

國防部軍醫局 107 年度至 108 年度 推動「服務躍升方案」實施計畫

壹、 依據

- 一、 行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 國家發展委員會（以下簡稱國發會）107年1月15日發社字第1071300028號函頒第2屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 三、 國防部107年3月31日國督施政字第1070000438號令頒國防部107年度至108年度推動「服務躍升方案」實施計畫。

貳、 目標

- 一、 便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性正確服務。
- 二、 擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感優質服務
- 三、 開放治理，建立透明互信合作環境，帶動創新加值服務。
- 四、 持續提升醫療服務品質，塑造軍醫專業、便民、高效率之公共服務形象與聲譽。
- 五、 指導及督促本局所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）加強創新服務措施，爭取「政府服務獎」獲獎榮譽。

參、 實施構想

依國防部指導原則策頒本局年度推動「服務躍升方案」實施計畫，俾藉由講習宣導、教育訓練、績效評核及標竿學習等方式，使本局暨所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）充分瞭解服務躍升工作內涵與行政院「政府服務獎」評獎規範，並透過參加「政府服務獎」評選，達到驗證與提升本局暨所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）為民服務工作全面躍升之成效，及獲得政府服務獎殊榮之目標。

肆、 實施對象

本局暨所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）得依業務屬性及服務目標，就「專案規劃類」及「整體服務類」擇一推動工作：

- 一、 專案規劃類：掌握社會經濟發展趨勢，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，務實解決。（針對機關規劃專案之問題分析、規劃內容、推動

成效及開放創新等面向進行評核)。

- 二、整體服務類：日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關，全方位提升服務效能。(針對機關之基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向展現績效進行評核)。

伍、實施重點

一、專案規劃類

區分「問題分析」、「規劃內容」及「推動成效」等 3 項個別評核構面，並在個別構面中，納入「開放參與」及「創新性」：

(一) 問題分析

發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。重點如下：

- 1、依專案背景及欲解決的問題，說明解決該問題和當前社會經濟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

針對專案問題分析結果，規劃多元實施策略與方法。可採行策略或方法如下：

- 1、法規調適及流程簡化：適時檢討並修改現有的法規，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：盤點並開放機關資料，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，帶動各界加值應用，創新服務。
- 4、引進社會資源：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，解決服務或公共問題。
- 5、善用資通訊科技：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。

6、分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力差異，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。

7、其他策略或方法。

(三) 推動成效

專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，須就下列 4 個面向說明：

1、外部效益

依專案屬性適切說明如下：

- (1) 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。
- (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。
- (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。
- (4) 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。
- (5) 增進政府及機關正面形象。
- (6) 其他具體外部效益。

2、內部效益

依專案屬性適切說明如下：

- (1) 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。
- (2) 增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。
- (3) 其他具體內部效益。

3、成本合理性

專案投入成本和產出效益間是否具合理性。如投入成本和產生效益明顯不相當，應說明係考量社會公平正義價值等，政府有責任提供該項服務，而選擇之服務策略。

4、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。

(四) 開放創新

「開放參與」及「創新性」，依實際運用情形，分別展現於「問題分析」、「規劃內容」構面。

- 1、「開放參與」係指規劃服務時，除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，透過溝通與對話方式，共創機關與民眾合作契機，例如，透過實體或網路管道，運用問卷、訪談、討論、體驗等方法，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。
- 2、「創新性」係指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。可自行構思、委外研究或參考國內外作法等。

個別構面	評核項目
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	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
上述個別構面中，須納入「開放參與」及「創新性」。	

二、整體服務類

區分「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」及「服務評價」等 4 項個別評核構面，並在個別構面中，納入「開放參與」及「創新性」：

(一) 基礎服務

有「服務一致及正確」、「服務友善」2 個評核項目：

1、服務一致及正確

應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。重點列舉如下：

- (1) 呈現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：呈現民眾申辦案件於處理時限內完成之比率。
- (3) 服務人員專業度：為確保服務人員問題回應及申辦案件處理的正確性，說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，應提供專業知識測驗或申辦案件處理測試等資料。

※亦可提供其他足以呈現服務一致性及正確性之數據或具體事證。

2、服務友善

提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員禮貌態度；提供易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。重點如下：

- (1) 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。
- (2) 網站使用便利性：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；確保網站內容正確性及有效連結等。
- (3) 服務行為友善性：注重服務人員的禮貌態度，以電話禮貌測試結果呈現績效。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
 - A、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。公開資訊以簡明、易讀、易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。
 - B、資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，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，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。
 - C、案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。

※亦可提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證。

(二) 服務遞送

有「服務便捷」、「服務可近性」及「服務成長及優化」3個評核項目：

1、服務便捷

瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，運用多元策略，提升服務便捷度，作法列舉如下：

- (1) 建置單一窗口整合服務：依受理方式，分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。

- (2) 減除申辦案件需檢附書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代民眾檢附紙本佐證資料。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。
- (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（即透過行動載具閱覽及使用）。以線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、跨平台使用比率等數據呈現績效。
- (4) 其他服務作法。

2、服務可近性

關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，作法列舉如下：

- (1) 客製化服務：因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，提供在地化、客製化服務。
- (2) 專人全程服務：改變民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，進行政府機關內部協調整合，提供專人全程服務。
- (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。
- (4) 其他服務作法。

3、服務成長及優化

依組織職掌與特定任務推動業務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。

- (1) 突破成長：為完成服務遞送，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。
- (2) 優質服務：於核心業務範疇內，設定服務目標後，運用多元策略，提出符合任務且較現有服務措施具挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

(三) 服務量能

有「內部作業簡化」、「服務精進機制」2個評核項目：

- 1、內部作業簡化：為提升同仁行政效率，聚焦核心業務，創新精進服務，運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討改造內部流程，精實作業，減省不必要之審核及行政程序

之情形。（應說明簡化作法，並提供減省之人力、物力或時間等具體數據）。

- 2、服務精進機制：為深化服務量能，組織內部須建立常態性的服務精進運作機制，並說明在首長領導下，成員投入創新服務之提案情形與採行率等數據。

（四）服務評價

1、服務滿意情形

善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，據以改善現有措施，重點如下：

- （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，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。亦應進行內部同仁滿意度調查。
- （2）彈性運用其他機制瞭解服務評價，應提供執行情形及結果。

2、意見回應處理情形

為呈現積極回應，有效協助民眾解決問題，應說明對民眾意見、抱怨等之回應機制、處理情形，及陳情案件處理滿意度調查分析（含趨勢分析）與檢討改善情形等。

（五）開放創新

「開放參與」與「創新性」，依實際運用情形，分別展現於基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面。

- 1、「開放參與」係指提供服務時，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，共創與民合作的契機。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。
- 2、「創新性」係指針對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，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。

個別構面	評核項目
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
上述個別構面中，須納入「開放參與」及「創新性」。	

陸、 權責劃分

一、軍醫局

- (一) 統籌推動本案，組成本局政府服務躍升方案評審小組（編組表如附件 1），評審小組由本局局長擔任主任委員，副局長擔任副主任委員，相關處室主管擔任委員，指揮督導本局「年度推動服務躍升方案實施計畫」之政策訂定、執行及評核。
- (二) 轉頒行政院「政府服務躍升方案」與國發會「政府服務獎」評獎實施計畫，並依部頒實施計畫據以訂頒本局實施計畫，視實需滾動檢討修正。
- (三) 對本局所屬機關實施為民服務績效評核，上半年採書面、網站及現地考核，下半年以書面與網站進行全年度績效評核。
- (四) 督（輔）導預劃薦報參加「政府服務獎」評選之機關完成各項參獎整備，並對參獎機關實施先期整備輔導及預檢。
- (五) 視任務需要統籌辦理講習或相關研討（協調）會議，並參酌國防部作業期程辦理相關活動。

二、本局所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）

- (一) 依「政府服務躍升方案」具體措施、「政府服務獎」評獎規範、本局實施計畫、上級機關計畫、機關服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務目標、服務量能及資源配置情形，就「專案規劃類」、「整體服務類」，擇一推動工作，訂定

執行(專案)計畫，呈報本局備查，並落實執行，定期檢討執行情形及辦理缺失改進。

- (二) 接受國防部督(輔)導與本局督導考核、輔訪查證及參獎輔導，每季辦理自我評鑑(含滿意度調查)，隨時檢討提升整體服務效能與品質。
- (三) 107年6月20日及12月20日前依「政府服務獎」評獎實施計畫，完成自評報告(含自評表)，呈報本局辦理評核。各總院應督(輔)導所屬分院為民服務績效等相關作業，及依期程完成自評報告評核，並將複評結果報局備查(格式如附件2、附件3、附件4、附件5，本局所屬單位近年執行成效一覽表如附件6)。

柒、 實施方式

一、 計畫擬定：

- (一) 醫務計畫處訂頒本局實施計畫。
- (二) 國防醫學院、國軍醫院及國防部醫務組確依本局實施計畫及機關服務特性，另行訂頒(專案)計畫或執行計畫，報局備查(總院負責審核所屬分院，並副知本局)。

二、 績效評核：

(一) 書面查證及實地訪查：

1、本局所屬國防醫學院、國軍醫院及國防部醫務組皆應依最新公告之「政府服務獎」評獎實施計畫評分說明撰擬執行成效自評報告(含自評表)，本局依自評內容，進行審查及驗證執行成效：

- (1) 訂於107年5月30日前實施第1季績效複核(依自評表內容，驗證執行成效)。
- (2) 訂於107年10月15日前實施第3季績效複核，置重點於缺失改進情形複查。
- (3) 國防部總督察長室訂於107年7-9月份實施上半年度績效複核(依自評表內容，驗證執行成效)，採書面、網站及現地考核方式。

2、經評核總成績未達600分者為成效不彰，除依現況檢討相關失職人員報局議處外，並辦理缺失改進實作演練，邀請複評未達800分之機關參與，共同策進提升服務效能與品

質相關作為。

3、訂於108年1-3月份以書面及網站實施107年全年度績效評核（依自評表內容，驗證執行成效），遴選出「專案規劃類」及「整體服務類」計2-3個單位，列為本局推薦參加行政院第3屆「政府服務獎」評選之重點輔導機關。

（二）實地訪查：經國防部總督察長室評選績優，薦報代表國防部參加行政院「政府服務獎」者，續由總督察長室及本局進行實地訪查。

（三）為協助本局所屬單位解決「開放參與」及「創新性」服務之窒礙問題，提升為民服務效能，並簡化對各單位業務評核作業，國防部輔導小組將納編相關主管聯參、曾擔任國發會評審委員、專家學者、輔導得獎經驗人士，共同實施評核與參獎輔導，提供整合公共服務、多面向合作及異業結盟經驗。

捌、 作業期程：

自每年3月至翌年3月期間配合總督察長室辦理相關講習、研討會議、為民服務執行成效評核、服務機關示範觀摩活動及參加「政府服務獎」評選相關準備作業等（期程管制，如附件7）。

玖、 獎懲規定（獎懲基準表，如附件8）：

一、為鼓勵本局暨所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）全面提升服務效能，經評選為年度推動「服務躍升方案」績優服務機關，由總督察長室簽請核發團體獎狀乙幀，於擴大月會中頒發表揚，並薦報參加行政院「政府服務獎」評選；推動國防部年度「服務躍升方案」工作，執行成效輔導、查證、評核全般作業有功人員，依「國防部專案獎勵核給基準表」及相關規定，辦理年度專案獎勵。

二、代表國防部參加「政府服務獎」評獎，獲頒入圍獎狀、得獎獎座之機關，依規定辦理執行本案有功人員專案獎勵。

三、推動本案執行不力之第一線服務機關，依規定檢討議處相關業管機關或個人。

壹拾、 一般規定：

一、本局所屬單位（國防醫學院、國軍醫院及醫務組）除結合年度施政計畫，並依本計畫策頒年度推動「服務躍升方案」實施計

畫外，應依服務特性與服務對象需求，分配及投入必要之人力及預算等資源確實推動，增列創新推動作法，俾加強服務效能，擴展服務領域。

- 二、各單位應以專案編組方式成立「服務躍升推動小組」，由各單位主官擔任組長，納編各一級主管及相關人員組成，採責任分工方式落實推動服務創新機制，並定期實施自我考核及執行成效檢討，掌握各項工作進度，以持續精進服務品質。
- 三、各單位應依時完成本案執行成效自評報告（含自評表），並完成報局程序，俾利後續審查及複評作業。
- 四、完成單位服務願景檢討與修訂，從單位之任務與使命，結合主官經營理念，透過內部研討獲得共識，以展現機關服務形象並將服務願景公布於服務場所及機關網站（網際網路），以對民眾公開宣示。
- 五、各單位推動本案期間，應妥為運用書面資料、照片、錄影等工具蒐整執行本案之各項績效，並蒐集報章媒體報導相關內容，詳實記錄推動過程，尤著重於服務措施改善前與改善後之比較，作為後續考核或參加評獎之佐證紀錄。
- 六、各單位專案計畫、年度執行計畫除頒布院內執行外，應公開於機關網站（含民網），以宣達民眾周知。
- 七、各單位辦理工作講習、示範觀摩所需作業費及績效評核所需差旅費，由各醫院年度相關經費項下列支。
- 八、本計畫如有未盡事宜，另令補充之。
- 九、本案承辦人：醫務計畫處視察 林士傑中校。

軍用電話：636186

自動電話：（02）85099264

附件1

國防部軍醫局政府服務躍升方案評審小組編組表			
職稱	單位	級職	任 務
主任 委員	局長室	少將 局長	指揮督導服務創新決議評核 全般事宜
副主任 委員	局長室	少將 副局長	協助指揮督導服務創新及決 議評核全般事宜
委員	醫務 計畫處	上校 處長	負責並督導執行服務創新及 決議評核全般事宜
委員	醫務 管理處	上校 處長	執行業管服務創新及決議評 核事宜
委員	衛勤 保健處	上校 處長	執行業管服務創新及決議評 核事宜
委員	藥政 管理處	上校 處長	執行業管服務創新及決議評 核事宜
秘書	醫務 計畫處	上校 科長	協助綜理執行全般計畫及決 議評核等相關事宜
幹事	醫務 計畫處	程式 設計員	負責綜整服務創新資訊流通 相關事宜
幹事	醫務 計畫處	中校視察	負責計畫及成效查核之全案 執行、業務協調、資料綜整 等相關事宜

附件 2

(機 關 全 銜) ○○年推動「服務躍升方案」執行成效自評表 (專案規劃類)							
自評時間		自評單位		考核人		總分	
評核構面		評核項目				績效說明	得分
個別 評核 構面	問題分析 (200分)	專案問題分析 首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。並就下列重點進行說明： 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。					
	規劃內容 (300分)	實施策略與方法 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，解決服務或公共問題。 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。 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。 7. 其他策略或方法。					
個別 評核 構面	推動成效 (400分)	評核重點在專案問題 有效解決 ，並為服務對象帶來 實質效益 。專案推動成效須從下列面向說明： 1. 外部效益 (請依專案屬性適切說明，例示如下) (1) 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 (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。 (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。 (4) 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情					

		<p>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> <p>2. 內部效益 (請依專案屬性適切說明, 例示如下)</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> <p>3. 成本合理性</p> <p>專案投入成本和產出效益間合理性分析。</p> <p>※若專案投入成本和產生效益不相當, 須說明選擇本項服務策略之原因, 例如: 係考量社會公平正義價值下, 有責任提供該項服務。</p> <p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>(1) 說明專案服務措施持續運作, 或轉化為本機關或第一線機關例行性服務項目之情形。</p> <p>(2) 服務措施供其他機關標竿學習及實際擴散情形。</p>		
<p>整體核構面</p>	<p>開放創新 (100分)</p>	<p>「開放參與」及「創新性」在專案「問題分析」與「規劃內容」構面有不同運用方式, 依實際運用情形, 於個別評核構面中撰寫(毋另闢專節撰寫)。</p> <p>1. 「開放參與」係指規劃服務時, 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, 共創與民合作的契機, 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。</p> <p>2. 「創新性」係指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。創新來源可自行構思、委外研究或參考國內外作法等。</p>		

附件 3

(機 關 全 銜) ○○○年推動「服務躍升方案」執行成效自評表 (整體服務類)							
自評時間	自評單位		考核人		總分		
評核構面	評核項目	評核重點				績效說明	得分
個別評核構面	服務一致及正確	機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下： 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供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：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供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：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應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。					
	基礎服務 (200分)	服務友善	機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下： 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，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，如附件 9）。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： (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，方便民眾查詢案件處理進度。				

			(4) 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。		
個別評核構面	服務遞送 (300分)	服務便捷	瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下： 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。 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。 3. 開發線上申辦服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平臺通用性（即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用）。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臺使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。		
		服務可近性	關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下： 1. 在地化服務：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。 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. 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。 4. 其他服務作法。		
		服務成長及優化	評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成除便捷及可近性以外之特定服務目標的努力或措施，說明如下： 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。 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。		
個別評核構面	服務量能 (200分)	內部作業簡化	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為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。		
		服務精進機制	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>服務評價 (200分)</p>	<p>服務滿意情形</p> <p>善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。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。 		
	<p>意見回應處理情形</p>	<p>除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應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。</p>		
<p>整體評核構面</p>	<p>開放創新 (100分)</p>	<p>「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」4個構面有不同運用方式，<u>依實際運用情形，於個別評核構面中撰寫</u>（毋另闢專節撰寫）。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「開放參與」係指提供服務時，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，共創與民合作的契機。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。 2. 「創新性」係指針對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。 		

○○○○年度推動服務躍升方案
執行成效自評報告
（第 2 屆「政府服務獎」參獎申請書）

參獎類別：專案規劃類

（機關名稱）
（以機關全銜為準）

專案名稱

中華民國 年 月

基本資料

專 案 名 稱			
團 隊 成 員	(機關名稱) - (成員姓名及職稱) 共計： 人		
專 案 經 費	千元		
執行時間起迄日			
聯 絡 人	職 稱	電 話	()
電 子 郵 件	傳 真		()
<h3>團隊運作架構圖</h3>			
<p>本機關自評報告(參獎申請書)所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長(單位主管)：_____ (請簽名或蓋章)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 年 月 日</p>			

壹、問題分析

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評審標準，詳述專案背景、問題盤點及分析。]

貳、規劃內容

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評審標準，詳述專案採行的實施策略與方法。]

參、推動成效

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評審標準，詳述專案推動成效；除量化數據外（應詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核），亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。]

肆、未來努力方向

[說明專案未來推動及精進方向。]

伍、附件

[檢附執行專案有關之計畫或運作機制，及提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現。]

*自評報告（參獎申請書）體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側（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14號字標楷體；行距固定行高24點。
 - (2) 數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。
3. 自評報告（申請書）（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過80頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：內容（含附件）應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

*自評報告（參獎申請書）請自行撰寫，不可委外辦理。

○○○年度推動服務躍升方案
執行成效自評報告
（第2屆「政府服務獎」參獎申請書）

參獎類別：整體服務類

（機關名稱）
（以機關全銜為準）

中華民國 年 月

基本資料

機 關 名 稱		首 長		職 稱	
機 關 地 址					
機 關 員 額	共計： 人（含約聘僱及臨時人員）				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話	()
電 子 郵 件				傳 真	()
機關組織圖					
<p>註：如有附屬機關，請一併列出。</p> <p>本機關自評報告(參獎申請書)所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____（請簽名或蓋章）</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 年 月 日</p>					

壹、機關業務現況簡介

[簡要介紹機關業務項目及概況、所轄地區或服務對象特色及推動為民服務之挑戰。]

貳、服務績效

[參考「政府服務躍升方案」具體措施及評審標準，就個別評核構面說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益(整體評核構面毋另闢專節)，各項服務績效避免於不同評核構面重複撰寫；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據(須詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核)，亦可以質化資料(如服務產生的無形影響與改變)論述及呈現績效成果。]

參、未來努力方向

[說明未來精進政府服務努力方向及作法。]

肆、附件

[檢附佐證資料，如相關照片、民意調查或統計資料等，並以精簡方式呈現。]

* 自評報告(參獎申請書)體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 自評報告(申請書)字體規格：
 - (1) 標題為16號字標楷體；內文14號字標楷體；行距固定行高24點。
 - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 自評報告(申請書)(含附件，不含封面、封底及目次頁) 不得超過80頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：自評報告(申請書)內容(含附件)應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

* 自評報告(參獎申請書)請自行撰寫，不可委外辦理。

附件 6

國防部軍醫局所屬單位近年執行成效一覽表		
項次	單位	備考
一	國防醫學院	
二	國防醫學院三軍總醫院	1、榮獲「第 2 屆政府服務品質獎」第一線服務機關及「第 6 屆政府服務品質獎」服務規劃機關 2、薦報參加「第 2 屆政府服務獎」。
三	國防醫學院三軍總醫院松山分院	
四	國防醫學院三軍總醫院北投分院	榮獲「第 9 屆政府服務品質獎」第一線服務入圍機關。
五	國防醫學院三軍總醫院澎湖分院	
六	國防醫學院三軍總醫院基隆分院	
七	國軍高雄總醫院	榮獲「第 5 屆政府服務品質獎」第一線服務機關。
八	國軍高雄總醫院屏東分院	
九	國軍高雄總醫院左營分院	1、榮獲「第 3 屆政府服務品質獎」第一線服務機關。 2、薦報參加「第 2 屆政府服務獎」。
十	國軍高雄總醫院岡山分院	
十一	國軍臺中總醫院	
十二	國軍臺中總醫院中清分院	
十三	國軍桃園總醫院	
十四	國軍桃園總醫院新竹分院	榮獲「第 1 屆政府服務獎」第一線服務入圍機關。(至 107.04.16 止尚在實地評審中)
十五	國軍花蓮總醫院	
十六	國防部醫務組	
<p>註： <u>各單位應於每年 6 月 1 日、11 月 1 日前</u>將執行成效自評報告(含自評表)<u>呈報本局</u>(本局負責審查各總院執行成效；<u>分院之執行成效由總院進行審查後，將複評結果報局備查</u>)。</p>		

附件 7

國防部軍醫局107年度至108年度推動「服務躍升方案」作業期程管制表			
項次	作業項目	辦理單位	辦理期限
1.	策頒本部推動「服務躍升方案」實施計畫。	總督察長室	依行政院、國發會訂頒時程或本部需求辦理。
2.	訂頒「服務躍升方案」(專案)計畫。	服務規劃機關	依專案期程完成訂頒,報部備查。
3.	訂頒「服務躍升方案」執行計畫。	第一線服務機關	本部實施計畫頒布日起2週內完成訂頒,並報上級機關備查。
4.	完成年度「服務躍升方案」主官(管)與相關工作人員(含所屬第一線服務機關)工作講習。	服務規劃機關	107年4月上旬
5.	服務規劃機關與第一線服務機關自行辦理第1季績效評核;服務規劃機關並應對所屬第一線服務機關實施第1季「服務躍升方案」執行成效輔訪與績效複評。	服務規劃機關 第一線服務機關	107年4月15日前
6.	辦理107年度上半年「服務躍升方案」執行成效自評,並完成自評報告(預劃參獎單位以參獎申請書呈現)及自評表報上級服務規劃機關。	第一線服務機關	107年6月20日前
7.	辦理107年度上半年「服務躍升方案」執行成效自評,完成本機關與所屬第一線服務機關自評報告(預劃參獎單位以參獎申請書呈現)及自評表審查,併「分項成績及審查意見彙整表」報本部實施績效評核查證作業。	服務規劃機關	107年6月底前
8.	辦理本部107年度推動「服務躍升方案」作業講習。	總督察長室	107年6月底前
9.	實施本部所屬機關107年度上半年績效評核。(採服務規劃機關與第一線服務機關自評,本部複評方式辦理,置重點於(專案)計畫、年度執行計畫及執行成效之審查)	總督察長室	107年7月至9月
10.	服務規劃機關與第一線服務機關自行辦理第3季績效評核;服務規劃機關並應對所屬第一線服務機關實施第3季「服務躍升方案」執行成效輔訪與績效複評,置重點於缺失改進情形複查,並督導未達600分成效不彰之機關辦理缺失改進實作演練,召集未達800分之所屬機關共同參與。	服務規劃機關 第一線服務機關	107年10月15日前
11.	實施本部參加行政院第2屆「政府服務獎」第1次研討會議(赴納列重點輔導機關實施),督促預劃推薦參獎機關依評獎指標完成各項參獎書面資料整備。	總督察長室	107年10-11月
12.	實施本部參加行政院第2屆「政府服務獎」第2	總督察長室	107年11-12月

國防部軍醫局107年度至108年度推動「服務躍升方案」作業期程管制表

項次	作業項目	辦理單位	辦理期限
	次研討會議（赴納列重點輔導機關實施），督促預劃推薦參獎機關依評獎指標完成各項參獎書面資料整備。		
13.	參獎機關完成第2屆「政府服務獎」參獎資料報部審查。	預劃推薦參獎機關	107年12月15日前
14.	辦理107年度下半年「服務躍升方案」執行成效自評，並完成自評報告（預劃參獎單位以參獎申請書呈現）及自評表報上級服務規劃機關。	第一線服務機關	107年12月20日前
15.	辦理預劃推薦參獎機關參獎申請書聯合審查。	總督察長室	107年12月中旬
16.	召開本部 107 年度推動「服務躍升方案」績優機關決選會議。	總督察長室	107年12月下旬
17.	辦理107年度下半年「服務躍升方案」執行成效自評，完成本機關與所屬第一線服務機關自評報告（預劃參獎單位以參獎申請書呈現）及自評表審查，併「分項成績及審查意見彙整表」報本部實施績效評核。	服務規劃機關	107年12月底前
18.	召開推薦參加第 2 屆「政府服務獎」評選機關參獎申請書修訂會議。	總督察長室	108年1月上旬
19.	完成推薦參獎機關名單及彙整參獎機關「參獎申請書」各5份及電子檔1份函送國發會。	總督察長室	108年1月14日-21日
20.	實施本部所屬機關 107 年度全年度「服務躍升方案」績效複評。 （遴選 2-4 個「專案規劃類」及 8~10 個「整體服務類」機關，列為預劃薦報參加行政院第 3 屆「政府服務獎」評選之重點輔導機關）	總督察長室	108年1月至3月
21.	第2屆「政府服務獎」行政院初審（書面及網站評審）。	國發會	108年1月下旬至3月上旬
22.	辦理「服務躍升方案」績優單位示範觀摩。	入圍或績優服務機關	108年3月至4月
23.	對第2屆「政府服務獎」入圍機關實地行政院實地評審先期輔導及預檢。	總督察長室	108年3月中旬至5月中旬 （配合行政院決選期程辦理）
24.	行政院決審對第2屆「政府服務獎」入圍機關實地評審。	國發會	108年3月中旬至5月中旬
25.	第2屆「政府服務獎」評審結果報院核定及公布。	國發會	108年5月下旬
26.	第2屆「政府服務獎」頒獎典禮。	國發會	108年6月
27.	指派本部所屬機關（單位）人員參加國發會辦理之得獎機關成果發表會。	總督察長室	108年7月至8月

附件 8

國防部推動「服務躍升方案」獎懲基準表

區		分	第一線服務機關				服務規劃機關 (軍醫局)				輔導機關 (總督察長室)			
類別	項次	獎懲對象及種類 考評基準及項目	主官	業務主管	承辦人	協辦人員	主官(管)	業務主管	承辦人	協辦人員	主管	業務主管	承辦人	協辦人員
獎	01	薦報參加行政院「政府服務獎」，獲頒入圍獎狀，經「實地評審」評定為卓越服務機關，獲頒「政府服務獎」獎座。	軍種獎狀乙幀	國防部獎狀乙幀	軍種獎章乙座	大功乙次	事蹟存記	記功兩次	大功乙次	記功兩次	事蹟存記	事蹟存記	國防部獎狀乙幀	大功乙次
	02	薦報參加行政院「政府服務獎」，經評定為績優服務機關，獲頒入圍獎狀。	大功乙次	軍種獎狀乙幀	國防部獎狀乙幀	記功兩次	事蹟存記	記功乙次	記功兩次	記功乙次	事蹟存記	事蹟存記	大功乙次	記功兩次
	03	獲本部薦報參加行政院「政府服務獎」未入圍，併本部年度推動「服務躍升方案」工作議獎。	事蹟存記	嘉獎兩次	記功乙次	嘉獎兩次	事蹟存記	嘉獎兩次	記功乙次	嘉獎兩次	事蹟存記	事蹟存記	記功兩次	記功乙次
懲	01	未依規定期程訂頒執行計畫、或未依規定期程呈報自評報告(含自評表)。	申誡乙次	申誡兩次	記過乙次		申誡乙次	申誡兩次	記過乙次					
	02	「服務規劃機關」未依規定辦理年度工作講習。					申誡乙次	申誡兩次	記過乙次					
	03	「服務規劃機關」未依規定完成本機關及所屬「第一線服務機關」自評報告(含自評表)審查，併「分項成績及審查意見彙整表」報部辦理複評。					申誡乙次	申誡兩次	記過乙次					
	04	「服務規劃機關」未依規定實施所屬「第一線服務機關」第1、3季執行成效輔導。					申誡乙次	申誡兩次	記過乙次					
	05	經本部年度「服務躍升方案」評核作業，成績低於右列基準者。	七頁分以上	言詞申誡	申誡乙次	申誡兩次			言詞申誡	申誡兩次				
			未達七頁分	申誡乙次	申誡兩次	記過乙次			申誡乙次	記過乙次				
低於六頁分			申誡兩次	記過乙次	記過兩次			申誡兩次	記過兩次					
06	經本部輔導小組輔導後，參獎申請書成績低於右列基準者。	七頁分以上	言詞申誡	申誡乙次	申誡兩次			言詞申誡	申誡兩次					
		未達七頁分	申誡乙次	申誡兩次	記過乙次			申誡乙次	記過乙次					
		未達六頁分	申誡兩次	記過乙次	記過兩次			申誡兩次	記過兩次					

備考：
 1. 行政院頒行「政府服務躍升方案」，設置「政府服務獎」，以競爭代替考核，各部會所屬二萬餘個服務機關角逐服務品質最高榮譽獎項，激勵各機關全面提升服務效能；本部每年須依規定自行考評本部所屬各服務機關之服務創新作為，提報9個績優單位參獎，推動本案，落實本部全方位服務品質，以爭取得獎佳績，對提升國軍形象與聲譽有正面影響及重大貢獻，合於本部專案獎勵規範。
 2. 本基準表參酌國發會頒政府服務獎評獎實施計畫，結合「陸海空軍獎勵條例」及本部「專案獎核給基準表」從優敘獎，以激勵所屬勇於參獎，提升國軍聲譽。
 3. 獲本部薦報參加行政院「政府服務獎」之機關(單位)核予「國防部獎狀」乙幀；推動年度「服務躍升方案」工作，執行成效輔導、查證、評核全般作業有功人員，依本部「專案獎勵核給基準表」議獎。

附件 9

電話禮貌測試量表

編號：_____ 受測單位：_____ 總機電話：_____

測試日期時間：__月__日__時__分

測試人員：_____

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	15	
	<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)		
	(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)	
	(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	
<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)	10	
<input type="checkbox"/>	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0	
<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	20	
<input type="checkbox"/>	1、接話時, 首先清晰報明單位。	3	
<input type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
<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。	3	
<input type="checkbox"/>	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	
<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。	(3)	

<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)
<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。	(0)
<input type="checkbox"/>	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
<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。	(2)
<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。	(0)
	8、總機人員之接聽態度：	2
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)
	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) 語調急燥、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)

	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		