

交通部臺灣鐵路管理局（102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	湖口站	225	135	125	85	90	165	825	102年12月
2	萬華站	225	140	130	85	80	160	820	"
3	基隆站	250	150	133	80	75	130	818	"
4	通宵站	235	140	130	79	90	161	835	"
5	大甲站	255	154	135	85	75	135	839	"
6	社頭站	235	142	130	79	90	161	837	"
7	隆田站	255	154	135	85	75	135	839	"
8	高雄站	235	145	120	80	85	175	840	"
9	屏東站	230	140	125	80	85	170	830	"
10	福隆站	227	140	130	85	80	160	822	"
11	宜蘭站	240	150	127	80	90	140	827	"
12	冬山站	255	152	135	85	80	135	842	"
13	大武站	230	140	125	80	85	170	830	"
14	池上站	230	140	125	80	85	170	830	"
15	志學站	255	154	135	85	75	135	839	"

交通部臺灣鐵路管理局（102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	湖口站	<u>優點：</u> 1.大廳美觀整潔、施工用具歸位整齊。 2.公廁評鑑特優。	<u>建議改進事項：</u> 1.女廁掃具未歸位。 2.警示標語損毀。
2	萬華站	<u>優點：</u> 1.警語、指標明確清楚。 2.公廁評鑑優等級。	<u>建議改進事項：</u> 1.站外花圃髒亂、有菸蒂。 2.廁所掃具未歸位。
3	基隆站	<u>優點：</u> 1.禁菸標示明確、旅遊資訊充足。 2.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.月台施工未設圍籬、工具雜亂。 2.掃具未歸位。
4	通宵站	<u>優點：</u> 1.佈置文化走廊、大廳乾淨清潔。 2.各式警語、禁菸等標示明確。 3.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.公廁有異味、未設檢查紀錄表。
5	大甲站	<u>優點：</u> 1.大廳環境整潔、綠化。 2.公佈欄資訊豐富，設有諮詢站。 3.公廁評鑑特優。	<u>建議改進事項：</u> 1.售票員未打領帶。
6	社頭站	<u>優點：</u> 1.月台綠美化佳。 2.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 3.公廁評鑑優等。 4.落實施工圍籬。	<u>建議改進事項：</u> 1.女廁掃具未歸位、公廁有異味。 2.月台禁止跨越標示老舊。

交通部臺灣鐵路管理局（102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	隆田站	<u>優點：</u> 1.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 2.公廁評鑑優等。 3.落實施工圍籬。	<u>建議改進事項：</u> 1.女廁、無障廁所掃具未歸位。 2.公廁檢查記錄表未落實。
8	高雄站	<u>優點：</u> 1.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 2.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.女廁掃具未歸位。 2.菸害防制未落實。
9	屏東站	<u>優點：</u> 1.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 2.公廁評鑑特等。	<u>建議改進事項：</u> 1.清潔工具未歸位。
10	福隆站	<u>優點：</u> 1.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 2.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.月台施工未設圍籬。 2.剪票處雜亂。
11	宜蘭站	<u>優點：</u> 1.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 2.公廁評鑑特優。 3.車站綠美化佳。	<u>建議改進事項：</u> 1.廁所掃具未歸位。 2.車站門口停放小客車。
12	冬山站	<u>優點：</u> 1.大廳環境整潔。 2.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 3.公廁評鑑特優。	<u>建議改進事項：</u> 1.公廁檢查記錄表未落實。

交通部臺灣鐵路管理局（102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	大武站	<u>優點：</u> 1.車站具在地文化裝飾。 2.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 3.公廁評鑑特優。	<u>建議改進事項：</u> 1.菸害防制未落實。 2.公廁檢查記錄表未落實。
14	池上站	<u>優點：</u> 1.大廳設置歷史藝廊、綠美化佳。 2.旅遊資訊充足、標示明確清晰。 3.公廁評鑑特優。	<u>建議改進事項：</u> 1.月台花圃有垃圾、天化板漏水、警告標示損毀。 2.菸害防制未落實。
15	志學站	<u>優點：</u> 1.整體環境整潔。 2.旅遊資訊充足、標示明確清晰 3.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.月台天橋有垃圾。 2.菸害防制未落實。