

第九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 105 年 1 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	7
三、「創新增值服務」構面	11
參、「服務規劃機關」評分說明	14

第九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指標如何具體評分部分，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 個評核指標：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。

評核指標	評核重點
服務流程（200 分）	一、服務流程便捷性 二、服務流程透明度
機關形象及顧客關係（200 分）	一、機關形象 二、顧客滿意情形

（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。本指標之評核重點包括「服務流程便捷性」和「服務流程透明度」。

1. 服務流程便捷性：在單一窗口全功能服務基礎上，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。

上述指標之評核重點詳見表 1。

【表 1：服務流程】

評核指標	評核重點
服務流程(200 分)	一、服務流程便捷性 (一) 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，亦即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。 (二) 申辦案件流程簡化情形： 檢討並簡化申辦流程，提供民眾更便捷之服務。如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；或是向主管機關提出流程簡化之建議及其他有助於簡化流程之作為。 二、服務流程透明度 (一) 案件處理流程查詢公開程度： 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。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）。 (二) 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，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。

（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新服務。「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公共服務的滿意度。本指標之評核重點包括「機關形象」及「顧客滿意情形」。

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，提供合宜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、主動的提供服務，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，鼓勵妥善運用社會資源或與企業、社區等結合，進行行銷，讓民眾知道機關提供哪些服務措施。此外，機關亦應重視性別平等環境及國際友善環境之營造，以提供不同客群適切的服務。
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感受。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。

上述指標之評核重點詳見表 2。

【表 2：機關形象及顧客關係】

評核指標	評核重點
機關形象及顧客關係 (200 分)	一、機關形象 (一) 服務設施合宜程度： 視機關業務與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民...等)，提供合宜的服務設施，並確保設施品質。 (二) 服務行為友善性及專業度： 1. 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。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。另亦應就服務人員專業度，如所具備的專業知識、對處理流程及要件的熟悉程度等進行測試，並以其回應問題正確率呈現績效。 2. 視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。 (三) 服務行銷有效程度： 透過服務行銷，加強民眾對機關施政及服務的瞭解，並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。此外，亦應檢討分析因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，以評估行銷效益。 二、顧客滿意情形 (一) 機關服務滿意情形： 1. 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，以瞭解民眾對機關及各項服務的看法。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，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。 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. 服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度}-\text{上年度平均服務滿意度})/\text{上年度平均服務滿意度} \times 100\%$。 (二) 民眾意見回應與改善情形： 1. 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。同時，應分析檢討改進，進而產出新的服務措施。 2. 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-上年度意見及抱怨處理平均滿意度) / 上年度意見及 抱怨處理平均滿意度 * 100%。
--	---

二、「資訊網路服務」構面

「資訊網路服務」構面包括 2 個評核指標：資訊提供及檢索服務和線上服務及網路參與，著眼於確保政府資訊公開、資料開放及內容正確豐富，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，中央四級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。

評核指標	評核重點
資訊提供及檢索服務 (100 分)	一、資訊(料)公開適切性與內容有效性 二、資訊檢索完整性與便捷性
線上服務及網路參與 (200 分)	一、線上服務量能擴展性 二、網路參與應用情形

（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。本指標之評核重點包括「資訊(料)公開適切性與內容有效性」及「資訊檢索完整性與便捷性」。

1. 資訊(料)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、服務措施及預決算情形等重要資訊，機關對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。此外，亦應主動盤點業務資料，將計畫、系統產出資料，於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開

放，並定期檢視及更新資料。另機關網站內容應正確，無過期資訊或資訊連結位址不正確之情形。

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。

上述指標之評核重點詳見表 3。

【表 3：資訊提供及檢索服務】

評核指標	評核重點
資訊提供及檢索服務（100 分）	一、資訊(料)公開適切性與內容有效性 (一) 機關主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊及相關服務資訊等。 (二) 機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 (三) 機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。 (四) 機關應訂定網站（頁）資料定期更新規定（含標準作業程序），並積極維護網站（頁）資訊，避免有無明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。 二、資訊檢索完整性與便捷性 (一) 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。 (二) 機關網站首頁版面配置應符合民眾使用需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。

（二）線上服務及網路參與

「線上服務及網路參與」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。本指標之評核重點包括「線上服務量能擴展性」及「網路參與應用情形」。

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. 網路參與應用情形：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。

上述指標之評核重點詳見表 4。

【表 4：線上服務及網路參與】

評核指標	評核重點
線上服務及網路參與（200 分）	一、線上服務量能擴展性 (一) 機關應善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務，便捷民眾申辦業務。另機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求適時提供外語線上申辦服務。 (二) 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；提出提供線上服務項目數占總服務項目數比例；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：$(\text{本年度提供線上服務項目數} - \text{上年度提供線上服務項目數}) / \text{上年度提供線上服務項目數} \times 100\%$。 2. 使用線上服務案件成長率計算式：$(\text{本年度使用線上服務案件數} - \text{上年度使用線上服務案件數}) / \text{上年度使用線上服務案件數} \times 100\%$。 二、網路參與應用情形 機關應運用多元的網路參與管道，如國發會建置之公共政策網路參與平臺(http://join.gov.tw)、留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度，機關可結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則。

三、「創新增值服務」構面

「創新增值服務」構面包括一項評核指標，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。

評核指標	評核重點
創新服務情形（300 分）	一、有價值的創新服務 二、創新服務標竿學習效益 三、組織內部創新機制及運作情形

「創新服務情形」的評核重點包括 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」，詳見表 5。

整體而言，此一評核指標是鼓勵機關在首長領導及同仁參與下，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，規劃設計有價值的創新服務。

【表 5：創新服務情形】

評核指標	評核重點
創新服務情形 (300 分)	一、有價值的創新服務 (一)檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。 (二)可採行的創新服務策略如下： 1. 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。 2. 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。 3. 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。 4. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已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. 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。 6. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 7. 其他創新服務策略。 (三)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。可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。 (四)創新服務亦須考量成本效益，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等。若不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務者，亦可作為服務策略選擇的例外原則。 二、創新服務標竿學習效益 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。 三、組織內部創新機制及運作情形 服務措施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。機關應詳細說明內部創新機制運作情形、首長領導及同仁參與情形，並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。
--	--

四、申請書撰寫注意事項

參獎機關可依前開評核指標，以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並應著重創新改進之具體效益，各項服務績效請避免於不同評核構面重複撰寫，以下注意事項供機關撰寫參考：

- (一) 機關經評估業務屬性無法完全適用前開評核重點，或相關執行績效再成長空間有限者，請敘明原因及提出實際執行情形，供評分參考。
- (二) 有關機關電話禮貌測試結果及服務人員回應問題正確率二項目，請提供相關調查數據，並簡要說明測試對象及進行方式，並請提供業務「Q&A」15題供測試參考。
- (三) 有關顧客滿意情形請提供滿意度調查方法、抽樣方法、調查結果、趨勢分析、針對不滿意意見之改善措施及執行績效等資料。
- (四) 參獎機關撰寫各評核指標績效，若有涉及網站（頁）服務時，請提供網址供查核。
- (五) 請於申請書附件中檢附機關提升服務品質之年度執行計畫，或提供該計畫公告於機關網站之網址供查核。

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，爰此，「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，即參獎專案所採行的「解決方法」(400分)及專案所產生的「實際效果」(600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、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，參獎專案挑選原則、申請書內容架構、及撰寫注意事項如下：

一、參獎專案挑選原則

1. 參獎專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. 參獎專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。

二、申請書內容架構

1. 參獎專案說明—專案背景與問題描述：參獎機關需先簡要說明專案選擇之背景、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。

2. 評核構面一——解決方法：參獎機關界定出服務規劃專案所欲處理的具體問題後，透過多元管道蒐集服務對象意見，並視專案屬性與內容，挑選合適之分析工具，尋求最適之解決方法。參獎機關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、善用群眾智慧及其他作法等，參獎機關均可選用。該評核指標之評核重點請參考表 6。
3. 評核構面二——實際效果：「實際效果」包括 3 項評核指標：「外部效益」（400 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措施，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：解決方法】

評核指標	評核重點
整合性解決方法 (400 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：以網路方式提供給民眾線上申辦服務，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) 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，可運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) 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。 (4) 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。 3.結合社會資源：如運用志工服務，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.善用群眾智慧：透過多元的網路參與管道，彙集群眾智慧共同精進服務措施，如讓民眾就公共服務提供意見或選擇，或由民眾提出構想，再由政府落實等方式。 5.其他可促進專案服務效能之工具與作法。

【表 7：實際效果】

評核指標	評核重點
外部效益(400 分)	1.創新服務的使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 2.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。 3.服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。 4.創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。 5.其他具體外部效益，如供其他機關進行服務措施移植的可行性及擴散效益等。
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。
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，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。

註：表 6、表 7 評核重點為例示，請就專案之屬性說明解決方法及實際效果。

三、申請書撰寫注意事項

1. 機關應針對專案所採用的解決方法，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等。
2. 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。
 - (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。

3. 有關實際效果部分，機關所提供之績效資料應與專案之執行相關。
4. 機關撰寫應詳列參獎專案內、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。若無法以量化資料展現效益者，亦可使用質化資料來呈現績效成果。
5. 機關應詳列參獎所投入之成本，包含經費、人力及時間等，參獎專案應主動說明投入成本與產生效益間之合理性，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

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	一、總機接聽：45 分		
	☐ 是 ☐ 否 設電話語音系統（無電話語音系統，本項不計分，改計（二）之分數）	15	
	（一）電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
☐	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	（5）	
☐	（2）15 秒內獲得接聽服務。	（3）	
☐	（3）電話故障。	（0）	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
☐	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）	
☐	（2）語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。	（3）	
☐	（3）語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。	（0）	
	3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	
☐	（1）總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。	（3）	
☐	（2）總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。	（2）	
☐	（3）總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	（1）	
☐	（4）轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」（或其他暫候用語）1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	（0）	
	4、電話語音總機應答語調：	2	
☐	（1）語音口氣謙和、熱誠。	（2）	
☐	（2）語音口氣平淡。	（1）	

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			