

# 交通部臺灣鐵路管理局為民服務不定期考核工作計畫

110年1月8日發社字第1091302284號函

110年1月19日交秘字第1100000975號函

110年1月25日鐵企管字第1100002512號函

## 壹、依據：

一、國家發展委員會110年1月8日發社字第1091302284號函頒「第4屆政府服務獎評獎實施計畫」。

二、交通部110年1月19日交秘字第1100000975號函訂定「110年度交通部服務獎實施計畫」。

三、本局全面提升服務品質執行計畫。

貳、目標：全面提升本局服務品質，建立為民服務工作自行考核制度。

## 參、實施對象：

一、為民服務不定期考核→各車站。

二、服務獎參獎一局內各單位、直屬機構及各一等以上車站。

## 肆、為民服務不定期考核實施方式：各車站

一、各運務段對轄屬車站，每月應不定期實施為民服務督導考核。

二、運務處應組成本局為民服務不定期考核小組，每半年1次不定期實施考核。

三、車站平時應指定專人保管考核內容相關資料，並落實代理人制度，倘未能提供前開資料，考核小組得酌情扣分。

四、考核內容：「交通部臺灣鐵路管理局為民服務不定期考核項目及評分表」。

## 五、考核結果：

- (一) 運務處應將各運務段每月為民服務不定期考核結果，送轄屬各車站參考，並公布於本局網頁。
- (二) 運務處應於每年1月10日及7月10日前，將實施為民服務考核結果送企劃處登載於本局網頁；提送之考核結果內容應包含實施考核機關、受考核機構或單位名稱、考核項目、考核成績、考核年月、考核結果處理情形及優缺點紀錄摘要。
- (三) 運務處對於為民服務不定期考核所發現應改進事項，應予輔導並定期檢查；對於具有供其他站參考改進之特殊服務措施，應廣為宣導推廣至其他車站參考。
- (四) 運務處得依業務需要，另行訂定為民服務不定期考核辦法，並就考核結果辦理獎懲。

伍、運務處及各運務段應成立「服務獎工作小組」，集合各類專長及具參獎經驗人員組成團隊，積極協助並指導參獎車站。

陸、本(110)年度本局於「數位創新加值」或「社會關懷服務」項別擇一參獎單位，成立「服務獎輔導小組」，成員如下：

一、數位創新加值：

由本局主任秘書擔任召集人，企劃處處長(或指派代理人)擔任副召集人，由運務處1員、主計室(1員)、資訊中心(2員)等單位指派業務熟悉之科長、專員(或相當層級人員)擔任委員。

二、社會關懷服務：

由本局主任秘書擔任召集人，企劃處處長(或指派代理人)擔任副召集人，由運務處(2員，其中1員為負責為民服務承辦科)、主計室(1員)、資訊中心(1員)等單位指派業務熟悉之科長、專員(或相當層級人員)擔任委員。

三、另視實際情況得外聘專家學者，以適時共同輔導車站及局內參獎單位，參加「交通部服務獎」暨行政院「政府服務獎」評獎。

柒、服務獎評獎類別：

數位創新加值類及社會關懷服務類：

評核項目共計4項：創新性（30分）、效益及影響（40分）、可持續性（15分）及擴散應用（15分），4項評核項目成績加總後總分最高為100分。

評核項目	評核內容
創新性 (30分)	服務策略或措施有別於現行作法。
效益及影響 (40分)	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題。
可持續性 (15分)	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。
擴散應用 (15分)	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。
合計 100 分	

捌、服務獎實施方式：

一、數位創新加值類或社會關懷服務類：

運務處每年推薦 1 個一等以上績優車站或本局推薦單位擇一，參加「交通部服務獎」評獎。

二、作業時程－數位創新加值類或社會關懷服務類：

作業項目	時程
提報推薦參獎名單	110年2月26日

受推薦參獎機關提送參獎申請書	110年4月20日
「交通部服務獎」評審	110年4月下旬至5月中旬
輔導獲獎機關參加「政府服務獎」事宜	110年5月下旬
推薦參加「政府服務獎」	110年6月21日至30日
※以上作業時程得視實際狀況予以調整	

三、評審內容：依據「第4屆政府服務獎評獎實施計畫」及「110年度交通部服務獎實施計畫」。

四、服務獎評獎獎勵標準：（以不重複敘獎為原則）

（一）獲「政府服務獎」：首長（主管）及主要承辦人員，記大功1次，其他有功人員、主管（上級）單位輔導有功人員，依相關規定辦理敘獎。

（二）獲「交通部服務獎」：首長（主管）及主要承辦人員，記功2次，其他有功人員、主管（上級）單位輔導有功人員，依相關規定辦理敘獎。

（三）本局獎勵方式：

1. 獲交通部推薦代表交通部參加「政府服務獎」—數位創新增值類或社會關懷服務類，受考單位主管及承辦人員、有功人員，依交通部服務獎規定辦理敘獎，另頒發該單位獎勵金2萬元整。

2. 未獲「交通部服務獎」獎項—數位創新增值類或社會關懷服務類，受考單位主管及承辦人員記嘉獎2次，另有功人員依相關規定敘獎。

玖、經費：數位創新增值類或社會關懷服務類參獎經費部分，由運務處及企劃處各自籌編，以專款專用方式支援參獎車

站或本局推薦參獎單位。

拾、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正。