

臺中市中正地政事務所為民服務品質考核改進回報表

考核日期：103年9月9日~103年9月12日

缺 失 事 項	改 進 單 位	改 進 情 形
1. 9月9日機關外周圍走道(騎樓側邊)花檯處有菸蒂散落	第四課	1. 提報主管會報加強宣導同仁本所室內外公共區域全面禁菸。 2. 已轉知清潔公司駐點人員注意改善，本課亦不定時巡視檢查。
2. 9月10日1樓男廁洗手臺有水漬	第四課	已轉知清潔公司駐點人員注意改善，本課亦不定時巡視檢查。
3. 9月11日地下室車道入口處有菸蒂散落	第四課	1. 提報主管會報加強宣導同仁本所室內外公共區域全面禁菸。 2. 已轉知清潔公司駐點人員注意改善，本課亦不定時巡視檢查。
4. 9月11日4樓男廁地板有腳印	第四課	已轉知清潔公司駐點人員注意改善，本課亦不定時巡視檢查。
5. 9月12日4樓廁所便池或馬桶略有異味	第四課	已轉知清潔公司駐點人員注意改善，本課亦不定時巡視檢查。
6. 9月12日2樓飲水設備上放置雜物(個人飲水杯具)	第一課 第四課	已轉知同仁勿置於桌面 提報主管會報加強宣導同仁飲水設備上勿放置雜物，本課亦不定時巡視檢查。
7. 9月11日服務人員：吳致廷偶未能以眼睛目視民眾互動，亦有未目送民眾離去	第一課	已轉知吳員注意禮儀並改進。

臺中市中正地政事務所為民服務品質考核改進回報表

考核日期：103年9月9日~103年9月12日

缺 失 事 項	改 進 單 位	改 進 情 形
8. 9月10日服務人員：賴仁傑偶有未帶微笑在提供服務、說明時互動之情形，亦有未致相關問候用語	第一課	已轉知賴員注意禮儀並改進。
9. 9月12日服務人員：林政彰偶未能目視民眾互動，亦有未用五指引導、致結束問候用語	第二課	已轉知同仁加強配合辦理。
10. 9月9日服務人員：蕭誠遠偶有未主動確認民眾是否瞭解或還有其他需求之情形	第二課	已轉知同仁加強配合辦理。
11. 9月9日服務人員：賴以德偶有未用五指引導，亦有未以朋友式〔讚美、關懷、貼心小叮嚀〕的對談之情形	第二課	已轉知同仁加強配合辦理。

臺中市中正地政事務所為民服務品質考核改進回報表

考核日期：103 年 9 月 9 日~ 103 年 9 月 12 日

缺 失 事 項	改 進 單 位	改 進 情 形
12. 9 月 10 日服務人員：李月秀在遞取民眾物品時，偶有未能以雙手方式遞取，亦有未能站立起身送客	資訊課	以後注意改進服務禮儀內事項。
13. 9 月 11 日服務人員：劉玉華偶未能立即起身迎接民眾及偶未能起身送客	資訊課	以後會加強送客及迎賓之禮儀。
14. 9 月 12 日服務人員：周淑鈴偶未能以雙手遞取民眾物品	資訊課	以後會雙手去遞送。

考核人員

受考核
單 位

秘書

主任