

臺北市政府捷運工程局提升服務品質執行計畫

107年2月制定

壹、計畫依據

- 一、臺北市政府 107 年 2 月 9 日府授研服字第 10730041211 號函頒「臺北市政府提升服務品質執行計畫」(以下簡稱本府執行計畫)。
- 二、臺北市政府捷運工程局品質手冊。

貳、計畫目標

配合臺北市政府(以下簡稱本府)推動提升服務品質效能躍升與落實捷運工程局(以下簡稱本局)品質政策:「建立安全、便捷且優質之捷運系統」,訂定本局提升服務品質執行計畫(以下簡稱本計畫)。

參、實施對象

- 一、本局(局本部)各單位:綜合規劃處、土木建築設計處、機電系統設計處、工務管理處、聯合開發處、品保處、技術發展處;秘書室、公共關係室、人事室、資產及財務管理室、路權室、會計室、政風室。
- 二、本局所屬工程處:北區工程處、東區工程處、南區工程處、中區工程處、機電系統工程處。

肆、實施要領

本局配合本府導入並推動之「策略地圖」及「關鍵績效指標(KPI)」為本計畫實施要領。

伍、實施範圍

本計畫實施範圍為達成本局 107 年度「策略地圖」及「關鍵績效指標(KPI)」,本局(局本部)各單位與所屬工程處所規劃相關作業。

陸、推動措施

藉由本局品質管理系統建置的機制與相關作業程序,推動與落實本計畫目標,相關推動措施如下:

一、本局(局本部)

(一) 計畫推動:

本局相關單位及各工程處依本年度策略地圖及關鍵績效指標(KPI)之策略目標,執行相關作業。

(二) 計畫管制:

1. 本局策略地圖、平衡計分卡中之各策略目標達成情形,由工務會報及企劃會報等進行每月檢視。
2. 另每季將彙整各單位提供達成情形之資料後提報本局局務會議中進行檢討。

臺北市政府捷運工程局提升服務品質執行計畫

107年2月制定

3. 由本局局長擔任主席，局本部單位一級主管以上及所屬工程處處長組成之全面品質管理會報，每半年召開1次，以進行管理審查，確保本計畫目標達成狀況。

(三) 本府考核：

本局依本府實施計畫列為「指定參獎機關」(合計25個機關)，將參照本府實施計畫本局排定為107年指定機關，業已簽奉核定由本局南區工程處提報世大運籃球館代辦工程參獎，代表本府參獎行政院第二屆「政府服務獎」。

二、本局所屬工程處

- (一) 計畫管制：工程處執行計畫之追蹤與執行成效，應納入工程處品質管理會報或品質管理委員會予以管制與追蹤執行成效。

柒、對所屬工程處之督考

- 一、工程處執行計畫之執行成果，應提報本局相關會議審查。
- 二、針對所屬工程處之執行計畫管制與執行狀況，列為本局對所屬工程處年度品質稽查之查核重點。

- 捌、本計畫自奉核函頒日起生效，至當年度12月31日止。如有未盡事項得隨時修訂之。