

交通部臺灣鐵路管理局（104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	松山站	260	160	140	95	95	140	880	104年12月
2	樹林站	245	145	140	80	80	140	830	"
3	竹北站	240	140	120	90	85	160	835	"
4	苑裡站	245	150	140	80	80	140	835	"
5	三義站	260	150	140	90	90	160	890	"
6	后里站	260	150	130	90	90	160	880	"
7	員林站	255	145	130	90	90	160	870	"
8	林鳳營站	240	150	140	80	80	140	830	"
9	大林站	250	145	140	80	80	150	845	"
10	永康站	250	160	130	90	85	150	865	"
11	新左營站	255	160	140	85	90	140	870	"
12	福隆站	250	140	140	85	85	160	860	"
13	玉里站	240	160	140	80	85	140	845	"
14	鹿野站	240	160	140	80	80	140	840	"

交通部臺灣鐵路管理局（104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	松山站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服裝儀容整齊清潔。 2.業務公告清楚。 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.部分廁所地面潮濕。 2.部分指標不易辨識。 3.候車大廳內便利商店將商品陳設於非屬販賣區。 4.站場外騎樓下有旅客在吸菸，未見站員前往制止。
2	樹林站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服裝儀容整齊清潔。 2.新站候車室煥然一新、整潔美觀。 3.廁所按時清潔、檢查。 4.指標清楚。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.前站公佈欄時刻表字體太小，閱讀不易。 2.車站角落仍有菸蒂。 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（104 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，廁所按時清潔無異味。 3. 以顏色標示指引月台動線。 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. 菸害防制雖有張貼，仍有民眾吸菸，卻不見站務人員制止。 2. 遊民占用候車椅睡覺，恐造成旅客困擾。 3. 站前廣場有機車、自行車停放，有礙觀瞻。
4	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. 站場環境整潔，公廁按時清潔。 3. 車站出口張貼市區導覽圖及車輛轉乘資訊。 4. 地下道張貼各鄉鎮觀光景點圖及旅客服務標準化程序 SOP。 5. 相關業務通告依規定公告。 6. 出口處牆壁結合當地油桐花特色美化環境。 <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. 廁所門鎖鬆鬆的，需要維修。 3. 業務公告張貼位置不當，不易閱讀。

交通部臺灣鐵路管理局（104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	三義站	<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.站場環境清潔，並設置攝影、徵文展等提升藝術氣息。 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，站外仍有民眾吸菸。 2.文宣多貼於站外或出口外。 3.前站廁所部分不乾淨。 4.站區乾道紙屑、寶特瓶、紙杯散落。
6	后里站	<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.募集多部二手腳踏車，供旅客免費騎乘。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.建議將業務公告張貼於公佈欄內。 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.站外玻璃灰塵較多。

交通部臺灣鐵路管理局（104 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	員林站	<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，廁所按時清掃。 3. 轉乘資訊、緊急疏散導引指標清晰明確。 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. 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	林鳳營站	<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. 安全宣導看板明顯。 4. 業務公告、時刻表清晰可見。 5. 自行培育花苗，綠美化站場。 <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。 4. 請加強車站 6S。

交通部臺灣鐵路管理局（104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
9	大林站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.設置「問卷回收箱」。 2.站前廣場環境整潔，月台綠美化佳。 3.公告旅客服務規約。 4.公佈欄公告之海報依規定蓋「准予張貼」章。 5.員工服裝整潔，確實佩戴識別證。 <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.站前廣場有些許菸蒂。 3.應按時巡檢廁所，並於檢查表內簽名。 4.請加強車站 6S。
10	永康站	<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，大廳以圖片裝飾，美觀大方。 3.廁所清潔且無異味。 4.相關業務通告依規定公告。 5.公告相關旅遊資訊。 6.行車安全宣導明顯。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.列車即將進站，剪收票口仍未見站務人員執勤。 2.廁所清潔紀錄表未確實填寫、檢查。 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（104 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
11	新左營站	<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. 上下月台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。 6. 剪票口裝設 T.I.D.S，隨時向旅客解說列車運轉疑問。 <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	福隆站	<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. 利用地下道廣告藝文活動及景點行銷臺鐵。 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. 月台屋頂油漆剝落。 2. 廁所警鈴未動作。 3. 一般垃圾、資源回收筒標識錯置。 4. 婦女候車區標識位置不清。 5. 車站燈光可再加強。

交通部臺灣鐵路管理局（104 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	玉里站	<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. 車站外觀現代時尚感，有別於一般傳統車站。 4. 站內設置藝術感作品，美化環境。 5. 相關業務通告依規定公告，並張貼傳中心廣告及地方活動訊息。 <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. 站外免費停車場停滿車輛，以致部分車輛停於站前行人道上。
14	鹿野站	<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、地下道乾淨、明亮。 3. 車站綠化程度尚可。 4. 廁所按時清掃。 5. 服務台張貼服務目宣導清楚。 6 張貼「鹿野站車廂順序及方向」告示，方便旅客辨識。 <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. 留言版資料過於老舊未整理。 3. 蚊蟲過多，應加強環境消毒。