

行政院農業委員會林務局農林航空測量所

105 年度服務創新精進實施計畫



中華民國 105 年 3 月 28 日



## 壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、前行政院研究發展考核委員會 102 年 8 月 15 日會研字第 1022160894 號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、行政院農業委員會 104 年 3 月 13 日農秘字第 1040102465 號函「行政院農業委員會 104 年度服務創新精進實施計畫」。
- 四、行政院農業委員會 105 年 3 月 7 日農秘字第 1051760219 號函「行政院農業委員會 105 年度服務創新精進實施計畫」。

## 貳、計畫期程：

自民國 105 年 1 月 1 日起執行，至 105 年 12 月 31 日止。

## 參、計畫目標：

本所秉持「經天緯地、數值臺灣」的組織願景，以及「精研航測科技」與「厚植國土資訊」之核心價值，建構優質永續性的國土基礎資訊，運用科技化的管理知能及網路服務行銷理念，提供多元且友善的便民服務，期達成以下目標：

- 一、持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- 二、促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質等 3 大目標，體現政府公共服務品質的全面躍升。

#### 肆、實施對象：

本實施計畫以本所為民服務業務之各承辦單位為執行單位。

#### 伍、計畫內容：

105 年度本所持續辦理各項服務業務之執行，並依 104 年度農林航空測量所服務創新精進檢核小組年度檢核會議決議，並納入 104 年度林務局對所屬機關綜合業務考核建議事項、104 年售圖服務策進小組改進事項及各課室建議，辦理重要精進項目，包括：

##### 一、服務流程便捷性

持續強化本所現場綜合售圖業務、線上預約及網路申購現場取圖等單一窗口全功能服務能力，並設置專人負責，定期紀錄。

預期目標：由單一窗口提供民眾完整本所圖資資訊及多元圖資申購，使民眾購圖更便捷。

##### 二、提升機關形象及改善服務措施

(一) 設立諮詢服務台，於售圖時段安排人員輪值，以機動性走動式服務協助民眾業務申辦、動線引導及業務諮詢。

預期目標：提升服務品質及效率，即時協助民眾並解決問題。

(二) 等候區之現場螢幕播放環境宣導及本所簡介影片，大幅舒緩民眾等待情緒，有效提昇本所售圖服務品質。

預期目標：提供舒適環境與多樣化媒體，緩解等待之焦慮感。

##### 三、服務行銷有效程度

藉由發布所內業務相關新聞稿、所內製作之業務簡報或動畫包裝後放置於所內網站上、與本所業務相關之宣導品製作，以達到本所業務宣傳及推廣效果。

預期目標：以活化機關形象，並宣傳及推廣本所業務。

#### 四、線上服務量能擴展性

增設線上預約購圖，民眾可依選定之時間至本所購圖，減少現場等候時間。

預期目標：提供便民、網路預約服務不打烊之服務，達到民眾隨到隨辦，縮短申辦等候時間。

#### 五、創新服務標竿學習效益

辦理林管處及其他機關航遙測相關教育訓練，由本所同仁擔任講師及助教，協助各單位同仁解決使用航照或航遙測之相關問題。

預期目標：讓外界更了解本所業務及航照之應用，以利各單位在業務推行上，提升為民服務的能力及能量。

本計畫依據各評核指標之具體作法、預期目標及管考項目彙整如附件 1。

#### 陸、檢討與管考：

依據計畫執行目標訂定查核項目並每年辦理平時考核及年度考核，平時及年度考核表如附件 2：

一、平時考核：依 105 年度服務創新精進實施計畫自行辦理相關評鑑。

二、年度考核：依 105 年度服務創新精進實施計畫自行辦理相關評鑑。

#### 柒、其他：

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

105年度服務創新精進實施計畫評核指標之具體作法、預期目標及管考項目

附件1

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	說明	預期目標	105年度	檢討管考事項	承辦單位	執行期間		
務	服務流程便捷性	單一窗口服務功能程度	廣續強化全功能服務台。	持續強化本所現場綜合售圖業務、線上預約及網路申購現場取圖等單一窗口全功能服務能力，並設置專人負責，定期紀錄。	由單一窗口提供民眾完整本所圖資資訊及多元圖資申購，使民眾購圖更便捷。	A1	是否設置專人負責並有定期紀錄？	資料課(圖資供應課)	105年度 新增		
		申辦案件流程簡化程度	珍貴歷史圖資數位化，建置影像倉儲及航遙測圖資供應平台，進行系統化且有效的管理。	以圖資倉儲與航遙測圖資供應平台，整合圖資查詢、訂製、收費、打單等手續，簡化現場申辦流程。	藉強大圖資倉儲與航遙測圖資供應平台之助，整合圖資查詢、訂製、收費、打單等手續，簡化現場申辦流程。	A2	倉儲及航遙測圖資供應平台運作妥善情形？	運輸課(資料管理課)	例行		
			設計簡單易懂之多功能申請單。	設計版面整潔、填寫資訊清楚易懂之申請單。	單一申請單，可申請多樣化之圖資，並簡化申請流程。	A3	申請單內容與設計是否符合申請者需要？或尚須改進？	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)		
			提升窗口服務效率，改善各種軟、硬體設備，加速民眾申辦案件處理效率。	維持現場作業之電腦、輸出設備穩定性，以確保服務不中斷並提升效能。	維持現場作業之電腦、輸出設備妥善，確保服務能量與不中斷。	A4	現場電腦、輸出設備是否妥善？耗材是否充足？	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)		
	服務流程透明度	案件處理查詢公開程度	公開承辦單位、標準作業規範、訂定各類圖資服務辦理時限等相關資訊。	於售圖現場、本所網頁公開承辦單位、標準作業規範、訂定各類圖資服務辦理時限等相關資訊。	提供各類圖資申購、處理程序與所需時間等相關資訊。	A5	現場是否公開各類圖資之規格、申購服務方式與流程？	資料課(圖資供應課)	例行		
						A6	網頁是否公開各類圖資之規格、申購服務方式與流程？	資料課(圖資供應課)	例行		
						A7	是否針對現場、通訊、網路申購方式，訂定各類服務之辦理時限？	資料課(圖資供應課)	例行		
						A8	是否有逾辦理時限之客訴案件？	資料課(圖資供應課) 計管課(綜合企劃課)	例行		
		案件處理流程主動回應程度	主動電話告知申辦進度。	本所專人負責民眾申請案件，主動以電話通知申辦進度，民眾亦可來電詢問，隨時掌握申辦進度。	民眾可確實掌握申辦進度。	A9	申購之民眾可否明確知道申辦進度？	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)		
機	機關形象	服務設施合宜程度	順暢申辦動線與製作清晰標示，以民眾需求為設計導向。	單向式申購動線、明確的動線標示與人員引導。	加速民眾申辦過程。	B1	動線是否順暢？	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)		
			設立諮詢服務台，並機動性主動協助民眾解決問題。	售圖時段安排人員輪值，以機動性走動式服務協助民眾業務申辦、動線引導及業務諮詢。	提升服務品質及效率，即時協助民眾並解決問題。	B2	服務台是否有輪值人員？	資料課(圖資供應課)	105年度 新增		
			更新叫號及預約系統。	叫號系統依線上申購取圖、線上預約及現場綜合售圖等3種方式分流處理，以加速售圖作業，節省民眾等待時間。	民眾可依不同的需求抽取對應之號碼牌，可減少等待時間，降低排隊焦慮。並可直接掃描QR code查詢目前受理等待人數及辦理時間。	B3	叫號及預約系統是否妥善維護？	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)		
			提供各式圖資之申辦範例。	以明確的表格填寫範例，提升申購資訊填寫的正確度，減少申辦時間。	民眾得以參考填寫範本，提升申購資訊填寫的正確度。	B4	現場之申辦範本資訊是否充足？	資料課(圖資供應課)	例行		
			布置舒適、整潔之服務環境。	美化並維持工作環境整潔，改善視覺感受。	提供多種報章雜誌供民眾選擇閱覽。 現場螢幕播放環境宣導及本所簡介影片，大幅舒緩民眾等待情緒，有效提升本所售圖服務品質。	提供舒適環境與多樣化媒體，緩解等待之焦慮感。	B5	辦公環境美化與整潔維護情形。	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)	
							B6	報章雜誌是否定期更新？	資料課(圖資供應課)	例行	
							B7	洽公環境播放影片是否輪替？	資料課(圖資供應課) 計管課(綜合企劃課)	105年度 新增	
			提供便利的申辦設施。	設置書寫桌、老花眼鏡等，供申辦民眾填寫相關資料。	提升民眾洽公的便利度。	B8	申請單、原子筆等用具是否齊全？老花眼鏡是否有標語或放置於明顯處供民眾使用？(104綜合業務考核委員建議事項)	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)		
			設置圖資查詢電腦，供申辦民眾利用。	現場設置圖資申購查詢電腦，供申辦民眾利用。		B9	查詢用電腦是否正常運作？	資料課(圖資供應課)	例行		
			設置飲水機，並提供無障礙設施及民眾哺乳室。	提供飲水機、盥洗室扶手等無障礙空間及友善且舒適之哺乳室空間等設施，供有需要之民眾可使用。	提升民眾洽公親善空間及設施。	B10	飲水設備、無障礙設施及民眾哺乳室是否標示妥善？	資料課(圖資供應課) 秘書室	例行 (105年度 修訂)		
			提供無線上網環境與行動裝置臨時電源。	設置並維護iTaiwan無線網路，供攜帶行動資訊設備之民眾查詢資料。	提供充電設備，供民眾臨時充電或電腦資料處理用途。	B11	無線網路設備是否正常運作？	運輸課(資料管理課)	例行		
						B12	充電設備功能是否正常？備有電源線供民眾借用是否標示妥善？(104綜合業務考核委員建議事項)	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)		
			服務行為友善專業度	強化服務禮儀與電話禮貌。	強化服務台人員及第一線同仁辦理服務禮儀相關訓練與考核。	提供民眾更優質的服務，以減少負面客訴比率。	B13	午間服務是否宣傳得宜？	資料課(圖資供應課)	例行	
							走動式管理及服務，主動協助洽公民眾，並隨時掌握瞭解服務櫃檯及第一線業務人員服務情況，適時調度人力。	B14	服務禮儀課程訓練(含服務台人員服務禮儀訓練)辦理情形。	人事室 資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)
								B15	年度負面客訴案件統計比率是否低於1%。	資料課(圖資供應課) 計管課(綜合企劃課)	例行
							B16	無因調度不當所致之嚴重客訴案件。	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度 修訂)	
B17	是否辦理電話禮貌測試？	計管課(綜合企劃課)					例行 (105年度 修訂)				

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	說明	預期目標	105年度	檢討管考事項	承辦單位	執行期間	
顧客關係	服務行銷有效程度		充實服務人員專業知識，提升服務專業度。積極了解民眾購園需求，協助轉化、說明並提供建議。	彙集民眾詢問Q&A資訊。	使服務人員能正確及快速回應民眾問題。	B18	民眾詢問Q&A內容是否正確易懂？	資料課(圖資供應課)	例行	
			持續精進同仁通識及專業知識。	辦理本所同仁及服務人員專業講座與訓練，加強人員處理各項申辦案件之專業知能。以本所各項業務之重要技術及最新發展為題，開放本所全體同仁參加，以加強同仁通識及專業知識之提升。	提升人員對民眾需求認知之能力，強化解決問題之正確態度與方法。並加強所內同仁及服務同仁對外專業資訊溝通及用語一致性之訓練。(104綜合業務考核委員建議事項)	B19	圖資專業講座與訓練辦理情形，是否針對辦理所內同仁及對外服務人員之專業服務教育訓練？	各課室	例行 (105年度修訂)	
			持續宣導同仁配合，穿著一致顯眼之服裝及提升專業形象。	工作人員均有識別名牌、服裝儀容，並穿著服務背心，提升服務人員辨識度。	提高民眾對本所同仁辨識度，及本所專業服務形象。	B20	工作人員是否有識別名牌、服裝儀容是否合宜？	各課室	例行 (105年度修訂)	
		服務行銷有效程度		辦理新聞媒體廣告宣傳或編製宣導品、宣導資料等。	適時檢視並更新業務宣導短片、摺頁資訊之時效與合宜性。	宣導並擴展服務對象。	B21	業務宣導短片資訊是否合宜？	資料課(圖資供應課) 計管課(綜合企劃課)	例行
					藉由業務摺頁傳遞機關服務資訊。		B22	售園現場之摺頁是否充足？	資料課(圖資供應課)	例行
					藉由發布所內業務相關新聞稿，以達到宣傳本所業務及服務項目之效果。(104綜合業務考核委員建議事項)	以活化機關形象，並宣傳及推廣本所業務。	B23	是否針對所內重大業務適時發布相關新聞稿及林業大事紀？	計管課(綜合企劃課)	105年度新增
					將所內製作之業務簡報或動畫包裝後放置於所內網站上，以達到宣導及知識傳遞的效果。(104綜合業務考核委員建議事項)		B24	是否針對所內已製作之簡報或動畫放置於網站上？	各課室	105年度新增
					藉由與本所業務相關之宣導品製作，以達到本所業務宣傳及推廣效果。(104綜合業務考核委員建議事項)		B25	是否製作與本所業務相關之宣導品？	各課室	105年度新增
					藉由學校、機關及團體參訪機會，行銷本所服務項目，傳達業務資訊及專業知識。	利用參訪人員問卷調查，適時調整本所對外開放參訪內容，以達到推廣本所業務效果。	B26	是否針對參訪單位進行滿意度問卷調查？	計管課(綜合企劃課)	例行 (105年度修訂)
					辦理服務滿意度調查。	針對各種售園服務措施進行問卷調查，作為服務措施修正及創新之依據。	藉由服務品質調查，了解外界對本所圖資申購服務之滿意度，作為服務措施修正及創新之依據。 了解員工對本所施政之感受與建議。	B27	服務品質調查辦理情形。員工服務品質調查報告。	資料課(圖資供應課) 政風室
	顧客滿意情形	民眾意見與改善情形	為正視民眾反映意見之處理，購園現場設有意見反映信箱。	有系統建立申訴案件管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施。	檢討並了解各類申訴案件之起因與正向應對方法。	B28	各類申訴案件及處理情形是否建檔管理？	資料課(圖資供應課) 計管課(綜合企劃課)	例行 (105年度修訂)	
				首長信箱之民眾反映意見，於收件後以公文掛號方式辦理，並以最速件方式簽核，主動以電話或電子郵件通知與回覆。	提升民眾對政府行政積極度之認同。	B29	首長信箱民眾意見是否依規依限處理？	計管課(綜合企劃課)	例行	
				定時巡視民眾意見信箱及補充意見卷，依實彙整意見登報首長，並視需要提列建議。	彙整各類民眾意見，並藉由問卷內容統計了解服務滿意度。	B30	民眾意見單是否定期彙整並陳報？	計管課(綜合企劃課)	例行	
	資訊提供及檢索	資訊公開適切性與內容有效性	法令、政策、服務資訊、正確度、內容確切及符合障礙	設置主動公開資訊專區，放置應公開資訊。	依政府資訊公開法第7條所定公開相關資訊(至少回溯至民國96年)。	依政府資訊公開法第7條所定公開相關資訊(至少回溯至民國96年)。	C1	網頁是否設置公開資訊區？	編繪課(資料管理課)	例行 (105年度修訂)
							C2	組織架構、職掌、聯絡資訊是否完整、正確？	各課室	例行
							C3	法規資訊是否完整？	各課室	例行
							C4	年度施政計畫是否已公開？	計管課(綜合企劃課)	例行
							C5	委辦計畫、研究報告成果是否公開？	各課室	例行
							C6	是否正確連結林務局之法定預算與決算書？	編繪課(資料管理課) 主計室	例行 (105年度修訂)
							C7	是否公開書面之公共工程及採購契約？	秘書室	例行
							C8	網頁設計是否通過A+無障礙網頁檢測？	編繪課(資料管理課)	例行
							C9	是否公布最新圖資供應消息？	編繪課(資料管理課)	例行 (105年度修訂)
							C10	航空攝影記錄資料是否已公開？	測量課(影像處理課)	例行
							C11	網頁檢索功能是否正常？	編繪課(資料管理課)	例行
							C12	網站導覽功能是否正常？	編繪課(資料管理課)	例行
							C13	是否有圖資介紹?內容是否正確、齊全?網頁是否提供圖面產品縮圖及選項說明(104年度服務創新精進實施計畫年度檢核會議會議紀錄)(104綜合業務考核委員建議事項)?	資料課(圖資供應課)	例行 (105年度修訂)

評核項目	評核指標	次評核指標	具體作法	說明	預期目標	105年度	檢討管考事項	承辦單位	執行期間	
服				網頁之購圖流程資訊清楚簡明，並提供申辦書表及填寫範例供民眾下載，協助民眾能迅速購得所需圖資。	使預申購民眾能事先了解申辦手續。	C14	申辦流程資訊是否正確?	資料課(圖資供應課)	例行	
				針對本所航攝製圖與供應之專門業務，另行提供專門、直覺、完整且簡便之圖資查詢系統。	藉由航遙測圖資供應平台(ATIS)開發，提供以圖名、圖號、座標、門牌、地標、行政區域、交叉路口、林班等定位方式之航攝圖資查詢功能。	使申購民眾能快速、方便且正確的定位出目標區域，並列出所需之航攝影像、正射影像或台灣地區像片基本圖等圖資資訊。	C15	航遙測圖資供應平台(ATIS)是否提供相關查詢功能，並正常運作?	編繪課(資料管理課)	例行
					開發圖資之網頁預覽功能。	方便民眾利用網路事先瀏覽所查詢之圖資、影像。	C16	網頁預覽圖資功能是否正常?	編繪課(資料管理課)	例行
線	線上服務量能擴展性	服務提供使用情形	提供線上預約購圖時段。	增設線上預約購圖，民眾可依選定之時間至本所購圖，減少現場等候時間。	提供便民、網路預約服務不打烊之服務，民眾隨到隨辦，縮短申辦等候時間。	D1	線上預約系統是否正常運作?	資料課(圖資供應課)	105年度新增	
			提供多樣化圖資申購管道。	網路申購：提供台灣地區像片基本圖、正射影像。 傳真申購：放大航空照片。	提供多樣化申購管道。	D2	是否提供圖資網路、傳真申購管道?	資料課(圖資供應課)	例行	
			提供方便且安全寄送服務。	提供民眾最優惠且安全之圖資寄送服務。	提供不用出門也能申購本所圖資之便民服務。	D3	是否定期檢討委託寄送服務之品質及費用?	資料課(圖資供應課)	例行(105年度修訂)	
			延續並擴展多元繳款方式。	受理臨櫃、銀行匯款、ATM轉帳、網路銀行轉帳、網路ATM轉帳等多樣繳款方式供民眾自行選擇。	民眾線上、傳真申購單後，無須再外出繳、匯款。	D4	網線上繳款方式之相關資訊是否充足?連結是否正確?	資料課(圖資供應課)	例行	
			強化線上服務平台之相容性。	各項網頁服務應儘量相容各種瀏覽器。	民眾可使用各式瀏覽器進行各式查詢、申購作業。	D5	網線上之查詢、申購等服務，是否支援多平台瀏覽器正確執行?	編繪課(資料管理課)	例行	
						D6	對暫時無法正確支援相關網頁服務功能之瀏覽器，是否能即時顯示建議瀏覽器及版本訊息?	編繪課(資料管理課)	例行	
			定期統計線上服務相關資訊。	定期統計線上服務之項目、次數、成長率、服務型態比率等相關數據。	藉由各類統計數據，作為各類服務提供或改進之政策依據。	D7	統計報表是否定期陳報?	資料課(圖資供應課) 編繪課(資料管理課)	例行	
			落實個人資訊保護相關措施。	配合個資法之施行，調整網頁相關資訊及個資保護相關措施。依法取得個資、依法使用個資。	依法取得個資、依法使用個資。	D8	個資是否依法取得、使用?	編繪課(資料管理課)	例行	
						D9	網頁是否揭露民眾要求刪除個資之管道?	編繪課(資料管理課)	例行	
						D10	網頁中民眾反映信箱(首長信箱)是否確實連結?	計管課(綜合企劃課)	例行(105年度修訂)	
創	有價值創新服務	完善多元申購服務，擴展多元繳費方式	擴充航遙測圖資供應平台(ATIS web)之線上圖資種類，強化圖資查詢功能。	整合正射影像、台灣地區基本圖查詢及申購功能。	單一網路連結，即可完成各類圖資查詢、申辦、網路匯款等手續，使購圖手續一貫化，實現以網路取代馬路之理念。	E1	ATIS web 是否可同時進行正射影像及台灣地區基本圖之查詢與申購?	編繪課(資料管理課)	例行	
			串聯線上申辦、線上繳費與圖資遞送手續，使線上購圖服務一貫化。	結合訂單系統，可根據圖資查詢結果進行申購登錄。		E2	圖資查詢、申購登錄功能是否恰當?	資料課(圖資供應課) 編繪課(資料管理課)	例行(105年度修訂)	
			提供行動族群圖形介面軟體，供民眾以手機、平板電腦等裝置使用。	以手機、平板電腦等裝置下載本所APP，民眾隨時可透過行動上網進行本所圖資及定位查詢。	透過行動上網可以進行圖資查詢。	E3	行動軟體是否可於網路商店下載?	編繪課(資料管理課)	例行(105年度修訂)	
						E4	行動軟體是否針對最新行動裝置作業系統之相容性進行測試及必要之改版?	編繪課(資料管理課)	例行	
			針對政府機關，提供圖資介接服務。	利用圖資介接方式，供需求量大之政府機關，透過網路使用圖資，節省製作實體圖資所需之人力與時間，實質增加服務民眾之比率。	藉由介接服務提升政府機關圖資使用之整體效率，節約能源。	E5	政府部門介接使用頻率統計。	編繪課(資料管理課)	例行	
						E6	推廣說明會之場次、地區與人數統計。	編繪課(資料管理課)	例行	
務	創新服務學習效益		辦理系統推廣說明會。	透過說明會，解說ATIS系統之設計理念、提供之服務措施、系統運作之效益等。	使民眾、其他政府機關得以了解ATIS系統建置，所帶來的便利、效率、節能，是極為先進且創新的政府施政作為。	E6	推廣說明會之場次、地區與人數統計。	編繪課(資料管理課)	例行	
			辦理林管處及其他機關航遙測相關教育訓練，由本所同仁擔任講師及助教，協助各單位同仁解決使用航照或航遙測之相關問題。	廣邀林務局及林管處同仁，或主動至各機關進行本所業務相關之教育訓練，透過本所同仁至各單位教育訓練，傳達航遙測相關知識並進行交流，增進彼此職能。	讓外界更了解本所業務及航照之使用，以利各單位在業務推行上，提升為民服務的能力及能量。	E7	辦理對外教育訓練之場次與人數統計。	資源調查課	105年度新增	
			定期辦理考核，依實提列改進事項，協助改善作業。	辦理服務創新實施計畫平時及年度考核，提陳考核報告及建議事項。	檢討、修正，並提供創新服務作為。	E8	辦理服務創新實施計畫平時及年度考核，提陳考核報告及建議事項?	計管課(綜合企劃課)	例行	
形	組織內部創新機制及運作情形			考核所列缺失或建議作為之列管追蹤，並適時檢討服務作法之新增、修訂與廢止。		E9	考核所列缺失或建議作為，是否列管追蹤?	計管課(綜合企劃課)	例行	



105年度服務創新精進實施計畫

平時  
年度

考核表

附件2

委員簽名：

日期：105年 月 日

評核項目	評核指標	105年度	檢討管考事項	達成	未達成	自評	承辦單位	執行期間
服務流程	服務流程便捷性	A1	是否設置專人負責並有定期紀錄？				資料課 (圖資供應課)	105年度 新增
		A2	倉儲及航遙測圖資供應平台運作妥善情形？				編繪課 (資料管理課)	例行
		A3	申請單內容與設計是否符合申購者需要？或尚須改進？				資料課 (圖資供應課)	例行 (105年度修訂)
		A4	現場電腦、輸出設備是否妥善？耗材是否充足？				資料課 (圖資供應課)	例行 (105年度修訂)
	服務流程透明度	A5	現場是否公開各類圖資之規格、申購服務方式與流程？				資料課 (圖資供應課)	例行
		A6	網頁是否公開各類圖資之規格、申購服務方式與流程？				資料課 (圖資供應課)	例行
		A7	是否針對現場、通訊、網路申購方式，訂定各類服務之辦理時限？				資料課 (圖資供應課)	例行
		A8	是否有逾辦理時限之客訴案件？				資料課 (圖資供應課) 計管課 (綜合企劃課)	例行
		A9	申購之民眾可否明確知道申辦進度？				資料課 (圖資供應課)	例行 (105年度修訂)
機關	機關形象	B1	動線是否順暢？				資料課 (圖資供應課)	例行 (105年度修訂)
		B2	服務台是否有輪值人員？				資料課 (圖資供應課)	105年度 新增
		B3	叫號及預約系統是否妥善維護？				資料課 (圖資供應課)	例行 (105年度修訂)
		B4	現場之申辦範本資訊是否充足？				資料課 (圖資供應課)	例行
		B5	辦公環境美化與整潔維護情形。				資料課 (圖資供應課)	例行 (105年度修訂)
		B6	報章雜誌是否定期更新？				資料課 (圖資供應課)	例行
		B7	洽公環境播放影片是否輪替？				資料課 (圖資供應課) 計管課 (綜合企劃課)	105年度 新增

評核項目	評核指標	105年度	檢討管考事項	達成	未達成	自評	承辦單位	執行期間
形象及顧客	B8		申請單、原子筆等用具是否齊全?老花眼鏡是否有標語或放置於明顯處供民眾使用?(104綜合業務考核委員建議事項)				資料課(圖資供應課)	例行(105年度修訂)
	B9		查詢用電腦是否正常運作?				資料課(圖資供應課)	例行
	B10		飲水設備、無障礙設施及民眾哺乳室是否標示妥善?				資料課(圖資供應課)秘書室	例行(105年度修訂)
	B11		無線網路設備是否正常運作?				編繪課(資料管理課)	例行
	B12		充電設備功能是否正常?備有電源線供民眾借用是否標示妥善?(104綜合業務考核委員建議事項)				資料課(圖資供應課)	例行(105年度修訂)
	B13		午間服務是否宣傳得宜?				資料課(圖資供應課)	例行
	B14		服務禮儀課程訓練(含服務台人員服務禮儀訓練)辦理情形。				人事室資料課(圖資供應課)	例行(105年度修訂)
	B15		年度負面客訴案件統計比率是否低於1%。				資料課(圖資供應課)計管課(綜合企劃課)	例行
	B16		無因調度不當所致之嚴重客訴案件。				資料課(圖資供應課)	例行(105年度修訂)
	B17		是否辦理電話禮貌測試?				計管課(綜合企劃課)	例行(105年度修訂)
	B18		民眾詢問Q&A內容是否正確易懂?				資料課(圖資供應課)	例行
	B19		圖資專業講座與訓練辦理情形,是否針對辦理所內同仁及對外服務人員之專業服務教育訓練?				各課室	例行(105年度修訂)
	B20		工作人員是否有識別名牌、服裝儀容是否合宜?				各課室	例行(105年度修訂)
	B21		業務宣導短片資訊是否合宜?				資料課(圖資供應課)計管課(綜合企劃課)	例行
	B22		售圖現場之摺頁是否充足?				資料課(圖資供應課)	例行
	B23		是否針對所內重大業務適時發布相關新聞稿及林業大事紀?				計管課(綜合企劃課)	105年度新增
	B24		是否針對所內已製作之簡報或動畫放置於網站上?				各課室	105年度新增
	B25		是否製作與本所業務相關之宣導品?				各課室	105年度新增

評核項目	評核指標	105年度	檢討管考事項	達成	未達成	自評	承辦單位	執行期間
關係	顧客滿意情形	B26	是否針對參訪單位進行滿意度問卷調查?				計管課(綜合企劃課)	例行(105年度修訂)
		B27	服務品質調查辦理情形。 員工服務品質調查報告。				資料課(圖資供應課) 政風室	例行
		B28	各類申訴案件及處置情形是否建檔管理?				資料課(圖資供應課) 計管課(綜合企劃課)	例行(105年度修訂)
		B29	首長信箱民眾意見是否依規依限處理?				計管課(綜合企劃課)	例行
		B30	民眾意見單是否定期彙整並陳報?				計管課(綜合企劃課)	例行
資訊提供及檢索	資訊(料)公開適切性與內容有效性	C1	網頁是否設置公開資訊區?				編繪課(資料管理課)	例行(105年度修訂)
		C2	組織架構、職掌、聯絡資訊是否完整、正確?				各課室	例行
		C3	法規資訊是否完整?				各課室	例行
		C4	年度施政計畫是否已公開?				計管課(綜合企劃課)	例行
		C5	委辦計畫、研究報告成果是否公開?				各課室	例行
		C6	是否正確連結林務局之法定預算與決算書?				編繪課(資料管理課)主計室	例行(105年度修訂)
		C7	是否公開書面之公共工程及採購契約?				秘書室	例行
		C8	網頁設計是否通過A+無障礙網頁檢測?				編繪課(資料管理課)	例行
		C9	是否公布最新圖資供應消息?				編繪課(資料管理課)	例行(105年度修訂)
		C10	航空攝影記錄資料是否已公開?				測量課(影像處理課)	例行
	資訊檢索完整性與便捷性	C11	網頁檢索功能是否正常?				編繪課(資料管理課)	例行
		C12	網站導覽功能是否正常?				編繪課(資料管理課)	例行
		C13	是否有圖資介紹?內容是否正確、齊全?網頁是否提供圖面產品縮圖及選項說明(104年度服務創新精進實施計畫年度檢核會議會議紀錄)(104綜合業務考核委員建議事項)?				資料課(圖資供應課)	例行(105年度修訂)
		C14	申辦流程資訊是否正確?				資料課(圖資供應課)	例行
		C15	航遙測圖資供應平台(ATIS)是否提供相關查詢功能,並正常運作?				編繪課(資料管理課)	例行

評核項目	評核指標	105年度	檢討管考事項	達成	未達成	自評	承辦單位	執行期間
務		C16	網頁預覽圖資功能是否正常?				編繪課 (資料管理課)	例行
線上服務及網路參與	線上服務量擴展性	D1	線上預約系統是否正常運作?				資料課 (圖資供應課)	105年度 新增
		D2	是否提供圖資網路、傳真申購管道?				資料課 (圖資供應課)	例行
		D3	是否定期檢討委託寄送服務之品質及費用?				資料課 (圖資供應課)	例行 (105年度修訂)
		D4	網頁上繳款方式之相關資訊是否充足? 連結是否正確?				資料課 (圖資供應課)	例行
		D5	網頁上之查詢、申購等服務, 是否支援多平台瀏覽器正確執行?				編繪課 (資料管理課)	例行
		D6	對暫時無法正確支援相關網頁服務功能之瀏覽器, 是否能即時顯示建議瀏覽器及版本訊息?				編繪課 (資料管理課)	例行
		D7	統計報表是否定期陳報?				資料課 (圖資供應課) 編繪課 (資料管理課)	例行
		D8	個資是否依法取得、使用?				編繪課 (資料管理課)	例行
		D9	網頁是否揭露民眾要求刪除個資之管道?				編繪課 (資料管理課)	例行
	網路參與情形	D10	網頁中民眾反映信箱(首長信箱)是否確實連結?				計管課 (綜合企劃課)	例行 (105年度修訂)
創新服務	有價值的創新服務	E1	ATIS web是否可同時進行正射影像及台灣地區基本圖之查詢與申購?				編繪課 (資料管理課)	例行
		E2	圖資查詢、申購登錄功能是否恰當?				資料課 (圖資供應課) 編繪課 (資料管理課)	例行 (105年度修訂)
		E3	行動軟體是否可於網路商店下載?				編繪課 (資料管理課)	例行 (105年度修訂)
		E4	行動軟體是否針對最新行動裝置作業系統之相容性進行測試及必要之改版?				編繪課 (資料管理課)	例行
	E5	政府部門介接使用頻率統計。				編繪課 (資料管理課)	例行	
創新服務標竿	E6	推廣說明會之場次、地區與人數統計。				編繪課 (資料管理課)	例行	

評核項目	評核指標	105年度	檢討管考事項	達成	未達成	自評	承辦單位	執行期間
情形	學習效益	E7	辦理對外教育訓練之場次與人數統計。				資源調查課	105年度 新增
	組織內部創新機制及運作情形	E8	辦理服務創新實施計畫平時及年度考核，提陳考核報告及建議事項？				計管課 (綜合企劃課)	例行
		E9	考核所列缺失或建議作為，是否列管追蹤？				計管課 (綜合企劃課)	例行