

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： 111 年 3 月 30 日下午 13 時 50 分

考核委員簽章： 游美玲

總分：**95**

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12 分)	1. ■機關周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 <u>wifi</u>	26	各項便民設施均設置完善。

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」或其他問候語(5分)</p> <p>4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)</p>	40	體溫量測與掃描QR-CODE於行政大樓一樓大廳完成；進入所內服務人員隨即詢問洽辦業務，熱心親切。
(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	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、化妝、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>	5	<p>1. 臨櫃服務同仁熱心積極服務洽公民眾。</p> <p>2. 抽號碼機旁之服務人員坐於椅子上滑手機，並以坐姿將號碼牌遞交民眾，影響服務形象。</p>
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。