

交通部中央氣象局 96 年 7 月至 12 月
為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核機關（構） 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
01	氣象預報中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臨櫃服務設施完善。 2. 環境綠美化維護良好。 3. 善用媒體資源，延伸氣象服務。 4. 主管親自參與第一線服務，落實走動式管理。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 值班人員應配戴名牌。 2. 電話禮貌為服務重點項目，應加強自我評核工作，並做好抱怨電話之追蹤與改善紀錄。 3. 對弱勢族群所提供服務之軟硬體設施應再加強。
02	臺灣南區氣象中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 該中心電話禮貌測試由主任、副主任、各課長每月定期輪流測試。 2. 電子民意信箱處理民眾抱怨案件之回復速度，皆能於 3 天內給予迅速回應之處理。 3. 設置無障礙坡道、導盲系統及相關殘障設施皆依相關規定設置，且服務場所導引標示皆很明確。 <p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 無障礙坡道雖設有愛心鈴，仍應貼標示，以明確告知民眾。 2. 服務台志工應配帶識別證，以利參訪民眾識別，
03	澎湖氣象站	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 主管與同仁普遍都能重視服務品質，對電話諮詢，均能保持熱忱。 2. 提供電話預約申請氣象資料，減少民眾等候時間，並設置流程表於服務台並有替代役引導，讓民眾瞭解申辦過程，提升服務品質。 3. 接待機關、學校、團體或民眾參訪，辦理每月漁業氣象訪問，實地走訪各港口漁民，聆聽基層民眾對氣象服務的心聲，皆能作成紀錄報局做為業務改進參考。 4. 積極推動為民服務、敦親睦鄰工作，並能落實執行，效果顯著（於航空站、文化中心、公車處總站及觀光局南、北海旅客服務中心放置文宣品，並融入社區參與澎科大校慶

編號	受考核機關(構) 或單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>嘉年華活動，推廣氣象防災宣導)。</p> <p>5. 舉辦大掃除配合清淨家園計畫，綠美化辦公環境及清潔周圍馬路，讓民眾感受本機關有服務活力的形象。</p> <p>6. 參與地區災害應變中心會議，提供即時資訊協助減災。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>1. 身心障礙設施在經費許可下，應可加強設置相關設施。</p> <p>2. 接待參觀及資料申購處應可加設飲水機設備。</p>
04	高雄氣象站	<p>優點：</p> <p>對於民眾打電話或到站詢問任何有關氣象或申請氣象資料等問題，均能詳盡且明確的解說清楚，並以和藹有禮和熱忱盡責的態度，提供民眾最好的服務。</p> <p>建議改進事項：</p> <p>應該主動編訂及更新工作手冊，以利同仁查閱。</p>