

經濟部能源局

108 年度提升服務效能績效總報告(含全年度自評成果)

資料截止時間：108 年 12 月 29 日

壹、辦理提要

為強化政府能源相關業務之服務效能，促使民眾在資訊及流程公開透明下，享有高效率、專業、便捷之服務，本局依照經濟部「經濟部提升服務效能實施計畫」，就各項能源業務為民服務之特性、資源與特殊作法，研訂本局「108 年度提升服務效能執行計畫」，作為年度推動辦理的依據，108 年推動重點如下：

- 一、實施對象：108 年維持依據「具有與民高度相關能源業務」原則，將各單位區分為主要實施對象(綜企組、油氣組、電力組、能技組、節能組)，與次要實施對象(秘書室、法務室、人事室、主計室、政風室)。
- 二、業務及目標設定：各單位提報 1 項參與業務，其重點與特色須符合上位政策公平共享、參與合作、開放透明等精神所擬定的遴選原則。後續再依業務設定合適的執行目標。
- 三、自評作法：依經濟部規範於上、下半年各進行 1 次。由主要實施對象填寫業務成果並自評，再由本局督導小組依「政府服務獎評獎實施計畫」評核構面檢視、複評；次要實施對象則於年底提交全年度行政支援業務辦理成果。

本年度共計 9 項與民眾相關重要業務，包含：推動節能標章與能源效率分級申辦業務、高壓用電設備試驗審查資訊系統業務、性別主流化推動業務、石油製品品質查驗與管理相關業務、推廣沼氣發電系統設置業務、民眾陳情抗議業務、經費資訊提供業務、環境設施維護及改善業務、個人資料保護教育訓練業務。

經過各單位推動，本局全年度自評結果為 873 分，評等為甲等。整體而言，108 年不僅持續建立或調整標準作業流程，維持服務措施的一致性，也藉由各類調查機制工具來蒐集民眾或企業的意見，適予調整服務方式。(全年度自行考核結果請見附件)

貳、推動成效

一、推動節能標章與能源效率分級申辦業務

- (一)推動能效管理政策召開利害關係人說明會

完成辦理溫熱型開飲機及冰溫熱型開飲機之利害關係人焦點團體座談會，以及辦理能源效率管理政策利害關係人(一般民眾/消費者對於分級標示政策看法及 BeCool 比酷 APP 體驗焦點座談會)焦點團體座談會，以理解能效分級標示對產業之衝擊，深入了解利害關係人對政策之滿意度與需求。

(二) 辦理節能標章與能源效率分級標示申辦業務及召開後市場稽查與抽樣檢驗說明會

1. 節能標章全球資訊網提供申請流程圖及申請檢核表，並詳述所需檢送之申請文件，減少申請廠商補件來往時間及縮短申請案件初審處理時間，107 年 10 月 1 日起修正節能標章審查流程，於廠商檢送資料正確的情形下，發證時間將由 4 個月縮短為 1.5 個月，以利廠商快速獲證。
2. 為強化與廠商之互動，能源效率分級標示申辦業務採隨到隨審制，將審理時間縮短至 7 日內，在廠商檢送資料正確之情況下，審理時間皆可於 7 日內完成，若有缺件或須補件，亦直接電洽通知廠商，確實縮短審理時間。
3. 持續強化審查小組就自願性節能標章及強制性能效規定與能效判定之專業進行內部訓練，使服務人員熟悉法規及業務流程，更新基準審查系統驗證，並建立案件內部交叉審核機制，提升申辦案件處理的正確性。
4. 持續辦理廠商節能標章與能源效率分級標示申辦業務，並配合財政部能效 1、2 級冷氣機、冰箱及除濕機貨物稅減徵措施，定期提供能效 1、2 級產品資訊。
5. 舉辦 2 場(台北、高雄)能源效率分級標示及節能標章產品之標示稽查暨能源效率抽測作業說明會，協助業者了解有關強制性能源效率分級標示制度，能依規定正確使用產品之分級標示及配合抽樣檢測作業。計 195 家廠商 232 人參與會議。

(三) 進行使用能源設備或器具能源效率測試方法研究與實驗室管理

1. 完成撰寫溫熱型開飲機、冰溫熱型開飲機、除濕機、道路照明燈具及印表機等 5 類產品之指定實驗室人員訓練手冊，以及辦理實驗室人員能源效率測試技術研討會。
2. 完成撰寫抽油煙機產品節能標章能源效率測試方法轉化為國家標準之修訂建議書，完成溫熱型開飲機、冰溫熱型開飲機、除濕機、道路照明燈具及印表機等 5 類產品能源效率測試方法實驗室一致性比對，完成浴室通風電扇及壁式通風電扇之能源效率測試方法與國際標準調和可行性之研究。

(四) 辦理節能標章及分級標示政策行銷與績效評估

1. 結合政府相關機關、NGO、公益團體、公會等辦理宣導推廣或展示，參加「2019 高雄 3C 節能家電空調智慧居家生活展」(4 月 5~8 日)、「走向未來世界從 5+2 開始」產業徵才博覽會-台南場(4 月 27 日)，鼓勵民眾優先選用節能標章及能源效率分級標示 1 級產品，倡導綠色消費，以提昇國家整體節能減碳效益，並達到全民省錢之目標。
2. 參與「2019 台灣創新技術博覽會」(9 月 26~28 日)及「2019 臺南國際生技綠能展」(9 月 26~28 日)，2 場活動之參與人數統計逾 50,000 人次。
3. 持續發行「節能標章與能源效率分級標示」季刊，提供廠商最新能源效率管理資訊，並接受廠商刊登廣告，推廣節能產品與技術。
4. 透過「2019 產經趨勢總覽」刊物，刊登能源效率分級標示政策及宣導「節能消費 123、1 看 2 比 3 效率」廣告，將能源效率分級標示相關資訊達到最有效的廣告效益及影響力。
5. 進行 108 年度節能標章與分級標示政策認知度調查，訪問全台灣民眾就前述 2 項政策的認知及瞭解，並比較不同縣市及城鄉之差異。調查結果顯示：
 - (1) 民眾對「節能標章」知悉度已超過九成，較過去 2 年提升；對「能源效率分級標示」知悉度有八成六。
 - (2) 看過標示且正確指認「1 級」代表產品最省電、能源效率最好的比例為七成七，兩者均顯著高於前 2 年。
 - (3) 民眾也建議未來擬定推廣策略時，能有效運用電子、平面、網路等媒體，並加強賣場人員的專業度，期望以多元的方式接觸更多的民眾，落實標章的正確認知。

(五) 便民服務及意見交流

1. 持續就節能標章與能源效率分級標示架設免付費專線及專屬網站，提供民眾、廠商等利害關係人諮詢相關業務、查詢案件處理進度或提供其意見。
2. 持續提供最新獲證及廢止之節能標章產品資訊，節能標章全球資訊網及中華民國能源效率標示網站皆提供問答集(FAQ)，供使用者快速解決常見問題。
3. 持續提供民眾意見信箱之即時回覆服務，廣納民眾意見，以精進整體服務品質。

(六) 其他工作項目

1. 節能標章線上申辦系統，已完成所有通過申請之產品皆有專屬 QR code 圖檔，提供廠商自行下載使用。

2. 節能標章網站中英文版以 ASP.NET 語法及美工改版，並符合無障礙網頁設計 A+ 規範，支援 CHROME、IE、SAFARI、FIREFOX 等瀏覽器，並使用跨裝置之響應式網頁設計(RWD)。

3. 於所辦理之會議，鼓勵女性與會者發表意見，積極參與決策過程。

二、高壓用電設備試驗審查資訊系統業務

(一) 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性

1. 鑒於 98 年 7 月訂定、101 年 12 月修訂「經濟部認可檢驗機構與原製造廠家及高壓用電設備施行試驗作業要點」(以下簡稱作業要點)施行迄今，已彙整多年執行過程中審查作業上之問題，檢討作業要點，以修正改善作業規定，並研擬完成草案。

(1) 舉辦分區座談會(台中 5 月 14 日、高雄 5 月 17 日、台北 5 月 28 日)蒐集廠家意見，俾使作業要點規定更加完善。

(2) 召開 2 場專家諮詢會議(4 月 17 日、4 月 22 日)討論廠家爭議審查原則及作業要點修正相關議題。

2. 為確保提供廠家正確及符合專業之諮詢回復，專案辦公室成員參加相關訓練課程，108 年已有 3 人通過 ISO/IEC 17025 測試與校正實驗室能力一般要求訓練課程(3 天/期)，1 人通過 ISO 9001 品質管理系統主導稽核員訓練課程(5 天/期)。

3. 對於已認可之檢驗機構與原製造廠家進行下列管理，俾使其能力於證書有效期內保持一致，維護高壓資訊系統登載資訊正確性：

(1) 扣除 107 年已查核及 108 年預計審查廠家後，規劃電話稽核追蹤名單共 59 家，並於至 11 月底前，完成電話稽核追蹤。

(2) 自 107 年與全國認證基金會(TAF)建立通報機制，即時掌握其認證資格及異動狀態。108 年已查獲至少 47 件異動，並已通知廠家因應處理。

(3) 篩選廠家進行不定期實地查核。108 年度已完成查核名單包括 1 家檢驗機構及 13 家原製造廠家。

(4) 辦理原製造廠家試驗能力比對計畫，108 年已完成辦理共 15 家斷路器廠家之設備比對。

4. 為維護高壓資訊系統資料之正確性及系統能順暢運作執行，108 年已完成相關資安稽核及資訊演練，並執行委外廠商服務網站滲透測試及網頁掃描作業，及委外廠商服務網站第二次滲透測試及網頁掃描作業和後續改善複測。

(二) 依據作業要點辦理檢驗機構與原製造廠家認可及高壓用電設備型式試驗報告核可，所有取得認可之檢驗機構、原製造廠家及高壓用電設

備型式試驗審查合格之資料均登載於「高壓用電設備試驗與審查資訊系統」(以下簡稱高壓資訊系統)(網址:<http://www.highvoltage.org.tw>)，且隨時更新，可供大眾查詢。108 年度認可情形(持續增加)如下：

1. 檢驗機構：4 家，其中 1 家因故廢止，證書有效共 3 家。
 2. 原製造廠家：134 家原製造廠家，其中 6 家因故廢止，證書有效共 128 家。
 3. 合格高壓用電設備：1,344 件。
- (三) 申請原製造廠家若生產工廠位於國外者，申請展延時，若為 ISO 9001 品質管理系統認可之廠家，需派員進行國外廠家實地評鑑訪察。108 年已完成德國及韓國 2 家原製造廠家實地評鑑訪察(5 月 4 日~5 月 9 日艾波比公司德國哈腦廠、7 月 1 日~7 月 4 日光明電氣株式會社)。
- (四) 檢驗機構與原製造廠家認可審查，本局召開高壓用電設備綜合審查會議進行最後討論確認，始決定核證與否。108 年度已召開 14 場綜合審查會議，審查 2 家檢驗機構及 82 家原製造廠家。
- (五) 為利廠家申請審查，成立「用戶用電裝置諮詢服務專案辦公室」專責提供諮詢服務，設立專人專線回復國內外廠商對於相關法令規章之諮詢、案件申請書之提供、相關資訊的聯繫與提供諮詢等服務，並就諮詢者、內容及回復情形作成紀錄，每月彙整分析，列入工作月報。除電話諮詢外，108 年度已接待親訪廠家共 22 件。
- (六) 為協助廠家縮短申請審查通過時程，專案辦公室有提供廠家預審服務，於正式向本局申請審查前，先協助廠家確認申請文件是否符合規定，填寫內容是否有誤解。108 年度專案辦公室已協助 61 家原製造廠家預審，及 413 件設備型式試驗報告預審，縮短廠家審查時程，提升顧客滿意度。
- (七) 針對作業要點較無爭議部分優先修正，已完成擬制修正草案，因應作業現況及實際管理之需要。
- (八) 於每季(3 月、6 月及 9 月)完成全系統(含網站程式及資料庫)備份，並妥善保管。

三、石油製品品質查驗與管理相關業務

- (一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性
- 為維持查驗流程之一致性，民國 92 年建立「石油製品查驗作業要點」業務之標準作業程序，且於 108 年 3 月 14 日完成第 5 次修正工作並發布，修正方向為新增不同石油產品作業流程、處理時效，精緻化流程，以提升作業流程效率。
- (二) 善用各類調查工具與機制，蒐集服務對象意見，並積極回應及適予調

整服務措施。

1. 進行「石油製品查驗服務滿意度調查」，主要以電話調查為主，透過調查了解國內加油站、加氣站業者，針對本局所推動的加油站與加氣站管理政策、供油廠商、供氣商之自主管理狀況及執行單位執行方式對業者之影響等，以做為本局之參考(已於9月辦理完成，共調查1,011件，滿意度達98.8%)。
2. 為加強宣導加油站業者注意油品品質，編製「能源局提供您5心級關心」宣傳廣告，於執行單位進行查驗時一併發送各加油站，透過發送宣傳廣告之機制，提醒業者避免在不知情下銷售不符合國家規範之油品而違法，108年度已發送超過2,076站加油(氣)站。
3. 油品之全規範及重點規範化驗報告，皆會函送加油站及加氣站業者，俾業者了解油品查驗結果，108年度已函送200餘件化驗報告。

(三) 重視服務設施使用便利性及服務人員禮貌態度

石油製品查驗工作人員進行查驗時，會出示證件與查驗公文，表明目的，過程中會注意禮貌態度，以提升服務親切度及友善性。

四、推廣沼氣發電系統設置業務

(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性

1. 建立沼氣發電系統推廣計畫補助審查標準作業程序，包含「審查作業準備」(確認文件格式正確與齊備性)、「審查會議準備」(確認審查委員名單及審查會時間)、「審查會議」(初審意見報告、申請機關申請案報告與審查評分...等)及「計畫核定」等作業程序，以維持計畫審查之一致性。
2. 本年度已依據標準作業程序，完成辦理2件以上申請案審查會議。

(二) 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性

1. 對於申請補助文件及廠商提問，係依據107年12月17日修訂公告之「經濟部沼氣發電系統推廣計畫補助作業要點」(以下簡稱本要點)辦理。
2. 案例：雲林縣政府於108年3月4日府環水二字第1083602204號函，請本局協助查詢補助項目是否與環保署有重複補助情形。本局已以108年3月25日能技字第10800106860號函回復雲林縣政府，請其依本要點第11條第1款規定辦理。

(三) 依據本要點規定，持續辦理沼氣發電系統推廣計畫申請審查，以推廣沼氣發電系統設置。

雲林縣政府於8月16日提出沼氣發電系統推廣計畫申請，依據處理一致性原則，10月29日通過審查會議(新增裝置容量250 kW)；目前

依據要點辦理「計畫核定」相關程序。

五、性別主流化推動業務

- (一) 善用各類調查工具與機制，蒐集服務對象意見，並積極回應及適予調整服務措施
 - 1. 108 年已建置 64 筆女性團體代表及意見領袖名單資料。(包括婦女團體 37 筆，意見領袖 27 筆)，後續將持續蒐集、更新並提供本局各委辦計畫，鼓勵計畫邀請在地相關代表或意見領袖參與會議。
 - 2. 持續強化本局同仁及委辦計畫之性別統計分析能力，依據各委辦計畫 107 年性別分析結果，檢出從業人員及培訓課程性別統計作深化，針對複分類變項(如性別×年齡、性別×職業、性別×合格率等)進行分析。
- (二) 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享
 - 1. 由本局自製完成的「能源與我們—Energy and Women」數位學習課程，於 2 月 15 日上架「e 等公務園+學習平台」，108 年選課人數累計超過 4,827 人。
 - 2. 持續更新本局性別主流化專區網站之各項性平資訊，建立友善安全資料開放環境，並落實資料開放、透明及共享。
 - 3. 本局於 5 月 20 日召開本年度第 1 次性別平等工作小組會議，決議本年度重要性平推動的工作項目，並經委員決定以「能源與我們—Energy and Women」數位學習課程參與 108 年度行政院金馨獎之性別平等創新獎評選，於 11 月 22 日參與行政院「性別平等創新獎」複審會議簡報。
- (三) 完成編列性別預算 Q&A 及案例，提供本局同仁編列 109 年度性別預算之參案。

六、其他支援服務業務

(一) 民眾陳情抗議業務

- 1. 依據「政風機構人員設置管理條例」、「政風機構預防危害或破壞本機關事件作業要點」及「政風機構協助處理陳情請願事項作業要點」等規定，迅速確實的蒐報各項重大危安陳情請願事件之處理與預警資料。
- 2. 如獲重大危安陳抗情資，皆在當日通報局長及相關單位，並循政風體系陳報經濟部政風處，本年度無陳抗案件。
- 3. 本局設有檢舉信箱 boethics@moea.gov.tw 電子信箱及檢舉專線 2772-1754，並由專人接聽。108 年計收到 1 件電話陳情，已錄案辦理並進行查察；另有 d 檢舉電子郵件 1 件，已回復檢舉人在案。

(二) 經費資訊提供業務

1. 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享

於本局網站 (www.moeaboe.gov.tw) 及政府資料開放平台 (<http://data.gov.tw/>) 公開本局、能源研究發展基金、石油基金及再生能源發展基金之預(決)算書及會計月報，本局(含各基金)於平面媒體、網路媒體、廣播媒體及電視媒體辦理政策宣導之相關廣告明細表，本局(含各基金)對民間團體及個人補(捐)助案件彙總表及基金出國經費執行等表件資訊。前揭經費資訊均按年/月/季定期更新，以落實資料開放、透明及共享。

2. 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性

- (1) 藉由參加行政院主計總處、本部專業人員研究中心及本部會計處等單位所開辦之主計相關課程，俾利強化本局同仁對主計法規之熟稔及運用。
- (2) 本局就各項經費類別之核銷，均設有專人負責，以確保問題回應及案件處理之正確性。
- (3) 本局就預算籌編、經費執行及決算等相關主計業務，均依行政院主計總處函頒之主計相關法規辦理。
- (4) 本局業彙整主計相關法規及經費核銷常用表格等資料，並置於全局公用區之「★主計服務園地」資料夾，俾利局內同仁參考。
- (5) 本局於 108 年 5 月 21 日辦理「內部控制監督作業觀念及案例」數位學習課程，藉由課程協助機關同仁強化內控觀念，俾利內控作業順遂推動，並於 10 月 21 日完成本局內控制度之修訂。

3. 依能源三基金業務運作情形及最近年度收支狀況，妥適規劃財務，自 9 月起，逐月滾動檢討、評估最適定存利率，辦理定期存款事宜，提升基金之資金運用績效。

(三) 環境設施維護及改善業務

1. 為美化辦公環境，已於 13 樓 A、B 棟、12 樓 A 棟電梯廳、會議室及辦公室內擺放適量植栽，並定期由專人照顧；本局辦公處所走廊均有平面圖及緊急逃生路線圖，亦有各組室指示圖；於會議室、簡報室及會客室提供便條紙、鉛筆；本局於會客室提供 I-Taiwan 無線上網；於 12、13 樓 A、B 棟電梯廳提供乾洗手機、於事務科備妥血壓計、額溫槍、簡易急救箱及口罩等供同仁需要時使用；於 12 樓 A 棟男洗手間已建置 1 間無障礙洗手間。
2. 定期清洗冷氣機、每季完成飲水機水質檢驗及濾心更換、每月針對各洗手間及哺集乳室完成反針孔偵測、每年配合大樓管委會執行消防檢查並汰換故障不良之消防設備。
3. 於 8 月進行不定期電話禮貌測試，並提供「電話禮儀應對技巧手冊」

予全體同仁。本局電話系統已完成總機語音雙語化，另已設置自動代接功能，同仁不在座位，電話即轉至鄰近同仁。

4.12 樓及 13 樓各有 1 位警衛，維護辦公廳舍安全、協助及引導來訪外賓。

(四) 個人資料保護教育訓練業務

1. 於 108 年 6 月 30 日將第二季最新「經濟部能源局保有個人資料檔案項目」刊登本局網站-資訊與服務-政府資訊公開-個資檔案資訊，並於每季定期辦理更新。
2. 針就本局業管行業辦理個人資料保護教育訓練，對於學員線上報名所提供之報名資料，皆能妥善保管及確保其個人資料與隱私權保護，並於教育訓練結束及資料保存期限屆至後，就該資料為銷毀及刪除。
3. 針就本局委辦計畫及業管行業，分別辦理個人資料保護法教育訓練，並於課程結束後進行授課滿意度問卷調查，依據學員回饋意見內容，改善日後教育訓練辦理方式。
4. 針對本局業管行業辦理個人資料保護教育訓練，並於教育訓練辦理前預先提供線上報名服務，俾利業者報名參與。

參、檢討與未來精進

一、掌握社會發展趨勢，貼近民眾需求

觀察國發會辦理 107、108 年「政府服務獎」得獎案例，發現各公務機關持續運用新工具(如資通訊科技、大數據分析)或採取新方法(如流程改造、跨單位/領域合作)來設計不同以往的服務策略，或能因應社會重要趨勢(如高齡化、少子女化)調整服務方式以貼近民眾需要。未來本局將參酌此趨勢，檢視盤點各項為民服務業務與社會發展的關連性，進一步思考如何選擇合適業務項目及服務內容調整的可能。

二、加值分析意見回饋，調整服務措施

本局為民服務業務在辦理過程中，持續運用各種管理工具例如焦點團體座談會、認知度及滿意度調查、民眾意見信箱等，取得服務對象的滿意度及意見，長期已累積許多資料和數據。未來可思考如何進行加值分析，從意見變化趨勢找出對政策及服務可能的影響意涵並做調整，俾未來的服務可以更有效率、更有品質。

三、簡化內部作業程序，強化服務內涵

近年本局已致力檢討各項服務流程，持續減少不必要階段或步驟；惟各種服務情境可能隨時改變，上位政策與法規也可能或有異動，爰有必要

再次檢視並做必要調整，例如：

- (一)有關「經濟部沼氣發電系統推廣計畫補助作業要點」，須配合國家整體能源發展政策與推動現況，檢討調整實施期限及執行內容
- (二)有關《經濟部認可檢驗機構與原製造廠家及高壓用電設備施行試驗作業要點》，因應用戶用電設備裝置規則法規名稱修正，將配合修改並持續檢討作業要點附表內容，例如試驗標準基準版本及試驗項目等。

四、持續導入資通訊科技，加強服務應用

- (一)在高壓用電設備試驗審查資訊系統業務方面，為符合目前民眾對於資訊系統需求，更新使用者介面(含行動裝置)，使其更友善及便利，另整合資訊系統查詢及提供資訊連結，讓民眾更易查詢所需資料。
- (二)在推動節能標章與能源效率分級申辦業務方面，將持續辦理能源效率抽測，並運用 e 化工具，強化能源效率管理之賣場稽核與網路稽查，並估算獲節能標章驗證之同類產品間能源效率差異及市售獲驗證與未獲驗證之同類產品省能效益；提供節能標章全球資訊網之獲證產品能效比較資訊，俾作為消費者選購之參考。

經濟部能源局 108 年全年提升服務效能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
個別評核構面				整體評核構面			
一、基礎服務 (200 分)	二、服務遞送 (300 分)	三、服務量能 (200 分)	四、服務評價 (200 分)	五、開放創新 (100 分)			
176 分	261 分	176 分	178 分	82 分	873 分	甲	108. 12

※ 評核項目及評分表詳如附件。

※ 考核結果處理情形：考核結果登載於機關網頁。

評核項目、策略重點及自評分數表

構面		評核項目	策略重點	自評分數
個別評核構面	一、基礎服務 (200分) *小計:176分	1.服務一致及正確性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性 確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性 	88
		2.服務友善性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道 重視服務設施使用便利性，及服務人員禮貌態度 建構友善安全資料開放環境，落實資料開放、透明及共享 	88
	二、服務遞送 (300分) *小計:261分	3.服務便捷性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務 	88
		4.服務可近性(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務成本 關注服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道 	85
		5.服務成長及優化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流 調適法規、應用資通訊技術及簡化流程，擴大機關服務措施運作彈性 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等，務實解決問題 	88
	三、服務量能 (200分) *小計:176分	6.內部作業簡化(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 簡化內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新 重視服務措施必要性、成本合理性、服務制度化及持續性 	88
		7.服務精進機制(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 因應業務屬性及其服務特性差異，投入品質改善 關注社經發展趨勢，運用創新策略，提升服務效能 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應 	88
	四、服務評價 (200分) *小計:178分	8.服務滿意情形(100分)	<ul style="list-style-type: none"> 運用各類調查工具與機制，蒐集服務對象意見，並積極回應及適予調整服務措施 	90
		9.意見回應處理情形(100分)		88
	整體評核構面	五、開放創新 (100分) *小計:82分	1.開放參與(50分)	<ul style="list-style-type: none"> 展現整體開放參與及創新性
2.創新程度(50分)			39	

註：括弧()內分數為該項指標最高配分。