

交通部臺灣鐵路管理局（103 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	台北站	255	152	135	85	80	135	842	103 年 7 月
2	八堵站	235	142	130	79	90	161	837	"
3	楊梅站	255	154	135	85	75	135	839	"
4	台中站	225	135	125	85	90	165	825	"
5	新烏日站	225	140	130	85	80	160	820	"
6	社頭站	235	145	120	80	85	175	840	"
7	屏東站	240	150	127	80	90	140	827	"
8	善化站	230	140	125	80	85	170	830	"
9	枋寮站	255	154	135	85	75	135	839	"
10	冬山站	250	150	133	80	75	130	818	"
11	福隆站	235	140	130	79	90	161	835	"
12	四腳亭站	230	140	125	80	85	170	830	"
13	新城站	227	140	130	85	80	160	822	"
14	光復站	230	140	125	80	85	170	830	"
15	池上站	255	154	135	85	75	135	839	"

交通部臺灣鐵路管理局（103 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	台北站	<u>優點：</u> 1.站場維持整潔，公廁評鑑特優 2.宣導博愛座禮讓播音。	<u>建議改進事項：</u> 1.值班站長室掛了許多遺失傘，不甚雅觀 2.下雨天時，東、南側滴水線內有旅客吸菸，但未見站員勸阻。
2	八堵站	<u>優點：</u> 1.綠美化佳。 2.公廁評鑑特優，明亮、清潔狀況良好。	<u>建議改進事項：</u> 1.女性候車區標識不清，無預告點、行動點，且設置過遠。 2.廁所掃具未歸位。
3	楊梅站	<u>優點：</u> 1.各項設備維持正常且清潔。 2.公廁評鑑特優。 3.各項張貼物整齊。	<u>建議改進事項：</u> 1.綠美化略顯不足。 2.女性候車區設置不當。
4	台中站	<u>優點：</u> 1.站場環境乾淨清潔。 2.整體布置與鐵路文化有關。 3.各項張貼物整齊。	<u>建議改進事項：</u> 1.綠美化略顯不足。 2.張貼物字體過小，不易閱讀。
5	新烏日站	<u>優點：</u> 1.售票員以托盤交付車票及零找錢。 2.各項業務公告清晰可辨。 3.公廁評鑑特優，且明亮、乾淨。	<u>建議改進事項：</u> 1.站員未打領帶。
6	社頭站	<u>優點：</u> 1.公佈欄張貼整齊。 2.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.公廁略有異味且昏暗。 2.綠美化略顯不足。

交通部臺灣鐵路管理局（103 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	屏東站	<u>優點：</u> 1.月台乾淨整潔，排隊線畫設整齊。 2.公廁評鑑特等。	<u>建議改進事項：</u> 1.請將公告事項統一置於公佈欄內。 2.候車室燈光略顯昏暗。 3.禁菸標誌張貼過多。
8	善化站	<u>優點：</u> 1.地下道張貼書法作品，有文藝氣息。 2.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.掃具未歸位，座椅毀損。 2.公佈欄張貼物略顯雜亂。
9	枋寮站	<u>優點：</u> 1.公廁評鑑優等，女廁乾淨。	<u>建議改進事項：</u> 1.軌道上有垃圾，站區、月台及盆栽內均有菸蒂，禁菸標誌張貼過多。 2.身障坡道往廁所轉彎處有落差。 3.請將公告事項、時刻表統一置於公佈欄、時刻表公告區。 4.女廁內舊有評等貼紙未撕除，
10	冬山站	<u>優點：</u> 1.旅客目及處文件擺放整齊。 2.公廁評鑑特優。	<u>建議改進事項：</u> 1.數盆栽雜草叢生。 2.婦女候車區斑駁。
11	福隆站	<u>優點：</u> 1.各項設備維持清潔、正常。 2.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.未確實落實公廁巡檢。 2.宣導標語以懸掛方式致紙張飄動，不易觀看。

交通部臺灣鐵路管理局（103 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	四腳亭站	<u>優點：</u> 1.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.婦女候車區斑駁。 2.牆壁污損，牆上有廢棄電線。 3.花草多未修剪，盆栽雜草叢生
13	新城站	<u>優點：</u> 1.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.請將公告事項統一置於公佈欄內。 2.廁間宜設置掛勾或置物架。 3.月台上「夜間婦女候車區」及「小心月台間隙」等標示油漆已脫落。
14	光復站	<u>優點：</u> 1.公佈欄張貼整齊。 2.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.公廁洗手乳儲存盒已損壞。 2.站區周邊花圃菸蒂滿佈。
15	池上站	<u>優點：</u> 1.公廁評鑑優等。	<u>建議改進事項：</u> 1.婦女候車區泛白。 2.各項張貼物略顯雜亂，禁菸標誌張貼過多，屋頂雜草未除。