

交通部臺灣鐵路管理局（104年度）（1月至6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	七堵站	240	150	127	80	90	138	825	104年6月
2	板橋站	235	140	130	79	90	161	835	"
3	中壢站	240	150	127	80	90	140	827	"
4	竹南站	235	145	120	80	85	172	837	"
5	通霄站	230	140	125	80	85	168	828	"
6	田中站	235	135	125	80	85	165	825	"
7	新市站	255	154	135	85	75	134	838	"
8	臺南站	255	152	135	85	80	134	841	"
9	中洲站	250	150	133	80	75	129	817	"
10	瑞芳站	230	145	135	85	90	155	840	"
11	漢本站	225	140	130	85	80	160	820	"
12	十分站	220	150	140	80	80	157	827	"
13	鳳林站	225	140	125	85	90	164	829	"
14	萬榮站	220	140	130	85	90	165	830	"
15	台東站	225	135	125	85	90	163	823	"

交通部臺灣鐵路管理局（104 年度）（1 月至 6 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	七堵站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.提供多部自動售票機，方便短途旅客自助購票。 2.售票窗口實施單一化服務。 3.配合節慶佈置車站空間，增添溫馨氣氛。 4.月台公布欄維護良好。 5.公廁清潔。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.車站一樓地板較易濕滑，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	板橋站	<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（104 年度）（1 月至 6 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	中壢站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 值班站長服務態度親切有禮貌。 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	竹南站	<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. 候車室設置漂書教室，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. 站前廣場有機車、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（104 年度）（1 月至 6 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	通霄站	<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	田中站	<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。 5.票房總務室環境乾淨整潔 <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.站外玻璃灰塵較多。

交通部臺灣鐵路管理局（104 年度）（1 月至 6 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	新市站	<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. 站區配合節能減碳政策，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	臺南站	<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（104 年度）（1 月至 6 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	中洲站	<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.後站廣場有些許菸蒂。 3.應按時巡檢廁所，並於檢查表內簽名。
10	瑞芳站	<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	漢本站	<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（104 年度）（1 月至 6 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	十分站	<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	鳳林站	<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	萬榮站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.電話禮貌測試確實。 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.佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。
15	台東站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.候車室環境清潔良好。 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.各季旅客滿意度調查資料應整理陳列。

