

臺中市選舉委員會
103 年度
提升服務品質創新精進執行計畫

壹、依據

中央選舉委員會 101 年 2 月 4 日中選綜字第 1013050017 號函辦理。

貳、計畫期程

自民國 101 年 1 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日止，為期 4 年。

參、計畫目標

- 一、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。
- 二、善用社會資源，開發創新服務措施及廣納民意，建立溝管道，落實本會為民服務理念，加強推廣服務之功能。
- 三、提供電子化服務，縮短公文處理時效，以落實政府 e 化及無紙化目標，提升為民服務品質。

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、主計室、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：

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、社團公益活動等公眾場合，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。

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。

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。

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。

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) 本會與國立臺灣美術館、行政院發言人辦公室(地方新聞科)、國立臺灣交響樂團及臺中市車輛行車事故鑑定委員會合署辦公資源共享及整合服務功能。

陸、實施要項：

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	本會內外環境規劃具特色並符合民眾及候選人之需求。 服務標示及方向引導(含雙語標示)清楚且正確。 申辦動線妥適強化貼心服務，設置休息室及各類無障礙空間設施服務。 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。 各項行政設備妥適安全並定期檢測維護。 各種申辦書表(含範例)、文具等文件設施完備並符合需求。 化妝室及飲水機設備等按時維護整潔及更換濾心。

	服務行為友善性與專業性	<p>臨櫃服務禮儀教育訓練。</p> <p>不定期電話禮貌測試。</p> <p>現場主動協助引導民眾。</p> <p>主動聯繫、通知、訪視民眾。</p> <p>本會服務人員回應品質(含法規及業務)。</p> <p>本會委外服務、消防檢查、機關保全、電梯維護等事項。</p>
	服務行銷有效性	<p>透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容。</p> <p>參加與業務有關之公益或社區活動，加強宣導選務政令。</p> <p>透過公益或社區活動提高民眾瞭解機關服務內容。</p> <p>前往各區公所及各區戶政所、社區團體等單位積極宣導淨化選風及防制賄選宣導活動。</p>
服務流程	便捷性	<p>單一窗口收件全程受理。</p> <p>縮短現場辦理等候時間。</p> <p>縮短受理登記時間。</p> <p>申辦書表電子化：如公職人員財產申報。</p> <p>5. 各種公職候選人登記表單，可由本會網頁直接下載，參選人免於奔波，更可節省時間。</p>
	透明度	<p>提供各組室承辦人員及承辦業務等訊息。</p> <p>提供各組室承辦人員查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。</p> <p>各項選務結果即時上網，隨時可查詢。</p> <p>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。</p>
顧客關係	民眾滿意度	<p>減少民眾抱怨量：至本會洽公之民眾調查滿意度。</p>

	民眾意見處理 有效性	建立民眾意見及申述處理機制，如 首長信箱、電子信箱。 提供後續追蹤處理。 建立新聞輿論快速回應機制。
--	---------------	---

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	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	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	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 與多樣性與安全性	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。
--	-----------------------	---

創新增值服務：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
創新增值服務	有價值的創意服務	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）。 服務地點延伸：候選人領表、登記、號次抽籤，若遇不同選區採各選區內異地辦理。 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。 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	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。 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 1.2）。

四、本會各業務單位應於年度結束前二個月內，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結果統計表

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

受評核機關或單位名稱	評核項目									評等	核第
	服務標準及自我評鑑。	二、主管參與提升為民服務情形。	三、候選人登記作業程序。	四、民眾陳情之處理。	五、延伸服務據點，結合社會資源。	六、完善服務環境，提供候選人登記服務。	七、機關網頁資訊服務。	八、遠距及資訊流通服務。	九、電話禮貌。		

評核年月： 年 月。

附表 2 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、</p> <p>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加值服務。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)。</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)。</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 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>(二) 與團體合作，提供為民服務情形：【複選】 20分</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>		

<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】 25分</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】 25分</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】 25分</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】 25分</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>			
<p>七、 機關網頁 資訊服務</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(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</p> <p>(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</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供主管業務常見問答集(FAQ)。(10)</p>			

	<p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>(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</p> <p>(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</p>		
<p>八、 遠距及資訊流通服務</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(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】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(20)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(25)</p> <p>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。(25)</p> <p>(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】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(10)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(10)</p> <p>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。(10)</p>	<p>70分</p>	

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		
<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		

<p>2 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給5分)</p> <p>(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>(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。</p> <p>(3) 電話故障。</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>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(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>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>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p>(4) 語調粗暴。</p>	<p>25 分</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>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>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p>3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15 分</p> <p>(12~15)</p> <p>(8~11)</p> <p>(4~7)</p> <p>(0)</p>		
<p>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：</p> <p>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>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>(14~15)</p> <p>(12~13)</p>		

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