



第一屆  
政府服務品質獎  
頒獎典禮手冊

微笑品質  
嶄新價值

# 第一屆政府服務品質獎 頒獎典禮程序表

日期：九十八年六月十一日

13：00~14：00	來賓報到及進場
14：00~14：05	開幕式
14：05~14：10	傳承與領航—開場表演
14：10~14：15	江主任委員宜樺致詞
14：15~14：20	政府服務形象影片欣賞
14：20~14：30	總統、院長致詞
14：30~14：50	頒獎(一)
14：50~14：55	創新與前瞻—中場表演
14：55~15：15	頒獎(二)
15：15~15：25	獲獎感言
15：25~15：30	歡樂嘉年華—摸彩及有獎徵答
15：30	禮成
15：30~16：00	茶敘

# Index

4 院長的話

5 序言

6 評審小組簡介

11 第一屆「政府服務品質獎」獲獎機關

36 第一屆「政府服務品質獎」入圍機關

48 評獎實施計畫摘要

49 評審標準

50 環環相扣・品質嚴選

51 評審大事紀

# 院長的話

政府服務要以民眾的需求為依歸，惟有每一位公務同仁都能以「同理心」來感受民眾的大小事，全力以赴、突破限制，方能讓民眾感受到政府的用心與努力。

為了使政府服務確實貼近並符合民眾的需要，行政院研考會長期以來，不斷研究採取各項精進作法，從早期師法企業，引進「全面品質管理」的理念，帶領各機關建立標準服務模式及品質基準，讓民眾能便利地獲得各項政府服務，自民國九十七年起，更邁開大步，提出「政府服務創新精進方案」做為續階計畫，並創設「政府服務品質獎」，鼓勵機關精進服務品質，提供民眾更滿意、更透明、更創新的高品質服務，開啟新一波服務改造的契機。

第一屆「政府服務品質獎」共有二十四個機關獲獎。不論是身處基層、與民眾生活緊密連結的第一線服務機關，或是針對大環境問題，進行全面性服務變革的規劃機關，這些獲獎機關的共同特點，就是能在制度的範圍內勇於嘗試，大膽的設定目標，朝著品質更優越、服務更全面的目標邁進。這些機關是政府服務的標竿，他們的績效與經驗，都值得其他機關學習與效法。希望全體公務同仁都能本著「見賢思齊」的精神，急起直追，共同攜手開創政府服務品質的新紀元！

行政院院長

劉非玄

謹誌

中華民國 98 年 6 月 11 日

# 序言

首先，要恭喜獲得第一屆「政府服務品質獎」殊榮的24個機關，同時，也要向22個入圍實地評審機關及101個參獎機關表達感佩之意，由於各機關及同仁的努力，才能不斷改善，推陳出新，讓民眾享受更便利、創新與優質的政府服務。

本會為因應施政革新及民眾期望升高，自97年起推動政府服務品質再升級，依據「政府服務創新精進方案」及「政府服務品質獎評獎實施計畫」，辦理第一屆「政府服務品質獎」評獎作業，希望藉由評獎指標及推動作法，導引行政院暨所屬各機關及地方政府進行服務改造，提供創新優質服務。

第一屆「政府服務品質獎」受理行政院各部會及直轄市、縣市政府共計46個主管機關、推薦150個機關參獎，由本會書面初審評選46個入圍實地評審機關，再由政府服務品質獎評審小組親赴為民服務現場考核，最後僅有24個機關獲獎，獲獎率為百分之十六，充分展現「品質嚴選」的精神。

為了能客觀公正地遴選出真正優質、足為標竿的為民服務機關，建立口碑與榮譽，本會特別邀請學術界、企業界、媒體界及民間團體代表，組成「政府服務品質獎」評審小組，自98年3月上旬起親赴受評機關進行實地評審工作，評審委員們不辭辛勞全程參與，使得評審工作得以如期完成，是本屆政府服務品質獎圓滿成功的關鍵，再次向評審委員們致上最高的敬意與謝意。

政府作為最大的公共服務提供者，除了建立親切、專業、標準化的臨櫃服務模式外，更應以民眾需求及社會期待為依歸，引導各機關從政府提供服務的責任、透明與分權著手，進行服務創新及流程改造。未來，本會將廣續以「優質政府治理」的理念與作法，推動為民服務工作，更希望藉由「政府服務品質獎」的舉辦，展現政府機關及公務人員積極主動、熱忱服務的精神，來爭取民眾更多的信賴與支持。讓我們一起來帶動風潮、引領流行，讓「優質服務」成為政府機關的獨特品牌，打造政府機關更豐厚的生命力，邁向下一個創新服務的嶄新里程碑！

行政院研究發展考核委員會  
主任委員

江宜樺 謹誌

中華民國 98 年 6 月 11 日

## 評審小組簡介



總召集人  
**江宜樺**

現職：行政院研究發展考核委員會主任委員  
學歷：美國耶魯大學政治學博士  
經歷：1.臺灣大學副教務長  
2.教育部顧問室顧問  
3.臺灣大學社會科學院副院長  
4.臺灣大學政治系副教授、教授



副總召集人  
**葉匡時**

現職：行政院研究發展考核委員會副主任委員  
學歷：美國卡內基梅隆組織理論博士  
經歷：1.中山大學企管系副教授、教授  
2.中山大學傳管所所長、企管系系主任  
3.太平洋聯網營運副總經理



副總召集人  
**宋餘俠**

現職：行政院研究發展考核委員會副主任委員  
學歷：政治大學企業管理博士  
經歷：1.行政院研考會主任秘書  
2.行政院研考會綜合計畫處處長、研究委員、管制考核處副處長  
3.行政院研考會資訊管理處高級分析師、科長、分析師、專員  
4.中原大學、元智大學兼任副教授



## 第一分組（負責評審第一線服務機關）



分組召集人  
**蘇彩足**

現職：臺灣大學政治學系教授兼系主任  
學歷：美國卡內基梅隆大學公共政策博士  
經歷：1.美國紐約州立大學石溪分校政治學系助理教授  
2.臺灣大學國家發展研究所副教授



評審委員  
**丘昌泰**

現職：臺北大學公共行政暨政策學系教授  
學歷：美國匹茲堡大學公共政策分析博士  
經歷：1.中央大學客家學院院長  
2.臺北大學民意與選舉研究中心主任  
3.行政院服務品質獎、金擘獎與金斧獎評審



評審委員  
**張四明**

現職：臺北大學公共行政暨政策學系教授兼系主任  
學歷：美國馬里蘭大學公共政策博士  
經歷：1.臺北大學主任秘書  
2.東海大學公共事務碩士在職專班兼任教授



評審委員  
**朱平**

現職：肯夢國際（股）公司負責人、肯邦國際（股）公司負責人  
學歷：美國哈佛大學企管研究所總裁經營管理班、美國奧克拉荷馬大學臨床藥學碩士  
經歷：1.肯愛國際（股）公司創辦人  
2.肯行國際（股）公司創辦人  
3.肯夢國際（股）公司創辦人  
4.肯邦國際（股）公司創辦人



評審委員  
**陳嘉鐘**

現職：玉山金融控股（股）公司執行副總經理  
學歷：臺灣大學農業經濟研究所碩士  
經歷：1.玉山銀行管理處科長、副理  
2.玉山銀行電子金融部經理、協理  
3.玉山銀行信託部協理  
4.玉山證券總經理



評審委員  
**陳申青**

現職：中央通訊社社長  
學歷：政治大學新聞學系、中山大學EMBA肄業  
經歷：1.民視南部中心總監  
2.公視副總經理  
3.華視顧問  
4.天下雜誌南部中心主任



評審委員  
**劉淑瓊**

現職：臺灣大學社會工作學系副教授、財團法人臺灣醫療改革基金會副執行長  
學歷：臺灣大學國家發展研究所國家政策組法學博士  
經歷：1.臺灣大學社會工作學系助理教授  
2.銘傳大學傳播學院副教授  
3.財團法人前瞻基金會政策研究中心副研究員兼企劃組組長  
4.行政院研考會約聘專員、專員、研究員兼科長



政府服務品質獎  
GOVERNMENT SERVICE QUALITY AWARD



## 第二分組（負責評審第一線服務機關）



分組召集人  
**湯健明**

現職：大愛電視台廣電媒體總監  
學歷：美國密蘇里大學新聞學院研究所碩士  
經歷：1.中國文化大學、銘傳大學、臺灣藝術大學講師  
2.美國國際視聽公司總經理  
3.中國電視公司副總經理  
4.中視科技公司董事長



評審委員  
**郭昱瑩**

現職：世新大學行政管理學系副教授兼系主任  
學歷：美國紐約州州立大學奧本尼校區公共行政暨政策學博士  
經歷：1.臺灣大學政治學系兼任副教授  
2.政治大學公共行政學系兼任副教授  
3.世新大學行政管理學系助理教授  
4.中央研究院中山人文社會科學研究所博士後研究



評審委員  
**陳敦源**

現職：政治大學公共行政學系副教授  
學歷：美國羅徹斯特大學政治學博士  
經歷：1.臺灣電子治理中心研究員  
2.臺灣透明組織常務理事  
3.臺北市政府市政顧問(網路組)  
4.政治大學服務品質委員會委員



評審委員  
**項潔**

現職：臺灣大學資訊工程學系教授、出版中心主任、數位典藏研究發展中心主任  
學歷：美國伊利諾大學香檳分校計算機科學博士  
經歷：1.臺灣大學圖書館館長  
2.中華民國人工智慧學會理事長  
3.國科會工程處資訊學門召集人  
4.暨南國際大學科技學院院長



評審委員  
**林鵬良**

現職：臺灣高速鐵路（股）公司副總經理  
學歷：香港中文大學工商管理碩士EMBA、國立中山大學企管碩士EMBA  
經歷：1.臺灣高速鐵路（股）公司副總經理  
2.長榮航空（股）公司協理  
3.長榮海運（股）公司經理  
4.美國大陸航空公司臺灣分公司



評審委員  
**黃素娟**

現職：聯合報副社長  
學歷：政治大學新聞學系  
經歷：1.聯合報採訪主任  
2.經濟日報副總編輯  
3.經濟日報總編輯  
4.聯合報總編輯



評審委員  
**蔡練生**

現職：中華民國全國工業總會秘書長  
學歷：淡江大學大陸研究所碩士  
經歷：1.經濟部智慧財產局局長  
2.經濟部投資審議委員會執行秘書  
3.經濟部國貿局主任秘書



## 第三分組（負責評審第一線服務機關）



分組召集人  
**廖麗娟**

現職：行政院研究發展考核委員會研究發展處處長  
學歷：美國夏威夷大學公共衛生研究所碩士  
經歷：1.行政院研考會專員、科長、專門委員、副處長、研究委員  
2.行政院環保署環保人員訓練所專員  
3.臺灣省衛生處科員、省慢性病防治局技士



評審委員  
**徐木蘭**

現職：明新科技大學講座教授  
學歷：美國俄亥俄州州立大學溝通系博士  
經歷：1.世新大學企業管理學系與行政管理學系教授兼管理學院院長  
2.臺灣大學國際學術交流中心及校友聯絡室主任  
3.臺灣大學工商管理學系暨商學研究所教授  
4.交通大學管理科學系、所教授



評審委員  
**項靖**

現職：東海大學行政管理暨政策學系教授兼系主任、臺灣電子治理研究中心研究員  
學歷：美國俄亥俄州州立大學公共行政學博士  
經歷：1.東海大學人事室主任  
2.美國加州州立大學公共行政學系助理教授



評審委員  
**廖弘源**

現職：中央研究院資訊科學研究所研究員  
學歷：美國西北大學電機博士  
經歷：1.中央研究院計算中心主任  
2.交通大學資訊工程學系合聘教授  
3.中央研究院工所籌備處研究員兼代主任  
4.中央研究院資訊所研究員



評審委員  
**王國雄**

現職：王品集團副董事長兼總部總經理  
學歷：逢甲大學會計學系、中興大學EMBA  
經歷：1.藝奇懷石創作料理總經理  
2.陶板屋總經理  
3.王品集團總部副總經理  
4.安侯協和會計師事務所資深經理



評審委員  
**江大樹**

現職：暨南國際大學公共行政與政策學系教授兼主任秘書  
學歷：臺灣大學政治學博士  
經歷：1.暨南國際大學公共行政與政策學系副教授兼系主任  
2.淡江大學公共行政學系副教授  
3.國家政策研究中心法政組研究員  
4.考選部特種考試司科員



評審委員  
**林峯正**

現職：財團法人民間司法改革基金會執行長  
學歷：臺灣大學法律學系  
經歷：1.南國春秋法律事務所律師  
2.臺灣人權促進會執行委員、會長  
3.中央廣播電台董事長



## 第四分組（負責評審服務規劃機關）



分組召集人  
**彭錦鵬**

現職：臺灣大學政治學系副教授、中央研究院歐美研究所副研究員  
學歷：美國喬治亞大學行政學博士  
經歷：1.臺灣大學教授聯誼會第二屆理事長  
2.第三屆國民大會代表  
3.臺灣大學政治學系系友會總幹事  
4.臺灣競爭力論壇秘書長



評審委員  
**廖達琪**

現職：中山大學政治學研究所教授、財團法人高等教育評鑑中心大學校院系所評鑑政治學門規劃委員及評鑑委員  
學歷：美國密西根大學安娜堡分校政治學博士  
經歷：1.第三屆臺灣政治學會會長  
2.中山大學政治所所長  
3.行政院服務品質獎評鑑委員  
4.中山大學推教中心主任、圖書館館長



評審委員  
**廖婉君**

現職：臺灣大學電機工程學系暨電信所教授、電信國家型計畫應用服務組召集人  
學歷：美國南加州大學電機博士  
經歷：1.臺灣大學電機工程學系副教授  
2.臺灣大學電機工程學系助理教授  
3.臺大計資中心資訊網路組組長



評審委員  
**馬國柱**

現職：安侯建業會計師事務所主席兼執行長  
學歷：政治大學會計研究所碩士  
經歷：1.東海大學會計學系兼任副教授  
2.輔仁大學會計學系兼任講師  
3.政治大學會計學系兼任講師  
4.臺灣省會計師公會理事



評審委員  
**林聖芬**

現職：中國電視公司董事長  
學歷：臺灣大學歷史研究所碩士  
經歷：1.中國時報總編輯、社長、發行人  
2.中時晚報發行人兼中國時報總主筆  
3.中時晚報發行人兼社長  
4.中國時報副總編輯兼採訪中心主任



評審委員  
**馮燕**

現職：臺灣大學社會工作學系教授兼學務長、財團法人兒童福利聯盟文教基金會董事長  
學歷：美國伊利諾大學社會工作博士  
經歷：1.中華社會福利聯合勸募協會常務理事  
2.臺灣社會政策學會常務理事  
3.臺灣社會工作教育學會常務理事  
4.亞太地區公益聯合會執行委員



政府服務品質獎

# 獲獎機關

## 第一線服務機關

- 1 陽明山國家公園管理處
- 2 桃園縣政府警察局
- 3 財政部基隆關稅局
- 4 財政部臺灣省中區國稅局
- 5 國家圖書館
- 6 經濟部標準檢驗局
- 7 行政院衛生署新竹醫院
- 8 行政院國軍退除役官兵輔導委員會玉里榮民醫院
- 9 行政院國軍退除役官兵輔導委員會清境農場
- 10 臺北市立圖書館
- 11 臺北市萬華區第一暨第二戶政事務所
- 12 高雄市監理處
- 13 宜蘭縣政府環境保護局
- 14 臺北縣新莊市戶政事務所
- 15 桃園縣中壢市公所
- 16 臺中縣衛生局
- 17 高雄縣甲仙鄉戶政事務所
- 18 臺中市新興地政事務所

## 服務規劃機關

- 1 全民防騙超連結—警政署165反詐騙諮詢專線（內政部警政署）
- 2 空水廢毒許可整合計畫（行政院環境保護署）
- 3 安心臺北—強化抗災網絡（臺北市政府消防局）
- 4 路平專案（高雄市政府工務局）
- 5 守護家園的勇者—夜天使的蛻變（桃園縣政府民政處）
- 6 E管土資永續家園—高雄縣土石方管理成效（高雄縣政府建設處）

## 陽明山國家公園管理處



政府服務品質獎  
GOVERNMENT SERVICE QUALITY AWARD



### 機關小檔案

現任機關首長	林永發 處長
機關地址	臺北市北投區竹子湖路1之20號
機關電話	(02)2861-3601
機關網址	<a href="http://www.ymsnp.gov.tw">http://www.ymsnp.gov.tw</a>



國家公園成立之目的為保護國家珍貴獨特的自然與人文資源，並提供國人保育、研究、遊憩與環境教育等多方面功能。陽明山國家公園管理處成立以來，積極執行「自然保育」、「生態旅遊」、「環境教育」和「景觀維護」等工作，規劃活潑的生態體驗及服務方式，使國人在歡樂愉悅的心情下，瞭解生態保育的重要，進而達到國家公園永續經營的目標。

### 動物廊道重保育，產業旅遊樂行銷

歷年來，該處持續改善為民服務相關軟硬體設施，除施行「假日門市」，強化假日服務能量，並於網站設「政府資訊公開專區」，提供線上申請、攝影及自然資源資料庫、3D飛行導覽等多樣化服務。此外，規劃全國首創之「動物生態廊道」，進行長期環境監測，並與民間NGO團體合作進行種源保存、外來種移除、生態監測等棲地管理工作，加強自然資源基礎研究、應用與分享。在知識的宣導服務上，強化環境教育宣導功能及提升遊憩品質，透過辦理不同性質座談會、說明會等活動，以淺顯易懂之方式向社會大眾宣導保育觀念，建立與民眾多重溝通管道，結合社區居民發展地方產業文化（如植物染、炭窯、魚路），設計生態旅遊路線，宣導保育成效。

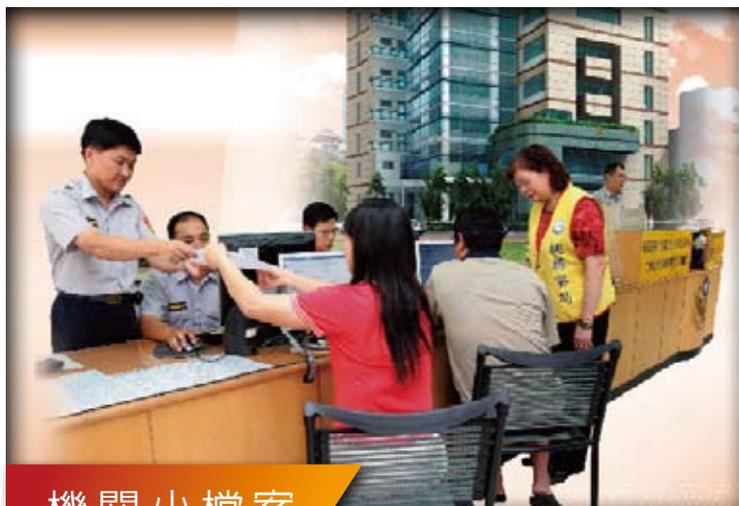
### 發揮「服務有趣、生態永續」理念

該處進行園區土地及資源有效經營管理、環境教育推廣及宣導活動，結合地方產業特色推動生態旅遊，輔導社區環境改造，培養永續發展之理念，秉持顧客導向之精神，以服務代替管制，帶頭樹立服務型國家公園之示範標竿。

### 獲獎理由

該處提供「人車分道」、「動物地下通道」等保護遊客及野生動物的服務設施，貼心且用心，機關網站極能吸引使用者的目光，兼具美感與實用性，推廣線上服務及電子參與不遺餘力，使用情形也大幅成長，做為自然保育的第一道防線，整體表現令人讚賞。

# 桃園縣政府警察局



## 機關小檔案

現任機關首長	林德華 局長
機關地址	桃園縣桃園市縣府路3號
機關電話	(03)332-7106~9
機關網址	<a href="http://www.tyhp.gov.tw">http://www.tyhp.gov.tw</a>



為掌握環境發展趨勢，貼近民意需求，桃園縣政府警察局效法企業「全面品質管理」、「顧客導向」、「創新管理」等理念及作法，提升全局同仁為民服務的使命感及熱忱心，一方面內塑團隊精神及服務文化，一方面透過專業能力的訓練，善用現代化科技工具，精進各項勤務作為，拉近警民關係，成就「親民、便民」的現代化警察局典範。

## 運用現代科技，提升治安效能

該局善用資通訊科技改善服務方式及品質，建置警網勤務派遣系統、天羅地網監錄系統、受理報案e化平台資訊系統。導入PDCA循環管理模式，成立專責小組，並訂定標準化作業規範及流程，縮短人民申請案件等候時間，提供便捷快速服務。另該局網站設有線上申辦及交流互動專區，提供網站意見調查、線上投票及少輔線上諮詢等加值服務，供民眾進行討論及意見反映，擴大電子參與多元程度。

## 整合警民資源，建構安全網絡

該局以科技化、人性化、多元化、顧客導向、創新加值等五大面向，積極推動派出所現代化再造工程，結合義警、民防、婦女志工、社區巡守隊、警友會等民間資源，建構及落實社會安全網絡。97年全般刑案（所有違反刑法及特別法之案件總數）發生率較96年減少12%、破獲率增加7%；97年酒駕A1類（當場或24小時內死亡）人數較96年減少33人，酒駕再犯率降低17.08%。連續4年（94至97年）獲得行政院暑期保護青少年青春專案全國第一名；97年桃園縣「整體治安」滿意度達70.1%，創歷年新高，服務績效斐然。

## 獲獎理由

該局整體洽公環境明亮整潔，服務設施完善，運用科技整合縣轄內85個派出所資訊系統，營造出現代化派出所的形象，設置警網勤務派遣系統以縮短民眾報案時間，開放民眾申辦交通案件網路預約服務，充分運用科技提升服務效能，令人印象深刻。

# 財政部基隆關稅局



## 機關小檔案

現任機關首長	呂財益 局長
機關地址	基隆市仁愛區港西街6號
機關電話	(02)2420-2951
機關網址	<a href="http://keelung.customs.gov.tw">http://keelung.customs.gov.tw</a>



財政部基隆關稅局扼守台灣北部及東北部國境大門，辦理基隆、台北、花蓮、蘇澳4個國際商港及和平工業港、花蓮機場通關業務，另設置馬祖辦事處，提供小三通服務。因關務運作經緯萬端，更需以前瞻性的思維，開發多元交流管道傾聽民意，實踐顧客至上的理念，成就全方位的服務型海關。

### 網路e指搞定，創造零時差服務

為強化「服務、便捷、安全、廉能」的優質服務，該局運用風險管理，建立通關及網路安全機制，確保課稅作業，提升查緝績效。此外，加強運用網路及電子化設備，推廣線上申辦服務、線上參訪預約、線上交流園地等，透過多樣化電子參與途徑，達到服務流程簡化，有效縮短通關時間，商民可在家中透過網路申辦及查詢進度，民眾也可藉此體驗各項便民措施，網路代替馬路，e指搞定，每年透過網路服務近200萬份進出口報單，其中74%的報單「免審免驗」，通關時間不到1秒鐘，節省時間及資源成本甚鉅。

### 「五心級」服務：貼心、用心、盡心、同心、恆心

該局積極評估及回應商民需求，成立24小時全年無休服務中心，結合多項業務，充實設施成為全天候便民服務櫃檯；以「走動式服務」登輪檢查，抒解逾萬名旅客通關壓力。另推行「公務行銷整體化」作業，聯合農委會防檢局在旅客大廳舉辦入出國境通關宣導，有效行銷不同功能之機關與業務。該局十分重視民情輿情之蒐集與應用，以服務替代管理，以組織變革提升效率，簡化通關作業流程，建構優質的通關環境，促進貿易交流及觀光旅遊。

### 獲獎理由

該局建築為歷史悠久的古蹟，卻能發揮巧思，充分展現人文氣息，善用機關網站提供業務資訊及線上服務，而通關虛擬窗口、旅客後送行李報關、稅則預審、先放後稅、電匯退押等單一窗口服務，都顯示出該局不斷創新的努力，值得推薦。

# 財政部臺灣省中區國稅局



## 機關小檔案

現任機關首長	趙榮芳 局長
機關地址	臺中市西區民生路168號
機關電話	(04)2305-1111
機關網址	<a href="http://www.ntact.gov.tw">http://www.ntact.gov.tw</a>



財政部臺灣省中區國稅局職司中部地區六縣市轄區內國稅業務，力行顧客導向服務，提升整體施政效能及服務品質，97年整體服務滿意度達95.4%，共創繳納雙贏，為稅務機關服務典範。

## 賦稅服務客製化，徵納和諧好形象

該局建立內部流程改造機制，落實PDCA循環管理模式，並進行標竿學習，切實執行管考稽核。在資訊流通方面，建構優質資訊網絡，推行24小時不打烊之全方位網路服務，便利民眾查詢、下載、線上申辦及意見反映。針對不同納稅客群量身打造客製化服務，形塑「以納稅人為尊」新形象；透過輔導替代查核，落實愛心辦稅。結合會計師、律師及地政士等專業志工成立聯合服務中心，縮短民眾申辦時間，並推行機動支援、遠距離服務及使用跨機關電子閘門認證系統等措施，締造臨櫃案件每件辦結時效在96年及97年分別縮短41.23%及57.91%的佳績。

## 傾聽民意不斷改革，確保租稅公平合理

為暢通民眾通訊管道，該局建置「全方位E話諮詢服務網」、「網頁電話e點通免費服務」及「一般電話e路通跨轄區電話轉接節費服務」，有效節省民眾及該局電話費。除設置線上諮詢及申訴專線等多元陳情管道外，並辦理各種座談會、民意調查，以探查民意、分析輿情，進而改善各項為民服務設施。此外，訂定「創意提案制度作業要點」，秉持「觀念變、態度變、方法變」之精神，以新觀念、新思維帶動整體活力，鼓勵同仁不斷創新服務，提升服務品質。

## 獲獎理由

稅務機關的為民服務工作已十分成熟，該局能精益求精，提供「全方位e話諮詢服務網」、「Call-in即時免下車服務」等創新服務，令人驚豔，輔導納稅人自動補報補繳，以輔導代替查核，都是值得肯定的專業服務。

## 國家圖書館



### 機關小檔案

現任機關首長	顧敏 館長
機關地址	臺北市中正區中山南路20號
機關電話	(02)2361-9132
機關網址	<a href="http://www.ncl.edu.tw">http://www.ncl.edu.tw</a>



為發展成為我國圖書的文獻典藏中心、知識資訊的傳布和服務中心，國家圖書館透過延伸圖書館知識服務範疇，與國內大學及異業合作，並與世界數位圖書館建立國際交流的合作夥伴關係，使圖書資訊內容得以化為能量向外輸出，知識領航，放眼國際。

### 書香典藏，源遠流長

該館以典藏國家文獻為職責，為釋放豐富典藏資源的能量，規劃了館藏發展政策，積極推動典藏數位化、服務網路化工作，建置友善網路溝通環境，推廣學術增值利用，提升全民知識資訊獲取之便利性。開辦多達150門之圖書資訊專業數位學習課程，充實專業服務知能，擴散服務成果至社會大眾、全國各級圖書館從業人員及公務人員。此外，為因應世界潮流並強化館藏特色，該館建置圖書館分級典藏制度，普及知識消費的概念，提供讀者分級化的優質服務。另建置書目骨幹系統平台，促進異質權威資源互通，整合共享書目資源。為了促進知識傳播及漢學推廣，該館建置知識支援顧問系統，提供深度知識服務。

### 打造廣域圖書館，邁向世界知識基地

透過積極推動典藏數位化、服務網路化工作，該館持續數位合作及開發古籍資源，推廣學術增值利用，提升圖書館社會價值，並加強國際交流與學術參與，擴展臺灣影響力，提升國際合作文化交流層次及國際能見度，開創圖書館資訊服務新境界。

### 獲獎理由

該館隨處可見友善讀者的環境設計，如「圖書除菌箱」、各樓層服務台、線上預約圖書等，並善用資通訊科技，以web2.0的概念及技術，提供網路推薦、收藏、標籤等服務，強化文獻資料能見度，提升讀者互動性，成效頗佳。

# 經濟部標準檢驗局



## 機關小檔案

現任機關首長 | 陳介山 局長  
機關地址 | 臺北市中正區濟南路一段4號  
機關電話 | (02)2343-1700  
機關網址 | <http://www.bsmi.gov.tw>



經濟部標準檢驗局為國家最高商品檢驗機關，主要任務為制定符合國際規範之國家標準、建構與國際接軌之國家量測標準體系、執行商品檢驗及市場監督管理，並建置符合國際規範之認、驗證體系。

## 加強橫向聯繫，確保商品安全

該局率先推動全國首創之消費商品安全預警機制，主動檢討相關法規，導入資通訊 (ICT) 技術，建置商品安全資訊網，並透過跨機關 (含國外機關) 合作，同機關之溝通與協調，佐以強制通報商品事故，整合市場監督資源，簡化處理流程，提供業者民眾權威性商品安全相關資訊。該局依據PDCA循環管理模式，進行各項業務之規劃、執行及檢討，聯合相關公協會、消基會等社會資源，並與消保會、衛生署進行跨機關合作，主動舉辦說明會或公聽會，除了傾聽業者意見納入檢討改進範圍，更可藉此加強政府機關間之橫向聯繫，建立政府優質服務之形象。此外，輔以全面品質管理標準作業程序，以及運用目標管理建立績效指標，確保服務不打烊，品質不打折，充分展現為民服務之效率及效能，曾獲頒金斧獎及消費金good獎，簡化行政流程及保護消費權益績效備受肯定。

## 創新服務再精進，產業消保可雙贏

面臨全球化、便捷化的經貿情勢及國內多元開放的社會型態，該局各項服務措施將持續以「顧客導向」、「創新精進」及「感動服務」的理念，兼顧產業發展與保護消費權益，強化敏銳迅速的反應機制與能力，研擬一般消費商品安全法，以創造安全健康的生活環境，提升為民服務的品質。

## 獲獎理由

該局從民眾角度提供櫃台單機雙螢幕、左手操作之電腦設備等便民設施，線上預約服務與網路查詢系統運作成熟且介面友善，志工們的專業能力與服務熱忱，以及推動跨機關合作，提供權威性商品安全資訊等主動服務作為，均值得肯定。

# 行政院衛生署新竹醫院



## 機關小檔案

現任機關首長	張景年 院長
機關地址	新竹市東區經國路一段442巷25號
機關電話	(03)532-6151
機關網址	<a href="http://www.hch.gov.tw">http://www.hch.gov.tw</a>



行政院衛生署新竹醫院為百年公立醫院，為滿足大新竹地區公益及弱勢的醫療需求，運用資訊科技，展現獨特性；透過醫療資訊化，推動整合醫療，提升醫療品質，以「優質醫療、便捷貼心、社區關懷」為經營理念，努力朝「厝邊署新、科技署新、公益署新」方向邁進。

### 滿足顧客需求，整合醫療資源

為強化「社區型醫院」的價值，該院以「滿足顧客需求、擴大醫療資源整合」的策略目標，透過全面品質管理手法，將服務改善的理念，落實到全院每一位員工的日常作業，如透過品管圈(QCC)進行服務流程改造，縮短行政時間；每科室訂定5S日，定期進行稽核評比等。此外，該院實施平衡計分卡，將民眾滿意度及抱怨案件列為關鍵指標(KPI)，相關改造提案亦經由員工提案或民眾反映而進行改善。實施全國首創之「癌症病人院外延伸照護計畫」，推動全人、全程、全家的整合照護。強化設備科技創新，如建置全國首創之門診數位叫號燈、PDA網頁查詢系統、數位影像儲存通訊系統(PACS)、開刀房無線射頻辨識系統(RFID)、全院無線上網、子宮抹片異常值通報等。另透過標竿學習提升服務層次，導入其他醫院癌症個案管理師制度。

### 以人為尊之全人全程服務

為成就社區醫院的使命，該院未來將繼續秉持以「人」為尊的服務方向，致力提升預防醫學、社區健康營造、健康篩檢、健康生活指導、客製化體檢的醫院服務機能，發展以病人為中心之全人全程服務，成為專業、服務與品質的標竿醫院，今日在地人的首選醫院，明日大新竹的醫學中心。

### 獲獎理由

該院是新竹地區服務口碑最佳的醫院之一，門診、急診及住院服務滿意度逐年提高，另積極推動門診數位叫號服務、住(出)院單一窗口等便民措施，該院也不忘履行健康促進、預防醫療、弱勢關懷等社會責任，值得學習與效法。

# 行政院國軍退除役官兵 輔導委員會玉里榮民醫院



## 機關小檔案

現任機關首長	劉文健 院長
機關地址	花蓮縣玉里鎮新興街91號
機關電話	(03)888-3141
機關網址	<a href="http://www.vhyl.gov.tw">http://www.vhyl.gov.tw</a>



玉里榮民醫院是花東縱谷地區最重要的醫療中心之一，整合東區醫療資源，落實榮民(眷)照護及服務地區民眾。該院也是全臺少有的精神疾病專科醫院，透過建構「玉里模式」，協助病友重返社會，為精神醫療及長期照護的典範。

## 啓動「品格醫院」教育，落實「以客為尊」服務

為落實「以客為尊」的滿意服務，達成「精神治療的玉里模式、民眾信賴的品格醫院」之願景，該院啓動「品格醫院」教育，全院同仁接受「卡內基」訓練，並施行「禮貌測試考核計畫」，使全院人員逐漸內化養成習慣，強化醫護人員素養以提升服務品質。此外，院內建置了「滿意度燈號顯示盒」做為檢測工具，置於第一線服務區及櫃臺，讓看診民眾能立即表達服務滿意度，隨時記錄檢討。

在「服務方面」，推行醫務品質管理「5S」運動，塑造溫馨就醫環境。在「醫療方面」，以標準正確、無污染為力行指標。在資訊流通及創新服務上，提供網路及語音掛號、多語使用說明(如阿美語、太魯閣語、布農語等)、觸控式導覽及藥物使用查詢、遠距視訊、網路電話系統等，可立即了解病患住院狀況，促進醫病關係和諧。

## 發揚「玉里模式」使命感

為時時提醒「以客為尊」的用心服務，該院持續改善服務的內涵，結合「玉里模式」之使命感，致力落實人人有「好品格」、個個蘊含「好熱心」、積極營造「好醫院」，成為民眾信賴的「品格醫院」。未來，該院將繼續秉持「服務、品質、效率、創新」的理念，守護地區民眾健康。

## 獲獎理由

該院為台灣後山一花東地區的精神醫療重鎮，以全人服務的精神，用愛心、專業照顧病患，除了醫療服務品質好，該院十分重視顧客關係並努力經營，與玉里地區的關係從鄰避情結轉為合作夥伴，實屬難能可貴。

# 行政院國軍退除役官兵 輔導委員會清境農場



## 機關小檔案

現任機關首長	王有義 場長
機關地址	南投縣仁愛鄉大同村仁和路170號
機關電話	(049)280-2222
機關網址	<a href="http://www.cingjing.gov.tw">http://www.cingjing.gov.tw</a>



清境農場歷經艱險、天災之血淚開發到翠綠、怡人之風華分享，有賴榮民弟兄無私的付出，同仁辛勤的努力。如今，清境農場同仁也傳承了永不退縮的精神、服務最樂的理念、優質出眾的品質、親切熱忱的態度，秉持「顧客至上、服務為先」的服務理念，打造樂活清境高山牧情，成為國際級觀光休閒旅遊勝地。

## 心中有遊客，服務跟著走

該場依據年度施政計畫，定期召開軟、硬體服務設施檢討會議，並加強員工教育訓練，提升服務品質，創造遊客重遊率高達30%之佳績。此外，訂定遊憩區公共安全管理及緊急應變標準作業程序，以「心中有遊客處處有遊客、遊客到那裡服務就到那裡」的理念，透過全場巡迴式服務，即時因應遊客之需求。另經由拜訪優質企業，汲取行銷推廣經驗，提出創意提案如：開放壽山園區夜遊欣賞「星光、燈海、夜景」三絕景、「清境迎雪季海拔最高跨年晚會」、「綿羊秀」、「奔羊節」及青青草原「綿羊城堡」等。主動結合周邊醫療資源，規劃屬於不同年齡層的健檢養生旅遊，種種行銷推廣策略，成功擴張不同客層的遊客群，提升農場知名度。

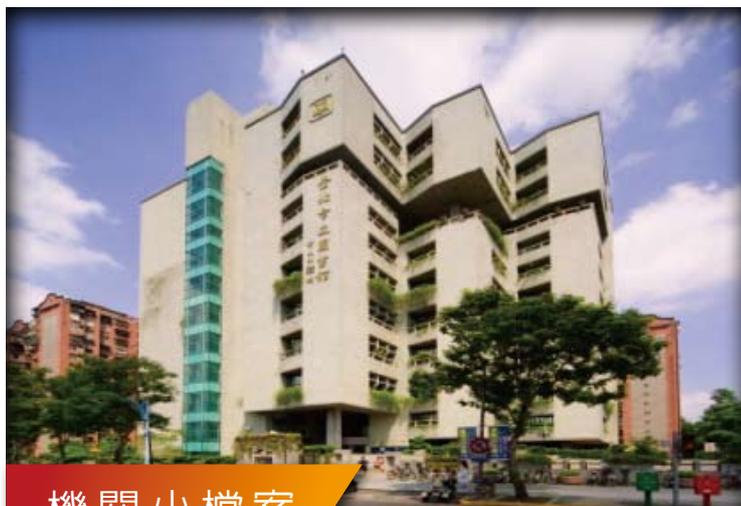
## 力行節能減碳，推動環境保育

未來，該場服務團隊將持續以「清境地區服務標竿」自我砥礪，強化服務人員服勤知能，並貫徹節能減碳、推動環境保育；秉持對環境的關心與環保教育的概念，引發遊客珍惜資源及共同維護清境好山、好水的美好環境。

## 獲獎理由

該農場善用創新性的「事件行銷」來吸引遊客，國民賓館服務中心採用全功能櫃臺，提供「一站式」的服務，網站內容生動活潑又實用，落實假日醫療及節能減碳措施，整體經營績效及形象大幅躍升，改善服務品質的努力值得肯定。

# 臺北市立圖書館



## 機關小檔案

現任機關首長	曾淑賢 館長
機關地址	臺北市大安區建國南路二段125號
機關電話	(02)2755-2823
機關網址	<a href="http://www.tpml.edu.tw">http://www.tpml.edu.tw</a>



為讓民眾快樂閱讀、熱愛學習，臺北市立圖書館從社區出發，以民眾多元需求為核心，藉由專業熱忱的團隊，新穎豐富的資訊，乾淨舒適的環境，便利親和的設備，打造親切、效率及創新的市民知識樂園，圓滿達成優質公共圖書館的使命。

## 圖書典藏國際化，老少學習資訊化

該館推行ISO國際認證，實施品管圈及PDCA循環管理模式，進行服務創新與業務改善，加強全面品質管理的服務效率。結合世界潮流趨勢，陸續推出了My Librarian個人化資訊服務、借閱證結合悠遊卡、建置數位影音平臺、整合查詢系統、多媒體資訊看板等，提高資訊蒐集的便利性。此外，針對不同族群的市民需求，貼心規劃成長講座及知識服務，包括成立多元文化資料中心，蒐集泰國、印尼、越南等8國語言圖書資料，服務新移民。設置樂齡學習資源中心，服務55歲以上的年長者。還有推動「Bookstart閱讀起步走」，以出生6-18個月嬰幼兒家長為對象，推動早期閱讀，辦理嬰幼兒說故事活動、閱讀指導及嬰幼兒父母學習講座。該館亦打造全臺第一座綠建築圖書館，結合生態與人文特色，取得全臺唯一綠建築9大指標鑽石級標章。

## 打造市民閱讀的知識殿堂

該館多項創新措施不僅榮獲了市府創意提案會報創新及精進獎，也因貼心思考不同層次的市民需求，建立了從幼兒到銀髮族、甚至新移民都可參與的知識殿堂，促進全體市民閱讀力，也營造知識自由、文化多元及資訊公平的活力城市，創造首都市民的生活幸福。

## 獲獎理由

該館的服務總能抓住數位科技的趨勢，如「借閱證結合悠遊卡」、「My Librarian」讀者個人化服務等，該館也廣泛蒐集8種東南亞語言的圖書資料，成立「多元文化資料中心」，以「客製化」的精神來服務新移民，令人印象深刻。

# 臺北市萬華區第一暨第二戶政事務所



## 機關小檔案

現任機關首長	林聰明 主任
機關地址	臺北市萬華區和平西路三段120號4、5樓
機關電話	(02)2306-2706
機關網址	<a href="http://www.whhr.tapei.gov.tw">http://www.whhr.tapei.gov.tw</a>



為提供市民更細心、貼心及具同理心的服務，臺北市萬華區第一暨第二戶政事務所自許為萬華居民的好厝邊，訂定8大組織目標，8大策略方向，執行30項實施計畫，落實全方位服務的創新與精進，服務品質全面躍升。

### 值得信賴的好厝邊

該所積極推行e化服務，包括「回應型戶政」，辦理市民申辦案件電話追蹤訪問、案件e指通線上查詢系統；「電子化戶政」，建置日文網站及PDA版網站、增設結婚專區、原住民專區、WHO正小百科案例分享、視訊e到家等。該所也十分重視同仁專業知能的提升，以「學習型戶政」，每月並辦理戶政業務教育訓練、戶政案例研討會，以及「知識型戶政」，推動同仁知識管理，採行創意圈提案制度等，鼓勵同仁不斷創新。另為落實「行動型戶政」，該所加強走動式管理，首創出生、結婚登記免費贈送紀念謄本，並提供自然人憑證IC卡5人以上到府收件服務。該所也努力邁向「國際化戶政」的角色，建構優質英語生活環境、舉辦新移民生活輔導班課程、推動新移民諮詢及各項服務。積極參與社區活動，運用傳播媒體宣導戶政訊息，扮演「活力型戶政」的角色。此外，更以「便捷型戶政」自居，於例假日受理預約結婚登記、推動跨機關便民服務、建置多功能及快速櫃臺、提供65歲以上暨行動不便者到府服務等。

### 運用知識管理平台，提供客製化服務

該所透過建置知識管理平台、推行創意圈等方式，激發同仁創意能量，除強化網路便民服務，並針對多元族群需求，提供客製化服務，深入社區里鄰，行銷戶政，透過知識能量的累積，成為契合民眾需求的優質服務典範。

### 獲獎理由

該所服務能充分掌握當地人口結構及區域特色，開辦新移民輔導班、製作舂舂古早味書籤等，讓該所成為居民心目中值得信賴的好厝邊，既實用又令人感動「幸福十專案」是主動式服務的代表作，值得推廣。

# 高雄市監理處



## 機關小檔案

現任機關首長	廖金得 處長
機關地址	高雄市楠梓區德民路71號
機關電話	(07)361-3161
機關網址	<a href="http://mvd1.kcg.gov.tw">http://mvd1.kcg.gov.tw</a>



高雄市監理處隸屬高雄市政府交通局，掌理車輛檢驗、駕駛人考驗等公路監理業務，是與民眾無距離面對面溝通的第一線服務機關。透過引進創新思維，提供便民新作為，兼顧不同族群民眾需求，努力朝向感心服務、創新價值的優質典範邁進。

## 服務加倍不打折，工作效益再升值

該處為滿足民眾考照需求，汽、機車考照筆試全面採行電腦化，提供阿美族、越南、柬埔寨等10種語言，為目前公路監理機關最多元化之考照系統，確實兼顧不同族群需求，保障考照權益。開辦假日機車考照服務，提供無法於正常上班日參加機車考照民眾另一種選擇。該處首創車輛號牌網路競標作業，比照坊間拍賣網站競標辦法，免除往返奔波時間，落實e化服務目標。

## 一處收件，超值服務

該處配合推動戶政、監理、稅捐跨機關三合一服務，民眾只要於高雄市各戶政機關服務櫃檯辦理遷移地址，即可同步辦理戶籍、駕籍及車籍地址異動。此外，自行研發網路預約掛號系統，提供客製化服務，全新打造專屬且即時的申辦程序，迅速完成民眾申辦業務。並與統一、全家、萊爾富等超商結合，便利民眾就近換發駕(行)照、汽燃費、罰鍰等，提供各階層市民便利、不打烊的公路監理服務。

公路監理業務與民眾息息相關，對個人的生命財產亦有著密不可分的關係，該處以「現在做、馬上做」的精神，不斷的推陳出新，讓公路監理業務持續向未來拓展，加速落實「安全、可靠、效率、創新」的願景。

## 獲獎理由

該處近年來大刀闊斧進行改革，服務態度變得親切；積極參與戶政、監理、稅捐整合服務，也為了因應外籍配偶日益增加提供多國語言口試系統，該處也非常重視鄰里關係及傾聽民眾心聲，藉此瞭解優點與缺失，做為改善參考，整體績效顯著。

## 宜蘭縣政府環境保護局



### 機關小檔案

現任機關首長	鄒燦陽 局長
機關地址	宜蘭縣五結鄉利工二路100號
機關電話	(03)990-7755
機關網址	<a href="http://www.ilepb.gov.tw">http://www.ilepb.gov.tw</a>



為了讓宜蘭縣民享有快樂的生活，確保資源永續，珍惜宜蘭好山好水，共創美麗家園，宜蘭縣政府環境保護局以「安全、健康、整潔的生活環境」為目標，全天候全時段守護縣民優質生活。

### 便民服務全時段，污染防治無假期

該局全年全天候受理公害陳情案件，即時報案、即時處理的零時差服務令人放心。該局因位處利澤工業區，考量民眾洽公便利性，臨櫃中午照常服務，柴油車排煙檢測站中午、假日不打烊，延長為民服務時段。此外，民眾申辦案件於收發件時、或於許(核)可、補正、繳款、限期改善到期之前，該局亦主動向申請人確認及提醒辦理時限，貼心叮嚀民眾避免逾期受罰。

施行「走動式服務」深入村里，設置龍德工業區稽查站、移動式定檢車、到府輔導網路申報、及增設宜蘭縣政府代收該局公文窗口等延伸服務據點方式，提升服務廣度，並訂定「移動式定檢服務標準作業流程」，年初即規劃該年度行程並由定檢轄區公告週知。在便民設施的努力上，於機關場所提供網路電腦、無線上網區及免費傳真文件服務；另提供申辦案件線上即時查詢、柴油車排煙線上檢測預約、宜蘭縣利澤廠參訪等線上預約服務，提供快捷便民服務。

### 樂活永續，美哉蘭陽

該局將持續訂定及執行「提升服務品質推動小組設置要點」，透過定期召開服務品質推動小組會議，建立多元溝通機制廣納建言，加強運用社會資源擴大參與層面，不斷改善環保業務品質，創造宜蘭綠與水、適合悠閒旅遊的美麗環境。

### 獲獎理由

該局的辦公處所與焚化爐同址，藉此化解民眾疑慮，令人耳目一新，設置營建工程空污費申報臨櫃窗口、7-11不打烊服務窗口，捨棄本位主義處理外縣市垃圾，將焚化爐底渣提供給水泥公司作為再生資源等創新措施，值得肯定。



# 桃園縣中壢市公所



## 機關小檔案

現任機關首長	葉步樑 市長
機關地址	桃園縣中壢市環北路380號
機關電話	(03)427-1801
機關網址	<a href="http://www.junglicity.gov.tw">http://www.junglicity.gov.tw</a>



市公所係為最基層之地方政府，舉凡轄內路平、燈亮等與人民息息相關事項，皆為業管範圍。桃園縣中壢市公所以優質服務，向基層市政紮根，成功帶動中壢市發展為人文、經濟、藝術匯聚之優質城市。

### 清淨家園，漂亮中壢

為有效提升環境居住空間品質，該所積極落實基礎市政執行的細緻化，悉心傾聽並實現市民期待。推動「清淨家園、漂亮中壢」環保政策，多達5,000名志工長期參與，消除280餘個髒亂點，連續獲得桃園縣政府環境評比績效考核11次第一名；另打通了有橋無路的南園二路、貫穿仁慈路等42條道路，並陸續興闢公園及進行新街溪的綠美化等，提升市民居住生活品質。全國首創「3.5G的農地休耕服務-『快.易.通』」，使用3.5G行動網卡，全力推動下鄉受理休耕申請(線上申辦立即完成)，解決以往農戶休耕申請時舟車往返之辛勞，簡化流程，落實照顧農戶。97年受惠農民5,164戶，有效節省時間計1萬4千多小時，節省工資147萬餘元。

### 在地人的好所在，出外人的新故鄉

透過傾聽民意心聲，積極落實基礎建設，該所除成立提升服務品質精進推動小組，以品管圈的方式檢討服務效能，另定期進行「自我稽核與診斷」，隨時保持最佳的為民服務品質，透過持續標竿學習，見賢思齊以求永續發展，繼續落實「人文有心、經濟有力、藝術新中壢」之都市願景。

### 獲獎理由

該所以明亮的辦公廳舍、整潔的設施環境吸引洽公民眾的目光，貼心的圖書服務更讓人流連忘返，並以「公務員要走出辦公室才能改變世界」為服務理念，在創新服務上首重弱勢民眾的需求，將服務遞送到府的作法值得肯定。

# 臺中縣衛生局



## 機關小檔案

現任機關首長  
機關地址  
機關電話  
機關網址

祝年豐 局長  
臺中縣豐原市中興路136號  
(04)2526-5394  
<http://www.hbtc.gov.tw>



臺中縣衛生局以縣民需求為出發點，與轄下22個衛生所透過建構友善環境、便捷透明化服務流程、多元化的網路系統及創新服務措施，提供衛生保健服務，秉持「主動服務、全心關懷」的信念，溫暖守護全縣民的健康生活。

## 內外效能齊步走，縣民健康嚴把關

為提升服務效能，臺中縣衛生局首先進行內部組織體質的改造，包括訂定服務品質提升計畫、成立服務品質提升小組，訂定各項申辦案件或內部行政作業流程，辦理教育訓練以建立服務人員專業親切之優質形象。該局亦進行有效空間管理及多元化運用，將倉庫變成局史館、會議室及健康體能中心。辦理民眾意見調查、設置民眾意見箱、電子信箱，積極蒐集民情輿情，內化為組織改造的動能。

在外部加值服務機制上，推行走動式管理，並設置「便民服務中心」提供單一窗口服務。另建立多元化整合式健康行銷管道，提供便捷流通的e化服務網路平台，並以線上預約簡化服務流程，有效縮短申辦案件處理時間。在創新服務措施上，推行70歲以上老人假牙裝置補助服務；另考量臺中縣地域幅員廣大，該局率先採購全台第一輛集合X光、超音波及子抹檢查「三合一」數位醫療巡迴車「健康號」深入社區，提供主動篩檢服務，為縣民的健康把關。

## 運用多元網絡，主動關懷服務

創新服務的價值在於因地制宜，該局運用多元網路服務，將資訊透明豐富化，提供縣民最佳保健知識管道，更以主動關懷、務實創新，推廣戶外篩檢服務，跨越地域限制，醫療溫暖不受限，讓每位鄉親皆能有優質的健康照護服務。

## 獲獎理由

該局針對臺中縣境幅員遼闊、人口老化等問題，以最符合縣民使用需要及洽公習慣的方式，配合中央政策推動醫療巡迴健檢、老人假牙補助及長照中心等措施，同時結合民間企業成立中部第一個「健康體能中心」，創意活力十足。

# 高雄縣甲仙鄉戶政事務所



## 機關小檔案

現任機關首長	歐敏信 主任
機關地址	高雄縣甲仙鄉東安村和安街42-1號
機關電話	(07)675-1420
機關網址	<a href="http://www.jias-house.gov.tw">http://www.jias-house.gov.tw</a>



甲仙鄉位於高雄縣東北端，其中弱勢族群（老年人、身心障礙、單親家庭、外籍配偶等）佔全鄉人口的22.51%，因此，甲仙鄉戶政事務所特別針對這一弱勢族群規劃多項溫馨服務措施，並以最少的人力、物力資源，建構「符合民眾需求」的洽公環境。

### 創造「微笑關懷、幸福甲仙」的優質戶政

該所透過自行研發家戶關懷系統，隨時掌握服務對象近況及需求。首創利用「WIMAX視訊影像系統」提供法律諮詢服務、PDA更新門牌資料，創造資訊零時差的便捷服務。此外，推動戶政聯盟服務，運用資源共享，節省人力、物力，除達到戶政業務及縣政宣導效果外，更可收簡政便民的服務實效。

「少一分等待，多一分信賴」是該所的服務信念，透過流程簡化，隨到隨辦，滿足民眾需求；另推行免書證免謄本跨機關服務，擴及各項社會福利補助、稅務服務，並以豐富熱忱進行在地關懷，主動走訪受災戶提供協助，協尋中輟生，保障學童就學權益。此外，也結合在地新移民編撰越南文、柬埔寨文之為民服務白皮書，主動輔導新移民歸化事宜。針對年邁、行動不便、孕婦或收容人結婚，均採到府服務策略，解決民眾不便。

### 行動服務，以民為尊

該所是一支超級迷你的三合一服務團隊，但服務的熱忱絕不打折，在「有參與才有未來、以行動征服無力」的信念下，以螞蟻雄兵的精神建構「以民為尊」的服務，溫暖在地人的心。

### 獲獎理由

該所只有3個人，卻充分發揮「Three in One」的團隊精神，不因地處偏遠而降低服務水準，反而自行研發「家戶關懷系統」，提供弱勢民眾主動、即時、親送到府的「零時差」服務，是值得推薦與學習的偏鄉服務典範。

# 臺中市中興地政事務所



測量業務執行效益  
簡化建物滅失勘查便民措施

跨域合作資源共享

稅務機關 地政機關

## 機關小檔案

現任機關首長	蔡雪枝 主任
機關地址	臺中市西區東興路三段246號
機關電話	(04)2327-6841
機關網址	<a href="http://www.tcjs-land.gov.tw">http://www.tcjs-land.gov.tw</a>



「推動Smile」是臺中市中興地政事務所為民服務的理念，積極將微笑指標融入工作中，凝聚全所同仁的共識，以顧客導向研發合宜的服務措施，配合高度的專業、親切的笑容、創意的思維、樂活的環境、效率的服務，提供符合市民需求的高效率洽公服務。

## 以微笑為動能，用心傾聽民意

該所將「Smile能量」轉化為服務動能，用心傾聽民意，加強運用民眾抱怨處理機制管理系統，有效轉換產出新的服務措施，並由「提升服務品質小組」及PDCA循環管理模式，持續推動及改善服務。此外，透過建構友善網路，提供線上申辦地政案件等多元數位服務。為服務無法在辦公時間內來所申辦案件之民眾，安排時間受理換發書狀，並走出辦公室至鄉里服務。該所也透過簡化地價改算通知書送達流程，有效降低作業成本，並於現場為民釋疑。

## 跨機關溝通協調，貼心便民新措施

在研究創新上，積極研提地政創意提案，以「業務協調作業小組」管理運用，推動跨域管理機制，97年實施「建物滅失後主動通知註銷房屋稅籍」，98年正持續推動「跨外部戶政機關聯繫」，整合地政、戶政二合一。另為提供民眾「一處收件，全程服務」，該所未來亦將廣續積極推動「跨課室」、「跨機關」溝通協調管理機制，透過公部門的協調合作，創造貼心便民新措施。

## 獲獎理由

該所洽公環境的規劃與維護相當用心，深具人文氣息，也符合綠能環保，該所十分重視民眾意見的處理，整合抱怨處理及業務協調作業，務求快速、準確地回應問題，實施隱匿式服務稽核，充分展現服務品質自我管理成效。

# 全民防騙超連結— 警政署165反詐騙諮詢專線（內政部警政署）



## 機關小檔案

現任機關首長	王卓鈞 署長
機關地址	臺北市中正區忠孝東路一段7號
機關電話	(02)2321-9011
機關網址	<a href="http://www.npa.gov.tw">http://www.npa.gov.tw</a>



因應近年來電信詐欺犯罪興起，侵害民眾財產權益，破壞社會互信基礎，更蔓延成爲具有跨境犯罪性質的亞太地區治安問題，因此，內政部警政署建立「全民防騙超連結專案」，推動「165」成爲全國防騙象徵，就像瀏覽網頁時的「超連結」功能，輕點手指即可獲得政府跨機關便利服務，共同糾舉犯罪，發揮服務效益。

### 詐騙諮詢165，打擊犯罪化成無

本專案以積極打擊電信詐欺犯罪關鍵性之人頭電話及帳戶問題，提高犯罪門檻及難度，進而消弭詐欺犯罪。運用1234策略：1個簡碼，全國一致及全民使用之「165」簡碼，民眾撥打165後透過系統交換，將訊息即時傳達各網絡成員，執行跨機關的服務。2個核心，導入資通訊科技及建立數位資料庫，輔助犯罪預防及偵查策略，完成資料的串連流通與增值運用效果，創造爲民服務與犯罪偵防雙核心價值。3個特質，民眾可用市話、公話、行動、網路隨時隨處聯絡165專線，均可快速接通得到回應，提供快捷、精準、互動式的服務。4大策略，透過作業系統線上查核及通報、建置數位資料庫、阻斷非法電話話務、攔阻受騙資金匯出等四大聯防構面。

### 增強防騙免疫力，為民除害找正義

爲持續增強民眾防騙免疫力，警政署未來將全面推動異常帳戶預警機制，針對非法帳戶確實進行通報、監控，以發掘潛在被害人。此外，規劃網路詐欺情資交換平台，透過驗證將涉案平台帳號停權、電話停話並封鎖非法IP地址，減少廣大網路族群受害；並建立兩岸詐騙情資交流管道，同步進行掃蕩，找回社會正義。

### 獲獎理由

165反詐騙專線藉由單一服務窗口，提供即時、安心的諮詢服務，並主動彙整情資，阻斷非法話務，建立「警示帳戶聯防機制」，阻斷非法資金流通，是一個「小兵立大功」的服務專案。

# 空水廢毒許可整合計畫 (行政院環境保護署)

**世界首創成功之整合**

**整合前**

- 申請表單不同
- 申請流程不同
- 空-書面填寫申請許可
- 水-書面填寫申請許可
- 廢-網路化申請許可
- 毒-書面填寫申請許可

**整合後 4步驟流程再造**

- EMS單一入口
- 填寫共用表單
- 填寫專用表單
- 送出申請

**全面e化**

**機關小檔案**

現任機關首長 | 沈世宏 署長  
 機關地址 | 臺北市中正區中華路一段83號  
 機關電話 | (02)2311-7722  
 機關網址 | <http://www.epa.gov.tw>

**優化服務 開創環保e化新紀元**

關鍵服務改善：

- 整合空水廢毒管理資訊系統，提供單一入口。
- 整合空水廢毒管理資訊系統，提供單一入口。
- 整合空水廢毒管理資訊系統，提供單一入口。

提供優質服務，讓民眾、廠商、關心環境的團體！

第一階段：網化流程、資料整合、法規修正、表單e化、統一管制編號、統一資料平台、統一管制編號、統一資料平台、統一管制編號、統一資料平台。

推動策略：單一入口、法規修正、表單e化、統一管制編號、統一資料平台、統一管制編號、統一資料平台。

**推動策略**

單一入口、法規修正、表單e化、統一管制編號、統一資料平台、統一管制編號、統一資料平台。

空水廢毒管理資訊系統、建置空水廢毒管理資訊系統。



過去空、水、廢、毒污染物排放許可證之申請，需由業者分別至不同資訊系統或以書面進行填報申請，造成重複填寫相同基線資料及管制資料不一致，因此，行政院環境保護署成立「許可申報整合推動小組」，積極推動空水廢毒管理資訊系統(EMS)，事業單位透過此「單一入口」系統辦理各項許可證之換證和申請作業，大幅縮減填報時間，正式開啓環保作業無紙化的里程碑。

## 空水廢毒e次報，環保處理省成本

本專案突破過去空、水、廢、毒不同領域、各自獨立建立許可申報管制系統之限制，進行跨處室、跨部會橫向整合，以及中央與地方之縱向整合，完成全世界第一套環保資訊整合平台，透過空水廢毒管理資訊系統(EMS)書面e化線上申請作業，填報及確認基線資料一次完成，快速完成各項許可之申請作業，減少事業單位洽公成本，收簡政便民之效，受惠事業單位總計71,300家次，每年得以節省約4,808萬元經費。

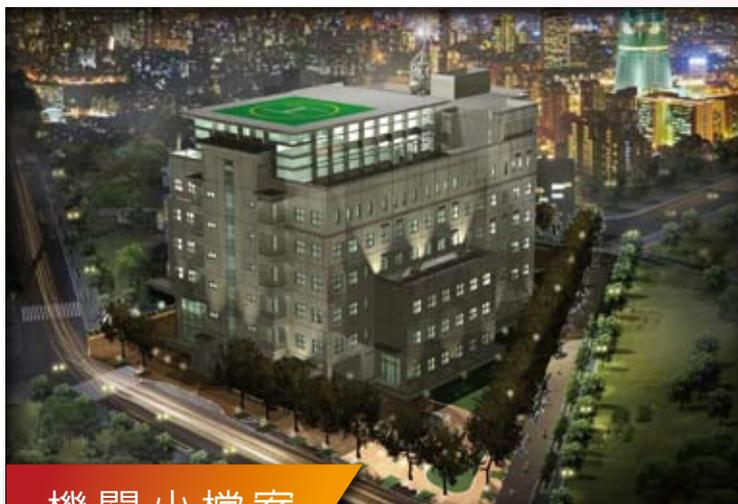
## 落實簡政便民，提升環保效益

透過整體e化作業，將所列管之事業許可、未領有許可、稽查告發處分之事業資料，整併至空水廢毒管理資訊系統(EMS)統一管制。相關系統資源可為各界分享，除嘉惠業者營運管理外，亦強化電子化政府服務，減少環保及審查機關審查作業人力成本，大幅提升行政管理效能，達到雙贏局面。經由該系統提供之污染關聯表，該署更可有效掌握空氣污染防治設備及水污染防治設施所收集及產出之集塵灰、廢液及污泥等廢棄物之產出量及清理流向，提升環保管制效益，未來，將進一步扮演環保政策之決策支援系統角色，提升本專案及EMS系統之加值服務。

## 獲獎理由

該署建置「空水廢毒管理資訊系統」，讓空、水、廢、毒許可證申請電子化，資訊登錄單一窗口化，列管事業數達14萬家，可即時掌握列管資訊，也是污染預防決策的參考利器，貼心設置諮詢電話，讓服務加值升級，值得鼓勵。

# 安心臺北— 強化抗災網絡（臺北市政府消防局）



## 機關小檔案

現任機關首長	熊光華 局長
機關地址	臺北市信義區松仁路1號
機關電話	(02)2729-7668
機關網址	<a href="http://www.tfd.gov.tw">http://www.tfd.gov.tw</a>



由於全球氣候變遷，災害頻率及強度大異於往昔，當重大災害發生時，黃金搶救時間分秒必爭，世界各先進國家皆以強化抗災網絡為重點施政。在公部門防救災之橫向網絡上，臺北市以建構最高防洪、耐震及完善資通訊系統之災害應變中心（EOC）為目標；另第一線消防救災網絡部分，則以強化救指派遣系統為努力方向，以臺北市政府消防局的神經中樞「119專線」為主軸，結合現代資訊科技、通訊技術與組織管理分工理論來建構系統，即時提供救災所需戰力。

### 強化抗災網路，縮短救援時間

建立跨機關防救災決策支援系統、跨機關報案系統（消防局119、市民熱線1999、民政局PDA）、一呼百應系統及影像傳輸系統等，節省查詢及預警通報時間達10倍以上，精進災情蒐報作業品質，緊急動員效率提高15倍。此外，透過GIS整合相關防救單位CCTV即時影像監視系統，並建置101大樓遠端監控系統，掌握各項災情及防救災資訊；並結合警察、消防、水利、衛生及業餘無線電通訊平台，解決現場通訊障礙，同時建置3地資料庫備援系統，以強化EOC抗災通訊網絡，精進及縮短救援時間。

### 智慧防災，市民安心

災害種類日益趨向複雜化、多樣化，災害防救工作就像是一項與死神拔河的競賽，不得有絲毫的鬆懈與輕忽，只能不斷地向前跨步邁進。該局將持續以熱心、親切、專業、溫馨的態度，輔以高科技「EOC防救災資通訊系統」及「智慧型電腦輔助勤務派遣系統」，讓臺北市市民生命財產有保障、生活更安心。

### 獲獎理由

該局有效運用電腦資訊系統快速傳遞訊息的特性，強化救災救護指揮派遣系統，更注意到對於報案能力障礙市民（瘡啞人士等）的服務，建置資料庫，自動辨識來電身分，掌握黃金搶救時機，推動作法及經驗可供標竿學習。

# 路平專案（高雄市政府工務局）



## 機關小檔案

現任機關首長  
機關地址  
機關電話  
機關網址

吳宏謀 局長  
高雄市苓雅區四維三路2號5樓  
(07)336-8333  
<http://pwb.kcg.gov.tw>



為提升市民生活品質，迎接世運新紀年與世界接軌，高雄市積極推動執行各項基礎建設，打造高雄成為國際性之友善城市。為此，高雄市政府工務局推動「路平專案」，透過市民參與、資訊管理及跨機關整合，建構3日完修機制，並成立路平專案辦公室，專責研擬路平策略及行動方案，加強道路的施工與維護管理，同時以系統化之方法進行管制考核作業，以達成道路平坦目標。

## 落實路平，用路安心

本專案透過民政系統及市民參與機制，以該局同仁的工程專業，結合區公所在地優勢與里幹事人力，通力合作，建立了路平巡查機制及通報系統、多管道24小時通報系統，並創造了3日內搶修完成的服務效能。為減少各管線單位對路面的挖埋頻率，從以人力溝通協調的作業方式，進步到制訂道路挖掘業務流程標準化作業，並以資訊平台做系統性管控，同時推動弱電共同管道配合道路改善計畫，建置公共管線管理資料庫、工務知識管理架構規劃暨巡查資源系統，集中收納管線及設施，整合申挖管線一併施工埋設，減少路面施工，確實掌握道路維護狀況，以系統化方法進行管制考核，不但促成了少用馬路，多用網路的申辦作業，也使管線資訊化管理邁向新紀元。

## 發揮整合功效，善用網路平台

本專案實施前，市民通報案件3日內完成案件數只有83%，實施後2日內修復率高達99%，所有案件均於3天內修補完成。該局將持續發揮路平專案整合功效，善用科技與網路平台，減少路面挖埋，掌握道路維護狀況，強化路面施工品質監控，提高城市能見度與競爭力。

## 獲獎理由

為提升市民對於路面維護的滿意度及保障行車安全，該局成立路平專案辦公室、建立公共管線協調窗口等跨機關整合方案，提供免費服務專線及「自拍速必修」網站，讓問題在3天內獲得解決，整體努力及執行成效顯著。

# 守護家園的勇者— 夜天使的蛻變（桃園縣政府民政處）



## 機關小檔案

現任機關首長	李貞儀 處長
機關地址	桃園縣桃園市縣府路1號6樓
機關電話	(03)332-2101
機關網址	<a href="http://cab.tycg.gov.tw">http://cab.tycg.gov.tw</a>



配合行政院推動健康社區六星計畫，各縣市輔導民間辦理守望相助隊，進行地方服務，卻往往受制於民政、社政、警政多頭馬車，以及派系介入運作等棘手問題，無法永續運作；桃園縣政府勇於挑戰改革，健全體質使其蛻變，使整體功能逐步提升，成為村里建構治安及健康社區之骨幹。

### 夜天使蛻變，百姓有好眠

為克服以往守望相助隊無法發揮功能之問題，桃園縣政府民政處統合各隊並建立機制重整出發，不再侷限於以巡邏守望為主要任務，而是邁向多功能服務面向，發揮家園守護者的功能，具體的做法包括：統合事權、建立機制，以村里型態為主，不再成立社區守望相助隊；修訂「桃園縣補助各鄉鎮市村里守望相助隊運作經費補助要點」，明定守望相助隊運作方式，排除派系介入；訂定「桃園縣政府辦理各鄉鎮市村里守望相助隊績效檢核執行計畫」，以績效檢核、分級補助為手段，納入有效管理；進行跨機關合作，由該處主政輔導成立運作，警察局施予管理、訓練，並結合消防、社會、環保等相關單位共同參與；導入資通訊服務，結合守望相助實務運作，達到事半功倍之效。

### 落實績效檢核機制，建立社會正面形象

該處透過實施績效檢核、分級補助、納入有效管理並創設優良治安社區標章認證，建立社會正面形象，鼓舞士氣，使各守望相助隊效能整體躍升。桃園縣守望相助隊「夜天使」已脫胎換骨，猶如「蛹化成蝶」迎向浩瀚天空。未來基層村里將以守望相助隊為主幹，引領並凝聚居民意識，共同營造一個兼具「生產、生活、生態」的美好優質環境。

### 獲獎理由

該處整合警察局、社會處等資源，透過成立守望相助巡守隊，以居民自身團結的力量，打擊犯罪，共同守護家園，每月總計投入9,000人次，服勤27,000小時，獲得半數以上民眾的肯定與認同，是政府與民間協力服務的優質典範。

# E管土資永續家園— 高雄縣土石方管理成效（高雄縣政府建設處）



## 機關小檔案

現任機關首長  
機關地址  
機關電話  
機關網址

黃益雄 處長  
高雄縣鳳山市光復路二段132號  
(07)747-7611  
<http://eao.kscg.gov.tw>



為解決近年來土石未妥善管理所衍生的公安問題，包括橋樑斷裂及土石流影響民眾生命安全、景觀環境遭受破壞、黑道及不法份子介入等，因此，高雄縣政府建設處規劃執行本專案，以流程整合及資訊化管理措施，有效管理土石方資源並嚇阻不法盜濫採土石情事，維護水土保持，提供民眾安全居住環境。

## 土石管理資訊化，降低成本效益大

為發揮行政綜效最大化，本專案首先成立「盜濫採土石聯合取締小組」，並修訂標準作業程序及改良取締技巧，以加強橫向聯繫，進行南高高屏區域性跨機關水平整合。另透過成立縱向聯繫窗口、輔以編印法令手冊，強化第一線執勤人員知識，建置縣府知識庫資料等，形成垂直的跨部門能量整合。除了流程改造外，透過導入資訊通服務，結合高科技遠端監控系統，並以全國首創建構盜濫採土石聯合取締小組網站，進行線上案件查詢，加速管理績效，有效降低內部人力及人事成本每年97萬多元。經積極查察取締違規土石採取，並執行專人專案輔導其合法化等創新服務作為後，近3年來累計創造效益達8億4,347萬5,250元，並節省內部時間人力達4,397小時，有效減少盜挖土石，提升施政滿意度及政府正面形象。

## 土石管理多元化，創造永續新家園

因應民眾期許土石方管理更多元化，未來，本專案將結合科技創新多元化解決手法，有效解決土石盜濫採及違規棄置問題。此外，更將執行坑洞善後處理計畫，解決土地遭盜濫採後所遺留坑洞之問題，以創造美麗永續家園。

## 獲獎理由

該處成立盜濫採聯合取締小組，運用遠端監控及GPS定位系統，掌控砂石車動向及砂石場狀況，不僅維護國土完整，保護民眾安全，每年減少國土流失金額約400萬元，提升土石交換率、減少政府預算編列金額約8億元，成效顯著。



政府服務品質獎

## 入圍機關

### 第一線服務機關

- 1 臺灣臺中監獄
- 2 臺灣臺中地方法院檢察署
- 3 交通部民用航空局桃園國際航空站
- 4 交通部臺灣鐵路管理局臺北運務段臺北站
- 5 中央健康保險局臺北分局
- 6 國立故宮博物院
- 7 行政院農業委員會動植物防疫檢疫局高雄分局
- 8 國立臺灣博物館
- 9 行政院勞工委員會勞工保險局臺中市辦事處
- 10 高雄市稅捐稽徵處
- 11 臺北縣新莊地政事務所
- 12 桃園縣中壢地政事務所
- 13 桃園縣平鎮市戶政事務所
- 14 臺東縣太麻里鄉衛生所
- 15 花蓮縣環境保護局
- 16 嘉義市政府稅務局

### 服務規劃機關

- 1 聽音辨位緊急救援110—熨燙冷漠社會的安全網路（內政部警政署）
- 2 車安、人安、一路平安—遊覽車安全管理專案（交通部公路總局）
- 3 魅力農村展新貌（行政院農業委員會水土保持局）
- 4 直接聘僱聯合服務中心計畫（行政院勞工委員會職業訓練局）
- 5 高居易宅急便列車（高雄市政府都市發展局）
- 6 打造彰化音樂奇蹟—彰化縣弦樂團發展聯盟（彰化縣政府教育處）

## 臺灣臺中監獄



### 機關小檔案

現任機關首長	吳正博 典獄長
機關地址	臺中市南屯區培德路9號
機關電話	(04)2389-1528
機關網址	<a href="http://www.tcp.moj.gov.tw">http://www.tcp.moj.gov.tw</a>

昔日矯正機關因高牆聳立，給人封閉陰森的传统印象，臺中監獄能因應社會開放、資訊發達及行刑觀念的改變，積極優化各項服務措施，舉凡擴大引進社會資源協助推廣教化、薪傳瀕臨失傳之傳統工藝、開創新型態自營作業及技訓班、建構全人化的醫療照護等，協助受刑人重返社會，並與洽公民眾、企業團體、傳播媒體、受刑人暨家屬，保持良好的公共關係。

矯正工作是全方位的服務，除需重視民眾的感受度與信賴度，尤應加強行銷功能，以爭取外界的正向評價。臺中監獄未來的服務願景將以扮演好「人性工程師」的角色自許，群策群力以突破現狀，跳脫舊制窠臼，進而創新研發提供多元服務，耐心轉化收容人，使刑期無刑之刑事政策得以彰顯。



## 臺灣臺中地方法院檢察署

檢察機關主要的權責是偵查追訴犯罪、指揮刑事確定裁判之執行，確保國家、社會、個人生命財產安全及法令所規定之業務。臺中地檢署本著「以民為主」之理念，提供訴訟輔導、法治宣導等服務，並推動便民措施，辦理櫃臺一元化、收文收狀電腦化、線上申辦、遠距服務、相驗案件24小時隨報隨驗、24小時按鈴申告及成立外事小組等資訊流通及創新加值服務。

司法機關之業務均與民眾權益息息相關，臺中地檢署以廉正、專業、效能、關懷為核心，秉持「便民、親民、愛民」的態度，積極推動犯罪防制，強化被害人及婦女保護措施，維護民眾權益，努力實現人民所殷切企盼的公正司法，確實達到司法為民之最終目標。



### 機關小檔案

現任機關首長	張斗輝 檢察長
機關地址	臺中市西區自由路一段91號
機關電話	(04)2223-2311
機關網址	<a href="http://www.tcc.gov.tw">http://www.tcc.gov.tw</a>

## 交通部民用航空局桃園國際航空站



### 機關小檔案

現任機關首長	蕭登科 主任
機關地址	桃園縣大園鄉航站南路9號
機關電話	(03)398-2004
機關網址	<a href="http://www.taoyuanairport.gov.tw">http://www.taoyuanairport.gov.tw</a>

桃園國際機場啓用迄今已逾30年，桃園國際航空站為因應航空運輸發展需要，積極致力於各項軟、硬體設施之增建與改善，除實施品管圈及節油圈以提升管理績效，另透過「機場業務協調會報」串聯航站各單位進行提案檢討及設置首長信箱，使旅客能直接反應通關建議事項。此外，為汲取民間機構創新構想及經營效率，採ROT方式辦理第一航廈免稅商店之經營，創造具多元化效益的國際機場。

面對多變之營運環境，桃園國際航空站本著「安全」、「服務」、「效率」的工作目標，積極推動機場捷運系統等前瞻性配套建設，朝向管理標準化、經營企業化、設備現代化之國際水準邁進，提升機場整體服務品質及國際競爭力，創建世界一流之國際機場格局。

## 交通部臺灣鐵路管理局 臺北運務段臺北站

臺鐵局臺北站為提升服務品質，透過簡化服務程序及活化服務型式等機制，對內制訂各項服務標準作業程序，並強化教育訓練，使臺北站的同仁能從「心」出發，提供貼心服務，樹立臺鐵局嶄新優質之企業形象。臺北站為全國最大的車站轉運中心，每日進出民眾達30萬人次，該站透過滿意度調查、運用PDCA循環管理模式及標竿學習，對於服務品質進行改善與有效的管考，97年更推出了悠遊卡乘車、傾斜式列車、郵輪式列車等多項創新服務。

未來，臺北站將進一步整合區位優勢，持續加強動、靜態轉乘資訊之提供，妥善規劃轉運地點與旅運設施，佈設友善易懂之轉乘導引設施，做好週邊接駁系統的聯繫及協調，全力打造臺北站成為最先進的國際化車站。



### 機關小檔案

現任機關首長	李永生 站長
機關地址	臺北市中正區北平西路3號
機關電話	(02)2311-1024
機關網址	<a href="http://service.tra.gov.tw/taipei">http://service.tra.gov.tw/taipei</a>

## 中央健康保險局臺北分局



### 機關小檔案

現任機關首長	蔡魯 經理
機關地址	臺北市中正區許昌街17號9樓
機關電話	(02)2523-2388
機關網址	<a href="http://www.nhitb.gov.tw">http://www.nhitb.gov.tw</a>

「全民參與、健保永續」為健保局的願景，臺北分局在此願景下，以「弱勢關懷、健康促進、感動執行、創意加值」為服務理念，積極建置並推廣e化系統，並藉由「免申辦—主動處理」、「免出門—電子系統或電話申辦」、跨機關合作之「在地服務」、「現場便捷服務」、「感動服務」、「全民參與」及「主動行銷」等策略，提供各種高品質的服務。

臺北分局秉持「持續改善」的組織文化，進行SWOT分析，並採用VSM及QCC手法，不斷激發創意與熱誠，以同理心體認民眾的困境與需要，持續辦理各項「弱勢關懷」與「健康促進」專案，提供全民優質的醫療服務，堅守全民健保保障全民一生的承諾，繼續為增進全民健康而努力。



## 國立故宮博物院

故宮博物院典藏八千年華夏文明精華，為國際間典藏中華文物最頂尖的博物館。為彰顯典藏特質，積極推行文創系列活動、數位化博物館、策展國內外大型藝術活動，同時進行展廳環境與院區動線改善，將故宮打造為頂級的觀光景點。此外，創設兒童學藝中心、引進故宮晶華餐廳，服務品質及格局高值化，提供國人及全世界遊客高品質的參觀服務。

未來故宮將持續秉持專業服務的精神，以豐厚典藏為基礎，朝博物館多元化經營的目標努力。以故宮典藏為平台，將院內文物所蘊含的藝術精緻元素，轉化為「文化創意產業」的活水源頭，讓故宮博物院邁向更年輕化與現代化，打造成為臺灣文化創意旗艦及全球文化創意產業應用重鎮。



### 機關小檔案

現任機關首長	周功鑫 院長
機關地址	臺北市士林區至善路二段221號
機關電話	(02)2881-2021
機關網址	<a href="http://www.npm.gov.tw">http://www.npm.gov.tw</a>

## 行政院農業委員會 動植物防疫檢疫局高雄分局



### 機關小檔案

現任機關首長	蔣先冲 分局長
機關地址	高雄市苓雅區海邊路31號5樓
機關電話	(07)536-0070
機關網址	<a href="http://www.baphiq.gov.tw">http://www.baphiq.gov.tw</a>

動植物防疫檢疫局高雄分局秉持「便民、效率、和諧」的服務宗旨，推動中英雙語標示與服務、檢疫代理人制度、輸出植物產品集中檢疫制度、檢疫案件跨區跨分局申辦等創新服務措施，提供舒適、友善、便捷之服務，營造優質和諧環境，達成簡政便民，提升卓越服務品質之目標。

該分局針對各種管道所獲得之民眾意見，進行服務滿意度趨勢分析及檢討，由上而下落實服務品質計畫及推動作法，定期追蹤管制、查核並檢討改進，提出具體可行之因應改善對策。同時，強化輸出生鮮植物產品檢疫，有效縮短出口檢疫時程，以符合輸入國要求，協助業者拓展臺灣鮮果之國際市場，提高生鮮農產品的外銷競爭力，爭取外匯。

## 國立臺灣博物館

臺灣博物館為我國第一座博物館及首都自然史博物館，以「積極推展生物多樣性與文化多樣性意涵」為核心價值，以創新文化產業串聯、再生周邊文化古蹟及歷史建築為輔，透過PDCA循環管理模式，提升服務品質。此外，該館與異業結合行銷文化，連結產、官、學各「點」的文化能量，串聯成「線」的橫向聯繫，總結成強固的文化服務「網」，提供更多元服務，達到同生共榮的雙贏局面。

未來，臺灣博物館將以成為臺灣現代知識啟蒙地為目標，致力建構都會區博物館資源運籌管理平台，運用專業化、整合化、數位化、現代化、保存化、社區化、市場化及網絡化等策略，建置更完善展示機能與古蹟再利用典範，發展該館系統建構首都文化園區，以提升首都核心的臺灣文化意象及文化休閒質量。



### 機關小檔案

現任機關首長	蕭宗煌 館長
機關地址	臺北市中正區襄陽路2號
機關電話	(02)2382-2699
機關網址	<a href="http://www.ntm.gov.tw">http://www.ntm.gov.tw</a>

# 行政院勞工委員會 勞工保險局臺中市辦事處



## 機關小檔案

現任機關首長	陳懷超 主任
機關地址	臺中市西區民權路131號
機關電話	(04)2221-6711
機關網址	<a href="http://www.bli.gov.tw">http://www.bli.gov.tw</a>

勞工保險局在我國社會安全的推展過程中一直扮演著舉足輕重的角色，承辦業務龐雜多元，服務對象含括七成以上人口數。為提供全方位的服務，勞保局臺中辦事處首重加強員工訓練，期以觀念的啓發帶動組織內省與改造，將創新服務理念內化到日常工作中，切實以民為本，提供專業且貼心的服務。

該處積極改善申辦流程及推動網路服務；強化服務據點的延伸，於醫院、就業服務站等提供定點定時服務；結合地方資源，積極宣導勞保業務。在臨櫃服務上，該處採用大廳分流導引與走動式服務，有效紓解人潮壓力，並以主動宣導、貼心拜訪、積極關懷的優質服務，促進民眾對於勞保業務的瞭解，進而保障勞工權益及經濟生活，期能對於社會安全有更積極的貢獻。



# 高雄市稅捐稽徵處

高雄市稅捐處秉持「人文關懷」服務理念，對內營造終身學習環境，培養同仁專業素養，鼓勵研發創新；對外以愛心、耐心、熱心、貼心、同理心及感恩的心之「六心級」服務，提供民眾優質數位化、客製化及跨機關整合服務，並以「行銷導向、顧客導向」之精神來辦稅，達到「創新、卓越、便民」的服務目標。

為便利民眾報稅及洽公，實施中午不打烊及三大稅開徵期間延時服務，另建置「線上申請暨預約服務系統」及首創「稅務電子證明系統」，以網路代替馬路、以憑證代替證件查驗。透過成立「點子王創新研發推動小組」及實施稅務薪傳工作經驗分享制度，檢討及激盪學習型組織的思維與動力，精練服務品質，達到「以納稅人為尊，以創新卓越為榮」，創造繳納雙贏的租稅環境。



## 機關小檔案

現任機關首長	蘇進步 處長
機關地址	高雄市新興區中正三路25號
機關電話	(07)229-3151
機關網址	<a href="http://www.kctax.gov.tw">http://www.kctax.gov.tw</a>

## 臺北縣新莊地政事務所



### 機關小檔案

現任機關首長	涂炳鑫 主任
機關地址	臺北縣新莊市中華路一段3號
機關電話	(02)2277-9245
機關網址	<a href="http://www.sinjhuang.land.tpc.gov.tw">http://www.sinjhuang.land.tpc.gov.tw</a>

新莊地政事務所秉持四大服務願景「服務用心、便利貼心、專業細心、員工同心」及二大服務宗旨「活力創新、從心開始」，為顧客打造六心級服務，積極創新組織文化，引進企業經營理念及現代化管理，運用科技資訊，拓展服務領域，配合地政e化、網路化、行動化服務，提供快速、便捷之地政服務。

該所不斷創新研發，提出包括地政便利包、人工登記簿掃描檔跨所查詢、戶籍資料變更跨機關通報等服務，減少民眾申辦及補正資料之不便。推動便民服務如推動謄本快速窗口、愛心服務櫃檯、電子謄本延時服務不打烊、地政資訊網際網路e點通、網路ATM繳納地政規費、辦理兒童暑期電腦夏令營等。辦理「每月一知識」活動，並建置內部知識管理系統，以提升同仁服務知能，確保提供服務之品質與效能。

## 桃園縣中壢地政事務所

中壢地政事務所為提升服務效能，滿足民眾需求，導入「全面品質管理」、「全員參與」、「顧客至上」等服務理念，成立專責小組及導入品管圈，透過獎勵提案措施、標竿學習經驗分享，鼓勵同仁勇於創新與改革，並設置知識管理系統，將員工經驗能量累積傳承。

該所自組資訊專案開發團隊撰寫程式，提出包括創新無紙化作業等4大系統計45項程式；並導入自然人憑證公文線上簽核系統，提升公文處理及檔案管理時效。另推動資訊創新增值服務，包括「SMS即時通」、「RSS資訊得來速」服務、首創即時案件辦理情形及預計結案時間顯示、地籍圖重測書狀換發作業網路預約服務等，透過E化能力，成功加乘服務品質及績效。



### 機關小檔案

現任機關首長	黃教新 主任
機關地址	桃園縣中壢市中央西路二段30號3~5樓
機關電話	(03)491-7647
機關網址	<a href="http://www.jungli.gov.tw">http://www.jungli.gov.tw</a>

## 桃園縣平鎮市戶政事務所



### 機關小檔案

現任機關首長 | 楊連偉 主任  
機關地址 | 桃園縣平鎮市新富里1鄰德育路242號  
機關電話 | (03)458-0112  
機關網址 | <http://www.pingc.gov.tw>

平鎮市戶政事務所秉持「創新、效率、便民、熱忱」的理念，運用PDCA循環管理模式及標竿學習，組成爲民服務研發小組，以「民」爲要，推動各項創新服務方案；成立品管圈，全員腦力激盪檢討相關作業流程，並配合建置知識管理系統，全面提升服務品質及改善各項便民措施，使民眾獲得更優質的服務。

該所訂定「爲民服務補給站實施要點」，拜訪轄內各里長傾聽民意以研發客製化服務，利用夜間或假日貼心到府換發身分證，並針對行動不便人士提供「愛心CALL就來」到府服務。善用「免書證、免謄本」系統，協助民眾申辦跨機關地址變更等便民服務。此外，以RSS、MSN、SKYPE等資訊服務，提供民眾取得戶政資訊的另類管道，有效運用資訊系統，讓服務加分更貼心。



## 臺東縣太麻里鄉衛生所

太麻里衛生所爲達成兼具身心休閒與健康專業服務之基層衛生機關的使命，透過主動關懷、悉心照護、扶助弱勢之具體行動，結合社福機構及社區志工等，辦理疾病防治及預防保健活動，並與馬偕醫師、復健師合作到宅診察評估，幫助身心障礙家庭及獨居老人，改善弱勢民眾健康生活品質，編織溫暖的社區健康照護網。

另爲補足偏遠山區醫療缺口，設立山區急診醫療站，提供即時的急診醫療、後送服務，縮短70分鐘的黃金時間；另建構社區健康自我照護網絡，於本鄉偏遠村落設立「社區保健站」提供基本檢測服務；另建置「社區保健部落格」及手機叮嚀簡訊服務等，讓社區民眾都能享有貼心的保健服務及被照顧的幸福，達成「日昇之鄉、樂活健康」的願景。



### 機關小檔案

現任機關首長 | 巴德雄 主任  
機關地址 | 臺東縣太麻里鄉泰和村北橋70號  
機關電話 | (089)781-220  
機關網址 | <http://tml-tth.doh.gov.tw>

## 花蓮縣環境保護局



### 機關小檔案

現任機關首長	戴文堅 局長
機關地址	花蓮縣花蓮市民權路123號
機關電話	(03)823-7575
客服專線	(03)823-3131
機關網址	<a href="http://www.hlepb.gov.tw">http://www.hlepb.gov.tw</a>

花蓮縣環保局為順應世界減碳抗暖的潮流趨勢，積極落實「主動關懷、優質服務、效率第一」的行動策略，成立「環保e化服務中心」單一服務窗口，並推動「客戶需求關懷服務計畫」，主動瞭解民眾意向，納入施政參考，增進與民眾互動並提高服務效能，讓花蓮成為屬於所有國人的「洄瀾淨土」。

該局結合志工服務台及新一代客服中心與e化行銷方式，整合總機、公害陳情專線、客服專線，以標準化單一服務窗口統一接聽；建立客戶關係管理系統，記錄各項需求，即時解決民眾問題；另運用家用電話、手機簡訊、電子郵件及網站公布方式落實環保教育。在環保政策規劃方面，以電話訪問及焦點座談方式主動詢問民眾需求，彙整後作為行政參考，提供更親切周到的感動服務。



## 嘉義市政府稅務局

嘉義市稅務局秉持「加值服務，公平稽徵」的核心價值，訂立明確的服務理念—「稅務發展綱領」，以優化顧客關係、強化稽徵效益、活化人力資源、深化創研實力及「策略地圖」為藍本，落實財務面、顧客面、內部面、學習與成長面四大構面，作為自我成長力量，以提高民眾對政府效能的滿意度。

該局推動全功能服務櫃台，落實一處收件全程服務，服務流程更便捷；全面檢討申辦案件處理期限，服務效率更精進。此外，建置多管道案件諮查系統供民眾使用；提出「稅服芳鄰便利貼」全方位加值服務計畫，藉由點（服務據點延伸）、線（內外資訊跨域整合）、面（深層服務面面俱到）作為創新靈感與動力泉源，相互連結形成加值服務網，讓服務更感動、效能再提升。



### 機關小檔案

現任機關首長	陳連芳 局長
機關地址	嘉義市東區中山路154號
機關電話	(05)222-4371
機關網址	<a href="http://www.citax.gov.tw">http://www.citax.gov.tw</a>

## 聽音辨位緊急救援110— 熨燙冷漠社會的安全網路（內政部警政署）



### 機關小檔案

現任機關首長  
機關地址  
機關電話  
機關網址

王卓鈞 署長  
臺北市中正區忠孝東路一段7號  
(02)2321-9011  
<http://www.npa.gov.tw>

警政署110專線是民眾日常生活最常用的報案窗口之一，而後端受理派遣的勤務指揮中心更是警察機關勤務指管的神經樞紐。110尚未e化以前，各縣市警察局受理員警無法聽音辨位，掌握報案民眾位置，無法有效縮短派遣時間。為回應民眾的報案需求，期透過技術平台的改善，確實守護社會大眾身心安全。

本專案經由跨部會及跨單位的協商研議並鬆綁電信法規，運用現代化資訊與通訊技術整合作業平台，導入行動電話定位技術、網路電話勤務派遣並強化警政電子地圖。透過撥打電話「110」，民眾無需發出任何聲音，警方即可用GPS衛星定位系統，立刻找到發話地點即時派遣線上警力到場處理，有效提升報案內容之完整性、便利性及時效性。



## 車安、人安、一路平安— 遊覽車安全管理專案（交通部公路總局）

政府為促進經濟發展大力推動「觀光客倍增計畫」，近年伴隨著陸客大量來臺觀光，遊覽車之安全管理益形重要，在軟體安全管理與硬體車輛設備兼備下，旅遊安全方能獲得具體保障，也才能有效提升旅遊品質與競爭力。

交通部公路總局積極推動遊覽車安全管理專案，就人、車、路、公司管理及消費者資訊等五方面徹底檢討，運用PDCA循環管理模式及標竿學習，透過交通五E政策，即工程(Engineering)、教育(Education)、執法(Enforcement)、環保(Environmental protection)、能源(Energy)之改善手法與策略，強化車輛安全及保障乘車安全。



### 機關小檔案

現任機關首長  
機關地址  
機關電話  
機關網址

林志明 局長  
臺北市中正區忠孝西路一段70號  
(02)2311-3456  
<http://www.thb.gov.tw>

## 魅力農村展新貌 (行政院農業委員會水土保持局)



### 機關小檔案

現任機關首長	吳輝龍 局長
機關地址	南投市中興新村光華路6號
機關電話	(049)239-4300
機關網址	<a href="http://www.swcb.gov.tw">http://www.swcb.gov.tw</a>

環顧各國在面臨21世紀全球化趨勢下，紛紛將重建傳統特色之農村發展，列為施政重點。農委會水土保持局為了促進農村活化再生，期能透過本專案提升農村整體發展，恢復農村居民在地居住尊嚴，以達建設富麗新農村之目標。

為加強友善網路環境，提升為民服務的協調性，進而促進農村新風貌及農村再生，本專案推動跨機關水平及垂直整合，完成第一部專屬農村之「農村再生條例」及「農村再生試辦計畫」，推動「在地人做在地事」的服務模式。另進行同機關水平整合，成立工作圈強化組織學習。此外，亦導入資訊服務，如建置OA系統手機版、防災支援平台—土石流防災應變系統、遠端工程管理系统等，以簡化流程，提升服務效能。

## 直接聘僱聯合服務中心計畫 (行政院勞工委員會職業訓練局)

勞委會職訓局為保障雇主及外勞權益，減輕外勞來臺工作之負擔，於96年成立「直接聘僱聯合服務中心」，並於所屬5個公立就業服務機構設立直接聘僱服務窗口，使雇主聘僱外勞之管道更趨多元化、便捷化，以達「省時、省錢、省力」三省之功效，除展現政府便民服務，並符合我國重視國際人權及社會公益之期待。

本專案透過跨國協議以及跨部會(外交部、移民署及衛生署等)整合方法，逐步進行法令鬆綁、簡化申辦流程。導入資通訊服務，成立中、英文直接聘僱專屬網站，提供線上服務；建立直接聘僱案件管理系统，輔以簡訊或email提醒雇主外勞入國後辦理相關後續事宜，達到三省功效，創造勞資雙贏。



### 機關小檔案

現任機關首長	陳益民 局長
機關地址	臺北市大同區延平北路二段83號5樓
機關電話	(02)859-02567
機關網址	<a href="http://www.evta.gov.tw">http://www.evta.gov.tw</a>



# ●● | 評獎實施計畫摘要



## 一、設立依據

依據行政院96年7月23日頒行之「政府服務創新精進方案」創設本獎項，並授權行政院研考會（以下簡稱本會）訂定「政府服務品質獎評獎實施計畫」辦理評獎事宜。

## 二、評獎目的

- （一）落實推動服務品質，表彰卓越服務機關。
- （二）樹立優質服務典範，擴散標竿學習效益。
- （三）引領服務改造風潮，鼓勵提供創新服務。

## 三、參獎對象

行政院暨所屬各級機關、直轄市、縣（市）政府暨所屬各級機關。

## 四、獎項類別

- （一）第一線服務機關：指日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之機關。
- （二）服務規劃機關：指負責統籌規劃服務作業為主之中央主管機關或地方政府。

## 五、評審程序

- （一）推薦參獎（受理期間1個月）：由主管機關推薦參獎，總額至多6個，不接受個別機關報名。
- （二）行政院初審（評審時間約2個月）：就受推薦機關所提送「參獎申請書」內容進行書面評審。
- （三）行政院決審（評審時間約2個月）：就通過行政院初審機關進行實地評審；並將實地評審結果簽報行政院核定獲獎機關名單。

## 六、評審組織

- （一）初審階段：由本會組成書面評審初審小組負責初審工作。
- （二）決審階段：由「政府服務品質獎」評審小組負責決審工作。
  - 1、總召集人、副總召集人：分由本會主任委員及2位副主任委員擔任。
  - 2、評審委員：由本會遴聘學術界、企業界、媒體界及民間團體代表擔任，負責實地評審工作。

## 七、獎勵方式

- （一）獲獎者由行政院頒發「政府服務品質獎」獎座及獎金。
- （二）獲獎機關推動服務品質之首長（主管）及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，記大功一次，其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員，由各機關依相關規定辦理敘獎。

# 評審標準

## 一、第一線服務機關

評核構面	評核項目	評核指標
便民標準服務 (600分)	機關形象 (170分)	服務場所便利性 (50分)
		服務行為友善性與專業性 (90分)
		服務行銷有效性 (30分)
	服務流程 (280分)	服務流程便捷性 (180分)
		服務流程透明度 (100分)
	顧客關係 (150分)	民眾滿意度 (70分)
民眾意見處理有效性 (80分)		
資訊流通服務 (250分)	資訊提供及檢索服務 (130分)	資訊公開適切性 (40分)
		資訊內容有效性 (50分)
		資訊檢索完整性與便捷性 (40分)
	線上服務及電子參與 (120分)	線上服務量能擴展性 (80分)
		電子參與多樣性 (40分)
創新增值服務 (150分)	創新 (意) 服務情形 (150分)	有價值的創意服務 (100分)
		服務措施延續性 (30分)
		服務措施執行方法效能性 (20分)

說明：採全面績效評核，總分1,000分，包括「便民標準服務」、「資訊流通服務」、「創新增值服務」3大構面15個評核指標。

## 二、服務規劃機關

評核項目	評核指標
實際效果 (700分)	外部效益 (550分)
	內部效益 (150分)
解決手法 (300分)	流程整合 (200分)
	資通訊 (ICT) 服務導入 (100分)

說明：採專案績效評核，總分1,000分，著重服務專案的實際效果及運用的解決手法。

## ●● | 環環相扣 · 品質嚴選



以品質 Quality 首字大寫作為設計主軸，以圓滿的圓形造型呈現民眾滿意的成果，以彩帶造型呈現本獎項尊榮意象，圓形意喻服務滿意，波浪線條是微笑，也呈現人不斷奔跑進步的服務精神，展現服務民眾不停止的創新及進步。



## 政府服務品質獎



### 環扣

以輔助圖形「品」字為基本造型，呈現服務品質每一環節皆環環相扣，每一階段都要求圓融及標準化。

金屬的質感象徵本獎項嚴謹的精神與理念，圓弧造型則表現本獎項細膩貼心的內涵。

## ●● | 評審大事紀

日期	大事紀要
97.9.22	函頒第一屆「政府服務品質獎」參獎注意事項
97.11.1~97.12.1	受理各主管機關推薦參獎
97.11.14	召開第一屆「政府服務品質獎」評審小組共識會議
97.12.9~97.12.29	辦理書面評審作業
98.1.6	召開書面評審初審小組會議
98.2.17	召開第一屆「政府服務品質獎」評審小組初審會議
98.2.20	公布第一屆「政府服務品質獎」入圍決審機關名單
98.3.5~98.4.10	辦理入圍決審機關實地評審作業
98.4.30	召開第一屆「政府服務品質獎」評審小組決審會議
98.5.14	第一屆「政府服務品質獎」獲獎機關名單奉行政院核定
98.5.18	公布第一屆「政府服務品質獎」獲獎機關名單



發行人：江宜樺

出版機關：行政院研究發展考核委員會

地址：臺北市濟南路一段2-2號6樓

電話：(02)2341-9066

網址：<http://www.rdec.gov.tw>

企劃編輯：中華民國產業科技發展協進會

電話：(02)2369-9500

出版日期：中華民國98年6月