

# 台灣中油公司嘉南營業處 103 年度提升服務品質執行計畫

100 年 1 月 27 日銷企發字第 10010041090 號書函頒  
101 年 2 月 22 日銷企發字第 10100286630 號函修正  
102 年 1 月 16 日油行銷字第 10200119890 號函修正  
103 年 1 月 15 日油行銷字第 10310029900 號函修正

## 壹、計畫依據

- 一、行政院96年7月23日，院授研展字第 09600152471號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會102年8月15日，會研字第1022160894號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、經濟部102年1月14日，經研字第10204500360號函頒修正之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 四、本公司油品行銷事業部「103年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、計畫目標

為提升本公司為民服務品質，持續深化服務績效，導入創新服務方式，整合服務資源，促使顧客在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。本處訂定明確執行策略及計畫方案，期能促進民眾滿意、建立良善顧客關係，展現卓越的為民服務績效，實現服務之最高價值。

## 參、實施對象

擇本處日常業務中，需直接且高頻率面對民眾，提供服務之各直銷、加盟中心、各零售中心暨所轄加油站及民雄供油、豐德供油、台南供油、湖西供油等中心為實施對象，另由資訊組提供資訊服務建置，處長室稽核統籌本計畫推動。

## 肆、執行策略及具體推動作法

### 一、第一線服務機關：

面向	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
----	------	--------	------	------

一、優質便民服務	(一)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 單一窗口全功能服務	(1)規劃設置營業櫃台，推動全功能單一窗口服務，綜合受理各項申辦作業。	直銷中心	103.01~103.12
			(2)規劃營業櫃檯受理臨櫃、信函、電話、傳真及E-Mail申辦案件之多元化購油方式及便利性。	直銷中心	103.01~103.12
			(3)規劃走動式服務或特殊服務方式。	直銷中心	103.01~103.12
		2. 簡化申辦案件流程	(1) 推動購油手續簡化作業，縮短案件處理時間。	直銷中心	103.01~103.12
			(2)推動「IC提貨卡」取代「紙本提單」，簡化櫃檯開單及供油中心灌裝作業。	直銷中心	103.01~103.12
		3. 申辦案件書表減量	(1)推動購油案件須檢附之各類紙本書表種類與格式予以減量。	直銷中心	103.01~103.12
			(2)規劃客戶於申辦過程，減少補件次數。	直銷中心	103.01~103.12
			(3)規劃其他便利客戶檢附書表之作為。	直銷中心	103.01~103.12
		(二)營造機關為民服務專業、親切之良好形象	4. 案件處理流程查詢公開化	(1)規劃營業櫃檯須提供承辦部門及電話等訊息。	直銷中心
			(2)規劃營業櫃檯須提供購油案件進度之查詢管道（含電話、網路、傳真、現場等查詢）。	直銷中心	103.01~103.12
			(3)推動營業櫃檯及營業處網頁公布購油處理流程。	直銷中心	103.01~103.12
			(4)推動營業櫃檯須主動告知客戶購油處理流程及作業時間。	直銷中心	103.01~103.12
	5. 案件處理流程主動回應		(1)規劃營業櫃檯受理客戶購油及提油案件後，須提供送油確認訊息。	直銷中心	103.01~103.12
	(2)推動營業櫃檯遇客戶餘額不足或超過營業時間時，應主動告知客戶。	直銷中心	103.01~103.12		
1. 合宜的洽公環境及親切服務	(1)規劃營業櫃檯須提供美（綠）化環境及舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	直銷中心	103.01~103.12		
	(2)推動營業櫃檯之服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示須正確、易於辨識，且提供雙語（英語）標示服務。	直銷中心	103.01~103.12		
	(3)規劃申辦動線須妥適並符合客戶使用習慣。	直銷中心	103.01~103.12		

(三)重視顧客關係，提升民眾滿意度	2. 有效的服務行銷	(4)規劃申辦作業流程及動線標示須明確，並以中英文雙語方式揭露。	直銷中心	103.01~103.12
		(5)推動營業櫃台服務窗口及服務項目標示須明確。	直銷中心	103.01~103.12
		(1)提升加油站環境的適切性，推行加油站精緻服務。	零售中心	103.01~103.12
		(2)規劃設置無障礙設施，如斜坡道、專用停車位、愛心、身障道、專用停車位、愛心、身障專用盥洗室等設施，並須檢測及維護。	行政組	103.01~103.12
		(3)規劃各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等）須定期檢查，以確保設施品質。	直銷中心	103.01~103.12
		(4)推動營業櫃檯須提供各種申辦書表及填寫範例，並置放宣導資料供客戶取閱。	直銷中心	103.01~103.12
		(5)規劃汽機車及腳踏車專用停車場所。	行政組	103.01~103.12
		(6)規劃營業櫃檯須提供客戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。	直銷中心	103.01~103.12
		(7)推動設置諮商室或指定特定地點，提供客戶諮商服務。	直銷中心	103.01~103.12
		(8)規劃辦理大客戶業務座談會，雙向溝通並協助客戶解決用油事宜。	直銷中心	103.01~103.12
1. 顧客滿意度調查及提出改善服務措施		(9)規劃成立「技術服務團隊」，協助客戶解決用油問題及節約能源並提供油品諮詢服務。	直銷中心	103.01~103.12
		(10)自營加油站透過以下各種方式，以有效配合政府宣導政策並辦理業務廣宣活動： A. 加油站配合政府政策辦理相關宣導事宜。 B. 加油站設置公告欄張貼各項活動訊息。 C. 加油站配合商品行銷活動佈置廣宣物品。	零售中心	103.01~103.12
		(1)每年辦理乙次「直銷客戶滿意度調查」，針對客戶對各項服務之滿意度進行分析，並提出改善措施及執行績效。	直銷中心	103.01~103.12
		(2)為提高顧客滿意度，自營加油站規劃辦理以下事項：	零售中心	103.01~103.12

		2. 有效處理及回應民眾意見	<p>A. 每年自行辦理顧客滿意度問卷調查。</p> <p>B. 定期實施CEM（顧客經驗管理），辦理顧客滿意度電話調查。</p> <p>(1) 訂定油料品質客訴處理機制及標準作業程序。</p> <p>(2) 落實客戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討客戶意見反映之處理機制及標準作業程序。</p> <p>(3) 客戶以書面、口頭〈含電話〉、電子信箱申訴案件確實予以管登、追蹤處理及建檔每月陳報。</p> <p>(4) 設定客戶申訴案件處理期限，於期限內處理完成，未完成者專人稽催辦理。</p> <p>(5) 拜訪客戶或召開協商會議，以提供客戶協談諮商服務。</p> <p>(6) 客服中心設置1912專線，24小時受理民眾意見，並以後送單系統追蹤業務相關單位處理改善。</p> <p>(7) 網站主動積極提供多項管道，如「處長信箱」、「留言板」、「線上問卷」、「FAQ」、...等。</p>	<p>直銷中心 零售中心 加盟中心</p> <p>直銷中心 零售中心 加盟中心</p> <p>直銷中心 零售中心 加盟中心</p> <p>直銷中心 零售中心 加盟中心</p> <p>直銷中心 零售中心 加盟中心</p> <p>直銷中心 零售中心 加盟中心</p> <p>資訊組</p>	<p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p>
二、資訊流通服務	(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	<p>1. 公開法令、核心政策、執行計畫、各項服務措施</p> <p>2. 網站內容正確、適切有效，提升網站檢索的互動友善性，及資訊檢索完整與便捷性</p>	<p>(1) 網頁主動公開與客戶相關或民眾關心之資訊如最新油品牌價、油汽調價機制等。</p> <p>(2) 網頁提供公開服務措施、行銷簡訊、常見問答集(FAQ)及最新活動簡訊等訊息。</p> <p>(3) 網站內容之更新均依據本公司訂定之全球資訊網運作機制，由各單位提出需求並經主管審核後，由權責單位更新網頁，確保網頁內容即時正確。</p> <p>(4) 本公司外網通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>(5) 各營業處可連結總公司網站導覽網頁，以表列方式依各項大、中、小類主題分類查詢。</p> <p>(6) 提供完整性與便捷性的網頁查詢環境。同時提供分類檢索服務其搜詢模式分為精確、主題、模糊，查詢顯示格式分為精簡與詳細。</p>	<p>資訊組</p> <p>資訊組</p> <p>資訊組</p> <p>資訊組</p> <p>資訊組</p>	<p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p> <p>103.01~103.12</p>

	<p>(二)推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通</p>	<p>1. 提供多元化便利之線上服務 2. 電子表單簡化 3. 提供民眾意見反映、討論區與其他電子參與方式，以及互動機制並實際回應</p>	<p>(1)線上電子發票服務。 (2)線上申請：提供客戶各類線上服務，如購油、各類卡片之申請、網路或電話語音預約訂貨或取消等服務。 (3)線上查詢：客戶訂單處理進度查詢、客戶即時購油額度查詢、客戶交易明細查詢等服務。 (4)客戶提單IC卡化：結合網路與智慧型IC卡片功能，客戶於線上以觸控螢幕即時查詢提單餘額、自行輸入交易數量、灌裝完成後主動發電子郵件告知本次交易數量、出廠時間等訊息。方便客戶油品存量調度。 (5)會員服務專區：會員點數查詢、會員交易明細查詢、會員回饋促銷活動公告等服務。 (6)提線上服務注意使用者隱私權保護措施，善盡客戶資料保護責任。 (7)提供顧客意見反映、討論區與其他電子參與方式強化互動機制，並實際積極回應。</p>	<p>直銷中心 直銷中心 零售中心 加盟中心 直銷中心 零售中心 加盟中心 供油中心 零售中心 資訊組 資訊組</p>	<p>103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12</p>
<p>三、創新 新 加 值 服 務</p>	<p>(一)建構有價值的創意思務，提升服務產出率與效能</p>	<p>推動有價值的創新服務 1. 不出門能辦大小事：善用資訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾快速取得服務。 2. 臨櫃服務一次OK 3. 主動關心服務到家 4. 服務評價回饋 5. 跨機關電子查驗 6. 智慧辦公</p>	<p>檢討各單位服務之項目、時間、地點以及技巧等，提供有價值的創意思務： (1)讓客戶不出門能辦大小事。 (2)自營加油站規劃推動自助加油：為提供顧客「自己為自己加油」的不同交易方式選擇，裝設自助加油設備以滿足顧客需求。 (3)加盟加油站規劃推動MIR油品快速檢測：每月以MIR油品快速檢測，進行加盟站油品控管，以確保消費者權益。 (4)強化臨櫃服務一次OK (5)成立「技術服務團隊」，協助客戶解決用油問題及節約能源並提供油品諮詢服務。 (6)改進服務流程及技巧等。</p>	<p>直銷中心 零售中心 加盟中心 零售中心 加盟中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心 零售中心 加盟中心</p>	<p>103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12 103.01~103.12</p>

		7. 其他創新服務樣態			
	(二)創新服務標竿學習	創新服務標竿學習	(1)自營加油站規劃導入顧客經驗管理(CEM)：結合會員基礎及專業客服中心外撥功能，辦理CEM，以落實加油站服務改善措施。 (2)以顧客經驗管理CEM為基礎，擴大加油站精緻服務推廣層面，並結合年度服務競賽活動，以提升加油站服務品質的一致性。	零售中心	103.01~103.12
	(三)組織內部創新機制及運作	組織內部創新機制及運作	(1)加強服務創新及運作。 (2)推展知識管理(KM)：透過導入「知識管理」的三大要素—「知識庫」、「知識社群」與「專家黃頁」，並將其充份融入日常工作中，期促進「知識應用」與「經驗傳承」，進而達成「價值創新」的目的目的。	零售中心  各部門 各部門	103.01~103.12  103.01~103.12

## 伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據「中油公司103年度提升服務品質執行計畫」訂定，並於103年1月31日前報事業部備查。
- 二、研訂年度執行計畫時應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮公司之特色。
- 三、本執行計畫公開於本處對外網站及服務場所，並確實執行。
- 四、成立「提昇服務品質推動小組」，負責推動各項計畫措施，及管控執行績效。

## 陸、考核作業

平時考核：本處應自行考核提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，大部及本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

### (一)自行考核

1. 本處自行考核：本處應依所擬定之執行計畫，配合「政府服務品質獎

評獎實施計畫」評核項目及標準(如附表一)，於上、下半年度自行實施考核各1次，考核結果(如附表二格式)需登載於本處網頁，另分別於103年7月10日及104年1月10日前送本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」備查。

2. 提報執行績效與成果：本處應於104年1月10日前將當年度執行績效與成果提報本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」。

## (二)不定期考核

1. 考核方式：由本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」進行實地查核，該查核以不定期方式為之。
2. 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」不定期考核結果，將函知本處辦理；本處收到事業部考核結果函文後，1個月內應就改進事項辦理情形陳報本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」。

柒、獎勵方式：依據事業部訂定辦法辦理。

捌、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

103年度\_\_\_\_\_營業處上半年/全年提升服務品質執行計畫考核項目及評分表

總分（滿分1000 分）

考核日期： 年 月 日

一、優質便民服務構面（600分）	優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
1. 服務流程（300分）  *小計：	1-1 服務流程便捷性（200 分）  * 得分：	1.單一窗口服務全功能程度（70分） 2.申辦案件流程簡化程度（70分） 3.申辦案件書表減量程度（60 分）	1. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。（1-70 分） 2. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。（1-70 分） 3. 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。（1-60 分）
	1-2 服務流程透明度（100 分）  * 得分：	1.案件處理流程查詢公開程度（60 分）	※ 提供案件承辦資訊種類（40 分）： 30-40 分 提供承辦部門（中心、組或其他）及電話，且於服務場所及營業處網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 20-30 分 提供承辦部門（中心、組或其他）及電話，且於服務場所及營業處網站（頁）公布標準處理流程。 1-20 分 提供承辦部門（中心、組或其他）及電話。
			※ 提供案件查詢管道種類（20 分）： 15-20 分 提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。 10-15 分 提供現場、電話及網路查詢。 1-10 分 提供現場查詢。



		2.案件處理流程主動回應程度(40分)	<p>30-40分 營業處受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p> <p>1-30分 營業處受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>
<p>2. 機關形象及顧客關係 (300分)</p> <p>*小計：</p>	<p>2-1 洽公環境及服務行為(100分)</p> <p>*得分：</p>	<p>1. 洽公環境適切程度(100分)</p>	<p>※ 洽公環境滿意度(50分)：</p> <p>1-50分 依民眾對於機關整體洽公環境的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p> <p>※ 服務設施合宜程度(50分)：</p> <p>30-50分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p> <p>15-30分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>1-15分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>
	<p>2-2 服務行銷有效性(40分)</p> <p>*得分：</p>	<p>1. 服務親和程度(30分)</p>	<p>※ 洽公服務禮儀滿意度(20分)：</p> <p>1-20分 依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p>

			<p>※ 電話禮貌測試績效（10分）：</p> <p>6-10 分 營業處電話禮貌測試結果優良。（測試分數90 分以上）</p> <p>3-6分 營業處電話禮貌測試結果良好。（測試分數80 分以上）</p> <p>1-3分 營業處電話禮貌測試結果普通。（測試分數70 分以上）</p>
		2. 服務可勝任程度（10 分）	<p>8-10 分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。</p> <p>6-8分 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。</p> <p>4-6 分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。</p> <p>2-4 分 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。</p> <p>1-2 分 服務人員回應問題正確率達 65% 以上。</p>
	2-3顧客滿意度(80 分) * 得分：	1. 施政宣導有效程度（10 分）	<p>1-10 分 透過施政宣導提升民眾對於營業處業務及服務的認知與回應情形。</p>
		1. 營業處服務滿意度（70 分）	<p>1-70 分 依營業處服務滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p>
	2-4 民眾意見處理有效性（80 分） * 得分：	1. 民眾意見回應與改善程度（80 分）	<p>1-80 分 依民眾意見處理滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p>

資訊流通服務構面(200分)		資訊流通服務著眼於確保各營業處資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
4. 資訊提供及檢 索服務 (100分)  *小計：	4-1 資訊公開適 切性與內容 有效性 (60分)  * 得分：	1. 公開法令、政策、 服務資訊程度、內 容正確程度及網 站符合無障礙規 範(60分)	※ 依據「政府資訊公開法」第7條 主動公開相關資訊於網站(頁) 比例(15分)： 8-15分 應公開且已公開資訊比例達100% 以上，並於網站(頁)設置「主動 公開資訊」專區。
			※ 服務措施及出版品資訊周知度 (10分)： 8-10分 公開服務措施、FAQ、區處活動、 文宣品、出版品，另其他重要資訊1 種以上。 5-8分 公開服務措施、FAQ、區處活動、 文宣品、出版品。 1-5分 公開服務措施、FAQ、區處活動、 文宣品。

			<p>※ 資訊內容正確程度(20分)</p> <p>15-20 分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>10-15 分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13 件。</p> <p>1-10 分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12 件。</p> <p>網</p> <p>※網站符合無障礙規範(15分)</p> <p>15分 101 年度內取得或更新認證者。</p> <p>7 分 101 年度前取得或更新認證者。</p>
	<p>4-2 資訊檢索完整性與便捷性(40分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)</p>	<p>1-40 分 營業處網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p>
<p>5. 線上服務及電子參與(100分)</p> <p>*小計：</p>	<p>5-1 線上服務量能擴展性(50分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形(50分)</p>	<p>※ 線上服務量能(30分)：</p> <p>1-30 分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p> <p>※ 線上服務推廣績效(10分)：</p> <p>1-10 分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。</p> <p>※電子表單簡化績效(10分)：</p> <p>5-10 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。</p> <p>1-5 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>

	<p>5-2 電子參與多樣性 (50 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 電子參與多元程度 (50 分)</p>	<p>40-50 分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應。</p> <p>30-40 分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1種，且有互動機制及實際回應。</p> <p>1-30 分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。</p>
<p>創新加值服務構面(200分)</p>		<p>創新加值服務，著眼於鼓勵各營業處能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。</p>	
<p>評核項目</p>	<p>評核指標</p>		<p>評分注意事項</p>

<p>6. 提供創新服務情形 (200 分)</p> <p>*小計：</p>	<p>※ 有價值的創新服務 (150 分)</p> <p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1) 跨機關整合：例如營業櫃台及自營加油站配合跨機關服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，及配合其他機關、單位之政令宣導或業務，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(2) 服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。</p> <p>(3) 服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>(4) 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。</p> <p>(5) 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>2. 內部管理面向：從營業處內部、各營業處間、營業處與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p> <p>3. 其他創新服務樣態。</p>	<p>1. 各營業處提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。</p> <p>2. 營業處填報執行情形應載明創新增值服務措施名稱，並且3個評核指標應分項敘述，分別提出佐證。</p> <p>3. 創新增值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p> <p>4. 實地評審時由評審小組進行訪談、檢測及查核。</p>
	<p>※ 服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 分)</p>	
	<p>※ 組織內部創新機制 (20分)</p>	
<p>優點、建議以及改進事項：</p>		

附表二

103年度\_\_\_\_\_營業處上半年/全年提升服務品質執行計畫考核結果統計表

考核項目成績 (1000 分)						總分
構面 1 「優質便民服務」 (600 分)		構面2 「資訊流通服務」 (200 分)		構面3 「創新增值服務」 (200 分)		
服務 流程 (300分)	機關 形象 及顧客 關係 (300分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	線上服務及 電子參與 (100分)	提供創新 服務情形 (200分)		