

附件六之二

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 25 分	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達 85% 以上。 (21-25)	
<input type="checkbox"/> 對於整體洽公環境的滿意程度達 80% 以上。 (11-20)	
<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. 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。	
(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，並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。 3. 服務人員無穿拖鞋情形。	
(一)~(二)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：	