

表一

### 總務處秘書室品質目標執行表

製表日期：106年1月3日

項次	品質政策	品質目標	計算公式	資料來源	現況值	前次目標值	目標值	執行方法	預定完成日期
1	誠直 專業 效率 創新 永續	提升本處服務品質及行政績效	以有效問卷各項調查得分之最後平均(滿分為10分)	總務處整體顧客滿意度調查	8.08	8	8	一、請各單位對新進人員及櫃檯人員進行包含業務流程、法令、禮貌等教育訓練。全體同仁並以主動積極的態度，提升服務品質。 二、落實本處各單位之行政品質目標達成，簡化作業流程，加強電腦化作業，以提升全處行政效率。 三、請各單位注意顧客反應意見之處理時效，注意服務態度及電話禮貌。	106年12月31日

製表：

總務處編審 王占春

單位主管：

總務處專門委員 徐炳義

管理代表：

總務處編審 王占春

總務長：

總務處總務長 王根樹

表單編號：A600000-2-001A-05