

# 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 9 月 11 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 |                |
| 洽公環境 / 安全 | 引導民眾前往停車場之指示牌標示清楚明顯(若無專屬停車場者須標示可提供民眾停車的地方)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 25   | 23 | 地下室車道入口處有菸蒂散落。 |
|           | 機關外周圍走道(含停車場、騎樓)環境乾淨整潔<br><input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否                     |      |    |                |
|           | 機關能設置無障礙設施，且通道暢通(沒有「無障礙設施」者此題無測試)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否          |      |    |                |
|           | 機關外能設置愛心鈴<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                                  |      |    |                |
|           | 垃圾桶能保持乾淨且無溢出<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                               |      |    |                |
|           | 機關內外各標示牌能保持清潔無髒污<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                           |      |    |                |
|           | 張貼的公告或海報...等文宣資料能張貼整齊，且保持乾淨無髒污<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否             |      |    |                |
|           | 飲水設備能保持乾淨無髒污，且無雜物(含個人飲水杯具)放置<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否               |      |    |                |
|           | 機關內地板、牆壁、牆角、天花板、門窗玻璃、窗框...等能保持乾淨<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否           |      |    |                |
|           | 機關內無雜物堆放(含辦公桌面及公共區域)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                       |      |    |                |
|           | 機關內(含停車場)照明設備能正常明亮無閃爍<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                      |      |    |                |
|           | 洽公環境如有綠美化植物，能維護得宜，無枯萎樹葉超過 1/3 以上<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否           |      |    |                |
|           | 廁所地板能保持乾淨無濕滑，且無嚴重水痕、腳印<br><input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否                     |      |    | 4樓男廁地板有腳印      |
|           | 廁所洗手台能維持乾淨，且無水漬、積水<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                         |      |    |                |
|           | 廁所天花板及牆壁乾淨無髒污或蜘蛛網(含出風口)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                    |      |    |                |
|           | 廁所便池或馬桶沖水功能保持正常，且乾淨無異味<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                     |      |    |                |
|           | 廁所能提供擦手紙或衛生紙，且功能正常，清潔工具能妥善儲藏放置於儲藏室內<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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 9 月 11 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 |      |
|           | 廁所清潔維護紀錄能填寫完整<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>廁所在打掃時能放置「小心地滑」警告標示(若非打掃時間則無測試)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>設有該樓層平面圖或逃生指示圖<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>逃生門逃生動線無物品放置，且動線無被阻擋<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>逃生指示燈外觀無損壞，且能正常明亮<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>滅火器能擺放於指定位置，且無過期、鏽蝕、或壓力不正常…等情形<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>相關消防設備(包含滅火器、手動警報機、消防栓、逃生指示燈..等)前方無商品/雜物堆放，且乾淨無髒污<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |      |    |      |
| 便民措施 / 設施 | 機關內外標(指)示牌能提供中英文標示，並清楚指示位置<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>機關內能張貼禁菸標示機關內能張貼禁菸標示<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>大廳或電梯內/外能設置服務單位配置(樓層)表<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>設有服務台，或民眾入內時有專人能提供民眾諮詢<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>機關內能提供書寫台及座椅(若無空間設置則應有指示標示能引導民眾前往備有書寫台及座椅之處)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>機關內飲水設備能提供杯具或紙袋(若杯具或紙袋放置在服務台或其他地方時，需標示服務台或何處有提供杯具等…相關提醒標示)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>服務櫃臺前能放置服務人員姓名牌<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>設置取號機，且功能操作正常(若無設置則無測試)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>設置叫號機，且功能正常<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>能設置垃圾桶並有資源回收方式<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 20   | 20 |      |

# 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 9 月 11 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 |                   |
|        | <p>能設置意見箱，且備有意見表與原子筆<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>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)？<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>提供的文宣資料及各式表單數量能足夠？<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>設置其他便民措施(如老花眼鏡、文具用品、E點通地政查棧、血壓計...等)？<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>提供範例供民眾填寫書表時作參考？<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>無人在位櫃檯能清楚標明職務代理人或代理窗口(若櫃檯均有人員受理，則本題無測試)<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>下雨天能提供傘架或傘桶，且能保持整齊(若無下雨則無測試)<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p>                                                                                                                                            |      |    |                   |
| 基本服務禮儀 | <p>進入單位內時能有服務人員主動詢問欲辦理何種業務並指引/協助抽取號碼牌或能告知到何處辦理<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>在沒有其他等候民眾時(叫號機等候人數為0，且服務櫃台有空位(放置暫停服務牌者除外))，抽取號碼牌後，服務人員能於30秒內叫號<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>民眾到單位內(服務櫃檯)時，服務人員能以您好或早安、午安..等禮貌性用語問候<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>服務人員能以「先生、小姐」(或其他合適的稱呼)與民眾互動<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>服務人員在提供服務、說明時，皆能持續面帶微笑互動<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>服務人員說話時聲音和悅、音量適中、速度適當<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> <p>服務人員與民眾互動時能眼睛目視民眾且身體以正面對著民眾<br/><input type="checkbox"/>是<input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p>服務人員服裝乾淨平整符合規範<br/><input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否</p> | 25   | 23 | 服務人員偶未能以眼睛目視民眾互動。 |

# 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 9 月 11 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 |                |
|      | 服務人員能配戴識別証<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>服務人員引導時能以五指引導<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>服務人員站姿或坐姿良好，沒有三七步、手插口袋、雙手抱胸、身體往後傾、倚靠椅背或手托下巴..等儀態<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>提供服務時，服務人員能放下手邊的工作，專心進行問題傾聽<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>互動過程中，若需服務其他民眾或要離開位置、與同事對談時，應立即示意請民眾稍待片刻<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>服務人員於服務過程當中能使用禮貌用詞(例如”您 / 請 / 謝謝”等字眼)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>服務人員在民眾離開時，能微笑目送顧客離去，並致相關問候用語(再見、請慢走….等等)<br><input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否<br>人員能與民眾有向朋友式的對談〔讚美、關懷、貼心小叮嚀〕？<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>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)？<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>接話人員於3聲(約8秒)內接起電話？<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>接話人員說出：臺中市中正地政事務所，您好，敝姓X，很高興為您服務！<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>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？<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>接話人員能回覆或請求協助回答來電者問題？<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>通話結束時，接話人員能致結束問候用語？<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否<br>通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |      |    | 服務人員偶未能目送民眾離去。 |
|      | 民眾到單位內(服務櫃檯)時，服務人員能立即起身迎接<br><input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 15   | 13 |                |

# 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 9 月 11 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 |                                              |
| 精緻服務禮儀 | 服務人員能先邀請民眾就坐，再進行問題說明<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                                |      |    | 偶未能立即起身迎接民眾。<br><br><br><br><br>服務人員偶為能起身送客。 |
|        | 服務過程中，人員能主動詢問民眾姓氏，並以民眾姓氏持續稱呼(需稱呼姓氏兩次以上)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否             |      |    |                                              |
|        | 服務人員在遞/取民眾物品時，能以雙手方式遞/取<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                             |      |    |                                              |
|        | 人員能與民眾有感同身受、同理心的用語〔讚揚、關心關懷用語、貼心叮嚀用語…等等〕<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否             |      |    |                                              |
|        | 當民眾提出疑問或需求時，服務人員能無「推託」、「不理會」或回答「不知道」、「不清楚」、「沒辦法」的情形<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |      |    |                                              |
|        | 民眾離開時，服務人員能站立起身送客<br><input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否                                   |      |    |                                              |
| 情境服務品質 | 服務人員能講解一次告知單或手寫注意事項的內容<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                              | 15   | 15 |                                              |
|        | 服務人員能告知正確完整的相關事項、規定與流程(諮詢或洽辦，均能主動告知需要多少工作天)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否         |      |    |                                              |
|        | 服務人員能先了解民眾問題或提出相關問題來確定民眾需求<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                          |      |    |                                              |
|        | 服務人員對超越業務的部份能提供轉介<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                                   |      |    |                                              |
|        | 服務人員能提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件(例如:需要補甚麼證件或相片幾張或相關注意事項)<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否    |      |    |                                              |
|        | 服務人員能主動確認民眾是否了解或還有其他需求<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否                              |      |    |                                              |
|        | 服務人員在民眾離開前，能主動提供一次告知單、名片或諮詢專線、書面資料..等等，並告知有疑問歡迎來電諮詢<br><input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |      |    |                                              |

總分： 94

考核人員：

秘書：

主任：