

臺中市選舉委員會

103 年度提升服務品質實施計畫(新修正)

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 日起至 103 年 12 月 31 日止。

參、計畫目標

為提升本會為民服務品質，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

本會各組室。

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，為持續提供民眾高品質的服務，提高本會施政服務效能，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) 提供民眾洽公之服務窗口，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，並有系統地建立「常見問題集」(FAQ) 機制。
- (三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。

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，設計有創意之加值服務，以使民眾得到更好的服務品質。

陸、評核作業

一、依據本實施計畫，落實至候選人及選民之服務，本會研考單位每年自行辦理不定期之評核，評核內容參照「本會提升服務品質評核項目表」（如附表），自行評核資料專卷收存備供查核。

二、本會之評核作業，併入年度中央選舉委員會之績效評核中計分，於中選會辦理所屬選舉委員會績效評核時，填列上開項目表併送鑒核。

附表 臺中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。 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) | 20 分 3 3 3 2 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。