

110年下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	雲林郵局(含901支)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整潔明亮、綠化完善；海報、空白單據排放整齊，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 2. 窗口同仁制服整齊，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。 3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 4. 嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）防疫期間，妥適規劃顧客出入動線並配合政府政策執行戴口罩、量體溫及實聯制，服務親切周到。 5. 營業窗口設有無障礙、郵儲多功能及英語窗口，提供多元貼心服務。 6. 設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護；提供手機充電服務、行動電源出借服務、輪椅出借服務等便民措施。 7. 牆面以火車圖案提供該局大事紀、歷史照片，頗具意義。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁部分：有關公益活動(清淨家園與節能減碳、郵人溫馨情等項目)，最後更新日期分別為 108. 1. 23及109. 4. 29，年度資料不全或闕如，仍請註明其原因或請即更新，以維資訊最新正確，俾免影響閱覽者觀感。 2. 公眾廳電子布告欄顯示時間有誤，請即校正並定期檢視。

		<ol style="list-style-type: none"> 3. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務；未配合本公司防疫措施嚴格禁止民眾使用公廁。 4. 身障坡道上服務鈴告示文字太多，請簡化成「服務鈴」，期簡單易懂。 5. 營業廳未擺設「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，請補正；牆上貼有顧客申辦事項作業流程及處理時限表，雖清楚明瞭，惟後續資料有更新，恐不易及時維護。 6. 郵政儲匯業務工本費收費標準簡表為舊版，請更新。 7. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」處放置「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，請補正。 8. 局外自動櫃員機（斗南鎮公所）周邊環境髒亂，請清潔，保持美觀。 9. i 郵箱建置現況圖表資料僅更新至110.2，110.4.12虎尾惠來超市新設1座未列入。
1-1	荊桐郵局	<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. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施。 4. 局名牌、郵政專用信箱等已配合更新為3+3郵遞區號。 5. 局內擺放中元普渡商品，有助推展代理業務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間雖有提供量體溫服務、乾洗酒精，執行實聯制，惟出入口未作單一動線管制，請研議改善；防疫期間仍提供飲水機及書報，請即撤除。

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 營業廳門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發；營業廳補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。 3. 語音叫號機抽取號碼牌印錄之時間較實際慢約2分鐘，請即校正並隨時注意時間正確性。 4. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 5. 兼投局郵件處理月臺聯外車道直通馬路口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。 6. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、郵政儲匯業務工本費收費標準簡表、郵政劃撥儲金手續費表及郵政票據業務工本費收費標準皆為舊版、書寫範例尚未配合更新為3+3郵遞區號及提供之用郵手冊仍為104年版，非最新之108年版等項目，請更新。 7. 公告欄無張貼郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（二）（三），請補正。 8. 窗口未擺放資費小冊及公告郵資等供民眾查閱；公眾意見箱僅擺放一張，且未提供中英文版本等項目，請補正；郵政專用信箱編號貼紙多處剝落及破損、i 郵箱財產標籤斑駁2項，請改善。
1-2	斗南郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳各式海報、空白單據排放整齊。 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，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。 3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。。 4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精，執行實聯制並管制動線單一進出。 5. 局名牌、郵政專用信箱等已配合更新為3+3郵遞區號。

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 身障坡道未設扶手，請改善以利身障客戶用郵安全。 2. 局屋前中間入口採小階梯2階設計，上下階有安全上疑慮，而旁側入口處為斜坡，為避免入口處因不同設計造成地形障礙，礙及用郵安全，請研議統一改為斜坡設計。 3. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 4. 郵件處理月臺聯外車道直通馬路口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。 5. 營業廳內補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼；書寫範例尚未配合更新為3+3郵遞區號，請更新。 6. 郵政儲匯業務工本費收費標準簡表為舊版，請更新；無張貼郵政劃撥儲金手續費表及郵政票據業務工本費收費標準，請補正。 7. 左邊自動櫃員機周邊機身生鏽；i 郵箱外觀多處殘膠未清，請改善。 8. 投遞單位作業場所雨水自牆壁滲漏，造成地上積水，請改善；機車前方置物架款式雜亂，較不美觀，建議統一；投遞單位建議設置統一晾乾區，避免制服四處披掛雜亂。
2	嘉義郵局(含901支)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 2. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精，管制動線進出單一。 4. 商品展示櫃擺設規劃，整齊美觀，賞心悅目，除增進商機外，並具美化空間效果。 5. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。

		<p>6. 設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</p> <p>7. 提供手機充電服務等便民措施。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁部分：有關公益活動(清淨家園與節能減碳、郵人溫馨情等項目)，最後更新日期分別為 108. 1. 30及106. 7. 20，年度資料不全或闕如，仍請註明其原因或請即更新，以維資訊最新正確，俾免閱覽者負面觀感。 2. 營業廳寫字檯擺放老花眼鏡度數不齊全，請即通知贊助廠商補齊；營業廳未張貼郵政票據業務工本費收費標準，請補正。 3. 服務鈴未設於身障坡道明顯處，且有用郵客戶將機車停放於該坡道上，影響身障人士進出，請併予改善。 4. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 5. 901支局位於市區，用郵人數頻繁，請研議妥善規劃標示機車停車格線，以免任意停車，影響用郵出入動線。 6. 左邊算起第二部自動櫃員機鍵盤字跡脫落，請補正；局外自動櫃員機（中潭郵局舊址）未安裝客服電話機，補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正。 7. 郵政專用信箱部分保護貼已剝落，請改善；EZPost 列印設備放置高度過低，請調整。 8. 所提供之3碼郵遞區號表、國際函件資費表等資料未更新至最新版本；書寫範例尚未配合更新為3+3郵遞區號。
2-1	民雄雙福郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及櫃台置放姓名牌、主管職銜牌。 2. 營業廳環境整潔明亮，用郵環境溫馨舒適；電話禮貌，親切周到。

		<p>3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精，執行實聯制並管制動線單一進出。</p> <p>5. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施。</p> <p>6. 側門設有自郵領件門鈴，以利同仁提供服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 營業廳入口處地板遇水濕滑，原舖有止滑條1條，未達防護效果，請視需要增加鋪設，以維用郵安全；營業廳門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</p> <p>2. 語音叫號機抽取號碼牌印錄之時間較實際快約3分鐘，請即校正並隨時注意時間正確性；有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」處放置「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，請補正。</p> <p>3. 公眾廳電子布告欄故障，請即招商維修，並定期檢視。</p> <p>4. 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>5. 兼投局郵件處理月臺空間過於狹窄，不利郵件處理及人員安全，請即規劃整修擴大。</p> <p>6. 郵件處理月臺聯外車道直通馬路口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。</p> <p>7. 實測 ATM 客服電話機，無法轉接服務人員，請速叫修。</p> <p>8. 郵政專用信箱郵遞區號背板靠在牆上貼地，除不美觀外，亦有遺失或破壞風險。</p> <p>9. 郵政消息區公告之緊急情況附加資費表仍為110.5版，未更新；書寫範例尚未配合更新為3+3郵遞區號；展示櫃部分空間閒置，可加強規劃及美化。</p>
2-2	新港郵局	優點：

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及櫃台置放姓名牌、主管職銜牌。 2. 重視顧客服務意見及興革建議，有設置中英文顧客意見箱。 3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 4. 防疫期間各項防疫措施周全，實施實聯制，並提供乾洗酒精、量體溫服務。 5. 展示便利包、便利箱等包材，便利民眾選擇使用。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫動線規劃紊亂，請遵依出入動線單一管制原則，即時改善。 2. 公眾廳寫字檯擺放老花眼鏡度數不齊全，請即通知贊助廠商補齊。 3. 票商品展示櫃部分空間閒置，請充份利用展售點，以體驗刺激銷售。 4. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 5. 公眾廳內鄰近寫字檯角落，發現有營業用線路(查係數據線路)裸露散落於外，請即整理保護，以維營業安全。 6. 局外身障坡道明顯處未設服務鈴，請即設置。 7. 局屋前部分花檯底座破損，有礙觀瞻，請即修補或換新。 8. 局屋右側 i 郵箱區前設有立式招牌看板，惟其內外2面均留空閒置，不便顧客使用，請即妥為改善。 9. 左邊自動櫃員機周邊機身生鏽、有貼紙膠帶背膠未清除及 i 郵箱貼紙老化脫落，請補正。 10. 郵政專用信箱部分損壞、髒污，建議儘速整理。
3	高雄郵局(含901支)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊；各項郵政軟硬體齊全，包括自助區、數位郵局體驗區/020 郵購站、ECPOST、EZPOST、集郵中心等均能

		<p>體現溫馨友善的用郵服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善關懷服務檯；局屋前台階及房貸中心樓階梯均有上下樓梯警示貼紙，提供安全的用郵空間；營業廳外身障坡道處設有創意郵筒、POST 標語等裝置藝術，另有設置郵政寶寶造型座椅，別具巧思。 3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 4. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，一目了然。 5. 集郵服務中心利用郵戳、郵票等郵政元素布置環境，商品展示櫃集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，賞心悅目，除增進商機外，並具美化空間效果。 6. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 7. 三民投遞股作業環境相當舒適整潔，各項提升郵遞服務品質措施完善，進口平件過磅複核確實、外勤同仁出班前均有執行酒測、關懷獨居老人確實到位並設簿登記，簽到簿審核確實，「外包監督管理日誌」、「查驗投遞單」及「郵務稽查工作日誌」皆依規定辦理，值得各投遞單位效尤借鏡。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。 2. 營業廳內未張貼「郵政票據業務工本費收費標準」，請補正。 3. 局外自動櫃員機（國立高雄大學） <ol style="list-style-type: none"> (1) 自動櫃員機位置客戶不易發現，宜懸掛醒目招牌或於外牆標示「中華郵政自動櫃員機」。 (2) 櫃員機機體、客服電話機及周邊環境灰塵多，請清潔，保持美觀。 (3) 金融機構代號一覽表為舊版，請更新。 (4) ATM 客服電話機打不通且話機鬆動，請速找人維護。 4. 房貸入口處階梯建議加裝止滑條，並全面檢視各階梯安全防護措施，以維用郵民眾安全。
--	--	--

		<p>5. 營業廳及自助區部分海報、公告及文宣已過期，請重新檢視更新為近期之業務資訊。</p> <p>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補齊。</p> <p>7. 中英文版顧客意見箱，901支局及轄區各局樣式不一，或多為南區郵政管理局舊式意見箱，請即洽總公司公共事務處公版統一製作發交使用。</p>
3-1	楠梓亞洲城郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及櫃台置放姓名牌、主管職銜牌；態度親切有禮，與顧客互動良好。 2. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值，窗口服務禮貌親切；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好 3. 自助服務區設有 ATM、i 郵箱及郵政專用信箱等各項服務，動線規劃完善，地面標出排隊等待線，提醒民眾保持防疫社交距離。 4. 公眾寫字檯單據擺放整齊清潔，單據標示清楚，提供原子筆、印泥及老花眼鏡等多項便民服務設施；展示櫃陳列商品整齊美觀，價格標明清楚，有利推展。 5. 營業廳內張貼之郵政各項業務資費表皆為新版。 6. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 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補齊。 3. 防疫期間公眾廳未設梅花座，請補正。 4. 公眾意見箱沿用南區郵政管理局舊式意見箱，請重製。 5. 公眾廳供客戶參閱之郵件資費小冊，未及時更新為110年3月版，請即更新。 6. 自助服務區天花板、牆面及風扇結有蜘蛛網，請加強清潔。 7. 郵政專用信箱書寫範例郵遞區號未修正為3+3碼；i 郵箱截郵時刻未填寫，請補正。

		<p>8. 營業廳門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。</p> <p>9. 營業廳櫃檯上方懸掛「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請補正。</p> <p>10. 位於中間二部之自動櫃員機未於上方標示機型，請補正。</p>
3-2	左營新莊仔郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。 2. 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 4. 大門入口處及往2樓樓梯處牆面設有服務鈴，且1樓營業廳設有友善服務櫃檯，清楚標示服務項目及營業時間，便利特殊民眾用郵服務。 5. 營業廳樓梯，設有扶手、張貼「上下樓」警語及止滑條，保障民眾用郵安全。 6. i 郵箱設備用心維護，乾淨整潔，提供名址標籤貼紙、掛號條碼及尺規，便利客戶使用。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳內未張貼「郵政票據業務工本費收費標準」，請補正。 2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請更新抽換。 3. 放置於營業廳外之二部補摺機，另一端機體及線路暴露於營業廳內轉角，請予適當處理。 4. 郵政專用信箱書寫範例郵遞區號未修正為3+3碼；入口處及營業廳張貼過多實聯制公告，顯得凌亂，另有張貼過期文宣，請改善。 5. 使用1張多格式紙本實聯制登記表，客戶資料外露，違反個人資料保護法，請改用制式單張1格登記表。 6. 1樓營業廳郵務單據盒散置於櫃檯上，建議與包裝檯、垃圾桶整合統一規劃，較為美觀且便利民眾用郵。 7. 局屋上下樓階梯設有止滑條及扶把，惟未貼警示貼紙，請改善。 8. 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補齊。

		<p>9. 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>10. 防疫期間公眾廳書報，請即配合撤除。</p>
3-3	高雄民族社區郵局	<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. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一，公眾座椅採梅花座並張貼公告，提醒客戶保持適度距離。 4. 大門口裝設服務鈴並設置無障礙窗口，便利特殊民眾用郵。 5. i 郵箱外觀乾淨整潔，並提供原子筆、相關單據及尺規，便利客戶使用。 6. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為新版。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 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補齊。 3. 公眾意見箱沿用南區郵政管理局舊式意見箱，請重製。 4. 局屋前左側邊牆整排花盆植栽略有枯萎，品相不佳，有礙觀瞻，請重新綠美化或撤除。 5. 郵政專用信箱表面佈滿灰塵，書寫範例郵遞區號未修正為3+3碼，請改善。 6. 使用1張多格式紙本實聯制登記表，客戶資料外露，違反個人資料保護法，請改用制式單張1格登記表。 7. 營業廳海報、公告等張貼凌亂且部分文宣已過期，請重新檢視更新為近期之業務資訊並重新排列，以維統一規格及局屋美觀。 8. 營業廳補摺機下方放置機體及線路之櫃子未上鎖，請補正。 9. 右邊第一、二部自動櫃員機機身生鏽，請補正。

3-4	高雄武廟郵局	<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. 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 3. 配合防疫政策使用感應式測溫儀，提供乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 4. 營業廳櫃檯玻璃乾淨整潔，桌上統一放置綠色透明墊擺放文宣，並放置小盆植栽，創造舒適用郵環境。 5. 商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀。 6. 寫字檯單據擺放整齊且標示清楚，寫字檯設有老花眼鏡、印泥及膠台等便民設施。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，銹蝕嚴重，請申請換發。 2. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」處放置「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，請補正。 3. 營業廳櫃檯上方懸掛「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請補正。 4. 補摺機及自動櫃員機兼補摺機皆未張貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。 5. 自動櫃員機機體下方掉漆嚴重，請補正。 6. 公眾廳出租攤位過於貼近出入口，妨礙通行，請即改善。 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補齊。 8. 局屋外未設置服務鈴，請即於明顯處補設。 9. 公眾意見箱沿用南區郵政管理局舊式意見箱，請重製。 10. i 郵箱智慧郵筒留有部分殘膠，表面布有灰塵，請加強清潔。 11. 郵政專用信箱表面布滿灰塵且部分已鏽蝕；書寫範例郵遞區號未修正為3+3碼，請改善。
-----	--------	--

3-5	鹽埕郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、空白單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適。 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，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。 3. 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 5. i 郵箱外觀乾淨整潔，並提供原子筆、相關單據及尺規，便利客戶使用。 6. 營業廳樓梯，設有扶手、張貼「上下樓」警語及止滑條，保障民眾用郵安全。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商品展示櫃部分空間閒置，請充份利用展售點，以體驗刺激買氣。 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補齊。 3. 局屋2樓梯間座椅未設梅花座，請改善。 4. 營業窗口為1、2樓，惟未於1樓設置友善服務窗口，提供多功能郵儲服務，請即設置改善。 5. 營業櫃檯上各類海報、廣告及公告事項張貼紊亂，建請規劃廣告專區或研議增設電子布告欄，將常態性須隨時更新之業務消息或廣告以電子布告欄方式呈現，以期改善。 6. 營業廳外牆、郵務窗口膠合玻璃張貼過多文宣及標語，除影響監視器攝影外，亦顯得凌亂，請改善。 7. 郵政專用信箱表面布滿灰塵且部分已鏽蝕，應加強清潔；書寫範例郵遞區號未修正為3+3碼，請改善。 8. 營業廳未擺設或張貼「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，請補正。 9. 營業廳補摺機下方放置機體及線路之櫃子未上鎖，請補正。 10. 自動櫃員機兼補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。
-----	------	---

4	屏東郵局(含901支)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 2. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 3. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值，窗口服務禮貌親切；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 4. 志工服務檯清楚標示服務項目。 5. 公眾廳直立式電子看板時間正確，勞安科有指定專人全區維護。 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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，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. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為新版。 9. 進入公眾廳及ATM自助服務區階梯加強樓梯安全措施，如張貼警語標示、設置扶手及止滑條，提供民眾安全用郵環境。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁部分：有關公益活動(創新服務、挺小農作公益及關懷獨居老人等項目)，最後更新日期分別為109.6.19、109.4.9及109.2.19，年度資料不全或闕如，仍請註明其原因或適時更新，以維資訊最新正確，俾免瀏覽者負面觀感。 2. 中英文版顧客意見箱，901支局及轄區各局樣式不一，或多為南區郵政管理局舊式意見箱，請即洽總公司公共事務處公版統一製作發交使用。 3. 公眾廳內寫字檯未擺放老花眼鏡，請即洽贊助廠商供應或自購，另有逾期文宣，請撤除。 4. 局屋門前階梯上「小心階梯」字樣貼紙汙損模糊，請重貼以保持美觀。 5. 查901公眾廳內設置有扶階梯1處，為用郵安全考量，請評估其必要性。如無，請撤除；如有，
---	-------------	--

		<p>請注意設施安全，除扶手應加裝防碰撞安全設備外，臺階上應貼有「小心階梯」警語貼紙。</p> <p>6. 局內及局外自動櫃員機（屏東火車站）漏貼防詐騙貼紙，請補貼。</p> <p>7. 用郵手冊及郵件資費小冊已過期，請更換最新版本。</p> <p>8. 便利箱尺寸展示區各類箱袋建議標示價格，便利民眾選購。</p> <p>9. 配合政府防疫，ATM 自助服務區牆面有關勸導「請脫下安全帽及口罩」標示之口罩字樣，應先撤除或遮蔽相關文字。</p>
4-1	九如郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，用郵環境溫馨舒適；電話禮貌，親切周到；海報專區規劃醒目有序，空白單據排放整齊。 2. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值，窗口服務禮貌親切；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 5. 公眾廳內張貼之郵政各項業務資費表皆為新版，設置便利箱袋展示樹，各類單據標示清楚，海報、公告等張貼整齊，商品陳列美觀，用郵環境溫馨舒適。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 2. 公眾廳內寫字檯未擺放老花眼鏡，請即洽贊助廠商供應或自購；無張貼「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，請補正；補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。 3. 防疫期間，建議入口處標示人流管制人數，民眾座椅以梅花座標示。 4. 公眾意見箱式樣不符，請洽總公司公共事務處依公版規格重製啟用。 5. 公眾廳門口懸掛大型中央存保公司掛牌，銹蝕嚴重，請申請換發。 6. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」處放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 0 號窗口

		<p>洽辦」標示牌，請補正。</p> <p>7. i 郵箱建議張貼尺規，以利客戶量測包裹，另智慧郵筒限時郵件漏書寫收件時間，郵政專用信箱應提供投遞時刻表，請補正。</p> <p>8. 雖設有無障礙窗口，惟入口處未裝設服務鈴，請加裝服務鈴以利服務特殊客戶用郵。</p>
4-2	里港郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳各式海報、空白單據排放整齊。 2. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌。 3. 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 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」之相關提醒「貼紙或壓克力貼條」，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 6. 自助服務區設有 ATM、i 郵箱亮眼醒目立體字形燈箱，並以層層堆疊的柵欄布置環境，使機器設備免於遭受陽光直射，兼具設計感及實用性。 7. 郵務單位戶外區設有遮雨棚，停車區，並提供置物架供郵務士放置雨衣毛巾等物品，郵袋擺放整齊，整體規劃完善。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾意見箱沿用南區郵政管理局舊式意見箱，請重製。 2. 公眾廳寫字檯未擺放老花眼鏡，請即洽贊助廠商供應或自購。 3. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 4. 營業櫃檯未設置友善窗口，請補設。 5. 局屋前「自提機及 i 郵箱」入口處檯階未貼上下階梯警告貼紙，為用郵安全，請補貼。 6. 兼投局聯外車道直通馬路口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。 7. 局屋門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。

		<p>8. 公眾廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請更新抽換。</p> <p>9. 公眾廳補摺機下方放置機體及線路之櫃子未上鎖，請補正。</p> <p>10. i 郵箱尺規黏膠過多，截郵時刻漏填寫，請補正。</p> <p>11. 公眾廳天花板結有蜘蛛網，展示櫥周遭布滿灰塵，另宣傳壓克力版部分未張貼文宣，請改善。</p>
5	澎湖郵局(含901支)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 2. 商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀，另提供地方藝術創作展示空間，除增進商機外，並具在地創生與美化空間之效。 3. 以澎湖郵局歷史風華及木製茶壺專區布置營業場所，公眾廳入口處張貼動線指引標示，便利用郵，櫃檯間擺放小盆綠色植栽，綠美化效果佳。 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 5. 投遞單位環境整潔明亮，排信架排列整齊，籃框均擺置固定位置，整體動線規劃完善。 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. 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. 檢查該局屋樓梯及升降裝置安全設施，符合109.12.7勞通第2561號通函相關規定。 9. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為新版。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁部分：有關公益活動-關懷獨居老人項目，108至110年資料闕如，請註明其原因或適時更

		<p>新，以維資訊最新正確，俾免瀏覽者負面觀感；另主題活動區置放「慶祝中華郵政120周年活動資料」，查該活動已久，請撤除並適時更新主題活動，以活潑網頁。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 中英文版顧客意見箱，901支局及轄區各局樣式不一，或為南區郵政管理局舊式意見箱，請洽總公司公共事務處依公版規格重製啟用。 3. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」處放置「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，請補正。 4. 公眾廳內未張貼「郵政票據業務工本費收費標準」，請補貼；直立式電子看板未開啟，請改善。 5. 局內自動櫃員機漏貼防詐騙貼紙，請補貼。 6. 寫字檯下方廢紙投入口文字剝落，補摺機旁垃圾桶蓋殘膠過多，請即清除並保持清潔。 7. 顧客意見箱意見卡為舊版3+2郵遞區號，請更正3+3郵遞區號版本。
5-1	湖西郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋採郵政新意象設計，場域不大但環境整潔明亮，用郵環境溫馨舒適，同仁電話禮貌，親切周到。 2. 各項郵政服務設施皆依規定設置，各類業務標示清楚，海報、空白單據排放整齊，櫃檯及局內環境綠化佳。 3. 窗口服務人員穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌。 4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 5. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值。 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. 營業廳內張貼「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊皆為新版。

		<p>8. 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，便利用郵。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 2. 票商品展示櫃上層部分空間閒置，請充份利用展售點，以推展商品行銷。 3. 局屋場域不大，櫃檯前公眾廳地面不宜放置盆栽或代售商品，避免礙及用郵動線。 4. 公眾廳內未張貼「郵政票據業務工本費收費標準」，請補正。 5. 大門入口處及自助服務區設有階梯，請加註「小心階梯」警語。 6. 郵政專用信箱請設置「專用信箱中、英書寫格式」及「專用信箱投遞時刻表」相關資訊。
5-2	七美郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利顧客使用。 2. 窗口服務人員穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌。 3. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值。 4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 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. 營業廳內張貼「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為新版。 7. 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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客意見箱非制式規格，請洽總公司公共事務處依公版規格重製啟用。 2. 進出現金庫房門，未設保全系統，請規劃設置以維票款安全。 3. 營業廳門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。

		<ol style="list-style-type: none"> 4. 營業廳補摺機下方放置機體及線路之櫃子未上鎖，請補正。 5. 便利箱尺寸展示架建議標示價格，便利民眾選購。 6. 營業廳未來郵件時空牆上的年份標示部分已過期限，建議重新更新。 7. 營業廳張貼過多重複性海報，建議重新檢視更新為近期業務資訊。
6	臺中郵局(含901支)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊；各項郵政軟硬體齊全，包括自助區、數位郵局體驗區/020 郵購站、集郵中心等均能體現溫馨友善的用郵服務。 2. 分層營業上下樓梯均有安全扶手、警示貼紙及止滑設施，確保用郵安全。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一及人流總量管制。 4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善關懷服務檯。 5. 窗口服務人員均穿著制服、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，一目了然。 6. 商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，另提供地方藝術創作展示空間，除增進商機外，並具在地創生與美化空間之效。 7. 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 8. 公眾廳設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。 9. 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。 10. 公眾廳內張貼之郵政各項業務資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版；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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，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. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請勞安科指定專人按季全區檢視，如播放系統有故障、或有時間差，應即招商維修，確保郵政設備有效性。 2. 局外自動櫃員機（長億高中）有下列缺失要加強改善： <ol style="list-style-type: none"> (1) 門不夠高，宜加裝保護措施，避免客戶碰撞頭部。 (2) 櫃員機機體、客服電話機及周邊環境灰塵多，請清潔，保持美觀。 (3) 金融機構代號一覽表經風吹雨打已扭曲，請更新。 (4) 自動櫃員機告示牌為空白表單，請將相關資料填妥再張貼。 (5) 密閉式垃圾桶已滿，請速清理，避免客戶個資外洩。 3. 市府路局屋3樓外牆上標示「集郵服務中心 3F」郵局招牌髒污褪色不堪，應置換更新。
6-1	和平郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1人局，上下午均有半日制工讀生1名協辦各項業務，局屋雖小，人力單薄，惟局屋整理得井然有序，燈光照明光亮，業務宣傳DM架擺置整齊，讓用郵客戶一目了然。 2. 經理及工讀生均穿著制服、配戴胸章，與客戶互動良好，服務親切，滿臉笑容。 3. 防疫期間亦有提供感應式量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制進出動線。 4. i 郵箱櫃體清潔明亮，截郵時刻標示清楚，運作功能保持正常。 5. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 6. 公眾廳置放最新版郵務營業規章、郵資小冊及張貼之郵政各項業務資費表、「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用1張多格式紙本實聯制登記表，客戶資料外露，違反個人資料保護法，請改用制式1張1格登記表。 2. 防疫期間公眾廳座椅未採梅花座，請改善。 3. 公眾廳進入營業廳之鐵門上舊 DM 未抽除即貼上新 DM，美中不足。

		<p>4. 局屋之外牆上營業時間牌貼滿膠帶固定，請去除膠帶並固定營業時間牌。</p> <p>5. 自動櫃員機旁之密閉式垃圾桶有膠帶背膠未清除，請清理。</p>
6-2	潭子郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出及人流總量管制。 2. 窗口服務人員均穿著制服、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。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務窗口等多項便民措施。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 5. 公眾廳內張貼之郵政各項業務資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版；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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，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。 7. 投遞單位混投段分揀檯保持整齊清潔，箱框擺置井然有序，工作環境清爽明亮，維持良好動線；區段地址標示清楚，並保持整潔，便於投遞同仁分揀，提升工作效率。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫實聯制，使用1張多格式紙本登記表，客戶資料外露，違反個人資料保護法，請改用制式1張1格登記表。 2. 防疫期間公眾廳座椅未採梅花座，請改善。 3. 局屋前階梯未貼用上下樓梯警示貼紙。 4. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 5. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請勞安科即招商維修校正。 6. 營業場所各類海報、廣告貼紙張貼紊亂，有礙整潔觀瞻。

		<ol style="list-style-type: none"> 7. 公眾廳內郵政展示櫃上層閒置，未擺設任何票、商品，請注意改善，充份利用有限的展示空間，推展業績；另入口處地上擺置代售商品有影響用郵動線及民眾安全之虞，請改善。 8. 公眾廳內「郵政票據業務工本費收費標準簡表」舊版，請更新；未張貼「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（三）」，請補貼；補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，下方放置機體、線路之櫃子未上鎖，請補正。 9. 局外大門上方業宣招牌文字褪色，請更新；屋外兩邊花卉區雜草叢生，應定期派人修剪整理，以維持環境美觀。 10. 郵件處理月臺聯外車道直通馬路口，請增設路口警示閃光燈號及反射凸透鏡，以維郵車行人安全。 11. 局外公用廁所外面天花板木板剝離，為免掉落誤傷路人，應儘速派人處理。
6-3	北屯郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出及人流總量管制。 2. 窗口服務人員均穿著制服、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。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務窗口等多項便民措施。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 5. 公眾廳內張貼之郵政各項業務資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版；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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，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。 7. 專用信箱之使用須知、中英文書寫格式及專用信箱投遞時刻表均有中英文標示，專用信箱並保持清潔明亮。

		<p>8. 充分利用商品展示櫃擺示集郵票品及商品，保持美觀大方並清楚標示價格。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳直立式電子看板時間有誤且螢幕無畫面，請即招商維修，確保郵政設備有效性；補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正。 2. 局屋門前階梯上部分止滑漆脫落，請重新鋪設，以利安全與美觀。 3. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 4. 專用信箱上之信箱號碼標示牌有部分脫落如第85號信箱，有影響民眾使用之虞，請即補正。 5. 局外郵局 CIS 招牌顏色部分掉色，請改善。
6-4	太平郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出及人流總量管制。 2. 窗口服務人員均穿著制服、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。 3. 營業空間整潔明亮、綠化完善，海報、空白單據排放整齊，便利公眾使用。 4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務窗口等多項便民措施。 5. 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 6. 公眾廳內張貼之郵政各項業務資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版；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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，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. 因應疫情之防疫措施，將叫號機觸摸式抽取號碼，改為腳踏式抽取號碼牌，讓用郵民眾更加安心用郵。 9. 專用信箱之使用須知、中英文書寫格式及專用信箱投遞時刻表均有中英文標示，專用信箱並

		<p>保持清潔明亮。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 2. 分層營業局所，上下樓梯均有安全扶手及止滑設施，惟欠缺警示貼紙，請補正。 3. 公眾廳直立式電子看板時間有誤且螢幕無畫面，請即招商維修，以確保郵政設備有效性。 4. 營業廳外補摺機及自動櫃員機兼補摺機皆未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。
6-5	臺中大智郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出及人流總量管制。 2. 窗口服務人員均穿著制服、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。 3. 營業空間整潔明亮、綠化完善，海報、空白單據排放整齊，便利公眾使用。 4. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務窗口等多項便民措施。 5. 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 6. 公眾廳內張貼之郵政各項業務資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版；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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳內郵政展示櫃上層閒置，未擺設任何票、商品，請注意改善，充份利用有限的展示空間，推展業績。 2. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 3. 營業廳內設有中英文意見箱，惟被「郵寄便」機器擋住，宜調整至適當位置，俾利客戶使

		用。
7	臺東郵局(含901支)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，設有各項友善便民設施(如行動打包檯、遠距健康照護等)及數位創新加值服務(如鄰近郵局等待人數顯示牆、號碼牌增添預填表單 QR code 功能等)，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 2. 防疫期間各項防疫措施周全，採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具之清消頻次每日2次。 3. 實測抽號碼機，郵儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；901支局公眾廳智慧型叫號機叫號系統除一般郵務及儲匯業務外，並整合新開戶、壽險及定期、包裹業務，不僅分類清楚，客戶選擇方便，更有助於用郵動線分流順暢，可供全區各局參考。 4. 窗口服務人員均穿著當季制服及主管有配戴職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，一目了然。 5. 自助區及公眾廳入口處均張貼動線指標及排隊地貼，符合防疫要求。 6. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善關懷服務檯。 7. 商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，另提供監所受刑人手工藝品創作展示空間，除增進商機外，並具在地創生與美化空間之效。 8. 製作原民語小卡供窗口人員學習並利用與當地原住民長者溝通用郵服務。 9. 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。 10. 營業廳內郵務營業規章及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版；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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規

		<p>定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>11. 臺東郵務科收投作業場所(1-3樓)，重新修繕後，環境明亮，動線順暢，男、女洗手間潔淨美觀，外勤工作環境及休憩空間大幅改善。</p> <p>12. 社會關懷服務對象包含老、中、青，活動多樣化(關懷長者、捐血、弱勢捐贈物資、樂齡銀髮活動、關懷弱勢學生、校園講座及幼稚園母親節寄卡片活動..等)，用心投入關懷。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網頁部分：有關公益活動-主題活動區置放「慶祝中華郵政120週年活動資料」，查該活動已久，請撤除並適時更新主題活動，以活潑網頁資料。 2. 建議貴轄支局公眾廳設有直立式電子布告欄者，應由勞安科指定專人按季全區檢視，如播放系統有故障、或有時間差，應即招商維修，以確保郵政設備有效性。 3. 中英文公眾意見箱漏未放置中文意見函，請補正。 4. 營業廳內郵政劃撥儲金手續費表、郵政儲匯業務工本費收費標準簡表、及「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表(一)」為舊版，請更新。 5. 營業廳內未張貼「郵政票據業務工本費收費標準簡表」，請補貼。 6. 局外自動櫃員機(臺東地方法院)ATM招牌已破損，機體周遭灰塵多，請速處理。 7. 大門前階梯上部份止滑條已磨損，請更新;另階梯前水泥地所鋪設之防滑漆部分已剝落，請即重鋪。 8. 志工服務區電腦外殼及線路積塵未擦拭，postmall 情報特區亦有相同情形。 9. 專用信箱區未張貼投郵時刻表。 10. 書寫檯黏貼印泥及印章刷板之雙面膠脫落，略顯雜亂。
7-1	太麻里郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序，空白單據排放整齊;局名招牌採

		<p>中文及原鄉母語，融合在地文化。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 窗口服務人員穿著當季制服及主管人員配戴職銜牌。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 5. 營業廳內張貼之郵政各項儲匯業務資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版；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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，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。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間公眾廳座椅未採梅花座，請改善；門口懸掛大型中央存保公司掛牌，銹蝕嚴重，請申請換發。 2. 公眾廳牆上高掛郵遞區號一覽表新舊2式，不利查覽，請即撤除，並改以直式新版一覽表掛於郵務窗口旁柱子適當高度上，以利郵遞區號查覽書寫。 3. 中英文版顧客意見箱未置放中英文顧客意見表，且為舊格式，請補正。 4. 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。 5. 營業廳張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」，為舊版，請更新。 6. 局外「自動提款機」招牌應更正為「自動櫃員機」。 7. 專用信箱上之信箱號碼標示牌有部分脫落及表面髒污，有影響民眾使用之虞，請補正並定期
--	--	--

		<p>派人清潔擦拭。</p> <p>8. 身障人士需要按服務鈴的位置應在坡道起點，該局服務鈴設置於營業廳門口，不符使用需求。</p> <p>9. i 郵箱有許多膠帶殘膠，沾染灰塵後外觀不清潔。</p> <p>10. 投遞單位排信架上擺放待回收空紙箱，略顯雜亂。</p> <p>11. 窗口人員未有配戴識別證(胸章)職銜牌及姓名均未揭示者，請改善。</p>
7-2	池上郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化。 2. 窗口人員穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；服務態度親切，與顧客互動良好。 3. 防疫期間提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制。 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 5. 營業廳內「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為新版；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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，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。 7. 郵遞作業區文件櫃、員工儲物櫃全數更新，庫房整潔，其中一半空間隔作員工休息室，外勤工作環境乾淨舒適；郵務稽查排班有依業務量於郵件離峰時精簡人手，擲節用人費用。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前階梯有部分「小心階梯」警告貼紙脫落及無鋪設止滑漆，請改善；門口懸掛大型中央存

		<p>保公司掛牌，銹蝕嚴重，請申請換發。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 3. 公眾廳展示櫃部分空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。 4. 公眾廳座椅未設梅花座，請改善；使用1張多格式紙本實聯制登記表，有洩漏客戶資料之虞，請改用制式1張1格登記表。 5. 防疫期間公眾廳及自提機間相通並各有1出入口，未執行單一動線管制進出，請即改善。 6. 公眾廳業務海報極少，為兼顧局屋整潔及業務推展，建議妥善規劃窗口高櫃檯下整排空間製作抽取式壓克力廣告架，以置放業務海報廣告。 7. 各項郵政儲匯業務資費表皆為舊版，請更新。 8. 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。 9. 專用信箱區未張貼投郵時刻表。
8	花蓮郵局(含901支)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳環境整潔明亮，各項郵政軟硬體設施齊全，各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 2. 防疫期間各項防疫措施周全，採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一；營業場所及自助機具之清消頻次每日2次；自提機及櫃檯地面張貼排隊地貼，提醒防疫社交距離。 3. 窗口服務人員均著制服並配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名均有揭示，一目了然。 4. 商品展示櫃擺設整體規劃，整齊美觀；局屋入口處側設有原住民(撒奇萊雅族)特色郵筒，別具原鄉氣息。

		<p>5. 公眾廳設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。</p> <p>6. 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。</p> <p>7. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善關懷服務檯。</p> <p>8. 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>9. 營業廳內「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政各項儲匯業務資費表皆為新版;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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>10. 社會關懷服務對象多元，未侷限單一對象，包括疫情宅配運送協助、慰問獨居長者、樂齡銀髮踏青、提供太魯閣號意外事件保護優惠措施、防詐騙宣導、積極參與花蓮縣各機關活動（如:玉里鎮黑熊市集、捐血活動、關懷弱勢、學童參觀郵局導覽服務..等）。</p> <p>11. 花蓮郵務股工作空間動線寬敞流暢，空調濾網毫無積塵、環境清潔明亮，郵袋及箱筐各歸其位、排列整齊，顯示主管管理佳，值得讚許。</p> <p>12. 學生包裹駐點直封，有效運用駐點上收人力，簡化封發流程，並可節省郵件轉封運輸成本。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 網頁部分：有關公益活動(整潔企業文化、郵人溫馨情等項目)，前者最後更新日期為108.7.3，後者均為103年資料，資料不全或闕如，請於網頁註明其原因或即時更新，以維資訊最新正確，期活潑網頁資料。</p> <p>2. 局屋前 CIS 橫式招牌色系嚴重誤差，請即更換，以彰顯郵政新意象;另身障坡道起點處地面有一道約1公分寬橫向裂痕及部分凹陷，併請修繕。</p>
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 3. 窗口服務人員均著制服，惟發覺有女性同仁穿著非當季制服，請改善以維整齊一致。 4. 建議貴轄支局公眾廳設有直立式電子布告欄者，應由勞安科指定專人按季全區檢視，如播放系統有故障、或有時間差，應即招商維修，以確保郵政設備有效性。 5. 中英文版顧客意見箱，901支及貴轄各支局樣式不一，建議洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。 6. 營業廳門口懸掛大型中央存保公司掛牌，銹蝕嚴重，請申請換發。 7. 部分自動櫃員機未張貼防詐騙貼紙及「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請補貼。 8. 局外自動櫃員機（榮總鳳林分院）下列請速處理： <ol style="list-style-type: none"> (1) 金融機構代號一覽表為舊版。 (2) 未張貼「錄影中請微笑」、防詐騙貼紙及「信用卡預借現金及銀聯標籤」。 9. 局屋(包括自助郵局)門口階梯無「小心階梯」警告貼紙及鋪設止滑漆，請改善。 10. 專用信箱區雖標示投郵時刻，惟普通郵件與限時郵件時刻不一致，與普、限郵件已混投，同時投遞之實務作業不符。 11. 公眾廳內擺放之3+2郵遞區號為舊版，請即更新為3+3碼。 12. 花蓮火車站自提機出鈔口下方布滿髒污，請定期派員清潔擦拭，以維觀瞻。
8-1	富里郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化。 2. 營業廳明亮、乾淨，令人賞心悅目，窗口服務人員穿著當季制服、配戴識別證及主管職銜牌。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 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 ATM 客服電話機，服務人員迅

		<p>速接聽回應且態度良好。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 7. 營業廳內張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政各項儲匯業務資費表皆為新版。 8. 各項業務申辦流程、營業規章、用郵手冊、郵務除會單據書寫範例及個人化郵票圖案目錄等資料齊全且擺放整齊，值得各局借鏡。 9. 郵件投遞作業空間雖小但排信架乾淨整齊，表單、箱筐及郵袋皆排放井然有序，提供外勤人員良好工作環境。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳郵政票品展示櫃下層空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。 2. 原「愛心服務鈴」請改設於鄰近身障坡道明顯處，以利身障或行動不便客戶利用，名稱並請改為「服務鈴」。 3. 局屋左側自提機間通道口「ATM 郵差寶寶廣告」招牌老舊髒污，且遮住自提機間通道，既不美觀又有安全之虞，建請拆除。 4. 身障坡道上止滑漆脫落，請重新貼用。 5. 顧客意見箱為舊格式，請洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。 6. 自動提款機前面有一大片看板已掉漆，為使自動提款區位置較為明亮，以保障客戶提款的安全，請移除；另機旁之壁掛式客服電話機灰塵多，請清理。
--	--	---

8-2	鳳林郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局名招牌採中文及原鄉母語，融合在地文化。 2. 窗口人員穿著當季制服、配戴識別證(胸章)及主管職銜牌；服務態度親切，與顧客互動良好。 3. 防疫期間提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制及管制動線進出單一。 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 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 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。 7. 營業廳內張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政各項儲匯業務資費表皆為新版。 8. 公眾廳老花眼鏡清楚標示度數、集中放置，且度數齊全、擦拭乾淨。 9. 投遞部門排信架排放整齊動線佳，工作環境舒適乾淨。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口處仍懸掛「中華快遞公司快遞貨件收件處」掛牌，查該業務已停辦，請即撤除。 2. 公眾廳郵政票品展示櫃部分空間閒置，請充份利用有限的展示空間，推展業績。 3. 防疫期間公眾廳仍擺放供閱覽書報，請即撤除。 4. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 5. 局屋門口階梯止滑漆脫落，請重貼；門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。
-----	------	--

		<p>6. 局屋前 CIS 橫式招牌髒污，請定期清潔，以維郵政新氣象。</p> <p>7. 顧客意見箱未置放中英文顧客意見表，且為舊格式，請改善並即洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 投遞用機車停車場地面機油污漬未清洗，角落雜物應定期整理，不堪使用之送信袋請送勞安科銷毀。</p> <p>10. 專用信箱區無投郵時刻表。</p>
9	板橋郵局(含901支)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序、空白單據排放整齊；各項郵政軟硬體齊全，包括自助區、數位郵局體驗區/020 郵購站、集郵中心等均能體現溫馨友善的用郵服務。 2. 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，一目了然；抽測存提免填單業務，同仁回應熟練。 3. 商品展示櫃及集郵票商品擺設整體規劃，整齊美觀，另提供社區學校學生繪畫作品展示空間，除增進商機外，並具推廣在地藝文與美化空間之效。 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，極具創意廣告性。 5. 防疫期間各項防疫措施周全，採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線進出單一、梅花座及門口公告用郵人流總量管制。 6. 分層營業上下樓梯均有安全扶手、警示貼紙及止滑設施，確保用郵安全。 7. 提供身障者專用電梯、無障礙語音自提機、服務鈴、身障坡道及相關設施、友善關懷服務櫃檯。 8. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；另各類叫號機啟閉時間經查均符合營業時間，並提供振興五倍券叫號服務。

		<p>9. 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。</p> <p>10. 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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>11. 書面提供案卷資料製作內容翔實，依評核構面及指標分類清楚，內容架構完整且即時更新，並附有充實之佐證資料及輪播影片，整體呈現2亮點，一則各項績效數據均以統計圖表顯現並作比較分析，二則強調在地與客製化關懷服務，用心規劃創造加值，值得肯定。</p> <p>12. ATM服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，有專人接聽處理；自動櫃員機告示牌內容為最新版並貼有大幅反詐騙宣導。</p> <p>13. 郵務窗口均設有金流卡機及擺設宣傳立牌，有助推廣郵政金融卡支付郵務費用服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 側門聯外車道直行人斑馬線及馬路口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。 2. 局屋外牆部分磁磚已損害脫落，請儘速檢修維護。 3. 公眾廳樓梯上方橫樑高度稍低，恐發生客戶頭部碰撞意外，請加貼提醒標語及防撞泡棉。 4. 局屋門口懸掛大型中央存保公司掛牌，字樣褪色模糊，請申請換發。 5. 公眾廳旅行支票業務項目看板請加註(目前僅做買入業務)字樣，以避免公眾誤認有賣出業務。 6. 用郵手冊卷宗夾並未放置用郵手冊，請補放。 7. 牆上書寫範例及郵務表單書寫範例，3+3郵遞區號錯誤，請更正。 8. 建議貴轄支局公眾廳凡設有直立式電子布告欄者，應由勞安科指定專人按季全區檢視，如播放系統有故障、或有時間差，應即招商維修，以確保郵政設備有效性。 9. 貴局901支及貴轄各支局中英文版顧客意見箱樣式不一，請洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。
--	--	--

		<p>10. 貴局智慧型叫號機機型繁多，為利員工介面操作，請建立相關操作 SOP 供各支局參照。</p> <p>11. 局外自動櫃員機(鶯歌高級工商職業學校門口)周邊牆面有3座未張貼海報之壓克力架，內有灰塵及小蟲，請加強清潔;服務區地面有塊磁磚破損不平，請即改善，以維安全;自動櫃員機燈箱外框框緣裂開，請檢修維護。</p>
9-1	樹林育英街郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。 2. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，採行梅花座並管制動線單一進出。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施等多項便民措施。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；各類叫號機啟閉時間經查均與營業時間相符，並提供振興五倍券叫號服務。 5. 公眾廳各類業務標示清楚，海報、資料及單據排放整齊，寫字檯擺放老花眼鏡度數齊全，用郵環境溫馨舒適，員工服務態度親切。 6. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。 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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 8. 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。 9. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，有專人接聽處理；張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表。 10. 資訊業務資料夾放置之壽險公開說明書為最新版本;郵儲書寫範例清楚，排列甚為整齊，便利民眾參閱。 11. 門口告示提供板橋郵局所轄星期六營業半日郵局、平常日夜間營業郵局及星光郵局資訊。 12. 公眾廳有標示 i 郵箱據點查詢及招領郵件可改投至 i 郵箱招領等提醒文字。

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳內郵政展示櫃上層閒置，未擺設任何票商品，請注意改善。 2. 郵儲業務叫號機號碼牌字體模糊，請改善。 3. ATM 旁張貼郵政 VISA 行銷廣告已過期，請抽換。 4. 抽測存提免填單業務，同仁回應尚未熟練。 5. 未於入口處公告用郵人數總量管制上限。 6. 友善服務專區設於志工處，並未設於窗口。 7. 郵務表單書寫範例，託運單未更新為3+3郵遞區號；顧客申辦事項作業流程及處理時限表(郵務)內容未更至最新。 8. 局外郵筒設置處被機車包圍，宜保持通道暢通。 9. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 10. 局內中英文版顧客意見箱樣式舊版，請通知貴局勞安科洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。 11. 未設置「英語服務」窗口，請即補正。
9-2	鶯歌鳳鳴郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出，梅花座及人流總量管制。 2. 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。 3. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；各類叫號機啟閉時間經查均與營業時間相符，並提供振興五倍券叫號服務。 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，極具創意廣告性。 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」之相關提醒貼條，符合

		<p>消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</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；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>7. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，有專人接聽處理；張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表。</p> <p>8. 資訊業務資料夾放置之壽險公開說明書為最新版本；郵儲書寫範例清楚，排列甚為整齊，便利民眾參閱。</p> <p>9. 公眾廳有標示 i 郵箱據點查詢及招領郵件可改投至 i 郵箱招領等提醒文字。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前郵筒上所貼的「中華郵政公司公告」遮蔽郵遞區號，請改善。 2. 「友善服務專區」設置在被紅龍柱阻隔的閒置窗口，請即改善。 3. ATM 旁張貼郵政 VISA 行銷廣告已過期，請抽換。 4. 公眾廳空間不大，門口公告之用郵人數總量管制上限35人疑似誤植，請依室內營業空間確實規劃管制。 5. 郵務表單書寫範例，託運單未更新為3+3郵遞區號。 6. 郵務窗口未放置金流卡機支付文宣，加強推廣民眾使用。 7. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 8. 公眾廳寫字檯擺放老花眼鏡度數不齊全，請即自購或通知贊助廠商補齊。 9. 局屋外 i 郵箱右側貼滿告示單據，有礙觀瞻，請改以立牌兩邊呈現。 10. 智慧型叫號機介面操作不嫻熟，請建立相關操作 SOP 供員工參照。 11. 局內中英文版顧客意見箱樣式舊版，請通知貴局勞安科洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。
--	--	--

9-3	三峽郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。 2. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出，梅花座及人流總量管制。 3. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務窗口等多項便民措施。 4. 分層營業局所，上下樓階梯設有扶手、貼有樓梯警語及止滑條；局屋入口階梯並貼有警語及止滑條等，提供民眾安全用郵環境。 5. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；各類叫號機啟閉時間經查均符合營業時間，提供振興五倍券叫號服務。 6. 局屋聯外車道一側設置活動式輔助包裹分揀架，緩解月台空間不足，極有創意參考價值。 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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。 8. 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。 9. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，有專人接聽處理；張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表。 10. 資訊業務資料夾放置之壽險公開說明書為最新版本；郵儲書寫範例清楚，排列甚為整齊，便利民眾參閱。 11. 門口告示提供板橋郵局所轄星期六營業半日郵局、平常日夜間營業郵局及星光郵局資訊。 12. 營業廳有標示 i 郵箱據點查詢、招領郵件可改投至 i 郵箱招領等提醒文字。 13. 投遞單位環境維持整齊清潔，且休息室設有3張便床供同仁休息使用。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 兼投局聯外車道直通馬路口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。
-----	------	--

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 局屋門口懸掛大型中央存保公司掛牌，字樣褪色模糊，請申請換發。 3. 郵政專用信箱部分信箱號碼剝落或污損，請即補正改善。 4. 公眾廳內郵政展示櫃上層閒置，未擺設任何票、商品，請注意改善。 5. 公布欄上「更新資料抽獎好禮」抽獎活動已過期，請移除。 6. 局屋前地面部分磁磚已裂開凹陷，有影響民眾行動之虞，請即檢修。 7. 自助郵局階梯上「小心階梯」貼紙已褪色模糊，請更新。 8. ATM 旁張貼郵政 VISA 行銷廣告已過期，請抽換。 9. 二樓儲匯櫃檯放置 i 郵購商品目錄已過期及 VISA 行銷 DM 刷卡限額有調整，請抽換。 10. 抽測存提免填單業務，同仁回應尚未熟練。 11. 郵務表單書寫範例，託運單未更新為3+3郵遞區號。 12. 郵務窗口塑膠布老舊，建議更新。 13. 商品櫥窗之擺設及打光可再加強，以吸引民眾購買。 14. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 15. 局屋入口處玻璃自動門貼滿告示貼紙，有礙觀瞻，請改以立牌兩邊呈現。 16. 公眾廳寫字檯擺放老花眼鏡度數不齊全，請即自購或通知贊助廠商補齊。 17. 局內中英文版顧客意見箱樣式舊版，請通知貴局勞安科洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。 18. 局屋橫幅 CIS 招牌為新換，惟其上另有一幅歡迎光臨之橫幅招牌，已褪色並失去光澤，置放其上，有礙美觀，建請撤除。
9-4	新店中正郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出，梅花座及人流總量管制。 2. 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>3. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；另各類叫號機啟閉時間經查均與營業時間相符，並提供振興五倍券叫號服務。</p> <p>4. 局屋門前入口處鋪有長條大面積止滑條，避免因雨天地濕客戶滑倒，有助用郵安全。</p> <p>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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</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；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>7. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，有專人接聽處理；張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表；自動櫃員機告示牌內容已更新為最新版，張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示。</p> <p>8. 用郵環境整潔舒適明亮，且於局外設有號碼機，以利民眾在外等待用郵。</p> <p>9. 門口告示提供板橋郵局所轄星期六營業半日郵局、平常日夜間營業郵局及星光郵局資訊。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵務表單書寫範例，託運單未更新為3+3郵遞區號。 2. 部分郵政消息被盆栽阻擋影響閱覽，建議調整盆栽位置。 3. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 4. 公眾廳寫字檯擺放老花眼鏡度數不齊全，請即自購或通知贊助廠商補齊。 5. 局內中英文版顧客意見箱樣式舊版，請通知貴局勞安科洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。
9-5	中和南勢角郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。 2. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出，梅花座及人流總量管制。

		<p>3. 分層營業，分層營業局所，上下樓階梯設有扶手、貼有樓梯警語及止滑條，保障用郵安全。</p> <p>4. 局屋空間寬敞明亮整潔，美化、綠化完善；郵購站、展示櫃整齊陳列票、商品並標示價格。</p> <p>5. 裝設服務鈴、設置愛心服務窗口及英語服務櫃檯，便利客戶用郵，提升服務品質。</p> <p>6. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；各類叫號機啟閉時間經查均與營業時間相符，並提供振興五倍券叫號服務。</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」之相關提醒貼條，符合消保法公示規定，確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，有專人接聽處理；張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表；自動櫃員機告示牌內容已更新為最新版，張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示。</p> <p>10. 郵務窗口均設有金流卡機供郵政金融卡支付郵務費用。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自助郵局燈箱設置處離自動櫃員機及 i 郵箱偏遠，請調整。 2. 公眾廳箱盒內擺放電腦主機未上鎖，請加鎖。 3. 局屋門口懸掛之局名牌、營業時間牌、中央存款保險公司牌、DHL 及 FedEx 代理收件處等招牌順序較為紊亂，建議調整；另中央存保公司掛牌字樣已褪色模糊，請申請換發。 4. 國際郵件「緊急情況附加費資費表」未按月更新(現場已即時改善)；用郵手冊卷宗夾放置資費小冊，該資費小冊亦非最新版，請更新；郵務表單書寫範例，託運單之3+3郵遞區號錯誤，請更正。 5. 一部 ECPPOST 機器已過報廢期限且未在使用，建議報廢。 6. 二樓販售酒品處未有警示牌，應加設。
--	--	--

		<p>7. 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>8. 局內中英文版顧客意見箱樣式舊版，請通知貴局勞安科洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。</p> <p>9. 使用1張多格式紙本實聯制登記表，客戶資料外露，恐違反個人資料保護法，請改用制式1張1格登記表。</p> <p>10. 公眾廳寫字檯擺放老花眼鏡度數不齊全，請即自購或通知贊助廠商補齊。</p>
10	宜蘭郵局(含901支)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以宜蘭郵局沿革、中國早期郵政等歷史背景佈置營業場所甚為用心；公眾廳環境整潔明亮，綠化完善，整體環境及設備用心維護並設有友善服務區、哺乳室及多項服務貼心設計，提供友善服務。 2. 窗口人員服務態度良好，主動引導顧客用郵，服務親切。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀及手量體溫服務、乾洗酒精；配合疫情趨緩鬆綁部分措施，提供報章雜誌及取消人流管控、梅花座。 4. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值，窗口服務禮貌親切；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 5. 營業廳內「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政各項儲匯業務資費表皆為新版；海報專區規劃醒目有序，空白單據排放整齊。 6. 自助服務區環境寬敞整潔明亮，動線規劃得宜，設有郵政票品出售機、ATM、補摺機、郵資票出售機、郵政信箱及郵筒等便民設施。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面卷宗資料「數位創新增值」內容欠缺，請補齊更新，並附佐證資料。 2. 局內二部補摺機及局外（宜蘭地政事務所）補摺機均未張貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。

		<ol style="list-style-type: none"> 3. 自助服務區 i 郵箱箱體及智慧郵筒截郵時刻未填寫，請補正。 4. 郵件資費小冊為舊版；郵政業務資訊相關資料請分別放置於資料夾並標示名稱，俾利民眾閱覽。 5. 宜蘭地政事務所 i 郵箱張貼線上取號海報已褪色捲曲，截郵時刻未填，單據盒已無相關單據，請補正。 6. 局內中英文版顧客意見箱樣式舊版，請貴局勞安科洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。 7. 門口懸掛大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。 8. 局屋前 CIS 橫式招牌髒污，請定期清潔，以維郵政新意象。 9. 專用信箱上之信箱號碼標示牌有部分脫落如第302號信箱等，有影響民眾使用之虞，請即補正。
10-1	礁溪郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊，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. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀及手量體溫服務、乾洗酒精；配合疫情趨緩鬆綁部分措施，提供報章雜誌及取消人流管控、梅花座。 3. 實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 4. 營業廳內「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政各項儲匯業務資費表皆為新版；海報專區規劃醒目有序，空白單據排放整齊。 5. 投遞股環境整潔明亮，排信架排列整齊，籃框及郵袋均擺置固定位置，整體動線規劃完善。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間快3分鐘，請即校正。

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡欠缺，請即自購或通知贊助廠商補齊。 3. 商品展示區及票商品展示櫃部分空間閒置，請充份利用展售點，以提升買氣。 4. 郵務車輛進出門口請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。 5. 局屋外自動櫃員機燈箱招牌褪色，外緣鐵框生銹，請檢修。 6. 身障坡道入口處請加裝服務鈴。 7. 地下室停放郵政摩托車之座墊破爛，請即更換。
10-2	蘇澳郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口人員服務態度良好，主動引導顧客用郵，服務親切。 2. 大門入口處設有無障礙坡道並裝設「服務鈴」，有利服務特殊客戶用郵。 3. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀及手量體溫服務、乾洗酒精；配合疫情趨緩鬆綁部分措施，提供報章雜誌及取消人流管控、梅花座。 4. 營業廳內「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政各項儲匯業務資費表皆為新版；海報專區規劃醒目有序，空白單據排放整齊。 5. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值，窗口服務禮貌親切；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 意見箱未放置新版中、英文顧客意見函，請補正。 2. 直立式電子看板播放異常，請即通知勞安科維護。 3. 設置多座公告欄，惟部分公告欄空無一物，請張貼業務宣導或海報。 4. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」處放置「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，請補正。 5. 自動櫃員機周邊有貼紙膠帶沾汙，請清理；自動櫃員機（右邊）掉漆嚴重及客服電話機斷線，

		<p>請檢修;i 郵箱箱體上有部分殘膠未清除，截郵時刻部分文字已脫落，單據盒已無相關單據，請補正。</p> <p>6. 身障服務窗口設置於8號櫃檯，惟該窗口玻璃門關閉且櫃檯上展示集郵票品，請補正。</p> <p>7. 郵政業務資訊建議放置營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊，俾利民眾查詢。</p> <p>8. 局屋門口及 i 郵箱前方階梯請設置止滑條及「小心階梯」警告貼紙，以維用郵安全。</p>
11	苗栗郵局(含901支)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳明亮整潔，布置舒適溫馨，海報文宣及單據擺放井然有序。 2. 郵局外牆利用3D 彩繪塗鴉及擺設造型裝置藝術、造型座椅及郵筒，打造極具風格特色郵局。 3. 自助服務區環境寬敞明亮、設有親子櫃員機及視障語音櫃員機 ATM、友善服務區提供洗手間及哺乳室，動線規劃得宜，用郵環境溫馨舒適。 4. 防疫期間各項防疫措施周全，提供熱感式測溫儀及手量體溫服務、乾洗酒精。 5. 為民服務不定期考核郵遞服務品質案卷製作精美，各投遞單位標示清楚，內容完整且即時更新。 6. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值，窗口服務禮貌親切；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 7. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項資費表皆為新版。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直立式電子看板無法播放，請即通知勞安科維護。 2. 郵務窗口請張貼「貴重物品及重要文件，請作報值或保價郵件交寄」文字，以提醒民眾並降低同仁作業風險。 3. 郵件資費小冊為舊版，營業規章卷宗夾未放置營業規章，請補正。 4. 局外自動櫃員機（裕隆汽車公司，第一餐廳及第二餐廳各一部）有下列缺失：

		<p>(1)自動櫃員機交易明細表回收箱已滿，請清理，避免客戶個資外洩。</p> <p>(2)補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。</p> <p>(3)第二餐廳自動櫃員機漏貼錄影請微笑、防詐騙貼紙，客服電話機亦未裝妥，請速補正。</p> <p>(4)金融機構代號一覽表是舊版（第一餐廳），請速補正。</p>
11-1	公館郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌。 2. 用郵環境整潔舒適明亮、動線流暢；海報專區規劃醒目有序，空白單據排放整齊。 3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值，窗口服務禮貌親切；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 4. 營業廳內「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政各項業務資費表皆為新版。 5. 志工服務檯設有標示牌標示服務項目，便利民眾洽詢。 6. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡欠缺，請即自購或通知贊助廠商補齊。 2. 櫃檯置放之「苗栗縣警察局員警巡簽登記簿」自5月24日起已無巡簽紀錄，請撤除。 3. 服務鈴設置於 i 郵箱左側後方且上方布滿灰塵，民眾不易發現，請調整位置並加強清潔。 4. i 郵箱上方及攝影機布滿灰塵且截郵時刻未填寫，請加強清潔並補正。 5. 用郵手冊卷宗夾內未放置用郵手冊；郵件資費小冊為舊版，請補正。 6. 局內入口處右側牆面有拆除管線及鐵釘痕跡，牆面坑洞凹凸不平，請補漆修復。 7. 投遞部門排信架放置散物、電腦之電線雜亂，致工作環境略顯凌亂，請優化改善。 8. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」處放置「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，請補正。
11-2	三義郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳明亮整潔、動線流暢，擺設中國風雕刻飾品，布置舒適溫馨，海報文宣及單據擺放井然有序。 2. 自助服務區設立醒目招牌，並設有遮陽柵欄，可避免機體日曬雨淋，設備用心維護，有利客戶用郵。 3. 窗口服務人員均穿著當季制服、配戴識別證及櫃檯置放姓名牌、主管職銜牌；態度親切有禮，與顧客互動良好。 4. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值，窗口服務禮貌親切；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 5. 營業廳內「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為新版。 6. 局屋頂樓環境整潔，同仁休息空間寬敞舒適。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵務車輛進出門口請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。 2. 公眾廳人流控管及總量管制已取消，請撤除總量管制人數之公告；座椅取消梅花座，請撤除相關管制標示。 3. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡欠缺，請即自購或通知贊助廠商補齊。 4. 實測抽號碼機印錄時間較實際時間慢4分鐘，請即校正並隨時注意時間正確性。 5. 壽險資訊公開說明文件請即時更新。 6. 局屋前階梯雖有張貼「小心階梯」警語，但無設置止滑條，為避免滑倒意外，請加裝。 7. 郵件資費小冊為舊版；郵務書寫範例為舊版3+2郵遞區號；部分郵政消息已過期；「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）」為舊版，建議全面重新檢視並補正。 8. 有新開戶專辦窗口，未於「號碼機」處放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第0號窗口

		<p>洽辦」標示牌，請補正。</p> <p>9. 公眾廳補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」，下方放置主機及線路之櫃子未上鎖，請補正。</p> <p>10. 自動櫃員機旁之密閉式垃圾桶未上鎖，請補正，避免客戶個資外洩。</p>
12	臺北郵局(含901支)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整潔明亮、綠化完善；海報、空白單據排放整齊，各項服務設施均依規定設置，用郵環境溫馨舒適。 2. 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，一目了然。 3. 實測抽號碼機時間正確，各項郵儲業務服務顧客等候時間，均符合目標值。 4. 設有銀髮友善服務區、哺集乳室及洗手間，顧客等候區亦以顏色區分設有博愛座(橘色)，提供優質友善服務設施。 5. 臺北北門郵局重建車寄(門廊)古蹟建築正立面以羅馬拱券及希臘柱式組成古典樣式，保留歷史軌跡，讓西區門戶古蹟風華再現；公眾廳廊道將歷史沿革及興建修繕歷程，以古意盎然鋪陳整個營業動線，別具文化氣息。 6. 信箱業務設置於2樓，為服務特殊民眾，除加強樓梯安全措施，如張貼警語標示、設置扶手及止滑條外，並於1樓樓梯旁設有「二樓信箱服務鈴」，經測試服務人員能即時回應處理。 7. 各式便利箱(鴿)標示價格串成燒肉串造型，展示於公眾廳內，極具創意廣告性。 8. 提供服務鈴、身障坡道及相關設施、友善關懷服務櫃檯、漂書站、樂活專櫃等設施。 9. 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。 10. 書面提供案卷資料製作內容詳實，疫情期間提供窗口貼心服務，營業保持不中斷；窗口加裝塑膠帷幕，阻斷近距離接觸，加強防疫作業；用心規劃發放紓困金與振興券，創新服務，值得肯定。

		<p>11. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理；所設密閉式垃圾桶並加鎖，自動櫃員機告示牌內容為最新版並貼有反詐騙宣導貼紙；抽測郵政 VISA 一卡通金融卡相關業務，同仁回應熟練。</p> <p>12. 郵務窗口設有金流卡機及擺設宣傳立牌，提升郵政金融卡支付郵務費用服務；設有封裝填充區，提供民眾免費包裝緩衝材；展示便利箱模型，便利民眾選擇使用。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 貴轄支局公眾廳凡設有直立式電子布告欄者，應由勞安科指定專人按季全區檢視，如播放系統有故障、或有時間差，應即招商維修，以確保郵政設備有效性。 2. 貴局901支及貴轄各支局中英文版顧客意見箱樣式不一，請洽總公司公共事務處公版規格統一製作發交使用。 3. 貴局智慧型叫號機機型繁多，為利員工介面操作，請建立相關簡易式操作 SOP 置於內網供各支局參照。 4. 貴局901支及貴轄各支局滅火器有超過使用年限之狀況，應由勞安科派人定期全區檢視，如效期已過或將屆，應即招商更新或預排換補期程，以確保器具性能有效性。 5. 為維護局屋觀瞻，請全面檢視轄區內各局公共藝術造景區，有需維修或拆除移置等情形者，應即洽臺北市政府文化局辦理。 6. 臺北龍山郵局已裁併，惟臺北郵局網頁用郵尖峰時段及 iTaiwan 免費上網郵局查詢仍留有該局資訊，請更正。 7. 儲匯叫號機旁依規定應設置「欲開立存簿/劃撥帳戶，請逕至 0 號窗口辦理」壓克力牌。 8. 營業時間牌格式與要點不符，請改善；牆上書寫範例及郵務表單書寫範例部分僅為3碼郵遞區號，部分3+3郵遞區號錯誤；郵政用郵資訊區之書寫範例部分為3碼郵遞區號，部分為3+2碼郵遞區號。 9. 郵務窗口前方小液晶螢幕宣導3+2郵遞區號，建議更新；封裝填充區附近之服務鈴英文
--	--	---

		(INSTANT-HELPBELL)與該局其他處(Ring for Service)不一致，請調整。
12-1	南港郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。 2. 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。 3. 實測抽號碼機時間正確，各項郵儲業務服務顧客等候時間，均符合目標值。 4. 公眾廳寫字檯整齊清潔，提供度數齊全老花眼鏡，便利民眾用郵。 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，極具創意廣告性。 6. 自助服務區寬敞，ATM 均依規定張貼最新金融機構代號一覽表、公告相關事項及相關貼紙，並設置加鎖垃圾桶，提供用郵客戶安全便利之環境；設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理。 7. 資訊業務資料夾放置之壽險公開說明書為最新版本；郵儲書寫範例清楚，排列甚為整齊，民眾容易閱讀參考。 8. 設有樂活專櫃、代售商品優惠區，並提供五倍券購買優惠資訊，吸引民眾購買；設有EZPost列印設備，便利民眾用郵。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前及左側均有臺階，請張貼「注意、小心臺階」警語標示，以加強安全防護。 2. 局屋門前公共藝術造景區之氣球造型已褪色掉漆，底座檯上立燈東倒西歪，甚礙觀瞻，請即報管轄局協調臺北市政府文化局(公共藝術權責單位)維護管理。 3. 局屋入口處玻璃自動門貼滿告示貼紙，有礙觀瞻，請改以立牌或其他方式兩側呈現。 4. 公眾廳直立式電子看板播放系統故障，請通知臺北郵局勞安科即招商維修。 5. 局屋正門外牆透明雨遮上有大片髒污，有礙觀瞻，請即清潔維護。 6. 局屋前未設立郵局 CIS 橫式招牌，自助郵局亦無招牌或自動櫃員機燈箱標示，建請籌設，以

		<p>突顯郵政新意象。</p> <p>7. 自助郵局內玻璃牆上蒙上一層灰塵，白色內牆上有黑色污漬，有礙觀瞻，請即清潔維護。</p> <p>8. 自助郵局內右邊 ATM 未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，邊框有幾處掉漆成銹漬，請即檢修維護；i 郵箱無3+3碼郵遞區號，智慧郵筒未提供截郵時刻，請補正；海報泛黃老舊，請更新。</p> <p>9. 局內牆上表單及信封書寫範例，總公司地址之3+3碼郵遞區號錯誤，部分仍為3+2碼郵遞區號。</p> <p>10. 門口懸掛大型中央存保公司掛牌，字樣已褪色模糊，請申請換發。</p> <p>11. 郵務股1樓月台郵政願景圖檔已汙損，建議更新並加裝防撞條；地下室郵差摩托車上中華郵政袋袋面污黑不堪，請即清潔維護；B1停車空間有電動機車充電設備，附近披掛雨衣，請注意排除濕氣，避免發生意外。</p>
12-2	臺北北安郵局	<p>優點：</p> <p>1. 分層營業局所，上下樓梯設有扶手、貼有警語及止滑條；用郵動線規劃良好。</p> <p>2. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。</p> <p>3. 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> <p>4. 實測抽號碼機時間正確，郵儲業務服務顧客等候時間，均符合目標值。</p> <p>5. 提供服務鈴、電動升降梯及友善服務窗口等多項便民措施。</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；自動報案系統均直通警察機關或委託之保全業者。</p> <p>7. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理；所設密閉式垃圾桶並加鎖，張貼最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表；抽測郵政 VISA 一卡通金融卡相關業務，同仁回應熟練。</p>

		<p>8. 公告用郵人潮較多時段、門口提供營業時間外之其他延時營業郵局、交寄國際郵件應預先傳遞電子通關資訊(ITMATT)等資訊。</p> <p>9. i 郵箱側面設有壓克力板可放置宣傳海報，不會因張貼留下殘膠影響箱體美觀。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一樓公眾廳往地下室樓梯靠牆處布滿灰塵且線路雜陳，有礙觀瞻，請即清潔及整線。 2. 局屋入口處玻璃自動門貼滿告示貼紙，有礙觀瞻，請改以立牌或其他方式兩側呈現。 3. 公眾廳內展示櫃部分空間閒置，請隨時補充，利用有限的展示空間，推展業績。 4. 局屋前兩側小花臺，雜草叢生，請加強植栽綠美化。 5. 郵局 CIS 橫式招牌下緣框有幾處銹蝕成洞，請即檢修。 6. 郵政信箱區域未架設錄影設備，建請裝設；兩張專用信箱投遞時刻表投遞時間不同，請調整。 7. 局屋門口地上置放將出口之國際郵件，應規劃保護措施，以防郵件被竊取。 8. 地下一樓儲匯部門業務諮詢告示牌掛在閒置無承辦人之窗口，請改善；儲匯櫃檯未放置儲匯業務資訊夾，請補正。
12-3	文山景美郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分層營業局所，上下樓梯設有安全扶手、貼有警語及止滑條。 2. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。 3. 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。 4. 實測儲匯業務抽號碼機時間相符，且顧客等候時間符合目標值。 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. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理；所設密閉

		<p>式垃圾桶並加鎖。</p> <p>7. 資訊業務資料夾放置「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」及壽險公開說明書為最新版本。</p> <p>8. 公告各類郵件截郵時刻表、張貼用郵人潮較多時段、門口提供營業時間外之其他延時營業郵局等資訊，以利民眾用郵。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋入口處玻璃自動門貼滿告示貼紙，有礙觀瞻，請改以立牌或其他方式兩側呈現。 2. 志工服務檯請設置服務項目告示牌，以利用郵諮詢服務。 3. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請即通知臺北郵局勞安科招商維修校正。 4. 二樓公眾廳牆邊角落散落電線、網路線及電源開關，為維護線路安全，請即整線並以線盒蓋包裝。 5. 局屋旁設有郵車出入通道，連接騎樓，出入口處閃光警示燈已故障，為維護行人及郵車安全，請即維修。 6. 專用信箱未標示「本局尚有__個信箱備供出租」字樣，請補正；1封帳單郵件突出專用信箱外，為避免重複發生，作業時請加強注意防範。 7. 二樓儲匯基金專辦櫃檯未放置基金警語告示牌，請改善；原放置桌上型叫號機之位置仍留有已遮蔽之叫號機告示牌，請清除。 8. i 郵箱箱體上多處殘膠，請清潔管理。 9. 郵務窗口智慧叫號機時間慢約3分鐘，請按日檢視調整。
12-4	臺北松山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防疫期間採取實聯制並提供熱感式測溫儀、乾洗酒精，管制動線單一進出。 2. 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。 3. 實測郵儲業務抽號碼機與營業時間相符；服務顧客等候時間，均符合目標值。

		<p>4. 提供服務鈴、身障坡道及友善服務窗口等多項便民相關設施。</p> <p>5. 公眾廳寫字檯設有老花眼鏡、膠檯、膠水及印泥等各項用郵工具，貼心便民。</p> <p>6. 商品展示櫃及集郵票商品擺設規劃，整齊美觀。</p> <p>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。</p> <p>8. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理；所設密閉式垃圾桶並加鎖，自動櫃員機告示牌內容為最新版並貼有反詐騙宣導貼紙；抽測郵政 VISA 一卡通金融卡相關業務，同仁回應熟練。</p> <p>9. 各類空白單據、郵品展示、郵政消息、業務海報及各項公告均排放整齊，提供用郵客戶舒適用郵空間。</p> <p>10. 公告各類郵件截郵時刻表、張貼用郵人潮較多時段、門口提供營業時間外之其他延時營業郵局等資訊，以利民眾用郵。</p> <p>11. 郵務窗口設有金流卡機及擺設宣傳立牌，有助推廣郵政金融卡支付郵務費用服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 公眾廳酒品展示區未設警示標語，請即補正，避免受罰。</p> <p>2. 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>3. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請即通知臺北郵局勞安科招商維修校正。</p> <p>4. 郵局 CIS 橫式招牌設於局屋正面右側，致正面識別度不佳，請改置於正面，以突顯郵政意象。</p> <p>5. 門口懸掛大型中央存保公司掛牌，字樣已褪色模糊，請申請換發。</p> <p>6. 局外 ATM 未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正；有張貼松山派出所之振興券發放 QRcode 貼紙，請注意勿被張貼其他廣告。</p> <p>7. 局內牆上表單及信封書寫範例仍為3+2碼郵遞區號；郵政用郵資訊區所提供之信封書寫範例仍為3+2碼郵遞區號，郵務營業規章為108年版非最新版，請改正。</p>
--	--	--

12-5	臺北大同郵局	<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，櫃檯並置放姓名牌。 2. 防疫期間各項防疫措施周全，提供量體溫服務、乾洗酒精、實聯制，管制動線進出單一。 3. 裝設服務鈴並設置諮詢服務窗口，便利民眾用郵，提升服務品質。 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. ATM 服務區設有客服電話撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理；所設密閉式垃圾桶並加鎖，自動櫃員機告示牌內容為最新版並貼有反詐騙宣導貼紙；抽測郵政 VISA 一卡通金融卡相關業務，同仁回應熟練。 6. 公告各類郵件截郵時刻表、張貼用郵人潮較多時段、門口提供營業時間外之其他延時營業郵局等資訊，以利民眾用郵。 7. 設有 i 郵箱提供民眾24小時自助取寄郵件服務，智慧郵筒截郵時刻為列印，整齊美觀，並提供鄰近 i 郵箱資訊。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋入口處玻璃自動門貼滿告示貼紙，有礙觀瞻，請改以立牌或其他方式兩側呈現。 2. 公眾廳內展示櫃部分空間閒置，請隨時補充，利用有限的展示空間，推展業績；另有閒置櫥櫃擺放在牆角，請移除。 3. 局屋正面招牌僅有郵局字樣、郵徽及郵遞區號，識別度不夠，意象不佳，為突顯郵政新意象，請設置郵局 CIS 橫式招牌。 4. 專用信箱未標示「本局尚有__個信箱備供出租」字樣，請補正。 5. 營業廳入口處防疫設備以箱框及整箱單據的固定方式，有違整齊，請改善。 6. 自助郵局內自動櫃員機(1J1)上方服務項目說明與自動櫃員機服務機種不符及自動補摺機未設服務告示牌，請改善。
------	--------	---

		<p>7. 公眾意見箱僅放置英文意見單，無中文意見單，請改善。</p> <p>8. 郵務窗口智慧叫號機時間慢約1~2分鐘，請按日檢視調整，以維民眾用郵權益。</p> <p>9. 銀髮友善服務區之櫥櫃未擺放集郵或代售商品等，建議妥善規劃利用。</p>
--	--	--