

經濟部能源局 105 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、經濟部 104 年 8 月 25 日經研字第 10404507390 號函修正之「經濟部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

為提升本局為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，積極推動確保全國能源供應穩定及安全等核心業務，並導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾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。

參、實施對象

本局綜合企劃組、石油及瓦斯組、電力組、能源技術組、節能管理與推廣組、秘書室、法務室、人事室、主計室、政風室。

肆、執行策略及方法

面向	執行策略		執行方法
一、優質便民服務	(一)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性	(1)配合特定業務需求，設置全功能單一服務窗口，如專案辦公室、單一經理人包辦制等，提供整合服務。 (2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 (4)提供走動式服務或客製化服務方式，如節能減碳輔導、節能診斷等。 (5)提供流程整合性服務，包含相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等。

面向	執行策略	執行方法
		<p>2. 提供案件處理情形流程透明度</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息，並將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場及其他方式查詢)。</p> <p>(3) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>
	(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	<p>1. 提升服務場所便利性</p> <p>(1) 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所，如設置無線上網裝置、飲水機，提供文具用品等。</p> <p>(2) 確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。</p> <p>(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(5) 定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。</p> <p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>
		<p>2. 提高服務行為友善性與專業性</p> <p>(1) 重視洽公服務禮儀，如採單一窗口協助來賓洽公、現場主動協助引導民眾或告知標準程序等。</p> <p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。</p> <p>(3) 強化機關服務人員(含機關委外人員)，對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。</p>
		<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動，如利用媒體宣導，藉由發布新聞稿、召開記者會或廣告等的方式推廣活動。</p> <p>(2) 藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。</p> <p>(3) 能源業務調整或新增，將納入多元性別平等之考量，並傾聽服務對象及利害關係人意見；於服務過程中，主動走向服務對象進行面對面</p>

面向	執行策略		執行方法
	(三)重視顧客關係，提升民眾滿意度	1.提高民眾滿意度	<p>溝通，如舉辦政策宣導說明會等。</p> <p>(1)辦理能源業務服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施且確實執行。</p> <p>(2)未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善服務措施且確實執行。</p>
		2.有效且及時處理民眾之意見	<p>(1)訂定及定期檢討民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>(2)提供民眾「意見反映後續追蹤處理情形」。</p> <p>(3)訂定接受民眾抗議陳情處理機制及標準作業程序。</p>
二、資訊網路服務	(一)強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1.檢視資訊公開之適切性	<p>(1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。機關對外提供之文件應包含 ODF 格式。</p> <p>(2)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品及出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。</p>
		2.檢討資訊內容之有效性	<p>(1)機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結，並定期更新機關網頁資訊。</p> <p>(2)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結資訊。</p> <p>(3)機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>
		3.提升資訊檢索之完整性與便捷性	<p>(1)機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(2)機關網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p>
	(二)推廣網路申辦及網路參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1.擴展線上服務量能	<p>(1)提供各類線上服務，如表單下載、資訊查詢、業務申辦等服務。</p> <p>(2)向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <p>(3)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。</p> <p>(4)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p> <p>(5)導入資通訊(ICT)服務，可有效提升</p>

面向	執行策略		執行方法
		2. 增加網路參與之多樣性	<p>整體便民程度，如提供主動服務、雲端應用服務、智慧辦公等。</p> <p>(1) 於機關網頁提供多種網路參與途徑，如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查、Web 2.0 網路參與(如 Facebook、Youtube、Twitter 等社群網絡)服務，並設有互動機制及實際回應。</p>
三、創新增值服務	建構有價值的創新服務，提升服務產出之效率與效能	1. 提出有價值的創新服務	<p>(1) 跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(2) 服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開，且檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。</p> <p>(3) 服務項目改造：如強化主動服務，於重要時點主動提供民眾所需資訊；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點；邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研(修)訂等。</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；行動化服務或增加民眾網路參與途徑。</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>(6) 公私協力或異業結盟：結合社會資源如運用志工服務，整合如公協會、企業、財社團法人等民間團體與建立社區夥伴關係；或透過與私部門合作、異業結盟等方式，以及其他可促進專案服務效能之工具與作法。</p> <p>(7) 在地化特色服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(8) 創新服務的使用情形：如服務案件數、服務使用成長率等。</p> <p>(9) 善用群眾智慧：透過多元的網路參與管道，彙集群眾智慧共同精進服務措施，如讓民眾就公共服務提供意見或</p>

面向	執行策略		執行方法
			選擇，或由民眾提出構想，再由政府落實等方式。 (10) 其他創新服務樣態，或其他可促進專案服務效能之工具與作法。
	2. 延續有價值的創新服務措施及推動標竿學習		(1) 提出具有標竿學習效益之創新服務。 (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。 (4) 與其他機關進行創意服務措施學習與交流。
	3. 落實組織內部創新機制		落實組織內部創新加值服務提案機制與運作。

伍、實施步驟

- 一、依據本部提升服務品質實施計畫之規定，本局綜合考量創新思維、顧客滿意、審酌服務需求及本局業務特性，於每年 12 月底前研擬次年度提升服務品質執行計畫。執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業及獎勵方式等項目。
- 二、針對前述所定之年度提升服務品質執行計畫，本局於每年 1 月底前簽報首長完成核定，並公開於本局網站及服務場所。
- 三、本局分別於每年上、下半年辦理成果填報彙整(5 月、11 月)及自行考核作業(6 月、12 月)，並於次年 1 月 15 日前將當年執行績效與成果報部(報告格式如附錄 1)。

陸、考核追蹤作業

一、平時考核

(一) 自行考核

1. 由本局綜合企劃組、石油及瓦斯組、電力組、能源技術組、節能管理與推廣組、秘書室、法務室、人事室、主計室、政風室等各組(室)之單位業務主管或專門委員以上層級，組成「提升服務品質督導小組」(附件 1)，並由局長從中指定小組召集人 1 名，專責辦理本局自行考核作業。

2. 本局自行考核作業於 105 年上、下半年各辦理 1 次。
3. 上開督導小組於辦理本局自行考核作業時，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(附件 2)，相關考核結果需登載於本局網頁(附件 3)。
4. 前項考核結果如有需改進事項，將通知相關組(室)配合輔導改進，並提出改進辦理情形，列入追蹤管考。

(二)本部考核

1. 配合「本部提升服務品質實施計畫」，於接獲本部研發會會同相關單位派員來局進行不定期實地抽查之時程後，準備本局相關資料接受考核。
2. 本局收到本部不定期考核結果函後，將應改進事項轉請本局各實施組(室)改進，並於 2 個月內函報本部改進情形，俾落實為民服務工作之推動與管控作業。

二、年度考核：

- (一)於每年 2 月底前自行報名參選「政府服務品質獎」。
- (二)配合當年「政府服務品質獎評獎實施計畫」考核作業辦理。

柒、獎勵方式

一、自行考核

得依業務需求就自行考核結果辦理獎勵，並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、參與「政府服務品質獎」敘獎原則

- (一) 獲頒「政府服務品質獎」機關(構)：主要承辦人員記大功 1 次；首長(主管)、其他有功人員最高記功 1 次。
- (二) 獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關(構)：主要承辦人員記功 1 次；首長(主管)、其他有功人員最高嘉獎 2 次。
- (三) 經部薦送參選惟未入圍機關(構)：主要承辦人員嘉獎 2 次；首長(主管)、其他有功人員最高嘉獎 1 次。
- (四) 本局輔導有功人員(本局初評小組)嘉獎 1 次。
- (五) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，本局得依實際需要修正或另行補充規定。

附件 1、經濟部能源局「提升服務品質督導小組」設置及運作方式

一、設置依據

經濟部能源局(以下簡稱本局)為嚴謹監督與提升本局各項業務為民服務品質，特依「105 年度提升服務品質執行計畫」成立「提升服務品質督導小組」(以下簡稱本小組)，專責辦理相關作業。

二、小組架構

(一)本小組由本局綜合企劃組、石油及瓦斯組、電力組、能源技術組、節能管理與推廣組、秘書室、法務室、政風室、主計室、人事室等各組(室)之單位業務主管或專門委員以上層級中選派 1 人擔任，並置召集人 1 名，由局長從中指定。

(二)本小組下設秘書處，由綜合企劃組擔任，綜理年度執行規劃、作業推動、考核辦理及行政幕僚等相關事宜。

三、小組任務

(一)確認本局年度執行規劃目標。

(二)監督考核本局辦理提升服務品質作業之執行成效。

(三)追蹤輔導本局各項提升服務品質作業之改善情形。

(四)確認次年度執行計畫書。

四、運作方式

(一)本小組以書面或會議決議為原則，必要時得召開臨時會議。

(二)各場會議決議以小組成員過半數出席，且出席成員產生共識為原則，如未達共識則由召集人裁示核定之。

(三)為利產出各式決議，本小組得請實施組室派員配合提報資料及出席會議。

附件 2、經濟部能源局 105 年度上半年/全年提升服務品質考核項目及評分表

總分(滿分 1000 分)	考核人員	考核日期

一、優質便民服務構面 (400 分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
服務流程 (200 分) *小計：	服務流程 便捷性 (140 分) * 得分：	1. 單一窗口服務全功能程度(40 分)	1-40 分 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。	<p>※ 評分重點：</p> <p>1. 單一窗口：係指民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」、「單一經理人包辦制」、「全櫃員式服務窗口」，強調以內部作業取代民眾奔波。</p> <p>2. 全功能程度：</p> <p>(1) 提供多種服務：係指單一窗口能提供服務項目的完整程度，服務型態如戶政事務所「綜合受理窗口」、地方稅務局的「多功能服務櫃臺」；以「窗口種類越少」，但「每類窗口可辦理的業務及服務事項越多」為目標，強調單一窗口業務整併程度。</p> <p>(2) 提供整合服務：係指單一窗口整合服務流程的完整程度，另如有專案諮詢功能者，如重大投資案單一窗口，亦可視為單一窗口服</p>

一、優質便民服務構面 (400分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				務。
				※ 如經評估業務屬性不適合提供單一窗口服務，需敘明原因或提出其他單一窗口形式實施情形，供評分參考。 ※ 請提供執行情形及績效說明，得由督導小組進行實地抽查。
		2. 申辦案件流程簡化程度 (40分)	1-40分 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。	※ 評分重點： 1. 案件型態：包括「臨櫃辦理」案件(指民眾於現場辦理案件)及「非臨櫃辦理」案件(指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件，如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等)。 2. 申辦案件流程簡化之績效展現方式：案件處理時間縮短情形；提出流程簡化前後之比較；或是向主管機關提出流程簡化之建議(含法規及制度修訂)及其他有助於簡化流程之作為。 3. 考量走動式服務或特殊服務方式(如臨場技術服務、線上節能諮詢等)，無明確收案及處理起迄時間，仍可思考藉由改善措施，縮短民眾在接受服務前、後的等待時間(如節能診斷、設備汰舊換新)，並以此呈現績效。 ※ 如經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明原因及執行情形，供評分參考。 ※ 請提供執行情形及績效說明，得

一、優質便民服務構面 (400分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				由督導小組進行實地抽查。
		3. 申辦案件書表減量程度 (30分)	1-30分 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。	<p>※ 評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化申辦書表：亦即減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。 2. 減少申請人於申辦過程補件次數。如以「土地登記規則」第34條規定申請登記時，應提出文件能以電子處理達成查詢者，得免提出之精神，逕行辦理，減少申辦人來回奔波。 3. 其他簡化書表之作為。 4. 如檢附書表內容係由主管(或上級)機關統一規範者，得以申辦書表簡化建議作為績效內容。 5. 機關如利用跨機關電子閘門或自行開發之資訊共享平台系統協助查詢及驗證資料，進而減少檢附之書表，或免除民眾來回奔波，可提出使用情形說明，或此類案件數成長率作為佐證。使用電子閘門認證辦理案件數成長率計算式：$(\text{本年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} - \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數}) / \text{上年度使用跨機關電子閘門認證辦理之案件數} * 100\%$。 <p>※ 請提供執行情形及績效說明，得由督導小組進行實地抽查。</p>

一、優質便民服務構面 (400分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
		4. 流程整合程度 (30分)	1-30分 泛指相關法令規範的檢討修正與合理化；內、外部流程的檢討修正與簡化等。	※ 評分重點： 1. 跨機關水平整合：讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。 2. 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。 3. 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。
	服務流程透明度 (60分) * 得分：	1. 案件處理流程查詢公開程度 (35分)	※ 提供案件承辦資訊種類 (25分)： 20-25分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 15-20分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話，且於服務場所及機關網站(頁)公布標	※ 案件承辦資訊包括：承辦單位、標準處理程序及辦理時限等訊息。 ※ 請提供執行情形，得由督導小組進行實地抽查。

一、優質便民服務構面 (400分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
			準處理流程。 1-15分 提供承辦單位 (科、課、組或其他)及電話。	
			※ 提供案件查詢管道種類 (10分): 5-10分 提供現場、電話、網路及其他方式(如App或二維條碼等)。 1-5分 提供現場、電話及網路查詢。	※ 案件查詢除提供多元管道,方便民眾使用外,亦應注意查詢回應處理時效。 ※ 請提供執行情形及績效說明,得由督導小組進行實地抽查。
		2. 案件處理流程 主動回應程度 (25分)	15-25分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息;且有訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。 1-15分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	※ 主動通知申請人案件受理及辦理情形,並應建立超過逾期處理告知機制。 ※ 請提供執行情形說明,得由督導小組進行實地抽查。
機關形象及顧客關係(200分)	洽公環境及服務行為(65分)	1. 服務設施合宜程度(35	25-35分 除提供「核心設施」外,另備有	※ 評分重點: 1. 核心設施(含法定設施):服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、

一、優質便民服務構面 (400 分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
*小計：	* 得分：	分)	<p>「一般設施」供民眾使用，並提供必要的使用說明與管理，確保設施品質。 15-25 分</p> <p>提供「核心設施」供民眾使用，並提供必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-15 分</p> <p>提供「核心設施」供民眾使用，並提供必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p>	<p>無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。</p> <p>2. 一般設施：書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。</p> <p>3. 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。</p> <p>4. 鼓勵機關依「行政院及所屬各機關(構)辦理無線上網服務永續發展作業原則」提供服務。</p> <p>5. 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p> <p>※ 請提供執行情形說明，得由督導小組進行實地抽查。</p>
		2. 服務親和程度 (10 分)	<p>提供民眾親切之服務，如舉辦活動、到府服務等，並實施電話禮貌測試。</p> <p>※ 電話禮貌測試績效 (10 分)： 8-10 分</p> <p>機關電話禮貌測試結果優良。(測</p>	<p>※ 請提供調查數據及機關電話禮貌測試結果；得由督導小組進行抽查。</p> <p>※ 電話禮貌測試量表請參照經濟部研發會訂定原則(97.3.3 會研字第 0972160181 號函訂定發布)。</p>

一、優質便民服務構面 (400分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
			試分數 90 分以上) 5-8 分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數 80 分以上) 1-5 分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數 70 分以上)	
		3. 服務可勝任程度(20分)	服務人員具備專業知能，並可正確有效的回應民眾問題。 15-20 分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 10-15 分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 1-10 分 服務人員回應問題正確率達 70% 以上。	※ 評分重點： 1. 「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度。 2. 回應品質「正確率」，除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。 3. 服務人員包括機關人員及委外 call center 人員。 ※ 計算式： 1. 未設 call center 機關： $(\text{機關人員回答正確題數} / \text{總測試題數}) * 100\%$ 。 2. 設有 call center 機關： $[(\text{機關人員回答正確題數} / \text{測試題數}) + (\text{call center 人員回答正確題數} / \text{總測試題數})] * 100\%$ 。

一、優質便民服務構面 (400分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				數/測試題數)】/2*100%。 ※ 請提供調查數據；並請提供業務「Q&A」15題做測試參考，得由督導小組進行實地抽查。
	服務行銷有效性的(25分) * 得分：	1.施政宣導有效程度(25分)	1-25分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。	<p>※ 評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 施政宣導內容：除一般服務措施宣導外，亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。 2. 宣導活動：機關得以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；或以辦理宣導活動，藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。 3. 執行方式： <ol style="list-style-type: none"> (1) 機關得以自行辦理方式執行。 (2) 鼓勵機關運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。 <p>※ 本項評分參考標準雖以績效說明為主，惟可提出因施政宣導活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，或因施政宣導而避免驟然實施之衝擊、強化施政內容周延性情形，作為評分佐證及參考。</p>

一、優質便民服務構面 (400分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				※ 請提供執行情形說明，得由督導小組進行實地抽查。
	顧客滿意度 (55分) * 得分：	1.機關服務滿意度 (55分)	1-55分 依機關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。	※ 評分重點： <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關應根據服務對象及類型的不同，設計與執行合適之滿意度調查。滿意度調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 2. 機關內部同仁滿意度是影響組織發展及服務品質提升的關鍵，機關應針對內部同仁進行滿意度調查。 3. 機關應有效地設計及執行滿意度調查，重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 4. 趨勢分析建議檢討改善措施或執行績效。 5. 服務滿意度成長率計算式：$(\text{本年度平均服務滿意度}-\text{上年度平均服務滿意度})/\text{上年度平均服務滿意度} * 100\%$。 ※ 請提供滿意度調查、趨勢分析、改善措施及其執行績效；得由督導小組進行實地抽查。
	民眾意見處理有效性 (55分) * 得分：	1.民眾意見回應與改善程度 (55分)	1-55分 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，	※ 評分重點： <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；並強調相關意見應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。

一、優質便民服務構面 (400分)		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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
			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>2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」(如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式)2類。完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。</p> <p>3. 應設有民眾意見處理機制，如：訂定民眾意見(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務；並應定期檢討、改善及修正。</p> <p>4. 民眾意見處理滿意度成長率計算式：$(\text{本年度意見及抱怨處理平均滿意度} - \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度}) / \text{上年度意見及抱怨處理平均滿意度} * 100\%$。</p> <p>※ 請提供調查結果及執行情形，得由督導小組進行實地抽查。</p>

二、資訊網路服務構面 (300分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
資訊提供及檢索服務(100分) *小計：	資訊公開適切性與內容有效性(60分) *得分：	1. 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符	<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(20分)：</p> <p>11-20分</p>	<p>※ 評分重點：</p> <p>1. 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。</p> <p>2. 公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「主動公開資訊」專區。</p>

二、資訊網路服務構面 (300分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
		合無障礙 規範 (60 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。 1-10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。	3. 相關公開資料內容應回溯至近 3年。 4. 對外提供之文件應包含 ODF 格 式。 ※ 計算式：(已主動公開資訊項目 數/應主動公開資訊項目總數) *100%。
			※ 服務措施及 出版品資訊 周知度 (10 分)： 1-10分 公開服務措施、 常見問題集、機 關活動、文宣 品、出版品及其 他重要資訊等。	※ 評分重點： 1. 公開方式以登載機關網站(頁) 為主。 2. 公開出版品應注意著作權相關 規定。 ※ 請提供機關公開服務措施等資 訊目錄(含項目數統計)及摘要 內容，並提供網址供查核；得由 督導小組進行實地抽查。
			※資訊內容正確 程度(20分)： 1-20分 網站(頁)資訊內 容及連結抽測正 確程度。	※ 評分重點： 1. 資訊內容正確度係指無明顯錯 誤及過期資訊，強調機關應積極 維護網站(頁)資訊，以確保公佈 資訊的正確性。 2. 資訊連結正確度係指資訊標題 應與內容一致，所有資料的網站 (頁)超連結皆有效且正確，引用 他人資料要標明來源出處或版

二、資訊網路服務構面 (300分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				<p>權，並提供連結。</p> <p>3. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p> <p>4. 實地評審時除檢視定期更新規定外，更著重資料內容檢測正確情形。</p> <p>※ 請載明資訊提供抽查及連結測試結果，並提供網址供查核；得由督導小組抽測網站(頁)資訊內容正確度。</p>
			<p>※ 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章情形(10分)</p> <p>6-10分 取得或更新認證者。</p> <p>1-5分 網站大致符合國家通訊傳播委員會無障礙網頁開發規範。</p>	<p>※ 評分重點：</p> <p>1. 機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>※ 請載明機關網站(頁)最近通過檢測日期供查核；得由督導小組進行實地抽查。</p>
	<p>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 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p>	<p>※ 評分重點：</p> <p>1. 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等；並以機關網站(頁)為主要評核對象。</p> <p>2. 檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方</p>

二、資訊網路服務構面 (300分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				<p>式。</p> <p>3. 機關依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「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及訊息訂閱服務 (RSS)，可酌予加分。</p> <p>4. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。</p> <p>5. 提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。</p> <p>6. 機關網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>※ 請載明機關網站(頁)提供檢索功能說明等情形，並提供網址供查核；得由督導小組進行實地抽查。</p>
線上服務及網路參與 (200分) *小計：	線上服務量能擴展性(100分) * 得分：	1.線上服務提供及使用情形 (50分)	※ 線上服務量能(30分)： 1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。	※ 評分重點： 1. 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。 2. 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 3. 線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出服務項目數成長情形；

二、資訊網路服務構面 (300分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				<p>提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。</p> <p>(1) 線上服務項目數成長率計算式：$(\text{本年度提供線上服務項目數}-\text{上年度提供線上服務項目數})/\text{上年度提供線上服務項目數} \times 100\%$。</p> <p>(2) 使用線上服務案件成長率計算式：$(\text{本年度使用線上服務案件數}-\text{上年度使用線上服務案件數})/\text{上年度使用線上服務案件數} \times 100\%$。</p> <p>※ 機關申辦表單及線上申辦項目主動登錄至政府入口網提供民眾使用，可依據執行成果酌予額外加分。</p> <p>※ 線上服務使用者如有隱私權受侵害情形，本項分數將酌予扣減。</p> <p>※ 機關經評估本項執行績效再成長空間有限，請敘明辦理績效或原因，供評分參考。</p> <p>※ 請載明機關提供線上服務項目名稱及項目數、民眾使用情形次數、成長率及占該項服務總案件數之比例等資料，並提供網址供查核；得由督導小組進行實地抽查。</p>
			※ 線上服務推廣績效 (10	<p>※ 評分重點：</p> <p>1. 機關可定期蒐集瞭解民眾需</p>

二、資訊網路服務構面 (300分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
			分)： 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。	求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動，讓使用者知道、接受並樂於使用及口碑行銷，增進服務效益。 2. 展現推廣活動辦理成果，如辦理次數、參與人次、滿意度等，或提出因推廣活動而有意願來使用線上服務項目情形。 ※ 請自行提供執行情形，得由督導小組進行實地抽查。
			※電子表單簡化 績效(10分)： 6-10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。 1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。	※ 評分重點： 1. 機關應檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止。 2. 如電子表單內容係由主管(或上級)機關統一規範者，得以簡化建議作為績效內容。 ※ 請載明機關提供電子表單簡化情形、相關電子表單名稱及內容(含表單格式)，並提供網址供查核；得由督導小組進行實地抽查。
		2.資通訊 (ICT)服務 導入(50 分)	1-50分 搭配導入ICT服務，可有效提升整體便民程度。	※ 評分重點： 1. 運用線上服務系統：以網路方式提供民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 2. 因應業務服務需求，於機關內部

二、資訊網路服務構面 (300分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				<p>運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得。</p> <p>3. 提供主動服務：應善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家(數位生活儀表板)服務平台，提供「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。</p> <p>4. 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。</p> <p>5. 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。</p>
	<p>網路參與多樣性 (100分) * 得分：</p>	<p>1.網路參與多元程度 (100分)</p>	<p>1-100分 提供民眾意見反映、討論區與其他網路參與方式，以及互動機制及實際回應情形。</p>	<p>※ 評分重點：</p> <p>1. 網路參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇...)等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路參與(如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡)服務。</p> <p>2. 除提供民眾參與途徑及工具外，網路參與亦強調與民眾的互動與回應。</p> <p>※ 請載明網路電子參與方式、管理</p>

二、資訊網路服務構面 (300分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，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。		
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準	評分說明
				規範及回應情形，並提供網址供查核；得由督導小組進行實地抽查。

三、創新加值服務構面(300分)		創新加值服務，著眼於鼓勵機關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。		
評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項	
創新服務情形 (300分) *小計：	<p>※ 有價值的創新服務(225分)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資 	<ol style="list-style-type: none"> 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效。 實現創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括： <ul style="list-style-type: none"> (1) 受益或使用該項服務民眾人數的多 	<ol style="list-style-type: none"> 所提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以1項為限。 需載明創新加值服務措施名稱、執行情形及其效能等。 創新加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。 如需開發行動化服務請參考「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」辦理。 督導小組得進行訪談、檢測及查核。 	

三、創新加值服務構面(300分)		創新加值服務，著眼於鼓勵機關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。	
評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項
	<p>訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</p> <p>5. 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。</p> <p>6. 跨機關整合：以垂直或水平整合方式，使跨機關部門之間可以交流並合作。</p> <p>7. 服務評價回饋：透過調查方式，瞭解民眾對於服務之意見，並回饋改善作業程序。</p> <p>8. 公私協力或異業結盟：結合社會資源如運用志工服務，整合如公協會、企業、財社團法人等民間團體與建立社區夥伴關係；或透過與私部門合作、異業結盟等方式，以及其他可促進專案服務效能之工具與作法。</p> <p>9. 在地化特色服務：依客戶群需求，提供在地</p>	<p>寡、受益的程度是否與投入成本相當。</p> <p>(2) 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。</p>	

三、創新加值服務構面(300分)		創新加值服務，著眼於鼓勵機關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。	
評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項
	<p>化、客製化之服務。</p> <p>10. 善用群眾智慧：透過多元的網路參與管道，彙集群眾智慧共同精進服務措施，如讓民眾就公共服務提供意見或選擇，或由民眾提出構想，再由政府落實等方式。</p> <p>11. 其他創新服務樣態，或其他可促進專案服務效能之工具與作法。</p> <p>12. 創新服務的使用情形：如服務案件數、服務使用成長率等。</p> <p>* 得分：</p>		
	<p>※ 創新服務標竿學習效益 (45分)</p> <p>* 得分：</p>	機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	
	<p>※ 組織內部創新機制及運作情形(30分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。</p> <p>2. 機關應詳細說明內部創新加值服務提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續</p>	

三、創新加值服務構面(300 分)		創新加值服務，著眼於鼓勵機關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。	
評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項
		<p>運作。</p> <p>3. 機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。</p>	

附件 3、經濟部能源局 105 年度(上半年/全年度)提升服務品質自行考核結果統計表

受考核單位：能源局

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

考核項目成績(1000 分)					總分	等第	考核年月
優質便民服務 (400 分)		資訊網路服務 (300 分)		創新增值服務 (300 分)			
一、服務流程 (200 分)	二、機關形象 及顧客關係 (200 分)	三、資訊提供及 檢索服務 (100 分)	四、線上服務及 網路參與 (200 分)	五、創新服務情 形(300 分)			

※ 考核結果處理情形：【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關(構)或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

※ 附件：【請將受評核之「有價值的創新服務」計畫作為本表附件】

附錄 1、經濟部能源局 105 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：105 年 12 月 31 日

壹、執行績效：(請各組室扼要填寫，並各列舉 2、3 個案事例；請儘量以量化數據說明各實施要項成果)

一、優質便民服務構面

二、資訊網路服務構面

三、創新增值服務構面

貳、未來精進方向：(請簡要條列說明未來執行提升服務品質重要精進方向)

填寫說明：請以 word 繕打，直式橫書，1 字 1 碼並依序「一、(一)、1、(1)」，標楷體 14 號字，行距：固定行高，行高：21。