

110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	臺南郵局(含901支局)	<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；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、打卡拍照區等均能體現溫馨友善的用郵服務。 2. 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；實測窗口同仁有關 VISA 金融卡具悠遊卡功能申辦流程，均能適確答覆。 3. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施、友善廁所；各式樓階梯均有警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間。 4. 郵務大樓設有郵差體驗區供民眾拍照；提供便利箱(袋)及各類包材資費表、紙箱尺寸對照工具等，便利民眾用郵；集郵服務中心規劃有「郵票裡有智慧」、「種一棵希望的大樹」、展示區及會議廳，別具新意及巧思。 5. 台南市政府指定之「問路站」，提供旅遊路線探詢及當地景點導覽，協助推動地方觀光。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前門兩側身障坡道未設導盲磚，請增設，俾提供盲胞貼心的服務。 2. i 郵箱請張貼尺規貼紙，俾利民眾使用。 3. 自動櫃員機未張貼「ATM 錄影中請微笑」貼紙及框架下方已生鏽，請改善；左邊算起第三部櫃

		員機，漏貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」貼紙，請補貼。
1-1	新營郵局	<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. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測窗口同仁有關 VISA 金融卡具悠遊卡功能申辦流程，均能適確答覆。 3. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施。 4. 主管桌職銜牌、員工識別證或胸章、及窗口櫃台姓名牌均依規定佩置；窗口同仁制服整齊、禮貌親切。 5. 郵務營業規章及營業時間牌為最新版本，局名牌已更新為3+3郵遞區號。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前門階梯及台階右側旁磁磚破裂脫落且未貼上下樓梯警告貼紙及止滑條，請即改善。 2. 局屋前門右側供客戶使用之洗手台，其上方壓克力告示牌已模糊髒污，有礙形象，請即更新。另該水龍頭止水功能有異常，請即檢修以節水。 3. 公眾廳飲水機與紙杯分開置放且距離太遠，不便客戶飲用，請調整。 4. 各類海報、廣告及公告事項，張貼零亂，有礙整潔美觀，逾期文宣（代售商品、春節疏運）未撤除，請改善。 5. 自助服務區 i 郵箱請提供相關單據供民眾使用，另 i 郵箱旁郵遞區號一覽表設置於牆面後，不利民眾查詢，請改善。 6. 自動櫃員機（左邊算起第二部）不鏽鋼機體生鏽，請改善。
1-2	柳營郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。

		<p>2. ATM 服務區設有遮陽背板且有隔板區隔機台，背板製作精美廣告看板，達到提供顧客舒適溫馨的用郵環境及推展郵政業務雙重效果。</p> <p>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。</p> <p>4. 局屋為特色郵局，外觀設計融入當地酪農區經濟特色以乳牛造型公仔為主題，並設置打卡專區，吸引網紅，附帶網路曝光，有創造來客率效果。</p> <p>5. 郵務營業規章及營業時間牌為最新版本，局名牌已更新為3+3郵遞區號。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 票商品展示櫃空間閒置太多，並未更新補齊展示商品。</p> <p>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。</p> <p>3. 郵局前入口處之階梯，請張貼「小心階梯」警語並設置止滑條，以維民眾用郵安全。</p> <p>4. i 郵箱設置地點距離大門口階梯約1公尺，恐有發生意外疑慮，應加強防護，另 i 郵箱上有殘膠請清潔。</p> <p>5. 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>6. 二部自動櫃員均未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」貼紙；左邊自動櫃員機未標示機器編號，並有殘留舊貼紙痕跡，請改善。</p>
1-3	下營郵局	<p>優點：</p> <p>1. 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>2. 設有愛心服務鈴、身障坡道及相關設施，均能有效運作。</p> <p>3. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。</p>

		<p>4. 顧客意見箱擺放中、英文顧客意見函整齊明瞭，便於顧客索閱。</p> <p>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；實測窗口同仁有關 VISA 金融卡具悠遊卡功能申辦流程，均能適確答覆。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 票商品展示櫃均為空格，請即充份擺設展售。 2. 各類海報、廣告及公告事項，分別散掛或貼於牆面，既零亂且有礙觀瞻，請改善；大門口有關「請脫安全帽及口罩」標示中的口罩字樣應予遮蔽。 3. i 郵箱設置地點距離大門口階梯約1公尺，恐有發生意外疑慮，應加強防護；i 郵箱單據盒已無單據供民眾使用，請補充。 4. 信箱旁專用信箱投遞時刻表空白無填寫相關內容，請改善。 5. 營業處所門口明顯處雖有設置服務鈴，惟未設置「諮詢櫃檯」或「愛心窗口」，請改善。 6. 左邊自動櫃員機未張貼「信用卡預借現金及銀聯標籤」貼紙，鍵盤下方有貼紙未完全清除，請補正。
1-4	善化郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實際抽測同仁電話禮貌，均符合要求；實測 ATM 客服電話機，服務人員迅速接聽回應且態度良好。 2. 設有愛心服務鈴、身障坡道及相關設施，均能有效運作。 3. 自助服務區寬敞明亮，ATM 均有隔板區隔，並設有 i 郵箱便於民眾使用。 4. 該局投遞股未編制上收人力，投遞同仁自發性於投遞過程中順路安排郵件上收，不僅滿足大宗客戶上收需求，同時也解決上收人手不足問題，投遞主管與同仁辛苦付出，值得讚許。

		<p>5. 郵務營業規章及營業時間牌為最新版本，局名牌已更新為3+3郵遞區號；顧客意見箱擺放中、英文顧客意見函整齊明瞭，便於顧客索閱。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋正門前台階未設上下階梯之警示標貼，請改善。 2. 各類海報、廣告及公告事項，張貼零亂，有礙整潔美觀，請改善；郵務寫字檯未放置相關郵務單據，且郵遞區號一覽表部分被寫字檯遮蔽，請改善。 3. 其他郵遞管理事項有未盡完善者，其中重要郵遞函文未作專卷保管，舉如109.12.28郵通第2627號函，有關ibox特殊情形之投遞作業，查該投遞股未作專卷保管，請改善。 4. i 郵箱單據盒已無單據供民眾使用，請補充； i 郵箱背後背板張貼之文宣大小不一，顯得凌亂，另郵政展示架部分文宣已過期，請補正。 5. 左邊自動櫃員機機身二側生鏽，請改善。
1-5	臺南安平郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 騎樓設有特製劍獅郵筒，並利用植栽綠美化牆面，營造溫馨用郵氣氛。 2. 顧客意見箱擺放中、英文顧客意見函整齊明瞭，便於顧客索閱。 3. 郵務營業規章及營業時間牌為最新版本，局名牌已更新為3+3郵遞區號。 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，主管桌置放職銜牌，窗口亦放置姓名牌。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各類海報、公告事項，分別散掛或貼於牆面，既零亂且有礙觀瞻，請研議設立布告欄專區並適時更新、或者可研議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，可改善有限空間的擁擠凌亂。

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 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。 3. 局屋前信筒箱1側張貼之郵遞區號範例為舊版3+2，請即更新為3+3碼。 4. 專用信箱建議公告中英文書寫範例，俾利民眾參閱。 5. 營業廳公眾座椅旁擺放領振興三倍券牌子，該業務已結束，請將相關物品移除；營業廳擺設之「顧客申辦事項作業流程及處理時限表」是舊版，請更新。 6. 自動櫃員機旁之客服電話機聽筒有膠帶背膠未清理及機身生鏽，請改善。
2	南投郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳整潔明亮，用郵環境溫馨舒適；地貼標示用郵動線清楚順暢，用郵環境舒適溫馨。 2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；一樓營業廳設有無障礙、郵儲多功能及英語等窗口，服務禮貌親切。 3. 配合防疫政策設置請領口罩登記簿，提供量體溫服務、乾洗酒精，管制動線單一進出。 4. 提供愛心服務鈴、友善廁所、身障坡道及設置 AED(自動體外心臟去顫器)等相關設施；上下樓階梯均有警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間。 5. 投遞股環境整潔明亮，排信架排列整齊，籃框均擺置固定位置，整體動線規劃完善。 <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有欠缺，請補齊；一樓血壓測量區血壓計電線長度過短，使用不便，請改善。 2. 局外 i 郵箱未依規定辦理巡櫃作業，請改善並設簿登記供查核；申請改投 i 郵箱郵件應註明郵件掛號號碼，供日後可供客戶查詢以杜爭議。 3. 中英文版顧客意見函，其回函郵遞區號均為舊版3+2碼，請更新或補正。 4. 局外自動櫃員機（行政院公務員發展學院）旁懸掛 ATM 招牌高度不夠高，請調整至適當高度

		以維護用郵人安全；另單獨設置之補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。
2-1	草屯郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實測窗口電話禮貌，應對禮節及答復口氣佳，符合要求；實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 2. 防疫（COVID-19，俗稱新冠肺炎或武漢肺炎）期間，適當規劃顧客出入動線、測量測體溫、設置請領口罩登記簿等措施，利於後續流向釐清及檢核。 3. 主管桌職銜牌、員工識別證或胸章、及窗口櫃台姓名牌均依規定佩置。窗口同仁制服整齊、禮貌親切。 4. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施。 5. 投遞股環境整潔明亮，排信架排列整齊，籃框均擺置固定位置，整體動線規劃完善。 <p>建議改進事項：建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心服務鈴設於局內營業窗口，請改設於身障坡道適當處所，以供有需求者利用；對外開放之友善廁所沒有明顯標示，使用動線欠佳，請改善。 2. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間慢2分鐘，請即校正並隨時注意時間正確性。 3. 「郵政儲金自動化服務資費暨限額總表（一）」非最新版本，請抽換；營業廳補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。 4. 投遞單位刷讀電腦硬體設備不足，影響投遞同仁出班投遞時間並浪費同仁時間等待，請改善。 5. 公眾廳電子布告欄顯示時間錯誤，請即校正並隨時注意時間正確性。 6. 郵件處理月臺聯外車道上，擺放籃車及機車有礙人車進出，影響郵件處理作業安全，請即改善。

2-2	名間郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋門面整潔美觀，設置愛心服務鈴、友善廁所、身障坡道及相關設施；上下樓階梯均有警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間。 2. 窗口服務人員態度親切有禮，與顧客互動良好。 3. 實測抽號碼機，儲匯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，管制動線單一進出。 5. 提供便利箱(袋)及各類包材資費表、紙箱尺寸對照工具、窗口張貼交寄到 i 郵箱及使用 i 郵箱寄件之資費優惠說明、商品展示櫃集郵票商品擺設整體規劃及價格標明清楚等措施，便利民眾用郵並推展業務。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵件處理月臺聯外車道出口左側與身障坡道成90°直角，牆面擋住郵車出口視線，極易造成行人下坡道危險，請設法改善；另該車道直通馬路口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。 2. 營業窗口電子看板時間未同步、投遞單位值班表日期未更新等狀況，請改善。 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. 營業廳補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼；左邊自動櫃員機漏貼「信用卡預借現金及銀聯」標籤，請補正。
3	彰化郵局(含901支局)	<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；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、優郵戲、舒心亭

		<p>等均能體現溫馨友善的用郵服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施、友善廁所；各式樓階梯均有警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間。 3. 採用各項數位創新增值服務，如數位書寫範例(包括中、泰、越、印尼文)、專用信箱掛件 LINE 您知+電子看板顯示、優郵查24小時計件一線牽、優郵印單據列印服務、公用電腦業務查詢等，營造數位用郵環境。 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；實測窗口同仁有關 VISA 金融卡具悠遊卡功能申辦流程，均能適確答覆。 5. 窗口服務人員均穿著制服、配戴識別證及主管職銜牌；櫃檯服務人員姓名以數位看板顯示，一目了然。 6. 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。 7. 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。 8. 設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 未設英語服務窗口，請即改善。 2. 中英文版顧客意見函，其回函郵遞區號均為舊版3+2碼，請更新或補正。 3. 局外公布欄宣傳海報(110年寒假學生包裹第1階段優惠活動)已過期未抽換，請改善。 4. 補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。 5. 局外自動櫃員機(彰化特殊教育學校)未裝設 ATM 招牌及壁掛式客服電話機，漏貼「信用卡
--	--	--

		預借現金及銀聯標籤」貼紙，請補正。
3-1	社頭郵局	<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，且態度親切有禮，與顧客互動良好。 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. 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；實測窗口同仁有關 VISA 金融卡具悠遊卡功能申辦流程，均能適確答覆。 4. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施。 5. 防疫（COVID-19，俗稱新冠肺炎或武漢肺炎）期間，適當規劃顧客出入動線並配合政府政策量測體溫，服務親切周到。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 局屋前信筒箱為水果攤阻擋，已請立即改善，嗣後並請注意避免有類似妨礙用郵情事。 2. 中英文版顧客意見函，其回函郵遞區號均為舊版3+2碼，且未擺放英文顧客意見函，請更新及補正。 3. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請即洽廣告廠商提供補齊。 4. 票商品展示櫃部分空間閒置，請充份利用展售點，以利推廣商務。 5. 各類海報、廣告及公告事項，張貼零亂，有礙整潔美觀，請充分利用局屋前兩側大型布告欄，並可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，可改善有限空間的擁擠凌亂。 6. 營業廳補摺機及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；自動櫃員

		機機身沾汙及機身部分生鏽，請改善。
3-2	和美郵局	<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. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施。上下樓階梯均有警示貼紙、止滑條及扶把，提供安全的用郵空間。 3. 實測抽號碼機，儲匯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，管制動線單一進出。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 票商品展示櫃放置招領郵件，未能充份利用擺設展售，請改善。 2. 局外 i 郵箱宣傳海報前擺放盆栽，遮擋海報宣傳內容，請改善；局外郵政信箱書寫範例部分更改內容以紙張黏貼更正，惟紙張已脫落未更新，請改善。 3. 中英文版顧客意見函，其回函郵遞區號均為舊版3+2碼，請更新或補正。 4. 各類海報、廣告及公告事項張貼，建請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，可改善有限空間，避免紊亂。 5. 營業廳補摺機、自動櫃員機兼補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」、「ATM 錄影中請微笑」等貼紙，請補貼；自動櫃員機機身沾汙及機身部分生鏽，請改善。 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。
4	三重郵局(含901支局)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用郵環境整潔舒適明亮、營業廳入口處張貼動線指引標示；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 郵購站等均能體現溫馨友善的用郵服務。 2. 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。

		<p>3. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施、友善廁所。</p> <p>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，管制動線進出單一。</p> <p>5. 為民服務不定期考核郵遞服務品質案卷製作精美，依評核構面及指標分類清楚，內容架構完整且即時更新。</p> <p>6. 營業廳以三重郵局歷史沿革、防詐騙165標語及統一樣式公告欄、書寫範例布置營業場所，並設有友善服務區、哺(集)乳室及多項服務貼心設計，提供友善服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 營業窗口張貼文宣過多，略嫌雜亂，有礙整潔美觀，請調整。</p> <p>2. 中英文版顧客意見函，其回函郵遞區號均為舊版3+2碼，請更新或補正。</p> <p>3. ATM 服務區對講機過時且無法通話，請汰換為手持式客服電話機，並張貼操作指示貼紙。</p> <p>4. 第440號郵政專用信箱箱格號碼牌掉落，請補貼。</p> <p>5. 郵件處理月臺聯外車道巷口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。</p> <p>6. 郵務叫號機下方放置主機櫃子未上鎖，且號碼牌顯示之文字過淺、模糊不清，請改善。</p>
4-1	八里郵局	<p>優點：</p> <p>1. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施；樓階梯、坡道等均有警示貼紙及止滑條。</p> <p>2. 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>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。</p> <p>4. 自助服務區與地面有高低差，四周設有保護欄杆，保障用郵民眾安全，規劃用心。</p> <p>5. 投遞股環境整潔明亮，茶水間乾淨舒適且物品擺放整齊，陽台設有置物架供郵務士放置雨衣</p>

		<p>兩鞋，整體規劃完善；另「快捷、包裹郵件上樓投遞紀錄表」、「郵務稽查工作日誌」及「外包業務履約管理日誌」皆依規定查核登記。</p> <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵務單位籃車進出口及轉角牆柱水泥剝落，安全堪慮，請加裝防撞條(欄)安全設備。 2. 身障坡道出入口易受用郵顧客機車阻擋，有礙使用者進出，請改善。 3. 號碼牌列印時間落差6分鐘，請定時校準。 4. 自動櫃員機（右邊算起第一部）不鏽鋼機體生鏽，請改善。 5. 郵務叫號機下方放置主機櫃子未上鎖，且號碼牌顯示之文字過淺、模糊不清，請改善。 6. 部分公眾寫字檯雖設有筆座，惟未放置原子筆供民眾書寫，請補正。
4-2	新莊郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自助服務區設有 i 郵箱，除製作精美 i 郵箱燈箱，並放置託運單及包裹條碼供民眾使用。另製作 i 郵箱小卡介紹 i 郵箱據點、取件步驟等，有助於推展 i 郵箱業務。 2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 3. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施。 4. 主管桌職銜牌、員工識別證或胸章及窗口櫃台姓名牌均依規定佩置。窗口同仁制服整齊、禮貌親切。 5. 商品展示櫃集郵票商品擺設整體規劃，價格標明清楚，整齊美觀，增進商機。 6. 專用信箱上方設有「專用信箱中、英書寫格式」及「專用信箱投遞時刻表」看板；營業廳設有「現行簡易基本郵資表」，便利民眾閱覽及查詢相關資訊。 7. 投遞單位環境相當舒適整潔，並設有淋浴間供郵務士使用；另郵務士出班時工作檯面無任何雜物，乾淨整齊。

		<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵件處理月臺聯外車道巷口，請增設路口警示閃光燈號，以維郵車行人安全。 2. 局屋前門右側自助郵局旁牆面塗鴉，請改善。 3. 1樓營業廳入口左側張貼「手機充電處」標示，惟無相關充電設備，請改善；無障礙窗口放置桌上型飲水機，擋住一半窗口，除影響民眾使用權益，請改善；i 郵箱漏張貼尺規，請補貼。 4. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間慢6分鐘，請即校正；叫號機及補摺機下方放置主機櫃子未上鎖，請上鎖。 5. ATM 服務區對講機過時且無法通話，請汰換為手持式客服電話機，並張貼操作指示貼紙；自製之 VISA 金融卡文宣，使用舊卡面樣式(臺北北門郵局)，請更新為新樣式(如具水波紋之鴿子卡面)。 6. 位於中平國中正門右側守衛室旁之 ATM 及補摺機未標示機器編號、機種及操作貼紙，請補貼；交易明細回收箱未上鎖，請上鎖；客服電話機無法接通，請檢修；機體與牆面之髒污灰塵及周遭環境等狀況，請改善；ATM 前臺階甚高且緩衝空間小，請加裝防護設施。
5	桃園郵局(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；業務資訊提供最新版本之郵政匯兌資費簡表、郵政儲匯業務工本費收費標準簡表、壽險公開說明書及郵件資費小冊。 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；儲匯窗口服務人員有關外匯洗防作業流程，服務人員能適切回答，具專業度。

		<p>4. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施、友善服務區、英語窗口；各式樓扶梯均有警示貼紙及止滑條，提供安全的用郵空間。</p> <p>5. 商品展示櫃及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。</p> <p>6. 自動化服務區 ATM 均依規定張貼最新金融機構代號一覽表、各台 ATM 格板區隔張貼之文宣整齊美觀。</p> <p>7. 營業場所除設有「桃園郵局歷史沿革」使民眾了解郵局歷史外，並以「便利箱(袋)及便利包」、「簡易基本郵資表」、「信封書寫範例」看板布置牆面，可有效宣達郵務業務相關資訊。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 公眾廳直立式電子看板時間有誤，請勞安科指定專人全區維護，並提案建議總公司，增加媒體廣告豐富化，諸如播放數量極多之郵政消息、文宣及 DM 等，以補實體廣告空間不足，提供最佳的視覺效果。有關上述看板維護請洽總公司資產營運處營繕科彭隆裕專員(網電:8228-2737)；媒體播放權限請洽總公司公共事務處綜合行銷科莊惠美小姐(網電:8228-2405)。</p> <p>2. 本公司110.4.12郵通第2937號通函重申各局收寄或上收內裝貴重物品及重要文件之郵件時，應請寄件人按報值或保價郵件交寄。為確保郵件安全，兼顧客戶權益及降低同仁作業風險，建請以「粗體紅字」統一製作相關提醒「貼紙或壓克力貼條」，固定放置於各支局郵務窗口，以符消保法公示規定；至上收客戶亦請正式書面通知並存證，俾免爭議。</p> <p>3. 統一調查所轄支局的雙語化大型存款保險標示牌是否有字體斑剝模糊情形，如有請更換。</p> <p>4. ATM 自動化服務區機台被警方張貼防詐宣導文宣貼紙有礙整齊形象，建請移除；所查支局 ATM 客服電話機操作使用方式不同，不利公眾使用，請統一改善。</p> <p>5. 網頁公益活動項下關懷獨居長者呈現105年至110年活動成果，但105年及106年沒有相關活動</p>
--	--	--

		<p>相片，請改善。</p> <p>6. 郵政專用信箱表面嚴重污黑，請改善；已裁撤郵政專用信箱上方之「本局專用信箱中、英書寫格式」及「專用信箱投遞時刻表」標示，建議移至整併後郵政專用信箱牆面上，以利民眾閱覽。</p> <p>7. 郵局前入口處設有階梯，請張貼警語標示並設置止滑條，以保障民眾用郵安全。</p>
5-1	八德大湳郵局	<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，櫃員服務快速且親切。 2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測儲匯窗口服務人員有關外匯洗防作業流程，服務人員能適切回答，具專業度。 3. 資訊業務資料夾放置之「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」、「壽險公開說明書」等業務資訊為新最新版本。 4. 抽查該兼投支局投遞股相關管理報表，如稽查工作日誌、主管精神講話紀錄、110年第1季查核駕駛執照紀錄表、獨居老人關懷表、3月酒精濃度測試紀錄表及簽到簿等均依規定辦理。 5. 營業廳外設有「郵」字造型裝置藝術，美化局屋外觀環境，呈現獨特風格；營業廳整潔明亮，各類宣傳海報張貼整齊及各類業務單據擺放整齊。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心服務鈴未設於身障坡道明顯處，請即改善。 2. 郵件資費小冊未放置最新版及顧客意見函未放置中文版。 3. 該兼投局郵件處理月臺聯外車道直通人行道及馬路口，請增設感應壓條及路口警示閃光燈號，並提醒保全人員注意交通指揮，以維郵車及行人安全。

		<p>4. 自助服務區郵政專用信箱建議公告中英文書寫範例及投遞時刻表；i 郵箱請提供相關單據(名址標籤貼紙)，俾利民眾使用。</p> <p>5. 自助郵局招牌陳舊，建請移除。</p> <p>6. 郵局前入口處之階梯，雖有張貼「小心階梯」警語，惟未設置止滑條，為保障民眾用郵安全，請改善。</p>
5-2	八德郵局	<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，櫃員服務快速且親切。 2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值。 3. 自動化服務區 ATM 貼有最新版金融機構代號一覽表、張貼 ATM 告示牌及上鎖之垃圾桶。 4. 公眾廳廣告海報於有限空間內張貼整齊，用心難得，寫字抬書寫工具、各項單據及各式度數老花眼鏡齊全；「意見箱」及「顧客意見表」放置於營業廳明顯處，利於民眾取用及時反映意見。 5. 營業廳展示櫥櫃擺放代售商品及集郵商品陳列整齊，並標有商品名稱及價格，營造友善的行銷環境。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施，惟查愛心服務鈴置於隱蔽角落，不符方便立即使用原則，請即改置於身障坡道明顯處。 2. 局屋左側部分營業招牌有部分脫漆褪色現象，應予重製汰換。 3. i 郵箱請提供相關單據(名址標籤貼紙)，俾利民眾使用。另 i 郵箱部分貼紙及標示脫落，請連繫廠商派員檢修。

		<ol style="list-style-type: none"> 4. 營業櫃檯未設英語窗口，請即掛牌增設。 5. 各類海報、廣告及公告事項張貼，建請研議增設直立式電子布告欄，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，可改善有限空間，避免紊亂。 6. 雙語化大型存款保險標示牌板面字體斑剝模糊，請更換。 7. 儲匯叫號機號碼牌上郵局局名字體模糊，請調整。
5-3	中壢內壢郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳環境整潔明亮，各式廣告、海報及郵政消息張貼整齊。 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，櫃員服務快速且親切。 3. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；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。 4. 「郵政匯兌資費簡表」、「郵政儲匯業務工本費收費標準簡表」、「壽險公開說明書」等業務資訊卷夾置放最新版本。 5. 營業廳擺放最新郵件資費小冊(110年3月)；「信封書寫範例」已配合更新為3+3郵遞區號；提供「簡易基本郵資表」供民眾閱覽，貼心便民。 6. 局屋上下樓梯均有安全扶手、警示貼紙及止滑條。 7. 展示櫃集郵票商品、代售商品擺設多元豐富，且標示清楚，方便客戶選購。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵局前入口處之階梯，雖設有扶手、張貼「上下樓梯 請注意安全」警語，惟未設置止滑條，為保障民眾用郵安全，請改善；愛心服務鈴未設於門外身障坡道明顯處，請改善。 2. 公眾廳直立式電子布告欄時間與實際時間不符，請即通知勞安科維護調整。

		<ol style="list-style-type: none"> 3. ATM 服務區設置一台視障語音自動櫃員機但未張貼「本機器提供無障礙語音功能」告示牌，請改善。 4. 營業廳郵務寫字檯及儲匯櫃檯下方共3處設有閱報區，惟僅一處有提供報紙，建議撤除1至2處報架，俾維持營業廳整潔美觀。 5. 郵務寫字檯上方所展示之各類便利箱(袋)，建議標示「資費」，便利民眾參閱。 6. i 郵箱請提供相關單據(名址標籤貼紙)，俾利民眾使用。
5-4	中壢郵局	<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，櫃員服務快速且親切。 2. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值;. 實測儲匯窗口服務人員有關外匯洗防作業流程，服務人員能適切回答，業務嫻熟。 3. 營業廳設置長斜坡坡道方便使用輪椅人士進出及服務項目牌以中文、英文及泰文三種語言呈現，展現多元友善的服務環境。 4. 營業廳加裝有燈光的展示櫥櫃供代售商品及集郵商品陳列擺放，營造美觀明亮的行銷環境。 5. 郵政專用信箱上方設有「本局專用信箱中、英書寫格式」及「專用信箱投遞時刻表」標示，並已修正為6碼郵遞區號。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 愛心服務鈴未設於門外身障坡道明顯處，請即改善。 2. 公眾廳直立式電子布告欄時間不符，請即通知勞安科維護調整。 3. 基金專辦櫃台未放置基金專辦櫃檯告示牌，請改善。 4. 局外騎樓下暫放整排的籃車，妨礙行人通行並有遺失或被竊之虞;另營業中裝有郵件的籃車置

		<p>於局屋外，未加頂蓋並上鎖等，均請改善。</p> <p>5. 愛心服務窗口標示於櫃檯側邊，民眾不易發現，請改善；營業廳未設置英語服務諮詢窗口，請補正。</p> <p>6. i 郵箱單據盒已無單據供民眾使用，請補充。</p>
6-5	桃園府前郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自動櫃員機機身擦拭清潔，張貼最新金融機構代號一覽表及自動櫃員機告示牌，廣告文宣整齊擺放並設垃圾桶且上鎖，另測試客服電話機接聽情形，皆能即時接通及快速服務。 2. 志工熱誠服務協助於營業廳入口處量測公眾額溫，對於防疫作為值得肯定。 3. 營業廳用郵設施規劃合宜，設置雙語諮詢服務櫃台，局屋環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊提供用郵客戶便利的用郵環境。 4. 業務資訊提供最新版本之郵政匯兌資費簡表及郵政儲匯業務工本費收費標準簡表、壽險公開說明書、郵件資費小冊。 5. 實測抽號碼機，儲匯業務服務顧客等候時間，符合目標值；實測儲匯窗口服務人員有關外匯洗防作業流程，服務人員能適切回答，業務嫻熟。 6. 郵務號碼牌印錄時間與營業廳時鐘相符，實測郵務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. 愛心服務鈴設於營業櫃檯而未設於門外身障坡道明顯處，請即改善。 2. 局屋上下樓梯雖有安全扶手、但由上而下、由下而上之警示貼紙及止滑條應於重新裝修時加強改善。 3. 局屋2樓側面冷氣機漏水直接滴至1樓公眾機車擺放處，請即改善免遭檢舉。 4. 局屋後門通道為資源回收中心堆積雜物阻塞，有礙環境衛生及局屋消防安全，請即協調改

		<p>善。</p> <p>5.局內手機充電服務設備設置於叫號機後方，顧客如有需求，甚為不便，建議研議改善。</p> <p>6.自動櫃員機上方標示機號字體有褪色模糊不清，請改善。</p>
6	基隆郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.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。 2.營業廳整潔明亮、綠化完善；並設有「基隆郵局沿革-我們的故事」、漂書站，用郵環境布置優雅；營業廳擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵務營業規章；「信封書寫範例」已配合更新為3+3郵遞區號。 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，管制動線進出單一。 4.自助服務區入口處之階梯，設有扶手、張貼「上下樓梯 請注意安全」警語及止滑條，以保障民眾用郵安全。 5.快捷股入口牆面公布欄及值班表布置整齊美觀，並放置植栽綠美化工作場所。 6.局屋外牆以大型宣傳看板布置，玻璃牆面並張貼營業項目，有效宣達郵政業務相關資訊。 7.陳情案件處理程序完善，每月統整並檢附相關佐證資料及答覆內容，重視客戶意見。 8.實際抽查「郵寄卡片退件未領卡電話通知表」處理情形，均依規定辦理。 <p>5.網頁內容豐富，圖片生動活潑，已更新至最新資料。</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內容未正常播放，請勞安科維護調整。 2.郵務營業窗口上方之電子看板，面板顏色異常，請改善。 3.郵務部門籃車進出空間相關牆面建議設置防撞設施，以免局屋損壞。

		<ol style="list-style-type: none"> 4. 快捷股工作檯上請勿放置與工作無關之物品，如鍋子、烹煮器具，請改善。 5. 志工座位後方堆置過多物品，顯得凌亂；公布欄張貼過期文宣(郵政壽險保戶子女獎學金活動簡要說明)，請改善。 6. 基隆郵局首頁/防疫專區/嚴重傳染性肺炎專區(COVID-19，簡稱武漢肺炎)，建議刪除「，簡稱武漢肺炎」字樣。 7. 數位創新建議作法資料略少，請鼓勵所轄支局同仁踴躍提案。
6-1	金山郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 戶外空地設有置物架供郵務士放置安全帽、雨衣及雨鞋等用具，整齊乾淨；另「110年第1季查核駕駛執照紀錄表」、「郵務稽查工作日誌」及「外包業務履約管理日誌」皆依規定查核登記。 2. 融合當地特色以金山三寶及觀光景點布置局屋外牆，別具特色。 3. 窗口同仁穿著當季制服，均按規定配戴識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，並禮貌親切，與顧客互動良好。 4. 實測 ATM 服務區客服電話，可順利接通營業櫃檯服務人員。 5. 營業廳入口志工親切協助量測體溫，主動引導用郵客戶。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施，惟實測愛心服務鈴故障無回應，請改善。 2. 實測抽號碼機印錄時間與實際時間快3分鐘，請即校正並隨時注意時間正確性。 3. 提供量體溫服務、乾洗酒精，惟顧客可由大門及側門 ATM 區進入，志工常有不及量測情形，請管制單一動線進出，落實防疫政策。 4. 公眾廳寫字檯部分度數老花眼鏡有欠缺，請改善。

		<p>5. 郵政專用信箱及信(筒)箱表面布滿灰塵且部分已鏽蝕，另局屋外側牆面、天花板結有蜘蛛網，自助區地面積滿厚灰塵，局屋環境清潔不佳，請改善。</p> <p>6. i 郵箱截郵時刻漏未填寫，另請張貼尺規貼紙，俾利民眾使用。</p> <p>7. 無障礙窗口放置郵政業務資訊及文宣架，已擋住一半櫃檯，除影響民眾使用權益，易造成觀感不佳，請改善。</p> <p>8. 局內、外海報、公告等張貼凌亂，寫字檯擺放部分文宣已過期，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。</p> <p>9. 營業廳放置「郵政儲匯業務資費表」資料夾供客戶閱覽，惟缺漏「郵政票據業務工本費收費標準」；另寫字檯側邊公告欄張貼過期資費表，建議更新或取下。</p>
6-2	基隆大武崙郵局	<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. 大門口左側設有身障坡道，並於坡道入口處裝設服務鈴及標示相關說明，便利特殊民眾用郵。 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。 4. 商品展示櫃布置整齊美觀；公眾寫字檯單據擺放整齊，提供老花眼鏡、膠水及印泥等多項便民服務設施。 5. 營業廳擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵務營業規章；「信封書寫範例」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. 數箱杯水置於營業廳桌子下方，有礙觀瞻，請改善。 2. 各類海報、廣告及公告事項張貼，建請研議增設直立式電子布告欄，將常態性須隨時更新之

		<p>業務消息或廣告以電子布告欄方式呈現，可改善有限空間，避免紊亂。</p> <p>3. 郵局前之階梯，建議張貼「小心階梯」警語及止滑條，以維用郵民眾安全。</p> <p>4. i 郵箱請補充相關單據，並張貼尺規貼紙；營業廳展示各類便利箱(袋)，建議標示「資費」，俾利民眾使用。</p> <p>5. 騎樓天花板結有蜘蛛網，鐵捲門表面布滿灰塵，請清潔改善。</p> <p>6. 營業廳「郵購 e 指通服務平臺(Ecpst)」故障，請通知廠商修護。</p> <p>7. ATM 服務區遮光板設計不良，有礙使用客戶出入，建請改善。</p>
7	新竹郵局(含901支局)	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳以新竹郵局歷史沿革、書刊專櫥布置營業場所，並設有友善服務區及哺乳室，提供友善服務。 2. 營業廳用郵設施規劃合宜，設置雙語諮詢服務櫃檯，局屋環境整潔明亮，各類空白單據排放整齊提供客戶便利的用郵環境。 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，管制動線進出單一。 4. 設置 AED(自動體外心臟去顫器)，提供用郵客戶緊急救護。 5. 自助服務區牆面張貼服務項目看板、星期六營業郵局等相關資訊，並設有身障坡道、服務鈴，便利民眾用郵。 6. 商品展示櫃擺飾精選集郵票(商)品，除增進商機並具美化空間之效。 7. 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；實測窗口同仁有關 VISA 金融卡具悠遊卡功能申辦流程，均能適確答覆。 <p>建議改進事項：</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳張貼或擺放過期郵件資費小冊、郵政消息及廣告文宣，建議重新檢視更新為最新版本。 2. i 郵箱櫃體已出現損裂、鏽蝕情形，請連繫廠商派員檢修。 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。 4. 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。 5. 局外自動櫃員機（湖口高中）漏貼防詐騙貼紙及信用卡預借現金及銀聯標籤，請補正，周邊環境髒亂，請定期清潔並保持美觀。
7-1	湖口郵局	<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. 與當地攝影協會合作，將營業廳打造為「文藝走廊」，展示一系列文藝及風景作品，並定期更換，除美化工作環境外，又提供顧客舒適溫馨的用郵環境。另利用牆面設置大型業務廣告看板行銷郵政各項業務。 3. 營業廳設置大型盆景、窗口擺放小盆植栽綠美化完善。 4. 商品展示櫃布置整齊美觀；寫字檯單據擺放整齊，並設置膠水、膠檯及原子筆等各項便民措施。 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；實測窗口同仁有關 VISA 金融卡具悠遊卡功能申辦流程，均能適確答覆。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施，惟實測愛心服務鈴故障無回應，請改善。 2. 備有體溫量測設備，惟無人員引導量測，請安排志工適時引導，落實防疫措施。 3. 各類海報、廣告及公告事項張貼，建請研議增設直立式電子布告欄，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，可改善有限空間，避免紊亂。

		<ol style="list-style-type: none"> 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. 郵務部門籃車進出空間相關牆面建議設置防撞設施，以免局屋損壞。 6. 配合政府防疫，自助服務區大門有關勸導「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；i 郵箱請提供相關單據供民眾使用。 7. 自助服務區及郵局前之階梯，建議張貼「小心階梯」警語及止滑條，以維用郵民眾安全。 8. 放置於營業廳供客戶閱覽之郵件資費小冊為舊版，公布欄張貼過期文宣，請更新；顧客意見箱未擺放中文顧客意見函，請補正。 9. 投遞單位公布欄張貼重複文件，且過於凌亂，建議重新檢視排列，俾利同仁閱覽。 10. 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；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。
7-2	新豐山崎郵局	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 位於2樓自助郵局上下樓梯設有安全扶手、警示貼紙及止滑條。 2. 窗口同仁穿著當季制服，禮貌親切，均按規定配戴識別證或胸章，主管桌置放職銜牌，並態度親切有禮，與顧客互動良好。 3. 寫字檯單據擺放整齊，清楚標示名稱，並提供老花眼鏡、膠水及印泥等多項便民服務設施，另提供酒精供客戶消毒。 4. 營業廳擺放最新郵件資費小冊、用郵手冊及郵務營業規章。 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；實測窗口同仁有關 VISA 金融卡具悠遊卡功能申辦流程，均能適確答覆。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供愛心服務鈴、身障坡道及相關設施，惟實測愛心服務鈴故障無回應，請改善。 2. 商品展示櫃部分空間閒置，請充份利用展售點，以利刺激買氣。

		<ol style="list-style-type: none">3. 騎樓柱子張貼振興三倍券訊息，因該業務已結束，請清除；i 郵箱截郵時刻漏未填寫，另請張貼尺規貼紙，俾利民眾使用。4. 2樓僅提供郵政專用信箱服務，惟1樓入口處玻璃門亦張貼2樓有其他營業項目，如掛號函件收寄、信封明信片出售等，為避免造成民眾不便或客訴，請補正。5. 集郵票品展示櫃卻擺放海報及文宣，且部分文宣已過期，建議展示櫃名稱修正為公布欄，重新檢視排列，以維統一規格及局屋美觀。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 號窗口洽辦」標示牌，請補正。7. 營業廳內補摺機未張貼「限插入郵政儲金簿」貼紙，請補貼。8. 顧客意見箱未擺放英文顧客意見函，請補正。
--	--	--