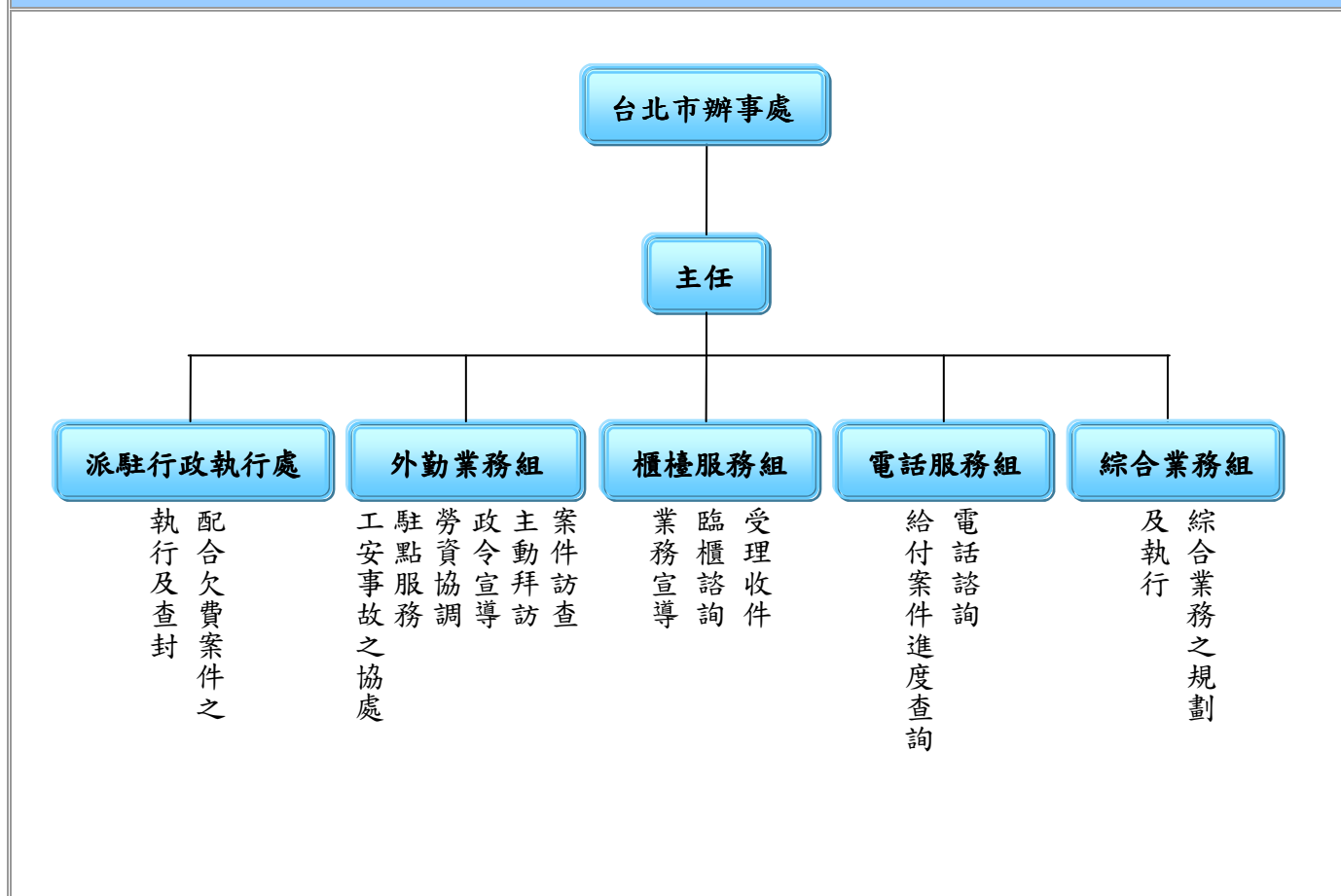


基本資料

機關名稱	勞工保險局 台北市辦事處	首長	王明華	職稱	主任
機關地址	台北市羅斯福路一段4號				
機關網址	http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=K04g1dpc9L8%3d				
機關員額	共計：38人（含約聘僱及事務處理委外作業人員）				
總預算	273,138,896元（全局總預算）				
聯絡人	溫燕妹	職稱	領組	電話	(02)2321-6884
E-mail位址	15040@ms.bli.gov.tw			傳真	(02)2393-9264

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、服務理念

勞工保險局（以下簡稱本局）自民國 39 年設立迄今已 60 餘年，其間業務陸續擴及積欠工資提繳及墊償、農民健康保險、老年農民福利津貼發放、職災勞工保護補助、就業保險、勞退新制、國民年金等業務，服務範圍涵蓋社會保險、勞動保障及社會福利三大層面，服務勞保投保人數 900 餘萬，國民年金保險人數 380 餘萬，農民健康保險人數 100 餘萬，合計約 1,500 萬服務對象，不論是生、傷、殘、病、死，甚至失業、退休等各項業務，均與民眾生活息息相關。（如表一）

為滿足如此龐大「顧客」需求，本局近年陸續開辦多項便民措施，包括網路預約取件服務、全面推廣電子滿意度調查系統、成立勞工保險局 facebook 粉絲團、老年給付案件簡訊通知、勞動保障卡 ATM 年資及勞工退休金專戶查詢、勞保老年給付金額試算，期以企業管理經營理念、知能推廣業務，以滿足民眾高品質服務需求。

台北市辦事處〈以下簡稱為本處〉為勞保局派出的第一線為民服務單位，每天與民眾面對面接觸，最能貼近民眾想法。為回應民眾對公共服務的高度期盼，本處秉持「以客為尊」的服務理念，戮力縮短政府與民眾的距離，將本局「服務、便民、效率、創新」四大目標深化為服務主軸，提供整合式服務，打造優質服務文化，全力提昇各項為民服務的品質，以期達到終極願景——「感動民眾」的目標。

本局業務擴增時程表

表一

	社會保險	勞動保障	社會福利津貼	相關措施
39 年	• 開辦勞保業務			
75 年		• 新增積欠工資提繳與墊償業務		
78 年	• 新增農民健康保險業務			
84 年			• 新增老年農民福利津貼發放業務	
91 年		• 新增職災勞工保護補助業務	• 新增敬老福利生活津貼及原住民敬老福利生活津貼發放業務	
92 年	• 新增就業保險業務			
94 年	• 新增勞工退休金新制業務			
95 年				• 勞動保障卡 ATM 年資及勞工退休金專戶查詢
97 年	• 97.06.30 勞工退休金舊制轉新制截止日		• 新增國民年金業務	• 勞保老年給付金額臨櫃試算系統啟動
98 年	• 勞工保險年金開辦			• 停發勞工保險卡
99 年				<ul style="list-style-type: none"> • 網路預約取件服務 • 勞保、國保年金手機簡訊通知收件 • 5 月電子滿意度調查系統全面推動 • 4 月推出國民年金報馬仔
100 年	• 勞工保險保險費率調整		<ul style="list-style-type: none"> • 國民年金修法 <ol style="list-style-type: none"> 1. 保險費率調整 2. 增加生育給付 3. 擴大納保對象 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 月起，民眾可至超商繳納 2 萬元以下的勞保、勞退費用 • 4 月 8 日勞保局臉書粉絲團開站

二、為民服務概況簡介

(一)辦事處概況

1. 服務範圍

本處勞工保險局之派出單位，主要為台北市 12 個行政區域提供被保險人各項保險業務服務。服務對象計有勞保投保單位共計 107,533 單位，投保人數 2,251,578 人，農保單位合計 9 個，投保人數合計 9,288 人，國民年金投保人數 3,805,488 人。

2. 人員編制

本處組織人力計有主任及正職人員計 29 人、事務處理委外作業人員 9 人。主要業務職掌為辦理勞保、勞退、國民年金及農保等相關事項。

(二)主要辦理業務

本處業務龐雜且各業務間具銜接及關聯性，服務範圍亦旁及新北市民眾，每日本處洽公人數均在千人以上，為疏導洽公人潮，快速滿足民眾需求，故依業務性質將服務區分如下：

1. 櫃檯服務

本處服務櫃檯採業務分流，配合服務大廳空間利用，訂定民眾洽公服務標準作業流程，目前規劃 12 個全功能服務櫃檯及 3 個快速櫃檯及一個網路預約櫃檯，另有機動櫃檯 2 個。

由於與總局相連，當遇到櫃檯無法立即處理民眾之問題時，可以透過內線聯絡洽請承辦人員協助處理，此為本處櫃檯服務具有的獨特優勢。

100 年度全功能櫃檯業務量為 182,176 人次，每日平均 730 人次。

100 年度快速櫃檯共服務 210,118 人次，每日平均 841 人次，

每日平均 337 人次；網路預約取件 2,645 件，每日平均 7 人件。

2. 電話諮詢服務

本處設有 4 線服務電話，並安排專職人員輪值，提供民眾查詢保險年資、法令諮詢、業務查詢、陳情受理等服務。電話答詢除要求服務同仁具專業素養，重視電話禮節外，並強調以同理心回應民眾諮詢。100 年度本處電話量達 9,901 通，每日平均 38 通。

3. 外勤訪查業務

辦理交查業務為辦事處重要工作之一。訪查案件之品質、效率，除影響案件之審核亦直接影響被保險人之權益，關係甚鉅。本處外勤同仁訪查前均詳研案情、法令，訪洽之時恪守「業務交查準則」之規定審慎處理，訪後分享訪查心得，並藉由訪查之便與民眾、投保單位建立良好互動模式，瞭解需求，以達便民服務的目的。

本處服務地區商業發達，投保單位及人數為全局之冠，交查案件數量亦相對龐大，100 年度共完成交查案件共 5,528 件。

4. 行政綜合業務

本處行政綜合業務包括公文收發、新聞剪報、總務採購、績效管控及評比、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及電視電台廣播宣導等業務。

5. 行政執行業務

為清理勞保及勞工退休金欠費、罰鍰、給付溢領等案件，本處派員常駐台北及士林執行處，適時提供被保險人諮詢及協助。

6. 業務宣導

本局為推廣各項保險相關業務，滿足民眾「知」的權利，除印製各式文宣、業務專輯、為民服務手冊、並利用網路電子報、網路公告、網路申報說明會宣導本局業務。

本處亦配合不同對象辦理業務研討會、新投保單位講習、校園深耕說明會，以多元管道提供各項服務訊息，便利民眾瞭解運用。

多元業務宣導管道



7. 工安及重大事故處理

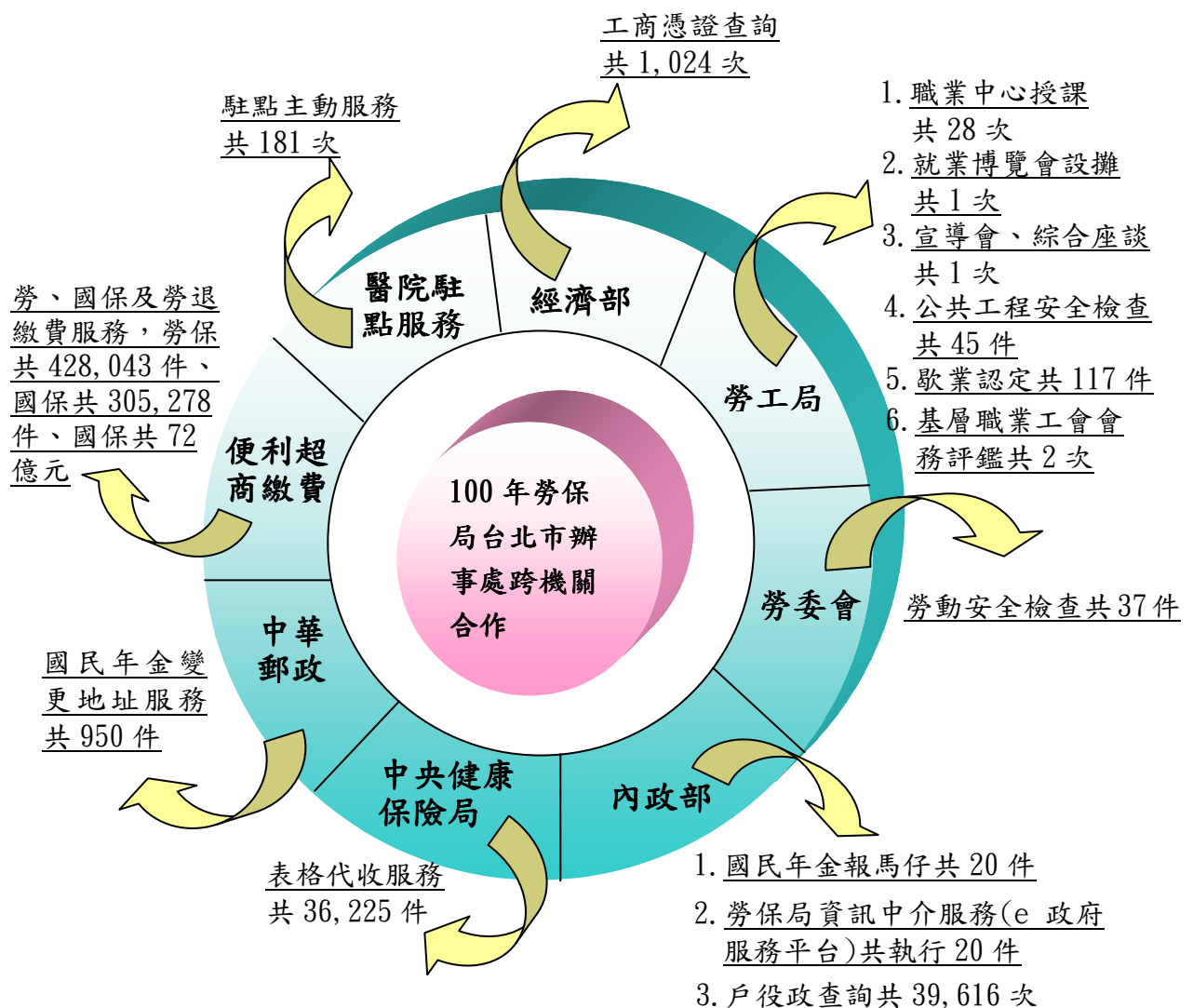
本處經由電視、網路、平面媒體獲知轄區重大工安事故、啟動工安事故作業程序：

- (1) 連繫勞工局、警消單位，透過跨機關合作，取得事故詳細情形及傷亡人員名單
- (2) 內勤組人員再據本局電腦資料庫查詢罹災人員投保資料狀況，確認協助方向
- (3) 外勤組同仁前往提供協助及慰問

(4)其後建檔、追蹤、輔導後續處理或轉介事宜，以達主動訪視、立即反應的目的，使罹災人員及家屬即時感受勞保之照護提供完全保障。100 年度共計 19 件。

8. 跨機關合作辦理業務

基於「為民服務」理念，本處積極尋求跨機關合作對象，以保障民眾權益，100 年合作機關及執行結果如下：



(三)我們的服務成果

1. 服務品質

本局自 97 起辦理辦事處績效評核，均獲優良成績，代表本局參加行政院勞工委員會第一線服務機關服務品質獎，並於 99、100 年分別勇奪第 1、2 名，並連續獲推薦參加「第三、四屆政府服務品質獎」殊榮。

本處參加「服務品質獎」成績一覽表

評鑑年度	本局	勞委會	研考會	備註
97	第 3 名	第 5 名	未參加	1. 本局 24 個辦事處內部評比，由第一名到第三名參加勞委會政府服務品質獎比賽。
98	第 3 名	第 5 名	未參加	
99	優等	第 1 名	參加	2. 勞委會獲得前三名者，代表勞委會參加行政院研考會政府服務品質獎比賽
100	優等	第 2 名	參加	

▼獲頒服務品質優等獎



2. 電話禮貌

100 年度本處接受勞工委員會不定期電話測試 1 次，獲得優等殊榮，另本局企劃室亦不定期測試 3 次，均獲特優。辦事處總管理室製作電話服務優良獎狀頒與同仁，公告於辦事處公告欄，以資鼓勵。



3. 校園深耕宣導

為提早讓學生認識勞動保障，打造快樂的職場生活，本處積極辦理校園深耕宣導，歷年來受到各校好評，場次及參與人數年年成長，100 年共辦理 17 場，約服務 3300 人，較 99 年成長 104%。



本處的努力也成為標竿學習的對象，100 年起本局政風室亦加入宣導共辦理 4 次活動。

本處亦受到主管機關的肯定，行政院勞工委員會為此特別召開會議，整合所屬機構相關業務，於 100 年 11 月 4 日辦理「職場新鮮人勞動權益教宣導」種子教師培訓計畫，培訓所屬職訓局及本局推薦師資 120 人，讓勞動權益教育宣導更加多元、生動。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一)服務流程

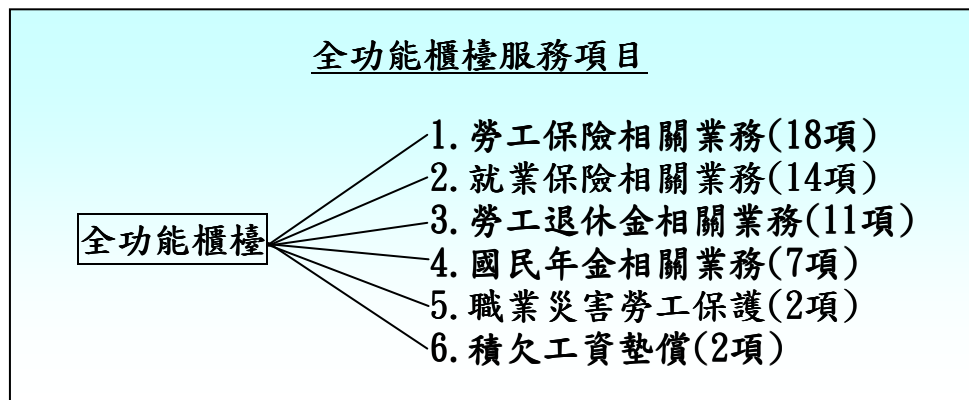
1. 服務流程便捷性

1-1 單一窗口服務全功能程度：

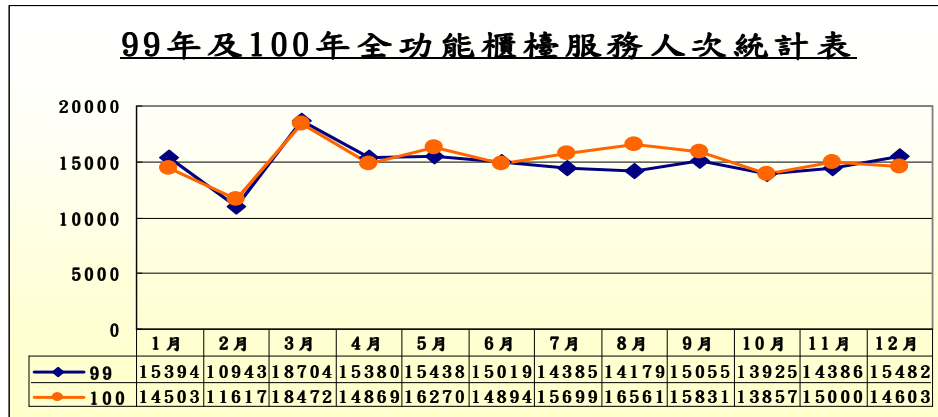
☆執行重點：本處服務大廳服務項目龐雜，為提供民眾便捷快速的服務，特別簡化申辦作業流程，整合各項業務，設有全功能櫃檯 12 個、快速櫃檯 3 個及為增加民眾便利性，本處設置網路預約取件櫃檯 1 個，達到民眾在一個窗口即可獲得完整服務，節省民眾等待或來回奔波時間。

(1)全功能服務櫃檯

- A. 執行方法：解說勞保與國保的公告與申請給付條件，協助相關表單填寫，提供個人勞保相關資料查詢以及引導民眾與承辦人員連繫等事項，包含 18 項勞工保險相關業務、14 項就業保險相關業務、11 項勞工退休金相關業務、7 項國民年金相關業務、2 項職業災害勞工保護、2 項積欠工資墊償，共計六大類 54 項。
(如附件一)

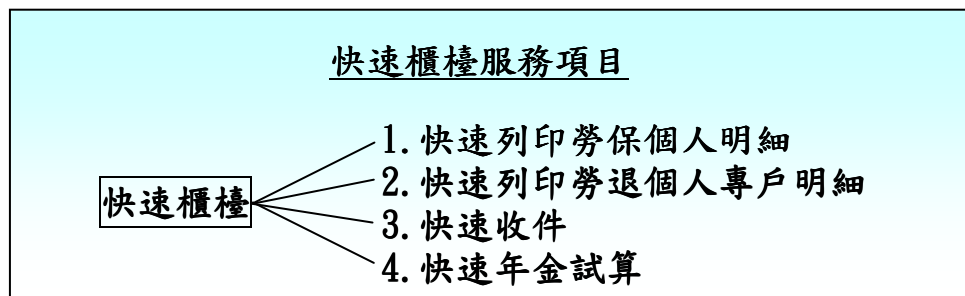


B. 執行績效：100 年全功能服務櫃檯共服務 182,176 人，每日平均每日 730 人。

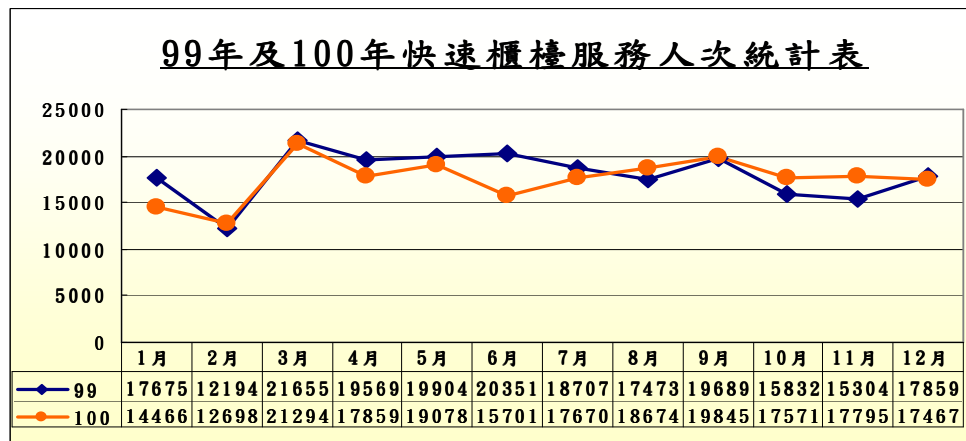


(2)快速櫃檯

A. 執行方法：服務對象為單純送件、列印個人資料、快速年金試算及勞工退休金專戶查詢服務，免抽號碼牌。

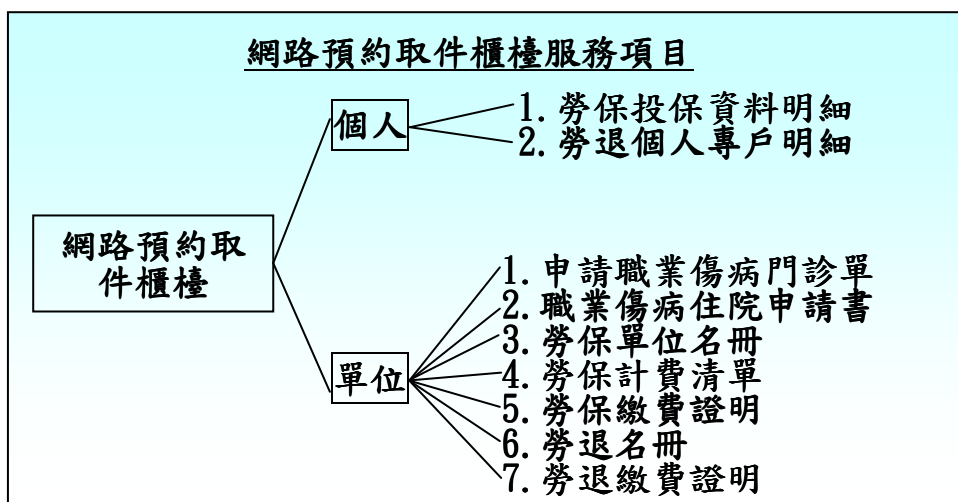


B. 執行績效：等待服務時間從 30 分鐘大幅縮減為 2 分鐘。
快速服務櫃檯共服務 210,118 人，每日平均 841 人。

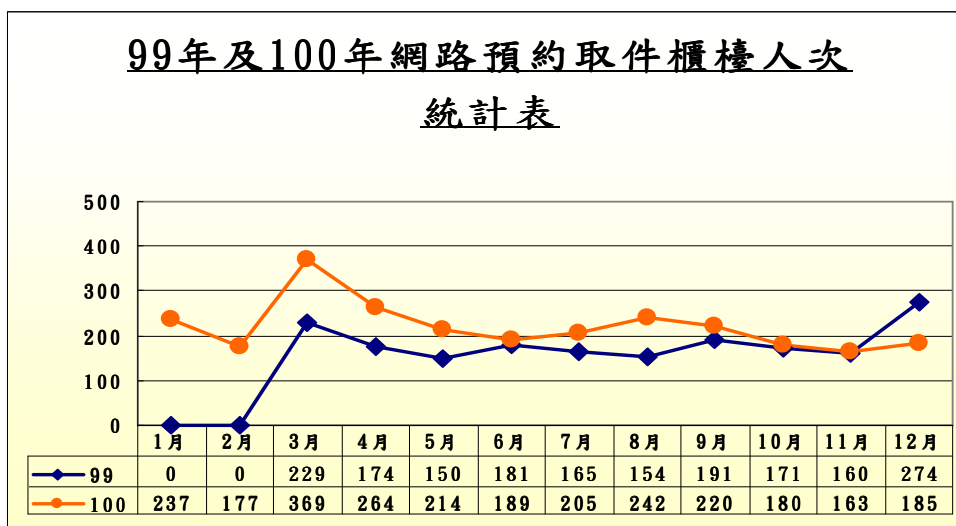


(3) 網路預約取件

A. 執行方法：為增加民眾的便利性，99年3月開辦網路預約取件，本處設置網路預約取件櫃檯，民眾只需在領取資料前5天內於網上做預約，即可在自己選定的時間前來領取相關資料，隨到隨取，節省臨櫃列印等待時間。



B. 執行績效：網路預約取件櫃檯共服務 2,645 人，每日平均 7 人。



(4) 補列國民年金繳款單櫃檯

只需補列印國民年金繳款單民眾，可至 9 號櫃檯列印繳款單。本處從 100 年 12 月 7 日開始計算，共 158 件。

(5) 愛心服務櫃檯

為服務身心障礙行動不便者，本處特設 12 號愛心櫃檯優

先服務，隨到隨辦，不必等候。

1-2 申辦案件流程簡化程度：

☆執行重點：積極改善櫃檯服務流程，採取業務分流；加強外勤訪查技巧；利用網路 e 化服務，打破時間與空間的藩籬

☆執行績效：臨櫃服務案件，99 年約 15 分鐘，100 年約 20 分鐘，依縮短處理時間比例為-33%；非臨櫃服務案件(交查案件)，99 年為 2.29 天，100 年為 2.18 天，依縮短處理時間比例為 4.8%；網路措施，民眾洽公所需花費時間縮短比例為 85.7%。

(1) 臨櫃服務案件

本處大廳業務龐雜，原設有 15 個櫃檯服務洽公民眾，因雙金開辦後業務服務量增加而湧入大量洽公民眾，為提供快速、優質的服務，本處積極針對櫃檯服務流程進行改善，採取業務動線分流措施，將櫃檯區分為全功能櫃檯及快速櫃檯，期望有效紓解人潮，縮短洽公等候時間。

流程改善前	所有洽公民眾不論申辦項業務，一律抽號依序等候，致使部份僅辦理查詢、列印或送件等簡易業務民眾須花費相當時間在現場等候，不僅造成大廳人潮擁擠，也浪費民眾時間。
流程改善後	採取業務動線分流措施，將櫃檯區分為全功能櫃檯及快速櫃檯二大類： (A)全功能櫃檯受理 6 大類 54 項相關業務，一次滿足民眾所有需求，100 年度共計 182,176 人次。 (B)快速櫃檯提供簡易業務服務，由志工引導，免抽排號，隨到隨辦，100 年度共計 210,118 人次。 (C)機動列印國民年金繳款單櫃檯(9 號櫃檯)，100 年 12 月共計 185 人次 (D)網路預約取件櫃檯，100 年度共計 2,645 人次。平均較 99 年度成長 125% (E)資訊區：100 年 4 月開辦，將服務項目貼心列於電腦桌面，方便民眾使用，包含查詢、試算、列印繳款單等服務，分別服務 923 人次、111 人次、806 人次。 (F)速件辦理專案服務： a. 新投保單位資料的快速取得(保險證號及加保紀錄)，處理時間原約 10~20 個工作天縮短為約 2 個工作天，100 年約 150 件。 b. 加、退保紀錄快速取得：處理時間原約 7 個工作天，縮短為 1-2 個工作天。 c. 給付案件的快速處理：處理時間由原約 10 個工作天，縮短為約 4 個工作天。

流程改善檢討

流程改善後確能有效紓解大廳人潮，快速櫃檯亦將案件處理時間由 30 分鐘縮短為 2 分鐘，大大節省民眾洽公時間；致於全功能櫃檯因雙金制度開辦後，產生了交錯複雜的給付問題。為了保障民眾權益，提供完整服務，民眾只要詢問一項給付問題，本處同仁即同時將其他相關權益主動分析並提供民眾參考；又勞工退休金於 99 年 6 月底為新舊制改選最後抉擇期限，民眾對選擇利弊產生焦慮感，詢問的問題也越形複雜，為讓使民眾作最有利抉擇，同仁無不竭盡心力與予分析。本處採取以民眾利益為導向的服務，需花費較長時間，導致 100 年平均服務時間比 99 年略為增加 5 分鐘。

(2)非臨櫃服務案件

本處常態性辦理總局交查各類案件、公安事故處理及主動拜訪投保單位，另配合勞工局勞動安全檢查、歇業認定及勞委會專案檢查等業務。

流程改善前

本處外勤人員計 10 員負責訪查業務，案件訪查、主動拜訪、政令宣導、勞資協調、駐點服務、工安事故之協助，原案件有分派該區域負責同仁全程處理，若案件涉及數個洽訪地址，將延長時效。

流程改善後

1. 經同仁檢討決定由各區域同仁互相支援訪查。
2. 要求外勤同仁 1 次完成訪作業，避免因取證不完整而致重複交查。
3. 另亦建議總局取消不必要之交查案件。

流程改善檢討

不需跨區，節省處理時間。
【(上年度平均處理時間 2.29 天-本年度平均處理時間 2.18 天)/
上年度平均處理時間 2.29 天*100%=4.8%】。
流程改善後，案件處理時間 100 年度較 99 年度效率提升 4.8%。

(3)網路措施

勞保局網站首頁左側「便民服務」專區有 14 項線上服務措施，包括加、退保、薪資調整、欠費、年資、繳費證明、醫療書單等多項作業。由於可以省去交通與臨櫃等待時間，假設民眾來回本處需 40 分鐘，等待及處理需 30 分鐘，則已用了 70 分鐘，若自行上網處理只 10 分鐘左右，民眾洽公所需花費

時間縮短比例為 85.7%【 $(70-10)/70*100%=85.7\%$ 】。

1-3 申辦書表減量程度：

☆**執行重點：**簡化應備資料及使用跨機關電子閘門認證辦理案件，推廣民眾使用自然人憑證。

☆**執行績效：**減少紙張用量、謄本的提供，達成節能省碳政策；推廣民眾多利用線上申辦業務，以「網路代替馬路」，不必親自到局辦理，突破時間與空間的限制，民眾減少往返時間，省時、便利又省錢。

減化應備資料

身分證 件影本

(1)委託查詢：

取消委託查詢個人異動資料檢附委託人及受委託人身分證件影本規定，減少影印時間及紙張用量。100年委託申請個人異動資料共 24,661 件，節省時間 49332 分鐘(影印時間以 2 分鐘)；節省紙用量 49322 張共 98644(每筆 2 張紙,每張 2 元)。

(2)年金給付(勞、國保及勞退)：

透過戶役政電子閘門驗證後核付。100年勞保年金給付共 6,133 件國保年金給付共 13,300 件。

戶籍謄本

本局有關死亡給付業務以國民身份證或戶口名簿代替戶籍謄本，免除民眾至戶政單位申辦戶籍謄本的費用及時間。

證明文件 無須重複

同一事故申請給付證明文件無需重複：例如同時申請職災傷病給付及醫療核退費用，證明文件無需重複提供。

總局全球 資訊網站 線上處理 作業

本局全球網站「便民服務」選項多達 14 大項線上服務措施，線上處理作業包括：

- (1)加、退保、薪資調整等多項申報作業。
- (2)欠費、繳費、年資、現金給付等多項查詢作業。
- (3)保險費繳費證明、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，無須再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。100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 6,361,310 次。

停發勞保卡

97年7月起，本局停發一式二份之勞工保險卡，節省郵資與紙張浪費。以100年度新投保人數2,248,231人計，節省郵資費用約4,496,462元(掛號費25元*2,248,231人)節約紙張用量約張4,496,462(2,248,231人*2)。投保單位仍可依每月寄發繳款單內含異動明細資料掌握員工加保記錄。

表格的共用

(1)二合一共用表格：

填寫勞就保、勞退共用表格即可同時辦理勞就保及勞退業務，目前共6種二合一表格。

(2)三合一共用表格：

填妥勞保、健保、勞退三合一表格向勞保局或健保局申辦即可完成作業，目前共13種三合一表格。

網路申辦服務

(1)辦理勞、國保老年年金及勞工退休金給付：

100年3月1日開辦。民眾以個人身分透過自然人憑證網路申辦，申請案件經本局審核給付後，款項即可匯入個人指定的金融機構帳戶。

100年3月至12月網路申辦：

勞保年金共計413件；

勞工退休金共計123件；

國民年金共計83件。

(2)試算勞保老年給付：

分透過自然人憑證網路試算，100年共計100,188人。

(3)查詢勞就保給付辦理情形：

分透過自然人憑證網路，100年共計99,708人。

跨機關電子閘門認證

(1)透過使用跨機關電子閘門認證辦理業務，減少申請人向不同機關申請所需附繳書證之困擾與不便：

A. 戶役政閘門：99年度查詢共32,225件，100年度查詢共39,616件，100年度成長率為22.9%

B. 工商電子閘門：99年度查詢共7,747件，100年度查詢共1,024件。因本局使用需求量減少，100年度成長率為-86.3%。

C. 成長率計算式：(本年度使用跨電子閘門認證辦理之案件數-上一年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數)/上一年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數

(2)提供局外單位使用電子閘門查詢勞保資料：

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、高雄縣社會局等)查詢勞保資料，無需透過公文往返，節省金錢及紙張的成本

2. 服務流程透明度

2-1 案件處理流程查詢公開程度：

☆**執行重點**：為有效辦理各項業務服務，本局將各項業務資料公佈於全球資訊網提供民眾查詢或下載使用，大廳各類公函、繳費單及提繳單亦注重公開資訊的正確性及公信力，並要求各項服務資訊透明化及多元化，讓社會大眾對於本局各項業務申辦流程深入了解。另提供臨櫃、電話、書面、網路、勞動保障卡等多元化案件查詢管道，便利民眾使用。

☆**執行績效**：本處 100 年度出口滿意度調查，有關「辦理某些業務能利用網路、電話或傳真洽公，無須親自前往」，滿意度為 87.1%。

(1) 提供各類服務案件應備書件、案件承辦資訊種類各類管道

- A. 公佈於全球資訊網站(<http://www.bli.gov.tw>)。
- B. 公佈於大廳服務場所。
- C. 各類公函及投保單位繳費單及提繳單上均註明承辦單位及承辦人之電話與分機可直接連繫經辦人員。
- D. 本處大廳志工及服務人員於民眾洽公時主動招呼告知處理流程，並引導辦理相關業務。

(2) 提供多類案件查詢管道種類

為配合政府資訊公開及協助民眾查詢申辦案件的進度及掌握，提供多元化案件查詢管道，便利民眾使用：

管道種類

臨櫃查詢

本人或受委託人攜帶身份證件即可查詢個人勞保、農保與國保相關資料，勞退的提繳狀況以及各種給付進度。

管道種類

電話查詢	<p>A. 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，可立即查詢目前是否加保中及投保年資。100 年度語音查詢總次數為 7,375,248 次。</p> <p>B. 被保險人本人可以電話諮詢總局或電話服務專線查詢個人勞保簡易相關資料申請案件進度簡易情形，100 年共接聽 9,901 通，平均每月 825 通。</p>
書面查詢	查詢個人勞保相關資料或申請的案件進度，檢附相關證明文件後郵寄至本局或辦事處，即刻由專人辦理查詢及函覆事宜。
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，供網路申辦單位及持有自然人憑證之民眾查閱。
勞動保障卡查詢	被保險人可持土地、玉山、台北富邦、台新及第一銀行核發之勞動保障卡，至各發卡銀行自動櫃員機(ATM)查詢，100 年度查詢總次數為 612,434 張。
建議影本留存查詢	受理民眾各項書表收件，櫃檯服務人員主動請民眾或投保單位將所送之表件影印留存，作為收件證明。

2-2 案件處理流程主動回應程度：

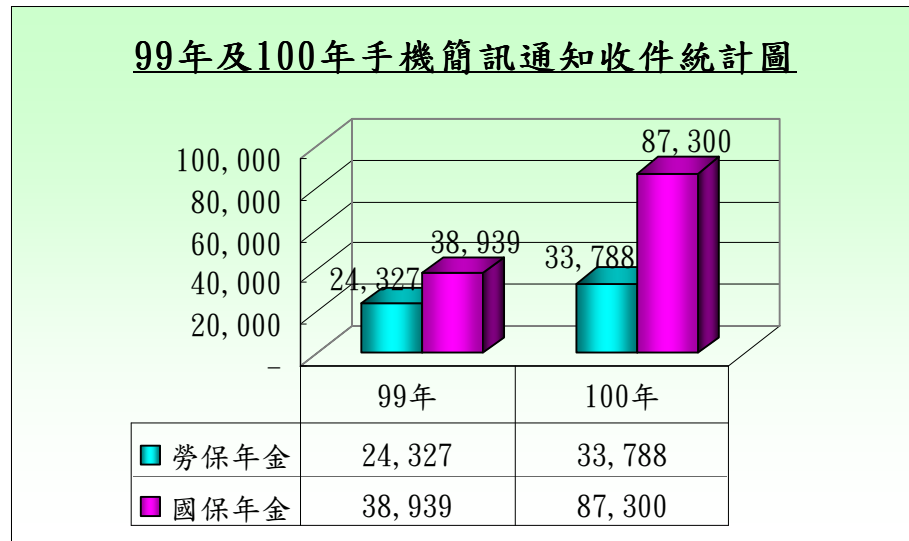
☆**執行重點**：本處為提昇服務效率，主動提供案件主動通知及確認措施，分別實施簡訊通知收件服務、給付核定案件書面通知服務…等，維護民眾權益。

☆**執行績效**：99 年國、勞保手機簡訊通收件服務共計 63,266 件。
100 年國、勞保手機簡訊通收件服務共計 121,088 件。

(1) 簡訊通知收件服務

針對勞保年金(包含老年年金、失能年金及遺屬年金)及國民年金給付申請書載明申請人手機號碼者，本局以手機簡

訊通知申辦案件已錄案辦理，核定結果將以書面通知。
99年共63,266件，100年共121,088件，成長率91%。



(2) 給付核定案件書面通知服務

各種給付案件，經受理並核可後，約14至21個工作天逕匯入申請人金融帳戶，並主動以核定書函通知申請人。各項申請書表受理後，若有缺件或漏填時，勞保局皆會主動以電話或是公文書函通知期限內補件。

(3) 單位異動明細通知服務

加、退保、薪資調整案件，於寄發繳款單時併送當月異動明細，提供投保單位核對加退保名冊及薪資，提高資料正確性。

(4) 主動比對被保險人資料服務

投保單位填寫資料與戶役政資料微誤，本局皆主動比對，若認定為同一人，先行將資料歸併，並寄發清單供投保單位確認。

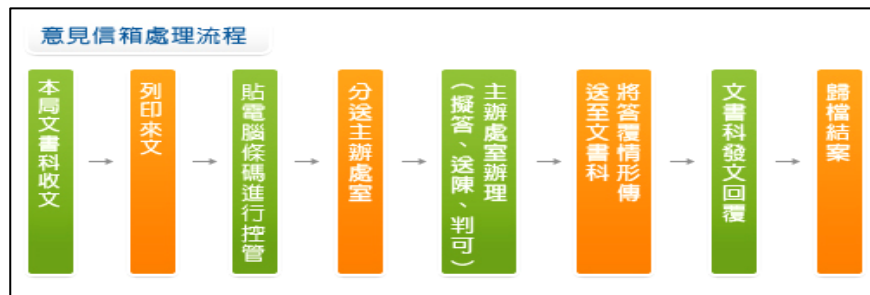
(5) 勞工保險局為民服務意見卡，即時回應服務

本處接獲民眾填具之「為民服務意見卡」，立即電洽反應

民眾瞭解、說明及處理，若僅留住址者，視意見輕重，必要時派人前往主動瞭解。100 年共處理 61 件。

(6)E-mail 申訴案件服務

本處收到此類案件，據申訴內容說明原委，另透過電話聯繫溝通或以電子郵件函復辦理結果，本處綜合行政人員依意見信箱處理流程專責處理，並於三日內回應，100 年共處理 7 件。



(7)網路申辦

投保單位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，除了畫面會立即收到網站回傳「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或下載檔案存查。

(二)機關形象

1. 服務場所便利性

洽公環境適切程度：

☆執行重點：本處致力提供舒適、便捷的洽公環境，更以民眾同理心檢視各項措施，改善洽公大廳，提升整體服務滿意度。

具體措施包括：打造人性化大廳、加強各功能區域標示說明、清潔打掃並美化、綠化洽公環境、建置無障礙洽公環境空間等，打造優質辦公環境。

☆執行績效：本處年度出口滿意度調查，有關「大廳環境設施、民眾對於本處內外環境整潔舒適」

99 年度滿意度 76.41%

100 年度滿意度 86.39%，滿意度成長 13%。

(1)洽公環境滿意度

項目	執行內容	
A. 人性化洽公環境	書表區	志工檯後方設置大型書表櫃，清楚標示書表類別，志工可在旁協助，便利民眾索表。
	資訊專區	提供民眾使用線上服務，志工可在旁協助。
	填表區	設於大廳左右兩側，備有旋轉式範例書架及填表所需用具。
	電話專區	提供 2 具公用電話(投幣式、讀卡式)與 3 具內線電話。
	民眾等候區	舒適座椅、飲水機、影印機、多種書報雜誌、多媒體液晶螢幕播放影片與叫號碼。
	化妝室	維持光線明亮、清潔的環境，備有衛生紙與洗手乳，並加裝緊急服務鈴及便民置物檯。
	附設土地銀行及喜憨兒烘焙屋	因鄰近銀行，民眾臨櫃補單後，可逕向銀行繳納；喜憨兒烘焙屋提供咖啡飲品及點心，使民眾在等候洽公之餘，有個休憩空間。

項目	執行內容		
B. 美化、綠化洽公環境	美化環境	精美透明壓克力欄框放置海報，櫃檯兩側牆面亦張貼宣導海報，增加活潑氣氛。	
	綠化環境	大廳擺放綠色盆栽、窗戶使用白色透光性窗簾維持透光性，並掛置垂釣式綠色盆栽。	
	整潔環境	每日清潔打掃，維持洽公環境舒適整潔。	
C. 明確標示服務及指引	大廳門口立牌	標示服務時間、大廳各區位置	
	雙語標示服務設施	臨櫃應備表件一覽表	
		服務櫃檯業務種類與服務人員姓名	
D. 業務服務動線分流措施	全功能服務櫃檯	12 個全功能服務櫃檯，受理民眾辦理本局業務各種疑義諮詢、各項案件申請、各項資訊查詢列印、給付試算等 6 大類 54 項服務。	100 年度共服務 182,176 人
	快速服務櫃檯	3 個快速服務櫃檯，提供快速收件、列印個人勞保、勞退資料及勞保老年年金試算等免須諮詢之服務，免抽號碼牌，隨到隨辦。	100 年度共服務 210,118 人
	網路預約取件櫃檯	民眾於網路完成預約取件後，即可依約定時段至本處取件。	100 年度預約件數共 2,645 件。
	愛心服務櫃檯	優先服務身心障礙及行動不便者	
	國民年金補單櫃檯	提供僅需補單者免抽號碼等候之服務	100 年 12 月份共 158 件
	資訊專區	提供民眾使用線上服務，志工可在旁協助： ① 查詢服務：電腦均可連線至本局全球資訊網查詢法令、給付等相關資。 ② 給付試算等線上服務(須自備	100 年 4 月至 12 月底共服務 923 人次。
			查詢服務 111 次
試算服務			

項目		執行內容	
		自然人憑證) ③列印勞保、勞退繳費補單(單位須自備統編或保險證號)	6次 補列印繳款單 806次
E. 建置無障礙洽公環境	門口	活動式無障礙斜坡道、愛心服務鈴、階梯扶手、障礙道路之視障引導設施	
	化妝室	無障礙設施、緊急服務鈴	
	無障礙設備	愛心輪椅	

(2) 服務設施合宜程度

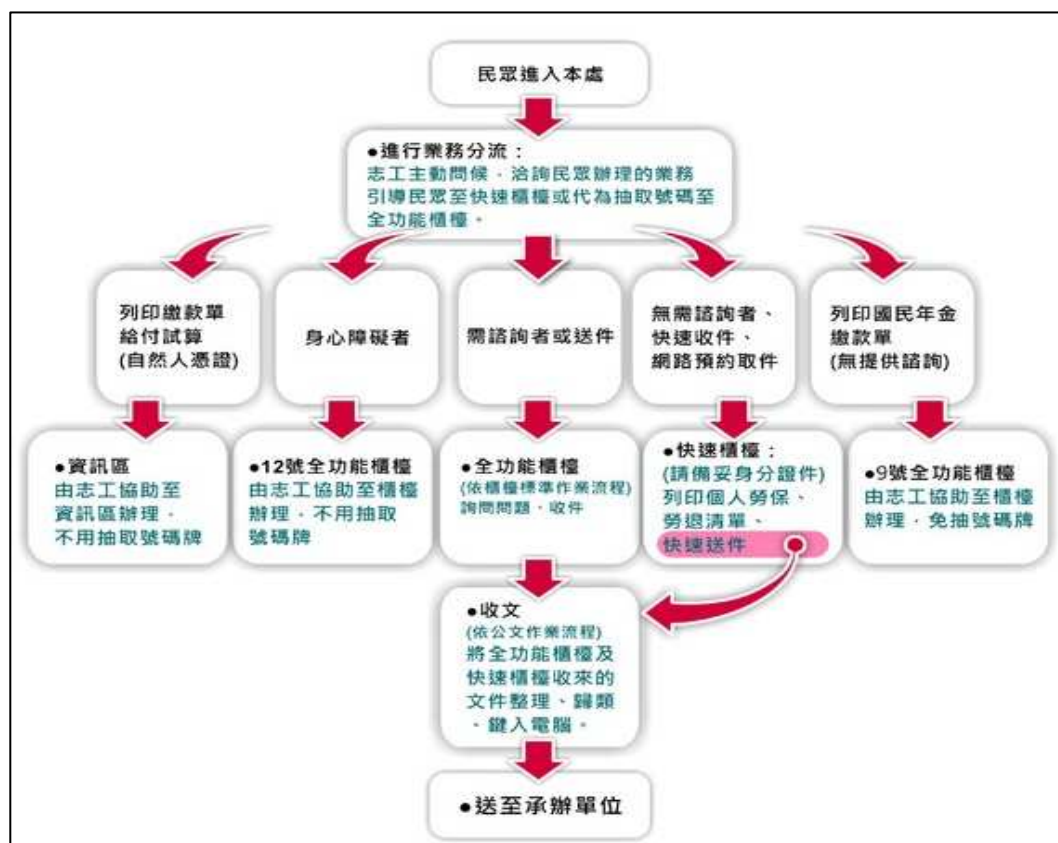
☆執行重點：各項設備均定期保養、維護及檢測，確保服務設備的安全與運作正常。

☆執行績效：本處出口滿意度調查有關大廳環境設施：

99年平均滿意度76.4%，

100年度平均滿意度86.6%，滿意度大幅成長13.4%

▼ 台北市辦事處臨櫃服務流程圖



A. 核心設備：

核 心 設 備	
<p>單一窗口全功能服務櫃檯</p> 	<p>本處大廳設有 12 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、各類案件申請、各項資訊查詢列印及各項年金試算等 6 大類 54 項服務。</p>
<p>便捷快速櫃檯</p> 	<p>免抽號碼牌，快速辦理查詢列印個人資料、收件服務及年金試算。</p>
<p>網路預約取件櫃檯</p> 	<p>民眾事先於網路預約所需資料，再依其預約時段至本處網路預約取件櫃檯取件，本處經核對身分後，即將已準備妥當之資料交予民眾，無須等候，省時省力。</p>
<p>洽公等候休息區</p> 	<p>大廳設有椅子供民眾休息，並有書報雜誌與液晶電視供自由閱覽和觀賞，另提供飲水機、影印機，等設施供民眾使用。</p>
<p>開放式大型書表櫃、 宣導品陳列櫃</p> 	<p>本處大廳設置開放式大型書表櫃，擺放各式空白申請書表，由現場志工協助民眾取用；另設二座宣導品陳列櫃，陳列各式宣導文宣，便利民眾索取、參考。</p>

核 心 設 備

旋轉式範例書架



本處購置 4 座旋轉式範例書架，將範例依性質分類擺放，並將原貼於填寫區之範例整理、分類，便利民眾查閱、參考。

舒適化妝室



提供乾淨整潔化妝室，開放洽公民眾使用，另在男化妝室加裝置物檯，便利男性如廁時置放物品。男女化妝室設置緊急服務鈴，民眾於化妝室發生突發狀況時可獲協助。

無障礙設施



- (1) 大廳門前建置愛心鈴、階梯側設置扶手，並購置活動式無障礙坡道，由大廳志工即時協助，便利行動不便之民眾以最便捷方式進入大廳洽公，落實身心障礙者權益。
 - (2) 本處大廳備置愛心輪椅二部，由志工即時協助需要之民眾使用。
 - (3) 無障礙化妝室加裝緊急服務鈴，民眾如發生緊急突發狀況時可即獲得協助。
 - (4) 12 號愛心服務櫃檯，對於身心障礙行動不便、懷孕女士及年老需要幫助者優先服務。
 - (5) 設置無障礙道路之視障引導設施，方便視障民眾使用。
- ※以上設施均派專人管理並定時維護。

哺乳室



本處設有哺乳室，依規定備有洗手檯、冷凍集乳袋、冰箱、桌椅、尿布檯設備，溫馨舒適，經相關單位不定期查核評比為優良哺乳場所，平均每日 8 至 10 人使用。

B. 一般設施：

一般設施	
<p>志工服務台</p> 	<p>本處在大廳中央設有志工服務台，提供各項服務：</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 各式空白申請書表及宣導文宣資料索取。◇ 協助民眾簡易諮詢及填寫申辦書表。◇ 設置電子血壓計與體重計，供來局民眾於等待洽公之餘，也能兼顧及自己身體的健康。
<p>完善多功能填寫區</p> 	<p>備有書寫工具、印泥、老花眼鏡及旋轉式範例書架，並將原貼於填寫區桌面之範例整理、分類，便利民眾查閱、參考。</p>
<p>資訊區專區</p> 	<p>設置三部電腦及讀卡機，透過志工的協助使用查詢、試算及補列繳款單服務，100年4月至12月底共提供923人次服務，其中查詢服務共111次、試算服務共6次、補列印繳款單共806次。</p>
<p>飲水機</p> 	<p>本處大廳兩側設有蒸餾水飲水機並提供環保紙杯。土地銀行旁設冷熱飲水機，為防民眾遭高溫熱水燙傷，未備紙杯，並設警告標語，提醒民眾注意。飲水機均定期清潔維護與檢測水質，提供民眾安全衛生的飲用水。</p>

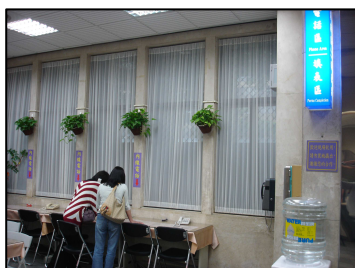
一般設施

增設無線網路wifi熱點



100年10月7日開放，大廳設置3處無線熱點，名稱為「i♥Taiwan」，除訓練同仁操作使用，並以筆電、智慧型手機、平板電腦反覆測試，讓民眾體驗服務無疆界。至12月底止共教導10位民眾實地操作，並成功上網連線。

電話服務



公共電話

設有2具公用電話，一具為插卡，一具為投幣式，並提供兌換零錢服務，方便民眾對外聯絡

內線電話

大廳左側設有內線電話供民眾與本局承辦單位聯繫。

付費影印服務



大廳右方設有投幣式影印機，由志工主動協助民眾影印。

多媒體液晶智慧叫號機



多媒體液晶電視結合叫號機，除國台語發音外，螢幕分割成上下畫面，上方畫面於上班期間播放各項業務宣導影片與探索頻道，下方畫面則顯示目前櫃檯服務號碼。

書報雜誌閱覽服務



本處服務大廳的左側設置書報區，擺置多種書報雜誌，為提供民眾多樣性閱讀，本處特別情商公關室提供多樣雜誌，另請台北市政府文化局每月提供「文化快遞」及「台北畫刊」各200本，供民眾閱覽。

一般設施

諮商室



本處設有諮商室，因大廳空間限制，暫時與會議室合用，待組織改造時，再另行擴增單獨諮商室。

點心區



與喜憨兒機構合作，提供咖啡及點心，民眾在等待時，可享受咖啡茶點兼做公益。

意見箱



大廳左側及服務櫃檯均設置意見箱，提供民眾反映意見的管道，並有專人迅速處理民眾意見，加強與民眾互動交流。

停車位



已於本局四周道路普設機車停車位，另大樓後方備有付費停車位，供民眾自費使用。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1 服務親和程度：

☆**執行重點：**為提供民眾更友善、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、值星主管督導制度、設計告知單及轉介單、免下車服務等多項貼心措施。

☆**執行績效：**本處出口滿意度調查，本處人員主動招呼至局洽公民眾 96.6%，對顧客抱怨能耐心解釋 92.9%。

(1)洽公服務禮儀滿意度

A. 主動暨走動式服務

安排志工及短期契約臨時人員主動招呼民眾，詢問辦理事項，分別引導抽號至全功能櫃檯或快速櫃檯洽辦業務等協助業務分流。另每日備有兩位志工於志工服務檯協助民眾領取書表、簡易諮詢。另有 1 位志工及短期就業人員協助影印服務及資訊區協助列印繳款單等，使民眾獲得適時適切的服務。

B. 值星主管督導



當大廳洽公民眾較多時，由業務熟悉資深人員於大廳擔任值星官，視情況適時紓解人潮，降低民眾等待時間。

C. 設計告知單及轉介單置於本處網站相關連結及下載頁面，便利民眾下載參考，洽辦相關業務

(A)查詢/申請業務辦理應備表件告知單

將申辦給付業務所需證明文件於機關轉介單上勾選。

(B)貼心聯絡網/愛心轉介單

貼心聯絡網：將本局各處室分機、台北市鄰近就業服務站電話及本局業務相關之各單位電話臚列，製作成精美折疊式名片，放置於志工服務處供民眾索取使用，幫助民眾前往相關機關洽詢事宜，節省民眾時間，減少來回奔波，100 年



第五保衛局總機 0212396-1266	台北市民熱線 1999
電話服務中心行機: 承德組 3111 銘付組 3222	務咨書 0218590-2866 健保組 0212523-2388
第五退休金處 5088 國民年金 6066	外語第五保衛諮詢專線 1995 公促諮詢年酒 0212701-3411
綜合服務組 3666 欠費清理組 3555	財團法人法律扶助基金會 (02)2322-5151
台北市辦事處電話 (02)2321-6884	台北市農糧局中正行局 (02)2396-5062
老幼承辦人自行機 請直撥該行機。謝謝!	中正區戶政事務所 (02)2304-8838 財團法人金融聯合服務中心 (02)2361-3030#232

共印製 1200 張。

愛心轉介單：提供健保局、職災勞工個案主動服務計畫、馬上關懷急難救助等相關業務電話及地址予急需緊急協助之勞工朋友。

(C) 醫院駐點服務提問單

定時定點指派專人前往轄區內合作之重點醫療院所發送宣導資料，民眾若有疑問，可事先填寫提問單，本處經電話聯繫、解答，若尚無法獲得滿意答覆者，可再至局洽詢，100 年 9 月份試辦。

(D) 主動服務訪問表

本處外勤訪查人員主動拜訪投保單位，宣導相關及提供宣導品，並將拜訪情形製表紀錄，100 年主動拜訪共 1,903 次。

D. 勞工保險個人資料保密申請單

被保險人因個人因素申請勞保、勞退相關資料限本人查詢，經本處受理後，會同本局資訊室協助辦理。

E. 免下車服務

針對領有身心障礙手冊及行動不便者透過電話預約申辦免下車服務，至本局領取資料，服務人員核對身分證及身心障礙手冊確認身分無誤後，即可交付查詢列印資料，使其不須入局辦理與等候即可獲得服務。

(2) 電話禮貌測試

為增進同仁接聽電話禮儀，提升服務品質滿意度，行政院勞工委員會訂有「推行電話服務禮貌實施計劃」，不定期測試所屬單位電話服務禮貌。

本局亦訂定「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。

本處製作電話禮貌用語單張發放同仁，隨時提醒同仁接聽電話時，務須保持親切態度及同理心應答。

A. 勞委會電話服務禮貌測試成績

100 年度共測試 3 次，平均分數 88 分。

B. 勞保局電話服務禮貌測試成績（共分接聽速度、電話禮貌、答話內容三項）

100 年共測試 47 次，「接聽速度」均為特優 24 次，「電話禮貌」測試評比「特優」8 次、優等 16 次，「答話內容」特優 15 次、優等 9 次。

2-2 服務可勝任度：

服務人員問題回應正確率：

☆**執行重點**：辦理同仁服務訓練，包括專業知識訓練，並請主任到場鼓勵，提升士氣；不定期召開會議交流經驗分享心得並集結成「心情故事」；製作各項業務常見問答集等確保回答民眾疑問的正確性，提供民眾最專業的服務。

☆**執行績效**：本處服務人員回答問題正確率為 100%（未設 CALL CENTER，正確率計算方式為機關人員回答正確題數/總測試題數* 100%）（請參閱附件 15 題 Q&A），櫃檯同仁獲得民眾肯定的回饋，依本處出口滿意度調查，「辦事處所提供的服務，能夠第一次就做對，極少發生錯誤」滿意度為 92.8%；「辦事處具充分專業知識，熟悉各項作業規定」滿意度為 96.4%。

本處提昇服務品質積極作為：

(1)本局全員教育訓練

勞保局每年定期舉辦全員教育訓練，課程內容除相關業務法令外，聘請專家講解不同議題。

(2)本處同仁在職專業訓練計畫

- A. 本處新進同仁均由資深人員依「勞工保險局台北市辦事同仁櫃檯及動動服務參考資料」指導櫃檯服務禮儀，另依「辦事處手冊」及本處編輯之「台北市辦事處臨櫃業務小幫手」作為工具書，指導專業知識，期能專業有禮熱心服務民眾。



- B. 加強短期就業人員職前訓練

短期就業人員報到時，為使有效且快速的協助櫃檯及勞工辦理相關勞保等業務，特將相關工作內容由本處專人製作「勞保局短期契約臨時人約工作內容說明」簡報說明，以利人員發揮功能。並將課程內容印成講義，方便隨時複習熟悉，新政



▲短期就業人員職前訓練

策、法令或服務內容及方式修改，亦會即時授課，做到資訊同步更新，服務自然提升。

- C. 強化志工服務能力，貼近民眾需求，提升服務品質

本處 100 年共辦理 6 次志工教育訓練，並定期辦理志工慶生會，活絡感情，宣導新政。另本處與志工透過不定期聚會、聯誼，寓教於樂，凝聚志工對本局向心力。



▲本處志工教育訓練

- D. 同仁深化訓練：同仁深化訓練 100 年共辦理 20 場。

- (A)本處以地利之便，不定期邀請本局給付處專員為同仁授課及專業說明，充實本處同仁給付專業知能。
- (B)不定期召開法令及新政策會議轉知同仁各項革新，例如：國民年金修法通過、新增生育給付及放寬國保納保資格、基本保證金額之增加等，均利用不定期會議達到轉知目的。
- (C)外勤訪查同仁參與職業病促發腦心血管疾病申請職災給付及訪查技巧講習會。
- (D)舉辦新單位講習會及業務研討會時，請新進同仁及短期契約臨時人員一同上課深化專業能力。
- (E)加強資訊能力：如自然人憑證、i♥Taiwan 及 facebook 使用教學等。
- (F)講師訓練：同仁參與新投保單位講習及業務研討會，本處訓練資深同仁擔任講師授課。
- (G)加強電話服務品質：不定期給予同仁電話禮貌及專業教育訓練，提高服務品質，100 年度本處李碧娥君、溫燕妹君、蔣玉幸君均獲得本局電話測試特優，獲頒獎狀勉勵。



▲Facebook 使用教學

E. 「心情故事」的續航



▲歷年心情故事作品

不定期會議中，同仁提供服務的經驗交流與新政實行的心得分享，討論是否有更好的服務方式或改進之處。有許多創新提案於是出現，交由本處『創新服務小組』彙整深入研討。

另同仁將平日服務民眾的心情點滴，集節成冊，共同分享，抒發心中感受，引發共鳴。本處將 98 年、99 年及 100 年的心情故書放置本處網頁，與更多人分享同仁們的心情紀錄。

F. 製作各項業務常見問答集

收集民眾常見問題，製作各項業務常見問答集，並將其建置於本局內部網站(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)方便同仁使用，並挑選題目測驗，確保同仁專業，避免答覆民眾時產生疏漏與錯誤(如附件二)。

3. 服務行銷有效性

3-1 施政宣導有效程度：

主要宣導內容：

- (1) 最新消息、公開資訊及活動訊息。
- (2) 最新法令規定及各項業務法令規定。
- (3) 最新便民服務措施及現行各項便民業務措施。
- (4) 各項承辦業務。

3-2 施政宣導管道及活動：

☆**執行重點**：為使民眾瞭解政策及服務內容，結合數位科技、電腦網路及多媒體行銷，將本局相關施政宣導及服務措施透過網路、宣導活動等多元化管道傳送社會大眾知曉。

☆**執行績效**：Facebook 與本局官網首頁間的連結，發揮相乘效果，粉絲團可以提供討論互動平台供官網訪客使用，同時將有進一步需求的粉絲，正確且直接導入本局官網的相關網頁，42,470 位粉絲加入，動態消息瀏覽次數達 1,019 萬 5,515 次。

(1) 電子宣導

A. 全球資訊網站

提供最完整詳細資料，並於「頭條新聞」及「最新消息」專區隨時更新最新宣導訊息。99 年度 47,111,683,100 年全球資訊網瀏覽人次達 50,485,352 人，成長率 7.2。

B. 勞保局電子報

本局每月發行一期電子報，通知最新公開資訊、活動訊息、宣導最新法令函釋規定及服務措施等相關資訊，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，100 年度共發刊 23 次，訂閱人數已達 42,202 人。

(2) 網路宣導

A. 網路創意影像徵選活動

針對工讀生暨社會新鮮人等，提醒到職參加勞、就保加保及提繳勞退金之重要性。

B. 自立晚報電子 banner 連結

以國民年金的圖搞作為設計藍圖，點選該 banner 後將可連結至本局全球資訊網。

C. Facebook 粉絲團的開站

100 年 4 月 8 日於目前最夯的 Facebook 成立勞保局粉絲團，由熱心的同仁共同經營，每月都出不同活動，和粉絲們進行互動及鼓勵粉



▲ 勞保局臉書粉絲團網頁

絲們瞭解有關自身的權益。每週也會以生活化的方式，將需知的觀念在塗鴉牆與粉絲分享。另將重要關鍵字一同 PO 上塗鴉牆，讓粉絲隨時掌握需知的消息。目前共有 42,470 位粉絲加入，動態消息瀏覽次數達 1,019 萬 5,515 次。

(3) 電視宣導

錄製不同主題精緻宣導短片，委託電視台於特定期間每日定時播放宣導，99 年共錄製 8 則短片(勞保 60 週年-保障篇、貼心篇形象廣告、勞保年金開辦篇、育嬰留職停薪津貼、勞保老年給付試算篇、網路預約取件篇、國民年金-理財篇、國民年金轉帳代繳抽獎短片)。100 年 2 則(國民年金啦啦隊篇、國民年金夜市人生篇)。

(4) 電台宣導

本處與本地電台合作，客製化節目內容，以國、台、客語多聲到進行現場訪談或民眾 call in 預先錄製播出等方式製播宣導節目，並於電台多次重播，服務廣大聽眾。100 年度共計 34 次合作宣傳，另製作年度廣播案，委託製播「勞保局資訊站」宣導短劇：委託警察廣播電台作全國性播出；另 30 則 1 分鐘業務主題廣播短劇於全國各地輪播，以期達到最大宣導效益。

電台名稱	錄製內容	執行成果
中廣流行網	本局各項便民服務措施、國保與勞保、就保加保對象及給付權益比較	共執行 6 次
中廣寶島網	本局各項便民服務措施、新住民勞保權益、就業保險權益、暑假兼差打工維護自身權益	共執行 7 次

電台名稱	錄製內容	執行成果
中廣 i-go531	本局各項便民服務措施、勞保相關權益、國民年金問題探討及解說、勞動保障卡、國民年金修法內容、失能給付、就保給付	共執行 6 次
飛碟電台	本局各項便民服務措施及勞、國保相關權益。開放現場 call-in，即時為民眾解惑，電台表示，該時段均滿線，宣傳效果良好	共執行 3 次
寶島客家電台	新住民勞保權益、國保與勞保、就保加保對象及給付權益比較、國保修法內容及權益	共執行 2 次
全景電台快樂聯播網	本局各項便民服務措施、暑假兼差打工維護自身權益、新住民勞保權益	共執行 3 次
Bravo913 電台	勞保局實施多項便民措施、發生職災時怎麼辦、認識國民年金	共執行 2 次
台灣廣播電台	暑假兼差打工維護自身權益、國保修法內容	共執行 2 次
台北廣播電台	新住民勞保、就保權益	共執行 1 次
警察廣播電台	本局實施多項便民措施、勞保年金給付	共執行 2 次

(5) 多媒體液晶宣導

本處大廳等候區設置「多媒體液晶叫號機」，上班期間播放各項業務宣導影片。

(6) 戶外媒體宣導

於國道客運內部播放系統、全國鐵路及台北捷運燈室內燈箱、候車亭燈箱、台北捷運月台電視、LED 跑馬燈、LED 多媒體數位看板宣導本局各項業務。

(7)一般宣導活動

為使民眾更為瞭解勞保業務，除印製各式宣導文宣、業務專輯與作業手冊外，每年依照不同對象



▲業務專輯、宣導文宣手冊

分別辦理多場的業務研討會、新投保單位講習會與網路申報說明會，並應邀至各職業工會、企業團體舉辦之勞工教育講習會宣導本局相關業務，另為即將從業社會之新鮮人舉辦校園深耕說明會，並於網站上公告場次與時間，張貼上課講義及簡報，便利民眾瞭解資訊。

A. 新投保單位講習會

本處針對新成立的投保單位經辦人或投保單位的新承辦人員，籌辦講習會，並遴選本處優秀



▲新投保單位講習會

同仁擔任講師，以深入淺出的方式解說本局各項業務之基礎課程，重視互動及雙向溝通，以期使新接觸業務之承辦人能夠充分瞭解勞工保險、就業保險及勞工退休金等業務之相關法令規定、辦理手續及注意事項。本處新單位講習以網路公告與發函方式邀請人員參加，99年度共辦理9場，參加人數約為500餘人，平均每場參加人數為56人；100年度12月底止已完成9場，參加人數約為300餘人，平均每場參加人數約為35人，成長率為-40%，係因本處積極推廣網路宣導，已具成效。

B. 業務研討會

本處籌辦年度業務研討會，內容涵蓋國保、承

保、給付、勞退等業務，邀請投保單位相關人員與會，洽請業務單位遴派講師臨場授課，藉由與投保單位面對面溝通，蒐集意見



▲業務研討會

供業務改進之參考，於會議結束後填寫問卷，用以做為日後改進之方向。

99年共辦理9場，參加人數約為1600餘人，100年本處共辦理8場，參加人數約為1300餘人，成長率為-18.75%，因本處辦理多場研討會，勞保承辦人員亦較為熟悉相關業務，100年雖有國民年金修法但與投保單位較無直接關係。

C. 校園深耕活動

本處積極派員與高中職及大專院校辦理「校園深耕」宣導會，使學生瞭解自身勞保相關權益，100年共辦理17場，參加



▲校園深耕活動

人數約3,300餘人，參加人數成長率4.7%。

D. 應邀授課宣導

應邀參加轄區內各職業工會、企業團體舉辦之勞工教育講習會，宣導本局相關法令規定、作業程序及業務，授課人員分送宣傳資料及手冊，增加宣傳廣度，讓勞工朋友對勞保更瞭解，進而保障自己權益。100度計辦理63場，參加人數為3,794人。

E. 主動拜訪投保單位

宣導勞保相關法令規定，提供各項申請書表，100年共1,903次。

F. 辦理駐點服務

主動與轄區內重點醫療院所接洽合作，發放宣導手冊，製作「醫院駐點服務提問單」，紀錄無法即時解答之民



▲醫院駐點服務

眾問題，本處將以專人主動聯繫服務，100年共計181次。

G. 海報、摺頁文宣宣導本局業務

本處提供充足海報、摺頁文宣發送各機關團體，擴大宣導，使勞保資訊遍佈，滿足民眾知的權益，進而維護自身權益。

H. 報章雜誌宣導

(A)於聯合晚報設置「勞保局資訊站」專欄，以Q&A案例解說。

(B)於自由時報、中國時報、蘋果日報、聯合報、聯合晚報等五家刊登5則以上宣導資料。

(C)於全國產業總工訊、張老師刊、民眾日報等刊登育嬰留職停薪津貼及國民年金「給她一輩子的照顧」，吸引民眾閱讀，以達宣導目的。

I. 跨機關合作宣導

(A)台北市勞工局職業訓練中心授課：

100年共授課28場，參加人數約1,854人。

(B)參加就業博覽會設置諮詢攤位：

100年12月11日台北市勞工局舉辦「OKWORK幸福職場就業安心」活動，並於現場宣導勞保政令。

(C)配合勞委會辦理100年度職業災害勞工個案主動服務計畫個案管理員專業教育計畫，派員授課，



▲就業博覽會設攤宣導

100 年共參加 1 次。

(D)參加台北市政府勞工局辦理 100 年度教育訓練綜合座談會，100 年共參加 1 次。

(E)參與經濟部開辦企業一站式線上申請：

自 100 年 5 月 31 日開辦，公司設立一站式線上作業網站，民眾可於同一網站申請公司名稱預查、公司設立、營業登記、成立勞健保投保單位及工作規則核備等程序，省去前往各機關臨櫃申辦手續，增加開辦企業之便利性。

(三)顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1 機關服務滿意度：

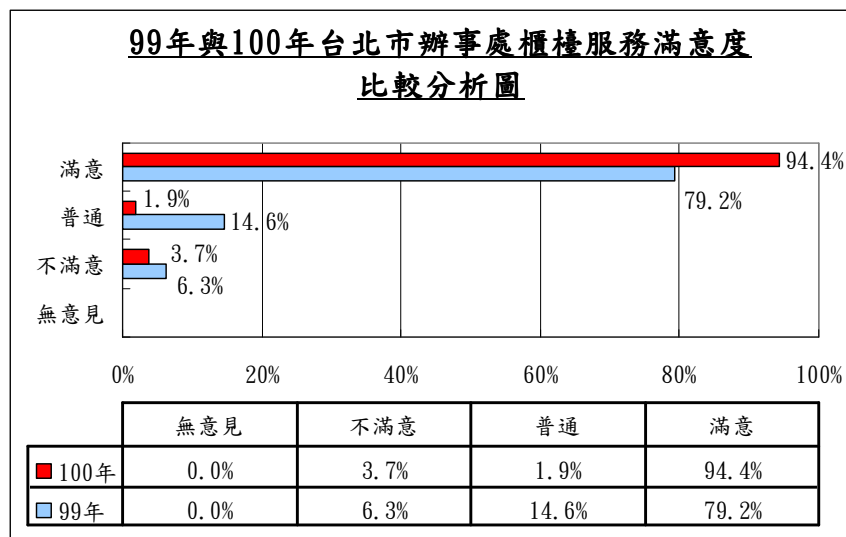
☆執行重點：

1. 本局委託聯合行銷研究股份有限公司聯合報系民意調查中心辦理櫃檯服務品質滿意度調查成果。
2. 櫃檯服務品質電子滿意度使用成果。
3. 規劃各年度所做臨時性「出口滿意度調查年度計劃」辦理，進行系統性、趨勢性分析，做為年度工作改善計劃依據。
4. 業務研討會問卷調查成果。
5. 新投保單位講習問卷調查成果。
6. 校園深耕問卷調查成果。
7. 電話服務禮貌測試。
8. 建立完整顧客關係資料庫。
9. 主動拜訪投保單位。

執行績效：

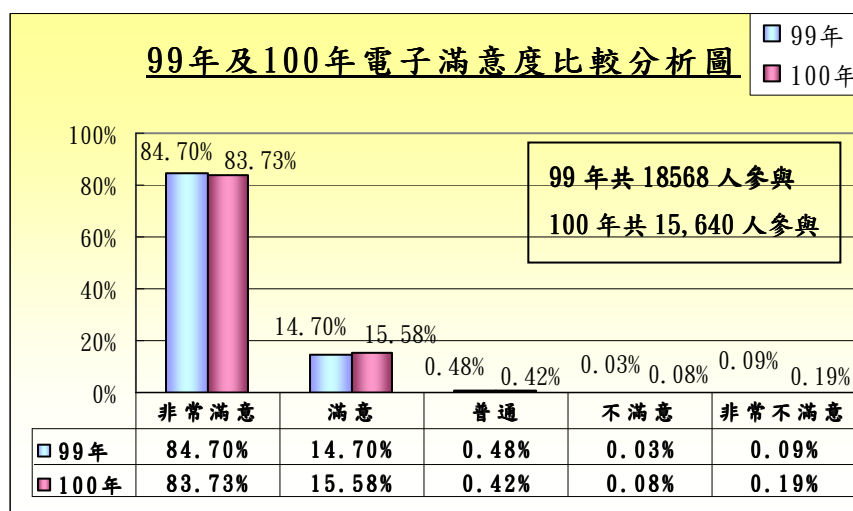
1. 100 年度滿意度達 96.3%，較 99 年度成長 2%。
2. 電子滿意度調查，滿意程度達 99.31%；出口滿意度調查滿意程度亦達 95.6%，顯見民眾對本處提供之服務達相當滿意程度。
3. 本處 100 年出口滿意度調查各項調查滿意度達 86.6% 以上，多數項目滿意度達 90%，顯示本處服務達水準以上。
4. 業務研討會問卷調查結果，9 成以上對課程及講師表示非常滿意。
5. 新投保單位問卷調查結果 9 成以上對課程表示非常滿意。
6. 校園深耕問卷調查結果，對授課內容非常符合需求佔 29%、符合需求佔 52%。
7. 電話服務勞委會測試 3 次，1 次甲等、2 次優等。
8. 主動拜訪投保單位 100 年度計 1,903 次。

(1)本局委託聯合行銷研究股份有限公司聯合報系民意調查中心辦理櫃檯服務品質滿意度調查成果。



100 年度滿意度達 96.3%，較 99 年度成長 2%，表示民眾對本處努力的肯定；另據該調查成果，勞保承辦人對櫃檯的服務改善建議以「現場等待時間」為最，佔 6.3%，如何「縮短現場等待時間」為本處重要課題，宜另專案探討。

(2)櫃檯服務品質電子滿意度使用成果：



執行績效

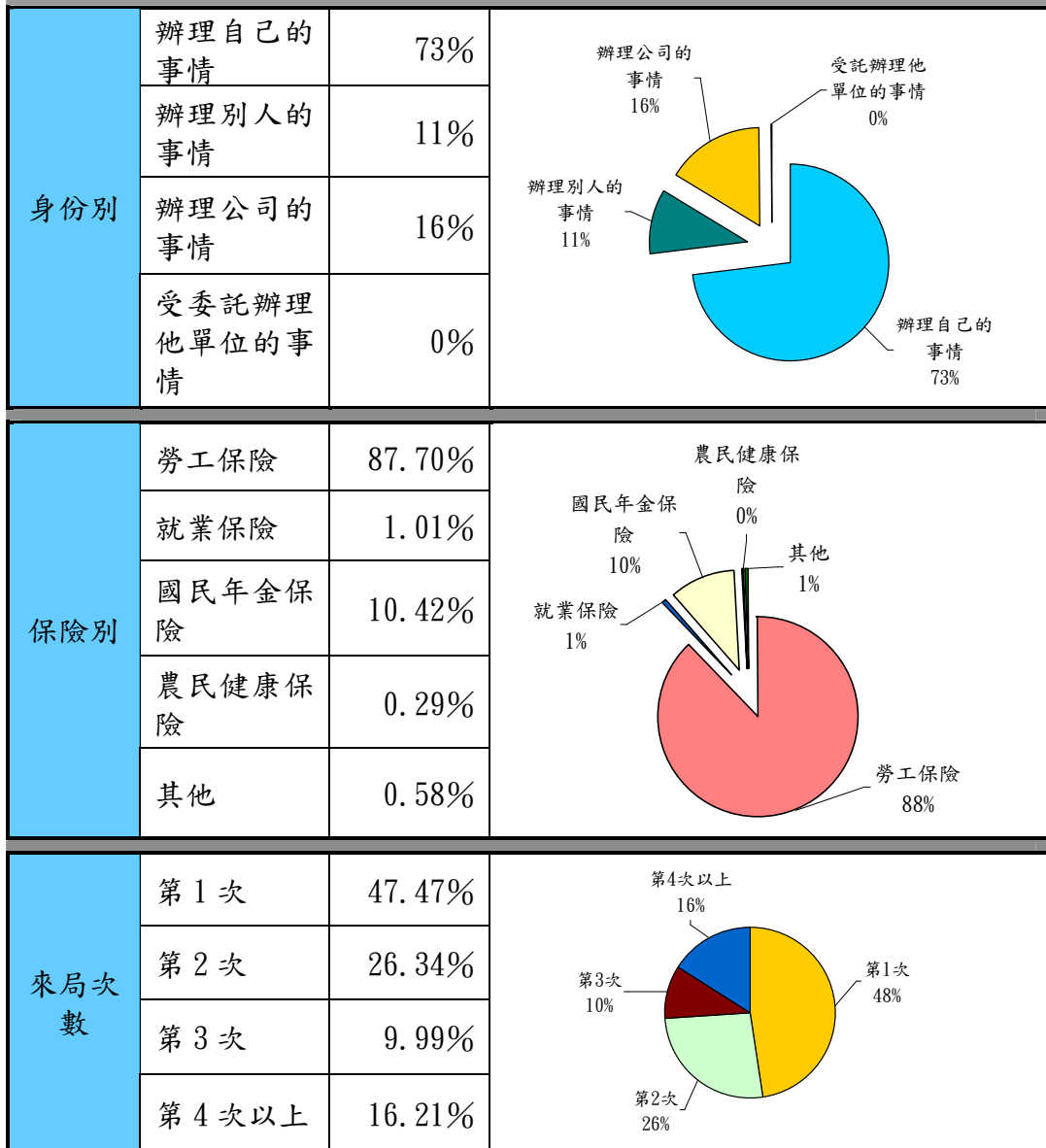
針對電子滿意度系統使用頻率降低 0.97%，同時使用人次亦減少近 3000 人次，宜由櫃檯服務加強推廣使用。

(3)100 年度自行辦理「出口滿意度調查」成果：

- A. 期間：100 年 11 月 7 日至 11 月 13 日，每日 AM10:00~11:30 暨 PM14:00~16:30。
- B. 問卷數量：計回收有效問卷 691 份，無效問卷及拒訪者共 38 人，回收率達 94.79%。
- C. 抽樣：由於洽公人潮眾多，受限人力，由走動式服務人員針對全功能櫃檯洽公民眾以隨機抽樣方式進行。樣本結構如下：

◎樣本結構			
性別	男性	42.84%	
	女性	57.16%	
年齡	20 歲	0.72%	
	21-30 歲	5.93%	
	31-40 歲	11.87%	
	41-50 歲	21.13%	
	51-60 歲	42.26%	
	61 歲以上	18.09%	
居住地	台北市	56.58%	
	其他縣市	43.13%	
學歷	國中以下	19.83%	
	高中職	35.46%	
	大(專)學	42.69%	
	研究所以上	2.03%	

◎樣本結構



D. 分析：問卷資料先以 EXCEL 軟體進行初步統計資料建置，再
 再利用 SPSS12 進行運算分析。

E. 信度：問卷信度 α 值 0.904。(參請閱附件三)

執行績效：

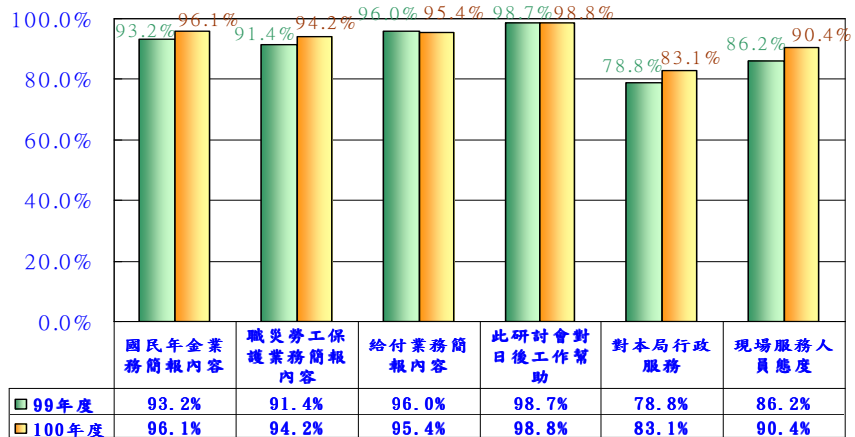
- A. 出口滿意度調查顯示，欲利用網路、電話、傳真洽公民眾雖達 87.1%，又依來局民眾年齡區分，50 歲以下民眾佔來局人數 39.65%，第三次以上來局洽公人數佔來局人數 26.2%，宜加強宣傳推廣，爭取前二類人員儘可能使用網路、電話、傳真洽公，以分散洽公人潮。
- B. 本處 100 年度出口滿意度調查中，民眾認為本處最需加

強服務項目以「縮短等待時間」為最，惟本局勞、農、國保各項業務具互斥性，無法縮短個別民眾諮詢服務時間，如何「縮短等待時間」宜另專案探討。

(4)業務研討會問卷調查

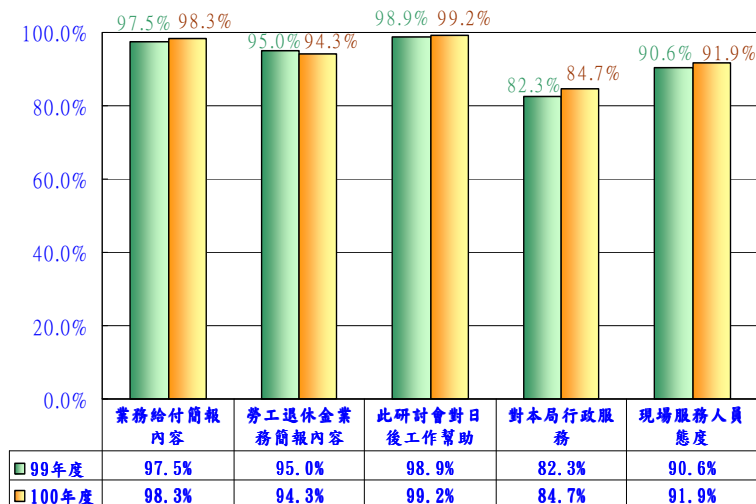
業務研討會問卷調查，蒐集意見供業務改進之參考。100年共辦理8場，約1,300餘人參與，9成以上對於研討會課程及講師表示非常滿意。

99年及100年業務研討會分析圖(上午場次)



100年-99年相差率	+2.9%	+2.8%	-0.6%	+0.1%	+4.3%	+4.2%
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

99年及100年業務研討會分析圖(下午場次)

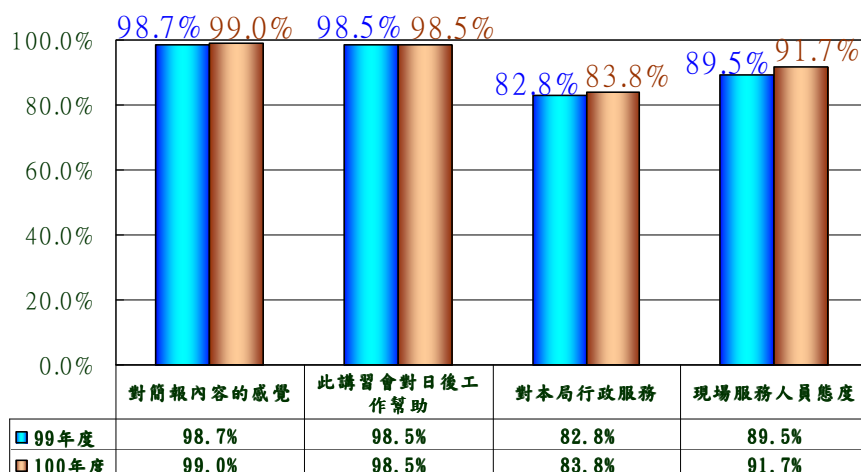


100年-99年相差率	+0.8%	-0.7%	+0.3%	+2.4%	+1.3%
-------------	-------	-------	-------	-------	-------

(5)新投保單位講習問卷調查

蒐集資料以利日後改進參考，100年共辦理9場，約374餘人，9成以上對課程表示非常滿意。

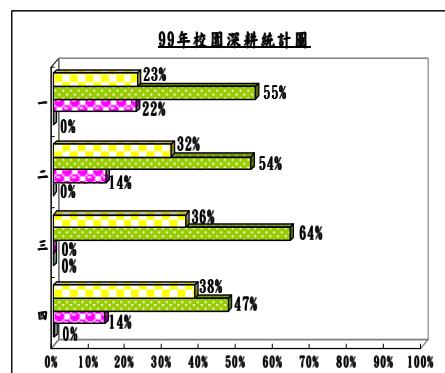
99年及100年新單位講習會分析圖



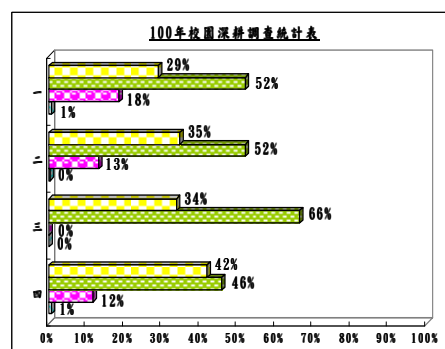
(6)校園深耕問卷調查

蒐集學生對授課內容之反應及意見，100年共辦理15場，回收了15場問卷，其中非常符合需求佔29%，符合需求佔52%。

題目一	請問本次宣導活動的內容是否符合您的需求或期待？			
	非常符合	符合	普通	毫不符合
99年	23%	55%	22%	0%
100年	29%	52%	18%	1%



題目二	請問本次宣導活動對您是否會有幫助？			
	非常有幫助	有幫助	可能有幫助	沒有幫助
99年	32%	54%	14%	0%
100年	35%	52%	13%	0%

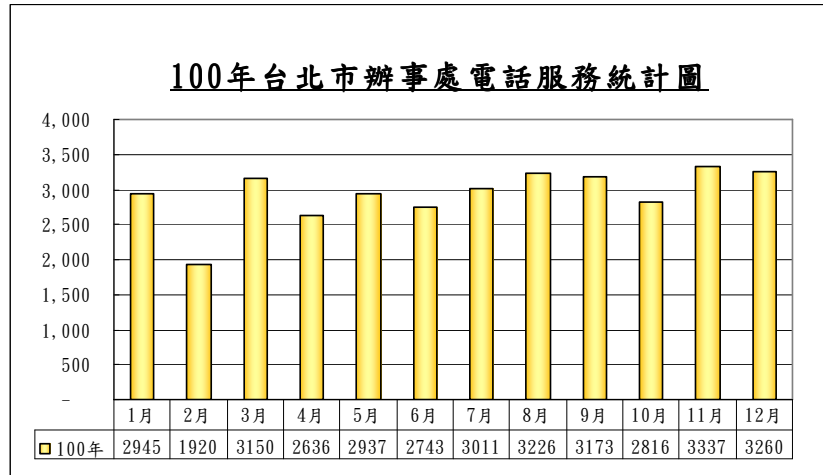


題目三	請問在您聽過本次宣導內容後，是否有想更深入的部分？	
	是	否
99年	36%	64%
100年	34%	66%

題目四	請問本次宣導活動的主講人員，在講答表達上是否良好？			
	非常好	良好	普通	不好
99年	38%	47%	14%	0%
100年	42%	46%	12%	1%

(7)電話服務禮貌測試

- A. 勞委會不定期抽樣測試電話服務禮貌，本處 100 年 3 月受勞委會測試結果為 91.9 優等。
- B. 本局企劃室定期每月電話禮貌測試，本處 100 年 1 月至 12 月底止測試結果高達 47 次為特優，25 次為優等。



(8)建立完整顧客關係資料庫

- A. 由主任不定時拜訪溝通意見，並由各服務轄區同仁不定時提供各項服務、聯繫，並製作主動服務訪問表存檔備查。
- B. 針對業務研討會及新單位講習會上課之民眾，建立 E-mail 資料庫。

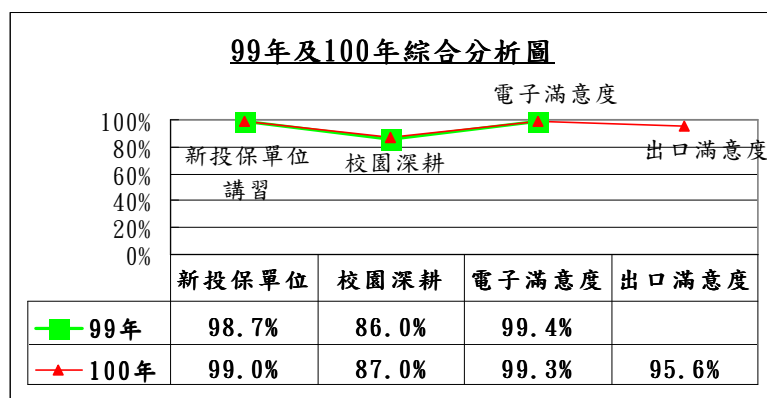
(9)主動拜訪投保單位

轄區內投保單位不定時主動拜訪，提供解說新資訊、法令宣導、輔導單位應於員工到職日申報加保、國民年金業務宣導及實際業務辦理作業，疏導民怨及財務稽查(如工會欠費名單)，與投保單位建立良好關係，並製作主動服務訪問表備查。本處 100 年度計 1,903 次。

1-2 服務滿意成長率：

☆執行績效與研討策進：

1. 本處新投保單位講習、校園深耕及電子滿意度等 3 項滿意度調查，經 100 年度與 99 年度比較顯示均介於+1%至-0.1%間，變化不大，惟各項滿意度均於 87%以上。
2. 另經比較 100 年度與 99 年度上下午場次業務研討會問卷調查內容顯示，100 年度除職災勞工保護業務課程(上午場次)及勞工退休金課程(下午場次)分別衰退 0.6%、0.7%，本處已將此調查結果呈報總局，以下為年度辦理調整參考；其餘各項調查，100 年度均較 99 年度進步 0.1%至 4.3%不等，且各項調查平均滿意程度數值均於 83.1%以上，其中對於本處行政服務滿意度一項，雖較 99 年度成長 4.3%、2.4%為最大成長項目，惟平均滿意度 83.1%、84.7%，為業務研討會各項調查數據最低者，本處行政服務於研討會舉行前宜針對投保單位進行網路報名參加業務研討會之後一系列流程進行系統性規劃訓練，以提升最佳行政服務表現。(業務研討會因上、下午場次授課內容不同，分為上、下午場次分別進行問卷調查。)



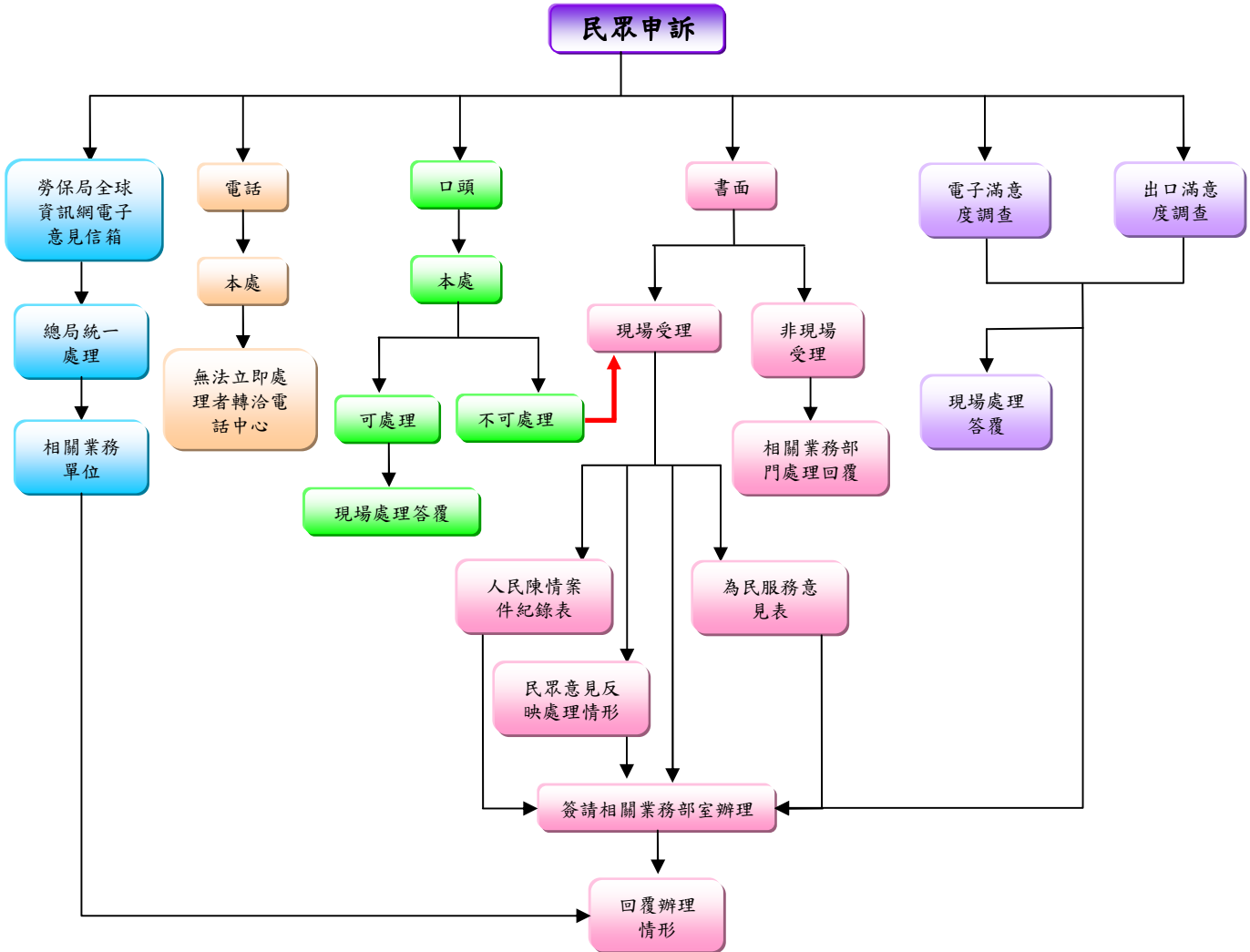
新單位講習：	對本次課程簡報內容感覺(非常實用+實用)
校園深耕：	本次宣導活動對您是否有幫助(非常有幫助+幫助)
電子滿意度：	民眾對於本處滿意度調查(非常滿意及滿意)
出口滿意度：	對辦事處所提供的服務感到(非常滿意及滿意)

2. 民眾意見處理有效性：

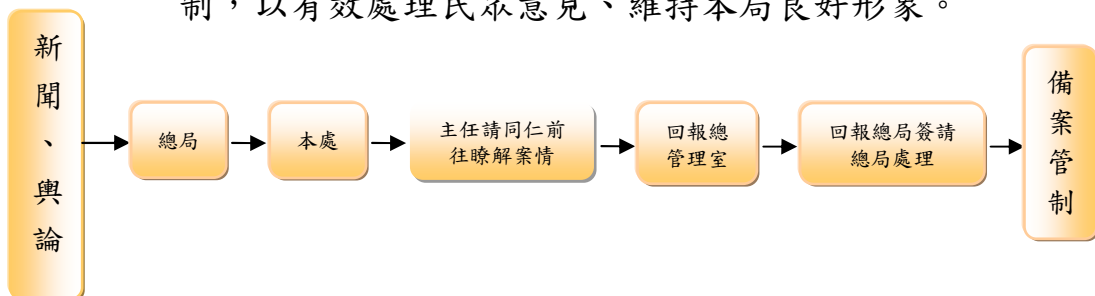
2-1 民眾意見回應與改善程度：

(1) 民眾意見反應管道及處理流程

- A. 民眾申訴：勞保局為了解民眾反映意見，積極並即時處理，提供民眾於本局各服務場所或透過書面、電話、網路等各項管道反映意見，並訂有「民眾申訴處理作業須知」及「民眾抱怨處理程序」。



- B. 新聞、輿論：本處為處理重大新聞、輿情亦置有各項處理機制，以有效處理民眾意見、維持本局良好形象。



(2)本處民眾意見處理件數

民眾意見管道	件數		備註
	99年	100年	
電子意見信箱	10	7	-
陳情案件	-	0	-
民眾客服申訴	-	0	-
特殊案件	-	7	合併新聞輿論案件，計有遠東鐵櫃鋼鐵廠工讀生林鈺翔未加保車禍案等7件。
為民服務反映意見	17	50	99年民眾投書嘉獎有14次，缺失3次。 100年民眾投書嘉獎有42次，缺失8次。

(3)民眾意見處理滿意度成長率

100年度民眾意見處理平均滿意度成長率計算分析為如下：

【(本年度意見及抱怨處理平均滿意度—上年度意見及抱怨處理平均滿意度)／上年度意見及抱怨平均滿意度*100%】

A. 民眾意見處理滿意成長率較去年成長 1.94%

$$(84\%-82.4\%)\div 82.4\%=1.94\%$$

B. 民眾意見處理及抱怨成長率較去年降低 9.1%

$$(16\%-17.6\%)\div 17.6\%=-9.1\%$$

100年度本處民眾意見處理滿意度成長率僅達 1.94%，惟於抱怨處理平均滿意度成長率達 9.1%，顯見本處對於民眾抱怨意見處理大幅提升。

(4)綜合民眾意見改善成果

依民眾反映意見歸類，民眾對於本處服務不滿意部份大致可分為：對於本處提供之服務行為不滿意、對於本處硬體服務設施不滿意，及法律規章未能反映實際現況之不滿等三大項。

前述三項不滿，本處除將第三項對於法律規章不滿意見向相關業務單位反應外，針對服務行為及硬體設備不滿情況，本處改善成果如下：

服務改進措施	設備改進措施
<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊區補列印繳款單 2. 9號櫃檯補列印國民年金繳款單 3. 個人資料保密/解密申請單 4. 設計告知單及轉介單 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 化妝室緊急服務鈴 2. 男化妝室加裝置物架 3. 活動式無障礙坡道等

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務：

1. 資訊公開適切性與內容有效性

☆執行重點：1. 依據「政府資訊公開法」第7條規定於網站設置「主動公開資訊專區」公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品及其他資訊等。

2. 網站由專業廠商專人維護及管理，網頁更新頻繁，積極維持網站最新正確資訊。

☆執行績效：1. 應公開且已公開比例達100%。

2. 本局全球資訊網站正確率100%。

指標	項目	內容	
「主動公開資訊」專區	1. 主動公開之政府資訊 http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=8SsXUWBqc74%3d	本局組織、職掌及聯絡資訊	依據政府資訊公開法第7條標準，本局全球資訊網「主動公開政府資訊專區」內之資訊公開比例已達百分之百。
		法規及行政規則	
		業務計畫及業務統計	
		研究報告	
		預算及決算書	
		行政指導有關文書	
		請願結果	
		採購契約	
		支付之補助	
		出國報告	
		基金運用	
		政府資訊公開法宣導動畫	
		廉政會報專區	
勞工保險局政策宣導廣告動支情形			

指標	項目	內容
	2. 首頁中間內容顯示區「招標資訊」	提供最新招標資訊及歷史招標資訊
	3. 首頁中間內容顯示區「統計資料」	提供業務統計資料
服務措施及出版品資訊周知度	1. 公開服務措施、FAQ	<p>(1)「勞保年金」、「國民年金」、「勞工退休金」三大退休保障專區分項介紹，且含FAQ問答。</p> <p>(2)勞工保險、就業保險、職災保護、工資墊償、農民保險、福利津貼專區分項介紹，且含FAQ問答。</p> <p>(3)常見問答集「FAQ」：另新增「熱門問答集」、「關鍵字搜尋功能」：提供民眾最熱門的問題彙整，民眾可利用關鍵字搜尋而免去逐題瀏覽的麻煩。透過淺顯易懂全新的FAQ專區，提供民眾有關勞保問題的解答！ http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=E9fxJGxaNxU%3d</p> <p>(4)首頁「最新消息」、「頭條新聞」：隨時登載更新勞保局業務最新動態，例如：新措施、修正法令、當時民眾關注之勞保權益資訊、紓困貸款專案等活動訊息。</p> <p>(5)勞工保險局各縣市辦事處資訊網：提供各地辦事處服務資訊 http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=90Tj%2ff%2fbtI%3d</p> <p>(6)台北市辦事處資訊網： 以往辦事處網頁內容呈現有限，本處為提昇為民服務品質，於100年11月17日網頁大改版，以鮮明活潑的圖文貼近民眾的方式呈現外，更增加豐富的內容，期使民眾更易明瞭辦事處業務內</p>

指標	項目	內容
		<p>容。截至 100 年 12 月 31 日止，本處資訊網瀏覽次數達 5760 次。 http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=Bx5kApT6ra8%3d</p> <p>(7) 勞動保障卡：提供申辦銀行與申辦方式 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=EDK3xgEHdRY%3d</p> <p>(8) 勞保局資訊站：將本年度每月每個星期重點消息整理後發布於此。 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=r7nGYm3JxNc%3d</p> <p>(9) 服務電話及傳真：相關業務單位之服務分機 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=KDgDEGk9880%3d</p> <p>(10) 為民服務業務：線上提供下載勞保局為民服務相關計畫、作業處理流程及程序等服務。 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=G9JJkBO2nOM%3d</p>
	2. 機關活動	<p>首頁右邊選單區-勞保業務宣導活動 Banner：例如 2011 勞保局年度大頭條、勞保局挺你的幸福等活動訊息等。</p> <p>(1) 勞保局年度大頭條 http://www.facebook.com/ImLabor?sk=app_223849421016789</p> <p>(2) 勞保局挺你的幸福 http://www.yourbaby.game.tw/combine.asp</p> <p>(3) 101 年勞保紓困貸款 http://www.bli.gov.tw/Activities/201112/</p>
	3. 文宣品	<p>(1) 勞保局電子報服務：民眾可訂閱電子報來得知勞保相關活動及措施最新資訊。</p> <p>(2) 本局網頁放置影音資料庫：勞、就、國保相關宣導短片</p>

指標	項目	內容
		http://www.bli.gov.tw//video.aspx?sys=vdo
	4. 出版品	<p>出版品-「業務專輯」: 收錄了當年度更新的勞、就保相關法規及行政解釋等，除介紹納保、計費、給付的基本法令規定外，更運用相當篇幅著墨於實務作業。</p> <p>http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=1zqJeGVnke4%3d</p>
	5. 其他資訊	<p>勞保局 Facebook 臉書粉絲團開站: 透過時下最夯社群網站，隨時發布勞保相關權益資訊與最新活動訊息，使民眾周知。</p> <p>http://www.facebook.com/ImLabor</p>
資訊內容 正確程度	1. 網站定期更新作業規定	訂定「全球資訊網作業流程」，明確規範網頁資訊更新流程，並由企劃室專責管理，確保資訊正確性、完整性及時效性。
	2. 資訊內容正確度	<p>(1) 自行檢測資訊內容:總局各業務單位定期指派專人上網進行網頁內容檢測，如需更改內容，經由企劃室會同委外廠商進行修改，並應於本局交付資料起 24 小時處理完畢。</p> <p>(2) 專人專責維護管理:網站由專業廠商專人維護及管理，網頁更新頻繁，積極維持網站最新正確資訊。</p>
	3. 資訊連結正確度	<p>(1) 總局各業務單位定期指派專人上網進行網頁連結測試：每週一次，故訂於週日凌晨 1 點進行偵測，針對全網站所有相關資訊連結進行偵測，確保內容一致性、正確性、有效性。</p> <p>(2) 本處 100 年度不定期測試:網頁資訊連結正確度共 15 次，每次測試 10 個資訊連結項目，合計 150 個，資訊連結正確度測試結果為 100%，其中 10 項資訊連結測試項目列舉如下： A. 我的 E 政府： http://www.gov.tw/ B. 勞工保險監理委員會： http://monitor.bli.gov.tw/</p>

指標	項目	內容
		<p>C. 全民勞教 E 網 http://cla.hilearning.hinet.net/</p> <p>D. 1991 報平安留言平台 http://www.1991.tw/1991_MsgBoard/index.jsp</p> <p>E. 就業補給站 http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=49ab456b</p> <p>F. 國民年金監理會 http://www.moi.gov.tw/npsc/introduction.asp</p> <p>G. 內政部社會司 http://www.moi.gov.tw/dsa/</p> <p>H. 勞委會所屬機關網站 http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=%2bRD18peHsWM%3d</p> <p>I. 勞工退休基金監理會 http://www.lpsc.gov.tw/</p> <p>J. 中央健康保險局 http://www.nhi.gov.tw/</p>

2. 資訊檢索完整性與便捷性

☆執行重點：本局依行政院「行政機關電子資料流通實施要點」，及「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務。

☆執行績效：1. 本局全球資訊網頁資訊提供分類檢索比例達 100%。
 2. 檢索服務 100 年 1 月 1 日使用 open find 搜尋引擎共 25,178 筆，3 月 17 日到 101 年 1 月 10 日改成 google 搜尋引擎共 793,540 筆

指標	項目	內容
資訊檢索服務妥適性及友善程度	1. 依據行政院及研考會分別函頒之電子資料流通規定	本局全球資訊網採 Web2.0 網頁設計模式，並依據政府函頒電子資料流通實施要點與相關規定，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。所有網頁資訊提供分類檢索比例達 100%。
	2. 檢索查詢功能	(1) 全文檢索查詢功能 ：鍵入欲查詢之關鍵字，即可顯示相關網頁連結，檢索資訊過多時以分頁方式呈現。
		(2) 進階檢索功能 ：除了有全文查詢功能外，還可進一步依『查詢業務規範(包含勞保、勞退、就保、職災、農保等)』或依『資料類型(包含全部、法令規章、行政解釋、FAQ、書表及範例)』等進階選項，能更準確進行相關搜尋服務。
		(3) 分類檢索功能 ：依屬性分設網頁專區導覽民眾查詢，於首頁中間內容顯示區依「身分」、「業務」、「年金」類別分別設置專區，且「業務」、「年金」專區除分項介紹相關資訊外，亦提供 FAQ 服務。
3. 網頁配置便民瀏覽	(1) 導覽頁 ： http://www.bli.gov.tw/ 由於勞保業務龐雜，故為方便民眾順利查詢所需資料，依照民眾身分及需求設置導覽頁：民眾在進入首頁前，會先經由導覽頁導覽進入勞保局全球資訊網各個專區。	

指標	項目	內容
		<p>(2)本局首頁版面分為五大區塊：</p> <p>A. 上方主選單區：分眾導覽區，對象區分為雇主、一般勞工、失業勞工、職災勞工、中高齡勞工、外籍勞工、職業工會、漁會、農民、一般民眾等九大類別。</p> <p>B. 中間內容顯示區：「頭條新聞」、「最新消息」、「最新消息」、「招標資訊」、「統計資料」。</p> <p>C. 左邊選單區：「便民服務」、「線上報名」、「相關網站」。</p> <p>D. 右邊選單區：「全文檢索區」、「勞保業務宣導活動：年度大頭條、挺你的幸福、訂閱電子報」、「各地辦事處資訊網」等區；此區多利用動畫圖示連結，使民眾易於注意貼近到本局活動訊息，也使全球資訊網畫面較為生動活潑。</p> <p>E. 下方相關資訊區：「焦點問答」、「勞保宣導短片」、「勞保資訊站」、「電子報專區」、「出版品專區」、「影音資料庫」、「我的記事本」。</p> <p>(3)首頁左邊選單區：依服務屬性分為三區塊，便於民眾檢索</p> <p>A. 便民服務：欄內提供民眾最常點閱的網頁服務項目，例如：網路申辦、書表索取及範例、保費查詢及補單、校園深耕等，並且在新增的服務項目旁加註醒目 NEW! 圖示，以便民眾瀏覽。</p> <p>B. 線上報名：業務研討會、新投保單位講習。</p> <p>C. 相關網站：提供與勞保局業務相關網站。</p> <p>(4)使用快速鍵瀏覽：本網站依無障礙網頁設計原則，加強瀏覽之便利性。</p> <p>Alt+U：上方主選單連結區，此區塊列有本網站 各版本語言的連結及主要項目連結。</p> <p>Alt+L：左方選單連結區，此區塊列有各單元的次選單連結。</p> <p>Alt+C：中間主要內容區，此區塊呈現各網頁的網頁內容。</p>

指標	項目	內容
		<p>Alt+R：右方選單連結區。</p> <p>Alt+B：下方選單連結區，此區塊有[資訊安全政策]、[隱私權政策]、[意見信箱]、[識別標誌下載]的連結。</p>
		<p>(5)提供手機 PDA 瀏覽： 首頁最上方的選單列有 PDA 選項，提供可上網的手機或 PDA 用戶方便瀏覽網頁的模式。</p>
		<p>(6)設置英文版及兒童版網頁： 使非本國籍勞工透過英文版能瞭解其勞保權益；青少年透過兒童版 2D 卡通畫風能易於瞭解其勞保權益。</p>
		<p>(7)「RSS」訂閱功能： 訂閱 RSS 後，可不用再上勞保局，透過 RSS 閱讀器上的我的最愛自動傳送勞保最新訊息給訂戶。</p>

(二)線上服務與電子參與

☆執行重點：「以網路代替馬路」，民眾經由線上服務，可不受距離、時間之限制，方便使用，節省大量時間及金錢，亦收節約能源之效。

☆執行績效：線上服務案件成長率計算式：

(本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數)/上年度提供線上服務案件數*100%。
本局線上成長率大部份為成長，尤以網路預約取件大幅成長(125%)，顯示本局宣導成效。
負成長較高者為法令規章(-52.5%)及國民年金繳費證明(-35%)，應系本局宣導成效及個人自然人憑證使用的普及，皆為正面效果。

1. 線上服務量能擴展性

指標	項目	內容
線上服務提供及使用情形	※備註： 線上服務案件成長率計算方式	(1)計算式： (本年度使用線上服務案件數-上年度使用線上服務案件數)/上年度提供線上服務案件數*100%
		(2)數據來源： 統計民眾使用勞保局全球資訊網中「便民服務」專區所提供 14 大項線上服務案件數量為計算基礎。
	1. 網路申辦暨資料查詢	http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=rT9hLNkSgUE%3d 99 年度 3,349,572 次 100 年度 21,195,372 次 (1)提供投保單位網路申報加退保、單位繳費證明作業，及個人網路申報作業暨查詢保險給付資料等 33 項業務。 (2)服務項目： A. 個人網頁申報及查詢作業： 使用自然人憑證上網，即可查詢個人勞保國保加保資料、勞退專戶資料，以及申辦給付作業、給付試算等服務。 B. 投保單位網路申辦作業： 經過單位憑證、承辦人自然人憑證註冊及驗證後，即可網路申辦：勞保、勞退申報作業，繳費證明、職業傷病醫療書單之申請作業，勞保、勞退名冊下載以及補印繳款單之資料查詢作業。 C. 農保網路申辦
		▲100 年度線上服務案件成長率： $(21,195,372-3,349,572)/3,349,572*100\%=532.78\%$
2. 書表索	線上可瀏覽或下載勞保局各項業務	99 年度

指標	項目	內容	
	取及範 例下載	相關申請書表。 http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=8Hpsi7pQHV4%3d	1,337,469 次 100 年度 1,318,390 次
		▲100 年度線上服務案件成長率： $(1,318,390 - 1,337,469) / 1,337,469 * 100\% = -1.4\%$	
	3. 勞、就保 保險費 網路繳 費及國 民年金 保險費 網路 ATM 繳費	線上提供民眾辦理「網路銀行」、「網路 ATM」繳納保險費服務並提供相關銀行操作說明服務。 http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=u3Cljt4e9SE%3d	99 年度 100,262 次 100 年度 98,322 次
		▲100 年度線上服務案件成長率： $(98,322 - 100,262) / 100,262 * 100\% = -1.9\%$	
	4. 國民年 金繳費 證明	提供郵寄申請或線上列印申請國民年金繳費證明等。當年度的繳費證明會在次年度 2 月份連同繳費單一起寄發。 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=hPZ8dtWKqs8%3d	99 年度 159,146 次 100 年度 103,368 次
		▲100 年度線上服務案件成長率： $(103,368 - 159,146) / 159,146 * 100\% = -35\%$	
	5. 保險費/ 勞退金 查詢及 補單	(1) 線上查詢列印勞、就保保險費或勞工退休金提繳費用繳款單服務 (2) 網路國民年金保費繳款單郵寄申請服務。 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=LFZyGrSxiho%3d	99 年度 684,389 次 100 年度 617,846 次
		▲100 年度線上服務案件成長率： $(617,846 - 684,389) / 684,389 * 100\% = -9.7\%$	

指標	項目	內容	
	6. 保險費分擔表、薪資分級表及勞退月提繳工資分級表服務	提供勞保、勞退薪資分級表、各投保類型之保費分擔表，方便民眾瀏覽下載。	99 年度 1,085,118 次
		http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=2fJJ92KdPgW%3d	100 年度 1,170,456 次
		▲100 年度線上服務案件成長率： (1,170,456-1,085,118)/1,085,118*100%=7.9%	
	7. 保險費/給付金額試算	線上提供試算個人勞保、就保個人保險費金額，及給付金額試算服務。	99 年度 480,597 次
		http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=Sx%2fjwqVyBSM%3d	100 年度 655,243 次
		▲100 年度線上服務案件成長率： (655,243-480,597)/480,597*100%=36.3%	
	8. 勞工退休金個人專戶查詢及試算	勞工退休金個人專戶累計金額試算服務以及個人網路查詢作業操作手冊，便民使用操作。	99 年度 828,674 次
		http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=9XzPRuIVo3Y%3d	100 年度 841,017 次
		▲100 年度線上服務案件成長率： (841,017-828,674)/828,674*100%=1.5%	
	9. 為民服務業務	提供本局為民服務相關計畫、作業處理流程及程序等下載服務。	99 年度 146,651 次
http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=G9JJkBO2nOM%3d		100 年度 178,871 次	
▲100 年度線上服務案件成長率： (178,871-146,651)/146,651*100%=21.9%			
10. 網路預	http://www.bli.gov.tw/bli_form	99 年度 1,174 次	

指標	項目	內容					
	約取件	/reservation.aspx (1)民眾完成網路預約後，即可依約定時段至局取件，無需抽號排隊等候。 (2)服務項目： A. 個人申請資料(限本人或委託申請)：勞保、勞退明細。 B. 單位申請資料： 申請職災醫療書單、勞保計費清單，及勞保、勞退的單位名冊、繳費證明，與勞保計費清單。	100 年度 2,645 次				
		▲100 年度線上服務案件成長率： $(2,645-1,174)/1174*100\%=125\%$					
	11. 校園深耕	提供高中職及大專院校線上下載參與意願表及上課檢報等服務。 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=YHQZL87Uqb0%3d	99 年度瀏覽 6,541 次，本處共辦理 15 場 100 年度瀏覽 6,775 次，本處共辦理 16 場				
		▲100 年度線上服務案件成長率： $(6,775-6,541)/6,541*100\%=3.6\%$					
	12. 線上報名：業務研討會、新投保單位講習	(1)業務研討會 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=bsBK61cz0d8%3d	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1029 1467 1252 1523">99 年</th> <th data-bbox="1252 1467 1436 1523">100 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1029 1523 1252 1780">本局共計辦理 105 場，約 5700 餘人；本處共辦理 9 場，1600 多人參與。</td> <td data-bbox="1252 1523 1436 1780">本局共計辦理 90 場，約 13277 餘人；本處共辦理 8 場，3300 餘人參與。</td> </tr> </tbody> </table>	99 年	100 年	本局共計辦理 105 場，約 5700 餘人；本處共辦理 9 場，1600 多人參與。	本局共計辦理 90 場，約 13277 餘人；本處共辦理 8 場，3300 餘人參與。
99 年	100 年						
本局共計辦理 105 場，約 5700 餘人；本處共辦理 9 場，1600 多人參與。	本局共計辦理 90 場，約 13277 餘人；本處共辦理 8 場，3300 餘人參與。						
		(2)新投保單位講習會 http://www.bli.gov.tw//sub.aspx?a=gwchjkOWACU%3d	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1029 1780 1252 1836">99 年</th> <th data-bbox="1252 1780 1436 1836">100 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1029 1836 1252 2016">本局共計辦理 85 場，約 1600 多人；本處約 600 多人參與。</td> <td data-bbox="1252 1836 1436 2016">本局共計辦理 86 場，約 2560 多人；本處約 300 餘人參與。</td> </tr> </tbody> </table>	99 年	100 年	本局共計辦理 85 場，約 1600 多人；本處約 600 多人參與。	本局共計辦理 86 場，約 2560 多人；本處約 300 餘人參與。
99 年	100 年						
本局共計辦理 85 場，約 1600 多人；本處約 600 多人參與。	本局共計辦理 86 場，約 2560 多人；本處約 300 餘人參與。						

指標	項目	內容
		▲100 年度線上服務案件成長率： (1489-4,147)/4,147*100%=-64.09%
	13. 我的記事本	提供網友在瀏覽網頁時，對於與本身相關或喜好的資訊，做個人的儲存設定，儲存在「我的筆記本」單內，輕鬆保有自己的資料。 http://www.bli.gov.tw/notebook.aspx?sys=nb
		99 年共計 30,100 人次
		100 年共計 29,451 人次
		▲100 年度線上服務案件成長率： (29,451-30,100)/30,100*100%=-2.16%
	14. 勞保局資訊站	http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=r7nGYm3JxNc%3d
		99 年共計 5,005 人次
		100 年共計 33,108 人次
		▲100 年度線上服務案件成長率： (33,108-5,005)/5,005*100%=561%
	15. 意見信箱	▲100 年度線上服務案件成長率： (33,108-5,005)/5,005*100%=561%
	16. 本處資訊網「相關連結及下載」	提供業務相關網站連結及機關轉介單、簡報等下載。便利民眾在瀏覽本處資訊網時，亦能間接取得業務相關之網站連結與資料，免去另尋連結的費時不便。 http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=CphXZAyCrEA%3d
		本處資訊網於 100 年 11 月 2 日更新版面，100 年 11 月至 12 月底民眾瀏覽次數為 281。
	17. 法令規章	▲100 年度線上服務案件成長率： (190,875-402,110)/402,110*100%=-52.5%
	18. FAQ	▲100 年度線上服務案件成長率： (159,357-162,951)/162,951*100%=-2.2%
	19. 檢索功能	▲100 年度線上服務案件成長率： (25,263-123,987)/123,987*100%=-79.62%

指標	項目	內容	
	20. 本年度使用線上服務案件數總成長率	<p>▲100 年度線上服務案件總成長率： $(21,195,372 - 3,075,976) / 3,075,976 * 100\% = 589\%$</p>	
線上服務推廣績效	1. 推廣訂閱電子報	<p>凡訂閱勞保局電子報者，即有機會抽中 7-11 禮券，於 100 年 10、11、12 月抽獎日，由訂戶名單中電腦隨機抽出 40 名，得獎者將以掛號郵寄、本局全球資訊網公布通知。</p> <p>http://www.bli.gov.tw/Activities/201109_Event01/</p>	<p>100 年度總發行數 23 次；總訂閱人數至 100 年 12 月底達到 42202 人次。</p>
	2. 本處大廳設置資訊區	<p>本區設置 3 部電腦均設讀卡機，以及一台印表機，提供民眾使用線上服務，本處亦有專人提供相關協助，此措施除可幫助櫃檯服務分流外，同時亦達到宣導線上服務的便利效益。</p>	
	3. 對內教育訓練	<p>(1) 舉辦員工教育訓練</p> <p>本局每年些辦理員工教育訓練，加深員工品質，並安排「網路申辦」相關課程，讓同仁更加了解線上申辦功能。</p>	
		<p>(2) 建置員工教育訓練教材</p> <p>將同仁教育訓練上課講義、簡報及實際上課錄音檔案放置於內部網路平台，提供同仁隨時下載使用。</p>	
4. 對外宣導活動	<p>(1) 舉辦「勞保網路申辦說明會」</p> <p>每年於各縣市舉辦說明會，並提供講義，積極推廣網路申辦暨投保單位資料查詢作業。</p>		
	<p>(2) 網路線上宣導</p> <p>將「網路申辦暨資料查詢作業」本局全球資訊網首頁左邊選單「便民服務」專區最上方顯眼的位</p>		

指標	項目	內容
		置。
	5. 臨櫃申辦宣導	利用民眾臨櫃申辦服務時主動告知網站上提供各項線上便民服務措施，並鼓勵民眾多加使用。
	6. 電話宣導	利用民眾來電查詢年資及洽詢相關疑慮問題時，除主動告知相關訊息外，並宣導線上各項便民服務措施，並鼓勵民眾多加使用。
電子表單簡化績效	1. 一站式服務	http://onestop.nat.gov.tw/ 100年10月起，公司可利用「公司設立一站式線上申請作業」線上可同時申辦公司設立(營業)登記及成立勞(就)保/勞退投保單位，即時申報員工加保，於線上輸入申請資料後，再將負責人國民身分證正背面影本、書面申請資料寄送勞保局審核，就完成新投保申請手續，達到簡化民眾填報申請書及減少其奔波相關單位之時間與成本，也即時保障員工權益！
	2. 線上提供電子表單下載	本局網頁「便民服務」專區內，「書表索取及範例」服務項目合計188多項各類申請書表，並提供195多項各類申請書表填寫範例，依業務類別區分排列，並提供word檔、pdf檔兩種下載格式。
	3. 共用表單(有效達到簡化及節能省碳的目的)	<p>(1)勞保、勞退及健保表格三合一共用： 民眾填報只需填寫一種表格，一式兩份一併送(寄)件勞保局或健保局，便可同時辦理勞保、勞退、健保相關申辦作業，達到簡化民眾填報申請書種類及減少民眾奔波勞保局及健保局時間及成本。目前共有13種申請書表採貼心共用設計。</p> <p>(2)就保、勞退表格二合一共用： 民眾只需填寫一種二合一共用表格一份送(寄)勞保局，便可同時辦理就保、勞保相關申辦作業。目前有6種申請書表採貼心共用設計。</p>

指標	項目	內容
		(3)勞保本人死亡給付申請書：除遺屬津貼一次金、遺屬年金月領請領方式的選項外，結合喪葬給付與當序受益人請領喪葬給付未附殯葬收據時所須填的切結書。
		(4)職業災害勞工職業疾病生活津貼、身體障害生活津貼、看護補助三合一申請書
		(5)同時請領勞保、國保老年年金給付申請書
	4. 勞、就保費繳納及國民年金保險費網路繳費	透過電子帳單網路繳費方式，民眾可以隨時隨地繳納費用，且不須寄發實體繳費單，既方便又可節省紙張浪費，而有效達到便民及節能省碳的目的。
	5. 內部差勤表單電子化	內部人士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，透過線上簽核即可完成相關手續作業。其他相關資訊需求也改以網路方式申請，透過電子表單直接提出需求即可完成。

2. 電子參與多樣性

☆執行重點：透過網路，與民眾互動，以並接觸年輕族群，讓勞保局走入民眾的生活中，增加本局業務宣導範圍。

☆執行績效：勞保局粉絲團是政府機關中，最早願意嘗試親自（非委外）與粉絲進行雙向溝通的粉絲團，100年4月開辦至年底止，粉絲人數42,470人。

指標	項目	內容
電子參與多元程度	1. 電子意見信箱	網頁首頁設有電子意見信箱，使民眾可以經由電子信箱反映建言、陳情及心聲，並於三日內盡速回覆民眾。 http://www.bli.gov.tw//feedback.aspx?sys=feed
	2. 電子報服務	網站首頁右側供民眾自由閱覽訂閱「電子報」，以電子郵件的方式傳送至民眾電子信箱，通知最新消息、最新法令規定、宣傳等等服務措施。每月發行1~2期，99年度共發刊22次；100年度共發刊23次。
	3. 焦點問答區	針對重點業務或服務措施在網站首頁設置「焦點問答區」，以互動方式使民眾認識了解相關法令。目前最新的焦點問答為「醫院依規定開具農民健康保險身心障礙診斷書逕寄勞保局，並發給收據證明者，被保險人是否還需至投保農會辦理請領保險給付手續？」 http://www.bli.gov.tw/vote.aspx?sys=vot&type=new&f=a&a=xkRoFgowiqA%3d
	4. 勞保局臉書粉絲團	本局在年輕族群最常使用瀏覽的社群網站-Facebook設置粉絲團，除隨時發布本局相關業務訊息外，也提供給民眾討論留言與提問的平台。 http://www.facebook.com/ImLabor
	5. 線上報名專區	提供業務研討會、新投保單位講習之網路報名管道，且24小時受理報名，線上報名成功後，網頁系統會自動回傳email告知民眾報名成功。
	6. 線上活動參與	<p>(1)勞保局挺你的幸福</p> <p>特請知名漫畫家馬克設計網頁，透過漫畫淺顯易懂的方式，推出國內第一個網路「幸福寶寶合成器」，讓情侶、夫妻「預見」兩人愛的結晶，同時提醒有生育及育嬰津貼等好康。 http://www.yourbaby.game.tw/combine.asp</p> <p>(2)勞保局年度大頭條</p> <p>勞保局臉書粉絲團網頁舉辦網路投票活動，臉書民眾只要在活動期間內(100年12月1日至15日)，在勞保局年度十則新聞當中，投下心中認為重要的「勞保新聞」，即有機會獲得獎項。 http://www.facebook.com/ImLabor?sk=app_2238</p>

指標	項目	內容
		49421016789
	7. 電子滿意度調查系統	<p>櫃檯服務民眾按下「不滿意」及「非常不滿意」時，主管立即出面瞭解原委回應民眾，100 年度共使用電子滿意度達 15,640 人，非常滿意誤按為非常不滿意為 116 人。</p> <p>按「不滿意」、「非常不滿意」人數分別為 13 人、29 人；對政策因素不滿為 14 人。經解說仍不能諒解，填具「民眾洽詢業務及反映意見提報表」，反應民情作為日後修法之參考。</p>

三、創新加值服務

(一)有價值的創新服務：

1. 新電腦客服應用系統服務

☆執行重點：為有利各辦事處第一線為民服務作業，本處參與規劃縝密新客服系統，將原橫跨各處室業務加以整合，新系統分別以個人或投保單位不同角度、需求，提供整合性查詢、快速列印等功能，強化資料完整性及節省等待時間，更貼近民眾需求，適時提醒民眾應注意未注意事項，拉近民眾之距離，提升本局形象，達到雙贏之效果。

☆執行績效：(1)強化資料完整性及節省等待時間，更貼近民眾需求，適時提醒民眾應注意未注意事項，拉近民眾之距離，提升本局形象，達到雙贏之效果。
(2)本處新客服系統配合電腦主機提昇案之開發，無需另增人力及資訊設備。
(3)本系統已大致完成測試，成效良好，將於101年4月底個人及投保單位查詢系統將全部完成。

(1)實施緣起

- A. 本局業務橫跨勞就保、國保、農保、勞工退休金、職災勞工保護等社會保險，業務多樣且複雜。
- B. 現行客戶服務專屬系統部分業務已移轉至新平台作業，且多以各

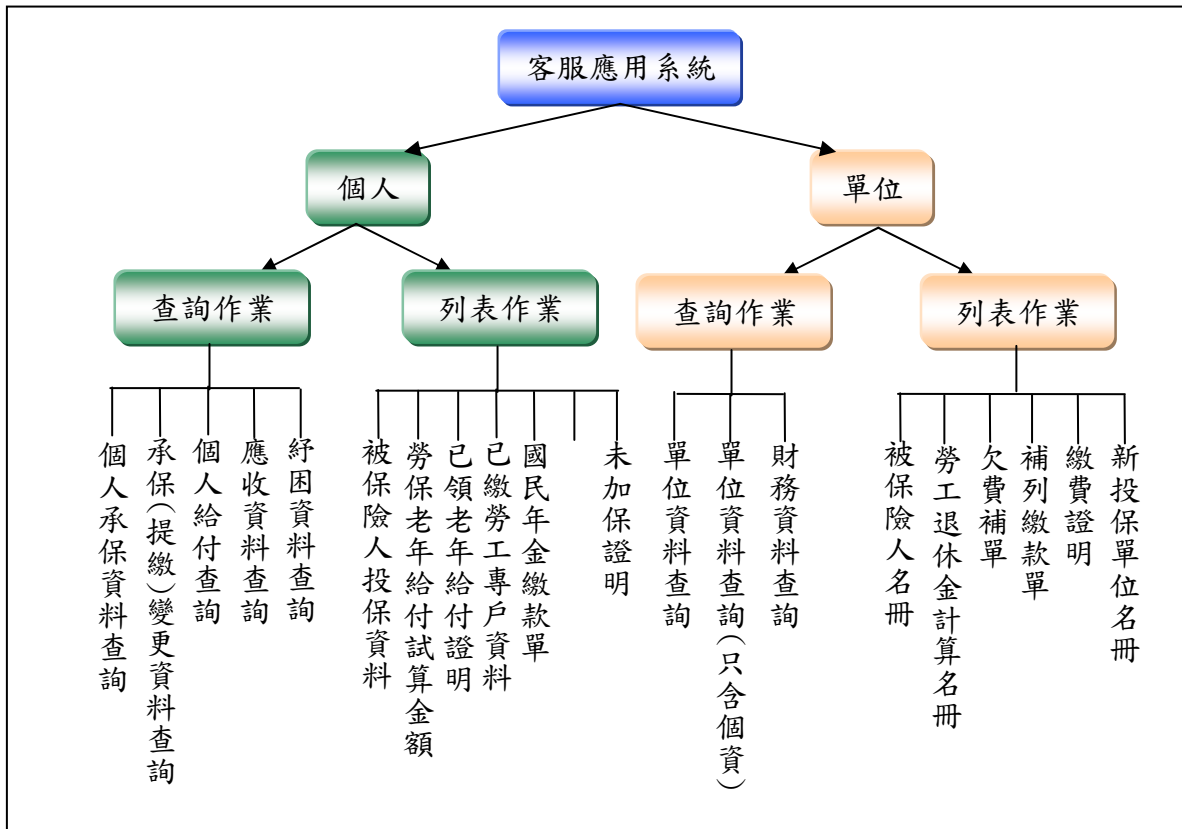


▲新客戶服務系統網頁

處室之業務角度提供資訊，但民眾之需求多為跨處室業務，因此辦事處常需跨平台、跨業務作業，在系統使用上甚為不便，造成民眾臨櫃時間長，等待民眾不耐心候。

- C. 偶有投保單位只要求列印勞保欠費繳款單，因系統限制無法同時看到尚有其他欠費狀況，事後偶會引起爭議，遭訴辦事處未盡責任，未告知有其他欠費狀況，造成其事業工作上之損失。

(2)系統整體架構



(3)系統功能

項目	功能
開發新客戶服務系統	以民眾需求的角度及辦事處第一線為民服務作業方便性，即以個人或投保單位不同角度、需求，提供整合性查詢，快速列印等功能。
查詢投保狀況	原客服系統查詢被保險人投保狀況，需以 ETOS 系統查完勞保、自願職保、勞退、農保及就保後，再登入新平台系統查詢國民相關業務。新客服系統只需於同平台輸入被保險人基本資料即可同時顯示其勞就農保、勞退、國民年金等投保狀況，如需深入瞭解單項更詳細資料，只要點選該

項目	功能
	項「明細」即可顯現該投保全貌。解決舊客服系統需一一開立系統步便利的情形。
查詢給付狀況	勞保、就保、職災保護給付等須由 ETOS 系統的 36、35、37 等不同子畫面逐一點選查詢；如係年金給付則需另登入新平台系統查詢，若民眾無法明白表示其訴求，全部查完約需 10 分鐘。
查詢投保單位欠費狀況	原客服系統查詢投保單位欠費需不斷轉換財務管理系統，方能補發繳款單，需時 6 分鐘。新客服系統可同時顯示勞保、就保、墊償及勞退等欠費狀況，且可細部查詢及列印，只需約 3 分鐘。
查詢被保險人個人欠費狀況	原客服系統有些作業需電詢業務承辦人員方可完成，耗時約 10 分鐘，新客服系統可將個人欠費項目顯示同一畫面，並可細部查詢及列印，只需約 3 分鐘。
勞保老年給付金額試算條件	由現行的 55 歲放寬到 45 歲，原 55 歲以下需以人工試算時間約 2 分鐘，現只需 30 秒，節省約 1 分 30 秒。另增列一次請年給付最近 36 個月投保薪資明細及老年年金及一次金給付最高 60 個月投保薪資明細供民眾參考，民眾可清楚瞭解該等平均投保薪資的實質內涵。
列印作業同步升級	以後不管是個人異動明細資料或是勞工退休金專戶資料皆以 A4 印有勞工保險局 logo 浮水印紙張列印，企業識別鮮明，省去民眾需求蓋本局戳記之不便。

2. 校園深耕加強育種

- ☆執行重點：
- (1) 為增進同學對勞動保障知識的認知、瞭解，在同學進入職場前及早瞭解勞動保障相關資訊，以保障自身職場權益，打造快樂職場生活。
 - (2) 工讀生不幸在工作中發生職業災害，若無社會保險保障，醫療費非收入微薄的工讀生所能負擔，為避免衍生家庭經濟問題，故有加強宣導的必要。

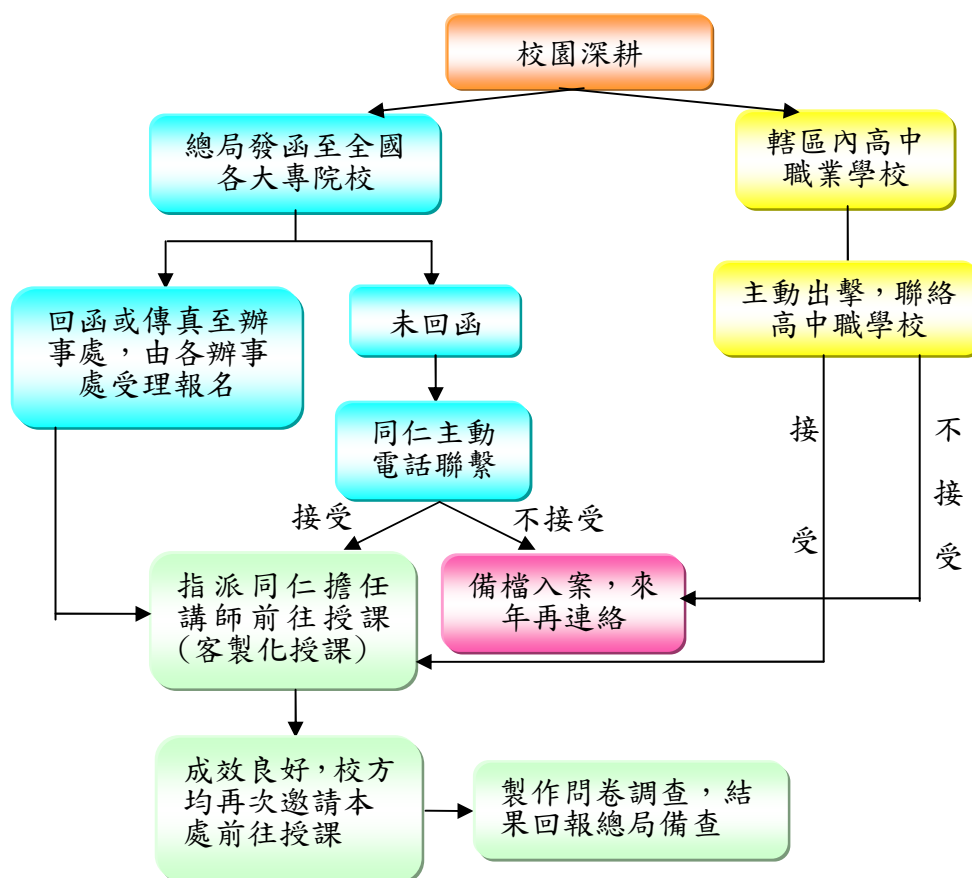
- ☆執行績效：
- (1) 外部效益：
 - A. 完全免費服務，學校及同學無需支付任何費用
 - B. 延伸服務地點，由本處派員至各校宣導，有效節省同往返時間及成本。
 - C. 宣導服務時間延伸，假日宣導服務不打烊。
 - (2) 內部效益：

宣導活動，皆由內部人員調配工作即可提供，完全不需額外增加任何人員及經費。
 - (3) 本處回收問卷調查，宣導活動符合需求或期待者，佔 80%；對日後有幫助者佔 90%。
 - (4) 100 年共辦 17 場，參加人數約 3,300 人(佔全局 24 個辦事處 27%)。

(1) 實施緣起

- A. 從校園到社會是人生的另一個階段，面臨的風險程度也相對提高。
- B. 99 年 9 月 27 日報載，依青年勞動 95 聯盟調查，近百位暑期打工學生，發現 7 成雇主未幫打工族投勞健保。
- C. 在學期間打工學及各職業學校技術生、練習生及實習生，因初入職場，技術上未臻成熟，容易發生職災事故。

(2) 整體架構



(3) 實際執行情形

- A. 由本局辦事處總管理室於每年二月底或三月初行文通知各專院校，勞保局針對即將畢業之學生辦理免費之勞動保障宣導，徵詢學校參與意願。
- B. 各轄區辦事處自行接受學校報名，以電話向學校經辦人連絡，確認辦理時間、地點及場地情形等，並指派辦事處同仁擔任講師。
- C. 接洽前已預約之學校，確認辦理時間、地點及場地情形。
- D. 針對曾經前往宣導但未回函之學校，主動洽詢邀請。
- E. 對於轄區內高中職業學校，主動出擊，爭取授課之機會開發宣導對象

- F. 客製化授課內容:加強與各校連繫溝通，依學生不同屬性
及需求，規劃不同宣導重點。
- G. 電腦播放簡報、講師詳細解說、發送勞動保障宣導手冊並
配合有獎徵答，贈送文具品或其他精美小禮物，吸引學生
學習興趣，
- H. 辦理會後問卷調查，了解學生對本項活動之看法，期許更
好的宣導品質。

(4)執行成果

- A. **佳評如潮:**此項宣導受到各院校熱烈的好
評,紛紛以各種途徑表達 謝意並預約次年
再度前往宣導。如 100 年 3 月 25 日台北市
私立育達高級商業家事職業學校特贈謝狀
致謝;5 月 11 日德明財經科技大學系主任
特別製作專題刊登於中央網報;5 月
30 日本處指派同仁至台北醫學院宣
導，該校除 e-mail 表示謝意外，並
主動製作問卷調查統計表供本處參
考。



▲獲贈感謝狀

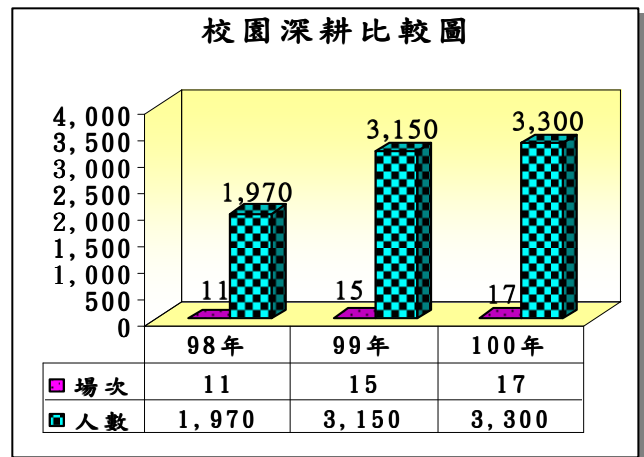


▲德明財經科技大學，刊登於中央網報

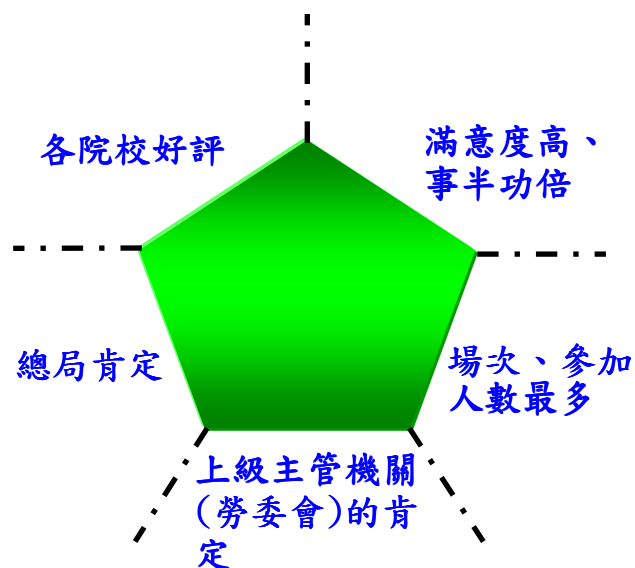
- B. **總局肯定:**受到總局其他單位肯定，今年起本局政風室加入
宣導活動，共 4 次。
- C. **上級主管機關的肯定:**行政院勞工委員會特別召開會議，整
合所屬機構相關業務，於 100 年 11 月 4 日辦理「職場新鮮
人勞動權益教宣導」，種子教師培訓計畫，培訓所屬職訓局
及本局推薦之師資 120 人，讓勞動權益教育宣導更加多元、
生動。
- D. **滿意度高，事半功倍:**依本處問卷調查，8 成以上同學認為宣

導活動非常符合及符合需求或期待；近9成同學認為宣導活動對目前或日後就業非常有幫助即有幫助的，藉由教育管道，提早讓學生認識「勞動保障」，應可收事半功倍之效。

E. **場次、參加人數最多**:本處 98 年度辦理 11 場，參加人數約為 1,970 人;99 年度辦理 15 場，參加人數約為 3,150 人，參加人數成長率 60%，約佔全局 24 辦事處參加總人數之 23%(全局總參加人數共 13,557 人);100 年度共辦理 17 場，參加人數約為 3,300 人，參加人數較 99 年成長率 4.7%，約佔全局 24 辦事處參加總人數之 27%(總人數 12,173 人)。



▲本處校園深耕歷年成果比較圖



(二)服務措施延續性及標竿學習推動效益

1. 大廳環境改善

☆執行重點：提供便捷、優雅而舒適的服務場所，讓至局民眾或投保單位能享有溫馨舒適人性化的洽公環境，明確動線規劃，配合本處人員專業、耐心、熱忱及謙恭有禮的服務，有效提昇服務品質。

☆執行績效：本局 100 年度出口滿意度調查，有關「對於辦事處內外環境整潔舒適」，滿意程度佔 86.6%

(1)實施緣起

提供便捷、優雅而舒適的服務場所，一直是本處最大努力的目標，本處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、無障礙設施等，積極重新規劃大廳各區功能及位置。惟鑑於 101 年行政院組織再造將至，本處大廳目前僅能作局部整併，一部份規劃則提供上級單位於組織再造後列入考慮。

(2)實際執行情形

改善項目	內容
美化大廳門口	燈箱、告示牌、大廳位置圖
重新規劃大廳動線	資訊區/影印區、書表區/志工區、電話區/填表區
美化海報公告欄	規格化精美壓克力海報牆
WiFi 無線上網	i♥Taiwan
加強無障礙設施	活動式無障礙斜坡道、緊急服務鈴、愛心鈴

A. 美化大廳門口

更新本局大門老舊燈箱及凌亂告示牌，增設大廳位置圖，標示清新，一目了然，予民眾耳目一新感受。

B. 重新規劃大廳動線

設置資訊區/影印區、書表區/志工區、電話區/填表區，將各區功能加以規劃整併，並設置立體燈箱，將各功能區域更加突顯：

資訊區：增設為三台電腦及3座自然人憑證讀卡機，並配置一部印表機。使原來只能瀏覽勞保局全球資訊網的單一功能，擴增為可用自然人憑證查詢個人資料、年金給付試算及列印繳款單等多功能資訊區。

書表區：於志工檯後方設計蜂巢式書表櫃，並依業務分類，依序放置其表格，民眾可自行取用或由志工代為服務。

填表區：桌面設置旋轉式書表範例查詢架，便於民眾參閱；並將原放置在填表區玻璃墊下書表範例加以整理歸類，便利民眾填寫書表。另填表區及電話區舖上素雅桌布，使桌面煥然一新。

電話區：將原來分散於大廳各角落之電話集中於一區，並於內線電話使用桌面放置本局各處室電話聯繫表。

C. 美化海報公告欄

本處訂製規格化精美壓克力海報牆，將原混亂的張貼公告整理放置整齊，環境觀感改善、民眾也易於閱讀，也讓新政策宣導更為落實。頗受民眾好評。

D. Wi-Fi 無線上網

100年10月7日開始實施，大廳設置3處無線熱點，

名稱為「i♥Taiwan」，訓練同仁操作使用，並以筆電、智慧型手機、平板電腦反覆測試，讓民眾體驗服務無疆界。

至 12 月底止共教導 10 位民眾實地操作，並成功上網連線，為確保民眾使用順暢，本處每日由專人負責測試維護。

E. 加強無障礙設施

(A)新購置活動式無障礙斜坡道：

本局因建築結構法令問題，無法直接在大門打造無障礙空間，除盡量降低愛心鈴高度外，特從國外引進活動式無障礙坡道，並訓練同仁熟練操作程序。若有行動不便者按了愛心鈴後，本處立即派同仁至大廳門口架設無障礙坡道，並引領至大廳洽公。

100 年 3 月購置活動式無障礙斜坡，至 12 月底止共服務 8 人。

(B)設置緊急服務鈴

設男女無障礙化妝室各 1 間，並加設高低按鍵服務鈴，民眾預緊急事故時，方便按鈴求援。

(3)執行成果

A. 資訊區

100 年 4 月底成立，民眾或投保單位免抽號碼即可透過志工協助，直接快速補列印勞、就保、勞工退休金繳款單，節省櫃檯服務人力，降低等候時間。

至 12 月底止共 101 人查詢；6 人試算；1 人使用自然人憑證；806 人補發勞、就保及勞工退休金繳款單。

B. 書表區

重新設置新書表櫃，並編號對照，方便民眾清楚辨識

所需書表及其位置。大幅改善志工檯整齊度，及志工櫃檯前民眾擁擠情況，志工遭民眾申訴抱怨情況亦降低。

C. 填表區

融合書報區，使佈置更溫馨柔和，民眾可悠閒無壓力等候，本處除每日提供聯合報、中國時報、自由時報及蘋果日報等四大報外，另請本局公關室提供月刊數種；又特別情商台北市政府文化局每月提供文化快遞、台北畫刊各100、200冊，增加等待民眾閱讀的廣度。

另購置五座桌上型旋轉式書表範例查詢架，將相關書案例置入活頁，解決民眾原先參閱使用範例的不便，民眾以翻閱方式快速找尋所需資料。

D. 電話區

將原有散落於大廳各處之公用電話遷移，集中與內線電話共同成立電話區，方便民眾選擇使用；若如需與本局業務承辦人員直接聯繫，可依電話桌面上電話連繫表提供之分機號碼直撥，本局承辦人員立即為民眾電話服務。

2. 突破性改革本處網頁

☆執行重點：加強本處網頁內容之可看性，提高點閱率，進而讓民眾瞭解本處提供的優質服務，目前已增修原網頁內容，以貼近民眾的活潑圖文呈現豐富的內容。

☆執行績效：

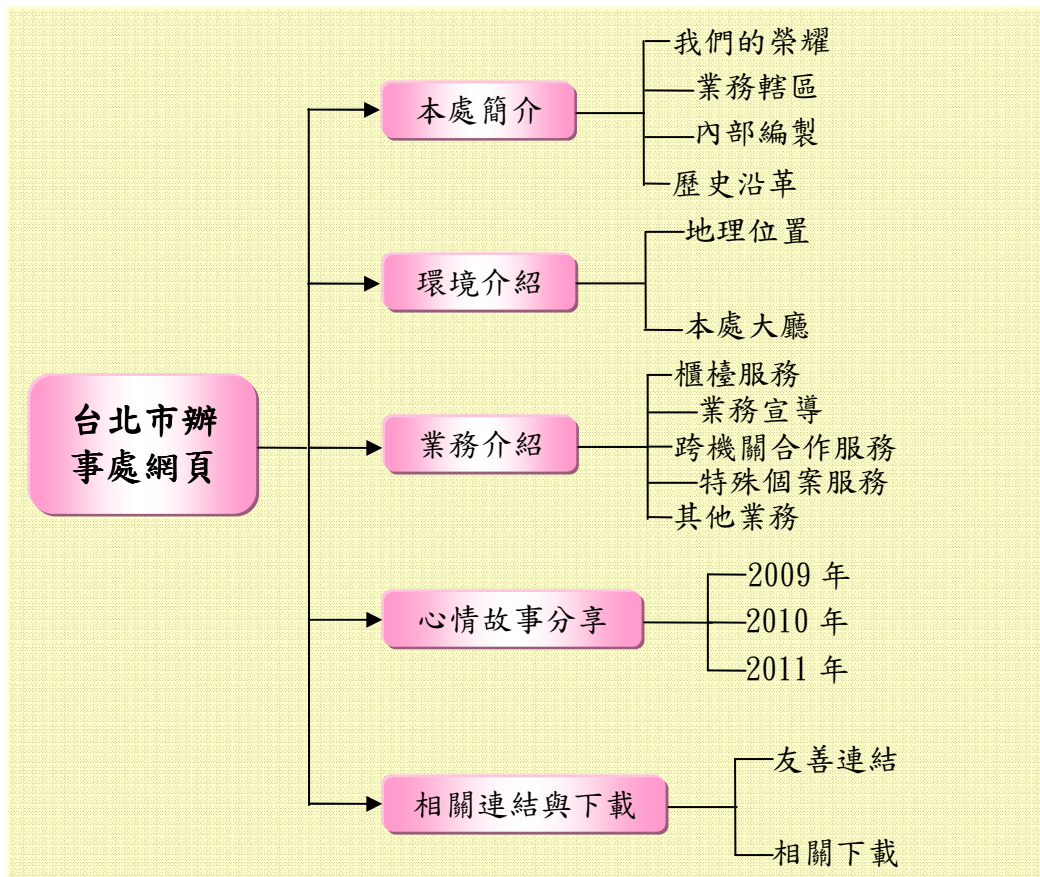
1. 外部效益
提高本處網頁可看性，並提高點閱率，使民眾更了解本處提供的服務。
2. 內部效益
由本處人員自行設計完成，不增加費用。改版後，成為辦事處之領頭羊，被各辦事處列為學習標竿。
3. 100年12月15日本處網頁更新至月底止，瀏覽次數達5,760次。

(1)實施緣起

為加強本局全球資訊網台北市辦事處網頁內容的可看性，提高民眾點閱率，進而對辦事處提供的服務更為瞭解，目前已增修原網頁內容，以鮮明活潑的圖文貼近民眾的方式呈現外，更增加豐富的內容，

本處並將建請總局建置辦事處獨立網頁，以期增進辦事處與民眾的資訊流通。

(2)整體架構



(3)系統功能

本處網頁內容以五大項呈現，分別為：本處簡介、環境介紹、業務介紹、心情故事分享、相關連結及下載。

(4)執行成果

項目	內容
1. 本處簡介	除向民眾展現本處歷年努力提昇服務品質的成果，並介紹本處服務範圍及對象統計數據，民眾亦可粗略了解本處內部的工作分派情形與本處自 63 年成立以來的更迭狀況。
2. 環境介紹	<p>介紹本處的外部環境及內部環境。</p> <p>(1)地理位置：本處地理位置與交通資訊。</p> <p>(2)本處大廳：大廳內各區域的簡介與方位圖。</p>
3. 業務介紹	<p>依業務類別分項介紹。</p> <p>(1)櫃檯服務</p> <p>(2)跨機關合作業務</p> <p>(3)業務宣導</p> <p>(4)特殊個案服務</p> <p>(5)電話諮詢</p> <p>(6)交查業務</p> <p>(7)行政綜合業務</p>
4. 心情故事分享	邀請民眾分享同仁服務的酸甜苦辣及心路歷程，將實例以故事方式呈現，間接傳遞相關保險資訊，讓民眾易於理解。
5. 相關連結及下載	提供業務相關網站連結及機關轉介單、簡報等下載。便利民眾在瀏覽本處資訊網時，亦能間接取得業務相關之網站連結與資料，免去另尋連結的費時不便。

(三)服務措施執行方法效能性

1. 重大工安、重大災難事故及輿論民情之到府服務

☆執行重點：延伸服務，主動且積極的發掘需要服務的民眾，即時協助及慰問，撫慰民眾傷痛。

☆執行績效：(1)外部效益

由本處派員至投保單位、被保險人或遺屬處提供慰問及協助，完全免費服務。

(2)內部效益

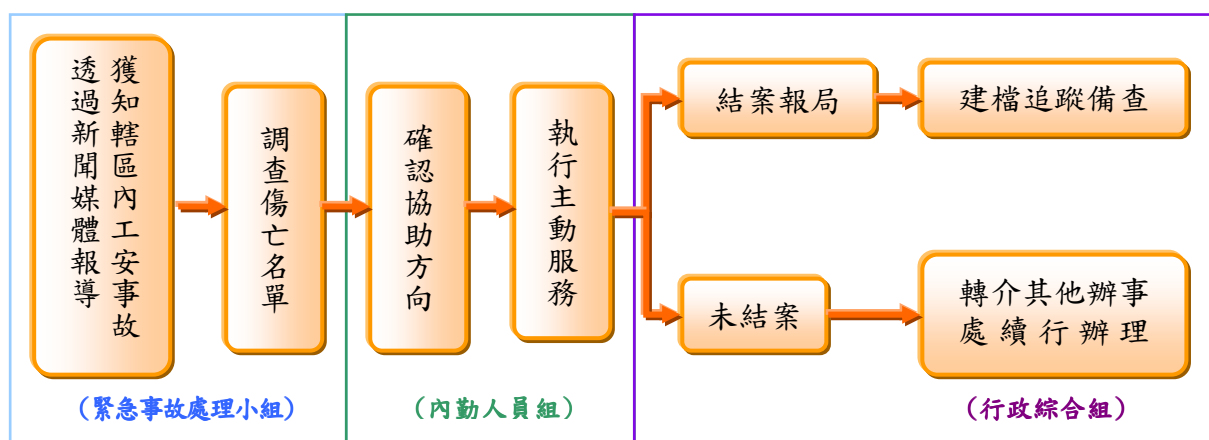
宣導活動，皆由內部人員工作調配即可提供，本處完全不需額外增加任何人員及經費。

(3)100 年度本處共處理 19 件，意外傷亡的民眾及家屬均獲得即時的服務及慰問，快速依相關規定申領給付。

(1)實施緣起

「為民服務」不再是等待民眾上門來才提供服務及協助，而是以人溺己溺之精神，主動且積極的發掘需要服務的民眾，使罹災人員及家屬能即時受到提供即時的服務及慰問，撫慰民眾傷痛。

(2)整體架構



(3) 實際執行情形

本處同仁每日從報紙、電視或網路等各種媒體上搜尋發生轄區內重大工安事故，立即啟動工安事故作業程序如下：

A. 調查傷亡名單：

連絡勞工局、警察單位或消防單位，透過跨單位的合作方式，取得傷亡的人員名單及相關資訊(經本處與台北市勞工局洽商，該局提供職災報案專線 2596-9928，藉此可以簡化冗長的查詢過程，加速對災難受害人的幫助)。

B. 確認協助方向：

利用本局電腦資料庫查詢罹災人員投保單位資料及投保狀況，以提供當事人所需之協助。

(4) 執行主動服務

確認協助人員及方向後，本處立即指派外勤同仁優先至工安事故之現場或單位予以協助，並提供相關給付書件、協助被保險人及家屬辦理給付手續及相關職災保護補助事宜，並代為轉達行政院勞工委員會王主委及本局對罹災者家屬關懷慰問之意。

(5) 填報「勞工保險局重大(工安)事故處理報告表」

於事故發生日起 3 天內填報「勞工保險局重大(工安)事故處理報告表」，將發生時間、事故現場、發生經過及事故者資料及本處處理情況以予紀錄，移文辦事處總管理室簽核後報局。

(6) 建檔備查

本處完成服務後建檔，以便日後檢視，輔導後續之處理或轉介其他辦事處續行辦理。

2. 跨機關合作服務

☆**執行重點**：結合各公務單位有效運用資源，並結合民間企業單位，建立完備服務網，展現政府辦事效率性與周延性，減少民眾洽公時往返奔波，浪費時間及不便民觀感，維護勞工朋友最大權益。

☆**執行績效**：(1)外部效益

提供民眾更貼心、多元及便捷多項創宣導，民眾完全無需支付任何費用。

透過跨機關協調合作，協同核合，保障被保險權益，避免重複打擾投保單位，造成民怨。

(2)內部效益

多樣創新服務，皆經由跨機關協調合作，以及內部人員工作職務分配調整及作業流程改善即可提供，本處無需額外增加人力。

(1)實施緣起

提供民眾最方便的服務，一直是本局努力的目標，為節省民眾時間、金錢、盡量予民眾便利的服務達，本處積極作為：

- A. 結合勞工委員會所屬機關，有效運用公部門資源，建立完善服務網。
- B. 勞政合作，與勞政機關合作，主動參加轄區內各式會議暨活動，加強宣導勞保業務。
- C. 結合內政部，資源共享，民眾免於往返波奔。
- D. 結合民間企業共同合作，提供民眾最方便的服務。

(2)執行情形：

合作機關	合作業務	執行情形	100 年執行成果
勞委會	勞動條件 專案檢查	本處與台北市勞工局勞動檢查處共同執行勞動檢查專案計畫，至擇定查檢之單位索取人事及薪資帳冊等相關資料並檢附相關事證發函總局辦理。	共執行 37 件
內政部	(1) 國民年金報馬仔服務	結合內政部「馬上關懷專案」救助系統，建立「國民年金報馬仔」在地化通報機制，本處接獲相關通知，立即指定專人查詢被保險人加保情形，主動聯繫被保險人家屬，使受益人能在第一時間獲得協助並儘速取得給付款項，落實社會保險及時救助的精神。	共執行 20 件
	(2) 提供 e 政府服務平台 勞保局資訊中介服務	內政部將於本局建立「SFTP 數據專線」，以設立資料查詢平台，使民眾申請低收入戶、中低收入戶及身心障礙時無須再提供投保資料給縣市政府(所)，縣市政府(及各鄉鎮市區公所)也不需來文索取。	100 年 12 月開辦
勞工局	(1) 至台北市勞工局職業訓練中心授課	自 98 年 8 月開始，主動洽商該中心，選派同仁於各月職訓班開訓日講授勞保相關課程。	共執行 28 次

合作機關	合作業務	執行情形	100 年執行成果
	(2)就業博覽會設攤服務	參與職業訓練中心就業博覽會，藉由不同徵才場合，派員擺設攤位提供勞保、勞退相關業務諮詢服務。	共執行 1 次
	(3)參與台北市政府勞工局宣導會、綜合座談服務	本處積極參與勞工局辦理宣導會之綜合座談，把握機會宣講本局相關業務。	共執行 1 次
	(4)公共工程安全檢查	因應行政院勞委會「如何強化公共」本處主動派員會同台北市政府勞工局勞動檢查處查勘雇主是否依法為勞工辦理勞就保、勞退等保險事宜，共同推動公共工程安全檢查。	共執行 45 件
	(5)配合辦理歇業認定、基層職業工會會務評鑑服務	由勞工局主辦，會同國稅、健保等各级政府單位及雇主、勞工進行事業單位歇業認定，本處均積極派員參與，主動協助勞工辦理就業給付、申領工資墊償或輔導已裁減資遣勞工繼續加保或至就業輔導站辦理就業登記、職業訓練等，並配合基層職業工會會務評鑑，就工會運作、保費收繳、個人欠費列表、財務管控情形進行了解。	共執行歇業認定 117 件； 共執行層職業工會會務評鑑服務 2 件

合作機關	合作業務	執行情形	100 年執行成果
中央健康保險局	表格代收服務	本處服務櫃檯代收投保單位所送三合一表格及健保專用表格，經登錄後，送健保局。	共執行 36,225 件
中華郵政	國民年金地址變更服務	透過「中華郵政通訊地址遷移通報服務」系統，提供民眾在辦理通訊地址變更時，將資料輸入(或填妥)至郵局代辦收件窗口，將要變更的資料通知給各受通報機構	共執行 950 件
醫院	駐點主動服務	主動與轄區內重點醫療院所接洽，定時定點設置諮詢櫃檯，發送宣傳資料，並於 100 年 6 月開始提供「醫院定點服務提問單」，補足無法現場即時回答之後續服務依據。	共執行 181 次
便利商店	便利商店繳費服務	100 年 1 月 1 日起勞保、國保及勞退等金額 2 萬元以下者，可至 7-11、全家、萊爾富、OK 等便利商店繳納，每筆需支付手續 3 元。	共執行 勞保 428043 件 勞退 305278 件 國保 72 億

(四) 組織內部創新機制

組織內部創新機制

☆執行重點：秉持「以客為尊」「全員參與」理念，經由內、外部機制，共同提創新構想，行動力執行，並以「截人之長，補己之短」之學習方式，提升本處服務品質。

☆執行績效：1. 外部效益

完全免費服務，提供民眾更貼心、多元及便捷多項創新服務，民眾無需支付任何費用。

經由動線分流、客服系統的創新服務等，洽公等候時間減少。

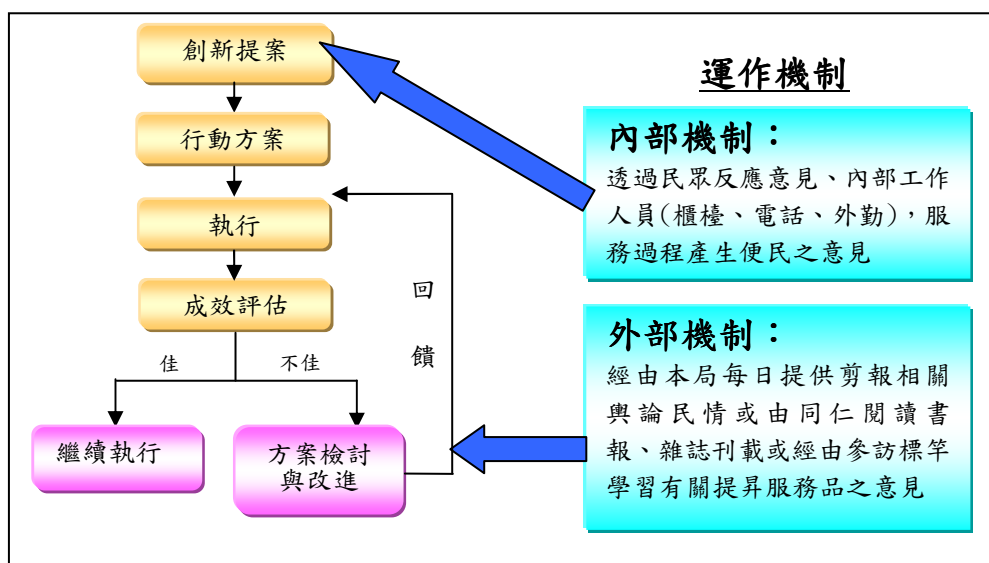
2. 內部效益

提供多項創新服務，改善服務品質，實踐本局「便民、效率、創新」服務，提升本局優良機關形象。

(1) 實施緣起

「服務沒有最好，只有更好」，提供「讓民眾心動、感動的服務」一直是本處服務的宗旨。

(2) 整體架構



(3) 實際執行情形

A. 成員：

本處特別設置以主任及六位成員組成之『創新服務小組』。

B. 創新構想來源：

透過民眾的反應意見、內部工作人員(櫃檯、電話、外勤人員)服務過程產生便民之意見；至各服務機關標竿學習或經由本局每日提供剪報相關輿論民情或由同仁閱讀書報、雜誌刊載或經由參訪標竿學習有關提昇服務品質之意見或點子。

C. 執行方式：

(A)於每月第二個禮拜二定期開會討論，腦力激盪。

(B)討論結果可立即執行者，即刻付諸實施改善。

(C)討論結果如需總局支援者，則往透過本局辦事處總管理室呈送總局核判，可行，則經總局召開跨部室會議並分工合作，共同處理並交回本處測試，提供意見修改後，如成效良好，則公佈各辦事處實施。

(D)所提方案如限於人員編制、所需經費或機關改制需配合總局全面規劃，暫不可行，則先行錄案追。

(4) 執行成果

A. 如本處為縮短作業流程，特將全功能櫃檯機動調整，凡單純補列印國民年金繳款單者，即可彈性免抽號碼牌，直接至9號櫃檯辦理，節省民眾等候時間。

B. 前述大廳環境改善、校園深耕的加強育種、新電腦客服應用系統服務、本處網頁改革等。

參、未來努力方向

本處秉持「貼近民眾」、「便利民眾」及「協助民眾」為宗旨，熱心服務每一位前來洽公的民眾，以期民眾獲得最完善的服務，因而在軟、硬體設施上的投資不遺餘力，也取得豐碩成果。但為民服務「沒有最好，只有更好」，本處未來將朝「服務」「便民」「效率」「創新」四大面向繼續努力，以期成為永繼成長的機關：

一、 持續改造服務大廳，營造溫馨舒適的洽公環境

服務大廳是本局門面，民眾的第一印象關係對本局的評價。本處致力於大廳服務設施的改造，已進行多項改善措施，但仍有民眾反應座椅不足、全功能櫃檯等候時間稍長、停車不便……等問題，但事涉編制、經費及辦公空間的規劃，無法即時改善。

本處已建請總局於 101 年行政院組織再造時，參酌本處意見合併規劃辦理，期望讓民眾有「等待也是一種享受」的感動。

二、 引進手語視訊服務系統，重視弱勢族群的需要

前來本處尋求服務的聽障人士人數雖為數不多，卻是最需要協助的對象。由於本局缺乏手語人才，筆談溝通頗為耗時，為提升服務品質，本處計畫於服務大廳引進台北市政府手語視訊服務系統，以期聽障朋友感受快速、貼心的服務。

三、 擴大到府服務對象，展現尊重、關懷的精神

本處業務轄區內若發生工安、重大事故或特殊案件，本處立即提供到府服務，使其能在最徬徨時獲得幫助，感受到政府的關懷。

本處未來服務對象擬擴及年長及行動不便者，讓他們無須透過委託他人代辦的方式前來辦理業務，由本處派專人到府服務提供專業而貼心的服務。

四、 強化免下車服務，有助疏解人潮，減少抱怨

本處因停車不便，已視個案提供身心障礙及行動不便者免下車服務，解決其洽公問題。

本處未來擬強化此貼心服務，初期先以申請網路預約取件的民眾為試辦對象，若其預約時表明有免下車服務需求，於取件時即可透過電話通知，本處主動派員核對身分，交付所申請資料，既可疏解大廳人潮，更可減少民眾對停車位不足的抱怨。

五、 落實教育訓練，提昇員工素質

本局業務廣泛，法令又時有更新，員工須同步瞭解相關法令及作業規定，才能提供正確的解答，保障民眾權益。

本處目前不定期舉辦員工內部會議，提醒同仁注意服務禮儀，亦督促同仁隨時閱讀最新法令，並藉由互相討論，彼此學習，提昇專業度。未來仍持續辦理組織學習，將不定期會議改為定期會議，提供制度化學習，必要時再加開臨時會議。會議內容不侷限於法令研討，亦可擴及顧客關係、服務禮儀等相關課題，以期強化服務文化，提昇人員素質與職能。

六、 廣續辦理業務宣導，提供客製化服務

本處辦理業務宣導不遺餘力，但不同族群有不同的需求，本處已主動連繫業務轄區內的職業工會、各類企業及廣播電台等單單位，按其需求提供講授內容，務期使民眾了解本身權益。

七、 引導民眾善用網路，「以網路代替馬路」

隨著網路及電子產品的發達，近年來民眾獲得資訊的習慣與管道已經改變，從傳統的廣告媒體轉移到網路世界。網路無遠弗屆且全年無休，可快速提供各類法令查詢、應用書表下載及勞、農保申報作業，亦可瀏覽本局發布的最新訊息，省時又方便，因而本局極力推動線上服務，致力改進網路功能。

本處不斷透過各類與民眾接觸的機會推廣本局網路功能，目前服務大廳資訊專區已提供電腦設備供民眾查詢資料。未來資訊區除了查詢功能外，另規劃開放式小型說明會會場，本處定時派員教導民眾使用本局網路資源，無人授課時亦可播放本局宣導短片，既可擴大資訊區功能，亦有助抒解民眾因洽公等待時間過長的浮躁心情。

八、 加強跨機關合作，延伸服務據點

政府機關各有職掌，但仍有些服務項目有所關聯，故常有民眾誤以為本處全功能櫃檯可解決相關服務業務，為此，本處特別設計「機關與愛心轉介單」、「就業服務站轉介單」及「查詢申請業務辦理應備表件告知單」等，置於全球資訊網台北市辦事處相關下載區供民眾下載使用，避免民眾因資料不足而來回奔波。

未來擬尋求與勞工局、健保局、就業服務站等機關合作，將「查詢申請業務辦理應備表件告知單」置於該單位，民眾該機關洽公遇本局相關業務問題時，可轉介至本處辦理，期提供民眾便捷完善的服務。

本處另擬商請台北市政府勞工局、中央健康保險局、就業服務站、法律扶助基金會等機關，定期派員至本處設櫃，提供服務。

【附件一】全功能服務櫃檯服務項目表

1. 勞工保險(合計共 18 項業務)：

- (1)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。
- (2)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。
- (3)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。

2. 就業保險(合計共 14 項業務)：

- (1)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。
- (2)給付業務：申請各種現金給付事項、各種現金給付查詢事項。
- (3)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。

3. 勞工退休金(合計共 11 項業務)：

- (1)單位開戶、提繳、停止提繳、提繳工資調整、提繳率調整事項。
- (2)提繳費查詢、補發繳款單事項。
- (3)個人專戶、個人提繳異動資料查詢事項。
- (4)勞工退休金請領、核發查詢事項。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

【附件二】本處同仁業務測試 Q&A

勞工保險局業務 Q&A

Q1. 公司剛成立，要如何辦理投保手續呢？

- A:** 1. 新成立的單位，如僱有員工，應填具「投保申請書」及「加保申報表」兩份，除政府機關或公立學校外，並分別檢附各目的事業主管機關核發之單位登記證明文件影本及負責人國民身分證正、背面影本各兩份。
2. 事業單位如尚未取得單位登記證明文件時，可檢附稅捐稽徵處核發之扣繳單位設立(變更)登記申請書或使用統一發票購票證辦理投保手續。

Q2. 我們公司目前沒有僱用員工，該如何辦理勞保加保？

- A:** 新公司僅負責人 1 人而未僱用員工，依規定不得成立投保單位單獨為負責人辦理參加勞工保險。

Q3. 公司的通訊地址如果有變更，應如何辦理變更手續呢？

- A:** 單位名稱或負責人或主要營業項目變更：
填具「投保單位變更事項申請書」一式 2 份，申請書上請蓋單位、負責人印章，填妥變更欄位，寄局辦理。

Q4. 我已經離職退保多年，如果在 65 歲要申請老年給付，請問還要經過投保單位蓋章嗎？

- A:** 如果您已經離職退保很多年，並且已經符合老年給付條件，將來要申請老年給付的時候，可以免經投保單位蓋章證明。

Q5. 女性被保險人懷孕後因故離職退出勞保後分娩，可否請領生育給付？

- A:** 被保險人在保險有效期間懷孕，且符合生育給付請領資格，於保險效力停止後 1 年內因同一懷孕事故而分娩或早產者，得請領生育給付。惟如被保險人同時符合國民年金保險生育給付請領資格，則僅得就勞保生育給付與國保生育給付擇一請領（國民年金法於 100 年 7 月 1 日修正施行增列生育給付）。

Q6. 父母同為被保險人，如同時撫育子女 2 名未滿 3 歲之女子，可否以不同子女之名義，同時請領育嬰留職停薪津貼？

- A:** 不可以。父母不論同時撫育幾名子女，應不同時期分別請領育嬰留職停薪津貼，則合計 1 名子女可請領 1 年津貼，2 名子女可領取 2 年津貼補助。

Q7. 請領育嬰留職停薪津貼期間如已提前復職或離職，應否主動通知勞保局？

A: 應該主動通知。被保險人請領育嬰留職停薪津貼期間，如有提前復職或已離職者，應主動告知勞保局，以免屆時依法追回溢領津貼。

Q8. 勞工退休金條例新制從何時開始實施？

A: 94年7月1日。

Q9. 被裁減資遣被保險人於繼續參加勞工保險期間發生保險事故是否可申請傷病給付？

A: 查勞工保險傷病給付係為保障勞工因傷病事故無法從事工作，於未能領取原有薪資期間給予之生活補助。被裁減資遣續保之被保險人因無工作收入，自無因傷病致薪資短少之問題，故不給予傷病給付。

Q10. 有工作能力，可不可以申請國保身心障礙年金？

A: 不可以。必須經評估無工作能力，或所屬的身障類別及等級是內政部公告的「視為無工作能力」項目才行。

Q11. 國保的喪葬給付，一次發給幾個月？

A: 5個月(86,400元)

Q12. 申領勞保生育給付，應備哪些文件？

- A:**
1. 勞工保險生育給付申請書及給付收據。
 2. 嬰兒出生證明書或載有生母及嬰兒姓名、出生年月日、身分證統一編號專欄記事之戶籍謄本。
 3. 被保險人存摺影本。

Q13. 員工於假日離職，公司應於何時申報退保？

A: 投保單位應於假日後第一個工作日送出退保申報表及離職證明書，始追溯實際離職日為退保生效日。

Q14. 勞動保障卡之發卡銀行有哪幾家？

A: 第一銀行、土地銀行、台北富邦銀行、台新銀行、玉山銀行。

Q15. 我是參加勞退新制的勞工，什麼時候可以領取新制退休金呢？要如何辦理？需要由公司幫我申請嗎？

- A:**
1. 勞工年滿60歲時，無論是否還在工作，只要填寫「勞工退休金申請書及收據」，寄(送)勞保局，就可以請領勞退新制退休金。
 2. 請領新制退休金由本人自行向勞保局提出申請就可以，不需要透過單位辦理。

【附件三】100 年度出口滿意度調查統計

①對於辦事處內外環境整潔舒適						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	236	362	92	1	0	0
百分比%	34.2%	52.4%	13.3%	0.1%	0.0%	0.0%
平均值	4.21		標準差	0.662		
②對於辦事處服務人員服裝及儀容整潔						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	243	384	62	0	0	1
百分比%	35.2%	55.7%	9%	0.0%	0.0%	0.1%
平均值	4.32		標準差	1.738		
③辦事處有提供相關服務資料。(如手冊、摺頁)						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	289	345	47	2	0	8
百分比%	42.3%	50.5%	6.9%	0.3%	0.0%	1.2%
平均值	4.35		標準差	0.619		
④當您遇到任何問題時，辦事處會很熱誠地為您解決。						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	325	331	33	1	0	1
百分比%	47%	47.9%	4.8%	0.1%	0.0%	0.1%
平均值	4.42		標準差	0.590		
⑤辦事處所提供的服務，能夠第一次就做對，極少發生錯誤。						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	300	334	48	1	0	8
百分比%	43.9%	48.9%	7%	0.1%	0.0%	1.2%
平均值	4.37		標準差	0.618		

⑥辦事處設置意見箱等，提供顧客陳情申訴的管道。						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	261	342	61	3	0	24
百分比%	39.1%	51.3%	9.1%	0.4%	0.0%	0.43%
平均值	4.29		標準差	0.646		
⑦辦事處服務人員很願意協助，不會因太忙而忽略回應顧客之需求。						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	311	329	45	0	1	5
百分比%	45.3%	48%	6.6%	0.0%	0.1%	0.7%
平均值	4.38		標準差	0.621		
⑧辦理某些業務能利用網路、電話或傳真洽公，無須親自前往						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	247	324	76	6	0	35
百分比%	37.7%	49.4%	11.6%	0.9%	0.0%	5.1%
平均值	4.31		標準差	1.704		
⑨辦事處服務人員態度親切，會主動招呼顧客						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	345	323	22	1	0	0
百分比%	49.9%	46.7%	3.2%	0.1%	0.0%	0.0%
平均值	4.46		標準差	0.567		
⑩辦事處具充分專業知識，熟悉各項作業規定						
12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	319	347	25	0	0	0
百分比%	46.2%	50.2%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
平均值	4.43		標準差	0.563		

⑪辦事處會以顧客的利益為優先考量，協助顧客解決問題，讓顧客感到備受禮遇與尊重。

12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	323	313	51	1	0	3
百分比%	46.9%	45.5%	7.4%	0.1%	0.0%	0.4%
平均值	4.39		標準差	0.629		

⑫辦事處對顧客的抱怨或質疑能耐心解釋

12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	308	337	45	4	0	3
百分比%	44.8%	48.1%	6.5%	0.6%	0.00%	0.4%
平均值	4.37		標準差	0.632		

⑬辦事處能迅速妥善處理顧客的抱怨或不滿，並立即追蹤、回應

12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	262	362	43	5	0	19
百分比%	39%	53.9%	6.4%	0.7%	0.0%	2.7%
平均值	4.31		標準差	0.622		

⑭整體而言，您對辦事處所提供的服務感到

12月	非常滿意(5分)	滿意(4分)	普通(3分)	不滿意(2分)	非常不滿意(1分)	未作答
當月總計	332	328	30	0	0	1
百分比%	48.1%	47.5%	4.3%	0.0%	0.0%	0.1%
平均值	4.44		標準差	0.578		