

107 年度交通部服務獎評獎實施計畫

107 年 1 月 23 日交通部交秘字第 1070001765 號函訂定

壹、依據

國家發展委員會（下稱國發會）107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。

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「政府服務獎」評審。

參、評獎範圍

機關 107 年度推動執行「政府服務躍升方案」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、整體服務類

旨在鼓勵日常業務直接、高頻率接觸民眾提供服務之機關全方位提升服務效能。針對機關於基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向展現之績效進行評獎。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級機關(構)。
- (二) 民用航空局所屬各級機關。
- (三) 觀光局所屬各級機關。
- (四) 臺灣區國道高速公路局所屬各級機關。
- (五) 中央氣象局所屬各級機關。
- (六) 公路總局所屬各級機關。
- (七) 臺灣鐵路管理局所屬各級機關。
- (八) 桃園國際機場股份有限公司。
- (九) 航港局所屬各級機關。
- (十) 臺灣港務股份有限公司所屬各級機關(構)。

二、專案規劃類

旨在鼓勵機關掌握社經發展趨勢，發掘關鍵公共問題，或就本機關與第一線機關服務問題，規劃專案推動執行，據以務實解決。針對機關規劃專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向進行評獎。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) 交通部道路交通安全督導委員會。
- (五) 交通部科技顧問室。
- (六) 中華郵政股份有限公司。
- (七) 民用航空局。
- (八) 觀光局。
- (九) 臺灣區國道高速公路局。
- (十) 中央氣象局。
- (十一) 公路總局。
- (十二) 臺灣鐵路管理局。
- (十三) 桃園國際機場股份有限公司。
- (十四) 航港局。
- (十五) 臺灣港務股份有限公司。

備註：桃園國際機場股份有限公司可自行選擇「整體服務類」或「專案規劃類」參獎，得每 2 年參獎 1 次。

伍、獎額

- 一、整體服務類：總分達 850 分，成績居前 8 名之機關為原則。
- 二、專案規劃類：總分達 850 分，成績居前 1 名之機關為原則。

陸、獎勵方式

- 一、凡獲獎者，頒發「交通部服務獎」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、「交通部服務獎」獲獎機關，交通部擇優推薦參加行政院「政府服務獎」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「政府服務獎」評審之業別，以同一類別(整體服務類或專案規劃類)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」	107年10月15日
「交通部服務獎」評審	107年10月至12月
推薦參加「政府服務獎」	108年1月14日至21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、評核項目內涵與評核重點，依據國發會訂定之「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」辦理。

一、整體服務類

評核構面共計5項：基礎服務(200分)、服務遞送(300分)、服務量能(200分)、服務評價(200分)及開放創新(100分)，5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項目如下，各項項目如何實際評核詳見「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」。

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	基礎服務 (200分)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300分)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200分)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200分)	服務滿意情形
		意見回應處理情形
	整體 評核 構面	開放創新 (100分)
創新性		

二、專案規劃類

評核構面共計4項：問題分析(200分)、規劃內容(300分)、推動成效(400分)及開放創新(100分)，4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項目如下，各項項目如何實際評核詳見「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」。

評核構面		評核項目
個別 評核 構面	問題分析 (200分)	專案問題分析
	規劃內容 (300分)	實施策略與方法
	推動成效 (400分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核 構面	開放創新 (100分)	1. 開放參與 2. 創新性

玖、評獎作業

一、推薦參獎

(一) 推薦參獎機關數：

1. 整體服務類：請依據107年度「整體服務類」參獎名額配置表(如附件1)辦理。

2. 專案規劃類：

(1)指定參獎機關：1名，每年由交通部指定；107至109年依序分別由中華郵政股份有限公司、臺灣鐵路管理局及觀光局參獎(本部組織法立法修正後，得配合調整)。

(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「專案規劃類」之評獎，並自行協調由該項專案規劃之主辦機關參獎。

(二) 參獎限制：第八屆、第九屆「政府服務品質獎」第一線服務機關類，以及第1屆「政府服務獎」整體服務類獲獎機關不得參加「整體服務類」評獎。

(三) 推薦方式及應備資料：

1. 受推薦參獎機關應提出「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107年10月15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. 「整體服務類」參獎機關應提出107年度(1月至9月)的服務成果與績效；「專案規劃類」參獎機關應提出專案執行期間(專案至早應自105年1月1日起執行迄今)的成果與績效。如因特殊情況無法及時提供，請於參獎申請書載明資料統計期間，俾供評審時查核。

二、評審階段

(一) 由「交通部服務獎評審小組」負責評審工作，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：由交通部服務品質規劃管考業務主管擔任；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. 整體服務類評審方式及程序：

- (1)評審內容：針對基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新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、查核相關網站、資訊系統或平台等方式，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)、機關簡報、訪視為民服務工作現場作業、服務績效詢問及說明、意見交流座談等(實地審查程序詳如附件4)；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. 專案規劃類評審方式及程序：

- (1)評審內容：針對問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等4大評核構面，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：機關簡報、訪視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)、服務績效詢問及說明、意見交流座談等(實地審查程序詳如附件4)。
- (三) 評審採二階段計分，第一階段採1000分制，第二階段採序位制，獲評審委員評分達總平均850分以上者，再就各評審委員之分數轉換為序位，以序位合計值最低者為最優，並以此排序，如有序位合計值相同者，則依評分之總平均高低排序；評審結果提報「交通部服務獎評審小組」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(例如禮品、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實數據者，經查證屬實，交通部有權取消其參獎資格；評獎結束後如發現上開情事，得撤銷其獲獎資格及追回獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

附件 1 107 年度「整體服務類」參獎名額配置表

機關	名額	備註
中華郵政股份有限公司	2	桃園國際機場股份有限公司可自行選擇「整體服務類」或「專案規劃類」參獎，得每 2 年參獎 1 次。
公路總局	2	
臺灣鐵路管理局	2	
觀光局	2	
民用航空局	1	
臺灣區國道高速公路局	1	
航港局	1	
臺灣港務股份有限公司	1	
中央氣象局	1	
合 計	13	

附件 2 「整體服務類」參獎申請書內容及體例

107 年度「交通部服務獎」 參獎申請書

參獎類別：整體服務類

機關名稱
(以機關全銜為準)

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：_____ (請簽名或蓋章)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 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、所轄地區或服務對象特色及推動為民服務之挑戰。]

貳、服務績效

[參考本評獎實施計畫與「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」評審標準，依評核項目順序，以條列式說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益(整體評核構面毋須另闢專節撰寫)，各項服務績效請避免於不同評核構面重複撰寫；內容表達宜簡要、清楚，除量化數據外(需詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核)，亦可以質化資料(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

[說明未來精進政府服務努力方向及作法。]

肆、附件

[檢附佐證資料，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；行距為固定行高24點。
 - (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80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，不得委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，取消參獎資格或撤銷獲獎資格。

附件 3 「專案規劃類」參獎申請書內容及體例

107 年度「交通部服務獎」 參獎申請書

參獎類別：專案規劃類

機關名稱
(以機關全銜為準)

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 起 迄 日 期				
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： _____ (請簽名或蓋章)</p> <p style="text-align: right;">日期：中華民國 年 月 日</p>				

壹、問題分析

[參考本評獎實施計畫與「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」評審標準，詳述專案背景、問題盤點及分析。]

貳、規劃內容

[參考本評獎實施計畫與「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」評審標準，詳述專案採行的實施策略與方法。]

參、推動成效

[參考本評獎實施計畫與「第2屆政府服務獎評獎實施計畫」評審標準，詳述專案推動成效；除量化數據外（應詳列衡量方式或計算公式，或提出相關統計資料供查核），亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。]

肆、未來努力方向

[說明專案未來推動及精進方向。]

伍、附件

[檢附執行專案有關之計畫或運作機制，及提供佐證資料，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；行距為固定行高24點。
 - (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80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，不得委外辦理。倘違反前開情事經查證屬實，取消參獎資格或撤銷獲獎資格。

附件 4 實地審查程序表

項目	時間 (分鐘)	說明
一、簡報	30	(一)機關主席致詞並介紹機關出席人員(5 分鐘)。 (二)評審小組召集人致詞、介紹評審委員(5 分鐘)。 (三)機關簡報服務執行績效(20 分鐘)。
二、訪視為民服務 工作現場作業	50	評審委員赴服務現場實地瞭解核心或創新服務運作情形。
三、服務績效詢問 及說明	20	評審委員針對服務績效資料有疑義之處，請機關解說，必要時於會後補充相關資料。
四、意見交流座談	50	(一)評審委員講評及建議。 (二)機關綜整答覆。

※ 注意事項：

- 一、請機關依程序表規劃實地審查行程，並確實於表定時間內完成。倘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，附屬機關不需另作簡報及書面資料。
- 二、各流程項目注意事項如下：
 - (一)簡報：簡報內容請聚焦於服務概況、核心或創新服務及重點服務績效，於安排時間內（20 分鐘）完成簡報。
 - (二)訪視為民服務工作現場作業：訪視內容請聚焦機關核心或創新服務，訪視過程不應影響既有業務及為民服務工作之推動。為減省資源，毋須製作解說看板、海報或導覽手冊等輔助文宣展示資料。
 - (三)服務績效詢問及說明：請就評審委員對參獎服務績效資料有疑義之處適予說明，必要時於會後補充相關資料(毋須預先將相關原始資料歸類整理陳列評審會場)。
 - (四)意見交流座談：請於各評審委員講評後，就所提問題及建議事項綜整答覆，若現場未及回應或需會後補充資料者，請於 3 個工作天內將相關資料電子檔彙送本部，俾轉送評審委員評分參考(毋須製作實地審查會議紀錄)。