

交通部臺灣鐵路管理局（108 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	中壢站	160	230	135	190	90	805	108 下半年
2	員林站	145	260	140	185	90	820	"
3	斗南站	140	245	120	190	85	780	"
4	嘉義站	155	235	130	190	90	800	"
5	民雄站	145	240	140	180	80	785	"
6	新竹站	150	240	140	190	90	810	"
7	竹北站	150	245	140	180	80	795	"
8	湖口站	145	250	135	180	80	790	"
9								"
10								"
11								"
12								"
13								"
14								"

交通部臺灣鐵路管理局（108 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	中壢站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.大廳清潔明亮。</li> <li>2.服務態度主動積極。</li> <li>3.相關業務通告依規定公告。</li> </ol> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.廁所未按時巡簽。</li> <li>2.鋁窗灰塵過多。</li> <li>3.自動售票機故障數多。</li> <li>4.站內商家物品擺放越界嚴重。</li> <li>5.藝文天地：建議張貼內容與藝文相關。</li> </ol>
2	員林站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.廁所通風無異味。</li> <li>2.站場環境整潔。</li> <li>3.轉乘資訊、緊急疏散導引指標清晰明確。</li> </ol> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.漂書架不齊</li> <li>2.一樓、二樓無障礙廁所均無洗手乳</li> <li>3.哺集乳室洗手乳盒內無洗手乳(另外放置瓶裝)</li> </ol>

交通部臺灣鐵路管理局（108 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	斗南站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廁所潔淨。</li> <li>2. 員工服裝整潔，確實佩戴識別證。</li> <li>3. 售票窗口實施單一化服務。</li> </ol> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 站間哩程牌髒污</li> <li>2. 婦女候車區斑駁不清</li> <li>3. 雜草過多</li> <li>4. 無障礙廁所無洗手乳</li> </ol>
4	嘉義站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 站場清潔，整體外觀良好。</li> <li>2. 公廁乾淨、通風。</li> <li>3. 車站清潔，督導人員依規定巡簽。</li> </ol> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 漂書架放了一些空盒。</li> <li>2. 廁所洗手台未放洗手乳(有一瓶看起來讓人不會想用的洗手乳瓶)。</li> <li>3. 盆栽內無植栽。</li> </ol>

交通部臺灣鐵路管理局（108 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	民雄站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 員工服裝整潔、並依規定佩掛識別證。</li> <li>2. 月台、公廁乾淨整潔。</li> </ol> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務鈴及服務對講機中英文用法有誤</li> <li>2. 無障礙廁所洗手台未放洗手乳，有肥皂盒亦無肥皂</li> <li>3. 廁所未依時檢查</li> <li>4. 垃圾亂置</li> </ol>
6	新竹站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服裝儀容整齊清潔。</li> <li>2. 站前廣場環境整潔，月台綠美化佳。</li> <li>3. 站場盆景花樹植栽綠意盎然，候車室及公廁環境清潔。</li> <li>4. 指標清楚易辨識。</li> </ol> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 廁所洗手台降低，立意良善，但似乎不實用(過深)</li> <li>2. 新竹站超商越界</li> <li>3. 新竹站哺(集)乳室已移去非付費區，付費區內指標是否應修改？</li> </ol>

交通部臺灣鐵路管理局（108 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	竹北站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服裝儀容整齊清潔。</li> <li>2. 站場整潔，廁所按時清潔無異味。</li> <li>3. 以顏色標示指引月台動線。</li> <li>4. 相關業務通告依規定公告。</li> </ol> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地貼過於模糊、公布欄殘膠過多</li> <li>2. 漂書架過於骯髒</li> </ol>
8	湖口站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服裝儀容整齊清潔。</li> <li>2. 車站綠化程度尚可。</li> <li>3. 廁所按時清掃。</li> <li>4. 員工服裝整潔，確實佩戴識別證。</li> </ol> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 月台柱上禁菸標誌反白、殘膠過多</li> <li>2. 候車區多盆植栽枯萎</li> <li>3. 廁所內洗手乳用罄</li> </ol>

