受查機關名稱: 新莊地政事務所

查核時間: 111 年 3 月 7 日 上 午 10 時 30 分

考核委員簽章: 游美玲

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12分)	 ■機關周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。
(二便設分)	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、設有運物設備、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、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 11. ■設有免費上網區或清楚標示免費wifi	26	各項便設善各項應為

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 (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」或其他問候語(5分) 4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)	40	配合接待 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	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 以上有1項即0分	10	臨櫃服務同仁 熱心積極服務 洽公民眾。
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: 111<u>年3月7日上午11時25 分</u>

考核委員簽章: 游美玲

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12分)	 ■機關周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 孫 (26 分)	1. ■設有服務 2. ■設有服務 / 書談有服務 / 書談有服務 / 書談有通用,前數 / 數學 /	26	各項便民置常

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	體溫量測與掃描 QR-CODE 於區公
(三)	員無穿拖鞋情形(5分)		所一樓大廳完
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)		成,地所於8樓電梯入口處設置
(40分)	3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問		櫃台,並協助抽
	候語(5分)		取號碼牌。
	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	均依規定設置。
(四)	2. ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人		L L L
櫃檯管理	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、化妝、閱讀	5	櫃台 1 名服務人員飲食。
辨公秩序	書報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公		八只似艮。
(10分)	及服務形象之行為		
	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: 淡水地政事務所

查核時間: 111 年 3 月 7 日 下 午 14 時 30 分

考核委員簽章: 游美玲

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12分)	 ■機關周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) (五) (五) (五) (五) (五) (五) (五) (五	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、設有運物設備、洗手乳,點檢表能依時點檢 3. ■設有嘴集乳室且用品充足 4. ■書寫臺提供紙、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 11. ■設有免費上網區或清楚標示免費wifi	24	1. 工双支無 其便均善中書原法 餘民設。

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	1. 體溫量測與
(=)	員無穿拖鞋情形(5分)		掃描 QR-CODE 於區公所一樓
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)		大廳完成。
(40分)	3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問		2.5 樓電梯口設置服務櫃
	候語(5分)		台,招呼洽辨 民眾。
	4. ■服務熱忱耐心有禮應答(15分)		LUAN "
	1.■雙語標示櫃臺項目及編號	12	均依規定設
(四)	2. ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人		置。
櫃檯管理	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、化妝、閱讀書	10	臨櫃服務同仁
辨公秩序	報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及		熱心積極服務
(10分)	服務形象之行為		
	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: 瑞芳地政事務所

查核時間: 111 年 3 月 15 日上午 11 時 10 分

考核委員簽章: 游美玲

1 .			
考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12分)	 ■機關周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) (五) (五) (五) (五) (五) (26) (26)	 □ 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、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、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 11. ■設有免費上網區或清楚標示免費wifi 	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
	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 (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」或其他問候語(5分) ■服務熱忱耐心有禮應答(15分) 	38	1. 配作置及QR即洽服極 櫃配或別合,量招-COD問業態忱 人識著实疫門體掃医今務度。 員別可。工設溫描隨日,積 未證識工設溫描隨日,積
(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	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以上有1項即0分	10	臨櫃服務同仁熱 心積極服務洽公 民眾。
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: 沙止地政事務所

查核時間: 111 年 3 月 15 日下午 15 時 10 分

考核委員簽章: 游美玲

考核安貝斂早	· <u> </u>		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)	 ■機關周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 	12	環境設施均依規定設置。
(二) 各 務 (26分)	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 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、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、	26	各項便民設施均設置完善。

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。		
(三) 服裝儀容及 服務態 (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」或其他問候語(5分) ■服務熱忱耐心有禮應答(15分) 	38	1. 配作置及QR-CODE 內 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	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 以上有1項即0分	10	臨櫃服務同仁熱 心積極服務洽公 民眾。
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: 111 年 3 月 18 日下午 15 時 55 分

考核委員簽章: 游美玲

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12分)	 ■機關周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 段 (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. ■書寫臺提供紙、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、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	各項置完善。

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	配合防疫工作,
(三)	員無穿拖鞋情形(5分)		入門設置量測體 溫及招呼掃描
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)		QR-CODE,隨即詢 問今日洽辦業
(40分)	3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問		務,服務親切、
, , ,	候語(5分)		 積極熱忱。
	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	均依規定設置。
(四)	2. ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人		
櫃檯管理	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、化妝、閱讀書	10	臨櫃服務同仁熱
辦公秩序 (10 分)	報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及		心積極服務洽公 民眾。
	服務形象之行為		
	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: 板橋地政事務所

查核時間: 111 年 3 月 30 日上午 10 時 30 分

考核委員簽章: 游美玲_____

考核項目			
(配分)	考核內容	得分	查核結果
	1. ■機關周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	各項便民設施 均設置完善。
	2. ■設有通用廁所,廁所地板無濕滑、清潔		均設直元音。
	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		
(二) 各項便民	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 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	配合防疫工作,
(三)	員無穿拖鞋情形(5分)		入門設置量測體 溫及招呼掃描
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)		QR-CODE,隨即詢 問今日洽辦業
(40分)	3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問		務,服務親切、
	候語(5分)		 積極熱忱。
	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	均依規定設置。
(四)	2. ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人		
櫃檯管理	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) 辨公秩序 (10分)	服務人員無群聚聊天、飲食、化妝、閱讀書	10	臨櫃服務同仁熱
	報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及		心積極服務洽公 民眾。
	服務形象之行為		
	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: 中和地政事務所

查核時間: 111 年 3 月 30 日上午 11 時 45 分

考核委員簽章: 游美玲

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	1100000			11.374
2. ■政有無障礙坡道、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環境管理(12分) 4. ■於大門處雙語標示服務時間(含中午不打烊) 5. ■八口處標示明顯易見,雙語標示棲層表 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 2. ■設有通用厕所,厕所地板無濕滑、清潔無臭味、設有置物設備、洗手乳,點檢表能依時點檢 3. ■設有哺集乳宝且用品充足 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、		考核內容	得分	查核結果
1. ■ 数有通用厕所,厕所地板無濕滑、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、	環境管理	 ■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 	12	環境設施均依規定設置。
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 wi f i	各項便民 服務設施	 ○■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、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 	26	各均設置完善。

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	體溫量測與掃描
(三)	員無穿拖鞋情形(5分)		QR-CODE 於區公 所一樓大廳完
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)		成,進入所內服 務人員隨即詢問
(40分)	3. ■能親切問候,並使用「您好」或其他問		冷辨業務。
	候語(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	均依規定設置。
(四)	2. ■櫃臺桌面整潔無堆放雜物且清楚標示人		
櫃檯管理	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) 辦公秩序 (10分)	服務人員無群聚聊天、飲食、化妝、閱讀書	10	臨櫃服務同仁熱 心積極服務洽公
	報、非公務使用上網或其他影響民眾洽公及		民眾。
	服務形象之行為		
	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: 111 年 3 月 30 日下午 13 時 50 分

考核委員簽章: 游美玲

考核項目 (配分)	考核內容	得分	查核結果
(一) 環境管理 (12分)	 ■機關周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) (二便設分) 民施)	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、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、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	各項是民善。

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 (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」或其他問候語(5分) ■服務熱忱耐心有禮應答(15分) 	40	體溫量測與掃描 QR-CODE 於行政 大樓一樓大廳完 成人實 發別 務 所內 關 別 為 辦業 親 切。
(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	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以上有1項即0分	5	1. 臨仁服眾 抽之坐滑以碼眾務 職心洽 碼務待機姿遞影, 號服於手坐牌,形不
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。