

花蓮 區營業處 109 年度 7 至 12 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<br>面向<br>(200 分) | 服務一致及正確<br>(100 分)  | <b>94</b> |
|                       | 服務友善<br>(100 分)     | <b>96</b> |
| 服務遞送<br>面向<br>(300 分) | 服務便捷<br>(100 分)     | <b>95</b> |
|                       | 服務可近性<br>(100 分)    | <b>96</b> |
|                       | 服務成長及優化<br>(100 分)  | <b>92</b> |
| 服務量能<br>面向<br>(200 分) | 內部作業簡化<br>(100 分)   | <b>93</b> |
|                       | 服務精進機制<br>(100 分)   | <b>94</b> |
| 服務評價<br>面向<br>(200 分) | 服務滿意情形<br>(100 分)   | <b>96</b> |
|                       | 意見回應處理情形<br>(100 分) | <b>95</b> |
| 開放創新<br>面向<br>(100 分) | 開放創新<br>(100 分)     | <b>93</b> |
|                       |                     | 總分： 944 分 |