

高雄分局 104 年度顧客滿意度調查意見處理追蹤表

編號	建議事項	主政單位	採行	參考	存查	說明	目前辦理情形	辦理結果 (改善完成 or 續辦)
1	洽公環境的舒適度是否滿意？例如照明、空調、座椅、洗手間整潔…等(有3份問卷表示不滿意或非常不滿意)	秘書室			✓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在照明部份在 105 年獲得內政部建築中心補助，將目前燈管全部汰換為省電 T5。 2. 座椅、洗手間整潔方面，委外清潔公司人員每天進行打掃清潔。 3. 因全國各中央與地方機關均厲行「節能減碳」措施，以期達到用電負成長之目標；本室在夏季期間會也會依當日天候與氣溫狀況彈性調整開放冷氣時間，提供洽公民眾舒適的環境。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照明設備已於 105 年全面更換為 T5 燈管，整體照明度已增強不少；另民眾等待區座椅已於 105 年 12 月更換為舒適沙發椅；洗手間之清潔也委由外包廠商每日清掃維護。 2. 今年在 4 月初提早開放冷氣，並依當日天氣氣溫及節省用電情況，適時調整冷氣開放的時間。 	改善完成
2	洽公環境的標示指引是否滿意？例如服務櫃檯、申辦表單、停	秘書室 第六課			✓	對於辦公室的基本導引都有明確清楚的標示及指引，表單	除了清楚的標示，同仁們也會主動詢問給予適當立	改善完成

	車指引…等(有1份問卷表示不滿意或非常不滿意)					也有分門別類置放。 因分局位於市區,腹地狹小,無法提供停車空間,故未設置停車指引標示。	即的協助。 已將本分局附近收費停車場資訊揭露在網頁上,並將該資訊連同開會通知單郵寄參加廠商,提供洽公民眾業者參考使用。	
3	對本分局處理申請案件之流程與效率是否滿意?(有2份問卷表示不滿意或非常不滿意)	第一課 第二課 第四課 第六課			✓	一般案件依據相關規定流程,儘速完成。廠商如有通關或出貨緊急需求,以加班或增加檢驗人員因應,以滿足廠商需求。 詢問業者建議,檢討申辦業務與工作項目之流程,持續推動重要行政流程及工作簡化。提供順暢及有效率的工作流程。	依據案件量及人員出勤狀況,適時調整人力並指派人員適時處理,已確保案件在指定期限完成。 簡化內部工作行政流程,減少非必要性的書表與核章,加快申辦流程。 於課務會議時再宣導同仁注意流程及效率。	改善完成
4	對業務承辦人員於超出負責業務範圍所能提供適當的轉介服務是否滿意?(有3份問卷表示不滿意或非常不滿意)	第一課 第二課 第四課 第六課	✓			於課務會議加強向同仁宣導,秉持同理心服務廠商與民眾,再轉介服務時應展示溝通、協調處理之專業能力。加強人員溝通及協調技巧,精確定位問題及需轉介之課	每月於課務會議向同仁宣導,秉持同理心服務廠商與民眾語氣態度要溫和,再轉介服務時應表現溝通、協調處理之專業能力。課務會議加強宣導。	改善完成

					室，以減少轉介；落實代理制度，以防問題經轉介後無人應答。 加強專業知識教育訓練課程提昇專業技能。	辦理教育訓練及一致性訓練，增強專業能力。	
5	您對提出之諮詢或建議，本分局處理結果的滿意度。(有3份問卷表示不滿意或非常不滿意)	第一課 第二課 第四課 第六課		✓	於課務會議加強向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾之相關諮詢，應表現溝通、協調處理之專業能力。 重視業者所提出之諮詢或建議，對課室之建議，於課務會議中討論；若有關本局整體性建議，將適時將其意見反映總局。 請同仁注意服務禮儀及應對技巧。	每月於課務會議向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾語氣態度要溫和，應表現溝通、協調處理之專業能力。 經由課務會議討論業者所提之各項諮詢或建議。 於課務會議時再宣導同仁提昇同理心的服務熱忱。	改善完成
6	業務承辦人員具有專業知識、技能與熟悉相關法規，能解決問題的能力。(有4份問卷表示不滿意或非常不滿意)	第一課 第二課 第四課	✓		定期召開技術會議，就檢測驗證室礙難行或疑議處，提出討論，達成一致性作法。 定期辦理檢測驗證教育訓練，提升檢測能力。 局內外辦理各項業務之教育	每月就檢測驗證室礙難行或疑議處，提出至總局討論，達成一致性作法。已辦理相關理檢測驗證教育訓練 CNS15767-1/60799，提升檢測能力。	改善完成

						<p>訓練均派員出席參加，深化專業領域知能；並加強檢驗人員服務態度、法規認識與專業技術，以提升解決業者問題之能力。</p> <p>加強專業能力的訓練，如有新增加列檢項目，辦理一致性訓練。</p>	<p>參加各項業務之相關教育訓練課程，並藉由一致性會議或課務會議加強宣導。</p> <p>辦理教育訓練及課務會議時一致性討論，增強專業能力。</p>	
7	<p>業務承辦人員具有良好溝通、協調處理能力，符合您的要求。(有4份問卷表示不滿意或非常不滿意)</p>	<p>第一課 第二課 第四課</p>			✓	<p>於課務會議加強向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾，並表現溝通、協調處理之專業能力。</p> <p>加強人員教育訓練及溝通、協調技巧，避免產生不必要的誤會。</p> <p>提昇承辦人專業度並注意電話回應完整性及正確性。</p>	<p>每月於課務會議向同仁宣導，秉持同理心服務廠商與民眾語氣態度要溫和，並表現溝通、協調處理之專業能力。</p> <p>參加溝通協調技巧等相關教育訓練課程，並藉由課務會議加強宣導。</p> <p>課務會議宣導電話禮貌的重要性及保有良好溝通的能力。</p>	改善完成
8	<p>您對本分局的線上服務(包括網路申辦、進度查詢、表單下載、報馬仔…)</p>	<p>第六課 資訊小組</p>			✓	<p>本分局致力推行網路相關申辦查詢作業，提供更便民的措施。</p>	<p>持續更新最新資訊，保持最優質的網路服務。</p> <p>持續反映總局網路速度太</p>	改善完成

	是否感到滿意？ (有1份問卷表示不滿意或非常不滿意)					網路連線頻寬均由總局資訊室統籌規劃建置,速度快慢不一,是受業務量、使用量及頻寬影響。	慢的問題,以做為改善的參考,目前已有改善。	
9	空調溫度太高	秘書室				本分局係配合行政院所核定之「政府機關及學校節約能源行動計畫」,落實控制辦公室、會議室等空間適溫(26-28℃)之措施,並視需要配合電風扇使用。另依當日氣溫與天候狀況彈性延長空調開啟時間。	已在各課室加裝節能扇,增加冷氣對流,使室內溫度快速降低,達到舒適的環境及符合規定。	改善完成
10	Don' t think you have enough space	秘書室				因分局位於市區,腹地狹小,實無法再擴增空間供停車使用,又旁邊有百貨公司,民眾停車更加困難;建議洽公民眾多搭乘大眾運輸工具。	已將本分局附近收費停車場資訊揭露在網頁上,提供洽公民眾多參考使用。	改善完成