

交通部臺灣鐵路管理局為民服務不定期考核工作計畫

111 年 3 月 7 日發社字第 1111300297 函

111 年 3 月 9 日交秘字第 1110006995 號函訂定

壹、依據：

一、國家發展委員會 111 年 3 月 7 日發社字第 1111300297 號函訂定。

二、交通部 111 年 3 月 9 日交秘字第 1110006995 號函訂定「111 年度交通部服務獎實施計畫」。

三、本局全面提升服務品質執行計畫。

貳、目標：全面提升本局服務品質，建立為民服務工作自行考核制度。

參、實施對象：

一、為民服務不定期考核→各車站。

二、服務獎參獎一局內各單位、直屬機構及各一等以上車站。

肆、為民服務不定期考核實施方式：各車站

一、各運務段對轄屬車站，每月應不定期實施為民服務督導考核。

二、運務處應組成本局為民服務不定期考核小組，每半年 1 次不定期實施考核。

三、車站平時應指定專人保管考核內容相關資料，並落實代理人制度，倘未能提供前開資料，考核小組得酌情扣分。

四、考核內容：「交通部臺灣鐵路管理局為民服務不定期考核項目及評分表」。

五、考核結果：

(一) 運務處應將各運務段每月為民服務不定期考核結果，

送轄屬各車站參考，並公布於本局網頁。

- (二) 運務處應於每年1月10日及7月10日前，將實施為民服務考核結果送企劃處登載於本局網頁；提送之考核結果內容應包含實施考核機關、受考核機構或單位名稱、考核項目、考核成績、考核年月、考核結果處理情形及優缺點紀錄摘要。
- (三) 運務處對於為民服務不定期考核所發現應改進事項，應予輔導並定期檢查；對於具有供其他站參考改進之特殊服務措施，應廣為宣導推廣至其他車站參考。
- (四) 運務處得依業務需要，另行訂定為民服務不定期考核辦法，並就考核結果辦理獎懲。

伍、運務處及各運務段應成立「服務獎工作小組」，集合各類專長及具參獎經驗人員組成團隊，積極協助並指導參獎車站。

陸、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正。