

交通部臺灣鐵路管理局為民服務不定期考核工作計畫

97年11月19日鐵秘二字第0970027574號函修正

98年9月28日鐵秘二字第0980025695號函修正

99年8月27日鐵秘二字第0990024481號函修正

100年3月14日鐵秘二字第1000007109號函修正

100年8月26日鐵秘二字第1000024973號函修正

101年8月29日鐵秘二字第1010026257號函修正

101年8月29日鐵秘二字第1010026257號函修正

102年8月29日鐵秘二字第1020027810號函修正

103年9月3日鐵企管字第1030028735號函修正

104年4月24日鐵企管字第1040013548號函修正

105年1月18日鐵企管字第1050001193號函修正

106年2月18日鐵秘二字第1060004326號函修正

107年2月13日鐵秘二字第1070004879號函修正

壹、依據：

- 一、國家發展委員會107年1月15日發社字第1071300028號函頒「第2屆政府服務獎」評獎實施計畫。
- 二、交通部107年1月23日交秘字第1070001765號函「107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—局內各單位、直屬機構及各二等以上車站。

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秘書室登載於本局網頁；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、本局成立「服務獎督導小組」，由本局主任秘書擔任召集人，秘書室副主任擔任副召集人，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，另視實際情況得外聘專家學者，以適時共同輔導車站及服務規劃機關，參加交通部「服務獎」暨行政院「政

府服務獎」評獎。

一、整體服務類：

評核構面共計5項：基礎服務(200分)、服務遞送(300分)、服務量能(200分)、服務評價(200分)及開放創新(100分)，5項評核構面成績加總後總分最高為1000分；各評核構面皆包括若干評核項目如下，各項項目如何實際評核詳見「[第2屆政府服務獎評獎實施計畫](#)」。

評核構面	評核項目
基礎服務 (200分)	服務一致及正確
	服務友善
服務遞送 (300分)	服務便捷
	服務可近性
	服務成長及優化
服務量能 (200分)	內部作業簡化
	服務精進機制
服務評價 (200分)	服務滿意情形
	意見回應處理情形
開放創新 (100分)	開放參與
	創新性

二、專案規劃類：

評核構面共計4項：問題分析(200分)、規劃內容(300分)、推動成效(400分)及開放創新(100分)，4項評核構面成績加總後總分最高為1000分；各評核構面皆包括若干評核項目如下，各項項目如何實際評核詳見「[第2屆政府服務獎評獎實施計畫](#)」。

評核構面	評核項目
問題分析 (200分)	專案問題分析
規劃內容 (300分)	實施策略與方法
推動成效 (400分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
開放創新 (100分)	1. 開放參與 2. 創新性

柒、服務獎實施方式：

一、整體服務類：

運務處每年推薦 2 個二等以上績優車站，依照交通部分配名額 2 名，參加「交通部服務獎」評獎。

二、專案規劃類（每年由交通部指定）：

局內各單位、直屬機構，得由本局「服務獎督導小組」遴選績優單位，參加「政府服務獎」評獎。

三、作業時程－整體服務類（車站）：

作業項目	時程
運務處提送翌年推薦參獎車站名單及參獎執行計畫	每年11月30日前
「交通部服務獎」實地評獎	每年10月至12月
本局「服務獎督導小組」考核當年度參獎車站執行進度簡報	每年3、6、9月上旬

運務處提送當年度「參獎車站名單」及「參獎申請書」	每年10月5日
本局提送「參獎車站名單」及「參獎申請書」至交通部	每年10月中旬
※以上作業時程得視實際狀況予以調整	

四、評審內容：依據「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」及「107年度交通部服務獎實施計畫」。

五、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」—整體服務類（車站），受考單位主管及承辦人員、有功人員，依交通部服務品質獎規定辦理敘獎，另頒發該站獎勵金2萬元整。
 2. 獲「交通部服務獎」獎項，但未獲推薦參加「政府服務獎」—整體服務類（車站），受考單位主管及承辦人員記功1次，另頒發該站獎勵8仟元整，餘有功人員依相關規定辦理敘獎。
 3. 未獲「交通部服務獎」獎項—整體服務類（車站），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。

4. 獲交通部推薦代表交通部參加「政府服務獎」－專案規劃類(單位)，受考單位主管及承辦人員、有功人員，依交通部服務品質獎規定敘獎。

5. 未獲交通部推薦代表交通部參加「政府服務獎」－專案規劃類(單位)，受考單位主管及承辦人員記嘉獎 2 次，另有功人員依交通部服務品質獎規定敘獎。

捌、經費：參獎經費部分，由運務處及秘書室各自籌編，以專款專用方式支援參獎車站。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正。