

# 新北市瑞芳地政事務所親民服務執行計畫

100年6月17日訂定  
100年12月13日修定  
102年01月29日修定  
103年01月24日修定  
103年03月19日修定  
104年03月02日修定  
106年06月03日修訂  
107年12月 日修訂  
110年12月20日修訂  
111年03月08日修訂  
111年12月15日修訂

## 壹、實施緣起及目的：

根據「新北市政府地政局及所屬各地政事務所親民服務執行計畫」第參點辦理，為型塑本所成為服務型機關，樹立優質的服務品牌，爰針對本所服務環境及服務人員對應品質，透過具體行動，提升市民滿意度，特訂本計畫。

## 貳、實施對象：本所同仁。

## 參、實施方式：

### 一、服務人員及服務環境

- (一) 受理民眾申辦案件之場所，應設置指示牌、揭示服務時間、服務項目、服務人員等資訊，其置放位置、大小、尺寸、型式，本所應統一型式，並以民眾可清楚識別為原則。
- (二) 本所應設置「服務中心」，「服務中心」之配置與型式由本所自行訂定之。
- (三) 服務中心及綜合櫃檯應保持整潔，並至少備有下列物件：
  1. 服務人員職名牌。
  2. 離座時應放置「暫停服務」或「請洽隔壁櫃檯」。
  3. 意見調查表(如附件1)。
  4. 便條紙、筆。
- (四) 服務人員或其代理人資格、態度要求及禁止事項符合下列規定：
  1. 服務人員應符合下列條件：
    - (1)應熟悉本所各單位業務分工及申辦業務之所在位置。
    - (2)應熟悉其他機關所在位置。
  2. 服務人員或其代理人服務態度應符合下列要求：
    - (1)主動問候、親切有禮：遇民眾洽公，能主動問候，態度應親切有禮，雙手遞送文件，善用問候語，例如：「您好，請問

有什麼可以為您服務」、「您好，請問有什麼指教」、「這邊請」、「麻煩您稍等一下」、「請慢走，再見」。

(2)耐心並清楚應答。

(3)除依機關服務時間外，中午亦應指定人員輪值，若服務人員因故離席時，亦應派員代理之，以方便民眾洽辦。

(4)服務人員均應配掛識別證件及穿著可識別服裝(制服背心)，服裝應著整齊服裝，以端莊、不曝露、不穿拖鞋為原則。

3. 服務人員或其代理人於服務時間嚴禁以下事項：

(1)用餐

(2)遊戲及非公務需要之上網

(3)閱讀書報

(4)化粧

(5)其他影響民眾洽公之行為

4. 民眾至櫃檯洽辦業務時，櫃檯服務人員應主動微笑問候、招呼民眾就座及詢問所需洽辦業務，文件、表單以雙手接、遞為原則，服務完畢應主動道別、微笑示意。

二、本所應指定值星官及走動式服務人員，作業方式如下列：

(一)每日(每時段)設置值星官1名：

1. 值星官：星期一為登記課課長、星期二為測量課課長、星期三為地價課課長、星期四為資訊課課長、星期五為秘書。

2. 走動式服務人員：由本所同仁輪流擔任走動式服務人員。

(二)每日第一班走動式服務人員應於每日上班時間前5分鐘完成服務環境、各項設備、表單的檢查，並紀錄備查(如附件2)。

(三)各班次走動式服務人員接班時應於「服務人員簽到表」(如附件3)簽到，並於交接班時檢視上/下一班次走動式服務人員有無配掛識別證件及穿著制服背心。

(四)每日最後一班走動式服務人員於值勤後將紀錄表陳核，交由研考單位裝訂成冊。

(五)各班走動式服務人員遇有突發事件或民眾反應事項，應詳細記載於紀錄表(附件2)，如該狀況無法解決時，應即時請值星官處理。

(六)走動式服務人員對於到訪者應於第一時間招呼，並提供諮詢及導引服務，其服務態度及服裝應比照服務人員之標準。

### 三、本所服務環境應符合下列要求：

- (一) 應設置無障礙設施（如斜坡道、愛心服務鈴、身心障礙專用機車停車位及無障廁所等）及高齡友善服務專區（包含愛心輪椅、放大鏡、老花眼鏡、放大版參考範例、扶手止滑座椅、血壓計、擴音（聽）機、拐杖夾、博愛座等），並應保持其使用功能及整齊清潔。
  - (二) 應設置哺（集）乳室供民眾使用，並有明確標示。
  - (三) 應標示服務時間、服務項目、服務中心方向。
  - (四) 樓層及方向指引標示應正確，易於辨識。
  - (五) 應設置意見箱置於明顯處且備意見表及筆，並隨時回應民眾意見。
  - (六) 申辦動線應符合民眾使用習慣。
  - (七) 服務中心及申辦業務櫃檯標示應清楚。
  - (八) 民眾洽公地點應明亮、整潔、並綠美化環境。
  - (九) 等待地點需備有座椅、飲水並視狀況提供書報閱覽。
  - (十) 廁所應維持整潔並提供洗手乳、衛生紙等。
- 四、為營造國際生活環境，本所標示（含服務時間、服務中心、綜合櫃檯、職名牌、各項便民服務設施、樓層指引標示等）應統一使用中英雙語標示。
- 五、為建立同仁正確的服務心態，每年至少應辦理 1 次親民服務教育訓練，課程內容需包括電話接聽及親民服務禮儀課程。

### 肆、自行考核：

- 一、由各課課長組成考核小組，依查核輪值表(附件 4)之輪值順序，就服務人員依考核表（附件 5）按月執行稽核，並檢討執行成效。
- 二、考核人員於實地查核結束後，即應填妥考核表（附件 5），陳核後交研考單位備查；如考核成績未達 80 分者，則將該考核結果於最近一次「全面提升服務品質小組會議」中提出檢討。

### 伍、獎懲作業：

辦理本計畫有功人員於年度計畫執行完畢專案簽陳主任辦理敘獎事宜；執行本案不力，影響本所親民服務形象者，專案簽陳懲處。

### 陸、附則：

本計畫自主任核定日起實施，修正時亦同。

## 新北市瑞芳地政事務所親民服務意見調查表

為瞭解您對服務的滿意度，請您在□內勾選，您寶貴的意見，我們將研議改進以提昇服務品質，謝謝您的指導與合作。

填寫日期： 年 月 日

請問您辦理之案件為：

一般登記案件     簡易登記案件     測量案件  
 各類地籍謄本     實價登錄     其他\_\_\_\_\_

滿意度 調查項目	滿意度： 1 代表最低、5 代表最高					2 分以下之原因
1. 請問您對入口處服務人員迎賓服務是否滿意？	1	2	3	4	5	
2. 請問您對櫃檯服務人員服務是否滿意？	1	2	3	4	5	
3. 請問您對洽公環境是否滿意？	1	2	3	4	5	
4. 請問您對服務人員申辦案件說明是否滿意？	1	2	3	4	5	
5. 請問您對等候的時間是否滿意？	1	2	3	4	5	
6. 請問您對整體服務是否滿意？	1	2	3	4	5	
7. 您覺得最佳服務人員是：						
您的其他建議是： _____						
_____						

您的基本資料：

性別：男 女 其他

年齡：20-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上

姓名：\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_

## 新北市瑞芳地政事務所親民服務值星紀錄表

填寫日期： 年 月 日

是否備妥及完善		是	否	待改進之櫃檯人員或原因
檢查項目				
1. 各項行政設備及便民服務用品是否擺放整齊清潔及補充？ <input type="checkbox"/> 等候坐椅 <input type="checkbox"/> 申辦坐椅 <input type="checkbox"/> 申辦櫃檯 <input type="checkbox"/> 書寫桌（含筆、便條紙、印台、印章刷、訂書機等） <input type="checkbox"/> 取號機 <input type="checkbox"/> 書報雜誌 <input type="checkbox"/> 意見箱及意見表（含筆） <input type="checkbox"/> 申請書表、填寫範例及人民申請案件處理時限 <input type="checkbox"/> 茶水、茶（咖啡）包（含扁紙杯） <input type="checkbox"/> 血壓計 <input type="checkbox"/> 老花眼鏡 <input type="checkbox"/> 濕紙巾 <input type="checkbox"/> 服務資訊即時更新（含公佈欄、跑馬燈、文宣品等） <input type="checkbox"/> 免費上網		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 服務人員服裝儀容、識別證及櫃檯名牌、立牌是否備妥？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 語音廣播是否已備妥無誤？		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
時間	紀錄項目	突發或民眾反應事件		處理情形說明
1	上(下)午 時 分			
2	上(下)午 時 分			
3	上(下)午 時 分			
4	上(下)午 時 分			
5	上(下)午 時 分			

值星官核章：

秘書：

主任裁示：

## 新北市瑞芳地政事務所

### 服務人員簽到表

走動式服務人員		簽到欄	檢查上一班人員	檢查下一班人員
上午 08：30-09：00				<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心
上午 09：00-10：00			<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心	<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心
上午 10：00-11：00			<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心	<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心
上午 11：00-12：00			<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心	
下午 13：30-14：30				<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心
下午 14：30-15：30			<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心	<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心
下午 15：30-16：30			<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心	<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心
下午 16：30-17：30			<input type="checkbox"/> 識別證 <input type="checkbox"/> 制服背心	

**注意事項：**

- ※ 1. 請值勤人員記得簽到喔！
- ※ 2. 檢查上/下一班人員有無配掛識別證件及穿著制服背心，有請打勾。
- ※ 3. 若當日公出〈差〉或休假者，請代理人務必落實執勤及簽到。

值星主管：

\_\_\_\_\_

## 新北市瑞芳地政事務所親民服務考核輪值表

輪值日期	督導課室
1 月份	登記課
2 月份	測量課
3 月份	地價課
4 月份	資訊課
5 月份	登記課
6 月份	測量課
7 月份	地價課
8 月份	資訊課
9 月份	登記課
10 月份	測量課
11 月份	地價課
12 月份	資訊課

## 新北市瑞芳地政事務所親民服務查核紀錄表

【查核時間】 年 月 日 時 分 【考核委員核章】 \_\_\_\_\_ 【總分】 \_\_\_\_\_ 分

考核項目 (配分)	考核內容	優缺點及建議事項	得分	
			單項	合計
(一) 環境管理 (各項配2分，共12分)	<input type="checkbox"/> 機關週圍走道與環境乾淨整潔			
	<input type="checkbox"/> 設有無障礙坡道、無障礙停車位，且無障礙坡道暢通，無阻塞情形			
	<input type="checkbox"/> 機關外設有服務鈴且功能操作正常			
	<input type="checkbox"/> 於大門處雙語標示服務時間（含中午不打烊）			
	<input type="checkbox"/> 入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表			
	<input type="checkbox"/> 環境整潔明亮舒適、綠美化佈置			
(二) 各項便民 服務設施 (各項配2分，共26分)	<input type="checkbox"/> 設有服務臺且有專人提供諮詢服務			
	<input type="checkbox"/> 設有通用廁所，廁所地板無濕滑、清潔無臭味、設有置物設備、洗手乳，點檢表能依時點檢			
	<input type="checkbox"/> 設有哺集乳室且用品充足			
	<input type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨			
	<input type="checkbox"/> 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程			
	<input type="checkbox"/> 提供書表範例及並具正確性			
	<input type="checkbox"/> 設有影印機或清楚標示提供「免費影印申辦案件應備文件」服務			
	<input type="checkbox"/> 設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務			
	<input type="checkbox"/> 服務資訊整齊清楚、無過期（含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等）			
	<input type="checkbox"/> 意見箱設於明顯處且備意見表及筆			
	<input type="checkbox"/> 設有免費上網區或清楚標示免費wifi上網方式			
	<input type="checkbox"/> 提供書報閱覽、等待座椅充足			
<input type="checkbox"/> 設有公用電話或電話借用服務				
註：服務鈴、無障礙坡道、無障礙停車位、通用廁所及公用電話等，同一大樓可設置共用；若因機關(單位)建築主體、空間限制經研議確有設置困難者，免予扣分。				

考核項目 (配分)	考核內容	優缺點及建議事項	得分	
			單項	合計
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	<input type="checkbox"/> 配戴識別證及穿著可識別服裝，服務人員無穿拖鞋情形(5分)			
	<input type="checkbox"/> 服務人員能立即上前招呼服務(15分)			
	<input type="checkbox"/> 能親切問候，並使用「您好」或其他問候語(5分)			
	<input type="checkbox"/> 服務熱忱耐心有禮應答(15分)			
(四) 櫃檯管理 (各項配4分，共12分)	<input type="checkbox"/> 雙語標示櫃檯項目及編號			
	<input type="checkbox"/> 櫃檯桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊			
	<input type="checkbox"/> 離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」			
(五) 辦公秩序 (10分)	<input type="checkbox"/> 服務人員無群聚聊天、飲食、化粧、閱讀書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及服務形象之行為 <u>以上有1項即0分</u>			
其他建議或 應改善事項	1. 視現場民眾等候狀況，如未有因應措施或增派服務人力，列為減分依據。 2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學習項目，列為加分依據。			

備註:以上各項考核項目，如有特殊情形，得說明理由以缺項方式計分

考核人員核章：

秘書核章：

主任核章：

新北市瑞芳地政事務所親民服務執行計畫修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>參一(四)2(4) 服務人員均應配掛識別證件及穿著可識別服裝(制服背心)，服裝應著整齊服裝，以端莊、不曝露、不穿拖鞋為原則。</p>	<p>參一(四)2(4) 服務人員均應配掛識別證件，服裝應著整齊服裝，以端莊、不曝露、不穿拖鞋為原則。</p>	<p>依新北市政府地政局對所屬各地政事務所神秘客查核紀錄表修改部分文字。</p>
<p>參二(三) 各班次走動式服務人員接班時應於「服務人員簽到表」(如附件3)簽到，並於交接班時檢視上/下一班次走動式服務人員有無配掛識別證件及穿著制服背心。</p>		<p>依本所全面提升服務品質小組會議「112年度創新及建議事項提案列表」第26案，新增本項並調整後次序編號。</p>
<p>參二(五) 「…應詳細記載於紀錄表(附件2)」</p>	<p>參二(四) 「…應詳細記載於紀錄表」</p>	<p>修正部分文字</p>
<p>參三(五) 應設置意見箱置於明顯處且備意見表及筆，並隨時回應民眾意見。</p>	<p>參三(五) 應設置意見箱置於明顯處，並隨時回應民眾意見。</p>	<p>依新北市政府地政局對所屬各地政事務所神秘客查核紀錄表修改部分文字。</p>
<p>肆、自行考核： 一、由各課課長組成考核小組，依查核輪值表(附件4)之輪值順序，就服務人員</p>	<p>肆、自行考核： 三、由各課課長組成考核小組，依查核輪值表(附件3)之輪值順序，就服務人員</p>	<p>修改附件編號。</p>

<p>依考核表（附件 5）按月執行稽核，並檢討執行成效。</p> <p>二、考核人員於實地查核結束後，即應填妥考核表（附件 5），陳核後交研考單位備查；如考核成績未達 80 分者，則將該考核結果於最近一次「全面提升服務品質小組會議」中提出檢討。</p>	<p>依考核表（附件 4）按月執行稽核，並檢討執行成效。</p> <p>四、考核人員於實地查核結束後，即應填妥考核表（附件 4），陳核後交研考單位備查；如考核成績未達 80 分者，則將該考核結果於最近一次「全面提升服務品質小組會議」中提出檢討。</p>	
<p>附件 1</p> <p>您的基本資料：</p> <p>性別：<input type="checkbox"/>男 <input type="checkbox"/>女 <input type="checkbox"/>其他</p>	<p>附件 1</p> <p>您的基本資料：</p> <p>性別：<input type="checkbox"/>男 <input type="checkbox"/>女</p>	<p>依本所全面提升服務品質小組會議「112 年度創新及建議事項提案列表」第 21 案辦理。</p>
<p>附件 2</p> <p><input type="checkbox"/>茶水、茶(咖啡)包(含扁紙杯)</p>	<p>附件 2</p> <p><input type="checkbox"/>茶水、茶(咖啡)包(含消毒鋼杯、扁紙杯)</p>	<p>修正部分文字。</p>
<p>附件 3</p>		<p>新增附件，依本所全面提升服務品質小組會議「112 年</p>

		度創新及建議事項提案列表」第 26 案。
附件 5 如後附	附件 4 如後附	因原內容與「新北市政府地政局對所屬各地政事務所神秘客查核紀錄表」不同，爰一併修正以統一項目及配分。

## 新北市瑞芳地政事務所親民服務查核紀錄表

【查核時間】 年 月 日 時 分 【考核委員核章】 \_\_\_\_\_ 【總分】 \_\_\_\_\_ 分

考核項目 (配分)	考核內容	優缺點及建議事項	得分	
			單項	合計
(一) 服裝儀容 (10分)	1. <input type="checkbox"/> 配戴識別證或穿著可識別服裝，有 1 人不合格扣減 2 分；若服務人員有穿拖鞋之情形 本項不給分			
(二) 各項便民服務設施 (20分)	1. <input type="checkbox"/> 1樓設有愛心服務鈴			
	2. <input type="checkbox"/> 設有服務中心、叫號系統、提供茶水(含消毒鋼杯、扁紙杯)			
	3. <input type="checkbox"/> 設置無障礙設施(如斜坡道、身心障礙專用機車停車位及無障礙廁所等)及高齡友善服務專區(包含愛心輪椅、放大鏡、老花眼鏡、放大版參考範例、扶手止滑座椅、血壓計、擴音(聽)機、拐杖夾、博愛座等)			
	4. <input type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡			
	5. <input type="checkbox"/> 設有影印機，並協助辦理案件之民眾影印			
	6. <input type="checkbox"/> 設有公用電話或電話借用服務			
	7. <input type="checkbox"/> 設有免費上網區或清楚標示免費wifi上網方式			
	8. <input type="checkbox"/> 服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)			
	9. <input type="checkbox"/> 設置意見箱於明顯處(含意見表、筆)			
	10. <input type="checkbox"/> 提供書報閱覽、等待座椅充足			
以上各項配分為 2 分 註 1:服務鈴、身障坡道、身障停車位及				

考核項目 (配分)	考核內容	優缺點及建議事項	得分	
			單 項	合 計
	公用電話等，若有於同一大樓或同一辦公空間共用之情形，免予扣分。 註 2: 叫號系統視實際業務量及民眾等待狀況因地制宜增設，如無等待狀況免設置。			
(三) 環境管理 (10分)	1. <input type="checkbox"/> 環境整潔明亮舒適、綠美化或佈置 (2分)			
	2. <input type="checkbox"/> 廁所整潔無臭味、設有掛勾、洗手乳，點檢表能依時點檢 (4分)			
	3. <input type="checkbox"/> 雙語標示樓層表 (2分)			
	4. <input type="checkbox"/> 於大門處雙語標示服務時間 (含中午不打烊) (2分)			
(四) 服務態度 (40分)	1. <input type="checkbox"/> 主動招呼 (5分)			
	2. <input type="checkbox"/> 善用問候語 (5分)			
	3. <input type="checkbox"/> 邀請洽公市民就坐或引導服務 (5分)			
	4. <input type="checkbox"/> 提供正確資訊 (應主動提供相關書面文件資料) (10分)			
	5. <input type="checkbox"/> 親切熱忱耐心有禮應答 (15分)			
(五) 櫃檯管理 (10分)	1. <input type="checkbox"/> 櫃檯桌面整潔及具一致性			
	2. <input type="checkbox"/> 設有雙語服務人員職名牌 (含代理人姓名); 若有提供單一綜合櫃台申辦者免提供代理人姓名。			
	3. <input type="checkbox"/> 離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」			
	4. <input type="checkbox"/> 提供書表範例及揭示人民申請案件處理時限並具正確性			
	5. <input type="checkbox"/> 雙語標示櫃檯項目並標示編號 以上各項配分為 2分			

考核項目 (配分)	考核內容	優缺點及建議事項	得分	
			單 項	合 計
(六) 辦公秩序 (10分)	<input type="checkbox"/> 臨櫃或民眾洽公服務面飲食、化粧、閱讀書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及服務形象之行為。 <u>以上有 1 項即 0 分</u>			
其他建議或 應改善事 項	※視現場民眾等候狀況，如未有因應措施或增派 服務人力，列為減分依據。 ※服務面配合為民服務政策情形，列為加分依據。 ※服務中心人員應以主動招呼為原則，並引導或招呼民眾就座；如有特殊情形，得向考核人員說明。			

備註：以上各項考核項目，如有特殊情形，得說明理由以缺項方式計分

考核人員核章：

秘書核章：

主任核章：

## 新北市瑞芳地政事務所親民服務查核紀錄表

【查核時間】 年 月 日 時 分 【考核委員核章】 \_\_\_\_\_ 【總

分】 \_\_\_\_\_ 分

考核項目 (配分)	考核內容	優缺點及建議事項	得分	
			單項	合計
(一) 環境管理 (各項配2分，共12分)	<input type="checkbox"/> 機關週圍走道與環境乾淨整潔			
	<input type="checkbox"/> 設有無障礙坡道、無障礙停車位，且無障礙坡道暢通，無阻塞情形			
	<input type="checkbox"/> 機關外設有服務鈴且功能操作正常			
	<input type="checkbox"/> 於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊)			
	<input type="checkbox"/> 入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表			
	<input type="checkbox"/> 環境整潔明亮舒適、綠美化佈置			
(二) 各項便民服務設施 (各項配2分，共26分)	<input type="checkbox"/> 設有服務臺且有專人提供諮詢服務			
	<input type="checkbox"/> 設有通用廁所，廁所地板無濕滑、清潔無臭味、設有置物設備、洗手乳，點檢表能依時點檢			
	<input type="checkbox"/> 設有哺集乳室且用品充足			
	<input type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨			
	<input type="checkbox"/> 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程			
	<input type="checkbox"/> 提供書表範例及並具正確性			
	<input type="checkbox"/> 設有影印機或清楚標示提供「免費影印申辦案件應備文件」服務			
	<input type="checkbox"/> 設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務			
<input type="checkbox"/> 服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)				
<input type="checkbox"/> 意見箱設於明顯處且備意見表及筆				

考核項目 (配分)	考核內容	優缺點及建議事項	得分	
			單項	合計
	<input type="checkbox"/> 設有免費上網區或清楚標示免費wifi上網方式			
	<input type="checkbox"/> 提供書報閱覽、等待座椅充足			
	<input type="checkbox"/> 設有公用電話或電話借用服務			
	註：服務鈴、無障礙坡道、無障礙停車位、通用廁所及公用電話等，同一大樓可設置共用；若因機關(單位)建築主體、空間限制經研議確有設置困難者，免予扣分。			
(三) 服裝儀容 及 服務態度 (40分)	<input type="checkbox"/> 配戴識別證及穿著可識別服裝，服務人員無穿拖鞋情形(5分)			
	<input type="checkbox"/> 服務人員能立即上前招呼服務(15分)			
	<input type="checkbox"/> 能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分)			
	<input type="checkbox"/> 服務熱忱耐心有禮應答(15分)			
(四) 櫃檯管理 (各項配4分，共12分)	<input type="checkbox"/> 雙語標示櫃檯項目及編號			
	<input type="checkbox"/> 櫃檯桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊			
	<input type="checkbox"/> 離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」			
(五) 辦公秩序 (10分)	<input type="checkbox"/> 服務人員無群聚聊天、飲食、化粧、閱讀書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及服務形象之行為 <u>以上有1項即0分</u>			
其他建議或應改善事項	1. 視現場民眾等候狀況，如未有因應措施或增派服務人力，列為減分依據。 2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學習項目，列為加分依據。			

備註：以上各項考核項目，如有特殊情形，得說明理由以缺項方式計分

考核人員核章：

秘書核章：

主任核章：