

交通部臺灣鐵路管理局（105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	八堵站	260	160	140	95	95	115	865	105年12月
2	萬華站	245	140	140	80	80	135	820	"
3	板橋站	240	145	120	90	85	145	825	"
4	苑裡站	245	150	135	80	80	140	830	"
5	大甲站	260	150	140	90	90	145	875	"
6	豐原站	260	130	130	90	90	155	855	"
7	斗南站	255	135	130	90	90	150	850	"
8	大林站	245	150	140	85	85	140	845	"
9	新營站	250	145	140	80	80	150	845	"
10	台南站	240	160	130	90	85	150	855	"
11	頭城站	245	160	140	85	90	140	860	"
12	冬山站	240	145	140	85	85	160	855	"
13	新城站	240	160	140	80	85	140	845	"
14	吉安站	240	160	140	80	80	140	840	"

交通部臺灣鐵路管理局（105 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	八堵站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 業務公告清楚。 3. 廁所按時清潔、檢查。 4. 指標清楚。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 月台部分地面潮濕。 2. 部分指標不易辨識。 3. 站場外騎樓下有旅客在吸菸，未見站員前往制止。 4. 候車大廳內有清潔雜物。
2	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. 候車室整潔美觀。 3. 服務態度主動積極。 4. 志工熱心協助旅客購票，且告知前往月台的方向。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公佈欄時刻表字體太小，閱讀不易。 2. 車站改建工程區域有菸蒂。 3. 可再加強環境綠美化。 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（105 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	板橋站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場環境整潔，公廁按時清潔。 3. 以顏色標示指引月台動線。 4. 相關業務通告依規定公告。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站前腳踏車擺放雜亂。 2. 廁所水龍頭破損，需要維修。 3. 廣播音量稍大。
4	苑裡站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場整潔，廁所按時清潔無異味。 3. 車站出口張貼市區導覽圖及車輛轉乘資訊。 4. 相關業務通告依規定公告。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 菸害防制雖有張貼，仍有民眾吸菸，卻不見站務人員制止。 2. 站前廣場有機車、自行車停放，有礙觀瞻。 3. 可增設手機充電區。

交通部臺灣鐵路管理局（105 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	大甲站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 清潔人員打掃廁所時，同時將垃圾分類。 3. 相關業務通告依規定公告。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 菸害防制雖有張貼，站外仍有民眾吸菸。 2. 文宣多貼於站外或出口外。 3. 站區廁所部分不乾淨。 4. 站區走道有紙屑、寶特瓶、紙杯散落。
6	豐原站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 廁所按時清掃，並綠美化。 3. 相關業務通告依規定公告。 4. 站場環境明亮。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議將周遭地區旅遊資訊張貼。 2. 雖有張貼禁菸標誌，仍有少數旅客吸菸，卻未見站務人員制止。 3. 新站改建工程區域有菸蒂。

交通部臺灣鐵路管理局（105 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	斗南站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場環境整潔，廁所按時清掃。 3. 轉乘資訊、地下道緊急疏散導引指標清晰明確。 4. 業務公告、時刻表清晰可見。 <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	大林站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場整潔。 3. 安全宣導確實。 4. 相關業務通告依規定公告。 5. 公告提供行動不便者服務流程，並代為購票。 <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。

交通部臺灣鐵路管理局（105 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	新營站	<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。 <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	台南站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服裝儀容整齊清潔。 2.站場整潔，美觀大方。 3.相關業務通告依規定公告。 4.公告相關旅遊資訊。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.站區夜間照明略顯昏暗。 2.廁所清潔紀錄表未確實填寫。 3.廁所外圍很多人抽菸。 4.請加強車站 6S。

交通部臺灣鐵路管理局（105 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	頭城站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場整齊清潔，廁所按時清掃。 3. 利用櫥窗空間張貼學生美術作品，美化站場環境。 4. 地下道階梯加設自行車牽引道，方便行旅。 5. 相關業務通告依規定公告。 <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。 3. 站外樓梯接縫處因雨水滲漏，致牆面污漬。 4. 站外導盲磚有損壞。
12	冬山站	<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。 3. 利用站區廣告藝文活動及景點行銷臺鐵。 4. 售票口跑馬燈生動活潑，有火車動態顯示。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 月台屋頂油漆剝落。 2. 廁所警鈴未動作。 3. 車站燈光可再加強。

交通部臺灣鐵路管理局（105 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
13	新城站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場環境整潔，廁所乾淨、明亮。 3. 站內設置藝術感作品，美化環境。 <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。 3. 站外人行道上落葉稍多。
14	吉安站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場環境清幽、乾淨、明亮。 3. 車站綠化程度優良。 4. 廁所按時清掃。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大廳屋頂油漆剝落。 2. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 3. 請加強車站 6S。