

經濟部水利署第五河川局 104 年為提升服務品質考核暨電話禮貌推動計劃

一、「提升服務品質考核暨電話禮貌推動小組」104 年上半年度考核成員編組及工作項目如下：

編組成員	課室職稱	姓 名	職 掌 工 作 項 目	第 2 次電話禮貌測試課室
召 集 人	副局長	周建森	綜理提升服務品質推動事宜	
執行秘書	秘 書	孔祥嘉	督導提升服務品質工作有關服務友善及專業相關事宜	
組 員	秘 書 室	王秀萍	評核提升服務品質工作項目（一） 機關形象、電話禮貌測量	規劃課
組 員	人 事 室	沈佳蓉	評核提升服務品質工作項目（二） 服務流程、電話禮貌測量	管理課
組 員	主 計 室	黃姿華	評核提升服務品質工作項目（三） 顧客關係、電話禮貌測量	工務課
組 員	資 產 課	徐福燦	評核提升服務品質工作項目（四） 資訊提供及檢索服務、電話禮貌測量	人事室
組 員	規 劃 課	翁宜萱	評核提升服務品質工作項目（五） 線上服務及電子參與、電話禮貌測量	主計室
組 員	管 理 課	柳景仲	評核提升服務品質工作項目（六） 提供創新服務情形、電話禮貌測量	秘書室
組 員	工 務 課	張嘉玲	評核提升服務品質工作項目、電話禮貌測量	資產課
組 員	秘 書 室	劉漢文	辦理提升服務品質工作等各項業務	

二、「提升服務品質考核暨電話禮貌推動小組」考核項目計 7 大項：

- 1.機關形象
- 2.服務流程
- 3.顧客關係
- 4.資訊提供及檢索服務
- 5.線上服務及電子參與
- 6.提供創新服務情形
- 7.電話禮貌推動

三、經濟部水利署第五河川局 104 年度提升服務品質（本局/自行）考核項目及評分表

編號：104-1(上半年)

總分（滿分 1000 分）： **831 分** 考核人員：考核小組成員 考核日期：104.6.11

優質便民服務構面 (600 分)	優質便民服務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。
---------------------	--

評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
機關形象 (170分) *小計： 154 王秀萍 評分	服務場所便利性 (50分) *得分： 42	1.洽公環境適切程度 (25分) 22	20-25分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達85%以上。 15-20分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達75%以上。 1-15分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達65%以上。 ※若考核時，機關101年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。洽公環境大致符合前項評分重點計12-25分，洽公環境有待改進計1-12分。
		2.服務設施合宜程度 (25分) 20	20-25分 除提供「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。 15-20分 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。 1-15分 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。
	服務行為友善性與專業性 (90分) *得分： 83	1.服務親和程度 (40分) 38	1.1 洽公服務禮儀滿意度 (20分) 15-20分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達80%以上。 10-15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達75%以上。 1-10分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達65%以上。 ※若考核時，機關101年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。服務禮儀大致符合前項評分重點計11-20分，服務禮儀有待改進計1-10分。
			1.2 電話禮貌測試績效 (20分) 15-20分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上) 10-15分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上) 1-10分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上) ※由考核人員參考「政府服務品質」電話禮貌測試量表於實地考核前進行電話禮貌抽查。

		2.服務可勝任程度 (50分) 45	45-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 40-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。 35-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。 30-35分 服務人員回應問題正確率達75%以上。 1-30分 服務人員回應問題正確率達65%以上。
	服務行銷有效 性 (30分) • 得分：29	施政宣導有效 程度 (30分) 29	1-30分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。
服務流程 (280分) * 小計： 255 沈佳蓉 評分	服務流程透 明度 (280分) • 得分： 255	1.案件處理流 程查詢公開 程度 (180分) 165	1.1 提供案件承辦資訊種類 (120分) 80-120分 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。 40-80分 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。 1-40分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話。 1.2 提供案件查詢管道種類 (60分) 40-60分 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。 20-40分 提供現場、電話及網路查詢。 1-20分 提供現場查詢。
		2.案件處理流 程主動回應 程度 (100分) 90	60-100分 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。 1-60分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。

顧客關係 (150分)	民眾滿意度 (80分) • 得分：50	機關服務滿意度 (80分) 50	1-80分 機關服務滿意度調查結果如達80%以上，可得基本分50分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如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，可再予加分。
* 小計： 95 黃姿華 評分	民眾意見處理有效性 (70分) • 得分：45	民眾意見回應與改善程度 (70分) 45	1-70分 民眾意見處理滿意度調查結果如達60%以上，可得基本分45分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如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，可再予加分。
資訊流通服務構面 (200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
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)	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) • 得分：48	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分)	1.1 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) 10-20分 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。 1-10分 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。
* 小計： 95 徐福燦 評分			1.2 服務措施及出版品資訊周知度(10分) 8-10分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊1種以上。 5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。

	資訊檢索完整性與便捷性（50分） • 得分：47	資訊檢索服務妥適性及友善程度（50分）	1.3 資訊內容正確程度（20分） 15-20分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 10-15分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 1-10分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達12件。
			1-50分 機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。
線上服務及電子參與（100分） * 小計： 92 翁宜萱 評分	線上服務量能擴展性（50分） • 得分：45	1.線上服務提供及使用情形（50分）	1.1 線上服務量能（30分） 1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。 1.2 線上服務推廣績效（10分） 1-10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。 1.3 電子表單簡化績效（10分） 5-10分 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。 1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。
	電子參與多樣性（50分） • 得分：47	電子參與多元程度（50分）	40-50分 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。 30-40分 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。 1-30分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。

創新加值服務構面 (200 分)		創新加值服務，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。	
評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項
提供創新 (意)服 務情形 (200 分) * 小計： 140 柳景仲 評分	有價值的創意服務 (130 分) 一、對外服務面向：90 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、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：如利用即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。 二、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。 三、其他創新服務樣態。	1. 所謂「創新」或「創意」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 2. 服務創意最終的目的在於簡政便民，包括創意措施替民眾節省了哪些程序、多少時間金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性。	1. 機關提出的創意服務，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. 提出有價值的創意服務之文書格式可視需要參考附錄 1。 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位址供查核。 4. 本項由考核人員進行實地檢測，必要時得請承辦單位提供資料，並會同相關人員共同評核。
	服務措施延續性及標竿學習推動效益 (40 分) 30	1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。 2. 創意服務措施是否持續檢討改善。 3. 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	

服務措施執行方法效能性（30分） 20	實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費，因此，考量的因素包括： 1. 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. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。
-----------------------------------	--

優點、建議改進事項

四、經濟部水利署第五河川局 104 年度上半年提升服務品質自行考核結果統計表
受考核單位：第五河川局

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

實施 考核 機關	編號	受 考 核 單 位 名 稱	考核項目成績（1000 分）						總分	等第	考 核 年 月
			一、機 關形象 （ 170 分）	二、服務 流 程 （ 280 分）	三、顧客 關 係 （ 150 分）	四、資訊 提 供 及 檢 索 服 務 （ 100 分）	五、線 上 服 務 及 電 子 參 與 （ 100 分）	六、提供創 新（意）服 務 情 形 （200 分）			
第五 河川 局	104- 01	第 五 河川局	154	255	95	95	92	140	831	甲	104 年 6 月

※ 考核結果處理情形：【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受
考核機關（構）或單位提報改進情形、考核
結果登載於機關網頁等方式】

※ 附件：【請將受評核之「有價值的創意服務」計畫作為本表附件；相關文書格式
可視需要參考附錄 1】

五、經濟部水利署第五河川局電話禮貌推動小組平時考核評分成績表
第 2 季(4-6 月)

總平均分：90 分

考核人員：考核小組成員

考核日期：104.6.12

受測課室 (含服務台)	受測時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
服務台總機 規劃課 (分機 666#206)	6 月 11 日 8 時 35 分	40 46	86		結束時無禮貌性用語。(總機)
服務台總機 管理課 (分機 327)	5 月 27 日 14 時 55 分	42 46	88	簡單詢問，快速過濾問題後，正確告知應洽詢之單位。(總機) 語調禮貌，十分仔細解答所詢疑問。(管理課)	
服務台總機 工務課 (分機 233)	6 月 3 日 10 時 00 分	45 45	90	甚佳。(總機)	應先報自己課室名稱及問候語。(工務課)
服務台總機 人事室 (分機 132)	6 月 8 日 9 時 00 分	41 51	92	耐心聽取問題並且能正確轉到業務課室。(總機) 承辦人詳細說明業務內容並熱成回答問題。(人事室)	
服務台總機 主計室 (分機 122)	6 月 12 日 9 時 30 分	36 54	90	接聽很有禮貌。(主計室)	總機很小聲(總機)
服務台總機 秘書室 (分機 113)	6 月 11 日 16 時 33 分	37 54	91		
服務台總機 資產課 (分機 157)	6 月 1 日 15 時 40 分	40 53	93		
總平均 分數			90		