

## 苗栗郵局為民服務白皮書

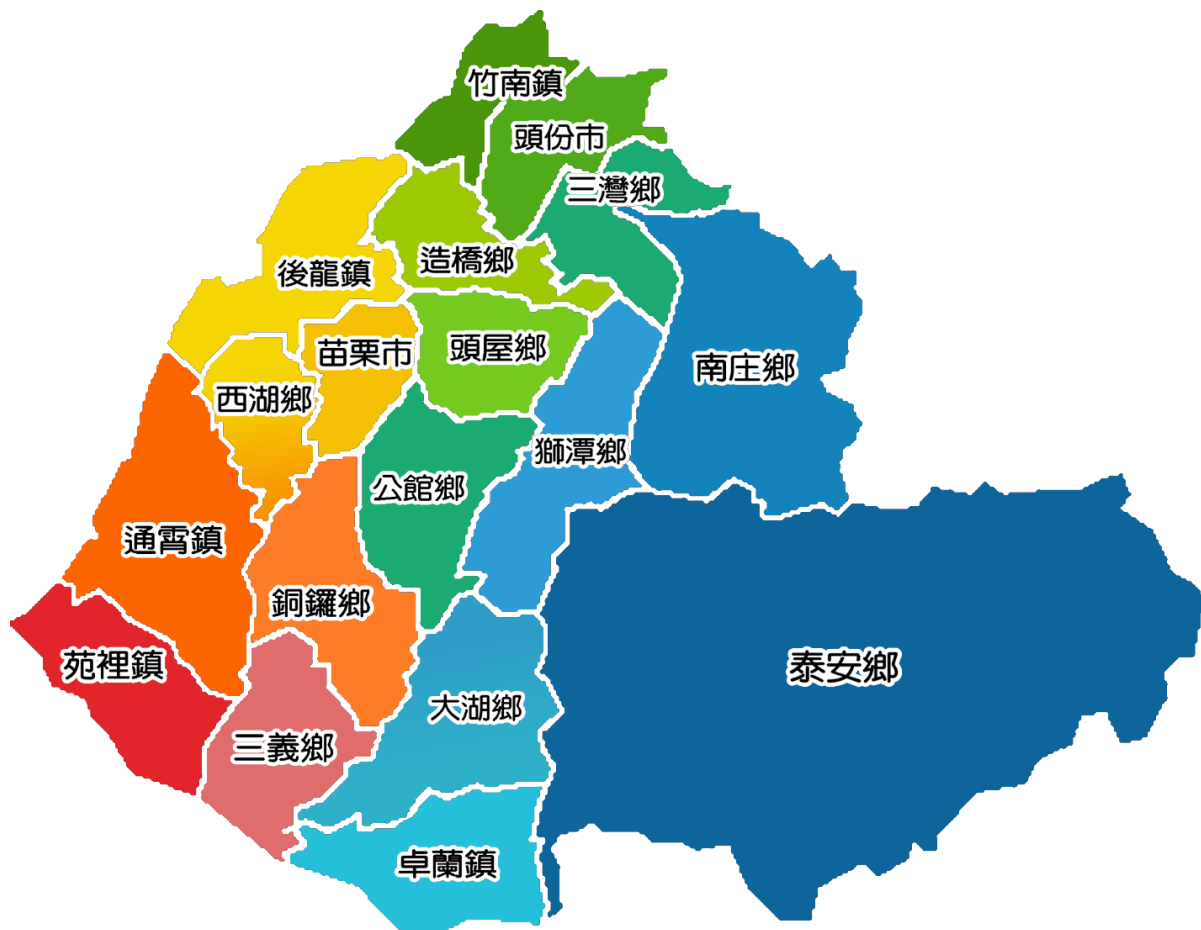
### 壹、前言

苗栗舊名「貓狸」，清光緒 15 年(西元 1889)山城設縣時，始改為近音之「苗栗」。苗栗郵局創於民前 16 年(光緒22 年，西元 1896)4 月 20 日，開設當初為【苗栗 2 等郵便電信局】。現用局名【苗栗郵局】係於民國 38 年啟用至今。

民國 92 年 1 月 1 日，郵局改制，成立【中華郵政股份有限公司】，本局名稱亦改為【中華郵政股份有限公司苗栗郵局】。透過改善經營體質，提昇服務品質，以加強市場競爭力，並追求事業的永續經營，期能為本地鄉親提供最優質且最便捷的全方位服務。

### 貳、服務區域

#### 一、本局服務區域苗栗縣 18 鄉鎮市



二、本局服務區域各鄉鎮市人口、面積、郵局名稱表

序號	鄉鎮名稱	面積 km <sup>2</sup>	人口	郵局名稱
1	竹南鎮	37.5592	87,919	竹南、竹南中港、竹南科學園、竹南照南
2	三灣鄉	52.2964	6,204	三灣
3	造橋鄉	47.9978	11,742	造橋、造橋大西
4	苗栗市	37.8800	85,992	苗栗中苗、苗栗北苗、苗栗南苗、苗栗文山、苗栗福星、苗栗嘉盛、苗栗府前
5	西湖鄉	41.0758	6,484	西湖
6	頭份市	53.3205	105,116	頭份、頭份斗煥、頭份田寮、頭份上公園、頭份尖山、頭份蟠桃
7	後龍鎮	75.8079	34,460	後龍
8	頭屋鄉	52.5046	9,983	頭屋
9	南庄鄉	165.4938	9,084	南庄
10	公館鄉	71.4523	31,533	公館、公館鶴岡
11	獅潭鄉	79.4324	4,169	獅潭
12	通霄鎮	107.8486	31,980	通霄、通霄白沙屯
13	銅鑼鄉	78.3805	16,722	銅鑼
14	泰安鄉	614.5127	5,766	泰安
15	苑裡鎮	68.2473	43,955	苑裡、苑裡山腳、苑裡社苓
16	三義鄉	69.3424	15,203	三義
17	大湖鄉	90.8396	13,301	大湖
18	卓蘭鎮	76.3153	15,574	卓蘭

※資料擷取自苗栗縣政府民政處網站(111年9月)

## 參、服務項目

### 一、郵務業務

#### (一) 快捷郵件業務

1. 國內快捷：國內快捷郵件係指寄往國內快捷送達地區之郵件，郵局收寄後即以航空或陸運方式優先處理，於最短時間內送達收件人。快捷送達時間因路程遠近及交通狀況而有不同，寄到收寄郵局本地之郵件，約4小時送達，其他各都市間互寄送達時間請參考國內快捷郵件郵遞時效表。
2. 國際快捷(EMS, International Express Mail Service)：國際快捷係指國際航空郵件經商得外國郵政同意，在指定之城市間互寄，以最快捷方法處理，在最短時間內送達收件人者，稱為國際快捷郵件。
3. 大陸快捷(EMS)：大陸快捷郵件係指自本國寄往大陸地區(不含香港、澳門)指定城市，或自大陸地區(不含香港、澳門)寄來本國之快捷郵件。
4. 兩岸郵政速遞(快捷)：兩岸郵政速遞(快捷)係指自本國透過航空或海運運輸，寄往大陸地區(不含香港、澳門)，並於大陸地區以標準快遞派送或自大陸地區(不含香港、澳門)透過航空或海運運輸，寄來本國以國內快捷派送之大陸快捷郵件。
5. 兩岸郵政速遞(快捷)商旅包：針對兩岸觀光採買、研修生郵寄返鄉及一般民生郵寄需求，提供客製化服務，交寄時使用本服務專用紙箱(免費提供)適用專案資費，一般零星顧客可於各地郵局臨櫃索取專用紙箱，並於現場裝填交寄，大宗客戶則提供上門收件及特約戶相關服務。

#### (二) 函件業務

1. 國內函件：國內函件業務包括信函、特製郵簡、明信片、新聞紙、雜誌、印刷物、盲人文件及小包。特別處理方式包括：航空、限時、掛號、報值、保價、代收貨價、廣告回信、存證信函等。說明部分特種函件業務如下：
  - (1) 報值郵件：掛號信函或包裹經寄件人報明價值，加付報值

費於國內互寄者，稱為報值郵件。裝寄法定紙幣，每件報值限額為新台幣 1 萬元；裝寄非法定紙幣，每件限額為新台幣 5 萬元。凡證書、證券、契據、支票、匯票、單據及其他一切有價值文件均得以報值信函裝寄。

- (2) 保價郵件：掛號郵件經寄件人報明保價金額，加付保價費交寄者，稱為保價郵件。保價最高限額為新台幣 10 萬元。
  - (3) 代收貨款郵件：上述報值或保價郵件，經寄件人加付代收貨款資費後，請郵局於投遞時向收件人代收貨款。
  - (4) 存證信函：各類國內掛號信函交寄時，以內容完全相同之副本留存郵局備作證據者，稱為存證信函。
  - (5) 廣告回信：機關、公司、行號對其所發未貼郵票之回信信封、明信片、徵詢函、回答表件或刊在報章雜誌之空白回信卡片或貼紙，經回信人寄回時，代回信人繳付郵資，並按件計付手續費者，稱為廣告回信。
  - (6) 未來郵件：提供“寫信給未來”的服務，顧客只要指定寄送日期及收件地點，郵件就可於約定時效內送達收件人手中。苗栗地區請洽【苗栗中苗郵局037-334678】。
2. 國際函件：國際函件業務包括信函、明信片、印刷物、新聞紙類、盲人文件及小包。依其運輸方式可分為航空函件、水陸函件；另依處理手續之不同，可分為平常函件及特別處理函件，其中特別處理函件可分為掛號、快遞、回執、投交收件人親收及保價業務。
  3. 大陸函件：大陸函件業務包括信函、明信片、郵簡、印刷物、新聞紙類、盲人文件及小包。依其運輸方式可分為航空函件、水陸函件；另依處理手續之不同，可分為平常函件及特別處理函件，其中特別處理函件可分為掛號、回執，但不受理保價服務。
  4. 便利包：郵寄非具通信性質郵件之優惠服務，郵寄資費含掛號服務，重量限制為 1 公斤，包材費用另計。
  5. 兩岸郵政e小包：係指自本國以海空郵路跨境運輸，寄往大陸地區(不含香港、澳門)，並於大陸地區依穩定之時效配送或自

大陸地區(不含香港、澳門)透過海空郵路跨境運輸，寄來本國以普通掛號郵件時效派送之業務。本業務郵件一律以掛號處理，提供全程查詢服務。

### (三) 包裹業務

1. **國內包裹**：係指於本國境內各地互寄之包裹。國內包裹可夾附通信文件，但應分別計費，並於封面註明「混合寄件」字樣，否則將按欠資郵件處理。貴重物品，請作報值包裹交寄。並提供多項郵資優惠，部分優惠活動說明如下：
  - (1) **提供便利箱袋服務**：運費單一優惠，免費贈送紙箱，全國幫您送透透。
  - (2) **提供學生包裹服務**：為方便在外學子於寒暑假或開學時交寄書籍衣物等用品，特派員至學校提供紙箱，定點收取包裹，亦可提示學生證明文件至窗口交寄，可享有約 85 折優惠折扣(不含電腦包裹等)。
  - (3) **提供勞軍包裹服務**：為表達郵政對保衛國家前線戰士的崇高敬意，於春節、端午節、中秋節前後交寄離島地區三軍將士勞軍包裹，可享有8折優惠折扣。
  - (4) **提供郵資折扣優惠**：為回饋用郵顧客，凡交寄同一地址、同一收件人之國內包裹 2 件以上者，每件資費減收新台幣 10 元；存局候領之包裹亦可享受減收郵資新台幣10元之優惠。但已享有便利箱袋優惠者，則不再享有上述減價優待。
2. **國際包裹**：係由本國寄往國外之包裹，依運輸方式區分為航空、水陸、陸空聯運3類，依有無保價，又可區分為保價與非保2種。禁寄物品請參考危險禁寄物品一覽表，由於各國禁寄物品種類繁多，依各國法律之規定，因驗關係各國海關權責，如仍有疑慮，則請洽詢寄達國海關，以免失誤。
3. **大陸包裹**：係指自本國寄往大陸地區(不含香港、澳門)，或自大陸地區(不含香港、澳門)寄來本國之包裹。寄往大陸之包裹不受理保價服務。禁寄物品請參考危險禁寄物品一覽表，由於禁寄物品種類繁多，依各國法律之規定，因驗關係各國海

關權責，如仍有疑慮，請上中國海關網站查詢，以免失誤。寄往大陸之茶葉、奶粉，每件郵件重量以2公斤為限，兩者合併交寄合計重量亦不得逾2公斤。

(四) [i 郵箱](#)

中華郵政整合電子商務網站購物與物流配送，提供i郵箱的取件服務。在完成購物後，選擇i 郵箱為遞送地址。郵件送達 i 郵箱後，您將會收到簡訊通知或APP通知(APP尚未開辦)，便利您全年無休、免費及安全的取件服務。

(五) [電子郵遞\(ePOST\)](#)

提供用郵大眾利用電腦交寄郵件的服務，寄件人只需利用電腦及資訊網路，傳送郵件資料到電子郵局，郵局將列印封裝成實體郵件後按址投遞；提供免出門亦可交寄郵件之快速便利服務。

(六) [集郵業務](#)

苗栗中苗郵局設有集郵服務中心，洽詢電話：(037)334678，並不定期推出各項優惠活動及獨家集郵商品，歡迎參觀選購。

(七) [個人化郵票](#)

可結合個人照片的個人化形式郵票，在郵票旁邊的附籤票上印上照片，典藏結婚、生日、畢業紀念等歡樂時光，亦可結合商業形象行銷、地方文化藝術展現等，致贈顧客行銷企業形象，歡迎大宗訂製另享折扣。

(八) 快遞代理業務

1. [FedEx快遞](#)：與 FedEx 合作國際優先快遞 IP 貨件標的。
2. [DHL 快遞](#)：與 DHL 合作國際快遞便利封(文件)及便利箱貨件標的。

(九) 專用信箱出租

為便利客戶收領郵件，設有專用信箱備供租用，無論機關、行號、團體或個人皆可提出申請，手續簡便費用低廉（郵政信箱租金每年新台幣 3 佰元）。

(十) [存局候領](#)

收件人因故無確定之居所可供寄遞，寄件人得將郵件書名收件

人姓名、電話、寄達地郵局名稱及「存局候領」字樣，寄存於郵局設立之存局候領處，由收件人到局憑身分證明文件領取。

## 二、儲匯業務

### (一) 儲金業務

1. 存簿儲金：個人、政府機關、自治團體或非營利法人均可開戶，連線通儲可至台、澎、金馬等地1,300餘所郵局存提款，並可申領郵政晶片金融卡或郵政 VISA 金融卡、受理機關團體員工之薪資存款、辦理入戶匯款、定期存單到期本息自動轉帳、委託代繳公用事業等費用、票據託收、網路郵局、行動郵局、數位存款、悠遊卡與一卡通等。

(1) 郵政晶片金融卡：儲戶持郵政晶片金融卡可於各地郵局窗口、自動櫃員機及網ATM辦理金融業務，使用安全又方便。相關功能包括：存款、提款、轉帳、轉帳繳費(稅)、繳納郵局代收款、密碼變更、保單借還款、消費扣款(Smart Pay)、設定常用非約定轉入帳號、餘額查詢、交易明細查詢、勞保局資料查詢等。

(2) 郵政VISA金融卡：除郵政晶片金融卡功能外，可於國內外VISA 特約商店或網路購物刷卡消費，或於國外貼有VISA 標誌之自動櫃員機輸入VISA密碼提領當地貨幣現金，使持卡人免攜帶現金，並將依刷卡金額享有現金回饋。

2. 定期儲金：個人、非營利法人及非營利團體備妥證件即可存款。定期儲金分為整存整付、分期付款及零存整付等3種。儲戶如有急用，可辦理質押借款，最多得以存單質借存款本金之9成。

(1) 整存整付：開戶時一次存入本金，並選定存款期限，到期支領本息。

(2) 分期付款：開戶時一次存入本金，並選定存款期限，存滿1個月後按月支領利息，期滿領回本金。

(3) 零存整付：開戶時訂立存款期限及約定每月存款金額，除首次存款受理現金存入外，嗣後每月存款自本人存簿或劃撥帳戶自動轉存，到期領回本息。

3. 劃撥儲金：劃撥儲金可減少現金收付之煩累，具有存款、提款、匯款、撥款、轉帳及使用支票等多重功能，並可辦理代繳公用事業費用及公司行號、機關團體之代收代發款項業務，為現代繁忙的公私機構、工商企業及社會大眾提供省時、省力與高效率的金融服務。
4. 綜合儲金：將存簿儲金及定期儲金綜合納入同一本儲金簿內，免除儲戶保管定期儲金存單之困擾且同時擁有存簿儲金之便利。
5. 薪資轉存：機關、學校、公私團體、公司行號及工廠等僱有眾多員工之機構，可委託郵局將薪資直接存入員工存簿帳戶。使用媒體磁片或採網路連線方式直接傳輸作業按月固定轉存者，可享薪資優惠利率、跨行提款及轉帳手續費優惠。

## (二) 匯兌業務

### 1. 國內匯兌

- (1) 郵政匯票：安全方便、流通有無，受款人可持匯票在全國各連線郵局兌領。
- (2) 入戶匯款：迅速、安全、有保障，匯入郵政受款人帳戶後，受款人可立即提款。
- (3) 跨行通匯：安全可靠，郵局、銀行間互相通匯。郵局存簿儲金連線局帳戶(公教戶及聘僱人員離職儲金戶除外)及劃撥儲金帳戶均可接受由其他金融機構匯入款項。
- (4) 電傳送現：寄送現金、快速方便。
- (5) 郵政禮券：中華郵政公司發行，並依面額對持有人無條件付款之無記名有價證券，為婚喪喜慶、尾牙送禮的優質選擇。

### 2. 國際匯兌

- (1) 匯出匯款：通匯地區遍及全球的通匯網路。
- (2) 匯入匯款：接受來自世界各國及大陸地區匯款，相關款項依辦理時之即期買入匯率折算新臺幣存入郵局存簿儲金帳戶。

### 3. 媒體轉帳代收/代付

- (1) 媒體轉帳代收款：公司行號定期收取之各種款項，經由繳



款人之授權，於收款日前以直接傳輸作業提供媒體資料送交郵局，即可於收款日將款項撥入收款帳戶，並以媒體回送帳務資料供公司行號銷帳。

- (2) 媒體轉帳代付款：企業機構所需支付的各種款項，於付款日前以直接傳輸作業提供媒體資料送交郵局，郵局即可於付款日將款項由企業機構劃撥帳戶撥轉入受款人帳戶，並回送代付款作業帳目，節省帳務處理時間。

#### 4. 代理業務

- (1) [代收聯徵中心申請書](#)：接受金融聯合徵信中心委託，提供民眾申請中文「當事人綜合信用報告」及「金融機構債權人清冊」，歡迎多加利用。
- (2) [勞保局資料查詢服務](#)：特與勞工保險局合作，免費提供勞工朋友勞保局資料查詢服務，歡迎具勞工身分之郵政金融卡儲戶。如對查詢結果有疑義，請洽詢【[勞工保險局 02-23961266](#)】。
- (3) 代發款項：接受政府機關及民間委託辦理業務，如代發國軍退除役官兵俸金等款項。
- (4) 辦理代售中央公債、代收件買回公債：服務小額投資人共同參與國家建設。
- (5) [代售鐵路火車票](#)：旅客透過網路或電話向台灣鐵路局預約訂票後，即可就近至郵局取票。
- (6) 代辦基金申購及買回業務。
- (7) 代收交通違規罰鍰。
- (8) [代收民眾申請及換、補發健保 IC 卡申請](#)。

### 三、壽險業務

郵政簡易人壽保險為中華郵政公司依簡易人壽保險法經營之人壽保險業務，具有免辦體檢、手續簡便、理賠迅速等優點，各地郵局均可受理投保。

#### (一) 現售商品櫥窗

為能讓保戶在投保前充分瞭解保險商品的保障內容及保險權益，凡投保中華郵政傳統型個人人壽保險契約前，可擁有至少

3天審閱保險契約條款的權利。

1. 主約：

- (1) [金幸福保險](#)
- (2) [常鴻增額保險](#)
- (3) [郵e靠保險\(網路投保商品\)](#)
- (4) [常樂增額保險](#)
- (5) [安心小額終身壽險](#)
- (6) [一年期定期壽險](#)
- (7) [金歡喜增額保險](#)
- (8) [常富123保險](#)
- (9) [樂活168保險](#)
- (10) [郵幸福保險](#)
- (11) [e68定期壽險\(網路投保商品\)](#)

2. 附約：

- (1) [微型傷害保險附約](#)
- (2) [日額型住院醫療附約](#)
- (3) [金平安傷害保險附約](#)
- (4) [吉安傷害保險附約](#)

(二) 保險單借款

保險費繳付1年以上且契約有效者，要保人即可申請保險單借款。機動利率、利息低廉、手續簡便、負擔輕鬆，並得隨時償還借款本息。亦可申辦自動櫃員機或網路 ATM 借款，享有24小時全年無休服務。

四、[房貸業務](#)

能提供本人、配偶、父母、子女或兄弟姊妹之房屋及其基地，設定第一順位抵押權予中華郵政者。惟擔保品所有權人須年滿20歲以上，68歲以下。房貸種類多元化，供客戶選擇，以借款當時中華郵政公司公告之借款利率為準，但中華郵政公司得於市場利率變動時調整之。

五、[房地產出租](#)

請參考各地郵局房地產出租資訊，詳情請洽【苗栗郵局勞安科

037-333493】。

## 肆、革新作法

### 一、上府收件服務便利化

為加強對大宗客戶到府收件服務，凡轄區內各機關、公司、補習班、大賣場等交寄大宗郵件時，均可電話聯繫本局提供上府收件服務。又為加強顧客關係管理，做好售後服務，特設置專人對口服務，提升服務品質。

苗栗郵局上門收件服務專線：037-320104

### 二、郵件領取方式多元化

因應現代家庭型態轉變及收件人需求，本局提供下列多元便捷的郵遞服務：

- (一) 投遞前掛號函件改投上班地點：收件人可申請將寄交住家之掛號函件改投上班地點，如不繼續改投時，請以書面通知原申請之投遞郵局。
- (二) 招領中掛號函件改投上班地點：收件人可向郵件招領郵局申請將招領中之掛號函件改投上班地點，但寄件人於郵件封面印註「不得改投或改寄」或其他同義字者，該郵件不受理改投或改寄。
- (三) 存局候領郵件：收件人因故(如無固定住居所)無法領取郵件，寄件人可將郵件寄存於郵局設立之存局候領處，由收件人到局憑身分證明文件領取。
- (四) 自郵領件：交寄郵件時，請寄件人提供收件人手機號碼，當郵件到達指定之投遞單位後，系統將自動發送簡訊通知收件人前來領取；本局目前自郵領件地點有：苗栗郵局郵務股、竹南郵局、頭份郵局。

### 三、各類郵件投遞效率化

- (一) 廣設 24 小時全年無休、自助寄/取件服務之 i 郵箱。
- (二) 快捷及包裹按址投遞，無法交投時，立即與收件人電話聯絡。
- (三) 如無法連絡收件人時，立即繕發郵件候投通知單，通知收件人與投遞單位連絡
- (四) 投遞時間。
- (五) 如遇收件人電話申請將快捷、包裹或限時掛號郵件改投同屬本局

投遞範圍內上班地點，立即迅速當班攜投。

(六) 搭配行動郵局(手機APP)與QRcode 掃描，便利用郵顧客線上查詢郵件。

#### 四、身心障礙朋友用郵服務人性化

##### (一) 投遞身心障礙者掛號郵件

1. 凡符合身心障礙福利法所定等級之身心障礙，領有身心障礙手冊，並且有辨別事理及勝任簽收掛號郵件能力之身心障礙朋友，均可向當地郵局窗口免費索取「投遞身心障礙者掛號郵件申請書」，提出申請。
2. 凡寄交居住2層或2層樓以上已辦妥申請手續身心障礙朋友之各類掛號郵件，本局均親自上樓按址投遞。
3. 本項措施1次申請永久服務，而且一律免費。

##### (二) 身心障礙者掛號郵件到府收件

1. 凡符合身心障礙福利法所定等級之身心障礙，領有身心障礙手冊，並且有辨別事理及勝任簽收掛號郵件能力之身心障礙朋友，均可電話通知當地郵局派員到府收件。
2. 身心障礙朋友如需本項服務，得隨時向當地郵局以電話申請，一律免費。

#### 五、列印封裝郵件電腦化，顧客省錢又省時

(一) 採用電腦化科技一貫作業，大幅提升郵件處理速度，使客戶交寄的郵件更快速的送達。

(二) 節省顧客大量人力成本、倉儲空間成本及交寄時間。

#### 六、推動自動化作業，提升自助機具服務效能

(一) 充實自動化設備，加強服務顧客。

(二) 推廣郵務窗口作業電腦化，改用電腦收寄各種掛號郵件，加速窗口作業，節省顧客等候時間，提升窗口服務品質。

#### 七、以客為尊優質服務，建立郵政親和形象

(一) 訂定「窗口服務準則」、「電話禮貌服務準則」及工作手冊，規範窗口服務事項處理依據，建立員工共識，提供優質、卓越之服務。

(二) 裝設電腦語音叫號機，顧客進入郵局後自行抽取號碼，免站立排隊等候，櫃台人員亦可減少被顧客圍擠的精神壓力。

- (三) 設置「快速窗口」，提供辦理簡易單筆存、提款、劃撥交易，以縮短申辦時間。
- (四) 裝設「服務鈴」「無障礙坡道」「諮詢服務窗口」等幫助老人、行動不便、身心殘障者辦理各項申辦作業。
- (五) 充分運用志工人力，輪值協助業務諮詢及代填書表、主動並親切引導顧客用郵。
- (六) 營業廳設有公眾意見箱及意見卡，重視顧客服務意見及興革建議，針對服務缺失立即改善。
- (七) 營業廳加強美化、綠化，提供茶水供民眾等待使用，讓民眾有溫馨的感覺。

#### 八、敦親睦鄰與社區結合，善盡企業社會責任

- (一) 結合社區舉辦郵遞、儲匯、壽險、集郵、代售等行銷活動，以敦親睦鄰，回饋鄉里，達成拓展業務開發之目的。
- (二) 配合各機關學校、社團慶典活動設置臨時郵局及業務諮詢服務攤位，服務鄉梓。
- (三) 勵員工及眷屬參與社區公益活動，表達對社區之關懷。

#### 九、重視並妥善處理顧客陳情及輿情反映

- (一) 訂定「民眾抱怨處理程序作業要點」及「人民陳情案件處理作業要點」，妥善處理人情陳情、抱怨事項，順暢民意溝通管道。
- (二) 妥慎處理顧客透過各個申訴管道反映之意見，並將處理結果分別函復或派員洽訪顧客予以婉釋及致歉。
- (三) 隨時蒐集媒體報導，送相關單位妥善處理，另針對業務爭議案件，作成案例教材，利用局務會議或研討會、座談會時宣達同仁，為處理業務之參考。
- (四) 派員參加各項社區活動，如運動會、里民大會，深入基層實探輿情。

### 伍、我們的承諾

#### 一、提升郵遞品質，加速郵遞效率

- (一) 配合郵件處理自動化之規劃，加強投遞同仁工作管理，激勵投遞士工作士氣，加速郵遞效率。
- (二) 繕發徵詢函、郵件測驗函，瞭解並滿足顧客需求，提升郵遞品

質，並以「準確、安全、迅速、親切」為郵遞服務準則。

- (三) 辦理大宗客戶「使用標準信封、書寫郵遞區號說明會」，向顧客說明交寄郵件相關規定，以配合郵件自動化處理，加速郵遞效率。

## 二、加強服務設施，提供親切服務

本局為加強窗口服務，提昇效能，實施下列事項：

- (一) 調整營業窗口櫃台，符合人性化設計。
- (二) 單一窗口作業，俾使顧客於窗口一次交件即可享受全程服務。
- (三) 設置快速窗口，辦理手續簡單便捷之業務，以縮短顧客等候時間。
- (四) 電腦語音叫號服務，免除顧客排隊站立等候服務的不便。
- (五) 設置自助郵局，方便郵局營業時間結束後需用郵顧客。
- (六) 本轄鄉鎮市公所所在地郵局營業廳架設視訊設備，提供新聞或業務宣導短片及最新用郵消息。
- (七) 招募志工參與協助服務台工作。
- (八) 更新書寫範例。
- (九) 關懷弱勢團體裝設「服務鈴」以及「無障礙坡道」，並推廣「友善窗口」等服務。
- (十) 美化、綠化局內環境、擺置各種花木盆栽。

## 三、重視顧客意見，即時處理輿情

- (一) 重視媒體報導，即時因應妥適處理。
- (二) 重視顧客反映意見，並迅速回應。本局顧客讚譽或申訴管道有多種：

1. 中華郵政股份有限公司顧客服務中心：0800-700365。
2. 中華郵政股份有限公司服務網址：<http://www.post.gov.tw>。
3. 本局營業業務主管單位信箱：[mlbus01@mail.post.gov.tw](mailto:mlbus01@mail.post.gov.tw)  
(意見反映)
4. 本局郵務投遞業務主管單位信箱：[mlope01@mail.post.gov.tw](mailto:mlope01@mail.post.gov.tw)  
(上門收件/郵差相關)
5. 各營業廳顧客意見箱徵詢函、顧客意見表。

透過各種管道蒐集的顧客意見，本局均極為重視，即日派員訪談或電話聯繫，經查明後，並將處理結果分別函復或電話致意。

## 四、善用社會資源，結合社區活動

- (一) 參與社區各項鄰里聯誼活動，做好敦親睦鄰工作，強化與地方互動關係。
- (二) 配合各類社區活動，提供各項郵／儲業務服務，如設置臨時郵局或郵件收寄站。
- (三) 主動辦理各項與社區結合活動，如園遊會、嘉年華會，以實際行動走入社區並回饋地方。

#### 五、成立行銷團隊，追求卓越郵政

依行政區規劃成立 5 個行銷團隊，建立各區資訊通報系統，增加與顧客聯繫管道。透過已成立之投遞單位品管圈活動，新形象執行小組會議，加強同仁溝通，積極宣導服務理念，凝聚共識，追求卓越郵政。

## 陸、我們樂意受理您的建議

如果您有什麼想法或革新建言，歡迎提供我們參考改進，也希望您不吝告訴我們，本局及轄屬各郵局營業廳都備有顧客意見箱與顧客意見卡，歡迎您隨時提供寶貴意見。

- 一、中華郵政免費服務電話：0800-700-365
- 二、中華郵政全球資訊網：<http://www.post.gov.tw>
- 三、網路郵局：<https://ipost.post.gov.tw>
- 四、苗栗郵局經理電子信箱：[mlbus01@mail.post.gov.tw](mailto:mlbus01@mail.post.gov.tw)
- 五、苗栗郵局各單位服務電話：**苗栗郵局總機 037-338044**

各處室	電話	諮詢事項
經理室	037-321440	民眾陳情
副理室	037-333837	民眾陳情
政風室	037-327656	廉政檢舉、防詐宣導
勞安(總務)科	037-333493 037-333510	攤位局屋出租、監視器、物料、採購、文檔、修護
出納	037-333766	票券票品
會計室	037-320862	會計事務
郵務科	037-320104 037-334345	郵差投遞、信件收投、上門收件、各類郵件查詢
營業行銷科	037-336820 037-335962 傳真037-322995	民眾陳情、行銷業務、各項活動、營業資訊、臨時郵局、個人化郵票、薪資轉存(含代收代付)電子郵遞業務、郵政商城
人力資源室	037-326303	人員講習訓練
苗栗中苗郵局	037-326304	中苗經理
	037-326311	儲匯業務-郵政簡易壽險、壽險房貸…等
	037-334678	郵務業務-集郵業務



## 六、各支局業務查詢專線、傳真、E-mail

局名	電話	傳真	E-mail
苗栗中苗郵局	037-326304	037-333631	<a href="mailto:029100@mail.post.gov.tw">029100@mail.post.gov.tw</a>
頭屋郵局	037-251050	037-250148	<a href="mailto:029102@mail.post.gov.tw">029102@mail.post.gov.tw</a>
苗栗北苗郵局	037-264412	037-270149	<a href="mailto:029103@mail.post.gov.tw">029103@mail.post.gov.tw</a>
苗栗南苗郵局	037-326064	037-270145	<a href="mailto:029104@mail.post.gov.tw">029104@mail.post.gov.tw</a>
西湖郵局	037-921004	037-921574	<a href="mailto:029105@mail.post.gov.tw">029105@mail.post.gov.tw</a>
苗栗文山郵局	037-336304	037-270146	<a href="mailto:029106@mail.post.gov.tw">029106@mail.post.gov.tw</a>
苗栗福星郵局	037-270161	037-269252	<a href="mailto:029107@mail.post.gov.tw">029107@mail.post.gov.tw</a>
苗栗嘉盛郵局	037-261276	037-270148	<a href="mailto:029108@mail.post.gov.tw">029108@mail.post.gov.tw</a>
公館郵局	037-222933	037-220842	<a href="mailto:029109@mail.post.gov.tw">029109@mail.post.gov.tw</a>
公館鶴岡郵局	037-227796	037-220841	<a href="mailto:029110@mail.post.gov.tw">029110@mail.post.gov.tw</a>
銅鑼郵局	037-981133	037-985088	<a href="mailto:029111@mail.post.gov.tw">029111@mail.post.gov.tw</a>
苗栗府前郵局	037-325631	037-270142	<a href="mailto:029112@mail.post.gov.tw">029112@mail.post.gov.tw</a>
後龍郵局	037-722056	037-726542	<a href="mailto:029113@mail.post.gov.tw">029113@mail.post.gov.tw</a>
通霄郵局	037-752264	037-754514	<a href="mailto:029114@mail.post.gov.tw">029114@mail.post.gov.tw</a>
通霄白沙屯郵局	037-792976	037-793524	<a href="mailto:029115@mail.post.gov.tw">029115@mail.post.gov.tw</a>
大湖郵局	037-991047	037-994724	<a href="mailto:029116@mail.post.gov.tw">029116@mail.post.gov.tw</a>
獅潭郵局	037-931316	037-932084	<a href="mailto:029117@mail.post.gov.tw">029117@mail.post.gov.tw</a>
泰安郵局	037-941035	037-941424	<a href="mailto:029118@mail.post.gov.tw">029118@mail.post.gov.tw</a>
三義郵局	037-872142	037-875244	<a href="mailto:029119@mail.post.gov.tw">029119@mail.post.gov.tw</a>
苑裡郵局	037-861075	037-863049	<a href="mailto:029120@mail.post.gov.tw">029120@mail.post.gov.tw</a>
苑裡山腳郵局	037-741514	037-740696	<a href="mailto:029121@mail.post.gov.tw">029121@mail.post.gov.tw</a>
苑裡社苓郵局	037-741142	037-743234	<a href="mailto:029122@mail.post.gov.tw">029122@mail.post.gov.tw</a>
竹南郵局	037-472634	037-474514	<a href="mailto:029123@mail.post.gov.tw">029123@mail.post.gov.tw</a>

局名	電話	傳真	E-mail
造橋郵局	037-562644	037-562614	<a href="mailto:029124@mail.post.gov.tw">029124@mail.post.gov.tw</a>
竹南中港郵局	037-463654	037-463074	<a href="mailto:029125@mail.post.gov.tw">029125@mail.post.gov.tw</a>
竹南科學園郵局	037-671644	037-681514	<a href="mailto:029126@mail.post.gov.tw">029126@mail.post.gov.tw</a>
造橋大西郵局	037-542644	037-543254	<a href="mailto:029127@mail.post.gov.tw">029127@mail.post.gov.tw</a>
竹南照南郵局	037-479634	037-475584	<a href="mailto:029128@mail.post.gov.tw">029128@mail.post.gov.tw</a>
頭份郵局	037-663114	037-663424	<a href="mailto:029129@mail.post.gov.tw">029129@mail.post.gov.tw</a>
頭份斗煥郵局	037-668114	037-681484	<a href="mailto:029130@mail.post.gov.tw">029130@mail.post.gov.tw</a>
三灣郵局	037-831004	037-833499	<a href="mailto:029131@mail.post.gov.tw">029131@mail.post.gov.tw</a>
頭份田寮郵局	037-612776	037-612809	<a href="mailto:029132@mail.post.gov.tw">029132@mail.post.gov.tw</a>
頭份上公園郵局	037-661124	037-681834	<a href="mailto:029133@mail.post.gov.tw">029133@mail.post.gov.tw</a>
南庄郵局	037-822067	037-821455	<a href="mailto:029134@mail.post.gov.tw">029134@mail.post.gov.tw</a>
頭份尖山郵局	037-621644	037-624544	<a href="mailto:0291350@mail.post.gov.tw">0291350@mail.post.gov.tw</a>
頭份蟠桃郵局	037-689056	037-661447	<a href="mailto:029136@mail.post.gov.tw">029136@mail.post.gov.tw</a>
卓蘭郵局	04-25892075	04-25894441	<a href="mailto:029137@mail.post.gov.tw">029137@mail.post.gov.tw</a>