

政府服務品質獎評獎實施計畫

96 年 7 月 23 日行政院研究發展考核委員會

會研字第 09600152472 號函頒

壹、依據

為規範政府服務品質獎之申請程序、評審作業、評審標準及獎勵方式等，特依據行政院頒「政府服務創新精進方案」訂定本實施計畫。

貳、評獎目的

- 一、落實推動服務品質，表彰卓越服務機關。
- 二、樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益。
- 三、引領服務改造風潮，鼓勵提供創新服務。

參、評獎範圍

各年度推動及執行「政府服務創新精進方案」之成果與績效。

肆、評獎對象及類別

一、第 1 類：第一線服務機關（單位）

指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關（單位）。

二、第 2 類：服務規劃機關（單位）

指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關及直轄市、縣（市）政府。

- （一）中央主管機關：包括行政院所屬中央 2 級機關之內部業務單位及行政院所屬中央 3 級機關。
- （二）直轄市、縣（市）政府：包括直轄市政府所屬 1 級機關；縣（市）政府所屬 1 級單位（以業務單位為主）及所屬 1 級機關。
- （三）服務規劃係以落實第一線服務機關（單位）所提供之服務為創新整合規劃主要內容。
- （四）服務規劃機關（單位）如涉及跨機關（單位）服務整合情形，得聯合參與評獎。

(五) 中央主管機關之行政院所屬中央 3 級機關及直轄市、縣（市）政府可依成果及績效屬性自行選擇參加第 1 類或第 2 類評獎。

伍、獎額

各類別獲獎名額之分配，由行政院研究發展考核委員會（以下簡稱行政院研考會）依據當年度參獎情形及參獎機關水準定之。

陸、獎勵方式

- 一、凡獲獎者，由行政院頒發「政府服務品質獎」獎座及獎金。
- 二、獲獎機關(單位)首長（主管）記大功乙次為原則。獲獎機關（單位）主辦人員、主管（上級）機關輔導有功人員，得參酌上開首長（主管）敘獎額度，依權責及規定辦理敘獎。

柒、作業時程

作業項目	時程
公布下一年度評獎作業規定	前一年12月
公布當年度參獎注意事項	當年9月上旬
主管機關推薦參獎	當年11月下旬
行政院初審	當年12月上旬至翌年1月上旬
行政院決審	翌年1月中旬至3月上旬
評審結果報院核定	翌年3月中旬
舉行頒獎典禮及成果發表會	翌年3月下旬至4月
※以上作業時程得視實際狀況予以調整	

捌、評審標準

- 一、第1類：第一線服務機關（單位）
 - (一) 採「全面績效評核方式」。評核構面共計3項，總分1000分，便民標準服務（配分500分，包括評核項目

3項、評核指標8項）、資訊流通服務（配分300分，包括評核項目2項、評核指標5項）及創新增值服務（配分200分，包括評核項目1項、評核指標5項），3項評核構面成績加總後求得總分。

（二）評核構面、評核項目、評核指標、績效描述及檢核項目如下表：

構面1 (500分)	便民標準服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係		
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	
機關形象 (100分)	服務場所便利性 (30分)	1. 洽公環境適切程度 2. 服務設施合宜程度	1.1 機關內外環境規劃具特色並符合民眾需求 1.2 服務標示及方向引導（含雙語標示）清楚及正確 1.3 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣 2.1 各項行政設備妥適安全並檢測維護 2.2 各種申辦書表（含範例）、文具等文件設施完備並符合需求 2.3 無障礙設施完善	
	服務行為友善性與專業性 (50分)	1. 服務親和程度 2. 服務主動程度 3. 服務可勝任程度	1.1 臨櫃服務禮儀 1.2 電話禮貌 2.1 現場主動協助引導民眾 2.2 主動聯繫、通知、訪視民眾 3.1 機關服務人員回應品質（含法規及業務） 3.2 機關委外 Call Center 人員回應品質（含法規及業務）	

構面 1 (500 分)	便民標準 服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目
	服務行銷有效性 (20 分)	1. 施政宣導績效 2. 投入與業務相關之公益或社區活動績效 3. 服務作為獲外部獎勵情形	1.1 宣導場次及人次成長率 1.2 服務項目、設施利用次數或使用人數成長率 1.3 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容比例 2.1 參加與業務有關之公益或社區活動次數及成長率 2.2 服務項目或設施利用次數或使用人數成長率 2.3 透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容比例 3.1 獲獎事蹟與獎項
服務流程 (250 分)	服務流程便捷性 (150 分)	1. 單一窗口服務全功能程度 2. 申辦等候時間縮短情形 3. 申辦案件檢附書證謄本減量情形	1.1 單一窗口收件、分案再處理或單一窗口全程處理 1.2 全功能單一窗口佔所有承辦窗口比例 2.1 現場辦理等候時間縮短 2.2 案件處理時間縮短 2.3 平均服務量提升 3.1 申辦人檢附之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 3.2 機關辦理案件過程附送之各類紙本書表、證件、謄本減少數量 3.3 機關辦理案件過程採用電子謄本認證比例

構面1 (500分)	便民標準 服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目
	服務流程透明度(100分)	1. 案件處理流程查詢公開程度 2. 案件處理流程查詢回應情形	1.1 提供案件承辦人員、承辦進度、辦理程序等訊息 1.2 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢) 2.1 提供案件主動通知及確認功能 2.2 查詢管道回應時效
顧客關係 (150分)	民眾需求與機關服務契合性(50分)	1. 調查或蒐集民眾需求規劃服務措施情形 2. 轉換民眾意見成為服務政策或措施情形	1.1 依據需求調查結果產出之服務措施數量 1.2 各該服務措施實際執行效益 2.1 轉換民眾意見產出之服務措施數量 2.2 各該服務措施實際執行效益
	民眾滿意度(50分)	1. 機關服務滿意度趨勢評比情形	1.1 服務滿意度調查次數及辦理方式 1.2 服務滿意度趨勢分析及檢討 1.3 服務滿意度成長率
	民眾意見處理時效性與有效性(50分)	1. 民眾意見及抱怨處理有效程度 2. 新聞輿論回應速度	1.1 設有民眾意見及抱怨處理機制 1.2 民眾意見及抱怨處理時間縮短 1.3 民眾意見及抱怨處理滿意度提升 1.4 提供後續追蹤處理 2.1 設有新聞輿論快速回應機制 2.2 新聞輿論回應時間縮短

構面 2 (300 分)	資訊流通 服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通		
評核項目	評核指標	績效描述	檢核項目	
資訊提供及檢索服務 (150 分)	資訊公開適切性 (50 分)	1. 公開相關法令及重要政策資訊情形 2. 公開服務措施及出版品資訊情形	1.1 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號 1.2 服務相關法律、命令及地方自治法規 1.3 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告 1.4 其他法定主動公開資訊項目 2.1 機關服務項目 2.2 常見問答集 (FAQ) 2.3 機關活動 2.4 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書) 及出版品	
	資訊內容有效性 (50 分)	1. 資訊內容正確程度 2. 資訊內容維護更新情形	1.1 一般 (實體) 資訊內容正確率 1.2 網站資訊內容與連結正確率 2.1 一般 (實體) 資訊及網站資訊是否定期更新及更新頻率 2.2 一般 (實體) 資訊及網站資訊明顯過期比例 2.3 網站資訊更新時間及項目標示	
	資訊檢索完整性與便捷性 (50 分)	1. 分類檢索服務建置情形 2. 檢索服務操作友善程度	1.1 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 1.2 機關本身網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索 2.1 多樣化的資訊檢索方式 2.2 檢索及互動功能簡單易用	

構面 2 (300 分)	資訊流 通服	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通		
評核項目	評核指標	績	效	描 述 檢 核 項 目
網路申辦及電子參與 (150 分)	網路申辦量 能擴展性 (100 分)	1. 申辦項目數成長情形		1.1 機關提供網路申辦項目數及成長率 1.2 機關提供網路申辦項目數占機關業務項目比例及成長率
	電子參與多 樣性與安全 性 (50 分)	2. 實際申辦案件數成長情形		2.1 使用網路申辦案件數及成長率 2.2 網路申辦案件品質 (含提供電子表單下載正確性、申辦網站連結正確性) 及滿意度成長率
		1. 電子參與途徑及工具多元程度		1.1 提供民眾意見反映區 (留言板) 1.2 提供民眾討論或專業論壇 1.3 提供網路投票及民意調查
		2. 隱私權保護周延程度		2.1 提供隱私權保護服務及宣告 2.2 提供隱私權侵害處理機制

構面 3 (200 分)	創 新 加 服 值 務	創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值等		
評核項目	評核指標	績	效	描 述
有價值的 創意服務 (200 分)	1. 服務措施 創意程度 2. 服務措施 便民程度 3. 服務策略 選擇及成 本效益分 析 4. 服務措施 完成度 5. 服務措施 延續性	1. 有價值的創意服務：		- 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法 - 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法 - 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增(創)服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等
		2. 其他創意服務項目：		如利用資訊科技推動網路繳/付款服務等服務方法之創新。

二、第2類：服務規劃機關（單位）

（一）採「專案績效評核方式」，強調服務規劃機關（單位）透過其對公共服務的檢視規劃、資源挹注或跨機關（單位）業務的整合創新，以協助第一線服務機關（單位）解決服務提供過程所產生的問題。評核項目共計2項，總分1000分，整體規劃績效（配分600分，包括評核指標3項）、創新策略績效（配分400分，包括評核指標4項）。2個評核項目成績加總後求得總分。

（二）評核項目、指標及評核內容如下表：

評核項目	評核指標	評核內容
整體規劃績效 (600分)	問題解決 (100分)	1. 問題面的具體陳述及需要解決的迫切性，如影響層面、人數或涉及重大社會價值等 2. 透過第一線服務機關（單位）實際執行，問題獲得階段性、部分解決或完全解決的情形
	外部效益 (300分)	1. 第一線服務機關（單位）產出更好、更有效率、更便利服務的程度 2. 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形 3. 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值
	內部效益 (200分)	1. 第一線服務機關（單位）人力、物力、時間等服務成本降低 2. 第一線服務機關（單位）工作士氣、配合度、協調性的提升
創新策略績效 (400分)	創新性 (150分)	1. 相關法令規範的檢討修正與合理化 2. 內、外部流程的檢討修正與簡化 3. 引進委外、公私協力等民間資源的作法 4. 資訊科技或其他有效率工具的應用

評 核 項 目	評 核 指 標	評 核 內 容
	整 合 性 (150 分)	1. 單位/機關內部的服務整合 2. 跨單位/機關水平服務整合 3. 跨單位/機關垂直服務整合
	參 與 性 (50 分)	1. 規劃及執行過程相關資訊的公開 2. 第一線服務機關(單位)及服務對象等參與的程度
	制 度 化 (50 分)	1. 落實形成標準化流程或其他規範的程度 2. 透過執行持續檢討改進的情形

三、初審結果總成績在850分以上者，取得入圍決審之資格。

四、決審結果總成績在850分以上者，取得獲頒「政府服務品質獎」之資格。

五、上開初審結果及決審結果將擇優遴選入圍機關及獲獎機關，如成績未達標準時，得以不足額錄取或從缺方式處理。

玖、評獎作業

一、推薦參獎

(一) 參獎限制：獲頒「政府服務品質獎」之機關(單位)3年內不得參獎(參加不同評獎類別者不在此限)。

(二) 推薦參獎機關(單位)數：

1. 各主管機關推薦參與第一線服務機關評獎名額至多3個，推薦參與服務規劃機關評獎名額至多2個。
2. 涉及跨機關服務規劃者，得聯合數個機關(單位)共同參加「服務規劃機關」類之評獎，並自行協調由該項服務規劃專案主辦機關(單位)之主管機關辦理推薦參獎。

(三) 推薦方式及應備資料：

1. 各主管機關應填具推薦參獎機關(單位)名單(如附件1)，於規定時間前函送行政院研考會，逾期不受理。
2. 受推薦參獎機關(單位)應提出「參獎申請書」15份(參

獎申請書內容及體例詳如附件2、3），由主管機關彙送行政院研考會。

3. 上開申請書除封面（底）外，一律以黑白影印或印刷方式印製；申請書內容及體例列入評分考量。

二、初審階段

（一）由「政府服務品質獎初審評審小組」負責評審工作。

評審小組成員包括：

1. 召集人、副召集人：由行政院研考會指派會內人員擔任。
2. 評審委員：由行政院研考會遴聘學者專家、民間團體代表及推展為民服務業務績優機關（單位）首長或主管人員擔任。

（二）評審方式：

1. 第一線服務機關：

（1）就受推薦機關（單位）所提送「參獎申請書」內容，進行書面評審。

（2）就受推薦機關（單位）「資訊流通服務」構面指標進行網站審查。

2. 服務規劃機關：就受推薦機關（單位）所提送「參獎申請書」內容，進行書面評審。

（三）初審評審結果經「政府服務品質獎初審評審小組」會議確認後，提報「政府服務品質獎決審評審小組」第1次會議討論。

三、決審階段

（一）由「政府服務品質獎決審評審小組」負責評審工作。

評審小組成員包括：

1. 總召集人：由行政院研考會主任委員擔任；綜理小組召集、督導工作。
2. 副總召集人：由行政院研考會副主任委員1人擔任；襄

助小組召集、督導工作。

3. 評審委員：由行政院研考會遴聘學者專家、民間團體代表及推展為民服務業務績優機關（單位）首長或主管人員擔任，負責實地評審工作。

（二）評審方式：

1. 由「政府服務品質獎決審評審小組」就通過初審機關（單位）進行實地評審。

2. 第一線服務機關實地評審方式及程序：

（1）評審內容：針對「便民標準服務」構面、「創新加值服務」構面執行成效進行實地審查。至於「資訊流通服務」構面，除一般（實體）資訊內容公開情形併同實地評審進行檢核外，原則上以初審分數直接併入做為決審成績，不另行評審，惟必要時得選定重點項目進行複核。

（2）評審方式與程序：事前評核（實地評審前以電話、電子郵件、實際申請等方式，不定時進行服務提供品質查核）、實地測驗與評核（如法令、專業能力測驗）、頒發入圍獎狀、參觀為民服務工作現場、查閱服務品質績效相關之書面、光碟或線上資料、座談交換意見等；倘參獎機關（單位）部分績效來自附屬機關（單位），得視需要訪視各該附屬機關（單位）服務現場，各該受查附屬機關（單位）不需另作簡報及書面資料。

（3）不事前公布或通知實地評審參獎機關訪查日期及行程，採機動方式前往機關考核。

3. 服務規劃機關實地評審方式及程序：

（1）評審內容：針對「整體規劃績效」及「創新策略績效」等2大評核項目，實地檢核創新整合策略執行之各項成果及問題獲得解決之情形。

(2) 審查方式與程序：簡報、頒發入圍獎狀、參觀服務規劃整體績效與策略績效展現之現場或相關建制（如資訊平台）、查閱服務品質績效之相關書面、光碟或線上資料、座談交換意見等。

(3) 事前公布或通知實地評審參獎機關訪查日期及行程。

(三) 決審結果經「政府服務品質獎決審評審小組」第2次會議研商決議後，簽報行政院核定並公開頒獎表揚。

(四) 注意事項：

1. 參獎機關準備參考文件及相關書面資料，一律以黑白影印（刷）方式印製，如有光碟資料或線上資料者，請備妥閱覽器材，無須另行印製。
2. 請勿提供與評獎活動或宗旨無關之物品（例如點心、紀念品）或活動（如歡迎儀式或表演），相關執行情形將納入評審委員評分考量。

拾、其他

一、獲頒「政府服務品質獎」機關（單位），應配合行政院研考會需要辦理成果發表會、示範觀摩等，公開發表其提升服務品質績效及作法；並配合辦理各項宣導活動（如撰稿、接受訪問或拍攝影片等）。

二、獲頒「政府服務品質獎」機關（單位），應繼續維持並提升其服務品質水準，若獲獎機關（單位）於獲獎3年內服務形象有重大缺失，行政院研考會得要求其改善；如限期未改善，得撤回其所獲之政府服務品質獎。

三、96年度辦理為民服務工作成果可併入相關評核項目加權計分。

附件 1 政府服務品質獎推薦參獎機關(單位)名單

主管機關名稱：

參獎類別	推薦參獎機關（單位） 名稱(關防全稱為準)	備註
第一線服務機關（單位）		
服務規劃機關（單位）	（聯合參獎者，請填寫 所有受推薦機關）	（請加註 專案名稱）

	(聯合參獎者，請填寫 所有受推薦機關)	(請加註 專案名稱)
< 合 計 >		

附件 2 第一線服務機關（單位）參獎申請書內容及體例

（西元年）「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關（單位）

（機關或單位名稱）
—以關防全稱為準

西元 年 月

基本資料

機關(單位)名稱		首 長		職 稱	
機關(單位)地址					
機關(單位)網址					
預 算 員 額	編制人員： 人；約聘僱人員： 人；共計： 人				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話	()
E - m a i l 位 址				傳 真	()
機關(單位)組織圖					

註：如有附屬機關(構)，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

〔簡要介紹參獎機關(單位)為民服務業務項目及概況〕

貳、提升為民服務品質績效

〔參考「政府服務創新精進方案」實施要項、本評獎實施計畫評審標準，以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並強調創新改進之具體效益；內容宜簡要、具體，儘量以量化數據表達，並加強展現本年度績效與往年之比較〕

〔資訊流通服務構面之內容如涉及網站資料部分，僅需列出網址，由評審小組逕行上網評核，無須於書面報告中逐一臚列其績效〕

參、未來努力方向

〔說明未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法〕

肆、附件

〔提供佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現〕

*參獎申請書體例如下：

1. 以A 4紙張，雙面、直式、橫書打繕，參獎申請書內容及所有附件均以黑白印刷，裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 申請書字體規格：
 - (1) 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體
 - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)、①
3. 申請書(不含附件)以不超過3萬字為原則，附件不得超過10頁。

*參獎申請書請由受推薦參獎機關(單位)人員自行撰寫，委託專業團體代擬者，經查證屬實，撤銷參獎資格。

附件 3 「服務規劃機關」參獎申請書內容及體例

(西元年)「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關（單位）

（機關或單位名稱）

—以關防全稱為準

西元 年 月

壹、問題界定

〔第一線服務過程所產生的問題界定，含問題的具體陳述及需要解決的迫切性，如影響層面、人數或涉及重大社會價值等〕

貳、問題解決方法/策略

〔參考『政府服務創新精進方案』實施要項及本評獎實施計畫評審標準，以條列式說明問題解決規劃的方法策略，創新性、整合性、參與性以及制度化等之績效〕

參、問題解決績效

〔解決方法執行前後之比較、問題解決程度、以及改進之具體執行績效；內容宜簡要、具體，儘量以量化數據表達〕

肆、附件

〔提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現〕

*參獎申請書體例如下：

1. 以A 4紙張，雙面、直式、橫書打繕，參獎申請書內容及所有附件均以黑白印刷，裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。

2. 申請書字體規格：

(1) 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體

(2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)、①

3. 申請書(不含附件)以不超過3萬字為原則，附件不得超過10頁。

*參獎申請書請由受推薦參獎機關(單位)人員自行撰寫，委託專業團體代擬者，經查證屬實，撤銷參獎資格。