並可推展業務。 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；測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務;張貼最新版之各式公告，並依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。 <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. 「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. 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」為舊版本，請更新。 3. 局屋門口未掛 FedEx 代理收件處牌，請補正。 4. i 郵箱外觀多處留有殘膠、鏽蝕，請萬洲通公司協助改善；財產標籤破損，請更換。 5. 郵政專用信箱漏未公告限時郵件投箱時間，請補正。 6. 郵務窗口人潮眾多，建請增設郵務叫號機，以免顧客排隊久候。 7. 便利箱模型下方防碰撞處理方式較不美觀，請改善。 8. 窗口服務人員經專業度實測，未能正確答覆業務相關問題，請加強訓練。 9. 自動櫃員機機檯上褪色之貼紙及殘膠，請清除。 10. 中央存保公司「參加存款保險金融機構」標示牌斑駁褪色，請管轄局勞安科全區檢視是否有類此情形，一併申請換發更新。 11. 局外門口右方補摺機外部塑膠板破損，請檢修換新。
8-3	土城平和郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳整潔明亮、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。 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. 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. 局屋門口提供板橋郵局轄屬週六營業郵局資訊供參。 5. 配合政策設立並製作友善服務窗口牌。 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。

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. 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；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. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」之電源線積滿灰塵，請改善；窗口櫃台上之盆栽接 水盤髒污，請加強清潔。 2. 公眾廳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」均為舊版本，請更新。 3. 服務鈴(Service Bell)英文標示名稱不符，請管轄局勞安科全區檢視統一更正為“Ring for Ser- vice”。 4. 局屋門前斜坡止滑條破損，請更換；未掛 FedEx 代理收件處牌，請補正。 5. 1樓郵務窗口天花板有郵務叫號號碼的顯示器卻未設置叫號機，建請增設叫號機或移除該顯示 器。 6. 1樓郵務窗口未設置擺放郵政營業規章及郵務書寫範例等郵政業務資訊區，請改善。 7. 1、2樓分層提供郵務、儲匯業務服務，1樓友善服務窗口同仁卻不清楚須提供身心障礙人士郵儲 整合服務，請加強訓練。
8-4	板橋民族路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳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。 2. 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。 3. 局屋門口提供板橋郵局轄屬週六營業郵局資訊供參。 4. 配合政策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。

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. 郵務窗口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。</p> <p>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；張貼最新版之各式公告，並依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙；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. 服務鈴(Service Bell)英文標示名稱不符，請管轄局勞安科全區檢視統一更正為“Ring for Service”；服務鈴設置處易停放機車，恐影響使用，請研議改善。 2. 局外信筒箱收信時間貼紙已老舊破損，請更換。 3. 郵政專用信箱書寫格式牌置於局內，請移至郵政專用信箱上方，俾提供完整告示。 4. i 郵箱右下方鏽蝕嚴重，請聯繫業者檢修。 5. 公眾廳3+2郵遞區號簿封面被塗改為3+3，與內容不符；郵政業務資訊區之郵務單據書寫範例仍為3+2碼郵遞區號，均請更新為3+3碼。 6. 自動櫃員機機檯外殼褪色，有礙觀瞻，請改善；張貼之全民共享普發現金指示貼紙，字跡模糊不清，請更換。
8-5	板橋莒光郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌。 2. 公眾廳整潔明亮、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。 3. 局屋門口提供板橋郵局轄屬週六營業郵局資訊供參。 4. 公眾廳郵務表單書寫範例看板正確書寫3+3郵遞區號。 5. 設有EZPost 列印設備，方便民眾於EZPost 線上交寄網站預填表單後列印相關單據。

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. 配合政策設立並製作友善服務窗口牌。</p> <p>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；張貼最新版之各式公告，並依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙；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. 「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。 2. 局屋門口營業時間牌下方壓克力板如閒置不用，請移除；請將右側 FedEx 代理收件處看板移至左側 DHL 看板下方。 3. 1號郵務窗口未依規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。 4. 未設置郵政消息布告欄，請改善。 5. 防疫期間地面所貼等待線等貼紙老舊，鑑於疫情已降級，請移除。
8-6	板橋中正路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳整潔明亮、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。 2. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。 3. 局屋門口提供板橋郵局轄屬週六營業郵局資訊供參。 4. 公眾廳郵務表單書寫範例看板正確書寫3+3郵遞區號。 5. 設有 EZPost 列印設備，方便民眾於 EZPost 線上交寄網站預填表單後列印相關單據。 6. 配合政策設立並製作友善服務窗口牌。 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。 8. 郵務窗口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。

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. 自動櫃員機依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 局屋門口未掛 FedEx 代理收件處牌，請補正。 3. 服務鈴(Service Bell)英文標示名稱不符，請管轄局勞安科全區檢視統一更正為“Ring for Service”。 4. 未設置郵政消息布告欄及未張貼任何郵政消息，請改善。 5. 營業窗口玻璃框架上代售商品之體積較大，恐影響監視器拍攝畫面範圍，請改善；閒置未使用之展示櫃，請規劃充分利用，以利推廣促銷。 6. 顧客意見函多已受潮皺褶，請更換。 7. 自動櫃員機相關資訊貼紙，未完整張貼，請補正。
1	屏東郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會關懷服務等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網屏東郵局公益活動網頁所揭露資訊如社區結合、創新服務及關懷獨居長者等訊息均定時更新。 2. 屏東郵局為本公司114年度交通部服務獎預定參獎局，建議持續搜集辦理之特色服務，彙整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，逐步累積關懷服務相關資料，作為未來參獎之服務項目。 3. 書面資料:提供創新服務協助在地農產運銷，於枋山鄉嘉和社區活動中心設立大型收寄場，利用輸送帶自動分口設備，提升收寄流程速度，節省農友等候時間，提供更優質服務。 4. 局外自動櫃員機(臺灣屏東地方法院):

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>(1) 機檯張貼之告示牌及金融機構代號一覽表均為最新版。</p> <p>(2) 機檯依規定張貼全民共享普發現金海報、識別貼紙及指示貼紙。</p> <p>(3) 測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>(4) 設置密閉上鎖明細表回收箱，保障客戶個資安全。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網屏東郵局最新消息/顧客的肯定與期許，只有111年9月15日2則資料，內容略少，建議增添訊息。 2. 為民服務書面資料目錄僅為民服務白皮書及數位創新加值二項，請增加社會關懷項目，將「雞湯送暖，天使傳愛」、「關懷獨居長者」等公益活動移入該項目之下，內容部分建議多放照片增添豐富色彩。
9-1	琉球郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並依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，同仁服務態度親切。 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. 公眾廳寬敞整潔，用郵動線流暢，寫字檯各項空白單據齊全且擺放整齊，備有老花眼鏡、膠帶、膠水及印泥等各項用郵工具，貼心便民。 4. 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，可確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 5. 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。 6. 自動櫃員機張貼告示牌及金融機構代號一覽表均為最新版;依規定張貼全民共享普發現金海報、

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>識別貼紙及指示貼紙;測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。</p> <p>7. 局屋門前設有卡通版綠蠶龜郵筒，別具當地特色，航空郵件投入口下方張貼有國際郵件資費調整及緊急情況附加費之貼紙，符合公司規定。</p> <p>8. 局屋設有琉球招待所，環境舒適且整潔乾淨，提供優質住宿服務。</p> <p>9. 投遞單位環境整潔、動線規劃完善、郵袋、箱框及各類物品擺放整齊。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋 CIS 招牌汙損，請改善。</p> <p>2. 局名牌邊框四周及印花稅票招牌因海島氣候產生銹斑，請定期上油擦拭。</p> <p>3. 局屋入口階梯未張貼「小心階梯」警語及設置止滑條，請改善。</p> <p>4. 公眾廳供顧客使用之老花眼鏡置於髒污紙盒內，不甚雅觀，請改善。</p> <p>5. 公眾廳補摺機及自動櫃員機之補摺入口處未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請改善;公眾廳補摺機正前方設有公眾座椅，動線不良不利民眾使用，請重新調整位置。</p> <p>6. 「叫號碼機」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。</p> <p>7. 郵政專用信箱未提供投遞時刻表，請補正;顧客意見函仍為3+2碼郵遞區號，請更新為3+3碼。</p> <p>8. 志工服務台標示牌文字已模糊褪色，且未設有志工服務項目，均請改善。</p> <p>9. 儲金櫃檯未辦理基金業務，惟窗口仍貼有基金警語及受理時間(已當場撤下)。</p> <p>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。</p>
9-2	長治繁華郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並依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，同仁服務態度親切。</p> <p>2. 設有服務鈴、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</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>進入」標示。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 公眾廳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. 彙整須提示身分證明文件之匯款、存、提款金額，做成彩色表格讓民眾一目瞭然，亦方便同仁解說。 5. 實測郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；詢問窗口人員儲匯相關業務，均能清楚答覆，展現專業及親切態度。 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。 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. 自動櫃員機張貼告示牌及金融機構代號一覽表均為最新版；依規定張貼全民共享普發現金海報、識別貼紙及指示貼紙。 9. 局外郵筒航空郵件投入口下方張貼國際郵件資費調整及緊急情況附加費貼紙，便利民眾查詢。 10. 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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋 CIS 招牌汙損，請改善。 2. 公眾廳地板指示貼條已破損，請改善。 3. 騎樓多處區域設有 i 郵箱廣告布條或旗幟，顯得雜亂無序，建議整合 i 郵箱宣傳廣告，並撤除已褪色或重複之宣傳布條。 4. 騎樓冷氣排水管放置於 i 郵箱前方且未固定，有絆倒民眾之虞，請調整管線位置並加以固定。 5. 公眾廳天花板有明顯破洞及蜘蛛絲網，請檢修及加強清潔；櫃檯及寫字檯等區域積有灰塵髒污，請改善。 6. 顧客意見函擺放位置過低，不利民眾拿取，請調整。

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. 「叫號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 0 號窗口洽辦」標示牌;另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，均請改善。</p> <p>8. 自動櫃員機機檯四周及客服電話機積累灰塵，請定期擦拭。</p> <p>9. 公眾廳跨行匯款申請書書寫範例為舊版，請更新。</p>
9-3	麟洛郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並依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，同仁服務態度親切。 2. 公眾廳寬敞整潔，用郵動線流暢，備有老花眼鏡、膠帶、膠水及印泥等各項用郵工具；空白單據擺放整齊，提供舒適用郵環境。 3. 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。 4. 實測等候時間符合目標值，詢問窗口人員儲匯相關業務，均能清楚答覆，展現專業及親切態度。 5. 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。 6. 局屋自動提款機、i 郵箱及局屋大門口整體規劃遮陽設施，整齊美觀。 7. 自動櫃員機應張貼告示牌及金融機構代號一覽表均為最新版;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. 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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 局屋門口懸掛之中央存保公司掛牌褪色斑駁，請檢視各支局是否有類似情形，一併申請換發更

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
		<p>新。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 局門前空地部分磁磚脫落，成地面凹凸不平易使民眾絆倒，請改善。 4. 公眾廳公布欄部分文宣或公告已過期，請全面重新檢視更新為近期業務資訊；展示櫃及海報架部分空間閒置，請充分利用，推展業績。 5. 側門停車場聯外車道直通馬路，請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。 6. i 郵箱箱體有部分殘膠，且尺規黏膠過多，請加強清潔；智慧郵筒普通郵件未填寫收信時間，請補正。 7. 公眾廳補摺機下方主機放置之箱櫃未上鎖(已當場改進)。 8. 「叫號碼機」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」標示牌，請補正。 9. 公眾廳跨行匯款申請書書寫範例為舊版，請更新。
10	桃園郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會關懷服務等項目)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網桃園郵局網頁之「最新消息」、「顧客肯定與期許」、「公益活動」及「關懷獨居長者」等內容，皆依辦理期程及時間序即時更新。 2. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 加入「失智友善社區」服務推行，於支局窗口及投遞單位張貼海報及陳列文宣，鼓勵員工充分認識失智症，提升友善態度，減少金融交易糾紛。 (2) 112年3月與新竹捐血中心桃園捐血站辦理「捐熱血 郵愛心」公益活動，共募集1,842袋熱血，幫助需要的病患或傷者。 (3) 輔導桃園市農特產品上架，透過 i 郵購銷售復興區段木香菇及拉拉山高山烏龍茶等，照顧小農並持續關懷獨居長者等服務，殊值嘉許。 (4) 112年1月至5月自郵領件服務共855件，相較上年同期325件大幅成長，提供民眾多元取件選擇。

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) 112年1月至5月包裹、快捷郵件使用 PDA 刷讀投遞及無紙化數位簽收比率達98.14%，除節省投遞清單用紙外，並可於寄件人查詢投遞情形時，提供即時調閱簽收影像，增加行政效率。</p> <p>3. 局外自動櫃員機(勞動部勞動力發展署桃竹苗分署)依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「代收貨價託運單」已更改為「代收貨款託運單」，相關書寫範例請全面檢視抽換。 2. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 書面資料屬公開閱覽性質，「郵件試投」主題相關佐證資料個資未遮蔽，請改善，俾符合個人資料保護相關規定。 (2) 「其他郵遞管理事項」試投成功郵件成果及效益僅有文字說明，建議增列相關數據，以呈現量化效益。 3. 局外自動櫃員機(勞動部勞動力發展署桃竹苗分署): <ol style="list-style-type: none"> (1) 服務區未依規定張貼自動櫃員機告示牌、客服電話機未張貼使用說明，請補正。 (2) 機檯外殼嚴重鏽蝕，有礙觀瞻；螢幕清晰度不佳，影響客戶使用，均請改善。 (3) 機檯前地板放置磚塊，恐有影響客戶或行人安全之虞，請改善。
10-1	龍潭南龍郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局外牆設有龍及郵政鴿造型裝置藝術，為極具風格特色郵局。 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. 公眾廳擺放盆栽加強環境美化，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. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線順暢，提供客戶查詢相關業務資訊，減碳又便民。 5. 郵務窗口貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示，有助於提醒客戶用郵及郵件安全控管。

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. 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>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；測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>8. 自動櫃員機張貼最新版公告，並依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>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。</p> <p>2. 公眾廳揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版本，請更新。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 郵政專用信箱投遞時刻表普通郵件及限時郵件的投遞時間為17:00，與實際不符，請補正。</p>
10-2	大溪郵局	<p>優點：</p> <p>1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</p> <p>2. 公眾廳擺放盆栽加強環境美化、商品展示櫃價格標示清楚、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。</p> <p>3. 公眾廳寫字檯設有老花眼鏡、印泥及原子筆等便民設施；郵務營業規章、郵遞區號看板、用郵手冊及資費小冊均為最新版。</p> <p>4. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線順暢，提供客戶查詢相關業務資訊，減碳又便民。</p> <p>5. 郵局設有陀螺造型外牆裝置藝術及郵筒，為極具風格特色郵局。</p> <p>6. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「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>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。</p> <p>8. 投遞作業區空間環境整齊清潔，箱筐及郵袋堆疊有序，作業動線流暢。</p> <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. 實測抽號碼機號碼牌之印錄時間(10:42)較實際時間(10:40)提早2分鐘，時間設定略有超前，請即校正。 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。 3. 公眾廳揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版本，請更新。 4. 公眾廳未張貼有關儲匯業務之郵政消息，請補正。 5. i 郵箱螢幕區兩旁有長條膠痕未清除，影響美觀，請清潔。 6. 兼投支局車輛聯外通道出入口處，請增設路口警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維郵車行人安全。 7. 地下室坡道入口旁左側走道空間，堆放數袋舊制服，請依規定繳退責任中心局集中處理。
10-3	新屋永安郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁穿著當季制服，均按規定配戴胸章，主管桌置放職銜牌，禮貌親切，與顧客互動良好。 2. 公眾廳局屋環境整潔明亮、地板乾淨，寫字檯上擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊、郵政營業規章、「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各類空白單據，排放整齊，並配置老花眼鏡、印泥及原子筆，方便民眾取用。 3. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線順暢，提供客戶查詢相關業務資訊，減碳又便民。 4. 設置「英語窗口」、「友善服務窗口」，提供金融友善服務。 5. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 6. 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；張貼最新版公告，並依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋 CIS 招牌汙損，請改善。 2. 公眾廳揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版本，請更新。 3. 集郵票品展示櫃最上層未陳列展示品，請增設相關商品，以促展商機。

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
10-4	楊梅瑞塘郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁穿著當季制服，均按規定配戴識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，並禮貌親切，與顧客互動良好。 2. 公眾廳環境整潔舒適明亮，擺放書報架、座椅、書寫檯、原子筆及印尼等便民服務設施，各類單據規劃專區擺放整齊，商品展示櫃集郵票品及商品擺設整齊、海報統一放置整齊無隨意張貼，提供溫馨舒適之用郵環境。 3. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋 CIS 招牌汙損、門口止滑條破損，請改善。 2. 局屋門口中央存保公司掛牌褪色斑駁，請申請換發更新。 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入口處。 4. 公眾廳販賣酒品處未有警示牌，請改善。 5. 公眾廳11號壽險櫃檯上方水管外露、天花板破損，請改善。 6. 郵務櫃檯寫字檯未放置老花眼鏡(僅儲匯書寫檯有)，請改善。 7. 局屋門前騎樓有機車及腳踏車各1輛外觀積塵頗重顯然久未騎乘，建請通報主管機關處理。
10-5	平鎮高雙郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌。 2. 公眾廳環境整潔舒適明亮、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，提供溫馨舒適之用郵環境。 3. 局屋門前「郵局名稱」、「營業時間」、「印花稅票代銷處」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，

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>整齊懸掛並保持乾淨。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線順暢，提供客戶查詢相關業務資訊，減碳又便民。 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；張貼最新版公告，並依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙。 6. 郵務窗口貼有「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」之告示，有助於提醒客戶用郵及郵件安全控管。 7. 中壢快捷股： <ol style="list-style-type: none"> (1) 一樓及地下室停車場環境整潔且郵車出入通道暢通，一樓月臺及郵件作業空間籃車排列整齊有序。 (2) 主管依規定監看包裹、快捷郵件封裝與搬運之監視錄影畫面，並設專簿紀錄，以加強郵件安全管理。 (3) 外勤人員除投遞包裹及快捷郵件外，並於學期開始及結束時期提供上收學生包裹之特殊郵遞便民服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋 CIS 招牌汙損，請改善。 2. 公眾廳入口處上方天花板破損2處，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入口處。 4. 「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」告示牌，請補正。 5. 公眾廳揭示之儲匯業務單據書寫範例為舊版，請更新。 6. 局屋門口「DHL 代理收件處」告示牌，DHL 三字已褪色無法辨識，請更換。

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
10-6	桃園桃鶯郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌。 2. 公眾廳環境整潔舒適明亮、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，提供溫馨舒適之用郵環境。 3. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，提供客戶查詢相關業務資訊，減碳又便民。 4. 設置便利箱尺寸展示區，美觀大方且具特色。 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；張貼最新版公告，並依規定張貼全民共享普發現金識別貼紙及指示貼紙 6. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間相符。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口止滑條破損，請改善。 2. 局屋門口張貼「請預留通道為郵務推車、輪椅、電動車專用進出」之標語，惟無相關設施區隔，致門口仍停滿機車無保留空間，請改善。 3. 局屋門口中央存保公司掛牌褪色斑駁，請申請換發更新。 4. 自動櫃員機服務區懸掛舊式自動櫃員機招牌，請全區檢視是否有類此情形，一併更新，俾達識別標誌一致性。 5. 老花眼鏡置於營業櫃檯，建議改置於書寫檯，以利於顧客書寫單據時使用。 6. 公眾廳報紙與郵件資費小冊、用郵手冊、郵政營業規章等項目擺放在一起，不利顧客使用，請改善。