

台北西區營業處 113 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) | 94 |
| | 服務友善 (100 分) | 97 |
| 服務遞送 面向 (300 分) | 服務便捷 (100 分) | 98 |
| | 服務可近性 (100 分) | 96 |
| | 服務成長及優化 (100 分) | 93 |
| 服務量能 面向 (200 分) | 內部作業簡化 (100 分) | 95 |
| | 服務精進機制 (100 分) | 96 |
| 服務評價 面向 (200 分) | 服務滿意情形 (100 分) | 96 |
| | 意見回應處理情形 (100 分) | 96 |
| 開放創新 面向 (100 分) | 開放創新 (100 分) | 95 |
| | | 總分： 956 分 |