

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	玉里站	140	240	130	185	80	775	106 上半年
2	瑞穗站	145	240	140	180	80	785	"
3	關山站	140	245	120	190	85	780	"
4	池上站	145	250	135	180	80	790	"
5	台東站	150	240	140	190	90	810	"
6	桃園站	160	230	135	190	90	805	"
7	板橋站	155	235	130	190	90	800	"
8	台北站	145	250	140	185	85	805	"
9	基隆站	150	245	140	180	80	795	"
10	侯硐站	140	260	130	190	85	805	"
11	苑裡站	145	260	140	185	90	820	"
12	新烏日站	140	245	140	185	85	795	"
13	嘉義站	140	260	140	180	85	805	"
14	台南站	140	260	140	180	80	800	"

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	玉里站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊。 2. 業務公告清楚。 3. 列車監視落實。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 月台部分及廁所地面髒汙。 2. 部分指標不易辨識。 3. 站場外騎樓下有旅客在吸菸，未見站員前往制止。 4. 候車大廳內有清潔雜物。
2	瑞穗站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 候車室整潔美觀。 3. 服務態度主動積極。 4. 志工熱心協助旅客購票，且告知前往月台的方向。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公佈欄時刻表字體太小，閱讀不易。 2. 車站改建工程區域有菸蒂。 3. 可再加強環境綠美化。 4. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	關山站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場環境整潔，公廁按時清潔。 3. 標示指引月台動線。 4. 相關業務通告依規定公告。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站前腳踏車擺放雜亂。 2. 廁所水龍頭破損，需要維修。 3. 廣播音量稍小。
4	池上站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場整潔，廁所按時清潔無異味。 3. 車站出口張貼市區導覽圖及車輛轉乘資訊。 4. 相關業務通告依規定公告。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 菸害防制雖有張貼，仍有民眾吸菸，卻不見站務人員制止。。 2. 站前廣場有機車、自行車停放，有礙觀瞻。 3. 可增設手機充電區。

交通部臺灣鐵路管理局（106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	台東站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服裝儀容整齊清潔。 2.清潔人員打掃廁所時，同時將垃圾分類。 3.相關業務通告依規定公告。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.菸害防制雖有張貼，站外仍有民眾吸菸。 2.文宣多貼於站外或出口外。 3.站區廁所部分不乾淨。 4.站區走道有紙屑、寶特瓶、紙杯散落。
6	桃園站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服裝儀容整齊清潔。 2.廁所按時清掃，並綠美化。 3.相關業務通告依規定公告。 4.站場環境明亮。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.建議將周遭地區旅遊資訊張貼。 2.雖有張貼禁菸標誌，仍有少數旅客吸菸，卻未見站務人員制止。 3.新站改建工程區域有菸蒂。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	板橋站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場環境整潔。 3. 轉乘資訊、緊急疏散導引指標清晰明確。 4. 業務公告、時刻表清晰可見。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清潔用具置於女廁入口及車站大門口旁垃圾桶處。 2. 男廁內有菸蒂。 3. 請加強車站 6S。
8	台北站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場整潔。 3. 安全宣導確實。 4. 相關業務通告依規定公告。 5. 公告提供行動不便者服務流程，並代為購票。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議增設「問卷回收箱」。 2. 站前廣場有些許菸蒂。 3. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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
9	基隆站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.設置「問卷回收箱」。 2.站區月台環境整潔佳。 3.公告旅客服務規約。 4.公布欄公告之海報依規定蓋「准予張貼」章。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.佐證卷宗資料內容宜再充實。 2.站外廣場有些許菸蒂。 3.應按時巡檢廁所，並於檢查表內簽名。
10	侯硐站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服裝儀容整齊清潔。 2.站場整潔，美觀大方。 3.相關業務通告依規定公告。 4.公告相關旅遊資訊。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.站區夜間照明略顯昏暗。 2.廁所清潔紀錄表未確實填寫。 3.廁所外圍很多人抽菸。 4.請加強車站 6S。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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
11	苑裡站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場整齊清潔，廁所按時清掃。 3. 利用櫥窗空間張貼學生美術作品，美化站場環境。 4. 地下道階梯加設自行車牽引道，方便行旅。 5. 相關業務通告依規定公告。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 2. 請加強車站 6S。 3. 站外樓梯接縫處因雨水滲漏，致牆面污漬。 4. 站外導盲磚有損壞。
12	新烏日站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自製木箱垃圾桶、歡迎詞，環境佈置用心。 2. 站場盆景花樹植栽綠意盎然，候車室及公廁環境清潔。 3. 利用站區廣告藝文活動及景點行銷。 4. 售票口跑馬燈生動活潑，有火車動態顯示。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大廳牆壁油漆剝落。 2. 列車時刻廣播音量略小。 3. 車站燈光可再加強。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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
13	嘉義站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場環境整潔，廁所乾淨、明亮。 3. 站內設置藝術感作品，美化環境。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 2. 請加強車站 6S。 3. 站外廣場上菸蒂稍多。
14	台南站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 站場環境清幽明亮。 3. 車站指標清楚。 4. 廁所按時清掃。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大廳屋頂油漆剝落。 2. 佐證卷宗資料應隨時更新及充實內容。 3. 請加強車站 6S。