

台灣中油公司嘉南營業處 102 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院96年7月23日，院授研展字第 09600152471號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會100年8月16日，會研字第1002161217號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、經濟部102年1月14日，經研字第10204500360號函頒修正之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 四、本公司油品行銷事業部「102年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本公司為民服務品質，持續深化服務績效，導入創新服務方式，整合服務資源，促使顧客在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。本處訂定明確執行策略及計畫方案，期能促進民眾滿意、建立良善顧客關係，展現卓越的為民服務績效，實現服務之最高價值。

參、實施對象

擇本處日常業務中，需直接且高頻率面對民眾，提供服務之各直銷、加盟中心、各零售中心暨所轄加油站及民雄供油、豐德供油、台南供油、湖西供油等中心為實施對象，另由資訊組提供資訊服務建置，處長室稽核統籌本計畫推動。

肆、執行策略及具體推動作法

一、第一線服務機關：

面向	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
----	------	--------	------	------

一、優質便民服務	(一)推動便捷、透明之服務流程，提高效率之服務	1.提升服務流程便捷性	(1)規劃設置營業櫃台，推動全功能單一窗口服務，綜合受理各項申辦作業。 (2)規劃營業櫃檯受理臨櫃、信函、電話、傳真及E-Mail申辦案件之多元化購油方式及便利性。 (3)推動購油手續簡化作業，縮短案件處理時間。 (4)推動「IC提貨卡」取代「紙本提單」，簡化櫃檯開單及供油中心灌裝作業。 (5)規劃考量走動式服務或特殊服務方式。 (6)推動購油案件須檢附之各類紙本書表種類與格式予以減量。 (7)規劃客戶於申辦過程減少補件次數。 (8)規劃其他便利客戶檢附書表之作為。	直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心	102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12
		2.提供案件處理情形流程透明度	(1)規劃營業櫃檯須提供承辦部門及電話等訊息。 (2)規劃營業櫃檯須提供購油案件進度之查詢管道(含電話、網路、傳真、現場等查詢)。 (3)推動營業櫃檯及營業處網頁公布購油處理流程。 (4)推動營業櫃檯須主動告知客戶購油處理流程及作業時間。 (5)規劃營業櫃檯受理客戶購油及提油案件後，須提供送油確認訊息。 (6)推動營業櫃檯遇客戶餘額不足或超過營業時間時，應主動告知客戶無法購油。	直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心	102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12
	(二)營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1.提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性	(1)規劃營業櫃檯須提供美(綠)化環境及舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 (2)推動營業櫃檯之服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示須正確、易於辨識，且提供雙語(英語)標示服務。 (3)規劃申辦動線須妥適並符合客戶使用習慣。 (4)規劃申辦作業流程及動線標示須明確，並以中英文雙語方式揭露。 (5)推動營業櫃台服務窗口及服務項目標示須明確。 (6)為提升加油站環境的適切性，102年度推行加油站精緻服務業務納入以下重點： A. 顧客進站前，為方便顧客辨識並瞭	直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心 直銷中心 零售中心 加油站	102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12 隨時辦理

		<p>解服務項目，加油站應於明顯處標示：中油火炬商標燈、營業主體名稱（台灣中油股份有限公司）、加油站站名、營業時間、售油種類及油品價格、免付費客服專線。</p> <p>B. 為協助顧客得知各項服務所在位置，加油站應：地面劃線與標示清楚、泵島柱「油品指示牌」標示售油種類、公廁位置（或方向）明顯標示。</p> <p>C. 加油泵島（含加油機與收費亭）維持整齊乾淨、無亂貼廣告，並鼓勵加油站公廁綠（美）化。</p> <p>(7)規劃設置無障礙設施，如斜坡道、專用停車位、愛心、身障專用盥洗室等設施，並須檢測及維護。</p> <p>(8)規劃各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等）須定期檢查，以確保設施品質。</p> <p>(9)推動營業櫃檯須提供各種申辦書表及填寫範例，並置放宣導資料供客戶取閱。</p> <p>(10)規劃汽機車及腳踏車專用停車場。</p> <p>(11)規劃營業櫃檯須提供客戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。</p> <p>(12)推動設置諮商室或指定特定地點，提供客戶諮商服務。</p> <p>(13)為提升加油站服務設施的合宜性，102年度推行加油站精緻服務業務或辦理各營業處績效考評納入以下重點：</p> <p>A. 定時檢查公廁設施，提供顧客乾淨如廁環境。</p> <p>B. 因應顧客車輛急需，廣設免費加水充氣服務。</p> <p>C. 加油站公廁提供無障礙設施。</p>		
			行政組	102.01~102~12
			直銷中心	102.01~102~12
			直銷中心	102.01~102~12
			行政組	102.01~102~12
			直銷中心	102.01~102~12
			直銷中心	102.01~102~12
			零售中心	102.01~102~12
	2.提高服務行為友善性與專業性	<p>(1)推動櫃檯人員對客戶之服務禮儀，主動招呼客戶、並按購油作業程序，引導客戶至櫃台辦理。</p> <p>(2)推動電話禮貌，並不定期進行測試，每4個月至少測試1次。</p> <p>(3)推動櫃檯人員須佩帶識別證，各櫃台亦須設置服務人員名牌。</p> <p>(4)推動櫃檯人員服裝儀容須合宜、態度須和藹，答詢須詳盡。</p>	直銷中心	102.01~102~12
			直銷中心	102.01~102~12
			直銷中心	102.01~102~12
			直銷中心	102.01~102~12

		<p>(5)為重視加油站服務禮儀，102年度推行加油站精緻服務業務納入以下重點：</p> <p>A. 顧客進站時，服務人員主動招呼引導。</p> <p>B. 加油前，服務人員主動詢問顧客加油種類、加油數量或金額。</p> <p>C. 協助顧客開啟及關閉汽車油箱蓋。</p> <p>D. 加油中，服務人員主動幫助顧客累積會員點數（若顧客持有會員卡）。</p> <p>E. 加油完畢後，服務人員主動告知顧客加油金額或數量。</p> <p>F. 顧客離站時，服務人員使用謝謝或謝謝光臨等敬語送客。</p>	加油站	102.01~102~12
		(6)推動櫃檯人員加強對業務之處理流程、公司作業規定及相關法規之熟悉程度。	直銷中心	102.01~102~12
		(7)推動櫃檯人員除能精確回答客戶問題外，並應主動提供與問題有關之完整資訊予客戶（一次告知），避免客戶來回補件情形。	直銷中心	102.01~102~12
		(8)推動櫃檯人員須熟悉各項表格填寫方式，並提供客戶諮詢服務。	直銷中心	102.01~102~12
		(9)為強化加油站服務人員的專業度，102年度推行加油站精緻服務業務納入以下重點： <p>A. 服務人員依規定穿著工作服裝。</p> <p>B. 服務人員不強迫加油。</p> <p>C. 服務人員熟悉加油機及收銀機操作。</p> <p>D. 服務人員自動給據及正確找零。</p>	加油站	102.01~102~12
		(10)客服中心專員建立客戶常問問題集知識庫，以回應客戶諮詢。	配合事業部 客服中心辦理 相關事宜	
		(11)客服中心組長每日對近期公司之活動進行提醒及訓練。	配合事業部 客服中心辦理 相關事宜	
		(12)客服中心每月由錄音檔及後送單監督客服專員服務內容之正確性，並在每月會議中提出檢討與輔導。	配合事業部 客服中心辦理 相關事宜	
	3.確保服務行銷之有效性	(1)推動營業櫃檯須設置公佈欄張貼各項業務宣導訊息並設置書報、雜誌及宣導資料櫃。	直銷中心	102.01~102~12
		(2)規劃辦理大客戶業務座談會，雙向溝通並協助客戶解決用油事宜。	直銷中心	102.01~102~12
		(3)規劃成立「技術服務團隊」，協助客戶	直銷中心	102.01~102~12

		<p>解決用油問題及節約能源並提供油品諮詢服務。</p> <p>(4)自營加油站透過以下各種方式，以有效配合政府宣導政策並辦理業務廣宣活動：</p> <p>A. 加油站配合政府政策辦理相關宣導事宜。</p> <p>B. 加油站設置公告欄張貼各項活動訊息。</p> <p>C. 加油站配合商品行銷活動佈置廣宣物品。</p> <p>D. 加油站發送企業專刊(油來遊去)，宣導公司政策，提升企業品牌形象。</p>	<p>零售中心 加油站</p> <p>吳鳳路路等 20站</p>	<p>隨時辦理</p> <p>每月</p>
(三)重視顧客關係，提升民眾滿意度	1.提高民眾滿意度	<p>(1)每年辦理乙次「直銷客戶滿意度調查」，針對客戶對各項服務之滿意度進行分析，並提出改善措施及執行績效。</p> <p>(2)為提高顧客滿意度，自營加油站規劃辦理以下事項：</p> <p>A. 配合經濟部辦理國營事業顧客滿意度調查。</p> <p>B. 每年自行辦理顧客滿意度問卷調查。</p> <p>C. 定期實施CEM(顧客經驗管理)，辦理顧客滿意度電話調查。</p>	<p>直銷中心</p> <p>直銷中心 加盟中心 零售中心</p> <p>吳鳳路路等 20站</p>	<p>102.01~102~12</p> <p>102.01~102~12 102.01~102~12 102.11~102~12</p> <p>102.07~102~09</p> <p>102.06~102~12</p>
	2.有效且及時處理民眾之意見	<p>(1)訂定油料品質客訴處理機制及標準作業程序。</p> <p>(2)落實客戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討客戶意見反映之處理機制及標準作業程序。</p> <p>(3)客戶以書面、口頭〈含電話〉、電子信箱申訴案件確實予以管登、追蹤處理及建檔每月陳報董事長與總經理。</p> <p>(4)設定客戶申訴案件處理期限，於期限內處理完成，未完成者專人稽催辦理。</p> <p>(5)拜訪客戶或召開協商會議，以提供客戶協談諮商服務。</p> <p>(6)客服中心設置1912專線，24小時受理民眾意見，並以後送單系統追蹤業務相關單位處理改善。</p>	<p>直銷中心 加盟中心 零售中心</p> <p>直銷中心 加盟中心 零售中心</p> <p>直銷中心 加盟中心 零售中心</p> <p>直銷中心 加盟中心 零售中心</p> <p>直銷中心 加盟中心 零售中心 加油站</p>	<p>102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12</p> <p>102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12</p> <p>102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12</p> <p>102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12</p>

二、資訊流通服務	(一)強化資訊提供與檢索服務，確保民眾的權利與資訊使用權	1.檢視資訊公開之適切性	(1)依據「政府資訊公開法」規劃所屬營業處網站連結總公司網頁主動公開與客戶相關或民眾關心之資訊如最新油品牌價、油汽調價機制等。 (2)規劃所屬營業處網站連結事業部網頁提供本公司公開服務措施、為民服務白皮書、行銷簡訊、常見問答集(FAQ)及本公司最新活動簡訊等訊息。	資訊組	102.01~102~12
		2.檢討資訊內容之有效性	(1)網站內容之更新均依據本公司訂定之全球資訊網運作機制，由各單位提出需求並經主管審核後，由權責單位更新網頁，確保網頁內容即時正確。 (2)本公司外網通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊組	102.01~102~12
		3.提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1)各營業處可連結總公司網站導覽網頁，以表列方式依各項大、中、小類主題分類查詢。 (2)提供完整性與便捷性的網頁查詢環境。同時提供分類檢索服務其查詢模式分為精確、主題、模糊，查詢顯示格式分為精簡與詳細。 (3)檢索的功能還可選擇啟用同音檢索模式、啟用同義檢索模式、繁簡對照等。	資訊組	102.01~102~12
	(二)推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1.擴展線上服務量能	(1)線上電子發票服務：配合行政院推動動電子發票整合服務作業，規劃各營業處櫃台提供開立及接收電子發票功能。	直銷中心	102.01~102~12
			(2)線上申請：提供客戶各類線上服務，如購油、各類卡片之申請、網路或電話語音預約訂貨或取消等服務。	直銷中心	102.01~102~12
			(3)線上查詢：客戶訂單處理進度查詢、客戶即時購油額度查詢、客戶交易明細查詢等服務。	直銷中心	102.01~102~12
			(4)客戶提單IC卡化：結合網路與智慧型IC卡片功能，客戶於線上以觸控螢幕即時查詢提單餘額、自行輸入交易數量、灌裝完成後主動發電子郵件告知本次交易數量、出廠時間等訊息。方便客戶油品存量調度。	供油中心	102.01~102~12
		(5)會員服務專區：會員點數查詢、會員交易明細查詢、會員回饋促銷活動公告等服務。	零售中心	102.01~102~12	
		(6)提線上服務注意使用者隱私權保護措施，善盡客戶資料保護責任。	資訊組	102.01~102~12	

		2.增加電子參與之多樣性	<p>(1)選擇使用率高且適合線上服務項目，如推廣使用網路、電子信箱、電話語音、簡訊以及傳真等線上即時傳送客戶服務，加強推廣宣導活動，提升用戶對於線上服務的認知與使用率。</p> <p>(2)電子參與途徑如：客戶參與可透過本公司提供之董事長、總經理、客服、政風與工關等服務信箱或產品與服務專業論壇等途徑。並視需要逐步增加電子參與如Facebook、YouTube、Twitter等社群網絡服務。</p>	<p>直銷中心 零售中心 加盟中心</p> <p>政風組 行政組</p>	<p>102.01~102~12 102.01~102~12 102.01~102~12</p> <p>102.01~102~12 102.01~102~12</p>
三、創新 增值服務	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	1.提出有價值的創意服務	<p>檢討各單位服務之項目、時間、地點以及技巧等，提供有價值的創意服務，規劃如下：</p> <p>(1)營業櫃台及自營加油站配合跨機關服務： 主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，及配合其他機關、單位之政令宣導或業務，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(2)自營加油站規劃推動自助加油：為提供顧客「自己為自己加油」的不同交易方式選擇，裝設自助加油設備以滿足顧客需求。</p> <p>(3)自營加油站規劃導入顧客經驗管理(CEM)：結合會員基礎及專業客服中心外撥功能，辦理CEM，以落實加油站服務改善措施。</p> <p>(4)自營加油站規劃推動顧客服務評鑑：以顧客經驗管理CEM為基礎，擴大加油站精緻服務推廣層面，並結合年度服務競賽活動，以提升加油站服務品質的一致性。</p> <p>(5)加盟加油站規劃推動神秘客訪查作業：委託專業顧問公司辦理加盟站神秘客訪查作業，作為輔導加盟站服務品質持續改進之依據，以超越民眾對加油站服務品質之期待。</p> <p>(6)加盟加油站規劃推動MIR油品快速檢測：每月以MIR油品快速檢測，進行加盟站油品控管，以確保消費者權益。</p> <p>(7)加強加油站多角化經營，以擴大服務顧客層面。</p>	<p>直銷中心 零售中心</p> <p>零售中心 加油站</p> <p>零售中心 加油站</p> <p>零售中心 加油站</p> <p>加盟中心</p> <p>加盟中心</p> <p>零售中心 加油站</p>	<p>102.01~102~12 102.02~102~12</p> <p>102.03~102~12</p> <p>102.06~102~12</p> <p>102.06~102~12</p> <p>102.01~102~12</p> <p>102.01~102~12</p> <p>102.01~102~12</p>

	2.延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	(1)創意服務措施納為標準服務並設立標準作業流程，或予推廣至其他單位成為標竿學習的對象。 (2)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 (3)考量推動跨機關（或民間）合作服務。	直銷中心 零售中心 加盟中心	102.01~102~12 102.02.15~ 102.06.30 102.01~102~12
	3.確保組織內部創新機制常態性持續運作	(1)建立組織創新機制與持續運作，提供源源不絕的創新服務。 (2)詳細說明創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。	行政組	102.01~102~12

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據「中油公司102年度提升服務品質執行計畫」訂定，並於102年1月31日前報事業部備查。
- 二、研訂年度執行計畫時應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮公司之特色。
- 三、本執行計畫公開於本處對外網站及服務場所，並確實執行。
- 四、成立「提昇服務品質推動小組」，負責推動各項計畫措施，及管控執行績效。

陸、考核作業

平時考核：本處應自行考核提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，大部及本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

(一)自行考核

1. 本處自行考核：本處應依所擬定之執行計畫，配合「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目及標準(如附表一)，於上、下半年度自行實施考核各1次，考核結果(如附表二格式)需登載於本處網頁，另分別於102年7月10日及103年1月10日前送本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」備查。
2. 提報執行績效與成果：本處應於103年1月10日前將當年度執行績效與成果提報本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」。

(二)不定期考核

1. 考核方式：由本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」進行實地查核，該查核以不定期方式為之。
2. 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」不定期考核結果，將函知本處辦理；本處收到事業部考核結果函文後，1個月內應就改進事項辦理情形陳報本公司油品行銷事業部「提升服務品質推動小組」。

柒、獎勵方式：依據事業部訂定辦法辦理。

捌、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

102年度_____營業處上半年/全年提升服務品質執行計畫考核項目及評分表

總分（滿分1000分）

考核日期： 年 月 日

<p>一、優質便民服務構面（600分）</p>	<p>優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。</p>		
<p>評核項目</p>	<p>評核指標</p>	<p>次評核指標</p>	<p>評分參考標準</p>
<p>1. 服務流程（280分）</p> <p>*小計：</p>	<p>1-1 服務流程便捷性（180分）</p> <p>* 得分：</p>	<p>1.單一窗口服務全功能程度（60分）</p> <p>2.申辦案件流程簡化程度（60分）</p> <p>3.申辦案件書表減量程度（60分）</p>	<p>1. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。（1-60分）</p> <p>2. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。（1-60分）</p> <p>3. 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。（1-60分）</p>
	<p>1-2 服務流程透明度（100分）</p> <p>* 得分：</p>	<p>1.案件處理流程查詢公開程度（60分）</p>	<p>※ 提供案件承辦資訊種類（40分）：</p> <p>30-40分 提供承辦部門（中心、組或其他）及電話，且於服務場所及營業處網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>20-30分 提供承辦部門（中心、組或其他）及電話，且於服務場所及營業處網站（頁）公布標準處理流程。</p> <p>1-20分 提供承辦部門（中心、組或其他）及電話。</p>

			<p>※ 提供案件查詢管道種類（20分）：</p> <p>15-20分 提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。</p> <p>10-15分 提供現場、電話及網路查詢。</p> <p>1-10分 提供現場查詢。</p>
		<p>2.案件處理流程主動回應程度（40分）</p>	<p>30-40分 營業處受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p> <p>1-30分 營業處受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>
<p>2. 機關形象（170分）</p> <p>*小計：</p>	<p>2-1 服務場所便利性（50分）</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 洽公環境適切程度（50分）</p>	<p>※ 洽公環境滿意度（25分）：</p> <p>1-25分 依民眾對於機關整體洽公環境的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p> <p>※ 服務設施合宜程度（25分）：</p> <p>20-25分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p> <p>15-20分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>1-15分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>

2-2 服務行為友善性與專業性 (90 分) * 得分：	1. 服務親和程度 (40 分)	<p>※ 洽公服務禮儀滿意度(20 分)：1-20分 依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p> <p>※ 電話禮貌測試績效(20 分)：15-20 分 營業處電話禮貌測試結果優良。(測試分數90 分以上) 10-15 分 營業處電話禮貌測試結果良好。(測試分數80 分以上) 1-10 分 營業處電話禮貌測試結果普通。(測試分數70 分以上)</p>
	2. 服務可勝任程度 (50 分)	<p>45-50 分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。</p> <p>40-45 分 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。</p> <p>35-40 分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。</p> <p>30-35 分 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。</p> <p>1-30 分 服務人員回應問題正確率達 65% 以上。</p>
2-3 服務行銷有效性 (30 分) * 得分：	1. 施政宣導有效程度 (30 分)	<p>1-30 分 透過施政宣導提升民眾對於營業處業務及服務的認知與回應情形。</p>

<p>3. 顧客關係 (150 分)</p> <p>*小計：</p>	<p>3-1 民眾滿意度 (80 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 營業處服務滿意度 (80 分)</p>	<p>1-80 分</p> <p>依營業處服務滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p>
	<p>3-2 民眾意見處理 有效性 (70 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 民眾意見回應與改善程度 (70 分)</p>	<p>1-70 分</p> <p>依民眾意見處理滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p>
<p>資訊流通服務構面(200 分)</p>		<p>資訊流通服務著眼於確保各營業處資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。</p>	
<p>評核項目</p>	<p>評核指標</p>	<p>次評核指標</p>	<p>評分參考標準</p>
<p>4. 資訊提供及檢 索服務 (100 分)</p> <p>*小計：</p>	<p>4-1 資訊公開適 切性與內容 有效性 (60 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 公開法令、政策、 服務資訊程度、內 容正確程度及網 站符合無障礙規 範 (60 分)</p>	<p>※ 依據「政府資訊公開法」第7 條 主動公開相關資訊於網站 (頁) 比例 (15 分)：</p> <p>8-15 分 應公開且已公開資訊比例達 100% 以上，並於網站 (頁) 設置「主動 公開資訊」專區。</p> <p>1-7分 應公開且已公開資訊比例達 90% 以上，並於網站 (頁) 設置「主動 公開資訊」專區。</p> <p>※ 服務措施及出版品資訊周知度 (10 分)：</p> <p>8-10分 公開服務措施、FAQ、區處活動、 文宣品、出版品，另其他重要資訊1 種以上。</p> <p>5-8分 公開服務措施、FAQ、區處活動、 文宣品、出版品。</p> <p>1-5 分 公開服務措施、FAQ、區處活動、 文宣品。</p>

			<p>※ 資訊內容正確程度(20分)</p> <p>15-20 分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。</p> <p>10-15 分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13 件。</p> <p>1-10 分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12 件。</p> <p>網</p> <p>※網站符合無障礙規範(15分)</p> <p>15分 101 年度內取得或更新認證者。</p> <p>7 分 101 年度前取得或更新認證者。</p>
	<p>4-2 資訊檢索完整性與便捷性(40分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)</p>	<p>1-40 分 營業處網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p>
<p>5. 線上服務及電子參與(100分)</p> <p>*小計：</p>	<p>5-1 線上服務量能擴展性(50分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形(50分)</p>	<p>※ 線上服務量能(30分)：</p> <p>1-30 分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p> <p>※ 線上服務推廣績效(10分)：</p> <p>1-10 分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。</p> <p>※電子表單簡化績效(10分)：</p> <p>5-10 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。</p> <p>1-5 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>

	<p>5-2 電子參與多樣性 (50 分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 電子參與多元程度 (50 分)</p>	<p>40-50 分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2 種以上，且有互動機制及實際回應。</p> <p>30-40 分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1 種，且有互動機制及實際回應。</p> <p>1-30 分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。</p>
<p>創新加值服務構面 (200 分)</p>		<p>創新加值服務，著眼於鼓勵各營業處能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。</p>	
<p>評核項目</p>	<p>評核指標</p>		<p>評分注意事項</p>

<p>6. 提供創新服務情形 (200 分)</p> <p>*小計：</p>	<p>※ 有價值的創新服務 (150 分)</p> <p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1) 跨機關整合：例如營業櫃台及自營加油站配合跨機關服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，及配合其他機關、單位之政令宣導或業務，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(2) 服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。</p> <p>(3) 服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>(4) 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。</p> <p>(5) 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>2. 內部管理面向：從營業處內部、各營業處間、營業處與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p> <p>3. 其他創新服務樣態。</p> <p>※ 服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 分)</p> <p>※ 組織內部創新機制 (20分)</p>	<p>1. 各營業處提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。</p> <p>2. 營業處填報執行情形應載明創新增值服務措施名稱，並且3個評核指標應分項敘述，分別提出佐證。</p> <p>3. 創新增值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p> <p>4. 實地評審時由評審小組進行訪談、檢測及查核。</p>
<p>優點、建議以及改進事項：</p>		

102年度_____營業處上半年/全年提升服務品質執行計畫考核結果統計表

考核項目成績 (1000 分)						總分
構面 1 「優質便民服務」 (600 分)			構面2 「資訊流通服務」 (200 分)		構面3 「創新增值服務」 (200 分)	
服務 流程 (280分)	機關 形象 (170分)	顧客 關係 (150分)	資訊提供及 檢索服務 (100分)	線上服務及 電子參與 (100分)	提供創新 服務情形 (200分)	