

附表 108年度上半年為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要
1	基隆郵局(含901支局)	<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。 2. 窗口人員服務態度良好，志工引導顧客用郵積極周到。 3. 各項郵政資費表皆為最新版本。 4. 持續鼓勵員工積極研提各項創新及建議案，有利公司業務推展。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋內之不鏽鋼面板有污垢，請改善。 2. 儲匯窗口未放置桌上型中央存保告示牌，請補正。 3. 英語諮詢櫃檯窗口請放置或貼上標示牌。 4. 1樓超商外面之「服務鈴」請清楚標示為「郵局專用服務鈴」。 5. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 6. 稽查查核出班前、收攬及投遞作業，請選擇不同區段辦理，以收抽查之實效。 7. 請探討郵務士排信架的改善方案，俾提升作業效率。 8. 901支局自動櫃員機，漏貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。 9. 基隆女中局外自動櫃員機下列缺失請改善： <ol style="list-style-type: none"> (1)自動櫃員機未標示「兼補摺機」及未張貼「ATM錄影中請微笑」貼紙。 (2)未設密閉式垃圾桶；另自動櫃員機框架下方油漆脫落。 10. 網頁/為民服務白皮書/服務項目中，師生儲金及代發統一發票獎金業務已停辦，請刪除；為

		<p>避免類此業務停辦或新增時無同步增刪情形，貴局網頁各相關業務請與中華郵政全球資訊網連結，並達工作流程簡化之效。</p> <p>11. 書面卷宗資料請定期更新，建議各評核項目之首頁均述明「具體作法」、「執行績效」、「檢討改進」等項目，並附佐證資料，以為後續業務推廣之參據。</p> <p>12. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「客服會辦單」)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</p>
1-1	貢寮郵局	<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. 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. 營業廳外郵局招牌上方磁磚剝落有礙觀瞻，請修護。 2. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。 3. 請更新設置可放置意見調查表之顧客意見箱。 4. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 5. 業務引導標示及書寫範例均已陳舊，字體模糊不清，請更新。 6. 未依規定張貼「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」及「郵政劃撥儲金手續費表」，請補正。 7. 代發統一發票獎金業務已停辦，相關宣傳單請撤除。 8. ATM 漏貼「限插入郵政儲金簿」、不鏽鋼機體周邊沾汙，請改善。
1-2	基隆百福郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。 2. 營業廳之盆栽用心照顧，環境綠美化完善。

		<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。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商品展示櫃擺放之集郵票商品發行期已較久遠，請適度更新。 2. 書寫檯下方之木質垃圾桶標示字樣已斑剝，並有膠帶撕下所留之污漬，請清潔更新。 3. 遞送郵件之路單請勿置於郵務窗口。 4. 營業廳窗檯水泥腐蝕，長有青苔，請修護清潔。 5. 往2樓投遞單位樓梯間堆有空袋及其他物料，妨礙逃生通道，請清除。 6. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。 7. 局屋外之機車停車格標線已模糊不清，請重新漆上。 8. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 9. ATM 未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」貼紙，另不鏽鋼機體周邊髒污，請改善。
2	宜蘭郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，各項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。 2. 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，並具美化空間之效。 3. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各類郵政資費表，均為最新版本。 4. 網頁各相關業務與中華郵政全球資訊網連結，避免產生業務新增或停辦時無同步增刪情形，並達工作流程簡化之效，值得肯定。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 901支局「抽號碼機」處未放置「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請至第某號窗口洽辦」標示

		<p>牌。</p> <p>2. 下列郵務業務請改善：</p> <p>(1) 郵務作業場所中之螺旋溜管拆除所遺留之支柱請招商拆除，以方便1樓郵件進出作業。</p> <p>(2) 酒測結果應以書面記錄，並請受測郵務士簽名後保存。</p> <p>(3) 請研議郵務士排信架的改善方案，俾提升作業效率。</p> <p>3. 自動櫃員機漏貼「信用卡預借現金及銀聯」標籤，櫃員機上留有膠帶背膠未清除之污痕。</p> <p>4. 宜蘭稅捐處局外自動櫃員機體髒污、框架油漆脫落，請改善。</p> <p>5. 請於各項會議、講習及企業文化團隊活動加強宣導窗口人員服務禮儀，以提升服務品質。</p> <p>6. 貴局「108年提升服務品質計畫」尚未公告於網頁，另網頁中公益活動/社區結合之內容出現亂碼，請即改善。</p> <p>7. 書面卷宗資料請定期更新，建議各評核項目之首頁均述明「具體作法」、「執行績效」、「檢討改進」等項目，並附佐證資料，以為後續業務推廣之參據。</p> <p>8. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料有個資未遮掩情形，如「客服會辦單」、「關懷獨居長者活動紀錄表」等，請檢視修正，俾符合個人資料保護規定。</p>
2-1	五結郵局	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各類空白單據排放整齊，便利公眾使用。</p> <p>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為最新版本。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 公告欄張貼之資費表請更新為最新版本。</p> <p>2. 各項過期文宣請撤下，張貼之相關宣導貼紙已斑剝，請更新。</p> <p>3. 顧客意見箱請補充中、英文版意見調查表。</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 4. 商品展示櫃有些空間閒置，請規劃擺設集郵票商品，以創造商機並美化環境。 5. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。 6. 「愛心鈴」標示請更改為「服務鈴」。 7. 各項郵政資費表均為舊版，請更新。 8. 自動櫃員機部分： <ol style="list-style-type: none"> (1)漏貼「限插入郵政儲金簿」，請改善。 (2)實測 ATM 客服電話，服務人員雖接聽但隨即斷線，請修護。
2-2	宜蘭大學郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理人員態度親切，能即時積極回應處理所詢事項。 2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各類郵政資費表均為最新版本。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 意見箱損壞、寫字檯上塑膠墊已髒汙，請更新。 2. 營業廳外左右兩側廊道有菸蒂、檳榔渣，請加強清潔。 3. 商品展示櫃有些空間閒置，請就所在學區環境，規劃擺設適合目標客群之集郵票商品，以創造商機，增裕營收。 4. 大型中央存保公司掛牌已褪色斑駁，請申請換發。 5. 「救助鈴」標示請更改為「服務鈴」。 6. ATM 部分： <ol style="list-style-type: none"> (1)漏貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補正。 (2)左邊自提機掉漆嚴重，有礙瞻觀，請儘速優先汰舊換新。
3	臺中郵局(含901支局)	<p>優點：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳動線規劃清楚，海報、空白單據排放整齊，用郵環境舒適溫馨。 2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。 3. 設有無障礙設施導覽圖，方便身障人士使用。 4. 窗口人員面帶微笑親切服務顧客，交易完畢並起立雙手奉還顧客存摺及說謝謝，服務態度優良。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 北屯投遞股查驗投遞單未請收件人簽名。 2. 中國醫藥學院局外 ATM 下列缺失請改善： <ol style="list-style-type: none"> (1) 自動櫃員機上有膠帶撕下所留之污漬及宣傳單未完全清乾淨。 (2) 未設密閉式垃圾桶。 3. 網頁/創新服務，有關儲匯業務部分請參考全球資訊網/儲匯業務專區/線上櫃檯，增列數位金融服務。 4. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「客服會辦單」、「受理學校、機關、團體參觀郵局申請書」)，請改善以符合個人資料保護規定。
3-1	大肚郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳前大榕樹綠意盎然，綠美化用心維護。 2. 郵件處理場所環境維護整潔，郵袋等各項用具排放整齊，地上無散落之繩子、橡皮筋及紙屑。 3. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。 4. 實測 ATM 客服電話，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. 營業廳前兩側之大圖輸出已褪色斑剝，請更新。 2. 書寫檯壓克力框上所標示各式單據之貼紙、垃圾桶標示字樣均已破損髒污；「收寄快捷郵件投遞時間表」嚴重破損，且不平整張貼於櫃檯窗口之間格不銹鋼條上，有礙觀瞻，請改善。 3. 供公眾使用之老花眼鏡已損壞，請更換。 4. 公告欄張貼之海報已年久泛黃，相關業務優惠活動已失效過期許久，請更新。 5. 左邊自動櫃員機已掉漆嚴重，不鏽鋼機體髒污，請儘速優先汰舊換新。 6. 自動櫃員機相關貼紙已部分脫落或貼歪，請改善。
3-2	沙鹿郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實測儲匯業務顧客等候時間，符合目標值。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局招牌及一旁之電表箱已髒污，請清潔。 2. 大型中央存保公司掛牌，已褪色斑駁，請申請換發。 3. 營業廳門口仍貼有「代發統一發票獎金」貼紙，請清除。 4. 各項郵政資費表皆未張貼或放置於營業廳「郵政業務資訊」卷夾。 5. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 6. 未設置「新開立存簿或劃撥儲金帳戶專辦窗口」。 7. 過期文宣（如街口支付）或郵政消息未撤除；櫃檯上仍留有豐原郵局時期卷宗。 8. 商品展示櫃閒置，請規劃擺放集郵票商品，以創造商機並美化環境。 9. 上2樓之樓梯及2樓營業廳之窗檯及窗簾積塵嚴重，請加強清潔。 10. 局屋外安全梯護欄已銹蝕鬆脫，請注意安全維護。 11. ATM 服務區內設有 i 郵箱，外牆燈箱僅標示自動櫃員機 ATM，請將 i 郵箱之標示一併列入。

3-3	清水郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整體環境維護整潔，各式海報、郵政消息、空白單據等張貼排放整齊。 2. 商品展示櫃標示配合郵政節之促銷活動，以增進商機。 3. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 過期文宣（如街口支付）請撤除。 2. 請定期擦拭天花板吊扇。 3. 局屋外之機車停車格標線已模糊不清，請重新油漆。 4. 實測儲匯窗口等候時間超逾設定標準，請加強人力之機動彈性調度，以縮短顧客等候時間。 5. 自動櫃員機旁同時貼有新、舊版金融機構代號一覽表，請將舊版撤除。 6. 自動櫃員機不鏽鋼機體周邊髒污，請改善。
3-4	東海大學郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各式海報、郵政消息、空白單據等張貼排放整齊。 2. 商品展示櫃用心規劃擺放適合目標客群大學生喜愛之商品，以增進商機。 3. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示櫃稍顯凌亂，應將商品妥為配置。
3-5	烏日郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各項服務設施齊全。 2. 便利箱、商旅包、郵政紙箱展示一應俱全，方便顧客選購。 3. 商品展示櫃擺設美觀，除增進商機外，並具美化空間之效。

		<p>4. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</p> <p>5. 詢問窗口同仁有關手機行動支付問題，均能適切回答，顯示對業務之用心及專業度。</p> <p>6. 窗口服務人員均著整齊制服且態度親切，與顧客互動良好。</p> <p>7. 營業窗口上方之壓克力板、窗口適當節餘空間擺放之壓克力框用以資產營運，出租商家擺放廣告海報及DM，以增裕營收，值得他局仿效。</p> <p>8. 烏日投遞股環境整潔明亮，布置美觀，動線順暢。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 志工服務檯請清楚標示所提供之服務項目。</p> <p>2. 手機充電服務僅貼有標示卻無相關設備。</p> <p>3. 自動櫃員機未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請補貼。</p>
4	南投郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <p>1. 服務動線流暢，各項引導標示清晰明確。</p> <p>2. 郵政業務資訊、各類空白單據、商品展示等擺設整齊。</p> <p>3. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為最新版本。</p> <p>4. 製作印尼及越南文之郵儲業務書寫範例，方便外籍人士參閱運用。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 局外公告欄「好鄰居資訊欄」僅張貼數張郵政消息，請充實各項業務資訊，以達宣傳效益。</p> <p>2. 無障礙窗口放置影印機及盆栽，阻礙窗口服務作業，請移除。</p> <p>3. 過期文宣（如街口支付）及簡易窗口尚有「兌領200元統一發票」標示，請撤除。</p> <p>4. 局內自動櫃員機兼補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</p> <p>5. 農委會水土保持局局外ATM未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」、「限插入郵政儲金簿」、「機</p>

		<p>種標示」及「機器編號」貼紙，請補貼。</p> <p>6. 請落實查驗投遞單查核作業。</p> <p>7. 請於各項會議、講習及企業文化團隊活動加強宣導窗口人員服務禮儀，以提升服務品質。</p> <p>8. 網頁/業務與服務-「行動支付專區」無連結，各項業務請與全球資訊網連結，避免新增或停辦業務時產生無即時更新情形。</p> <p>9. 網頁/創新服務-有關儲匯業務部分請參考全球資訊網/儲匯業務專區/線上櫃檯，增列數位金融服務。</p> <p>10. 網頁內容未登載「為民服務白皮書」及106年迄今之「關懷獨居長者」資料，請補正。</p> <p>11. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「客服會辦單」、「顧客意見卡」)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</p> <p>12. 書面卷宗資料請定期更新，建議各評核項目之首頁均述明「具體作法」、「執行績效」、「檢討改進」等項目，並附佐證資料，以為後續業務推廣之參據。</p>
4-1	國姓郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳入口階梯處製作有「小心階梯 請使用扶手」之貼心醒目標示，提醒顧客注意行走安全。 2. 各式海報、郵政消息、空白單據等張貼排放整齊。 3. 現行簡易基本郵資表、書寫範例及禁寄物品海報等裝置於壓克力框內，整潔精美，方便顧客參閱。 4. 營業廳內外、郵件處理場所環境均維護整潔乾淨，郵袋折疊整齊，地上無散落之繩子、橡皮筋及紙屑。 5. 實測 ATM 客服電話，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. 顧客意見箱使用說明上仍標示有「郵政總局」字樣，請檢視轄屬各局顧客意見箱，以全面改正。 2. 1樓郵件工作室門口前通道，請增加防滑設施，以維安全。 3. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政資費表皆為舊版本，請更新。 4. 自動櫃員機體已掉漆髒污，請清理。
4-2	南投民族路郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現行簡易基本郵資表、書寫範例及禁寄物品海報等裝置於壓克力框內，整潔精美，方便顧客參閱。 2. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為最新版本。 3. 實測儲匯業務顧客等候時間，符合目標值。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳門口柱子上有拆除告示牌後造成之缺口，請修補。 2. 窗口櫃檯下方有海報撕下所留之殘膠，請清潔。 3. 鐵捲門柱請加以清潔並油漆；植栽花盆請定期整理。 4. 顧客意見箱使用說明上仍標示有「郵政總局」字樣，請改正。 5. 設有新開立存簿或劃撥儲金帳戶專辦窗口，惟號碼機旁未放置「新開立存簿或劃撥儲金帳戶專辦窗口」標示牌。 6. 「郵政業務資訊」卷夾內之資費表仍為舊版，請更新。 7. 自動櫃員機未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」，請補貼；另不鏽鋼機體周邊髒污，請改善。

5	新竹郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政業務資訊、各類空白單據、商品展示等擺設整齊。 2. 服務動線流暢，各項引導標示清晰明確。 3. 各項郵政業務資費表皆為最新版本。 4. 窗口人員服務態度親切，與顧客互動良好。 5. 實測 ATM 客服電話機，服務人員能即時接聽回應且態度良好。 6. 網站內容充實頗具特色，尤其是防治金融詐騙宣導，值得各局仿效。 7. 書面卷宗資料評核項目之首頁述明「具體作法」、「執行績效」等項目，並附有統計分析資料，以為後續業務推廣之參據。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局外郵局招牌被植栽遮住，牆面仍貼著「新年快樂」之大圖輸出，已不符節令，請即改善。 2. 營業窗口櫃檯下方所貼郵票之大圖輸出有髒污情形、信箱間地板積塵已久等，該局整體清潔維護有待加強。 3. 營業廳張貼及擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請更新。 4. 意見箱未放置中、英文顧客意見表供民眾取用以反映相關意見，請改善。 5. 營業廳內自動補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。 6. ATM 服務區之自動櫃員機具、不鏽鋼間隔架等均積有灰塵及髒污，請清潔。 7. 清華大學局外自動櫃員機旁之客服電話機用膠帶纏繞，無法使用，請即改善。 8. 請持續鼓勵員工積極研提各項創新及建議案，以利公司業務推展。 9. 網頁/為民服務白皮書/服務項目中，師生儲金及代發統一發票獎金業務已停辦，請刪除；為避免類此業務停辦或新增時無同步增刪情形，貴局網頁各相關業務請與中華郵政全球資訊網
---	--------------	---

		<p>連結，並達工作流程簡化之效。</p> <p>10. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「客服會辦單」、E-mail「防制金融詐騙表」、「顧客滿意度調查回復單」)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</p>
5-1	五峰郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各式海報、郵政消息、空白單據等張貼排放整齊。 2. 書寫範例卷夾製作精美，內容清晰，方便顧客參閱。 3. 各項郵政業務資費表皆為最新版本。 4. 窗口人員面帶微笑親切服務顧客。 5. 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. 商品展示櫃閒置無擺放集郵票商品，請妥為規劃。 2. 盆栽枯萎，請整理維護。 3. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 4. 請清理局內堆積之各式舊卷宗及雜物，以騰出空間設置員工休息室。 5. 自動櫃員機： <ol style="list-style-type: none"> (1) 不鏽鋼機體周邊沾汙，請改善。 (2) 自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。 (3) 漏貼「錄影中請微笑」、「防詐騙」及「信用卡預借現金及銀聯」標籤。
5-2	新竹關東橋郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政消息及海報張貼整齊、各式空白單據標示明確。 2. 商品展示櫃擺設精選之集郵票商品，除增進商機外並可美化空間。

		<p>3. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政資費簡表」及「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」皆為新版。</p> <p>4. 窗口服務人員態度親切，與顧客互動良好。</p> <p>5. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 紙製之「垃圾箱」標示字樣請改以壓克力製作，以具耐久及美觀效益。</p> <p>2. 郵政劃撥儲金手續費表及郵政儲金自動化服務暨限額總表皆為舊版，請更新。</p> <p>3. 局屋外機車停車格標示線已模糊不清，請重新油漆。</p> <p>4. ATM 服務區之牆壁及自動櫃員機具均髒污，請定期清潔；該局整體清潔維護有待加強。</p> <p>5. ATM 未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」及防詐騙貼紙，請改善。</p>
6	雲林郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳張貼之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及郵政儲金自動化服務暨限額總表為最新版本。</p> <p>2. 營業廳之各項服務設備維護完善殊值佳許。</p> <p>3. 實測 ATM 客服電話機，服務人員能即時接聽回應且態度良好。</p> <p>4. 網站/關於我們，內容有「雲林地區郵局導航地圖」，立意頗佳，值得各局仿效。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 營業廳張貼及擺設之各項郵政業務資費表為舊版，請更新。</p> <p>2. 請提供充足的包裹封裝用碎紙，並提供方便顧客交寄包裹的輔助設施。</p> <p>3. 郵件單位請增設置物櫃供同仁放置個人物品。</p> <p>4. 建請將改投改寄資料以電腦建檔，俾便管理。</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 5. 實測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁並不熟稔，請加強教育訓練。 6. 補摺機及自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」，請補貼。 7. 第二監獄局外自動櫃員機不鏽鋼面板有未撕除乾淨之貼紙背膠，另密閉式垃圾桶沾滿灰塵，請改善。 8. 網頁/為民服務白皮書/服務項目中，師生儲金及代發統一發票獎金業務已停辦，請刪除；為避免類此業務停辦或新增時無同步增刪情形，貴局網頁各相關業務請與中華郵政全球資訊網連結，並收工作流程簡化之效。 9. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「攔阻詐騙」、「改投改寄單」)，請改善，俾符合個人資料保護規定。
6-1	台西郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為新版本。 2. 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. 各項郵政業務資費表及郵政儲金自動化服務暨限額總表皆為舊版本，請更新。 2. 實測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁並不熟稔，請加強教育訓練。 3. 「新開戶請至9號櫃檯辦理」標示，請以壓克力板製作。 4. 原公告郵政消息之甘蔗底板已經破損老舊，建議拆除，相關業務資訊請張貼於左側公告欄。 5. 公眾意見箱被抽號碼機遮蔽，請移至明顯位置，以利顧客取用。 6. 飲水機內已無飲用水，亦無備置紙杯，請補充。 7. 局外機車停車鐵棚已破損剝落，恐有傷及用郵客戶之慮；另有多輛停放已久且積塵之機車，請公告由車主領回，或報請有關單位處理，以為環境安全。

		<p>8. 因受海風侵蝕，局屋外部鏽蝕斑剝，請注意維修。</p> <p>9. 局外機車停車格標線已模糊不清，請重新油漆。</p> <p>10. 營業廳補摺機及自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。</p> <p>11. 自動櫃員機不鏽鋼機體周邊有未撕除乾淨之貼紙背膠，請改善。</p>
6-2	斗六鎮北郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」皆為新版。 2. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 3. 窗口服務人員對郵政金融卡雲支付申辦業務，能夠正確回答無誤。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客意見調查表無英文版本，請補充。 2. 郵政各項資費表及郵政儲金自動化服務暨限額總表皆為舊版，請更新。 3. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。
7	嘉義郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳之整體環境整潔較上年改善甚多，各項軟硬體設施維護完善，殊值佳許。 2. 張貼及擺放之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政業務資費表皆為最新版本。 3. 實測 ATM 客服電話機，服務人員能即時接聽回應且態度良好。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 靠近文化路 ATM 殘障坡道旁之騎樓，地面積有灰塵且留有紙屑及咖啡罐，請清潔。 2. 請提供方便顧客交寄包裹的輔助設施，並提供充足的包裹封裝用碎紙。 3. 實測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁並不熟稔，請加強教育訓練。

		<p>4. 最右邊自動櫃員機不鏽鋼面板掉漆嚴重，且有未撕除乾淨之貼紙背膠，請優先汰換。</p> <p>5. 請鼓勵同仁集思廣益研提各項創新及建議案，以作為「109年度交通部服務獎」參獎之亮點。</p> <p>6. 對客訴意見回覆後，建議持續追蹤顧客滿意情形。</p> <p>7. 網頁缺失：</p> <p>(1) 為民服務白皮書/服務項目，為避免業務停辦或新增時無同步增刪情形，相關業務請與中華郵政全球資訊網連結，以達工作流程簡化之效。</p> <p>(2) 「業務與服務」請增列壽險業務、集郵業務及網路服務專區。</p> <p>8. 書面資料屬公開閱覽性質，相關佐證資料個資未遮掩(如「客服會辦單」、E-mail、「顧客意見回復單」)，請改善，俾符合個人資料保護規定。</p>
7-1	大林郵局	<p>優點：</p> <p>1. 郵政消息及海報張貼整齊，商品展示櫃商品擺設整齊且標示清楚。</p> <p>2. 營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項業務資費表皆為最新版本。</p> <p>3. 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>建議改進事項：</p> <p>1. 抽「號碼機」處未張貼「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請至第○號窗口洽辦」標示，請改善。</p> <p>2. 請提供方便顧客交寄包裹的輔助設施，並提供充足的包裹封裝用碎紙。</p> <p>3. 實測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁並不熟稔，請加強教育訓練。</p> <p>4. 營業廳擺設之補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。</p> <p>5. 郵件單位請增設置物櫃供同仁放置個人物品；員工休息室設備老舊，請更新。</p>
7-2	嘉義後湖郵局	<p>優點：</p> <p>1. 郵政消息及各式單據張貼排放整齊。</p>

		<p>2. 營業廳張貼之「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」皆為新版。</p> <p>3. 抽測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>4. 實測 ATM 客服電話，服務人員能即時接聽回應且態度良好。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 意見箱未放置顧客意見卡，請補充；商品展示櫃內積有灰塵，請清潔。</p> <p>2. 抽「號碼機」處未張貼「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請至第○號窗口洽辦」標示，請改善。</p> <p>3. 營業廳未張貼郵政儲金自動化服務暨限額總表（一）（二）（三），且卷宗夾放置之資費表及「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版，請更新。</p> <p>4. 抽測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁並不熟稔，請加強教育訓練。</p> <p>5. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，超逾目標值，請妥善調度人手。</p> <p>6. 請提供方便顧客交寄包裹的輔助設施，並提供充足的包裹封裝用碎紙。</p> <p>7. 營業廳擺設補摺機及自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙。</p> <p>8. ATM 未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」及「ATM 錄影中請微笑」貼紙，請補貼。</p> <p>9. ATM 之「金融機構代號一覽表」為舊版，請抽換。</p>
8	臺南郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <p>1. 營業廳環境整潔明亮，設有友善服務區、手機充電站、哺集乳室、性別友善廁所等設施。</p> <p>2. 展示商品、海報及空白單據等排放整齊，用郵環境舒適溫馨。</p> <p>3. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及各項郵政業務資費表皆為最新版本。</p> <p>4. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>5. 抽測郵政金融卡雲支付申辦業務，服務人員能正確回答。</p> <p>6. 臺南郵局網頁內容充實且具特色；另108年4月份有25位員工接獲顧客讚揚，優質服務值得肯</p>

		<p>定。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 中央存保大型告示牌已陳舊掉漆，請函報總公司儲匯處轉向中央存保公司申請換發。 2. 郵務士出班投遞前及投遞中工作情形查核，請選擇不同投遞段辦理。 3. 部分自動櫃員機漏貼「防詐騙」貼紙，請補貼。 4. 全球資訊網及內部資訊網站內容未即時更新，請全面檢視並適時更新。 5. 網頁/關於我們/為民服務白皮書/服務項目中，師生儲金及代發統一發票獎金業務已停辦，請刪除；建議網頁各業務內容與本公司全球資訊網連結，以同步更新網頁內容及節省維護時間。 6. 為符合個人資料保護規定，公開閱覽之書面資料屬個資者請予遮掩(如「客服會辦單」、「公文綜合查詢明細表」及「客戶影印交易資料申請書」)。
8-1	將軍郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊。 2. 各項郵政業務資費表皆為最新版本。 3. 實測郵政金融卡雲支付申辦業務，服務人員能正確回答。 4. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時回應且態度良好。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 2. 營業廳抽「號碼牌」處，未設置(或張貼)「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 3. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。

		<p>4. 局外 ATM 遮陽採光罩遭外界黏貼廣告，請派員定期檢視清除，以維整潔。</p> <p>5. 自動櫃員機不鏽鋼機體周邊留有殘膠，請改善。</p>
8-2	學甲郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境寬敞明亮，海報、空白單據排放整齊；商品展示櫃擺設精美，標價明確。 2. 郵政業務各項資費表及「郵政儲金自動化服務暨限額總表」皆為最新版。 3. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳窗戶殘留污漬及灰塵；書寫檯上方透明塑膠墊泛黃，有礙觀瞻，請更新。 2. 營業廳老舊之 CRT 電視請拆除。 3. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 4. 營業應抽「號碼牌」處，未設置（或張貼）「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 5. 志工服務檯請標示服務項目。 6. 中央存保大型告示牌已陳舊掉漆，請函報總公司儲匯處轉向中央存保公司申請換發。 7. 請改善營業廳供寄件人封裝包裹之設備。 8. 「服務鈴」請移至殘障坡道入口處，以利身障人士使用。 9. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。
8-3	麻豆總爺郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 空白單據排放整齊。 2. 各項郵政業務資費表皆為最新版本。 3. 測試 ATM 客服電話機接聽情形，能即時回應且態度良好。

		<p>4. 實測窗口顧客等候時間，符合目標值。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書寫檯上方透明塑膠墊已泛黃，請更新。 2. 營業櫃檯上方掛有春節鞭炮型裝飾物，請拆除並依時令更換。 3. 營業廳外之收信郵筒油漆脫落、收信時間模糊，有礙觀瞻且影響顧客用郵。 4. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」為舊版本，請更新。 5. 實測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁並不熟稔，請加強教育訓練。 6. 營業廳補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。
8-4	麻豆郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各類單據擺放整齊；商品展示櫃擺設精美，標價明確。 2. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政匯兌資費簡表」、「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暨限額總表」(二)皆為新版。 3. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工服務檯請標示服務項目。 2. 手機充電座請移至營業廳明顯處，以利公眾使用。 3. 營業廳供寄件人封裝包裹之設備，請充實改善。 4. 「郵政劃撥儲金手續費表」及「郵政儲金自動化服務暨限額總表」(一)(三)皆為舊版，請更新。 5. 抽號碼機周邊未張貼「號碼機」標示，請改善。 6. 營業廳外之收信郵筒油漆脫落、收信時間模糊，有礙觀瞻且影響顧客用郵。

8-5	臺南鹽埕郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整齊明亮，海報、空白單據排放整齊。 2. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」、「郵政匯兌資費簡表」、「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暨限額總表」皆為新版。 3. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳天花板及牆上電風扇留有積垢、外牆瓷磚積有灰塵，請清潔。 2. 部分盆栽樹葉枯黃；另營業廳空間寬敞，可加強環境綠化。 3. 「郵政劃撥儲金手續費表」為舊版本，請更新。 4. 中央存保大型告示牌已陳舊掉漆，請函報總公司儲匯處轉向中央存保公司申請換發。 5. ATM 未張貼信用卡預借現金及銀聯標籤及防詐騙貼紙，請補貼。 6. 自動櫃員機兼補摺機漏貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。
9	高雄郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮、綠化完善，各項服務設施依規定設置有哺乳室、兩性共用廁所、時光郵記區、漂書站及友善關懷服務櫃檯等，提供舒適用郵環境。 2. 集郵服務中心營業廳空間設計活潑新穎，布置舒適美觀，多樣化的集郵票品展示皆能定期更新，媒體互動區可作為中小學生校外觀摩學習的新據點。 3. 為民服務多項創新亮點設施維持及維護相當用心，值得作為各責任中心局之學習標竿。 4. 以「我愛高雄樂悠遊」兒童畫作為主題，創新設計金融卡封套，頗具創意。 5. 高雄郵局設置溫馨心靈 SPA 小站，聘請張老師基金會派員駐點服務，展現關懷員工身心健康之用心。

		<p>6. 網頁之生活采風專區「景點彙集」，提供高雄地區美麗旅遊景點；「特色郵筒蹦創意」提供各類型創意郵筒，頗具特色且內容充實，創造遊客打卡新景點，值得肯定。</p> <p>7. 高雄郵局網頁之政風園地專區「壽山期刊」，提供法令、防詐、保密、交通安全等宣導及保健常識等，提供員工及民眾相關資訊，對於各項業務宣導助益良多。</p> <p>8. 為民服務不定期考核案卷製作精美，依評核構面及指標分類清楚，內容架構完整且即時更新，各評核項目首頁均作概要說明及列出績效數據，並附有充實之佐證資料。</p> <p>9. 本次考核各支局局屋門面及周邊環境狀況均維護優良且注重綠美化，牆壁及門面無留有貼紙背膠、陳舊或破損海報及貼紙隨意張貼等各式凌亂情形，提升局屋門面整體質感，足堪各局仿效。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 儲匯大樓意見箱設置位置偏高，請移設至較低處，方便民眾取用。 2. 部分查驗投遞單無收件人簽名，請改善。 3. 置放於郵務機車上之裝載郵件的籃筐，請保持整潔，以維觀瞻。 4. 為符合個人資料保護規定，公開閱覽之書面資料屬個資者請予遮掩。 5. 網頁最新消息尚有107年度 ATM 暫停營業之訊息，請下架；楠梓加工區郵局已遷址營業並更名為楠梓藍田郵局，網頁資料請配合更新。
9-1	杉林郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經理管理局務相當用心，營業廳整體環境整潔明亮，綠化完善，各項設施維護良好，提供客戶舒適的用郵環境。 2. 壽險公開說明書相關資料為最新版本，符合規定。 3. 志工熱心服務，業務嫻熟，能適時引導顧客到櫃檯用郵。

		<p>4. ATM 服務區依規定張貼最新金融機構代號一覽表及告示牌。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未張貼各類儲匯業務工本費收費標準資訊，請改善。 2. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付申辦 SOP 業務資訊，無法正確回應，請加強教育宣導。 3. 自動櫃員機客服電話未張貼操作指示貼紙，請補貼。 4. 防盜鐵窗鏽蝕，請油漆；通風扇出風口請加強清潔。
9-2	甲仙郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋重新裝修，各項設備新穎，提供民眾有感的舒適用郵環境。 2. 營業廳整潔明亮，各類空白單據排放整齊，且提供 WiFi 無線上網之便民服務。 3. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付申辦 SOP 業務資訊，能即時正確回應。 4. ATM 服務區依規定張貼最新金融機構代號一覽表及告示牌。 5. 為配合「貓巷」地方特色，郵局周邊側牆塗飾可愛的貓咪圖案，並搭配貓咪郵筒，為遊客增添打卡新景點。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未張貼各類儲匯業務工本費收費標準資訊，請補貼。 2. 公眾意見箱仍標示郵政總局臺灣南區管理局，請更新。 3. 集郵及代售商品請標示商品名稱及價格，以利業務行銷。 4. 「愛心服務鈴」標示請更改為「服務鈴」。 5. 小型升降機門板積有塵垢，請清潔。
9-3	內門郵局	<p>優點：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 各類海報皆以海報框架陳列相當整齊。 2. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付申辦 SOP 業務資訊，能即時正確回應。 3. 自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示等，丟棄交易明細表之垃圾桶均有安全上鎖。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「愛心服務鈴」標示請更改為「服務鈴」。 2. 營業廳展示櫃內尚有空間，請陳列郵政代售商品，以利行銷。 3. 郵政金融卡摺頁有過期之情形，請撤下。
9-4	前金郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，動線規劃清楚，各項服務設施依規定設置，美綠化完善，提供顧客舒適溫馨之用郵環境。 2. 洗錢及防詐宣傳海報張貼整齊，有利向民眾宣導洗錢及防詐觀念。 3. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付申辦 SOP 業務資訊，能即時正確回應。 4. ATM 服務區自動櫃員機均貼有防詐騙貼紙、最新版跨行轉帳金融機構代號一覽表及銀聯標籤、機種標示等，丟棄交易明細表之垃圾桶均有安全上鎖。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請管轄局協助設置壽險專辦櫃檯，以符規定。 2. 公眾意見箱仍標示郵政總局臺灣南區管理局，請更新。 3. 正門及側門的服務鈴未貼上「服務鈴」標示牌，請補貼。
9-5	高雄郵件中心郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 備有老花眼鏡、飲水機、書報架、公眾座椅及 WiFi 無線上網等便民服務設施。

		<p>2. 書寫範例製作英文、印尼及越南語等新住民語言版本，提供多元化服務。</p> <p>3. ATM 服務區自動櫃員機均依規定張貼防詐騙貼紙、銀聯標籤並清楚標示機種。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳照明略顯昏暗，因局屋屬挑高格局，燈光照明請再加強，以營造明亮的用郵環境。 2. 請改善顧客封裝包裹用之相關設備。 3. 實測儲匯窗口服務人員有關郵政金融卡雲支付申辦 SOP 業務資訊，無法正確回應，請加強教育宣導。
10	三重郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整潔明亮、綠化完善，海報張貼、空白單據排放整齊，整體環境及設施維護良好。 2. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及部分資費表為最新版本。 3. 實測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 4. 窗口人員服務態度親切，與顧客互動良好。 5. 網頁內容生動豐富，其中「為民服務白皮書」內容以中英文呈現，值得各局仿效。 6. 書面資料列有「顧客意見處理情形」之後續追蹤，以對顧客意見提出即時改善，有效提升服務品質。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵政劃撥儲金手續費表及自動化服務資費暨限額總表（一）（三）為舊版本，請更新。 2. 設置有新開戶窗口，惟抽「號碼牌」處未設置（或張貼）「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 3. 自動櫃員機有部份漏貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」及「錄影中請微笑」貼紙，請補貼。 4. 手機充電座設於角落處且為 EC-POST 機檯遮住，不利公眾使用，請改善。

		<p>5. 蘆洲分局局外自動櫃員機有下列缺失請改善：</p> <p>(1)未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」貼紙。</p> <p>(2)密閉式垃圾桶及周邊不鏽鋼機體髒汙，有礙觀瞻，請清理乾淨。</p> <p>6. 請以抽查方式考核郵務士服裝儀容及工作情形。</p>
10-1	三芝郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 海報張貼及各類單據、郵政資訊卷夾排放整齊，營業廳整體環境整潔。 2. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及部分資費表為最新版本。 3. 抽測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 4. 實測 ATM 客服電話，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. 營業廳門口未掛大型中央存保公司掛牌，儲匯窗口亦未放置桌上型中央存保告示牌，請改善。 2. 設置有新開戶窗口，惟抽「號碼牌」處未設置（或張貼）「欲開立存簿或劃撥儲金帳戶，請至第○號窗口洽辦」標示牌，請改善。 3. 顧客意見箱未放置英文版意見卡，請補充。 4. 實測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁無法回應，請加強教育訓練。 5. 商品展示櫃部份閒置，請補充郵政商品，並加強整潔維護。 6. 請調整營業廳電視機位置，俾利顧客觀看。 7. 營業櫃檯下方及壓克力框上所留膠帶背膠，請清除。 8. 自動櫃員機有部份漏貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」及「錄影中請微笑」貼紙，請補貼。 9. 郵件工作區內投遞同仁之雨衣及個人物品請收拾整齊。

		10. 殘障坡道上之服務鈴，請補貼「服務鈴」標示牌。
10-2	三重溪尾街郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳海報張貼及各類單據、郵政資訊卷夾排放整齊。 2. 「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」及部分資費表為最新版本。 3. 抽測儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 4. 實測 ATM 客服電話，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. 營業廳未放置郵政劃撥儲金手續費表及自動化服務資費暨限額總表（一）（二）（三），請下載最新版本張貼。 2. 實測郵政金融卡雲支付申辦業務，同仁無法回應，請加強教育訓練。 3. ATM 服務區之密閉式垃圾桶已滿且未上鎖，請改善。 4. 顧客意見箱未放置英文版意見卡，請補充。 5. 1樓、2樓營業廳有部份壓克力框閒置，請放置業務文宣或海報，以達業務宣傳及美化空間之效。 6. 綠色郵筒油漆剝落，請即改善。 7. 手機充電座設置於角落處，顧客使用不便，請改善。 8. 局屋整體環境整潔有待改善。