

交通部臺灣鐵路管理局（103年度）（7月至12月）為民服務不定期考核結果統計表

| 編號 | 受考核機構或單位名稱 | 考核項目成績 | | | | | | 總分 | 考核年月 |
|----|------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----|---------|
| | | 服務流程 (280分) | 機關形象 (170分) | 顧客關係 (150分) | 資訊提供及 檢索服務 (100分) | 線上服務及 電子參與 (100分) | 創新(意)服務 情形 (200分) | | |
| 1 | 山佳站 | 240 | 150 | 127 | 80 | 90 | 139 | 826 | 103年12月 |
| 2 | 內壢站 | 235 | 140 | 130 | 79 | 90 | 160 | 834 | 〃 |
| 3 | 竹東站 | 240 | 150 | 127 | 80 | 90 | 139 | 826 | 〃 |
| 4 | 成功站 | 235 | 145 | 120 | 80 | 85 | 174 | 839 | 〃 |
| 5 | 銅鑼站 | 230 | 140 | 125 | 80 | 85 | 169 | 829 | 〃 |
| 6 | 社頭站 | 235 | 135 | 125 | 80 | 85 | 164 | 824 | 〃 |
| 7 | 路竹站 | 255 | 154 | 135 | 85 | 75 | 134 | 838 | 〃 |
| 8 | 楠梓站 | 255 | 152 | 135 | 85 | 80 | 134 | 841 | 〃 |
| 9 | 西勢站 | 250 | 150 | 133 | 80 | 75 | 129 | 817 | 〃 |
| 10 | 頭城站 | 230 | 145 | 135 | 85 | 90 | 154 | 839 | 〃 |
| 11 | 雙溪站 | 225 | 140 | 130 | 85 | 80 | 159 | 819 | 〃 |
| 12 | 三貂嶺站 | 220 | 150 | 140 | 80 | 80 | 159 | 829 | 〃 |
| 13 | 崇德站 | 225 | 140 | 125 | 85 | 90 | 169 | 834 | 〃 |
| 14 | 南平站 | 220 | 140 | 130 | 85 | 90 | 164 | 829 | 〃 |
| 15 | 富源站 | 225 | 135 | 125 | 85 | 90 | 164 | 824 | 〃 |

交通部臺灣鐵路管理局（103 年度）（7 月至 12 月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機構或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|---|
| 1 | 山佳站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.新站房採綠建築。 2.提供多部自動售票機，方便短途旅客自助購票。 3.售票窗口實施單一化服務。 4.配合節慶佈置車站空間，增添溫馨氣氛。 5.月台花園維護良好。 6.公廁清潔。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.車站地板較易濕滑，請加強安全措施，如：加設防滑墊。 2.建議強化候車處綠美化。 3.站外玻璃灰塵較多。 4.站前廣場有些許菸蒂。 |
| 2 | 內壢站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.員工服裝整潔，確實佩戴識別證。 2.售票窗口實施單一化服務。 3.公廁經地方政府評列「優等」。 4.配合節慶佈置車站空間，增添溫馨氣氛。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.建議協請警察機關協助取締站外機踏車違停，。 2.月台候車椅部份污穢。 3.請加強車站 6S。 4.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 |

交通部臺灣鐵路管理局（103 年度）（7 月至 12 月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機構或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|--|
| 3 | 竹東站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.內灣線全線復駛，提供內灣商圈便利交通。 2.員工服裝整潔，確實佩戴識別證。 3.各項標示雙語化。 4.售票窗口實施單一化服務。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.創意措施應選定主題分項彙整資料。 2.站前廣場機車違規停放。 3.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 |
| 4 | 成功站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.員工服裝整潔，確實佩戴識別證、窗口置放職名牌。 2.電話禮貌測試紀錄表、自我評量表及服務人員考核表確實填寫存查。 3.站場及公廁清潔，站場綠美化佳，整體外觀良好，站前花木剪修整齊美觀，剪票口整潔明亮。 4.候車室設置書架（雜誌架），並由旅客、志工提供二手書籍、雜誌，供候車旅客翻閱。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 2.公廁前有機車、自行車停放，有礙觀瞻。 3.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 4.站外玻璃灰塵較多。 |

交通部臺灣鐵路管理局（103 年度）（7 月至 12 月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機構或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|---|
| 5 | 銅鑼站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.員工服裝整潔，確實佩戴識別證、窗口置放職名牌。 2.車站文宣、標示雙語化良好，站區綠美化佳。 3.車站清潔，督導人員依規定巡簽。 4.站前廣場設有機車車輛臨時停放區，便利旅客購票及接送親友。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 2.公廁洗手台前置放拖把等清潔用具，有礙觀瞻。 3.請加強車站 6S。 |
| 6 | 社頭站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.員工服裝整潔，確實佩戴識別證、窗口置放職名牌。 2.候車室文宣張貼整齊，旅運嚮導標示、票價表及時刻表確實雙語化。 3.站場及公廁清潔，站內盆栽及綠美化佳。 4.路線側扁柏十數棵，原有攀附的藤類植物已割除，視覺效果良好。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 2.第一月台旁倉庫周圍雜草叢生，有礙觀瞻。 3.站外玻璃灰塵較多。 4.請加強車站 6S。 |

交通部臺灣鐵路管理局（103 年度）（7 月至 12 月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機構或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|---|
| 7 | 路竹站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 剪收票口放置乾洗手。 2. 候車室公告各項旅客服務標準化程序。 3. 地下道配合節能減碳政策，實施節電設置。 4. 即時更新佐證卷宗資料。 5. 站前廣場環境清潔，機踏車停放整齊。 6. 「旅客意見箱」及「問卷回收箱」擺放整齊，內附相關問卷。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清潔用具置於女廁入口及車站大門口旁垃圾桶處。 2. 男廁內有菸蒂。 3. 請加強車站 6S。 |
| 8 | 楠梓站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 剪收票口放置乾洗手。 2. 站區綠美化佳。 3. 公廁乾淨、通風。 4. 製作車站沿革介紹圖及景點轉乘看板。 5. 站前廣場計程車排班秩序良好、機車停放整齊。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議增設「問卷回收箱」。 2. 站前廣場有些許菸蒂。 3. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 4. 請加強車站 6S。 |

交通部臺灣鐵路管理局（103 年度）（7 月至 12 月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機構或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|---|
| 9 | 西勢站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「問卷回收箱」。 2. 站前廣場環境整潔，月台綠美化佳。 3. 公告旅客服務規約。 4. 公佈欄公告之海報依規定蓋「准予張貼」章。 5. 員工服裝整潔，確實佩戴識別證。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 佐證卷宗資料內容宜再充實。 2. 站前廣場有些許菸蒂。 3. 應按時巡檢廁所，並於檢查表內簽名。 |
| 10 | 頭城站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工服裝整潔、並依規定佩掛識別證。 2. 月台、地下道、公廁乾淨整潔。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 2. 請加強車站 6S。 |
| 11 | 雙溪站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工服裝整潔、並依規定佩掛識別證。 2. 候車室、地下道乾淨整潔。 3. 公廁清潔及巡檢良好。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 2. 站前廣場有些許菸蒂。 |

交通部臺灣鐵路管理局（103 年度）（7 月至 12 月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機構或單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|------------|--|
| 12 | 三貂嶺站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.員工服裝整潔、並依規定佩掛識別證。 2.月台、公廁乾淨整潔。 3.設置各式紀念戳章，提供遊客優質服務。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 2.請加強車站 6S。 |
| 13 | 崇德站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.自製木箱垃圾桶、歡迎詞，環境佈置用心。 2.站場盆景花樹植栽綠意盎然，候車室及公廁環境清潔。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.請加強車站 6S。 2.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 |
| 14 | 南平站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.電話禮貌測試確實。 2.候車室、月台環境整潔。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 |
| 15 | 富源站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.候車室環境清潔良好。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.各季旅客滿意度調查資料應整理陳列。 |