

附表一

## 新竹市選舉委員會提升服務品質評核項目表

受評核機關或單位名稱：\_\_\_\_\_

評核日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日      評核人員：\_\_\_\_\_

評核項目	評核內容（依實際情形勾選選項）	配分	評分	評核紀錄事項
<p>一、 服務標準 及自我評鑑</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 依限訂定機關「年度提升服務品質執行計畫」並發布周知。【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 由本機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 於規定時間內訂定並發布周知。</p> <p>(二) 訂定並發布機關服務要點或基準(例如為民服務要點、電話禮貌基準)。</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 由本機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 由上級主管機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。</p> <p>(三) 自行評核計畫及考核項目適切情形：</p> <p>1 <input type="checkbox"/>大致均符合機關服務特性之需求。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>部分符合機關服務特性之需求。</p> <p>3 <input type="checkbox"/>過於簡單，未足因應機關服務特性之需求，宜酌作調整。</p> <p>(四) 機關實施自行評核頻率(含電話禮貌測試)：</p> <p>1 <input type="checkbox"/>一年四次。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>一年三次。</p> <p>3 <input type="checkbox"/>一年二次。</p> <p>4 <input type="checkbox"/>一年一次。</p> <p>5 <input type="checkbox"/>未實施。</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 有評核紀錄。</p> <p>(六) 機關內評核結果追蹤及改善情形：</p> <p>1 <input type="checkbox"/>對本機關及上級主管機關考核結果，分送所屬相關單位參考，並予以追蹤獲得改善。</p>	<p>10分</p> <p>(6)</p> <p>(4)</p> <p>10分</p> <p>(8~10)</p> <p>(0~2)</p> <p>10分</p> <p>(8~10)</p> <p>(5~7)</p> <p>(0~4)</p> <p>20分</p> <p>(20)</p> <p>(15)</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>10分</p> <p>20分</p> <p>(20)</p>		

	<p>2 <input type="checkbox"/> 對本機關及上級主管機關考核結果，分送所屬相關單位參考，無後續追蹤改善作法。(10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 無相關考評結果發布且未有後續追蹤及改善作法。(0)</p> <p>(七) 辦理服務品質教育訓練(講習)。<b>【複選】</b> 10分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關自行辦理。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 參加上級主管機關或其他機關辦理之訓練(講習)課程。(5)</p> <p>(八) 訂定表彰績優服務人員之措施。<b>【複選】</b> 5分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 循年度考績實施辦理。(2)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 另訂服務人員考評及獎勵措施。(3)</p> <p>(九) 定期公開表彰服務績優人員。 5分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關實施。</p>		
<p>二、 主管參與 提升為民 服務情形</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 機關首長與民眾直接溝通機制及實施情形：<b>【複選】</b> 30分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 接見民眾。</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 走動式訪查。</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 座談會/說明會。</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 媒體訪談，主動宣導。</p> <p>(二) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設置「首長信箱」(含電子信箱)並能具體答復民眾詢問事項。 10分</p> <p>(三) 機關首長的服務理念是否明確並能傳遞至機關工作人員? 具體作法為何? <b>【複選】</b> 20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 明訂服務願景並公告周知。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 透過業務會議傳達。(5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有計畫地在非業務會議場合，與同仁溝通(例如午餐約會等)。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 利用一般聯誼活動或社團活動與同仁溝通。(5)</p> <p>(四) 主管是否有其他參與提升服務品質之作為? <b>【複選】</b> 20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 主動企劃研發。(6)</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 採行走動式管理。(7)</p>		

	<p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記期間主管參與服務台工作。(7)</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 成立委員會或推動小組，負責推動提升服務品質任務。10分</p> <p>(六) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 建立改善服務品質之提案制度。5分</p> <p>(七) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 研採企業全面品質管理、優質服務的創新作法或其他創新加值服務。5分</p>		
<p>三、 候選人登記作業程序</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示候選人登記受理期間及每日起止時間。10分</p> <p>(二) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示候選人登記應繳保證金數額。10分</p> <p>(三) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示候選人登記所需表件。(免填附書表、書證者，本項不計分)10分</p> <p>(四) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記是否於受理期間內完成。10分</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 訂定候選人登記須知20分</p> <p>(六) 公開及宣導候選人登記事項：【複選】20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>發布公告。(5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>發布新聞。(5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>辦理宣導。(5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>登載於機關網頁。(5)</p> <p>(七) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記所需表件資料是否將電子檔登載機關網頁，提供參考或下載使用。20分</p>		
<p>四、 民眾陳情之處理</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 訂定民眾陳情案件處理程序(陳情案件處理規定及程序)。15分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 本機關訂定。(10~15)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 上級主管機關訂定(援引參照辦理)。(5~10)</p> <p>(二) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 發布民眾陳情案件處理程序及作業時程(如公布欄、網頁)。10分</p> <p>(三) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。10分</p> <p>(四) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 對於民眾陳情案件予以登記、區分、統計，並列入管制。9分</p> <p>(五) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 對於民眾陳情案件以公文、電子公文、電子郵件或其他方式回復。9分</p>		

	<p>(六) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 定期檢討分析民眾陳情案件，提出改進建議，供機關首長或有關單位參考。 9分</p> <p>(七) 電子民意信箱(或首長信箱)民眾陳情案件之適切處理：【複選】 15分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 指定專責人員每日查收信件。 (6)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 符合行政程序法第168條陳情定義者，均以「人民陳情案件」類別掛號登錄公文管理系統，並適切處理。 (9)</p> <p>(八) 電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速度： 15分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一至三天。 (15)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 四至六天。 (10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一個星期以上。 (7)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 二個星期以上。 (4)</p> <p>(九) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 回復民眾陳情案件公文或電子公文是否檢附處理情形調查表，以了解民眾對陳情案件答覆是否滿意？ 5分</p> <p>(十) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 民眾陳情獲得改善之案例，是否發布周知(如公布欄、網頁)？ 3分</p>			
<p>五、 延伸服務據點，結合社會資源</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 與其他政府機關合作，提供為民服務情形：【複選】 80分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 與相關機關(構)合作辦理宣導活動，或搭配其他機關(構)活動辦理相關宣導。 (35)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 運用相關機關(構)之相關會議、研習、活動等，提供本機關服務資訊辦理宣導。 (30)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 運用相關機關(構)服務據點，協助提供本機關服務事項或宣導資訊。 (15)</p> <p>(二) 與團體合作，提供為民服務情形：【複選】 20分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 與民間團體合作辦理宣導活動，或搭配民間團體活動辦理相關宣導。 (10)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 運用民間團體之相關會議、研習、活動等，提供本機關服務資訊辦理宣導；或運用民間團體服務據點，協助提供本機關服務事項。 (10)</p>			

<p>六、 完善服務 環境，提 供候選人 登記服務</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) 服務場所內外環境規劃及維護情形：【複選】 25分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 室內外環境整潔、綠化美化合宜。 (12.5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 盥洗室及飲水等各項服務設備整潔維護。 (12.5)</p> <p>(二) 服務措施規劃情形：【複選】 25分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依場地及實際需要規劃設置受理候選人登記服務櫃台。 (8)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務櫃台人員嫻熟各項申請書表諮詢工作。 (7)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務場所導引標示明確，動線符合民眾方便性。 (5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 受理登記時間標示明確。 (5)</p> <p>(三) 提供民眾服務設施：【複選】 25分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 民眾書寫桌椅文具等齊備，並提供電話。 (12.5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 規劃民眾休息、等候之座椅。 (12.5)</p> <p>(四) 工作人員服務情形：【複選】 25分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。 (5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務櫃台標示工作人員名牌。(無櫃台化作業，不計分) (5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。 (5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。 (5)</p> <p>5 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。 (5)</p>			
<p>七、 機關網頁 資訊服務</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 由本機關或上級機關建置獨立網頁，提供本機關服務事項，提供民眾便利洽公和意見溝通。 10分</p> <p>(二) 針對一般民眾需求及相關法令規定，機關網頁是否提供下列服務：【複選】 70分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網頁之「政府資訊公開」專區。 (15)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依據中央選舉委員會規範應公開之資訊項目資料是否全數建置上網。 (15)</p>			

	<p>3 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 提供主管業務常見問答集 (FAQ)。(10)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱。(10)</p> <p>5 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 提供民眾如何取得候選人登記服務之資訊。提供候選人登記申請書表下載或列印功能。(10)</p> <p>6 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 設置電子民意信箱 (或首長信箱) 處理民眾陳情案件。提供電子信箱民眾陳情案件之處理規定 (如已包含在人民陳情案件處理相關規定, 以該規定為主)。(10)</p> <p>(三) <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 依據中央選舉委員會規範訂定網頁資料定期更新規定或機制, 確實執行定期更新資訊, 並確保公佈資訊內容正確無誤。10分</p> <p>(四) <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。10分</p>			
<p>八、遠距及資訊流通服務</p> <p>總分：100分</p>	<p>(一) 網際網路應用服務與我的 e 政府·電子化政府入口網連結、維護情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(20)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(25)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 連結候選人登記申請書表下載或列印功能。(25)</p> <p>(二) 各所屬選舉委員會網際網路應用服務與所在地直轄市、縣市政府網站 (頁) 連結、維護情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(10)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 連結候選人登記申請書表下載或列印功能。(10)</p>	<p>70分</p> <p>30分</p>		

註：各評核項目總分均為 100 分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

## 九、電話禮貌

受測機關或單位：\_\_\_\_\_ 總機/電話：\_\_\_\_\_

測試時間：\_\_年\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分 測試人員：\_\_\_\_\_

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分			
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分		
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5		
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)		
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5		
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)		
(2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。	(3)		
(3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。	(0)		
3 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3		
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。	(3)		
(2) 總機代號設於前，語音項目說明於十秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。	(2)		
(3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，十秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	(1)		
(4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調：	2		
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		

(2) 語音口氣平淡。	(1)		
(二) 總機人員接聽速度(如無電話語音總機系統,本項得分乘以2.5,滿分25分)	10分		
1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8分;每增減一聲或三秒,即增減1分,最多10分)	10		
2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)	0		
3 電話故障。	0		
(三) 總機人員電話禮貌	20分		
1 接話時,首先清晰報明單位。	3		
2 說「您好」、「早安」等問候語。	3		
3 接話時,先接受來電者簡單陳述並予過濾,確認洽辦單位或對象。	3		
4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2		
5 轉接電話時之服務態度:(註:毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時,第5、6項給分)	3		
(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)		
(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		
(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接,業務單位電話斷線或無人接聽,無法自行重撥該分機號碼。	(0)		
6 轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。	2		
7 業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形,本項給分)	2		
(1) 向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電話中,請稍候再撥»;或洽轉其他代理人。	(2)		
(2) 簡單回復業務單位忙線中,未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息,即請另行重撥。	(0)		
8 總機人員之接聽態度:	2		
(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語調平淡,態度尚佳。	(1)		
(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)		
<b>二、業務單位接聽電話:55分</b>			
(一) 接聽速度	15分		
1 電話鈴響四聲或十秒應答(8分;每增減一響或三秒,即增減1分,最多10分)	10		
2 業務單位無人接聽之情形:(無無人接聽情形,本項給分)	5		



(1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務（如改撥其他分機或改接總機人員服務...）。	(5)		
(2) 無人接聽（電話鈴響九聲以上或二十秒以上），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務。	(0)		
(3) 電話故障。	(0)		
<b>(二) 電話禮貌</b>	25 分		
1 接話應對情形	10		
(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
(2) 清晰報明單位名稱。	(5)		
(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)		
2 結束時，有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。	5		
3 接話時之態度：	10		
(1) 語調謙和、熱誠。	(8~10)		
(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5~7)		
(3) 語調急燥、不耐煩。	(3~4)		
(4) 語調粗暴。	(0)		
<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b>	15 分		
<b>甲、業務承辦單位（或承辦人）直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位（或承辦人）接聽解說詳細程度：</b>			
1 解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。	(12~15)		
2 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(8~11)		
3 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(4~7)		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)		
<b>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</b>			
1 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(14~15)		
2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(12~13)		

3 逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(10~11)		
4 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥」。	(8~9)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6~7)		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
<b>三、加分項：20分</b>			
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3		
2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3		
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
<b>評 分 合 計</b>			

備註：電話禮貌測試成績計算標準（1）優=90分以上 （2）甲=80~89分  
（3）乙=70~79分 （4）丙=60~69分 （5）丁=59分以下