

104 年度臺北市政府服務品質獎 經驗分享觀摩會紀實

目錄

✪評獎緣起.	2
✪獲獎名單.	3
✪104 年度臺北市政府服務品質獎獲獎經驗分享觀摩會實施計畫.	4
✪經驗分享	
-國立臺灣圖書館.	5
-高雄市政府農業局.	13
-桃園市蘆竹區戶政事務所.	21
-臺北市政府工務局水利處.	29
✪經驗分享觀摩會照片集錦.	34

評獎緣起

為督促本府所屬各機關持續精進為民服務品質，本府研考會除於平時辦理各項為民服務考核工作外，並積極推動行政院「政府服務品質獎」相關評獎計畫方案，研訂本府年度提升政府服務品質實施計畫，據以執行本府各機關為民服務工作整體績效考評作業。年度考評結果，除專簽市長函請機關首長督促改善外，亦針對考評成績表現較優異之機關，專案推薦至行政院參與全國性之評獎。

本府 104 年度服務品質獎考評作業，配合行政院評獎指標規劃，將受評機關依業務屬性區分為「第一線服務機關」及「服務規劃機關」。其中，服務規劃機關除指定受評機關外，亦開放其他機關自願報名參評。本次考評作業分兩階段進行：第一階段為平時考評及「書面」評審，由本府研考會、資訊局、及府外學者專家共同審定，挑選成績較優機關，晉級第二階段簡報評審；第二階段「簡報評審會」，由專家學者與入圍機關面對面座談，提點各機關績效重點及創新亮點；辦理代表本府參獎行政院政府服務品質獎機關之實地演練及後續輔導作業，以精進機關服務品質。評審成績特優者，本府並頒發「第一線服務標竿獎」及「服務規劃標竿獎」，藉由辦理成果觀摩與經驗分享，做為本府各機關標竿學習之對象。

為鼓勵績優機關積極爭取政府服務品質獎之全國最高榮譽，104 年度獲本府推薦至行政院參獎之 7 個機關，由本府頒發 5 萬元之獎勵金；除上述機關外，第一線服務機關及服務規劃機關評定成績較優前 2 名者，各發給獎勵金 1 萬元。同時，針對第一線服務機關第一年未入圍第二階段，第二及第三年連續 2 年皆入圍第二階段者；及連續 3 年以上皆入圍第二階段評獎者，分別發給「績效進步」及「績效維持」獎勵金。

為民服務工作須與時俱進，研發創新精進服務，解決民眾切身相關問題，以爭取民眾支持與信賴；而良好之服務品質更需要各機關從服務流程、機關形象、顧客關係、資訊網路及創新服務來著手改進。期勉各機關持續創造更多感動民眾之服務，共同建立本府市政品質好口碑。

104 年度臺北市政府服務品質獎獲獎名單

特優獎

第一線服務機關類

臺北市北投區戶政事務所
臺北市立圖書館
臺北市商業處
臺北市士林區健康服務中心

服務規劃機關類

臺北市政府民政局
臺北市政府工務局新建工程處
臺北市立聯合醫院



優等獎

第一線服務機關類

臺北市文山區健康服務中心
臺北市中正區公所
臺北市士林地政事務所
臺北市大同區健康服務中心
臺北市士林區公所
臺北市立聯合醫院松德院區
臺北市士林區戶政事務所
臺北市就業服務處

服務規劃機關類

臺北市政府資訊局
臺北市市場處
臺北市政府工務局大地工程處
臺北市政府地政局土地開發總隊



104 年度臺北市政府服務品質獎獲獎經驗分享觀摩會實施計畫

- 一、依據本府提升政府服務品質實施計畫辦理。
- 二、目的：為持續推動提升政府服務品質，並樹立優質服務典範，特於本府政府服務品質獎考評完竣後，辦理本次觀摩會，邀請本年度獲得行政院政府服務品質獎之本府或其他機關進行得獎案例發表，以擴散標竿學習之效益。
- 三、主辦單位：臺北市政府
- 四、承辦單位：臺北市政府研究發展考核委員會、臺北市政府公務人員訓練處
- 五、時間：
104 年 12 月 3 日(四)9：00 至 16：20
- 六、地點：臺北市政府公務人員訓練處 E 區國際會議廳(臺北市文山區萬美街 2 段 21 巷 20 號)
- 七、參與對象：本府第一線服務機關及服務規劃機關之業務主管、一般研考或相關業務人員等，每機關各 1 名。(約 110 人)
- 八、進行方式：專題演講、績優機關案例發表
- 九、活動流程：

時 間	主題	內 容	講 座
09：00~09：30		報到	
09：30~09：40		開幕致詞	研考會 黃代理主委銘材
09：40~10：40	專題演講	企業推動服務品質之經驗分享	中國信託銀行 尹部長志龍
10：40~11：00		休息	
11：00~11：50	經驗分享一	國立臺灣圖書館得獎案例發表(含 Q&A)	國立臺灣圖書館 吳主任秘書明珏
11：50~13：30		午休	
13：30~14：20	經驗分享二	型農新勢力—抓住有夢想的產業(含 Q&A)	高雄市政府農業局 梁科長銘憲
14：20~14：30		休息	
14：30~15：20	經驗分享三	邁向品質獎之道的心智模式建構 (含 Q&A)	桃園市蘆竹區戶政事務所 陳主任明照
15：20~15：30		休息	
15：30~16：20	經驗分享四	水岸的美麗蛻變-百變河濱・幸福臺北 (含 Q&A)	臺北市政府工務局水利處 游科長百崧

- 十、本實施計畫於奉核定後實施，修正時亦同。

國立臺灣圖書館

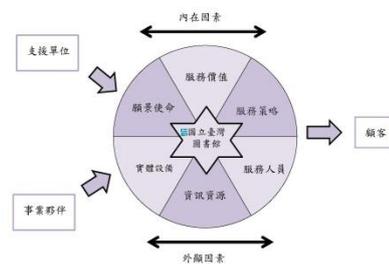
一、業務現況簡介

本館創建於西元 1914 年 8 月 9 日，前身為「臺灣總督府圖書館」，是國內歷史最悠久的公共圖書館。民國 93 年遷至中和現址，館舍地上 7 層、地下 3 層、樓地板面積逾 6 萬平方公尺(約 1 萬 8 千坪)，兼管毗鄰八二三紀念公園內 7 公頃土地，是目前國內空間規模最大的公共圖書館。102 年配合政府組織改造更名為「國立臺灣圖書館」(以下簡稱臺圖)，並接管陽明山中山樓(以下簡稱中山樓)。現今全館員工 108 人，館藏量達 174 多萬冊(件)，在三所國家級圖書館中，每日開放時間最長，日均入館服務量也最多，逾 9,600 人次(103 年開館 305 天，入館人數達 292 萬 8,453 人次)。國立臺灣圖書館編制人員共計 108 人，其中職員 51 人，約聘雇、技工、駐警 40 人，研究助理 17 人，主要工作項目為：

- (1)圖書資訊之選擇採訪、分類編目及交換贈送服務。
- (2)圖書資訊之閱覽流通、視聽教育、親子共學及視障服務。
- (3)圖書資訊之參考諮詢、特藏閱覽、典藏維護及微縮服務。
- (4)社教、藝文活動之辦理與臺灣學資料之研究、推廣服務。
- (5)陽明山中山樓之參觀導覽及場地租借服務。



座落在八二三紀念公園內的國立臺灣圖書館



國臺圖提升服務品質架構圖

二、推動理念及策略

本館依據館務發展政策，揭示下列 5 大願景、11 大策略目標，各組室更據以發展出 50 多項行動策略。館長透過全館館員參與會議之機會，

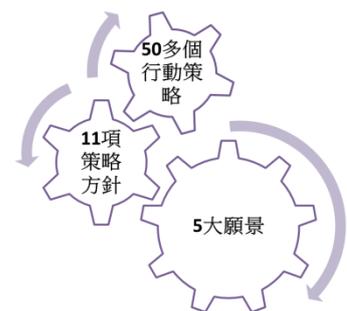
凝聚全員共識、建立核心價值、形塑組織文化，並納入年度工作計畫據以落實。

(一)五大發展願景

- 1.建構兼具公共圖書館與研究圖書館雙重服務功能的國立圖書館，推動社會教育與發展臺灣學研究。
- 2.建立豐富特色館藏與發揮圖書維護專業，滿足讀者閱讀需求與提升閱讀風氣。
- 3.提供分齡分眾閱讀服務與重視弱勢族群資訊需求，營造無障礙閱讀環境與強化終身學習。
- 4.展現圖書館專業形象，引領全國公共圖書館事業持續創新發展與邁向永續經營。
- 5.保存文化資產並予以創新傳承，促進經濟效益與永續發展。

(二)十一大目標

- 1.建構豐富多元的館藏，滿足多元族群閱讀需求。
- 2.加強推廣臺灣學研究，積極與國內外學術研究單位合作交流。
- 3.積極創新並重視讀者需求，提供精緻化及專業化之讀者服務。
- 4.強化「親子資料中心」功能，養成終身閱讀習慣。
- 5.強化資訊網絡，提供便捷 e 化學習環境。
- 6.加強國內外館際交流與合作，提升能見度。
- 7.營造無障礙閱讀環境，提供相關資源及服務。
- 8.有效提升臺灣圖書醫院效能，傳承圖書修護技術。
- 9.提升專業知能，形塑優質服務形象。
- 10.有效運用資源，強化圖書館推廣與行銷，建立品牌形象。



止。

（四）落實創新提案機制，永續追求卓越

建立創意提案制度，鼓勵同仁積極創新，並以執行成果追蹤模式，執行率達 100%，有效執行提案，發揮積極主動的創新服務效益。學習使命，顧及分齡分眾與特殊族群需求，提供優質便民學習與閱讀環境為努力方向。



電話禮貌培訓



創新提案公開頒獎表揚

四、主要績效

（一）異業結盟、共創多贏

本館館舍空間大、館藏量大、服務的讀者量大，而人力有限、經費有限，可運用的資源也相當有限。為了提供讀者優質的服務，透過異業結盟及跨域合作，爭取社會資源，說明如下：

1. 與文化事業合作，提供多元閱讀服務

與出版社、書店、基金會等合作辦理各式講座，如「終身學習系列講座」、「與作家有約系列講座」及「臺灣學系列講座」等；與國立臺北商業大學應用外語系、雲門舞集舞蹈教室、光泉文教基金會與財團法人公共電視文化事業基金會等合辦閱讀活動，共辦理近 50 場次。另外，與誠品敦南店合作辦理「百年好圖:國立臺灣圖書館@誠品特展」，共有近 30,000 參觀人次，讓許多民眾對本館與特色館藏有更深入的了解。

2.與社服團體聯手，保障特殊讀者閱讀權益

本館不遺餘力的推動弱勢閱讀，與財團法人伊甸福利基金會共同辦理「新住民電腦研習班」；與伊甸基金會新移民家庭成長中心定期辦理「說唱吟遊玩繪本」新住民親子共讀班等，幫助新住民親子熟悉本地的語言與文字，進而累積閱讀的能量。另外，與廣達基金會合辦「有聲繪本創作」兒童夏令營，推廣特殊讀者服務。

3.與博物館結合，行銷特色館藏

與國立故宮博物院合作辦理「履踪：臺灣原住民文獻圖畫特展」，透過故宮博物院的高人氣，有效行銷到全世界；與世界宗教博物館合辦「生命之河－臺灣生命教育的歷史軌跡」；與蒲添生雕塑紀念館合辦「本質·轉化·變奏－蒲添生 X3 雕塑聯展」，締造 49,000 人次參觀圖書館，達到行銷效益。

4.跨域合作，爭取社會資源

與監察院合辦「百年風華 千秋柏臺－國定古蹟監察院落成百年特展」，計約 19,434 人次參觀；與上海孫中山故居紀念館、輔仁大學合辦「孫中山逝世 90 周年紀念特展」，展後並捐贈本館相關文物複製品；與霧峰林家合作及明台中學合作辦理「林獻堂先生與霧峰林家特展」，約 6,973 人次參觀，除有效行銷本館外，更獲捐贈 20 萬元。



國臺圖百年紀念郵票發行典禮



與伊甸福利基金會合辦「新住民電腦研習班」

(二) 推陳出新·行動展覽館全國走透透

本館積極運用臺灣學特藏資料，一方面使各界認識臺灣社會的變遷，一方面以臺灣文史資料支援文史教學，打造本館作為臺灣學專業的品牌形象。自 97 年起辦理「館藏臺灣學研究書展」，以簡要文句搭配豐富的館藏圖片展示，深受好評，為使全國各地的讀者都能認識珍貴的館藏資料，自 102 年起，以「行動展覽館」的面貌，開放各縣市鄉鎮圖書館及大學院校申請，免費寄送至全國各地展出，以輕便易收納的易拉式展示架，並搭配歷年出版的《典藏臺灣記憶：館藏臺灣學研究書展專輯》4 冊以「行動展覽館」主動出擊，積極服務全國各地讀者，支援文史教學，活化課程，同時行銷特色館藏，提高展覽效益，發揮圖書館的社教功能，並提升民眾對臺灣文史的認識。

(三) 全方位視障服務—閱讀無障礙

跨域整合視障資源，建構全國首創「視障電子資源整合查詢系統」及「視障隨身聽」行動圖書館，使視障者閱讀無障礙；103 年提供視障者諮詢 6,205 人次，教學輔導 142 梯次，電子點字書累計下載 2,584 次，瞽者郵件寄送 5,951 件。另首創「視障定位及導覽系統」，結合定位系統、無障礙環境、空間描述及點字導覽書籤，讓視障讀者也可自行到其他樓層自主學習。

1. 為視障讀者提供專屬的五心級關懷服務

五心級	服務項目	績 效
用 心	專人服務	1. 視障讀者諮詢 6,205 人次。 2. 視障者觸覺藝術導覽 84 人次。
細 心	訓練個別化	教學輔導 142 梯次，服務 284 人次。
真 心	專車接送行無礙	專車接送計 9 車次，服務 187 人次。
熱 心	主動行銷視障資源	1. 4 季線上主題書展，推薦圖書資源單共 60 筆。 2. 每季主題書單均以電子郵件寄送給 734 位視障讀者，總計寄送 2,936 封。
貼 心	免出門，借閱資料免費送到家	1. 電子點字書全文下載計 991 人次，累計下載次數 2,584 次。 2. 瞽者郵件寄送 5,951 件。

2.視障資源 e 網通·閱讀零距離

本館為教育部唯一指定之全國視障專責圖書館，為讓視障者從單一窗口便能查詢全國視障圖書資源，自 101 年底啟用「視障電子資源整合查詢系統」(<http://viis.ntl.edu.tw/>)，透過書目匯入或分散式整合查詢方式，逐步整合國內主要視障服務機構、圖書館之視障書目資料，系統功能包括：跨機構的書目資料查詢、電子點字全文線上瀏覽與下載閱讀、個人化操作介面、新書通報、圖書推薦及介接視障資源相關網站連結、使用者個人興趣訂閱服務、個人書架、貼心的「線上輔助功能」、視障有聲書線上聆聽及下載等，為視障者提供 e 網通的閱讀資源。

3.「視障隨身聽」·唸書給我聽

本館辦理推廣服務時發現，各地視障資源及服務落差很大，於是進行「視障隨身聽」APP 的開發，藉由普及的應用軟體，為視障者打造無障礙的自主學習方式。本 APP 適用於 ios、Android 系統環境，並支援書目資訊查詢、視障點字書報讀、視障有聲書線上聆聽及下載、視障資源教室線上學習、圖書資料借閱郵包進度查詢、個人書架及最新消息等功能。視障者可依查詢結果，屬本館館藏者，則可進行圖書借閱、電子點字全文下載、線上閱讀及有聲圖書線上聆聽及下載等。

4.建立「視障者觸覺藝術導覽模式」，供導覽解說人員學習

「視障者觸覺藝術導覽」可從藝術作品與創作者情感關連的敘述，協助視障者更快融入參觀情境，讓視障朋友在展覽空間也可如明眼人一樣，自由體驗觸覺藝術，不僅能營造更友善的展場空間，也能鼓勵視障者參與文化活動，進而提醒策展單位重視視障者的需求，共同營造無障礙的藝術展覽環境，讓國內視障美術教育有更多元的發展契機。



視障者享受觸覺藝術樂趣



韓國釜山點字圖書館參訪團

五、得獎感言

多年來國立臺灣圖書館肩負著社會與文化教育的使命，落實推展終身學習的任務，顧及弱勢與特殊族群的閱讀需求，提供豐富的休閒與學習資源；另以分齡分眾的創新服務，營造無障礙的學習環境，提供大眾多元的學習管道，積極推展社會教育，秉持與時俱進精神，引導全國公共圖書館推動閱讀。走過一世紀歲月的臺圖，創下臺灣公共圖書館發展史上許多個「臺灣第一」，也締造許多「全國第一」的璀璨紀錄。103年8月9日館慶時中華郵政公司為臺圖發行圖書館界首枚百年紀念郵票，同時也有遠自美國的公共圖書館協會(Public Library Association)首度在臺表揚臺圖在「提供公共服務、保存地方文獻、推廣學術研究及協助公私立圖書館閱讀推廣」之貢獻，意義非凡；我們努力的目標始終如一，就是「永遠對讀者提供更好、更創新的服務！」本館發展藍圖已擘劃完成，未來將傳承百年根基，賡續館務發展五大願景，將願景落實為策略，將創新思考化作行動，全體館員以專業與熱忱積極的態度，迎接臺圖下一個新紀元，也將續領全國公共圖書館共同邁向新的里程碑！



實地評審委員至視障中心參訪



領獎後全體同仁共同分享喜悅

高雄市政府農業局

一、業務現況簡介

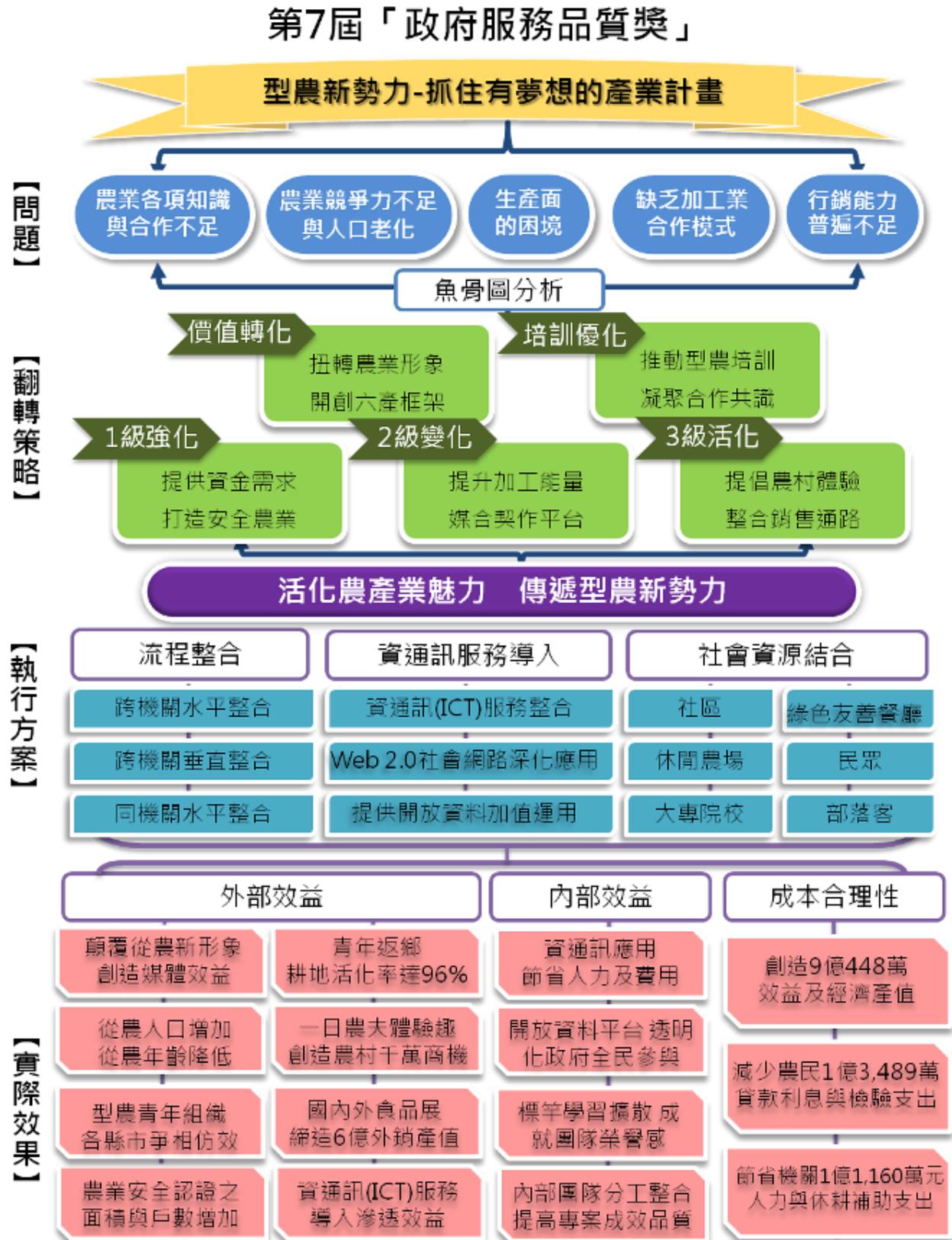


團隊運作架構





二、 推動理念及策略



三、 具體做法及主要績效



高雄市為一個蘊涵無限發展潛力的城市，擁有廣大腹地、天然良港以及最佳的航空貨運據點，扮演起亞太樞紐的重要地位。高雄市早期發展以工業為中心，近幾年由於社會型態的轉變，醞釀出轉型的動力，朝向健康永續、低耗能、低污染、高附加價值的新興策略性產業邁進。

然而，農業的弱勢一直是國內外難以突破的課題。如何建構一個能夠吸引年輕人返鄉從農的環境呢？高雄市政府率全國之先於 101 年第一屆南方農業論壇後，整合農業局內各部門與跨局處提出農業六產整合概念之行動方案。串聯起農業一級(生產)、二級(加工)及三級(服務)產業建構出六產整合的行銷商業脈絡。同時兼顧以人為本的農業模式，納入型農培訓課程，結合六產整合的概念，除了積極輔導農業生產，建構安全農業的生產環境，並規劃加工與通路合作模式，同時結合了各類行銷通路、綠色友善餐廳、民宿與農村導覽體驗的能量，徹徹底底顛覆了現階段農業的經營模式與價值觀。

依據中華民國統計資訊網統計高雄市農業產值(不含林、漁、牧業以及各類休閒農業消費)從合併初期100年度109億元成長到102年度136億元，成長率達25%，這不僅是五個直轄市中最高，更是高於全國五大農業縣市(雲林縣、台南市、南投縣、彰化縣、屏東縣)。就農業總體經濟面而言，農業環境確實改善，農產品價格提升接連帶動農村經濟活化成效顯著。

所以『年輕人回來了』『環境改變了』『農業變活躍了』!!!

【外部效益】

共計創造 **9 億 448 萬元** 效益及經濟產值，並為機關省下人力與休耕補助支出 **1 億 3,489 萬元**，以及替農民減少貸款利息與各項檢驗費用支出 **1 億 1,160 萬元**。

翻轉策略 1 扭轉農業形象 開創六產框架

一、率全國之先辦理大型農業論壇 引領全國產官學參與

101 年以「六產整合百萬小農向前衝」為議題開辦第一屆南方農業論壇，並同時整合農業局內各部門與跨局處提出農業六產整合概念之行動方案，報名參與人數 **高達 1,153 人次**。103 年更以「六產升級微型農企當先鋒」為主題辦理第二屆南方農業論壇，報名參加人數比第一屆增加 1 倍達 **2,398 人次**，有 **將近一半的與會人員來自外縣市 (46.58%)**，認同本項農業六產整合模式，也陸續發展屬於本身的整合價值鏈。

二、從農人口增加 從農年齡降低

透過策略性的發展與規劃及一、二、三級跨產業的串連與整合，型農企業發揮小而美多彈性的優勢，帶領大高雄市農業產業開創出不一樣的格局，近幾年有越來越多的青年農民返鄉從農，相關數據如下：

- (一) 依據行政院主計總處資料，高雄市經常從農主力農家工作者平均年齡由從 99 年的 **61.07 歲** 至 102 年 6 月已 **下降至 58.94 歲**。
- (二) 依據中華民國統計資訊網，**高雄市農林漁牧業公司登記家數自 100 年至 103 年 10 月底止共計增加 24%**，達 2,332 家。
- (三) 依據行政院主計總處「人力資源調查統計月報」**103 年農林漁牧業的就業人數較上一期人數增加約 8 仟人**。

三、顛覆從農形象 創造媒體效益

當農業不只是農業，我們透過刊物介紹及分享返鄉型農奮鬥故事，成功地吸引平面及電子媒體關注與自主性報導，並擴及產業的上下游，一夕翻轉了你我對農業的刻板印象，也奠定了農業增值的大藍海方向。統計平面及電子媒體共報導 84 次，預估價值達 **585 萬元**。

翻轉策略 2 推動型農培訓 凝聚合作共識

一、另類培訓模式 創造農業合作商機

103 年度培訓人數達 130 人次，101 年至 103 年共計培訓 **350 人次**。輔導面向包含協助其行銷、品牌建立能力，建構農業六級產業脈絡。

二、型農青年組織 各縣市爭相仿效

自 101 年青年培訓辦理後，引領行政院農業委員會也接續推行百大青農計畫、台南市政府新農人計畫、屏東縣政府燕南飛計畫…等，引起各縣市政府對青年返鄉從農的重視。

翻轉策略 3 打造安全農業 提供創業需求

一、推動農業安全驗證 打造健康安全城市

- (一) 輔導農民產銷履歷驗證，截至 103 年計通過 65 個產銷團體，驗證面積 783 公頃，通過驗證面積較 99 年增加達 4 倍之多，總共提升農產品售價約 **3,700 萬元**。
- (二) 推廣有機計畫，截至 103 年底共 512 公頃通過驗證，生產戶數增加至 255 戶，與 101 年相較面積、生產戶數分別增加 71%及 16%，總共提升農產品售價約 **3,180 萬元**。
- (三) 成立農業技術服務團隊，教授農民適時施肥與用藥，減少用藥逾 3 成。
- (四) 建立全國最大的東方果實蠅防疫帶，掛設超過 1 萬 5,000 個甲

基丁香油誘捕燈，共同防疫面積達 5,560 公頃，約減少農民用藥成本 **2,780 萬元**。

- (五) 農藥殘留**抽樣件數連續二年全國第一**，節省農民檢驗支出 **900 萬元**。

二、協助提供資金需求 推動耕地活化政策

- (一) 推動耕地活化政策，自 101~103 年共計活化連續休耕地 1,912 公頃，**耕地活化率達 96%**，減少休耕補助支出 **1 億 2,727 萬元**。
- (二) 輔導轄內 26 間農會辦理政策性農業專案貸款 1 萬 3,346 件，貸款總金額為 49 億 8 仟餘萬元，預估減少農民創業利息支出 **7,480 萬元**。

翻轉策略 4 提升加工能量 媒合契作平台

積極強化本市各項農產品加工能量促進農產品高質化，並媒合農民與知名食品業者契作，每年度預估**總產值超過 1 億 5 仟萬元以上**。

翻轉策略 5 提倡農業體驗 整合銷售通路

一、提倡體驗經濟 激盪農村生命力

- (一) 103 年起輔導本市 10 個農村型行政區辦理「高雄一日農夫體驗趣」241 梯次農村體驗，參與遊客 **9,507 人次**，帶來農特產品、餐飲、住宿等直接與間接商機逾 **3 仟萬元** 以上。
- (二) 輔導美濃辦理著名的白玉蘿蔔季，透過農會推展的契作模式，不但創造了農友逾 **6 仟萬元** 農產價格保障，也為美濃地區帶來約 **18 萬人次** 的觀光人潮，帶動觀光消費約 **3 億元**。

二、整合多元行銷通路 佈建六產商業網絡

- (一) 透過高雄物產館、國內外食品展、各項展售活動、微風市集等平

台，協助農民銷售，103 年營業額共計 **3 億 4,900 萬元**。

- (二) 辦理創意主題性行銷，包括玉荷包啤酒節、高通通全國巡迴展、吉祥物大賽等，吸引百萬人瘋狂，提升整體農業形象與知名度。
- (三) 跨業合作推動綠色友善餐廳暨特色餐廳媒合，自 103 年為止媒合 19 家綠色友善餐廳及 12 家特色餐廳共計 **31 家**餐廳業者與在地小農合作，建構小農供應模式的六產銷售網絡。

【內部效益】

一、標竿學習擴散 成就團隊榮譽感

以型農做為高雄首選型農品牌的宣傳大使，將高雄農產品透過展、銷、手做課程等多元行銷方式不斷向外擴散。

二、內部團隊分工整合 提高專案成效與品質

各行動方案累積跨科室的經驗與學習不同角度看問題，改善學習曲線 (the Learning Curve) 提高團隊執行其他類似方案成效。

三、資通訊 (ICT) 節省人力成本

民眾透過本局網站、社群媒體及開放資料查詢相關業務及活動資訊，節省更多時間與人力。預估 103 年節省人力 **16.35 人**，一年可節省人力費用約 **366 萬元**。

桃園市蘆竹區戶政事務所

一、業務現況簡介

本所為與時俱進，以「傳遞真感情心價值·落實精緻創新服務」為提升服務品質核心理念，追求卓越、締造超感動的創新加值服務。本所為民服務業務現況如下：

前言—國門之都·宜居蘆竹

座落於桃園最北端的蘆竹，四通八達的交通網、依山傍水的秀麗風景與文化濃厚的風土民情，吸引大量人口往蘆竹移動，為桃園市**人口成長最快速**的城市，這一刻(103年6月3日)蘆竹升格為縣轄市，成就幸福宜居的城市。現行平均每位同仁服務5,045位以上之民眾，遠超過五都人口數相近之戶所，未來面對桃園航空城及桃園機場捷運的建設完成，本所面臨再次蛻變的考驗，勇往「新蘆竹」目標挺進。

服務一次·朋友一世~炭笠小子

全國產量最大的斗笠就在蘆竹，多達數十品種的竹子，更讓蘆竹得天獨厚，成為傳統手工斗笠新故鄉。另窯燒木炭過去為本區坑子居民的主要收入來源，但因時代變遷，榮景已不復在。本所為發揚傳統文化特色，結合「木炭」與「斗笠」，塑造出虛擬Q版的炭笠小子，為本所為民服務行動代言人，以真善美的心，實際關懷穿街走巷行動，秉持著「服務一次·朋友一世」，贏得鄉親的讚賞。

十全十美·領航新戶政

蘆竹除了原有台、客、外省人、原住民外，更因國際化潮流的激盪下，促成許多跨國婚姻(新住民)，無論這群人的膚色語言與你我是否相同，他們需要更多的關懷與尊重。依稀記得報章雜誌的一篇報導，民眾對行政機關的

三、具體做法

承繼「炭笠小子」的無限熱情與活力，我們啟動幸福行動列車，傳遞真感情心價值，落實創新精緻服務，走進每個家戶，以 Service 有感服務，讓民眾在桃園升格的氛圍中幸福滿格；繼而透過團隊學習，Profession 專業效率，讓所有區民看見未來新世力；又因應網路世界來臨，致力 e 化，提供 Action 行動戶政；為追求「沒有最好」，只有「更好」的服務品質，積極友善回應 Response 民意，創造雙贏；飛躍桃園，舞動蘆竹，結合在地傳統文化特色，親切貼心 Kind 展現關懷之情，舉辦多場檔案展。而 103 年是桃園深具跨時代的關鍵年，為迎接改變，我們主動出擊，擴大 N 合一跨機關合作，與全國最大金融機構郵局駐點服務，在營造光與熱的服務願景下，執行 **SPARK 五大服務策略、10 項服務要領，並完成 30 項服務強化措施(如表 1)**，期在民眾心中激起一股感動的力量。

表 1 主要服務績效表

服務策略	服務要領	服務強化措施
S ervice 有感服務	桃園升格 幸福滿格	1. 「晨光第一線」早鳥服務 2. 中午彈性上班服務 3. 假日不打烊服務 4. 自然人憑證業務(五月報稅月) 5. 早生貴子好孕到 6. 生育津貼
	蘆竹心蛻變 希望看得見	1. 合縱連橫跨域都行 2. 離島鄉親我們區民 3. 傳真查詢戶籍資料服務 4. 跨機關查詢服務 5. 電子閘門服務 6. 與國稅局、全國最大金融服務機構郵局駐點服務
P rofession 專業效率	幸福新移民 看見新世力	1. 幸福歸化一把罩 2. 手語視訊無障礙
	門牌精準讚 尋址萬靈丹	1. 門牌 GPS 查詢系統 2. 行政區域門牌手冊

A ction 行動戶政	蘆竹鄉土情 感動你我心	1. 面面俱到服務 2. 用心守護上一代，用愛關懷下一代 3. 戶政遇見愛，歡喜迎升格。義賣園遊會，捐發票予公益團體
	數位真 easy 生活更 happy	1. 超商 ibon 服務 2. 線上申辦網路預約
R esponse 友善回應	戶政報馬仔 資訊任你載	1. 幸福御守 App-i 戶政 2. Facebook 粉絲團。值得信 Line
	國門新都心 智慧航空城	1. 即時滿意 ETC、服務再創新 2. 優客里鄰、創意研提 3. 電子票證悠遊行，繳納規費
K ind 親切貼心	金檔響叮噹 風彩翰墨香	1. 傳承展覽、幸福迴響 2. 集體創作、出版成就
	慎終追遠 科技傳承	1. 繼往開來、承先啟後數位祖譜 2. 小星星放光明、服務延長線

四、得獎感言

尊重顧客 催生政府服務品質再升級

蘆竹戶政有幸在今(2015)年政府服務品質獎，獲得佳績。說幸運，絕對不是謙詞。一方面政府服務品質獎參獎的機關單位家數眾多，競爭相當激烈。另一方面，不管我們再如何的努力，心裡也明白影響服務品質的變數(variable)實在太多，無法完全掌握勝任，實在作不到讓每一位客人都能得到最理想的服務。能夠得獎，除了深入探究業務員委及努力耕耘之外，也要靠些許運氣，才能讓獲獎的過程一切順利圓滿。

在北市中油大樓的頒獎典禮現場，聽到來自不同領域、不同機關單位的先進分享提升服務品質心得。本所歷經第九屆(2012年)「金檔獎」與細織行政(weave administration)區劃的淬鍊洗禮，我們很謙虛地說，我們不是屬於較大的機關單位，人員資源有限，所以我們更要付出更大力量將2015年評比之政府服務品質獎細項做到最好，而且我們應將服務品質之深層內涵，融入內化成每位員工的DNA (Deoxyribose Nucleic Acid)，許多標竿都是我們需要虛心學習的目標。我們更應深知服務的本質—今天的內部顧客(internal

customer)，明天有可能變成外部顧客(external customer)；在這個地點，是內部顧客，到另外一個地點，可能就是外部顧客，更可能成為中間顧客(intermediate customer)。21世紀是服務的年代，社會多元需求都在變，不論是服務他人或是被他人服務，因勢利導的創新才是服務的最佳本質，追求原創才能滿足多變社會的環境需求，因為沒有人願意接受老舊、劣質、顛預無能的樣板服務。尤其面對政府服務的職能時，更應抱持「一期一會」的服務態度與精神，我們跟任一前來申辦的客人，可能在這一生當中，只有這麼一次相會的機會，如何盡全力讓這一次相會，留下最完美的記憶，是我們每天熱忱服務的最大挑戰。

叁(2012)年前，我們開始著手於「第九屆檔案金檔獎」選拔之同時，我們不斷鼓勵同仁強調「納稅人不樂見依樣無創建的官僚，菁英有效行動提升優質創新行政」的心靈層次構思，政府是最大的服務業，而若在既有思考模式所造成的問題，根本無法用既有的思考模式來解決問題，簡單說若以同樣的服務無法獲得青睞掌聲時，就應該改變為動態的服務模式(dynamic service mode)。而在力求創新突破服務要領之際，應同時注意到「不依法行政自己首先滅亡」，但在「自利心、限縮型明哲保身的依法行政下，分秒都在考慮自私或巴結建構人緣，國家也會因公共空間加大，而在大多數人的自私自利而逐步趨向滅亡(Habermas, J. 1967)」，「自己不好也不要別人好的自利樂禍」、
「心總是構思數十個似是而非不願努力耕耘的藉口理由」，人人享著「權(權勢利益)」而唐乎「責(深入探究)」，生之者寡食之者眾，將逐步淪落像希臘的舉債度日？強調服務品質絕非只企求敷衍應付的形式合法而已，而應是應重視實質內涵的行政生產力(率)。因此，服務過程中的「速度、態度和細織度」就是最佳案例，在彼此交流的良性競爭中，跨越「零分等候線(zero-waiting line)」的創新服務，才能提供更貼心溫暖、更具效率的服務品質(PZB;

Parasuraman, Zeithaml, and Berry., 1988)。SERVQUAL 的意涵，即在於非「依樣葫蘆的熟捻無能(1x365=familiarize incompetence)」的表象形式合法而已，而實質毫無行政生產力為己足。所謂熟捻無能之零分等候線，即在設定的最基本活動範圍內的例行依法行政，換句話說：距離”0”分太遠，只有遭受懲罰，即使再高分也只有”0”分，因此零分等候線只是「避免受罰(escape punishment)」，而「乖乖無創見的法煉鋼」，還是沒有突破零分等候線的創新原意，對服務意識的提升事實毫無幫助；是故，龍首北市政府反思應祛裁四分之一毫無生產力的冗員之故。

何以您自認那麼辛苦服務，而納稅百姓又如此嫌怨諾多吸血鬼呢？真正落差原點又在哪？「服務的態度與精神」老實說，是沒有辦法去強制要求的，必須是服務者具備天生高EQ的熱情，以助人為樂，並發自心願不求回報的願意付出。但是坦白說，服務水平的持續提升，而能在遭遇挫折時重振旗鼓，在現今的媒體汙染和社會觀感的環境中，亦將面臨很大的挑戰。因而組織不斷鼓舞機關「領導者」應具備：(1)細心-見微知著、(2)膽識-鋼鐵意志、(3)內涵-虛心學習、(4)擔當-任事負責、(5)沉穩-深思熟慮、(6)大度-樂於分享、(7)誠信-穩健踏實之基本心智模式，領導者的「智慧能力」與「以身作則」似乎最為重要，就像是納稅百姓要的是有智慧能力的服務，而不是盡求官位而無能力的傭兵，強化素質相當於激化品質提升一樣重要可貴！爭權姑息怕吃虧、自私自利公關圖謀官箴的領導者，與有勇無謀脫韁野馬、無頭蒼蠅毫無遠見，其實都是納稅百姓的無奈與唾棄…。而在機關「組織成員」應具備：(1)開放-樂在工作、(2)探詢-正向肯定、(3)反思-檢討改進、(4)認同-團隊精神、(5)熱情-積極投入、(6)敬業-專業效率、(7)學習-自我超越之基本心智模式相當，公務部門最為嚴重沉苛問題在於「權(power)、責(accountability)」的好壞分別心十分傾斜嚴重，談到「權」簡單說力爭權力福利不能少，以公務作為公關籌碼。談

到「責」則防護罩、ㄉㄌ ㄉㄌ叫，閃躲毫無產出，結合沉淪與混之權力鬥爭，只求工作不能多薪水不能少的難民收容所觀念，是組織團隊進步的最大分崩與障礙…自私自利、明哲保身的人，無羞愧心更沒有罪惡感。

記得一則笑話，有客人購買了旅遊套票行程，回國後要求旅行團退費，原因是觀賞動物演出時，表演的猴子很沒有精神。這讓我聯想到，前一陣子新聞報導有客人在超商大吵大鬧，因為她對在超商取貨的商品內容不滿意，要求超商退費。但實際上超商只是提供收費取貨的服務，客人並非向超商購物，卻要求超商退費。服務業必須試圖滿足各種意想不到的需求，有時候，不合理的要求和羞辱態度，會打擊服務同仁的熱情。因此，身為一服務機關，在邁向品質獎就應有檢視自我組織的清單(包括闡述之主軸+亮點)的能力，簡單說即應隨時注意到：(1)自我組織之辦公簿冊、卷冊、公文卷夾…是否全面依每一年度更新為之同一格式且統一設置與擺放做適時更新？精神士氣(局處所魂)是否已型塑起來了？(2)隨時模擬品質獎參獎申請書主軸之「大研究」是否已經朝目標作清晰擬定？是否已配合自我組織特色+結合考核細項全盤檢視？(3)機關特色亮點，是否已經凸顯出來且能落實流暢？是否仍僅存在表面的敷衍應付而已？(4)秘密客的情境模擬應對管理，有否擬具策略？且在應對之間落實幾許？(5)機關最基礎之傳承博物館及專業圖書典藏之數位人文，建置好了沒？(6)不能僅做例行案例業或僅做錦上添花的累積績效工作，重點是在發掘問題與應對解決之道與「小研究」連鎖，與對社會大幅原創貢獻性？(7)自我組織各亮點(原創貢獻點)如何包裝型塑譜出優美的協奏曲？這是精神、是機關魂，更是納稅百姓的殷切期盼。

「顧客像太太一樣，我們要尊重她，但她不一定永遠是對的」。服務業在本質上，是客人至上，組織應盡全力滿足客人的需求。在實務上，當客人的需求超出常理範圍，該如何因應，則必須視個案靠智慧來處理，就像是「匿名秘

密客(anonymous secret guest)」的查訪策略一般(即是編纂本策略用書的原意)。台灣政府的服務業水平，在長期精益求精要求下，大多是以客人為尊的思考出發，在國際舞台上毫不遜色。但是極少數的消費者，在爆料文化和花錢就是大爺，培養出「全民與公務員為敵」的心態下，做出無理要求和行為，也對政府服務的健全發展埋下隱憂。而最終具體方略乃在於憨厚的徹底落實(complete implementation)執行之上，試圖(1) 克服困境才能使命必達；(2) 腳踏實地才能積極創新；(3) 持續創新學習；(4) 重視顧客反饋，發現困境與解決策略；(5) 配合科技之電子參與作即時回應；(6) 落實顧客導向之客製化服務；(7) 專業聚焦典藏傳承，配合應有的優質素養與責任擔當，更能凸顯自我組織的「顧客至上」服務。

當在不同的文化消費(cultural consumption)和消費文化(consumer culture)底下，千萬不能「因陋就簡」或「存心想混」的心態與作為，而堅持服務品質的經營是面對顧客的第一承諾，進而滿足顧客最大化的需求(單一窗口+走動式管理)，提供更加細緻、貼心的服務，瞭解顧客內心真正的需求預感受，才能達到動態治理的共變(動態平衡的素質視野+螺旋遞升的善性循環)，以及如何與服務者建立對等和彼此尊重的消費者與服務人員互動關係，讓服務業同仁的熱情和尊嚴得到適當鼓勵與尊重，將更能提升台灣政府服務業的整體表現，服務造福更多消費者。

五、 獲獎照片集錦



臺北市政府工務局暨水利工程處

一、業務現況簡介

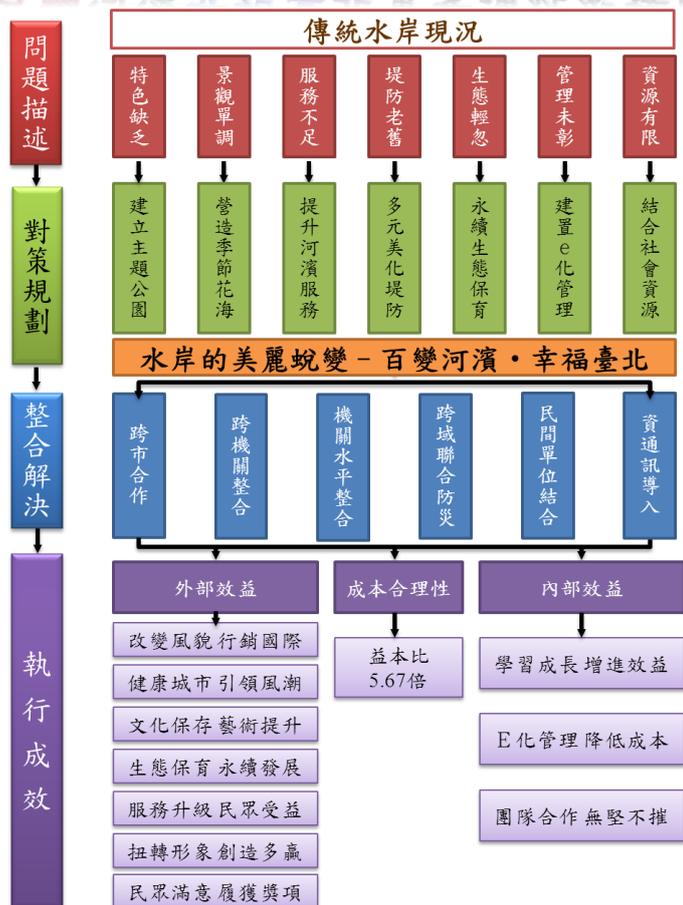
臺北市政府工務局負責推動臺北市重大公共工程建設及市府交辦之其他工程，並督導所屬新工、水利、公園、衛工、大地等五個工程處。

臺北市政府工務局水利工程處專司全市河川及雨水下水道、抽水站等公共設施之興建、管理與維護，包括所有河濱高灘地（河濱公園）之管理，以求事權統一，提升防洪排水功能，保障民眾生命財產，經濟行為得以正常運作、穩健成長。

二、推動理念及策略

本專案係從愛出發，以服務至上著手、歡樂悠活導向及生態保育延續等服務目標，達成百變河濱·幸福臺北。透過七大策略之具體執行方案，將河濱公園融合各河系與當地文化特色結合，營造七大主題河濱公園，首創救援里程標示及推廣社福愛心免費享騎自行車、手搖三輪車，鼓勵弱勢族群走出戶外，迎向健康，同享歡樂悠活完善的騎乘服務。

百變河濱幸福臺北專案運作架構圖



2-1 百變河濱幸福臺北專案運作架構圖

三、 具體做法

(一) SWOT 分析：

藉由 SWOT 分析，正視河濱公園身的短處與面臨的威脅，利用組織優勢，充分掌握機會，加以改進補足。

(二) 解決方法：

- (1) 建立主題河濱公園。
- (2) 營造季節花海。
- (3) 提升河濱服務。
- (4) 多元美化堤防。
- (5) 永續生態保育。
- (6) 建置 e 化管理。
- (7) 結合社會資源。

(三) 流程整合：

河濱公園腹地廣大，跨機關水平、垂直整合，各盡其責共同維護河濱公園品質，同機關水平整合，共同提升成長。整合雙北租借及道路救援服務，建立河面漂流物撈除合作機制，結合民間單位辦理堤壁美化、自行車道聯合總體檢，並辦理跨域聯合防災。

(四) 資通訊服務導入：

運用線上服務系統，讓民眾可即時查詢訊息及線上租借河濱場地、自行車等，並結合地理資訊系統及巡查 APP，提升河濱巡查、管理、設施認養維管效能。此外，加設 CCTV 監視站，確保民眾生命財產安全。



3-1 社子島濕地主題河濱公園



3-2 大佳主題河濱公園親子戲水區



3-3 彩虹橋愛情主題公園 LOVE 裝置藝術



3-4 華中露營場帳篷露營區



3-5 古亭花海婚紗主題公園

四、主要績效

(一) 外部效益

(1) 改變風貌，行銷國際

華中露營場為第 17 屆國際亞太露營大會主辦場地，河濱具友善騎乘環境，也因此得到舉辦世界自行車大會 Velo-City Global 城市的榮耀。

(2) 健康城市，引領風潮

河濱有如臺北後花園，民眾可盡情享受運動、休閒之樂趣。

(3) 文化保存，藝術提升

盡力保存完整的歷史古蹟，見證歷代先民的生活軌跡。

(4) 生態保育，永續發展

培訓生態調查志工，辦理導覽活動，並建置河濱生態網。

(5) 提升服務，民眾受益

開辦社福愛心在河濱，讓身障人士共享騎乘服務。

(6) 扭轉形象，創造多贏

扭轉歡樂牆負面形象，積極處理修復，讓市民共同參與。

(7) 民眾滿意，履獲獎項

(二) 內部效益

(1) 學習成長，增進效益

(2) E化管理，降低成本

(3) 團隊合作，無堅不摧

(三) 成本合理性

101~103 年間租借站服務達 1,051,399 人次，場地租借使用達 1,133,380 人次，華中露營場使用達 118,406 人次，專案益本比超過 5.67 倍。



4-1 發現近危物種四斑細蟴



4-2 身障小朋友騎乘手搖三輪車悠遊大佳河濱公園



4-3 古亭河濱公園花海吸引大批民眾前往遊憩

五、得獎感言

臺北市河川蘊藏許多民眾心中珍貴的記憶與城市的文化資產，透過本專案，以生態永續觀念，營造豐富景觀，打造主題性河濱公園，重塑水岸特色，經過3年努力，已展現階段性成果。臺北市政府工務局暨水利工程處能獲此殊榮，未來更責無旁貸，積極努力加強維護管理，提供河濱公園多元化的遊憩功能，鼓勵民眾親近河濱，深化民眾與河川的生命互動，將臺北市打造成為兼具水岸、人文、科技的世界級幸福城市。



5-1 第七屆政府服務品質獎頒獎典禮



5-2 第七屆政府服務品質獎頒獎典禮

經驗分享觀摩會照片集錦



開幕致詞
／研考會黃銘材代理主委



專題演講
／中國信託銀行尹志龍部長



國立臺灣圖書館



高雄市政府農業局



桃園市蘆竹區戶政事務所



臺北市政府工務局水利處