



附件一

經濟部台灣自來水公司第六區管理處
105 年度提升服務品質執行計畫



台灣自來水公司第六區管理處

105 年 2 月

台灣自來水公司
第六區管理處

105 年度提升服務品質執行計畫

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、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒之「第九屆政府服務品質獎評獎實施計畫暨作業手冊」。
- 三、本公司總管理處 105 年 2 月 16 日台水企字第 1050004602 號函頒「本公司 105 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本處為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾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。

參、實施對象：本處所屬各課、室、組、中心、管理所、各給水廠及各服務(營運)所。

肆、執行策略及具體作法

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|------------------------------|----------------------|----------------|--|--------------|--------------|
| 壹、優質便民服務 一、服務流程 (200分) | (一)服務流程便捷性 (120分) | 1. 單一窗口服務全功能程度 | 各營運(服務)所設置全功能櫃台(單一窗口)，落實執行「一處收件、全程服務」單一窗口，整合服務流程的完整度。 | 每日 | 各所 |
| | | 2. 申辦案件流程簡化情形 | 縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間及縮短案件處理時間： (1) 各所將各項申請應備文件及標準作業流程所需程序及時間製作看板標示於營業廳 (2) 以本公司所訂標準作業時間為基礎，加以管控，俾縮 | 每日 每日 | 各所 各所 |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|----|-----------------|-----------------|--|---|--|
| | | | <p>短等待及處理時間。</p> <p>(3) 善用資訊科技協助業務資料查詢，減少<u>民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料</u>，並提高各單位使用<u>跨機關電子認證(含利用網路e櫃台憑證會員及使用憑證申辦業務)</u>的使用比例。</p> <p>(4) 本處積極推廣跨機關電子認證申辦案件(網路e櫃台憑證會員及使用憑證申辦項目)。</p> <p>(5) 積極推廣用戶申辦電子帳單(電子收據)。</p> <p>(6) 每半年辦理檢討簡化各項申辦案件流程1次(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等法規及制度的修訂)。</p> | <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>4、9月</p> | <p>各所</p> <p>各所、業務課</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> |
| | (二)服務流程透明度(80分) | 1. 案件處理流程查詢公開程度 | <p>1、提供案件承辦資訊：</p> <p>(1) 本處網頁及各所營業廳公告承辦單位(課、室、組、中心、廠、所及股別)、電話及服務據點等訊息。</p> <p>(2) 於本處網頁及各所營業廳將各項申辦案件之標準處理程序及辦理時限公佈，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>2、提供案件多元查詢管道，方便民眾使用：</p> <p>(1) 於本處網頁及各所營業廳公布案件處理流程，供民眾參考。</p> <p>(2) 提供現場、電話、傳真、e-mail、網路及其他方式(如APP或二維條碼等)</p> | <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> | <p>各所、總務室、資訊小組</p> <p>各所、業務課、資訊小組</p> <p>各所</p> <p>各所、業務課、資訊小組</p> |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|--------------------|----------------|-----------------|---|-------------------------------------|-----------------------------------|
| | | | 等多元案件查詢管道。 (3) 並提供「用戶查詢案件回應時效登記簿」俾管控回應處理時效。 | 每日 | 各所 |
| | | 2. 案件處理流程主動回應程度 | (1) 臨櫃申辦案件於案件受理後主動通知申辦人案件辦理情形供民眾參考。 (2) 非臨櫃申辦之案件(利用網路 e 櫃台、1910、CSC 系統跨所、臨櫃跨所、郵寄、傳真等), 提供申請人收件確認及申辦結果通知, 並作成書面紀錄。 (3) 處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 | 每日 每日 每日 | 各所、資訊小組 各所 各所 |
| 二、機關形象及顧客關係 (200分) | (一)機關形象 (100分) | 1. 服務設施合宜程度 | (1) 每日辦理服務設施檢查 1 次： ①核心設施(含法定設施): 櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等), 申辦書表和填寫範例。 ②一般設施: 服務台、書寫台、免費無線上網、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室; 宣導資料及文具用品。 ③服務設施(電腦、影印機、飲水機…)提供必要的使用說明及由專人管理。 ④視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜的服務措施。 (2) 每半年辦理各所服務設施查核至少 1 次。 | 每日 每日 每日 6、12月 | 各所 各所 各所 業務課 |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|----|------|----------------|--|---|--|
| | | | (3) 每半年辦理服務設施民眾滿意度調查至少 1 次。 (4) 其他替代性或創意性的服務設備。 (5) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時，應考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。 (6) 辦理洽公環境檢查： ①各所每日進行環境美(綠)化，且其主管每月環境檢查 1 次，俾提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 ②每日檢查服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示是否正確、易於辨識，並提供雙語標示服務。 ③每月檢討申辦動線規劃是否妥適，符合民眾使用習慣。 ④每半年辦理洽公環境民眾滿意度調查至少 1 次。 (7) 推行無菸職場，建構無菸害的洽公環境。 | 5、10 月 每日 每日 每日、 每月 每日 每月 6、12 月 每日 | 業務課、 各所 各所 各所 各所 各所 業務課、各 所 各所 |
| | | 2. 服務行為友善性及專業度 | (1) 加強洽公服務禮儀： ①排定「櫃台引導人員」、「主管走動式管理」輪值及「櫃台人力支援」名冊。 ②招募志工，並安排基礎及特殊訓練，俾利志工參與各項服務工作。 ③輪值人員或志工主動協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理，俾使用戶快速完成所需 | 1 月 12 月 每日 | 各所 人事室、各 所 各所 |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|----|-------------|--|---|---|
| | | <p>之服務。</p> <p>④落實主管走動式管理及服務，由輪值主管協助引導民眾、機動調整櫃台人力，並作成紀錄。</p> <p>⑤辦理「服務禮貌月」活動：推動服務禮貌運動，並選拔績優人員公開表揚。</p> <p>⑥辦理提升服務品質講習會，分2梯次調訓。</p> <p>(2) 電話服務禮儀：</p> <p>①每週辦理電話禮貌訓練1次。</p> <p>②每月進行上、下班時間電話禮貌測試。</p> <p>➤ 輪流測試</p> <p>➤ 聯合測試</p> <p>(3) 每半年辦理洽公服務禮儀民眾滿意度調查1次。</p> <p>(4) 強化服務人員專業知識：</p> <p>①適時更新本處「櫃台服務人員手冊」(含業務Q&A)。</p> <p>②實施「每週一題」運動，提升同仁業務熟悉度。</p> <p>③併每月電話禮貌測試時辦理測試1次。</p> <p>④每半年不定期現場測試1次</p> <p>⑤視業務及服務對象需求，提升服務人員相關外語能力</p> <p>(5) 回應品質正確率除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，避免用戶來回補件情形。</p> | <p>每日</p> <p>3月</p> <p>6月</p> <p>每週</p> <p>每月</p> <p>5、10月</p> <p>12月</p> <p>每週</p> <p>每月</p> <p>6、12月</p> <p>12月</p> <p>每日</p> | <p>各所</p> <p>各所、業務課</p> <p>業務課</p> <p>各所</p> <p>業務課、測試小組</p> <p>各所、業務課</p> <p>業務課</p> <p>業務課</p> <p>業務課、測試小組</p> <p>業務課</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> |
| | 3. 服務行銷有效程度 | (1) 妥善規劃並辦理業務宣導： ①利用傳播媒體(報紙、廣播 | 12月 | 總務室、各 |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|----|------|------------------------------------|------|-------------|
| | | 電台、電視台…等) 宣導重要業務訊息。 | | 單位 |
| | | ②於本公司或其他機關之網站刊登宣導重要業務訊息。 | 12月 | 各單位 |
| | | ③參加當地縣、市政府、鄉鎮市區基層建設、消基會、…等，宣導重要業務。 | 12月 | 各單位 |
| | | ④辦理台水與您有約活動2場次。 | 3、8月 | 歸仁所、白河所、業務課 |
| | | ⑤辦理台水與南科有約活動。 | 12月 | 新市所、台南廠、業務課 |
| | | ⑥召開「政風座談會」，邀請學者、專家、標的團體共同參與。 | 12月 | 政風室 |
| | | ⑦辦理「水管商業務座談會」。 | 12月 | 業務課 |
| | | ⑧辦理「水質資訊e化」，提供各淨水場的平均水質資訊。 | 12月 | 水質課 |
| | | (2) 結合企業、機關、社區活動進行施政及業務宣導。 | 12月 | 各單位 |
| | | ①至學校、社區等機關辦理業務宣導。 | 12月 | 各單位 |
| | | ②配合各機關、公益團體之活動，進行業務宣導。 | 12月 | 各單位 |
| | | ③認養公共設施，提升公司形象。 | 12月 | 總務室 |
| | | (3) 加強媒體公關 | | |
| | | ①建立媒體及記者通訊名冊，並適時更新。 | 12月 | 總務室 |
| | | ②召開記者座談(聯誼)會 | 12月 | 總務室、各單位 |
| | | (4) 新聞輿情 | | |
| | | ①針對重要業務及績效主動發佈訊息。 | 每日 | 總務室、各單位 |
| | | ②針對負面報導進行檢討改 | 每日 | 總務室、各 |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|-----------------|---------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| | | | 善，如為不實報導主動澄清。 ④運用有線電視發佈緊急應變訊息。 | 每日 | 單位 操作課、總務室 |
| (二)顧客滿意情形(100分) | 1、機關服務滿意度 | (1) 每半年自辦服務滿意度調查1次，並強化調查的信度及效度(包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等)。 (2) 每半年辦理乙次中大型用戶訪查。 (3) 每年總處或國營會委外辦理乙次服務滿意度調查。 (4) 對於調查結果提出改善措施，並將查結果回饋於業務推動中，以持續精進服務作業。 (5) 針對內部同仁進行滿意度調查，以增進組織發展及提升服務品質。 | 5、10月 6、12月 12月 12月 12月 | 各所、業務課 各所 各所 各相關單位 人事室 | |
| | 2、民眾意見回應與改善程度 | (1) 訂定民眾意見反應(含新聞輿情)之標準作業程序： ①人民陳情案(含民眾意見信箱) ②新聞輿情處理 ③民代囑辦案件處理 ④台水與您有約活動之民眾提案 (2) 依規定時限追蹤處理民眾意見反應，並區分為「現場」及「非現場」定期檢討分析處理結果，提出改善建議，供首長決策參考： ①人民陳情案： A、除每月檢討分析1次外； 並將其案例張貼於電子 | 1月 1月 1月 1月 每月 | 總務室 總務室 總務室 業務課 總務室 | |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--|---|---|
| | | | <p>佈告欄提供各單位參考。</p> <p>B、每半年將人民陳情案件做成分析報告。</p> <p>②新聞輿情：指派專人管理並每月檢討分析1次</p> <p>③民代囑辦案件：指派專人管理並每月檢討分析1次</p> <p>④台水與您有約活動之民眾提案：舉辦活動時檢討分析一次</p> <p>(3) 每年檢討對民眾意見反應之標準作業程序至少1次。</p> <p>(4) 民眾回復不滿意案件，持續追蹤至滿意之各項積極措施；另民眾滿意度調查未回擲部分，輔以電話追蹤及再次寄送調查表。</p> | <p>6、12月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>3、8月</p> <p>12月</p> <p>每月</p> | <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>業務課</p> <p>總務室、</p> <p>總務室各單位</p> |
| <p>貳、資訊網路服務一、資訊提供及檢索服務(100分)</p> | <p>(一)資訊公開適切性與內容有效性(60分)</p> | <p>1、機關主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊</p> | <p>(1) 主動規劃公開與組織職責及服務措施等相關資訊，<u>應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解</u>，並注意網站資訊內容正確性。</p> <p>(2) 應公開資訊項目係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主，包括基本資料、法令、核心政策、執行計畫及預決算情形等項目，其公開方式以登載於網站(頁)為主，並設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(3) <u>對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。</u></p> | <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> | <p>資訊小組、各單位</p> <p>資訊小組、各單位</p> <p>資訊小組、各單位</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|---------------------|--|--|----------------|--------------------------|
| | 2、機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料 | (1) 主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。 (2) 主動盤點業務資料，將計畫、系統產出資料於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，並定期檢視及更新資料。 | 12月 12月 | 資訊小組、各單位 資訊小組、各單位 |
| | 3、機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。 | (1) 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，網站(頁)提供即時正確之資訊內容，無明顯錯誤、過期資訊或資訊連結位址不正確及超連結無效等情形，積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。 (2) 網路連線有效性應抽測檢查，以維持網站資訊服務不中斷。 | 12月 12月 | 資訊小組、各單位 資訊小組、各單位 |
| (二)資訊檢索完整性與便捷性(40分) | 1、機關網站應提供多元及便利的資料檢索服務，並提升網站的友善 | (1) 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。網站資訊檢索方式包括關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。 (2) 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電 | 12月 12月 | 資訊小組 資訊小組 |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|---|------------------------------------|---|--|---------------------------|---|
| | | 度。 | 子資料流通詮釋資料及分類檢 索規範」，在機關網站加註「主 題分類」(提供公務同仁及民眾 使用)、「施政分類」(主要提供 公務同仁使用)、「服務分類」 (主要提供民眾使用)等3種 分類標示。 (3) 網站提供檢索功能說明、檢 索功能使用範例及找不到資訊 時之建議。另提供檢索資訊過 多時以分頁方式檢索，及檢索 結果依相似程度、時間、主題 等方式排列。 | 12月 | 資訊小組 |
| | | 2、機關網站 首頁版面 配置應符 合民眾需 求，方便 瀏覽、查 詢資料及 使用網站 服務。 | (1) 網站首頁版面配置符合民 眾需求，方便瀏覽、查詢資 料及使用網站服務。 (2) 配合「身心障礙者權益保障 法」第52之2要求，通過 第一優先等級以上之無障 礙檢測，並取得認證標章。 | 12月 12月 | 資訊小組 資訊小組 |
| 二、線 上服 務及 電子 參與 (200 分) | (一)線上 服務量 能擴展 性(100 分) | 1、機關應善 用資訊科 技，針對民 眾需求開發 線上服務項 目。 | (1) 提供線上服務，如表單下 載、服務申辦、網路繳費、取 件通知及預約等服務。 <u>另涉及 外籍人士申辦業務者，得視服 務對象需求適時提供外語線上 申辦服務。</u> (2) 各單位積極擴展網路申辦 項目及件數，強化安全申辦認 證，並注意使用者隱私權保護 措施。 (3) 定期蒐集民眾需求，選擇使 用率高且適合線上服務之項 | 12月 12月 12月 | 業務課、各 單位 各所、業務 課、資訊 小組 業務課、各 單位 |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|---|-----------------|--|--|-----------------|-------------------|
| | | | 目，並加強推廣使用。 (4) 每年辦理檢討會 2 次，檢討現行電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。 (5) 本處網頁建置「線上報修漏」申報系統，以強化服務用戶。 | 4、9 月 每日 | 業務課、各單位 各所 |
| | | 2、線上服務量能之績效展現 | 列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例； <u>提出提供線上服務項目數占總服務項目數比例</u> ；提出線上服務項目數成長情形；提出用戶使用線上服務成長情形。成長情形可用成長率來佐證績效。 | 12 月 | 業務課、各單位 |
| | (二)網路參與應用情形 | 運用多元的網路參與管道，亦應善用 Web 2.0 網路社群，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。 | (1) 積極運用網路提供民眾參與溝通的機會，建置多元的網路參與管道，如民眾意見信箱、交流園地討論平台等，供民眾反映意見，以互動回應機制提升服務品質。 | 12 月 | 業務課、各單位 |
| (2) 建立線上提供淨水場參觀預約、問卷調查、有獎徵答、首長信箱等服務。 | | | 12 月 | 各單位 | |
| (3) 提供 Web 2.0 網路社群(如 Facebook、YouTube 等)，與民眾互動及回應，提高民眾參與度。 | | | 12 月 | 各單位 | |
| (4) <u>並結合總處建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則。</u> | | | 12 月 | 各單位 | |
| 參、創新加值服 | (一)有價值的創新服務(200 | 1、檢討既有服務流程及措施，運用 | (1) <u>主動檢討舊有服務流程、協調整合性質重複或相關聯的服務工作，進行服務流程改</u> | | |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|------------------------------------|------|--------------------|---|---|---|
| 務- 創新 服務 情形 (300 分) | 分) | 創新服務策略，規劃有價值的創新服務。 | <p><u>造，針對民眾需求，規劃設計有價值的創新服務，並設立標準作業流程。</u></p> <p>➤ 員工提案</p> <p>➤ 研提研究報告</p> <p>(2) 創新服務完成規劃且具體執行，並以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。</p> <p>(3) 創新服務須考量成本效益，包括受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當等。若不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務者，亦可作為服務策略選擇的例外原則。</p> <p>(4) <u>定期檢討創新服務措施並提出改善機制。</u></p> | 12月 12月 12月 12月 12月 | 各單位 各單位 各單位 各單位 各單位 |
| | | 2、可採行的創新服務 | <p>(1) 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>(2) 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>(3) 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>(4) 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業</p> | 12月 | 各單位 |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 完成期限 | 承辦單位 |
|----|-----------------------|------------------------------|--|-------------------|-------------------|
| | | | <p>務時，所需檢附之佐證資料。</p> <p>(5) <u>行動化服務</u>：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(6) <u>客製化服務</u>：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(7) 其他創新服務策略。</p> | | |
| | (二)創新服務標竿學習效益(60分) | <u>提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果</u> | <p>(1) <u>主動至其他機關觀摩學習</u>，分享及交流創新服務運作情形，建立良好競合關係。</p> <p>(2) 藉由創新服務提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。</p> | 12月 12月 | 各單位 各單位 |
| | (三)組織內部創新機制及運作情形(40分) | 建立創新機制，定期運作 | <p>(1)定期檢視內部研究發展及創新提案等機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。</p> <p>(2)每半年辦理一次「作業簡化提案」，其評估可行方案，併入人事室員工提案陳報總處。</p> <p>(3)每季召開提升服務品質推動小組會議，檢討創新服務執行情形。</p> | 12月 4、9月 每季 | 各單位 各單位 業務課 |

伍、實施步驟

- 一、召開推動小組會議，擬訂本處「105年度提升服務品質執行計畫」，並陳報總處核備後，登載於本處網站並確實執行。
- 二、成立本處「提升服務品質推動小組」，負責推動及管考各項服務品質工

作。每季至少召開推動小組會議一次，檢討計畫執行進度及缺失，並將檢討記錄陳報總處作為平時考核成績之參考。

三、將重要服務推動作法列為分級檢核項目，由各權責單位定期自行檢核執行情形，俾利落實年度執行計畫。

陸、考核方式

一、實地考核：

每半年依本處「提升服務品質自行考核項目及評分表」辦理各所實地考核乙次，並將考核結果登載於本處網站。

二、書面考核：

(一) 本處提升服務品質成果將依總處規定格式提報書面資料：

1. 第 1 次實績表：7 月 20 日前提報(實績資料截止日 6 月 30 日)。
2. 第 2 次實績表：次年 1 月 20 日前提報(實績資料截止日 12 月 31 日)。
3. 104 年度執行績效與成果：12 月 20 日前提報(資料截止日 11 月 30 日)。

(二) 為達考核公平，並達逐所改善目的，各所提供實績資料時，將指定 1 個績優之營運所或服務所代表受核，惟不同年度間各所需輪流受核，各所均已代表受核後，始可再次代表受核。**—105 年度由新市服務所代表受核。**

(三) 除採書面考核外，必要時得實地查證，前項第 1 次實績資料，區處考核後據以登載公司電子佈告欄，第 2 次則據以作為各所年度考核成績評量(第 1 次僅供加減分參考)。

柒、考核結果

一、缺失管控：

各所收到區處考核結果函文後，應依規定期限改善缺失，並將改進辦

理情形陳報區處。

二、獎懲：

1. 敘獎對象：本年度經總處年度考核成績甲等(含)以上前六名，且各營運/服務所經區處考核成績甲等(含)以上之前三名。

2. 經總處考核結果

- (1) 優等 900 分以上：營運/服務所主管及承辦人員嘉獎 2 次。
- (2) 甲等 800 分-899 分：營運/服務所主管及承辦人員嘉獎 1 次。
- (3) 乙等 700 分-799 分：不予獎懲。
- (4) 丙等 600 分以下：營運/服務所主管及承辦人員申誡 1 次(經區處考核成績之末二名)。

三、行政院研考會、經濟部、總處及區處不定期考核結果之列管改善如下，且本項並列為各單位年度考核之重要參據：

- (一) 成績列乙等之單位，業務課應簽核後，通知該單位儘速改善及提報改善結果。
- (二) 成績列丙等(含)以下之單位，業務課應簽核後，通知該單位主管於擴大業務會報中提專案報告。

捌、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。