

臺中市中正地政事務所為民服務品質考核評分表

稽核日期：103 年 4 月 22 日

考核項目	考核細項內容（請依實際情形勾選選項）	考核結果		缺失說明
		配分	得分	
環境服務	前往停車場之指示牌標示清楚明顯？ ☒ 是 ☐ 否	35	35	
	大小型車種停車指示牌標示，能分類清楚？ ☒ 是 ☐ 否			
	停車格線能清楚標示？ ☒ 是 ☐ 否			
	停車場區域環境能維持清潔乾淨？ ☒ 是 ☐ 否			
	設置無障礙設施與愛心鈴？ ☒ 是 ☐ 否			
	垃圾桶有資源回收方式設置？ ☒ 是 ☐ 否			
	標示牌清潔無髒污？ ☒ 是 ☐ 否			
	公告欄清潔無髒污？ ☒ 是 ☐ 否			
	飲水設備能乾淨無髒污，且提供紙袋或紙杯？ ☒ 是 ☐ 否			
	事務所內無雜物堆放(含走道、辦公桌面及公共區域)？ ☒ 是 ☐ 否			
	洽公環境及展示區域明亮清潔(如：地板乾淨無髒污、照明設備無損壞)？ ☒ 是 ☐ 否			
	洽公環境如有綠美化植物，無枯萎樹葉？ ☒ 是 ☐ 否			
	廁所地板無濕滑及無嚴重水痕腳印且洗手台乾淨無積水？ ☒ 是 ☐ 否			
	廁所天花板及牆壁乾淨無髒污或蜘蛛網(含出風口)？ ☒ 是 ☐ 否			
	廁所照明設備且廁所便池或馬桶沖水功能正常？ ☒ 是 ☐ 否			
	廁所提供擦手紙或衛生紙且功能正常？ ☒ 是 ☐ 否			
	廁所清潔工具妥善儲藏放置於儲藏室內？ ☒ 是 ☐ 否			
	宣導資料張貼或擺設整齊、乾淨不雜亂(含資料展示櫃)？ ☒ 是 ☐ 否			
	設有樓層平面圖，供民眾參考？ ☒ 是 ☐ 否			

臺中市中正地政事務所為民服務品質考核評分表

稽核日期：103 年 4 月 22 日

考核項目	考核細項內容（請依實際情形勾選選項）	考核結果		缺失說明
		配分	得分	
	逃生門能關閉及逃生動線無物品放置，動線無被阻？ ☒ 是 ☐ 否 逃生指示燈箱外觀無損壞且標示明顯？ ☒ 是 ☐ 否 滅火器擺放於指定位置且無壓力失效或過期情形？ ☒ 是 ☐ 否 相關消防設備(包含滅火器、手動警報機、消防栓等)，前方無商品/雜物堆放？ ☒ 是 ☐ 否 相關消防設備(包含滅火器、手動警報機、消防栓等)，乾淨無髒污？ ☒ 是 ☐ 否			
商品服務流程	事務所門口能有標示牌，清楚標示單位名稱？ ☒ 是 ☐ 否 標(指)示牌能提供中英文標示，並清楚指示位置？ ☒ 是 ☐ 否 所內能有張貼禁菸標示？ ☒ 是 ☐ 否 大廳及電梯內外設置服務單位配置表？ ☒ 是 ☐ 否 設有服務台，且有專人能提供民眾諮詢？ ☒ 是 ☐ 否 提供書寫台及座椅？ ☒ 是 ☐ 否 洽公環境辦公桌前能清楚標示人員名牌？ ☒ 是 ☐ 否 設置取號機，且功能操作正常？ ☒ 是 ☐ 否 進入所內能有人員指引抽取號碼牌？ ☒ 是 ☐ 否 設置叫號機，且功能正常？ ☒ 是 ☐ 否 設有意見箱，且備有相關意見表與原子筆等？ ☒ 是 ☐ 否 宣導資料能合時宜且未過期(從稽核日往前推，不可張貼3個月以前的宣導資料)？ ☒ 是 ☐ 否 提供的文宣資料及各式表單數量能足夠？ ☒ 是 ☐ 否	30	30	

臺中市中正地政事務所為民服務品質考核評分表

稽核日期：103 年 4 月 22 日

考核項目	考核細項內容（請依實際情形勾選選項）	考核結果		缺失說明
		配分	得分	
	提供書報、雜誌供民眾翻閱？ ☒ 是 ☐ 否 設置其他便民措施(如老花眼鏡、文具用品、影印機、自助照相機...等)？ ☒ 是 ☐ 否 提供範例供民眾填寫書表時作參考？ ☒ 是 ☐ 否 服務人員能了解民眾問題或提出相關問題來確定民眾需求？ ☒ 是 ☐ 否 服務人員能清楚解釋各項相關訊息或對超越業務部份能提供轉介？ ☒ 是 ☐ 否 服務人員能告知辦理事項的完整流程？ ☒ 是 ☐ 否 服務人員能正確完整回答問題，提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件？ ☒ 是 ☐ 否			
人員服務	民眾進入所內時，人員能立即上前或站立招呼服務？ ☒ 是 ☐ 否 人員在提供服務、說明時，皆能注視顧客？ ☒ 是 ☐ 否 人員在提供服務、說明時，能持續面帶微笑互動？ ☒ 是 ☐ 否 人員說話時聲音和悅、音調上揚？ ☒ 是 ☐ 否 互動過程中，人員能主動詢問顧客姓氏，並以顧客姓氏持續互動稱呼？ ☐ 是 ☒ 否 服務人員服裝乾淨平整及儀容妝扮符合規範？ ☒ 是 ☐ 否 服務人員能配帶識別証？ ☒ 是 ☐ 否 服務人員引導時能以五指拼攏伸值方式引導？ ☒ 是 ☐ 否 服務人員站姿良好，沒有三七步及手插口袋？ ☒ 是 ☐ 否 服務人員遞取民眾物品時，能以雙手托住資料遞送？ ☒ 是 ☐ 否 互動時人員能身體微向前傾與顧客互動？ ☒ 是 ☐ 否	35	31	服務人員偶有未能主動詢問顧客姓氏之情形。

臺中市中正地政事務所為民服務品質考核評分表

稽核日期：103 年 4 月 22 日

考核項目	考核細項內容（請依實際情形勾選選項）	考核結果		缺失說明
		配分	得分	
	傾聽時人員能將雙手交握（交疊、不緊握、自然呈現）置在腹部前方？ ☒ 是 ☐ 否			
	提出疑問時，服務人員能放下手邊的工作且聆聽您的詢問、沒有打斷您的談話？ ☒ 是 ☐ 否			
	民眾詢問地點位置時，服務人員能帶領前(如未能帶領前往，能詳細告知位置)？ ☒ 是 ☐ 否			
	服務人員能有耐心傾聽民眾需求或抱怨？ ☒ 是 ☐ 否			
	人員能與民眾有向朋友式的對談〔讚美、關懷、貼心小叮嚀〕？ ☒ 是 ☐ 否			
	服務人員於服務過程當中有使用禮貌用詞(例如”您 / 請 / 謝謝”等字眼)？ ☒ 是 ☐ 否			
	服務人員在民眾離開時，能保持微笑且目送顧客離去，並致相關問候用語？ ☒ 是 ☐ 否			
	接話人員於 3 聲(約 8 秒)內接起電話？ ☒ 是 ☐ 否			
	接話人員說出：台中市政府 XX 單位，您好，我是 XX，很高興為您服務！ ☒ 是 ☐ 否			
	接話人員能請問來電者的姓名，且之後服務說明互動會以來電者姓氏或尊稱繼續稱呼？ ☒ 是 ☐ 否			
	接話人員能回覆或請求協助回答來電者問題？ ☒ 是 ☐ 否			
	通話結束時，接話人員能致結束問候用語？ ☒ 是 ☐ 否			
	通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？ ☒ 是 ☐ 否			

總分：96