

第二屆「政府服務品質獎」

參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



行政院勞工委員會
勞工保險局台中市辦事處

中華民國 99 年 1 月

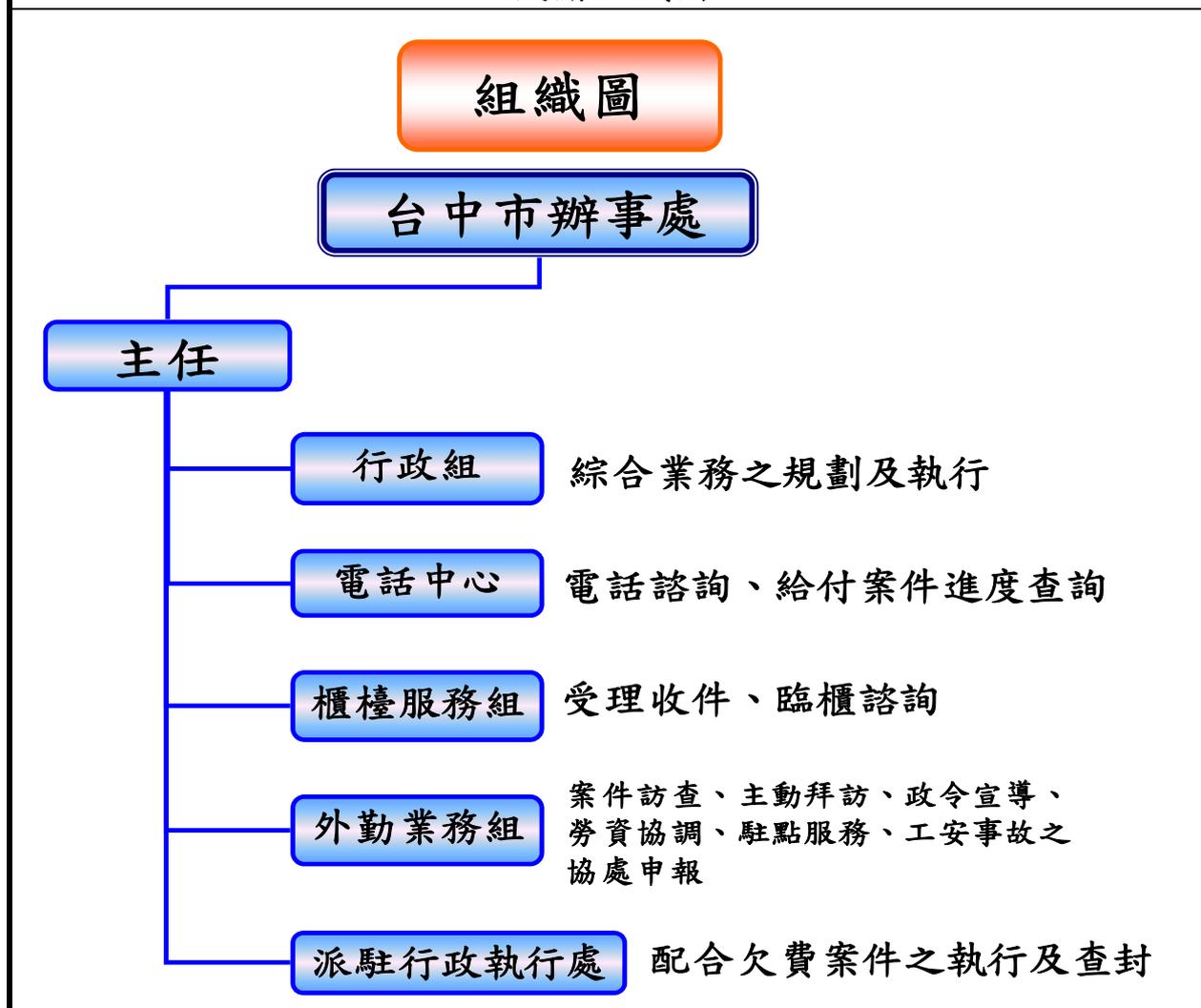
目 錄

基本資料	0
壹、為民服務業務現況簡介	1
貳、提升為民服務品質績效	4
一、優質便民服務	
(一) 服務流程	
1-1-1. 單一窗口服務全功能執行績效	4
1-2-1. 縮短處理時間比例	6
1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度	8
1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率	10
2-1-1. 提供案件承辦資訊種類	11
2-1-2. 提供案件查詢管道種類	12
2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能	13
(二) 機關形象	
1-1-1. 機關洽公環境滿意度	14
1-2-1. 機關服務設施合宜程度	16
2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度	19
2-1-2. 電話禮貌測試績效	22
2-2-1. 服務人員問題回應正確率	23
3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效	25
(三) 顧客關係	
1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討	31
1-1-2. 服務滿意度成長率	34
2-1-1. 設有民眾處理意見機制	35
2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率	37
二、資訊流通服務	
(一) 資訊提供及檢索服務	
1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例	37
1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度	38
2-1-1. 資訊內容正確度	39
2-1-2. 資訊連結正確度	40
3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	41
3-1-2. 檢索服務便捷性	42
(二) 線上服務及電子參與	
1-1-1. 線上服務項目成長率	43
1-1-2. 線上服務推廣績效	46
1-2-1. 線上服務案件成長率	47
1-2-2. 電子表單簡化績效	49
2-1-1. 電子參與程度及回應機制	50
三、創新增值服務	
1-1. 有價值的創意服務	51
1-2. 服務措施延續性及標竿學習效益	61
1-3. 服務措施執行方法效能性	63
參、未來努力方向	67
肆、附件	72

基本資料

機關名稱	行政院勞工委員會勞工保險局台中市辦事處		
首長	陳懷超	職稱	主任
機關地址	(40031)台中市西區民權路131號		
機關網址	http://www.bli.gov.tw/		
預算員額	共計：23人（含編制及聘僱人員等）		
預算金額	27,293,204元		
聯絡人	林慧如	職稱	助理員
電話	(04) 2221-6711	傳真	(04) 2220-5583
E-mail 位址	16980@ms.bli.gov.tw		

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、服務理念

本處為勞工保險局之派出單位，主要係於大台中地區進行在地服務及辦理勞保、就保、國保、農保及勞退等業務推展。勞保局業務範圍涵蓋社會保險、勞動保障及社會福利津貼等三大層面，除了勞工保險業務外，還包括積欠工資提繳與墊償業務（75年11月開辦）、農民健康保險業務（78年7月開辦）、老年農民福利津貼發放業務（84年6月開辦）、職災勞工保護補助業務（91年4月開辦）、敬老福利生活津貼及原住民敬老福利生活津貼發放業務（91年6月開辦，97年10月已併入國民年金業務）、就業保險業務（92年1月開辦）、勞工退休金新制業務（94年7月開辦）及國民年金業務（97年10月開辦）。截至98年11月底止，勞保總加保人數為9,059,458人、農保為1,543,114人，國民年金納保對象為4,067,282人，勞工退休金提繳人數為4,752,817人。勞保局服務人數高達台灣總人口數七成，不論是生（生育給付、育嬰留職停薪津貼）、老（老年給付、老農津貼、老年年金）、病（傷病、職災醫療）、死（喪葬給付、遺屬津貼及年金）、殘（失能給付及年金、身心障礙年金），甚或失業給付、職業訓練生活津貼、勞工退休金及國民年金等各項業務服務皆與民眾日常生活息息相關。勞保局為了做好為民服務工作，除了將各項業務整合、改良外，並積極進行各項教育訓練及績效考核，本處身為第一線為民服務機關，更須持續因地制宜對各項業務服務進行整合、調整與創新，期使各項業務服務品質能夠精益求精。

勞保局97年度首次辦理辦事處績效評核，本處榮獲第1名，並代表勞保局參加行政院勞工委員會97年度服務品質獎，於第一線服務機關獎項榮獲第二名佳績，並受勞委會推薦參加「第一屆政府服務品質獎」，於98個參獎第一線服務機關入圍前34個實地評鑑單位，係勞委會所屬機關唯一參獎暨入圍之單位。辦事處素有「小勞保局」之稱，本處身為第一線為民服務機關，每天皆與民眾零距離面對面接觸，必須持續不斷努力，方能貼近民眾想法，滿足民眾需求，不僅要提供好的服務，更要提供貼心的服務，「服務沒有最好，只有更好」，惟有發揮服務與創新的精神，方能在

有限資源下創造最大效用，本處秉持勞保局「服務、便民、效率、創新」之理念，以便民服務、效率服務、創新服務為職志，並以「經費極小化，效用極大化」為主軸，戮力提供民眾全方位便捷服務，期全面提昇服務品質以符合並超越民意期待。

二、為民服務業務概況

本處主要係負責大台中地區的在地服務，轄區涵蓋台中市全區及台中縣大里市、太平市、霧峰鄉、大肚鄉、烏日鄉、龍井鄉等 6 個鄉市，轄區投保單位合計約 53,213 家，投保人數合計約 591,714 人，辦理勞保、就保、國保、農保及勞退等業務，依業務性質則區分為：櫃檯服務、電話中心服務、外勤訪查與宣導及行政綜合等業務，茲分述如下：

(一)櫃檯服務

本處建物 1、2 樓為民眾洽公服務區，1 樓服務大廳設置志工服務台及 5 個服務櫃檯，2 樓服務大廳則設置 7 個服務櫃檯，合計共 12 個服務櫃檯，為有效運用人力資源，目前每日開放 8 個服務櫃檯窗口辦理民眾洽公事宜，惟如遇洽公人潮尖峰時刻，則由外勤及電話中心同仁輪值支援，機動彈性增開服務櫃檯窗口因應。本處 97、98 年度櫃檯服務民眾人數統計概況：97 年度共服務 163,714 人次，平均每日服務 650 人次，98 年度共服務 249,633 人次，平均每日服務 991 人次。98 年度較 97 年度平均每日服務增加 341 人次(成長 52.46%)【請參閱附件 1】。

(二)電話中心服務

本處建物 3 樓設置電話中心，目前每日開放 9 條線路提供民眾來電諮詢服務，本處 97、98 年度民眾來電諮詢服務通數統計概況：97 年度來電諮詢共 225,641 通，平均每日 895 通，98 年度來電諮詢共 209,238 通，平均每日 830 通。另 97、98 年度勞委會電話測試共 6 次，本處平均 94 分【請參閱附件 2-1】；勞保局電話禮貌測試共 31 次，本處 26 次特優，5 次優等，測試成績表現優異【請參閱附件 2-2】。

(三)外勤訪查與宣導

1. 訪查業務：交查案件訪查係勞保局辦事處重要工作項目之一，訪查效率與品質，將直接影響勞保局業務單位案件審核之結果。為應辦事處外勤同仁案件訪查之需要，總局訂定「業務交查準則」，作為教育訓練及同仁訪查作業之依據，確實提昇訪查效率及品質。本處轄區為台中市全區及台中縣大里市等 6 鄉市，皆為工商貿易發達地區，因此，投保單位及勞工人數眾多，本處 97、98 年度交查案件統計概況：97 年度平均每月交查案件約為 423 件，平均每日約 20 件；98 年度平均每月交查案件約為 443 件，平均每日約 21 件【請參閱附件 3】。
2. 宣導業務：宣導業務係勞保局辦事處重要工作項目之一，宣導成效好壞，將直接影響勞保局推動政府法令政策或各項服務措施成果，為有效提升宣導成效，本處積極辦理多元化宣導活動，包括新投保單位講習會、業務研討會、校園深耕活動、廣播方式宣導、應邀授課宣導(包括公、私部門)及參加各式會議宣導等等。
3. 其他業務：結合勞工委員會所屬機關(如勞動檢查所、縣市政府勞工處及就業服務站等)，有效運用公、私部門資源，辦理重大工安主動關懷慰問服務、勞動檢查、歇業認定、工會財務檢查、參與勞資協調會議及駐點服務等業務。

(四)行政綜合業務

辦理本處行政綜合業務，包括公文收發、新聞剪報、總務採購、績效管控或評比、辦公室修繕維護、檔案管理、資訊作業、服務成果提報、活動規劃辦理及費用核銷、公務車輛管理、貴賓訪客接待、人事管理、預算編列及各式宣導文宣管控等業務。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一)服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

為因應勞保年金及國民年金開辦所湧入大批洽公民眾需求，並提供更快速、便捷服務品質，本處針對單一窗口服務流程進行改善，採取各項業務服務動線分流措施，除了由單一窗口櫃檯辦理全功能服務外，另設立快速服務櫃檯專責辦理快速收件及快速查詢列印等簡易業務，經由此項業務服務動線分流措施，有效疏解人潮、縮短洽公等候時間，並提高洽公民眾服務滿意度。

A. 流程改善前：1、2 樓服務大廳共設置 12 個單一窗口全功能服務櫃檯，為有效運用人力資源，平日維持 8 個櫃檯窗口全功能服務，如遇大量洽公人潮時，雖可視情形，彈性機動增開服務櫃檯窗口因應，惟因未採取業務服務動線分流措施，所有洽公民眾不論申辦何種業務，一律抽排號依序等候辦理，導致部分僅辦理查詢列印或送件申請等簡易業務民眾仍須花費相當時間現場等候，無法獲得更快速、便捷服務。

B. 流程改善後：本處 98 年 4 月起採取業務服務動線分流措施後，有效縮短民眾洽公現場等候時間，具體執行成效如下：

(A) 單一窗口全功能服務櫃檯：

2 樓服務大廳 6~12 號櫃檯設置 7 個單一窗口全功能服務櫃檯，除了快速收件或查詢列印直接於 1 樓快速服務櫃檯辦理外，其餘各項申辦業務一律抽排號依序等候辦理，全功能比例 100%，受理下列 6 大類 54 項勞保、就保、勞退及國保等相關業務：

a. 勞工保險（合計共 18 項業務）：

(a)承保業務：投保單位開戶加保事項、投保單位名稱、負責人及地址變更事項、投保單位歇業、解散及停業退保事項、加保、退保及資料變更事項、投保薪資調整事項、投保資料查詢事項。

(b)給付業務：申請各種現金給付事項、申請職災門診、住院醫療書單事項、申請核退自墊職災醫療費用事項、預防職業病健康檢查事項、各種現金給付查詢事項。

(c)保費業務：保險費查詢及補發繳款單事項、申請投保單位繳費證明事項、投保單位保險費核退事項。

b. 就業保險（合計共 14 項業務）：

(a)承保業務：投保單位開戶加保事項、投保單位名稱、負責人及地址變更事項、投保單位歇業、解散及停業退保事項、加保、退保及資料變更事項、投保薪資調整事項、投保資料查詢事項。

(b)給付業務：申請各種現金給付事項、各種現金給付查詢事項。

(c)保費業務：保險費查詢及補發繳款單事項、申請投保單位繳費證明事項、投保單位保險費核退事項。

c. 勞工退休金（合計共 11 項業務）：

(a)單位開戶、提繳、停止提繳、提繳工資調整、提繳率調整事項。

(b)提繳費查詢、補發繳款單事項。

(c)個人專戶、個人提繳異動資料查詢事項。

(d)勞工退休金請領、核發查詢事項。

d. 國民年金（合計共 7 項業務）：被保險人地址變更事項、申請各

種現金給付事項、投保資料查詢事項、各種現金給付查詢事項、保險費查詢、補發繳款單事項及申請國民年金繳費證明事項。

e. 職業災害勞工保護（合計共 2 項業務）：申請各種現金給付事項、各種現金給付查詢事項。

f. 積欠工資墊償（合計共 2 項業務）：申請工資墊償給付事項、工資墊償給付查詢事項。

(B)快速收件服務櫃檯：

1 樓服務大廳設置 2 號、3 號、4 號櫃檯等 3 個快速收件服務櫃檯窗口，免抽排號，民眾隨到隨辦，快速收件服務「最貼心」，有效疏解現場等候人潮。另 2 號、3 號、4 號櫃檯亦兼屬愛心服務櫃檯，提供身心障礙或行動不便民眾單一窗口全功能服務，免抽排號免等候，隨到隨辦「最感心」。

(C)快速查詢列印服務櫃檯：

1 樓服務大廳 5 號櫃檯設置快速查詢列印服務櫃檯窗口，免抽排號，民眾隨到隨即由志工人員迅速引導至 5 號櫃檯，並協助核對身分證件及填寫委託書等，快速查詢列印服務，有效疏解現場等候人潮。

1-2. 申辦案件流程簡化程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

A. 臨櫃服務案件：

臨櫃服務案件平均處理時間係依櫃檯服務案件數量及平均處理時間計算，民眾於現場諮詢及申辦案件平均時間 97 年為 5 分 11 秒，另 98 年為 5 分 31 秒，較 97 年略增 20 秒，依縮短處理時間比例計算式為 -6.43% 【(上年度平均處理時間 5 分 11 秒 - 本年度平均處理時間 5 分 31 秒) / 上年度平均處理時間 5 分 11 秒 * 100% = -6.43

】。經分析 98 年度平均處理時間略為增加原因為：97 年 10 月國民年金開辦暨 98 年元月勞保年金開辦後，洽公民眾對於國民年金如何加退保、如何計算及請領、是否繳納及有無罰責等相關疑義；以及對於勞保年金如何計算及請領、年金有何優點、年金與一次金如何選擇等相關疑義均大幅增加，為使洽公民眾確實瞭解上開疑義，98 年民眾現場諮詢說明時間較 97 年度明顯增加，導致 98 年度平均處理時間較 97 年度略為增加【請參閱附件 4】。

B. 非臨櫃服務案件：

(A) 交查案件數量：依交查案件數量及平均處理時間計算，民眾交查案件平均處理時間 97 年為 1.16 天，另 98 年為 1.14 天，較 97 年減少 0.02 天，依縮短處理時間比例計算式為 1.72% 【(上年度平均處理時間 1.16 - 本年度平均處理時間 1.14) / 上年度平均處理時間 1.16 * 100% = 1.72%】【請參閱附件 3】。

C. 勞保局網站首頁(網址為<http://www.bli.gov.tw>)左側「便民服務」專區設有多達 14 大項線上服務措施，提供投保單位或一般民眾線上申辦窗口，線上辦理包括：

(A) 加、退保、薪資調整等多項申報作業。

(B) 欠費、繳費、年資、現金給付等多項查詢作業。

(C) 繳費證明、醫療書單等多項申請作業。提供民眾在自宅或辦公場所即可透過勞保局線上申辦或查詢服務措施辦理相關作業，有效簡化案件申辦流程，並減少民眾往返勞保局路程時間及成本，平均有效縮短每位線上申辦民眾洽公(含往返路程)所需花費時間達 40 分鐘(以單程時間平均 20 分鐘計算)，另如以本處處理時間最長服務項目 30 分鐘為計算基礎，縮短民眾洽公所需花費時間縮短比例為 57.14% 【(70 - 30) / 70 * 100% = 57.14%】。

D. 開放電話預約申請服務（創新服務）：

為減少洽公民眾現場等候時間，於 98 年 11 月 30 日訂定「辦理電話預約申辦業務服務作業辦法」，提供民眾利用電話預約申辦查詢列印個人「勞保年資」或「勞工退休金個人專戶」紀錄，本處自 98 年 12 月 1 日起於電話中心受理民眾電話預約申辦業務服務，受理後即指派專責服務櫃檯查詢列印，並等候申辦民眾按時取件。98 年 12 月電話預約申請服務共計 1 人次，平均辦理時間為 1 分鐘，依處理時間縮短比例計算式為 66.66%【(開放前平均處理時間 3 分鐘－開放後平均處理時間 1 分鐘)／開放前平均處理時間 3 分鐘*100%=66.66%】。

E. 開放免下車服務（創新服務）：

為提供身心障礙、行動不便或 65 歲以上民眾更多元愛心服務，並減少現場等候時間，於 98 年 11 月 30 日訂定「辦理免下車服務作業辦法」，提供符合前開條件民眾電話預約申辦查詢列印「個人勞保明細」或「勞工退休金個人專戶資料」紀錄，本處自 98 年 12 月 1 日起於電話中心受理符合前開條件民眾電話預約申辦業務服務，受理後即指派專責服務櫃檯查詢列印，並由愛心志工或櫃檯服務人員於民眾到處(無須下車)時，主動招呼、洽詢並確認身份無誤後，交付所查詢列印資料。98 年 12 月免下車服務共計 2 人次，平均辦理時間為 1 分鐘，依處理時間縮短比例計算式為 66.66%【(開放前平均處理時間 3 分鐘－開放後平均處理時間 1 分鐘)／開放前平均處理時間 3 分鐘*100%=66.66%】。

1-3. 申辦案件書表減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

A. 勞保、勞退及健保表格貼心設計三合一共用：

勞保局承辦業務繁複，為有效簡化民眾填寫相關申請表件，有

關勞保加、退保、薪資調整及投保單位申請、資料變更之表格貼心設計為與勞工退休金、健保合併共用，民眾只需填報一種合併共用表格一式兩份一併送（寄）勞保局或健保局即可同時辦理勞保、勞退與健保相關申辦作業，有效簡化民眾填寫申請書表種類、數量及所須檢附書證謄本數量，並減少民眾奔波往返健保局及勞保局時間及成本，勞保局目前共計有 13 種申請書表採取三合一或二合一貼心共用設計，便利民眾索取使用。

B. 就保、勞退表格貼心設計二合一共用：

勞保局承辦業務繁複，為有效簡化民眾填寫相關申請表件，另將就保加、退保、薪資調整及投保單位申請、資料變更之表格貼心設計為與勞工退休金合併共用，民眾只需填報一種合併共用表格一式一份送（寄）勞保局，即可同時辦理就保、勞退相關申辦作業，有效簡化民眾填寫申請書表種類、數量及所須檢附書證謄本數量，勞保局目前共計有 6 種申請書表採取二合一貼心共用設計，便利民眾索取使用。

C. 勞保局網站首頁(網址為<http://www.bli.gov.tw>)左側「便民服務」專區設有多達 14 大項線上服務措施，提供投保單位或一般民眾線上申辦窗口，線上辦理包括

(A)加、退保、薪資調整等多項申報作業。

(B)欠費、繳費、年資、現金給付等多項查詢作業。

(C)繳費證明、醫療書單等多項申請作業。民眾透過本項線上申辦或查詢服務措施辦理相關作業，完全無須再另外檢附任何書面申請表件、證明書及證件等相關文件，有效減少民眾申辦案件書表數量，98 年度民眾利用「便民服務」專區線上申辦或查詢相關案件共計 17,592,868 次【請參閱附件 14】。

D. 為便捷民眾查詢列印個人「投保年資」紀錄，經核對個人身分確認

無誤後，洽請民眾簽收後即可直接提供，無須再檢附任何申請書表及證件影本，98 年度共辦理 116,065 件。另為便捷民眾查詢個人提繳情形及列印個人「勞工退休金個人專戶」紀錄等，則僅須填寫申請書表，經核對個人身分確認無誤後，洽請民眾簽收後即可直接提供，無須再檢附任何證件影本，98 年度共辦理 13,130 件。

E. 主動提供「應備表件告知單」(創新服務)：以往臨櫃服務屢見民眾因疏漏未帶齊表單、證明或證件等應備表件而須多次往返情形，為避免並改善民眾來回補件情形，經研議後，本處選擇數種民眾最常辦理洽公業務，設計簡單易懂「應備表件告知單」，自 98 年 11 月起由各服務櫃檯窗口受理各項申請案件，經初步審查有補件或退件之必要時，或受理洽公民眾諮詢相關業務申辦手續時，主動提供「應備表件告知單」，並詳細告知應備表件，有效減少洽公民眾補件或退件次數【請參閱附件 5】。

F. 各服務櫃檯窗口受理洽公民眾各項申請案件，利用國民身分證、戶口名簿等替代戶籍謄本使用，以及連結戶役政應用系統查詢後即無須再檢附戶籍謄本案件，98 年度共減量達 128,002 件，平均每季減量達 3 萬 2 千件。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

透過使用跨機關電子閘門辦理各項認證，可減少申請人向不同機關申請所需附繳書證之困擾與不便，具體執行成效如下：

A. 使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式：(本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 51,036－上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 44,016)／上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數 44,016*100%=15.94%

- B. 勞保局透過使用跨機關電子閘門認證辦理業務包括：戶役政閘門及工商電子閘門等共二項，其中戶役政閘門 97 年度查詢共 27,136 件，98 年度查詢共 35,873 件；另工商電子閘門 97 年度查詢共 16,880 件，98 年度查詢共 15,163 件。
- C. 勞保局另設有電子閘門供局外單位（包括司法院、退輔會、勞委會、健保局、職訓局、職訓局中辦、台北市社會局、台北市勞工局、台北縣勞工局、高雄縣社會局等）查詢勞保資料，其中 97 年度查詢共 3,873,757 件，98 年度查詢共 6,488,116 件，98 年度較 97 年度成長 67.49%【 $(6,488,116 - 3,873,757) / 3,873,757 * 100\% = 67.49\%$ 】。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

有鑑於社會大眾對於勞保局各項業務申辦流程及方式有深入瞭解需求，進而能夠立即有效辦理各項業務服務，分別於全球資訊網站及服務場所公布機關基本資料、各項申辦業務簡介、服務項目、應備書件及處理時間等相關資訊，提供民眾查詢或下載使用，同時除了要求各項服務資訊透明化及多元化外，並注重公開資訊的正確性及公信力：

A. 全球資訊網站公布：

全球資訊網站公告勞保局各項申辦業務簡介、應備書件、標準處理程序、書表撰寫範例、相關法律規定及承辦單位查詢電話等，並公告本處各項業務服務項目、應備書件、處理時間及免費服務等相關資訊，主動告知民眾各項申辦業務辦理程序及注意事項，另亦建置「常見問題 (FAQ) 集」，提供常見問題及解答，便利民眾參考使用（網址為 <http://www.bli.gov.tw>）。

B. 服務場所公布：

本處 1 樓服務大廳公布各項業務服務項目、應備書件、處理時間及免費服務等資訊，俾使洽公民眾有所依循；另為便利民眾撰寫申請書表，除於服務大廳提供各式申請書表外，並提供書表撰寫範例，如尚有困難，志工於現場可即時服務。

C. 本處 1、2 樓服務大廳分派有多名志工及服務人員現場服務，於民眾洽公時即刻主動招呼及告知處理流程，並協助及引導辦理相關申辦作業。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

為配合政府資訊公開，及協助民眾對於申辦案件進度查詢及掌握，提供多元化案件查詢管道，便利民眾使用【請參閱附件 6】：

A. 現場(臨櫃)查詢：

本人攜帶證件於單一窗口服務櫃檯均可即刻查詢個人勞保、就保、農保及國保等相關投保情形、勞退相關提繳情形，以及各種給付案件進度情形等資料。

B. 電話查詢：

(A)可以電話撥打語音查詢付費電話(412-1111 轉 123#或 412-6666 轉 123#)，輸入身分證號碼及服務單位保險證號，可即刻查詢目前是否加保中及投保年資。

(B)本人可以電話撥打勞保局總局或本處電話中心即刻查詢個人勞保、就保、農保及國保等投保簡易情形、勞退提繳簡易情形，以及各種給付案件進度簡易情形等資料。

C. 網路查詢：

勞保局網站首頁設有投保單位或一般民眾線上申辦窗口，為保障個人資料安全，透過單位憑證及自然人憑證認證並確認身分無誤後，分別提供投保單位或一般民眾即刻查詢相關投保情形、提繳情

形及保險給付情形等，便利投保單位或一般民眾利用網路查詢相關案件進度。

D. 書面查詢：

本人可以書面敘明具體事由並檢附相關證明文件郵寄勞保局總局或本處查詢個人勞保、就保、農保及國保等投保情形、勞退提繳情形，以及各種給付案件進度情形等資料，本處收到書面查詢案件時，即刻由專人辦理後續查詢及函復事宜。

E. 以勞動保障卡透過自動櫃員機（ATM）查詢：

本人可持土地銀行、玉山銀行、台北富邦銀行或台新銀行等 4 家銀行所核發勞動保障卡於各發卡銀行自動櫃員機即刻查詢列印個人勞保投保資料及勞退提繳資料。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

A. 主動通知受理情形：

(A) 臨櫃申辦：

本處服務櫃檯現場受理各項加、退保、提、停繳或各種現金給付申請等案件收件時，除了櫃檯服務人員均主動告知洽公民眾有關確認收件訊息外，並可視洽公民眾需求免費提供所申辦案件之存查文件，便利洽公民眾後續存查使用。

(B) 網路申辦：

投保單位或一般民眾利用本局網路申辦作業辦理各項加、退保、提、停繳、薪資調整等作業執行申報並確定送出時，除了畫面會即刻收到網站回傳「收件通知」，及顯示「申報接受」訊息外，並可將所申辦作業列印成書面存查或下載檔案存檔，便利投保單位或一般民眾後續存查使用。

(C)簡訊通知：

自 99 年 1 月起，對於勞保年金申請書有載明手機號碼者，勞保局將以手機簡訊通知申請書已經收到，且日後亦會以書函方式通知核定結果，讓勞工朋友無須再費心查詢給付進度。

B. 主動通知辦理情形：

- (A)加、調、退保及基本資料變更等案件：申請書表經受理並審核無誤後，於當月繳款單主動顯示提供各項異動明細資料。
- (B)各種給付案件：申請書表經受理並核可後，約 10 個工作天逕匯入申請人本人金融帳戶，並主動以核定書函通知申請人。
- (C)各項申請書表受理後，如發現有漏填或缺件時，勞保局皆會主動以電話或公文書函通知期限內補件。

(二)機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

1-1-1. 機關洽公環境滿意度

本處除了致力提供舒適、便捷洽公環境外，並以民眾同理心檢視各項標示牌、指引牌、民眾洽公等候區、公告欄、業務服務動線規劃、無障礙設施與相關設備等現場環境設施，另為確實瞭解民眾對於本處整體洽公環境滿意度，針對 98 年度洽公民眾主動填寫本處「為民服務」反映意見卡進行彙整及分析，其中有關「環境設施」項目，98 年度(共 37 份)民眾評比為「很好」及「好」達 83.8%，具體執行成效如下：

A. 全面整修辦公廳舍，打造洽公環境舒適便捷

(A)96 年度：整修 1、2 樓服務大廳及服務櫃檯為主。

- a. 1、2 樓服務櫃檯、大廳天花板裝修(含燈具)及牆面油漆粉刷。
- b. 整修 2~4 樓窗簾、隔間及廁所洗手台等。

(B)97 年度：整修全棟大樓辦公廳舍為主，包括整修 2~5 樓廁所隔

間等共 7 項。

(C)98 年度：加強整修樓梯、無障礙安全設施為主，包括增置樓梯警示帶、防護緣、不鏽鋼雙側扶手欄杆等共 8 項。

B. 每日清潔打掃，維持洽公環境舒適整潔

(A)辦公室內外環境由本處委外清潔人員每日負責清潔打掃及維護，並定期檢查，維持洽公環境舒適整潔。

(B)洗手間光線明亮，地板、洗手台保持乾淨，並放置衛生紙及洗手乳，由專人每日定時清理，另擺放綠色盆栽及張貼溫馨小語，提供洽公民眾舒適整潔的使用環境。

C. 美化、綠化洽公環境，營造優質洽公環境氛圍

(A)美化環境：1、2 樓服務大廳置放形象或業務宣導看板，張貼精美宣導海報，力求美化環境，並提供精美宣導文宣給民眾索取，以提升洽公環境滿意度。

(B)綠化環境：建物門口、1、2 樓服務大廳、各樓層洗手間、3 樓辦公室及 4 樓會議室分別擺放多盆大小、造型不一的綠色盆栽，綠化美化辦公環境。

D. 人性化洽公環境，有效提升服務品質

1、2 樓服務大廳設置民眾洽公等候休息區，設計為開放空間，現場備有舒適座椅、飲水機、影印機及多種書報雜誌等設施供民眾使用，另現場亦設置「多媒體液晶智慧叫號系統」，螢幕採取上下分割畫面，上方畫面撥放各項業務宣導影片，下方畫面則顯示服務櫃檯目前叫號號碼，使民眾在觀看影片時，不致錯過等候號碼；另 1 樓大廳現場並設置 3 部多媒體電腦供民眾上網使用。

E. 明確標示服務及指引，便於洽公民眾辨視瞭解

(A)設置各式標示指引：

1 樓服務大廳入口處及內部各處均設置各式標示指引，配合現場志工及服務人員主動引導及解說，使民眾更容易瞭解申辦程序及動線，有效縮短洽公等候時間。

(B)標示服務措施：

1 樓服務大廳以雙語清楚標示本處所提供各項服務業務、服務項目、應備書件、處理時間及免費服務等，投保單位或一般民眾如有需要可當場洽詢現場志工或櫃檯服務人員，提供更進一步的服務或協助。

(C)雙語標示櫃檯業務及服務人員：

以雙語清楚標示服務櫃檯之業務種類及服務人員姓名，配合現場志工及服務人員引導，使民眾更便捷找到受理申辦服務櫃檯，迅速獲得妥善服務。

F. 建置無障礙洽公環境空間

(A)1 樓服務大廳門前建置愛心鈴及無障礙坡道，並由大廳志工即時協助行動不便之民眾辦理洽公事宜。

(B)1 樓服務大廳備置愛心輪椅，並由志工即時協助需要之民眾使用。

(C)洗手間加裝愛心鈴，行動不便之民眾可即時獲得本處人員協助。

(D)1 樓服務大廳門前走道及各樓層樓梯出入口處皆設置無障礙道路之視障引導設施。

(E)各樓層樓梯皆增設雙側扶手、防護緣及防滑帶，增加安全性及便利性。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

本處各項設備均定期保養、維護及檢測，期使民眾雖洽公空間有限，但服務舒適、便捷無限：

A. 核心設備

(A)單一窗口全功能服務櫃檯：

2樓服務大廳設置7個單一窗口全功能服務櫃檯，整合本局各項業務服務，受理民眾有關本局業務各種疑義諮詢、各項案件申請、各項資訊查詢列印及各項年金試算等6大類54項服務，全方位服務民眾。

(B)快速收件服務櫃檯（兼屬愛心服務櫃檯）：

1樓服務大廳設置2號、3號、4號櫃檯等3個快速收件服務櫃檯，受理民眾各種申辦送件案件，免抽排號，民眾隨到隨辦，快速收件「最貼心」。另2號、3號、4號櫃檯亦兼屬愛心服務櫃檯，提供身心障礙或行動不便民眾單一窗口全功能服務，免抽排號免等候，隨到隨辦「最感心」。

(C)快速查詢列印服務櫃檯：

1樓服務大廳5號櫃檯設置快速查詢列印服務櫃檯，免抽排號，民眾隨到隨即由志工人員迅速引導至5號櫃檯，並協助核對身分證件及填寫委託書等，快速查詢列印服務「最便捷」。

(D)電話中心：

3樓設置電話中心(CALL CENTER)，並建置9條電話線路，由專職人員接受民眾來電諮詢疑義、查詢年資及索取各式書表等多項簡易即時的服務。

(E)會議室：

4樓設置會議室，備有簡報、多媒體液晶電視及桌椅等設備，約可容納100人，可作為本處召開會議、員工教育訓練及對外業務宣導場地，有效節省宣導場地經費開銷【補充說明：97暨98年度會議室共辦理96場宣導活動，包括1場國民年金說明會、63場勞保年金說明會、4場網路申辦說明會、8場業務研討會及20場新投保講習等，如以每場場地費8,000元計算，共節省768,000元】。

(F)開放式大型書表櫃及填寫範例：

1 樓服務大廳設置開放式大型書表櫃，並擺放各式空白申請書表及各式宣導文宣，由現場志工協助民眾索取使用，另於民眾填寫區桌上貼有填寫範例，便利民眾參考使用。

(H)洽公等候休息區：

1、2 樓服務大廳均設置洽公等候休息區，現場備有舒適座椅、飲水機、影印機及多種書報雜誌等設施供民眾使用。

(I)舒適整潔洗手間：

各樓層均設置洗手間，每天定時清潔打掃，提供舒適整潔如廁空間。

(J)無障礙設施：

為利身心障礙或行動不便民眾洽公，設置無障礙坡道、視障引導設施、愛心鈴及愛心輪椅等設施，各樓層樓梯並設置防滑帶、防護緣及雙側扶手等設施。

B. 一般設施

(A)設置志工服務台：

大門入口處設置志工服務台，提供簡易諮詢服務、各式空白申請書表及各式宣導文宣索取服務。

(B)設置民眾填寫區：

1、2 樓服務大廳均設置民眾書寫區，並備有書寫工具、印泥及老花眼鏡，另桌上貼有書寫範例，便利民眾參考使用。

(C)飲水機服務：

1、2 樓服務大廳均設置飲水機，並定期清潔維護與檢測水質，確保民眾飲用安全。

(D)公用電話：

門前走道設置一部公共電話，並提供兌換零錢服務，可供民眾使用。

(E)影印服務：

1 樓服務大廳設置有投幣式影印機，並由志工主動協助民眾影印及兌換零錢服務，98 年度影印服務共 519,646 張。

(F)上網服務：

1 樓服務大廳設置有 3 部多媒體電腦及 1 部印表機，提供上網服務及讀卡機，並由電腦公司定期維護保固，方便民眾使用。

(G)設置會客室及綜合諮詢室：

3 樓設置會客室及綜合諮詢室，提供舒適寧靜空間，以便民眾深入洽談相關業務。

(H)設置「多媒體液晶智慧叫號系統」：

1、2 樓服務大廳均設置「多媒體液晶智慧叫號系統」，由多媒體液晶電視結合智慧型叫號系統，螢幕採取上下分割畫面，上方畫面於上班時間撥放各項業務宣導影片，下方畫面則顯示目前櫃檯所服務號碼，使民眾在觀看影片時，不致錯過等候號碼。

(I)書報雜誌閱覽服務：

1、2 樓服務大廳洽公等候休息區設置有多種書報雜誌供民眾閱覽使用。

(J)設置意見箱：

大門入口處設置意見箱，提供民眾反映意見的溝通管道，並指定專人迅速處理民眾意見，加強與民眾進一步互動交流。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

為提供洽公民眾更友善、親和的服務，實施主動暨走動式服務、業務服務動線分流措施、值星官督導制度、中午服務不打烊、英客語服務、來電預約服務及免下車服務等多項貼心措施，同時成立優質志工服務團隊貼心主動服務，並聘請專家學者講授「為民服務與服務品質」課程，使本處同仁獲益良多，對於服務品質有更深刻之認識。

A. 實施主動暨走動式服務：

除了櫃檯服務人員外，服務大廳各處安排輪值人員各司其職，主動招呼及貼心服務，志工服務台分派 1 人協助領取書表及文宣、大門入口處分派 2 人負責引導迅速辦理、影印機處分派 1 人協助民眾影印書表、5 號快速查詢列印服務櫃檯前分派 1 人協助確認身份及查詢列印年資，另安排 2 人主動暨走動式協助民眾填寫表件及簡易諮詢等，並由值星官負責現場督導管理。

B. 業務服務動線分流措施：

1 樓服務大廳分別設置快速收件（兼屬愛心服務及客英語服務）及快速查詢列印等 5 個快速服務櫃台，民眾免抽排號，隨到隨辦，經統計，1 樓服務大廳每人次平均洽公服務時間有效縮短為 3 分鐘；2 樓服務大廳設置 7 個單一窗口全功能服務櫃檯，整合本局各項業務服務，受理民眾辦理有關本局業務各種疑義諮詢、各項案件申請、各項資訊查詢列印及各項年金試算等 6 大類 54 項服務，透過此項業務服務動線分流措施，同時提供快速服務及一次全方位服務，滿足民眾不同的洽公需求。

C. 設置值星官督導制度：

每日由業務純熟資深專員於服務大廳擔任值星官，視情況迅速排解各項疑難問題、機動調派人力支援協助服務、隨時注意民眾各項需求、以及洽公環境清潔維護等事宜。

D. 優質志工服務團隊：

本處目前共有 19 名志工，成立優質志工服務團隊，每日設置 8 個班次（每班 3 小時），每小時皆有 3 名志工值勤，提供更貼心及精緻之服務。98 年度志工每月平均服勤時數達 554 小時，累計服勤時數達 6,648 小時；另辦理志工講習共 12 場。

E. 英客語服務：

提供英語、客語專業服務人員，於外籍人士洽辦業務時，提供貼心服務，達到溝通無障礙，使其深切感受服務親切與熱忱。

F. 主動提供「轉介單」，協助民眾洽詢相關單位(創新服務)：

以往臨櫃服務屢有發生民眾洽詢勞資疑義或辦理失業給付等非屬本局業務，如僅告知所洽詢疑義或所申辦作業非屬本局業務範疇，容易造成民眾對政府機關之誤解。有鑑於此，本處貼心設計「轉介單」，將民眾最常見混淆之勞資爭議、失業給付及健保卡申辦等，列明應向縣市政府勞工處、就業服務站或健保局諮詢辦理，並附上地址、電話及簡易地圖【請參閱附件 7】，由各服務櫃檯窗口自 98 年 11 月 1 日起主動提供所需民眾，貼心協助民眾洽詢相關單位，98 年 11~12 月主動提供「轉介單」共 59 人次。

G. 電話預約申請服務(創新服務)：

為減少洽公民眾現場等候時間，本處自 98 年 12 月 1 日起於電話中心受理民眾電話預約申辦業務服務，受理後即指派專責服務櫃檯查詢列印，並等候申辦民眾按時取件。98 年 12 月電話預約申請服務共 1 人次。

H. 免下車服務(創新服務)：

為提供身心障礙、行動不便或 65 歲以上民眾更多元愛心服務，並減少現場等候時間，本處自 98 年 12 月 1 日起於電話中心受理符合前開條件民眾電話預約申辦業務免下車服務，受理後即指派專責服務櫃檯查詢列印，並由愛心志工或櫃檯服務人員於民眾到處(免下車)時，主動招呼、洽詢並確認身分無誤後，交付所查詢列印資料。98 年 12 月免下車服務共計 2 人次。

I. 為提升同仁服務技巧及應對方式，除了定期內部教育訓練外，98 年 8 月辦理員工訓練時，更安排外聘專家學者講授「為民服務與服務品質」課程，如希望森林上班族服務網網站總監李良達及對服務領域

有口碑之其他專家學者等 3 人，各專家學者對服務品質之定義及提昇，作深入淺出之說明，另立即以案例作探討，使本處同仁獲益良多，對於服務品質也有更深刻之認識。

J. 中午不打烊服務：

中午時間安排同仁輪休，並機動調整 1 樓服務大廳為 4 個單一窗口全功能服務櫃檯照常服務不打烊，滿足上班族等不同洽公時段需求的民眾。

K. 洽公服務禮儀滿意度調查：

(A) 每年委託聯合行銷研究股份有限公司及聯合報系民意調查中心辦理服務品質滿意度調查，本處櫃檯服務人員滿意度：97 年為 84%，98 年為 91.3%，櫃檯服務滿意度成長率達 8.69%【 $(91.3\% - 84\%) \div 84\% * 100\% = 8.69\%$ 】。

(B) 本處 98 年 7 月 27 日自行辦理「服務滿意度」出口調查，回收問卷數 330 份，有效問卷 326 份，其中「進門後是否有人招呼」評比為「是」為 96.9%；另「服務態度」評比為「非常親切」及「親切」為 94.8%【請參閱附件 8】。

(C) 本處委託台中市西區區公所 98 年 11 月 10 日辦理本處「服務滿意度」出口調查，回收問卷 20 份，其中「進門後是否有人招呼」評比為「是」為 95%；另「服務態度」評比為「非常親切」及「親切」為 95%【請參閱附件 9】。

(D) 針對民眾主動填寫「為民服務」反映意見卡進行彙整及分析，其中有關「服務態度」項目，98 年度共 37 份，民眾評比為「很好」及「好」為 100%(37 份)【請參閱附件 10】。

2-1-2 電話禮貌測試績效

為增進同仁接聽電話禮儀，並提昇服務品質滿意度，除了行政院勞工委員會訂有「推行電話服務禮貌實施計畫」，不定期測試所屬單位(本

處亦屬之)電話服務禮貌，勞保局亦訂定「加強為民服務電話測試作業要點」，由企劃室每月不定期、不定時測試各辦事處電話禮貌、接聽速度及答話內容等情形，另本處並製作電話禮貌用語小卡張貼電話上，隨時提醒同仁接聽電話時，務須保持親切態度應答服務，有關本處電話禮貌測試績效如下：

- A. 每年委託聯合行銷研究股份有限公司及聯合報系民意調查中心辦理服務品質滿意度調查，本處電話服務態度滿意度 97 年為 86.7%，98 年為 93.5%，電話服務滿意度成長率達 7.84%【 $(93.5\% - 86.7\%) / 86.7\% * 100\% = 7.84\%$ 】。
- B. 勞委會電話服務禮貌測試成績：97 年度共測試 4 次，平均分數 94.75 分，考列優等；98 年度共測試 2 次，平均分數 94.4 分，考列優等【請參閱附件 2-1】。
- C. 勞保局電話服務禮貌測試成績：97 年度共測試 12 次，「電話禮貌」評比為「特優」為 100%(12 次)；98 年度共測試 19 次，「電話禮貌」評比為「特優」及「優等」為 100%(19 次)，測試結果顯示本處「電話禮貌」績效持續績優【請參閱附件 2-2】。
- D. 針對民眾主動填寫「為民服務」反映意見卡進行彙整及分析，其中有關「電話禮貌」項目，97 年度(共 24 份)民眾評比為「很好」及「好」為 95.9%(23 份)；98 年度(共 37 份)，民眾評比為「很好」及「好」為 89.2%(33 份)【補充說明：有 4 份未表示意見，請參閱附件 10】。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

為加強同仁專業知識及提升回應民眾疑義正確性，積極辦理員工教育訓練，提供最新法令、函釋規定及宣導文宣手冊，並蒐集民眾常見問題後，製作各項業務常見問答集，提供同仁參閱使用，另並不定期召開會議經驗交流及心得分享，相關具體作法如下：

A. 辦理員工教育訓練：

解說最新法令、函釋規定、案例解析及提供宣導文宣手冊等，以提升服務人員回應品質及案件處理流程，98 年度本處共辦理 27 場員工教育訓練。

B. 製作各項業務常見問答集：

蒐集民眾常見問題後，製作各項業務常見問答集(包括勞保年金 Q&A、就保修法 Q&A、勞工退休金 FAQ、國保宣導 Q&A 及電話 Q&A 等)，並將電子檔案建置於本局內部網路，使同仁容易尋找、參閱及使用，且可依問答集內容詳盡答覆民眾，避免疏漏或錯誤。

C. 不定期召開會議：

不定期召開內部會議，使同仁互相討論服務應答技巧及案件訪查技巧等，彼此經驗交流及心得分享，有效提升為民服務品質及案件訪查品質，本處 98 年度共召開 20 次內部會議。

D. 主動提供「應備表件告知單」(創新服務)：

以往臨櫃服務屢見民眾因疏漏未帶齊表單、證明或證件等應備表件而須多次往返情形，為避免並改善民眾來回補件情形，經研議後，選擇數種民眾最常辦理洽公業務，設計簡單易懂「應備表件告知單」，自 98 年 11 月起由各服務櫃檯窗口受理各項申請案件，經初步審查有補件或退件之必要時，或受理洽公民眾諮詢相關業務申辦手續時，主動提供「應備表件告知單」，並詳細告知應備表件，有效減少洽公民眾補件或退件次數【請參閱附件 5】。

E. 服務人員回應問題正確率成效

(A)設有 Call Center 機關：

【(機關人員回答正確題數 24/測試題數 25) + (Call Center 人員回答正確題數 23/測試題數 25)】/2 * 100% = 94%

(B)勞保局企劃室每月不定期、不定時測試，本處受測電話答話內容

情形，97 年度共測試 12 次，「答話內容」評比為「特優」為 91.67 % (11 次)；98 年度共測試 19 次，「答話內容」評比為「特優」為 100% (19 次)【請參閱附件 2-2】。

(C)本處 98 年 7 月 27 日自行辦理出口滿意度調查，回收問卷數 330 份，有效問卷 326 份，其中「專業度」評比為「非常專業」及「專業」為 95.4%【請參閱附件 8】。

(D)本處委託台中市西區區公所 98 年 11 月 10 日辦理本處「服務滿意度」出口調查，回收問卷 20 份，其中「專業度」評比為「非常專業」及「專業」為 90.0%【請參閱附件 9】。

(E)針對民眾主動填寫「為民服務」反映意見卡進行彙整及分析，其中有「解答能力」部分，97 年度(共 24 份)民眾評比為「很好」及「好」為 100%(24 份)；98 年度(共 37 份)，民眾評比為「很好」及「好」為 100%(37 份)【請參閱附件 10】。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

秉持「服務業」持續追求提升服務品質精神，結合數位科技、電腦網路及多媒體行銷，將勞保局相關施政宣導及服務措施透過電子、宣導活動等多元化管道傳送給社會大眾，以有效多元宣導勞保局業務。

A. 施政宣導內容：包括(A)最新消息、公開資訊及活動訊息、(B)最新法令規定及各項業務法令規定、(C)最新便民服務措施及現行各項便民服務措施、(D)各項承辦業務、(E)各項服務項目、服務時間及作業流程等。

B. 施政宣導管道或活動：

(A)電子宣導：

a. 全球資訊網：

勞保局網站提供最完整、詳實勞政相關資訊，並於「頭條新聞」及「最新消息」專區隨時更新最新宣導訊息，期透過無遠弗屆的網路，多元宣導勞保局各項業務及服務，98 年度勞保局網頁瀏覽人次達 54,388,782 人。

b. 勞保局電子報：

每月發行一期，電子報內容即時通知最新公開資訊或活動訊息及宣導最新法令函釋規定或服務措施等，以電子郵件方式寄送至訂閱民眾電子信箱，提供訂閱民眾直接電子郵件閱覽，98 年度民眾訂閱勞保局電子報人數達 3,082 人。

c. 電視宣導：

拍製精緻宣導短片，並委託電視台特定期間每日定時播放宣導，共有「育嬰津貼短片」等 7 則宣導短片。

d. 廣播宣導：

接受電台邀請以電話連線 Call in 方式進行訪談，並透過廣播宣導勞保局各項業務及最新政策，聽眾反應熱烈；另亦與電台合作，特定期間委託廣播電台每日定時播放宣導短劇，共有「按時繳交國民年金保費」等 30 則宣導短劇，並區分國、台語版本，本處配合宣導之廣播電台為台中地區各大型電台，包括警察廣播、台中廣播、大千廣播、青山廣播、全國廣播等電台。本處 98 年度積極接洽廣播電台，透過廣播方式宣導共 65 場，宣導內容包括勞保年金、國民年金、職業災害及工讀生加保等等。

e. 多媒體液晶櫥窗：

本處 1、2 樓服務大廳均設置「多媒體液晶智慧叫號系統」，螢幕採取上下分割畫面，上方畫面撥放各項業務宣導影片，下方畫面則顯示服務櫃檯目前叫號號碼，使民眾在等候申辦案件

同時，可透過電視宣導影片播放之生動活潑，更簡便瞭解本局相關業務。

f. 電子字幕(LED)宣導（創新宣導）：

為多元化業務宣導管道，本處自 98 年 11 月 30 日起至 12 月 4 日止，透過行政院新聞局所屬台中地方新聞處、鐵路局台中站及國光公司台中站等 3 個地點之電子字幕(LED)機撥放宣導『到職當日申報加勞保，投保薪資覈實申報，才能確保勞保及就保給付權益，請主動查詢投保資料。勞保局關心您！』及『有工作保勞保，沒工作保國保。保障不中斷，全民都有保。勞保局關心您！』等兩則宣導訊息，採取每天 24 小時，每小時撥放 3 次方式宣導【請參閱附件 11】。

(B)一般(非電子)宣導活動

a. 業務研討會：

勞保局 98 年度各縣市共辦理 80 場次，其中本處辦理 8 場，共計 1,185 人參加，由各業務處室派員講授最新相關法令規定，本項宣導活動完全免費，投保單位及民眾積極參與，研討會除加強宣導勞保局各項業務，會後並回收問卷調查，進行分析、檢討及改進。

b. 新投保單位講習會：

勞保局 98 年度各縣市共辦理 98 場次，其中本處辦理 10 場，共計 313 人參加，由本處指派業務純熟專員講授勞工保險、就業保險、勞工退休金新制等相關法令及辦理手續，本項宣導活動完全免費，新投保單位及或民眾參與踴躍，講習會輔導新投保單位或單位新承辦人對本局相關業務之認識，會後並回收問卷調查，進行分析、檢討及改進。

c. 校園深耕活動：

為確保職場新鮮人能及早瞭解勞動保障相關資訊，以保障就業職場權益，勞保局開始深入校園，辦理勞動保障宣導會，即校園「深耕計畫」，由各辦事處指派業務純熟專員依學校規劃之場合及時間，以電腦簡報方式解說宣導，勞保局 98 年度各縣市共辦理 91 場次，其中本處共辦理 13 場深耕活動宣導會，共計 770 人參加，藉由本項活動完全免費，吸引大專院校及職場新鮮人積極參與，並使勞保及勞動觀念從校園紮根，宣導會後並回收問卷調查，進行分析、檢討及改進。

d. 應邀授課宣導：

本處 98 年度參與政府機關及民間團體會議或授課宣導共 127 場，由本處指派業務純熟專員講授勞工保險、就業保險、國民年金及勞工退休金新制等相關法令，加強宣導勞保局各項業務。

e. 「主動出擊」洽詢授課需求，宣導業務深入單位：

主動出擊洽詢授課需求，宣導業務深入單位，本處 98 年 7 月底「主動出擊」寄發通知單聯繫大型投保單位，可於單位辦理勞工教育講習時，完全免費派員講授勞保年金、國民年金及勞工退休金等課程，反應熱烈。截至 98 年 12 月底止有 17 家投保單位來電詢問（總計寄發 80 家投保單位），已完成 9 家講授宣導活動，共計 591 人參加。

f. 製作業務專輯、作業手冊、摺頁文宣及宣導短片：

製作淺顯易懂各式業務「快易通」，免費分送各基層工會及投保單位，另將廣告短片及廣播短劇設置於網站，提供民眾自行下載瀏覽，另製作大型精美業務海報提供予各醫療院所、基層工會張貼。

C. 跨機關合作宣導：

(A) 「整合政府服務功能」—結合勞委會所屬機關，有效運用公部門資源，建立完善之服務網：

a. 結合職訓中心暨就服中心資源，除了提供勞保局業務宣導文宣資料作為職訓中心參訓學員教材外，並派員講授宣導勞保局相關業務，98 年度派員授課共 28 場次，參與學員人次逾 4,220 人。

b. 參加就服中心雇主說明會或就業博覽會擺設諮詢攤位：

擺設攤位提供相關業務諮詢服務，以及申請書表、宣導文宣索取服務等，98 年度參加就業博覽會共 2 次。另分別參加嶺東大學就業博覽會及行政院消費者保護委員會「2009 消費心主張」活動，擺設諮詢攤位各 1 次，宣導國、勞保等相關業務。

c. 台中就業服務站駐點服務：

本處自 98 年 6 月 15 日起每周一、二下午 14:00~15:30 派員於台中就服站駐點，提供相關業務諮詢服務，及申請書表、宣導文宣索取服務等。98 年度台中就業服務站駐點服務人次共 201 人。

d. 台中市政府勞工處駐點服務：

本處每週二、四上午 9:30~11:30 派員於台中市政府勞工處駐點，提供相關業務諮詢服務，及申請書表、宣導文宣索取服務等。98 年度台中市政府勞工處駐點服務人次共 133 人。

(B) 「勞政合作」宣導—結合台中市政府勞工處等勞政單位，主動參與轄區內各式會議暨活動，加強宣導勞保業務：

a. 本處平日與台中市政府勞工處、職訓中心、就服中心等勞政單位，保持良好溝通聯繫管道，互通有無，並主動參與轄區內各式會議暨活動，於會議上宣導各項業務暨參加綜合座談。98 年度參加轄區內會議共 45 次，受邀授課共 127 場，宣導人次逾 18,000 人。

- b. 98 年度配合台中市政府勞工處辦理員工教育訓練，規劃勞保相關系列課程，並派員講授宣導 6 次。勞工處同仁熟稔勞保相關業務，可謂英雄有「用武」之地。
- c. 協助台中市政府社會處、行政處、民政處辦理國民年金宣導課程，協助各公所承辦人員、原住民促進就業方案人員培訓種子學員，成效頗佳。98 年度共辦理 4 場，共 495 人次參加。

(C) 連結在地公所，積極參與里鄰長聯繫會報，深入里民社區宣導：

- a. 配合台中市政府勞工處推動「里長就業讚活動」，設計並製作「國、勞保便利包」120 份，內置有勞保業務專輯、勞工退休金專輯、國民年金說明手冊、職災快易通、勞保三合一條例、國民年金法規等宣導手冊，由台中市政府專車分送各里長辦公室，提供民眾閱覽，民眾如有需要，亦可就近至里辦公室索取。
- b. 積極參與里鄰長聯繫會報，洽請里鄰長及村里幹事協助宣導國民年金業務，深入里民社區服務。98 年度參與里鄰長聯繫會報共 2 次。
- c. 結合在地公所資源，提供國民年金宣導短片於公所及社區里民大會播放。

(D) 連結在地醫療院所，提供駐點、講習宣導及宣導文宣服務：

- a. 本處 98 年度每週派員分別於澄清醫院中港分院、林新醫院、台中榮民總醫院、中山醫院大慶分院、中山醫院附設復建醫院、仁愛醫院大里分院等 6 家中大型醫院駐點，提供相關業務諮詢服務，及申請書表、宣導文宣索取服務等，就近提供就醫民眾諮詢服務，讓勞保黃牛在各大醫院無生存空間。98 年度醫院駐點服務人次共 1,222 人。
- b. 本處除於各大型醫院辦理駐點提供諮詢服務外，亦積極配合各醫院辦理志工講習宣導，98 年度共辦理 12 場，參與志工人次

共 965 人。

- c. 提供大型精美宣導海報予醫院張貼，提醒民眾申請給付手續簡便，小心黃牛詐騙。

(三)顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

為確實瞭解洽公民眾對本處環境設施、服務人員服務態度、電話禮貌、專業性、辦理效率、解答能力及服務滿意度之觀感，本處透過多元化滿意度調查管道，並依據各項調查結果進行分析及檢討：

A. 洽公民眾滿意度調查分析

(A)每年委託聯合行銷研究股份有限公司及聯合報系民意調查中心辦理服務品質滿意度調查：包括櫃檯服務人員滿意度及電話服務態度滿意度等 2 項，其中本處 98 年度櫃檯服務人員滿意度為 91.3 %；本處 98 年度電話服務態度滿意度為 93.5 %。

(B)98 年度另再委託全國公信力民意調查股份有限公司辦理廉正問卷調查顯示：本處人員 98 年度服務滿意度為 90.9 %。

(C)本處 98 年度自行辦理「服務滿意度」出口調查：回收問卷數 330 份，有效問卷 326 份，調查項目包括：1. 請問您是來辦理什麼事情？2. 是辦理自己還是別人的事情？3. 進門後是否有同仁（含志工）主動接待或招呼？4. 請問您等待多少時間，櫃台人員才為您服務？5. 您認為這樣的等待時間是長或短？6. 請問是幾號櫃台的服務人員為您服務，您認為他（她）的服務態度是否親切？7. 您認為櫃台人員是否專業？8. 您的問題是否獲得滿意答覆？9. 您在洽公過程中最在意哪個部分？10. 如果以 10 分為滿分，您會為我

們這次的服務打幾分(0~10分)? ; 針對其中「10. 如果以10分為滿分, 您會為我們這次的服務打幾分(0~10分)?」進行分析(以本題有作答問卷共計295份作為基礎計算)顯示: 本處98年度服務滿意度平均為9.32分(滿分為10分)【請參閱附件8】。

(D)本處98年度委託台中市西區區公所辦理本處「服務滿意度」出口調查: 回收問卷20份, 調查項目與本處自行辦理「服務滿意度」出口調查相同; 針對其中「10. 如果以10分為滿分, 您會為我們這次的服務打幾分(0~10分)?」進行分析(以本題有作答問卷共計20份作為基礎計算)顯示: 本處98年度服務滿意度平均為9.4分(滿分為10分)【請參閱附件9】。

(E)「電子化滿意度調查」系統【全國公務機關首創】:

a. 本系統係本處98年9月30日於勞保局98年度創新提案計畫提出, 經勞保局列為重點業務創新服務項目, 並自98年11月13日起, 本處各服務櫃檯設置「電子化滿意度調查系統」優先開始試辦, 即由洽公民眾於各項櫃檯服務完成後, 直接以簡單按鈕方式表達對當前服務之滿意情形, 包括「滿意」、「尚可」、「待加強」及「不滿意」等四種滿意程度, 並透過網路連線方式即時顯示於電子螢幕視窗, 本處人員即可透過此互動系統即時得知民眾對當前服務滿意情形, 並將電子化滿意度調查結果按日、按週及按月統計分析及製作相關報表, 作為後續改進服務品質之依據。

b. 截至98年12月30日止, 本處洽公民眾使用電子化滿意度調查系統總人數達2,587次, 民眾評比服務為「滿意」達99.29%(2,517次), 另評比為「不滿意」為0.62%(16次)【補充說明: 系統雖然顯示16次「不滿意」紀錄, 惟經查明該「不滿意」情形均係因電子化滿意度調查系統剛建置完成, 洽公民眾尚未熟

悉（或其小孩玩耍）即錯誤操作按鈕所致，皆非洽公民眾實際對服務情形感到不滿意而按鈕】【請參閱附件 12】。

B. 洽公民眾滿意度檢討

(A) 針對各項滿意度調查結果具體缺失或建議改進事項，召開會議研議具體改善作法或措施，並利用各種集會場合或內部訊息傳遞加強訓練及宣導，讓全體同仁瞭解檢討內容、積極檢討改進，爭取民眾滿意及認同。例如：國保年金及勞保年金剛開辦時，屢有洽公民眾直接向本處人員反映或填寫「為民服務」反映意見卡反映洽公場所擁擠吵雜情形乙節，經檢討及研議，本處自 98 年 4 月起採取「業務服務動線分流措施」，並配合現場志工或服務人員主動招呼及引導迅速辦理，已有效減少洽公民眾現場等候時間，並改善服務大廳擁擠吵雜情形。

(B) 針對民眾陳情、反映意見或建議改進事項，均立即交由專責人員即時處理，並儘速將處理情形回覆民眾，減少民眾不滿因子，有效提升整體服務滿意度。

(C) 「電子化滿意度調查系統」【全國公務機關首創】：

a. 訂定「電子化滿意度調查系統」作業辦法，當洽公民眾按鈕顯示服務情形為「不滿意」時，即由櫃檯主管即刻進行危機處理，並洽訪民眾瞭解相關服務情形及「不滿意」確實原因，並填寫「電子化滿意度調查民眾紀錄表」留存備查，另再洽詢櫃檯服務人員瞭解經過情形及確實原因，並填寫「電子化滿意度調查主管紀錄表」留存備查，本處再經由相關紀錄表交叉比對，釐清「不滿意」確實原因，按週、按月進行統計分析及製作相關報表，作為後續改進服務品質之重要依據。

b. 本系統具有即時統計功能，若同一櫃檯服務人員每天統計資料顯示「不滿意」情形達 5 次（含以上）時，即由櫃檯主管視情

形即時提醒同仁確實改善服務情形或適當調整工作內容；若同一櫃檯服務人員每週統計資料顯示「不滿意」情形達 15 次（含以上）時，除由櫃檯主管視情形提醒同仁確實改善服務情形或適當調整工作內容，另將同仁相關服務情形於本處員工教育訓練或召開會議時，作為改善服務品質案例宣導。

- c. 另依系統統計資料，針對每週服務評比「滿意」次數最多同仁，除了頒發獎狀及公告於佈告欄外，並另於本處員工教育訓練或召開會議時，由主任公開表揚，並與同仁心得分享及經驗交流。
- d. 本處於 99 年元月 22 日召開會議，由主任頒發獎狀，並公開表揚 98 年 12 月各週服務評比「滿意」次數最多同仁，並請渠等與其他同仁心得分享及經驗交流；另經查明 98 年 12 月份除了洽公民眾錯誤操作按鈕外，尚無洽公民眾對本處服務實際評比為「不滿意」的情形發生。

1-1-2. 服務滿意度成長率

A. 委託公正機構調查：每年委託聯合行銷研究股份有限公司及聯合報系民意調查中心辦理服務品質滿意度調查：

(A)櫃檯服務人員滿意度：97 年 84%，98 年 91.3%，服務滿意度成長率達 8.69% $[(91.3\% - 84\%) / 84\% * 100\% = 8.69\%]$ 。

(B)電話服務態度滿意度：97 年 86.7%，98 年 93.5%，服務滿意度成長率達 7.84% $[(93.5\% - 86.7\%) / 86.7\% * 100\% = 7.84\%]$ 。

B. 自行辦理「服務滿意度」出口調查：

針對調查問卷「10. 如果以 10 分為滿分，您會為我們這次的服務打幾分(0~10 分)?」進行彙整及分析如下：

(A)97 年服務滿意度平均 9.42 分（分別 97 年 4 月 16 日及 97 年 11 月 18 日調查，有效問券 19 份，以本題有作答問卷共計 19 份為基

礎計算)。

(B)98 年服務滿意度平均 9.32 分 (98 年 7 月 27、28、29 日調查，有效問卷 326 份，以本題有作答問卷共計 295 份為基礎計算)【請參閱附件 8】。

(C)服務滿意度成長率為 -1.06% 【 $(9.32-9.42)/9.42*100\%=-1.06\%$ 】，經分析 98 年度服務滿意度較 97 年度呈現微幅下滑可能原因為：97 年度問卷調查共僅 19 份，無法公正客觀顯示當年度服務滿意度真正情形，導致當年度滿意度分數有偏高情形，另為改善 97 年度問卷調查份數不足缺失，本處 98 年度特別將自行辦理「服務滿意度」問卷調查增加至 330 份，且依調查結果顯示：本處 98 年度服務滿意度平均達 9.32 分(滿分為 10 分)。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

2-1-1. 設有民眾意見處理機置

勞保局為瞭解民眾反映意見，積極並即時處理，提供洽公民眾於服務場所、透過書面、電話或電腦網路等多元管道反映意見，並訂有「民眾申訴處理作業須知」及「民眾抱怨處理程序」，另本處並訂有民眾抱怨處理原則等各種民眾意見處理機制及標準作業程序，以有效處理民眾各種意見，具體作法如下：

A. 現場申訴：

由服務櫃檯即時受理並處理，如本處無法處理，則即刻填報「民眾申訴處理單」，轉送總局業務承辦單位處理後回覆；本處 98 年度現場申訴案件共 3 件，均已即時處理，並填報「民眾申訴處理單」存查。

B. 電話申訴：

由電話中心主管專員即時受理並處理，如本處無法處理，則即

刻填報「民眾申訴處理單」，轉送總局業務承辦單位處理後回覆；本處 98 年度電話申訴案件共 4 件，均已即時處理，並填報「民眾申訴處理單」存查。

C. 書面申訴：

由服務櫃檯即時受理，並於處理後將辦理情形回報勞保局總局，並留存申訴案件處理過程專冊歸檔，且列為員工教育訓練教材；本處 98 年度並無書面申訴案件。

D. 民眾反映意見箱：

1 樓服務大廳大門入口處設置民眾反映意見箱，並將空白意見卡置放置意見箱旁邊，指派專責人員每日回收、彙整及分析，如遇有民眾反映意見或建議改進事項時，立即由專責人員即時處理，並將相關處理情形以電話回覆反映民眾；民眾 98 年度提出建議改進事項共 5 件，均已研議處理。

E. 電子意見信箱：

勞保局全球資訊網站設有電子意見信箱，並說明電子意見信箱處理流程，民眾如有反映意見或建議，可隨時上勞保局網站或電子郵件提出，由總局受理後分送各業務承辦單位處理，並依規定 3 天內回覆。本處 98 年度電子郵件申訴反映案件共 7 件，均已由專責人員即時處理，並於 3 天內回覆，且將電子郵件申訴案件專卷歸檔，作為員工訓練教材。

F. 政風電話或信箱：

勞保局政風室特別設置政風電話或信箱，提供民眾檢舉不法之多元管道。本處 98 年度政風電話申訴案件共 1 件，已即時處理，並將申訴案件專卷歸檔，作為員工訓練教材。

G. 對每件申訴案件均即時處理，事後並追蹤管理，以確保民眾申訴事

項已獲得妥善處理，並設立申訴案件專卷歸檔，作為改進服務品質參考。

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

A. 民眾意見處理滿意度成長率計算式：

(本年度意見及抱怨處理平均滿意度 100－上年度意見及抱怨處理平均滿意度 100) / 上年度意見及抱怨處理平均滿意度 100 * 100% = (100－100) / 100 * 100% = 0%

B. 本處 98 年度所有申訴案件均已即時圓滿處理，民眾意見及抱怨處理平均滿意度為 100 分，與 97 年度 100 分相同，98 年度民眾意見處理滿意度成長率為 0%。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

A. 勞保局全球資訊網站首頁建置「主動公開之政府資訊」專區
(<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=8SsXUWBqc74%3d>)

B. 主動公開相關資訊於網站(頁)比例:(已主動公開資訊項目數 11 / 應主動公開資訊項目總數 11) * 100% = 100%

C. 「主動公開之政府資訊」，公開項目為：

(A) 本局組織、職掌及聯絡資訊：包括勞保局組織架構、單位職掌、地址、電話、傳真、網址及電子信箱等應公開資訊。

(B) 法規及行政規則：包括勞保局整理相關法令規章、行政解釋、全國法規資料庫、行政院公報資訊網等應公開資訊。

- (C)業務計畫及業務統計：包括各年度業務計畫內容及各年度各種業務統計月報、年報、性別統計等應公開資訊。
- (D)研究報告：包括各年度委託研究計畫報告內容等應公開資訊。
- (E)預算及決算書：包括各年度預算及決算書內容等應公開資訊。
- (F)行政指導有關文書：本局並無此業務。
- (G)請願結果：包括請願案件及請願結果等應公開資訊，惟勞保局目前尚無相關請願案例。
- (H)採購契約：包括採購契約內容等，請參閱勞保局秘書室相關業務資料。
- (I)支付之補助：包括各年度支付之補助年度、月份、件數及金額等等應公開資訊。
- (J)出國報告：包括公務出國報告內容等應公開資訊。
- (K)基金運用：包括勞保基金、積欠工資墊償基金、國保基金投資運用、投資比率概況及經營績效等等應公開資訊。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

A. 公開服務措施：

勞保局網頁提供勞保局各項業務服務介紹、各業務承辦單位介紹及各項書表檔案下載等；另於網頁首頁右下方「各地辦事處」專區提供本處基本資料介紹、交通資訊、駐點服務地區、服務項目、應備書件、處理時間及所列服務項目均為免費等資訊（網址為<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=N8Zj1XcU%2f9c%3d>）。

B. 最新公開資訊或便民服務措施除了發布新聞稿外，並隨時登載於網站首頁「頭條新聞」及「最新消息」專區，在最顯著位置，提供民眾最新訊息。

C. 網站首頁右側版面設有「熱門瀏覽排行」，提供瀏覽次數最多之項目，引導對勞保業務不熟之民眾，可直接點閱下載次數最多之主題，

達到積極宣導之效果。

D. 設置「勞保年金、國民年金與勞工退休金」三大退休保障專區：

以生動活潑之 Flash 橫向頁籤方式呈現三大退休保障主題，並條列各主題介紹及 FAQ 問答，提供民眾更便利之閱覽環境。

E. 「常見問答集(FAQ)」：

於首頁及各項業務網頁項下建置「常見問答集(FAQ)」，依業務種類區分為 8 大類，共提供 823 則 FAQ 資訊供民眾常用問題查詢。

F. 提供出版品及文宣品下載：

勞保局網頁建置勞保局自行彙編之「98 年業務專輯」、「為民服務手冊」、「國民年金保險業務專輯」、「勞工退休金業務手冊(97 年 12 月)」、「統計年報」、「常見問答集FAQ-中英文對照(98 年 9 月)」等 8 件出版品及「勞保年金快易通-給付權益手冊」、「認識勞保年金 & 國民年金」、「職災權益快易通」等 4 件宣導文宣品，提供民眾下載使用。

G. 提供宣導短片下載：

勞保局網頁建置勞保年金、國民年金、勞動保障卡、勞保相關業務、就業保險法篇、廣播短劇及多媒體業務簡報等共 50 則宣導短片、短劇，提供民眾下載使用。

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

2-1-1. 資訊內容正確度

A. 研訂作業流程：

為提升全球資訊網服務品質，訂定「全球資訊網作業流程」，明確規範網頁資訊之更新流程，並由企劃室專責管理，以確保網站資訊正確性、完整性與時效性，另勞保局網站通過無障礙 AA 標章，並

獲得數位時代雜誌評選為 98 年度「政府網站 20 強」殊榮【請參閱附件 13】。

B. 自行檢測資訊內容是否正確：

總局各業務單位定期指派專人上網進行網頁內容檢測，檢視網站所提供資訊標題與內容正確性及完整性，如需更正或更新時，即由各業務單位立即提出需求，由企劃室人員會同委外廠商進行更正或更新，委外專業廠商應於勞保局交付資料起 24 小時內處理完畢，並回報企劃室再次確認無誤。

C. 專人專責維護管理：

網站網頁委外由專業廠商專人維護及管理，網頁更新及維護頻繁，積極維持網站最新正確資訊。勞保局目前全網站共有 2,981 筆（含中文網頁 2,174 筆，英文網頁 807 筆），網頁資訊內容皆正確無誤。

2-1-2. 資訊連結正確度

A. 自行檢測資訊連結是否正確：

總局各業務單位定期指派專人上網進行網頁連結檢測，檢視網站所提供資訊標題與內容一致性、各式書表下載檔案正確性，以及與其他機關超連結之有效性。

B. 專人專責維護管理：

網站網頁委外由專業廠商專人維護及管理，並由委外廠商每日以自行開發軟體測試網站連結功能與正確度，檢測結果資訊連結正確度為 100%。另委外廠商亦不定期使用 Freego 檢測軟體進行網站連結測試，檢測結果全部正常，連結正確度為 100%。

C. 本處 98 年度並不定時測試網頁資訊連結正確度共 15 次，每次隨機測試 10 個資訊連結項目，合計共 150 個，測試結果，資訊連結正確

度為 100%，其中 15 項資訊連結測試項目列舉如下：

(A)我的e政府：<http://www.gov.tw/>

(B)全民勞教e網：<http://cla.hilearning.hinet.net/>

(C)中央健康保險局：<http://www.nhi.gov.tw/>

(D)行政院勞工委員會：<http://www.cla.gov.tw/>

(E)全國就業e網：<http://www.ejob.gov.tw/>

(F)內政部國民年金監理會：

<http://www.moi.gov.tw/npsc/introduction.asp>

(G)勞委會職訓局：<http://www.evta.gov.tw/>

(H)新竹市政府勞工處：<http://dep-labor.hccg.gov.tw/>

(I)台南縣政府勞工處：<http://web1.tainan.gov.tw/lab/>

(J)交通服務e網通：<http://e-iot.iot.gov.tw/>

(K)行政院消費者保護委員會：<http://www.cpc.gov.tw/>

(L)法務部全民反貪資訊網：

<http://www.acp.moj.gov.tw/mp195.html>

(M)經濟部能源局-節能標章網站：

<http://www.energylabel.org.tw/index.asp>

(N)行政院勞委會中區勞動檢查所：<http://www.crl.io.gov.tw/>

(O)行政院公報資訊網：

<http://gazette.nat.gov.tw/egFront/index.jsp>

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度

3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

為提升網站檢索互動性與友善性，勞保局全球資訊網 98 年 7 月 13 日全新改版，新版網站採取 Web2.0 網頁設計模式，並依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及研考會函頒「行政機關電子資料

詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定，各項資訊皆以「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等架構詮釋，完成分類檢索，經統計，截至 98 年 12 月 31 日止，全網站共有 2,981 筆(含 2,174 筆中文版，807 筆英文版)網頁資訊，所有網頁資訊皆已完成主題分類、施政分類及服務分類三項分類檢索詮釋資料之建置，提供分類檢索比例達 100%。

3-1-2. 檢索服務便捷性

A. 全文檢索查詢功能：

只要將欲查詢關鍵字詞鍵入全文檢索輸入區，按下查詢，彈指之間即可查詢所需資料相關網頁，另外，亦提供全文檢索使用說明及使用範例，便利民眾使用檢索服務功能，98 年度民眾使用全文檢索查詢功能達 663,244 次。

B. 進階查詢功能：

全文檢索查詢功能項下，可進一步分類依「查詢業務範圍(如勞保、就保、勞退等)」或依查詢「資料類型(包括 A.全部 B.法規 C.行政解釋 D.FAQ E.書表及範例等)」等設定進階條件，以迅速、準確進行相關搜尋服務。另外，亦提供進階檢索使用說明及使用範例，便利民眾使用進階檢索服務功能，98 年度民眾使用進階查詢功能達 68,885 次。

C. 提供檢索服務，於檢索資訊過多時，以分頁方式檢索，並依相似程度、時間及主題等方式依序排列。

D. 每一筆檢索查詢結果下方均清楚列出政府電子化資訊分類檢索中【主題】、【施政】、【服務】的分類，以層級式、結構化、標準化的分類方式呈現，協助使用者面對上百萬筆的政府電子表單，可以依照平日的搜尋習慣，快速找到各政府機關的網站資訊，提升檢索效率。

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務項目擴增程度

1-1-1. 線上服務項目成長率

A. 線上服務項目數成長率計算式：

(本年度提供線上服務項目數 14－上年度提供線上服務項目數 10)
／上年度提供線上服務項目數 10 * 100% = 40.00%

B. 線上服務項目辦理情形：勞保局全球資訊網站首頁左側，設有「便民服務」專區，提供 14 大項線上申辦或查詢服務措施，較 97 年度 10 大項增加 4 大項，線上服務項目成長率為 40.00%【請參閱附件 14】：

(A) 線上服務：

本項目係 98 年 7 月新增服務項目，陸續提供民眾線上辦理勞保、勞退個人專戶及國保年資查詢、應繳保費查詢、通訊資料變更、老年給付金額試算及繳費證明線上列印等 16 項業務服務【網址為<https://edesk.bli.gov.tw/na/>】，98 年度民眾線上申辦及查詢總次數為 82,520 次。

(B) 網路申辦：

提供投保單位線上申報加、退保等作業、查詢保險給付資料等作業及申請單位繳費證明等 33 項業務服務【網址為：<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=8Hpsi7pQHV4%3d>】，97 年度使用網路申辦單位數合計為 298,333 個，98 年度合計為 372,810 個（單位數成長 24.96%），另 97 年度投保單位線上申報及查詢總次數為 11,198,714 件，98 年度為 12,006,905 次。

(C) 書表索取及範例下載：

提供線上下載勞保局各項業務相關申請書表及範例【網址為：<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=8Hpsi7pQHV4%3d>】，97

年度民眾瀏覽使用總次數為 1,072,728 次，98 年度為 1,278,952 次。

(D) 勞、就保保險費網路繳費：

提供民眾線上辦理「網路銀行」或「網路ATM」繳納保險費服務，並提供相關操作手冊下載服務【網址為：<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=u3C1jt4e9SE%3d>】，97 年度民眾瀏覽使用總次數為 56,744 次，98 年度為 105,841 次。

(E) 國民年金繳費證明：

本項目係 98 年 7 月新增服務項目，提供線上列印或郵寄申請國民年金繳費證明等服務，【網址為：<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=hPZ8dtWKqs8%3d>】，98 年度民眾線上申辦總次數為 6,037 次。

(F) 保險費/勞退金查詢及補單：

提供投保單位線上查詢列印勞、就保費用或勞工退保金提繳費用繳款單等服務【網址為：<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=LFZyGrSxiho%3d>】，97 年度民眾瀏覽使用總次數為 135,757 次，98 年度為 680,334 次。

(G) 個人保險費/給付金額介紹：

提供線上試算勞保、就保個人保險費金額、各種給付金額，及國民年金給付金額等服務【網址為：<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=Sx%2fjwqVybSM%3d>】，97 年度民眾瀏覽使用總次數為 381,709 次，98 年度為 667,023 次。

(H) 保險費分擔表、薪資分級表及勞退月提繳工資分級表：

提供線上下載保費分擔表、薪資分級表及提繳工資分級等服務【網址為：<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=2fJJ92KdPgW%3d>】，97 年度民眾瀏覽使用總次數為 1,321,652 次，98 年度為

1,195,191 次。

(I) 勞工退休金個人專戶查詢：

提供線上試算勞工退休金個人專戶累計金額服務【網址為：<http://web.cla.gov.tw/trial/>】，及線上下載網路查詢作業流程或相關操作手冊服務【網址為<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=9XzPRuIVo3Y%3d>】，97 年度民眾瀏覽使用總次數為 1,066,856 次，98 年度為 1,002,361 次。

(J) 為民服務業務：

提供線上下載勞保局為民服務相關計畫、作業流程及處理程序等服務【網址為：<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=G9JJkB02n0M%3d>】，97 年民眾下載總次數為 167,896 次，98 年度為 174,567 次。

(K) 深耕計畫：

本項目係 98 年 3 月新增服務項目，提供大專院校線上下載參與意願表及上課簡報等服務【網址為 <http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=YHQZL87Uqb0%3d>】，98 年度民眾瀏覽使用總次數為 12,238 次。

(L) 線上報名：本項係 98 年 4 月新增服務項目：

- a. 業務研討會：提供線上報名及下載相關上課講義等服務，【網址為 http://www.bli.gov.tw/bli_form/f1.aspx?a=D3vppYzluxM%3d】，98 年度民眾線上報名總人數為 5,111 人。
- b. 新投保單位勞保經辦人及新承辦人業務講習會：提供線上報名服務，【網址為 <http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=gwchjkOWACU%3d>】，98 年度民眾線上報名總人數為 1,626 人。

(M) 法令規章：提供線上下載勞保局業務相關法令規定及行政解釋等服務【網址為 <http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=Di1KviIVPFQ%3d>】，97

年度民眾瀏覽使用總次數為 50,682 次，98 年度為 153,241 次。

(N)FAQ：提供線上下載勞保局業務常見問題及答覆說明服務【網址為 <http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=E9fxJGxaNxU%3d>】，97 年度民眾瀏覽使用總次數為 214,951 次，98 年度為 220,921 次。

1-1-2. 線上服務推廣績效

為因應網路時代來臨，提供民眾更便捷、更多元的服務措施，推出多項網路申辦作業服務，並為了有效推廣網路服務應用，積極透過內部及外部推廣行銷活動，以提升民眾對於網路申辦服務認知及使用：

A. 對內教育訓練：

(A)舉辦員工教育訓練：

機關員工為第一線服務人員，每天與民眾面對面接觸，勞保局每年皆辦理員工教育訓練，並安排「網路申辦」相關課程，讓同仁更瞭解線上申辦作業流程及功能，期透過與民眾接觸機會，更有效推廣使用各項網路申辦服務措施。

(B)建置員工教育訓練教材：

將員工教育訓練上課講義、簡報及實際上課錄音檔案建置於內部網路平台，提供同仁隨時下載使用。

(C)轉知同仁相關網路申辦訊息：

利用內部網路平台以跑馬燈或發布訊息等方式，以及本處內部以電子郵件或書面訊息傳遞等方式，加強宣導各項網路申辦服務措施，務求本處全體同仁週知。

B. 對外宣導活動：

(A)舉行「勞保網路申辦說明會」：

每年於各縣市舉辦「勞保網路申辦說明會」，並提供說明會講義，推廣勞保網路申報暨投保資料查詢作業，以 e 化服務系統提供更穩定、順暢、便捷之作業環境，以及更符合使用者需求之功

能服務，98 年度各縣市共舉辦 20 場(台中市舉辦 4 場)，共計 1,875 人到場參加。

(B)網路線上宣導：

勞保局新增線上服務措施時，均將相關資訊建置在網站首頁「頭條新聞」及「最新消息」專區公布，「頭條新聞」以紅色標示，吸引民眾瀏覽並瞭解新增服務內容，另「最新消息」專區則放置最新消息 10 則，1 星期內發布的消息並加註「NEW」。例如：勞保局網站首頁「頭條新聞」97 年 12 月 31 日公布「網路自然人憑證試算勞工保險老年給付金額系統正式啟用，您想知道您的勞保老年給付可以領多少，上網一查便知！」訊息，該訊息截至 98 年 12 月 31 日止民眾瀏覽總次數達 22,919 次。

(C)臨櫃申辦宣導：

網站所提供各項線上便民服務措施，利用民眾臨櫃申辦服務時主動告知相關訊息及功能，並鼓勵民眾多加利用、使用。

(D)電話宣導：

網站所提供各項線上便民服務措施，利用民眾來電洽詢相關疑義或查詢年資時主動告知相關訊息及功能，並鼓勵民眾多加利用、使用。

1-2. 使用線上服務案件擴增程度

1-2-1. 線上服務件數成長率

A. 線上服務案件成長率計算式：

(本年度使用線上服務案件數 17,592,868－上年度使用線上服務案件數 15,667,689) / 上年度提供線上服務案件數 15,667,689 * 100 % = 12.29%

B. 計算依據：統計民眾使用勞保局網站首頁「便民服務」專區所提供 14 大項線上申辦或查詢服務案件數量作為計算基礎，97 年度民眾使用線上服務案件數共為 15,667,689 件，98 年度共為 17,592,868 件，

98 年線上服務案件成長率為 12.29%【請參閱附件 14】：

- (A)線上服務：本項目係 98 年 7 月新增服務項目，無法計算 98 年度線上服務案件成長率。
- (B)網路申辦：98 年度線上服務成長率為 7.22%
【 $(1,2006,905-11,198,714)/11,198,714*100\%=7.22\%$ 】。
- (C)書表索取及範例下載：98 年度線上服務案件成長率為 19.22%
【 $(1,278,952-1,072,728)/1,072,728*100\%=19.22\%$ 】。
- (D)勞、就保保險費網路繳費：98 年度線上服務案件成長率為 86.52%
【 $(105,841-56,744)/56,744*100\%=86.52\%$ 】。
- (E)國民年金繳費證明：本項目係 98 年 7 月新增服務項目，無法計算 98 年度線上服務案件成長率。
- (F)保險費/勞退金查詢及補單：98 年度線上服務案件成長率為 401.14%
【 $(680,334-135,757)/135,757*100\%=401.14\%$ 】。
- (G)個人保險費/給付金額介紹：98 年度線上服務案件成長率為 74.75%
【 $(667,023-381,709)/381,709*100\%=74.75\%$ 】。
- (H)保險費分擔表、薪資分級表及勞退月提繳工資分級表：
98 年度線上服務案件成長率為-9.75%
【 $(1,195,191-1,321,652)/1,321,652*100\%=-9.75\%$ 】。
- (I)勞工退休金個人專戶查詢：98 年度線上服務案件成長率為-6.05%
【 $(1,002,361-1,066,856)/1,066,856*100\%=-6.05\%$ 】。
- (J)為民服務業務：98 年度線上服務案件成長率為 3.97%
【 $(174,567-167,896)/167,896*100\%=3.97\%$ 】。
- (K)深耕計畫：本項目係 98 年 3 月新增服務項目，無法計算 98 年度線上服務案件成長率。
- (L)線上報名：本項目係 98 年 4 月新增服務項目：
a. 業務研討會：無法計算 98 年度線上服務案件成長率。
b. 新投保單位勞保經辦人及新承辦人業務講習會：無法計算 98 年

度線上服務案件成長率。

(M)法令規章：98 年度線上服務案件成長率為 202.36%

【 $(153,241-50,682)/50,682 * 100\% = 202.36\%$ 】。

(N)FAQ：98 年度線上服務案件成長率為 2.78%

【 $(220,921-214,951)/214,951 * 100\% = 2.78\%$ 】。

1-2-2. 電子表單簡化績效

A. 外部人員：

(A)網站電子表單共 195 項，便利民眾下載使用：

勞保局網頁「便民服務」專區之「書表索取及範例」服務項目，提供合計 195 項各類申請書表格式，及 188 項各類申請書表範例，除了提供 WORD 檔外，亦提供 pdf 檔，並依業務種類區分為勞工保險、勞工退休金等 10 大類別，方便民眾依類別進行瀏覽及尋找下載所需電子表單及範例。

(B)於「MyEGov」提供線上表單下載：

透過電子化政府入口網站「MyEGov」登載 103 種電子表單及連結 6 項線上申辦措施，便利民眾線上申辦或下載使用。

(C)勞保、勞退及健保表格貼心設計三合一共用：

為有效簡化相關申請書表，有關勞保加、退保、薪資調整及投保單位申請、資料變更之表格貼心設計為與勞工退休金、健保合併共用，民眾只需填報一種三合一共用表格一式兩份一併送(寄)勞保局或健保局，即可同時辦理勞保、勞退與健保相關申辦作業，有效簡化民眾填報申請書表種類，並減少民眾二地奔波往返勞保局與健保局時間及成本，目前共有 13 種申請書表採取貼心共用設計。

(D)就保、勞退表格貼心設計二合一共用：

為有效簡化相關申請表件，有關就保加、退保、薪資調整及

投保單位申請、資料變更之表格貼心設計為與勞工退休金合併共用，民眾只需填報一種二合一共用表格一式一份寄送勞保局，即可同時辦理就保、勞退相關申辦作業，有效簡化民眾填報申請書表種類及數量，目前共有 6 種申請書表採取貼心共用設計。

B. 內部職員：

內部人事差勤表單已全面改為電子表單，透過內部網路傳送差勤、請假資料，經由線上簽核即可完成相關手續作業。另相關資訊需求亦改以網路方式申請，經由電子表單直接提出需求，無需紙本傳送。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與程度及回應機制

A. 電子意見信箱：

網站首頁設置電子意見信箱，民眾透過電子信箱反映意見、陳情或提出建議事項均比照公文，由秘書室分辦各業務單位進行列管及處理，並於 3 日內儘速對民眾回覆說明【網址為 <http://www.bli.gov.tw/feedback.aspx?sys=feed>】。

B. 設計「焦點問答」區：

網站首頁針對重點業務或服務措施設計「焦點問答」，以活潑互動之方式引導民眾認識相關法令或進行網路問卷調查，例如本年度分別製作「您知道下列勞工何者可以參加就業保險嗎？」及「請問您過去到本局全球資訊網試算自己年資的次數？」等多則焦點問答【網址為 <http://www.bli.gov.tw/vote.aspx?sys=vot&type=new>】。

C. 勞保局電子報：

網站首頁右側版面可供民眾自由點選訂閱「勞保局電子報」，電

子報內容即通知最新消息或活動訊息、宣導最新法令規定或服務措施等，每月發行一期，以電子郵件方式寄送至民眾電子信箱，提供訂閱民眾直接電子郵件閱覽，98 年度民眾訂閱勞保局電子報人數達 3,082 人。

D. 「電子化滿意度調查系統」【全國公務機關首創】：

本處自 98 年 11 月 13 日起設置「電子化滿意度調查系統」，於 12 個櫃檯全面安裝電子化滿意度鍵盤，由洽公民眾於各項櫃檯服務完成後，直接以簡單按鈕方式表達對當前服務之滿意情形，包括「滿意」、「尚可」、「待加強」及「不滿意」等四種滿意程度，並透過網路連線方式即時顯示於電子螢幕視窗，本處人員即可透過此互動系統即時得知民眾對當前服務滿意情形。該系統並配備有「主管提醒燈鍵盤」及「管理電腦全時連線操作、數據統計分析」功能：「主管提醒燈鍵盤」會即時顯示不滿意狀況之櫃檯號碼，以閃爍方式提醒櫃檯主管(備註：已請工程師增加音效提示，預計 99 年 2 月份完成)，便可適時瞭解洽公民眾需求及想法，有效改善應加強部份。「管理電腦全時連線操作、數據統計分析」則可以該軟體彙集調查之資料，依設定任意時段、櫃檯服務人員或各櫃檯、滿意度結果，結合調查項目做複式條件查詢，並可依上列選項條件做任意排序及分析。除便利主管瞭解各櫃檯人員服務情形，並可進一步分析民眾對於諮詢櫃檯或快速列印、快速收件之滿意程度是否有所不同、洽公民眾遽增時滿意度是否下降、洽公民眾對於男性櫃檯人員與女性櫃檯人員之滿意度是否有差別等等，以作為調整櫃人員、櫃台業務之參考，適切民眾需求，有效提升服務品質。

三、創新加值服務

1. 提供創新(意)服務情形

1-1. 有價值的創意服務

為提供民眾更優質、更便捷的服務品質，本處 98 年 9 月 30 日於本局 98 年度創新提案計畫提出一設置電子化滿意度調查系統、增加網路預約服務及修改辦事處電話語音系統等 3 件創新服務提案，並全數榮獲勞保局列為重點業務創新服務項目，其中設置電子化滿意度調查系統提案，本處現為勞保局優先試辦單位(僅 2 個辦事處優先試辦)之一，另增加網路預約服務提案，更預計於本(99)年度勞保局 60 週年慶時盛大推出。此外，本處更戮力從滿意度調查、服務及宣導措施等三大層面積極進行整合與創新，茲分別說明如下：

A. 「電子化滿意度調查系統」【全國公務機關首創】：

(A)緣起及構想：

滿意度調查為改善為民服務品質重要依據，勞保局各辦事處原雖有設置民眾意見箱及反映意見卡供洽公民眾填寫，惟實際回收率並不高，另辦事處每日洽公民眾高達數百人，如由員工自行於服務大廳辦理服務滿意度問卷調查，一則因人力不足，二則因民眾受訪意願不高，故不易達到調查效果。若可將「滿意度調查」作業以電子化系統，並透過簡單按鍵方式進行操作，除了可提高民眾受訪意願及即時獲知民眾對當前服務滿意程度外，並可即刻進行危機處理，減少洽公民眾不滿情緒，進而提升服務品質。因此，本處爰於 98 年 9 月 30 日於勞保局 98 年度創新提案計畫提出一設置「電子化滿意度調查」系統，並榮獲勞保局列為重點業務創新服務項目，並自 98 年 11 月 13 日起，於本處各服務櫃檯建置「電子化滿意度調查系統」優先開始試辦。

(B)實際執行情形：

a. 本處自 98 年 11 月 13 日起，各服務櫃檯全面設置「電子化滿意度調查系統」優先開始試辦(勞保局僅 2 個辦事處優先試辦)，由洽公民眾於各項櫃檯服務完成後，直接以簡單按鈕方式表達對當前服務之滿意情形，包括「滿意」、「尚可」、「待加強」及

「不滿意」等四種滿意程度，並透過網路連線方式即時顯示於電子螢幕視窗，本處人員即可透過此互動系統即時得知民眾對當前服務滿意情形，並將電子化滿意度調查結果按日、按週及按月進行統計分析及製作相關報表，作為後續改進服務品質之重要依據。

- b. 該系統配備有「主管提醒燈鍵盤」及「管理電腦全時連線操作、數據統計分析」功能：「主管提醒燈鍵盤」會即時顯示不滿意狀況之櫃檯號碼，以閃爍方式提醒櫃檯主管（備註：已請工程師增加音效提示，預計 99 年 2 月份完成），便可適時瞭解洽公民眾需求及想法，有效改善應加強部份。「管理電腦全時連線操作、數據統計分析」則可以該軟體彙集調查之資料，依設定任意時段、櫃檯服務人員或各櫃檯、滿意度結果，結合調查項目做複式條件查詢，並可依上列選項條件做任意排序及分析。除便利主管瞭解各櫃檯人員服務情形，並可進一步分析民眾對於諮詢櫃檯或快速列印、快速收件之滿意程度是否有所不同、洽公民眾遽增時滿意度是否下降、洽公民眾對於男性櫃檯人員與女性櫃檯人員之滿意度是否有差別等等，以作為調整櫃人員、櫃台業務之參考，適切民眾需求，有效提升服務品質。
- c. 本處 98 年 11 月 30 日訂定「電子化滿意度調查系統」作業辦法，當洽公民眾按鈕顯示滿意情形為「不滿意」時，即由櫃檯主管即刻進行危機處理，並洽訪民眾瞭解相關服務情形及「不滿意」確實原因，並填寫「電子化滿意度調查民眾紀錄表」留存備查，另再洽詢櫃檯服務人員瞭解經過情形及確實原因，並填寫「電子化滿意度調查主管紀錄表」留存備查，本處再經由相關紀錄表交叉比對，釐清「不滿意」確實原因，按週、按月進行統計分析及製作相關報表，作為後續改進服務品質之重要依據。

- d. 本「電子化滿意度調查系統」具有即時統計功能，若同一櫃檯服務人員每天統計資料顯示「不滿意」情形達 5 次（含以上）時，即由櫃檯主管視情形即時提醒同仁確實改善服務情形或適當調整工作內容；若同一櫃檯服務人員每週統計資料顯示「不滿意」情形達 15 次（含以上）時，除由櫃檯主管視情形提醒同仁確實改善服務情形或適當調整工作內容，另將同仁相關服務情形於本處員工教育訓練或召開會議時，作為改善服務品質案例宣導。
- e. 另依系統統計資料，針對每週服務「滿意」次數最多同仁，除了頒發獎狀及公告於佈告欄外，並另於本處員工教育訓練或召開會議時，由主任公開表揚，並與同仁心得分享及經驗交流。
- f. 調查結果分析：截至 98 年 12 月 30 日止調查結果分析如下：
- (a) 本處洽公民眾使用電子化滿意度調查系統總人數達 2,587 次，民眾評比服務為「滿意」達 99.29%(2,517 次)，另評比為「不滿意」為 0.62%(16 次)【補充說明：系統雖然顯示 16 次「不滿意」紀錄，惟經查明該「不滿意」情形均係因電子化滿意度調查系統剛建置完成，洽公民眾尚未熟悉（或其小孩玩耍）即錯誤操作按鈕所致，皆非洽公民眾實際對服務情形感到不滿意而按鈕】【請參閱附件 12】。
- (b) 本處目前尚無同一櫃檯服務人員每天統計資料顯示「不滿意」情形達 5 次（含以上）或每週統計資料顯示「不滿意」情形達 15 次（含以上）情形發生。
- (c) 針對「服務人員」、「服務人員性別」與「滿意度」進行關聯性分析，為瞭解資料中各變項間是否有所關聯，透過 SPSS 統計軟體將電子化滿意度調查系統的結果進行卡方檢驗的百分比同質性考驗，百分比同質性考驗主要是考驗被調查的受試

者在各反應中選擇某一個變項的百分比是否有顯著性的差異，若分析結果達到顯著差異水準，便可進行事後的比較。本次卡方檢驗得到的結果如下：④服務人員與滿意度分析—本處同仁李唯源在所服務的民眾中得到最高的滿意度，有99.5%的民眾選擇滿意、0.3%選擇尚可、0%選擇待加強，僅有0.2%選擇不滿意；而其他同仁也都在滿意度上獲得民眾的高度肯定，最低的也有83.3%的滿意。推論雖然不同的服務人員在取得民眾的滿意度上有所差異，但本處同仁皆表現優秀，獲得民眾良好反應。⑤服務人員性別與滿意度分析—據統計檢定表結果得知，Pearson卡方檢定值為9.285，自由度為3，其漸進顯著性質為0.026，小於顯著水準($\alpha=0.05$)，故性別與滿意度之間有顯著相關性，也就是說不同性別的服務人員與民眾對於服務的滿意度之間有差異存在，民眾會因為服務人員是男是女而較為滿意或是不滿意，整體來說民眾對於男生的服務滿意度稍高於女生。但由於卡方考驗結果中2格(25.0%)的預期個數少於5，因此此卡方考驗的效果必須予以折扣，僅供參考。其中民眾對男性服務人員的服務結果選擇滿意的有98.4%、選擇尚可的是1.1%、待加強0.2%、不滿意的為0.3%；民眾對於女生服務人員的服務結果選擇滿意的有96.5%、選擇尚可的是2.4%、待加強0.3%、不滿意的為0.9%。【請參閱附件12】

- g. 本處於99年元月22日召開會議，由主任頒發獎狀，並公開表揚98年12月各週服務「滿意」次數最多同仁，並請渠等與其他同仁心得分享及經驗交流；另經查明98年12月份除了洽公民眾錯誤操作按鈕外，尚無洽公民眾對本處服務實際評比為「不滿意」的情形發生。

B. 多項創新服務

(A)跨機關整合服務：結合勞工委員會所屬機關，有效運用公、私部門資源，建立完善之服務網：

a. 重大工安主動關懷慰問服務：

本處與中區勞動檢查所保持密切聯繫，每日由專人翻閱報紙地方性新聞，如有重大工安事故，即互為通報，並派員瞭解事故經過，除了洽訪雇主有無依規定投保外，並向被保險人或家屬表達勞委會主委及勞保局總經理慰問之意，且告知相關權益，協助其辦理勞保給付相關事宜。例如 97 年 11 月台中垃圾掩埋場工安意外，及 98 年 3 月底友達中科廠工安意外，本處獲知訊息後，即主動提供相關書表予被保險人家屬，並協助其申請職災死亡給付。本處 98 年度重大工安主動關懷慰問服務 9 次。

b. 勞動檢查服務：

依行政院勞工委員會指示，會同中區勞動檢查所進行各項專案檢查服務，本處 98 年 5 月份專案檢查派遣公司 11 家，7 月份專案檢查托兒所 2 家，8 月份專案檢查僱用工讀生情形 6 家，12 月專案檢查重大工程 2 家，合計共 21 家。

c. 工會財務檢查服務：

本處每年配合台中縣、市政府辦理轄區工會財務檢查服務，98 年度配合辦理轄區工會財務檢查共 38 家。

d. 參加就服中心雇主說明會或就業博覽會擺設諮詢攤位：

擺設攤位提供相關業務諮詢服務，及申請書表、宣導文宣索取服務等，98 年度共參加就業博覽會 2 次。另分別參加嶺東大學就業博覽會及行政院消費者保護委員會「2009 消費心主張」活動，擺設諮詢攤位各 1 次，宣導國、勞保等相關業務。

e. 台中就業服務站駐點服務：

本處自 98 年 6 月 15 日起每周一、二下午 14：00～15：30

派員於台中就服站駐點，提供相關業務諮詢服務，及申請書表、宣導文宣索取服務等。98 年度台中就業服務站駐點服務人次共 201 人。

f. 台中市政府勞工處駐點服務：

本處每週二、四上午 9：30～11：30 派員於台中市政府勞工處駐點，提供相關業務諮詢服務，及申請書表、宣導文宣索取服務等。98 年度台中市政府勞工處駐點服務人次共 133 人。

g. 醫院駐點服務：

本處 98 年度每週分別派員於澄清醫院中港分院、林新醫院、台中榮民總醫院、中山醫院大慶分院、中山醫院附設復建醫院、仁愛醫院大里分院等 6 家中大型醫院駐點，提供相關業務諮詢服務，及申請書表、宣導文宣索取服務等，就近提供就醫民眾諮詢服務，讓勞保黃牛在各大醫院無生存空間。98 年度醫院駐點服務人次共 1,222 人。

(B)服務動線分流措施：

98 年 4 月起採取櫃檯服務動線分流措施，並調整櫃檯服務項目，1 樓服務大廳分別設置快速收件、快速查詢列印及愛心服務等 5 個快速服務櫃台，免抽排號，提供民眾隨到隨辦「最便捷」服務，經統計顯示，1 樓服務大廳每人平均洽公服務時間有效縮短為 3 分鐘，有效減少洽公民眾現場等候時間。另 2 樓服務大廳設置 7 個單一窗口全功能服務櫃檯，整合本局各項業務服務，依排號順序辦理，提供民眾有關本局業務各種疑義諮詢、各項案件申請及年資查詢列印、試算等 6 大類 54 項「最完整」服務，透過本項服務動線分流措施，有效區隔洽公人潮，並依洽公民眾所申辦業務項目，主動招呼及引導民眾至最適當服務櫃檯辦理，分別提供民眾快速服務及一次全方位服務，同時滿足民眾不同的洽

公需求。本項服務動線分流措施平均節省辦理簡易業務（如收件或查詢）民眾洽公辦理時間每人達 2.11 分鐘【97 年度臨櫃服務平均處理時間 5.11 分鐘－服務動線分流後簡易業務服務平均處理時間 3 分鐘】。

(C)電話預約服務：

為減少洽公民眾現場等候時間，本處自 98 年 12 月 1 日起於電話中心受理一般民眾電話預約申辦查詢列印「個人勞保明細」或「勞工退金個人專戶資料」服務，受理後即指派專責服務櫃檯查詢列印，並等候申辦民眾按時取件。98 年 12 月電話預約申請服務共 1 人次。本項電話預約服務平均節省每位民眾洽公辦理時間 2 分鐘【預約服務前平均處理時間 3 分鐘－預約服務後平均處理時間 1 分鐘】。

(D)免下車服務：

為提供身心障礙、行動不便或 65 歲以上民眾更多元愛心服務，並減少現場等候時間，本處自 98 年 12 月 1 日起於電話中心受理符合前開條件民眾電話預約申辦查詢列印「個人勞保明細」或「勞工退金個人專戶資料」服務，受理後即指派專責服務櫃檯查詢列印，並由愛心志工或櫃檯服務人員於民眾到處（無須下車）時，主動招呼、洽詢並確認身分無誤後，交付所查詢列印資料。98 年 12 月免下車服務共 2 人次。本項免下車服務平均節省每位民眾洽公辦理時間 2 分鐘【免下車服務前平均處理時間 3 分鐘－免下車服務後平均處理時間 1 分鐘】。

(E)年金試算服務：

台灣目前已邁入老年化社會，65 歲以上老年人口佔總人口數比重逐漸提高，老年退休生活保障為當前最重要之課題，許多中高齡勞工最常諮詢之問題即為「我應該什麼時候領勞保老年給付

比較有利？」、「領年金比較好還是一次領比較好？」、「退休時可以領多少錢？」，為使民眾簡單瞭解老年給付的金額，勞保局於 97 年底開發「老年給付試算系統」，提供 55 歲以上被保險人，可以臨櫃現場試算或以自然人憑證登入勞保局網路「線上服務」系統線上試算個人未來屆退時可以領取的老年給付金額，分別清楚計算出不同年齡、不同年資或不同領取方式等條件所可領取之金額，作為規劃未來退休生涯之參考依據，並獲得廣泛且熱烈迴響。本處 98 年度洽公民眾臨櫃申請年金試算服務共 10,792 人次，另民眾以自然人憑證登入勞保局網路「線上服務」系統線上試算年金服務共 9,752 人次。

C. 多項創新宣導

(A)跨機關「勞政合作」宣導：與勞政機關合作，主動參與轄區內各式會議暨活動，加強宣導勞保業務：

- a. 本處平日與台中市政府勞工處、職訓中心、就服中心等勞政單位，保持良好溝通聯繫管道，互通有無，並主動參與轄區內各式會議暨活動，於會議上宣導各項業務暨參加綜合座談。98 年度參加轄區內會議共 45 次，受邀授課共 127 場，人次逾 18,000 人。
- b. 98 年度配合台中市政府勞工處辦理員工教育訓練，規劃勞保相關系列課程，並派員講授宣導 6 次。勞工處同仁熟稔勞保相關業務，可謂英雄有「用武」之地。
- c. 協助台中市政府社會處、行政處、民政處辦理國民年金宣導課程，協助各公所承辦人員、原住民促進就業方案人員培訓種子學員，成效頗佳。98 年度共辦理 4 場，共 495 人次參加。
- d. 結合職訓局暨就服中心資源，除了提供勞保局業務宣導文宣資料作為職訓局參訓學員之教材，並派員講授勞保局相關業務，

98 年度共派員授課 28 次，參與學員人次逾 4,170 人。

(B) 「深耕活動」宣導：

為確保職場新鮮人能及早瞭解勞動保障相關資訊，以保障就業後職場權益並作為生涯規劃之參考，勞保局開始深入校園辦理勞動保障宣導會，即校園「深耕計畫」，由各辦事處指派業務純熟專員依學校規劃之時間及場合，以電腦簡報方式解說宣導，內容以「職場新鮮人權益」為主題，共分為 7 個篇章，分別為「觀念篇」、「進入職場停、看、聽篇」、「覈實申報投保薪資與提繳工資篇」、「失業保障篇」、「儲蓄未來篇」、「其他勞動生涯保障篇」及「捍衛勞動保障篇」等，每場宣導時間約 50 至 60 分鐘。本處 98 年度共辦理 13 場校園深耕活動宣導會，共計 770 人參加，宣導會後並回收問卷調查，進行分析、檢討及改進。

(C) 「廣播方式」宣導：

特別製作各式適用廣播口語化說明，如「暑期工讀篇」、「勞保年金篇」、「國民年金篇」、「職災篇」、「勞工退休金篇」等等，以淺顯易懂口頭化方式，接受電台邀請以電話連線 Call in 方式進行訪談，並透過廣播宣導勞保局各項業務及最新政策，聽眾反應熱烈；另亦與電台合作，特定期間委託廣播電台每日定時播放宣導短劇，共有「按時繳交國民年金保費」等 30 則宣導短劇，並區分國、台語版本，本處配合宣導之廣播電台為台中地區各大型電台，包括警察廣播、台中廣播、大千廣播、青山廣播、全國廣播等電台。本處 98 年度積極接洽廣播電台，透過廣播方式宣導共 65 場，宣導內容包括勞保年金、國民年金、職業災害及工讀生加保等等。

(D) 「主動出擊」宣導：

主動出擊洽詢授課需求，宣導業務深入單位，本處 98 年 7 月

底「主動出擊」寄發通知單聯繫大型投保單位，可於單位辦理勞工教育講習時，完全免費派員講授勞保年金、國民年金及勞工退休金等課程，反應熱烈。截至 98 年 12 月底止有 17 家投保單位來電詢問（總計寄發 80 家投保單位），已完成 9 家講授宣導活動，共計 591 人參加。

(E)「深入基層」宣導：連結在地公所，積極參與里鄰長聯繫會報，深入里民社區宣導：

- a. 配合台中市政府勞工處推動「里長就業讚活動」，設計並製作「國、勞保便利包」120 份，內置有勞保業務專輯、勞工退休金專輯、國民年金說明手冊、職災快易通、勞保三合一條例、國民年金法規等宣導手冊，由台中市政府專車分送各里長辦公室，提供民眾閱覽，民眾如有需要，亦可就近至里辦公室索取。
- b. 積極參與里鄰長聯繫會報，請里鄰長及村里幹事協助宣導國民年金業務，深入里民社區服務。98 年度參與里鄰長聯繫會報共 2 次。
- c. 結合公所資源，提供國民年金宣導短片於公所及社區里民大會時播放。

(F)「假日不打烊」宣導：本處受邀派員至各公司、行號授課宣導，假日宣導服務不打烊，98 年度假日授課宣導服務共 34 場次。

1-2. 服務措施延續性及標竿學習效益

A. 「電子化滿意度調查」系統【全國公務機關首創】：

(A)本處 98 年 11 月 30 日訂定「電子化滿意度調查系統」作業辦法，明訂本項滿意度調查各項作業標準流程，並視後續實際作業情形，持續檢討及修訂本項作業辦法。

(B)訂定「電子化滿意度調查民眾紀錄表」及「電子化滿意度調查主

管紀錄表」，分別紀錄民眾滿意度情形確實原因及建議改進事項，並進行交叉比對，釐清「不滿意」確實原因，按週、按月進行統計分析及製作相關報表，作為後續改進服務品質之重要依據。

(C)針對「電子化滿意度調查」結果，按日、按週及按月進行統計分析及製作相關報表，作為後續改善服務品質之重要依據。

(D)若民眾滿意度情形為「不滿意」時，即由櫃檯主管即時進行危機處理，另同一櫃檯服務人員統計資料顯示「不滿意」次數過多時，即由櫃檯主管視情形即時提醒同仁確實改善服務情形或適當調整工作內容。

(E)本項「電子化滿意度調查」作業，目前尚屬本局創新業務試辦階段，本處則榮獲本局優先試辦單位，本處相關試辦經驗及成效將作為本局所有辦事處是否全面開放建置本項系統重要參考指標。

B. 多項創新服務

(A)重大工安關懷慰問、勞動檢查、工會財務檢查、駐點服務等皆為勞保局標準服務，並編訂「辦事處作業手冊」，明訂各項服務作業時限、標準作業程序、注意事項及流程圖等，本處經檢討及研議，特別加強與勞工委員會所屬機關合作，有效運用公、私部門資源，提供跨機關整合服務，建立完善之服務網。例如本處原僅於醫院提供駐點服務，經檢討及研議，98年度每週亦分別於台中市政府勞工處及台中就業服務站提供駐點服務各2次。

(B)本處為減少洽公等候時間，並改善為民服務品質，經檢討及研議，98年度陸續提出一服務動線分流措施、電話預約服務及免下車服務等多項創新服務措施，目前為本處標準服務，並於98年11月30日訂定「免下車服務作業辦法」及「電話預約申辦業務服務作業辦法」，明訂上開服務措施各項作業標準流程，並視後續實際作業情形，持續檢討及修訂相關作業辦法。

(C)前開多項創新服務措施，皆定期依據實際執行結果進行檢討，倘若執行成效不彰，即立刻研議改善辦法，並不定期改善相關服務措施。

C. 多項創新宣導

(A)授課宣導服務原本即為勞保局標準服務，並編訂「辦事處作業手冊」，明訂辦理業務講習會之作業時限、標準作業程序及流程圖等，為使宣導能更深入各階層族群，本處經檢討及研議，除了加強與勞政機關跨機關合作宣導外，並經由主動出擊授課、校園深耕活動、廣播訪談或短劇、深入里鄰基層及假日不打烊等多元化創新管道、方式及時間進行業務宣導，有效提升宣導成效。

(B)前開多項創新宣導措施，皆定期依據實際執行結果進行分析及檢討，並調整人力資源集中在宣導成效較大宣導管道。例如：以廣播方式進行宣導，有不受距離遠近、場地大小、參與人數多寡及宣導時間等限制，且宣導聽眾人數眾多及涵蓋各階層族群等眾多優點，因此，本處 98 年度特別加強以廣播方式進行宣導，並製作各式適用廣播宣導口語化說明，98 年度共辦理 65 次，較 97 年度 37 次大幅增加 28 次【成長達 75.68%】。

(C)前開多項創新宣導措施，皆定期依據實際執行結果進行分析及檢討，倘若執行成效不彰，即立刻研議改善辦法，並不定期改善相關宣導措施。

1-3. 服務措施執行方法效能性

經由不斷整合創新再造服務，本處亦應考量創新服務所付出人力、成本與資源及所獲取效益相當性，以投入「經費極小化」獲取「效益極大化」為主軸，尋求最高服務價值，茲分別從外部效益及內部效益說明如下：

A. 「電子化滿意度調查」系統【全國公務機關首創】：

(A)外部效益

- a. 提供洽公民眾更簡易、便捷及多元之服務滿意情形反映管道。
- b. 本處每日洽公民眾高達數百名，甚至上千名，全數皆可簡易、便捷使用本項電子化滿意度調查系統，即時按鈕顯示對當前服務之滿意情形。
- c. 具宣示效果：展現勞保局為民服務之決心，公開邀請民眾檢視服務品質，打破民眾對公務機關消極服務之刻板印象，型塑勞保局積極服務、主動革新之優質形象。

(B)內部效益

- a. 藉由民眾即時反映的滿意度情形，督促櫃檯服務人員以更謹慎、專業及禮貌的服務態度進行服務，有效提升服務品質。
- b. 僅須購置電子化滿意度調查系統，無須額外增加任何人力，即可有效提升滿意度調查可信度及有效度。
- c. 可減少每年自行辦理服務滿意度問卷調查人力及時間成本，並提高調查數據客觀性。
- d. 洽公民眾如有不滿意情形，本處可即時進行危機處理，有效避免民眾事後申訴，甚至投書大眾媒體或民意代表，傷害勞保局形象。
- e. 可依實際調查結果分析及檢討，瞭解民眾不滿意情形確實原因，作為後續加強或改善服務品質之重要依據。
- f. 以電子化簡易操作方式，提供民眾正面肯定櫃檯服務品質之表達管道。尤以臨櫃服務常見民眾誇讚櫃檯同仁服務態度良好，惟多以口頭告知，不若申訴案件會以書面反應。藉由電子化滿意度調查系統，民眾便可輕鬆按鈕表達「滿意」，以公正、客觀的數據顯示每位同仁服務情形，作為主管對同仁考核之參酌，配合獎勵政策，激勵同仁對服務之熱忱。(本處每周公告獲「滿意」次數最高之同仁，除了頒發獎狀及貼於佈告欄外，並於召

開會議時與同仁分享服務心得)

B. 多項創新服務

(A) 外部效益

- a. 完全免費服務：提供民眾更貼心、多元及便捷多項創新服務，且全程免費，民眾完全無須支付任何費用。
- b. 本處每日洽公民眾高達數百名，甚至上千名，全數皆可便捷受益服務地點延伸、洽公等候時間減少、快速服務及一次全方位服務等多項創新服務。
- c. 服務地點延伸：每週定時派員前往台中榮民總醫院等多家醫院、台中就業服務站及台中市政府勞工處等多處駐點服務，提供民眾就醫時、求職時或申請勞資協調時，就近現場尋求諮詢服務或協助，有效節省民眾往返本處時間及成本。
- d. 洽公等候時間減少：經由服務動線分流措施、電話預約服務及免下車服務等創新服務，減少民眾現場洽公等候時間，有效提升服務效率。
- e. 主動關懷慰問服務：指定專人每日瀏覽媒體報導及地方新聞，轄區如有發生重大工安事故，隨即派員前往瞭解事故經過，主動關懷慰問被保險人或家屬、告知相關權益，並協助其辦理勞保給付相關事宜。
- f. 提供快速服務及一次全方位服務：經由服務動線分流措施，提供洽公民眾快速服務及一次全方位服務，同時滿足民眾不同的洽公需求。

(B) 內部效益：

- a. 多項創新服務皆係經由外部跨機關協調合作，以及內部人員工作職務分配調整與作業流程改善即可提供，本處無須額外增加任何人員或經費。
- b. 提供多項創新服務，除可改善為民服務品質外，並能提升勞保局「便民服務、效率服務、創新服務」優良機關形象。

C. 多項創新宣導

(A) 外部效益：

- a. 完全免費宣導：提供民眾更貼心、多元及便捷多項創新宣導服務，且全程免費，民眾完全無須支付任何費用。
- b. 本處主要負責大台中地區在地服務，轄區範圍包括台中市全區及台中縣大里市、太平市、霧峰鄉、大肚鄉、烏日鄉及龍井鄉等 6 鄉市，轄區投保單位約 53,213 家，投保人數約 591,714 人，甚至上百萬一般民眾，皆可便捷受益多項創新宣導服務。
- c. 宣導深入各階層族群：經由多項創新宣導活動或方式，使宣導更有效深入各階層或族群。
- d. 宣導範圍量身訂作：依機關學校、公司行號或社會大眾等不同對象需求情形，量身訂作宣導範圍及內容深淺，有效提升宣導成效。例如：「廣播宣導」對象為社會大眾，特別製作口語化說明或宣導短劇，以淺顯易懂口語化方式進行，聽眾反應熱烈。另「深耕宣導」對象為職場新鮮人，量身訂作「職場新鮮人權益」為主題，以電腦簡報方式淺顯易懂解說宣導，使職場新鮮人能及早瞭解勞動保障相關資訊。
- e. 宣導服務時間延伸：假日宣導服務不打烊，提供民眾更多宣導服務時間之選擇。

(B) 內部效益：

- a. 多項創新宣導服務皆係經由外部跨機關協調合作，以及內部人員工作分配調整即可提供，除廣播短劇宣導需經費支出外，本處完全無須額外增加任何人員或其他經費。
- b. 提供多項創新宣導服務，除可改善為民服務品質外，並能提升勞保局「便民服務、效率服務、創新服務」優良機關形象。

參、未來努力方向

勞保局辦事處素有「小勞保局」之稱，總局二千人處理的業務，辦事處或多或少亦均需處理，身為第一線為民服務機關，不僅要提供專業的服務，更要提供貼心的服務，服務沒有最好，只有更好，本處秉持勞保局「服務、便民、效率、創新」之理念，以便民服務、效率服務、創新服務為職志，發揮創新與服務的精神，運用有限經費、資源，提供民眾最優質服務，提升為民服務滿意度，我們未來繼續努力的方向及具體作法如后：

一、賡續改善無障礙服務設施

本處建物為 40 多年之老舊建築，目前並未建置電梯設備，原預訂 97 年度增建電梯設備，且已編列經費預算，惟囿於建築法規規定，如於建物內增建電梯，除須拆除 5、6 樓之加蓋建築、停車場遮雨棚及廁所等外，並須追加經費預算，難以在短期間內克服困難。本處目前計畫改由停車場建置外掛電梯（升降梯），並將原停車場廁所改建為無障礙廁所，積極改善無障礙服務措施，日前已將整體無障礙設施規劃方案公開招標中。

二、有效運用電子化滿意度系統，再提升服務品質

滿意度調查為企業與政府機關改進服務品質之重要依據，E 化更是時勢潮流所趨，另目前各級機關皆辦理各項服務品質競賽，亦可見公部門重視服務品質，「電子化滿意度調查系統」可能係目前最有效的工具。勞保局率先全國公部門設置「電子化滿意度調查系統」。該系統於各櫃檯安裝按鈕盒（列明滿意、尚可、待提升、不滿意等四種滿意程度按鈕），以連線方式及時傳送訊息至主管電腦，若有「不滿意」時則另顯示在主管提醒燈鍵盤即時提醒主管。系統彙集調查資料後可依設定任意時段、櫃檯服務人員或各櫃檯、滿意度結果，結合調查項目作複式條件查詢及統計，並可依上列選項條件做任意排序及分析。除便利主管瞭解各櫃檯人員服務情形，並可進一步分析民眾對於諮詢櫃檯或快速列印、快速收件之滿意程度

是否有所不同、洽公民眾遞增時滿意度是否下降、洽公民眾對於男性櫃檯人員與女性櫃檯人員之滿意度是否有差別等等，以作為調整櫃人員、櫃台業務之參考，適切民眾需求，有效提升服務品質。

本處自 98 年 11 月 13 日安裝此系統迄 98 年 12 月 30 日約一個半月，該期間洽公人數為 31,859 人，使用電子化滿意度調查系統人數為 2,587 人次，使用率約 8%，經觀察使用情形及詢問民眾後，歸納僅 8% 使用之原因如下：

- (一) 未看見此系統。
- (二) 雖然看見此系統但不知有何作用。
- (三) 不知道此系統係供民眾使用。
- (四) 年紀愈大者愈不會主動使用（看不懂相關表示訊息）。
- (五) 民眾表示只想趕快完成自己想辦的事情或詢問的問題，沒有注意辦事處相關裝置。
- (六) 洽公人數較多時，洽公民眾會有「辦完快走，不要耽誤別人時間」的壓力，因此不會使用該系統。
- (七) 經櫃檯人員請洽公民眾使用此系統，渠等民眾多給予「滿意」之評價。

該系統使用率雖較低，但若對照一般問卷調查回收率之情形，應屬正常。目前本處製作大型海報分別張貼於一、二樓服務大廳，並由志工及櫃檯同仁適時宣導、引導民眾主動使用，期確實反映服務情形，以作為櫃檯人員及業務調整之參考。

為使本套「電子化滿意度調查系統」發揮最佳之效果，本處另針對近期使用情形與系統工程師研商，將分別就軟硬體部分功能再作提升，硬體部分將現有四個選項（滿意、尚可、待提升、不滿意）增加為五個選項（非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意），以便作統計資料之分析；

軟體部分將開放網域使用，台北總局可透過網路即時彙集全省 24 個辦事處服務滿意度資料，立即作管理分析。此外，本處擬再深入探討洽公民眾在使用電子化滿意度調查系統時的狀況（年齡、性別、教育程度等等）以及其選擇時的動機理由（洽公環境、服務禮儀、解答能力、辦理效率）、了解洽公民眾對於透過此電子化滿意度調查系統以提升服務品質的認同度。近期將以問卷調查【請參閱附件 15】的方式取得資料，採用「卡方檢定」中之百分比同性質考驗，考驗被調查之洽公民眾的性別、年齡、教育程度、滿意度、所注重的服務項目以及對電子化滿意度調查系統與提升服務品質的認同度，將這六種變項兩兩交叉分析檢視其百分比是否有顯著性的差異，而其中的關聯性又為何。期藉由統計分析之結果深入瞭解洽公民眾的想法，針對較多數洽公民眾所注重的項目進行相關的加強與改善，以提供更優質之服務。

三、擴大辦理勞保、國保及勞退業務宣導

國民年金及勞保年金自 97 年底陸續開辦後，老年給付請領方式變更為多重選擇，又 99 年 6 月 30 日為勞工退休金新制開辦五年選擇期屆滿日，勞工朋友對老年退休生活之保障仍有疑惑，本處自 98 年度下半年已著手主動聯繫大型投保單位，於該單位辦理教育講習時派員講授勞保年金及勞工退休金，勞工朋友反應熱烈，99 年度亦將持續辦理。另為更有效率之宣導，98 年度透過電台廣播辦理 65 場，運用傳播媒體宣導國民年金、勞保年金及勞工退休金等業務，實為極為有效之方式，99 年度當再擴大辦理。

四、推動跨機關整合服務，結合相關資源，提升行政效率

時代、科技在進步，民眾的思維也在變，各項為民業務不斷推陳出新，而民眾對政府之期待亦與日俱增，但公部門之人員編制難以增加，因此創

新服務，整合並共享政府機關資源，方能達成民眾期待。本處目前配合政府服務創新精進方案，極力推展跨機關整合服務，除與各勞政單位之業務配合外，另已洽商台中市西區戶政事務所，如遇民眾至該所辦理姓名或身分證號變更者，若係勞保被保險人可現場填具勞保被保險人變更事項申請書，併同變更勞保基本資料，節省民眾需再跑一趟勞保局辦理變更勞保、勞退基本資料之程序。此外自 99 年 1 月 18 日起亦協請各鄉鎮市公所共同運用「馬上關懷專案」系統，建立「國民年金報馬仔」在地化通報機制，於公所承辦人接獲馬上關懷急難救助申請書或通報表時，若該急難事件屬於死亡案件時，即時通知勞保局，由勞保局各地辦事處派員主動聯絡告知當事人國民年金相關權益並協助申辦各項給付，以達政府行政一體之效能，健全社會安全網，提供民眾貼心且安心之保障。

五、人力素質再提升

服務是人與人之間互動，人力素質好壞，悠關服務的成敗，追根究底，人力素質必須與時俱進。勞保局業務龐雜，法令又時有更新，

本處將持續不定期辦理員工訓練、召開內部會議及讀書會，推動組織學習以強化組織向心力，除了督促隨時瞭解最新法令規定外，並藉由心得分享與經驗交流，互相討論學習，提升同仁專業素養與人力素質、工作能力及服務禮儀；此外也藉由閱讀服務相關書籍，由內而外改變同仁服務心態，提供民眾專業且貼心的服務。

六、便民服務措施再創新

持續鼓勵同仁研討各項便民服務措施的作業流程是否有其他創新改善作法可以發揮，諸如將各項服務措施或申請書表加以修改、調整或整合能否更有效率或更加便捷，並積極參與相關業務創新提案；另參酌各公、私部門相關便民服務措施是否有讓人耳目一新的創新做法，可作為學習或

借鏡，以改善工作流程、提高工作效率，並提供優質便民服務。

七、強化網路申辦功能，落實以網路替代馬路

勞保局業務範圍涵蓋社會保險、勞動保障及社會福利津貼等三大層面，服務對象更高達台灣總人口數 7 成，如何有效率的提供服務實刻不容緩。網路服務無遠弗屆、全年無休、24 小時不打烊，故勞保局積極推動線上服務，不斷開辦各項網路服務功能，除原有之申辦及查詢功能外，98 度更因應勞保年金及國民年金之開辦，推出線上年金試算功能，不用出門亦可在家輕鬆試算，了解老年給付金額提早規劃退休生活，深獲勞工朋友肯定。此外，現正開發「網路預約服務功能」，洽公民眾可透過網路事先預約申辦項目及取件地點、時間，免去洽公等候時間，輕鬆、迅速辦理勞保業務。預計於 99 年 3 月 1 日配合勞保局 60 周年慶正式推行，屆時將使勞保局之服務更上一層樓，提供民眾更便捷、貼心之服務。

肆、附件

【附件 1】櫃檯服務人數統計	73
【附件 2-1】勞委會電話測試成績分析	74
【附件 2-2】勞保局企劃室電話測試成績分析	75
【附件 3】交查案件數量及辦理日數統計表	76
【附件 4】臨櫃服務案件處理時間統計表	77
【附件 5】應備表件告知單格式	78
【附件 6】多元化查詢管道 DM	79
【附件 7】轉介單格式	80
【附件 8】98 年自行辦理『服務滿意度』出口調查分析表.....	81
【附件 9】98 年委託台中市西區區公所辦理服務滿意度出口調查分析表.....	82
【附件 10】為民服務反映意見卡分析表	83
【附件 11】電子字幕 (LED) 宣導	84
【附件 12】電子化滿意度調查統計分析表	85
【附件 13】98 年度「政府網站 20 強」	93
【附件 14】線上服務案件統計暨分析表	95
【附件 15】電子化滿意度調查系統後續規劃及問卷設計.....	96

勞保局台中市辦事處9701-9812櫃檯服務人數明細

97年度	服務人數	98年度	服務人數	與去年同期比較 成長百分比
97/01	11,241	98/01	21,453	91%
97/02	7,857	98/02	23,204	195%
97/03	12,150	98/03	23,926	97%
97/04	13,106	98/04	23,137	77%
97/05	12,834	98/05	19,867	55%
97/06	13,100	98/06	21,034	61%
97/07	12,389	98/07	20,135	63%
97/08	13,106	98/08	16,466	26%
97/09	14,360	98/09	22,110	54%
97/10	17,420	98/10	17,839	2%
97/11	13,867	98/11	17,803	28%
97/12	22,284	98/12	22,659	2%
合計	163,714	合計	249,633	52%

97年度	服務人數	98年度	服務人數	與去年比較 成長百分比
平均每月	13,643	平均每月	20,803	52.5%
平均每日	650	平均每日	991	52.5%
平均每櫃	81	平均每櫃	124	52.5%

計算基準：
 1. 97年工作日共252天，平均每月21日。98年1月-12月工作日共254日，平均每月21日。
 2. 每日以8個櫃檯為計算基準。

勞保局台中市辦事處9701-9812接受勞委會電話測試成績

97年度	勞委會 測試成績	98年度	勞委會 測試成績
97/01	96	98/01	未受測
97/02	未受測	98/02	未受測
97/03	未受測	98/03	96
97/04	未受測	98/04	未受測
97/05	96	98/05	未受測
97/06	未受測	98/06	未受測
97/07	未受測	98/07	未受測
97/08	94	98/08	92.8
97/09	未受測	98/09	未受測
97/10	未受測	98/10	未受測
97/11	未受測	98/11	未受測
97/12	93	98/12	未受測
平均	94.75	平均	94.4

單位 \ 年度	97年度		98年度		備註
	勞委會	受測次數	4	受測次數	
	平均分數	94.75	平均分數	94.4	

勞保局台中市辦事處9701-9812接受企劃室電話測試成績

一、接聽速度

年度	項目	2響	3響	4響	5-7響	8響
	相對等級	特優	優等	甲	乙	丙
97	次數	11	1	0	0	0
	百分比	91.67%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%
98	次數	18	1	0	0	0
	百分比	94.74%	5.26%	0.00%	0.00%	0.00%

二、電話禮貌

年度	項目	4項	3項	2項	1項	0項
	相對等級	特優	優等	甲	乙	丙
97	次數	12	0	0	0	0
	百分比	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
98	次數	15	4	0	0	0
	百分比	78.95%	21.05%	0.00%	0.00%	0.00%

三、答話內容

年度	項目	4項	3項	2項	1項	0項
	相對等級	特優	優等	甲	乙	丙
97	次數	11	1	0	0	0
	百分比	91.67%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%
98	次數	19	0	0	0	0
	百分比	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

1. 97年共受測12次，98年1月-12月共受測19次。
2. 接聽速度：2響應答【特優】，3響應答【優等】，4響應答【甲等】，5響以上應答【乙等】，8響以上或連打二次無人應答或電話故障【丙等】。
3. 電話禮貌：(1)接話時首先報名單位及姓氏(2)道您好、早安等問候語(3)結束時有道再見或其他禮貌性結束語(4)語氣親切和藹，符合上述標準四項者為【特優】，三項者為【優等】，二項者為【甲等】，一項為【乙等】，0項者為【丙等】。
4. 答話內容：(1)回答內容是否正確(2)回答內容是否詳細完整(3)非該管業務是否妥適處理(4)非該管業務轉介是否正確

勞保局台中市辦事處9701—9812交查案件數量及平均處理時間

97年度	案件數量	平均處理 天數	98年度	案件數量	平均處理 天數
1月	435	1.10	1月	195	1.08
2月	262	1.10	2月	428	1.10
3月	437	1.25	3月	621	1.16
4月	403	1.11	4月	478	1.12
5月	472	1.11	5月	326	1.12
6月	664	1.15	6月	483	1.14
7月	421	1.20	7月	687	1.16
8月	396	1.24	8月	392	1.17
9月	431	1.22	9月	413	1.13
10月	477	1.27	10月	374	1.12
11月	392	1.11	11月	415	1.16
12月	288	1.02	12月	502	1.21
合計	5,078	—	合計	5,314	—
平均	423	1.16	平均	443	1.14

案件時間縮短比例	1.72%
97及98年度交查數量合計	10,392

勞工保險局台中市辦事處9701-9812臨櫃平均處理時間

97年度	案件數	平均處理時間	98年度	案件數	平均處理時間	案件數	平均處理時間
97/01	14,422	06:47	98/01	22,508	03:26		
97/02	9,353	06:22	98/02	25,183	03:24		
97/03	15,630	06:16	98/03	26,617	03:14		
97/04	17,441	04:37	98/04	25,391	06:50	13,981	03:00
97/05	18,835	05:15	98/05	24,074	06:46	11,992	03:00
97/06	17,768	04:55	98/06	24,038	08:54	13,071	03:00
97/07	20,087	05:12	98/07	25,356	07:08	12,983	03:00
97/08	19,513	05:18	98/08	18,545	08:55	10,934	03:00
97/09	23,534	05:19	98/09	24,007	07:22	14,849	03:00
97/10	23,291	04:20	98/10	21,912	07:37	11,444	03:00
97/11	17,681	05:06	98/11	20,197	08:28	11,503	03:00
97/12	23,104	04:09	98/12	27,331	07:29	15,415	03:00
合計	220,659	—	合計	285,159	—	116,172	—
平均	18,388	05:11	平均	23,763	05:31		

案件時間縮短比例：	-6.43%
97及98年度臨櫃收件數量合計：	621,990

行政院勞工委員會勞工保險局台中市辦事處
業務辦理應備表件告知單

日期：中華民國 年 月 日

申請人姓名	聯絡電話
作業項目	應備證件
<input type="checkbox"/> 勞就保及國保個人投保、勞退提繳資料 <input type="checkbox"/> 「已領老年給付證明」 <input type="checkbox"/> 國保保險費欠費 <input type="checkbox"/> 查詢給付申請	<input type="checkbox"/> 本人查詢 <input type="checkbox"/> 委託查詢 <input type="checkbox"/> 本人身分證正本(或有效駕照、護照、附照片之健保卡正本) <input type="checkbox"/> 委託人身分證正本、影本及印章 <input type="checkbox"/> 受託人身分證(或有效駕照、護照、附照片之健保卡)正本、影本及印章 <input type="checkbox"/> 委託書
<input type="checkbox"/> 被保險人本人死亡，家屬查詢投保資料或給付申請情形	<div style="text-align: center; background-color: #cccccc; padding: 5px;">限受益人查詢</div> <input type="checkbox"/> 被保險人死亡證明書 <input type="checkbox"/> 除戶戶籍謄本 <input type="checkbox"/> 受益人身分證正本
<input type="checkbox"/> 單位被保險人於該單位投保資料 <input type="checkbox"/> 單位投保及勞退提繳名冊 <input type="checkbox"/> 單位保險費及勞退欠費情形或列印繳款單 <input type="checkbox"/> 申請單位勞保及勞退繳費證明	<input type="checkbox"/> 投保單位查詢 <input type="checkbox"/> 投保/提繳單位委託單位查詢 <input type="checkbox"/> 投保/提繳單位委託個人查詢 <input type="checkbox"/> 投保單位印章及負責人印章(或蓋有大小章之公文) <input type="checkbox"/> 受託人身分證(或有效駕照、護照、附照片之健保卡)正本、影本及印章 <input type="checkbox"/> 投保/提繳單位印章及負責人印章 <input type="checkbox"/> 受託單位單位印章及負責人印章 <input type="checkbox"/> 投保/提繳單位委託書
備註	如尚有疑難問題，請來電諮詢。 電話：(04)2221-6711 傳真：(04)2220-7215 地址：台中市西區民權路131號 網址： http://www.bli.gov.tw 行政院勞工委員會勞工保險局關心您

承辦人：

多元化查詢管道

正面

四、電話查詢：

1. 語音查詢付費電話(412-1111轉123#，或412-6666轉123#；另行動電話及外島地區請撥02-412-1111轉123#或02-412-6666轉123#)在「查詢被保險人投保資料」服務項目中：

(1) 選擇 1「查詢被保險人最近一筆異動資料」，輸入身分證號碼，即可查詢目前是否加保中，如再輸入服務單位保險證號，尚可提供在該單位之最近一筆異動(加保、退保或新調)日期。

(2) 選擇 2「查詢被保險人勞保投保年資」，輸入身分證號碼及曾服務單位之保險證號，即可查詢勞保總計投保年資。

2. 本局電話服務中心(02-23961266轉分機3111)：被保險人來電敘明個人基本資料(包含姓名、出生年月日、身分證號)及最近各服務單位名稱，即可提供查詢勞保投保總年資。

五、書面來函查詢：

被保險人來函索取投保資料，請敘明姓名、出生年月日、身分證號並檢附身分證正、背面影本，本局查明後即列印勞保投保資料(包含詳細加、退保、投保薪資調整日期及總計勞保投保年資)，按身分證所載戶籍地址寄送。

勞保局辦事處地址 / 電話

單位	地址	代表號碼
基隆	基隆市中正區正義路40號	02-2426-7796
台北市	台北市中正區羅斯福路1段4號	02-2321-6894
台北縣	台北縣板橋市文化路2段481號	02-6253-7515
桃園	桃園縣桃園市縣府路26號	03-336-0003
新竹市	新竹市東區南大路42號	03-522-3436
新竹縣	新竹縣竹北市光明九路36之1號	03-551-4775
苗栗	苗栗縣苗栗市中山路131號	037-266-190
台中市	台中市西區民權路131號	04-2221-6711
台中縣	台中縣豐原市成功路616號	04-2520-3707
南投	南投縣南投市芳美路391號	049-222-2954
彰化	彰化縣彰化市公園路1段239號	04-725-6881
雲林	雲林縣斗六市興華街7號	05-532-1787
嘉義	嘉義市東區大業街2號	05-222-3301
台南市	台南市中西區民生裡13鄰中正路361號	06-222-5324
台南縣	台南縣新營市民治東路31號	06-635-3443
高雄市	高雄市苓雅區中正一路304號	07-727-5115
高雄縣	高雄縣鳳山市復興街6號	07-746-2500
屏東	屏東縣屏東市高東路552號之1	08-737-7027
宜蘭	宜蘭縣宜蘭市農權路3段6號	03-932-2331
花蓮	花蓮縣花蓮市富吉路43號	03-657-2256
台東	台東縣台東市更生路292號	089-318-416
澎湖	澎湖縣馬公市三民路36號	06-927-2505
金門	金門縣金城鎮環島北路69號	082-325-017
馬祖	馬祖南竿鄉介壽村中正路47-4號	0836-22467

查詢管道簡易方便
隨時掌握勞保資料

真是好“查”



勞動保障卡
查詢

網路
查詢

臨櫃
查詢

書面
查詢

電話
查詢

勞保局自98年7月1日起全面停發勞工保險卡，投保單位或被保險人可利用上述管道核對查詢，隨時掌握勞保資料；員工到職當日申報加保是勞工保險及就業保險保障的開始，而投保薪資如實申報才能確保勞工權益，避免日後勞資糾紛。

果然好查

服務電話:02-23961266
網址:www.bli.gov.tw

行政院勞工委員會勞工保險局

背面

個人查詢投保資料之方法：

一、以勞動保障卡透過自動櫃員機(ATM)查詢：

被保險人可攜帶身分證及其他可辨識身分的證件正本(如駕照或IC健保卡)，向本局合作之金融機構(土地銀行、台北富邦銀行、台新銀行及玉山銀行)申辦勞動保障卡，自95年7月1日起，即可透過發卡銀行的自動櫃員機(ATM)查詢、列印按異動日期先後順序的最近6筆勞保異動資料(含加保、退保及投保薪資調整)。(已申辦勞動保障卡者，必須與原發卡銀行簽署書面同意或透過原發卡銀行的自動櫃員機(ATM)約定事項選項，完成換約手續，同意本局提供勞保資料給銀行，始可透過發卡銀行的自動櫃員機(ATM)查詢。)

二、網路查詢：

1. 自然人憑證查詢：
被保險人如擁有內政部憑證管理中心(<http://moica.net.gov.tw>)核發之IC卡式自然人憑證，並備妥讀卡機後，即可進入本局網路申辦網站<http://www.bli.gov.tw>勞農保網路申報及查詢作業系統/個人網路查詢作業中，查詢個人之勞保投保年資及詳細投保資料。
2. 勞動保障卡查詢：
被保險人如擁有與本局合作之金融機構核發之勞動保障卡，可先上各發卡銀行的網路ATM網頁，由發卡銀行認證身分後連結本局網頁，選擇查詢個人之投保年資及詳細投保資料。

三、臨櫃查詢：

1. 被保險人親自查詢：
攜帶有本人相片之身分證件(身分證、駕照、護照、健保IC卡)至本局各辦事處，即可當場取得勞保投保資料(包含詳細加、退保、投保薪資調整日期及至查詢日止總計勞保投保年資)。
2. 委託他人查詢：
受託人應備妥委託書(載明委託事由、委託人及受託人雙方姓名、身分證號碼、出生年月日、戶籍地址及聯絡電話)，並攜帶雙方身分證正本(供查驗)、影本(供留存)及印章代為申請。

依照「電腦處理個人資料保護法」及「政府資訊公開法」規定，被保險人投保資料僅得由其本人或所屬投保單位查詢(除屆齡退休被保險人外，投保單位僅得查詢被保險人在該單位之投保資料)。

行政院勞工委員會勞工保險局
 台中市辦事處轉介單
 年 月 日

	諮詢項目	所屬權責機關	機關基本資料
一	<input type="checkbox"/> 勞基法相關疑義(如勞動契約、請假及工資等)諮詢 <input type="checkbox"/> 性別工作平等法相關疑義(如性別歧視、性騷擾等)諮詢 <input type="checkbox"/> 勞資爭議及協調相關 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 台中市政府勞工處	地址：台中市自由路二段 53 號 2 樓 電話：04-22291730 位置地圖： 
二	<input type="checkbox"/> 求職相關事項 <input type="checkbox"/> 失業給付申請作業 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 台中就業服務站	地址：台中市西區市府路六號 電話：04-22225153 位置地圖： 
三	<input type="checkbox"/> 健保加、退保疑義 <input type="checkbox"/> 健保費繳納相關疑義 <input type="checkbox"/> 健保費補助相關疑義 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 健保局中區分局	地址：台中市西屯區市政北一路 66 號 電話：04-22583988 位置地圖： 

行政院勞工委員會勞工保險局
 台中市辦事處轉介單(留存聯)
 年 月 日

諮詢人	電話	轉介單位	備註
		<input type="checkbox"/> 台中市政府勞工處 <input type="checkbox"/> 台中就業服務站 <input type="checkbox"/> 健保局中區分局	

98年度自行辦理『服務滿意度』出口調查分析表

一、進門後是否有人主動接待或招呼?

項目	是	否
次數	316	10
百分比	96.9%	3.1%

二、您認為櫃檯人員服務態度是否親切?

項目	非常親切	親切	普通	不親切	非常不親切
次數	175	134	17	0	0
百分比	53.7%	41.1%	5.2%	0.0%	0.0%

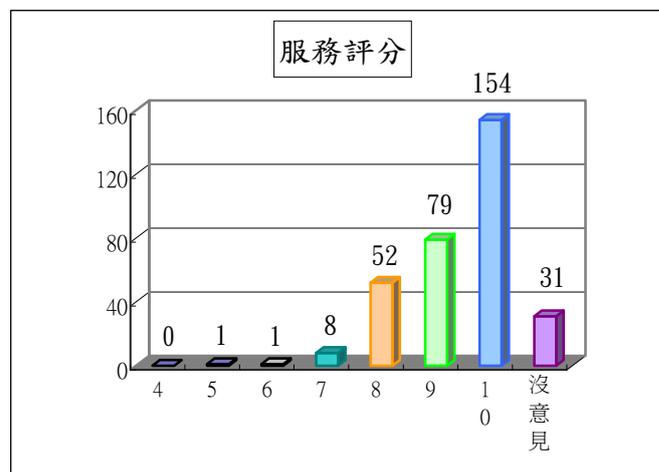
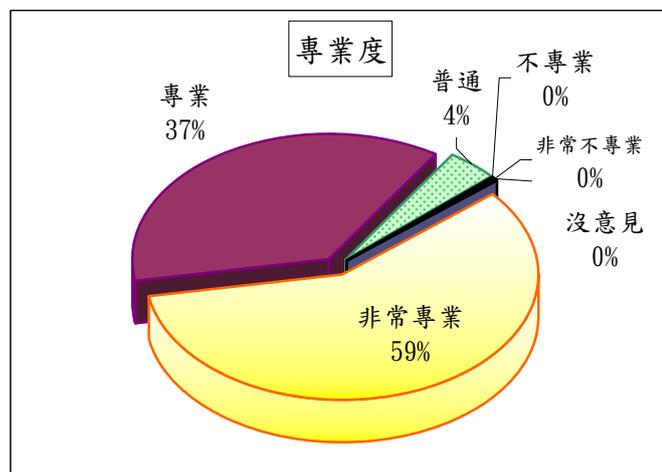
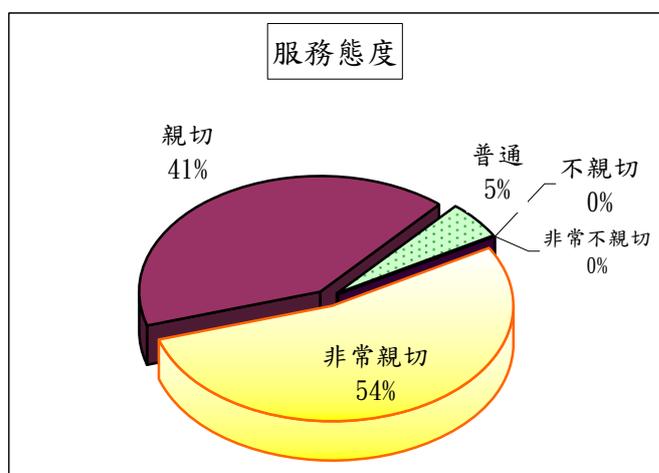
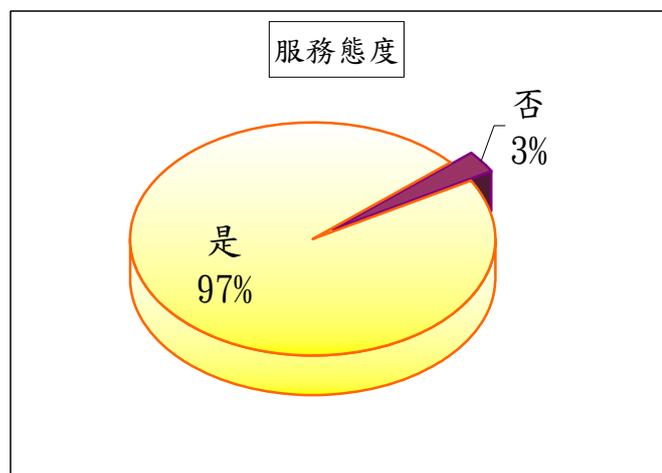
三、您認為櫃檯人員是否專業?

項目	非常專業	專業	普通	不專業	非常不專業	沒意見
次數	190	121	13	1	0	1
百分比	58.3%	37.1%	4.0%	0.3%	0.0%	0.3%

四、如果以10分為滿分，您會為我們這次的服務打幾分(0~10分)?

分數	4	5	6	7	8	9	10	沒意見	總分	平均
次數	0	1	1	8	52	79	154	31	2750.55	9.32
百分比	0.0%	0.3%	0.3%	2.5%	16.0%	24.2%	47.2%	9.5%		

備註：以本題有作答問卷共295份為基礎計算。



98年度委託西區區公所辦理本處『服務滿意度』出口調查分析表

一、進門後是否有人主動接待或招呼?

項目	是	否
次數	19	1
百分比	95.0%	5.0%

二、您認為櫃檯人員服務態度是否親切?

項目	非常親切	親切	普通	不親切	非常不親切
次數	10	9	1	0	0
百分比	50.0%	45.0%	5.0%	0.0%	0.0%

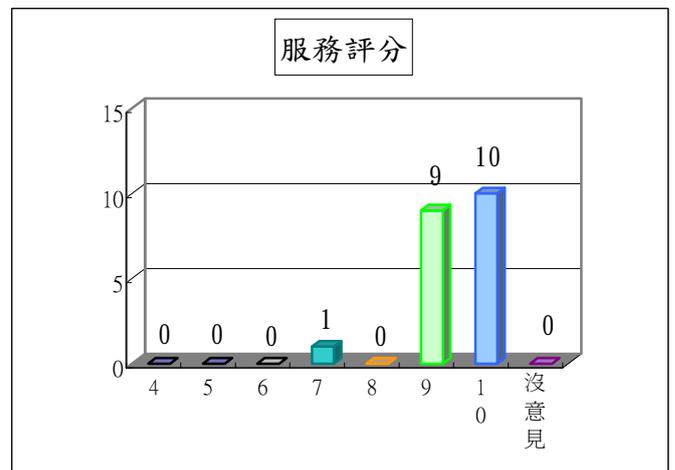
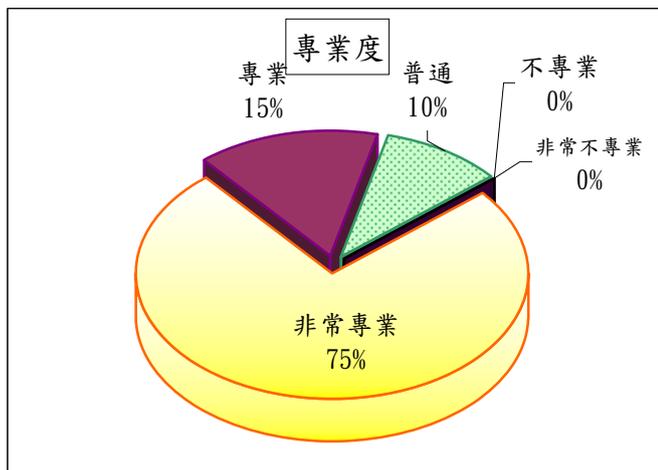
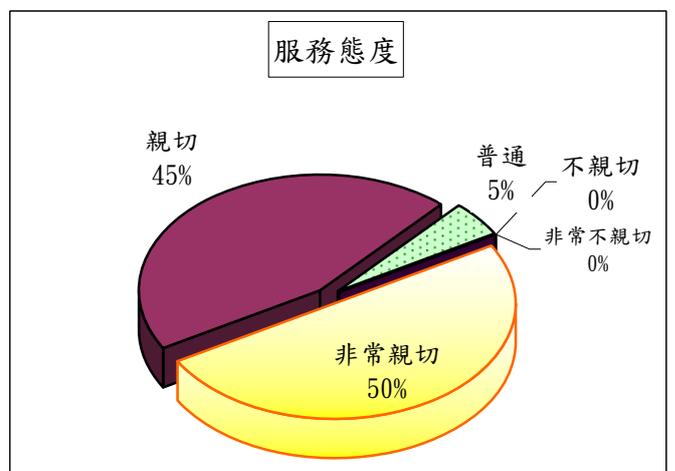
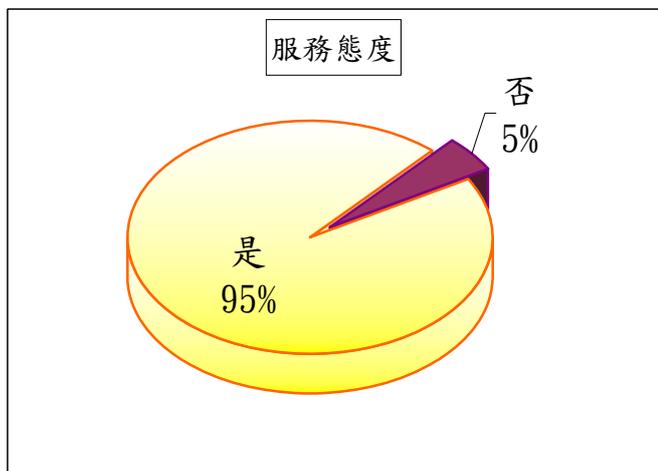
三、您認為櫃檯人員是否專業?

項目	非常專業	專業	普通	不專業	非常不專業
次數	15	3	2	0	0
百分比	75.0%	15.0%	10.0%	0.0%	0.0%

四、如果以10分為滿分，您會為我們這次的服務打幾分(0~10分)?

分數	4	5	6	7	8	9	10	沒意見	總分	平均
次數	0	0	0	1	0	9	10	0	188.00	9.40
百分比	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	45.0%	50.0%	0.0%		

備註：以本題有作答問卷共計 20份為基礎計算。



反映意見卡統計

一、電話禮貌

年度	項目	很好	好	普通	很差	未表示意見
97	次數	22	1	0	0	1
	百分比	91.7%	4.2%	0.0%	0.0%	4.2%
98	次數	28	5	0	0	4
	百分比	75.7%	13.5%	0.0%	0.0%	10.8%

二、服務態度

年度	項目	很好	好	普通	很差	未表示意見
97	次數	24	0	0	0	0
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
98	次數	32	5	0	0	0
	百分比	86.5%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%

三、解答能力

年度	項目	很好	好	普通	很差	未表示意見
97	次數	23	1	0	0	0
	百分比	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
98	次數	34	3	0	0	0
	百分比	91.9%	8.1%	0.0%	0.0%	0.0%

四、辦理效率

年度	項目	很好	好	普通	很差	未表示意見
97	次數	24	0	0	0	0
	百分比	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
98	次數	24	12	1	0	0
	百分比	64.9%	32.4%	2.7%	0.0%	0.0%

五、環境設施

年度	項目	很好	好	普通	很差	未表示意見
97	次數	21	2	1	0	0
	百分比	87.5%	8.3%	4.2%	0.0%	0.0%
98	次數	20	11	6	0	0
	百分比	54.1%	29.7%	16.2%	0.0%	0.0%

六、宣導資料

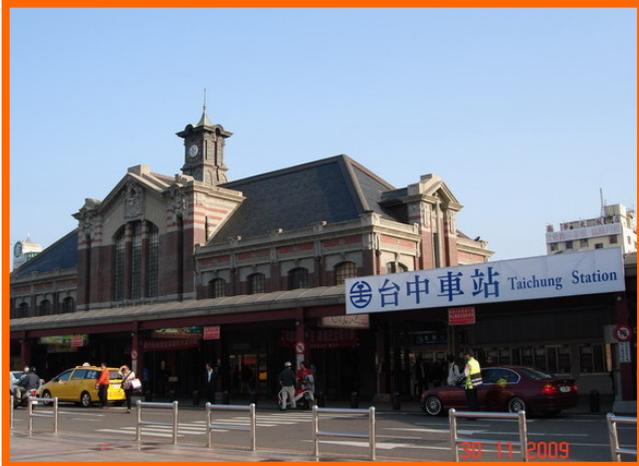
年度	項目	很好	好	普通	很差	未表示意見
97	次數	19	4	0	0	1
	百分比	79.2%	16.7%	0.0%	0.0%	4.2%
98	次數	21	11	3	0	2
	百分比	56.8%	29.7%	8.1%	0.0%	5.4%

備註：97年1月至12月共回收24張意見卡。

98年1月至12月共回收37張意見卡。

配合行政院新聞局地方新聞處辦理 LED 電子字幕機施政宣導

台中火車站



國光客運



新聞局地方新聞處



「電子化滿意度調查系統」之調查結果分析

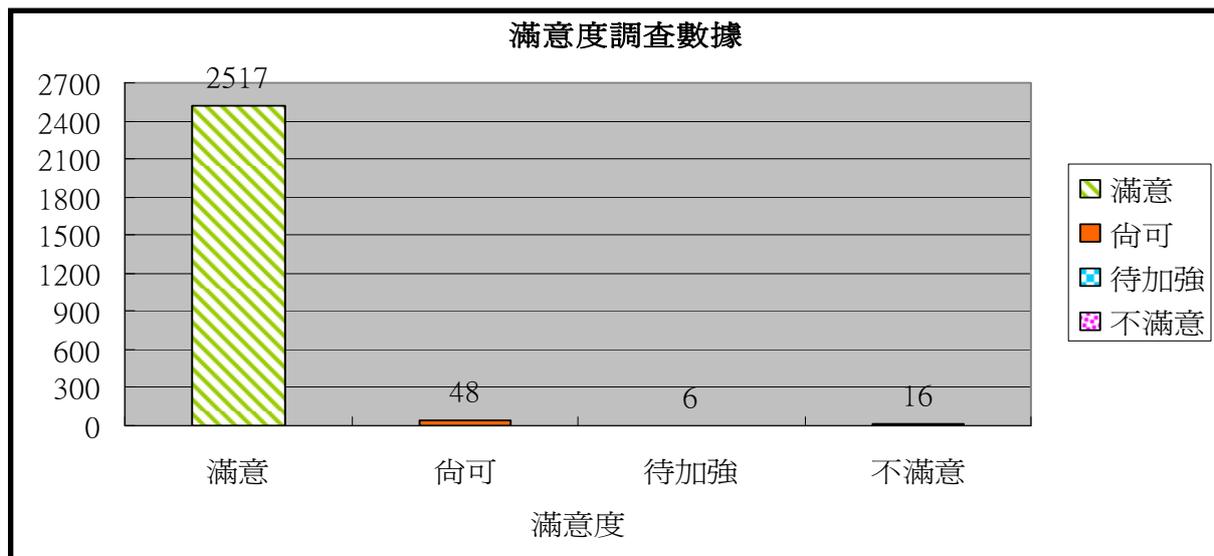
起始日期 2009 年 11 月 13 日至 2009 年 12 月 30 日截止，其調查數據經統計後結果如下：(調查數據請參照表一)

表一、2009/11/13 ~ 2009/12/30 滿意度調查數據統計表

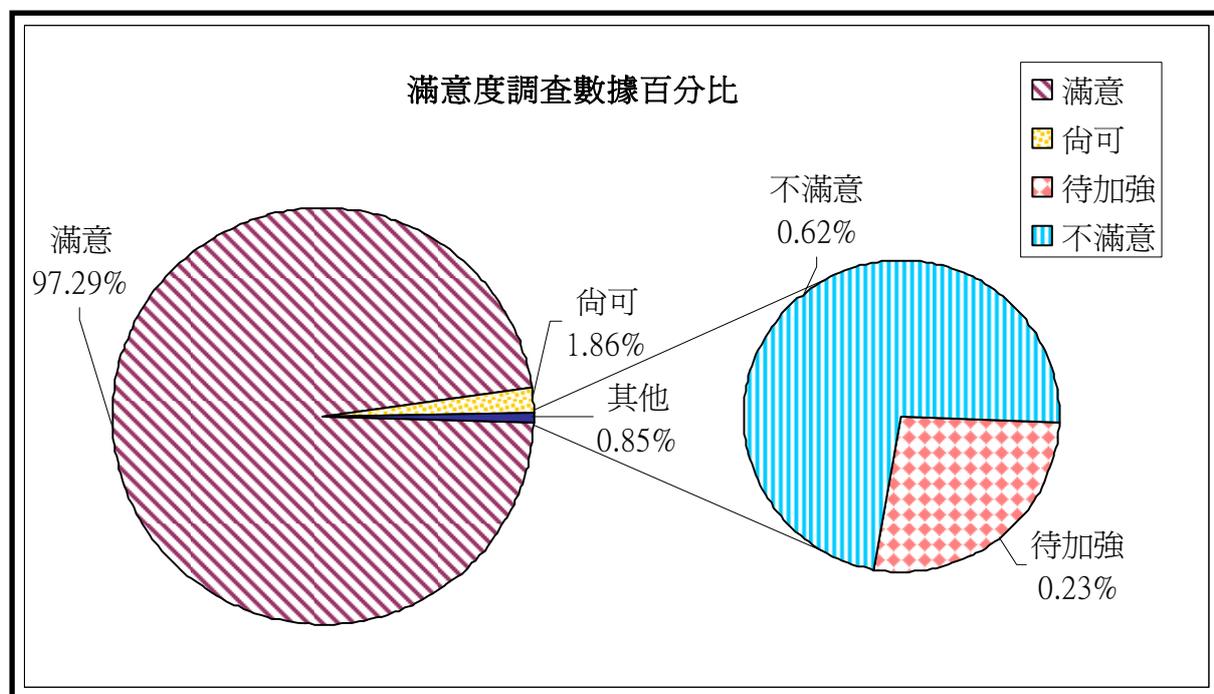
櫃檯人員	總數	滿意	尚可	待加強	不滿意
姚惠婷	163	156	5	1	1
徐詠春	332	323	5	2	2
李唯源	609	606	2	0	1
林麗蓉	406	399	6	0	1
王富蘭	300	294	3	1	2
許惠卿	263	254	3	0	6
鄭文芳	152	145	6	0	1
陳復光	135	130	5	0	0
黃寶鶯	166	157	7	0	2
謝淑圭	43	38	3	2	0
王秀春	18	15	3	0	0
總計	2587	2517	48	6	16

- 1、本處 2009 年 11 月 13 日至 2009 年 12 月 30 日間洽公民眾使用電子化滿意度調查系統總人數達 2,587 次，其中民眾對當前服務狀況評比為「滿意」的達 97.29% (2,517 次)；評比為「尚可」的達 1.86% (48 次)；其他評比為「待加強」、「不滿意」的分別是 0.23% (6 次) 與 0.62% (16 次)。(請參照圖一、圖二)

圖一、2009/11/13 ~ 2009/12/30 滿意度調查數據統計圖



圖二、2009/11/13 ~ 2009/12/30 滿意度調查數據百分比圓餅圖



2、「服務人員」、「服務人員性別」與「滿意度」關聯性分析

為了瞭解資料中各變項間是否有所關聯，透過 SPSS 統計軟體將電子化滿意度調查系統的結果進行卡方檢驗的百分比同質性考驗，百分比同質性考驗主要是考驗被調查的受試者在各反應中選擇某一個變項的百分比是否有顯著性的差異，若分析結果達到顯著差異水準，便可進行事後的比較。本次卡方檢驗得到的結果如下：

● 「服務人員」與「滿意度」關聯性分析

表二、服務人員*滿意度交叉表

人員	項目	滿意度				總和
		滿意	尚可	待加強	不滿意	
姚惠婷	個數	156	5	1	1	163
	人員內的 %	95.70%	3.10%	0.60%	0.60%	100.00%
	滿意度內的 %	6.20%	10.40%	16.70%	6.30%	6.30%
	總和的 %	6.00%	0.20%	0.00%	0.00%	6.30%
謝淑圭	個數	38	3	2	0	43
	人員內的 %	88.40%	7.00%	4.70%	0.00%	100.00%
	滿意度內的 %	1.50%	6.30%	33.30%	0.00%	1.70%
	總和的 %	1.50%	0.10%	0.10%	0.00%	1.70%
王秀春	個數	15	3	0	0	18
	人員內的 %	83.30%	16.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度內的 %	0.60%	6.30%	0.00%	0.00%	0.70%
	總和的 %	0.60%	0.10%	0.00%	0.00%	0.70%
徐詠春	個數	323	5	2	2	332
	人員內的 %	97.30%	1.50%	0.60%	0.60%	100.00%
	滿意度內的 %	12.80%	10.40%	33.30%	12.50%	12.80%
	總和的 %	12.50%	0.20%	0.10%	0.10%	12.80%
李唯源	個數	606	2	0	1	609
	人員內的 %	99.50%	0.30%	0.00%	0.20%	100.00%
	滿意度內的 %	24.10%	4.20%	0.00%	6.30%	23.50%
	總和的 %	23.40%	0.10%	0.00%	0.00%	23.50%
林麗蓉	個數	399	6	0	1	406
	人員內的 %	98.30%	1.50%	0.00%	0.20%	100.00%
	滿意度內的 %	15.90%	12.50%	0.00%	6.30%	15.70%
	總和的 %	15.40%	0.20%	0.00%	0.00%	15.70%
王富蘭	個數	294	3	1	2	300
	人員內的 %	98.00%	1.00%	0.30%	0.70%	100.00%
	滿意度內的 %	11.70%	6.30%	16.70%	12.50%	11.60%
	總和的 %	11.40%	0.10%	0.00%	0.10%	11.60%
許惠卿	個數	254	3	0	6	263
	人員內的 %	96.60%	1.10%	0.00%	2.30%	100.00%
	滿意度內的 %	10.10%	6.30%	0.00%	37.50%	10.20%
	總和的 %	9.80%	0.10%	0.00%	0.20%	10.20%
鄭文芳	個數	145	6	0	1	152
	人員內的 %	95.40%	3.90%	0.00%	0.70%	100.00%
	滿意度內的 %	5.80%	12.50%	0.00%	6.30%	5.90%
	總和的 %	5.60%	0.20%	0.00%	0.00%	5.90%
陳復光	個數	130	5	0	0	135
	人員內的 %	96.30%	3.70%	0.00%	0.00%	100.00%
	滿意度內的 %	5.20%	10.40%	0.00%	0.00%	5.20%
	總和的 %	5.00%	0.20%	0.00%	0.00%	5.20%
黃寶鶯	個數	157	7	0	2	166
	人員內的 %	94.60%	4.20%	0.00%	1.20%	100.00%
	滿意度內的 %	6.20%	14.60%	0.00%	12.50%	6.40%
	總和的 %	6.10%	0.30%	0.00%	0.10%	6.40%
總和	個數	2517	48	6	16	2587
	人員內的 %	97.30%	1.90%	0.20%	0.60%	100.00%
	滿意度內的 %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	總和的 %	97.30%	1.90%	0.20%	0.60%	100.00%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	111.366(a)	30	.000
概似比	69.218	30	.000
有效觀察值的個數	2587		

a 29格 (65.9%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .04。

方向性量數

			數值	漸近標準誤 (a)	近似T分配 (b)	顯著性 近似值
以名義量數為主	Lambda 值	對稱性量數	.006	.002	2.833	.005
		人員依變數	.006	.002	2.833	.005
	Goodman與 Kruskal Tau 測量	滿意度依變數	.000	.000	.(c)	.(c)
		人員依變數	.003	.001		.000(d)
		滿意度依變數	.018	.008		.000(d)

a 未假定虛無假設為真。

b 使用假定虛無假設為真時之 漸近標準誤。

c 由於漸近標準誤等於0，因此無法計算。

d 以卡方近似法為準。

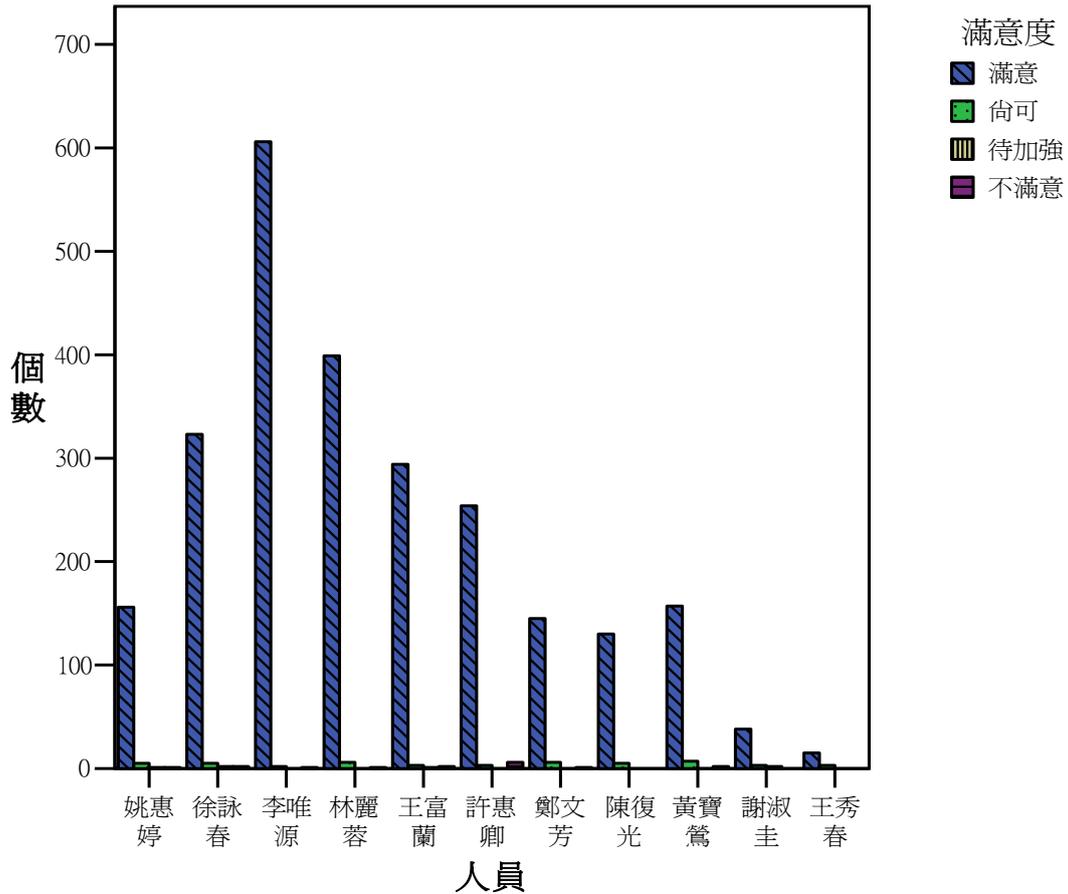
對稱性量數

		數值	顯著性近似值
以名義量數為主	Phi值	.207	.000
	Cramer's V 值	.120	.000
	列聯係數	.203	.000
有效觀察值的個數		2587	

a 未假定虛無假設為真。

b 使用假定虛無假設為真時之 漸近標準誤。

長條圖



根據統計檢定表結果得知，Pearson卡方檢定值為111.366，自由度為30，其漸進顯著性質為0.000，小於顯著水準（ $\alpha=0.05$ ），故服務人員與滿意度之間有顯著相關性，換言之，不同的服務人員與民眾對於服務的滿意度之間有差異存在。然，其中造成差異的原因為何，由於資料的限制無法從中探究進一步原因，需做更深入的資料蒐取。

從交叉資料表中可得知，本處同仁李唯源在所服務的民眾中得到最高的滿意度，有99.5%的民眾選擇滿意、0.3%選擇尚可、0%選擇待加強，僅有0.2%選擇不滿意；而其他同仁也都在滿意度上獲得民眾的高度肯定，最低的也有83.3%的滿意。**由此可知，雖然不同的服務人員在取得民眾的滿意度上有所差異，但本處同仁皆表現優秀，取得民眾良好的反應。**

● 服務人員「性別」與「滿意度」關聯性分析

表三、服務人員性別*滿意度關聯性分析

性別	項目	滿意度				總和
		滿意	尚可	待加強	不滿意	
男生	個數	1059	12	2	3	1076
	性別內的 %	98.40%	1.10%	0.20%	0.30%	100.00%
	滿意度內的 %	42.10%	25.00%	33.30%	18.80%	41.60%
	總和的 %	40.90%	0.50%	0.10%	0.10%	41.60%
女生	個數	1458	36	4	13	1511
	性別內的 %	96.50%	2.40%	0.30%	0.90%	100.00%
	滿意度內的 %	57.90%	75.00%	66.70%	81.30%	58.40%
	總和的 %	56.40%	1.40%	0.20%	0.50%	58.40%
總合	個數	2517	48	6	16	2587
	性別內的 %	97.30%	1.90%	0.20%	0.60%	100.00%
	滿意度內的 %	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	總和的 %	97.30%	1.90%	0.20%	0.60%	100.00%

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	9.285(a)	3	.026
概似比	10.000	3	.019
線性對線性的關連	7.720	1	.005
有效觀察值的個數	2587		

a 2格 (25.0%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 2.50。

方向性量數

		數值	漸近標準誤 (a)	近似 T 分配	顯著性近似值
以名義量數為主	Lambda 值 對稱性量數	.000	.000	.(b)	.(b)
	性別依變數	.000	.000	.(b)	.(b)
	滿意度依變數	.000	.000	.(b)	.(b)
Goodman與 Kruskal Tau 測量	性別依變數	.004	.002		.026(c)
	滿意度依變數	.003	.002		.000(c)

a 未假定虛無假設為真。

b 由於漸近標準誤等於0，因此無法計算。

c 以卡方近似法為準。

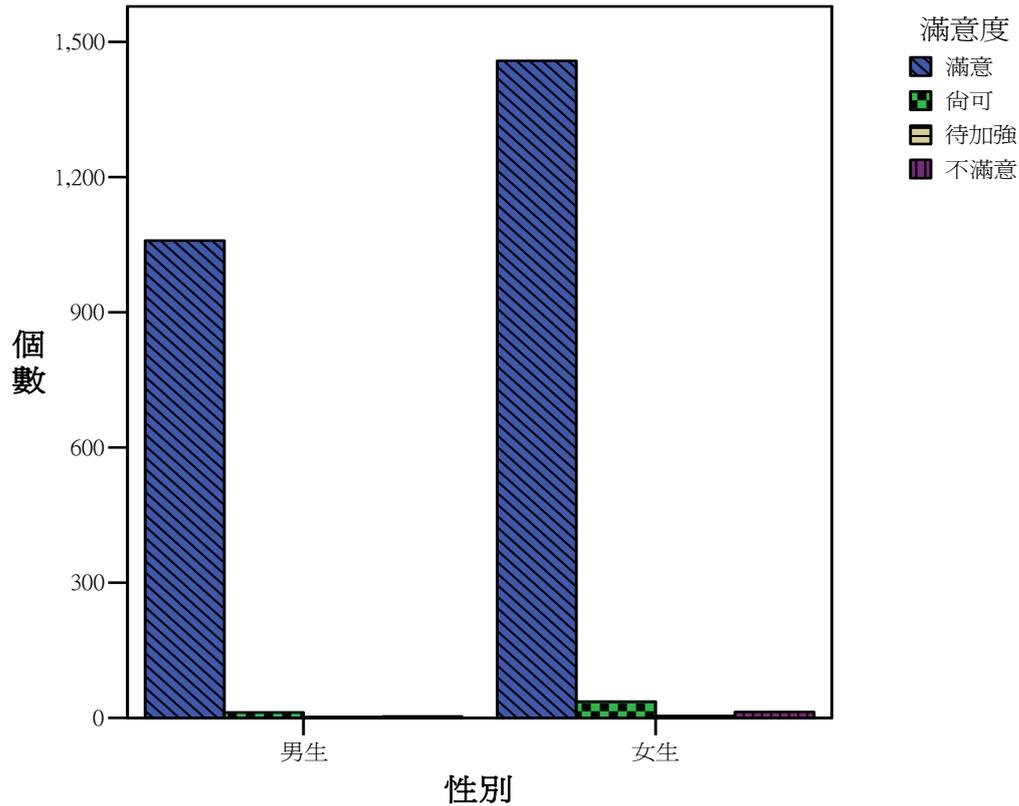
對稱性量數

	數值	顯著性近似值
以名義量數為主 Phi值	.060	.026
Cramer's V 值	.060	.026
列聯係數	.060	.026
有效觀察值的個數	2587	

a 未假定虛無假設為真。

b 使用假定虛無假設為真時之 漸近標準誤。

長條圖



根據統計檢定表結果得知，Pearson卡方檢定值為9.285，自由度為3，其漸進顯著性質為0.026，小於顯著水準（ $\alpha=0.05$ ），故性別與滿意度之間有顯著相關性，也就是說不同性別的服務人員與民眾對於服務的滿意度之間有差異存在，民眾會因為服務人員是男是女而較為滿意或是不滿意，整體來說民眾對於男生的服務滿意度稍高於女生。但由於卡方考驗結果中2格（25.0%）的預期個數少於5，因此此卡方考驗的效果必須予以折扣，僅供參考。

其中民眾對男生服務人員的服務結果選擇滿意的有98.4%、選擇尚可的是1.1%、待加強0.2%、不滿意的為0.3%；民眾對於女生服務人員的服務結果選擇滿意的有96.5%、選擇尚可的是2.4%、待加強0.3%、不滿意的為0.9%。

數位時代

2009政府網站20強 哪些政府部門的網站最得人心？

撰文者：數位時代

發表日期：2009-01-16



(bnext.com.tw編輯部 撰文=羅之盈)以服務民眾為最高指導原則的政府機關，使用沒有時間和地點限制的網路當作服務介面，顯然是最適合不過的事。但光是「便民」二字，在網站內容與設計上就大有學問，越懂得民眾想找什麼、要什麼樣的網站，越能吸引民眾瀏覽。因此民眾使用率，也就是流量，將可評量出各網站成效。

排名網站名稱

- 1 **中央氣象局**
刊登各級學校資訊，線上讀書會提供會員討論書籍的空間。
- 2 **台北市教育入口網**
刊登各級學校資訊，線上讀書會提供會員討論書籍的空間。
- 3 **台北縣政府教育局**
提供各類教育訊息，以及校務行政的資訊專區。
- 4 **中華郵政全球資訊網**
中華郵政的官方網站，除郵務資訊外，另有網路郵局的金融服務。
- 5 **台北市政府市政網站**
台北市政府張貼相關公告的網站，設有網路直撥的市民服務電話。
- 6 **行政院人事行政局**
刊登公務員人事訊息，不僅有職缺，還有相關統計資料。
- 7 **高雄市政府教育局電子郵局**
電子郵局，僅供高雄市教師登錄收發信件。
- 8 **交通部台灣鐵路管理局**
備有台鐵票價、列車時刻表資訊，消費者可線上訂票。
- 9 **考選部全球資訊網**
各級國家考試資訊及榜單查詢。
- 10 **Ejob全國就業e網**
行政院勞工委員會職業訓練局所架設的求職求才網站。
- 11 **教育部全球資訊網**
以不同身分的分眾作為網站內容主要架構，張貼教育內容。
- 12 **桃園縣政府教育處**
詳列多種教育統計資訊，並設有教育光碟下載專區。
- 13 **台中市政府教育局電子郵件服務**
電子郵局，僅供台中市教師登錄收發信件。
- 14 **行政院衛生署**
醫事人員與機構的查詢，也可搜尋藥品資訊，並載有多種健康資訊。
- 15 **台南市教網中心網路郵局**
電子郵局，僅供台南市教師登錄收發信件。

我的e政府

16 研考會主管的服務網站，內有國人常用的公部門表單可供下載。

[台北縣政府資訊服務站](#)

17 台北縣政府縣政公告網站，另有縣內藝文活動與生活資訊內容。

[行政院農業委員會](#)

18 刊有農業訊息，並連結多種休閒農業網站。

[行政院勞保局全球資訊網](#)

19 提供勞工查詢與申辦各類業務的資訊，和文件的線上下載服務。

[國家圖書館](#)

20 國家圖書館的藏書資訊、期刊、論文查詢。



以入榜二十強網站來看，依定位可分成三大類。一是純粹自家業務內容的揭露，如中央氣象局、中華郵政全球資訊網、考選部全球資訊網、行政院勞保局全球資訊網；第二種是綜合業務內、外相關訊息，或跨部門整合的入口網站類型，如我的e政府、教育部全球資訊網、行政院農業委員會；第三種則是因應中小學教師沒有固定電腦，而開發的線上登入電子郵件網站。

依業務性質做網站設計

各機關如何選擇該做資訊提供型網站或入口網站？主要取決於業務內容的專門性。例如氣象、郵政查詢、公務員職缺等訊息，只有該機關獨有，外部資訊比較難互相補充，此時網站設計重點在於方便查詢、直接清楚的介面。以排名冠軍的中央氣象局來說，首頁以台灣全圖標示各地氣溫，就是將最多人關心的業務，用圖像簡明扼要地表現出來。

這個例子雖然很小，但背後卻是自從一九九四年開始，一路改版累積的經驗。氣象資訊中心副主任程家平表示：「我們從html靜態網頁到gif動態圖形，直到後來的flash、互動式網頁、個人化網頁，都是為了讓氣象局網站資訊，能夠直接接觸並滿足民眾對資訊需求的每一個點。」

至於入口類型的網站，特色在於相關資訊越多越好。以教育機構網站來說，廣泛搜集或串連教育新知，成為教師與家長的知識充電站，是它們的使命。因此這類網站需要注意的是「網站編輯力」，如何找出最新、最熱的大眾話題訊息，並且用夠具吸引力的方式展示出來，將是「網站好用度」的關鍵。集合台灣上百個農林漁牧資訊的行政院農業委員會網站，則是以機關別、服務類型做分類，讓找尋官方公告或是休閒軟性資訊的人，可藉由分類輕鬆找到。

仔細看看政府部門網站，有趣的是它們的開站都非常早：氣象局始於一九九四年，農委會與台北市政府也在一九九四年就開始架設BBS（電子布告欄）的機制，起因是政府部門對於有潛力的新領域，有著優先示範的使命。但值得嘉許的是，本次入榜的政府網站，都在網路技術和使用習慣不斷改變的歷程中，數次改版以符合大眾使用需求的積極型管理單位。例如依四季小改版的氣象局網站、每年調整一次的我的e政府，都讓新的網站設計趨勢得以展現，進而帶進更多需要服務的使用者。

分眾讓政府網站更便民

然而最新的網站設計趨勢是什麼呢？答案是「分眾」概念。因為對象是「大眾」的網站，當一個網頁內的資訊量過多時，即便標題再怎麼吸引人、搜尋再怎麼俐落，還是常會讓人難以找到想要的資訊，因此依身分做設計概念的政府網站便應運而生。

例如包括中華郵政全球資訊網、台北市教育入口網、氣象局、農委會等網站，都擁有兒童版，使用簡單的說明或活潑的動畫，讓小朋友了解相關資訊。其他貼心的分眾設計則有：勞保局以失業勞工、礦災勞工、農民等作為資訊分類；教育部全球資訊網以民眾、幼兒教育、留學生等作為分頁依據，讓使用者依身分進入專區時，最適切的資訊就能隨即出現。

別以為政府機關的網站就一定呆板，台灣中央、地方各種大小層級的機關網站多到數不清，但是流量高的網站，不盡然只因具有如天氣、職缺、衛生資訊等受人關心的業務。從本次入榜的網站來看，具有與時俱進的網站設計和適切便利的資訊展示方式，才是這些網站受到青睞的主因。

勞工保險局97~98年度線上服務統計暨分析表

編號	便民服務項目		97件數	98件數	成長率
1	線上服務(98年7月新增)		-	82,520	-
2	網路申辦		11,198,714	12,006,905	7.22%
3	書表索取及範例		1,072,728	1,278,952	19.22%
4	勞就保保險費網路繳費		56,744	105,841	86.52%
5	國民年金繳費證明 (98年7月新增)		-	6,037	-
6	保險費／勞退金查詢及補單		135,757	680,334	401.14%
7	個人保險費／給付金額介紹		381,709	667,023	74.75%
8	保險費分擔表、薪資分級表 及勞退月提繳工資分級表		1,321,652	1,195,191	-9.57%
9	勞工退休金個人專戶查詢		1,066,856	1,002,361	-6.05%
10	為民服務業務		167,896	174,567	3.97%
11	深耕計畫(98年3月新增)		-	12,238	-
12	線上報名 (98年4月新增)	業務研討會	-	5,111	-
		新投保單位講習 會	-	1,626	-
13	法令規章		50,682	153,241	202.36%
14	F A Q		214,951	220,921	2.78%
合計			15,667,689	17,592,868	12.29%

勞工保險局台中市辦事處電子化滿意度調查系統使用狀況之後續規劃

有鑑於此次資料的不足，只能取得上述對於「服務人員性別」、「服務人員」與「滿意度」間的關聯性分析，但是其中是否有其它的變項會造成民眾在滿意度選擇上的差異？而民眾對於此電子化滿意度調查系統的認同度又為何？本處擬透過簡單的研究方式，針對普遍民眾所重視之需求進行各項服務上的改善，使民眾在辦理業務的過程中得到完善的服務，期望民眾能有賓至如歸的感受，提升民眾對政府機關的滿意度。

一、 研究目的

本處希望藉由電子化滿意度調查系統的運用，得到民眾的即時反應並對本處同仁有所督促外，亦希望能夠深入了解民眾對於滿意度反應背後的狀況與動機，進而了解民眾實際重視以及本處服務所不足之處，期將本處的人、事、物等各項資源有效地運用，分配至對的地方，以目前有限的資源達到最佳的服務並且兼顧其品質與效率。

除上述主要之目的外，為了解民眾對於此滿意度調查系統的認同度，未來將以問卷調查（請參閱勞保局台中辦事處電子化系統與服務項目之滿意度調查表）的方式取得資料做為進一步統計分析的依據。

二、 研究方法

本研究將採用問卷調查以進行統計分析，以下是本次研究方式的各項設計：

1. 調查範圍與對象

本研究的調查範圍是前往勞保局台中市辦事處洽公之民眾，並以在洽公結束後有使用電子化滿意度調查系統之民眾為調查對象。

2. 抽樣方式

以前往本處洽公之民眾並使用電子化滿意度調查系統之民眾為母體，抽樣方式採用隨機抽樣。由於本處人力的限制，因此預計以一星期為基準，每日花費兩個小時派人對抽樣對象進行問卷調查，連續二至四個星期。

3. 問卷設計

問卷的設計呈現上，以簡單明瞭易勾選為主，以期讓各年齡層的民眾都能輕易地將符合其狀況的選擇如實呈現於問卷上。在問卷题目的架構上則是分為兩部分—個人資料與使用情況，個人資料的部份分為年齡、性別、教育程度以及來過勞保局的次數等基本資料作為問卷分析的基礎；而在使用情況的部份分為滿意程度、滿意或不滿意的服務項目以及對於電子化滿意度調查系統與提升服務品質的認同度等，以取得民眾在使用電子化滿意度調查系統時在其感受度背後的深層意義。

i. 問卷題目設計的動機與意義

- (1) 年齡：將填寫問卷的民眾以年齡區分為「25歲以下」、「26~45歲」、「46~60歲」、「60歲以上」等四層。由於前往勞保局辦理相關業務的民眾大部份都是正在工作或是有過工作的民眾，所以25歲以上的民眾才是勞保局主要的服務對象，而45歲可用來區分青壯年勞工以及中高齡勞工，60歲以上的老年人口則是屬於退休或是即將退休的勞工，因此本問卷便以25、45、60歲做為分水嶺，將民眾作年齡上的區分。
- (2) 性別：了解「男性」、「女性」對於電子化滿意度調查系統使用狀況上的滿意度與所注重的服務項目是否一致。
- (3) 教育程度：了解「國中以下」、「高中職」、「大專」、「研究

所以上」等不同教育程度的民眾對於電子化滿意度調查系統使用狀況上的滿意度與所注重的服務項目是否有所差別。

- (4) 來過勞保局的次數：了解民眾來過勞保局次數的多寡是否和電子化滿意度調查系統使用的滿意度和注重的服務項目是否有關聯性。
- (5) 滿意程度：依照原本電子化滿意度調查系統的設計將民眾對於服務當下的感受分為「滿意」、「尚可」、「待加強」、「不滿意」。
- (6) 滿意或不滿意的服務項目：依據民眾前往本處辦理相關業務時所接觸到的服務，將服務項目分為「洽公環境」、「服務禮儀」、「解答能力」以及「辦事效率」等四項供民眾選擇。
- (7) 對電子化滿意度調查系統與提升服務品質的認同度：了解民眾的想法，看其是否認同電子化滿意度調查系統能在服務品質的提升上有所幫助。

4. 資料分析方法

i. 分析方法以下列步驟處理：

- (1) 單題百分比：透過單題百分比直接瞭解民眾的整體看法。
- (2) 交叉分析：透過交叉分析瞭解不同屬性受訪者的看法。以各題與基本資料的交叉表分析民眾對各服務項目的看法，以及基本特徵間的相關情形。
- (3) 獨立性檢定：交叉表採用卡方檢定，若交叉表的卡方顯著水準小於 5%，則認定兩變數間並非完全獨立。透過卡方檢定可以瞭解兩變數間是否獨立。

透過分析方法檢驗被調查民眾的性別、年齡、教育程度、滿意度、所注重的服務項目以及對電子化滿意度調查系統與提升服務品質的認同度，將這六種變項兩兩交叉分析看其中的關聯性為何又是否有顯著性的差異。

最後便可藉由統計分析的結果了解民眾的想法，提供本處對相關服務加強與改善的方向；尤其若是分析結果得出不同屬性的民眾其所注重的服務項目也有所不同的話，便可針對這些不同屬性的民眾，提供略為不同卻又更適合其所需求之服務。如此便能以一種更有效率的服務方式提供洽公民眾更完善的服務品質。

勞保局台中市辦事處電子化系統與服務項目之滿意度調查表

問卷編號：

日期：

年齡	<input type="checkbox"/> 25歲以下 <input type="checkbox"/> 26 ~ 45歲 <input type="checkbox"/> 46 ~ 60歲 <input type="checkbox"/> 60歲以上		
性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		
教育程度	<input type="checkbox"/> 國中以下 <input type="checkbox"/> 高中、職 <input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 研究所以上		
來過勞保局的次數	<input type="checkbox"/> 1次 <input type="checkbox"/> 2~3次 <input type="checkbox"/> 4~5次 <input type="checkbox"/> 6次以上		
滿意程度	<input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待加強 <input type="checkbox"/> 不滿意		
滿意或不滿意的服務項目	<input type="checkbox"/> 洽公環境 <input type="checkbox"/> 服務禮儀 <input type="checkbox"/> 解答能力 <input type="checkbox"/> 辦理效率		
請問您覺得即時電子滿意度調查系統對於提升我們的服務品質是否有所幫助?	<input type="checkbox"/> 有幫助 <input type="checkbox"/> 沒幫助 <input type="checkbox"/> 沒意見		

其他建議： _____

※謝謝您的回答與指教，我們會不斷改進以提供您更好的服務品質!!! 😊



年金久久久 幸福滿滿滿

勞保局台中市辦事處 99 年 1 月 編撰