**國家發展委員會**

**第2屆「政府服務獎」頒獎典禮委外服務案**

**需求書**

**案號**：**ndc108025**

**壹、緣起**

行政院106年1月9日函頒行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新的基礎上，再將「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的核心精神納入本方案中，引導各機關加強跨域協力合作、平衡城鄉服務差距，及打造開放型政府。期藉由推動本方案，引導行政院所屬機關與地方政府持續精進服務作為，並擴大與民間的互動合作，力求服務切合民眾需求，進而帶動政府服務效能全面躍升。

為鼓勵各機關持續創新精進服務，本會依據前開方案辦理「政府服務獎」評獎，希望以競爭代替考核，藉由評獎機制達到表彰卓越服務機關，樹立優質服務典範的目的，並透過得獎機關舉行成果發表會方式擴散標竿學習效益，引領政府推動優質與感動的公共服務。依據第2屆「政府服務獎」評獎實施計畫規定，頒獎典禮預訂於6月辦理。有關政府服務獎相關資料如次：

（一）政府服務躍升方案（如附件一）。

（二）第2屆「政府服務獎」評獎實施計畫（如附件二）。

（三）本會全球資訊網「政府服務獎」專區：

（<https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=4639284919162BEF>）。

**貳、時程**

自決標日起至108年8月15日止。

**參、委託辦理工作項目**

第2屆「政府服務獎」頒獎典禮，整體意象與流程設計應能強調本獎項特色，以建立政府機關及公務人員對於本獎項的認同與共識。其次，要著重「得獎榮譽感」、「機關參與」及「前瞻創新」等3個面向。以下需求項目之設計內容，請參考並融合「政府服務獎」標幟（LOGO）（如附件三）。基本需求分述如下：

1. 整體活動規劃（含主視覺設計）。
2. 典禮場地：辦理典禮會場、貴賓室及工作人員室租借、會場設計及布置等事宜。典禮會場以能容納350至400人為原則，須交通便利之場地。會場布置包括場地內外布置、標示牌、背板等製作、花藝、燈光、音響、電子報到等視聽設備租用及安裝等。
3. 活動程序企劃執行：含頒獎典禮流程之企劃、安排及邀請主持人、影像紀錄（包含典禮攝、錄影及典禮花絮剪輯3分鐘影片1支），安排表演節目（以1個為原則）及得獎機關績效影片播放。為增加頒獎典禮活潑性，投標廠商可摒除傳統窠臼，就頒獎方式提出建議。
4. 得獎機關服務績效影片：
   1. 利用得獎機關績效素材（相關靜態照片與影音紀錄由本會提供），後製成5分鐘第2屆「政府服務獎」得獎機關績效影片1支於頒獎典禮播放，另剪輯2分鐘精華版影片1支供本會後續使用。
   2. 影片內容包括第2屆「政府服務獎」得獎機關之績效紀錄，影片訴求能感受政府優質服務，並需提供旁白配音、版權音樂及正體中文字幕，字幕並應配合不同播放媒介調整字體大小及排版。
   3. 腳本內容及旁白錄音均須經機關審核通過後，始得製作，變更時亦同。
5. 得獎機關服務績效彙編電子書：
6. 設計編輯第2屆「政府服務獎」服務績效彙編，製作成電子書，頁數以110頁為原則，內容包括評獎過程花絮、得獎機關績效等。
7. 電子書應具備翻頁、搜尋、點擊書籤或目錄跳頁至該項內文等功能，檔案規格撥放環境應具備網頁相容性，可於不同類型、不同版本之瀏覽器開啟使用。
8. 電子書應提供定稿電子檔，並製作成可印製紙本及瀏覽用之PDF檔，方便民眾或機關能以免費之閱讀軟體瀏覽及下載。
9. 得獎機關服務績效中英文版懶人包：
10. 為利於向民眾說明政府服務獎設立精神及相關成果，製作淺顯易懂之中英文簡報檔，頁數以10頁為原則。
11. 內容包括政府服務躍升方案及政府服務獎核心精神簡要介紹，並說明評獎過程與部分第2屆政府服務獎得獎機關績優服務亮點（相關素材由本會提供）。
12. 製作「政府服務獎」獲獎機關獎座：預定製作30個獎座（含獎座盒、提袋），依實際執行情形覈實支付。得標廠商無需設計獎座，僅需依據獎座模具及材質規格（如附件四）進行製作。

（七）設計及製作識別證：識別證預定製作350份，材質及樣式不拘，惟應以實用美觀為原則。

（八）邀請函設計、製作及寄送：邀請函預定製作300份，得標廠商負責寄送事宜，並應於頒獎典禮至少10日前寄出。

（九）其他行政事項：與會人員保險（得標廠商應提供相關活動場地公共意外責任險，每人保險金額應不低於新臺幣500萬元）、活動聯繫事宜、獲獎機關頒獎照片錶框及寄送等之規劃與執行。

（十）依預算法第62條之1規定，本計畫於涉及政策宣導時，應明確標示其為廣告且揭示辦理或贊助機關、單位名稱，並不得以置入性行銷方式進行。

**肆、預算金額及付款方式：**

一、本案經費預算金額新臺幣987,000元，實際經費以議價結果為準。

二、付款方式採總包價法計算，於契約生效後分3期付款，各期應交付之細部項目及時程由廠商規劃並經本會同意後依進度執行，各期應完成工作如下：

（一）第一期款：廠商於決標日起7天內，提具本案工作計畫書（含執行進度與應交付項目）送本會確認，經機關審核同意後，撥付契約價金總額20％，新臺幣 元。

（二）第二期款：廠商於108年5月20日前完成整體視覺設計、得獎機關服務績效彙編大綱、影片製作風格及頒獎典禮有關之製作物設計稿，經機關審核同意後，撥付契約價金總額20％，新臺幣　 元。

（三）第三期款：廠商於108年8月15日前履行全部契約，交付全案結案報告書及光碟片（含會計報告、與本案有關之製作物圖檔、文稿、影片與懶人包等）1式3份、獎座模具、驗收項目清單等，經機關審核同意並驗收通過後，撥付契約價金之**尾款**。

**伍、企劃書規格**

一、格式

（一）用紙：A4 規格（以不超過50頁為原則）。

（二）繕打及裝訂方式：由左至右橫式繕打，加註頁碼，加裝封面，封面上註明廠商名稱、本案名稱及日期。

（三）1式10份。

二、內容

（一）廠商簡介部分應說明主要業務、組織編制、營運狀況及績效（需包含近3年財務狀況、經營能力及經營績效）。

（二）典禮作業實績說明：請說明最近5年受委託辦理（或主辦）頒獎典禮或大型活動作業經驗，並請檢附相關證明文件（影本）。

（三）請廠商自行填寫第2屆「政府服務獎」頒獎典禮委外服務案公開徵求企劃書評選項目與企劃書內容對照表（詳附表），併入本專案服務企劃書徵求文件。

（四）擬樣：以現有「政府服務獎」標誌（LOGO）及精神標語等識別系統內容，設計頒獎典禮邀請函、會場布置及服務績效彙編電子書之擬樣各1式。

（五）場地規劃：廠商應提出辦理頒獎典禮之場地規劃構想。

（六）其他：由廠商視本案需求之補充說明及額外加值服務。

**陸、本會行政支援事項**

一、指派專人擔任本案單一窗口。

二、本案執行過程中協調相關機關提供必要之行政支援事項。

**柒、著作財產權**

有關本案所作之各項內容（如視覺系統、影片、服務績效彙編、懶人包等），其著作財產權悉歸本會所有。

**捌、附則**

1. 本會得因故終止評審事宜，通知投標廠商領回企劃書。
2. 本文件於決標後納入契約附件。
3. 任何本案所完成或未完成之相關創作及技術資料，廠商均有保密義務，且非經本會書面同意，均不得任意移轉或交付任何第三人。
4. 其他未盡事宜，依據「政府採購法」及其相關規定辦理。

**第2屆「政府服務獎」頒獎典禮委外服務案**

附表

**公開徵求企劃書評審項目與企劃書內容對照表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 評審項目 | 考慮因素 | 服務企劃書 | | 廠商提供相關  證明文件 | | | |
| 章節 | 頁次 | | 文件名稱 | 章節 | 頁次 |
| 整體專案規劃 | 1.頒獎典禮規劃內容的完整性及可行性。 |  |  | |  |  |  |
| 2.頒獎典禮主視覺設計之創意程度。 |  |  | |  |  |  |
| 3.頒獎典禮流程及會場規劃設計之創意程度。 |  |  | |  |  |  |
| 4.頒獎典禮各項製作物品設計之創意程度。 |  |  | |  |  |  |
| 5.得獎機關績效影片構想之創意程度。 |  |  | |  |  |  |
| 6.得獎機關服務績效中英文版懶人包構想之創意程度。 |  |  | |  |  |  |
| 經費  配置 | 1.廠商標價合理性。 |  |  | |  |  |  |
| 2.廠商標價組成內容之完整性與合理性。 |  |  | |  |  |  |
| 廠商企業社會責任指標(CSR) | 於投標文件載明於後續履約期間給予全職從事本採購案之員工薪資(不含加班費)至少新臺幣3萬元以上。  給予全職從事本採購案之員工薪資，係指該等員工之平均薪資，包含獎金及額外津貼。 |  |  | |  |  |  |
| 專案管理及執行能力 | 1.執行本案人力的配置、專案負責人、實際執行人員之經驗能力。 |  |  | |  |  |  |
| 2.頒獎典禮相關事項之進度時程控制與品質保證說明（含向本會簡報作業情形、撥款期程及交付項目）。 |  |  | |  |  |  |
| 廠商資源及履約能力 | 1.廠商人力規模、聲譽與經營能力。 |  |  | |  |  |  |
| 2.曾受委託或主辦各類頒獎典禮、大型活動、研討會或論壇之作業經驗（含相關文宣資料製作）。 |  |  | |  |  |  |
| 3.協力團隊或顧問名冊及權責。 |  |  | |  |  |  |

註：請廠商自行填寫，併入本案企劃書徵求文件。

**政府服務躍升方案**

附件一

106年1月9日行政院院授發社字第1061300008號函頒

1. **緣起**

為提升政府服務品質，行政院於民國85年開始推動「全面提升服務品質方案」，以「新公共管理」（New Public Management）中「全面品質管理」及「顧客導向」之理念，帶領機關建立標準服務模式與品質基準；並於96年推動「政府服務創新精進方案」，導入歐美國家「優質治理（good governance）」課責及效率等理念，鼓勵各機關運用多元創新策略，提供民眾便捷服務。經過多年的執行，已獲得具體成果，例如，營造政府親和友善的形象、提升廉潔度及效率等，此外，更帶動各機關導入資通訊科技改善服務作為，漸進提升政府服務品質。

近年來隨著資通訊科技應用環境成熟及民間參與公共事務量能提升，民眾對公共服務提供的效率及品質有更高的期待，需求亦更多元。此外，在全球環境持續轉變下，各國政府在公共服務推動上，面臨社經結構改變及公共議題漸趨複合具跨域性等挑戰，如何整合現有資源，推動政府服務的再升級已刻不容緩。

面臨治理環境的轉變，各國推動公共服務多強調體現民主精神，以民眾為中心，關注社會公平及開放參與等價值，此和我國當前強調務實、公平、開放及參與等施政理念相符合。因此，本方案作為引導各機關提升服務效能之上位計畫，將以「新公共服務」（New Public Service）的理念為核心，在既有重視效率、品質及創新之基礎上，再納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，引導各機關推動以民為本的全方位服務，並期許在過去數年建立的水準上，持續精進，追求政府服務效能全面躍升。

1. **方案目標**
2. 便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
3. 擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
4. 開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。
5. **實施對象**
6. 行政院所屬各級機關（構）、國營事業、學校、直轄市、縣（市）政府暨所屬及鄉（鎮、市、區）公所等。
7. 機關服務重點依業務屬性及服務目標，區分為整體服務及專案規劃二類，各機關得依實務推動情形，發展多元服務角色。
8. **具體措施**
9. 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化
   1. 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。
   2. 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。
   3. 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。
   4. 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。
10. 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求
11. 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。
12. 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。
13. 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。
14. 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。
15. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度
16. 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。
17. 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。
18. 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。
19. 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。
20. 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用
21. 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。
22. 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。
23. 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。
24. 開放政府透明治理，優化機關管理創新
25. 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。
26. 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。
27. 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。
28. 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務
29. 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。
30. 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。
31. 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。
32. 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。
33. **推動作法及權責分工**
34. 主管機關：規劃及推動所屬機關落實本方案
35. 針對本方案具體措施，依組織服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫，據以推動落實。
36. 依據執行計畫規定，加強對所屬機關的督導與輔導，並依辦理情形及績效成果進行執行計畫之滾動檢討及修正。
37. 國家發展委員會：協調及整合推動
38. 為整合跨機關資源，提升整體服務效能，由國家發展委員會檢視民眾關切議題及未來社經發展趨勢，適時邀集相關主管機關進行資源整合、法規調適及前瞻服務規劃。
39. 為提升政府機關整體服務水準，解決機關間品質落差問題，國家發展委員會本例外管理原則，會同主管機關協助輔導。
40. 設立「政府服務獎」
41. 設立「政府服務獎」，以評獎競爭機制引導各機關將本方案具體措施落實於為民服務工作。
42. 本獎項獲獎名額以不超過30個機關為原則，獲獎機關由行政院頒發獎座及團體獎金新臺幣8萬元為上限。
43. 本獎項由國家發展委員會負責評獎事務，並訂定相關獎項類別、評獎作業及標竿學習等規定。
44. **預期效益**
45. 帶動政府服務轉型，促進服務機會均等，重視弱勢族群及城鄉差距，落實社會資源公平共享。
46. 推動機關從服務設計到實施導入民眾參與，增進政府與民間互動合作，協力共創有感的公共服務。
47. 促進政府開放，提高施政透明，提升民眾對政府滿意度及信任。
48. 引導機關主動發掘關鍵議題，規劃前瞻服務，回應社會需求。

**第2屆「政府服務獎」評獎實施計畫**

附件二

107年1月15日國家發展委員會發社字第1071300028號函訂定

**壹、依據**

本實施計畫依據行政院頒「政府服務躍升方案」訂定。

1. **評獎目的**

各機關依據「政府服務躍升方案」精進服務作為，「政府服務獎」旨在獎勵落實方案績效卓著機關，藉以樹立標竿學習楷模，擴散優質服務效益，帶動政府服務全面躍升。

**參、評獎對象及類別**

1. 評獎對象

行政院所屬各級機關（構）、國營事業機構、大專院校等（以下簡稱中央機關）、直轄市、縣（市)暨所屬各級機關（構）、公營事業機構、大專院校等、鄉（鎮、市、區）公所（以下簡稱地方政府）。

1. 評獎類別

各機關得依業務屬性及服務目標，就下列類別擇一參獎:

1. 整體服務類

旨在鼓勵日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關全方位提升服務效能。針對機關於基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向展現之績效進行評獎。

1. 專案規劃類

旨在鼓勵機關掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或就本機關與第一線機關服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。針對機關規劃專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向進行評獎。

**肆、評獎作業程序**

1. 推薦參獎
2. 推薦方式
3. 由中央與地方政府主管機關推薦參獎，各主管機關推薦「整體服務類」及「專案規劃類」之參獎總額至多9個。
4. 各主管機關應填具推薦參獎機關名單（如附件1），併同所有參獎資料，於108年1月14日至21日函送國家發展委員會（以下簡稱國發會），逾期不受理，亦不接受補推薦或資料補件。
5. 參獎應備資料
6. 參獎機關應提出「參獎申請書」5份及電子檔1份（內容及體例詳如附件2、3），由主管機關彙整推薦參獎。
7. 「整體服務類」參獎機關應提出107年度（1月至12月）的服務成果與績效；「專案規劃類」參獎機關應提出專案執行期間（專案至早應自105年1月1日起執行迄今）的成果與績效。如因特殊情況無法及時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。
8. 參獎限制

第八屆、第九屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類，以及第1屆「政府服務獎」整體服務類獲獎機關不得參加「整體服務類」評獎。

1. 評審步驟
2. 組成評審小組

由國發會主任委員、副主任委員擔任總召集人及副總召集人，邀集學者專家、企業界、民間團體代表或為民服務業務主管機關人員組成。

1. 初審階段：
2. 由總召集人指派國發會主管人員邀集評審委員及國發會工作人員進行書面審查。
3. 審查方式：就參獎機關所提送「參獎申請書」內容書面審查，並進行電話測試、實際申（洽）辦測試、相關網站、資訊系統或平台審查。
4. 決審階段：
5. 由評審委員分組就通過初審之機關或專案進行實地審查。
6. 審查方式：包括機關簡報；訪視為民服務工作現場作業；服務績效詢問及說明；意見交流座談等(詳如附件4)。
7. 決審結果提報評審小組會議討論確認。

**伍、評審標準**

1. 整體服務類

本類計有基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價等4項個別評核構面，及開放創新1項整體評核構面，合計1000分（評分說明詳如附件5）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **評核構面** | | **評核項目** |
| **個別評核構面** | 基礎服務  (200) | 服務一致及正確 |
| 服務友善 |
| 服務遞送  (300) | 服務便捷 |
| 服務可近性 |
| 服務成長及優化 |
| 服務量能  (200) | 內部作業簡化 |
| 服務精進機制 |
| 服務評價  (200) | 服務滿意情形 |
| 意見回應處理情形 |
| **整體評核構面** | 開放創新  (100) | 開放參與 |
| 創新性 |

1. 專案規劃類

本類計有問題分析、規劃內容及推動成效等3項個別評核構面，及開放創新1項整體評核構面，合計1000分（評分說明詳如附件6）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **評核構面** | | **評核項目** |
| **個別**  **評核構面** | 問題分析  （200分） | 專案問題分析 |
| 規劃內容  （300分） | 實施策略與方法 |
| 推動成效  （400分） | 1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性 |
| **整體**  **評核構面** | 開放創新  （100分） | 1. 開放參與 2. 創新性 |

**陸、作業時程**

|  |  |
| --- | --- |
| **作業項目** | **時程** |
| 主管機關推薦參獎 | 108年1月14日至1月21日 |
| 初審階段 | 108年1月下旬至3月上旬 |
| 決審階段 | 108年3月中旬至5月中旬 |
| 評審結果報院核定 | 108年5月下旬 |
| 舉行頒獎典禮 | 108年6月 |
| 辦理成果發表活動 | 108年7月至8月 |
| ※ 以上作業時程得視實際狀況調整 | |

**柒、獎勵方式**

1. 依「政府服務躍升方案」規定，獲獎機關由行政院頒發「政府服務獎」獎座及團體獎金新臺幣8萬元。
2. 獲獎機關推動政府服務業務主管及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，記大功1次；其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員及協辦機關相關人員，由各機關依相關規定辦理敘獎。未獲獎機關，對於辛勞得力人員，得依相關規定辦理敘獎。

**捌、其他**

1. 「政府服務獎」獲獎機關，應配合參與國發會辦理之成果發表活動及各項宣導活動，國發會並得使用前開及參獎相關資料，作為廣宣表揚用途。
2. 各主管機關應瞭解所屬獲獎機關服務品質維持情形。若獲獎機關於獲獎3年內服務形象有重大缺失，國發會得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回獎座。
3. 參獎機關之參獎資料須遵守著作財產權相關規定，所提報成果數據，應為真實，不得任意增減。若評獎過程發現參獎機關違反上開情事並經查證屬實，國發會有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並由主管機關於撤銷後追繳獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

**附件1 第2屆「政府服務獎」推薦參獎機關名單**

主管機關名稱：

|  |  |
| --- | --- |
| 參獎類別 | 推薦參獎機關  (**機關全銜**為準，並請依推薦順序排列) |
| 整體服務類 |  |
|  |
|  |
|  |
| 專案規劃類 | 參獎機關：  專案名稱： |
| 參獎機關：  專案名稱： |
| 合 計 |  |

**附件2 「整體服務類」參獎申請書內容及體例**

第2屆「政府服務獎」

參獎申請書

參獎類別：整體服務類

機關名稱

（以機關全銜為準）

中華民國 年 月

基本資料

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 機關名稱 |  | 首長 |  | 職稱 |  |
| 機關地址 |  | | | | |
| 機關員額 | 共計： 人（含約聘僱及臨時人員） | | | | |
| 總預算 | 千元 | | | | |
| 聯絡人 |  | 職稱 |  | 電話 | ( ) |
| 電子郵件 |  | | | 傳真 | ( ) |
| 機關組織圖 | | | | | |
|  | | | | | |
| 本機關參奬申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。  機關首長：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(請簽名或蓋章)  日期：中華民國 年 月 日 | | | | | |

壹、機關業務現況簡介

〔簡要介紹參獎機關業務項目及概況、所轄地區或服務對象特色及推動為民服務之挑戰。〕

貳、服務績效

〔參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，就個別評核構面說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益(整體評核構面毋須另闢專節撰寫)，各項服務績效請避免於不同評核構面重複撰寫；內容表達宜簡要、清楚，除量化數據外（需詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核），亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。〕

參、未來努力方向

〔說明未來精進政府服務努力方向及作法。〕

肆、附件

〔檢附佐證資料，如相關照片、民意調查或統計資料等，並以精簡方式呈現。〕

|  |
| --- |
| ＊參獎申請書體例如下：   1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。 2. 申請書字體規格：    1. 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體；行距為固定行高24點。    2. 數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。 3. 申請書（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過80頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。 4. 電子檔格式：申請書內容（含附件）應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。   ＊參獎申請書請由參獎機關人員自行撰寫，不得委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，取消參獎資格或撤銷獲獎資格。 |

**附件3 「專案規劃類」參獎申請書內容及體例**

第2屆「政府服務獎」

參獎申請書

參獎類別：專案規劃類

機關名稱

（以機關全銜為準）

專案名稱

中華民國 年 月

基本資料

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 專案名稱 |  | | | | |
| 團隊成員 | （機關名稱）-（成員姓名及職稱）共計： 人 | | | | |
| 專案經費 | 千元 | | | | |
| 執行起迄日期 |  | | | | |
| 聯絡人 |  | 職稱 |  | 電話 | ( ) |
| 電子郵件 |  | | | 傳真 | ( ) |
| 團隊運作架構圖 | | | | | |
|  | | | | | |
| 本機關參奬申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。  機關首長(單位主管)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(請簽名或蓋章)  日期：中華民國 年 月 日 | | | | | |

壹、問題分析

〔參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，詳述專案背景、問題盤點及分析。〕

貳、規劃內容

〔參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，詳述專案採行的實施策略與方法。〕

參、推動成效

〔參考「政府服務躍升方案」具體措施及評獎類別評審標準，詳述專案推動成效；除量化數據外（應詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核），亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。〕

肆、未來努力方向

〔說明專案未來推動及精進方向。〕

伍、附件

〔檢附執行專案有關之計畫或運作機制，及提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現。〕

|  |
| --- |
| ＊參獎申請書體例如下：   1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側（限用膠裝，切勿使用活頁夾）。 2. 申請書字體規格：   （1）標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體；行距為固定行高24點。  （2）數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。   1. 申請書（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過80頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。 2. 電子檔格式：申請書內容（含附件）應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。   ＊參獎申請書請由參獎機關人員自行撰寫，不得委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，取消參獎資格或撤銷獲獎資格。 |

**附件4 實地審查程序表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目 | 時間  （分鐘） | 說明 |
| 一、簡報 | 30 | 1. 機關主席致詞並介紹機關出席人員(5分鐘)。 2. 評審分組召集人致詞、介紹評審委員及頒發入圍獎狀(5分鐘)。 3. 機關簡報服務執行績效(20分鐘)。 |
| 二、訪視為民服務工作現場作業 | 50 | 評審委員赴服務現場實地瞭解核心或創新服務運作情形。 |
| 三、服務績效詢問及說明 | 20 | 評審委員針對服務績效資料有疑義之處，請機關解說，必要時於會後補充相關資料。 |
| 四、意見交流座談 | 50 | 1. 評審委員講評及建議。 2. 機關綜整答覆。 |

**※ 注意事項：**

1. 請機關依程序表規劃實地審查行程，並確實於表定時間內完成。倘機關部分績效來自附屬機關，得視需要訪視各該附屬機關服務現場，附屬機關不需另作簡報及書面資料。
2. 各流程項目注意事項如下：
3. **簡報**：簡報內容請聚焦於服務概況、核心或創新服務及重點服務績效，於安排時間內（20分鐘）完成簡報。
4. **訪視為民服務工作現場作業**：訪視內容請聚焦機關核心或創新服務，訪視過程不應影響既有業務及為民服務工作之推動。為減省資源，毋須製作解說看板、海報或導覽手冊等輔助文宣展示資料。
5. **服務績效詢問及說明**：請就評審委員對參獎服務績效資料有疑義之處適予說明，必要時於會後補充相關資料(毋須預先將相關原始資料歸類整理陳列評審會場)。
6. **意見交流座談**：請於各評審委員講評後，就所提問題及建議事項綜整答覆，若現場未及回應或需會後補充資料者，請於3個工作天內將相關資料電子檔彙送本會，俾轉送評審委員評分參考(毋須製作實地審查會議紀錄)。

**附件5 整體服務類評審標準評分說明**

**【表1：個別評核構面-基礎服務】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **構面**  **(配分)** | **評核項目** | **評核重點** |
| **基礎服務**  **(200分)** | 服務一致及正確 | 機關應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：   1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述3項外，機關可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。 |
| 服務友善 | 機關應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：   1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件7）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： 5. 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 6. 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 7. 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。 8. 除上述4項外，機關可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。 |

**【表2：個別評核構面-服務遞送】**

＊說明：

1. 機關依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，著重達成服務便捷、可近性及其他與機關性質關聯之服務目標，本構面係就機關達成前述服務目標之執行成果與服務績效進行評核。
2. 機關屬性不同，服務重點各有差異，本構面評核重點所列可採行作法僅為例舉，機關得運用多元服務作法提升服務遞送效能。此外，同一服務作法可能同時符合數個服務遞送評核項目，機關於本構面服務績效得跨評核項目併同呈現。

| **構面**  **(配分)** | **評核項目** | **評核重點** |
| --- | --- | --- |
| **服務遞送**  **(300分)** | 服務便捷 | 瞭解民眾服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下：   1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗， 取代要求民眾檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦服務：衡酌民眾實際需要，提供線上申辦服務，並重視跨平台通用性(即可支援各式載具及不同瀏覽程式使用)。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平台使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。 |
| 服務可近性 | 關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下：   1. 在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。 |
| 服務成長及優化 | 評核重點為機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成除便捷及可近性以外之特定服務目標的努力或措施，說明如下：   1. 突破成長:機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務:機關在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 |

**【表3：個別評核構面-服務量能】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **構面**  **(配分)** | **評核項目** | **評核重點** |
| **服務量能**  **(200分)** | 內部作業簡化 | 簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為機關運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。 |
| 服務精進機制 | 深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。 |

**【表4：個別評核構面-服務評價】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **構面**  **(配分)** | **評核項目** | **評核重點** |
| **服務評價**  **(200分)** | 服務滿意情形 | 善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下：   1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。 |
| 意見回應處理情形 | 除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助民眾解決問題。本項應說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。 |

**【表5：整體評核構面-開放創新】**

|  |  |
| --- | --- |
| **構面**  **(配分)** | **評核重點** |
| **開放創新**  **(100分)** | 1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式，參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3. 創新性係指機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。 |

**附件6 專案規劃類評審標準評分說明**

**【表6：個別評核構面】**

|  |  |
| --- | --- |
| **構面**  **(配分)** | **評核重點** |
| **問題分析**  **（200分）** | **專案問題分析**  專案規劃首重發掘關鍵問題，界定專案範疇後，據以擬定策略或方法，力求確實解決服務或公共問題。參獎機關應針對下列重點進行說明：   1. 詳述專案背景及欲解決的問題，並說明解決該項問題和當前社經發展趨勢或重大關鍵議題的關聯性，及對民眾或利害關係者的重要性等。 2. 透過多元管道蒐集服務對象意見，並妥適運用分析工具釐清問題，界定專案範疇。 |
| **規劃內容**  **（300分）** | **實施策略與方法**  本項著眼於機關針對專案問題分析結果，所規劃的多元實施策略與方法，可參酌採行的策略或方法例舉如下：   1. 法規調適及流程簡化：適時檢討及修改現有法規，以及簡化內、外部作業流程，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性，提升服務效率。 2. 跨機關整合：以政府一體的概念，整併跨單位、跨機關、跨中央及地方政府間服務流程，提供全程整合服務；並集結跨機關資源共同推動。 3. 資料開放及政府資訊資源共用共享：盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省機關作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。 4. 引進社會資源：如透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 5. 善用資通訊科技：如建置線上服務系統，或運用行動裝置、雲端運算科技、巨量資料分析、物聯網等技術。 6. 分眾服務：因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 7. 其他策略或方法。 |
| **推動成效**  **（400分）** | 本項評核重點係專案問題是否已有效解決，並為服務對象帶來實質效益，參獎機關須從以下4面向說明專案推動成效：   1. **外部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明）** 2. 服務使用情形，如服務案件數、服務使用成長率等。 3. 協助本機關或第一線機關產出更便捷、更友善的服務情形。 4. 促進特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾服務可近性情形。 5. 增進服務對象滿意度、受益人數或其他具體受益情形。 6. 增進政府及機關正面形象。 7. 其他具體外部效益。 8. **內部效益（以下為例示，請依專案屬性適予說明）** 9. 降低本機關或第一線機關人力、物力、時間等成本。 10. 增進本機關或第一線機關員工滿意度、認同感、配合度等。 11. 其他具體內部效益。 12. **成本合理性** 13. 專案投入成本和產出效益間是否具合理性。 14. 若專案投入成本和產生效益不相當，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。 15. **服務持續性及擴散性** 16. 服務措施是否持續運作，或轉化為本機關或第一線機關例行性服務項目。 17. 服務措施是否可供其他機關標竿學習及實際擴散情形。 |

**【表7：整體評核構面】**

|  |  |
| --- | --- |
| **構面**  **(配分)** | **評核重點** |
| **開放創新**  **(100分)** | 1. 開放參與及創新性在專案問題分析及規劃內容構面有不同運用方式，參獎機關請依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫，評審委員將就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。 2. 開放參與係指機關規劃服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機，例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。 3. 創新性係指機關針對專案問題規劃解決策略或方法時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。其來源可為機關自行構思、委外研究或參考國內外作法等。 |

**附件7 電話禮貌測試量表**

編號：\_\_\_\_\_\_\_受測單位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_電話：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

測試日期時間：\_\_月\_\_日\_\_時\_\_\_\_分

測試人員：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **測試**  **結果** | **內容（總分100分）** | **細項**  **配分** | **分項**  **得分** |
|  | **一、總機接聽：45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）   （一）電話語音系統接聽速度 |  |  |
| 15 |
|
|  | １、電話語音總機接聽情形 | 5 |
| □ | （１）4聲或10秒內獲得接聽服務。 | （5） |
| □ | （２）15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10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10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10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，10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）1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） |
| **測試**  **結果** | **考核內容（總分100分）** | **細項**  **配分** | **分項**  **得分** |
|  | （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 |  |
| □ | １、電話鈴響4聲或10秒內獲得接聽服務。（8分；每增減一聲或3秒，即增減1分，最多10分） | 10 |
| □ | ２、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） | 0 |
| □ | ３、電話故障。 | 0 |
|  | （三）總機人員電話禮貌 | 20 |  |
| □ | 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) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **測試**  **結果** | **考核內容（總分100分）** | **細項**  **配分** | **分項**  **得分** |
|  | **二、業務單位接聽電話：55分** |  |  |
|  | （一）接聽速度 | 15 |
| □ | １、電話鈴響4聲或10秒應答（8分；每增減1響或3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9聲以上或20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 |  |
|  | １、接話應對情形 | 10 |
| □ | （１）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 | (10) |
| □ | （２）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。 | (5) |
| □ | （３）未報明單位名稱或自己姓名（氏），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 |  |
|  | **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) |
| **測試**  **結果** | **考核內容（總分100分）** | **細項**  **配分** | **分項**  **得分** |
|  | **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) |
| **總 得 分** | | |  |

**1**

附件三

**￭ 「政府服務獎」活動標誌與標準字組合圖樣**

**標誌+中英文標準字(橫式組合)+屆別(依年度調整)**



**標誌+中英文標準字(上下組合)+屆別(依年度調整)**



**標誌+中英文標準字(直式組合)+屆別(依年度調整)**



附件四

**￭** 獎座規格

‧總高：約36公分

‧金屬製部分：高25公分X寬8公分

‧木製底座：高10.5公分X直徑10.8公分

**￭ 「政府服務獎」獎座圖樣**

