

表一 經濟部中部辦公室 105 年第 1 次提升服務品質不定期自行考核

- 一、 考核時間:105 年 5 月 30 日
- 二、 考核地點:為民服務場所
- 三、 考核人員:為民服務審查小組成員
- 四、 考核成果:

考核項目成績 (1000 分)						總分	等第
一	二	三	四	五	六		
服務流程 (280 分)	機關形象 (170 分)	顧客關係 (150 分)	資訊提供及 檢索服務 (100 分)	線上服務及 網路參與 (100 分)	創新加值 服 務 (200 分)		
257	158	136	91	88	167	897	甲

註:優=900 分以上;甲=899-800 分;乙=799-700 分;丙=699-600 分;丁=599 分以下

附表 1

經濟部中部辦公室 105 年度提升服務品質考核項目及評分表

總分 (滿分 1000 分) :

構面 (600分)	1 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	次評核指標	評分參考標準
服務流程 (280分) *小計:	提升服務流程便捷性 (180分) *得分:	1.單一窗口服務全功能程度 (60分) 2.檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效 (60分) 3.申辦案件書表減量程度 (60分)	1.1 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形 (1-60分) 2.1 縮短申辦案件處理時間(1-40分) (1)比率達 35%以上。(30-40分) (2)比率達 25%以上。(20-30分) (2)比率 25%以下。(1-20分) 2.3 考量走動式服務或特殊服務方式，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間。 (1-20分) 3.1 便利申請人準備及檢附申辦書表。 (1-20分) 3.2 減少申請人於申辦過程補件次數。 (1-20分) 3.3 其他便利申請人檢附書表之作為。 (1-20分)
	提供案件處理情形流程透明度 (100分) *得分:	1.案件處理流程查詢公開程度 (60分) 2.案件處理流程主動回應程度 (40分)	1.1 提供案件承辦訊種類(40分) (1)提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。(30-40分) (2)提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。(20-30分) (3)提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話。(1-20分) 1.2 提供案件查詢管道種類(20分) (1)提供現場、電話、網路及其他方式(如 PDA 等)。(15-20分) (2)提供現場、電話及網路查詢。(10-15分) (3)提供現場查詢(1-10分)。 2.1 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。(30-40分) 2.2 機關受理案件後提供申請人收件確認訊

<p>機關形象 (170 分) *小計：</p>	<p>提升洽公環境之 適切性及服務設 施合宜性 (50 分) * 得分：</p>	<p>1.洽公環境適切程度 (25 分) 2.服務設施合宜程度 (25 分)</p>	<p>息。(1-30 分) 1.1 民眾對於整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。(20-25 分) 1.2. 民眾對於整體洽公環境的滿意度達 85%-75%。(15-20 分) 1.3. 民眾對於整體洽公環境的滿意度 65%-75%。(1-15 分) 2.1 提供「核心設施」外，另備有「一般設 施」供民眾使用，且有必要的使用說明 與管理，確保設施品質。(20-25 分)。 2.2 提供「核心設施」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。(15-20 分) 2.3 提供「核心設施」供民眾使用，且有必 要的使用說明與管理，確保設施品質。 (1-15 分)</p>
<p>服務友善性與專 業性 (90 分) * 得分：</p>	<p>服務友善性與專 業性 (90 分) * 得分：</p>	<p>1.服務親和程度 (40 分) 2.服務可勝任程度 (50 分)</p>	<p>1.1 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上，電話禮貌測試結果優良。(30-40 分) 1.2 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80%-75%，電話禮貌測試結果良好。 (20-30 分) 1.3 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度 75%以 下，電話禮貌測試結果普通。(1-20 分) 2.1 服務人員回應問題正確率 90%以上。 (45-50 分) 2.2 服務人員回應問題正確率 90%-85%。 (40-45 分) 2.3 服務人員回應問題正確率達 80%-85%。 (35-40 分) 2.4 服務人員回應問題正確率 70%-75%。 (30-35 分) 2.5 服務人員回應問題正確率 65%-75%。 (1-30 分)</p>
<p>確保服務行銷之 有效性 (30 分) * 得分：</p>	<p>確保服務行銷之 有效性 (30 分) * 得分：</p>	<p>施政宣導有效程度 (30 分)</p>	<p>促進民眾瞭解施政及服務內容績效 (1-30 分) ☆施政宣導內容：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、確定實施期 日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方 向等。 ☆宣導活動：以提供相關文宣品等方式，透 過多元化的傳播管道進行宣導，或藉由參與 公益或社區活動進行施政宣導。</p>

			☆執行方式：鼓勵運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。
顧客關係 (150分) *小計：	提高民眾滿意度 (80分) * 得分：	服務滿意度 (80分)	1.1 滿意度調查結果(60分) (1)滿意度 90%以上(55-60分) (2)滿意度 80%-90%(50-55分) (3)滿意度 80%以下(1-50分) 1.2 依調查方法之信度及效度，酌予增減分 (1-10分) 1.3 有提供服務滿意度成長率數據，以及定期辦理服務滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效者(1-10分)
	有效且及時處理民眾之意見 (70分) * 得分：	民眾意見回應與改善程度 (70分)	1.1 民眾意見處理滿意度調查結果(60分) (1)滿意度 85%以上(55-60分) (2)滿意度 60%-85%(45-55分) (3)滿意度 60%以下(1-45分) 1.2 依調查方法之信度及效度，酌予增減分 (1-5分) 1.3 有提供民眾意見處理滿意度成長率數據，以及設有民眾意見處理機制者。(1-5分)
構 面 2 (2 0 0 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	次評核指標	評分參考標準
資訊提供及檢索服務 (100分) *小計：	資訊公開適切性 (30分) * 得分：	1.依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(20分) 2.服務措施及出版品資訊周知度 (10分)	1.1 應公開且已公開資訊比例達 100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。(10-20分) 1.2 應公開且已公開資訊比例達 90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。(1-10分) 2.1 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品、其他重要資訊等 4-6種，且登載件數達 50 件以上，登載每增加 10 件加 1 分。(10-20分) 2.2 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品、其他重要資訊等 1-4種，且登載件數達 10 件以上，登載每增加 5 件加 1 分。(1-9分)
	資訊內容有效性 (20分) * 得分：	資訊內容正確度 (20分)	1.1 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。(11-20分) 1.2 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件。(10分)

			1.3 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數 5-12 件。(1-9 分)
	提升資訊檢索完整性與便捷性（50 分） * 得分：	分類檢索服務友善程度（50 分）	機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。(1-50 分) ☆檢索方式包括:關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。 ☆網站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。
線上服務及網路參與（100 分） * 小計：	擴展線上服務量能（50 分） * 得分：	1.線上服務項目數及民眾使用情形（30 分） 2.線上服務推廣績效（10 分） 3.電子表單簡化績效（10 分）	1.1 線上服務項目成長率（10 分） (1)較上年度提供線上服務項目總數成長 9% 以上。(5-10 分) (2)較上年度提供線上服務項目總數成長 9% 以下。(1-5 分) 2.1 民眾使用線上服務案件數成長率（20 分） (1)較上年度民眾使用線上服務案件數成長 4% 以上(10-20 分) (2)較上年度民眾使用線上服務案件數成長 3% 以下(1-10 分) 2.1 線上服務推廣績效（10 分） 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形(1-10 分) 3.1 電子表單簡化績效（10 分） (1)提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。(5-10 分) (2)提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。(1-5 分)
	增加網路參與之多樣性（50 分） * 得分：	電子參與程度及回應機制（50 分）	1.1 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上，且有互動機制及實際回應。(40-50 分) 1.2 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。(30-40 分) 1.3 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。(1-30 分)

構面 (200分)	3 創新加值服務	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	評分注意事項
提供加值服務 (200分) *小計：	1.有價值的創意服務 (110分) (1)對外服務面向： 1.服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。 2.服務項目改造：如何落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置，強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。 3.服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。 4.服務評價回饋：如利用時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。 (2)內部管理面向：從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。 (3)其他創新服務樣態。 2.延續性有價值的創意服務措施及標竿學習推動 (30分) 3.落實組織內部創新機制(30分) 4.服務規劃的創新整合(30分)	1. 提出的創意服務應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以1項為限。 2. 申請書請依評獎計畫規定格式撰擬，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新加值服務措施名稱，3個評核指標應分項敘述，並提出佐證。 3. 創新加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。