

附表四

臺北市

地政事務所為民服務考核評分紀錄表

年 月

考核項目		考核重點	配分	得分	優缺點及建議事項	小計	備註
項	目						
四、為民服務	硬體設備	1. 服務標示及方向標示規劃情形？	3				總分
		2. 是否設置收件燈號？是否正常使用？	2				
		3. 圖板內容是否明確標示作業流程和所需證件並適時予以更新？	3				
		4. 櫃檯有無編號、標示服務人員姓名牌及職務代理人？	2				
		5. 申請表填寫範例是否齊便利並適時更新？	3				
		6. 書寫工具是否齊全便利？	2				
		7. 提供民眾對服務品質申訴之管道？	2				
		8. 是否提供書報雜誌？有無更新？	2				
		9. 宣傳資料是否適宜？	3				
		10. 等候設施之規劃情形？	2				
		11. 是否設有飲水設備及紙杯？是否清潔？	3				
		12. 提供影印機供民眾使用情形？	2				
		13. 特殊服務設施（如殘障、婦孺及老人設施等）之設置情形？	3				
	軟體設備	1. 服務人員是否佩帶服務證？	3				
		2. 服務人員是否清楚解說有關查詢事項？	4				
		3. 是否設置「巡迴人員」？是否確實依「臺北市各地政事務所加強為民服務措施」規定辦理？	4				
		4. 服務人員服務態度是否良好？（是否微笑，雙手遞還文件）？	4				
		5. 辦公場所及週邊環境是否清潔（含公廁）？	4				
		6. 是否落實法令疑義諮詢服務？	3				
		7. 是否廣徵志工加入為民服務行列及其協助諮詢與服務情形？	3				
		8. 服務場所級化美化合宜情形？	3				
		9. 對攜幼婦女、老人及身心障礙者提供專人服務情形？	3				
		10. 一般市民申請簡易登記案件（如抵押權塗銷等）是否由服務人員代為填寫？	4				
		11. 提供資訊查詢有無更新？	4				
		12. 有否創新為民服務措施？	4				
	電話測試	1. 電話鈴響是否儘快接聽？	2				
		2. 是否自報“單位名稱”？	2				
		3. 是否說“您好”“您早”或“有何貴事”等接話禮辭？	2				
		4. 應（或指名）接電話人正忙或不在時，是否樂	3				

考核項目		考核重點	配分	得分	優缺點及建議事項	小計	備註
項	目						
		意代為留話轉達？	3				
		5. 說話音調是否平和，語氣委婉？					
		6. 答話態度是否誠懇，用心？					
		7. 是否耐心回答問題，答覆內容是否明確得體？	4				
		8. 是否說“謝謝”、“對不起” ‘“不客氣”或“多指教”等結束語？	3				
		9. 結束時電話是否輕緩掛斷？	2				
	地政事務所各級主管督導考核是否確實	查核結果			本目不配分，如發現地政事務所各級主管未按時督導或督導有不實情事者，扣本項總分1分。		
	上級交辦事項	查核結果			本目不配分，如發現地政事務所未按交辦事項辦理或進度嚴重落後者，扣本項總分1分。		
考核人員：							