

交通部臺灣鐵路管理局（108 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 | | | | | | 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 | 大甲站 | 155 | 240 | 135 | 185 | 90 | 805 | 108 上半年 |
| 2 | 三義站 | 145 | 240 | 135 | 180 | 80 | 780 | " |
| 3 | 冬山站 | 140 | 245 | 135 | 185 | 85 | 790 | " |
| 4 | 新城站 | 145 | 245 | 135 | 180 | 85 | 790 | " |
| 5 | 楊梅站 | 160 | 230 | 140 | 190 | 90 | 810 | " |
| 6 | 鳳山站 | 150 | 235 | 140 | 190 | 85 | 800 | " |
| 7 | 橋頭站 | 150 | 250 | 130 | 185 | 80 | 795 | " |

交通部臺灣鐵路管理局（108 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 | 大甲站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.候車大廳增設火車造型兒童座椅，極具創意。 2.許多親子設施服務，如嬰兒推車出借，適合親子參與的生活場所。 3.車站綠美化良好。 4.入口地貼導引各項設施。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.男廁蹲式廁間缺緊急按鈕標示哺集乳室缺緊急按鈕。 2.站前停車秩序有待加強。 3.部分外製海報有英文拼音錯誤狀況。 |
| 2 | 三義站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.結合地方特色擺設各式木雕，充滿木質香氛。 2.利用資源回收，創意巧思，美化車站 3.站前停車秩序良好。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.指示牌為木雕品，請考量夜間照明亮度，以增加美感。 2.跨站式天橋需要綠美化。 3.電梯天橋指示標示為 A4 紙請改善。 |

交通部臺灣鐵路管理局（108 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 | 冬山站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.結合宜蘭縣政府綠色博覽會舉行，綠美化成效良好，使車站公園化。 2.改善站前廣場燈具節省電費。 3.車站大廳/候車區維持明亮、乾淨。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台二端地面濕滑及車站橋墩面青苔。 2.參觀綠博兒童較多，可增設兒童洗手台 |
| 4 | 新城站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.各項設施、設施/備多維護良好。 2.站場旅運設施及友善空間充分設置。 3.車站公共藝術品融合當地地景與文化。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.無障礙廁所沖水感應器故障。 2.「小心滑倒」告示牌隨意擺放，使用後應收放於固定處所。 3.嚮導標示內容有誤。 |

交通部臺灣鐵路管理局（108 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 | 楊梅站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.同仁向心力強，創意巧思，美化車站。 |

| | | |
|---|-----|--|
| | | <p>2. 善用社會資源，結合畫家，美化車站，並取得故宮授權之楊梅等畫作，布置站場環境，增加藝文氣息。</p> <p>3. 廁所維持明亮、清潔。</p> <p><u>建議改進事項：</u></p> <p>1. 月台雨棚下植栽請加強清潔。</p> <p>2. 2月台北樓梯屋頂積水請改善。</p> <p>3. 廁所洗手台請研議設置低洗手台。</p> |
| 6 | 鳳山站 | <p><u>優點：</u></p> <p>1. 多項設備新穎並有臺鐵首套 BIM(站內設施維護管理)。</p> <p>2. 站內臺灣鐵道知識園區、列車知性走廊寓教於樂。</p> <p>3. 公告整齊清楚。</p> <p>4. 自動閘門增設進出貼紙設計，可達人潮分流之效果。</p> <p><u>建議改進事項：</u></p> <p>1. 站外未見無障礙坡道之指標。</p> <p>2. 站外牆上之視訊對講機位置太高。</p> <p>3. 售票窗口及無障礙坡道請研議增設服務鈴。</p> |

交通部臺灣鐵路管理局（108 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 | 橋頭站 | <p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台樑柱布置壁畫詩詞，呈現人文藝術氣息，增加車站亮點。 2.綠美化良好，並設計一鍵式澆水。 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. 手機充電區已有貼紙，請將牆壁貼紙移除 2. 1、2月台喇叭電線脫落請改善 3. 月台站間里程碑請加裝防撞裝置 |