

經濟部礦務局 106 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據：

- 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、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標：掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升經濟部礦務局(以下簡稱本局)為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施單位：

- 一、以本局日常業務中，需直接與民眾或外部服務對象接洽之業務單位土石管理組、礦務行政組、礦業輔導組、礦場保安組、東區辦事處及秘書室為本計畫實施對象。
- 二、前開實施單位除秘書室業務性質屬整體服務類，其他單位則依業務屬性與服務項目採跨類別方式辦理，務實推動發展以民為本的服務角色。
 - (一) 整體服務類：係日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之單位，以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為服務提升重點。
 - (二) 專案規劃類：針對社經發展趨勢、關鍵公共問題，或本單位與第一線單位服務問題，規劃專案務實推動執行，並據以解決。以專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向為服務提升重點。

肆、執行構面及策略方法：

面向	執行策略		執行方法
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。例：將辦理案件標準處理流程公布於服務場所及本局網頁。
		2. 提升服務及時性	提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。例：簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail 及傳真申報案件。
		3. 提高服務人員專業度	強化本局服務人員（含委外等人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (2) 確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5) 定期檢查各類硬體設施（如哺集乳室、飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。

面向	執行策略		執行方法
		2. 提高網站使用 便利性	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p> <p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(4) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(5) 機關網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(6) 定期更新機關網頁資訊。</p> <p>(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。</p> <p>(8) 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>
		3. 提高服務行為 友善性	<p>(1) 重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。</p> <p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 6 個月至少測試 1 次。</p>
		4. 提升服務資訊 透明度	<p>(1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，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。</p> <p>(2) 資料開放：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，定期檢視及更新資料。</p> <p>(3) 提供多元案件查詢管道：例：提供承辦案件單位及電話等訊息，函發民眾時將主辦同仁之聯絡資訊，如電話、姓名，附記於公文資訊欄位上，以利民眾聯繫與洽辦。現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務 措施	瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。

面向	執行策略	執行方法
	2. 建置單一窗口整合服務	(1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 提供走動式服務或客製化服務方式。
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	運用跨機關或單位電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，如提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。 (2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。 (3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。 (5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
	(二) 服務可近性	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。 2. 專人全程服務 主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關或單位垂直或水平整合或由機關(單位)內部進行協調整合等方式，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。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長 運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量機關及單位任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。 2. 優質服務 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關(單位)任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關(單位)特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

面向	執行策略		執行方法
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集機關（單位）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，包括人力、物力或時間，精進服務。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(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。 (2) 進行內部同仁滿意度調查。 (3) 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。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	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。
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1) 建置民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (3) 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。
五、開放創新	(一) 開放參與		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（單位）與民眾合作契機。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) 創新服務		提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。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。
六、專案規劃	(一) 法規調適及流程簡化		1. 適時檢討及修改現有的法規。 2. 簡化內、外部作業流程，擴大本單位或第一線單位服務措施的運作彈性，提升服務效率。

面向	執行策略	執行方法
	(二) 跨機關(單位)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(單位)資源共同推動。
	(三) 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(單位)作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。
	(四) 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。
	(五) 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。
	(六) 分眾服務及其他策略或方法	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。

伍、實施步驟

- 一、本局依據本執行計畫規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂年度提升服務效能執行計畫，於奉核後將該執行計畫公開於本局網頁，並請各組(室)依計畫確實執行
- 二、本局所定之年度提升服務效能執行計畫，應於每年 1 月底前簽報經濟部完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於機關網站及服務場所。
- 三、各組(室)應盡可能以量化方式、具體明確呈現各項具體執行績效，優先開發更有創意的服務作為，發揮本局機關特色。

陸、考核作業

- 一、平時查核：為推動本局提升服務效能執行計畫，本局應辦理自行追蹤考核同仁提升服務效能工作辦理情形，並接受上級機關不定期派員實地考核，其作業方式如下：
 - (一) 自行考核

1. 本局依據所擬之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，針對「整體服務類」及「專案規劃類」等 2 大類之評核項目，評核各組(室)填報各項執行績效及成果(不限所歸屬類別)。並依本計畫附件 1 之考核項目及評分表，由本局考核委員於上、下半年度實施不定期考核各 1 次，其中上半年依書面考核為主，相關評核結果並登載於本局網頁。
2. 本局將不定期考核結果(附件 2)函知受考核對象參考，並公布於本局內部網頁；各單位應於 1 個月內督導所屬就應改進事項簽報改進情形；本局並於次年 1 月 15 日前，將當年度執行績效與成果報部。

(二) 經濟部考核

1. 考核方式：由經濟部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核，其中連續 3 年未參選「政府服務獎」或外界對服務品質有所批評之機關(單位)，以及當年度參選「政府服務獎」者，當優先列為受輔導(考核)對象。
2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：本局收到經濟部不定期考核結果後，將應改進事項轉請本局各組(室)改進，並於 2 個月內函報經濟部改進情形。

二、年度查核：結合「政府服務獎」評獎作業，經濟部將組成初評小組，據以遴選績優機關(單位)推薦參選「政府服務獎」。

(一) 參獎機關(單位)：

1. 由各機關(單位)依據「政府服務獎評獎實施計畫」自行報名(經濟部於每年 2 月底前調查當年度參獎機關及單位)。
2. 由經濟部就具獲獎潛力之機關(單位)指定參選。

(二) 評核日期：配合當年「政府服務獎評獎實施計畫」規定主管機關推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式

一、自行考核：本局就自行考核結果成績第一名者辦理敘獎，單位主管或相關人員 1 人記嘉獎 1 次，單位主辦人員 1 人記嘉獎 2 次；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：

- (一) 獲頒「政府服務獎」機關(單位)：主要承辦人員記大功 1 次；局長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功 1 次。
- (二) 獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關(單位)：主要承辦人員記功 1 次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 2 次。
- (三) 經濟部薦送參選惟未入圍機關(單位)：主要承辦人員嘉獎 2 次；首長(主管)、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎 1 次。
- (四) 本局輔導有功人員(本局初評小組)嘉獎 1 次。
- (五) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

經濟部礦務局提升服務效能考核項目及評分表

單位名稱：

考核日期：

總分：

考核人員：

本計畫分為整體服務類及專案規劃類 2 大類別，各實施單位除秘書室業務性質屬整體服務類，其他單位則依業務屬性與服務項目可跨類別辦理，務實推動發展以民為本的服務角色。

■ 「整體服務類」評審標準評分說明：

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 500 分。

【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 (100 分)	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. <u>申辦業務標準作業流程訂定情形</u> ：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. <u>服務及時性</u> ：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. <u>服務人員專業度</u> ：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與正確性的數據或具體事證說明。
	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

	<p>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"> 1. <u>服務設施合宜程度</u>：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. <u>網站使用便利性</u>：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. <u>服務行為的友善性</u>：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（測試量表如附表 7「<u>電話禮貌測試量表</u>」）。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. <u>服務資訊透明度</u>： <ol 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，方便民眾查詢案件處理進度。 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。
--	---

【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 (150 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"> 1. <u>建置單一窗口整合服務</u>：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. <u>減除申辦案件需檢附之書表謄本</u>：運用跨機關電子查驗，

構面 (配分)	評核 項目	評核重點
		<p>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. <u>開發線上申辦或跨平台通用服務</u>：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>
	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> <p>1. <u>客製化服務</u>：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. <u>專人全程服務</u>：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. <u>主動服務</u>：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. <u>突破成長</u>：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. <u>優質服務</u>：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 (100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。

【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 (100分)	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，並據以改善既有措施，評核重點如下： 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，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。
	意見回應處理情形	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。

【表 5：整體評核構面-開放創新】

構面 (配分)	評核重點
開放創新 (50分)	1. <u>開放參與及創新性</u> 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，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，考核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。

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。
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。

■ 「專案規劃類」評審標準評分說明：

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 500 分。

【表 6：個別評核構面】

構面 (配分)	評核重點
<p>問題分析 (100 分)</p>	<p>專案問題分析 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"> 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。
<p>規劃內容 (150 分)</p>	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>法規調適及流程簡化</u>：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. <u>跨機關整合</u>：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. <u>資料開放及政府資訊資源共用共享</u>：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. <u>引進社會資源</u>：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. <u>善用資通訊科技</u>：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. <u>分眾服務</u>：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供

	<p>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>
<p>推動成效 (200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> <p>1. 外部效益（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> <p>2. 內部效益（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> <p>3. 成本合理性</p> <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> <p>4. 服務持續性及擴散性</p> <p>(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。</p> <p>(2) 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。</p>

【表 7：整體評核構面】

構面 (配分)	評核重點
<p>開放創新 (50分)</p>	<p>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，本構面毋須另闢專節撰寫，考核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。</p> <p>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</p>

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。

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。

附表 7 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(秘書室)：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
	<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> <p><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時, 首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>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)</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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)</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>8、總機人員之接聽態度:</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) 語調急躁、不耐煩。</p>	<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
	<p>二、非總機人員接聽電話：55 分</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><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）</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）語調急躁、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>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：</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>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</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>	
	總 得 分		

經濟部礦務局提升服務品質自行考核結果統計表

考核人員：

考核年月：

受考單位	考核項目成績									總分	備註
	整體服務類 (評核構面)					專案規劃類 (評核構面)					
	基礎服務 (100分)	服務遞送 (150分)	服務量能 (100分)	服務評價 (100分)	開放創新 (50分)	問題分析 (100分)	規劃內容 (150分)	推動成效 (200分)	開放創新 (50分)		

優點及建議改進事項：

電話禮貌測試考核結果統計表

受考單位	考核成績	考核年月	備註
礦政組(總分 55 分)			
保安組(總分 55 分)			
土石組(總分 55 分)			
輔導組(總分 55 分)			
東辦處(總分 55 分)			
秘書室(總分 100 分)			

