

**經濟部水利署第十河川局 105 年度第一季（1-3 月）提升服務品質
自行考核結果統計表**

受考核單位：

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

實施 考核 機關	編號	受 考 核 單 位 名 稱	考核項目及成績（1000 分）							總分	等第	考 核 年 月
			服務流程	機關形象	顧客關係	資訊提供 及檢索服 務	線上服務 及電子參 與	提供創新 服務情形	辦理服務 規劃創新 整合情形			
			280 分	170 分	150 分	100 分	100 分	100 分	100 分			
本局	1	規劃	265 分	153 分	135 分	90 分	80 分	80 分	75 分	878	甲	105/3
	2	工務	267 分	154 分	136 分	90 分	80 分	80 分	75 分	882	甲	105/1 、2
	3	管理	266 分	155 分	138 分	88 分	81 分	79 分	73 分	880	甲	105/2 、3
	4	資產	264 分	154 分	134 分	90 分	82 分	80 分	74 分	879	甲	105/1 、3

優點、建議改進事項

測試結果：大致為民服務項目皆符合，除請同仁持續努力創新規劃整合及創新服務等部分，請同仁多多發想創意，以提升為民服務之良好效益。。

各受測課室於轉請同仁接聽電話時，語調較平淡及缺主乏主動協助意願，請加強服務熱忱。

請同仁接聽電話應加強語調委婉、熱誠，清晰報明單位：oo 課您好，若為代接電話務必說：麻煩留下連絡電話，儘速與你連絡。結束時需說謝謝、再見、不客氣等等結束語…。敬請配合改善。