103 年度提升服務品質評核項目表

受評核機關或單位名稱：桃園縣選舉委員會

評核日期：___年 ___月 ___日　　評核人員：_____

評核項目	評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
一、服務標準及自我評鑑 總分：100 分	（一）依限訂定機關「年度提升服務品質執行計畫」並發布周知。【複選】	10 分		
	1□是□否　由本機關訂定並發布周知（例如：公布欄、機關網頁、公文傳達等方式）。	(6)		
	2□是□否　於規定時間內訂定並發布周知。	(4)		
	（二）訂定並發布機關服務要點或基準（例如：為民服務要點、電話禮貌基準）。	10 分		
	1□是□否　由本機關訂定並發布周知（例如：公布欄、機關網頁、公文傳達等方式）。	(8~10)		
	2□是□否　由上級主管機關訂定並發布周知（例如：公布欄、機關網頁、公文傳達等方式）。	(0~2)		
	（三）自行評核計畫及考核項目適切情形：	10 分		
	1□大致均符合機關服務特性之需求。	(8~10)		
	2□部分符合機關服務特性之需求。	(5~7)		
	3□過於簡單，未足因應機關服務特性之需求，宜酌作調整。	(0~4)		
	（四）機關實施自行評核頻率（含電話禮貌測試）：	20 分		
	1□一年四次。	(20)		
	2□一年三次。	(15)		
	3□一年二次。	(10)		
	4□一年一次。	(5)		
	5□未實施。	(0)		
	（五）□是□否　有評核紀錄。	10 分		
	（六）機關內評核結果追蹤及改善情形：	20 分		
	1□對本機關及上級主管機關考核結果，分送所屬相關單位參考，並予以追蹤獲得改善。	(20)		

	2□對本機關及上級主管機關考核結果，分送所屬相關單位參考，無後續追蹤改善作法。	(10)		
	3□無相關考評結果發布且未有後續追蹤及改善作法。	(0)		
	（七）辦理服務品質教育訓練（講習）。【複選】	10 分		
	1□是□否　本機關自行辦理。	(5)		
	2□是□否　參加上級主管機關或其他機關辦理之訓練（講習）課程。	(5)		
	（八）訂定表彰績優服務人員之措施。【複選】	5 分		
	1□是□否　循年度考績實施辦理。	(2)		
	2□是□否　另訂服務人員考評及獎勵措施。	(3)		
	（九）定期公開表彰服務績優人員。	5 分		
	1□是□否　由本機關實施。			
二、主管參與提升為民服務情形 **總分：100 分**	（一）機關首長與民眾直接溝通機制及實施情形：【複選】	30 分		
	1□是□否　接見民眾。			
	2□是□否　走動式訪查。			
	3□是□否　座談會/說明會。			
	4□是□否　媒體訪談，主動宣導。			
	（二）□是□否　設置「首長信箱」（含電子信箱）並能具體答復民眾詢問事項。	10 分		
	(三)機關首長的服務理念是否明確並能傳遞至機關工作人員？具體作法為何？【複選】	20 分		
	1□是□否　明訂服務願景並公告周知。	(5)		
	2□是□否　透過業務會議傳達。	(5)		
	3□是□否　有計畫地在非業務會議場合，與同仁溝通（例如午餐約會等）。	(5)		
	4□是□否　利用一般聯誼活動或社團活動與同仁溝通。	(5)		
	（四）主管是否有其他參與提升服務品質之作為？【複選】	20 分		
	1□是□否　主動企劃研發。	(6)		
	2□是□否　採行走動式管理。	(7)		

	3□是□否　候選人登記期間主管參與服務台工作。	(7)		
	(五)□是□否　成立委員會或推動小組，負責推動提升服務品質任務。	10 分		
	(六)□是□否　建立改善服務品質之提案制度。	5 分		
	(七)□是□否　研採企業全面品質管理、優質服務的創新作法或其他創新加值服務。	5 分		
三、候選人登記作業程序 **總分：100 分**	(一)□是□否　清楚標示候選人登記受理期間及每日起止時間。	10 分		
	(二)□是□否　清楚標示候選人登記應繳保證金數額。	10 分		
	(三)□是□否　清楚標示候選人登記所需表件。(免填附書表、書證者，本項不計分)	10 分		
	(四)□是□否　候選人登記是否於受理期間內完成。	10 分		
	(五)□是□否　訂定候選人登記須知	20 分		
	(六)公開及宣導候選人登記事項：【複選】	20 分		
	1□發布公告。	(5)		
	2□發布新聞。	(5)		
	3□辦理宣導。	(5)		
	4□登載於機關網頁。	(5)		
	(七)□是□否　候選人登記所需表件資料是否將電子檔登載機關網頁，提供參考或下載使用。	20 分		
四、民眾陳情之處理 **總分：100 分**	(一)訂定民眾陳情案件處理程序(陳情案件處理規定及程序)。	15 分		
	1□是□否　本機關訂定。	(10~15)		
	2□是□否　上級主管機關訂定(援引參照辦理)。	(5~10)		
	(二)□是□否 發布民眾陳情案件處理程序及作業時程(如公布欄、網頁)。	10 分		
	(三)□是□否 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。	10 分		
	(四)□是□否 對於民眾陳情案件予以登記、區分、統計，並列入管制。	9 分		
	(五)□是□否 對於民眾陳情案件以公文、電子公文、電子郵件或其他方式回復。	9 分		

	(六)□是□否　定期檢討分析民眾陳情案件，提出改進建議，供機關首長或有關單位參考。	9 分		
	(七)電子民意信箱(或首長信箱)民眾陳情案件之適切處理：【複選】	15 分		
	1□是□否　指定專責人員每日查收信件。	(6)		
	2□是□否　符合行政程序法第 168 條陳情定義者，均以「人民陳情案件」類別掛號登錄公文管理系統，並適切處理。	(9)		
	(八)電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速度：	15 分		
	1□是□否　一至三天。	(15)		
	2□是□否　四至六天。	(10)		
	3□是□否　一個星期以上。	(7)		
	4□是□否　二個星期以上。	(4)		
	(九)□是□否　回復民眾陳情案件公文或電子公文是否檢附處理情形調查表，以了解民眾對陳情案件答覆是否滿意？	5 分		
	(十)□是□否　民眾陳情獲得改善之案例，是否發布周知(如公布欄、網頁)？	3 分		
五、延伸服務據點，結合社會資源 **總分：100 分**	(一)與其他政府機關合作，提供為民服務情形：【複選】	80 分		
	1□是□否　與相關機關(構)合作辦理宣導活動，或搭配其他機關(構)活動辦理相關宣導。	(35)		
	2□是□否　運用相關機關(構)之相關會議、研習、活動等，提供本機關服務資訊辦理宣導。	(30)		
	3□是□否　運用相關機關(構)服務據點，協助提供本機關服務事項或宣導資訊。	(15)		
	(二)與團體合作，提供為民服務情形：【複選】	20 分		
	1□是□否　與民間團體合作辦理宣導活動，或搭配民間團體活動辦理相關宣導。	(10)		
	2□是□否　運用民間團體之相關會議、研習、活動等，提供本機關服務資訊辦理宣導；或運用民間團體服務據點，協助提供本機關服務事項。	(10)		

六、 完善服務環境，提供候選人登記服務 總分： 100 分	（一）服務場所內外環境規劃及維護情形：【複選】 1□是□否　室內外環境整潔、綠化美化合宜。 2□是□否　盥洗室及飲水等各項服務設備整潔維護。 （二）服務措施規劃情形：【複選】 1□是□否　依場地及實際需要規劃設置受理候選人登記服務櫃台。 2□是□否　服務櫃台人員嫻熟各項申請書表諮詢工作。 3□是□否　服務場所導引標示明確，動線符合民眾方便性。 4□是□否　受理登記時間標示明確。 （三）提供民眾服務設施：【複選】 1□是□否 民眾書寫桌椅文具等齊備，並提供電話。 2□是□否 規劃民眾休息、等候之座椅。 （四）工作人員服務情形：【複選】 1□是□否 工作人員均佩戴識別證。 2□是□否 服務櫃台標示工作人員名牌。(無櫃台化作業，不計分) 3□是□否 工作人員服裝儀容合宜。 4□是□否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。 5□是□否 工作人員服勤態度良好。	25 分 (12.5) (12.5) 25 分 (8) (7) (5) (5) 25 分 (12.5) (12.5) 25 分 (5) (5) (5) (5) (5)		
七、 機關網頁資訊服務 總分： 100 分	(一)□是□否　由本機關或上級機關建置獨立網頁，提供本機關服務事項，提供民眾便利洽公和意見溝通。 (二)針對一般民眾需求及相關法令規定，機關網頁是否提供下列服務：【複選】 1□是□否　依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網頁之「政府資訊公開」專區。 2□是□否　依據中央選舉委員會規範應公開之資訊項目資料是否全數建置上網。	10 分 70 分 (15) (15)		

	3□是□否　提供主管業務常見問答集（FAQ）。	(10)		
	4□是□否　提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱。	(10)		
	5□是□否　提供民眾如何取得候選人登記服務之資訊。提供候選人登記申請書表下載或列印功能。	(10)		
	6□是□否　設置電子民意信箱（或首長信箱）處理民眾陳情案件。提供電子信箱民眾陳情案件之處理規定（如已包含在人民陳情案件處理相關規定，以該規定為主）。	(10)		
	(三)□是□否　依據中央選舉委員會規範訂定網頁資料定期更新規定或機制，確實執行定期更新資訊，並確保公佈資訊內容正確無誤。	10 分		
	(四)□是□否　資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。	10 分		
八、遠距及資訊流通服務 **總分：100 分**	(一)網際網路應用服務與我的 e 政府·電子化政府入口網連結、維護情形：【複選】	70 分		
	1□是□否　機關網頁連結。	(20)		
	2□是□否　活動訊息及新聞發布提供。	(25)		
	3□是□否　連結候選人登記申請書表下載或列印功能。	(25)		
	(二)各所屬選舉委員會網際網路應用服務與所在地直轄市、縣市政府網站（頁）連結、維護情形：【複選】	30 分		
	1□是□否　機關網頁連結。	(10)		
	2□是□否　活動訊息及新聞發布提供。	(10)		
	3□是□否　連結候選人登記申請書表下載或列印功能。	(10)		

註：各評核項目總分均為 100 分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

九、電話禮貌

受測機關或單位：_____　總機/電話：_____

測試時間：__年__月__日__時__分　測試人員：_____

評　核　內　容（總分 100 分；加分項 20 分）	配　分	評　分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分			
（一）、電話語音系統接聽速度	15 分		
□是□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）			
１電話語音總機接聽情形	5		
（１）四聲或十秒內獲得接聽服務。	（5）		
（２）十五秒內獲得接聽服務。	（3）		
（３）電話故障。	（0）		
２電話語音系統應答內容及說話速度	5		
（１）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）		
（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）		
（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電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3		
（１）總機代號設於前，語音項目說明於十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）		
（２）總機代號設於前，語音項目說明於十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）		
（３）總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，十秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	（1）		
（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）一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	（0）		
４電話語音總機應答語調：	2		
（１）語音口氣謙和、熱誠。	（2）		

（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 分		
１電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或三秒，即增減 1 分，最多 10 分）	10		
２連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次）	0		
３電話故障。	0		
（三）總機人員電話禮貌	20 分		
１接話時，首先清晰報明單位。	3		
２說「您好」、「早安」等問候語。	3		
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		
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		
（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)		
（２）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		
（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)		
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		
（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)		
（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		
（１）語調謙和、熱誠。	(2)		
（２）語調平淡，態度尚佳。	(1)		
（３）語調急燥、不耐煩。	(0)		
二、業務單位接聽電話：55 分			
（一）接聽速度	15 分		
１電話鈴響四聲或十秒應答(8 分；每增減一響或三秒，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		

（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)		
（２）無人接聽（電話鈴響九聲以上或二十秒以上），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務。	(0)		
（３）電話故障。	(0)		
（二）電話禮貌	25 分		
１接話應對情形	10		
（１）清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
（２）清晰報明單位名稱。	(5)		
（３）未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
（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)		
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		
（１）語調謙和、熱誠。	(8~10)		
（２）語調平淡，態度尚佳。	(5~7)		
（３）語調急燥、不耐煩。	(3~4)		
（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 分		
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：			
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)		
２解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(8~11)		
３解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(4~7)		
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：			
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)		
三、加分項：20 分			
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3		
2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3		
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評　　分　　合　　計			

備註：電話禮貌測試成績計算標準（1）優＝90 分以上　（2）甲＝80~89 分

（3）乙＝70~79 分　（4）丙＝60~69 分　（5）丁＝59 分以下