

交通部中央氣象局二、三等附屬氣象測報機構為民服務考核項目表

受考機關：_____ 考核人員：_____ 考核日期： 年 月 日

考核項目及考核單位	配分及得分	檢查內容	考核結果	細項配分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事項及備註
壹、行政管理類：(總分 290 分)						
一、服務標準及自我評鑑	預計配分：60分	(一)是否訂定機關服務工作自行考核計畫及考核項目？ 1 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 由本機關訂定並發布週知(如公佈欄，機關網頁，公文傳達等方式) 2 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 由上級主管機關訂定並發布週知(如公佈欄，機關網頁，公文傳達等方式) (二)訂定或發布機關服務要點或基準(例如顧客服務要點，電話禮貌基準) 1 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 由本機關訂定並發布週知如公佈欄，機關網，公文傳達等方式) 2 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 由上級主管機關訂定並發布週知(如公佈欄，機關網頁，公文傳達等方式) (三)自行考核計畫及考核項目適切情形： 1 <input type="checkbox"/> 大致均符合機關服務特性之需求 2 <input type="checkbox"/> 部份符合機關服務特性之需求 3 <input type="checkbox"/> 過於簡單未足以因應機關服務特性之需求宜酌作調整 (四)機關實施自行考核頻率(含電話禮貌測	是 <input type="checkbox"/>	10分		
	實際配分：		否 <input type="checkbox"/>	5分		
	得分：		是 <input type="checkbox"/>	10分		
			否 <input type="checkbox"/>	5分		
			是 <input type="checkbox"/>	15分		
			否 <input type="checkbox"/>	10分		
				5分		

考核項目及考核單位	配分及得分	檢查內容	考核結果	細項配分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事項及備註
		試): 1 <input type="checkbox"/> 1年1次 2 <input type="checkbox"/> 1年2次 3 <input type="checkbox"/> 1年3次 4 <input type="checkbox"/> 1年4次以上 5 <input type="checkbox"/> 未實施 (五)是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 有考評紀錄? (六)機關內考評結果是否予以追蹤並獲得改善?	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	5分 10分 10分 20分 0分 20分		
二、主管參與提升為民服務情形	預計配分：70分 實際配分： 得分：	(一)機關首長的服務理念是否明確並能傳遞至機關工作人員？具體作法為何？ 1 <input type="checkbox"/> 透過業務會議傳達 2 <input type="checkbox"/> 有計畫地在非業務會議場合，與同仁溝通（例如午餐約會等） 3 <input type="checkbox"/> 利用一般聯誼活動與同仁溝通 (二)主管是否有其他參與提升服務品質之作為？ 1 <input type="checkbox"/> 採行走動式管理 2 <input type="checkbox"/> 調解民眾爭議及申訴 3 <input type="checkbox"/> 媒體訪談，主動宣導 4 <input type="checkbox"/> 其他激勵士氣作為	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	10分 10分 10分 10分		
三、民眾抱怨及建議之處理	預計配分：40分 實際配分： 得分：	(一)是否訂定民眾抱怨處理程序（陳情案件處理規定及程序）？ (二)對於民眾現場表達不滿，是否有既定之紓解機制？ (三)民眾抱怨是否予以紀錄，並予追蹤？ (四)民眾抱怨是否以正式	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	10分 10分 10分 10分		*各項考核項目均請受考核機關於現場提出3個月內之案例說明。 *第(三)項之紓解

考核項目及考核單位	配分及得分	檢查內容	考核結果	細項配分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事項及備註
		文書(或電子郵件)答復?	否 <input type="checkbox"/>			機制,請予摘要紀錄。
四、照顧弱勢,提供特殊服務	預計配分: 60分 實際配分: 得分:	(一)無障礙空間設計及硬體服務設施: 1 <input type="checkbox"/> 設置無障礙坡道 2 <input type="checkbox"/> 主要通道及門口採無障礙設計 3 <input type="checkbox"/> 設置導盲系統 4 <input type="checkbox"/> 設置身心障礙者盥洗設施 (二)是否因應民眾需求,調整上班時間? 1 午休時間提供服務 2 週末(週日)提供服務 (三)是否有其他對弱勢者提供特殊服務之機制?	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	10分 10分 10分 10分 10分 10分 10分		
五、機關網頁建置	預計配分: 60分 實際配分: 得分:	(一)是否建置機關網頁,提供服務? 1 由本機關建置獨立網頁,提供本機關服務事項。 2 由上級機關統一建置網頁 (二)針對一般民眾需求,機關網頁是否提供下列服務: 1 提供機關最新消息公告事項或活動 2 提供主管業務常見問答集(FAQ) 3 提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱 4 提供民眾如何取得	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> (二) 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/>	10分 5分 10分 10分 10分 10分		*第(一)、(二)項請上網查詢。

考核項目及考核單位	配分及得分	檢查內容	考核結果	細項配分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事項及備註
		服務之資訊(包括申辦須知、作業時限、為民服務白皮書) 5 提供申請書表下載或列印功能	否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	10 分		
貳、廳所服務類:(總分 660 分)						
一、服務場所內外環境維護	預計配分: 80 分 實際配分: 得分:	(一)室內環境整潔、光線、綠(美)化情形。 (二)室內環境整潔、汽機車停放位置之規劃情形。 (三)盥洗室、飲水設備清潔衛生情形。 (四)盥洗室是否設有置物架、掛鉤及衛生紙。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20 分 20 分 20 分 20 分		
二、服務台(或其他替代措施)之設置及運作	配分: 60 分 實際配分: 得分:	(一)是否依場地或實際需要規劃設置服務台。(*對服務場所空間或人數有限之機關,服務台並非必要設施。) (二)服務人員是否嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作。 (三)服務人員是否主動積極服務、導引民眾。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20 分 20 分 20 分		
三、櫃台(窗口)服務	預計配分: 160 分 實際配分: 得分:	(一)服務場所導引標示是否明確,動線符合民眾方便性。 (二)申辦案件須知、時限、流程標示、所需費用是否明確清晰。 (三)各類標示是否規劃整齊、字體清晰。 (四)上下班時間或申辦案件時間標示是否明確。 (五)申辦案件作業時間是否符合所訂時限。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20 分 20 分 20 分 20 分 20 分		

考核項目及考核單位	配分及得分	檢查內容	考核結果	細項配分	紀錄事項(改進建議及可供參考之特殊事項)	注意事項及備註
		(六)民眾等候時間是否得宜？(無民眾申辦情形，本項不予計分)	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(七)是否編訂及更新工作手冊。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(八)是否公開及宣導申辦案件(服務項目)注意事項。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
四、提供民眾服務設施	預計配分：40分 實際配分： 得分：	(一)民眾書寫桌椅文具等是否齊備，及是否提供電話、影印設備、老花眼鏡。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(二)是否設有民眾休息、等候座椅、並提供民眾書報、雜誌、飲水。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
五、服務證配戴及櫃台名牌放置	預計配分：60分 實際配分： 得分：	(一)工作人員是否均配戴識別證。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(二)服務台、櫃檯是否均標示工作人員名牌。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(三)工作人員服裝儀容是否合宜。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
六、工作人員服務態度及服務效率	預計配分：80分 實際配分： 得分：	(一)工作人員服務態度是否和藹、有禮。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(二)工作人員答復詢問是否熱忱、盡責。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(三)工作人員受(處)理案件是否快速有效率。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(四)工作人員服勤狀況是否良好，未因看報、飲食、聊天而怠慢民眾。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
七、政令宣導資料	預計配分：80分 實際配分： 得分：	(一)宣導資料放置位置是否適中、明顯。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(二)宣導資料是否分類依序置放。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(三)宣導資料內容是否符合時宜及顯示重點。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		
		(四)提供閱覽、查詢資料是否清晰、明確。	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	20分		

考核項目 及考核單位	配分 及得分	檢 查 內 容	考核 結果	細項配 分	紀錄事項(改進 建議及可供參 考之特殊事項)	注意事項 及備註
八、電話禮 貌測試	預計 配分： 100分 實際 配分： 得分：	每年至少測試兩次，測試 項目詳電話禮貌測試紀錄 表。	以本局 電話禮 貌測試 紀錄表 為主			
總得分 (總分)						

備註：各項細項配分其得分範圍為 0-最高分。