

附表 114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	苗栗郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網苗栗郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。 2. 為民服務書面資料公益活動/關愛社區活動，114年已有3次社區活動紀錄，值得嘉許。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 全球資訊網苗栗郵局首頁/最新消息項下「RSS 訂閱中心」，放置「關懷獨居長者寒冬送暖活動」公益活動，與標題名稱不符，請改善。 (2) 欠缺114年度書面資料，請以「數位創新加值」及「社會創新共融」為主題，即時更新補充。 2. 局外自動櫃員機(榮迪興實業股份有限公司) <ol style="list-style-type: none"> (1) 燈箱箱面褪色、機檯周圍牆面張貼廣告及過多貼紙背膠殘留，請改善。 (2) 機檯前階梯請張貼「小心階梯」警示貼紙。 (3) 金融機構代號一覽表未更新；「錄影中請微笑」、「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「台灣 PAY 掃碼提款」等貼紙均脫落不整，請改善。
1-1	通霄郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門人口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」友善標示。 2. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 3. 公眾廳環境明亮，放置盆栽加強環境美化、綠化，單據擺放整潔，局內動線順暢，用郵環境舒適。 4. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適便民服務空間。 5. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>6. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。</p> <p>7. 營業廳設置「英語窗口」、「友善服務窗口」及「僱講客」基本客語服務等相關措施。</p> <p>8. 實測儲匯窗口業務，能正確答復，展現良好之專業能力，與顧客互動良好。</p> <p>9. 自動櫃員機張貼最新版「跨行轉帳金融機構代號一覽表」；客服電話機經實際測試，可順利撥通提供服務，並設置密閉式上鎖明細表投入箱。</p> <p>10. 郵政專用信箱中、英書寫格式、投遞時刻表及可供租用信箱餘額均明確標示，便利民眾查詢。</p> <p>11. 郵遞單位環境整潔、作業檯桌面及郵袋區等物品皆擺放有序，整體工作環境良好。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局外郵筒收信時刻標示模糊；局名牌之3+3郵遞區號貼紙破損，均請改善。</p> <p>2. 局屋外騎樓之公布欄張貼公告略顯凌亂，且玻璃扇門未加鎖，請改善。</p> <p>3. 服務鈴未設於身障坡道下方處，請改善。</p> <p>4. 局屋門前階梯「小心階梯」警示貼紙破損，請改善。</p> <p>5. 實測叫號機號碼牌印錄時間與實際時間落差2分鐘，請改善。</p> <p>6. 公眾廳補摺機上「自動櫃員補摺機使用說明」標示牌，未依112年5月22日儲通第5151號函規定撤除，請改善。</p> <p>7. 公眾廳商品展示櫃遮蔽參加中央存款保險公司告示牌，請改善。</p> <p>8. 公眾廳部分儲匯文宣摺頁過期，請更新。</p> <p>9. 基金銷售窗口未擺放警語提示牌，請改善。</p> <p>10. i 郵箱託運單放置區紙屑堆積；智慧郵筒收信時刻標示模糊，請改善。</p> <p>11. 郵遞單位郵務車聯外通道出入口處，請設置警示閃光燈號或反射凸透鏡。</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
1-2	銅鑼郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔。 2. 局屋門人口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」友善標示。 3. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親切。 4. 實測抽號碼機，郵儲業務服務顧客等候時間，符合目標值；叫號機營業時間設定正確；實測窗口服務人員專業流程，可正確答復業務相關問題。 5. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。 6. 公眾廳寫字檯整潔有序，老花眼鏡配備齊全，搭配綠化環境，提供舒適便民服務空間。 7. 營業廳設置「英語窗口」、「友善服務窗口」及「偈講客」基本客語服務等相關措施。 8. 郵遞單位環境整潔，作業檯桌面及郵袋區等物品皆擺放有序，整體工作環境良好。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務鈴未設於身障坡道下方處，請改善。 2. 局屋門前階梯請張貼「小心階梯」警示貼紙。 3. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」置於志工服務臺旁，不利民眾使用，請改善。 4. 公眾廳右方商品展示櫃閒置，請充分利用空間，俾達業務行銷及空間美化之效。 5. 公眾廳「顧客意見函」陳列架擺放過多意見函不易拿取，請改善。 6. 公眾廳郵件資費小冊為舊版；長型公眾座椅墊破損，請改善。 7. 自動櫃員機服務區未完整張貼相關資訊貼紙，請改善。 8. 自動櫃員機服務區左側機檯未貼機型號碼，請改善。 9. i 郵箱部分標示貼紙脫落，請改善。 10. 郵遞單位郵務車聯外通道出入口處，請設置警示閃光燈號或反射凸透鏡。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
1-3	苗栗南苗郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門人口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」友善標示。 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，服務態度禮貌親切。 3. 實測窗口服務人員專業流程，可正確答復業務相關問題。 4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 5. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡配備齊全，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。 6. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 7. 公眾廳「顧客意見函」陳列架擺放中、英文版顧客意見函，排列整齊。 8. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，便利顧客查詢。設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利民眾掃描連結查詢。 9. 營業廳設置「英語窗口」、「友善服務窗口」及「僮講客」基本客語服務等相關措施。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 橫式招牌髒污且褪色，請改善。 2. 服務鈴鬆動不穩，請改善。 3. 局屋門口大型中央存保公司掛牌，字體褪色斑駁，請申請換發。 4. 實測叫號機號碼牌印錄時間與實際時間落差2分鐘，請改善。 5. 公眾廳郵政資訊專區未提供郵件資費小冊，請改善。 6. 自動櫃員機服務區「自動提款機」標示為舊稱，明細表投入箱凹損，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
2	南投郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網南投郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。 2. 書面資料「數位創新加值」及「社會創新共融」封面製作精美。 3. 局外自動櫃員機(農委會水土保持局)： <ol style="list-style-type: none"> (1) 張貼「錄影中請微笑」貼紙及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」等，並設置密閉式上鎖明細表投入箱。 (2) 機身保持良好，四周環境乾淨清潔；測試客服電話機接聽情形，能即時接通提供服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網/南投郵局/公益活動/社區結合活動，部分目錄(98至103年)內無相關資料，請刪除。 2. 卷宗依評核項目分門別類，惟部分資料內容為例行性保養紀錄報表(例如用電設備定期巡檢報告表、網站資訊安全檢查表)，請以「數位創新加值」及「社會創新共融」為主題，定期彙整相關資料，擷取特殊案例加以記載，以提升書面資料之價值，並減少紙本影印之浪費。 3. 局外自動櫃員機(農委會水土保持局)： <ol style="list-style-type: none"> (1) 未張貼電話機操作指示貼紙，請補正。 (2) 補摺機底座有生鏽情形，請改善。
2-1	日月潭郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口設置日月潭意象裝置藝術、郵務腳踏車，吸引遊客前來拍照留念，提升郵局形象。 2. 局屋門口提供南投地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 3. 局屋外張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益。 4. 公眾廳環境明亮，動線順暢，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，提供血壓計、輪椅，方便客戶用郵。 5. 公眾廳郵、儲單據書寫範例製作精美，以三角立牌活頁方式展示供儲戶翻閱，節省空間且方便更

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>新抽換。</p> <p>6. 公眾廳郵政資訊專區提供郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊等資料均為最新版。</p> <p>7. 公眾廳郵政業務提供多國語言之書寫範例，方便新住民用郵；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。</p> <p>8. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」貼紙及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」等，並設置密閉式上鎖明細表回收桶。</p> <p>9. i 郵箱廣告看板製作精美，位置顯眼，並以郵局元素進行形象美化，有效吸引遊客注意。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋大型郵局 CIS 直式招牌髒污褪色，請改善。</p> <p>2. 局屋門口中央存保公司掛牌褪色斑駁，未設置 FedEx 代理收件標示牌，請改善。</p> <p>3. 公眾廳商品展示櫃部分空間閒置、未標示價格及玻璃髒污等情形，請改善。</p> <p>4. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡欠缺，請改善。</p> <p>5. 公眾廳部分天花板破損或凸起，請改善。</p> <p>6. 公眾廳郵務書寫範例新、舊並列，請移除舊版。</p> <p>7. 自動櫃員機機身沾有粉塵、客服話機老舊髒污及舊版「信用卡預借現金及銀聯標籤」未移除等情形，請改善。</p> <p>8. i 郵箱外觀殘留貼紙膠痕及髒汗，上方屋簷遮陽罩髒污，請改善。</p> <p>9. 郵務窗口人員對於列印國際郵件單據之交易不夠熟悉，請加強員工教育訓練。</p>
2-2	魚池郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋前方樓梯牆面設有櫻花彩繪圖案，別具特色。</p> <p>2. 局屋大型郵局 CIS 招牌郵乾淨整潔，無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵。</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>3. 局屋門口「外幣買賣、印花稅票代銷處、兩岸郵政速遞、DHL 及 Fedex 代理收件處」等標示整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。</p> <p>4. 局屋門口提供南投地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊；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。</p> <p>5. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。</p> <p>6. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供舒適用郵環境。</p> <p>7. 公眾廳環境明亮，動線順暢，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，提供血壓計、輪椅，方便客戶用郵。</p> <p>8. 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益；提供用郵手冊、資費小冊等資料均為最新版。</p> <p>9. 營業窗口設有英語服務、友善服務及無障礙等告示，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，基金銷售窗口亦有基金警語告示牌。</p> <p>10. 實測郵寄便單據列印設備，一切正常；測試郵務窗口人員對於列印國際郵件單據之熟悉度，表現良好。</p> <p>11. 投遞單位作業空間環境整潔、箱框郵袋等擺放整齊，並張貼郵務車輛及郵遞作業場所清潔維護作業之告示，提醒同仁共同維護。</p> <p>12. 投遞單位設置外勤人員值班表公告欄，清楚標明各投遞人員負責區段及當日公休人員；製作安全駕駛文宣，提醒投遞同仁注意行車安全。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋門外樓梯未張貼「小心階梯」警示貼紙，無障礙坡道處服務鈴蓋板破損，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
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 局屋門口中央存保公司掛牌褪色斑駁，請換發更新。 3. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡欠缺，打包用器具櫃內有雜物，請改善。 4. 公眾廳右方商品展示櫃閒置，請充分利用空間，俾達業務行銷及空間美化之效。 5. 公眾廳未提供營業規章，郵務書寫範例新、舊並列，「EZPost 線上交寄製作託運單步驟」為舊版，請改善。 6. 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」可正常連線局，得免張貼紙本「儲匯業務工本費暨資費表」，公眾廳郵政資訊專區及自動櫃員機兩處之紙本資費表請撤除。 7. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」置於連排公眾座椅旁，不利民眾使用，請改善。 8. 公眾廳「抽號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第 〇 號窗口洽辦」標示牌；印錄時間與實際時間落差逾1分鐘，請改善。 9. 郵遞單位郵務車聯外通道出入口處，請設置警示閃光燈號或反射凸透鏡。
2-3	南投中興郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外設有郵政寶寶裝置藝術，吸引遊客前來拍照留念，提升郵局形象。 2. 局屋門外設有無障礙坡道、服務鈴相關設施，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. 局屋門口提供南投地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 局屋門口「外幣買賣、印花稅票代銷處、兩岸郵政速遞、DHL 及 Fedex 代理收件處」等標示整合於單一告示牌，整齊美觀且節省空間。 5. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。 6. 公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>序，用郵環境舒適。</p> <p>7. 公眾廳設有老花眼鏡、公眾座椅及手機充電區等服務設施，並提供血壓計、輪椅，方便客戶用郵。</p> <p>8. 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益。</p> <p>9. 營業廳設有英語服務、友善服務及無障礙窗口告示，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，基金銷售窗口亦置有基金警語告示牌。</p> <p>10. 實測郵寄便單據列印設備，一切正常；測試郵務窗口人員對於列印國際郵件單據之熟悉度，表現良好。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋外郵筒收信時間標示模糊，請改善。</p> <p>2. 公眾廳商品展示櫃部分商品未標示價格及空間閒置，請改善。</p> <p>3. 公眾廳「顧客意見函」陳列架未擺放英文版顧客意見函；郵政資訊專區未提供用郵手冊、資費小冊等資料，請補正。</p> <p>4. 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○號窗口洽辦」標示牌，請改善。</p> <p>5. 公眾廳補摺機上「自動櫃員補摺機使用說明」標示牌，請依112年5月22日儲通第5151號函規定撤除，避免客戶混淆。</p> <p>6. i 郵箱郵件收攬時間褪標示褪色、欠缺補充名址標籤貼紙等狀況，請改善。</p> <p>7. 郵政專用信箱未張貼中、英文書寫格式範例、投遞時刻表及可租用信箱數等標示，請改善。</p>
3	彰化郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新)	<p>優點：</p> <p>1. 全球資訊網彰化郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。</p> <p>2. 彰化海濱工業區服務中心設置郵務延伸櫃檯，提供交寄郵件服務，增加業務績效。</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
	共融等項目)	<p>3. 為民服務書面資料：</p> <p>(1) 發行「卦山郵韻」月刊，宣導廉政措施、防制詐騙案例及其他法案，印製精美，用意良善，值得嘉許。</p> <p>(2) 「社會創新共融」主題內容豐富，包括廉政社會參與活動、政令宣導及講座、問卷調查、關懷獨居長者、新春揮筆送春聯、在地農產行銷、捐血活動、社區大學金融知識講座、關懷獨居長者等社會關懷服務活動。</p> <p>4. 局外自動櫃員機(彰濱產業園區線西區)：</p> <p>張貼「錄影中請微笑」貼紙及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」等，並設置密閉式上鎖明細表投入箱。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 為民服務書面資料：</p> <p>(1) 部分書面資料內容為總公司相關作業規定，請增加創新作法，鼓勵同仁踴躍創新提案。</p> <p>(2) 「社會創新共融」書面資料「代收貨價」文字請修正為「代收貨款」；觸控式外語書寫範例之郵務表單範例為舊版，請更新；可針對新住民族群辦理相關社會關懷服務系列活動。</p> <p>2. 局外自動櫃員機(彰濱產業園區線西區)：</p> <p>(1) 園區風沙大，請加強機檯四周玻璃及環境之清潔。</p> <p>(2) 客服電話機按鍵1顆損壞，未張貼話機操作指示貼紙，請改善。</p>
3-1	伸港郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋門口局名牌、營業時間、印花稅票等掛牌擦拭乾淨，保持良好。</p> <p>2. 局屋門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。</p> <p>3. 窗口均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌，服務態度禮貌親</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>切。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 公眾廳郵政資訊專區提供營業規章、資費小冊等資料為最新版。 5. 公眾廳郵政業務提供多國語言之書寫範例;實測郵寄便單據列印設備，一切正常。 6. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」貼紙及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」等，並設置密閉式上鎖明細表回收桶。 7. 郵務窗口張貼危險禁寄物品、貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄、本窗口開放郵政金融卡支付郵資等提醒告示。 8. 投遞單位整體環境整潔明亮，分揀檯保持整齊清潔，便於投遞同仁作業。 9. 投遞單位張貼安全駕駛文宣並懸掛「執勤中不喝酒」裝飾，提醒投遞同仁注意行車安全;郵務通報置放整齊，並均有傳閱同仁週知並簽章。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口外側中央存保公司掛牌褪色斑駁，請換發更新。 2. 局屋入口公告欄旁設有「環保紙杯」架，惟已無提供飲水服務，請移除。 3. 公眾廳設置三座公佈欄及一面大型白板，公告張貼空間過多，因局屋空間較小，建請就公告空間、書寫櫃檯、叫號機及公眾座椅等，進行整體規劃調整，提供民眾舒適之用郵環境。 4. 公眾廳「顧客意見函」陳列架置於角落且被其他物品遮住，不利公眾取用，請懸掛於明顯處。 5. 公眾廳公告欄旁標示「英語諮詢服務，請洽第3號櫃檯」與設於5號英語櫃檯不一致，請改善。 6. 公眾廳用郵手冊為舊版、郵務書寫範例新舊並列及郵務窗口貼張過期文宣（108年 EZPost 郵資折扣優惠活動），請移除更新。 7. 人員對於列印國際郵件單據之交易不夠熟悉，請加強員工教育訓練。 8. 營業櫃檯透明塑膠桌墊老舊發黃污損，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 營業基金櫃檯未放置基金銷售窗口標示牌及基金警語告示牌，請補正。</p> <p>10. i 郵箱郵件收攬時間標示褪色、欠缺原子筆等狀況，請改善。</p> <p>11. 郵政專用信箱部分箱格號碼褪色及脫落，請補正；未張貼中、英文書寫格式範例、投遞時刻表及可租用信箱數等標示，請改善。</p> <p>12. 郵車車道出入口擺放多臺空籃車，且未摺疊立放整齊排列，避免影響郵車進出，請改善。</p>
3-2	線西郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵。 2. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨，門口局名牌、營業時間、印花稅票、中央存保公司等掛牌擦拭整潔。 3. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。 4. 公眾廳環境明亮，動線順暢，單據擺放整潔，郵政消息及宣傳海報張貼有序，設有公眾座椅、手機充電區及老花眼鏡等服務設施，提供舒適用郵環境。 5. 公眾廳郵政資訊專區提供營業規章、資費小冊等資料均為最新版；張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益。 6. 公眾廳郵政業務提供多國語言之書寫範例；實測郵寄便單據列印設備，一切正常。 7. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」貼紙及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。 8. i 郵箱提供名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆，便利民眾使用。 9. 郵務窗口張貼「貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄」之提醒告示。 <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. 公眾廳右方商品展示櫃閒置，價格標示不清，請改善。 2. 公眾廳「郵件招領」公告欄張貼新郵消息、業務告知書等告示，內容與招牌名稱不符，請更正。 3. 公眾廳「抽號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 4. 公眾廳補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，下方主機櫃未上鎖，請改善。 5. 公眾廳未提供用郵手冊，張貼之海報、跨行匯款申請書及郵遞區號3+2書寫範例均為舊版，請改善。 6. 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」可正常連線局，得免張貼紙本「儲匯業務工本費暨資費表」，公眾廳郵政資訊專區紙本資費表請撤除。 7. 自動櫃員機補摺入口處未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙；無掃碼功能機檯張貼「台灣 pay 掃碼提款」貼紙，請改善。 8. i 郵箱郵件收攬時間標示褪色；郵寄便單據列印設備故障，請改善。 9. 郵政專用信箱未張貼中、英文書寫格式範例、投遞時刻表及可租用信箱數等標示，請改善。
3-3	鹿港彰濱郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵。 2. 局屋門入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 3. 窗口同仁均整齊穿著當季制服，並按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌，服務態度親切。 4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。提供舒適用郵環境。 5. 公眾廳張貼郵政專營權海報，積極宣導並維護專營權法益。

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. 營業基金櫃檯放置基金銷售窗口標示牌及基金警語告示牌。</p> <p>7. 自動櫃員機張貼「錄影中請微笑」貼紙及最新版「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「跨行轉帳金融機構代號一覽表」、「自動櫃員機告示牌」，並設置密閉式上鎖「明細表回收桶」。</p> <p>8. 郵務窗口張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄、本窗口開放郵政金融卡支付郵資等提醒告示。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 橫式招牌褪色，請改善。 2. 局屋前郵筒仍貼有緊急情況附加費貼紙，請移除；背面收攬時間褪色模糊，請改善。 3. 局屋門口局名牌郵遞區號為5碼；未掛 FedEx 代理收件處牌，請改善。 4. 局屋門口中央存保公司掛牌褪色斑駁，請換發更新。 5. 郵政商品展示櫃旁設有「環保紙杯」架，惟已無提供飲水服務，請移除。 6. 公眾廳右方商品展示櫃閒置，請充分利用空間，俾達業務行銷及空間美化之效。 7. 公眾廳「顧客意見函」陳列架置於書寫櫃檯處與郵政業務資訊資料夾並列，位置隱蔽不利民眾取用，請調整至適當位置。 8. 公眾廳「抽號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶請逕至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 9. 公眾廳跨行匯款申請書為舊版，請更新；未提供用郵手冊、資費小冊，請改善。 10. 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」可正常連線局，得免張貼紙本「儲匯業務工本費暨資費表」，請公眾廳郵政資訊專區紙本資費表撤除。 11. 自動櫃員機掃瞄儀上方未張貼「台灣 PAY 掃碼提款」標示，請改善。 12. i 郵箱外觀殘留掛號條碼貼紙、郵件收攬時間褪色及欠缺名址標籤貼紙等狀況，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
4	屏東郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網屏東郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。 2. 為民服務書面資料： <ol style="list-style-type: none"> (1) 數位創新加值項目，設置「郵務窗口計重滾輪設備」客戶可輕鬆將包裹推送至窗口內，且即時郵件重量顯示，提升工作效率；「農特產品自動計費分口輸送帶」設計農特產品自動計費分口輸送帶，搭配農特產系統，節省人工作業；「監視系統管理」以 Excel 工具簡化管理流程，並利用「自動對時系統」，使 NAS 與時間伺服器保持同步，確保相關設備時間之準確。用心業務流程改造與創新，並嚴格執行各項內控與安控規定，殊值肯定，可為各局借鏡參考。 (2) 社會創新共融部分，辦理「郵遞心希望、書香啟未來專案」及「關懷農產屏東愛文芒果」，成效良好，並代表本公司參加114年交通部服務獎，請持續將辦理成果更新於書面資料。 3. 局外自動櫃員機(屏東監獄)機身擦拭清潔並依規定張貼新版之告示及貼紙；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 <p>建議改進事項：</p> <p>局外自動櫃員機(屏東監獄)：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 機檯前階梯請加設止滑條；右側明細表投入箱未上鎖，請改善。 (2) 設置半遮陽帆布立意良善，惟懸掛位置臨近機櫃，遮蔽空間狹小，使用者進出較為不便，且恐有安全疑慮，建議調整帆布位置。
4-1	萬丹郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋門前無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵；階梯張貼「小心階梯」標示，貼心提醒用郵客戶注意。 3. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>淨。</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 窗口同仁制服整齊、禮貌有禮，均按規定配帶識別證或胸章；經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切。 5. 設置「點字服務鈴」、「無障礙坡道」、「友善服務窗口」，並於入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 6. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 7. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。 8. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 9. 公眾廳「顧客意見函」陳列架擺放中、英文版顧客意見函，封面郵遞區號為最新版3+3碼。 10. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章及郵件資費小冊為新版，便利客戶查閱。 11. 營業廳設置「郵務窗口計重滾輪設備」，使客戶可輕鬆將包裹放置並推送至窗口內，並透過即時郵件重量顯示，提升工作效率，減少同仁勞動搬運。 12. 自動櫃員機機身擦拭清潔、依規定張貼新版之告示及貼紙，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 13. i 郵箱櫃體機身擦拭乾淨，設置遮陽裝置保護機臺，並提供託運單、郵件條碼，另貼心提供原子筆，便利顧客取用書寫。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門前請設置止滑條；i 郵箱截郵時間未標註，請補正。 2. 窗口姓名牌規格不符，無法使用，請儘速請廠商處理。

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
		<ol style="list-style-type: none"> 3. 公眾廳用郵手冊為影印本，請擺放原版手冊。 4. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」旁未放置保險業公開資訊觀測站 QR Code 標示，請改善。 5. 自動櫃員機鍵盤之「確認」鍵字漆剝落，請改善。 6. 郵政專用信箱未張貼中、英文書寫格式範例、投遞時刻表及可租用信箱數等標示，請改善。 7. 郵務單位分檢信格標示格式不一，請改善。 8. 郵車車道出入口擺放多臺空籃車，且未摺疊立放整齊排列，請改善，以避免影響郵車進出。 9. 郵遞單位郵務車聯外通道出入口處，請設置警示閃光燈號或反射凸透鏡。
4-2	竹田郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋外無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，並提供點字辨識服務，方便身障客戶用郵。 3. 局屋門口提供屏東地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 5. 局屋大門口、i 郵箱及自動提款機等處整體規劃遮陽隔柵設施，整齊美觀。 6. 設置「點字服務鈴」、「無障礙坡道」、「友善服務窗口」，並於入口處張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，提供友善用郵環境。 7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 8. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>10. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊為新版，便利客戶查閱。</p> <p>11. 營業廳設置「郵務窗口計重滾輪設備」，使客戶可輕鬆將包裹放置並推送至窗口內，並透過即時郵件重量顯示，提升工作效率，減少同仁勞動搬運。</p> <p>12. 自動櫃員機機身擦拭清潔、依規定張貼新版之告示及貼紙，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障；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. 局屋外自動提款機機身及 i 郵箱上方牆面髒污，請改善。 2. 公眾廳顧客意見函郵遞區號為舊版3+2碼，請補正。 3. 營業廳部分櫃檯下方張貼海報，不利用郵人士閱覽，請調整集中於公告欄。 4. i 郵箱智慧郵筒收信時間標示模糊，請改善。
4-3	屏東北平路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋門前階梯標示「小心階梯」警示貼紙，並劃設明顯黃色線條貼心提醒。 3. 局屋門口提供屏東地區星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 5. 局屋大門張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 6. 局屋大門口、i 郵箱及自動提款機等處整體規劃遮陽隔柵設施，整齊美觀。 7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒

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>適。</p> <p>8. 寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。</p> <p>9. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>10. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊為新版，便利客戶查閱。</p> <p>11. 自動櫃員機機身擦拭清潔、依規定張貼新版之告示及貼紙，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，提供客戶個資不外洩之保障；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. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線之郵局得免張貼「郵政儲匯業務工本費暨資費表」，請撤除舊版紙本資費表，俾免提供客戶錯誤資訊。 2. 自動櫃員機服務區左側磁磚牆壁有塊髒污，請清潔。 3. i 郵箱截郵時間未標註，請補正。
5	澎湖郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <p>局外自動櫃員機(澎湖監獄)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>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網/澎湖郵局/： <ol style="list-style-type: none"> (1) 公益活動/社區結合活動；關懷獨居長者活動，各自113年1-3月；112年後，即無更新，為提升本公司公益形象，嗣後如辦理贈春聯、愛心捐血、捐贈民生物資關懷獨居榮民、溫馨米贈弱勢家庭等社會關懷之公益措施，請即時發布新聞及更新網頁。 (2) 宣導專區/我的e政府頁面中「交通服務e網通」及「綠色生活資訊網」無法連結，請更新。 (3) 宣導專區/防詐宣導專區/常見詐騙型態排行所列型態及注意事項項目重複，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
		<p>2. 為民服務書面資料請就「數位創新增值」及「社會創新共融」持續彙整蒐集辦理成果案例，彙整具體措施與作為、推動成效、可持續性、擴散性併未來推動及精進方向，彙整具在地化、客製化關懷服務相關資料，作為嗣後代表本公司參加交通部服務獎之參考範例。</p>
5-1	馬公鎖港郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔。 2. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」(懸掛於營業廳內)等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 3. 局屋大門張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 4. 窗口同仁制服整齊、禮貌有禮，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切。 5. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息張貼有序，用郵環境舒適。 6. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。 7. 公眾廳張貼新版「防詐宣導海報」，加強宣導詐騙常見手法、如何識別假冒本公司 LINE 官方帳號之相關資訊及各式防詐及洗錢防制文宣海報，避免客戶遭受詐騙，用心配合政府及公司政策。 8. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊為新版，便利民眾查閱。 9. 自動櫃員機機身擦拭清潔、依規定張貼新版之告示及貼紙，並設置密閉式上鎖明細表投入箱；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外「服務鈴」設於無障礙坡道上方，不利身障及行動不便客戶用郵，請改置於坡道下方處。 2. 局屋門口左側臺階請張貼「小心階梯」標示；門前階梯止滑條已磨損，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 3. 公眾廳部分展示櫃閒置，另價格標示牌為霧面，不易閱讀，請改善。 4. 公眾廳郵務表單書寫範例及快捷託運單郵遞區號為舊版3+2碼，請更新。 5. 公眾廳擺放印尼安心小額匯款宣傳大使人形立牌及 DM，惟該局非國際匯兌經辦局，請改置放於有移工活動之會場宣傳使用。 6. 營業廳櫃檯下方及商品展示櫃旁牆面，海報張貼過多，請改善。 7. 自動櫃員機服務區周圍牆面有海報背膠殘留，請加強清潔。 8. i 郵箱截郵時間未標示，智慧郵筒收信時間標示模糊，請改善。 9. 郵政專用信箱未張貼可租用信箱數及號碼標籤脫落，請改善。
5-2	湖西郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口同仁制服整齊、禮貌有禮，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切。 2. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 3. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅、無障礙廁所及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。 4. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 5. 公眾廳設置結合便利箱特色牆面，具有創意。 6. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊為新版，便利民眾查閱。 7. 公眾廳郵務表單書寫範例郵遞區號為新版3+3碼，9大禁寄物品海報張貼於明顯處。 8. 自動櫃員機機身擦拭清潔、依規定張貼新版之告示及貼紙，並設置密閉式上鎖明細表投入箱；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>9. 郵遞單位機車車牌、車體無污損，外觀及邊袋乾淨清潔。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 橫式招牌褪色且有龜裂痕跡；自動櫃員機燈箱鏽斑，請改善。 2. 局屋門口及公眾廳地板有防疫動線指引標示，請移除。 3. 局屋門口外側中央存保公司掛牌褪色斑駁，請換發更新；左側貼有緊急情況附加費貼紙，請移除；服務鈴未設於身障坡道下方處，請改善。 4. 局屋自動玻璃門及公眾廳布告欄兩處上方有蜘蛛網，請加強清潔。 5. 公眾廳入口處所置地墊易滑動致生危險，請改善。 6. 公眾廳擺放印尼安心小額匯款宣傳大使人形立牌及 DM，惟該局非國際匯兌經辦局，請改於有移工活動之會場宣傳使用。 7. 自動櫃員機服務區掛扇生鏽，牆面貼紙背膠殘留，請加強清潔。 8. 自動櫃員機「信用卡預借現金」貼紙新、舊並列，請改善。 9. 郵政專用信箱未張貼可租用信箱數標示牌，請改善。 10. i 郵箱櫃體有貼紙背膠殘留，請改善。 11. 郵務單位分檢檯信格以手寫白紙標示區段，請改以電腦繕打列印，以維整齊。
5-3	白沙郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；自動櫃員機服務區環境整潔明亮。 2. 局屋大門張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 3. 窗口同仁制服整齊、禮貌有禮，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>5. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅、電風扇等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。</p> <p>6. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>7. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊為新版，便利民眾查閱。</p> <p>8. 自動櫃員機機身擦拭清潔、依規定張貼新版之告示及貼紙，並設置密閉式上鎖明細表投入箱；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>9. 郵政專用信箱書寫範例、投遞時刻表及剩餘箱數清楚公告。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 公眾廳地板仍留有防疫動線指引標示，請移除。</p> <p>2. 公眾廳郵務表單書寫範例及代收貨價託運單郵遞區號為舊版3+2碼，請更新。</p> <p>3. 公眾廳盆栽樹葉枯黃，有礙觀瞻，請改善。</p> <p>4. i 郵箱未標註截郵時間及智慧郵筒收信時間，請改善。</p> <p>5. 郵務單位車輛聯外通道出入口處，請增設警示閃光燈號或反射凸透鏡，以維護郵車及行人安全。</p> <p>6. 郵務作業月台有兩箱酒精空瓶，請改善；部分投遞專用機車邊袋褪色，請更換。</p> <p>7. 郵務單位排信桌及分信格上放置雜物，請改善；信格以手寫白紙標示區段，請改以電腦繕打列印，以維整齊。</p>
6	臺北郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <p>1. 全球資訊網臺北郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。</p> <p>2. 為民服務書面資料在社會關懷服務項別，積極辦理「在地情」社區結合活動、「微公益」關懷獨居長者活動及「心服務」好孕郵妳開始等活動，並均有新聞報導，提升公司公益形象。</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>3. 局外自動櫃員機(南港中央研究院)客服電話機張貼話機操作指示貼紙，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> <p>1. 為民服務書面資料：</p> <p>(1) 部分內容為紀錄報表，請定期彙整相關資料，擷取特殊案例加以記載，以提升書面資料之價值。</p> <p>(2) 數位創新增值資料顯有不足，請增加創新作法，並鼓勵同仁踴躍創新提案。</p> <p>2. 局外自動櫃員機(南港中央研究院)：</p> <p>(1) 機檯隔板板面及下方牆面脫漆老舊，明細表投入箱未上鎖，請改善。</p> <p>(2) 機檯機號及「自動櫃員機」告示牌重複張貼；室內場所禁煙，隔板上禁煙貼紙無需張貼，請移除。</p>
6-1	南港昆陽郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋門口整齊懸掛「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」及「鄰近延時營業郵局」等標示牌，充分揭露用郵資訊。</p> <p>2. 窗口同仁制服整齊、禮貌有禮，均按規定配帶識別證或胸章；經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切。</p> <p>3. 公眾廳環境明亮，寫字檯乾淨，單據擺放整齊，局內動線順暢，設有公眾椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。</p> <p>4. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>5. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊、資費小冊均為最新版本。</p> <p>6. 自動櫃員機客服電話機張貼話機操作指示貼紙，測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p>

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>8. i 郵箱提供名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆，便利民眾使用。</p> <p>9. 郵政專用信箱清楚告示書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 橫式招牌有污漬水痕，請改善。 2. 局屋外廊柱上「郵車進出請勿停車 違者拖吊」警語告示污損不清，請改善。 3. 公眾廳張貼許多宣傳文宣及海報，略顯凌亂，請適時更新及清除，部分海報以封箱膠帶黏貼，不甚美觀，請改善。 4. 公眾廳兩側寫字櫃檯下方垃圾桶櫃外板無法閉合，請改善。 5. 公眾廳公告欄部分郵政消息資訊過時，請改善。 6. 公眾廳串燒便利箱模型，無標示不同規格之單價，請改善。 7. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」鍵盤及滑鼠積滿灰塵，放置之「保險業公開資訊觀測站 QR Code」紙張未適當裁切，且黏貼於較大之壓克力板上，不甚美觀，請改善。 8. 營業廳郵務窗口未放置姓名牌，請改善。 9. 自動櫃員機重復張貼機號貼紙，請改善。 10. 自動櫃員機服務區部分小型壓克力板破損，請改善；金融機構反詐騙關懷卡老舊，請更新。
6-2	南港郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋外無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵。 3. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。

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. 局屋入口張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>7. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。</p> <p>8. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>9. 公眾廳張貼新版「防詐宣導海報」，加強宣導詐騙常見手法及如何識別假冒本公司 LINE 官方帳號之相關資訊，避免客戶遭受詐騙。</p> <p>10. 自動櫃員機客服電話機張貼話機操作指示貼紙，測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>11. 郵政專用信箱清楚告示書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數。</p> <p>12. 投遞單位整體環境整潔明亮，分揀檯保持整齊清潔，便於投遞同仁作業。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋外服務鈴蓋板有破損及髒污情形，請改善。</p> <p>2. 局屋門口玻璃門張貼之「本場所禁止吸菸」標語背面貼紙未移除，不甚美觀，請改善。</p> <p>3. 實測叫號機，號碼牌印錄時間與實際時間相差約2分鐘，請於每營業日營業開始前檢視印錄時間之正確性。</p> <p>4. 公眾廳盆栽樹葉枯黃，有礙觀瞻，請加強整理或移除。</p> <p>5. 公眾廳公告欄部分郵政消息資訊過時，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
		<p>6. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」旁放置之「保險業公開資訊觀測站 QR Code」標示張貼於紙板上，不甚美觀，請改善。</p> <p>7. 抽測窗口服務人員郵政儲匯行銷活動，無法立即反應回答，請加強員工之訓練。</p> <p>8. 自動櫃員機「明細表回收箱」貼紙破損，請補正；部分機檯鍵盤字漆脫落，請登錄報修，並請相關維護廠商儘速處理。</p> <p>9. 自動櫃員機機檯部分告示積塵不乾淨，請改善。</p> <p>10. i 郵箱掛號條碼放置格有丟棄之紙張，請加強清潔。</p> <p>11. 地下室停放郵務車有車門窗未關、車鑰匙未拔等情況，請落實車輛管理。</p> <p>12. 地下室電動車充電樁上堆放安全帽、雨衣，恐有安全之虞，請加強宣導管理。</p>
6-3	臺北民生郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。</p> <p>2. 局屋外無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵。</p> <p>3. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「外幣買賣」、「DHL 代理收件處」及公眾廳「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>4. 窗口同仁制服整齊、禮貌有禮，均按規定配帶識別證或胸章；經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切。</p> <p>5. 公眾廳「抽號碼機」印錄時間與實際時間相符；實測儲匯業務叫號機，顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>6. 公眾廳公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>7. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>9. 公眾廳「顧客意見函」陳列架有擺放中、英文版顧客意見函，封面郵遞區號為最新版3+3碼。</p> <p>10. 自動櫃員機客服電話機張貼話機操作指示貼紙，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. 局屋門外地板佈滿黑色點髒污且有貼紙殘膠，請加強清潔。 2. 局屋入口處張貼2張「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示，其中一張破損，請移除。 3. 測試公眾廳資訊公開說明文件數位化設備未連線上網，請於營業時段定期檢視，以利民眾查詢。 4. 公眾廳櫃檯及顧客休息椅表面髒污痕跡，地板角落及櫃位下方灰塵堆積，請加強清潔。 5. 公眾廳 020 郵購站部分設施閒置，或已不再續用，請善加利用或洽相關管理單位妥善處理，以利局屋空間之利用；郵購站「郵政商城 POST Mall」文字宣傳告示，請配合業務現況修正為 i 郵購。 6. 公眾廳「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示牌未張貼於郵購站「酒類專區」，請改善。 7. 公眾廳儲匯業務表單單據格未清楚標示名稱，不便客戶取用，另有一格置放空白劃撥存款單卻標示「DM 請酌量取用，謝謝」，請改善。 8. 營業廳無障礙窗口(櫃檯無內凹)請改至郵儲共用窗口(櫃檯內凹)，以落實便民無障礙需求。 9. 營業廳郵務營業櫃檯設有防疫透明簾，惟依112年5月5日勞通第5115號函本公司相關防疫措施，已取消設置營業櫃檯透明簾，相關設施請撤除。 10. 營業廳郵務櫃檯前方牆面張貼之海報以花紋紙膠帶黏貼，且黏貼未牢固；儲匯1號櫃檯旁，牆角壁紙皺褶翹起，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>11. 自動櫃員機服務區「身份證字號英文字對照表」非規定張貼之標示，請撤除。</p> <p>12. i 郵箱儲格表面髒污褪色脫漆，有礙觀瞻，請改善。</p>
6-4	臺北三張犁郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔;郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 窗口同仁制服整齊、禮貌有禮，均按規定配帶識別證或胸章;經專業度實測，可正確答覆業務相關問題，且態度親切。 3. 實測儲匯業務叫號機，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。 4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 5. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。 6. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 7. 公眾廳「電子支付綁定郵政儲金帳戶流程」及各家電子支付之 QR Code 文宣供窗口同仁及顧客參考使用，便利推展電子支付業務，值得讚賞。 8. 1、2樓梯間臺階明亮乾淨，並設置「請小心慢走」、「上下樓梯請握扶手注意安全」、「上下樓梯注意踏階」警示貼紙及「小心地滑」立牌，體貼用郵客戶安全。 9. 自動櫃員機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，能即時接通並快速服務。 10. 郵政專用信箱清楚告示書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門口中央存保公司「參加存款保險金融機構」標示牌斑駁褪色，請申請換發。 2. 自動櫃員機前臺階地面有破損「注意 小心臺階」標示貼紙，請改善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 3. 一樓公眾廳取號機出口以透明膠帶黏貼111年年曆卡，不甚雅觀，請改善。 4. 公眾廳郵政業務資訊區業務資費及手續費之資料夾無資料，請改善。 5. 自動櫃員機部分機檯有「ATM 多國語言」貼紙膠痕，鍵盤字漆脫落模糊不清，請改善。 6. i 郵箱上方有電線外露情形，請改善。
6-5	臺北圓山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌及自動櫃員機燈箱乾淨整潔，保持良好。 2. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 3. 窗口同仁制服整齊、禮貌有禮，均按規定配帶識別證或胸章；經專業度實測，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 4. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 5. 公眾廳設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。 6. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 7. 「業務資訊公開說明文件數位化設備」可正常連線，設備螢幕下方放置壽險資訊公開 QR Code 二維條碼立牌，便利顧客查詢。 8. 自動櫃員機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，能即時接通並快速服務。 9. i 郵箱提供名址標籤貼紙、掛號條碼及原子筆，便利民眾使用。 10. 郵政專用信箱清楚告示書寫範例、投遞時刻及剩餘可出租數。 <p>建議改進事項：</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外牆張貼多張禁止吸菸貼紙，部分已褪色，請改善。 2. 公眾廳地板留有防疫動線指引標示，請移除。 3. 公眾廳郵務書寫櫃檯處之垃圾桶外觀髒污；牆面有許多廣告貼紙，請改善。 4. 公眾廳「酒類專區」已張貼「未滿18歲者，禁止飲酒」警語告示，請將公布欄重複之標語撤除。 5. 公眾廳郵政業務資訊區業務郵資費用表未妥善裝冊，請改善。 6. 實測叫號機，號碼牌印錄時間與實際時間相差約2分鐘，請於每營業日營業開始前檢視印錄時間之正確性。 7. 自動櫃員機無掃碼提款功能卻張貼掃碼貼紙，請移除。
6-6	臺北松江路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔，i 郵箱設置遮陽帆布看板，看板製作精美廣告，有利設備維護及業務推廣 2. 局屋門口志工服務人員態度良好，親切引導用郵顧客辦理郵儲業務，提升服務品質。 3. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。 4. 實測儲匯業務叫號機，顧客等候時間，符合目標值；號碼牌印錄時間與實際時間相符。 5. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 6. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，設有公眾座椅及手機充電區等服務設施，提供老花眼鏡，方便客戶用郵。 7. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 1、2樓梯間臺階明亮乾淨，並設置「請小心慢走」、「上下樓梯請握扶手注意安全」、「上下樓梯注意階階」警示貼紙及「小心地滑」立牌，體貼用郵客戶安全。</p> <p>9. 自動櫃員機客服電話機張貼話機操作指示貼紙，測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。</p> <p>10. 郵務窗口均有張貼貴重物品及重要文件請作報值或保價郵件交寄之提醒告示。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外郵筒收信時間標示貼紙字跡模糊且邊角翻捲，請改善。 2. 局屋門口中央存保公司「參加存款保險金融機構」標示牌斑駁褪色，請申請換發。 3. 測試窗口服務人員儲匯行銷活動種類，無法立即反應回答，請加強員工之訓練，以利各項業務之推廣及業績之提升。 4. 公眾廳天花板冷氣出風口葉片積塵不乾淨，請改善。 5. 1樓營業廳4號窗口(櫃檯無內凹)「無障礙窗口」標示牌請與5號窗口(櫃檯內凹)「友善服務窗口」互調，以落實身心障礙需求。 6. 自動櫃員機服務區重複張貼自提機聯絡電話貼紙;告示沾染灰塵，不甚雅觀，請改善。 7. 自動櫃員機部分機檯鍵盤字漆脫落模糊不清;明細表投入箱未上鎖，請改善。
7	桃園郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網桃園郵局相關活動資訊訊息均有定時更新。 2. 為民服務書面資料：桃園郵局代表本公司參加115年交通部服務獎，書面資料已羅列多項提供新住民之服務，整理整齊、內容豐富，請持續精進相關服務，擷取對於目標族群最有感之服務，彙整蒐集相關具體措施、推動成效、可持續性、擴散性併未來推動及精進方向辦理成果案例，俾於參獎申請書呈現本公司辦理成果。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>3. 局外自動櫃員機(遠東先進纖維股份有限公司)：</p> <p>(1) 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，避免客戶個資外洩。</p> <p>(2) 依規定張貼最新金融機構代號一覽表、櫃員機告示牌及相關貼紙；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> <p>1. 為民服務書面資料：建請配合臺灣燈會及萬聖節設攤並利用 i 郵車推廣 i 郵箱業務，辦理多場行銷活動，將業務拓展至校園及電商，擴大服務觸及對象，有利提升整體服務使用量能。</p> <p>2. 局外自動櫃員機(遠東先進纖維股份有限公司)前階梯請張貼「小心階梯」警告標示及止滑條；另請設置燈箱看板，以利業務推展。</p>
7-1	新屋郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。</p> <p>2. 局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好。</p> <p>3. 局屋外無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵。</p> <p>4. 局屋門口掛有桃園市各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊；「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。</p> <p>5. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。</p> <p>6. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。</p> <p>7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p>

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>8. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，提供飲水機、老花眼鏡、型式一致舒適座椅等設施，提供優質友善服務環境。</p> <p>9. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>10. 公眾廳志工服務檯清楚標示服務項目，協助引導客戶辦理郵儲業務，提升服務品質。</p> <p>11. 公眾廳顧客意見函及郵務書寫範例為最新版3+3郵遞區號；郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊皆為最新版。</p> <p>12. 自動櫃員機環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，避免客戶個資外洩。</p> <p>13. 自動櫃員機依規定張貼最新金融機構代號一覽表、櫃員機告示牌及相關貼紙；測試客服電話機接聽情形，撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理。</p> <p>14. 郵務窗口設置金流卡機及宣傳文宣，有助推廣郵政金融卡支付郵務費用服務。</p> <p>15. i 郵箱及自助服務區公布欄張貼 i 郵箱優惠消息，有利協助業務推展。</p> <p>16. 投遞單位陽臺設置雨衣、雨鞋放置區，便利投遞士懸掛雨衣及雨鞋等物品，環境整潔通風，有利物品晾乾避免發霉。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 「印尼小額安心匯款」業務開辦及「手續費5+1優惠」等活動已延長至114年12月31日，請撤除過期 DM。</p> <p>2. 因自助服務區設置郵政專用信箱，請張貼調漲專用信箱租金之郵務消息，以利信箱租戶知悉。</p>
7-2	觀音郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。</p> <p>2. 局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好。</p>

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. 局屋外一隅彩繪「安心保障郵我在」郵政壽險廣告、在地特色「白沙岬燈塔」及可愛郵差造型元素之背景藝術，特別吸睛。 4. 局屋外無障礙坡道設置服務鈴於坡道入口處，方便客戶用郵；階梯有「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 5. 局屋門口掛有桃園市各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊；「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 6. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 7. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 8. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 9. 公眾廳整合志工服務檯、郵件打包區及秤重電子磅秤，環境整齊動線順暢，便利民眾用郵。 10. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 11. 公眾廳顧客意見函及郵務書寫範例為最新版3+3郵遞區號；郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊皆為最新版。 12. 自動櫃員機環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，避免客戶個資外洩。 13. 自動櫃員機依規定張貼最新金融機構代號一覽表、櫃員機告示牌及相關貼紙；測試客服電話機接聽情形，撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理。 14. 郵務窗口設置金流卡機及宣傳文宣，有助推廣郵政金融卡支付郵務費用服務。

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>15. i 郵箱及自助服務區公布欄張貼 i 郵箱優惠消息，有利協助業務推展。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳張貼「郵保鏢」海報已過時，請撤除。 2. 營業廳5號窗口懸掛「無障礙窗口」及「友善服務窗口」標示牌，因該窗口櫃檯未符「建築物無障礙設施設計規範」規定，請撤除「無障礙窗口」標示。 3. 自助服務區設置郵政專用信箱，請於服務區布告欄張貼調漲專用信箱租金之郵務消息，以利信箱租戶知悉。 4. 郵政專用信箱投遞時刻表與中、英書寫格式範例兩者間隔太遠，請集中排列，俾利民眾閱覽。
7-3	大園葉林郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋門口掛有桃園市各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊；「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 3. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 4. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 5. 公眾廳環境明亮，寫字檯整齊乾淨，單據擺放整潔，叫號機、設資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 6. 公眾廳志工服務檯清楚標示服務項目，協助客戶辦理郵儲業務，並於公佈欄張貼招募新住民志工海報，戮力加強服務新住民用郵對象。 7. 局屋雖屬老舊、空間較小局屋，惟該局用心整理，營業廳擺置各種花木盆栽，加強美化、綠化，

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>並提供老花眼鏡、放大鏡及型式一致座椅，用心打造溫馨舒適之用郵環境。</p> <p>8. 公眾廳顧客意見函及郵務書寫範例為最新版3+3郵遞區號；郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊皆為最新版。</p> <p>9. 自動櫃員機環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，避免客戶個資外洩。</p> <p>10. 自動櫃員機依規定張貼最新金融機構代號一覽表、櫃員機告示牌及相關貼紙；測試客服電話機接聽情形，撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理。</p> <p>11. 郵務窗口設置金流卡機及宣傳文宣，有助推廣郵政金融卡支付郵務費用服務。</p> <p>12. 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，並張貼優惠消息，促進業務推展。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 顧客意見箱擺置於志工服務檯後方，不利民眾使用，請改善。</p> <p>2. 局屋騎樓天花板維修孔未置蓋板，請改善。</p> <p>3. 請依113年4月11日郵通第5973號函說明三、(四)之規定，於營業廳公布欄張貼調漲專用信箱租金之郵務消息，以利信箱租戶知悉。</p>
7-4	蘆竹光明郵局	<p>優點：</p> <p>1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。</p> <p>2. 局屋門前畫設機車停車位，標線整齊車輛排放整齊，管理良好。</p> <p>3. 局屋門口掛有桃園市各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊；「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。</p> <p>4. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服</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>務窗口，提供友善用郵環境。</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 6. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 7. 公眾廳志工服務檯清楚標示服務項目，協助客戶辦理郵儲業務，提升服務品質。 8. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 9. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全。 10. 公眾廳顧客意見函及郵務書寫範例為最新版3+3郵遞區號；郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊皆為最新版。 11. 自動櫃員機環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，避免客戶個資外洩。 12. 自動櫃員機依規定張貼最新金融機構代號一覽表、櫃員機告示牌及相關貼紙；測試客服電話機接聽情形，撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理。 13. 郵務窗口設置金流卡機及宣傳文宣，有助推廣郵政金融卡支付郵務費用服務。 14. i 郵箱保持乾淨明亮，提供名址標籤貼紙、包裹條碼及原子筆等，並張貼優惠消息，有利協助業務推展；箱體前加裝遮陽板，有效保護機檯避免陽光直射及風雨的侵擾。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自動櫃員機掃碼提款功能機檯未張貼「掃碼提款」貼紙，請補正；補摺存提款功能機檯有「現金存/提款口款」標示貼紙殘膠，請改善。 2. 營業廳郵務窗口張貼之公告招領郵件，未將收、寄件人個人資料去識別化，恐有洩漏個人資料疑

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
		慮，請改善。
7-5	桃園慈文郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋門前階梯有「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 局屋門口掛有桃園市各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊；「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 4. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 6. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 7. 公眾廳志工服務檯清楚標示服務項目，協助客戶辦理郵儲業務，提升服務品質。 8. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 9. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全、型式一致座椅等設施，提供優質友善服務環境。 10. 公眾廳顧客意見函及郵務書寫範例為最新版3+3郵遞區號；郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊皆為最新版。 11. 自動櫃員機環境整潔明亮，機身擦拭清潔，並設置密閉式上鎖明細表投入箱，避免客戶個資外洩；測試自動櫃員機客服電話機接聽情形，撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理。

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. 郵務窗口設置金流卡機及宣傳文宣，有助推廣郵政金融卡支付郵務費用服務。</p> <p>13. i 郵箱張貼優惠消息，有利協助業務推展。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公眾廳因郵務、儲匯分兩處營業，均設有郵務、儲匯叫號燈號提醒民眾，因均自1號開始編號，恐致民眾誤解，請調整叫號機編號方式。 2. 公眾廳均有未使用之顯示器，倘確無使用需求，請移除，以維環境整潔。 3. 公眾廳已停供飲水服務，請拆除牆上紙杯架；角落閒置酒精架及紅龍柱，請移除。 4. 自動櫃員機部分機檯告示牌為舊版本，請改善。
7-6	桃園中路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋門前階梯有「上下階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 局屋門口掛有桃園市各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊；「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 4. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 5. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌；實測儲匯窗口業務，均能親切且正確答覆，展現良好之專業能力。 6. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 7. 公眾廳志工服務檯清楚標示服務項目，協助客戶辦理郵儲業務，提升服務品質。 8. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，老花眼鏡、放大鏡配備齊全、型式一致座椅等設施，提供優質友善服務

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>環境。</p> <p>9. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。</p> <p>10. 公眾廳顧客意見函及郵務書寫範例為最新版3+3郵遞區號；郵政業務資訊區郵務營業規章、用郵手冊及郵件資費小冊皆為最新版。</p> <p>11. 自動櫃員機環境整潔明亮，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>12. 自動櫃員機依規定張貼最新金融機構代號一覽表、櫃員機告示牌及相關貼紙；測試客服電話機接聽情形，撥「1轉接營業櫃檯」時，能連接至營業櫃檯由專人處理。</p> <p>13. 郵務窗口設置金流卡機及宣傳文宣，有助推廣郵政金融卡支付郵務費用服務；張貼之公告招領郵件，將收、寄件人個人資料去識別化，保障客戶個人資料。</p> <p>14. i 郵箱保持乾淨明亮，提供名址標籤貼紙、包裹條碼及原子筆，並放置宣傳摺頁及張貼優惠消息，有利協助業務推展。</p> <p>建議改進事項：公眾廳天花板冷氣出風口沾滿灰塵，請加強清潔。</p>
8	新竹郵局(含局外自動櫃員機、數位創新加值及社會創新共融等項目)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全球資訊網新竹郵局相關活動資訊訊息定時更新。 2. 為民服務書面資料，卷宗依評核項目分門別類展示，且活動資訊即時更新。 3. 局外自動櫃員機(陽明交大-齊賢館)張貼最新「金融機構一覽表」、機檯告示牌及相關貼紙；另測試客服電話機接聽情形，能即時接通並快速服務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為民服務書面資料，部分內容為例行性保養紀錄報表(例如3. 提供多元網站服務，內容為網站資訊安全檢查表)，請以「數位創新加值」及「社會創新共融」項目，定期彙整各單位相關資料，擷取特殊案例加以記載，以提升書面資料之價值。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		2. 局外自動櫃員機(陽明交大-齊賢館)顧客服務專線貼紙邊角捲起、未設置密閉式明細表投入箱及無障礙語音功能機檯未設置耳機等情形，請改善。
8-1	北埔郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋門前階梯張貼「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 局屋門口掛有新竹各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 5. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 6. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌。 7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 8. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，擺設老花眼鏡及型式一致舒適座椅等設施，提供優質友善服務環境。 9. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 10. 公眾廳「業務資訊公開說明文件數位化設備」連線正常，供民眾方便查詢各項郵政儲匯業務工本費及資費。 11. 營業廳設置無障礙服務櫃檯、英語窗口及專辦櫃檯等友善措施。 12. 自動櫃員機周遭環境整潔，張貼最新版金融機構代號一覽表、機檯告示牌及相關貼紙，並設置上鎖明細表投入箱；實測客服電話，可順利接通營業廳，並提供即時服務。 13. 投遞單位分揀檯清潔乾淨，未放置雜物，捆紮繩、橡皮筋收拾整齊，走道保持清潔及暢通，並設

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>有綠化小花園，營造宜人工作氛圍。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外「服務鈴」請改設於無障礙坡道下方，俾利身障及行動不便客戶使用。 2. 公眾廳補摺機下方主機櫃未上鎖，請改善。 3. 公眾廳未張貼9大禁寄危險物品海報；郵政業務資訊區郵件資費小冊為舊版，請改善。 4. 自動櫃員機周邊請依114年5月8日儲字第1141001701號函(儲通第6816號)規定，張貼「金融卡每日提款限額由新臺幣15萬元調降至10萬元」宣傳海報。
8-2	橫山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰，收信時間清楚標示。 2. 局屋門前階梯以油桐花為主題進行美化設計，色彩鮮明具在地特色；張貼「小心階梯 請注意安全」警示貼紙，提醒用郵民眾。 3. 局屋門口掛有新竹市各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。 4. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。 5. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。 6. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。 7. 公眾廳整合志工服務檯、郵件打包區及秤重電子磅秤，環境整齊動線順暢，便利民眾用郵。 8. 公眾廳商品展示櫃集郵票商品擺設豐富齊全，價格標明清楚，整齊美觀，增益商機。 9. 自動櫃員機周邊環境整潔，鍵盤字漆清晰、張貼機檯告示牌及相關貼紙，並設置上鎖明細表投入

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>箱；實測客服電話，可順利接通營業廳，並提供即時服務。</p> <p>10. i 郵箱保持乾淨明亮，提供名址標籤貼紙、包裹條碼及原子筆，並張貼優惠消息，促進業務推展。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋外「服務鈴」請改設於無障礙坡道下方，俾利身障及行動不便客戶使用。 2. 局屋自動門上方玻璃及書寫檯「業務資訊公開說明文件數位化設備」後方有蜘蛛結網，請加強局屋清潔。 3. 公眾廳置有酒類代售商品，惟未張貼未滿18歲者禁止飲酒警語告示，請補正。 4. 公眾廳書寫檯儲匯、壽險業務資費及流程簡介說明牌前方，擺設宣傳單架及「業務資訊公開說明文件數位化設備」，不利民眾瀏覽，且部分內容已過時，請改善。 5. 公眾廳叫號機號碼牌印錄時間與營業廳掛鐘時間落差4分鐘，請校正。 6. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章及資費小冊為舊版，請改善。 7. 營業廳部分同仁未配帶員工識別證、胸章或窗口未擺放姓名牌，請改善。 8. 自動櫃員機未張貼最新版「金融機構代號一覽表」，請改善；機檯周邊請依114年5月8日儲字第1141001701號函(儲通第6816號)規定，張貼「金融卡每日提款限額由新臺幣15萬元調降至10萬元」宣傳海報。 9. 郵政專用信箱區未張貼中、英文書寫格式範例、投遞時刻表及可租用信箱數等標示，請改善。
8-3	新竹建中郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋大型郵局 CIS 招牌乾淨整潔；郵筒清潔明亮，字體清晰。 2. 局屋門前階梯張貼「小心階梯 請注意安全」警示貼紙、設置扶手及止滑條等，安全防護及友善措施完善。

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
		<p>3. 局屋門口掛有新竹各郵局星期例假日提供服務郵局營業時間表，充分揭露用郵資訊。</p> <p>4. 局屋門口「郵局名稱」、「營業時間」、「參加存款保險金融機構」等標示牌，整齊懸掛並保持乾淨。</p> <p>5. 局屋玻璃大門乾淨，張貼「歡迎導盲犬、導聾犬、肢體輔助犬及其幼犬進入」標示；設置友善服務窗口，提供友善用郵環境。</p> <p>6. 窗口同仁制服整齊、禮貌親切，均按規定配帶識別證或胸章，窗口亦放置姓名牌。</p> <p>7. 公眾廳環境明亮，單據擺放整潔，叫號機、設資訊公開說明文件數位化設備等擺放整齊，局內動線順暢，郵政消息及宣傳海報張貼有序，用郵環境舒適。</p> <p>8. 公眾廳寫字檯整齊乾淨，擺設老花眼鏡、型式一致舒適座椅等設施，提供優質友善服務環境。</p> <p>9. 營業廳設置無障礙服務櫃檯、英語窗口、專辦櫃檯及高齡友善服務專櫃。</p> <p>10. 自動櫃員機周邊環境整潔，張貼機檯告示牌及相關貼紙，並設置上鎖明細表投入箱；實測客服電話，可順利接通營業廳，並提供即時服務。</p> <p>11. 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，並張貼優惠消息，促進業務推展。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局屋外紅色郵筒正、背面收信時間不同，請改善。</p> <p>2. 局屋門口服務鈴英文標示名稱請更正為“Ring for Service”。</p> <p>3. 局屋門口局名牌郵遞區號貼紙未黏貼牢固，請改善。</p> <p>4. 公眾廳叫號機號碼牌印錄時間與營業廳掛鐘時間落差2分鐘，請校正。</p> <p>5. 公眾廳「顧客意見函」陳列架未擺放英文版顧客意見函，請補正。</p> <p>6. 公眾廳郵政業務資訊區郵務營業規章及資費小冊為舊版，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
		<p>7. 營業廳部分同仁未配帶員工識別證或胸章及窗口未擺放姓名牌，請改善。</p> <p>8. 自動櫃員機周邊背膠殘留及部分鍵盤字漆剝落，請改善；機檯周邊請依114年5月8日儲字第1141001701號函(儲通第6816號)規定，張貼「金融卡每日提款限額由新臺幣15萬元調降至10萬元」宣傳海報。</p>