

台糖公司 高雄區處 102 年下半年度
提升服務品質執行計畫自行考核結果統計表

製表日期：102.12.12

評核 面向	評核項目	評核指標	次評核指標	得分	總分	
優質便 民服務 (600 分)	服務流程 (280 分)	服務流程便捷 性(180 分)	1. 單一窗口服務全功能程度(60 分)	51	830	
			2. 申辦案件流程簡化程度(60 分)	52		
			3. 申辦案件書表減量程度(60 分)	50		
		服務流程透明 度(100 分)	1. 案件處理流程查詢公開程度(60 分)	50		
			2. 案件處理流程主動回應程度(40 分)	36		
	機關形象 (170 分)	服務場所便利 性(50 分)	洽公環境適切程度(50 分)			45
			服務行為友善 性與專業性 (90 分)	1. 服務親和程度(40 分)		35
				2. 服務可勝任程度(50 分)		45
	顧客關係 (150 分)	服務行銷有效 性(30 分)	施政宣導有效程度(30 分)			25
			民眾滿意度 (80 分)	機關服務滿意度(80 分)		70
	民眾意見處理 有效性(70 分)	民眾意見回應與改善程度(70 分)		60		
資訊流 通服務 (200 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	資訊公開適切 性與內容有效 性(50分)	公開法令、政策、服務資訊程度及內容 正確程度(50 分)	41		
		資訊檢索完整 性與便捷性 (50 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(50 分)	40		
	線上服務及 電子參與 (100 分)	線上服務量能 擴展性(50 分)	線上服務提供及使用情形(50 分)		40	
		電子參與多樣 性(50 分)	電子參與多元程度(50 分)		40	
創新加 值服務 (200 分)	提供創新服 務情形 (200 分)	有價值的創新服務 (130 分)		100		
		服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 分)		20		
		服務措施執行方法效能性 (20 分)		15		
		組織內部創新機制 (20 分)		15		