

交通部臺灣鐵路管理局（111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	竹北站	160	240	135	190	90	815	111 下半年
2	頭城站	155	235	140	185	90	805	"
3	中洲站	155	240	145	180	90	805	"
4	池上站	160	240	135	180	85	800	"
5	瑞源站	160	235	140	180	85	800	"
6	善化站	155	240	140	180	85	800	"
7	銅鑼站	155	230	140	185	85	795	"
8	沙鹿站	155	235	140	185	80	795	"

交通部臺灣鐵路管理局（111 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	竹北站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車站為綠建築設計，候車空內綠色植栽牆維護用心，契合科技都市中的森林系車站意象。 2. 消防設備依規定檢查。 3. 善用站內牆面設置親子互動牆，宣傳鐵路安全教育。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地上動線建議應有說明。
2	頭城站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站場環境清潔明亮，車站園藝工班提升綠美化成果。 2. 在車站人力限制下仍能維持特優公廁，實屬不易。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議站前廣場清潔宜洽地方政府研商再加強。

交通部臺灣鐵路管理局（111 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	中洲站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推動 3 美運動，創造站場及設施清潔維護績效。 2. 透過旅客滿意度調查，積極改善服務品質 3. 發揮創意 DIY，並結合在地學校彩繪造景，且維護良好，以期創造候車空間最佳的感官視覺效果。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 部分告示僅以紙張列印張貼，易受天候或外力破壞，另「空氣品質旗幟」設置位置，易遮蔽 AED 標示及路警電子巡邏箱，建議再研議適宜地點。
4	池上站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站前廣場水池綠美化，並轉型為生態池，與鄉公所、地方環境關懷協會等單位，復育在地原生種魚類，營造具在地生態文化之生態池。 2. 廁間乾淨明亮。 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. 站內設備應維持正常運作，如有因故暫時停用，應揭出告示說明

交通部臺灣鐵路管理局（111 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	瑞源站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車站環境清潔維護及綠美化工作，成效良好。 2. 公共藝術修復具成效。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 手機充電座設於售票窗口旁，是否影響購票旅客動線，宜再評估其妥適性。
6	善化站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站場清潔維護良好，站前廣場交通井然有序，乘務人員備勤房舍管理及綠美化良好。 2. 站內外藝文作品豐富，契合善化站揭示「人文、服務、溫度、傳承」四大精神。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行動服務台設置立意良好，惟可再評估另覓適宜位置，俾便提供旅客更優質服務。

交通部臺灣鐵路管理局（111 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	銅鑼站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站場及設施清潔維護，由車站全體同仁自行管理執行，清潔到位，並節省公帑，成果值得肯定。 2. 車站結合在地客家文化及三大花季特色，美化站場及設施設備，營造優質候車環境。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入口的請勿跨越牌子後方，距月台邊緣較近，此處建議不設排隊線。
8	沙鹿站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 車站候車大廳乾淨明亮，站場及設施清潔維護良好，亦反映在滿意度調查「站內環境整潔」項逾 9 九成滿意度。 2. 大廳清潔明亮。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 哺集乳室應揭示使用須知，俾供有需求旅客週知。自行車牽引道亦應有標示，俾便兩鐵旅客識別運用。