

# 臺北市政府捷運工程局提升政府服務品質執行計畫

108年3月制定

## 壹、計畫依據

臺北市政府 108 年 2 月 27 日府授研服字第 1083004788 號函頒「臺北市政府辦理政府服務獎參獎執行計畫」(以下簡稱本府執行計畫)。

## 貳、計畫目標

配合臺北市政府(以下簡稱本府)推動政府服務效能躍升與策略地圖、平衡計分卡落實,以年度「策略地圖」中各「關鍵績效指標(KPI)」為計畫目標,訂定捷運工程局(以下簡稱本局)提升政府服務品質執行計畫(以下簡稱本計畫)。

## 參、實施對象

- 一、本局(局本部)相關單位:綜合規劃處、土木建築設計處、工務管理處、聯合開發處、技術發展處、資產及財務管理室。
- 二、本局所屬工程處:第一區工程處、第二區工程處、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」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年度「策略地圖」中各「關鍵績效指標(KPI)」,本局(局本部)各相關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:

本府年度策略地圖(預定於當年度 2 月底)完成編修並頒布後,本局承接府級精神進行修訂並確認,完成本局暨所屬各工程處當年度相關內容(預定當年度 3 月底)。

#### (二) 計畫管制:

1. 本局策略地圖、平衡計分卡中各策略目標之關鍵績效指標(KPI),由各主責單位提供執行情形彙整後提報 4 月、6 月、9 月、11 月本局局務會議中進行檢討。
2. 本局年度策略地圖自評作業,於次年 2 月中旬俟各相關 KPI 項目實際執行數值確定後(含財務部分預算執行數),由各 KPI 主責單位進行自評作業。

# 臺北市政府捷運工程局提升政府服務品質執行計畫

108年3月制定

## 二、本局所屬工程處

工程處對本計畫執行之成效，應納入工程處處務會議或相關會議予以管制與追蹤。

## 柒、本府考核

本局依本府辦理政府服務獎參獎執行計畫之評選暨輔導機關年度表，本府25個一級機關為「指定參獎機關」，屆時依據本府排定之年度辦理參獎各項事宜。

## 捌、對所屬工程處之督考

- 一、工程處執行本計畫之成果，應提報本局相關會議審查。
- 二、針對所屬工程處執行之管制狀況，列為本局對所屬工程處年度品質稽查之查核重點。

玖、本計畫自奉核函頒日起生效，如有未盡事項得隨時修訂之。