

(機關名稱) 所屬各機關「105 年度第○至○月提升服務品質執行成果報告」審查表

填表時間： 年 月 日

評 核 構 面	評 核 項 目	評 核 指 標	次 評 核 指 標	審 查 意 見	備 註
壹、 優質便民 服務	一、 服務流程	(一) 服務流程 便捷性	1. 單一窗口全功 能程度 2. 申辦案件流程 簡化情形		
		(二) 服務流程 透明度	1. 案件處理流程 查詢公開程度 2. 案件處理流程 主動回應程度		
	二、 機關形象 及顧客關 係	(一) 機關形象	1. 服務設施合宜 程度 2. 服務行為友善 性及專業度 3. 服務行銷有效 程度		

評 構	核 面	評 項	核 目	評 指	核 標	次 評 核 指 標	審 查 意 見	備 註
				(二) 顧客滿意 情形		1.機關服務滿意 情形 2.民眾意見回應 與改善情形		
貳、 資訊網路 服務	一、 資訊提供 及檢索服 務			(一) 資訊(料) 公開適切 性與內容 有效性				
				(二) 資訊檢索 完整性與 便捷性				
	二、 線上服務 及網路參 與			(一) 線上服務 量能擴展 性				

評 核 面	評 項 核 目	評 指 核 標	次 評 核 指 標	審 查 意 見	備 註
		(二) 網路參與 應用情形			
參、 創新增值 服務	創新服務 情形	(一) 有價值的 創新服務			
		(二) 創新服務 標竿學習 效益			
		(三) 組織內部 創新機制 及運作情 形			

