

臺北市政府(社會局)所屬各機關為民服務工作不定期現場考核表

考核機關：

考核日期：104年 月 日 午：

總題數： (缺項數)無缺失： 缺失： 合格率：

一、【環境】

總題數 0 (缺項數0)無缺失： 0 缺失： 0 合格率： #DIV/0!

	1	服務場所設置之停車空間環境整潔，無堆放雜物
	2	服務場所設置之停車空間車輛停放情形良好(無違規停放、無占用無障礙停車位)
	3	服務場所通道動線、樓梯間及逃生門無堆放雜物，進出順暢
	4	服務場所消防設備(含滅火器、手動警報機、消防栓)前無堆放雜物(不能有遮蔽物致影響辨識或操作等)
	5	服務場所AED檢查(定期檢查AED電磁、耗材有效日期、功能是否正常運作及紀錄保存)
	6	服務場所內環境整潔
	7	服務場所公布欄(含電子式)無污損
	8	服務場所內照明設備完整無閃爍
	9	服務場所內植物或盆栽無枯黃(超過2/3)及整潔
	10	飲水設備有定期檢查表，並依紀錄表落實巡檢、保養作業
	11	飲水設備清潔無損壞或腐蝕情形
	12	廁所清潔紀錄表依規定填寫及落實巡檢
	13	廁所內環境整潔乾淨
	14	廁所設有置物架、掛鉤或置物檯等設備，且無損壞情形
	15	廁所提供衛生紙

二、【便民措施/設施】

總題數 0 (缺項數0)無缺失： 0 缺失： 0 合格率： #DIV/0!

	1	服務場所設有無障礙停車位
	2	服務場所設有無障礙坡道
	3	服務場所設置服務鈴
	4	機關招牌掛置明顯、規劃整齊、字體清晰
	5	服務場所設有服務場所配置圖
	6	依服務場所實際需要規劃設置服務臺或櫃檯
	7	服務場所入口處(或櫃檯)標示服務時間或業務受理時間
	8	提供抽號碼機及叫號燈(或排隊等候規劃措施)
	9	服務場所(含櫃檯、窗口)各類標示掛置明顯、規劃整齊、字體清晰
	10	服務場所提供中英文對照標示
	11	服務臺、櫃檯均標示工作人員名牌
	12	無人在位櫃檯，均清楚標明代理人或代理窗口
	13	現場民眾等候時間逾10分鐘時，機關提供疏導機制或其他人員協助支援情形(如無等候情形，本指標無測試以缺項處理)
	14	提供等候座椅
	15	提供飲水設備(或茶水)
	16	提供書報雜誌或電視機
	17	提供哺集乳室
	18	服務場所設有無障礙廁所
	19	服務場所內(梯間、廁所等)設有防滑或其他安全提醒措施
	20	提供書寫檯及文具

	21	提供電腦查詢或輔助系統
	22	提供免費無線上網
	23	提供意見箱及意見調查表
	24	提供其他便利措施(老花眼鏡、輪椅、影印服務為必備項目)
	25	服務場所宣導資料放置位置明顯適宜、分類清楚並排放整齊
	26	服務場所宣導資料內容符合時宜(未過時)
	27	提供其他多元化傳播管道進行宣傳(或參與公益、社區活動進行施政宣導)
	28	提供正確申請案件相關資訊(處理時限表、申請書表、填寫範例等)
	29	提供服務場所各項設備之使用說明

### 三、【人員-基本服務】

總題數 0 (缺項數0)無缺失： 0 缺失： 0 合格率： #DIV/0!

	1	服務人員均配戴識別證、名牌(或穿著制服、工作背心)
	2	服務人員穿著乾淨整齊(無穿著汗衫、內衣或拖鞋等情形)
	3	服務人員於服務過程能說您好、請稍後、謝謝、不客氣、再見等禮貌性用語
	4	服務人員主動詢問服務需求
	5	服務人員相關諮詢服務嫻熟或受(處)理案件專業

### 四、【其他建議事項】(考核指標以外之建議事項)

(1)優點

A:

B:

C:

D:

(2)缺失及建議

A:

B:

C:

D:

考核照片暨說明

照片1：	照片2：
照片3：	照片4：
照片5：	照片6：
照片7：	照片8：