

臺北市選舉委員會提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據

行政院96年7月23日院授研展字第09600152471號函頒之「政府服務創新精進方案」。

貳、計畫期程

自民國103年4月1日起實施，為期四年。

參、計畫目標

為提升本會及所屬選舉委員會為民服務品質，持續深化服務績效，導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

肆、實施對象

本會第一組、第四組及行政室。

伍、實施策略與方法

本會係以辦理選舉為業務之主軸，選務作業關係候選人及選民參政權益，且本(103)年度需辦理第6屆市長，第12屆市議員及第12屆里長選舉，為持續提供民眾高品質的服務，提高本會及所屬選舉委員會施政服務效能，本計畫參考行政院函

頒「政府服務創新精進方案」及「政府服務品質獎實施計畫」，衡酌選務機關業務屬性，擬具相關策略與方法，將本著延續、修正、創新精神推動施行：

一、建構友善環境，回應民眾需求

- (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務；並提升電話服務品質及便捷的業務諮詢管道。
- (三) 善用傳播媒體及公聽會、說明會等公開場合，宣導選務重要措施。
- (四) 結合社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散服務訊息及功能。

二、便捷服務程序，確保流程透明

- (一) 提供候選人受理登記服務窗口、民眾及候選人洽公之服務窗口，促進機關內部橫向連繫，加強人員處理各項案件知能，方便民眾及候選人至機關洽詢業務。

(二) 主動公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立公開查詢機制，提供民眾瞭解處理流程及最新進度。

三、匯集社會資源，即時反應民意

(一) 建立民眾陳情處理機制，以即時、有效的處理方式，降低抱怨頻率；廣開建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。

(二) 轉換民眾意見成為服務政策或措施，據以規劃服務措施，改進服務缺失。

四、公開服務資訊，強化網路溝通

(一) 主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，並能正確連結及即時更新。

(二) 建置網站的意見留言等多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。

(三) 推動網站線上服務項目，提供完整選務表單下

載資訊，提高線上電子服務效能。

五、持續精進創新，整合服務效能

- (一) 運用法令與流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，規劃創新性、整合性的措施，以提升服務的深度與廣度。
- (二) 針對民眾需求，主動協調整合性質或相關聯業務，設計有創意之增值服務，以使民眾得到更好的服務品質。

陸、評核作業

- 一、本會應參照所訂之「提升服務品質執行計畫」內容，自行辦理不定期評核，電話禮貌採測試方式辦理，不定期辦理抽測；並將自行評核資料專卷收存備供查核。
- 二、基於中央選舉委員會對所屬之評核作業，係併入年度對本會之績效評核中計分，評核內容參照「提升服務品質評核項目表」(如附表)；本會各業務單位應於本會辦理績效評核時，就上開項目表，並填造自評資料送行政室彙辦後，移請人事室併送中央選舉委員會。

附表 臺北市選舉委員會提升服務品質評核項目表

一、提供候選人登記服務

受評核機關或單位名稱：_____

評核日期：_____年_____月_____日 評核人員：_____

評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
<p>（一）服務措施規劃情形</p> <p>1. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 於機關公布欄及網頁公開宣導候選人登記相關資訊。</p> <p>2. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示登記相關訊息（包括受理期間、起迄時間、登記應繳保證金數額、登記所需表件）。</p> <p>3. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依場地及實際需要規劃設置受理候選人登記服務櫃台。</p> <p>4. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務櫃台人員嫻熟各項申請書表諮詢工作。</p> <p>5. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務場所導引標示明確，動線符合民眾方便性。</p> <p>6. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供民眾服務設施。</p>	<p>本項配 分 60 分，每項 配分 10 分。</p>		
<p>（二）服務場所內外環境規劃及維護情形</p> <p>1. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 室內外環境整潔、綠化美化合宜。</p> <p>2. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 盥洗室及飲水等各項服務設備整潔維護。</p>	<p>本項配 分 12 分，每項 配分 6 分。</p>		
<p>（三）工作人員服務情形</p> <p>1. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。</p> <p>2. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。</p> <p>3. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。</p> <p>4. <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。</p>	<p>本項配 分 28 分，每項 配分 7 分。</p>		

二、人民陳情之處理

受評核機關或單位名稱：_____

評核日期：_____年_____月_____日 評核人員：_____

評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
(一) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。	本項配 分 35 分		
(二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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。	本項配 分 35 分		
(三) 處理民眾陳情案件之回復速度： 1. <input type="checkbox"/> 一至三天。(11-15 分) 2. <input type="checkbox"/> 四至六天。(6-10 分) 3. <input type="checkbox"/> 一個星期以上。(1-5 分) 4. <input type="checkbox"/> 二個星期以上。(0 分)	本項配 分 15 分		
(四) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 民眾陳情獲得改善之案例，是否發布周知（如公布欄、網頁）？	本項配 分 15 分		

三、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)	配 分	評 分	評核紀錄事項
一、總機接聽：40 分 (一)、電話語音系統接聽速度 <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) 1 電話語音總機接聽情形 (1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。 (2) 十五秒內獲得接聽服務。 (3) 電話故障。 2 電話語音系統應答內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要,清楚報明機關名稱。 (2) 語音系統項目說明時間過久,不易記得所需之系統服務資訊,經常需使用「重聽」功能。 (3) 語音系統項目說明時間過久,且未提供「重聽」功能,致需重撥總機號碼。	10 分 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0)		
(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,滿分 20 分) 1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(每增一聲或三秒,即減 1 分) 2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 3 電話故障。	10 分 10 0 0		
(三) 總機人員電話禮貌(無總機人員本項不給分) 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。	20 分 3 3 3 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：60 分			
(一) 接聽速度	15 分		
1 電話鈴響四聲或十秒應答(每增一響或三秒，即減 1 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) 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。	(5)		
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。	20 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)。	(16~20)		
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(11~15)		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(6~10)		
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。	(16~20)		
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。	(11~15)		
3 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」。	(6~10)		
4 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(3~5)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0~2)		
評 分 合 計			

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。