

澎湖區營業處 105 年度 1 月至 6 月提升服務品質執行計畫考核結果彙整表

一、考核成績：

考核項目成績 (1000 分)					總分
優質便民服務面向 (400 分)		資訊網路服務面向 (300 分)		創新加值服務面向 (300 分)	
服務 流程	機關形象 及顧客關係	資訊提供 及檢索服務	線上服務 及網路參與	提供創新 服務情形	
200 分	200 分	100 分	200 分	300 分	
183	182	87	170	240	856

二、考核項目優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形：

考核項目	優點	缺點	建議改善事項	改善事項 辦理情形	備註
1.服務流程	單一窗口簡化申辦流程，提供民眾便捷服務。				
2.機關形象及顧客關係	服務人員及志工均能主動與用戶親切互動，洽公環境整潔舒適。		1.閱覽室燈具勿以感應式控制，以免影響閱讀。 2.服務人員電話禮貌還須加強。	1.總務組已修改為手動式控制。 2.業務組時時叮嚀櫃台服務人員注意電話禮貌。	
3.資訊提供及檢索服務					
4.線上服務及網路參與					
5.提供創新服務情形	工研院在用戶廳設置智慧電網模擬展示場。		設置引導人員	與本處業務無涉	

經辦



課長



經理



副處長

處長

