

交通部臺灣鐵路管理局（109 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	礁溪站	160	240	135	190	90	815	109 下半年
2	瑞芳站	155	235	140	185	90	805	"
3	竹南站	140	235	135	180	90	780	"
4	中壢站	150	230	135	180	85	780	"
5	山佳站	160	235	140	190	85	810	"
6	富岡站	155	240	145	190	85	815	"
7	鶯歌站	155	240	140	185	85	805	"

交通部臺灣鐵路管理局（109 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	礁溪站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.地下道明亮，指標清楚。 2.哺集乳室乾淨明亮。 3.車站綠美化良好。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 無障礙廁所洗手台無洗手乳。
2	瑞芳站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.以地貼導引乘車，避免旅客誤乘。 2.布告欄公告張貼整齊。 3.站內指標以中、英、日、韓語標示，並以顏色作目的分類。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 漂書架略顯凌亂。。 2. 站前地面破損，請修繕，避免成為民眾不慎受傷求償藉口。

交通部臺灣鐵路管理局（109 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	竹南站	<p><u>優點：</u></p>

		<p>1.哺集乳室設備堪用。</p> <p>2. 服務態度主動積極。</p> <p>3.車站大廳/周邊動線維持明亮、乾淨。</p> <p><u>建議改進事項：</u></p> <p>1. 月台地面髒污。</p> <p>2.張貼物不齊。</p> <p>3. 廁所簽單未確實填寫。</p>
4	中壢站	<p><u>優點：</u></p> <p>1. 服裝儀容整齊清潔。</p> <p>2.廁間乾淨明亮。</p> <p>3.相關業務通告依規定公告。</p> <p><u>建議改進事項：</u></p> <p>1.自動售票機故障。</p> <p>2.站區內缺綠美化。</p>

交通部臺灣鐵路管理局（109 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	山佳站	<p><u>優點：</u></p> <p>1. 垃圾桶標示清楚。</p> <p>2. 善用社會資源，美化車站，布置站場環境，增加藝文氣息。</p> <p><u>建議改進事項：</u></p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 標示泛黃、脫落。 2. 哺（集）乳室未依規定使用（未上鎖、冰箱、雜物櫃）。 3. 玻璃過於髒污。
6	富岡站	<u>優點：</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站場整潔。 2. 相關業務通告依規定公告。 3. 大廳清潔明亮。 <u>建議改進事項：</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 時刻表公告欄玻璃過於髒污。 2. 月台警戒線已斑駁脫漆

交通部臺灣鐵路管理局（109 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	鶯歌站	<u>優點：</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車站以陶瓷藝術品裝飾，呈現人文藝術氣息，增加車站亮點。 2. 綠美化良好。

		<p>3.人員服務熱心。</p> <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none">1. 月台候車椅、地面過於髒污。2. 男廁上方監視器角度不佳(照地面)，請定期查看監視器拍攝角度。3. 玻璃過於髒污。
--	--	--