

桃園市政府地方稅務局

為民服務不定期查核紀錄表（甲組）考核日期：

考核人員：

考核單位：

考核項目	評分
(一)機關洽公環境適切程度 滿分15分	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達85%以上。(11-15)	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達80%以上。(6-10)	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達75%以上。(1-5)	
※評分重點：	
1. 洽公環境是否進行環境美(綠)化，提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 服務項目、服務人員(姓名及代理人)及職名牌、方向引導等是否標示正確、易辨識及服務人員佩戴識別證，且提供雙語(或多語)標示服務；離櫃或空櫃設有「請洽鄰近櫃臺」或「暫停服務」。 3. 申辦動線是否規劃妥適及樓層標示清楚，符合民眾使用習慣。 4. 服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)。 5. 提供民眾使用及擺設的便民設施及用品清潔、功能正常。 6. 於大門口或明顯處標示服務時間(含中午不打烊)。 7. 櫃臺桌面整潔。 8. 天花板、地面及牆面均無汙損；廁所清潔無臭味、洗手乳、提供用紙，點檢表能依時點檢；通道動線、樓梯間及逃生門無堆放雜物。	
(二)機關服務設施合適程度 滿分15分	
<input type="checkbox"/> 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。(11-15)	
<input type="checkbox"/> 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。(6-10)	
<input type="checkbox"/> 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。(1-5)	
※評分重點：	

考核項目	評分
1. 基本服務設施應提供設核心設施(含法定設施)：櫃臺、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例等。 2. 提供申辦書表和填寫範例及揭示人民申請案件處理時限並具正確性。 3. 提供一般設施如：服務臺、書寫臺、印臺、老花眼鏡、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品等。 4. 提供書報閱覽、等待區座椅充足；清楚標示免費 WIFI 上網方式或設有免費上網區。 5. 意見箱設於明顯處(含意見表、筆、書寫板)或清楚標示提供線上填寫意見。 6. 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。 7. 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	
(三)服務親和程度	滿分20分
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達85%以上。(16-20)	
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達80%以上。(11-15)	
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達75%以上。(1-10)	
※評分重點： 1. 與民眾溝通或要求提供資料應注意服務態度。 2. 機關人員(或志工)於洽公場所是否主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃臺或場所辦理(無聚集聊天、飲食、化妝、非公務使用上網、滑手機、閱讀書報雜誌或其他影響民眾洽公及服務形象行為等情形)。 3. 服務人員無穿拖鞋情形。 4. 櫃臺等待時間。 5. 叫號系統；如無等待狀況免設置。	
(四)服務人員問題回應正確率	滿分15分
<input type="checkbox"/> 服務人員問題回應正確率達90%以上。(11-15)	
<input type="checkbox"/> 服務人員問題回應正確率達85%以上。(6-10)	
<input type="checkbox"/> 服務人員問題回應正確率達80%以上。(1-5)	
※評分重點：	
1. 由考核委員依據本局『洽公民眾 Q&A』實地抽測1名服務人員。	

考核項目	評分
2. 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度	
3. 回應品質「正確率」，除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。	
4. 提供正確資訊，與網站公開資訊一致。	
5. 告知線上(超商)申辦管道或跨區服務訊息。	
6. 民眾詢問到非承辦業務，可主動指引到正確單位或協助查找資訊。	
(五)對外揭示正確資訊 滿分10分	
1. 機關網站及櫃臺為民服務資訊(含機關聯絡資訊、申辦資訊、活動資訊、服務時間、市府重大政策等)正確並及時更新。	
2. 跑馬燈、電子看板、公布欄等對外揭示的資訊皆正確並即時更新。	
(一)~(五)項小計	
(六)電話禮貌測試績效	
依本局「提升服務品質推動實施要點」之「電話服務測試作業說明」辦理。	10分
(七)人民申請案件及公文處理時限※評分重點：公文平均使用日數及逾限件數	15分
紀錄事項：	