

附表 1

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表

受考核單位：北關服務區(賣店)

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
優質便民服務 (600分)	服務流程 (280分)	服務流程便捷性(180分)	1.單一窗口服務全功能程度(60分) 2.申辦案件流程簡化程度(60分) 3.申辦案件書表減量程度(60分)	163	業務屬性不需書證謄本者，第3項分數均攤於其他2項(各為90分)。
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)	92	
	機關形象 (170分)	服務場所便利性(50分)	洽公環境適切程度(50分)	42	未辦理「洽公環境」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。
		服務行為友善性與專業性(90分)	1.服務親和程度(40分) 2.服務可勝任程度(50分)	72	1. 未辦理「洽公服務禮儀」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。 2. 電話禮貌測試應參考行政院研考會訂定之「『政府服務品質獎』電話禮貌測試量表」。
		服務行銷有效性(30分)	施政宣導有效程度(30分)	24	
	顧客關係 (150分)	民眾滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)	65	
		民眾意見處理有效性(70分)	民眾意見回應與改善程度(70分)	58	

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
資訊流通服務 (200分)	資訊提供及 檢 索 服 務 (100分)	資訊公開適切性與內容 有效性(60分)	公開法令、政策、服務資訊程度、內 容正確程度及網站符合無障礙規範 (60分)	48	
			資訊檢索完整性與便捷 性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(40 分)	33
	線上服務及 電 子 參 與 (100分)	線上服務量能擴展性(50 分)	線上服務提供及使用情形(50分)	37	
		電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	36	
創新加值服務 (200分)	創新服務情 形(200分)	有價值的創新服務(150 分)		117	
		創新服務標竿學習效益 (30分)		21	
		組織內部創新機制及運 作情形(20分)		14	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日編印之「第五屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 1-1

交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處為民服務不定期考核項目及評分表

受考核單位：永鎮濱海遊憩區

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
優質便民服務 (600分)	服務流程 (280分)	服務流程便捷性(180分)	1.單一窗口服務全功能程度(60分) 2.申辦案件流程簡化程度(60分) 3.申辦案件書表減量程度(60分)	158	業務屬性不需書證謄本者，第3項分數均攤於其他2項(各為90分)。
		服務流程透明度(100分)	1.案件處理流程查詢公開程度(60分) 2.案件處理流程主動回應程度(40分)	94	
	機關形象 (170分)	服務場所便利性(50分)	洽公環境適切程度(50分)	44	未辦理「洽公環境」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。
		服務行為友善性與專業性(90分)	1.服務親和程度(40分) 2.服務可勝任程度(50分)	79	3. 未辦理「洽公服務禮儀」滿意度調查者，由評分員評定滿意度，惟應酌予減分。 4. 電話禮貌測試應參考行政院研考會訂定之「『政府服務品質獎』電話禮貌測試量表」。
		服務行銷有效性(30分)	施政宣導有效程度(30分)	27	
	顧客關係 (150分)	民眾滿意度(80分)	機關服務滿意度(80分)	67	
		民眾意見處理有效性(70分)	民眾意見回應與改善程度(70分)	60	

評核構面	評核項目	評核指標	次評核指標	評分	備註
資訊流通服務 (200分)	資訊提供及 檢 索 服 務 (100分)	資訊公開適切性與內容 有效性(60分)	公開法令、政策、服務資訊程度、內 容正確程度及網站符合無障礙規範 (60分)	51	
			資訊檢索完整性與便捷 性(40分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度(40 分)	35
	線上服務及 電 子 參 與 (100分)	線上服務量能擴展性(50 分)	線上服務提供及使用情形(50分)	41	
		電子參與多樣性(50分)	電子參與多元程度(50分)	41	
創新加值服務 (200分)	創新服務情 形(200分)	有價值的創新服務(150 分)		117	
		創新服務標竿學習效益 (30分)		23	
		組織內部創新機制及運 作情形(20分)		15	

評分說明：

- 1.各檢核項目之評分方式及級距，請參照行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日編印之「第五屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 2.倘有因業務性質不適用之檢核項目，經「為民服務不定期考核小組」認定後，得不予評分，並將權數均攤於同一「評核項目」之其他檢核項目內。

附表 2 交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處

(101 年度 7 月至 12 月) 為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核機關 (構)或單位 名稱	考 核 項 目 成 績					總分	考核年月	
		服務流程 (280 分)	機關形象 (170 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	線上服務及 電子參與 (100 分)			創新服務情形 (200 分)
01	北關服務區 (賣店)	255	138	123	81	73	152	822	10112
02	永鎮濱海遊憩 區	252	150	127	86	82	155	852	10112

考核結果處理情形：(請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式)

附表 3 交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處  
 (101 年度 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	北關服務區(賣店)	優點： 1. 停車場環境清潔，賣店地面潮濕情形已改善。 2. 週邊景觀資源豐富，遊客動線明確。 缺點： 1. 桌椅設施青苔未清洗。環境清潔需加強。 2. 整體設施略顯老舊，宜加強巡檢整修。 3. 公廁化糞池通氣管高度過低，易產生異味。 4. 賣店區生鮮食品衛生需改善。 5. 販售物品價格須標示明確，避免消費爭端。
02	永鎮濱海遊憩區	優點： 環境整潔，遊憩區內設施完善，牌示內容完整、清楚。 缺點： 1. 停車場植栽需補植，殘障車位地面標誌應予刨除整平。 2. 入口標示不明顯，外地遊客不易到達。 3. 自行車道防止車輛進入之紐澤西護欄出入口間距過小。