

第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊

國家發展委員會 編印

中華民國 103 年 8 月

目 錄

壹、前言	1
貳、「第一線服務機關」評分說明	2
一、「優質便民服務」構面	2
二、「資訊網路服務」構面	11
三、「創新增值服務」構面	18
參、「服務規劃機關」評分說明	21

第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊

壹、前言

政府服務必須與時俱進，才能貼近民眾的想法，滿足民眾的需求，本會不斷思考政府服務創新改造的關鍵因素與發動契機，自 97 年 1 月起實施「政府服務創新精進方案」，並依據上開方案創設「政府服務品質獎」，作為推動為民服務品質的最高榮譽，並辦理首屆評獎。

政府服務創新精進方案與評獎實施計畫，除延續前一階段的優質服務作法與標準外，另導入政府資訊流通，以及政府服務創新整合的理念，希望達到「持續推動民眾滿意服務」、「確保民眾知的權利與資訊使用權」及「鼓勵機關提供創意整合服務」等新一階段的變革目標，開創政府服務由品質管理走向品質創造的新階段。

政府服務品質獎分為 2 類評獎：「第一線服務機關」及「服務規劃機關」，各類別參獎對象有所不同，所要達到的主要目標也不同，因此，於評獎構面、指標和方法上有根本性的差別。為期讓各參獎機關、機構或單位（以下簡稱機關），以及評審委員和相關人員更能瞭解，爰分就「第一線服務機關」及「服務規劃機關」的評獎體系，特別是每一個實際評核項目如何具體評分部分，提供此一操作化手冊。

貳、「第一線服務機關」評分說明

第一線服務機關係指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務的機關。是類機關評獎總分 1000 分，包括 3 個評核構面：優質便民服務（400 分）、資訊網路服務（300 分）及創新增值服務（300 分）。

一、「優質便民服務」構面

「優質便民服務」構面包括 2 個評核項目：服務流程、機關形象及顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。此構面的整體評核體系和配分比重如下表。

評核項目	評核指標	評核重點
服 務 流 程 (200 分)	服務流程便捷性 (120 分)	1.單一窗口服務全功能程度 2.申辦案件流程簡化情形
	服務流程透明度 (80 分)	1.案件處理流程查詢公開程度 2.案件處理流程主動回應程度
機 關 形 象 及 顧 客 關 係 (200 分)	機關形象 (100 分)	1.服務設施合宜程度 2.服務行為友善性及專業度 3.服務行銷有效程度
	顧客滿意情形 (100 分)	1.機關服務滿意情形 2.民眾意見回應與改善情形

（一）服務流程

「服務流程」著眼於透過各式各樣的流程檢討與簡化，提供民眾更便捷、更快速、更透明的服務。本評核項目包括「服務流程便捷性」和「服務流程透明度」等對機關服務流程具有關鍵性影響的評核指標。

1. 服務流程便捷性：以單一窗口全功能服務為基礎，以進行流程改造為評核重點，配合推動減少申辦案件核章數及申辦案件書表減量，並鼓勵機關減少民眾申辦案件應檢附的書表謄本等紙本資料，善用網路資訊科技，開發機關內部或跨機關線上資料查核機制，提高電子認證的使用比例。
2. 服務流程透明度：以受理案件後的處理及提供案件申請人查詢的情形為評核重點，包括承辦訊息與處理進度的公開程度、查詢管道、回應情形等。

上述 2 個評核指標之評核重點及評分注意事項詳見表 1。

【表 1：服務流程】

評核指標	評核重點	評分注意事項
服務流程便捷性 (120 分)	單一窗口全功能程度： 建置全功能化單一窗口， 提供民眾多種與整合服務 情形。	1. 單一窗口：係指民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。 2. 全功能程度： (1) 提供多種服務：係指單一窗口能提供服務項目的完整程度，以「窗口種類越少」，但「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口業務整併程度。 (2) 提供整合服務：係指單一窗口整合服務流程的完整程度，另如有專案諮詢功能者，亦可視為單一窗口服務。 ※ 機關經評估業務屬性不適合提供單一窗口服務，請敘明原因或提出其他單一窗口形式實施情形，供評分參考。
	申辦案件流程簡化情形： 機關應檢討簡化申辦流程， 提供民眾更便捷之服務。	1. 案件型態：包括「臨櫃辦理」案件（指民眾於現場辦理案件）及「非臨櫃辦理」案件（指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等）。 2. 申辦案件流程簡化之績效展現方式：案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；減少申辦案件所需檢附之書表謄本情形；運用跨機關電子閘門或資訊共享平台查詢資料，簡化民眾申辦案件流程情形；或是向主管機

		關提出流程簡化之建議（含法規及制度修訂）及其他有助於簡化流程之作為。 ※ 機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明原因及執行情形，供評分參考。
服務流程透明度 (80 分)	案件處理流程查詢公開程度： 機關應主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。	1. 案件承辦資訊包括：承辦單位聯繫資訊、標準處理程序及辦理時限等訊息。 2. 案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式（如 App 或二維條碼等）。 3. 機關除提供多元管道方便民眾查詢外，亦應注意查詢回應處理時效。
	案件處理流程主動回應程度： 主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知。	1. 機關受理案件後，應主動通知申請人案件受理及辦理情形。 2. 機關應建立處理案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。

（二）機關形象及顧客關係

「機關形象」取決於民眾至機關洽公或接受服務時的感受，對於週遭環境及辦公氛圍的體驗，以及透過行銷作法傳播的服務好口碑。「顧客關係」著眼於對於民眾意見有適切的回應，藉以瞭解政府服務的必要性和提高服務傳送的效率性，並且持續增進民眾對於公共服務的滿意度。本評核項目包括「機關形象」及「顧客滿意情形」等評核指標。

1. 機關形象：以提供民眾的硬體服務、人員軟體服務及機關服務行銷為評核重點。在硬體服務方面，機關應審酌業務狀況及民眾需求，提供優質的洽公環境及完善的服務設施；在人員軟體服務方面，應注重服務人員提供服務時的態度、行為及專業知識，確保服務人員能夠親切、主動的從事服務，並具備相當的專業能力足以勝任服務工作。在服務行銷有效性方面，鼓勵機關進行施政績效宣導，妥善運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，讓民眾知道機關提供了哪些服務，拉近民眾與政府機關的距離。
2. 顧客滿意情形：強調機關應主動調查服務對象對服務的評價，進行滿意度趨勢分析檢討，確實瞭解民眾對於機關及各項服務措施的觀感。機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。此外，機關亦應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情，設有相關的回應機制，妥善因應掌握回應時效，並做好後續的追蹤處理。

上述 2 個評核指標之評核重點及評分注意事項詳見表 2。

【表 2：機關形象及顧客關係】

評核指標	評核重點	評分注意事項
機關形象(100 分)	服務設施合宜程度： 機關應提供「核心設施」及「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。	1. 核心設施（含法定設施）：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等）；申辦書表和填寫範例。 2. 一般設施：書寫台、電腦（網路）、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 3. 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。
	服務行為友善性及專業度： 機關應注重服務人員提供服務時的親和度及是否具備相當的專業能力勝任服務工作。	1. 服務人員之親和程度應以電話禮貌測試結果呈現績效，測試量表如附件。 2. 機關應就服務人員專業度進行測試，並以其回應問題正確率呈現績效。 3. 回應問題之品質涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度。 ※ 申請書內請提供機關電話禮貌測試結果及服務人員回應問題正確率等相關調查數據，並簡要說明測試進行對象及方式。 ※ 請提供業務「Q&A」15 題做測試參考。實地評審時得由評審小組進行抽查。

	服務行銷有效程度： 機關應透過服務行銷，以加強民眾對機關施政及服務的瞭解。	1. 服務行銷內容：除一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施日期及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。 2. 行銷方式：著重「精準行銷」及「分眾行銷」，機關應依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，行銷適當的內容。 3. 執行方式：機關得自行辦理或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行服務行銷。 ※ 申請書內可提出因服務行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，或因施政宣導而避免驟然實施之衝擊、強化施政內容周延性情形，作為評分佐證及參考。
--	---	--

顧客滿意情形 (100 分)	機關服務滿意情形： 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查，並深入分析，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。	1. 滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 2. 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。 3. 機關應有效地設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 4. 服務滿意度調查主要瞭解民眾對服務的感受，因此機關應將滿意度調查結果回饋於業務推動中，以持續精進服務作為。 5. 服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} \times 100\%$。 ※ 申請書內請提供滿意度調查、趨勢分析、改善措施及其執行績效。
---	--	---

	民眾意見回應與改善情形： 機關應針對民眾意見、抱怨及新聞輿情妥善處理，並針對處理結果進行滿意度調查，據以檢討改進。	1. 應針對民眾意見、抱怨與新聞輿情妥善回應並追蹤處理情形，亦應針對相關意見進行系統性分析及評估，進而產出新的服務措施。 2. 應建立民眾意見處理機制，且定期進行演練及檢討，適時改善及修正。 3. 民眾意見處理滿意度成長率計算式：$(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} * 100\%$。 4. 申請書內請提供調查結果及執行情形。
--	---	---

二、「資訊網路服務」構面

「資訊網路服務」構面包括 2 個評核項目：資訊提供及檢索服務和線上服務及電子參與，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。

為鼓勵機關網站設置符合資訊資源向上集中精神，四級以下機關應優先使用業務（或上級）主管機關提供的網站，並以該網站內容進行評核。此構面的整體評核體系和配分比重如下表。

評核項目	評核指標	評核重點
資訊提供及檢索服務 (100 分)	資訊公開適切性與內容有效性 (60 分)	資訊公開程度及內容正確度
	資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度
線上服務及電子參與 (200 分)	線上服務量能擴展性 (100 分)	線上服務提供及使用情形
	電子參與多樣性 (100 分)	電子參與多元程度及互動回應情形

(一) 資訊提供及檢索服務

「資訊提供及檢索服務」著眼於政府機關必須及時、正確地提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且將政府資料以開放格式，無償授權民眾應用，滿足民眾「用」的權利，同時應盡最大可能運用網路資訊為主要工具，讓民眾有不同檢索方式獲取相關服務資訊。本評核項目包括「資訊公開適切性與內容有效性」及「資訊檢索完整性與便捷性」等對機關資訊提供及檢索服務具有關鍵性影響的評核指標。

1. 資訊公開適切性與內容有效性：強調機關應主動規劃公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊與機關文宣品，所推動之各項業務內容

應優先以政府資料開放方式推廣個人、學校、團體、企業提供創新服務及開發加值應用。另機關網站內容應正確，無過期資訊情形，並注意網站資訊連結位址的正確性。

2. 資訊檢索完整性與便捷性：強調機關網站提供資訊檢索服務的多元化與使用便利度，並提升網站的友善度。同時鼓勵機關依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，在機關網站資料加註「主題分類」（提供公務同仁及民眾使用）、「施政分類」（主要提供公務同仁使用）、「服務分類」（主要提供民眾使用）等 3 種分類標示，並配合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並取得認證標章。

上述 2 個評核指標之評核重點及評分注意事項詳見表 3。

【表 3：資訊提供及檢索服務】

評核指標	評核重點	評分注意事項
資訊公開適切性 與內容有效性 (60 分)	資訊公開程度及內容正確度： 機關主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，另網站(頁)內容應正確。	1. 機關應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊為主。另機關亦應主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。 2. 公開方式以登載機關網站(頁)為主，並應設置「主動公開資訊」專區。 3. 機關應積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤及過期資訊。另資訊標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 4. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。 ※ 申請書內請提供機關公開資訊目錄(含項目數統計)及摘要內容並提供網址供查核。
資訊檢索完整性 與便捷性 (40 分)	資訊檢索服務妥適性及友善程度： 機關網站應提供多元及便利的資訊檢索服務，並提升網站的友善度。	1. 網站資訊檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。 2. 網站應提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。另提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。 3. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。

		4. 機關網站（頁）應符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。
--	--	--

（二）線上服務及電子參與

「線上服務及電子參與」著眼於政府機關必須積極推動線上服務項目和鼓勵民眾使用，同時也應該積極運用網路工具作為民眾參與公共事務的直接管道。本評核項目包括「線上服務量能擴展性」及「電子參與多樣性」等對機關線上服務及電子參與具有關鍵性影響的評核指標。

1. 線上服務量能擴展性：機關應善用資訊科技，開發網路服務項目，以降低民眾必須出門申辦的不便與成本。再者，為了讓建置完成的線上服務項目能發揮功能，也應廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用。
2. 電子參與多樣性：網路是民眾瞭解政府資訊和參與溝通的重要管道之一，機關應積極運用網路提供民眾參與機會，並應建立回應機制。

上述 2 個評核指標之評核重點及評分注意事項詳見表 4。

【表 4：線上服務及電子參與】

評核指標	評核重點	評分注意事項
線上服務量能擴展性（100 分）	線上服務提供及使用情形： 機關應善用資訊科技，開發網路服務項目，提供民眾更便捷的申辦服務。	1. 線上服務包括提供民眾服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 2. 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出線上服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。 （1）線上服務項目數成長率計算式： $\frac{(\text{本年度提供線上服務項目數} - \text{上年度提供線上服務項目數})}{\text{上年度提供線上服務項目數}} \times 100\%$ （2）使用線上服務案件成長率計算式： $\frac{(\text{本年度使用線上服務案件數} - \text{上年度使用線上服務案件數})}{\text{上年度使用線上服務案件數}} \times 100\%$ ※ 機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明辦理績效或原因，供評分參考。 ※ 申請書內請載明機關提供線上服務項目名稱及項目數、民眾使用情形次數、成長率及占該項服務總案件數之比例等資料，並提供網址供查核。
電子參與多樣性（100 分）	電子參與多元程度及互動回應情形： 機關應提供民眾意見反	電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意見壇、專業論壇...）等基本服務；另可視機關

	映、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。	業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），並定期與民眾互動及回應。
--	---	---

三、「創新加值服務」構面

「創新加值服務」構面包括一項評核項目，即提供創新服務情形，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。此構面的整體評核體系和配分比重如下表。

評核項目	評核指標
創新服務情形（300 分）	有價值的創新服務（200 分）
	創新服務標竿學習效益（60 分）
	組織內部創新機制及運作情形（40 分）

「創新加值服務」的評核指標包括 3 項：「有價值的創新服務」、「創新服務標竿學習效益」和「組織內部創新機制及運作情形」。3 個評核指標之評核重點及評分注意事項詳見表 5。

整體而言，此一評核項目是鼓勵機關利用創新方法，提升服務產出的附加價值及便民程度。因此，各機關應主動檢討舊有服務流程，主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，進行服務流程改造，並針對民眾需求，規劃設計有創新的加值服務。

【表 5：創新服務情形】

評核指標	評核重點	評分注意事項
有價值的創新服務 (200 分)	機關可採行的創新服務策略如下： - 服務流程改造 - 不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 - 臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 - 主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 - 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 - 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 - 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已	- 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 - 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效。 - 實現創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括： - 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。 - 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。 - 參獎機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以 1 項為限。 - 申請書請載明創新增值服務措施名稱、執行情形及其效能等。 - 創新增值服務措施如有網站（頁）或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。

	有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 5. 其他創新服務策略。	
創新服務標竿學習效益（60分）	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。	機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。
組織內部創新機制及運作情形（40分）	機關內部應建立創新機制，並定期運作。	1. 服務措施的創新可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。 2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。 3. 機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連(例如透過內部提案或外部標竿學習產生)。

參、「服務規劃機關」評分說明

過去，多數機關推動為民服務工作的瓶頸，往往在於無法突破法令規定、機關權限，但這方面常非第一線服務機關能完全自行解決的問題。鑑於前一階段的「行政院服務品質獎」對於職司服務政策規劃之管理機關也缺乏提供實質的鼓勵與誘因。「政府服務品質獎」的評獎對象特別創設「服務規劃機關」類別，藉由強化服務規劃機關的權責，鼓勵主動積極從事服務政策與業務的創新整合，讓政府服務體系從上游規劃到下游執行，均能緊密結合，以民眾需求為核心，時時檢視改進。

服務規劃機關的評獎主要觀察兩大面向，即參獎個案所採行的「解決方法」(300分)及個案所產生的「實際效果」(700分)。解決方法特別強調服務流程改造、跨機關創新整合及服務資源的有效運用，包括進行流程整合(含法規檢討、鬆綁及流程簡化)、導入資通訊(ICT)服務、結合社會資源及其他促進服務效能之作法，讓參獎機關本身或第一線服務機關提供民眾更便利和高品質的服務。實際效果主要是檢視對民眾的外部效益、對組織與員工的內部效益及成本合理性。

參獎機關必須選定具體案例參獎，整個參獎文件準備和評分的流程如下：

1. 選擇參獎個案：

- (1) 參獎個案應為已由機關本身或在規劃完成後交給第一線服務機關具體執行，且執行時間在1年以上、3年以內者，並應於參獎申請書中明確敘明起算時間點。
- (2) 參獎個案應為實際提供服務事項或便民措施給外部顧客(包括個人、團體、營利企業、非營利組織或法人組織)使用，且已成為機關服務內容者。

2. 參獎對象需先依「參獎個案說明」就個案背景與問題描述進行說明，然後再依據兩項評核項目分別詳述績效內容。
3. 本獎項初審和決審階段都會根據所提供參獎個案說明的資料為基礎，同樣就評獎指標等進行評分。

一、參獎個案說明：個案背景與問題描述

參獎機關需先簡要說明本服務規劃專案所欲處理的具體問題為何，以及解決該項問題對民眾或其他利害相關者的意義所在。另外，也請說明參獎機關如何解決該問題的行政過程或相關機制等。

二、評核項目一：解決方法

「解決方法」著眼於創新服務解決問題所採行的整合性策略工具，包括流程整合、資通訊（ICT）服務導入、結合社會資源及其他作法。評核指標的評核重點請參考表 6。

三、評核項目二：實際效果

「實際效果」包括 3 項評核指標：「外部效益」（500 分）及「內部效益」（100 分）及「成本合理性」（100 分），著眼於服務規劃機關開發創新整合型服務所展現出來的內、外部效益，也就是服務規劃機關提出的創新服務政策，可使民眾更便利地取得或接受服務，更快速地完成洽辦事項，減少民眾洽公成本，或能有效解決機關本身或第一線機關服務遞送問題，但應同時兼顧投入成本與產生效益之合理性。各評核指標的評核重點請參考表 7。

【表 6：個案採行的解決方法】

評核指標	評核重點	評分注意事項
整合性解決方法 (300 分)	※本項評核指標著眼於創新服務解決問題所採行的整合性策略工具，評核重點說明如下： 1. 流程整合：泛指相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等，流程整合的執行方式包括： (1) 跨機關水平整合：即跨機關單一窗口服務的概念，讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。 (2) 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。 (3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。 2. 資通訊 (ICT) 服務導	1. 參獎機關應清楚說明推動服務專案的過程中究竟採用哪些解決方法？是否透過魚骨圖、SWOT 分析（優點缺點、機會及挑戰分析）等各種政策工具，充分蒐集資料、界定問題，找出最佳（適）解決模式？以及如何選擇與為何採取這些解決方法？ 2. 參獎機關須佐證參獎專案所採用的方法，能有效解決希望處理的政策或服務相關問題，以及是否較其他解決方法更能提升參獎專案的內、外部效益。 3. 參獎專案請視實際推動情形提出所採用的解決方法，且應詳細說明執行規劃、實施步驟、配套措施及定期檢核改善機制，以評估參獎機關是否有效且確實地執行。 4. 「流程整合」、「資通訊服務導入」等 2 項解決方法，各列有 3 種執行方式建議，參獎專案可 3 種全數選用，不以 1 種為限，惟應說明主要執行方式及輔助執行方式，以評估參獎專案整合的難易程度，及所選擇資通訊服務工具的妥適程度。 5. 參獎專案應提出解決方法之佐證資料供查核及檢測： (1) 專案執行計畫書。 (2) 涉及跨機關、跨單位服務整合者，可篩選具關鍵性之過程性資料供參考，如專案會議、跨機關協調會議、公聽會、說明會等會

	入：搭配導入 ICT 服務，可有效提升整體便民程度，主要工具及執行方式包括： (1) 運用線上服務系統：係以網路方式提供給民眾網路申辦服務，包括民眾線上申辦、線上繳費、預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 (2) 運用辦公室自動化系統：係因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得，提升作業效率。 (3) 提供主動服務：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動服務。此外，亦應善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平台，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 3.結合社會資源：如運用	議紀錄摘要或辦理情形。 (3) 涉及法令檢討修正、法規鬆綁者，可提供法規影響評估報告。 (4) 參獎專案服務網站及資料庫網址。 (5) 如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址。 (6) 其他有助於瞭解解決方法有效性之佐證資料。
--	---	---

	志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式。 4.其他可促進專案服務效能之工具與作法。	
--	--	--

【表 7：個案產生的實際效果】

評核指標	評核重點	評分注意事項
外部效益(500 分)	1.協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、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。 4.其他具體外部效益。	1.應詳列參獎專案外部效益的衡量方式或計算公式，並提出相關統計資料、具體事蹟供查核。如參獎專案可大幅簡化申辦流程，即可提供專案執行前後申辦時間縮短情形。 2.服務對象滿意度調查應提供專案實施前後的比較資料，並加以分析滿意度升高的原因，以及未來的改進方向；亦可以受服務標的民眾或團體發生的「真實故事」來說明受益情形。 3.創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值，可提出新聞事件、媒體報導或相關國際競爭力排名資料來闡述專案效益。 4.其他具體外部效益，參獎專案可提出如「標竿學習效益」，亦即可供其他機關進行服務措施移植的可行性及擴散效益。
內部效益(100 分)	1.第一線服務機關或服務規劃機關本身的人力、物力、時間等服務成本降低。 2.第一線服務機關或規劃機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升。 3.其他具體內部效益。	1.應詳列參獎專案內部效益的衡量方式或計算公式，並提出相關統計資料、具體事蹟供查核。如減少的人力可節省多少人事費用？又如將減少的物力（如紙張）換算成機關落實節能減碳政策績效等。 2.內部工作士氣、配合度、協調性的提升，可進行內部顧客滿意度調查，並針對參獎專案實施前後的滿意度進行比較。 3.內部效益如無法以量化資料展現，亦可使用質化資料來呈現績效成果。如在「組織面」可表達專案執行中進行組織學習與知識管理相關工作；在「個人面」可闡述團隊成員在過程中的自我學習、成就感及經驗傳承等；或舉出因減少會審程序、函文表示意

		見等處理時間，大幅提升公文處理效率等內部管理績效。
成本合理性（100分）	1. 專案之執行可能增加機關經費支出，例如行政成本、開發網路系統等資本設備費用，也可能需要增加人力，方能支應專案之運作，應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則，惟應自行敘明理由，詳細加以說明。	應詳列參獎專案所投入之成本，包含經費、人力及時間等，參獎專案應主動說明成本效益分析，並提出相關佐證資料。

「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表

測試日期時間：__月__日__時__分

[illegible]

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	（二）總機人員接聽速度（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）	10	
☐	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）	10	
☐	2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）	0	
☐	3、電話故障。	0	
	（三）總機人員電話禮貌	20	
☐	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
☐	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
☐	3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。	3	
☐	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
☐	5、轉接電話時之服務態度：（註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分）	3	
☐	（1）告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。（ ）	(3)	
☐	（2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
☐	（3）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)	
☐	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
☐	7、業務單位忙線中之處理情形：（業務單位無忙線情形，本項給分）	2	
☐	（1）向來電者委婉說明，「對不起，※先生（小姐）正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(2)	
☐	（2）簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)	
☐	8、總機人員之接聽態度：	2	
☐	（1）語調謙和、熱誠。	(2)	
☐	（2）語調平淡，態度尚佳。	(1)	
☐	（3）語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	二、業務單位接聽電話：55 分 （一）接聽速度 ☐ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答（8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分） 2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給分） ☐ （1）無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務（如改撥其他分機或改接總機人員服務...）。 ☐ （2）無人接聽（電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務。 ☐ （3）電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	（二）電話禮貌 1、接話應對情形 ☐ （1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ （2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。 ☐ （3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ （4）接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ 2 結束時，有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。 3 接話時之態度： ☐ （1）語調謙和、熱誠。 ☐ （2）語調平淡，態度尚佳。 ☐ （3）語調急燥、不耐煩。 ☐ （4）語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位（或承辦人）直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位（或承辦人）接聽解說詳細程度： ☐ 1、解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。 ☐ 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。 ☐ 3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		
☐	1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(14-15)	
☐	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)	
☐	3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(10-11)	
☐	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	(8-9)	
☐	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
☐	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分			