

## 附件 4

(服務規劃機關(單位)) ○○年提升服務品質專案執行計畫

壹、計畫依據：

貳、計畫目標：

(敘述機關(單位)組織目標或服務品質目標如何與本部實施計畫目標加以結合)。

參、執行對象：

(所屬機關、相關機關或其他相關單位)

肆、執行期程：

自民國 97 年 1 月起至民國 97 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：(詳如附表)

(以表列方式，包括各個評核項目的評核指標之具體作法、完成期限、主(協)辦機關(單位)等面向，其中推動作法應有可量化的衡量指標)。

陸、執行步驟：

一、○○○○○○(如本專案執行具體作法如何協商、分工、推動及整合)。

二、○○○○○○(如成立專責小組負責規劃推動以及追蹤管制等)。

柒、考核獎懲

一、○○○○○○(包括本執行計畫不定期查核測試機制)

二、○○○○(公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求)。

三、○○○○○○(針對本執行計畫不定期查核測試結果之獎懲方式)。

評核項目	評核指標	具體作法	完成期限	主協辦機關(單位)
實際效果	外部效益			
	內部效益			
解決手法	流程整合			
	資通訊(ICT)服務導入			