

表二

總務處駐衛警察隊105年度品質目標執行情形報告表

製表日期：105年12月29日

項次	品質政策	品質目標	今年度目標值 A	1至12月(季)達成值 B	__至__月(季)達成率 ___% / (年)達成率 ___% (達成率 B/A)	執行狀況/因應措施說明	預定完成日期
1	專業效率	降低失竊案件數	40件以下 (每季10件)	20件	1-12月(季)達成率 100%	1.規劃防(肅)竊勤務，落實執行。 2.持續宣導師生提高防竊警覺與防竊作為。 3.隨時檢視校園安全死角，發現問題立即處理。 4.統計1-9月公物、腳踏、機車失竊及破壞車窗行竊案，計11件。	105年12月
2	誠直專業效率創新永續	提昇顧客滿意度	服務滿意度 >88%	90.75%	1-12月(季)達成率 90.75%	1.服務師生後填寫服務顧客滿意度調查表。 2.加強員警工作服務態度及禮節提昇。 3.加強員警本職學能教育。 4.回收有效問卷中(9-10分)問卷數/回收有效問卷總數×100% 5.有效問卷回收計119件，(9-10分)問卷數計108件。	105年12月
3	誠直專業效率創新永續	提昇客訴處理效率	>85分	90分	1-12月(季)達成率 100%	1.受理報案、求助或服務事項，應秉同理心，盡力予以協助，不推諉、不御責，以降低客訴案件。 2.1-12月計18件，2/2、4/2、4/7、4/13、4/15、5/10、5/20、7/11、8/14、10/4、11/5、11/21、12/16案件1日，11/4案件2日，10/6案件3日，3/1、4/6、5/4案件4日回覆。	105年12月

製表：

單位主管：

總務長：

備註：

- 1.達成率 B/A 計算數據超過 100%時，仍以 100%計。
- 2.「達成率 B/A 未達到應有之目標值時(如 1 至 9 月季達成率應為 100%或年達成率應為 75%---兩者擇一表示即可)，請在「執行狀況/因應措施說明」欄位述明原因或後續因應措施。

表單編號：A600000-2-001B-04