

花蓮區營業處 111 年度 7 月至 12 月提升服務效能執行計畫自行考核結果彙整表

一、考核成績：

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)	93
	服務友善 (100 分)	92
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	95
	服務可近性 (100 分)	94
	服務成長及優化 (100 分)	95
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	94
	服務精進機制 (100 分)	93
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	98
	意見回應處理情形 (100 分)	97
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	91
		總分： 942 分