

附表 1

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

| 評核構面 | 評核指標 | 評核重點 | 次評核重點 | 評分 | 備註 |
|------------------|--------------------------------|---|--|----|----|
| 優質便民服務 (400分) | 服務流程 (200分) | <u>一、服務流程便捷性</u> | (一)單一窗口服務全功能程度 (二)申辦案件流程簡化情形 | | |
| | | <u>二、服務流程透明度</u> | (一)案件處理流程查詢公開程度 (二)案件處理流程主動回應程度 | | |
| | 機關形象及 顧客關係 (200分) | <u>一、機關形象</u> | (一)服務設施合宜程度 (二)服務行為友善性及專業度 (三)服務行銷有效程度 | | |
| | | <u>二、顧客滿意情形</u> | (一)機關服務滿意情形 (二)民眾意見回應與改善情形 | | |
| 資訊網路服務 (300分) | 資訊提供及 檢索服務 (100分) | <u>一、資訊(料)公開適切性與內容有效性</u> | | | |
| | | <u>二、資訊檢索完整性與便捷性</u> | | | |
| | 線上服務及 <u>網路參與</u> (200分) | <u>一、線上服務量能擴展性</u> <u>二、網路參與應用情形</u> | | | |
| 創新增值服務 (300分) | 創新服務情形 (300分) | <u>一、有價值的創新服務</u> | | | |
| | | <u>二、創新服務標竿學習效益</u> | | | |
| | | <u>三、組織內部創新機制及運作情形</u> | | | |

評分說明：1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會 104 年 4 月 7 日編印之「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經本局「服務品質獎督導小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 2 交通部臺灣鐵路管理局（年度）（○月至○月）為民服務不定期考核結果統計表

| 編號 | 受考核機關（構）或單位名稱 | 考 核 項 目 成 績 | | | | 總分 | 考核年月 |
|----|---------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------|----|------|
| | | 服務流程 (200分) | 機關形象及顧客關係 (200分) | 資訊提供及檢索服務 (100分) | 線上服務及網路參與 (200分) | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

附表 3 交通部臺灣鐵路管理局（年度）（○月至○月）為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

| 編號 | 受考核機關（構）或 單位名稱 | 優點及建議改進事項摘要 |
|----|-------------------|-------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |