

交通部臺灣鐵路管理局（107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						考核年月
		基礎服務 (200分)	服務遞送 (300分)	服務量能 (200分)	服務評價 (200分)	開放創新 (100分)	總分 (1000分)	
1	汐止站	140	245	135	185	85	790	107下半年
2	沙鹿站	145	240	135	180	80	780	"
3	和平站	140	245	125	190	85	785	"
4	岡山站	150	250	130	185	80	795	"
5	東澳站	150	235	140	190	85	800	"
6	林邊站	160	230	140	190	90	810	"
7	屏東站	155	240	135	185	90	805	"
8	員林站	145	245	135	185	80	790	"
9	桃園站	150	245	140	180	85	800	"
10	鹿野站	150	250	135	190	85	810	"
11	萬華站	145	255	140	185	90	815	"
12	彰化站	140	250	145	185	85	805	"

交通部臺灣鐵路管理局（107 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	汐止站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.售票窗口人員服務態度良好。 2.車站綠美化良好。 3.指標清楚易辨。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.指示燈箱燈具不亮。 2.電梯內撕損貼紙未清除。 3.月台滅火器無巡檢表。 4.站長信箱不潔，且未放置意見書。
2	沙鹿站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服裝儀容良好。 2.垃圾桶彩繪，呈現車站特色。 3.哺集乳室設有熱水沖洗裝置。 4.公佈欄整齊乾淨。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.消防栓箱鏽蝕。 2.無障礙廁所便池不潔。 3.候車大廳空調機風葉不潔。 4.東側身障坡道菸蒂、檳榔渣。

交通部臺灣鐵路管理局（107 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	和平站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.候車大廳清潔明亮。 2.滅火器按時檢查，消防設備正常良好。 3.指標清楚易辨。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台高壓電警告標示破損。 2.地下道樓梯前警示磚不平，水溝蓋板突出。 3.站外走廊機車隨意放置。 4.月台電子鐘損壞銹蝕未拆除。
4	岡山站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.售票房前設置清楚服務流程，並設置筆談及專人服務。 2.與旅客應對態度良好。 3.哺集乳室維護良好。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台垃圾桶標籤老舊，固定繩觀瞻不佳。 2.站前廣場盆栽有菸蒂及檳榔渣。 3.站前樓梯檳榔汁。 4.月台地面有檳榔渣。

交通部臺灣鐵路管理局（107 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	東澳站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.售票窗口人員服務態度良好。 2.設置寫字檯及手機充電座。 3.設置票口前遞送車票及找零小推盤，頗具巧思。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.自動售票機殘膠。 2.立式公告牌殘膠且公告物疊置不齊。 3.票價表破損。
6	林邊站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.付費區走廊美化。 2.設置清楚導覽圖。 3.公告整齊清楚。 4.候車座椅維護良好。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.付費區盆栽枯萎零落，月台空盆無植栽。 2.無障礙廁所整容鏡貼紙撥離。 3.男廁清潔工具隨意放置。

交通部臺灣鐵路管理局（107 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	屏東站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.售票人員態度良好。 2.飲水機維護良好。 3.主動上網幫旅客尋找相關業務事項。 4.人員服儀整齊清潔。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台樓梯邊緊急逃生燈不亮。 2.自售機前上方指標燈箱燈具不亮。 3.公廁檢查紀錄表巡簽不確實。
8	員林站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.柱面設置大型公益宣導圖示，美化兼具宣導效果。 2.設置時光廊道、藝術走廊，增加車站文化氣息。 3.大廳地面明亮乾淨。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.站外廣場植栽區有狗便。 2.付費區二樓無障礙廁所無洗手乳。 3.自動售票機貼紙撥離，並有殘膠。 4.行車副站長背心、鞋子不符規定。

交通部臺灣鐵路管理局（107 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	桃園站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服務台人員態度良好，回答內容詳盡。 2.哺集乳室維護良好並設置 AI 智慧系統。 3.電梯門面美化及設置清楚禮讓標示。 4.設置清楚時刻表、票價、路線及轉乘資訊。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.旅客意見箱無意見書。 2.剪收票志工人員未戴識別證及職名牌。 3.後站公布欄張貼物剝離破損。
10	鹿野站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.設置自助郵局。 2.地下道乾淨美化良好。 3.售票窗口明亮乾淨。 4.月台木製指標及長頸鹿補票處具特色。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.公廁燈具不潔。 2.候車室風扇不潔。 3.旅客意見箱無意見表。

交通部臺灣鐵路管理局（107 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
11	萬華站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 售票窗口人員服務態度良好。 3. 哺集乳室維護良好。 4. 月台穿堂層地面乾淨。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 剪收票口未管制，人員在內待命未出。 2. 月台消防栓箱警示燈不亮。 3. 站外走廊地面不潔。 4. 男廁廁間垃圾桶無蓋，地面積水不潔。
12	彰化站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 天橋設置山海線車站介紹。 2. 候車及售票大廳清潔。 3. 自售機設置 4 國語言操作說明。 4. 設置清楚 WIFI 說明。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公廁洗手台整容鏡隨意張貼且破損。 2. 公告欄較為凌亂，且張貼物有些許破損。 3. 補票房人員態度冷漠。 4. 哺集乳室外滅火器無檢查表，另有乙具失壓。