

附件七之二

桃園市政府地方稅務局

為民服務不定期查核紀錄表（乙組）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20分	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達85%以上。 (16-20)	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達80%以上。 (11-15)	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達75%以上。 (1-10)	
※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)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。	
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. 櫃臺桌面整潔；天花板、地面及牆面均無汙損；通道動線、樓梯間及逃生門無堆放雜物。	
5. 服務資訊整齊清楚、無過期(含公佈欄、文宣品、海報、跑馬燈等)。	
6. 廁所清潔無臭味、洗手乳、提供用紙，點檢表能依時點檢。	
7. 提供民眾使用及擺設的便民設施及用品清潔、功能正常。	
(二)服務親和程度 滿分25分	
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達85%以上。 (21-25)	
<input type="checkbox"/> 洽公服務禮儀的滿意程度達80%以上。 (11-20)	
<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(親切、耐心解說)。	
2. 服務人員答詢親切、熱忱，回應問題正確率。	
3. 服務人員無穿拖鞋情形。	
(三)對外揭示正確資訊 滿分5分	
1. 機關網站為民服務資訊(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)~(三)項小計	
(四)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。 滿分30分	

(五) 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。

滿分20分

紀錄事項：