

臺中市選舉委員會 98 年度提升服務品質創新精進執行計畫

壹、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」及中央選舉委員會 97 年 1 月 29 日中選秘字第 0973000010 號函辦理。

貳、計畫期程

自民國 98 年 1 月 1 日起至 98 年 12 月 31 日止，為期 1 年。

參、計畫目標

為提升本會為民服務品質，持續塑造專業、便民、高效率的服務形象，促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，積極配合相關機關，整合多面向的政府服務功能。

肆、實施對象

本會各單位（第一、二、三、四組、行政室、人事室、資訊人員、會計室、政風室）

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」、「政府服務品質獎實施計畫」及「政府服務品質獎作業手冊」，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、創新精神推動卓越服務品質：

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，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、區務會報、社區發展協會會議等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導選務重要措施及選務執行成效。
- (四) 結合企業、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。
- (五) 積極推展本會服務作為，爭取選民及候選人之認同與肯定。

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及權限，方便民眾之櫃台洽詢業務。
- (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，確保依據有關規定，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) 機關網站或網頁設計應符合國際評比標準；網站(頁)提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務，提升政府資訊資源使用效率。

(三) 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。

(四) 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、 創新服務方式，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。

(三) 著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。

(四) 鼓勵機關勇於突破現行機關（單位）間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。

(五) 本會與行政院新聞局地方新聞處合署辦公資源共享及整合服務功能。

陸、實施要項：

- 一、便民標準服務：著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象，提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係。

項目	指標	內涵說明
機關形象	服務場所便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本會內外環境規劃具特色並符合民眾及候選人之需求。 2. 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚且正確。 3. 申辦動線妥適強化貼心服務，設置哺乳室、休息室及各類無障礙空間設施。 4. 設置會議室(教室)備有各項會議設備，提供來訪外賓進行簡報及工作人員訓儲講習等。 5. 各項行政設備妥適安全並檢測維護。 6. 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。 7. 化妝室及飲水機設備等按時維護整潔。
	服務行為友善性與專業性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臨櫃服務禮儀。 2. 電話禮貌。 3. 現場主動協助引導民眾。 4. 主動聯繫、通知、訪視民眾。 5. 本會服務人員回應品質(含法規及業務)。 6. 本會委外服務、消防檢查、機關保全、電梯維護等事項。
	服務行銷有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容。 2. 參加與業務有關之公益或社區活動，加強宣導選務政令。 3. 透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容。

服務流程	便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單一窗口收件全程受理。 2. 縮短現場辦理等候時間。 3. 縮短受理登記時間。 4. 申辦書表電子化：如公職人員財產申報。 5. 各種公職候選人登記表單，可由本會網頁直接下載，參選人免于奔波，更可節省時間。
	透明度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供各組室承辦人員及承辦業務等訊息。 2. 提供各組室承辦人員查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。 3. 各項選務結果即時上網，隨時可查詢。 4. 提供歷年選舉統計資料暨各項選舉實錄等供民眾網路資訊查詢。
顧客關係	民眾滿意度	減少民眾抱怨量：至本會洽公之民眾調查滿意度。
	民眾意見處理有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立民眾意見及申述處理機制，如首長信箱、電子信箱。 2. 提供後續追蹤處理。 3. 建立新聞輿論快速回應機制。

二、資訊流通服務：著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，提供完善網路服務，促進民眾與政府間網路溝通流暢

項目	指標	內涵說明
資訊提供及 檢索服務	資訊公開適切性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁) 2. 常見選務問答集(FAQ)。 3. 最新消息(新聞稿、公告、會議紀錄等)。 4. 下載區(選舉實錄)、選舉資料庫。 5. 相關選務法規(與全國法規資料庫連結)。 6. 本會預算、決算、工程採購契約、施政計畫、研究報告等。
	資料內容有效性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認一般(實體)資訊內容之正確性。 2. 確認網頁連結是否存續。 3. 按規定連結他網站網頁以新開視窗方式開啟(智慧財產權)。 4. 依資料內容不定時更新網站(頁)內容。 5. 網站設有跑馬燈，提供最新消息。
	資訊檢索完整性與便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關資訊標示以一般機關排列標準為基準(機關簡介、選舉簡介、選舉概況依序排列)。 2. 網站導覽方式將全網站內容表列化。 3. 通過無障礙網頁檢測。 4. 選舉資料庫可透過候選人姓名進行檢索。 5. 新增網站檢索功能選項，可依選委會別或關鍵字進行檢索。
	表單下載及電子參與多樣性與安全性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 候選人登記各項表件。 2. 公職人員財產申報各項表件。 3. 首長信箱。 4. 提供資訊安全政策連結。 5. 提供隱私權政策連結。

三、創新加值服務：著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓候選人及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。

項目	指標	內涵說明
創新加值服務	有價值的創意服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務時間彈性調整：如採取假日服務、中午不打烊、夜間服務等作法（競選活動期間）。 2. 服務地點延伸：候選人領表、登記，候選人號次抽籤均採各選區內異地辦理。 3. 服務方法創新：如利用資訊科技推動網路下載表單服務；提供主動服務等。 4. 其他創新服務樣態（結合監察院、臺灣臺中地方法院檢察署、法務部、臺中市政府等機關宣導選舉法令、參選人政治獻金申報書、反賄選等）。
	服務措施延續性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創新服務措施成為機關標準服務，候選人號次抽籤以選區辦理，節省候選人時間及便利性。 2. 持續檢討改善創意服務措施。
	服務措施執行方法效能性	實現創意或創新服務，由本會主管前往各區選務作業中心宣導反賄選及選舉等各項法令，擴大為民服務層面。

柒、評核作業：

- 一、本會依評核內容及需改善部分自行辦理不定期評核，並以書面評核為原則，將自行評核資料專卷收存備供上級機關查核。
 - 二、本會所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」應於每年1月底前完成，並於簽奉主管核定後，主動公布於機關網站或服務場所。
 - 三、本會自行評核作業，以書面考核為原則，各項評核內容及配分，參照「評核項目表」(如附表一)。
 - 四、本會各業務單位應於年度結束前一個月內，依「評核項目表」內容，就其主管及執行項目進行檢討，並填製自評成果資料及佐證相關附件，送行政室彙整。
- 捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充辦理。

附表 1

臺中市選舉委員會提升服務品質評核項目表

受評核機關或單位名稱：_____

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】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 於規定時間內訂定並發布周知。 (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)。 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由上級主管機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。 (三) 自行評核計畫及考核項目適切情形： 1 <input type="checkbox"/> 大致均符合機關服務特性之需求。 2 <input type="checkbox"/> 部分符合機關服務特性之需求。 3 <input type="checkbox"/> 過於簡單，未足因應機關服務特性之需求，宜酌作調整。 (四) 機關實施自行評核頻率(含電話禮貌測試)： 1 <input type="checkbox"/> 一年四次。 2 <input type="checkbox"/> 一年三次。 3 <input type="checkbox"/> 一年二次。 4 <input type="checkbox"/> 一年一次。 5 <input type="checkbox"/> 未實施。 (五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有評核紀錄。 (六) 機關內評核結果追蹤及改善情形： 1 <input type="checkbox"/> 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。	10分 (6) (4) 10分 (8-10) (0-2) 10分 (8-10) (5-7) (0-4) 20分 (20) (15) (10) (5) (0) 10分 20分 (20)		

	<p>2 <input type="checkbox"/> 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)</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 無相關考評結果發布且未有後續追蹤及改善作法。(0)</p> <p>(七) 辦理服務品質教育訓練(講習)。【複選】 10分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關自行辦理。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 參加上級主管機關或其他機關辦理之訓練(講習)課程。(5)</p> <p>(八) 訂定表彰績優服務人員之措施。【複選】 5分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 循年度考績實施辦理。(2)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 另訂服務人員考評及獎勵措施。(3)</p> <p>(九) 定期公開表彰服務績優人員。 5分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關實施。</p>			
<p>二、 主管參與 提升為民 服務情形</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 機關首長與民眾直接溝通機制及實施情形：【複選】 30分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 接見民眾。</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 走動式訪查。</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 座談會/說明會。</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 媒體訪談，主動宣導。</p> <p>(二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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</p> <p>(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</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 明訂服務願景並公告周知。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 透過業務會議傳達。(5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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)</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 利用一般聯誼活動或社團活動與同仁溝通。(5)</p> <p>(四) 主管是否有其他參與提升服務品質之作為？【複選】 20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 主動企劃研發。(6)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 採行走動式管理。(7)</p>			

	<p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記期間主管參與服務台工作。(7)</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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</p> <p>(六) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 建立改善服務品質之提案制度。5分</p> <p>(七) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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增值服務。5分</p>		
<p>三、 候選人登記作業程序</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示候選人登記受理期間及每日起止時間。10分</p> <p>(二) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示候選人登記應繳保證金數額。10分</p> <p>(三) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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</p> <p>(四) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記是否於受理期間內完成。10分</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 訂定候選人登記須知 20分</p> <p>(六) 公開及宣導候選人登記事項：【複選】 20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>發布公告。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>發布新聞。(5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>辦理宣導。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>登載於機關網頁。(5)</p> <p>(七) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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</p>		
<p>四、 民眾陳情之處理</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(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</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 本機關訂定。(10-15)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 上級主管機關訂定(援引參照辦理)。(5-10)</p> <p>(二) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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</p> <p>(三) <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。10分</p> <p>(四) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 對於民眾陳情案件予以登記、區分、統計，並列入管制。9分</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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</p>		

	<p>(六) <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。 9分</p> <p>(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</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 指定專責人員每日查收信件。 (6)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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)</p> <p>(八) 電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速度： 15分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一至三天。 (15)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 四至六天。 (10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一個星期以上。 (7)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 二個星期以上。 (4)</p> <p>(九) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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</p> <p>(十) <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）？ 3分</p>			
<p>五、 延伸服務據點，結合社會資源</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 與其他政府機關合作，提供為民服務情形：【複選】 80分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>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)</p>			<p>1.</p>

	<p>(二) 與團體合作，提供為民服務情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>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)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>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)</p>	20分		
<p>六、完善服務環境，提供候選人登記服務</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 服務場所內外環境規劃及維護情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 室內外環境整潔、綠化美化合宜。(12.5)</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。(12.5)</p> <p>(二) 服務措施規劃情形：【複選】</p> <p>1 <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。(8)</p> <p>2 <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。(7)</p> <p>3 <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。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 受理登記時間標示明確。(5)</p> <p>(三) 提供民眾服務設施：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 民眾書寫桌椅文具等齊備，並提供電話。(12.5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 規劃民眾休息、等候之座椅。(12.5)</p> <p>(四) 工作人員服務情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 服務櫃台標示工作人員名牌。(無櫃台化 <input type="checkbox"/>作業，不計分)(5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。(5)</p> <p>5 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。(5)</p>	25分		

七、 機關網頁 資訊服務	(一) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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。	10分		
總分： 100分	(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】	70分		
	1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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。	(15)		
	2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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。	(15)		
	3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供主管業務常見問答集(FAQ)。	(10)		
	4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 機關網頁連結。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 活動訊息及新聞發布提供。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 連結候選人登記申請書表下載 或列印功能。 (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】 1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 機關網頁連結。 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 活動訊息及新聞發布提供。 3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 連結候選人登記申請書表下載 或列印功能。	70分 30分		
--	--	--	--	--

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：臺中市選舉委員會 總機/電話：_____

測試時間：___年___月___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		
<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	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) 語調急躁、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