

# 經濟部水利署第二河川局為民服務考核表

考核日期：106 年 04 月 10 日

| 考核項目                 | 檢查項目                                                                                                                                         | 檢查結果                                                                         | 備註 |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 一、服務場所內外環境維護         | (一) 室內環境整潔、光線、綠(美)化情形。<br>(二) 室內環境整潔、汽車停車放位置之規劃情形。<br>(三) 盥洗室、飲水設備清潔衛生情形。<br>(四) 盥洗室是否設有置物架、掛鉤及衛生紙。<br>(五) 服務場所是否有攤販、銷售商品情形。                 | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>□優良 ■尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進 |    |
| 二、服務台(或其他替代措施)之設置及運作 | (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)。<br>(二) 是否善用義工人力協助服務工作。(視情形運用)<br>(三) 服務台人員是否嫺熟各項申請書代書及諮詢工作。<br>(四) 服務台人員是否主動積極服務、導引民眾及奉茶。 | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>□優良 ■尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                 |    |
| 三、櫃台(窗口)服務標示         | (一) 服務場所導引標示是否明確，動線符合民眾方便性<br>(二) 各櫃台編號、服務項目標示是否明確。<br>(三) 申辦案件須、時限、流程標示是否明確、清晰。<br>(四) 各類標示是否規劃整齊、字體清晰。<br>(五) 上下班時間或申辦案件時間標示是否明確。          | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進 |    |
| 四、提供民眾服務設施           | (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。<br>(二) 是否設有民眾休息、等候座椅，並提供民眾書報、雜誌、飲水。<br>(三) 依場地或實際需要規劃設置協談室或其他指定空間，供民眾諮商之情形。                             | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                 |    |
| 五、服務證(配戴及櫃台名牌)放置     | (一) 工作人員是否均佩戴識別證。<br>(二) 服務台是否均標示工作人員名牌。<br>(三) 工作人員服裝儀容是否合宜。                                                                                | □優良 ■尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                 |    |
| 六、職務代理人標示及運作         | (一) 各服務台是否標示代理人或代理窗口。<br>(二) 無人在服務台，是否均標明代理窗口。                                                                                               | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                                 |    |
| 七、工作人員服務態度及服務效率      | (一) 工作人員服務態度是否和藹、有禮。<br>(二) 工作人員答復詢問是否熱忱、盡責。<br>(三) 工作人員受(處)理案件是否快速有效率。<br>(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。                                 | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                 |    |
| 八、民眾對服務滿意度調查         | (一) 是否訂有民眾對服務滿意度調查計畫，並依計畫執行民意調查。<br>(二) 民眾滿意度調查結果是否定期公布於服務場所使民眾及服務同仁知悉。<br>(三) 民眾反映不佳之服務項目是否有具體改善措施。                                         | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                 |    |
| 九、政令宣導資料             | (一) 宣導資料放置是否適中、明顯。<br>(二) 宣導資料是否分類依序置放。                                                                                                      | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                                 |    |

|          |                                                                                                                        |                                                                                                  |  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|          | (三) 宣導資料內容是否符合時宜及顯示重點。<br>(四) 提供閱覽、查詢資料是否清晰、明確。                                                                        | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                                                     |  |
| 十、電話禮貌測試 | 接話速度：（有電話語音者，以轉接後測試）<br>(一) 電話鈴響在 1 聲應答。<br>電話鈴響在 2-3 聲應答。<br>電話鈴響在 4-5 聲應答。<br>電話鈴響在 6 聲以上應答。<br>連打 2 次無人接聽。<br>電話故障。 | □電話鈴響在 1 聲應答。<br>■電話鈴響在 2-3 聲應答。<br>□電話鈴響在 4-5 聲應答。<br>□電話鈴響在 6 聲以上應答。<br>□連打 2 次無人接聽。<br>□電話故障。 |  |

## 經濟部水利署第二河川局為民服務考核表

考核日期：106 年 05 月 08 日

| 考核項目                 | 檢查項目                                                                                                                                         | 檢查結果                                                                         | 備註 |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 一、服務場所內外環境維護         | (一) 室內環境整潔、光線、綠（美）化情形。<br>(二) 室內環境整潔、汽車停車放位置之規劃情形。<br>(三) 盥洗室、飲水設備清潔衛生情形。<br>(四) 盥洗室是否設有置物架、掛鉤及衛生紙。<br>(五) 服務場所是否有攤販、銷售商品情形。                 | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>□優良 ■尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進 |    |
| 二、服務台（或其他替代措施）之設置及運作 | (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）。<br>(二) 是否善用義工人力協助服務工作。（視情形運用）<br>(三) 服務台人員是否嫺熟各項申請書代書及諮詢工作。<br>(四) 服務台人員是否主動積極服務、導引民眾及奉茶。 | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>□優良 ■尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                 |    |
| 三、櫃台（窗口）服務標示         | (一) 服務場所導引標示是否明確，動線符合民眾方便性<br>(二) 各櫃台編號、服務項目標示是否明確。<br>(三) 申辦案件須、時限、流程標示是否明確、清晰。<br>(四) 各類標示是否規劃整齊、字體清晰。<br>(五) 上下班時間或申辦案件時間標示是否明確。          | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進 |    |
| 四、提供民眾服務設施           | (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。<br>(二) 是否設有民眾休息、等候座椅，並提供民眾書報、雜誌、飲水。<br>(三) 依場地或實際需要規劃設置協談室或其他指定空間，供民眾諮商之情形。                             | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                 |    |
| 五、服務證（配戴及櫃台名牌）放置     | (一) 工作人員是否均佩戴識別證。<br>(二) 服務台是否均標示工作人員名牌。<br>(三) 工作人員服裝儀容是否合宜。                                                                                | □優良 ■尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                 |    |
| 六、職務代理人標示及運作         | (一) 各服務台是否標示代理人或代理窗口。<br>(二) 無人在服務台，是否均標明代理窗口。                                                                                               | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                                 |    |
| 七、工作人員服務態度及服務效率      | (一) 工作人員服務態度是否和藹、有禮。<br>(二) 工作人員答復詢問是否熱忱、盡責。<br>(三) 工作人員受（處）理案件是否快速有效率。                                                                      | ■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進<br>■優良 □尚可 □待改進                                 |    |

|              |                                     |               |  |
|--------------|-------------------------------------|---------------|--|
|              | (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。   | ■優良 □尚可 □待改進  |  |
| 八、民眾對服務滿意度調查 | (一) 是否訂有民眾對服務滿意度調查計畫，並依計畫執行民意調查。    | ■優良 □尚可 □待改進  |  |
|              | (二) 民眾滿意度調查結果是否定期公布於服務場所使民眾及服務同仁知悉。 | ■優良 □尚可 □待改進  |  |
|              | (三) 民眾反映不佳之服務項目是否有具體改善措施。           | ■優良 □尚可 □待改進  |  |
| 九、政令宣導資料     | (一) 宣導資料放置是否適中、明顯。                  | ■優良 □尚可 □待改進  |  |
|              | (二) 宣導資料是否分類依序置放。                   | ■優良 □尚可 □待改進  |  |
|              | (三) 宣導資料內容是否符合時宜及顯示重點。              | ■優良 □尚可 □待改進  |  |
|              | (四) 提供閱覽、查詢資料是否清晰、明確。               | ■優良 □尚可 □待改進  |  |
| 十、電話禮貌測試     | 接話速度：(有電話語音者，以轉接後測試)                |               |  |
|              | (一) 電話鈴響在1聲應答。                      | □電話鈴響在1聲應答。   |  |
|              | 電話鈴響在2-3聲應答。                        | ■電話鈴響在2-3聲應答。 |  |
|              | 電話鈴響在4-5聲應答。                        | □電話鈴響在4-5聲應答。 |  |
|              | 電話鈴響在6聲以上應答。                        | □電話鈴響在6聲以上應答。 |  |
|              | 連打2次無人接聽。                           | □連打2次無人接聽。    |  |
|              | 電話故障。                               | □電話故障。        |  |

## 經濟部水利署第二河川局為民服務考核表

考核日期：106年06月13日

| 考核項目                 | 檢查項目                                               | 檢查結果         | 備註 |
|----------------------|----------------------------------------------------|--------------|----|
| 一、服務場所內外環境維護         | (一) 室內環境整潔、光線、綠(美)化情形。                             | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (二) 室內環境整潔、汽車停車放位置之規劃情形。                           | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (三) 盥洗室、飲水設備清潔衛生情形。                                | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (四) 盥洗室是否設有置物架、掛鉤及衛生紙。                             | □優良 ■尚可 □待改進 |    |
|                      | (五) 服務場所是否有攤販、銷售商品情形。                              | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
| 二、服務台(或其他替代措施)之設置及運作 | (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)。 | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (二) 是否善用義工人力協助服務工作。(視情形運用)                         | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (三) 服務台人員是否嫺熟各項申請書代書及諮詢工作。                         | □優良 ■尚可 □待改進 |    |
|                      | (四) 服務台人員是否主動積極服務、導引民眾及奉茶。                         | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
| 三、櫃台(窗口)服務標示         | (一) 服務場所導引標示是否明確，動線符合民眾方便性                         | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (二) 各櫃台編號、服務項目標示是否明確。                              |              |    |
|                      | (三) 申辦案件須、時限、流程標示是否明確、清晰。                          | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (四) 各類標示是否規劃整齊、字體清晰。                               | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (五) 上下班時間或申辦案件時間標示是否明確。                            | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
| 四、提供民眾服務設施           | (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。               | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (二) 是否設有民眾休息、等候座椅，並提供民眾書報、雜誌、飲水。                   | ■優良 □尚可 □待改進 |    |
|                      | (三) 依場地或實際需要規劃設置協談室或其他指定空                          | ■優良 □尚可 □待改進 |    |

|                  |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                  | 間，供民眾諮商之情形。                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 五、服務證（配戴及櫃台名牌）放置 | （一）工作人員是否均佩戴識別證。<br>（二）服務台是否均標示工作人員名牌。<br>（三）工作人員服裝儀容是否合宜。                                                  | <input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進                                                                                                    |  |
| 六、職務代理人標示及運作     | （一）各服務台是否標示代理人或代理窗口。<br>（二）無人在服務台，是否均標明代理窗口。                                                                | <input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進                                                                                                                                                                                                       |  |
| 七、工作人員服務態度及服務效率  | （一）工作人員服務態度是否和藹、有禮。<br>（二）工作人員答復詢問是否熱忱、盡責。<br>（三）工作人員受（處）理案件是否快速有效率。<br>（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。    | <input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 |  |
| 八、民眾對服務滿意度調查     | （一）是否訂有民眾對服務滿意度調查計畫，並依計畫執行民意調查。<br>（二）民眾滿意度調查結果是否定期公布於服務場所使民眾及服務同仁知悉。<br>（三）民眾反映不佳之服務項目是否有具體改善措施。           | <input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進                                                                                                    |  |
| 九、政令宣導資料         | （一）宣導資料放置是否適中、明顯。<br>（二）宣導資料是否分類依序置放。<br>（三）宣導資料內容是否符合時宜及顯示重點。<br>（四）提供閱覽、查詢資料是否清晰、明確。                      | <input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進<br><input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進 |  |
| 十、電話禮貌測試         | 接話速度：（有電話語音者，以轉接後測試）<br>（一）電話鈴響在1聲應答。<br>電話鈴響在2-3聲應答。<br>電話鈴響在4-5聲應答。<br>電話鈴響在6聲以上應答。<br>連打2次無人接聽。<br>電話故障。 | <input type="checkbox"/> 電話鈴響在1聲應答。<br><input checked="" type="checkbox"/> 電話鈴響在2-3聲應答。<br><input type="checkbox"/> 電話鈴響在4-5聲應答。<br><input type="checkbox"/> 電話鈴響在6聲以上應答。<br><input type="checkbox"/> 連打2次無人接聽。<br><input type="checkbox"/> 電話故障。                                                                                                                                                        |  |