

104 年度交通部服務品質獎評獎實施計畫

104 年 4 月

壹、依據

國家發展委員會 104 年 4 月 7 日發社字第 10413004712 號函頒「第八屆政府服務品質獎評獎實施計畫」。

貳、評獎目的

- 一、評選及獎勵交通部服務品質績優機關。
- 二、推薦服務品質績優機關參加行政院「政府服務品質獎」評審。

參、評獎範圍

機關 104 年度推動執行「政府服務創新精進方案」及「交通部提升服務品質實施計畫」之成果與績效。

肆、評獎對象及類別

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；「民眾」泛指個人、團體、營利企業、非營利組織或法人組織，本評獎類別適用機關包括：

- (一) 中華郵政股份有限公司所屬各責任中心局。
- (二) 民用航空局所屬各航空站、飛航服務總臺、民航人員訓練所。
- (三) 觀光局所屬各風景區管理處、旅遊服務中心、旅客服務中心。
- (四) 臺灣區國道高速公路局所屬各工程處。
- (五) 中央氣象局所屬一等以上測報機構。
- (六) 公路總局所屬各監理所(站)、汽車技術訓練中心。
- (七) 臺灣鐵路管理局所屬二等以上車站。
- (八) 桃園國際機場股份有限公司。
- (九) 航港局所屬各航務中心。
- (十) 臺灣港務股份有限公司所屬分公司。

二、服務規劃機關

指負責統籌規劃服務作業為主之交通部業務單位及部屬一級機關，透過其規劃、資源挹注或跨機關業務的流程整合、法令簡化等，達到提升第一線服務機關所提供服務之便民簡政效果為主要內容。如涉及跨機關服務整合情形，得聯合參與評獎。本評獎類別適用對象包括：

- (一) 交通部路政司。
- (二) 交通部航政司。
- (三) 交通部郵電司。
- (四) 中華郵政股份有限公司。
- (五) 民用航空局。
- (六) 觀光局。
- (七) 臺灣區國道高速公路局。
- (八) 中央氣象局。
- (九) 公路總局。
- (十) 臺灣鐵路管理局。
- (十一) 桃園國際機場股份有限公司。
- (十二) 航港局。
- (十三) 臺灣港務股份有限公司。

備註：桃園國際機場股份有限公司得自行選擇參加「第一線服務機關」或「服務規劃機關」類別，原則每2年參獎1次，104年度得免參獎。

伍、獎額

- 一、第一線服務機關：總分達 850 分，且成績居前 7 名之機關(單位)。
- 二、服務規劃機關：總分達 850 分，且成績居前 2 名之機關(單位)。

陸、獎勵方式

- 一、凡獲獎者，頒發「交通部服務品質獎」獎座。
- 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，記功2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。
- 三、「交通部服務品質獎」獲獎機關(單位)，交通部擇優推薦參加行政院「政府服務品質獎」評審；為激勵及均衡交通部各業別服務績效之提升，推薦參加「政府服務品質獎」評審之業別，以同一類別(第一線服務機關或服務規劃機關)不重覆為原則。

柒、作業時程

作業項目	時程
受推薦參獎機關提送「參獎申請書」	104年10月13日
「交通部服務品質獎」評審	104年10月至12月
推薦參加「政府服務品質獎」	105年1月5日至11日
※以上作業時程得視實際狀況予以調整	

捌、評審標準

依據上開二類評獎對象分別訂定評審標準如下；有關評獎方式、評核指標內涵與評分重點，依據國發會編印之「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」辦理。

一、第一線服務機關

評核構面共計3項：優質便民服務(400分)、資訊流通服務(300分)及創新增值服務(300分)，3項評核構面成績加總後總分最高為1000分；各評核構面皆包括若干評核指標如下，各項指標如何實際評分詳見「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。

評核構面	評核指標
優質便民服務 (400分)	服務流程(200分)
	機關形象及顧客關係(200分)
資訊網路服務 (300分)	資訊提供及檢索服務(100分)
	線上服務及電子參與(200分)
創新增值服務 (300分)	創新服務情形(300分)

二、服務規劃機關

評核構面共計2項：解決方法(300分)及實際效果(700分)，2項評核構面成績加總後總分最高為1000分。各評核構面評核指標如下，各評核指標的評核重點詳見作業手冊。

評核構面	評核指標
解決方法(300分)	整合性解決方法(300分)
實際效果(700分)	外部效益(500分)
	內部效益(100分)
	成本合理性(100分)

玖、評獎作業

一、推薦參獎

(一) 推薦參獎機關數：

1. 第一線服務機關：請依據104年度「第一線服務機關」參獎名額配置表(如附件1)辦理。
2. 服務規劃機關：
 - (1)指定參獎機關：1名，每年由交通部指定；104至107年依序分別由臺灣港務公司、航港局、中央氣象局及中華郵政公司參獎。
 - (2)主動參獎機關：交通部各業務司及部屬各一級為民服務機關得主動報名參獎；涉及跨機關服務規劃者，得聯合數個機關共同參加「服務規劃機關」類之評獎，並自行協調由該項服務規劃專案之主辦機關參獎。

(二) 參獎限制：

1. 第一線服務機關：曾獲頒第四屆至第七屆「政府服務品質獎」之第一線服務機關不得參獎。
2. 服務規劃機關：獲得104年度行政院人事行政總處「行政院與所屬中央及地方各機關建立參與及建議制度」之「優等獎」以上之機關專案，不得參加「交通部服務品質獎」服務規劃機關之評獎。

(三) 推薦方式及應備資料：

1. 受推薦參獎機關(單位)應提出「參獎申請書」10份(參獎申請書內容及體例詳如附件2、3)、電子檔光碟2片，於104年10月13日前由該主管機關一次彙送所有參獎資料至交通部，逾期或補件均不予受理。
2. 上開申請書除封面(底)外，一律以雙面影印或印刷方式印製；申請書內容及體例列入評分考量。申請書應自行撰寫，請勿委託專業團體代擬。
3. 參獎機關應提出104年1月至9月的成果與績效；如因情況特殊無法即時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。

4. 申請書內各項滿意度調查應具備信度及效度，包括調查對象、抽樣方法、有效樣本、抽樣誤差、調查結果分析等，均應提出說明及檢附相關資料供評分參考。各項滿意度調查得合併辦理。

二、評審階段

(一) 由「交通部服務品質獎評審小組」負責評審工作。評審小組成員包括：

1. 召集人：由交通部主任秘書擔任；負責小組召集、督導工作。
2. 副召集人：由交通部為民服務業務主管擔任；負責小組綜合、協調、查訪等工作。
3. 評審委員：由交通部相關業務主管擔任；負責書面審查及實地查訪工作。

(二) 評審方式

1. 第一線服務機關評審方式及程序：

- (1) 評審內容：針對「優質便民服務」、「資訊網路服務」、「創新增值服務」等構面執行成效進行實地審查。
- (2) 評審方式與程序：事前評核(實地評審前以電話、電子郵件、實際申請等方式，不定時進行服務提供品質查核)、實地測驗與評核(如法令、專業能力測驗)、參觀為民服務工作現場、查閱服務品質績效相關之書面、光碟或線上資料、座談交換意見等；倘參獎機關部分績效來自附屬機關，得視需要訪視各該附屬機關服務現場，各該受查附屬機關不需另作簡報及書面資料。

2. 服務規劃機關評審方式及程序：

- (1) 評審內容：針對「解決方法」及「實際效果」等2大評核項目，實地檢核創新整合策略執行之各項成果及問題獲得解決之情形。
- (2) 審查方式與程序：簡報、參觀足以展現專案執行績效之服務現場或相關建置(如資訊平台)、查閱運用流程簡化、導入資通訊(ICT)服務、結合社會資

源及其他作法之相關書面、光碟或線上資料、座談交換意見等。

- (三) 評審結果提報「交通部服務品質獎決審小組」會議討論確認。
- (四) 參獎機關準備實地評審參考文件及相關書面資料，請著重績效成果的展現，執行性及過程性資料以具有關鍵影響者為宜。文件資料一律以雙面影印(刷)方式印製，如有光碟資料或線上資料者，請備妥閱覽器材，無須另行印製。
- (五) 實地評審時請勿提供與評獎活動或宗旨無關之物品(例如點心、紀念品)或活動(如歡迎儀式或表演)，相關執行情形將納入評分考量。

拾、其他

- 一、獲頒「交通部服務品質獎」機關，應配合交通部辦理成果發表會、示範觀摩等，公開發表其提升服務品質績效及作法；並配合辦理各項宣導活動。
- 二、獲頒「交通部服務品質獎」機關，應繼續維持並提升其服務品質水準，若獲獎機關於獲獎 3 年內服務形象有重大缺失，交通部得要求其改善；如限期未改善，得撤回其所獲之服務品質獎。
- 三、參獎機關須遵守著作財產權相關規定，包括參獎申請書及簡報資料等，不得侵害他人之智慧財產權，所提報之成果數據，應為真實，不得任意增減。若於參賽過程中，發現參獎機關提供之參獎資料，有侵害他人權益或提報不確數據者，經查證屬實，主辦單位有權取消其參獎資格；評獎結束後如發現上開情事，則追回獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

附件 1 104 年度「第一線服務機關」參獎名額配置表

機關	名額	備註
中華郵政公司	2	
公路總局	2	
臺鐵局	2	
觀光局	2	
民航局	1	
高速公路局	1	
航港局	1	
臺灣港務公司	1	
中央氣象局	1	
合 計	13	

備註：桃園機場公司得自行選擇參加「第一線服務機關」或「服務規劃機關」類別，原則每 2 年參獎 1 次，104 年度得免參獎。

104 年度「交通部服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

(機關名稱)
-以關防全稱為準

中華民國 年 月

基本資料

機 關 名 稱		首 長		職 稱	
機 關 地 址					
機 關 員 額	共計： 人(含約聘僱及臨時人員)				
總 預 算	千元				
聯 絡 人		職 稱		電 話	()
電 子 郵 件				傳 真	()
機關組織圖					
<p>本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____ (請簽名)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 104 年 月 日</p>					

壹、機關業務現況簡介

[簡要介紹參獎機關業務項目及概況。]

貳、提升為民服務品質績效

[參考本評獎實施計畫與「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」評審標準，依評核指標順序，以條列式說明年度內提升為民服務績效執行成果，並強調創新改進之具體效益；內容表達宜簡要、清楚，除以量化數據展現本年度與往年績效之差異外，亦可使用質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。]

參、未來努力方向

[說明未來提升政府服務品質努力方向及承諾作法。]

肆、附件

[檢附參獎機關提升服務品質之年度執行計畫，並提供其他佐證資料，如相關照片、民意調查、統計資料或考核紀錄等，並以精簡方式呈現。]

* 參獎申請書體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側(限用膠裝，切勿使用活頁夾)。
2. 申請書字體規格：
 - (1) 標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體；行距為單行間距。
 - (2) 數字標號：依序為壹、一、(一)、1、(1)，其餘標號自訂。
3. 申請書（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過100頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：申請書內容（含附件）應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

* 參獎申請書請由參獎機關人員自行撰寫，不可委外辦理，倘經查證屬實，撤銷參獎資格。

附件 3 「服務規劃機關」參獎申請書內容及體例

104 年度「交通部服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關

(機關名稱)
-以關防全稱為準

中華民國 年 月

基本資料

專 案 名 稱					
團 隊 成 員	(機關名稱) - (成員姓名及職稱) 共計： 人				
專 案 經 費	千元				
執行時間起迄日					
聯 絡 人		職 稱		電 話	()
電 子 郵 件				傳 真	()
團 隊 運 作 架 構 圖					
<p>本機關參獎申請書所提報之成果數據均與事實相符，如有不符，願負一切責任。</p> <p>機關首長：_____ (請簽名)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 104 年 月 日</p>					

壹、個案背景與問題描述

〔詳述個案所欲處理的具體問題及解決該項問題對民眾或其他利害相關者的意義所在等。〕

貳、解決方法

〔參考本評獎實施計畫與「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」評審標準，詳述如何透過『流程整合』、『資通訊服務導入』、『結合社會資源』或其他解決方法，提供便民服務。〕

參、實際效果

〔參考本評獎實施計畫與「第八屆政府服務品質獎評獎作業手冊」評審標準，詳述執行專案的外部效益、內部效益及成本合理性；內容表達宜簡要、清楚，除量化數據外，亦可使用質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。〕

肆、附件

〔檢附執行專案有關之計畫或運作機制，並提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現。〕

* 參獎申請書體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式、橫書繕打，並裝訂左側（限用膠裝，切勿使用活頁夾）。
2. 申請書字體規格：
 - （1）標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體；行距為單行間距。
 - （2）數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。
3. 申請書（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過100頁，相關編製情形將納入評分考量。本文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：申請書內容（含附件）應整併為單一檔案，以PDF檔為原則。

* 參獎申請書請由參獎機關人員自行撰寫，不可委外辦理，倘經查證屬實，撤銷參獎資格。