受查機關名稱: 汐止地政事務所

查核時間: <u>110年10月15日上午10時35分</u>

考核委員簽章	:李祥裕	總分	÷: <u>100</u>
考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	1. ■機關週圍走道與環境乾淨整潔	12	環境設施均依規
	2. ■設有無障礙坡道、無障礙停車位,且無		定設置
	障礙坡道暢通,無阻塞情形		
(-)	3. ■機關外設有服務鈴且功能操作正常		
環境管理	4. ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不		
(12分)	打烊)		
	5. ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表		
	6. ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置		
	以上各項配分為2分		
	1. ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務	26	1. 各項便民服務
	2. ■設有通用廁所,廁所地板無濕滑、清潔		設施均設置完善 2. 所有張貼公告
	無臭味、設有置物設備、洗手乳,點檢		均無過期情事。
	表能依時點檢		3. 免費 WIFI 暢 通。
	3. ■設有哺集乳室且用品充足		
	4. ■書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡,		
	且整齊乾淨		
(=)	5. ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標		
各項便民	示服務流程		
服務設施	6. ■提供書表範例及並具正確性		
(26分)	7. ■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		
	8. ■設有叫號系統及簡易案件辦理流程即		
	時顯示服務		
	9. ■服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈		
	欄、文宣品、海報、跑馬燈等)		
	i l		1

10. ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆

11. ■設有免費上網區或清楚標示免費 wifi

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	上網方式 12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足 13. ■設有公用電話或電話借用服務 以上各項配分為2分 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)	 ■配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人員無穿拖鞋情形(5分) ■服務人員能立即上前招呼服務(15分) ■能親切問候,並使用「您好」或其他問後語(5分) ■服務熱忱耐心有禮應答(15分) 	40	配合防疫工作,入櫃 日台 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日
(四) 櫃檯管理 (12 分)	 ■雙語標示櫃臺項目及編號 ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊 ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或「暫停服務」或「代理窗口」以上各項配分為4分 	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辦公秩序 (10分)	■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 以上有1項即0分	10	臨櫃或市民洽公 服務面均無不妥 之行為
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學		

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品 質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。

受查機關名稱: 瑞芳地政事務所

查核時間: _ 110年10月15日下午13時40分 ____

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	 ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 ■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 	12	環境設施均依 規定設置
	 3. ■機關外設有服務鈴且功能操作正常 4. ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) 5. ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表 6. ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置 		
	以上各項配分為2分 1. ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務	26	1. 各項便民服務設施均設置
	 ■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 		完善 2. 所有張貼公 告均無過期情事。
	3. ■設有哺集乳室且用品充足4. ■書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡, 且整齊乾淨		3. 免費 WIFI 暢 通。
(二) 各項便民 服務設 (26分)	 ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標 示服務流程 		
	6. ■提供書表範例及並具正確性7. ■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		
	 ■設有叫號系統及簡易案件辦理流程即 時顯示服務 		
	9. ■服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)10. ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆		
	11. ■設有免費上網區或清楚標示免費 wifi		

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	上網方式		
	12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足		
	13. ■設有公用電話或電話借用服務		
	以上各項配分為2分		
	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。		
	1. ■配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人	40	於外大門設置同
(三)	員無穿拖鞋情形(5分)		仁量測體溫,協助掃描 QR-code
服裝儀容及服務態度	2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)		詢問今日欲洽辦 業務櫃台同仁均
(40分)	3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問		戴識別證及口
	後語(5分)		單。
	4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)		
	1. ■雙語標示櫃臺項目及編號	12	櫃檯均依規定
(四)	2. ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示		設置
櫃檯管理	人員名牌及代理人資訊		
(12分)	3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或		
	「暫停服務」或「代理窗口」		
	以上各項配分為 4 分		
(五)	■服務人員無群聚聊天、飲食、化粧、閱讀	10	臨櫃或市民洽
辦公秩序 (10 分)	書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公		公服務面均無
	及服務形象之行為		不妥之行為
	以上有1項即0分		
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學	•	

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品 質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。

受查機關名稱: 新店地政事務所

查核時間: _ 110年10月15日下午15時30分 ____

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	 ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 ■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 ■機關外設有服務鈴且功能操作正常 ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表 ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置以上各項配分為2分 	12	1. 環境設施 按規定設置 2. 配 動線 動線
(二) (二便設分) 民施(26分)	 □設有服務臺且有專人提供諮詢服務 □設有服務臺且有專人提供諮詢服務 □設有通用廁所,廁所地板無濕滑、點檢表能依時點檢 □書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡,且整齊乾淨 □揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 □提供書表範例及並具正確性 □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 □設有引號系統及簡易案件辦理流程即時顯示服務 □服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、與馬燈等) □ □服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、與馬燈等) □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	26	1. 務完 2. 告事 3. 通 各設善 所均。 免。 假均 張過 WIFI 服置 公情 暢

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	上網方式		
	12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足		
	13. ■設有公用電話或電話借用服務		
	以上各項配分為2分		
	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。		
	1. ■配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人	40	入口設有1接待
(三)	員無穿拖鞋情形(5分)		人員協助掃描 QR-CODE 與並詢
服裝儀容及服務態度	2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)		問欲治辨業務, 櫃台同仁均戴識
(40分)	3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問		別證及口罩。
	後語(5分)		
	4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)		
	1. ■雙語標示櫃臺項目及編號	12	櫃檯均依規定
(四)	2. ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示		設置
櫃檯管理	人員名牌及代理人資訊		
(12分)	3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或		
	「暫停服務」或「代理窗口」		
	以上各項配分為 4 分		
(五)	■服務人員無群聚聊天、飲食、化粧、閱讀	10	臨櫃或市民洽
辨公秩序	書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公		公服務面均無
(10分)	及服務形象之行為		不妥之行為
	以上有1項即0分		
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學	•	

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品 質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。

受查機關名稱: 新莊地政事務所

查核時間: 110年10月21日上午8時40分

考核委員簽章: ___李祥裕_____

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	 ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 ■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 ■機關外設有服務鈴且功能操作正常 ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表 ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置以上各項配分為2分 	12	環境設施均依規定設置
(二) (二便設 (26分)	 ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務 ■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 ■書寫臺提供紙、筆及老花眼鏡,且整齊乾淨 ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 ■提供書表範例及並具正確性 一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 ■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 ■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 ■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 ■設有見額設於明顯處且備意見表及筆別 ■ 10. ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆別 ■ 11. ■設有免費上網區或清楚標示免費wifi 	26	1. 務完 2. 告事 3. 通 各設善 所均。 费 便均 張過 WIFI 民設 貼期 FI 服置 公情 暢

總分:__100___

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	上網方式 12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足 13. ■設有公用電話或電話借用服務 以上各項配分為2分 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		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	研議確有設置困難者,免予扣分。 1. ■配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人員無穿拖鞋情形(5分) 2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分) 3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問後語(5分) 4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)	40	配合的接行 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個
(四) 櫃檯管理 (12分)	 ■雙語標示櫃臺項目及編號 ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊 ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或「暫停服務」或「代理窗口」以上各項配分為4分 	12	櫃檯均依規定 設置
(五) 辦公秩序 (10分)	■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 以上有1項即0分	10	臨櫃或市民洽 公服務面均無 不妥之行為
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學		

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品 質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。

受查機關名稱: 三重地政事務所

查核時間: 110年10月21日上午10時0分

考核委員簽章: 李祥裕

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12分)	 ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 ■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 ■機關外設有服務鈴且功能操作正常 ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表 ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置以上各項配分為2分 	12	環境設施均依規定設置
(二) 各項設 (26分)	 ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務 □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 ■設有哺集乳室且用品充足 4. ■書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡,且整齊乾淨 5. ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 6. ■提供書表範例及並具正確性 7. ■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 8. ■設有叫號系統及簡易案件辦理流程即時顯示服務 9. ■服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等) 10. ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆 	24	1. 務完 2. 告事 3. 通 4. 填 9. 有無 費 所紀 東海 張過 WIFI 依表 民設 貼期 FI 依表 服置 公情 暢 時。

總分: 98

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	 11. ■設有免費上網區或清楚標示免費 wifi上網方式 12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足 13. ■設有公用電話或電話借用服務以上各項配分為2分註: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)	 ■配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人員無穿拖鞋情形(5分) ■服務人員能立即上前招呼服務(15分) ■能親切問候,並使用「您好」或其他問後語(5分) ■服務熱忱耐心有禮應答(15分) 	40	1. 體QR-CODE 大於處場 上 動 與 於 應 8 報 图 表 数 数 数 数 数 数 数 公 成 電 體 聚 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数 数
(四) 櫃檯管理 (12 分)	 ■雙語標示櫃臺項目及編號 ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊 ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或「暫停服務」或「代理窗口」以上各項配分為4分 	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辨公秩序 (10分)	■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 以上有1項即0分	10	臨櫃或市民洽 公服務面均無 不妥之行為
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學	•	

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品 質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。

受查機關名稱: 淡水地政事務所

查核時間: _ 110年10月21日上午11時20分

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	 ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 ■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 ■機關外設有服務鈴且功能操作正常 ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表 ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置以上各項配分為2分 	12	環境設施均依規定設置
(二) (二便設 (五便設 (26分)	1. ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務 2. ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務 2. ■設有通用廁所,廁所地板無濕滑、點檢表能依時點檢 3. ■設有哺集乳室且用品充足 4. ■書寫臺提供紙、筆及老花眼鏡,且整齊乾淨 5. ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 6. ■提供書表範例及並具正確性 7. ■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 8. ■設有別號系統及簡易案件辦理流程即時顯示服務 9. ■服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、與馬燈等) 10. ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆 11. ■設有免費上網區或清楚標示免費wifi	26	1. 務完 2. 告事 3. 通 各設善 所均。 免。 民設 貼期 WIFI 服置 公情 暢

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	上網方式 12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足 13. ■設有公用電話或電話借用服務 以上各項配分為2分 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		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	 研、若囚機關(単位)建架主題、空間限制經研議確有設置困難者,免予扣分。 1. □配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人員無穿拖鞋情形(5分) 2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分) 3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問後語(5分) 4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分) 	38	1. 體 QR-CODE
(四) 櫃檯管理 (12分)	 ■雙語標示櫃臺項目及編號 ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊 ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或「暫停服務」或「代理窗口」以上各項配分為4分 	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辨公秩序 (10分)	■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 以上有1項即0分	10	臨櫃或市民洽 公服務面均無 不妥之行為
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學		

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。

受查機關名稱: 板橋地政事務所

查核時間: _ 110年10月27日上午9時0分 ____

考核委員簽章: 李祥裕

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	 ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 ■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 ■機關外設有服務鈴且功能操作正常 ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表 ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置以上各項配分為2分 	12	環境設施均依規定設置
(二) 各項設 (26分)	 ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務 □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 ■書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡,且整齊乾淨 ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 ■提供書表範例及並具正確性 □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 ■設有叫號系統及簡易案件辦理流程即時顯示服務 ■股務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等) ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆問 ■ 11. ■設有免費上網區或清楚標示免費wifi 	24	1.務完 2.告事 3.通 4.填存設善 所均。免。 廁報原均 張過 WIFI 依表民設 貼期 FI 依表 服置 公情 暢 時。

總分: 98__

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	上網方式 12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足 13. ■設有公用電話或電話借用服務 以上各項配分為2分 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		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	研議確有設置困難者,免予扣分。 1. ■配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人員無穿拖鞋情形(5分) 2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分) 3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問後語(5分) 4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)	40	配合防接信用 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個
(四) 櫃檯管理 (12分)	 ■雙語標示櫃臺項目及編號 ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊 ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或「暫停服務」或「代理窗口」以上各項配分為4分 	12	櫃檯均依規定 設置
(五) 辦公秩序 (10分)	■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 以上有1項即0分	10	臨櫃或市民洽 公服務面均無 不妥之行為
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學	•	

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品 質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。

受查機關名稱: 中和地政事務所

查核時間: 110年10月27日上午10時20分

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12分)	 ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 ■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 ■機關外設有服務鈴且功能操作正常 ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表 ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置以上各項配分為2分 	12	環境設施均依規定設置
(二) (二) (五) (五) (26) (26)	 ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務 ■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 ■設有哺集乳室且用品充足 ■書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡,且整齊乾淨 ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務 ■提供書表範例及並具正確性 ■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 ■設有叫號系統及簡易案件辦理流程即時顯示服務 ■設有叫號系統及簡易案件辦理流程即時顯示服務 ■股務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等) ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆 	26	1. 務完 2. 告事 3. 通各設善 所均。 免。各設善 所约。 免。假均 張過 WIFI 眼盟 公情 暢

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	 11. ■設有免費上網區或清楚標示免費 wifi 上網方式 12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足 13. ■設有公用電話或電話借用服務以上各項配分為2分註: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		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	研議確有設置困難者,免予扣分。 1. □配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人員無穿拖鞋情形(5分) 2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分) 3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問後語(5分) 4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)	38	1. 體溫 QR-CODE 溫 QR-CODE 溫 QR-CODE 溫 QR-CODE 溫 公 完 所 。 名 完 所 。 名 一 記 證 報 是 的
(四) 櫃檯管理 (12 分)	 ■雙語標示櫃臺項目及編號 ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊 ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或「暫停服務」或「代理窗口」以上各項配分為4分 	12	櫃檯均依規定 設置
(五) 辦公秩序 (10分)	■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 以上有1項即0分	10	臨櫃或市民洽 公服務面均無 不妥之行為
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學		

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品 質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。

受查機關名稱: 樹林地政事務所

查核時間: _ 110年10月27日上午11時20分

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	1. ■機關週圍走道與環境乾淨整潔	12	環境設施均依
	2. ■設有無障礙坡道、無障礙停車位,且無		規定設置
	障礙坡道暢通,無阻塞情形		
(-)	3. ■機關外設有服務鈴且功能操作正常		
環境管理	4. ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不		
(12分)	打烊)		
	5. ■入口處標示明顯易見,雙語標示樓層表		
	6. ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置		
	以上各項配分為2分		
	1. ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務	26	各項便民服務
	2. ■設有通用廁所,廁所地板無濕滑、清潔		設施均設置完 善
	無臭味、設有置物設備、洗手乳,點檢		
	表能依時點檢		
	3. ■設有哺集乳室且用品充足		
	4. ■書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡,		
	且整齊乾淨		
(=)	5. ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標		
各項便民	示服務流程		
服務設施	6. ■提供書表範例及並具正確性		
(26分)	7. ■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		
	8. ■設有叫號系統及簡易案件辦理流程即		
	時顯示服務		
	9. ■服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈		
	欄、文宣品、海報、跑馬燈等)		
	10. ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆		
	11. ■設有免費上網區或清楚標示免費 <u>wifi</u>		

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	上網方式 12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足 13. ■設有公用電話或電話借用服務 以上各項配分為2分 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		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	研議確有設置困難者,免予扣分。 1. ■配戴識別證或穿著可識別服裝,服務人員無穿拖鞋情形(5分) 2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分) 3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問後語(5分) 4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)	40	配合防接信用 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個
(四) 櫃檯管理 (12分)	 ■雙語標示櫃臺項目及編號 ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人員名牌及代理人資訊 ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃臺」或「暫停服務」或「代理窗口」以上各項配分為4分 	12	櫃檯均依規定 設置
(五) 辦公秩序 (10分)	■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 以上有1項即0分	10	臨櫃或市民洽 公服務面均無 不妥之行為
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2. 現場服務情形有值得嘉許或其他地所參考學	•	

- 1. 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
- 2. 考評成績達 90 分及未達 80 分者,請務必說明理由。
- 3. 考核委員由本局秘書室研考同仁輪流擔任,並按上、下年度至地所進行稽核。
- 4. 本項考核成績納入「新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行督導考核」服務品 質業務考核項目中第一線為民服務情形之評核依據。