

新竹市政府 106 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：

依據行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」及國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒之第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫，並參酌本市現況及實際需要制定。

貳、計畫目標：

藉由推動本計畫，促使市府第一線服務機關提供便民措施及各項創新服務作為，用心傾聽民意，提升市政品質、打造優質的為民服務典範，以落實市長「以市民為本」的施政理念，達到「清廉、勤政、愛民」的核心價值。

參、實施對象：

衡酌本府各處暨所屬機關屬性，實施對象分為 2 類：

一、整體服務類：指日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關，計分 3 組別：

(一) 第 1 組：衛生局、稅務局、環保局、消防局、文化局。

(二) 第 2 組：東區區公所、北區區公所、香山區公所、東區戶政事務所、北區戶政事務所、香山戶政事務所。

(三) 第 3 組：地政事務所、殯葬管理所、東區衛生所、北區衛生所、香山衛生所。

二、專案規劃類：掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或就本機關與第一線機關服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。

肆、計畫內容：

一、整體服務類：包括基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等 4 項個別評核構面，及開放創新 1 項整體評核構面：

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	基礎服務	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價	服務滿意情形
意見回應處理情形		
整體 評核 構面	開放創新	開放參與
		創新性

二、專案規劃類：包括問題分析、規劃內容及推動成效等 3 項個別評核構面，及開放創新 1 項整體評核構面：

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	問題分析	專案問題分析
	規劃內容	實施策略與方法
	推動成效	外部效益
		內部效益
		成本合理性
服務持續性及擴散性		
整體 評核 構面	開放創新	開放參與
		創新性

伍、實施方式：

- 一、各機關（單位）依據實施計畫，參酌業務屬性，選訂類別，訂定執行計畫格式（如附件 1、2），並公布於機關（單位）網站。
- 二、各機關（單位）應依執行計畫推動各項服務工作，並自行檢測服務工作辦理情形；配合本府辦理為民服務考核工作及推薦參加「政府服務獎」評獎。

陸、管制查核：

- 一、由各機關（單位）確實檢討改進執行情形。
- 二、本府得視需要訂定為民服務考核工作計畫，辦理考核作業。
- 三、配合中央「政府服務獎」評獎，列為推薦參加評獎之參考。

柒、獎勵規定：

- 一、參加中央辦理「政府服務獎」評獎之獎勵方式：
 - （一）參加評獎之機關（單位）主管記嘉獎 1 次、主要承辦科長及承辦人員嘉獎 2 次，其餘督導、協辦人員依貢獻程度依序遞減獎勵額度。
 - （二）參獎評獎通過初審之機關（單位）主管記嘉獎 2 次、主要承辦科長及承辦人員記小功 1 次，其餘督導、協辦人員依貢獻程度依序遞減獎勵額度。
 - （三）獲獎之機關（單位）主管記小功 2 次、主要承辦科長及承辦人員記大功 1 次，其餘督導、協辦人員依貢獻程度依序遞減獎勵額度。
 上開獎勵俟「政府服務獎」評獎結果公佈後辦理，不予重複給獎。
- 二、如本府辦理為民服務考核工作，依該工作計畫辦理獎懲。

捌、其他：

本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充之。

- 附件 1：整體服務類 106 年度提升服務品質執行計畫
- 附件 2：專案規劃類 106 年度提升服務品質執行計畫

整體服務類 106 年度提升服務品質執行計畫

- 壹、計畫依據：
- 貳、計畫目標：
- 參、實施對象：
- 肆、執行期程：
- 伍、計畫內容：

個別 評核構面	評核項目	評核重點	完成期限	承辦單位
一、 基礎服務	(一) 服務一致 及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。		
	(二) 服務友善	1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及其服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如後附件）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： <ul style="list-style-type: none"> (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 (2) 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並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，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查 		

個別 評核構面	評核項目	評核重點	完成期限	承辦單位
		<p>詢案件處理進度。</p> <p>5. 除上述 4 項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>		
二、 服務遞送	(一) 服務便捷	<p>1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。</p> <p>2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。</p> <p>3. 開發線上申辦或跨平台通用服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，或跨平台通用服務(即可透過各式行動載具閱覽及使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>		
	(二) 服務可近性	<p>1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>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。</p> <p>3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p> <p>4. 其他服務作法。</p>		
	(三) 服務成長及優化	<p>1. 突破成長：機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。</p> <p>2. 優質服務：機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p>		
三、 服務量能	(一) 內部作業簡化	<p>機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。</p>		
	(二) 服務精進機制	<p>深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。</p>		

個別 評核構面	評核項目	評核重點	完成期限	承辦單位
四、 服務評價	(一) 服務滿意 情形	1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，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，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。		
	(二) 意見回應 處理情形	說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。		

整體 評核構面	評核項目	評核重點
開放創新	(一) 開放參與	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫即可。 2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
	(二) 創新性	3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。

陸、執行步驟：

柒、考核獎懲：

捌、其他：

專案規劃類106年度提升服務品質執行計畫

- 壹、計畫依據：
- 貳、計畫目標：
- 參、實施對象：
- 肆、執行期程：
- 伍、計畫內容：

個別 評核構面	評核 項目	評核重點	推動作法	完成期限	承辦單位
一、 問題分析	專案問題 分析	1.詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2.透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。			
二、 規劃內容	實施策略 與方法	本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下： 1.法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有的法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2.跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3.資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。 4.引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問			

個別 評核構面	評核 項目	評核重點	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>題。</p> <p>5.善用資通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。</p> <p>6.分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。</p> <p>7.其他策略或方法。</p>			
三、 推動成效	(一) 外部效益	<p>(以下為例示，請依專案屬性適予說明)</p> <p>1. 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。</p> <p>2. 協助本機關或第一線機關產出更便捷、更友善的服務情形。</p> <p>3. 促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。</p> <p>4. 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。</p> <p>5. 增進政府及機關正面形象。</p> <p>6. 其他具體外部效益。</p>			
	(二) 內部效益	<p>(以下為例示，請依專案屬性適予說明)</p> <p>1. 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。</p> <p>2. 增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。</p> <p>3. 其他具體內部效益。</p>			
	(三) 成本合理性	<p>1. 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。</p> <p>2. 若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，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。</p>			

個別 評核構面	評核 項目	評核重點	推動作法	完成期限	承辦單位
	(四) 服務持續 性及擴散 性	1. 服務措施是否持續運作，或轉化為本機關或第一線機關例行性服務項目。 2. 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。			

整體 評核構面	評核項目	評核重點
開放創新	(一) 開放參與	1. 開放參與及創新性在專案問題分析及規劃內容構面有不同運用方式，請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫即可。 2. 開放參與係指機關規劃服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機，例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
	(二) 創新性	3. 創新性係指機關針對專案問題規劃解決策略或方法時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。其來源可為機關自行構思、委外研究或參考國內外作法等。

陸、執行步驟：

柒、考核獎懲：

捌、其他：

電話禮貌測試量表

編號：_____ 受測單位：_____ 電話：_____

測試日期時間：__月__日__時__分

測試人員：_____

測試 結果	內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	一、總機接聽：45 分		
	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)	
	<input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。	(3)	
	<input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
	<input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。	(5)	
	<input type="checkbox"/> (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)	
	<input type="checkbox"/> (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	
	<input type="checkbox"/> (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)	
	<input type="checkbox"/> (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)	
	<input type="checkbox"/> (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)	
	<input type="checkbox"/> (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	
	<input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
	<input type="checkbox"/> (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) <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	
	(三) 總機人員電話禮貌 <input type="checkbox"/> 1、接話時, 首先清晰報明單位。 <input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <input type="checkbox"/> (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。 <input type="checkbox"/> 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。 <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> (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。 <input type="checkbox"/> (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。 <input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度: <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡, 態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (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	15	
<input type="checkbox"/>	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)	10	
	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	5	
<input type="checkbox"/>	(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…)	(5)	
<input type="checkbox"/>	(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。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
<input type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(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。	(0)	
<input type="checkbox"/>	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。	5	
	3、接話時之態度：	10	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(3-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
	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：		
<input type="checkbox"/>	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)。	(12-15)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)	
<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(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：		
<input type="checkbox"/>	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)	

<input type="checkbox"/>	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)	
<input type="checkbox"/>	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)	
<input type="checkbox"/>	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)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分			