

# 第四屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

台北市後備指揮部

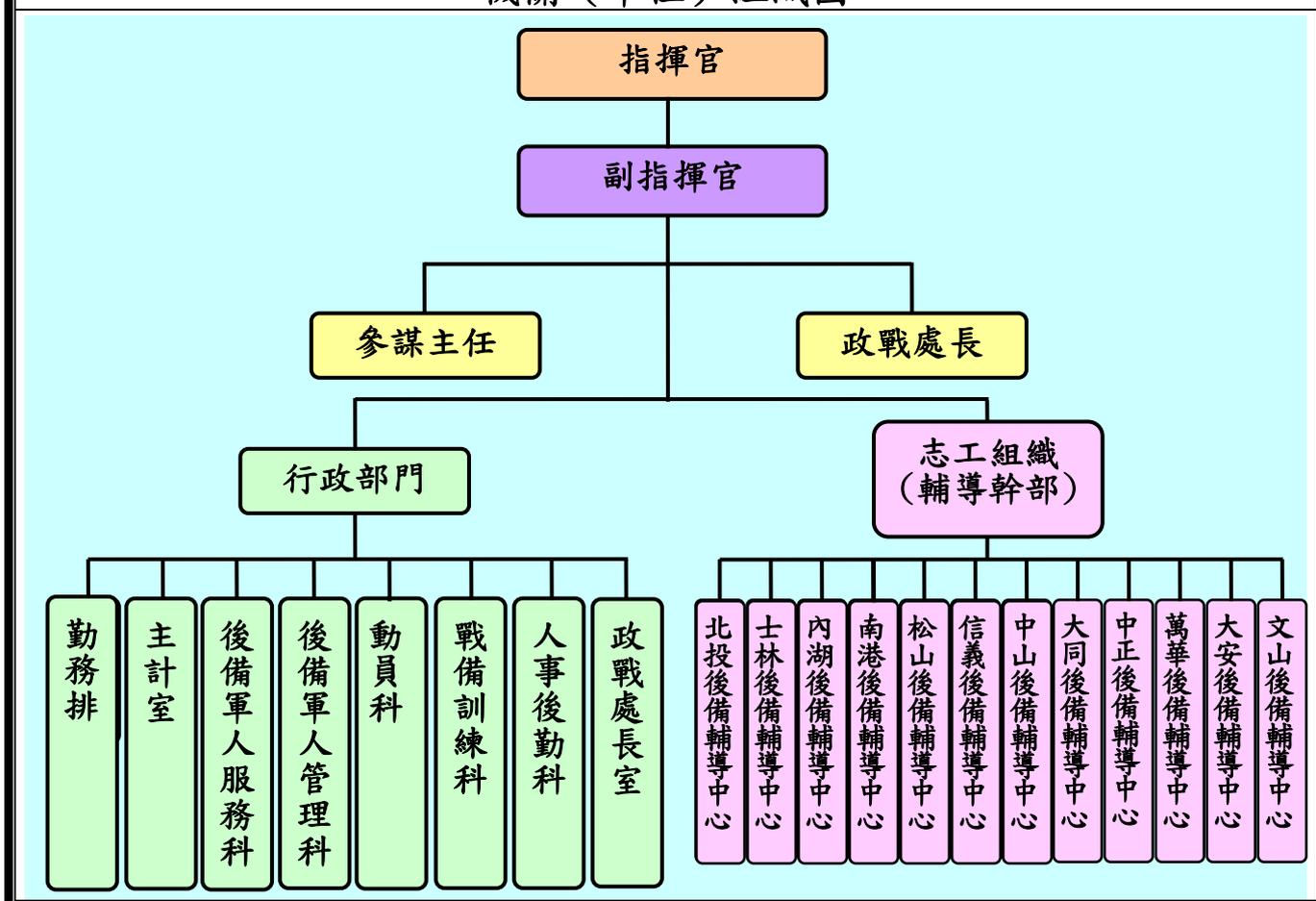


中華民國101年2月1日

## 基本資料

機關名稱	台北市後備指揮部	首長	盧敬仁	職稱	上校指揮官
機關地址	臺北市內湖區金湖路365號				
機關網址	<a href="http://afrc.mnd.gov.tw/taipei/index.htm">http://afrc.mnd.gov.tw/taipei/index.htm</a> <a href="http://10.46.236.223/">http://10.46.236.223/</a> (國軍網路)				
預算員額	編制人員：110人 約聘雇人員：37人 共計147人。				
總預算	21,091千元				
聯絡人	王明玲	職稱	少校動員官	電話	(02) 2632-3842 軍線：661433
E-mail	<a href="mailto:t756666@yahoo.com.tw">t756666@yahoo.com.tw</a> <a href="mailto:dinah@webmail.mil.tw">dinah@webmail.mil.tw</a> (國軍網路)			傳真	(02) 26324277

### 機關 (單位) 組織圖





# 目 錄

目錄	I
圖目錄	II
表目錄	V
附件目錄	VI
壹、為民服務業務現況簡介	1
一、單位沿革介紹	1
二、組織編制	2
三、服務對象與項目	3
四、宗旨、願景、目標及核心價值	4
五、服務理念與精神	4
六、優良事蹟	5
貳、提升為民服務品質績效	6
一、優質便民服務	6
(一) 服務流程	6
1、服務流程便捷性	6
2、服務流程透明度	14
(二) 機關形象	19
1、服務場所便利性	19
2、服務行為友善性與專業性	29
3、服務行銷有效性	34
(三) 顧客關係	36
1、民眾滿意度	36
2、民眾意見處理有效性	41
二、資訊流通服務	42
(一) 資訊提供及檢索服務	42
1、資訊公開適切性	42
2、資訊檢索完整性與便捷性	48
(二) 線上服務及電子參與	50
1、線上服務量能擴展性	50
2、電子參與多樣性	54
參、創新增值服務	56
一、後備尖兵-治安守護神	56
二、全年無假期、我是「好厝邊」	62
三、國軍救災安民心、守護家園最放心	70
肆、未來努力方向	80



## 圖目錄

圖 1、提昇動員能量、凝具後備戰力	1
圖 2、輔導中心辦公場所定址化	2
圖 3、單位績效卓著，深獲各級肯定	5
圖 4、單一窗口全功能服務櫃台	6
圖 5、教育召集核免專屬櫃台	6
圖 6、疑難協處專屬櫃台	7
圖 7、走入校園招募人才	8
圖 8、深入社區人才招募	8
圖 9、眷戶配售抽籤服務	9
圖 10、空置眷地打掃情形	10
圖 11、首長親訪「和平新莊」慰問單身退員	10
圖 12、慰問並致贈獨居退員生活用品	10
圖 13、電子化退伍令遺失補發	12
圖 14、方便攜帶名片型服務卡	14
圖 15、服務現場服務項目一覽表	14
圖 16、網際網路公佈服務項目一覽表	15
圖 17、服務中心受理案件收據	15
圖 18、雙語化服務中心作業時間公告牌	16
圖 19、為民服務手冊	16
圖 20、民眾申辦案件進度查詢系統	17
圖 21、符合需求新建服務中心	19
圖 22、服務中心規劃客廳化休息區	20
圖 23、免費茶包及咖啡提供民眾取用	20
圖 24、惜緣亭休憩小園區	20
圖 25、雙語化服務中心標示	21
圖 26、水電用量每日管制情形	22
圖 27、兵籍室更換水電環保燈具	23
圖 28、洽公環境滿意度年度比較分析	24
圖 29、單一窗口全功能服務櫃台	24
圖 30、申請案件標準作業流程圖	24
圖 31、疑難協處專責窗口	25
圖 32、召集核免專業窗口	25

圖 3 3、各項無障礙設施	2 5
圖 3 4、乾淨舒適化妝室	2 6
圖 3 5、繕寫區設施情形	2 6
圖 3 6、各項申請表格範例說明	2 6
圖 3 7、各項電子服務設施	2 8
圖 3 8、首長與民有約諮商室	2 8
圖 3 9、志工交流聯誼室	2 8
圖 4 0、走出櫃台愛心服務	2 9
圖 4 1、受理案件全程微笑	2 9
圖 4 2、服務禮儀滿意度年度比較分析	3 0
圖 4 3、服務規劃機關年度辦理講習	3 2
圖 4 4、辦理小組講習加深法令(規)訓練	3 2
圖 4 5、辦理學術講演、提昇心靈智能	3 3
圖 4 6、教召期間服務工作及通訊資檢宣導情形	3 5
圖 4 7、各項人才招募活動情形	3 5
圖 4 8、依照政府資訊公開法令規章資訊	4 2
圖 4 9、首頁設有「政府資訊公開專區」	4 2
圖 5 0、公開資訊回溯至民國96年資訊	4 2
圖 5 1、公開服務措施_網頁設服務項目選項	4 3
圖 5 2、FAQ_常見問答集	4 3
圖 5 3、機關活動花絮	4 4
圖 5 4、文宣品_全民國防海報	4 4
圖 5 5、出版品_後備半年刊	4 5
圖 5 6、出版品_青溪雜誌	4 5
圖 5 7、出版品著作權保護聲明	4 6
圖 5 8、入伍、教召梯次貼心提醒專區	4 6
圖 5 9、網站更新維護標示	4 7
圖 6 0、外部連結測試_成功1	4 7
圖 6 1、知識檢索網頁	4 8
圖 6 2、國防部首頁導覽及版面服務	4 9
圖 6 3、後備司令部網頁雙語服務	4 9
圖 6 4、網頁設計架構圖	5 0
圖 6 5、服務項目申辦查詢	5 1

圖 6 6、國軍電子祭拜系統及向國軍革命烈士致敬	5 1
圖 6 7、民眾申辦案件處理情形資料庫	5 1
圖 6 8、電子祭拜	5 2
圖 6 9、案件進度查詢使用說明貼心小卡	5 3
圖 7 0、治安守護神授旗誓師成立實況	5 6
圖 7 1、社區治安會報跨機關共同服務	5 7
圖 7 2、社區治安講習訓練	5 7
圖 7 3、社區治安宣教實況	5 7
圖 7 4、社區治安診斷分析巡邏路線圖	5 8
圖 7 5、守望相助隊協勤狀況	6 0
圖 7 6、文山區西新里巡守隊執行治安維護半年成效分析圖	6 1
圖 7 7、服務工作品管圈運作模式釋意圖	6 2
圖 7 8、語音留言、網路視訊案件服務	6 4
圖 7 9、固定場所之輔導中心	6 5
圖 8 0、輔導幹部志工關懷獨居榮民	6 5
圖 8 1、榮民服務處駐點服務	6 5
圖 8 2、守望相助隊組織圖	6 6
圖 8 3、災防組織架構圖	7 0
圖 8 4、災防通訊連絡圖	7 0
圖 8 5、年度辦理災害防救示範觀摩	7 1
圖 8 6、徵集場踏勘	7 1
圖 8 7、100 年下半年計價會議	7 1
圖 8 8、物資跨區簽證協調會	7 2
圖 8 9、本轄各區土石流、水患潛勢區域狀況圖	7 2
圖 9 0、萬安34號演習全民防空疏散演練	7 3
圖 9 1、全球衛星地形圖像搜尋系統	7 3
圖 9 2、物力動員編管資訊系統	7 4
圖 9 3、國道3號坍崩救災車機動員協調會	7 5
圖 9 4、梅姬颱風救災車機動員實況	7 5



## 表目錄

表 1、服務對象分析統計表	3
表 2、100年教育召集核免受理案件統計表	7
表 3、99、100年人才招募錄取率統計分析	8
表 4、執行軍眷居住權益成效一覽表	9
表 5、離營證件遺失補發作業效益評估分析表	12
表 6、公文電子化程度分析表	13
表 7、電子化作業紙張、碳粉減量表	13
表 8、風災期間應召員連訪情形統計表	18
表 9、接受後備司令部電話測試成績統計表	31
表 10、跨機關整合服務成效統計表	34
表 11、服務中心滿意度面向分析	36
表 12、服務中心服務績效統計分析	37
表 13、眷服工作滿意度面向分析	38
表 14、眷戶權益繼承到府服務績效統計	39
表 15、空置眷地環境整理服務績效統計	39
表 16、召集核免創新作業服務績效統計	40
表 17、民眾意見處理時程統計表	41
表 18、網頁服務項目數成長分析	52
表 19、民眾使用線上服務成長情形	53
表 20、民眾可運用電子表單類別數量一覽表	54
表 21、退伍令補發及民意信箱受理案件統計表	54
表 22、各區青溪守望相助隊人力執行表	59
表 23、青溪守望相助隊協勤具體成效	59
表 24、近年實施創意優質服務項目表	63
表 25、各項創新服務工作執行成效表	69
表 26、歷年災害搶救動員能量分析表	76



## 附件目錄

附件1-優良事蹟一覽表	8 1
附件2-勳獎章獎金申請簡化流程圖	8 2
附件3.1-申請表範例	8 3
附件3.2-申請案件說明單範例	8 4
附件3.3-作業流程圖範例	8 5
附件4-備忘錄範例	8 6
附件5-法令宣導單範例	8 7
附件6-業務Q&A	8 8
附件7-問卷調查表	9 0
附件8-台北市後備指揮部處理陳情（抱怨）案件作業流程圖	9 2
附件9-其餘提供FAQ的服務項目	9 3
附件10-其餘部外連結網路測試成功結果	9 4
附件11-各區後備軍人輔導中心服務場所	9 7
附件12-年度受理案件統計表	9 8



## 壹、為民服務業務現況簡介

### 一、單位沿革介紹：

#### (一)指揮部：

1. 本部於民國40年11月1日在台北縣南港鎮樟樹灣編成，同月29日進駐台北市轄區。民國71年2月遷駐台北市內湖區金湖路365號「康寧營區」，民國91年元月依國防二法將台北市團管部變更銜稱為台北市後備司令部。民國95年3月1日改銜為台北市後備指揮部迄今。

2. 主要任務從以往的警備治安、民防、動員轉型至今日的後備軍人管理、動員、服務及國軍人才招募等工作為主軸，在「後服支持後管、後管支撐動員、動員支援作戰」之指導原則下，置重點於有效統合運用全民力量，從事後備軍人服務、組訓工作，以堅實動員戰備之基礎，並藉電腦管理與自動連線等通報作業，掌握本轄後備軍人



圖1：提昇動員能量、凝聚後備戰力

動、靜態資訊，提升動員精度與凝聚後備戰力如(圖1)，長期扮演著國軍與民間事務的協調角色。

3. 本部於大門左側設置「後備軍人服務中心」辦理退除勤務、兵籍查證及召集事故處理等作業，是國軍面對民眾的第一線窗口，近年來持續規劃便捷貼心之公共行政措施，期以遠距及資訊化之服務導向，服務本市所有後備軍人、領俸退員及其眷屬，落實國家照顧退除官兵之德意。

#### (二)後備軍人輔導中心：

後備軍人輔導組織係依全民國防、全民防衛作戰考量而設置，目的在「推展動員組織工作、強固動員組織為基礎；宣揚國策政令，支持政府施政；協助地方治安，維護社會安定；加強基層服務聯繫，凝聚民眾團結向心。」其沿革發展如下：

1. 民國54年，為適應後備軍人政策管理需要，在先總統 蔣中正先生指示下，訂定「後備幹部訓練計劃大綱」，並於同年3月成立「後備輔導幹部訓練班」，成為培育後備輔導幹部的搖籃；民國55年3月7日國防部核頒「後備軍人政

訓工作綱領」，軍管區司令部並依據該綱領第6條內容策定「鄉鎮後備軍人輔導組織設置辦法」，於每一鄉鎮市區設輔導組、村里設輔導員，負責推行後備軍人組織、宣傳、社調、服務四大工作，自此，後備軍人輔導組織正式成立並納入團管區(現後備指揮部)組織體系。

2. 民國90年11月4日三讀通過「全民防衛動員準備法」，其中第25條規定：「為達成動員實施階段迅速成軍，有效支援防衛作戰，軍事動員準備方案主管機關，應實施後備部隊編組、訓練及設置後備軍人輔導組織。……第一項有關後備軍人輔導組織設置辦法，由國防部定之。」國防部遂於91年9月5日依規定制訂「後備軍人輔導組織設置辦法」，其中第二條：「後備軍人輔導組織由國防部委任國防部後備司令部與所屬地區後備指揮部，直轄市、縣(市)後備指揮部及金門縣、連江縣動員管理組設置，協助辦理後備軍人輔導工作」，正式賦予縣市後備指揮部與輔導中心間法定定位，依行政區設置辦公場所(如圖2)，其掌理事項如下：



圖2：輔導中心辦公場所定址化

- (1) 協助辦理後備軍人組織、宣傳、安全、服務工作。
- (2) 協助後備部隊召集訓練、要員連絡查訪。
- (3) 動員實施階段協助辦理物資、固定設施徵購、徵用書之送達。
- (4) 指(督)導所轄各輔導組工作。
- (5) 協助辦理後備軍人其他輔導工作。

3. 本部與轄內各後備軍人輔導組織經數十年之經營拓展，本「替政府爭取向心、作軍民合作橋樑、謀社會安定繁榮、為國家團結安全」之認知，長期服務鄉里，服務成效深獲地方人士與居民肯定。

## 二、組織編制：

部本部設置指揮官室，下轄人事後勤科等8個單位，計編制147員執行後管、動員、服務及人才招聘等服務工作，另於台北市各行政區依法設置並輔導管理12個後備軍人輔導中心，現有輔導幹部2,070員，歷年來要求全體同仁及輔導幹部落實服務工作，期以新觀念、新思維、新作法全力規劃簡便行政措施，以達成建立便捷、貼心及人性化的公共行政服務機關之目標。

### 三、服務對象與項目：

#### (一)服務對象：

本部服務對象具特殊性，以戶籍地設於台北市，軍職退(除)役人員暨其眷屬為主，服務對象分析統計表如(表1)：

表1：服務對象分析統計表

區分	軍官	士官	士兵	合計
備役	42,320	132,287	107,613	282,220
除役	84,865	191,872	211,654	488,391
總計	127,185	324,159	319,267	770,611

#### (二)經常執行服務項目：

##### 1. 後備動員管理：

後備軍人資料清查、後備軍人兵籍資料管理、後備資訊系統管理、動員車機物力調查、年度人員選充等項。

##### 2. 教育召集：

區分教召綜合及教召訓練，包括訓練課程規劃、訓練場地整備、應召員食、衣、住、行之規劃整備、教育召集令下達、召集令送達、核免事故處理及未到人員追處移送法辦等項。

##### 3. 災害防救協處：

包括災害防救編組及訓練、重要物資及車機具調查工作、災防兵要資料蒐整及更新、災防演練及示範觀摩、救災系統整合物力資訊化等項。

##### 4. 退除勤務：

軍官退伍報到領取退除給與、士官兵退伍金補發、脫離公職恢復退休俸、委託代領薪俸、補發逾期未領俸金、本人改支退伍金、遺眷改支退伍金、遺眷改支半俸、久停除役、士官兵傷殘津貼、帶階受訓期間併計退除年資等項。

##### 5. 兵役業務：

志願再入營、國防工業訓儲預(士)官管制作業等項。

##### 6. 後備軍人服務業務：

疑難協處、獎助學金及後備軍人急難轉介服務等項。

##### 7. 軍眷服務及眷地(舍)管理：

編組專責人員赴現地辦理眷村改建抽籤、到府實施眷舍丈量及不定期巡察眷

地環境維護等行動專案服務，爭取軍眷認同與向心。

#### 四、宗旨、願景、目標及核心價值：

(一)宗旨：發揚後備軍人忠愛精神與傳統，提供民眾最優質的便民服務。

(二)願景：

「創造優質服務團隊、營造  
優美服務環境、建造優先服  
務理念」為我們的服務願景。



(三)目標：

1. 短程目標 (98-100年)：

(1)將服務場所由2樓搬遷至1樓新建營舍，營造「貼心」的服務場地。

(2)推動多元化單一窗口服務及藉通(資)訊化科技服務手段，簡化民眾往返機關洽公流程，建構基礎性電子科技服務功能。

2. 中程目標 (100-103年)：

(1)建立一套與民眾雙向交流資訊服務系統，提供民眾可隨時查閱申辦案件之進度，以提昇E化服務品質。

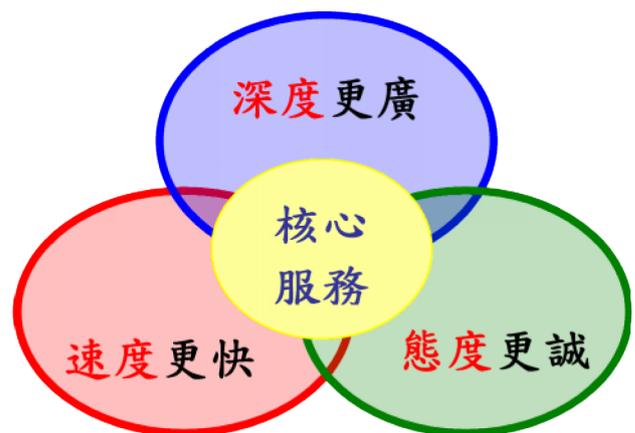
(2)為落實提倡「整合政府服務，提昇施政效能」，本部服務對象與榮民服務處約有七成重疊，「退除勤務」(3類22項)業務預於101年4月1日移編至行政院退輔會，提供民眾更便捷之整合服務。

3. 長程目標 (100-105年)：

建立電子兵籍影像資料庫，以線上快速查詢功能替代人工查閱紙本檔案，達全面網路資訊服務目標。

(四)核心價值：

即是以「深度、態度、速度」之核心價值，創造出「深度更廣、態度更誠、速度更快」之核心服務。



#### 五、服務理念與精神：

民國85年起行政院推動「全面提升服務品質方案」，本部全體同仁

亦開始朝「優質服務作法與標準」方向努力，以符民主社會及民眾更高的期待，進而訂定以「親切、熱忱、效率」服務理念，作為服務標準遵循之方向；歷年來在同仁不斷的努力及秉持「為民服務」的信念，陸續增加「專業、主動、真誠」之服務精神，朝統一觀念與作法，簡化作業模式等方向邁進，

進而提升了作業效率與服務品質。

## 六、優良事蹟：

本部服務精神著重於「專業服務、主動創新」，除持續精進研究，更進一步學習民營企業間『異業結盟』方式，主動拜會相關單位，採派員進駐或協助受



圖3：績效卓著、深獲肯定

理等，藉跨機關整合服務方式，共創雙贏的局面。全體同仁均能體認從「心」做起，讓民眾感受到「熱忱」、「親切」、「溫馨」及「被尊重」的感覺，俾達政府照顧袍澤之美意，也促進服務工作由品質管理走向品質創造，並積極推動各項工作

參與機關評選，深獲各級機關肯定如(圖3)，近年獲頒獎項共6類計25項，工作績效說明如下：(各項績效一覽表如附件1)

### (一)全民防衛「萬安演習」工作：

榮獲行政院考評為92年特優、93年績優、94年特優、95年特優、97年特優及100年績優單位之殊榮。

### (二)行政院動員會報動員業務：

榮獲行政院評定94年優等、97年甲等、99年優等及100年優等之殊榮。

### (三)軍眷服務工作：

榮獲國防部後備司令部(服務規劃機關)評定99、100年績優單位之殊榮。

### (四)服務精進創新暨服務台紀律執行成效：

於99年榮獲國防部後備司令部評定服務創新績優單位。

## 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)單一窗口服務全功能程度：

本部考量民眾服務需求不同，依業務類別屬性，實施「多元化」全功能單一窗口：

##### A. 全功能服務櫃台：

考量原位於二樓之服務中心無電梯設施，造成年邁及行動不便民眾困擾，改於一樓規劃新服務中心，設置全功能服務櫃台(圖4)，計6個服務窗口，服務人員均能受理13類43項民眾申辦案件與諮詢答覆並結合叫號系統，採隨到隨辦方式，可依序迅速受理民眾申辦案件，避免民眾插隊造成糾紛或櫃檯壅塞情形，營造「細心、貼心」的服務空間，有效提升作業效率。



圖4：單一窗口全功能服務櫃台

##### B. 召集核免專責櫃台：

(A)緣於99年透過服務品管圈，探討申辦免除教育召集民眾逐年成長，究其原因在於本市屬都會型態城市，設籍外縣市於本地租屋居住(或工作地)者眾多，申辦此類案件亦多於其他縣市，將跨科室之「召集核免業務」前推至服務中心設置專責窗口(圖5)，可直接且快速處理民眾申請；100年臨櫃受理教育召集核免申請案件計1,657件，有效減少民眾申辦等候時間。



圖5：召集核免專屬櫃台

(B)另依99年執行成效狀況，檢討改進作為新增「郵寄申請」、「到府收件」及「跨縣市收件」等受理模式，秉持主動、熱忱、親切、效率之精神，落實為民服務，有效提供應召員「貼心」的便民服務，年度案件

區分櫃台收件1,657件、郵寄申請32件、到府收件15件及跨縣市申請112件，合計1,816件，創新作為案件佔8.75%（如表2）。

表2：教育召集核免受理案件統計表

台北市後備指揮部 100 年教育召集核免受理案件統計表					
區分	櫃台收件	創新作為			合計
	本轄	外縣市	郵寄	到府收件	
98年	1,802	0	0	0	1,802
99年	1,740	33	2	0	1,775
100年	1,657	112	32	15	1,816
		159			

C. 疑難協處(諮詢)櫃台：

鑒於一般國軍單位並無直接面對民眾之服務窗口，因此本部對於特殊、耗時之非權責案件，特設置「疑難協處」專屬窗口，採專人專責方式受理備、除役官兵申辦事項（圖6），再轉送權責機關辦理答覆，與全功能服務櫃台區隔；100年計受理 18件疑難問題協處，平均每件溝通時間約45分鐘，同時間全功能櫃約可完成約 5位一般民眾申請作業，增加服務效能及作業能量，除減少民眾等候時間，另可提供較完善之多元服務，為民眾與國軍間服務交流之管道。



圖6：耐心傾聽，疑難協處

D. 走動式服務(行動櫃檯)：

(A)活動設櫃--遴選優質人才，強化國軍新力：

為吸引新生代加入國軍行列，於99年成立招募品管圈，提出「行動櫃檯、擁抱群眾」措施，編組專人走入校園，社區辦理宣導活動，100年至國立台北科技大學及南港高工等27所院校辦理招生說明27場次(圖7、8)；由志工輔導幹部，結合兵役抽籤場次宣導計35場次，接受宣導計6,135人次，廣佈各項招生訊息，印製各項文宣分送里鄰辦公室、就業服務台及救國團等機關櫃台，計分送13,512份，有效提升年度招募成效。



圖7：校園招募



圖8：深入社區

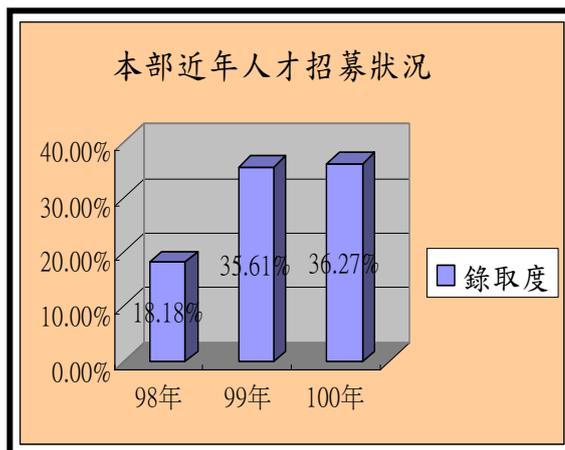
另經品管圈分析 98 年報考錄取率僅達 18.18%，檢討主因在考生對國軍體測考試不熟悉所致，經檢討後自民 99 年度提出「一對一輔導制度」，100 年錄取率大幅提升至 36.27%如（表 2），研議標準作業方法如下：

- a. 考生完成報名手續後，即遴選體能合格軍士官採一官對一學生之方式，配合考生時間邀請蒞部實施體能測驗要領講解及實作練習。
- b. 指派具碩士學位軍官對考生實施學科測驗輔導，實施試題分析模擬測驗，增加學生自信心與考場經驗熟悉度。
- c. 考試當日於考場設置考生服務台，輔導軍士官全程陪同應考，以舒緩考生臨場緊張心理。
- d. 經採用「一對一輔導制度」創新作為後，本部輔導之考生錄取率有顯助成長，獲考生與家長一致肯定。

表3：99、100年人才招募錄取率統計分析

區分	招募數	錄取數	錄取率
98年	77	14	18.18%
99年	219	78	35.61%
100年	102	37	36.27%

**計算公式：**  
 $\text{錄取數} / \text{招募數} * 100\%$



(B)到府服務--走入眷村、服務軍眷：

- a. 為加強對眷戶的關心與照顧，於100年起至眷村所在地協助原(違)眷戶亡故後，由配偶或二代子女辦理輔助購宅等相關權益承受，採主動親訪到府收件方式辦理、減少眷戶舟車往返時間，年度計服務32戶，約節省

約96小時，並協請具眷戶認證經驗之法院民間公證人親至眷村為眷戶辦理認證計26人次，較99年增加16人次，使年邁眷戶減少往返奔波至地方法院辦理之時間，讓服務工作能落實於平日，以爭取眷戶認同與向心。

- b. 為維護與確保原眷戶辦理自增建超坪補償權益，藉精確丈量計算房屋補償坪數，並結合台北市政府公共工程拆遷補償標準，給予眷戶應有之補償金額，於100年起化被動為主動採「貼心」的到府服務，較99年被動式等候民眾申請方式增加17件，除主動親自到府丈量外，並提供專業諮詢服務，年度計辦理32件自增建超坪補償作業如（表4）。

表4：執行軍眷居住權益成效一覽表

台北市後備指揮部執行備除役官兵軍眷居住權益成效一覽表					
類別	區分	服務件數	補償金額	權益繼承數	法院認證數
權益維護	99年	68	17,653,400	15	10
	100年	92	23,312,400	32	26

- c. 本部負責國軍老舊眷村改建基地共有2處，為使眷戶能儘早搬遷到新的居住環境，本部針對輔支台北市「重三新村暨政校後勤區改建基地」辦理開工動土典禮，並規劃興建地上14層，地下2層共計176戶住宅，期以現代化的住宅設計，告別眷村老舊景象，提昇社區繁榮發展，並藉由遷建騰空大面積眷村土地，可有效增加土地運用效益，充實地方公共設施，使眷戶在生活機能與環境品質上，均能擁有更舒適的空間；另對於輔支台北市「崇德、隆盛新村改建基地」秉持照顧眷戶昔日保家衛國勞苦功高的軍人與軍眷，改善其眷舍生活品質，並以公平、公正、公開之原則，於年度辦理配售住宅樓層戶號抽籤作業(圖9)，使眷戶在本部縝密的規劃下，順利完成抽籤事宜，同時也對即將入住的新屋感到十分滿意。



圖9：眷戶配售抽籤服務

d. 急難貧困到府慰問，提供貼心服務：

為加強對單身退員之照顧，本部自100年4月起即接管「和平新莊」單身退舍服務工作，退舍中列管24名單身退員，現於每月派員至退舍實施環



圖 10：空置眷地打掃情形

境整理工作計31人次(圖10)，並於端節及秋節時致贈慰問金(品)等方式給予探視慰問，同時在平日生活上提供退員所需生活用品及照護工作，使退員們能免於舟車勞頓之辛勞，即能獲得最直接之服務與關懷(圖11)；為強化對營區周邊獨居榮民之照顧，本部不定期及配合三節辦理愛民打掃、濟助貧困老弱及醫

療服務活動等，並協助獨居榮民住所環境打掃，維持清潔與衛生，年度計服務照顧36戶；另考量獨居榮民皆已年邁，獨自居住有安全之虞之長者，均主動宣導及輔導長者至退輔會所屬安置養護機構辦理就養或自費安養，期獲較專業、專職之照顧(護)與服務，俾維長者個人權益與安全(圖12)。

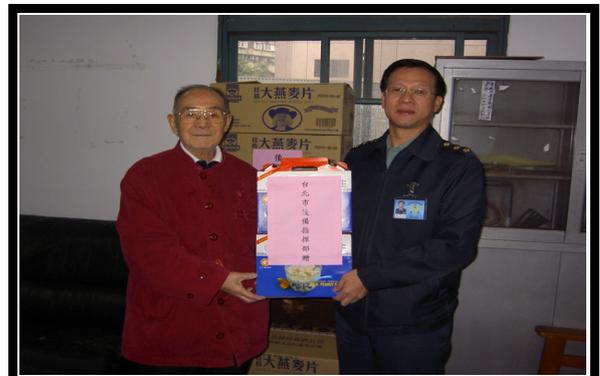


圖11：司令邱中將、指揮官盧上校親訪「和平新莊」慰問單身退員



圖12：參謀主任、政戰處長致贈獨居榮民白米、水果禮盒

## (2)申辦案件流程簡化程度：

本部第一線為民服務業務計43項，需臨櫃辦理計有軍官退伍報到領取退除給與等38項、非臨櫃計有子女教育補助費等5項，其中需臨櫃辦理居多，又因服務對象具特殊性，年邁之領俸退除役官兵比例亦高，考量服務對象因年邁、身心障礙行動不便、社會型態轉變等因素，經由服務品管圈研擬作業流程簡化方式，100年辦理作業流程簡化臨櫃計2項、非臨櫃計1項；節省民眾申辦時間約47,920.75小時，各項簡化作業分述如下：

## A. 臨櫃辦理案件：

## (A)勳獎章獎金申請作業：

自99年8月份依民眾問卷調查建議事項，將勳獎章作業流程簡化改為運用郵遞、網際網路電子書表下載等方式，減少退員蒞部申辦次數，簡化流程圖（如附件2），年度執行成效計10件，每案平均節省退員64.5分鐘，交通費249元，評估節省效益計10.75小時，交通費節省計2,490元。

## (B)陸一特榮譽證及紀念章申請作業：

國防部為表彰陸軍第一特種兵人員為國家付出之辛勞，給予尊重及實質福利，於100年9月28日特訂定「陸軍第一特種兵榮譽證及紀念章核發作業規定」，可透過網路下載表格、以郵遞方式提出申請，凡經審核資格無誤者即以掛號方式將陸一特榮譽證及紀念章寄至申請人指定通訊地址，免於退員蒞部申辦以提昇便民措施，年度郵寄申辦計156件，每案平均節省退員75分鐘，交通費249元，評估節省效益計195小時，交通費節省計38,844元；另於臨櫃申辦且資料齊全者，經審核資格無誤後於10分鐘內可立即完成榮譽證及紀念章製發作業，以達「速度更快」之核心服務，年度臨櫃發放數計496件，合計652件。

## B. 非臨櫃辦理案件：

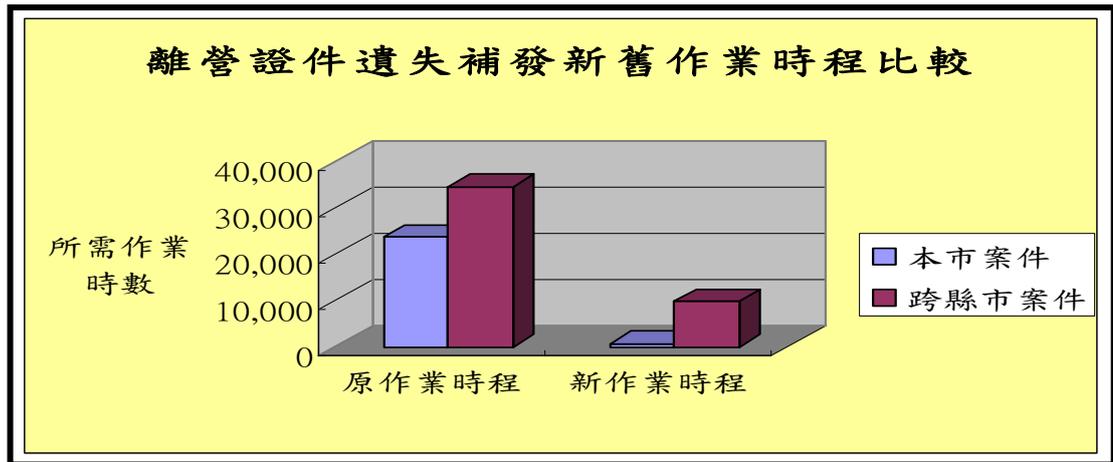
## 離營證件遺失補發作業：

結合服務規劃機關檢討簡化作業流程，現行離營證件遺失補發採運用後備主檔三代資訊系統作業，本市列管者提升於10分鐘內（原人工調卷需費時6小時以上）發證，跨縣市案件運用傳真機通訊遠距功能將原函文調卷需費時3-5日（平均為3.5日），提升於24小時（隔日領取）辦畢，迅速轉發（郵寄）當事人收執。以100年度櫃檯受理數3,942件，跨縣市412件，評估節省效益計47,715小時，分析如(表5)：

表5：離營證件遺失補發作業效益評估分析表

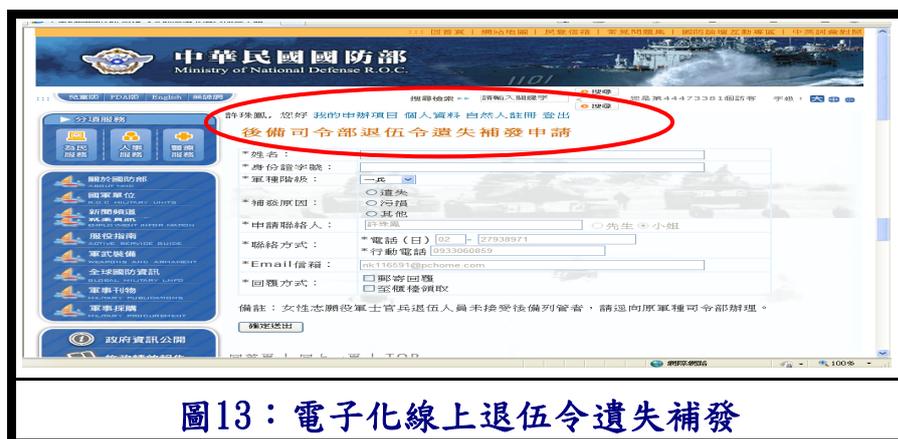
區分	受理數	原作業時程	新作業時程	節省效益
本市案件	3,942	23,652	657	22,995
跨縣市案件	412	34,608	9,888	24,720

本表數據計量為小時。



(3) 申辦案件書表減量程度：

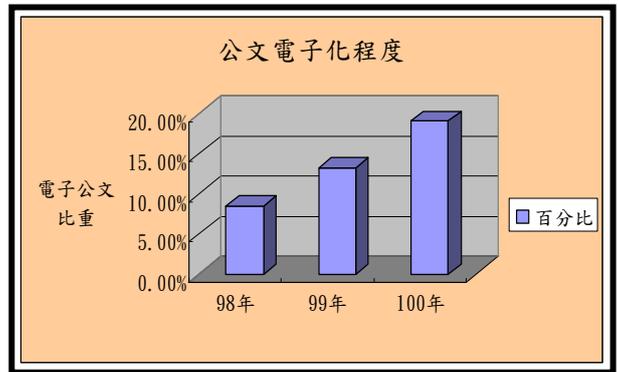
A. 離營證件遺失補發增加線上申請作業(圖13)，於本部網站為民服務項目內增設「後備司令部退伍令遺失補發申請」便民措施，服務員於線上受理民眾申請，於領取時直接查驗身分證件再發予證明書，免除填寫申請書及檢附身分證影本；另自99年實施延伸服務據點等創新作為，將申請作業延伸至各行政區區公所及輔導中心，提供民眾更多元申辦管道，100年線上申請案件為483件、延伸據點受理申請案件412件，郵寄16件、臨櫃受理案件3,942件，合計4,853件，創新作為佔全年度受理案件18.77%，顯示創新作為更能帶給民眾便利性。



B. 「電子化政府」為時代潮流所趨，本部自97年起實施電子公文憑證系統，透過國軍網路與各軍事機關、單位交換公文，除縮短公文運送時程，提昇作業時效外，更大幅度減少紙張用量，近三年電子發文簽章數比例逐年提升，成效顯著成長如(表6)：

表6：公文電子化程度分析表

年 度	98年	99年	100年
總 發 文 數	12,610	9,418	8,745
電子公文數	1,079	1,246	1,669
百分比	8.56%	13.23%	19.09%

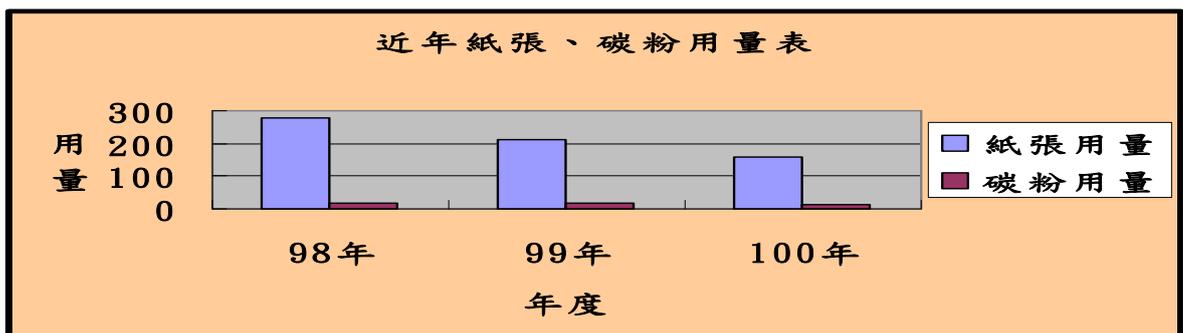


C. 自 98年起子女教育補助費作業免除檢附學生證及戶口名簿影本，以100年全年受理教補費案件5,728件，每件1張A4規格紙，減少存查資料書面紙張(原每件需4.5張A4)比例約  $(5728/25776) * 100\% = 22.2\%$ 。

D. 本部力行各項流程簡化及電子化作業等書表減量措施，近三年在紙張及碳粉用量上均明顯減少，亦節省公帑開支，節省用量分析如(表7)：

表7：電子化作業紙張、碳粉用量表

區分	紙張用量(箱)	碳粉用量(支)	使用經費(新台幣)
98	280	19	27萬0,500
99	210	16	21萬4,250
100	158	12	16萬0,950
備註	1. A4紙張1箱新台幣525元、碳粉1支平均6,500元。 2. 100年較99年節省公帑5萬3,300元、較98年節省公帑10萬9,550元。		



2. 服務流程透明度：

(1) 案件處理流程查詢公開程度：

A. 提供案件承辦資訊種類：

本部透過每月品管會議研討，將服務項目、時間、查詢電話、作業流程及檢附書表等資訊、放置於戶外公佈欄、服務現場桌面公佈、另製作服務手冊及業務說明單等方式，讓民眾能預先了解與準備佐證資料，避免往返奔波，相關作法如下：

(A) 鑒於本部服務案件多數需配合其他公務機關辦理，為提供民眾便利的跨機關查詢功能，研製簡易型聯繫名片服務卡(圖14)，提供各單位業務電務電話以利民眾申辦及查詢相關案件進度。

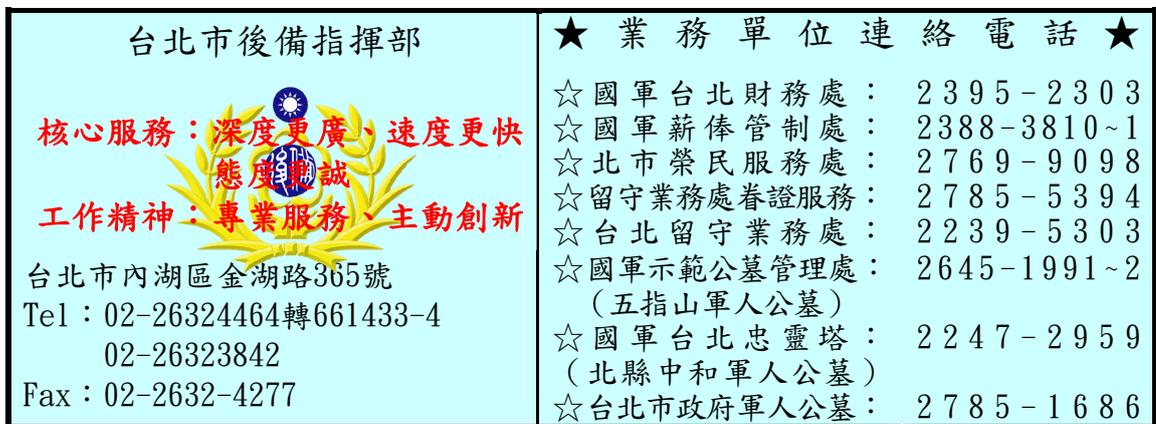


圖14：方便攜帶的名片型服務卡

(B) 服務中心入口明顯處以大型看板製作服務項目一覽表(圖15)，說明申辦事項應檢附資料、申辦期程及辦理方式，另於後備司令部全球網際網路網頁上，公佈服務項目，述明法規依據、申辦資格、應附佐證、申辦期程等資訊(圖16)，民眾於網路上即可下載相關參考資料及查詢各縣市後備指揮部聯絡資訊。



圖15：服務現場服務項目一覽表



圖16：網際網路公佈服務項目一覽表

(C)為提升民眾對本部受理案件的信心，受理案件即主動開立收據(圖17)，載明收卷號、作業期限及受理人員姓名，除讓民眾安心外，亦方便後續查詢申辦進度。

台北市後備指揮部後備軍人服務中心收據 (收執聯)

敬愛的袍澤您好，很高興能有為您服務的機會，台端申請案件依規定作業期程概約  3  7  15  20  30  60日，服務員會儘速為您辦理，如權責單位逾期未回覆，本部將主動催辦並告知台端知悉，如有疑問歡迎隨時撥打02-2632-3842洽詢。

俸金類	<input type="checkbox"/> 脫離公職恢復退休俸 <input type="checkbox"/> 士官兵退伍金補發 <input type="checkbox"/> 久停除役 <input type="checkbox"/> 士兵官傷殘津貼 <input type="checkbox"/> 委託代領薪俸 <input type="checkbox"/> 逾期未領俸金 <input type="checkbox"/> 帶階受訓期間併計退除年資 <input type="checkbox"/> 勳獎章獎金 <input type="checkbox"/> 本人改支退伍金 <input type="checkbox"/> 遺眷改支退伍金 <input type="checkbox"/> 遺眷改支半俸
證件補發類	<input type="checkbox"/> 備役軍眷證 <input type="checkbox"/> 退伍令遺失補發 <input type="checkbox"/> 支領憑證補發
兵籍紀錄類	<input type="checkbox"/> 更正兵籍資料 <input type="checkbox"/> 軍職經歷證明 <input type="checkbox"/> 軍職經歷查註 <input type="checkbox"/> 一般兵籍資料發證
其他類	<input type="checkbox"/> 八二三戰役身份核認 <input type="checkbox"/> 單身榮民在台死亡喪葬費 <input type="checkbox"/> 備役軍官、士官再入營
役別變更類	<input type="checkbox"/> 轉役、免役、回役 (復職) <input type="checkbox"/> 禁役
召集類	<input type="checkbox"/> 召集核免 <input type="checkbox"/> 延期入營
後服類	<input type="checkbox"/> 後備軍人疑難協處 <input type="checkbox"/> 獎助學金 <input type="checkbox"/> 後備軍人急難轉介
本案收卷號： _____ 服務員： _____ 中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日	

圖17：服務中心受理案件收據

(D)重新製作服務人員姓名牌，增加代理人欄位，明確告知民眾何人受理案件及代理人姓名，方便民眾洽公聯繫。

(E)現場櫃檯區及繕寫區放置各項申辦表格範例、說明單及作業流程圖各計43項 (範例如附件3)，由值班服務員主動提供說明單解說作業方式或代筆等

服務；遇佐證資料缺漏案件，主動提供備忘錄供民眾攜回參考，並明確告知可郵寄或傳真補件訊息，避免民眾往返辛勞。

(F)於大門設置雙語化服務時間須知看板(圖18)，除正常上班時間，並明示特定休假日(軍人節)及預約取件延長服務時間，俾利民眾妥善安排申辦及領取案件行程。



圖18：雙語化服務中心作業時間公告牌

(G)編印為民服務手冊(圖19)分送榮民服務處及後備軍人輔導中心等服務處所，或依民眾需求主動寄發到府，提供民眾參考申辦項目、交通資訊等資訊，另訂定申辦業務備忘錄43項(範例如附件4)，與民眾申辦時，服務人員即主動提供業務備忘錄，以利民眾先期自我檢查應附繳證件，減少缺件補正情形。



圖19：為民服務手冊

#### B. 提供案件查詢管道種類：

##### (A)現場查詢：

單一窗口服務櫃檯計8處，於上班時間均可協助民眾查詢申辦資訊及進度，100年計辦理查詢案件1,325件。

##### (B)電話查詢：

服務中心電話設置2線民線及2線軍線電話，計4線電話查詢管道，全年度計受理電話查詢案件6,310件。

##### (C)傳真查詢：

設置服務傳真機，採專線24小時不中斷服務功能，下班時間仍可傳真申請案件或留下查詢訊息，100年計受理516件，服務人員於隔日上班第一時間

即回覆民眾。

(D)語音留言查詢：

- 服務中心設置電話語音留言系統，上班期間電話忙線及下班時間均轉入留言系統計1,813件，服務人員於空檔期或上班後第一時間處理回覆。
- 下班期間語音訊息告知轉撥本部戰情中心，由戰情官接聽並紀錄後，通知服務人員立即回覆，100年計辦理36件。

(E)網路查詢：

- 國防部民意信箱及「後備司令部退伍令遺失補發申請」線上申請案件，民眾可於國防部網頁中查詢申請進度。
- 已於民國101年1月起架構本部服務資訊網，納入櫃台現場受理案件資料庫，俾供民眾於線上查詢案件申辦進度（圖20）。



(F)其他可供查詢方式：

年度辦理子女教育補助費申請、緩召等作業申辦及除役作業等，均透過行政區區公所及輔導中心實施公告，使民眾方便取得相關資訊。

(2) 案件處理流程主動回應程度：

本部受理案件數約有70%需轉送各權責單位辦理核定或印製證件，再經本部轉發，故主動確認及回應通知相當重要，各項作業說明如次：

A. 現場：

受理案件即主動登註於管制冊後，並開立收據確認收受案件，以確認權責，讓民眾感到安心，100年度計登管15,231件；逾作業時程者，即向各權責單位查明原因及催辦後，主動轉知當事人知悉，並於管制冊上登註，全年度計辦理13件。

B. 電話：

本部掌握各後備軍人教育召集訓練時，如遇颱風、地震等天然災害，需提前解召時，即依國防部91年4月15日鈺鈹字第0193號令頒「國軍後備軍人召集訓練期間遭遇天然災害停訓作業規定」，通知相關單位辦理外，並至召訓部隊協助辦理各項應召員給與及津貼、交通費發放金額，以維召員權益。99年梅姬風災及100年南瑪都颱風期間，於接獲國防部暫停報到命令後，主動連繫應召員取消或延後報到時間，共計完成連繫1,692員應召員，連訪情形統計表如(表8)，除避免召員舟車往返，有效降低意外事故，更提供民眾最優質的貼心服務。

表8：風災期間應召員連訪情形統計表

台北市後備指揮部99年至100年風災期間連訪情形統計表			
99年(梅姬克風災)		100年(南瑪都颱風)	
符號	人數	符號	人數
F233606	311	F233603、07	742
F233607	321	F243600	1
F233608	316	F251600	1
小計	948	小計	744
合計	1,692員		

C. 網路：

國防部民意信箱申請案及線上退伍令遺失補發作業，於受理後由系統主動寄發受理確認Email(含查詢案號)，另本部服務員於末端接收案件後，先行以電話與民眾聯繫，於第一時間讓民眾知悉案件已受理，100年計辦理民意信箱申請31件、線上退伍令遺失補發483件，共計514件。

## D. 郵遞通知：

- (A)每學期受理退除役官兵子女教育補助費，期末即依上一學期申請名冊核對尚未申請人員，主動寄發通知函，提醒民眾申辦權益，近三年每學期平均通知56人次，佔整體案件數2.67%。
- (B)各權責單位核定案件，主動寄發明信片及以電話雙重通知申請人領取，逾2個月未領取者，再次主動以雙掛號寄發通知函，100年計辦理7件
- (C)接獲各軍司令部核定志願役軍官退伍公文，即管制於退伍生效日前一周，主動寄發函文通知，告知當事人應檢附佐證資料，及退伍當日至各機關應辦事項、聯絡電話、地址及順序流程建議等，全年度計函文通知計312件。

## (二)機關形象

## 1. 服務場所便利性（洽公環境適切程度）：

## (1)洽公環境滿意度：

## A. 優質綠（美）化及舒適之洽公環境：

便利與舒適的洽公環境，除讓服務員（內部顧客）能樂於工作，亦讓洽公民眾（外部顧客）感到輕鬆愉快，本部服務中心是國軍受理民眾申辦服務案件的第一線窗口，為改善洽公氛圍，建立優質的舒適、明亮及整潔服務中心，近年來不斷改善及增購設施，期以提供民眾便利、安全、綠美化的舒適服務場所，相關作為如下：

**(A)服務中心新氣象：**本部服務中心原設置於聯誼中心二樓(高度約一般民房三樓)，因考量蒞部申辦業務民眾約有六成為中、高齡族群，又無電梯等便利設施，遂專案呈報司令部，編列新台幣280萬元，於營區左前方停車場興建新營舍，94年完成建造，一樓規劃為服務中心(圖21)設置單一窗口全功能服務櫃台，二樓為勤務排官兵寢室，營造內部(官兵)、外部(民眾)均滿意之洽公與生活空間。



圖21：符合需求的新建服務中心

**(B)提供清潔舒適洽公環境：**

- a. 力行禁菸運動，並購買芳香精油噴霧機及血壓計等，提供健康無菸及溫暖的洽公環境。
- b. 服務中心內設置客廳化休息區(圖22)，購置沙發、茶几、電視及音響等設施，並免費提供茶(咖啡)包及以水杯消毒機(圖23)提供安全的飲品環境(未使用免洗紙杯)，讓民眾有在家的感覺，提供民眾溫馨舒適的空間。
- c. 每季定期實施水質送檢，提供安全的飲水，另值日人員每日定時實施環境清潔，每週全體同仁共同實施30分鐘環境及設施維護後，由幕僚長率各科室主管檢查，藉以提供優質服務空間。



圖22：客廳化休息區



圖23：免費茶包、咖啡包

**(C)優質綠美化環境：**

- a. 營內外綠化情形：為營造舒適綠美化環境，於營區週邊圍牆種植九重葛及帶狀草皮，服務中心入口處種植龍柏樹，室內洽公場所及洗手間定期購置更換盆栽、盆景，營造優質的服務環境。
- b. 溫馨懷舊惜緣亭：為提供官兵及眷屬會客時優質休憩環境，將長官貴賓停車場，改建為綠意盎然的休閒小園區(圖24)，設置「惜緣亭」，適時紓解同仁緊繃的工作壓力。
- c. 廣植綠能舒適性：



圖 24：惜緣亭休憩小園區

利用建築大樓周圍空地廣植樹木 250棵及利用雨水回收桶收集雨水澆灌本部樹木，使大樓附近綠地有降低輻射熱作用，節省大樓冷氣

電力，並可提供一個適合鳥類、昆蟲等生物棲息的環境。

**B. 服務項目、人員名牌及雙語化標示等規劃情形：**

- (A)入口處以大型看板製作「服務事項一覽表」，標示42項經常受理業務應準備佐證資料、申辦方式、期程及跨縣市辦理等資訊。
- (B)本部服務中心為單一樓層及空間，採全功能式單一窗口服務，任一服務員均能獨立受理申辦案件，民眾走入營門即可依號碼牌順序向服務員洽辦相關業務，無須指標引導。
- (C)鑑於本部服務對象常遭詐騙集團或有心人士列為目標，為提醒退員防範詐騙手法，於入口處及表格櫃等明顯處張貼「防詐騙宣導」警語，並積極透過輔導中心幹部於巡守社區時加強宣導，以維護民眾財產安全。
- (D)營門口服務時間看板、服務中心全銜、服務人員職銜牌及化妝室等標示均以雙語化製作(圖25)。



圖25：雙語化服務中心標示

**C. 節能與環保成效：**

- (A)配合響應政府機關節約能源政策，採用訂定合理化契約容量、轉移負載避開尖端時間電力、設備定期保維護、選定合宜電價計價方式、調整冷房溫度及定點設置水桶實施雨水回收再運用、管制冷氣供應時段及機房減光等措施，積極建立能源管理體系，相關措施如下：
  - a. 建立查核功能：成立節約能源推動小組，指派各科室主管擔任能源督導人員，定期召開節能會議，督考單位節能情形。
  - b. 訂定節約能源目標及計畫推動：
    - (a)每年擬定節約能源目標與工作計畫，並編列預算執行。
    - (b)採責任分區管理制度，由專人負責區域內冷氣溫度調控與照明開關
  - c. 節約能源紀錄與查核：

- (a) 定期參考各地區域冷氣溫度，適時調整本部節能作為。
- (b) 定期進行設備系統維護檢查。
- (c) 落實每日管制電表用電量及水表用水量，並於每日晨報會議中檢討(圖26)，遇不合理支出即查明原因實施修復。

每日水、電現況表							
台北市後備指揮部每日用電現況表 (單位: Watt)							
日期	電度表數	使度用數	本日(7月)平均(下半年)	支出金額	當狀	日況	本日氣候
10月11日	794.6	1200	1200	3624	超支		晴
10月12日	797.0	1440	1200	4507.2	超支		晴
10月13日	799.4	1440	1200	4507.2	超支		晴偶雨
10月14日	801.8	1440	1200	4507.2	超支		晴
10月15日	803.5	1020	1200	3080.4	未超支		晴偶雨
10月16日	804.7	480	1200	1449.6	未超支		晴偶雨
10月17日	805.9	720	1200	2174.4	未超支		雨
10月18日	807.6	1020	1200	3080.4	未超支		雨
10月19日	809.3	1020	1200	3080.4	未超支		雨
10月20日							

夏月(6至9月)週日1.45元/度，餘3.13元/度；非夏月(1至5月、10至12月)週日1.34元/度，餘3.02元/度。

圖26：水電用量每日管制情形

d. 節約能源教育宣導活動：

- (a) 推動整體節約能源活動，全面實施能源教育及宣導。
- (b) 於水龍頭、電燈開關、冷氣開關等明顯處張貼標語。
- (c) 於各項集會(如每日晨間會報、戰情交接等)宣導節能教育。
- (d) 各單位依部頒「節能減碳水電管制具體作法」所規定事項，均能確實力行且能提供良好改善建議。

(B) 節能措施延續性：

本部為配合政府節能減碳措施，自96年起陸續進行部分工程改善及契約修訂，除達到節省能源更為本部減少水電費用支出。

- a. 訂定合理化契約容量：原為契約容量為160W，根據年部委託合格電力維護廠商評估稍偏高，經契約內容量合理化軟體計算，自99年起調降契約為130W，預估一年可節省電費11萬餘元。
- b. 冷氣不外洩：在各冷氣使用處所出入口設置雙層門，並於窗口加裝窗簾或百葉窗等，除可維持室內溫度，每年可節省2000電度，抑低CO2排放量約1,272公斤/年。
- c. 經全體同仁力行下班時間關閉事務機器電源，減少機器用電，隨手養

成節能減碳習慣，每年可約節省1500電度，抑低CO2排放量約954公斤/年。

- d. 於99年度採購省電燈具120具(圖27)，替換兵籍資料室舊有水銀燈80具；另於服務台自動門加貼隔熱紙，減少日曬熱度造成之空調浪費，投資總費用約22萬餘元，每年可減省3000電度及CO2排放量約1,908公斤/年。



圖 27：兵籍室更換省電燈具

- e. 採購綠色環保標章產品；區分電器類、辦公室用品等2項採購，98年採購約1萬4,418元，至99年採購大幅提升至6萬6,284元，100年採購金額已達12萬7,975元整。
- f. 資源回收活動：本部同仁平日落實垃圾分類、資源回收工作，每月定期清運回收資源垃圾，共變賣所得用於獎勵回收有功人員及採購清潔用品，98至100年11月止回收資源垃圾計41,885.5公斤，所得回饋本部金額計新台幣7萬7,366元整。

(C) 未來期許：

地球能源的開發日益困難，及面對氣候異常等問題，應有「節能減碳」的重要觀念。從能源管理、能源減量、減碳、能源回收再利用等概念去思考節能減碳方法，相信透過實際的嘗試與投入，可發現處處都有營造節能減碳方法的新契機；本部101年將持續以「用水、用電負成長」為目標，訂定節能減碳執行計畫，藉各項管制措施，落實本部節約用水、用電管制成效，並加強督導及考核，貫徹節能政策，確實達成能源節約之目標。本部對於各項節約能源的推動非常用心，依照本部需求規劃各項節能減碳措施，逐項推動執行，並加以評估落實節能效果。

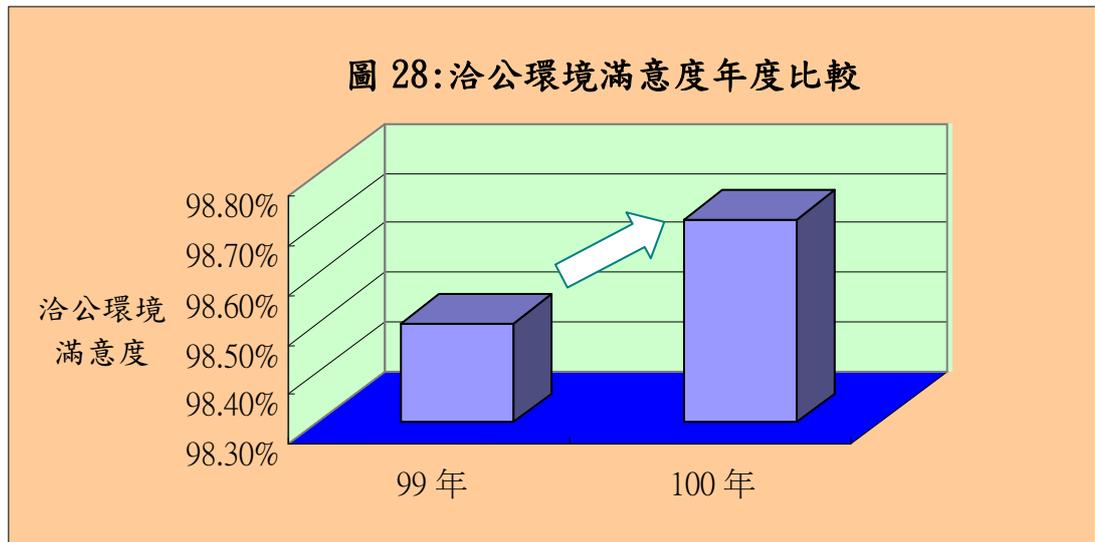
D. 民眾對整體洽公環境的滿意度：

為了解民眾對洽公環境的滿意度，依據服務規劃機關設計之問卷調查表及本部「問卷調查實施規定」，由專人每月彙整統計並分析調查結果，據以檢討及評估可行之改善措施，期能打造民眾滿意且舒適之洽公環境，100年度辦理民眾對本所洽公環境滿意度情形：

(A) 調查時間：100年1月至100年12月。

(B) 調查方式：

- a. 固定取樣：每日每服務櫃位第2、5位洽公民眾，邀請填寫問卷。
- b. 隨機取樣：民眾自行填寫問卷。
- c. 樣本總數：全年計收問卷790份，有效問卷776份、無效問卷14份。
- d. 分析情形：99年民眾對洽公環境滿意度為98.5%，100年為98.71%，提升0.21%，分析如（圖28）：



**(2) 服務設施合宜程度：**

本部為樹立優質公共服務機關形象，專案編列經費新建服務中心，並增購相關設施，有效改善整體為民服務設施，現服務中心內設置全功能服務櫃台、服務台及專案服務櫃台等設施，提供民眾優質洽公服務場所。

A. 核心設施：區分5大類，硬體(櫃台)13項、軟體(表單)42項。

(A)



設置單一窗口6處(圖29)，符合人體工學座椅12張，41項申辦流程圖(圖30)，實施全功能服務；100年臨櫃受理及查詢案件合計6,429件。

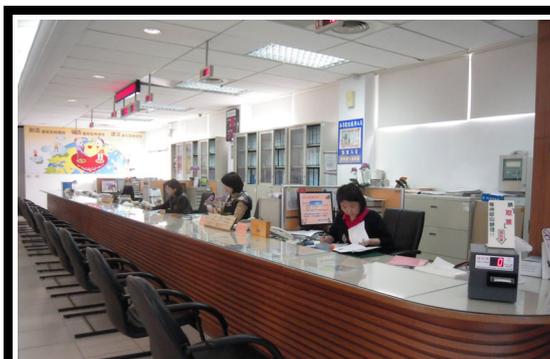


圖29：單一窗口全功能服務櫃台

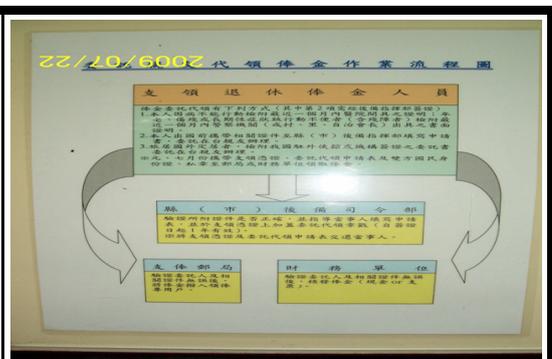
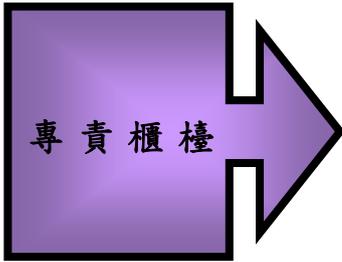


圖30：申請案件標準作業流程圖

(B)



設置疑難協處窗口(圖 31)及召集核免窗口(服務台)各 1 處(圖 32)，迅速處理特殊個案；100 年疑難協處窗口計受 18 件特殊案件；召集核免窗口計受理民眾申辦 1,657 件。



圖31：疑難協處愛心窗口

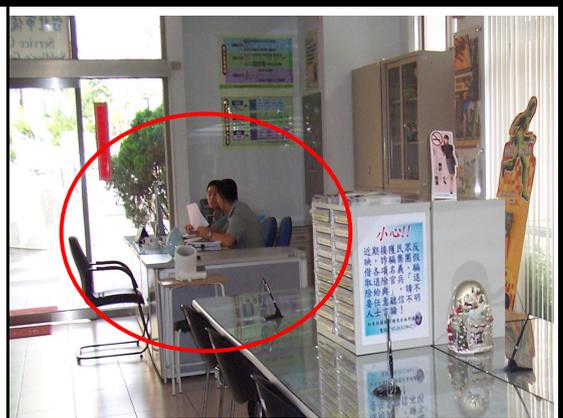


圖32：召集核免專案窗口

(C)



裝設「愛心鈴」提供年邁、身障者免下車服務；主動提供「輪椅」供行動不便民眾使用；修建「無障礙坡道」、「無障礙盥洗室」及「身障專用停車位」等設施(圖 33)。



圖33：各項無障礙設施

(D) 化妝室

規劃男、女化妝室，每日下班即實施打掃，隔日上班後每2小時實施維護乙次，提供無臭空間。



圖34：乾淨舒適的化妝室

(E) 書表繕寫區

設置申請表格櫃、宣導資料櫃、繕寫桌椅、筆、老花眼鏡、印泥(圖35)及42項申請表範例(圖36)。



圖35：繕寫區設施

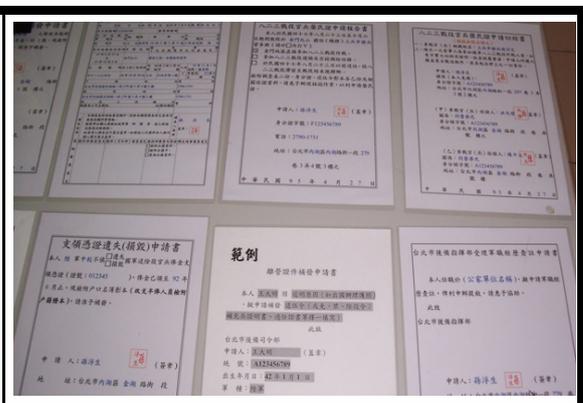


圖36：申請表範例

B. 一般設施：區分8大類，設置影印機等17項免費設施。

(A) 電子機具

設置影印機、傳真機及血壓計，免費提供民眾使用，全年度計提供民眾用量達5,832次。

- (B) **資訊上網** → 設置民用電腦辦理民意信箱接收與回覆及視訊服務，另乙部專機提供民眾上網查詢使用。
- (C) **飲品區** → 設置大型飲水機，免費提供茶包、咖啡包，供民眾使用，另準備符合環保功能之茶杯消毒機，讓民眾使用安心、貼心。
- (D) **通信電子** → 服務中心設有 8 支電話機，2 線民線電話，民眾有需要時，由服務員協助撥打後交由民眾接聽。
- (E) **休憩等候區** → 設置沙發、茶几、電視、音響及書報等供民眾使用
- (F) **安全維護** → 考量蒞部民眾多為中高齡人士，本部於盥洗室加裝「求救鈴」及「顯示燈」，服務人員桌面下方裝設「緊急事故警鈴」，遇事故時服務員及大門衛哨人員可迅速處置。
- (G) **免費停車場** → 營內選擇靠近服務中心空間規劃 23 個平面停車位、2 個無障礙專用停車位；營外道路旁協調台北市政府停車管理處同意設置 26 個機車停車位，1 無障礙專用機車停車位。
- (H) **法令資訊類** → 本部受理申辦業務之相關法令規定繁多，於接獲新法規時，及製作宣導資料（附件 5）供民眾參考，另考量假日時民眾無法獲得資訊，特編列新台幣 7 萬餘元，修建「戶外公佈欄」，24 小時均能提供民眾閱覽最新法規。

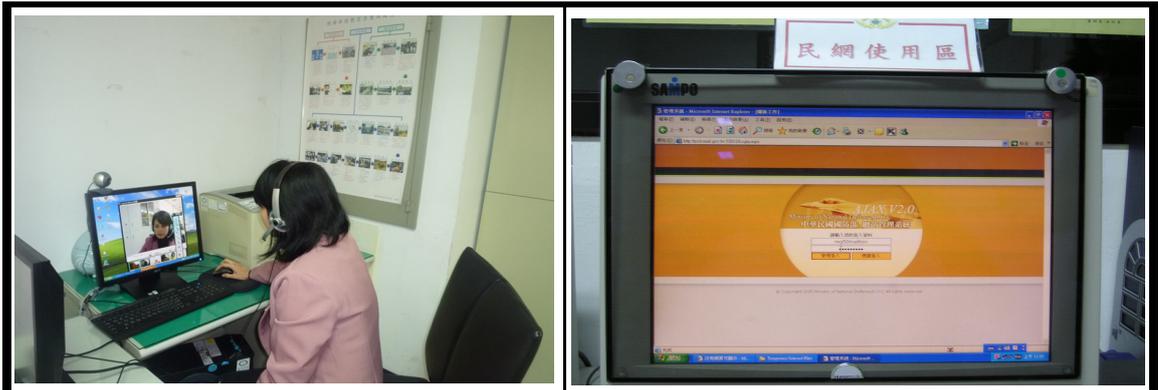


圖37：各項電子服務設施

C. 其他設施：依蒞部民眾屬性不同，設置專業服務場所2處。

(A) 首長與民有約諮商室

行政大樓 2 樓設置首長與民有約諮商室(圖 38)，每週三下午接受民眾申請，由單位首長(副首長)面對面與民眾溝通，讓民眾感受到「受尊重」的感覺，適時紓解民怨，提升服務形象。

(B) 志工交流聯誼室

後備輔導中心幹部為本部在台北市各行政區推動服務工作之志工主力，與本部互動頻繁，為提供各輔導幹部蒞部洽談業務，及相互間經驗交流與聯誼，於行政大樓 1 樓設置聯誼室(圖 39)，讓幹部有「回娘家」的貼心感覺，對服務工作的推廣有加分的作用。



圖38：首長與民有約諮商室



圖39：志工交流聯誼室

## 2. 服務行為友善性與專業性：

### (1) 服務親和程度：

#### A. 洽公服務禮儀滿意度：

我們要求第一線服務人員，對外要秉持「同理心」與「耐心」，以親切、熱忱、效率、專業、主動、真誠態度服務民眾，對內能持續要求自我專業智能、主動研究創新，期以「細心」、「貼心」的態度，創造民眾「安心」、「滿意」的服務品質。

#### (A) 訂定服務中心紀律具體作法，統一作業模式化：

研訂各科室服務工作分工項目及服務中心人員應遵守規範，本以客為尊、優質服務之企業管理理念，以為民服務工作項目為基礎，配合政府機關「創新服務」、「簡政便民」之政策指導，全面檢討服務工作之作業流程、申辦手續及服務方式等，達落實「感動服務」之目標。

#### (B) 推動「微笑、禮貌貼心運動」：

- a. 每日上班即由主管宣導服務理念，要求同仁體認從「心」做起，以「微笑、點頭、問好」真誠的態度面對民眾，讓民眾感受到「熱忱」、「親切」、「溫馨」及「被尊重」的感覺。
- b. 藉由上班後同仁相互提醒佩掛識別證、調整職銜牌差勤狀況及微笑並大聲相互問候，消除緊張隔閡，提供一天愉快的開始。
- c. 排定值星人員走出櫃台，負責民眾接待取號，申請書填寫引導及環境設施清潔維護，愛心專人服務等事項。
- d. 不定期邀請輔導幹部及退伍離職同仁蒞（返）部擔任志工服務，協助民眾申辦案件，並居間緩和不符申辦之民眾情緒，使櫃檯服務更加完善，100年計實施61人次，服務時間366小時。



圖40：走出櫃檯愛心服務



圖41：受理案件全程微笑

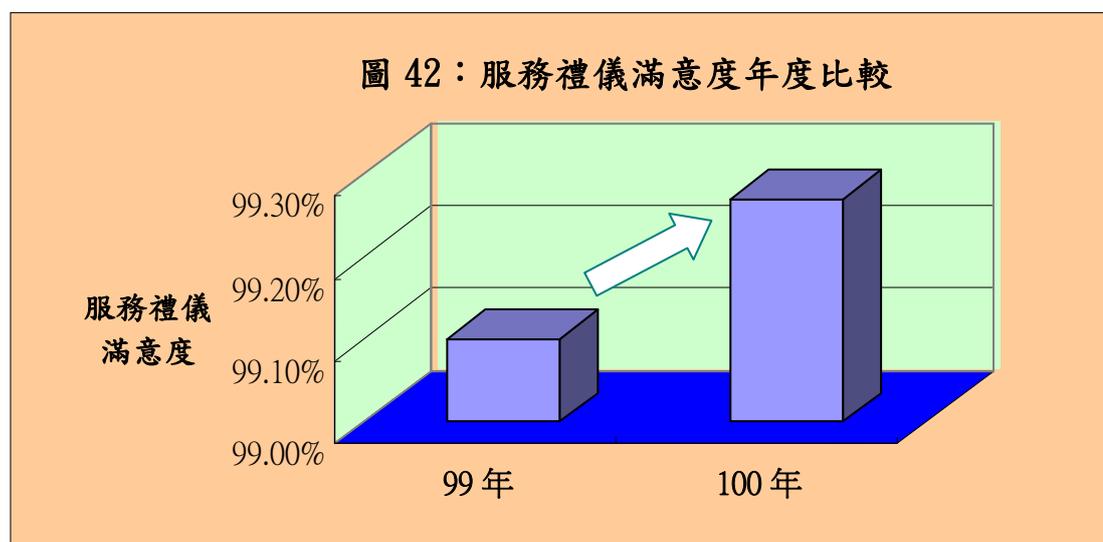
(C)主官(管)走動式服務，適時督導考核：

每日由指揮官、副指揮官及幕僚長不定時至服務中心考核同仁服務禮儀及環境維護情形，考核成果登錄於日誌中，立即改善。

(D)優秀典範表揚、激發共同效尤：

每月針對服務中心同仁實施考評，每季發佈成果並由指揮官於公開場合進行表揚與獎勵，以激發服務人員榮譽感與自信心。

(E)100年實施洽公服務禮儀滿意度調查，滿意度達99.27%，較99年99.1%提升0.17%，分析情形如（圖42）：



**B. 電話禮貌測試績效：**

(A)訂定電話接聽標準流程：

- a. 立即接聽：鈴響三聲內接聽電話。
- b. 親切問候：優先告知單位、級職及姓名並問好。
- c. 掌握主動：依顧客導向，主動引導民眾提出問題要點。
- d. 解決需求：針對問題詳實答覆，非本部權責問題紀錄要點及電話，向友軍權責單位查明後主動回覆告知。
- e. 追蹤確認：答詢完畢後，主動再詢問民眾對答詢內容是否需補充及有無其他需求。
- f. 禮貌結束：確認完畢後，感謝民眾的來電，並讓民眾優先掛斷電話

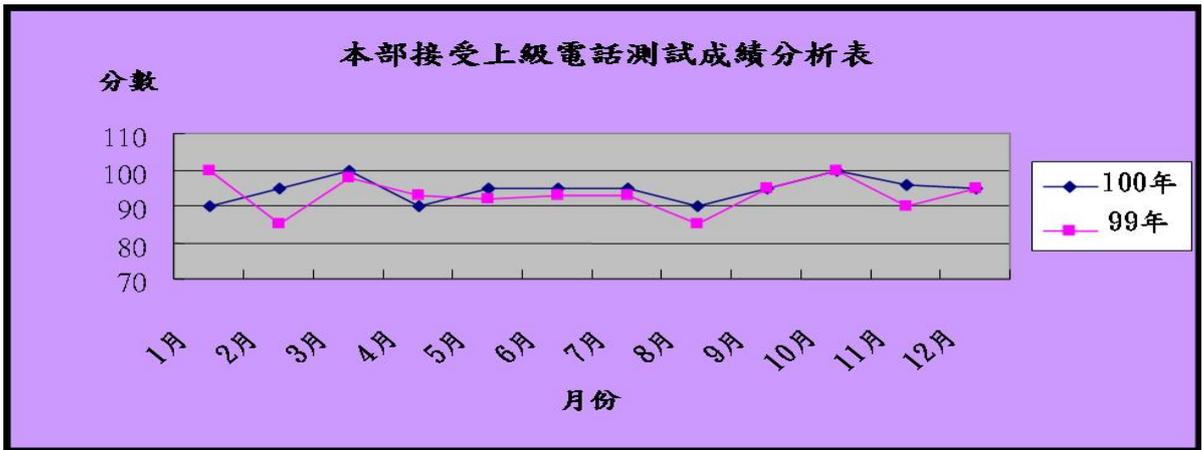
(B)接受後備司令部（服務規劃機關）測試成效：

本部99年接受上級機關實施電話測試平均分數為93.25分，經服務品管圈研討訂定電話禮節標準作業流程，要求各服務員卻依標準流程作業

後，100年平均成績為94.67分，成績分析表如（表9）：

表9：接受後備司令部電話測試成績表

台北市後備指揮部接受後備司令部電話測試成績表												
區分	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
100年	90	95	100	90	95	95	95	90	95	100	96	95
99年	100	85	98	93	92	93	93	85	95	100	90	95



(C) 電話禮貌檢討精進：

本部於年度內接受上級機關測試及民眾反應，發覺主要缺失為「電話忙線無法接通」、「下班時間問題無法立即獲得」，即成立「不漏接」品管圈研討主動改進作為，實施措施如後：

a. 加裝語音留言系統：

鑒於本部服務中心電話線路僅2線民用電話及2線軍用電話(經由總機轉入)不敷使用，依顧客導向檢討採購語音留言系統，忙線中即請民眾留言，服務人員通話完畢發覺留言燈亮時，立即查詢並主動回覆協助民眾解決問題，年度內計接收留言回覆電話1,638通。

b. 轉接專人接聽功能：

下班時間民眾來電即以語音告知可留言，隔日上班即可回覆，如遇緊急事件及轉入戰情中心由值班人員接聽並紀錄後，通知服務台專責軍官立即回覆協處。

c. 案例分享：

居住新竹市的官兵遺族潘小姐，其父親為本市除役上校階領俸人員，於多年前移民美國，99年9月下旬亡故，因其家庭因素潘小姐獨赴異國辦理後事，赴美後方發覺其父親近5年俸金均未領取。因喪葬事務繁雜，

未及考量時間差，於台灣時間23:15時來電洽詢後續請領事宜，戰情人員即通知承辦人協處，採電子郵件及電話連絡雙重方式，告知應準備佐證、相關作業流程及注意事項，潘小姐對本部全日24小時服務功能表示，能讓她感受到貼心與被尊重的感覺，本部人員犧牲精神與親切態度，更令其印象深刻，改變其對行政機關刻板印象，返台後親蒞本部表示感謝之意。

## (2)服務可勝任程度：

### A. 服務人員專業度：

由後備司令部（服務規劃機關）年度辦理全國性講習1次（圖43），服務中心同仁分批全數參加，以了解最新法令規定，並藉小組討論、全體座談方式等，溝通上下一致的服務理念與標準作業流程，另各項業務於開始受理前，由本部自行辦理小組式勤前講習計23場次(圖44)，統一標準作業方法，以確保障民眾權益。



圖43：辦理講習溝通服務理念



圖44：小組講習加深法令教育

### B. 主動提供完整資訊、研訂「備忘錄」說明單：

由後備司令部將服務中心41項業務所須佐證資料，統一架設於網站內供民眾申辦前可事先瀏覽，另針對佐證資料不全無法受理之案件，提供「備忘錄」說明資料，並告知可使用傳真、郵寄補件，避免民眾來回數次補件情形。

### C. 透過講演座談，提昇心靈與智能：

每季定期邀請專業講師、實施禮儀教學、心靈抗壓訓練與服務理念研討會等(圖45)，使同仁更能勝任各種服務案件狀況處理能力，年度內計辦理相關訓練計4場次。



圖45：辦理學術講演、提昇心靈智能

#### D. 訂定標準作業程序：

- (A) 蒐整法令：由專責軍官定期查閱國防法規資料庫，適時修訂法規資料手冊及轉發服務人員知悉。
- (B) 定期會議：成立服務品質小組，每月召開服務品質研討會議，檢視各科目當月服務成效，檢討缺失及研議改進作為。
- (C) 落實管制：服務中心受理案件約有八成需轉送權責機關核定，受理後均登冊管制，逾期案件主動追處。
- (D) 考核評鑑：
  - a. 平時考核：區分「電話禮貌測試」、「環境維護情形」、「單一窗口服務態度情形」、「作業紀律執行情形」由服務中心督導軍官負責對服務人員實施考評，全年度計實施12次，平均成績為87.63分。
  - b. 年度測驗：藉每半年實施法規測驗，提升同仁專業知識，以提供民眾正確訊息，維護其權益，年度計施測65人次，平均測驗成績為91.24分（Q&A如附件6）。

### 3. 服務行銷有效性

#### (1) 施政宣導有效程度

##### A. 跨機關服務-「有話大聲講」：

本部服務對象與榮民服務處約有七成重疊，年度內為擴大服務資訊宣傳，派員積極參與該處辦理榮民有約座談會計14場次，會中除解答民眾提問外並發放本部為民服務手冊及相關法令宣導資料計3,865份，整合服務成效統計表如（表10）。

表10：跨機關整合服務成效統計表

台北市後備指揮部參與跨機關整合服務成效統計表			
場次	派遣人力	服務手冊發放	法令宣導品發放
14場	19人次	1,065份	2800份

##### B. 輔導志工協力施政宣導：

(A)本部擔任充足三軍動員部隊後備軍人教育召集作業協調與執行，為有效掌握年度動員計畫要員資料，以本市退伍第1年人員為對象，藉通訊方式實施專長及基資核對，以確保資料新穎、正確暨掌握動態，俾利戰時「令出有人」，達成「及時動員、及時作戰」之目標，年度內作業人數計4,657人，於作業直前主動連繫轄內役、戶、警政、榮服處、退輔會、高中（職）以上學校、郵局及各輔導中心等138個單位，請其配合於大門跑馬燈，或於公布欄張貼公告，廣為宣達相關政策，使民眾確實瞭解國防事務，確實發揮全民國防之功效。

(B)本部100年度計充足136符號、下令7,638員，均依規定派遣連絡軍官至召訓單位協助應召員事故協處與發放文宣資料；其中主充46個符號，更由首長親率科長及連絡官至召訓部隊協處與宣導國防政策，另召訓場週邊鐵、公路末站更由輔導中心幹部設立召集服務台（圖46），除服務引導應召員外，更對一般民眾實施國防政策宣導，年度內計辦理81場次、派遣軍職人員196人次，輔導幹部243人次，發放全民國防宣導資料5,779份，有效降低召集事故，提高應召員報到率。



圖46：教育召集期間辦理服務工作及通訊資檢宣導情形

C. 「趴趴走」國軍人才招募：

本部招募活動原配合招募中心於服務中心設置招募櫃檯，由人勤科成立招募小組提出可行方案並落實執行，年度內計招募102員，錄取37員加入國軍行列：

- (A) 「走出營門、走入校門」：配合梯次期程，派員前往基隆高中、政治、文化大學等校園，配合教官教學課程實施解說，及結合學校校慶活動設立招募攤位，就近提供學子所需資訊，年度計辦理27校27場次。
- (B) 「結合在地志工人脈，深耕基層宣傳」：運用輔導中心組織運作，結合各區公所兵役抽籤場次或於社區辦理各項活動時，設置招募行動櫃檯，深耕基層宣導活力，提供役男最佳選擇，年度內計動員輔導幹部招募志工1,690人次，辦理41場次。
- (C) 結合市府兵役處、勞工局等單位辦理節慶或就業博覽會等活動時，遴派招募小組配合辦理招募活動，及宣導全民國防理念，提供社會青年另一就業選擇管道，年度內計辦理4場次，發放相關文宣資料、獎(紀念)品等計9,500餘份。



校園巡禮社區宣導

圖47：校園、社區招募活動情形

### (三)顧客關係

#### 1、民眾滿意度：

##### (1)服務中心滿意度調查：

為落實瞭解掌握退除役官兵暨其眷屬，對本部服務工作之興革建議與反映意見，期適時檢討精進，本部依「任務、成效」導向，參酌政府機關服務品質調查作業模式與問卷調查設計，針對本部所提供的「服務台服務工作」、「眷服工作」與「召集核免創新作業」進行滿意度問卷設計與調查(如附表一)，俾據以檢討精進各項工作，達落實提升為民服務品質之目的。

##### A. 滿意度問卷設計說明：

為了解與檢討精進本部服務台所提供民眾之服務業務，此問卷設計以本部所追求之核心價值為基礎，建構出「深度」、「態度」、「速度」、「主動創新」與「環境」等五大面向，並依序針對各構面在服務台業務中的具體作為建立起4個可衡量性的主要指標，其內容如(表11)所示：

表11:服務中心滿意度分析面向

服務品質	衡量面向	主要指標
環 境	洽公環境舒適與便利性	1. 服務台設施、設備 2. 洽公等候環境 3. 各項業務說明資料與填寫範例 4. 無障礙設施
態 度	服務態度	1. 臨櫃服務禮儀 2. 處理申訴與抱怨態度 3. 電話禮貌 4. 熱忱與親切度
深 度	案件處理專業能力	1. 標準作業程度 2. 了解與解決問題的專業知識與能力 3. 愛心櫃台與轉介服務 4. 洽公民眾對於法令、規定滿意程度
速 度	臨櫃與非臨櫃服務效率	1. 各項服務標準與作業流程 2. 申辦案件進度與查詢 3. 主動回應程度 4. 整體服務效率
創 新	創新便民措施	1. 單一窗口服務 2. 跨縣市服務 3. 走動式服務(行動櫃檯) 4. 不上班時段預約服務(123自由選) 5. 非臨櫃服務

根據(表10)呈現的服務品質、衡量面向與主要指標，本部針對服務台服務工作所提供之滿意度問卷如(附件7)所示<sup>1</sup>。

**B. 滿意度問卷執行：**

(A)調查時間：100年1月至100年12月，每月彙整乙次。

(B)調查方式：區分為固定取樣與隨機取樣方式。

a. 固定取樣：邀請每日至服務櫃台第2及第5位洽公民眾填寫問卷，共計482份。

b. 隨機取樣：隨機邀請洽公民眾填寫問卷，共計308份。

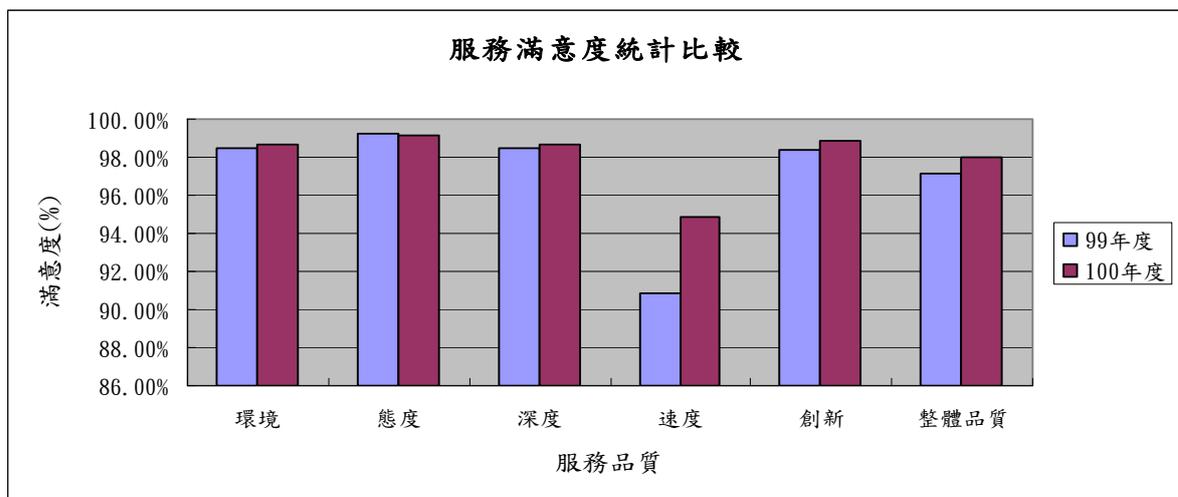
(C)樣本總數：全年計收問卷790份，有效問卷776份、無效問卷14份

**C. 服務績效統計與比較：**

100年服務中心服務工作滿意度調查結果，於各衡量面向均較99年度微幅成長如(表12)所示，其中以「臨櫃與非臨櫃服務效率」成長率達4.38%最高，顯見服務中心於年度執行各項服務工作於效率上，深獲民眾肯定。

**表12：服務中心服務績效統計分析**

服務品質	衡量面向	99年度	100年度	成長率
環 境	洽公環境舒適性與便利性	98.5%	98.71%	0.21%↑
態 度	服務人員服務態度	99.27%	99.1%	0.17%↑
深 度	服務人員案件處理專業能力	98.5%	98.71%	0.21%↑
速 度	臨櫃與非臨櫃服務效率	90.83%	94.81%	4.38%↑
創 新	創新便民措施	98.4%	98.82%	0.42%↑
整體品質	綜合滿意度	97.1%	98.03%	0.93%↑



<sup>1</sup>本部將實際問卷內容僅細分為「環境設施」、「服務人員態度及專業處理人力」與「便民措施」三大項，而將衡量「服務效率」與「創新」指標分散隱藏於主三大類中，其目的是為避免受訪者容易受分類大項所制約，影響問卷結果的信度。

D. 整體滿意度調查檢討分析：

就99及100年實施滿意度調查結果，民眾對本部服務中心99年為97.4%，100年為98.03%，成長率為0.93%<sup>2</sup>。其中以效率品質(臨櫃與非臨櫃服務效率)成長4.38%為成長最高的服務品質。

(2) 眷服工作滿意度調查：

A. 滿意度問卷設計說明：

本問卷針對目前本部為加強對眷戶的關心與照顧所提供的軍眷安心服務：包括專責人員赴現地辦理眷村改建抽籤、到府實施眷舍丈量及不定期巡察眷地環境維護等行動專案服務(請詳見本申請書第8頁)所設計，俾據以檢討精進眷服工服，達落實提升為眷民貼心服務之目的，其內容如(表13)所示：

表13: 眷服工作滿意度分析面向

衡量面向	主要指標
眷戶權益繼承(眷舍丈量)到府服務	1. 服務人員工作態度 2. 服務工作項目專業性 3. 主動式服務 4. 到府服務成果
空置眷地環境整理	1. 環境維護改善工作態度 2. 環境維護改善工作項目 3. 主動實施環境整理與改善滿意度 4. 環境改善成果

B. 滿意度問卷執行：

- (A) 調查時間：100年1月至100年12月，每月彙整乙次。
- (B) 調查方式：針對輔支眷戶、鄰近住戶實施抽樣調查。
- (C) 樣本總數：全年計收問卷30份，有效問卷30份，無效問卷0份。

C. 服務績效統計與比較：

(A) 眷戶權益繼承(眷舍丈量)到府服務：

100年眷戶權益繼承(眷舍丈量)到府服務滿意度調查結果，於各衡量面

<sup>2</sup> 計算公式：(100年滿意度-99年滿意度)/99年滿意度\*100%

向均較99年度成長如（表14）所示：

表14：眷戶權益繼承（眷舍丈量）到府服務績效統計

服務品質	衡量面項	99年度	100年度	成長率
態 度	服務人員工作態度	97.23%	97.39%	0.16% ↑
深 度	服務工作項目專業性	96.51%	97.05%	0.54% ↑
速 度	主動式服務	96.22%	96.33%	0.11% ↑
創 新	到府服務成果	95.32%	96.02%	0.7% ↑
整 體	綜合滿意度	96.32%	96.69%	0.37% ↑

(B)空置眷地環境整理：

100年空置眷地環境整理滿意度調查結果，於各衡量面向均較99年度成長如（表15）所示：

表15：空置眷地環境整理服務績效統計

服務品質	衡量面項	99年度	100年度	成長率
態 度	服務人員工作態度	96.15%	96.33%	0.18% ↑
深 度	服務工作項目專業性	95.12%	96.02%	0.9% ↑
速 度	主動式服務	95.22%	95.42%	0.2% ↑
創 新	到府服務成果	96.01%	96.18%	0.17% ↑
整 體	綜合滿意度	95.62%	95.98%	0.36% ↑

D. 整體滿意度調查檢討分析：

(A)眷戶權益繼承（眷舍丈量）到府服務：

從99年1月起至今均採主動「貼心」到府服務，排定期程派員前往輔支眷戶家中辦理丈量查估作業，較98年被動式等候民眾申請方式增加件數9.2%。

(B)空置眷地環境整理：

本部化被動為主動研擬創新作法，依戶籍地或結合上、下班返家路線編組22員幹部，每週實施巡查乙次，並協調當地憲警單位對周圍環境實施巡邏，以達適時預警及服務民眾居家安全目的；年度計不定期巡查空置眷地「二八新村」等36處748次，並委商實施環境髒亂整理、圍牆修繕與周圍

環境維護工作；於登革熱疫情嚴重時，主動對空置眷地實施環境內外消毒與整理工作，維護鄰近住戶生活品質及周圍環境整潔，深獲鄰里好評。

(C)就99及100年實施滿意度調查結果分析，民眾對本部眷服工作綜合滿意度於99年為95.97%，100年為96.33%，成長率為0.36%<sup>3</sup>。其中以服務人員專業性成長0.72%為成長最高的服務品質。

(3)召集核免創新作業滿意度調查：

A. 滿意度問卷設計說明：

本部為提供便民服務，100年起針對召集核免案件新增「郵寄申請」、「到府收件」及「跨縣市收件」等受理模式，本問卷針對此業務服務的民眾滿意度進行設計，俾據以檢討與精進此創新作業。

B. 滿意度調查方法：

(A)調查時間：100年1月至100年12月，採隨到隨辦。

(B)調查方式：針對本項申請作業民眾於案件辦理完畢後以電話訪問之。

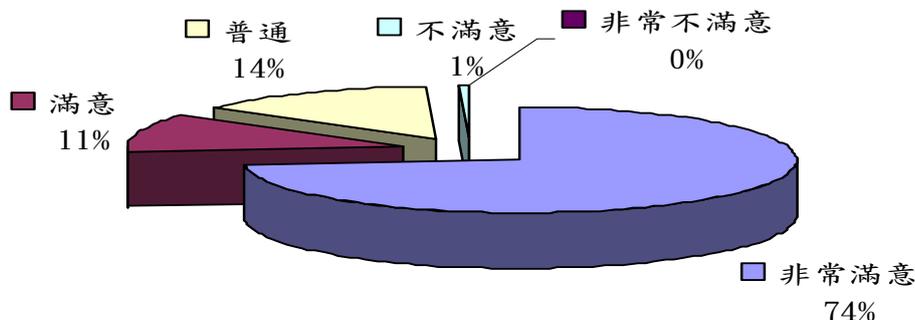
(C)樣本總數：郵寄申請32件、到府收件15件及跨區申請112件，合計159件

C. 績效統計：於每案辦理完畢1週內，由科室主管實施電話訪查，民眾回應滿意度為84.9%，如(表16)所示：

表16：召集核免創新作業服務績效統計

受訪數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
159	117	18	23	1	0
	73.58%	11.32%	14.47%	0.63%	0.00%

召集核免滿意度統計比較



<sup>3</sup> 計算公式：(100年滿意度 - 99年滿意度) / 99年滿意度 \* 100%

D. 民意檢討：

受訪人員不滿意意見係因其申請核免原因屬兵役法第43條第八款「其他因不可抗力而無法應召者」乙項，依規定須轉呈上一級機關辦理審查，故時效上較一般案件多5日，經檢討有關類案呈送審查及核認回覆本部程序，爾後改由先以傳真方式辦理，公文紙本後補，並經上級機關同意辦理。

**2. 民眾意見處理有效性（民眾意見回應與改善程度）：**

本部每月為民服務滿意度調查之建議事項採即時處理，並將反應問題與意見會辦業管科室，要求依最速件完成辦理外，並立即優先以電話告知當事人案件申辦進度，或轉呈服務規劃機關辦理釋義，結案後以函文答覆民眾。本部針對獲得民眾回饋與建議的具體作為如下：

- (1) 訂定民眾陳情（抱怨）案件處理規定（作業流程如附件8），以有效處理民眾陳情、抱怨事項，順暢民意溝通協調管道，解決各項疑難問題，進而化解民怨、紓解訟源，並發掘不合時宜法令，以加強為民服務工作之推行。
- (2) 針對陳情狀況實施分類，每季實施現場陳情狀況演練，訓練同仁反應速度與發掘缺失檢討改進，另由服務規劃機關採不定期實施電話、傳真等方式辦理非現場陳情演練，藉以提升同仁受理陳情案件技巧。
- (3) 除作業現場設置首長信箱供民眾提供意見反應外，另由服務規劃機關設置E-Mail民意信箱，本部由專人負責每日上午8點30分及下午3點此兩時段上網收信，接收案件後採最速件辦理，先行以電話聯繫初步解答民眾疑慮，復於3日內以函文正式答覆。
- (4) 本部首長相當重視服務禮儀，不定期前往服務中心了解受理案件服務狀況，遇有特殊案件更直接當場與民眾面對面溝通，展現親民愛民風範，適時紓緩民眾情緒，更強化服務品質。

表17：民眾意見處理時程統計表

民眾回應來源	區分類別	件數	平均處理時程(天)
臨櫃申辦	軍職經歷查註	1	2
	傷殘撫卹	2	2.5
民意信箱	教育召集訓練(含核免)	27	2.07
	志願再入營	2	2.5
	因病停役	2	1
郵遞信件	軍中年資重新換算	1	2
共	計	35件	2.01

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) 公開法令、政策及服務資訊程度：

A. 本部全球資訊化網站(頁)在國防部指導下，由後備司令部規劃建置，架設於後備司令部的架構下；依照「政府資訊公開法」第7條規定，主動公開相關資訊於網站首頁上，公開相關資訊比例為100%。(圖48)

$$\left[ \frac{\text{已主動公開資訊項目項(共11項)}}{\text{應主動公開資訊項目項(共11項)}} \times 100\% = 100\% \right]$$



圖 48：依照政府資訊公開法令規章資訊

B. 公開相關資訊於網站首頁上已設置「政府資訊公開」專區。(圖49)點選後可以瀏覽專區內公開資訊。

C. 應公佈之相關公開資訊依規定回溯至民國96年。(圖50)

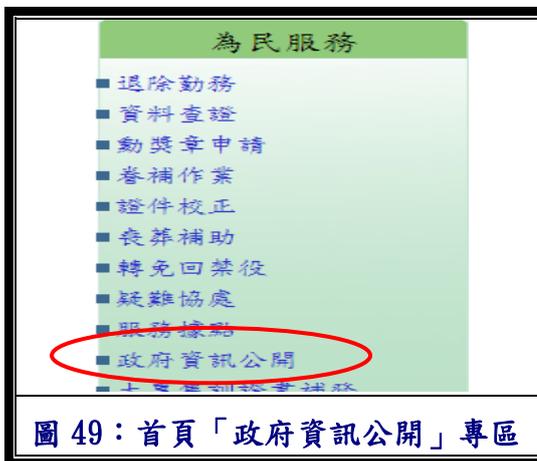


圖 49：首頁「政府資訊公開」專區

台北市後備指揮部法令規定宣導資料	
法令	國防部96年11月21日動勤字第0960004890號令
依據	後備司令部96年11月26日後管字第0960003241號令
主旨	頒發退員子女就讀師範大學等學制畢業後參加教育實習得否申請教育補助費釋義案。
台北市後備指揮部法令規定宣導資料	
法令	國防部96年11月9日選通字第0960015984號令
依據	後備司令部96年12月3日後管字第0960003310號令
主旨	原核定因公三等殘退伍軍官，嗣後殘等更改為因公二等殘，可否補發傷殘榮譽獎金差額釋義案。

圖 50：回溯至民國 96 年公開資訊

(2)服務措施及出版品資訊周知度：

A. 公開服務措施：

提供民眾服務措施計有關動員管理、召集訓練、留守業務、後備服務、募兵資訊、法律服務、輔導服務及災害防救等8個項目，民眾可以在首頁找到所需要的項目點選服務內容。(圖51)



圖 51：公開服務措施\_網頁上即可點選各項服務

B. FAQ：

在網頁公開服務項目中，如新兵訓練(圖52)、動員管理、召集作業、留守業務、後備服務、募兵資訊、法律服務、輔導服務等項目中(其餘見附件9)，均有常見問答集(FAQ)，協助民眾分類解決各式問題。



圖 52：FAQ\_依照業務項目所分類之常見問答

C. 機關活動：

網站上最新消息會將與民眾相關最新活動公佈出來，以最快的時間內與民眾分享活動的花絮集錦。(圖53)



圖 53：機關活動花絮

D. 文宣品：

需要對外宣傳的文宣品，例如「全民國防」海報，徵稿得獎作品已公開於網頁上(圖54)。並且將不同組別的得獎作品完整刊登在網頁上。



圖 54：文宣品\_全民國防海報

E. 出版品：

後備出版品主要的有後備半年刊(圖55)以及青溪雜誌(圖56)，刊物中豐富的資料非常歡迎民眾共同了解，所以在網站上可以點選各期刊物來閱讀以及提供了內容下載服務；但與社會大眾分享的同時也顧及作者的著作權，在網站上也明令保護聲明(圖57)。

**軍事學術期刊**

搜尋：

軍事期刊刊物名稱	年度	期別	目錄	檢視專題	訂閱
後備半年刊	99	82	後備動員軍事雜誌半年刊第82期	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱
後備半年刊	99	81	後備動員軍事雜誌半年刊第81期	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱
後備半年刊	98	80	後備動員軍事雜誌半年刊第80期	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱
後備半年刊	98	79	後備半年刊第79期	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱
後備半年刊	97	78	後備半年刊第78期	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱

1 2 3

**專題**

專題名稱	檔案下載	發表人
我國平災戰合一全民防衛動員機制的戰略簡析	劉慶祥、王信力.pdf	劉慶祥博士、王信力中校
如何精進車、機動員編管支援災害防救之研	林宜燁、王德利.pdf	林宜燁少校、王德利

網址：<http://www.mnd.gov.tw/MP/MPPeriodical.aspx?id=11>

**圖 55：出版品\_後備半年刊**

**中華民國國防部**  
Ministry of National Defense R.O.C.

兒童版 PDA版 English 無線網

搜尋檢索 ▶ 請輸入關鍵字   您是第51332282個訪客 字級：

**軍事學術期刊**

搜尋：

軍事期刊刊物名稱	年度	期別	目錄	檢視專題	訂閱
青溪雜誌(後備)	100	530	系列巡禮	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱
青溪雜誌(後備)	100	530	特別報導	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱
青溪雜誌(後備)	100	530	後服簡訊	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱
青溪雜誌(後備)	100	530	藝文天地	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱
青溪雜誌(後備)	100	530	忠義標竿	<input type="button" value="檢視專題"/>	免訂閱

網址：<http://www.mnd.gov.tw/MP/MPPeriodical.aspx?id=30>

**圖 56：出版品\_青溪雜誌**

**著作權聲明**

Last Updated Time: 2010/05/18

- 國防部全球資訊網（以下簡稱本部網站）上刊載之所有內容，除依著作權法第9條規定，不得為著作權之標的（如憲法、法律、命令、公務員於職務上撰擬之講稿、新聞稿）者外，其他包括文字敘述、攝影、圖片、錄音、影像及其他資訊，均受著作權法之保護。
- 上述不得為著作權之標的者，任何人均得自由利用，歡迎各界廣為利用。
- 本部網站資訊內容受著作權法保護者，除有合理使用情形外，應取得本部之同意或授權後，方得利用；若涉及其他著作權人之著作內容者，亦應取得該著作權人之同意或授權後，方得利用。
- 上述「合理使用情形」，說明如下：
  - 本部網站上所刊載以本部名義公開發表之著作，即著作人為本部者，在合理範圍內，得重製、公開播送或公開傳輸；利用時，並請註明出處。
  - 本部網站上之資訊，得為個人或家庭非營利之目的而重製。
  - 為報導、評論、教學、研究或其他正當目的，在合理範圍內，得引用本部網站上之資訊；引用時，並請註明出處。
  - 其他合理使用情形，請參考著作權法第44條至第65條之規定。
- 除符合著作權法第80條之1第1項但書之規定，因技術限制，非移除或變更即不能合法利用該著作；或者錄製或傳輸系統轉換時，技術上必要之移除或變更之情形者外，本部網站所標示之權利管理電子資訊，未經許可，不得移除或變更。

網址：<http://www.mnd.gov.tw/Publish.aspx?cnid=2683>

圖 57：出版品\_著作權保護聲明

F. 其他重要資訊：

網站上另外也提供許多重要的資訊，例如與民眾最相關的入伍資訊以及教育召集，貼心的設計使民眾可以便利的搜集到入伍或教召的梯次以及地點（圖58）。

**入伍資訊**

入伍日期 入伍須知

請選擇月份：1月

日	軍種	地點
03	陸軍2106	宜蘭金六結
03	陸軍2106	新竹關西
03	陸軍2106	台南官田

**教育召集**

教召日期 勤召日期 教召須知

※召集資訊（日期及地點）  
以召集令為主，各部隊因故  
調整本部將定時更新

請選擇月份：1月

網址：<http://afrc.mnd.gov.tw/Politics/index.html>

圖 58：其他資訊\_入伍以及教召貼心提醒專區

### (3) 資訊服務正確程度：

#### A. 網站更新維護：

本單位遵循國防部指導，依照「國防部及所屬機關(單位)全球資訊網站作業規定」所律訂的更新頻率，積極更新維護網站；首頁下方也著明網站隱私權政策、網站安全政策宣導，以及網站版權所有。(圖59)。經過點選測試，所有網站內部超連結皆有效正確。



#### B. 外部連結測試：

網站中對外的相關連結共計14個，主要為行政院業務性質相似的網站以及配合救災所需的專業資訊網站，經過測試連結正常(圖60)，其餘網站測試結果見附件10。



## 2、資訊檢索完整性與便捷性：

### (1) 資訊檢索服務：

配合電子化政府入口網站，提供分類檢索、公開法令等服務，在公開資訊服務內容檢索設定包含：關鍵字、主題分類、施政分類及服務分類等大類(圖61)。

- A. 主題分類檢索：共有外交及國防檢索等6小項。
- B. 施政分類檢索：共有內政及國土安全檢索等2大類。
- C. 服務分類檢索：分成服兵役等4大類。
- D. 關鍵字檢索：可透過關鍵字查詢，關鍵字包含一、二字或多字。
- E. 熱門文章排行榜：可從熱門文章排行榜所提供之項目作查詢。

本項目檢索條件設定可透過以上查詢方式實施查詢，如於主題分類或服務分類項目查詢不到資訊時，建議可透過關鍵字方式來查詢。



圖 61：知識檢索網頁

### (2) 資訊導覽服務：

- A. 資訊導覽：導覽提供不同身分的使用者方便資訊尋找，包括一般民眾、在隊軍人、軍眷、學者教授以及學生等(圖62)，並以樹狀顯示網頁全部功能，設置關鍵字查詢功能，當民眾輸入關鍵字或執行分類查詢指令後即可找到所需之網頁或全文內容。
- B. 版面服務：首頁提供不同的瀏覽方式，包括PDA版、無線網路版，給不同的上網媒體使用；兒童版提供較活潑可愛的畫面；英語版讓外國人也能了解國軍提供的相關服務(圖63)。

中華民國國防部  
Ministry of National Defense R.O.C.

兒童版 PD/A版 English 無線網

::: 現在位置 > 首頁 現在是西元 2011年10月27日 星期四 您是第51332729位訪客 字級: 大 中 小

分項服務: 為民服務, 人事服務, 醫療服務

關於國防部 ABOUT MND, 國軍單位 R.O.C. MILITARY UNITS, 新聞頻道 NEWS CHANNEL, 重大政策

國防要聞: 高華柱頒發屆退將官獎章 表彰服務軍旅貢獻 (100年10月27日)

軍事新聞: 北區召開戰力綜合協調會報 建立完整協商機制 (100年10月26日)

資訊導覽: 請選擇引導模式, 請選擇引導模式, 角色導覽, 使用者身份導覽, 一般民眾, 在隊軍人, 軍眷, 學者教授, 學生, 申辦導覽, 網路電子申辦, 一般申辦, 訂閱, 取消訂閱

網址: <http://www.mnd.gov.tw/Default.aspx>

圖 62: 國防部首頁導覽以及版面服務

Site Map 中文版 Home

Reserve command

Commander Introduction Mission and History Rights and Duties Regulation Propagation Consultant Deals Academy Rear Echelon Administrator Service Q & A

Commanding General Chiu Kuo-Cheng

Commander Introduction

COMMANDING GENERAL'S WELCOME REMARKS

Welcome to this World Wide Web page of our Command. In this page, we hope to have you know the features of our mission, the scope of our work, and the future vision of Armed Forces Reserve Command. Furthermore, by your care and support to our tasks, we truly wish to work together to cultivate military ground forces and enrich the mobilization of military reserve.

Qin-Gxi Art

Contact Us

網址: <http://afrc.mnd.gov.tw/engIndex/Default.htm>

圖 63: 後備司令部網頁雙語服務

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性：

(1)線上服務量能：

A. 線上服務提供：

網頁提供動員管理、召集訓練、留守業務、國民革命忠烈祠、祠祀葬厝、後備服務、募兵資訊、法律服務、輔導服務、災害防救、電子祭拜等，與民眾生活息息相關之服務，提供民眾線上即時查閱相關服務，網頁設計理念架構圖(圖64)所示：

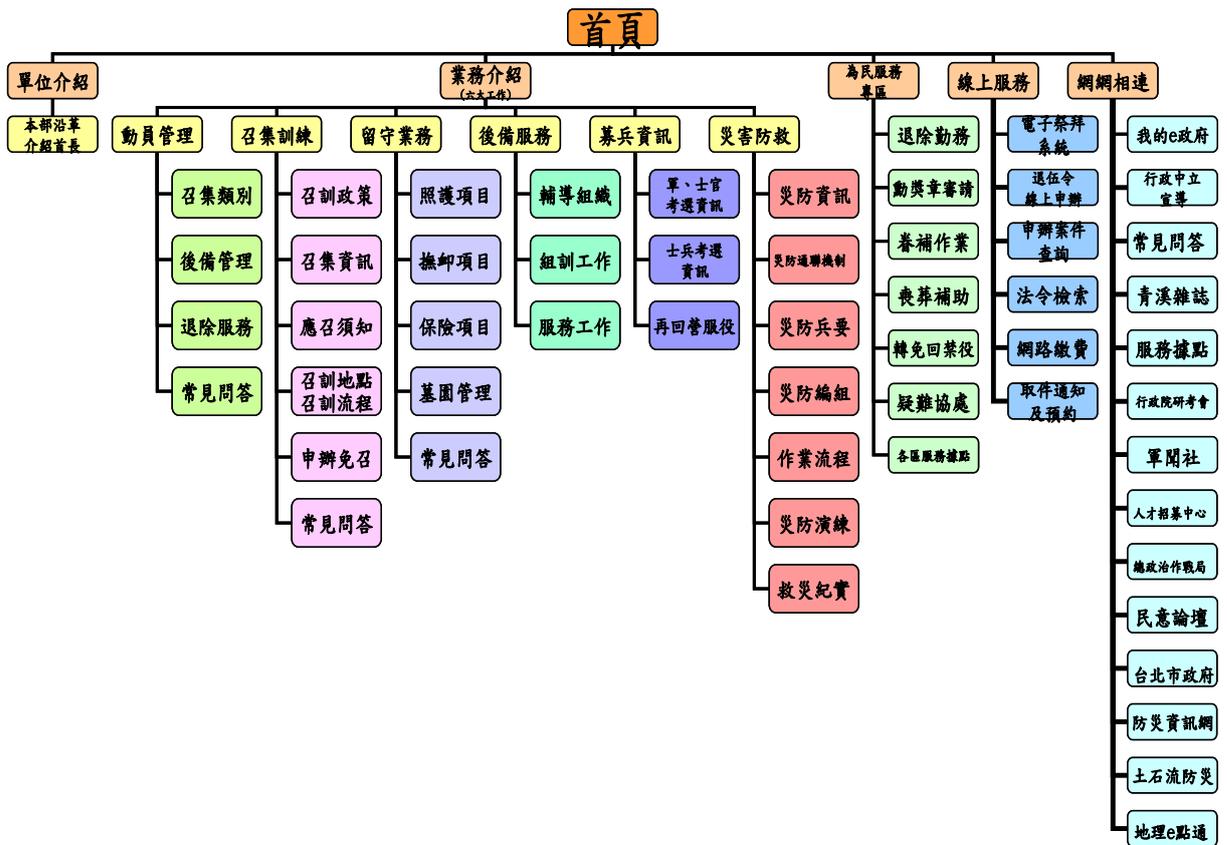


圖64：網頁設計理念架構圖

B. 線上服務量能績效：

(A) 線上服務項目及創新作為：

a. 線上服務項目：

提供民眾線上服務項目計有民意信箱、退伍令線上申辦、民眾案件申辦查詢系統、法令檢索、常見問題\_Q&A、服務項目申辦(計8類41項)查詢(圖65)及電子表單下載(計14類138項)等服務功能;另連結後備司令部(服務規劃機關)「國軍電子祭拜系統」及「向國民革命烈士致敬」(圖66)，提供民眾更多元線上服務功能。



圖65：服務項目申辦(計8類38項)查詢



圖66：後備司令部留守業務處  
「國軍電子祭拜系統」及「向國民革命烈士致敬」

b. 創新作為：

100年於本部網頁上新增「民眾案件申辦查詢系統」、「國軍電子祭拜系統」提供民眾於線上作業更多選擇。

(a) 民眾案件申辦查詢系統：後備司令部(服務規劃機關)於100年10月測試研發「民眾案件申辦查詢系統」，並於101年元月正式啟用，創造與民眾雙向交流之線上服務；除使民眾能掌握案件處理進度外，更可使第一線服務人員透過資料庫管控每一件申辦案件處理情形(圖67)，大幅提昇作業管控能量及處理效率：



圖67：民眾申辦案件處理情形資料庫

(b) **國軍電子祭拜系統**：為配合政府環保政策，減輕環境負荷，後備司令部(服務規劃機關)參考「國民禮儀規範」及各宗教儀式，已規劃建置「電子祭拜系統」(圖68)，提供家屬多元化祭拜方式，並在國軍忠靈殿試辦，逐步朝向「網路化」，希望讓祭祀可不受時間、地點限制，提供軍、遺眷更便利的服務。



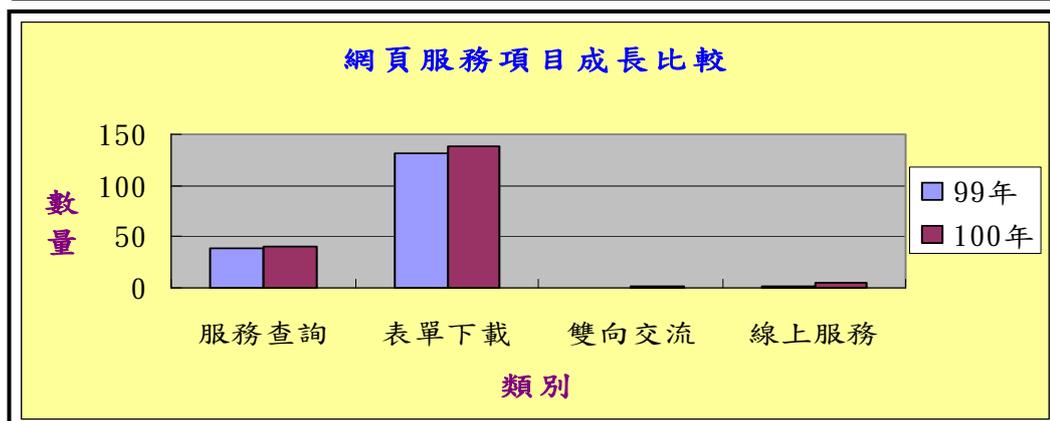
圖68：電子祭拜

(B) 服務項目數成長情形

本部網頁於100年所提供之各項服務項目查詢、表單下載及線上服務等功能均較99年更多元、更多樣，不但結合民眾日常生活，更創造與民眾雙向交流之線上互動模式，於E化作業上有顯著成長如(表18)：

表18：網頁服務項目數成長分析

區分	服務項目	表單下載	雙向交流	線上服務
99年	8類38項	132	0	2
100年	9類41項	138	2	5
增加數	1類3項	6	2	3

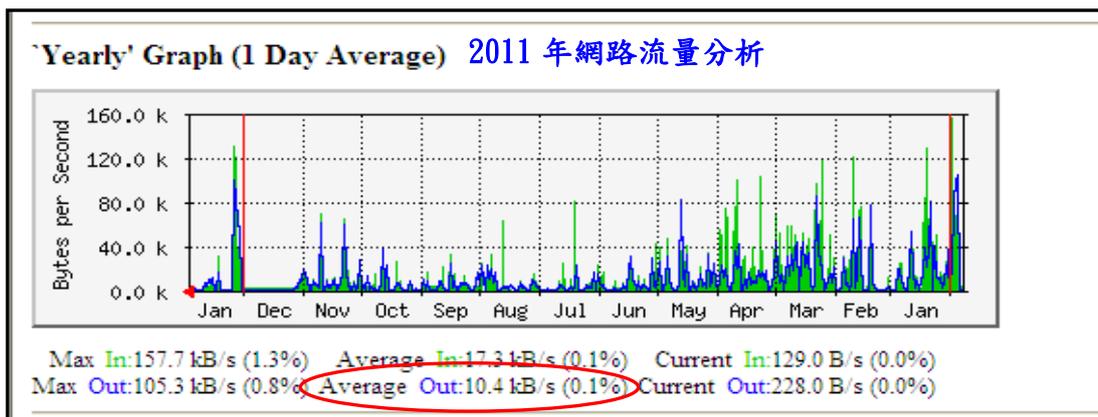


(C) 民眾使用線上服務成長情形

本部網頁瀏覽累計人數達5萬1,632人次，100年瀏覽數計2,689人次，較99年增加約823人次，成長率44.1%，顯見本部網頁使用率逐年增加；另民眾於線上申辦案件數亦較往年增加，例：「退伍令遺失補發線上作業」100年申請數計483件，較99年申請數342件增加141件，成長率41.2%，表示民眾使用線上服務功能頻率日益增加，成長分析統計表如(表19)所示：

表19：民眾使用線上服務成長分析統計表

區分	網頁瀏覽	網路流量 (平均值)	退伍令遺失 線上申請數
99年	1,866	8.2KB/s(0.08%)	342
100年	2,689	10.4KB/s(0.1%)	483
增加數 (成長率)	823 (44.1%)	2.2KB/s(0.02%)	141 (41.2%)



(2) 線上服務推廣績效：

透過年度辦理各項活動，如教育召集訓練、後備軍人晉任表揚及後備軍人輔導幹部會議等，推廣本部網頁服務，年度計辦理 5 場次；另透過第一線服務人員直接面對民眾推廣線上服務工作，為使民眾清楚瞭解系統使用方法，設計貼心小卡供民眾參考如(圖69)。

 **台北市後備指揮部**

案件申辦查詢系統流水號：  
A42012□□□□□□

※操作說明：

1. 請進入「台北市後備指揮部」首頁  
(<http://afrc.mnd.gov.tw/taipei/index.htm>)  
為民服務 案件申辦查詢 進度查詢系統
2. 輸入申請流水號或電話號碼，即可查詢案件申辦進度。
3. 如您有任何疑問請洽本部服務中心，謝謝！  
服務電話02-26323842。

圖 69：案件進度查詢貼心小卡

(3) 電子表單簡化績效：

線上提供計有退除勤務等15類138項，讓民眾可隨時下載運用，有效使用電子表單，簡化相關作業流程，線上提供下載表單如（表20）：

表20：民眾可運用電子表單類別數量一覽表

服務類別	表單數量	服務類別	表單數量	服務類別	表單數量
退除勤務	11	喪葬補助	1	照護業務	14
勳獎章申請	3	轉免回禁役	3	撫恤業務	16
眷補作業	10	疑難協處	3	保險業務	41
證件校正	3	召集資訊	4	軍墓業務	18
資料查證	4	軍眷身份證	4	陸一特榮譽證	3
合 計		138			

(3) 民意信箱：

建置「民意信箱」反應系統及民意信箱處理進度查詢系統，提供民眾窒礙問題申訴、陳情、反應及解答服務；另分析99及100年受理案件數均呈現減少現象，經檢討在於本部近3年積極推動延伸據點服務，退伍令遺失補發可就近在區公所申請及領取；在民意信箱案件中大多為教育召集法令疑慮問題，經本部大力推廣全民國防理念下，民眾對法規接受程度高，亦造成抱怨召集不公之案件逐年減少，年度比較統計表如（表21）。

表21：歷年退伍令補發、民意信箱受理案件統計表

歷年退伍令補發、民意信箱受理案件統計表		
區分	退令補發	民意信箱
99	342	36
100	483	31

2. 電子參與多樣性：

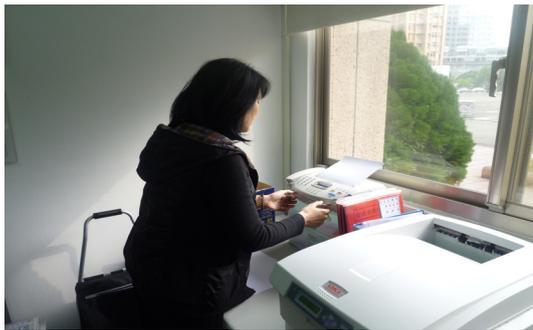
本部與民眾之間有關電子參與的服務管道共提供了民意信箱服務、傳真服務、電話服務、視訊服務與網站服務等多樣性的方式，期使使民眾有更多便利的選擇工具，說明如下。



<https://www.mnd.gov.tw/POM/POMMailBoxInfo.aspx>

### 民意信箱服務

提供民意信箱服務，讓民眾可以24小時針對疑難問題實施查詢，本部則於每日上班時間(每週一至週五上午0800時至下午1700時)派專人針對民意信箱內容實施回覆，100年計受理31件。



### 傳真服務

24小時傳真服務，一上班即由專人檢視傳真機接收案件，並立即針對回覆民眾，告知本部已受理案件及相關办理流程，100年計受理495件。



### 電話服務

上班時間提供專線電話供民眾電話查詢、申辦各項服務，另裝設語音留言系統，提供民眾非上班時間及電話使用中時留言，服務人員即刻回覆，以打造出馬上辦的服務品質。



### 視訊服務

與全省20個縣市的服務台及榮服處建立視訊服務，讓民眾於其他縣市申辦各項服務時，亦可同步與本部建立視訊，即時溝通，了解各項資料。



### 網站服務

本部網站計提供新動員管理、召集訓練、留守業務、後備服務、募兵資訊、法律服務、輔導服務、災害防救等8項主要的服務項目，其中包含15類138項表單供民眾下載運用，另提供了民意信箱、電子祭拜系統、入伍資訊查詢與教育召集查詢等資訊系統服務。

## 參、創新增值服務：

### 一、後備尖兵-治安守護神

#### (一)緣起：

隨著時代的進步，各項犯罪的手法與型態也日益翻新，民眾對治安的要求與需求格外地殷切。因此，本部前司令何將軍於台北市青溪協會（由各後備軍人輔導中心共同組成）理監事會議提出，為增進社區服務、協力地方治安，成立青溪巡守隊，工作目標以協助各里夜間治安，並作為輔導「里巡守隊」成立之示範；續而協調台北市警局支持協助辦理教育訓練，於90年1月6日由時任台北市市長馬英九總統親自授旗成立(圖70)全省第一個青溪後備軍人守望相助巡守隊，96年經市政府警察局同意重新登記為「青溪守望相助隊」運作迄今，100年現有守望相助隊14隊，每日巡查時間為晚間21時至23時，重點投入治安較有顧慮的里鄰，達成預定成果後，即輔導該里成立該地守望相助隊，續協調各警察分局轄區治安重點里後，再投入下一里，進而推及全市。



圖70：治安守護神授旗誓師成立實況

#### (二)治安社區服務運作：

##### 1. 協力地方治安會報：

各區守望相助隊為達到穩定治安目的，每半年均邀集轄區分局、消防局及守望相助隊隊員，召開協力地方治安會報(圖71)，針對社區內可能發生或已發生治安問題，藉由開會討論方式，解決轄內居民問題，凝聚社區民眾安全共識，並將居民意見反映給警察機關，100年共計召開24場次

##### 2. 社區治安宣導活動：

(1)透過分局每半年實施一次講習與訓練(圖72)，提升巡守隊員在平時執勤時可能面對不同狀況之因應技巧。例如交通疏導、防範犯罪之詢問等由消防局至社區實施滅火與逃生演練，使社區居民及隊員也能提升

防範火警、滅火與逃生技巧之常識，以減低災害損失及發生機率。

- (2)居民透過轄區警察申請防竊檢測、諮詢，提升居家防竊效能。
- (3)針對社區住戶中易發生暴力危機之高風險家庭，由社區巡守隊加強關心，遇有家暴之情事發生，立即通知社會局協助處理。
- (4)參與標竿社區觀摩，以學習社區經營理念，汲取優質經驗，提升社區生活品質。



圖71：社區治安會報跨機關共同服務



圖72：社區治安講習訓練

3. 強化執勤技能訓練：

為強化居民自我防衛能力及增進巡守員之執勤技能，本部各青溪守望相助隊定期邀請消防局、社會局、健康中心、分局家暴防治官等，舉辦防災、CPR、防治家暴兒虐等訓練活動(圖73)，以增進居民及隊員自我防衛能力，100年辦理成效如下：

100年教育訓練執行成效			
消防安全講習	24場	家暴防治講習	24場
防身術講習	24場	犯罪預防講習	24場



圖73：社區治安宣教實況

4. 社區治安診斷：

每月均與轄區派出所配合，實施治安診斷治安風水師，提醒民眾加強防範，各隊員針對重點治安地區加強查察，採立體巡邏方式，針對公寓或大樓鐵門未關閉者，由隊員延樓梯逐戶訪查，避免竊盜案件發生。另為因應日漸惡化治安問題，彌補警力治安死角，特增設機動小組，採不定時、不定點方式，巡視轄內各街道、巷口，並針對上月失竊機率較高地

點作重點巡邏(圖74)，達到降低犯罪率目標；另外，為加強協助治安維護，降低扒竊案件發生，作為警方治安網路延伸，作法如下：

- (1)利用長期巡守與攤商建立情誼，進而成為社區治安打拼之共同體。
- (2)於重要交通入口、中段、出口及不定點連繫攤商組成聯防網路，嚴密監控扒竊集團份子。
- (3)建立連絡網，使聯防網路示警及報案能迅速有效，藉以遏止犯罪。



圖74：社區治安診斷分析巡邏路線圖

#### 5. 協力治安勤務運作：

- (1)本部各青溪守望相助隊採全年無休方式協力社區治安維護工作，全年度派遣巡守人力計1萬5,840人次，執行成效區分4類、通報治安狀況7,559件。
- (2)訂定青溪守望相助隊值勤運作標準模式，將隊員編組區分為「巡守組」、「社區關懷組」、「社區環保組」、「家暴防治組」等4種，於執勤時，均有派遣科室主管以上幹部不定期坐鎮隊部督勤，以利緊急狀況之聯絡與處理；另訂定「巡守人員執勤準則」、「幹部值勤準則」、「巡守人員應變準則」及「巡守路線圖」，提供隊員執勤時能瞭解其擔任角色、任務及巡邏路線，100年協助治安工作及一般性案件執行成效說明如(表22、23)：

表22：各區青溪守望相助隊人力執行表

台北市後備指揮部各區青溪守望相助隊人力執行表							
區分	每日人力	巡守場次	投入人次	區分	每日人力	巡守場次	投入人次
北投巡守隊	4人	360	1440	大同巡守隊	4人	360	1440
士林巡守隊	4人	360	1440	中正一巡守隊	2人	360	720
內湖巡守隊	4人	360	1440	中正二巡守隊	2人	360	720
南港巡守隊	3人	360	1080	萬華巡守隊	2人	360	1080
松山巡守隊	3人	360	1080	大安巡守隊	3人	360	1080
信義巡守隊	3人	360	1080	文山一巡守隊	3人	360	1080
中山巡守隊	3人	360	1080	文山二巡守隊	3人	360	1080
備考	全年實施 5,040 場次，投入人力 1 萬 5,840 人						

表23：青溪守望相助隊協勤具體成效

100年青溪守望相助隊協勤具體成效			
項目	內 容	守 望 相 助 隊	合 作
治安維護	協助住戶關大門	1500	
	協助查報廢棄車輛	682	
	協助查抄車輛	1477	
	通報車牌及輪胎被竊	569	
	通報機車鑰匙未拔	473	
社區服務	交通事故現場秩序維護	115	710
	協助火災現場秩序維護	69	140
	預防犯罪宣導	24	50
	通報號誌維修、道路維修通報	20	20
	漏水通報	20	20
環保	清除廣告物、廢棄車輛通報	1600	1600
	協助災後環境整理	20	20
	發放防颱宣傳	30	30
	協助災害通報	50人待命救災	50
護童	專人護童	10	10
關懷社區	榮民慰助金申請發放	870000元(340員)	870000元
	政令宣傳:協助教召人員報到	100餘人	100餘人
	招募志願役士兵	180人	180人
	協助後備軍人通信資檢	680人	680人
	協助里鄰成立巡守隊	8	8

6. 設置校園安心走廊：

本轄各區守望相助隊除於夜間執行巡守任務外，更創新於學童上下學階段，規劃護童巡邏，並結合轄區內之商家及公司，規劃學童愛心走廊，

並結合後備軍人輔導中心位置設立12處學童愛心救護站，預防學童在社區內嬉戲或協助通知未帶鑰匙學童之家長，並勸導晚歸學童儘速回家，協勤狀況如(圖75)。



### (三) 青溪守望相助隊服務貢獻內涵：

#### 1. 全民國防力量的展現：

協力社會治安是後備軍人組織之主要工作重點之一，執行守望相助工作使所有後備軍人均能擔負提供犯罪線索、舉發違法案件；協助交通疏導，以維轄區通勤順暢；協助急難救護、災害防救與宣導防治犯罪等，以促進里民敦親睦鄰之良好關係，進而確保居民之安全，共同來協助維護社區之純淨，以達成後備軍人「安後」之使命，並藉以希望鼓舞廣大後備軍人均能共同擔負協助維護社區安全之責任。青溪守望相助隊非里鄰守望相助隊，隊職員本服務後備軍人的精神，將巡守任務由協力治安推廣至社區服務、環保、防救災、關懷婦幼孤長者、加強政令宣傳、配合政策適時提出防詐、防搶、防盜、法規、役政等、文宣提醒居民注意，協勤項目如下：

- (1)環保工作:違規廣告物取下，路邊垃圾集中後通報(清潔隊)、廢棄車輛通報、野狗群聚處轉環保單位、配合區公所、後備軍人輔導中心生態導覽活動。
- (2)護童專案:以居住地隊員配合護童人員執行護童工作，因無固定巡守區較難與學校配合，校區活動時協助維護校園安全。
- (3)防(救)災工作:配合後備指揮部救災工作、由後備軍人輔導中心統一指

揮、作災情通報、協調國軍部隊及動員後備軍人、從事災害現場管制交通疏導等工作。

- (4)為民服務:反映民情、排解糾紛、善意勸導與預防災害。
- (5)協助貧病榮(民)眷申請及轉發各項慰助。
- (6)漏水通報:自來水漏水通報自來水事業處:TEL:1999
- (7)路燈不亮:通報TEL:1999
- (8)瓦斯漏氣:欣欣瓦斯 TEL:0922-6666。
- (9)道路破損:路平專案 TEL:0800-211002。
- (10)交通號誌:交通局 TEL:0800-211002。
- (11)政令宣導:有關國防、役政、防詐、後備軍人事宜政令宣導。

2. 強化地方人士及各機關互動情誼，推廣整合服務效益：

守望相助隊各分隊均藉由巡守前任務提示時機及年度巡守隊聯誼活動凝聚隊員感情，輔導幹部執行本部賦予之「要員連訪」、「人才招募」等重要工作，均可利用巡守執勤時機同時執行任務，亦可因巡守隊執勤之因素，對里辦公室、警分局(派出所)之橫向協調作業，實有助單一行政區內跨機關整合服務之效益。

3. 標竿學習效能：

青溪守望相助隊自成立以來，經由指揮部同仁與輔導幹部共同努力，每半年遴選未成立巡守隊之里，協助當地治安維護，將巡守經驗傳承予里辦公室或社區自治會，積極輔導在地里民自主成立巡守隊，並在成立之初一個月內，持續派員支援輔導該里巡守工作，直至該隊能確實掌握執勤技巧與熟悉治安死角，以有效延續協力治安工作；執行至今計輔導成立126隊，佔全市巡守隊比例為45%，對台北市治安維護產生一定影響，還給民眾一個無恐懼及安心的良好治安環境，下圖為文山區單一里巡守隊執行治安維護半年成效分析(圖76)。



圖76：文山區西新里巡守隊執行治安維護半年成效分析圖

## 二、全年無假期、我是「好厝邊」

### (一)緣起：

98年元旦因人事行政局調整彈性休假時間，各行政機關於元月5日才開始上班，本部服務中心於當日上班即發現來客數大幅增長，當日上午半天的時間內，洽公民眾即達78員（平均每日來客數為48員），且大多為對資訊管道掌握較不熟悉的年長老者，蒞部辦理支領憑證遺失補發，因元月1日為每年第1期俸金發放日，無支領憑證者無法赴郵局驗證領取俸金，其中民眾陳老先生與服務員互動中，開玩笑的說：「來這辦事要2個多小時，團管區(本部舊銜，民眾慣稱本部為團管區)如果在我家旁邊，那就不用擔心假日找不到人了，隨時都可以快速解決問題」，在「言者無心、聽者有意」的情形下，本部服務中心同仁啟動服務品管圈研討活動，希望創造出「好厝邊」的服務形象與方式。

### (二)有價值的創意服務：

1. 近年我國民主政治素質不斷提昇，民眾智識亦相對的提高，對於政府機關團隊施政期望與服務品質期許益發提升，各項為民服務工作亦日趨多元化，本部主要任務為後備軍人動員、管理與服務，長期擔任國軍與民間事務的協調角色，為國軍面對民眾之第一線服務窗口，為提供民眾更優質的公共服務，開發創新服務工作，落實以服務為基石的國防事務，改變一般民眾對國軍生硬刻版的觀感，本部力行服務工作品管圈研討模式，採用計畫(Planning)、執行(Doing)、檢討(Checking)、精進(Advanced)四大循環方式，納入「民眾需求」、「簡化流程」、「資源共享」、「整合服務」等因子，檢討以「新思維、新作為」調整服務工作方向與腳步，期以靈活創新的服務理念，打造優質化、綠能化、科技化的公共服務機構。

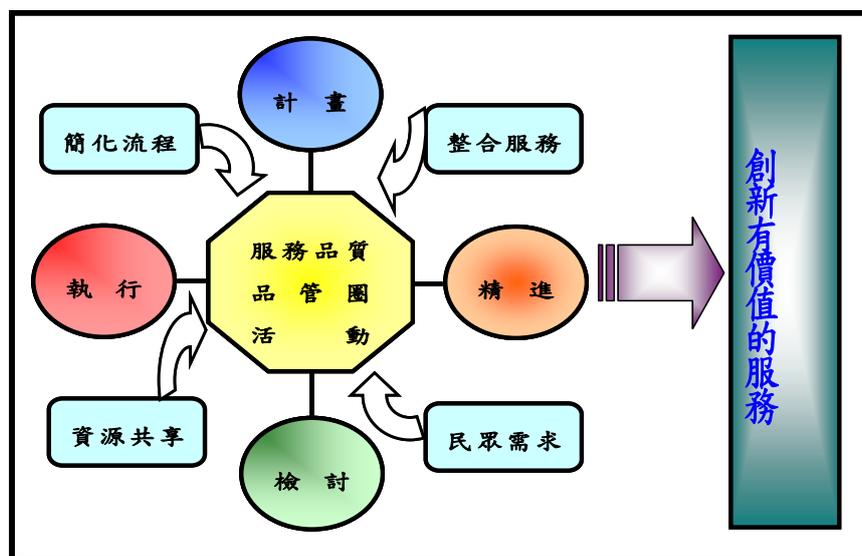


圖77：服務工作品管圈運作模式釋意圖

2. 歷年來本部全體同仁體認時代的變革，服務工作由「品質提升」走向「專業創新」的要求，在民眾對優質公共服務的期許下，積極參與服務工作品管圈研討活動，在集思廣益的環境下，創造本部服務工作邁向「專業服務、主動創新」，近年實施創意優質服務項目如(表24)：

表24：近年實施創意優質服務項目表

創意優質服務工作	項目	執行方案
	調整彈性服務時間	1早2午3晚自由選
	強化電子服務功能	全年無假期，來電不漏接
	延伸據點及到府服務	「好厝邊」專案服務
	整合服務效能	跨機關結盟，共創整合服務

3. 各項工作說明如後：

(1)1-2-3自由選：

本市為全國首善之區，都會生活與工作型態明顯，考量民眾工作腳步繁忙，對時間運用較其他縣市具有高標準要求，公務機關提供較為便利的洽公時段早已成為國際性的標準作業，因此本部劃分「1早2午3晚自由選」服務時段，提供民眾最大彈性洽公時間：

- A. 1早：參考歷年服務工作經驗，於1、7、9月（5日前）「志願役軍官退伍報到」、及3、9月份「子女教育補助費」等洽公人數激增，服務人員提早於7：30分上班，讓民眾可以提早洽辦業務。
- B. 2午：鑑於都會區民眾利用午休時段洽辦公務量日趨成長，本部自99年起將原中午時段留值1員更改為2員留守，受理申請案件。
- C. 3晚：依民眾預約需求，當日值日人員延後至1800時下班，受理民眾領取已核定之申請案。

(2)全年無假期，來電不漏接：

本部民眾來電洽詢案件量居本軍19個縣市服務中心之冠，鑑於電話經常處於忙線中，遂檢討增購電子語音留言設備，並要求服務同仁配合「隨時查察，即時回覆」；另研討本部為軍事機關性質，與部隊型態不同，比照一般行政機關於人事行政局公佈例假日未上班，為追求高品質服務，採「假日專線」方式受理服務案件。

- A. 上班時間電話忙線時，自動轉入語音留言系統，請民眾留下電話後，俟電話線路空閒時，立即回電解決民眾疑難。
- B. 24小時傳真接收服務，隔日上班即可迅速辦理。
- C. 全年無假日服務專線：假日期間服務電話轉接戰情中心由戰情官接聽電話紀錄問題及電話後，即通知承辦人回電答覆。
- D. 「語音留言來電不漏」案例分享：

99年3月民眾陳小姐之子於當日上午前往教召部隊報到，家中接獲不明人士電話告知其子出車禍須賠償，因部隊管制行動電話，無法聯繫是否為真實狀況，向本部查詢又逢電話忙線，即留言至語音信箱，本部服務員秦昆梅小姐於接洽案件完畢，發現語音留言燈閃爍，即與陳小姐聯絡後，並清查電腦管制資料聯繫部隊，請其子回電家中報平安，同時值日人員亦於第一時間再回電陳小姐，告知確定其子安全赴部隊報到，提醒勿遭詐騙集團詐欺，三分鐘後陳小姐於接獲其子電話，再次來電表達本部對事故案件反應快速，服務態度能讓家屬安心，令人感到十分溫暖。

### (3) 「好厝邊」專案：

本部位於內湖區，區域內以北投、萬華及文山區距離最遠，基於服務對象有較多人員為早期隨政府播遷來台之年邁退員，對於搭乘大眾交通工具多選擇公車為主，乘車往返時間約需花費2-4小時，民眾反映至本部所耗費之時間過長，為達便民服務之目標，經品管圈研討提出遠親不如近鄰觀念，發展「好厝邊」專案，將服務觸角延伸至各行政區，讓民眾可就近申辦案件，介紹如下：

- A. 網路視訊服務：於服務中心設置網路視訊服務功能，藉由網際網路延伸服務觸角，讓服務工作無距離，不分地域，民眾即使在國外，亦可查詢服務案件(圖78)。



圖78：語音留言立即回覆、網路視訊案件服務

B. 「好厝邊」專案：

- (A) 協調台北市政府同意於各行政區遴選里民活動中心等適合場所，將原本後備軍人輔導中心隨中心主任異動而變動情形改為「定址化」，同時納入本部延伸服務觸角之據點計12處(附件11)，並辦理分區專業講習12場次，實施動員連絡官及輔導中心主要幹部服務工作訓練，受理後備軍人子女獎學金等申請案件，現已成立中山、中正、內湖及萬華區4個輔導中心固定服務場所，讓服務場所在地化，民國100年將持續協調成立餘8個輔導中心固定服務場所(圖79)。
- (B) 鑒於媒體報導「獨居榮民亡故多日，無人發覺」事件頻傳，本部考量年邁、獨居及身障等弱勢族群因住院或行動不便等因素，編組專責軍職人員計13員，實施類案到府服務，另主動清查本市年邁或獨居榮民計72員，結合其居家附近輔導幹部志工配合連絡官每週實施定期訪視關懷(圖80)，期能先期發覺問題，及時送醫或救助，消弭社會安全問題。



圖79：固定場所之輔導中心



圖80：關懷獨居榮民

(4) 跨機關結盟，共創整合服務：

為落實政府提倡「整合政府服務，提升施政效能」政策，研討本部服務項目中與其他行政機關施政業務關聯性，採主動拜訪研商合作模式，採行「一地受理、兩處服務」策略，推動項目如下：

- A. 兵役業務：協調各行政區區公所役政單位(兵役課)代為受理離營證件遺失補發案件。
- B. 退除勤務：與台北榮民服務處共同效法民間企業異業結盟方式，現行每週三下午派員進駐榮服處服務退員(圖81)，採異地申辦及取件服務方式受理案件與答詢。



圖 81：榮民服務處駐點服務

### (三)服務措施延續性及標竿學習效益：

#### 1. 服務措施延續性：

##### (1)治安守護神組織標準化：

A. 青溪守望相助隊經歷年來累積執勤經驗，將巡守隊組織標準化，組織圖如（圖82）：

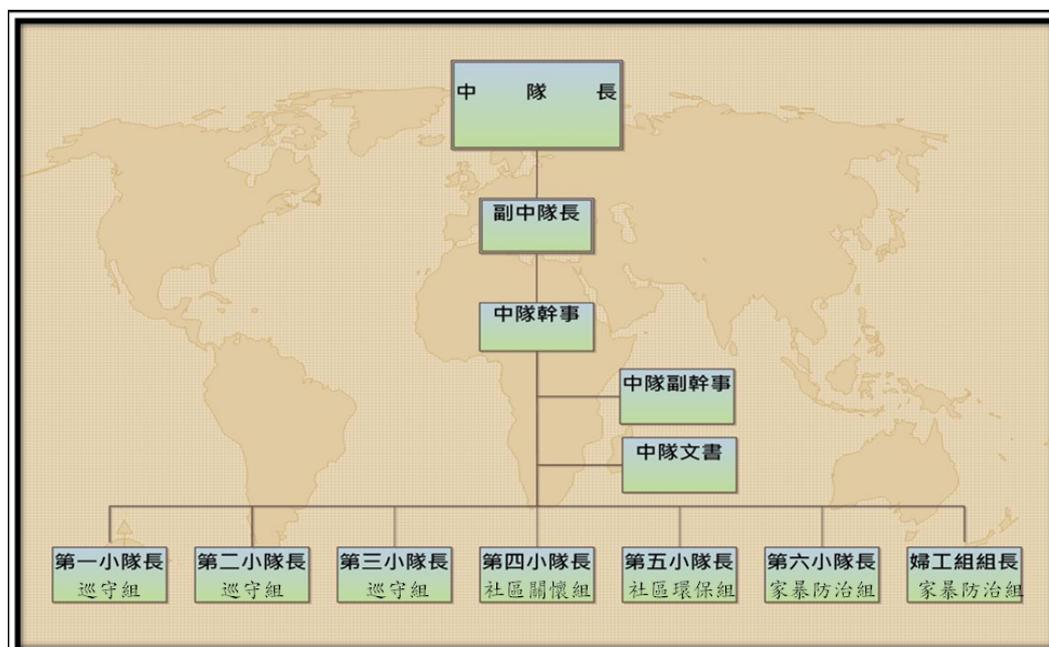


圖82：守望相助隊組織圖

#### B. 訂定標準作業程序：

- a. 研訂組織章程共包含八章，區分第一章總則、第二章組職編制、第三章任務、裝備及勤務方式、第四章裝備及勤務方式、第五章工作考評、第六章經費及保管、第七章勤務守則、第八章附則。
- b. 召開治安會議，並實施現地勘查鄰里巷弄及拜會社區鄰里結合現況研擬繪製治安地圖，並劃分責任區塊責成各小隊實施認養，守望相助隊除每月一次例行檢討會外，每季舉辦任務講習會或治安會議，研討當月當季治安情形，以供守望相助隊員巡邏參考注意並同時知會派出所。同時繪製巡守路線、標明簽到點、道路巷弄治安死角等，以加強防治竊盜作為
- c. 每半年遴選未成立巡守隊之里，律定執行進度與項目，藉以輔導該里里民了解運作模式，於半年後自主自立成立里巡守隊。

##### (2)全年無假期、我是「好厝邊」作業標準化：

A. 為了減少作業錯誤、降低不良率，快速累積經驗，編撰「業務程序彙編」手冊，使同仁及輔導幹部志工皆能依共同的模式建立「標準化」、「程

序化」、作業流程，使各項作業及填報表格有所依據，避免疏漏。

- B. 對於實施之各項業務，由各科室承辦人運用內部稽核、滿意度調查、受理民眾及同仁申訴、處理同仁違紀(法)案件、改善同仁服務態度等，以確保案件依程序處理；發現錯誤時，採取有效及適切之改正措施，以免事態擴大或影響品質，並將業務執行結果定期統計、分析，每月於服務品質研討會中提報成果，提供首長決策依據(事實決策)及持續改善，另對於發生重大違紀、違法案件，研擬防制措施，預防再發生。
- C. 每週由幕僚長主持參謀會報，由科室主管提報內部稽核缺失工作改進方法與進度，以維持品質管理系統運作，提供穩定的公共服務品質。
- D. 為延續跨機關整合服務效能，於100年將持續推動與留守業務處軍墓組共同服務項目，採用傳真遠距服務方式，辦理查詢服務年資及勳獎紀錄等項目，迅速審查民眾先人入葬資格，減少民眾往返各行政機關時間，以提升服務效能。

## 2. 標竿學習效益：

- (1) 青溪守望相助隊自成立以來，秉持推動「在地化治安工作」理念，將巡守經驗傳承予里辦公室或社區自治會，積極輔導本市各里里民自主自立成立巡守隊，有效延續與擴散「協力治安工作」效益；成為台北市各社區治安巡守隊學習對象，迄99年底計輔導成立126隊里巡守隊，佔全市自主成立之巡守隊比例為45 %。
- (2) 本部服務中心於98年裝設「電子語音留言設備」，不漏接每一通民眾來電，於年度司令部業務輔導時提報相關措施及經費，獲司令部立為標竿學習對象，促成本軍其他18個縣市服務中心比照實施；另本部主動檢討執行效能，目前語音留言僅針對民用電話線，未納入經軍用總機轉接至服務中心之電話，透過會報業務協調於服務中心再增加軍用線路1線，於100年起讓來電不漏接更臻完善。

### (四) 服務措施執行方法效能性：

- 1. 本部執行後備軍人動員、後管及服務工作，年度編列預算約1億餘元，經費運用於日常行政工作運作與籌組推動「青溪守望相助隊」等工作面項，考量政府預算逐年減低，並無多餘工作經費補助輔導志工，惟為達成民眾對治安的高期許，本部採行由首長及輔導中心主任共同拜訪地方仕紳，聘任為縣市指揮部或輔導中心顧問，另透過治安會報及社區活動，橫向聯繫區公所、警分

局、消防分隊及里長等，建立相互支援管道，並透過青溪守望相助隊舉辦各項執勤技能訓練課程等相關治安工作。透過這些活動使平常藏於民間的後備軍人能量能夠被組織動員起來，甚而透過訓練，使其具有專業化的技能，再回饋於社會。真正落實「藏兵於民」理念並遵循「有錢出錢、有力出力」的原則，結合地方資源共享，減少行政成本支出，以最少的投資獲得最大的效益，適時解決志工值勤裝備問題。

2. 為使民眾能夠擁有更優質的無間斷服務，本部實施數項創新服務措施，並進行服務人員教育與觀念溝通，使本部提供的服務得到質與量的增加。服務措施列舉如下：

- (1) **1-2-3自由選**：為了增加可現場立即為民眾服務的時間，在不增加額外經費的情形下，律定每年1、7月（1-5日）及3、9月（1-15日）服務中心同仁每日乙員提早於07時30分上班，在無成本增加的情形下，擴大服務效益。
- (2) **來電不漏接**：鑑於本部之民眾來電量大，使電話常處於忙線狀態，遂編列預算購買電子語音留言設備，使民眾的每一通來電都能不被忽略，得到同仁的即時回覆。
- (3) **假日專線**：對於在假日來電循求服務的民眾，本部由留守之戰情官負責接聽並紀錄電話內容，並即刻通知承辦同仁回電，使本部真正達成服務不間斷的目標。
- (4) **「好厝邊」服務專案**：由於本部遠離台北市中心，因此為了便利民眾洽公，本部特提供網路視訊服務，使民眾在家就可以完成所需辦理事宜。並且為了避免造成民眾的困擾並增加認同感，本部特設立定址的後備軍人輔導中心，專責辦理各項專業講習、主要幹部工作訓練與受理後備軍人子女獎學金等業務。並鑑於台灣逐漸進入高齡化社會，對於年邁、獨居榮民的照顧亦列為重點工作。由輔導中心幹部及本部連絡官主動清查，並每週定期訪視。
- (5) **跨機關結盟，共創整合服務**：為了使民眾更便利，本部特與其它行政機關結盟，推動項目有和各區區公所整合的兵役業務與和台北榮民服務處整合的退除勤務業務。
- (6) 各項創新服務工作執行成效如（表25）：

表25：各項創新服務工作執行成效表

區分	主要措施	執行時間	執行成效
1	1 - 2 - 3 自由選	自99年1月起	<ul style="list-style-type: none"> <li>①計實施提早上班45天，延後下班92天及每日中午留值2員辦理服務案件。</li> <li>②全年度受理案件1,723件。</li> </ul>
2	來電 不漏接	自99年3月起	<ul style="list-style-type: none"> <li>①留言回覆計1,846通。</li> <li>②傳真受理案件856件。</li> </ul>
3	假日 專線	自99年10月起	假日專線計受理63件詢問案件。
4	好厝邊 服務專案	自98年3月起 陸續開辦	<ul style="list-style-type: none"> <li>①輔導中心服務場所固定化8處。</li> <li>②網路視訊服務計2件。</li> <li>③獨居榮民訪視計96員，派遣訪視人力7,638人次。</li> </ul>
5	跨機關結 盟，共創 整合服務	自98年3月起 陸續開辦	<ul style="list-style-type: none"> <li>①區公所代收案件：100年各兵役課代受理412件，較99年同時期增加166件，成長率為59.7%。</li> <li>②榮服務受理案件：100年受理服務案件64件，較去年同時期26件增加38件</li> </ul>

### 三、國軍救災安民心、守護家園最放心

#### (一) 緣起：

在全球氣候變遷環境下，災害發生常令人措手不及，為達成馬總統「超前部署、預置兵力、隨時防救」之救災指導原則，國軍依據憲法及國防法等相關法規，擬妥各項救災措施與編組，積極投入第一線救災。本部在歷任指揮官指導下除平時完成各項狀況演練及整備外，於災害發生時均能發揮快速反應與主動救災等作為。

#### (二) 創新精進服務作為與績效：

##### 1. 本部災害防救sop作業流程：

臺北市政府災害應變中心成立時，本部即依編組先行完成連絡官勤前教育後，隨即攜帶相關資料至市、區災害應變中心就位，並完成相關通聯作業，以利災情掌握，組織架構及通訊連絡圖(圖83、84)。

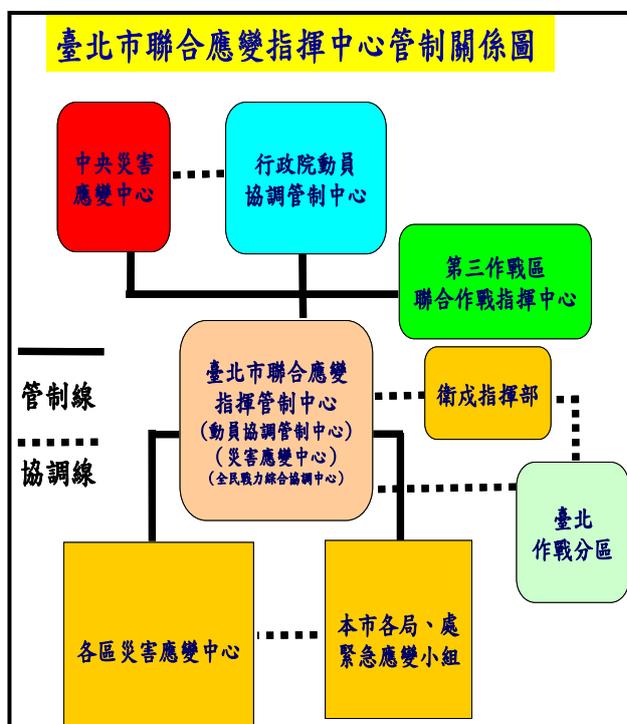


圖83：災防組織架構圖

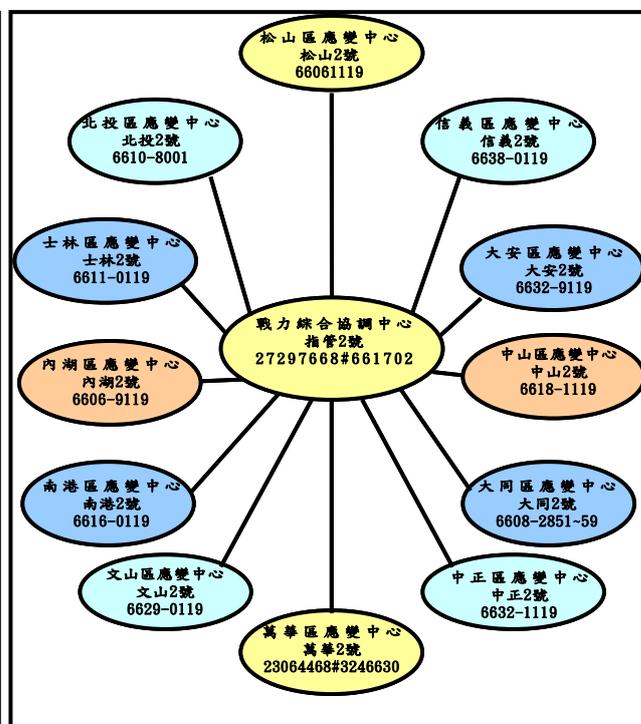


圖84：通訊連絡圖

##### 2. 進駐市、區災害防救中心及災防連絡官訓練成效：

###### (1) 連絡官進駐市、區災害應變中心：

市、區災害應變中心成立時，指揮官至市、區災害應變中心視導連絡官員進駐情形，另與地方首長交換經驗，總計拜訪地方首長21人次。

###### (2) 連絡官訓練成效：

A. 本部於100年6月8日假聯誼中心舉辦災害防救講習示範，由國防部後備司令部司令邱國正中將主持，此次講習藉狀況演練、分站觀摩及座談等方式實施，期許每位災防連絡軍官能清楚瞭解本身職責、救災程序，達專業訓練之效能，參加講習人員計32員。

- B. 協助北部地區後備指揮部於 100 年 7 月 8 日，假本部聯誼中心舉辦地方政府調租用機具供救災部隊運用觀摩示範，由國防部後備司令部督察長尹志浩將軍主持，先藉由實兵推演方式，藉以統一觀念及方便作業事宜，本次參與示範觀摩人員計 256 員。
- C. 本部於 100 年 9 月 1 日，假中正堂辦理災害防救連絡官新進人員講習，參加講習訓練人員計 28 員。
- D. 本部協助北部地區後備指揮部於 100 年 12 月 14 日，假本部聯誼中心舉辦教育召集後備部隊支援災害防救示範(圖 85)，由國防部後備司令部副司令畢學文中將主持，先藉由實兵推演方式，藉以統一觀念及方便作業事宜，本次參與示範觀摩人員計 156 員。



圖 85：年度辦理災害防救示範觀摩實況

### 3. 調查工作：

- (1) 區分重要物資、車機等四項調查工作，年度徵集場踏勘，本部於 100 年 2 月 25 日會同臺北市政府及轄內三軍部隊，至國父紀念館等 4 處實施徵集場踏勘(圖 86)，落實救災車機物資徵集。
- (2) 另為使災害防救任務順遂，本部分別於 100 年 1 月 31 日及 100 年 6 月 25 日召開計價會議(圖 87)，分別邀請臺北市政府、台北市相關商業同業公會及聯防區等相關業管單位與會。



圖 86：徵集場踏勘(國父紀念館)

圖 87：100 年下半年計價會議

(3) 100 年上半年物力調查暨簽證講習：

本部於 100 年 4 月 25 日，假本部中正堂舉行 100 年上半年物力調查暨簽證講習，另行將災害防救工作所需機具一併納入。

(4) 101 年車機、物資先期分配協調會：

本部於 100 年 8 月 29 日，假本部中正堂舉行 101 年車機、物資先期分配協調會，另將災害防救工作一併納入。

(5) 北部地區後備指揮部 101 年度物資跨區簽證事宜：

北部地區後備指揮部分於 100 年 9 月 13 日、9 月 14 日，假本部聯誼中心舉辦 101 年度物資跨區簽證(圖 88)。



圖 88：物資跨區簽證協調會

4. 災防兵要資料蒐整

災防兵要資料蒐整要項包括：轄區內土石流潛勢地區分佈情形、地震帶分佈情形、道路易坍方路段、橋樑安全狀況分析、河川（水庫、湖泊）氾濫地區及淹水潛勢區域分析等項，藉平時與地方政府及民間機構建立協調平台與情蒐網外，並定期完成災防兵要修訂及更新，確保兵要資料新穎正確，期使達成事半功倍之效，本轄各區土石流、水患潛勢區域狀況如(圖 89)。

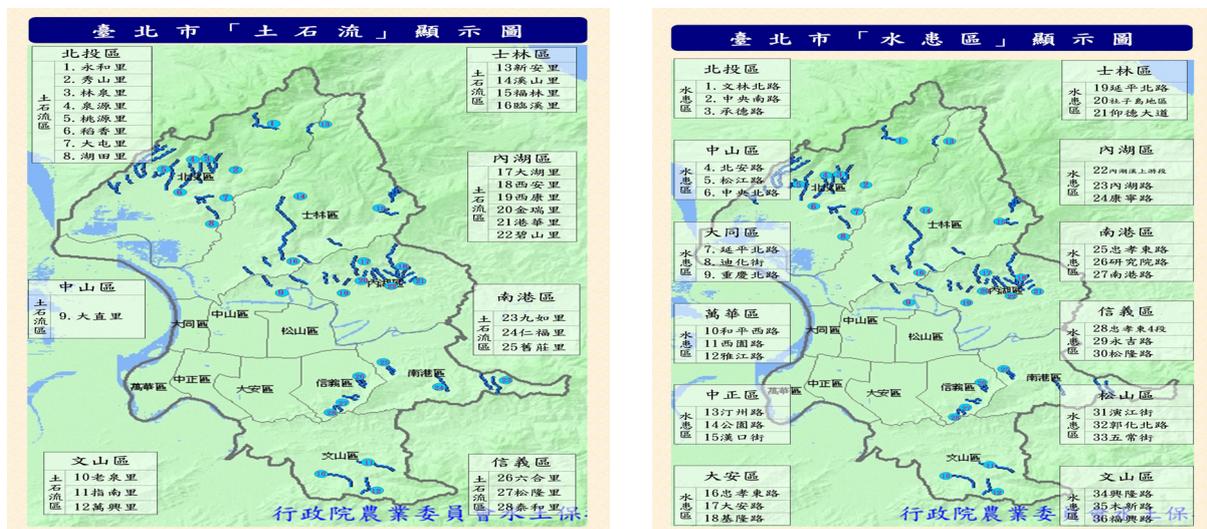


圖 89：本轄各區土石流、水患潛勢區域狀況圖

## 5. 災防演練及示範觀摩：

(1) 年度萬安34號演習兵棋推演、實兵演練暨全民防空疏散演：

臺北市政府 100 年度萬安 34 號演習，區分兵棋推演及實兵演練分於 100 年 5 月 5 日假臺北市政府災害應變中心辦理，由市長郝龍斌先生主持；另於 5 月 6 日假臺北市醫學院旁空地，由行政院院長吳敦義先生親臨主持，分由三會報及市府相關局處、公民營單位及慈善團體共同配合演練(圖 90)，複合型災難及海嘯引發核災等情境處置，100 年 5 月 18 日實施全民防空疏散演練，圓滿順利達成任務。

(2) 100 年防汛兵棋推演：

臺北市政府消防局配合中央災害應變中心於 100 年 6 月 21 日，假臺北市災害應變中心，舉行防汛兵棋推演，圓滿達成任務。



圖 90：年度萬安 34 號演習全民防空疏散演

## 6. 救災系統整合物力資訊化：

(1) 救災系統整合及架構

為期災害防救任務順遂，端賴各單位平時有計畫整合運用轄內人力與資源，並運用「全球衛星地形圖像搜尋系統」(圖 91)，掌握即時災害情報，與農委會等資訊網、各地區應變中心及作戰區構成綿密之連絡網，協力災害救援任務。



圖 91：全球衛星地形圖像搜尋系統

(2) 物力動員編管系統建置及更新狀況

A、為達成災害救援及災後復原之目的：

遵「救災就是作戰」之指導，結合本部特性及能力，置重點於建立連絡官與地方政府作業平台、編管及運用責任區內車、機具、物資能量。完成徵購、徵用或租用整備作業，以「即徵即用」或「即租即用」；達成「災害防救」任務。

B、定時配合臺北市政府工務局、產發局、監理處等物力調查主管機關實施物力調查作業，有效掌握轄內救災物資、車、機具等編管能量之狀況。

C、災害直前，協調工務局、監理、及臺北市建機工會等單位，掌握轄內車、機具等分佈情形及租用價格，以利動員機具順遂。

D、進駐連絡官依災害類型彙整縣市政府與救災部隊所需車、機具需求，協力管制完成徵(租)用作業。

E、完成救災物、車機具編管再調查與並備妥緊急徵購徵用書及廠商簽訂契約書等資料，協助縣市政府徵、租(購)用物資、車輛、機具報到與交接相關事宜。

F、運用物力動員編管資訊系統(圖 92)，有效掌握轄內救災物資等可用能量之狀況，救災時期運用輔導組織及動員後備軍人調查、募集救災物資，協助接收管理與分配發放作業。

G、針對救災期間徵(租)用業物主，於解租後，協助辦理經費結報作業。

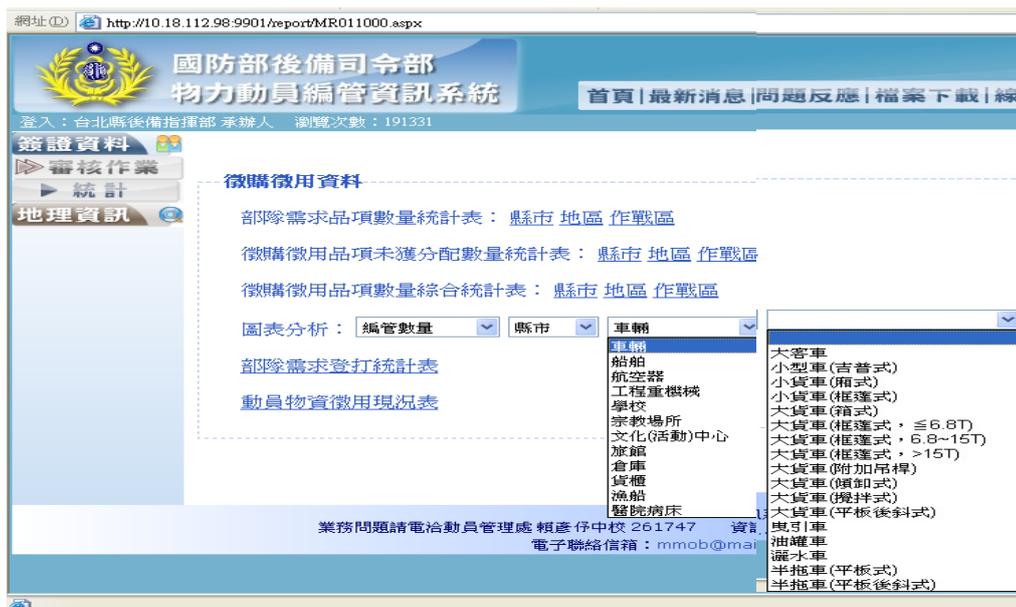


圖 92：物力動員編管資訊系統

7、歷年參與救災成效：

(1) 國道 3 號七堵路段坡地坍崩災難：

99 年 4 月 25 日國道 3 號七堵路段發生坡地坍崩災難，本部於 1430 時接獲災情時，即派遣連絡官前往災區掌握災情並協調主管機關(臺北市政府工務局、臺北市政府監理處)、台北市建設機械商業同業公會及台北市汽車貨運商業同業公會，掌握本轄支援國 3 號道救災動員能量；復於 4 月 26 日成立車機動員作業小組，邀集台北市建設機械商業同業公會及台北市土方公會、台北市汽車貨運商業同業公會，針對救災機具(挖土機、小山貓、平板車、鏟裝車等)參照市價實施議價(圖 93)，以利後續調度機具簽約事宜；4 月 27 日下午 2310 時奉命動員租用挖土機 300 型 3 台，拖板車 3 輛，於 28 日上午 6 時 50 分由本部派遣連絡軍官前往災區實施搶救工作，計動員救災人力 47 人次。



圖 93：車機動員協調會及動員機具

(2) 梅姬颱風救災

99 年 10 月 21 日梅姬颱風侵台，造成北台灣宜蘭縣嚴重災情，本部於接獲災情時，即派遣連絡官前往災區掌握災情並協調主管機關(臺北市政府工務局、臺北市政府監理處)、台北市建設機械商業同業公會及台北市汽車貨運商業同業公會，掌握本轄支援宜蘭縣救災動員能量，並分別於 10 月 23 日上午 0600 時奉命動員租用小山貓 9 輛、大貨車 9 輛，及 10 月 24 日上午 0600 時奉命動員租用抓斗車 10 輛，由本部派遣連絡軍官押車前往災區實施搶救工作(圖 94)，全程計動員救災人力計 31 人次。



圖 94：車機動員現況

(3) 綜上救災案例分析，本部為爭取救援時效，提供救災服務工作最大效能，於88水災後，即指派專人負責於平時主動協調台北市政府相關單位，針對轄內災民收容處所、救援車、機具實施訪查，使平日列管救援能量大幅成長；另支援國道3號高速公路七堵路段土石崩塌災害搶救及宜蘭縣梅姬颱風所造成災害，自命令下達至車機報到、在時限上分析縮短6小時，可達「迅速動員，立即投入」之效果，全案成果分析如(表26)：

表 26：歷年災害搶救動員能量分析表

區 分		98 年度 (八八水災)	99 年度 (國三號道土石崩塌)	99 年度 (梅姬 1021)
能 量	災民收容所	12 所	21 所	12 所
	救援車輛	28 輛	44 輛	27 輛
	救援機具	52 部	238 部	320 部
救援機具徵租數		3 部	18 部	23 部
救援時效性 (報到時數)		較低 (12 小時內)	較高 (6 小時內)	較高 (6 小時內)
徵租機具報到數		3 部	18 部	23 部
業物主配合度		低	高	高

### (三)服務措施延續性及標竿學習效益：

#### 1. 服務措施延續性：

##### (1) 災害防救組織標準化：

A. 災害防救經累積歷年執勤經驗，將災害防救組織標準化如下：

防 災 中 心 指 揮 所 防 颱 編 組 表						
指	導		組	綜 合 作 業 組	災 害 管 制 組	
高	勤 官	總 值 星 官	官	作 戰 值 勤 官	動 員 值 勤 官	官
防 災 中 心 指 揮 所 變 編 人 員 編 組 表						
指 導 組	綜 合 作 業 組			災 害 管 制 組		
高 勤 官	總 值 星 官	作 戰 值 勤 官	納 編 1 員	中 校 科 長	動 員 值 勤 官	納 編 1 員
附 記	1. W-72h 前防災中心防颱編組人員依平備輪值人員輪序即可。 2. W-72h—W(災害肇生之虞)防災中心編組人員由高勤官(指揮官)、總值星官由主計室及後管科輪序；中校科長由戰訓科及後備營營長輪序。					

## B. 訂定標準作業程序：

- a. 研訂「災害防救作業規定」彙編章程共包含八項，區分第一項依據、第二項各級長官「災害防救」工作指導、第三項「災害防救」通則、第四項「災害防救」整備規劃、第五項國防部後備司令部「防（救）災機制運作」作業規定、第六項災害應變中心機制運作、第七項勤務守則行動準據（要項）、第八項常用法規。
- b. 年度上、下半年召開計價會議，責任區塊指揮官確認及公民營機構人員相互聯繫電話建立，以利於第一時間提出及掌握事宜。
- c. 年度車機（國父紀念館、木柵動物園停車場）、物資（世貿一、二、三館；南港展覽館）徵集場踏勘，以利災害防救部隊於第一時間運用。

## (2) 「有預警、無預警」全年無假期、作業標準化：

- A. 為了減少作業錯誤、降低不良率，快速累積經驗，編撰「災害防救作業規定彙編」手冊，使同仁及輔導幹部志工皆能依共同的模式建立「標準化」、「程序化」、作業流程，避免疏漏。
- B. 藉由各項災害防救示範，由指揮部全體同共同執行災害防救工作，以確保任務依程序處理；發現錯誤時，採取有效及適切之改正措施，以免事態擴大或影響市民安全，另對於發生重大案件，研擬防制措施，預防再發生。

## 2. 標竿學習效益：

災害防救連絡官派遣自98年10月成立以來，秉持推動「料敵從寬、禦敵從嚴」及「超前部署、預置兵力、隨時防救」之指導與要求，災防經驗傳承各市(區)公所，有效延續與擴散「災害防救工作」效益；成為學習對象。

## (四) 服務措施執行方法效能性：

本部執行後備軍人動員、後管及服務工作，年度編列預算約1億餘元，經費運用於日常行政工作運作與籌組推動「災害防救連絡官」等工作面項，考量政府預算逐年減低，並無多餘工作經費補助，惟為達成民眾對災防的高期許，本部採行由首長及輔導中心主任共同拜訪地方仕紳，聘任為縣市指揮部或輔導中心顧問，另透過治安會報及社區活動，橫向聯繫區公所、警分局、消防分隊及里長等，建立相互支援管道，並透過青溪守望相助隊舉辦各項執勤技能訓練課程等相關災害防救工作。透過這些活動使平常藏於民間的後備軍人能量能夠被組織動員起來，甚而透過訓練，使其具有專業化的技能，再回饋於社會。真正落實「藏兵於民」理念並遵循「有錢出錢、有力出力」的原則，結合地方資源共享，減少行政成本支出，以最少的投資獲得最大的效益，適時解決志工值勤問題。

(五)組織內部創新機制：

1.救災行動準據（有預警）

預警階段

W-72 ~ W-36(含)

1. 檢討連絡官編組(含車、機押運)，待命進駐(戰訓、動員及後服科)
2. 要求連絡官與輔導幹部完成通聯(後服科及輔導幹部)
3. 完成災防中心及各區連絡官完成通聯測試(戰情官)
4. 蒐報颱風動態(每6小時)(戰訓科)
5. 定時(每小時)蒐報風力及時雨量(戰情官、後服科連絡官)
6. 檢討修訂災防兵要資料(戰訓科、後服科)
7. 完成連絡官進駐食、宿規劃(後服科)
8. 備妥委託書及契約書(動員官)

整備階段

W36 ~ W24(含)

1. 連絡官召回、實施勤前教育，重點地區先期進駐(後服科)
2. 要求連絡官向應變中心指揮官完成報到(後服科)
3. 與輔導中心保持聯繫，回報情況(後服科)
4. 確認立即可徵租用車、機具能量(動員科)
5. 指揮官及連絡官分別向縣市、鄉鎮長報告立即可用車、機能量(動員科、後服科)
6. 完成 6 輛車機具待命調租支援(動員科)
7. 連絡官及輔導幹部協助勸離鄉親(後服科)
8. 完成鄉親安置處所、服務台開設準備(後服科、各區連絡官及輔導中心)
9. 定時、不定時回報轄內狀況(戰情官、後服科)

警戒階段

W-24 ~ W00(含)

1. 連絡官掌握輔導中心回報災情(後服科、戰情室)
2. 指揮官主動陪同縣市長勘災(動員科)
3. 連絡官主動陪同鄉鎮長勘災(後服科)
4. 成立動員作業組(動員科)
5. 通知車、機具物(業)主待命調租(動員科)
6. 先期調租車、機具 6 輛，適時投入災害搶救(動員科)
7. 完成救災車、機油料及操業人員食宿協調，並指派專人管制(動員科)
8. 主動協助申請國軍救災兵力，掌握核派出發及到達時間(動員科、戰情室)
9. 立即與各輔導中心密切連繫掌握災情(後服科)

救援階段

W00 ~ 災害搶救

1. 持續掌握地方重大災情隨時回報(後服科、戰情室)
2. 陪同縣市長勘災，並提供建言(動員科、後服科)
3. 協力調租車、機具，並儘速通知物(業)主報到時間、地點，指派專人押運(攜帶委託書及契約)(動員科)
4. 車機報到後，懸掛「忠愛」布條(動員科)
5. 完成點交與簽約作業及回報(動員科戰情室)
6. 動員各鄉鎮輔導幹部，協力國軍部隊救災，擔任連絡工作(動員科、後服科)

安置階段

1. 開設聯合服務中心(後服科)
2. 立即動員輔導幹部支援，協助勸募物資發放及消毒防疫(後服科)
3. 協力查詢罹難人員身分，辦理慰助或提供急難轉介服務(後服科)
4. 運用地方媒體報導協助鄉親安置情形(政戰處長室)

## 2. 救災行動準據（無預警）

投入搶救

1. 指揮官及連絡官立即趕赴災區，採「邊機動、邊掌握、邊回報」（動員科、後服科）
2. 連繫輔導組織協力災情蒐報(戰訓科後服科)
3. 指揮官向縣市長報到，陪同勘災，提供建議(動員科)
4. 編成動員作業組配合作業(動員科)
5. 連繫車機具業主，下達調租預令(動員科)
6. 完成車機具輛調租，投入搶救，後續依狀況徵租用車、機具(動員科)
7. 備妥租用委託書及契約書(動員科)
8. 協力後續救災兵力申請與管制(戰情室、動員科)
9. 運用地方媒體擴大報導救災成效(政戰處長室)
10. 完成聯合服務中心開設作業(後服科)
11. 完成救災車、機油料及操業人員食宿協調，並指派專人管制(後服科)
12. 持續掌握地方重大災情隨時回報(戰情室、後服科)

後續救援

執行要領準「有預警」災害—「救援、安置階段」之各項作為

## 肆、未來努力方向

以本部六大工作為主軸，提昇服務品質努力方向簡述如下：

### 一、提升專業職能，深化服務品質

加強動員、後管、後服、眷服等各項服務工作專業訓練，創造一支優質服務團隊。

### 二、全面資訊建檔，落實兵資管理

本部列管92萬餘份兵籍資料，將於103年前全面完成兵資掃描資訊建檔，提供更便捷、快速查詢服務。

### 三、積蓄動員能量，支援救災與作戰

加強人、裝、物資及各項動員機具資訊調查整合工作，有效積蓄動員能量，以達「立即動員、立即救災(作戰)」之目標。

### 四、招募優質人力，充實國軍戰力

賡續配合國防政策招募優質人力，採走動式服務深入校園，以服務莘莘學子進入國軍行列，為國軍注入新血，以充實國軍戰力。

### 五、青溪守望尖兵，維護鄰里安全

賡續加強青溪巡守隊社區鄰里安全工作，並建立標干學習典範，持續兒有效的共同維護社區安全，為社會治安盡力。

### 六、落實眷村管理，提升散戶照護

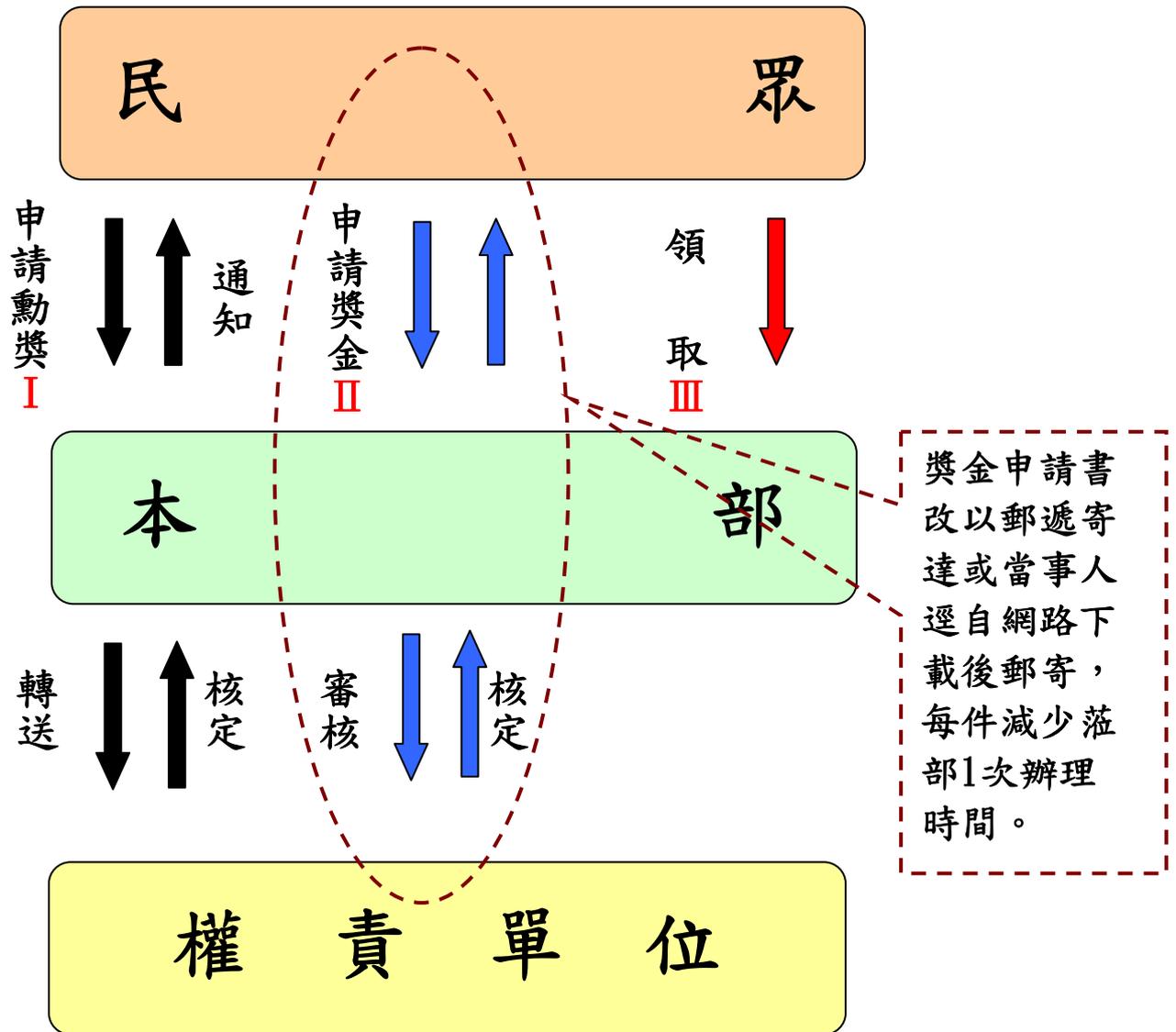
賡續推動眷戶及單身退員「到府服務」工作，以達部隊安全、軍人安家、軍眷安心之「三安政策」。

附件1-優良事蹟一覽表

項次	具體績效	等第	考評機關
1	92年全民防衛「萬安26號」演習	特優	行政院
2	93年全民防衛「萬安27號」演習	績優單位	行政院
3	94年全民防衛「萬安28號」演習	特優	行政院
4	95年全民防衛「萬安29號」演習	特優	行政院
5	97年全民防衛「萬安31號」演習	特優	行政院
6	94年行政院動員會報動員業務訪評	優等	行政院
7	97年行政院動員會報動員業務訪評	甲等	行政院
8	99年行政院動員會報動員業務訪評	優等	行政院
9	100年行政院動員會報動員業務訪評	優等	行政院
10	國軍99、100年度部隊軍歌競賽	績優單位	國防部
11	100年縣、市級戰綜會報年度評鑑	績優單位	國防部後備司令部
12	100年通訊資檢作業	績優單位	國防部後備司令部
13	99年「軍眷服務工作評比」	績優單位	國防部後備司令部
14	99年服務精進創新作業執行成效	第1名	國防部後備司令部
15	99年服務台作業紀律執行成效	第2名	國防部後備司令部
16	99年通資戰備暨資訊(資安)管理督考	第1名	國防部後備司令部
17	99年備役軍人眷屬身分證換發作業	績優單位	國防部後備司令部
18	100年晉任表揚活動	第1名	北部地區後備指揮部
19	100年情報作業及戰情作業督考	績優單位	北部地區後備指揮部
20	100年軍士官體能鑑測合格率	第1名	北部地區後備指揮部
21	100年政戰綜合工作	第3名	北部地區後備指揮部
22	99年後備軍人資料清查作業	第1名	北部地區後備指揮部
23	99年上半年服務台作業紀律成效	第2名	北部地區後備指揮部
24	99年大專程度預官試務工作	績優單位	北部地區後備指揮部
25	99年輔導中心主任、秘書聯席會報	績優單位	北部地區後備指揮部



附件2-勳獎章獎金申請簡化流程圖



## 附件3.1-申請表範例

退 休 俸  
支領贍 養 金退伍軍官士官遺族改領退除給與申請書  
生活補助費

申請人 陳雲星 之 父母夫妻 王雅均 於93年7月4日

亡故，其生前原奉核定支領（退休俸贍養金生活補助費）依

陸海空軍軍官士官服役條例之規定，遺族志願支領（一次撫慰金【

餘額退伍金】原階薪給半數【半俸】）。

申 請 人： 陳雲星            蓋章

地 址：台北市文山區永康街2段65巷1號4樓

電 話：7482-3956

核轉單位主官：                      蓋章

附記：右列給與請審慎決定，經審定並領取後，不得以任何理由請求變更。

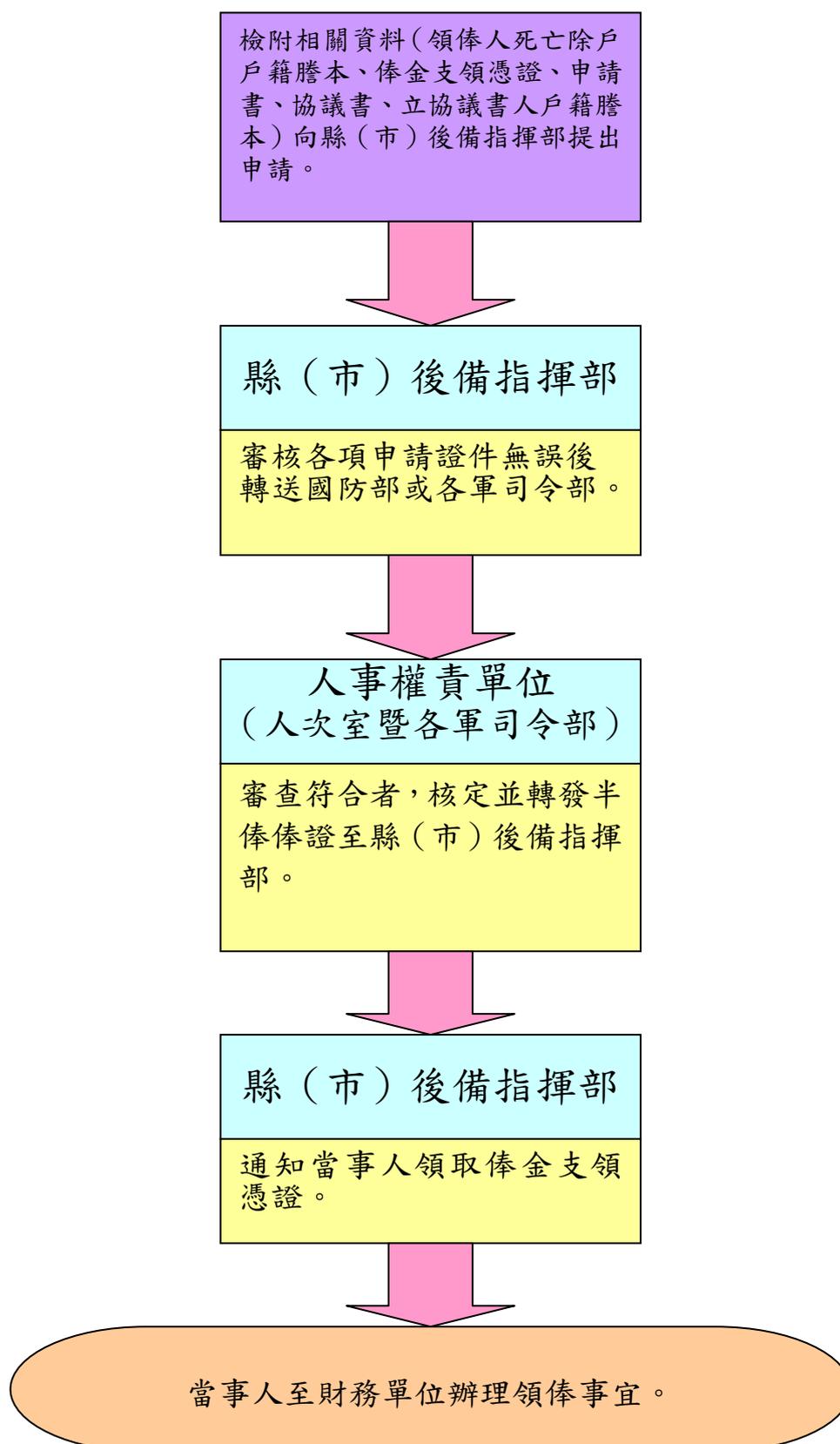
中 華 民 國 1 0 0 年 1 月 1 日

附件3.2-申請案件說明單範例

台北市後備指揮部轄管軍官士官士兵退伍除役應办理流程及注意事項說明資料	
流程區分	應辦理事項及注意事項
後備指揮部服務台	<p>一、接獲戶籍所在地縣市後備指揮部（服務中心）通知領取：</p> <p>（一）退伍除役令。</p> <p>（二）退除給與支付證（退伍金、勳獎章獎金、退除給與補償金、加發一次退伍金）。</p> <p>（三）俸金支領憑證（支領退伍金者無）、當期俸金發放冊（詳填欄內各項人事資料）。</p> <p>二、應攜帶證件：退除行政命令、國民身分證、印章、勳獎章證書執照。</p> <p>三、繳回全戶現役軍人眷屬身分證；遺失者，應填具切結書，以明責任。</p>
戶籍所在地國稅單位	<p>一、支領退休俸者：</p> <p>（一）應攜帶證件：退伍除役令、國民身分證、俸金支領憑證、退除給與支付證、印章。</p> <p>（二）應辦事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>憑俸金發放冊領取當期俸金。</li> <li>領取勳獎章獎金、退除給與補償金、加發一次退伍金、保險退伍給付支票（舊制年資勳獎章獎金及保險退伍給付部分，應聲明是否辦理優惠存款）。</li> </ol> <p>（三）應填寫資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>支領退休俸金官兵個人（眷屬）基金資料。</li> <li>郵政存簿儲金退休帳戶立帳申請書（或逕向郵局辦理開戶）。</li> </ol> <p>二、支領退伍金者：</p> <p>（一）應攜帶證件：退伍除役令、國民身分證、退除給與支付證、印章。</p> <p>（二）應辦事項：領取退伍金、勳獎章獎金、退除給與補償金、加發一次退伍金支票、保險退伍給付支票（舊制年資退伍金、勳獎章獎金、保險退伍給付部分，應聲明是否辦理優惠存款）。</p>
地臺銀	<p>一、應辦事項：</p> <p>（一）舊制年資退伍金、勳獎章獎金、保險退伍給付優惠存款。</p> <p>（二）綜合存款開戶，以便月息轉存。</p> <p>二、應攜帶證件：支票、退伍除役令、國民身分證、印章。</p>
退輔會榮民服務處	<p>一、應辦事項：</p> <p>（一）榮民證（常備役軍官、士官）。※服役實際年資須滿十年以上。</p> <p>（二）填寫個人資料表。</p> <p>二、應攜帶證件：退伍除役令正（影）本、國民身分證正（影）本、印章、二吋半身相片一張。</p>
役單	<p><b>離營後十五日內向戶籍所在地鄉鎮市區公所役政單位辦理歸鄉報到</b>，攜帶證件：</p> <p>一、退伍除役令、國民身分證、戶口名簿、本人印章。</p> <p>二、軍人離營轉服後備役報到憑證卡兩份。</p> <p>三、需政府輔導就業或志願參加職業訓練者，逕洽戶籍所在地鄉鎮市區公所兵役科申請</p>
附記	<p>一、離營逾十五日未辦理歸鄉報到者，依法可處一年以下有期徒刑、拘役或科新台幣九萬元以下罰金。</p> <p>二、官兵退伍除役後，個人如有疑難或需協調解決之問題，可逕向列管縣市後備指揮部（服務中心）或退輔會各地區榮民服務處洽詢。</p>

附件3.3-作業流程圖範例

# 遺眷改支半俸作業流程圖



附件4-備忘錄範例

<p>台北市後備指揮部服務台辦理「領俸遺眷改支半俸」作業備忘錄</p>	
<p>作業對象</p>	<p>領俸人員死亡，遺族得依志願改支原階薪給半俸（限配偶、未成年子女或已成年無謀生能力子女）</p>
<p>檢附證件</p>	<p><input type="checkbox"/>俸金支領憑證（正本繳回）。</p> <p><input type="checkbox"/>戶籍謄本【含原始全戶戶籍謄本、領俸人死亡除籍謄本、申請人及立協議書人現戶戶籍謄本。】各1份。</p> <p><input type="checkbox"/>申請書（格式由本部提供，請詳填連絡地址及電話）1份。</p> <p><input type="checkbox"/>遺族協議書（格式由本部提供，請附證明人身分證正、反面影本）。依法定遺族申請人、配偶、子女（按出生別長子、次子…、長女、次女…依此類推）填寫1份。（所有立協議書人需親自簽名同意，證明人應親自見證，不可代簽）</p> <p><input type="checkbox"/>原領俸人係86年1月1日以後退伍者，請檢附「公務人員退休撫卹基金退撫給與人員資料卡」（格式由本部提供）。</p>
<p>作業要領</p>	<p>1. 依上述資料詳予說明，並應告知<u>遺族可就半俸、餘額退伍金擇一支給，經核定並領取後不得以任何理由申請變更</u>。</p> <p>2. 審查案件是否於事實發生（領俸人死亡）次月起，於5年內申辦。</p> <p>3. 檢視相關證件是否齊全，<u>並以螢光筆於相關人、事、關係上註記</u>，俾利人事權責單位審查。</p> <p>4. 相關附件影印留底，併案存查；於收件後<u>3日</u>內轉人事權責單位核復。</p>
<p>注意事項</p>	<p>◎如係殘障子女改支半俸者，除繳驗上述證件外，須再驗證殘障手冊正本（繳交影本），並檢視其成殘日期是否在領俸人亡故前。</p> <p>◎如係未成年子女改支半俸者，除繳驗上述證件外，須再驗證大學（含）以下學校學生證正本（繳交影本）。</p> <p>◎原領俸退員（申請人、立協議書人）於國外者，證件須經駐外經濟文化辦事處簽證。</p> <p>◎具有中華民國國籍但未在國內設籍之遺族，得以其住在國之我國駐外機構簽證之戶籍登記證明正本替代國民身分證。</p> <p>◎改支餘額退伍金請備妥原領俸人員之<u>退伍令</u>，俟核定後領取退伍金餘額之同時，交財務單位查驗。</p> <p>◎遺族均於國外，需委託國內親友代辦時，由遺族先行完成協議（經簽證），推派乙員受領，再由委託人填具授權書由國內親友代辦。</p> <p>◎如因證件不齊或無法達成協議，惟將屆請領時限5年者，應先行函送人事權責單位辦理，並告知當事人儘速補證，<b>另民國90年1月1日行政程序法施行前，遺族請求期限為15年。</b></p>
<p>作業程序與時限</p>	<p>※本部收件後→轉國防部（人次室）or各軍司令部（人軍處）→核定→本部轉發支領憑證予當事人（如併同核發破期退休俸，則依給與名冊繕造俸金發放冊（乙式5份）交予領申請人，攜至財務單位領取俸金）。</p> <p>※全案自受理至人事權責單位核復，如逾<u>25天</u>仍未收到核復案，應主動協調人事單位，查詢案件辦理進度（紀錄備查）。</p>
<p>備註</p>	<p>◎應併同說明辦理家戶代表證（榮民遺眷證）事宜。</p> <p>◎應主動查詢有無當期或逾期未領俸金（年慰金）並協助申辦。</p> <p>◎注意當事人有無遭人脅迫或誘騙情形，如有疑似狀況應立即反映要求協處。</p>

## 附件5-法令宣導單範例

## 台北市後備指揮部法令規定宣導資料

法令依據	國防部96年10月05日選道字第0960014296號令 後備司令部96年10月19日徵管字第0960006492號令
主旨	原支領退休俸人員因退輔會安置就養辦理停俸期間亡故，遺族不得請領一次撫慰金（餘額退伍金）或半俸釋義案。
宣 導 內 容	<p>一、支領退休俸人員辦理停俸就養，係依退輔會之『國軍退除役官兵就養安置辦法』及『國軍退除役官兵全部供給制安置就養作業規定』辦理。</p> <p>二、上述就養機制非依陸海空軍軍官士官服役條例暨國防部相關規定辦理，故已獲退輔會安置就養停俸人員於亡故後並不適用服務條例內之遺族得申領退休俸半數或一次撫慰金（餘額退伍金）。</p> <p>三、已安置就養人員得依其意願協助辦理放棄安置就養恢復支領退休俸。</p>
法 規 研 析	<p>一、綜合上述法規，支領退休俸者可依其意願辦理停俸，改向退輔會申請安置就養，其權利適用法規為退輔會相關法令，其亡故後，遺族自不得引用陸海空軍軍官士官服役條例申請退休俸半數或一次撫慰金（餘額退伍金）。</p> <p>二、如其放棄就養權改申請恢復領俸後，自適用服役條例相關規定，其亡故後，遺族得申請退休俸半數或一次撫慰金（餘額退伍金）。</p>



附件6-業務Q&A

<b>Q1</b>	<b>請問貴部位於哪裡?要如何去?</b>
A1	本部位於台北市內湖區金湖路365號，搭乘大眾交通運輸工具者可於「民權隧道」、「康寧社區」、「康寧護專」等公車站下車往金湖路方向大約200公尺；捷運文湖線可於「葫洲站」下車往2號出口直走約300公尺即可到達。捷運昆陽線可於昆陽站下車轉搭藍32路公車前述站牌下車；捷運淡水線可於圓山站下車轉搭21路公車於本部門口下車。
<b>Q2</b>	<b>請問貴部服務時間?</b>
A2	本部為軍事行政機關，服務時間為週一到週五上午8點至下午5點，中午由值日人員服務受理案件，另可依您的需要預約於下午6點前領取已核定證件或申辦本部依權責核發之案件，特殊假日如5月1日勞動節不休假，9月3日軍人節為特殊休假日。
<b>Q3</b>	<b>請問遺眷證是在貴部辦理嗎?</b>
A3	不是，遺眷證現稱家戶代表證，為榮民服務處申辦業務，聯絡電話為2769-9098，地址為台北市光復北路1號，處光復北路、八德路口，台北市監理站旁。
<b>Q4</b>	<b>請問我為何沒有收到領俸通知單?</b>
A4	領俸通知單為國軍薪俸資料管制處統一委託郵局寄發，如您未收到通知單，請撥打2388-3810~1服務專線與該處核對修正您的地址。
<b>Q5</b>	<b>將級軍官申辦退除業務是否由貴單位負責?</b>
A5	將級軍官由後備司令部將官服務組負責，服務專線為2389-9192，如您到本部較為方便，本部服務人員亦很高興為您受理後轉送將官服務組辦理。
<b>Q6</b>	<b>我退伍令遺失要如何辦理?</b>
A6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 退伍令遺失補發請檢附您的身份證影本及印章辦理，戶籍設於台北市者可當場取件，外縣市因須查證兵籍資料須1個工作天，隔日取件。</li> <li>2. 可選擇至後備司令部網頁上或郵遞申請，本部辦妥後通知您取件。</li> <li>3. 如無法親辦者可委託親友代辦，請加附委託書乙份(不拘格式)。</li> </ol>
<b>Q7</b>	<b>我是領俸人員的大陸籍配偶，可否申請改支半俸?</b>
A7	大陸籍配偶需於領俸人員亡故前取得我國國籍領取國民身份證，方可在所有遺族達成共識下申請改支半俸，如未能達成共識，則需與子女採繼分式申請餘額退伍金，未取得我國國籍且無子女者申請大陸遺族餘額退伍金

Q8	申請補發逾期未領俸金有無時效上限制?
A8	逾期未領俸金自各期俸金請求權發生後，自應領日之次月起，經5年不行使而消滅，惟因不可抗力事由，至不能行使者，自該請求權可行使時起算。
Q9	我父親已因病成為植物人，我可否直接代領其退休俸金?
A9	請依法向法院申請宣告禁治產並裁定法定代理人後，檢付法院之判決書或民事裁定書方可領取。
Q10	請問再入營軍士官可否將當初領取之退伍金繳回，以利併計退除年資?
A10	不可，再入營退除年資依核定再入營報到之日起算。
Q11	領俸退員失蹤後其俸金如何領取?
A11	考量軍眷生活問題，可由配偶或未成年子女或已成年在學子女等檢附領俸證件，另加附內政部警政署人口失蹤通報單及報案證明單等由上述人員代為領取俸金，惟失蹤期滿後應依規定向法院申請宣告死亡，後續依遺族改支俸金規定辦理改支半俸或餘額退伍金。
Q12	我要前往大陸地區依親，俸金可否委託台灣親友代領?
A12	依規定前往大陸地區領俸人員須親自返國領取俸金，如因病無法返國，俸金暫停發放，另有在大陸地區設立戶籍則俸金依規定停發，俟當事人返國後，暫停者申請補發，停發者應辦理恢復國籍後再予發給，惟停發期間俸金不予補發。
Q13	我是大陸遺族，一年前已核定領取餘額退伍金，惟因病無法成行，現病癒是否抵達台灣即可領取?
A13	依規定退除給與支付證超過6個月未領取，需退回原權責單位重新簽證，作業期限約需一個月，請您妥慎安排入境時間。
Q14	我是軍事院校退休文職教師，與前往國外居住2年，俸金委託代領可否到貴部辦理?
A14	軍事院校退休文職教師，僅出國委託代領俸金可於本部服務中心辦理，如為改支一次撫慰金或其他給與業務者，請洽原軍事院校人事單位辦理。
Q15	領俸軍官現於輔導會任職，已停發退休俸，可否申請改支一次退伍金?
A15	可以，請檢附俸金支領憑證、戶籍謄本、印章及備役軍眷身分證等蒞部填寫申請書後轉送原核退軍種司令部辦理，核定後請備妥退伍令、國民身分證及印章領取。

附件7-問卷調查表

# 台北市後備指揮部「為民服務工作滿意度」調查表

親愛的退伍袍澤及眷屬朋友們，您好：

為使本部提供之各項服務能更為完善，請您撥冗填寫這份問卷，不吝提供您的需求及本部為民服務工作有待加強的寶貴意見；若您滿意我們的服務，也請繼續給我們支持與鼓勵，感謝您的配合與協助。

台北市後備指揮部 敬上

**洽辦業務：**

為瞭解您是否知道各縣（市）後備指揮部提供之服務項目及實際洽辦業務情形，請您就個人實際經驗於每一題後欄內打✓作答：

- (1) 您是否曾向本部申辦（洽詢）相關業務：1次2次3(含)次以上。
- (2) 您洽詢或申辦的業務為（可複選）：退除給與作業勳獎章申請作業眷補作業證件校正作業資料查證作業喪葬補助作業轉、免、回、禁役作業延期入營志願再入營召集核免後備軍人服務其他。
- (3) 您是從何處得知本部相關作業訊息：服役時得知離營教育網路媒體青溪通訊報章、雜誌軍中同袍本部眷村服務其它。
- (4) 您是否知道或瀏覽過本部資訊網頁(<http://afrc.mnd.gov.tw>)？是否。

以下請您以實際感受對本部提供服務的滿意程度，於每一題適當欄內打✓作答：

5 非常滿意  
4 滿意  
3 無意見  
2 不滿意  
1 非常不滿意

**環境設施：**

- 1. 您對服務台設施、備(如櫃台設計、電腦、影印機、傳真機、電話等)是否滿意？.....
- 2. 您對洽公之等候環境（如休憩座椅、書報雜誌、老花眼鏡、飲水機、廁所設施等）滿意程度？.....
- 3. 您對櫃台放置之各項業務說明資料、書表與填寫範例是否滿意？.....
- 4. 您對本部之無障礙設施設置（如愛心鈴、導盲磚、斜坡道）的滿意程度？.....

**服務人員態度及專業能力：**

- 1. 您對於服務人員服務態度的感覺？.....
- 2. 您對於服務人員服務時效的滿意程度？.....
- 3. 您是否滿意服務人員對於您的問題及抱怨處理的方式？...
- 4. 您對於服務人員接聽電話速度及回答詢問內容滿意程度？
- 5. 您對於服務人員解決問題的專業知識與能力的滿意程度？
- 6. 您對於服務人員說明服務項目內容與申辦時需備妥之證件是否滿意？.....
- 7. 您覺得服務人員能否獲得您的信賴？.....

5 非常滿意  
4 滿意  
3 無意見  
2 不滿意  
1 非常不滿意

**便民措施：**

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對本部作業採單一窗口服務的滿意程度？.....                           | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對於提供跨縣、市、中午不休息及預約等方式滿意程度？                         | <input type="checkbox"/> |
| 3. 您對於能利用網路、電話、郵寄、傳真洽公，無須親自前往之申辦方式滿意程度？.....          | <input type="checkbox"/> |
| 4. 您覺得本部對照護與服務年長、殘障及文盲等人員提供服務的滿意程度？.....              | <input type="checkbox"/> |
| 5. 您對本部所訂定的各項服務標準及作業流程清晰滿意程度？.....                    | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您對於本部提供之轉介服務（如至縣市政府兵役課申請葬厝軍人公墓、至榮服處辦榮民證）滿意程度？..... | <input type="checkbox"/> |
| 7. 您對於本部所提供表達意見、申訴及救濟的管道滿意程度？                         | <input type="checkbox"/> |
| 8. 您對於國防部後備司令部網頁提供之遠距服務滿意程度？                          | <input type="checkbox"/> |

**其他：**

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您對於現行之退除法令、規定（如服役條例、退除給與發放作業規定等）滿意程度？..... | <input type="checkbox"/> |
| 2. 您對於本部對退除官兵（含眷屬）服務的滿意程度？.....               | <input type="checkbox"/> |

您的基本資料，請依個人狀況在適當的打√或填寫：

您的身份：退除役人員眷屬其他

您的性別：男性女性

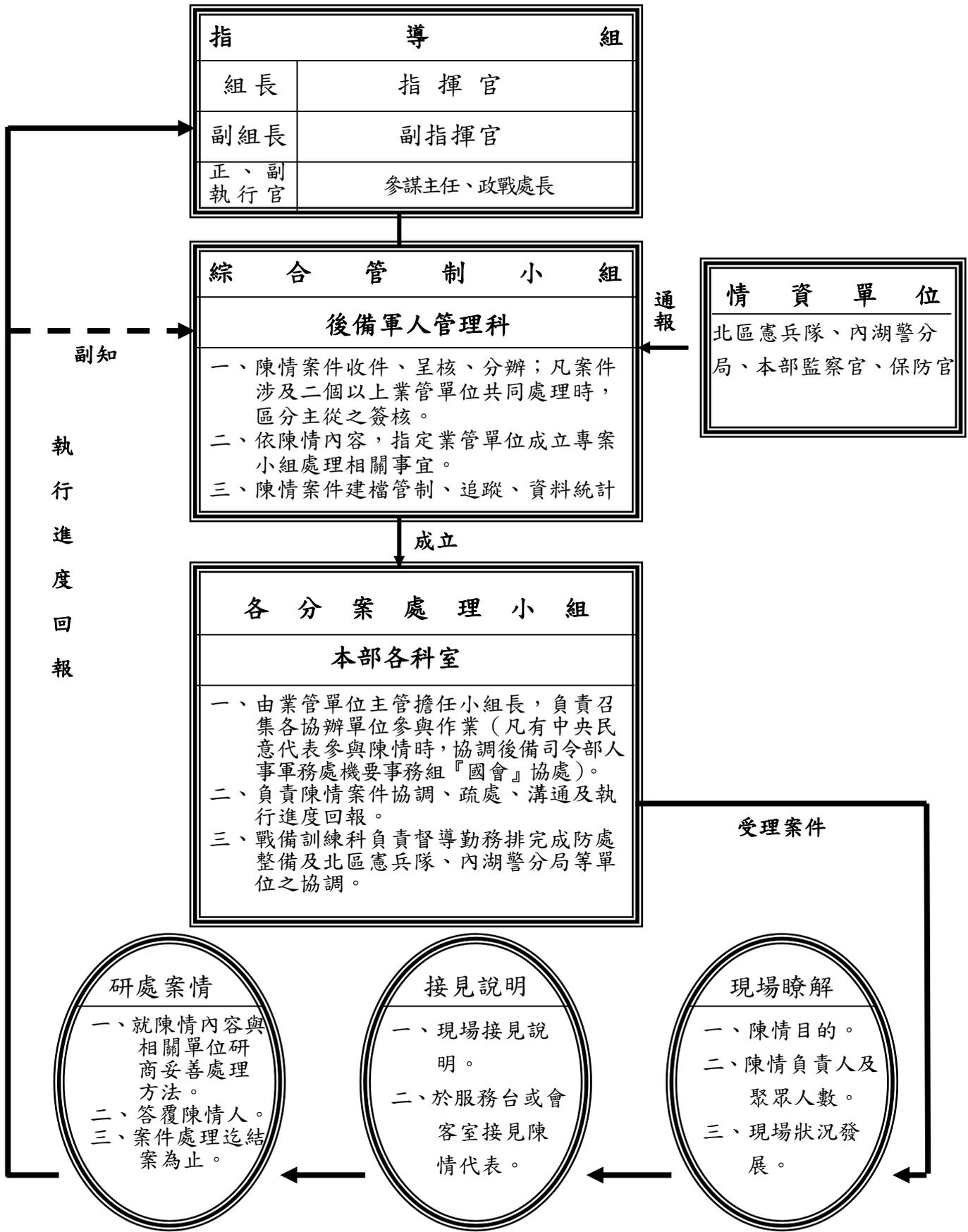
您的年齡：25(含)歲以下 26-30(含)歲以下 31-40(含)歲以下 41-50(含)歲以下 51-60(含)歲以下 61-70(含)歲以下 70歲以上

您這次至服務台申辦的項目為：

您對本部提供之服務是否還有其他具體建議：



附件8-台北市後備指揮部處理陳情（抱怨）案件作業流程圖



附件9-其餘提供FAQ的服務項目

**動員管理** 寓兵於民 完善動員

認識動員 召集類別

常見問題

常見問題集

網址：[http://afrc.mnd.gov.tw/ActionManagement/net\\_61000.htm](http://afrc.mnd.gov.tw/ActionManagement/net_61000.htm)

FAQ\_動員管理之常見問答

**召集訓練** 99年度後備

訓練政策 召集資訊 召集須知

◎後備部隊編組採用電腦選員，會不會有人為因素影響？公平性如何？

◎本部依法列管退伍8年內後備軍人，為確保兵役義務公平，除剔除暫、特不充用因素（符合緩、逐、儘召條款、警察、義警或義消等人員外，將需求條件（軍種、階級、專長等）輸入電腦程式，並按「後退先用、年輕精壯」原則，由電腦依需求自動選用「後退精壯」人力，選員作業均以電腦執行，無法以人工操控，應屬公允。

網址：[http://afrc.mnd.gov.tw/Together/net\\_39000.htm#](http://afrc.mnd.gov.tw/Together/net_39000.htm#)

FAQ\_召集訓練之常見問答

**留守業務**

最新消息 留守業務介紹 照護項目 撫卹項目

照護類 撫卹類 保險類 軍墓類

照護類常見問答

Q 辦水電優惠，但是房子不是自家而是租賃的，這樣可以辦理水電優惠嗎？

Q 軍眷水、電優待應如何辦理？

網址：[http://afrc.mnd.gov.tw/StayMission/item\\_10.html](http://afrc.mnd.gov.tw/StayMission/item_10.html)

FAQ\_留守業務之常見問答

**募兵資訊** Recuritment Information

常見問答 福利篇 報名篇 體檢篇

福利篇

Q 我什麼時候才可以領志願役的薪餉？

A 志願士兵核定生效之日起，即開始支領志願士兵薪資。

網址：[http://afrc.mnd.gov.tw/PeopleArmy/Recuritment/ri\\_6-1.html](http://afrc.mnd.gov.tw/PeopleArmy/Recuritment/ri_6-1.html)

FAQ\_募兵資訊之常見問答

附件 10-1 其餘部外連結網路測試成功結果



部外連結測試成功 1\_行政院研究發展考核委員會



部外連結測試成功 2\_E 政府入口網



部外連結測試成功 3\_國家災害防救科技中心



部外連結測試成功 4\_台北市政府

附件 10-2 其餘部外連結網路測試成功結果



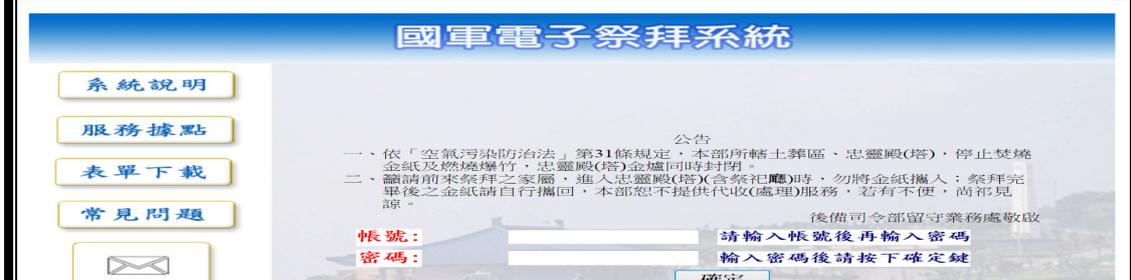
部外連結測試成功 5\_台北市防災資訊網



部外連結測試成功 6\_土石流防災資訊網



部外連結測試成功 7\_行政中立宣導



部外連結測試成功 8\_國軍電子祭拜系統



部外連結測試成功 9\_台北市地理資訊 e 點通

附件 10-3 其餘部外連結網路測試成功結果



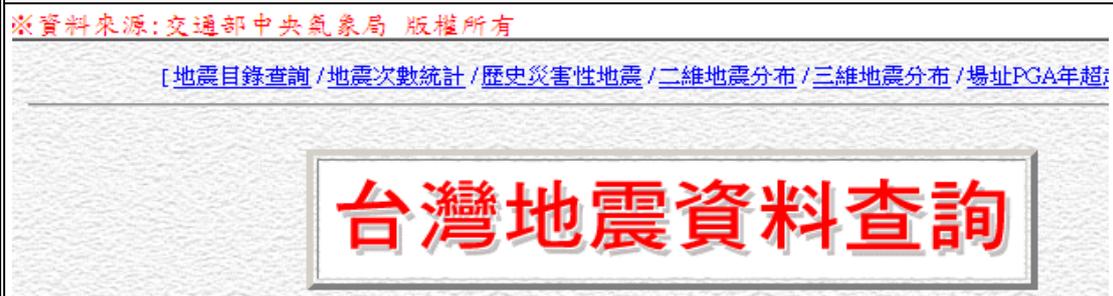
部外連結測試成功 10\_軍聞社



部外連結測試成功 11\_國軍人才招募中心



部外連結測試成功 12\_常見問答集



部外連結測試成功 13\_氣象局地震資料查詢



部外連結測試成功 14\_氣象局雨量觀測網

## 附件11-各區後備軍人輔導中心服務場所

台北市後備指揮部各區輔導中心住址及電話一覽表			
單位	地點	電話	備考
北投區輔導中心	公館路 379 巷 2 號	2891-8182	主任 陳重元 副主任 翁顯杰 秘書 楊遠恒
士林區輔導中心	後港街 131 巷 44 號	2881-6978	主任 楊三村 副主任 詹憲雄 秘書 林國仲
內湖區輔導中心	內湖路 2 段 179 巷 81 弄 16 號	2657-4167	主任 林政毅 副主任 林宏機 秘書 李桂全
南港區輔導中心	研究院路 2 段 70 巷 10 弄 8 號 B1	2783-4987	主任 李彥宗 副主任 陳永泉 秘書 黃東星
松山區輔導中心	寶清街 89 巷 17 號 3 樓	2762-7808	主任 廖達盛 副主任 王丞洲 秘書 周宜昌
信義區輔導中心	大道路 60 號	2651-3876	主任 林保友 副主任 王河傳 秘書 楊肅芳
中山區輔導中心	新生北路 3 段臨 50-2 號	2367-9088	主任 林崑謨 副主任 林峰增 秘書 陳英修
大同區輔導中心	重慶北路 1 段 22 號 6 樓之 1	2779-6271	主任 李昆澧 副主任 邱瑞利 秘書 楊錫泓
中正區輔導中心	臨沂街 3 號	2391-5521	主任 徐年祥 副主任 張煥銘 秘書 陳周信
萬華區輔導中心	西園路 2 段 382-11 號	2306-6779	主任 楊華中 副主任 許明才 秘書 陳俊良
大安區輔導中心	復興南路 2 段 181 號	2700-3623	主任 翁鴻源 副主任 孫震東 秘書 顏昌海
文山區輔導中心	興隆路 4 段 109 號	2933-0761	主任 蔣錦雄 副主任 王東川 秘書 高慶雄



附件12-年度受理案件統計表

台北市後備指揮部服務台100年辦理各項申辦作業統計表 資料時間：100/12/31							
類別	業務項目	電子郵件	傳真	郵寄	親辦	小計	備考
退除勤務作業	1. 軍官退伍報到領取退除給與	0	0	0	382	382	
	2. 曾服士官兵年資補發退伍金	0	0	0	0	0	
	3. 脫離公職恢復退休俸	0	0	0	26	26	
	4. 委託親友代領俸金作業	0	0	0	585	585	
	5. 補發逾期未領俸金	0	0	0	469	469	
	6. 領俸官兵改支一次退伍金	0	0	0	195	195	
	7. 領俸官兵遺眷改支退伍金餘額（一次撫慰金）	0	0	0	1003	1003	
	8. 領俸官兵遺眷改支半俸	0	0	0	2032	2032	
	9. 大陸被俘（難）歸來人員久停除役作業	0	0	0	44	44	
	10. 士官兵傷殘津貼	0	0	0	1	1	
	11. 軍校教育時間併計退除年資	0	0	0	1	1	
	<b>小計</b>	0	0	0	4738	4738	
勳獎章申請作業	12. 累功改給獎章	0	0	39	14	53	
	13. 忠勤勳章申請敘頒	0	0	0	3	3	
	14. 勳獎章獎金補發	0	0	16	207	223	
		<b>小計</b>	0	0	55	224	279
眷補作業	15. 退除役官兵子女教育補助費	0	0	2424	1816	4240	
	16. 新退人員眷屬身分證換發	0	0	5	209	214	
	17. 脫離公職申請眷屬身分證	0	0	0	5	5	
	18. 配偶脫離公職申請眷屬身分證	0	0	0	0	0	
	19. 子女復學申請眷屬身分證	0	0	0	0	0	

	20. 回國逾期換證補發	0	0	7	16	23	
	21. 大陸來台申請眷屬身分證	0	0	0	0	0	
	22. 超齡殘障子女申請眷屬身分證	0	2	6	7	15	
	23. 眷補證遺失申請	0	3	153	562	718	
	24. 眷證繳回(畢業、入伍、死亡)	0	0	17	56	73	
	<b>小計</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2612</b>	<b>2671</b>	<b>5288</b>	
證件補發作業	25. 離營證件遺失補發	483	412	16	3942	4853	
	26. 支領憑證遺失、污損補發	0	0	0	329	329	
	27. 更正兵籍資料	0	0	0	37	37	
	<b>小計</b>	<b>483</b>	<b>412</b>	<b>16</b>	<b>4308</b>	<b>5219</b>	
資料查證作業	28. 官兵服務軍職經歷證明	0	0	0	32	32	
	29. 公務人員任(遴)用之軍職經歷查註	0	0	3	30	33	
	30. 一般兵籍資料發證	0	0	0	147	147	
	31. 協辦八二三戰役身分核認作業	0	0	0	12	12	
	<b>小計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>221</b>	<b>224</b>	
	32. 領俸官兵在台單身退員死亡喪葬補助費申請	0	0	1	7	8	
	<b>小計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
轉免回禁役	33. 轉、免役作業	0	0	0	4	4	
	34. 回役(復職)作業	0	0	0	0	0	
	35. 禁役作業	0	0	0	0	0	
	<b>小計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
	36. 延期入營(動員、教育、點閱、勤務、臨時召集)作業	0	0	0	35	35	
	<b>小計</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	

志願再入營	37. 後備役軍官申請作業	0	0	0	4	4	
	38. 後備役士官申請作業	0	0	0	72	72	
小計		0	0	0	76	76	
39. 召集核免（含動員、教育、點閱、勤務、臨時召集）作業		0	112	32	1657	1816	15
小計		0	112	32	1657	1816	15
後備軍人服務	40. 後備軍人疑難協處	0	0	0	0	0	
	41. 後備軍人獎助學業	0	0	0	0	0	
	42. 後備軍人急難轉介	0	0	0	28	28	
	43. 陸一特榮譽證暨紀念章發放作業	0	0	156	496	652	
	小計	0	0	156	524	680	
其他（轉發及代申請案件．．．）		1	0	105	685	791	
合計		484	529	2980	15165	19158	
詢問案件（包括現場及電話諮詢）		0	0	0	839	839	

