附件4

**桃園區營業處110年度 1月至 6月提升服務效能執行計畫自行考核結果表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核項目(總成績1000分) | | 分數 |
| 基礎服務  面向  (200分) | 服務一致及正確  (100分) | **95** |
| 服務友善  (100分) | **91** |
| 服務遞送  面向  (300分) | 服務便捷  (100分) | **96** |
| 服務可近性  (100分) | **93** |
| 服務成長及優化  (100分) | **94** |
| 服務量能  面向  (200分) | 內部作業簡化  (100分) | **91** |
| 服務精進機制  (100分) | **92** |
| 服務評價  面向  (200分) | 服務滿意情形  (100分) | **91** |
| 意見回應處理情形  (100分) | **94** |
| 開放創新  面向  (100分) | 開放創新  (100分) | **91** |
| 總分： 928 分 | | |