

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	二結站	145	245	135	185	80	790	106 下半年
2	大甲站	140	240	140	180	75	775	"
3	中洲站	140	245	120	190	85	780	"
4	冬山站	145	250	130	180	80	785	"
5	台中站	150	235	135	190	90	800	"
6	台北站	160	230	140	190	90	810	"
7	竹東站	155	240	130	190	90	805	"
8	志學站	145	245	140	185	80	795	"
9	竹南站	150	245	140	185	80	800	"
10	宜蘭站	155	250	135	190	85	815	"
11	埔心站	145	260	140	185	90	820	"
12	高雄站	140	245	140	185	85	795	"
13	潮州站	140	260	140	180	85	805	"
14	頭城站	145	260	145	180	80	810	"

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	二結站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.人員儀容良好。 2.有設置手機充電站及轉乘資訊。 3.確實執行資源回收。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.站前地面有菸蒂垃圾。 2.男廁便斗不潔，壁面有殘膠不潔。 3.天橋緊急照明燈故障待修。 4.候車室座椅及宣導立牌有破損。
2	大甲站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台上設芋頭座椅，具地方特色。 2.飲水機、滅火器及緊急照明、逃生指示燈維護良好。 3.電梯貼有合格許可證，緊急聯絡電話，內部乾淨。 4.站前廣場綠化良好，停車秩序佳，設有地方文化介紹及旅遊路線圖。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.候車大廳公布欄上方 LCD 無顯示。。 2.地下道圖片遭破壞。 3.行動不便廁所開關破損，芳香噴霧器上方不潔。 4.自動售票機膠膜脫落。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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. 垃圾桶、消防栓箱清潔明亮。 2. 滅火器按時檢查，消防設備正常良好。 3. 天橋、站區綠美化良好。 4. 公廁內綠化並貼有如廁文化宣導。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 圍牆邊雜草未除。 2. 公廁簽單壓克力框破裂，清潔人員皆未簽名。 3. 剪票口未貼禁帶危險品海報。
4	冬山站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 月台彩色座椅及風箏造型特殊。 2. 飲水機、消防設備均有定期檢驗。 3. 候車區內環境乾淨整潔。 4. 站外廣場綠美化佳。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 剪收票口前風扇鏽蝕，無防護網。 2. 站前電子鐘故障。 3. 售票窗口未放職名牌。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	台中站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台嚮導確實提醒旅客注意月台間隙。 2.候車大廳設置公共藝術造景及看板。 3.行李房物品放置整齊。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.清潔推車隨意放置於消防栓箱前。 2.非付費區的男廁骯髒不潔。 3.服務台張貼之公告通知有破損。 4.售票窗口未放職名牌。
6	台北站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.售票窗口前設置生動清楚的購票入口看板。 2.對號列車自動售票機上方設置清楚票價表。 3.車站大廳及售票窗口乾淨明亮。 4.大廳設置電聯車造型手機充電座。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.剪票員散漫、服務態度不佳，未配戴識別證。 2.第四月台樓梯的視障警示、緊急照明燈破損。 3.親子廁所內的地面有垃圾。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	竹東站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台設置路線配置圖，清楚易讀。 2.公布欄各項資訊張貼整齊。 3.廢棄冰箱重新塗裝，作為漂書櫃，頗有特色。 4.人員服儀整齊清潔。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.月台候車座椅有垃圾。 2.男廁便池不潔，垃圾桶無蓋。 3.公廁檢查表無檢查紀錄。
8	志學站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.人員服儀良好。 2.月台地面乾淨。 3.有設置轉乘資訊及觀光導覽地圖。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站區公告張貼不整齊。 2. LCD 故障破損。 3. 候車室垃圾桶不潔，垃圾滿溢。 4. 廁所無清潔維護檢核表，且放置箱不潔

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	竹南站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電梯門張貼警示圖美化。 2. 月台地面、樓梯清潔。 3. 候車大廳設置漂書教室及漫遊鐵三角大型看板。 4. 設置清楚時刻表、票價、路線及轉乘資訊。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行李房上班時間大門無法開啟。 2. 剪收票員未戴識別證及職名牌。 3. 飲水機無檢驗紀錄。
10	宜蘭站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 哺集乳室乾淨，布置溫馨。 2. 飲水機按時檢驗查核。 3. 廁間設置閃光燈供聽障旅客使用。 4. 後站設置締結姊妹站看板。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 月台注意間隙警告標示不清。 2. 前站男廁門塗汙不潔、掛勾脫落。 3. 後站出口前垃圾任意放置。 4. 後站消防栓箱、自動售票機旁殘膠不潔。

交通部臺灣鐵路管理局（106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	埔心站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服裝儀容整齊清潔。 2. 飲水機、滅火器正常，有定期巡檢紀錄。 3. 車站展現地方特色、穿堂彩繪美化。 4. 公布欄張貼整齊。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 站長室前及西側樓梯牆面電線槽無蓋。 2. 無障礙廁所外窗格不潔且有鐵絲。 3. 男廁整容鏡不潔，上方燈具不潔。 4. 穿堂飲水機旁積水及有垃圾。
12	高雄站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 滅火器按時檢查，消防設備正常良好。 2. 電梯貼有合格使用許可證及維修廠商電話。 3. 前站售票窗口放置職名牌，迎客面明淨。 4. 電扶梯設有提醒旅客標語海報。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 後站空調機前有垃圾。 2. 旅客大量出站，前站收票員未站立服務。 3. 後站男廁便池不潔，洗手台不潔，無洗手乳。 4. 後站身障廁所壓克力牌破損，電線座無蓋。

交通部臺灣鐵路管理局（106 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	潮州站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工制服儀容良好，職代亦穿著規定背心。 2. 站場、月台、無障礙廁所清潔明亮。 3. 海報張貼整齊，指標清楚。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 東側走廊車輛隨意停放。 2. 男廁洗手台不潔，置物架有水垢。 3. 自動售票機表面膠膜脫落。
14	頭城站	<p><u>優點：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 候車區座椅清潔良好。 2. 月台地面清潔植栽修剪良好。 3. 售票窗口乾淨明亮。 4. 設置自行車環島路線圖。 <p><u>建議改進事項：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 候車室擴音器、緊急照明燈具不潔。 2. 哺集乳室無標示，設備簡陋。 3. AED 放置箱上方不潔。 4. 地下道樓梯不潔。