

# 第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫

106 年 1 月 25 日國家發展委員會發社字第 1061300083 號函訂定

## 壹、依據

本實施計畫依據行政院頒「政府服務躍升方案」訂定。

## 貳、評獎目的

各機關依據「政府服務躍升方案」精進服務作為，「政府服務獎」旨在獎勵落實方案績效卓著機關，藉以樹立標竿學習楷模，擴散優質服務效益，帶動政府服務全面躍升。

## 參、評獎對象及類別

### 一、評獎對象

行政院所屬各級機關（構）、國營事業機構、大專院校等（以下簡稱中央機關）、直轄市、縣（市）暨所屬各級機關（構）、公營事業機構、大專院校等、鄉（鎮、市、區）公所（以下簡稱地方政府）。

### 二、評獎類別

各機關得依業務屬性及服務目標，就下列類別擇一參獎：

#### （一）整體服務類

旨在鼓勵日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關全方位提升服務效能。針對機關於基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向展現之績效進行評獎。

#### （二）專案規劃類

旨在鼓勵機關掌握社經發展趨勢，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。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獎。

## 肆、評獎作業程序

### 一、推薦參獎

#### （一）推薦方式

1. 由中央與地方政府主管機關推薦參獎，各主管機關推薦「整體服務類」及「專案規劃類」之參獎總額至多9個。

2. 各主管機關應填具推薦參獎機關名單（如附件1），併同所有參獎資料，於107年1月15日至22日函送國家發展委員會（以下簡稱國發會），逾期不受理，亦不接受補推薦或資料補件。

## （二）參獎應備資料

1. 參獎機關應提出「參獎申請書」5份及電子檔1份（內容及體例詳如附件2、3），由主管機關彙整推薦參獎。
2. 「整體服務類」參獎機關應提出106年度（1月至12月）的服務成果與績效；「專案規劃類」參獎機關應提出專案執行期間（專案至早應自104年1月1日起執行迄今）的成果與績效。如因特殊情況無法及時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。

## （三）參獎限制

第七屆至第九屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類獲獎機關不得參加「整體服務類」評獎。

## 二、初審階段

（一）由「政府服務獎初審小組」負責初審工作，小組成員包括：

1. 召集人：由國發會指派人員擔任。
2. 副召集人及評審委員：由國發會遴聘學者專家、企業界、民間團體代表或為民服務業務主管機關人員擔任。

（二）評審方式：

1. 就參獎機關所提送「參獎申請書」內容書面審查。
2. 就參獎機關或參獎專案進行電話測試、實際申（洽）辦測試、相關網站、資訊系統或平台審查。

## 三、決審階段

（一）由「政府服務獎決審小組」負責決審工作，小組成員包括：

1. 總召集人、副總召集人：分由國發會主任委員、副主任委員擔任。
2. 評審委員：由國發會遴聘學者專家、企業界、民間團體代表或為民服務業務主管機關人員擔任。

(二) 評審方式：

1. 就通過初審之機關或專案進行實地審查。

2. 實地審查方式及程序：

(1) 機關簡報；訪視為民服務工作現場作業（含實地查訪及評核，以及參酌初審階段實測結果實地驗證）；查閱服務績效相關之書面、影音或線上資料；意見交流座談等。倘參獎機關部分績效來自附屬機關，得視需要訪視各該附屬機關服務現場，附屬機關不需另作簡報及書面資料。

(2) 公布入圍機關名單時，同步通知實地評審訪查日期，必要時國發會得另行調整時間。

(三) 決審結果提報「政府服務獎決審小組」會議討論確認。

## 伍、評審標準

### 一、整體服務類

本類計有基礎服務、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，合計1000分（評分說明詳如附件4）。

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
		意見回應處理情形

整體 評核 構面	開放創新 (100)	開放參與
		創新性

## 二、專案規劃類

本類計有問題分析、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，合計1000分（評分說明詳如附件5）。

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	問題分析 (200分)	專案問題分析
	規劃內容 (300分)	實施策略與方法
	推動成效 (400分)	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
整體 評核 構面	開放創新 (100分)	1. 開放參與 2. 創新性

## 陸、作業時程

作業項目	時程
主管機關推薦參獎	107年1月15日至1月22日
初審階段	107年1月下旬至3月上旬
決審階段	107年3月中旬至5月中旬
評審結果報院核定	107年5月下旬
舉行頒獎典禮	107年6月
辦理成果發表活動	107年7月至8月
※ 以上作業時程得視實際狀況調整	

## 柒、獎勵方式

- 一、依「政府服務躍升方案」規定，獲獎機關由行政院頒發「政府服務獎」獎座及團體獎金新臺幣8萬元。
- 二、獲獎機關推動政府服務業務主管及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，記大功1次；其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員及協辦機關相關人員，由各機關依相關規定辦理敘獎。未獲獎機關，對於辛勞得力人員，得依相關規定辦理敘獎。

## 捌、其他

- 一、「政府服務獎」獲獎機關，應配合參與國發會辦理之成果發表活動及各項宣導活動，國發會並得使用前開及參獎相關資料，作為廣宣表揚用途。
- 二、各主管機關應瞭解所屬獲獎機關服務品質維持情形。若獲獎機關於獲獎3年內服務形象有重大缺失，國發會得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回獎座。
- 三、參獎機關參獎資料須遵守著作財產權相關規定，所提報成果數據，應為真實，不得任意增減。若評獎過程發現參獎機關違反上開情事者，經查證屬實，國發會有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並由主管機關於撤銷後追繳獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

## 附件 1 第 1 屆「政府服務獎」推薦參獎機關名單

主管機關名稱：

參獎類別	推薦參獎機關 (機關全銜為準，並請依推薦順序排列)
整 體 服 務 類	
專 案 規 劃 類	參獎機關： 專案名稱：
	參獎機關： 專案名稱：
合 計	

附件 2 「整體服務類」參獎申請書內容及體例

第 1 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>本機關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

〔簡要介紹參獎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」具體措施及評獎類別評審標準，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(整體評核構面毋須另闢專節撰寫)，各項服務績效請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(需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。〕

\* 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；內文為14號字標楷體；行距為固定行高24點。
  - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 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：申請書內容(含附件)應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

\* 參獎申請書請由參獎機關人員自行撰寫，不可委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，撤銷參獎資格。

附件 3 「專案規劃類」參獎申請書內容及體例

第 1 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 起 迄 日 期					
聯 絡 人		職 稱		電 話	( )
電 子 郵 件				傳 真	( )
團 隊 運 作 架 構 圖					
<p>本機關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」具體措施及評獎類別評審標準，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」具體措施及評獎類別評審標準，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」具體措施及評獎類別評審標準，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。〕

\* 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；內文為14號字標楷體；行距為固定行高24點。
  - (2) 數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。
3. 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：申請書內容（含附件）應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

\* 參獎申請書請由參獎機關人員自行撰寫，不可委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，撤銷參獎資格。

## 附件 4 整體服務類評審標準評分說明

【表 1：個別評核構面-基礎服務】

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
基礎服務 (200 分)	服務 一致 及正 確	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
	服務 友善	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務設施合宜程度：依業務屬性與服務對象需求，提供合宜服務設施。</li> <li>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。</li> <li>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 6）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。</li> <li>4. 服務資訊透明度： <ol style="list-style-type: none"> <li>(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</li> </ol> </li> </ol>

		<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</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>
--	--	--

**【表 2：個別評核構面-服務遞送】**

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
服務遞送 (300分)	服務便捷	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4.其他服務作法。</li> </ol>
	服務可近性	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
		<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>
	服務成長及優化	<p>機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與機關性質關聯之服務目標。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，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下：</p> <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>

【表 3：個別評核構面-服務量能】

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
服務量能 (200 分)	內部 作業 簡化	<p>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。</p>
	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>

【表 4：個別評核構面-服務評價】

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
服務評價 (200 分)	服務滿意情形	<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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
	意見回應處理情形	<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>

【表 5：整體評核構面-開放創新】

構面 (配分)	評核重點
開放創新 (100 分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，<u>參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫</u>，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>



## 附件 5 專案規劃類評審標準評分說明

【表 6：個別評核構面】

構面 (配分)	評核重點
<b>問題分析</b> (200 分)	<p><b>專案問題分析</b></p> <p>專案規劃首重發掘關鍵問題，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。參獎機關應針對下列重點進行說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
<b>規劃內容</b> (300 分)	<p><b>實施策略與方法</b></p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>7. 其他策略或方法。</li> </ol>

<p>推動成效 (400分)</p>	<p>本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，參獎機關須從以下4面向說明專案推動成效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(4)增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。</li> <li>(5)增進政府及機關正面形象。</li> <li>(6)其他具體外部效益。</li> </ol> </li> <li>2. 內部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明） <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。</li> <li>(2)增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。</li> <li>(3)其他具體內部效益。</li> </ol> </li> <li>3. 成本合理性 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)專案投入成本和產出效益間是否具合理性。</li> <li>(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。</li> </ol> </li> <li>4. 服務持續性及擴散性 <ol style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(2)服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。</li> </ol> </li> </ol>
------------------------	--

【表 7：整體評核構面】

構面 (配分)	評核重點
<p>開放創新 (100分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。</li> <li>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</li> </ol>

邀集民眾共同參與服務設計等。

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。

## 附件 6 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
	<b>一、總機接聽：45 分</b> <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 <input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要,清楚報明機關名稱。 <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。 <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。 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: <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。 <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。 <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。 <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。 4、電話語音總機應答語調: <input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	15  5  5  3  2	(5) (3) (0) (5) (3) (0) (3) (2) (1) (0) (2) (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	
<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)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p>(一) 接聽速度</p> <p><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)</p> <p>2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)</p> <p><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…)</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>3、接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p><b>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：</b></p> <p><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p><b>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</b></p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(14-15)</p> <p>(12-13)</p> <p>(10-11)</p> <p>(8-9)</p> <p>(6-7)</p> <p>(0)</p>	
	<b>總 得 分</b>		