

國防醫學院三軍總醫院 105 年度服務創新 精 進 方 案 實 施 計 畫

壹、依據：

國防部軍醫局 104 年 10 月 14 日國醫計畫字第 1040008281 號令頒「105 年度服務創新精進方案實施計畫」辦理。

貳、計畫目的：

- 一、藉由創新服務之精神，精進本院服務品質措施，持續提升醫療服務品質，提供軍人、軍眷及民眾最優質的醫療服務。
- 二、以本院服務願景為目標，整合醫療及行政單位多方面之溝通橋梁，統合運用所屬資源，共同開發創新性之服務措施。
- 三、參照「服務創新精進方案」自評表各項構面，藉由自我評核及定期檢討機制，檢視現行各項作業流程暨品質，期配合政策推動，逐步提升並彰顯創新性之亮點服務。

參、現況研析：

- 一、本院為國防醫學院之教學醫院，負有臨床醫療、教學與研究之責，醫療服務對象為軍人、健保以及一般民眾，為衛生署評定之醫學中心級醫院。
- 二、本院於 99 年獲得第二屆政府服務品質獎，於 103 年獲得第六屆政府服務品質獎。
- 三、依照 104 年自評結果，較弱點項目分為：

(一)提供案件查詢管道種類：

目前僅有現場及電話查詢等 2 項管道，擬開發網路查詢模式。

(二)民眾意見回應與改善程度：

將區分「現場」和「非現場」分別撰擬民眾建議、陳情(抱怨)案件處理管道、處理機制與規範…等，並敘

明及比較近三年民眾意見處理滿意度調查結果，分析陳情案件平均處理時效、處理滿意度、缺失，進而產出新的服務措施。

(三)機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形：

由資管室定期更新並辦理認證事宜。

(四)電子表單簡化建議及執行表單簡化工作：

檢討現有服務項目申辦流程與既有法規，突破法令限制，以擴展網路申辦服務項目。

(五)創新服務標竿學習效益：

服務措施的創新源自機關內部提案，及外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。

肆、推動要項：

一、成立服務創新推動小組，編組成員如下：

(一)由執行官擔任召集人，另設副召集人二人(由教學副院長及行政副院長擔任)、委員二十員(分別由政治作戰主任室、民診處、醫務企劃管理室、內科部、外科部、急診醫學部、婦產部、小兒部、放射診斷部、臨床病理科、臨床藥學部、護理部、資訊管理室、教學室、醫勤室、病歷室、能源事務室、能源事務室總務組、社服室、醫品組等單位主管擔任)、兼執行秘書一人(由醫品組組長兼任)、幹事三人(醫品組、資管室及醫勤室)推動小組人員名冊如附表 1。

(二)小組成員任期為長期性，如因職務調動時，由接替職務者或代理人遞補之。

二、推動步驟：

(一)依據國防部軍醫局令頒「服務創新精進方案實施計畫」自評報告要項，完成質性、量性佐證文件檢整。

(二)定期由委員實施書面審查，進行自評結果檢討，針對弱點項目由業管單位實施精進措施研擬，簽奉權責長官核示後，即管制執行。

(三)配合前開各項檢(研)討，定期由各單位研提創新性之亮點服務專報，期藉由團體聚焦及研析，提升亮點服務之效益及可行性。

(四)年度作業期程摘要(如附表)：

1.105 年 2 月份：

依 104 年下半年度國防部軍醫局複評之結果，修訂 105 年上半年「服務創新精進方案」執行成效自評報告後，分送服務創新推動小組委員實施 105 年上半年書面審查作業，並請各委員於 2 月 29 日前完成審查。

2.105 年 3 月份：

3 月 1 日起依委員書面審查結果，分送各業管單位實施修改，並請各業管單位於 3 月 17 日前修正完成並回覆。

3.105 年 4 月份：

完成 105 年上半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表報局程序。

4.105 年 5 月份：

俟國防部軍醫局回覆「複評表」，將分送各業管單位依審查結果實施修正，並於 5 月 31 日前回覆。

5.105 年 7 月份：

依 105 年上半年度國防部軍醫局複評之結果，修訂 105 年下半年「服務創新精進方案」執行成效自評報告後，分送服務創新推動小組委員實施 105 年下半年書面審查作業，並請各委員於 7 月 28 日前完成審查。

6.105 年 8 月份：

8 月 1 日起依委員書面審查結果，分送各業管單位實施修改，並請各業管單位於 8 月 18 日前修正完成並回覆。

7.105 年 9 月份：

完成 105 年下半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表報局程序。

8.105 年 10 月份：

俟國防部軍醫局回覆「複評表」，將分送各業管單位依審查結果實施修正，並於 10 月 30 日前回覆。

三、任務分工：

依據推動面向、做法、重點及業務屬性，由本院業管部、科協助提供服務績效資料並撰寫彙整後，由醫品組、資管室及醫勤室幹事負責資料統整與管制，並於每月成效自評會議中，實施研討及管制改進情形，分工管制表詳如附表 5。

伍、一般規定：

- 一、結合年度施政計畫，並依本計畫策頒年度「服務創新精進方案執行計畫」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、推動本案期間，各單位應妥為運用書面資料(如計畫、圖表等)、照片、錄影等工具及蒐集報章媒體報導內容，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，並依計畫-執行-成效-考核依序陳列相關資料，以一案一卷宗方式備查。
- 三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要另令補充修正及協調辦理。
- 四、本案承辦人：醫務企劃管理室醫品組劉于辰上尉，聯絡電話：16354。

附表 1

三軍總醫院服務創新精進推動小組人員名冊					
職稱	單位	級職	姓名	備考	
召集人	院本部	執行官	萬芳榮		
副召集人	院本部	副院長	陳錫根		
副召集人	院本部	副院長	潘如瑜		
委員	政戰主任室	主任	賴祖昌		
委員	民診處	主任	陳金順		
委員	醫務企劃管理室	主任	陳正榮		
委員	內科部	主任	謝財源		
委員	外科部	主任			
委員	急診醫學部	主任	藍國徵		
委員	婦產部	主任	余慕賢		
委員	小兒部	主任	黃清峯		
委員	放射診斷部	主任	徐先和		
委員	臨床病理科	主任	闕宗熙		
委員	臨床藥學部	主任	謝政智		
委員	護理部	主任	高啟雯		
委員	資訊管理室	主任			
委員	教學室	主任	翁逸鳴		
委員	醫勤室	主任	林克峯		
委員	病歷室	主任			
委員	能源事務室	主任	張白武		
委員	能源事務室總務組	組長	黃懷德		
委員	社服室	主任	王怡青		
委員兼執行秘書	醫品組	組長	林加進		
幹事	醫品組	計畫官	劉于辰		
幹事	資管室				
幹事	醫勤室				

附表 2

三軍總醫院「推動服務創新精進方案」作業期程管制表			
項次	作業項目	辦理單位	辦理期限
1	依 104 年下半年度國防部軍醫局複評之結果，修訂 105 年上半年「服務創新精進方案」執行成效自評報告後，分送服務創新推動小組委員實施 105 年上半年書面審查作業	總院	105年2月29日前
2	3 月 1 日起依委員書面審查結果，分送各業管單位實施修改，並請各業管單位於 3 月 17 日前修正完成並回覆	總院	105年3月17日前
3	完成 105 年上半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表報局程序	總院	105年4月29日前
4	俟國防部軍醫局回覆「複評表」，將分送各業管單位依審查結果實施修正	總院	105年5月31日前
5	依 105 年上半年度國防部軍醫局複評之結果，修訂 105 年下半年「服務創新精進方案」執行成效自評報告後，分送服務創新推動小組委員實施 105 年下半年書面審查作業	總院	105年7月28日前
6	8 月 1 日起依委員書面審查結果，分送各業管單位實施修改，並請各業管單位於 8 月 18 日前修正完成並回覆	總院	105年8月18日前
7	完成 105 年下半年「服務創新精進方案」成效自評報告及自評表報局程序	總院	105年9月30日前
8	俟國防部軍醫局回覆「複評表」，將分送各業管單位依審查結果實施修正，並於 10 月 30 日前回覆	總院	105年10月30日前
9	依國防部軍醫局執行計畫訂頒本院106年度「服務創新精進方案執行計畫」並呈報本局備查	總院	國防部軍醫局計畫公文到4週內，完成完成訂頒報局程序

國防部所屬第一線服務機關（全 銜）							
○○○年推動「服務創新精進方案」執行成效自評							
自評時間		自評單位		考核人		總分	
評核構面	評核指標	評核重點		得分	績效說明		
優質便民 服務 (400分)	服務流程 (200分)	<p>一、服務流程便捷性(120分)</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>二、服務流程透明度(80分)</p> <p>(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）。</p> <p>(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。</p>			<p>※績效說明欄以條列式說明年度內提升服務品質績效執行成果，強調創新改進之具體效益；內容宜具體，儘量以量化數據表達，並加強展現年度內績效與往年之比較（須提供年度執行計畫、佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現。</p>		
	機關形象 及顧客關係 (200分)	<p>一、機關形象(100分)</p> <p>(一)服務設施合宜程度： 視機關業務與民眾需求，提供合宜的服務設施，並確保設施品質。</p> <p>(二)服務行為友善性及專業度： 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，測試量表請參考「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」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</p>					

		<p>熟悉程度進行測試，並以其回應問題正確率呈現績效。</p> <p>(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。</p> <p>二、顧客滿意情形(100分)</p> <p>(一)機關服務滿意情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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：$(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$。 <p>(二)民眾意見回應與改善情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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，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：$(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} * 100\%$。 		
<p>資訊網路服務 (300分)</p>	<p>資訊提供及檢索服務 (100分)</p>	<p>一、資訊(料)公開適切性與內容有效性(60分)</p> <p>(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。機關對外提供之文件應包含 ODF 格式。</p>		

		<p>(二) 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。</p> <p>(三) 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。</p> <p>二、資訊檢索完整性與便捷性(40分)</p> <p>(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。</p> <p>(二) 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求,方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p>		
	<p>線上服務及網路參與(200分)</p>	<p>一、線上服務量能擴展性(100分)</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>1. 線上服務項目數成長率計算式:$(\text{本年度提供線上服務項目數}-\text{上年度提供線上服務項目數})/\text{上年度提供線上服務項目數} \times 100\%$。</p> <p>2. 使用線上服務案件成長率計算式:$(\text{本年度使用線上服務案件數}-\text{上年度使用線上服務案件數})/\text{上年度使用線上服務案件數} \times 100\%$。</p> <p>二、網路參與應用情形(100分)</p> <p>機關應提供多元的網路參與管道,如留言板、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(如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等),定期與民眾互動及回應,以提高民眾參與度。</p>		
<p>創新加值服務(300分)</p>	<p>創新服務情形(300分)</p>	<p>一、有價值的創新服務(200分)</p> <p>(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。</p> <p>(二) 可採行的創新服務策略如下:</p> <p>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。</p> <p>2. 專人全程服務:改變由民眾四處</p>		

		<p>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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 在地化特色服務：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。 4. 其他創新服務策略。 <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>二、創新服務標竿學習效益(60分) 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。</p> <p>三、組織內部創新機制及運作情形(40分) 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提案機制運作情形，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。</p>		
--	--	---	--	--

※績效說明欄以條列式說明年度內提升服務品質績效執行成果，強調創新改進之具體效益；內容宜具體，儘量以量化數據表達，並加強展現年度內績效與往年之比較(須提供年度執行計畫、佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現。

國防部○○○年度推動服務創新精進方案 執行成效自評報告書

類別：第一線服務機關

(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>本機關自評報告書(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)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 105 年 月 日</p>					

壹、為民服務業務現況簡介

(簡要介紹單位為民服務業務項目及概況、所轄地區或服務對象特色及推動為民服務之挑戰。)

一、單位沿革介紹：

簡要介紹單位任務及沿革。

二、組織編制：

簡要介紹單位人員編制數與業務職掌。

三、服務對象與項目：

四、願景、使命及核心價值：

依照單位任務、特性與主官企圖心或全體服務人員共識及服務對象之期許加以訂定。

五、優良事蹟：

貳、提升為民服務品質績效

參考「政府服務創新精進方案」實施要領、第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫與作業手冊「評核指標」與「評核重點」之順序，以條列式說年度內提升為民服務績效執行成果，並強調創新改進之具體效益；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據展現年度內與往年績效之差異外，亦可使用質化資料(如服務產生的無形影響與改變)論述及呈現績效成果。

一、優質便民服務：

(一)服務流程：(200分)

本評核指標應著眼於如何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。評核重點包括「服務流程便捷性」和「服務流程透明度」2個具有關鍵性影響的機關服務流程。

1.服務流程便捷性：以單一窗口全功能服務為基礎，以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。

(1)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。

(2)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。

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。

(1) 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）。

(2) 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：(200分)

「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。本評核指標包括「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了哪些服務措施。

(1) 服務設施合宜程度：

視機關業務與民眾需求，提供合宜的服務設施，並確保設施品質。

(2) 服務行為友善性及專業度：

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，。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進行測試，並以其回應問題正確率呈現績效。

(3) 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。

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。

(1) 機關服務滿意情形：

A. 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。

B. 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。

C. 服務滿意度成長率計算式： $(\text{本年度平均服務滿意度}-\text{上年度平均服務滿意度})/\text{上年度平均服務滿意度} \times 100\%$ 。

(2) 民眾意見回應與改善情形：

A. 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，應分析檢討改進，進而產出新的服務措施。

B. 民眾意見處理滿意度成長率計算式： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度}-\text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度})/\text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} \times 100\%$ 。

二、資訊網路服務：

包括「資訊提供及檢索服務」和「線上服務及網路參與」2個評核指標，著眼於確保政府資訊公開、資料開放及內容正確豐富，並運用友善網路服務，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，四級以下機關優先使用業務(或上級)主管機關提供的網站，並以該網站內容進行評核。

(一) 資訊提供及檢索服務：(100分)

著眼於及時、正確地提供民眾有關組織職責與服務措施內容等重要資訊，並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。本評核指標包括「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，對外提供之文件應包含ODF格式。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。

(1) 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。機關對外提供之文件應包含ODF格式。

(2) 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。

(3) 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。

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」與「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」(提供公務同仁使用)、「服務分類」(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。

- (1)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。
- (2)機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，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：(200分)

著眼於積極推動線上服務項目和鼓勵民眾使用，並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。本評核指標包括「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，降低民眾出門申辦的不便與成本。並廣為宣導，鼓勵民眾和公務人員使用，讓建置完成的線上服務項目能發揮功能。

- (1)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。

- (2)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。

- A.線上服務項目數成長率計算式： $(\text{本年度提供線上服務項目數}-\text{上年度提供線上服務項目數})/\text{上年度提供線上服務項目數}\times 100\%$ 。

- B.使用線上服務案件成長率計算式： $(\text{本年度使用線上服務案件數}-\text{上年度使用線上服務案件數})/\text{上年度使用線上服務案件數}\times 100\%$ 。

- 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。

機關應提供多元的網路參與管道，如留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。並善用Web 2.0網路社群(如Facebook、YouTube、Twitter、Google好問、Loomio等)，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。

三、創新加值服務：(300分)

本項評核構面有「提供創新服務情形」1項評核指標，著眼於鼓勵機關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。此一評核指標是鼓勵機關利用創新方法，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，規劃設計有創新的加值服務。包括「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」3項評核重點。

(一)有價值的創新服務

1. 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。
2. 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)在地化特色服務：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。
 - (6)其他創新服務策略。
3. 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。
4. 創新服務須考量成本效益，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。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提案機制運作情形，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。

參、未來努力方向

[說明未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法。]

肆、附件

[檢附提升服務品質之年度執行計畫，並提供其他佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料及考核紀錄等，並以精簡方式呈現。]

※第一線服務機關自評報告書(參獎申請書)體例說明：

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；行距為單行間距。

- (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100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。

※撰寫注意事項

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，以下注意事項提供撰寫參考：

1. 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。
2. 有關機關電話禮貌測試結果及服務人員回應問題正確率2項，請提供相關調查數據，同時簡要說明測試進行對象及方式，並請提供業務「Q&A」15題供測試參考。
3. 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、改善措施及其執行績效等資料。
4. 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。
5. 申請書附件中應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。

附表5：

三軍總醫院 105 年推動「服務創新精進方案」執行成效推動單位分管制表

推動面相		推動重點	推動做法	推動單位	績效說明	是否達成目標
服務流程 (200分)	服務流程 便捷性 (120分)	1. 單一窗口 服務全功 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「一處收口、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。	醫勤室		<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：
		2. 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騰本情形；或是向主管機關提出簡化建議及其他有助於簡化流程之作為	醫勤室		<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：
	服務流程 透明度 (80分)	1. 案件處理 流程查詢 公開程度：	主動提供案件承辦資訊，並提供多元管道處理，方便民眾查詢案件。包括：現場、電話、網路及其他方式（如 App 或二維條碼等）	醫勤室		<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：

	<p>服務流程 透明度 (80分)</p>	<p>2. 案件處理 流程主動 應程度：</p>	<p>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。</p>	<p>醫勤室</p>	<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明 原因、改善 精進做法及 改進完成期 限。 原因： 改善精進做 法： 改進完成期 限：</p>
<p>機關形象 及顧客關 係(200分)</p>	<p>機關形象 (100分)</p>	<p>1. 服務設施 合宜程度：</p>	<p>視機關業務與民眾需 求，提供合宜的服務設 施，並確保設施品質。</p>	<p>醫勤室 能事室 總務組</p>	<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明 原因、改善 精進做法及 改進完成期 限。 原因： 改善精進做 法： 改進完成期 限：</p>
		<p>2. 服務行為 友善性及專 業度：</p>	<p>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 請參考「第八屆政府服務 品質獎評獎作業手冊」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 熟悉程度進行測試，並 以其回應問題正確率呈 現績效。</p>	<p>醫品組</p>	<p><input type="checkbox"/>是。 <input type="checkbox"/>否，請說明 原因、改善 精進做法及 改進完成期 限。 原因： 改善精進做 法： 改進完成期 限：</p>

機關形象及顧客關係(200分)	機關形象(100分)	3. 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。	社醫部 企劃組 醫品組	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：
	顧客滿意情形(100分)	1. 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： $(\text{本年度平均服務滿意度} - \text{上年度平均服務滿意度}) / \text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$ 。	醫品組	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：
		2. 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，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： $(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} * 100\%$ 。	公共事務室	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：

資訊提供及檢索服務 (100分)	資訊(料)公開適切性與內容有效性 (60分)	資訊(料)公開適切性與內容有效性：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。機關對外提供之文件應包含 ODF 格式。 2. 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。 3. 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。 	企劃組 資管室	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：
	資訊檢索完整性與便捷性 (40分)	資訊檢索完整性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 	資管室	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：

線上服務及網路參與 (200分)	線上服務量能擴展性 (100分)	線上服務量能擴展性：	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>(1) 線上服務項目數成長率計算式：$(\text{本年度提供線上服務項目數}-\text{上年度提供線上服務項目數})/\text{上年度提供線上服務項目數} \times 100\%$。</p> <p>(2) 使用線上服務案件成長率計算式：$(\text{本年度使用線上服務案件數}-\text{上年度使用線上服務案件數})/\text{上年度使用線上服務案件數} \times 100\%$。</p>	醫勤室 資管室	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：
	網路參與應用情形 (100分)	網路參與應用情形：	<p>機關應提供多元的網路參與管道，如留言板、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（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。</p>	企劃組 資管室	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：

<p>創新服務情形 (300分)</p>	<p>有價值的創新服務 (200分)</p>	<p>有價值的創新服務</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 可採行的創新服務策略如下：</p> <p>(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。</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) 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。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 在地化特色服務：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。</p> <p>(6) 其他創新服務策略。</p> <p>3. 機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以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。</p> <p>4. 創新服務亦須考量成本效益，包括受益或人使用該項服務民眾的數目多寡、受益的程度是否與投入成本相當等。若不符合社會公益、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。</p>	<p>醫勤室</p>	<p><input type="checkbox"/>是。</p> <p><input type="checkbox"/>否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。</p> <p>原因：</p> <p>改善精進做法：</p> <p>改進完成期限：</p>
----------------------	------------------------	-----------------	---	------------	--

創新服務情形 (300分)	創新服務標竿學習效益 (60分)	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。	醫品組	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：
	組織內部創新機制及運作情形 (40分)	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運作創新機制，並常態性產生源源不絕的創新服務。機關應詳細說明內部創新提案機制運作情形，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。	醫品組	<input type="checkbox"/> 是。 <input type="checkbox"/> 否，請說明原因、改善精進做法及改進完成期限。 原因： 改善精進做法： 改進完成期限：

附件6：

三軍總醫院電話禮貌考核項目及評分表

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 <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	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>(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)</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 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) □ 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) □ 3、電話故障。 	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 1、接話時, 首先清晰報明單位。 □ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 □ 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。 □ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 □ 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) □ (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。() □ (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 □ (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。 □ 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。 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) □ (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) 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。 8、總機人員之接聽態度: □ (1) 語調謙和、熱誠。 □ (2) 語調平淡, 態度尚佳。 □ (3) 語調急躁、不耐煩。 	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

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 <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) <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) <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...) <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。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 <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。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <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。 <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。 <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。 3 接話時之態度： <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) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (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： <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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 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		