

經濟部南區聯合服務中心 104 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「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、活絡人力資源及資訊運用，發揮服務熱誠，加強親民便民服務，提昇行政效能。
- 二、引用「顧客導向」服務行銷理念，運用通訊資訊技術並整合服務資源追求卓越服務品質，使民眾在資訊與流程的透明下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

經濟部所屬單位（中小企業處、商業司、加工出口區、標準檢驗局）派駐本中心服務同仁。

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) 設置全功能服務櫃台，提供單一窗口諮詢服務。 (2) 推動走動式服務，配合各縣市中企服務中心親赴轄區廠商協助解決問題。
		2. 提供案件處理情形流程透明度	(1) 提供承辦單位連絡電話、網站等資訊。 (2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。

<p>(二)營造機關為民服務專業、親切之良好形象</p>	<p>1. 提升服務場所 便利性</p>	<p>(1) 民眾洽公場所櫃台隨時注意整潔，並進行環境美（綠）化（已放置盆栽，並鋪設地毯等），及提供舒適、明亮、整潔之洽公場所。</p> <p>(2) 確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、資料展示櫃標示正確，且提供雙語標示服務。</p> <p>(3) 檢視維護各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(4) 定期檢查考核各類硬體設施（如飲水機、座椅、供公眾用電腦、盥洗室等），確保設施品質。</p> <p>(5) 視服務民眾需求，從本部各單位網站協助提供列印各種申辦書表及填寫範例等資料。</p>
	<p>2. 提高服務行為 之友善性與專業 性</p>	<p>(1) 重視洽公服務禮儀，設立服務台接待洽公民眾，並依據業務主管單位性質，由各派駐單位人員協助洽詢民眾如何辦理申辦案件等服務並提供相關資訊（到場服務或電話洽詢）。</p> <p>(2) 注重電話禮貌，依本部所函頒之電話禮貌測試量表，不定期進行禮貌測試，每半年至少測試1次。</p> <p>(3) 鼓勵機關服務人員回原單位受訓或參加研討會，強化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) 配合本部各單位妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p> <p>(2) 積極藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動，並不定期舉辦與公、工、商會等座談會進行施政宣導。</p> <p>(3) 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>(4) 蒐集本部各局處相關政策宣導資料書冊等供民眾索取及查詢以擴大本中心服務能量。</p>

	(三)重視顧客關係 提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度	(1) 隨時以自我檢討方式，不斷的提 升服務品質。 (2) 由更深層的改進中（鼓勵機關服 務人員參與服務品質提升電子教育 訓練或研討會）確實改善服務方式 及態度。
		2. 有效且及時處 理民眾之意見	(1) 設立民眾意見信箱及首長信箱並 及時處理。 (2) 洽詢民眾意見反應後續追蹤承辦 單位處理情形。
二、資訊流通 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	(1) 本中心網頁依附於經濟部網頁， 依據「政府資訊公開法」主動公開 相關資訊於機關網頁。 (2) 於本中心網頁公開服務項目、相 關機關連結、機關活動等訊息。
		2. 檢討資訊內容 之有效性	(1) 本中心網頁依附於經濟部網頁， 配合本部提供即時正確之資訊內容 與連結。 (2) 本中心網頁不定時更新機關活動 資訊。 (3) 本中心網頁引用他人資料將標明 出處並提供連結。
		3. 提升資訊檢索 之完整性與便捷 性	(1) 本中心網頁依附於經濟部網頁， 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。 (2) 本中心網頁至少提供主題、施政 與服務等 3 種分類檢索方式。
	(二)推廣網路申辦 及電子參與，提 供友善網路服務， 促進網路溝通	1. 擴展線上服務 量能	(1) 利用公共電腦提供本部各類線上 服務，如表單下載、服務申辦、網 路繳費、取件通知、及預約等服務 (2) 向民眾推廣本部各項網路申辦案件。

伍、實施步驟

- 一、本中心訂定 104 年度提升服務品質執行計畫於奉 核後由實施對象確實執行。
- 二、本執行計畫於奉 核後遵照確實執行，並公開於機關網頁及服務場所。

陸、考核作業

- 一、自行考核：依本執行計畫另定提升服務品質自行考核項目及評分表、電話禮貌測量表等評核項目，於上、下年度各進行評核一次，相關評核結果登載於機關網頁。

二、配合經濟部考核：經濟部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核。

柒、獎勵方式

本中心依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。