

# 臺中市中正地政事務所提升為民服務品質改進計畫

## 壹、依據

100年8月16日行政院研考會會研字第1002161217號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。

## 貳、目的

- 一、落實「市民唯先、效能政府」之施政目標。
- 二、建立以客為尊之組織文化。
- 三、提高市民對本所服務品質之滿意度。

## 參、實施要項

- 一、改善對民眾之服務態度：由研考訂具體作法。
- 二、簡化案件流程，縮短處理時效：由業務課落實簡化。
- 三、強化職務代理機制：由人事、業務課長加強查核落實代理機制。
- 四、加強為民服務教育訓練：由業務課加強法令專業教育訓練；人事、研考加強為民服務態度教育訓練。

## 肆、具體作法

改善對民眾之服務態度：

- 一、員工上班時間一律佩帶服務證之考核。
- 二、加強電話禮貌測試。
- 三、落實一樓服務台走動式服務人員穿著服務背心之考核。

## 伍、考核方式

- 一、由各課課長、人事輪流每月不定時依提升為民服務品質改進方案不定期實地作公正客觀的抽查表內之檢查項目。

月份	測試人員	月份	測試人員
一	第一課課長	七	第一課課長
二	第二課課長	八	第二課課長
三	第三課課長	九	第三課課長

四	第四課課長	十	第四課課長
五	資訊課課長	十一	資訊課課長
六	人事管理員	十二	人事管理員

- 二、 考核人員於實地考核結束後，應即填妥考核項目評分表（如附件一）並將優缺點及建議改善事項填載於回報表左欄，研考員交受考核課室矯正，受考核課室應將矯正方法填載於「考核改進回報表」內（如附件二），併陳報主任核示。

#### 陸、 懲處：

- 一、 未佩帶服務證達三次者，予以書面糾正；達六次者申誡一次，其直屬主管予以書面糾正。
- 二、 每半年將考核表成績、改進回報表彙整交各課室及人事，列入臨時單工續聘予否之參考，編制內員工列入考績之重要參考因素。

- 柒、 本計畫自奉核日起實施，如有未盡事宜得隨時補充修正之。

## 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： 年 月 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	35		
	大小型車種停車指示牌標示，能分類清楚？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	停車格線能清楚標示？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	停車場區域環境能維持清潔乾淨？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	設置無障礙設施與愛心鈴？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	垃圾桶有資源回收方式設置？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	標示牌清潔無髒污？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	公告欄清潔無髒污？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	飲水設備能乾淨無髒污，且提供紙袋或紙杯？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	事務所內無雜物堆放(含走道、辦公桌面及公共區域)？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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)？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	洽公環境如有綠美化植物，無枯萎樹葉？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input 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)？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	廁所照明設備且廁所便池或馬桶沖水功能正常？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	廁所提供擦手紙或衛生紙且功能正常？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	廁所清潔工具妥善儲藏放置於儲藏室內？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	宣導資料張貼或擺設整齊、乾淨不雜亂(含資料展示櫃)？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	設有樓層平面圖，供民眾參考？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	逃生門能關閉及逃生動線無物品放置，動線無被阻？ <input 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： 年 月 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	
	逃生指示燈箱外觀無損壞且標示明顯？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	滅火器擺放於指定位置且無壓力失效或過期情形？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	30		
	標(指)示牌能提供中英文標示，並清楚指示位置？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	所內能有張貼禁菸標示？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	大廳及電梯內外設置服務單位配置表？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	設有服務台，且有專人能提供民眾諮詢？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	提供書寫台及座椅？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	洽公環境辦公桌前能清楚標示人員名牌？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	設置取號機，且功能操作正常？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	進入所內能有人員指引抽取號碼牌？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	設置叫號機，且功能正常？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	設有意見箱，且備有相關意見表與原子筆等？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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)？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	提供的文宣資料及各式表單數量能足夠？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	提供書報、雜誌供民眾翻閱？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
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)？ <input 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： 年 月 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	
	提供範例供民眾填寫書表時作參考？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	服務人員能告知辦理事項的完整流程？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	35		
	人員在提供服務、說明時，皆能注視顧客？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	人員在提供服務、說明時，能持續面帶微笑互動？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	人員說話時聲音和悅、音調上揚？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	服務人員服裝乾淨平整及儀容妝扮符合規範？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	服務人員能配帶識別證？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	服務人員引導時能以五指拼攏伸直方式引導？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	服務人員站姿良好，沒有三七步及手插口袋？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	服務人員遞取民眾物品時，能以雙手托住資料遞送？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	互動時人員能身體微向前傾與顧客互動？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input 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：        年        月        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	
	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)？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	服務人員能有耐心傾聽民眾需求或抱怨？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	人員能與民眾有向朋友式的對談〔讚美、關懷、貼心小叮嚀〕？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	服務人員於服務過程當中有使用禮貌用語(例如”您/請/謝謝”等字眼)？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	接話人員於 3 聲(約 8 秒)內接起電話？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	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！ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	接話人員能回覆或請求協助回答來電者問題？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	通話結束時，接話人員能致結束問候用語？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	通話結束時，接話人員能讓來電者先掛電話？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			

總分：

考核員：

秘書：

主任：

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： 年 月

缺 失 事 項	改 進 單 位	改 進 情 形
1.		
2.		
3.		

考核員

受考核  
單 位

秘書

主任