

## 嘉義區營業處 107 年度 7 月至 12 月提升服務效能執行計畫自行考核結果彙整表

## 一、考核成績：

考核項目(總成績 1000 分)		分數
基礎服務 面向 (200 分)	服務一致及正確 (100 分)	98
	服務友善 (100 分)	100
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	99
	服務可近性 (100 分)	99
	服務成長及優化 (100 分)	98
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	99
	服務精進機制 (100 分)	100
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	100
	意見回應處理情形 (100 分)	98
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	100
		總分： 991 分

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.服務一致及正確	推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	無			
2.服務友善	營造為民服務專業、親切之良好形象，重視顧客關係。	無			
3.服務便捷	簡化申請用電手續及應檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類與格式，縮短申辦案件處理時間。	無			
4.服務可近性	關注服務對象屬性，採行客製化、提供專人全程服務。	無			
5.服務成長及優化	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性之其他服務措施	無			
6.內部作業簡化	檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序	無			
7.服務精進機制	鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務，並定期檢討創意服務措施。	無			

8.服務滿意情形	每年6月辦理滿意度調查作業，針對調查結果，進行趨勢分析，提出檢討改善情形且確實執行。	無			
9.意見回應處理情形	有效及時處理用戶之意見、抱怨及陳情。	無			
10.開放創新	鼓勵員工提出服務創新提案。	無			

經辦

課長

經理

副處長

處長