

# 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

受查機關名稱：汐止地政事務所

查核時間：110 年 10 月 15 日上午 10 時 35 分

考核委員簽章：李祥裕

總分：100

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. ■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 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	12	環境設施均依規定設置
(二) 各項便民 服務設施 (26 分)	1. ■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、清潔無臭味、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办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	26	1. 各項便民服務設施均設置完善 2. 所有張貼公告均無過期情事。 3. 免費 WIFI 暢通。

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	<p>上網方式</p> <p>12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. ■設有公用電話或電話借用服務</p> <p>以上各項配分為2分</p> <p>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。</p>		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	<p>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)</p> <p>2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. ■能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分)</p> <p>4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>	40	配合防疫工作，入口接待人員與櫃台同仁均戴識別證及口罩，入門即量測體溫、招呼掃描 QR-CODE，隨即詢問今日洽辦業務，並協助抽取號碼牌。
(四) 櫃檯管理 (12分)	<p>1. ■雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. ■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</p> <p>3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」</p> <p>以上各項配分為4分</p>	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辦公秩序 (10分)	<p>■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</p> <p>以上有1項即0分</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p>		

備註：

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。

# 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

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

考核委員簽章：李祥裕

總分：100

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. ■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 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	12	環境設施均依規定設置
(二) 各項便民服務設施 (26 分)	1. ■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、清潔無臭味、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办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	26	1. 各項便民服務設施均設置完善 2. 所有張貼公告均無過期情事。 3. 免費 WIFI 暢通。

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	<p>上網方式</p> <p>12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. ■設有公用電話或電話借用服務</p> <p>以上各項配分為2分</p> <p>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。</p>		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	<p>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)</p> <p>2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. ■能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分)</p> <p>4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>	40	於外大門設置同仁量測體溫，協助掃描 QR-code 詢問今日欲洽辦業務櫃台同仁均戴識別證及口罩。
(四) 櫃檯管理 (12分)	<p>1. ■雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. ■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</p> <p>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」</p> <p>以上各項配分為4分</p>	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辦公秩序 (10分)	<p>■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</p> <p>以上有1項即0分</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p>		

備註：

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。

# 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

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

考核委員簽章：李祥裕

總分：100

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. <input checked="" 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 3. <input checked="" type="checkbox"/> 機關外設有服務鈴且功能操作正常 4. <input checked="" type="checkbox"/> 於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) 5. <input checked="" type="checkbox"/> 入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表 6. <input checked="" type="checkbox"/> 環境整潔明亮舒適、綠美化佈置 以上各項配分為 2 分	12	1. 環境設施均依規定設置 2. 配合防疫，規劃進出分流動線
(二) 各項便民服務設施 (26 分)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 設有服務臺且有專人提供諮詢服務 2. <input checked="" 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 3. <input checked="" type="checkbox"/> 設有哺集乳室且用品充足 4. <input checked="" type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨 5. <input checked="" type="checkbox"/> 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 6. <input checked="" type="checkbox"/> 提供書表範例及並具正確性 7. <input checked="" 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 8. <input checked="" type="checkbox"/> 設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務 9. <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) 10. <input checked="" type="checkbox"/> 意見箱設於明顯處且備意見表及筆 11. <input checked="" type="checkbox"/> 設有免費上網區或清楚標示免費wifi	26	1. 各項便民服務設施均設置完善 2. 所有張貼公告均無過期情事。 3. 免費 WIFI 暢通。

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	<p>上網方式</p> <p>12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. ■設有公用電話或電話借用服務</p> <p>以上各項配分為2分</p> <p>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。</p>		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	<p>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)</p> <p>2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. ■能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分)</p> <p>4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>	40	入口設有1接待人員協助掃描QR-CODE與並詢問欲洽辦業務，櫃台同仁均戴識別證及口罩。
(四) 櫃檯管理 (12分)	<p>1. ■雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. ■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</p> <p>3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」</p> <p>以上各項配分為4分</p>	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辦公秩序 (10分)	<p>■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</p> <p>以上有1項即0分</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p>		

備註：

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。

# 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

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

總分：100

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. ■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 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	12	環境設施均依規定設置
(二) 各項便民服務設施 (26 分)	1. ■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、清潔無臭味、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办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	26	1. 各項便民服務設施均設置完善 2. 所有張貼公告均無過期情事。 3. 免費 WIFI 暢通。

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	<p>上網方式</p> <p>12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. ■設有公用電話或電話借用服務</p> <p>以上各項配分為2分</p> <p>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。</p>		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	<p>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)</p> <p>2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. ■能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分)</p> <p>4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>	40	配合防疫工作，入口接待人員與櫃台同仁均戴識別證及口罩，入門即量測體溫、招呼掃描QR-CODE，隨即詢問今日洽辦業務，並協助抽取號碼牌。
(四) 櫃檯管理 (12分)	<p>1. ■雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. ■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</p> <p>3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」</p> <p>以上各項配分為4分</p>	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辦公秩序 (10分)	<p>■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</p> <p>以上有1項即0分</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p>		

備註：

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。



# 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

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

總分：98

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. <input checked="" 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 3. <input checked="" type="checkbox"/> 機關外設有服務鈴且功能操作正常 4. <input checked="" type="checkbox"/> 於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) 5. <input checked="" type="checkbox"/> 入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表 6. <input checked="" type="checkbox"/> 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) 各項便民服務設施 (26 分)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 設有服務臺且有專人提供諮詢服務 2. <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 3. <input checked="" type="checkbox"/> 設有哺集乳室且用品充足 4. <input checked="" type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨 5. <input checked="" type="checkbox"/> 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 6. <input checked="" type="checkbox"/> 提供書表範例及並具正確性 7. <input checked="" 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 8. <input checked="" type="checkbox"/> 設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務 9. <input checked="" 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) 10. <input checked="" type="checkbox"/> 意見箱設於明顯處且備意見表及筆	24	1. 各項便民服務設施均設置完善 2. 所有張貼公告均無過期情事。 3. 免費 WIFI 暢通。 4. 廁所未依時填報紀錄表。

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 <u>wifi</u> 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)	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	1. 體溫量測與掃描 QR-CODE 於區公所一樓大廳完成，地所於 8 樓電梯入口處設置櫃台，並協助抽取號碼牌。 2. 動線管制，區隔洽公及辦公區域。
(四) 櫃檯管理 (12分)	1. ■雙語標示櫃檯項目及編號 2. ■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 3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」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：

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。

# 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

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

考核委員簽章：李祥裕

總分：98

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. ■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 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	12	環境設施均依規定設置
(二) 各項便民服務設施 (26 分)	1. ■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、清潔無臭味、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办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	26	1. 各項便民服務設施均設置完善 2. 所有張貼公告均無過期情事。 3. 免費 WIFI 暢通。

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	<p>上網方式</p> <p>12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. ■設有公用電話或電話借用服務</p> <p>以上各項配分為2分</p> <p>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。</p>		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	<p>1. <input type="checkbox"/>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)</p> <p>2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. ■能親切問候，並使用「您好」或其他問候語(5分)</p> <p>4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>	38	<p>1. 體溫量測與掃描 QR-CODE 於區公所一樓大廳完成。</p> <p>2. 2 位同仁未配戴識別證或穿著足供識別之服飾。(登記課、地籍課)</p>
(四) 櫃檯管理 (12分)	<p>1. ■雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. ■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</p> <p>3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」</p> <p>以上各項配分為4分</p>	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辦公秩序 (10分)	<p>■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</p> <p>以上有1項即0分</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p>		

備註：

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。

# 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

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

總分：98

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. <input checked="" 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 3. <input checked="" type="checkbox"/> 機關外設有服務鈴且功能操作正常 4. <input checked="" type="checkbox"/> 於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) 5. <input checked="" type="checkbox"/> 入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表 6. <input checked="" type="checkbox"/> 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) 各項便民 服務設施 (26 分)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 設有服務臺且有專人提供諮詢服務 2. <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 3. <input checked="" type="checkbox"/> 設有哺集乳室且用品充足 4. <input checked="" type="checkbox"/> 書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨 5. <input checked="" type="checkbox"/> 揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程 6. <input checked="" type="checkbox"/> 提供書表範例及並具正確性 7. <input checked="" 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 8. <input checked="" type="checkbox"/> 設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務 9. <input checked="" 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) 10. <input checked="" type="checkbox"/> 意見箱設於明顯處且備意見表及筆 11. <input checked="" type="checkbox"/> 設有免費上網區或清楚標示免費wifi	24	1. 各項便民服務設施均設置完善 2. 所有張貼公告均無過期情事。 3. 免費 WIFI 暢通。 4. 廁所未依時填報紀錄表。

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	<p>上網方式</p> <p>12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. ■設有公用電話或電話借用服務</p> <p>以上各項配分為2分</p> <p>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。</p>		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	<p>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)</p> <p>2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. ■能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分)</p> <p>4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>	40	配合防疫工作，入口接待人員與櫃台同仁均戴識別證及口罩，入門即量測體溫、招呼掃描QR-CODE，隨即詢問今日洽辦業務，並協助抽取號碼牌。
(四) 櫃檯管理 (12分)	<p>1. ■雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. ■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</p> <p>3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」</p> <p>以上各項配分為4分</p>	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辦公秩序 (10分)	<p>■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</p> <p>以上有1項即0分</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p>		

備註：

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。

# 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

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

考核委員簽章：李祥裕

總分：98

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. ■機關週圍走道與環境乾淨整潔 2. ■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 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	12	環境設施均依規定設置
(二) 各項便民服務設施 (26 分)	1. ■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、清潔無臭味、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办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	26	1. 各項便民服務設施均設置完善 2. 所有張貼公告均無過期情事。 3. 免費 WIFI 暢通。

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	11. <input checked="" type="checkbox"/> 設有免費上網區或清楚標示免費 <u>wifi</u> 上網方式 12. <input checked="" type="checkbox"/> 提供書報閱覽、等待座椅充足 13. <input checked="" type="checkbox"/> 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)	1. <input type="checkbox"/> 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. <input checked="" type="checkbox"/> 服務人員能立即上前招呼服務(15分) 3. <input checked="" type="checkbox"/> 能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分) 4. <input checked="" type="checkbox"/> 服務熱忱耐心有禮應答(15分)	38	1. 體溫量測與掃描 QR-CODE 於區公所一樓大廳完成。 2. 部分同仁未配戴識別證或穿著足供識別之服飾。
(四) 櫃檯管理 (12分)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 雙語標示櫃檯項目及編號 2. <input checked="" 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 3. <input checked="" 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」 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)	<input checked="" 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 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：

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。



# 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

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

考核委員簽章：李祥裕

總分：100

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ■機關週圍走道與環境乾淨整潔</li> <li>2. ■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</li> <li>3. ■機關外設有服務鈴且功能操作正常</li> <li>4. ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊)</li> <li>5. ■入口處標示明顯易見，雙語標示樓層表</li> <li>6. ■環境整潔明亮舒適、綠美化佈置</li> </ol> <p>以上各項配分為 2 分</p>	12	環境設施均依規定設置
(二) 各項便民服務設施 (26 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ■設有服務臺且有專人提供諮詢服務</li> <li>2. ■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</li> <li>3. ■設有哺集乳室且用品充足</li> <li>4. ■書寫臺提供紙、筆、印臺及老花眼鏡，且整齊乾淨</li> <li>5. ■揭示人民申請案件處理時限及清楚標示服務流程</li> <li>6. ■提供書表範例及並具正確性</li> <li>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</li> <li>8. ■設有叫號系統及簡易案件办理流程即時顯示服務</li> <li>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)</li> <li>10. ■意見箱設於明顯處且備意見表及筆</li> <li>11. ■設有免費上網區或清楚標示免費wifi</li> </ol>	26	各項便民服務設施均設置完善

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
	<p>上網方式</p> <p>12. ■提供書報閱覽、等待座椅充足</p> <p>13. ■設有公用電話或電話借用服務</p> <p>以上各項配分為2分</p> <p>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。</p>		
(三) 服裝儀容及 服務態度 (40分)	<p>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)</p> <p>2. ■服務人員能立即上前招呼服務(15分)</p> <p>3. ■能親切問候，並使用「您好」或其他問後語(5分)</p> <p>4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>	40	配合防疫工作，入口接待人員與櫃台同仁均戴識別證及口罩，入門即量測體溫、招呼掃描QR-CODE，隨即詢問今日洽辦業務，並協助抽取號碼牌。
(四) 櫃檯管理 (12分)	<p>1. ■雙語標示櫃檯項目及編號</p> <p>2. ■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</p> <p>3. ■離櫃同仁設有雙語「請洽鄰近櫃檯」或「暫停服務」或「代理窗口」</p> <p>以上各項配分為4分</p>	12	櫃檯均依規定設置
(五) 辦公秩序 (10分)	<p>■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</p> <p>以上有1項即0分</p>	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	<p>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。</p> <p>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。</p>		

備註：

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。