

# 苗栗縣各地政事務所為民服務考核實施計畫

99年3月22日修正考核委員

壹、為塑造本縣各地政事務所良好形象，落實清廉、勤政、愛民之施政理念，以用心、創新、便捷的服務理念，提供縣民更為親切、便捷、周到的服務，特訂定本計畫。

貳、考核項目：

分實地考核（佔90%）及電話禮貌測試（佔10%）

一、實地考核：

- 〈一〉服務場所內外環境維護。
- 〈二〉服務台〈或其他替代措施〉之設置及運作。
- 〈三〉櫃台〈窗口〉服務標示（中英文）。
- 〈四〉提供民眾服務設施及為民服務創新作法。
- 〈五〉服務證配戴及櫃台名牌放置情形（中英文）。
- 〈六〉職務代理人標示及運用。
- 〈七〉工作人員服務態度及服務效率。
- 〈八〉民眾對服務滿意度調查（附件二）。
- 〈九〉政令宣導資料。
- 〈十〉民情彙集及處理。

二、電話禮貌測試。

參、考核方式：

由本府地政處每季至少一次派副處長擔任召集人，技正為副召集人，委員由地籍、地價、地用、地籍測量、地權、土地重劃科長擔任，幹事由承辦人員擔任，組成為民服務措施考核小組。

- 〈一〉實地考核各地政事務所各項為民服務措施及品質。
- 〈二〉實地考核結果填具「苗栗縣各地政事務所為民服務工作實地考核結果一覽表」（如附件三）。
- 〈三〉不定期實施電話禮貌測試，著重於電話接聽速度及服務品質。
- 〈四〉接聽電話統一用語（附件四）。
- 〈五〉電話禮貌測試結果，應填具「苗栗縣各地政事務所電

話禮貌測試紀錄表」(附件五)，如有缺失並函請受測單位加強檢討改進。

肆、考核成績計算：

1. 90 分以上者為「特優」。
2. 85 分以上未滿 90 分者為「優」。
3. 80 分以上未滿 85 分者為「良」。
4. 70 分以上未滿 80 分者為「可」。
5. 69 分以下者為「差」。

伍、獎懲：

- (一) 考核結果全年成績平均列「優」以上前三名，有功人員得辦理敘獎，「差」以下者，相關人員得予懲處。
- (二) 有關本府推行本項工作人員，得視辦理績效併案辦理獎懲。

陸、本考核實施計畫如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

〈附件一〉

苗栗縣各地政事務所為民服務工作平時考核考核項目及檢查內容

考 核 項 目	檢 查 內 容
一、服務場所內外環境維護。	1.室內環境整潔，光線、綠〈美〉化情形。 2.盥洗室、飲水設備清潔衛生情形。 3.盥洗室是否設有置架、掛鉤及衛生紙。 4.室外環境整潔，汽機車停放位置之規劃情形。 5.服務場所是否有攤販、銷售商品情形。
二、服務台〈或其他替代措施〉之設置及運作。	1.是否依場地或實際需要規劃設置服務台。 2.是否善用義工人力協助服務工作〈※視情形運用〉。 3.服務台人員是否嫻熟各項申請書表代書及諮詢工作。 4.服務台人員是否主動積極服務、導引民眾。
三、櫃台〈窗口〉服務標示。	1.服務場所導引標示是否明確，動線符合民眾方便性。 2.各櫃台編號、服務項目標示是否明確。 3.申辦案件須知、時限、流程標示是否明確、清晰。 4.各類標示是否規劃整齊、字體清晰。 5.上下班時間或申辦案件時間標示是否明確。
四、提供民眾服務設施及為民服務創新作法。	1.民眾書寫桌椅文具是否齊備，及是否提供電話、影印設備、老花眼鏡。 2.是否設有民眾休息、等候座椅，並提供民眾書報、雜誌、飲水。 3.依實際規劃設置協談室或其他指定空間，供民眾諮商之情形。 4.依場地或實際需要規劃排隊措施之情形。 5.為民服務創新事項。
五、服務證配戴及櫃台名牌放置情形。	1.工作人員是否均配戴識別證。 2.服務台、櫃檯是否均標示工作人員名牌。 3.工作人員服裝儀容是否合宜。
六、職務代理人標示及	1.各櫃台是否標示代理人或代理窗口。 2.無人在位櫃台，是否均標明代理窗口。

<p>運用</p> <p>七、工作人員服務態度及服務效率</p>	<p>3.民眾擁擠櫃台，其他工作人員主動支援之情形。</p> <p>1.工作人員服務態度是否和藹、有禮。</p> <p>2.工作人員答復詢問是否熱忱、盡責。</p> <p>3.工作人員受〈處〉理案件是否快速有效率。</p> <p>4.工作人員服勤狀況是否良好，有無聊天而怠慢民眾。</p>
<p>八、民眾對服務滿意度調查</p>	<p>1.是否訂有民眾對服務滿意度調查計畫，並依計畫執行民意調查。</p> <p>2.民眾滿意度調查結果是否公布於服務場所使民眾及服務同仁知悉。</p> <p>3.民眾反映不佳之服務項目是否有具體改善措施。</p>
<p>九、政令宣導資料</p>	<p>1.宣導資料放置位置是否適中、明顯。</p> <p>2.宣導資料是否分類依序置放。</p> <p>3.宣導資料內容是否符合時宜及顯示重點。</p> <p>4.提供閱覽、查詢資料是否清晰、明確。</p>
<p>十、民情彙集及處理</p>	<p>接獲民眾反映（包括縣長信箱、人民請託、電話、電子郵件：：等）之處理。</p>

〈附件二〉

### 苗栗縣各地政事務所為民服務情形訪問調查表

受 測 機 關	
訪 問 日 期	年 月 日 時 分
訪 問 對 象	〈請簽名〉
調 查 員	

1.請問您至本地政事務所時是否有人主動招呼？

有 沒有〈-5分〉

2. 請問您至本地政事務所時是否有備茶水供取用？

有 沒有〈-5分〉

3.請問您在洽公過程時，服務人員態度是否親切？

是 否〈-10分〉

4. 請問您在洽公過程時，服務人員解說是否明確易懂？

是 否〈-5分〉

5.請問您今天來此的目的是否已辦妥？

是〈跳答第7題〉 否〈續答第6題〉

6.請問服務人員是否有開立一次告知單供您參考？

是 否〈-5分〉

7.請問您這次洽公約花了多少時間？〈不含交通時間〉

10分鐘以內 11-20分鐘以內 20分鐘以上 忘記了

8.整體而言，這次的洽公經驗您給予什麼樣的評價？

非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意  
〈100分〉 〈90分〉 〈80分〉 〈60分〉 〈0分〉

9.您是否有其他的建議？

---

---

最後，再次謝謝您撥空接受我們的訪問。

〈單位或機關名稱〉 敬上

附註：計分方式以第8題取得之分數為原始分數，第1、2、3、4、6題答「否」者依各該題配分再扣分，即為總分〈可為負分〉；單月成績以該月問卷總分除以問卷數數為該月問卷分數。

(附件三)

### 苗栗縣各地政事務所為民服務工作平時考核結果一覽表

受考單位		考核時間				
考核項目	成績	考核等次結果統計				
		特優	優	良	可	差
一. 服務場所內外環境維護						
二. 服務台之設置及運作						
三. 櫃台服務標示						
四. 提供民眾服務設施及創新作法						
五. 服務證及櫃台名牌						
六. 職務代理人標示及運作						
七. 工作人員服務態度及效率						
八. 民眾對服務滿意度調查						
九. 政令宣導資料						
十. 民情彙集及處理						
總分		等次：				
優缺點及建議：						
考核單位		考核人員		單位 主管		

註：考核等次結果請打✓。

〈附件四〉

### 苗栗縣政府各級員工接聽電話統一用語

「○○地政事務所，您好，敝姓○，非常高興能夠為您服務。」

轉接電話（如民眾欲詢問的事情非接話者業務）

「小姐（先生）您所問的問題，是我們另一位同事○小姐（先生）主辦，請稍等，我馬上為您轉接過去，謝謝！」

轉介電話（如民眾欲詢問的事情並非本單位辦理）

「小姐（先生）您所問的問題，是另外一個單位○○局（室）主辦，請稍等，我幫您查他們的電話，請您打到：\*\*\*\*\*○○局（室），他們會幫您處理，謝謝！」

職務代理人電話（如民眾欲詢問的事情承辦人不在）

「小姐（先生）您所問的問題，因承辦人（出差或休假）不在，我請他的職務代理人幫您服務，請您等一下。」

(附件五)

苗栗縣各地政事務所電話禮貌測試紀錄表

受測機關				日期		
受測電話號碼				接話人	測試人	
接聽速度 (10分)	1-2響	3-4響	5-6響	7-8響	9響以上	
	<input type="checkbox"/> 10分	<input type="checkbox"/> 8分	<input type="checkbox"/> 6分	<input type="checkbox"/> 5分	<input type="checkbox"/> 0分	
電話禮貌 (50分)	用語 (20分)	<input type="checkbox"/> 20分	使用本府接聽電話統一用語			
		<input type="checkbox"/> 10分	報機關名稱、姓名及問好			
		<input type="checkbox"/> 0分	僅報機關名稱甚或未有任何問候語			
	禮貌性 (20分)	<input type="checkbox"/> 20分	全程使用「請」、「謝謝」、「您」…等禮貌用語，態度表現非常禮貌			
		<input type="checkbox"/> 15分	全程使用「請」、「謝謝」、「您」…等禮貌用語，態度表現佳			
		<input type="checkbox"/> 10分	全程偶有使用「請」、「謝謝」、「您」…等禮貌用語，態度表現尚可			
		<input type="checkbox"/> 0分	全程未使用「請」、「謝謝」、「您」…等禮貌用語			
	結語 (10分)	<input type="checkbox"/> 10分	結束時道「再見」並等對方先掛斷電話			
<input type="checkbox"/> 0分		結束時未道「再見」或未等對方先掛斷電話				
應答內容 (40分)	內容 (20分)	<input type="checkbox"/> 20分	回答詳細正確，條理分明，且主動說明			
		<input type="checkbox"/> 15分	回答詳細正確，一問一答，未主動說明			
		<input type="checkbox"/> 10分	回答正確但不夠詳細			
		<input type="checkbox"/> 0分	回答內容不正確			
	態度 (20分)	<input type="checkbox"/> 20分	具耐心，表現熱誠的服務精神			
		<input type="checkbox"/> 15分	具耐心，服務精神表現尚可			
		<input type="checkbox"/> 10分	未能表現熱誠的服務精神			
		<input type="checkbox"/> 0分	表現不耐煩等負面印象			
總分	100	分				
測試摘要						
改進意見						
測試人	科長	副處長	處長			