

國立虎尾科技大學

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<p>重大績效： 無。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫，說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據及回應。 2. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。 3. 建請加強流程透明度，並建立逾期處理告知機制。
機關形象	1. 服務場所便利性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性	<p>重大績效： 無。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫，補充電話禮貌測試結果等資料。 2. 建議加強服務禮儀訓練、參訪各類型機關學校、企業等進行標竿學習，並呈現後續回饋績效。 1. 申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&A」15題供測試參考。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p>重大績效： 無。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫。 2. 建請強化意見反映互動機制，增加雙向溝通管道，及時發現、即時回覆問題，並請加強呈現年度績效。 3. 建請加強補充各項滿意度調查結果及後續檢討改善機制及措施。

二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進或建議事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 無。 待改進或建議事項： 1. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫。 2. 民眾使用線上服務案件數成長率、電子表單簡化績效等成果建請加強說明。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 無。 待改進或建議事項： 1. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫。 2. 建請設置網站維護管理機制（含標準作業程序、資料定期更新規定等），並據以執行，可考量運用軟體檢測連結之正確度。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進或建議事項
提供創新（意）服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 4. 組織內部創新機制	重大績效： 無。 待改進或建議事項： 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依 4 項評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： （1）有價值的創意服務。 （2）服務措施延續性及標竿學習效益。 （3）服務措施執行方法效能性。 （4）組織內部創新機制（可單獨敘寫）。 2. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫。