

勞動部勞動力發展署雲嘉南分署永康就業中心 103 年度 提升政府服務品質執行計畫

壹、計畫依據：勞動部勞動力發展署 103 年 3 月 18 日發綜字
第 1032000398 函辦理。

貳、計畫目標：

- 一、賡續推動便利及友善環境，建立標準化服務流程，營造顧客友善關係，形塑專業、親切、高效率之服務形象。
- 二、藉由資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利，並經由網路線上服務，提供民眾資訊使用權，達成便民利民之服務目標。
- 三、整合運用轄區資源，創新服務措施，提升服務品質。

參、實施對象：永康就業中心暨所屬就業服務台。

肆、計畫內容

一、優質便民服務

(一)服務流程

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體 量化績效)	實施期程	執行單位
1. 服務 流程 便捷 性	1-1. 單一窗 口服務全功 能程度	1. 一案到底窗口： 為強化接待區全方位功能，設置「一案到底窗口」，服務內容包含失業給付辦理文件檢核、各項申請書表索取、簡易諮詢、快速開卡、求職紀錄開立、各式專案資格查詢、求才等，提供個別化的專業服務，提升	強化接待台專業及有效率之服務功能，有效縮短民眾等待時間，並有專人進行服務，民眾較有歸屬感，可令就業服務更深化及精緻化，預計 103 年度服務共逾 10,000 人次以上。	103 年 1-12 月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體 量化績效)	實施期程	執行單位
		服務效能與品質。			
		<p>2. 全方位青年專櫃：</p> <p>(1) 於 100 年 4 月新設「青年專櫃」，針對 15 歲至 29 歲之青年由專人提供服務，服務內容包括就業諮詢、職訓推介、心理測驗、就業先修班課程安排及推介就業等。</p> <p>(2) 另提供適合青年朋友閱讀的優質報章雜誌、求職防騙守則、面試技巧、履歷撰寫範例、與有益青年朋友身心健康的資訊文化訊息等。</p>	<p>「站內單一快速處理窗口」可縮短民眾到站等待申辦之時間。預計可節省民眾等候及申辦時程每件約計 5 分鐘。</p>	103 年 1-12 月	永康中心
	1-2. 申辦案件流程簡化程度	<p>2. 表格少一點，面試時間多一點：</p> <p>求職者參加現場徵才活動時需填寫求職登記二聯單及公司本身的制式履歷表，須花費較多時間在填寫資料，爰視徵才廠商需要另設計簡易求職登記表，讓求職者不會覺得花時間填寫 2 份相同的資料，也可提高面試過程的品質與面試廠商</p>	<p>可縮短民眾求職面試等待時間，每案填寫求職履歷資料約計節省 5 分鐘。</p>	103 年 1-12 月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體 量化績效)	實施期程	執行單位
		的數量。			
		<p>2. 電話回覆初次認定，真方便：</p> <p>本中心提供辦理失業給付申請之求職者於初次認定日可來電回覆就業情形之服務，如確認尚未就業，服務人員即可完成線上作業，有效疏解人潮、縮短洽公等候時間。</p>	縮短民眾到中心等待申辦之時間。預計可節省民眾等候及申辦時程每件約計 10 分鐘。	103 年 1-12 月	永康中心
	1-3. 申辦案件書表減量程度	<p>1. 減紙減碳，書表簡併：</p> <p>(1) 書表文件採雙面或合併列印本站各式書表如求職登記表、求才登記表、工作機會職缺、公文與附加檔案等皆採雙面列印，簡易諮詢表、介紹卡以合併列印降低紙張用量。</p> <p>(2) 設計簡易求職登記表，部分徵才活動以簡易式求職登記表取代傳統二聯單。</p>	每月約可減少影印紙用量約 1000 張。	103 年 1-12 月	永康中心
		<p>2. 報表檔案 e 化管理：</p> <p>(1) 電子郵件替代電話傳真以電子檔方式提供廠商單位表單及範本，降低不必要的紙張</p>	每月約可減少影印紙用量約 1000 張。	103 年 1-12 月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體 量化績效)	實施期程	執行單位
		<p>浪費。</p> <p>(2) e化控管 合併各項專案控管表單，且將紙本文件改為電腦作業，並每月以電子檔方式寄送報表資料，取代傳統書面報表。</p> <p>(3) e化存檔 改用多合一事務機，請同仁將原本紙本影印存檔的文件改用掃描方式電子存檔。</p>			
2. 服務流程透明度	2-1. 案件處理流程查詢公開程度	<p><u>1. 就業服務流程公告週知：</u> 針對洽公民眾申辦各項業務流程，製作申辦須知並提供相關宣導單張，以協助民眾能快速且立即獲得所需的資訊。</p>	公告各區塊服務項目與服務流程，使求職者清楚明瞭公立就業服務機關服務內容與作業流程，節省櫃台服務人員說明時間每人約 5 分鐘。	103 年 1-12 月	永康中心
		<p><u>2. 叫號系統與雙螢幕服務：</u> 透過電子叫號機及雙螢幕顯示，便利民眾明確知悉申辦順序與服務內容。</p>	節省櫃台服務人員說明時間每人約 3 分鐘。	103 年 1-12 月	永康中心
		<p><u>3. 電話即時查詢服務：</u></p>	民眾不需親自到中	103 年	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體 量化績效)	實施期程	執行單位
		開放專線06-2038560代表號10線電話便利求職者及雇主於上班時間來電查詢各項業務資訊。	心查詢相關資訊，節省民眾來回奔波時間平均每人約20分鐘。	1-12月	
	2-2. 案件處理流程主動回應程度	<p>1. 主動提供失業給付收執聯：</p> <p>辦理失業給付申請或再認定之求職者，臨櫃完成程序後，服務人員即開立「失業給付認定收執聯」，載明認定結果、日期、引用法條資訊、注意事項、下次認定日期及應攜帶文件等資訊。</p>	加強民眾熟悉及了解辦理失業給付申請作業流程相關規定，節省辦理時間每人約5分鐘。	103年 1-12月	永康中心
		<p>2. 貼心提醒介紹卡應於期限內繳回：</p> <p>針對辦理失業給付之求職者在失業認定期間開立之介紹卡，本中心不僅貼心加蓋到期日戳，另安排服務人員以電話進行追蹤關懷，除瞭解求職者求職狀況外，亦提醒務必於期限內繳回介紹卡，避免未於七日內繳回而影響自身權益。</p>	民眾於繳回介紹卡前一天會有專屬同仁以電話進行追蹤關懷服務，除瞭解其求職狀況外，亦提醒求職者務必於期限內繳回介紹卡，回覆率約達70%以上。	103年 1-12月	永康中心

(二) 機關形象及顧客關係

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
1. 洽公環 境及服務 行為	1-1 服務設施 合宜程度	<p>1. 推行 5S 運動：</p> <p>本中心全面推行 5S 運動，重新規劃辦公環境，調整辦公桌物品擺放位置，請同仁保持辦公區域的乾淨整潔，以塑造優質清爽的洽公環境，維護本中心優質形象。</p>	<p>提升民眾至公務機關辦公環境之舒適感及良好印象，提升民眾對本中心服務滿意度達 80%以上。</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>
		<p>1. 公共空間大變身-環境綠化美化：</p> <p>為打造舒服的求職環境，本中心於公共空間擺設多樣植物花卉，個人辦公空間則擺放小型盆栽，並將 2 樓陽台改造成小型花園，整體環境綠化美化，讓求職者與服務人員的身心靈可得到暫時的舒緩，進而提升服務品質。</p>	<p>提升民眾至公務機關辦公環境之舒適感及良好印象，使民眾對本中心服務滿意度達 80%以上。</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>
	1-2 服務親和 程度	<p>1. 敦親睦鄰，清淨家園：</p> <p>優質的服務源於乾淨舒適的環境，本中心訂於每月 15 號下午 4 點至 5 點為環境清潔日，請同仁整理周遭辦公區域。另為打造社區化的就業環境，由輪值</p>	<p>提升民眾對公務機關親切及為民服務之良好印象，使民眾對本中心服務滿意度達 80%以上。</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
		<p>小組長帶領同仁清潔永康就業服務站周邊 50 公尺，讓左鄰右舍都能感受到公務機關的親和友善。</p>			
		<p>2. 志工走動，貼心感動： 本中心共設有 10 位志工，於週一至五上班時間，每次輪值 4 小時，於輪值期間提供走動式服務，主動關懷求職者需求，協助提供來中心洽公求職者諮詢服務，內容包括各項表單填寫、求職資訊詢問及求職資料影印等協助。</p>	<p>提升民眾對公務機關親切及為民服務之良好印象，使民眾對本中心服務滿意度達 80% 以上。</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>
	<p>1-3 服務可勝 任程度</p>	<p>1. 乙級就業服務專業人員認證： 為提升專業素養，增強服務人員專業度，本中心積極輔導同仁考取乙級就業服務技術士證照，以提供民眾及雇主更專業之服務。</p>	<p>提升民眾對就服人員親切專業之良好印象，使民眾對本中心服務滿意度達 80% 以上。</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>
	<p>2. 就業服務人員凝聚共識成長團體： 為凝聚就業服務人員產生共</p>	<p>提升就服員本職專業知能及熱誠，提供民眾更專業及完整之服務，使民眾對本</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>	

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
		識，提升其對工作的熱誠，本中心規劃一系列的成長團體，透過專業領導者的帶領，引導團體成員產生動力進而達到預計效益。	中心服務滿意度達85%以上。		
		3. 外聘督導個案研討： 敦聘專業外部督導協助同仁檢視服務遭遇困難之多重問題個案，透過專業的指導重新擬定服務計畫，以期提升服務品質進而協助民眾順利返回職場。	提升就服員本職專業知能及熱誠，提供民眾更專業及完整之服務，使民眾對本中心服務滿意度達85%以上。	103年 1-12月	永康中心
		4. 電話禮儀測試： 為推動電話禮貌運動，提升服務品質，本中心依雲嘉南分署就業服務人員專業話術彙編本，標準化人員電話禮儀及答客話術，期望締造更優質的溝通禮儀與回應技巧。另本中心定期辦理內部人員電話禮儀測試及服務敏感度訓練，以強化服務人員專業度並提供求職者最精確的回應。	提升民眾對就服人員親切專業之良好印象，使民眾對本中心服務滿意度達90%以上。	103年 1-12月	永康中心
		5. 適性推介，扶持弱勢： 針對不同特定對象如獨力負擔家計者、中高齡者、身心障礙	持續加強對弱勢民眾之求職諮詢、輔導並運用相關資源協	103年 1-12月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
		者、更生受保護人、生活扶助戶等弱勢求職者，評估其就業意願與能力、經濟急迫性等，依個別化需求，制定客製化服務內容，並擬定服務處遇計畫，運用僱用獎助津貼、臨時工作津貼、多元就業開發方案、職場學習及再適應計畫等各種就業促進工具，協助其儘早就業。	助推介就業等服務，使弱勢民眾之求職就業率達 55% 以上。		
2. 服務行銷有效性	施政宣導有效程度	<p>1. 失業給付重點公告及法規宣導：</p> <p>本中心針對失業給付申請人，提供公開且完整之相關辦理資訊及法令異動公告，並貼心安排專人，以小組方式集中 2-4 名民眾詳細解說相關流程及規定，使民眾清楚了解辦理方式並節省等候時間。</p>	加強民眾熟悉及了解辦理失業給付申請作業流程相關規定，節省辦理時間每人約 5 分鐘。	103 年 1-12 月	永康中心
		<p>2. 辦理雇主座談會：</p> <p>本中心每年定期舉辦雇主座談會，藉以宣導法令政策及補助計畫，並探討相關勞動法規、</p>	提升本中心貼心專業之服務形象，使雇主對本中心服務滿意度達 80% 以上。	103 年 1-12 月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
		產業變動趨勢、人力市場供需等議題，不僅增進與廠商之間的交流溝通，亦可提升廠商對於本中心專業素養的信任度。			
		3.最新法令宣導： 本中心於佈告欄活動專區、各項業務受理窗口櫃檯擺放相關勞動法規，及最新法令異動公告，並不定期更新相關資訊，以提供求職者最正確的勞工法令相關訊息。	加強民眾熟悉及了解相關法令及作業規定，使民眾對本中心服務滿意度達80%以上。	103年 1-12月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
3. 顧客滿意度	機關服務滿意度	1.永康就服站滿意度問卷調查： 調查對象為所有到中心辦理求職求才等相關業務之洽公民眾，問卷統一放置於接待台，設立牌示公告週知，並請服務人員與志工加強宣導，請求職	透過本中心各項貼心及專業之服務方式與服務態度，使民眾對本中心服務滿意度達80%以上。	103年 1-12月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
		者於填寫求職登記表、查詢職缺、辦理相關業務之餘可抽空填具對本中心之建議，但不強制填寫。			
		<p>2. 鄉鎮據點滿意度問卷調查： 因應中心內與鄉鎮據點服務台的重點業務有所不同，強調以客為尊的服務理念，配合就業促進工具及社會資源之橫向連結，力求就業服務能兼具親民、便民、教育等功能，拓展求職求才以外的全功能服務。</p>	透過本中心各項貼心及專業之服務方式與服務態度，使民眾對本中心服務滿意度達 80%以上。	103 年 1-12 月	永康中心
4. 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	<p>1. 多元反應管道： 為提供求職者多元的意見反應管道，本中心內於明顯處及網頁設置留言板及主任信箱等，提供求職者表達意見的空間，並期望透過求職者服務滿意度調查，能更加瞭解求職者需求，以提供更貼切的服務。</p>	透過各項貼心及專業之服務方式與服務態度，使民眾對本中心服務滿意度達 80%以上。	103 年 1-12 月	永康中心
		<p>2. 回應求職者需求-辦理職業性向探索活動： 常接獲求職者反應不清楚自己適合什麼工作，為協助求職者釐清尋職方向，本中心特派服</p>	透過各項貼心及專業之服務方式與服務態度，使民眾對本中心服務滿意度達	103 年 1-12 月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
		務人員於徵才活動時施行職業 性向探索測驗，讓求職者瞭解 未來職涯方向。	80%以上。		

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效(改善前/ 後具體量化績效)	實施期程	執行單位
1. 資 訊 公 開 適 切 性 與 內 容 有 效 性	公開法令、政 策、服務資訊 程度、內容正 確程度及網站 符合無障礙規 範	1. 依法公開相關資訊： 依「政府資訊公開法」第7條規 定主動公開相關資料於本中心 網頁首頁，並即時更新最新訊 息。	透過各項貼心及專 業之服務方式與服 務內容，使民眾對本 中心服務滿意度達 80%以上。	103 年 1-12 月	永康中心
		2. 設置專區提供資訊： 於本中心網頁設置焦點新聞、活 動快訊等專區，主動提供本中心 之服務措施資訊，並設置專區公 開提供相關出版品資訊。	透過各項貼心及專 業之服務方式與服 務內容，使民眾對本 中心服務滿意度達 80%以上。	103 年 1-12 月	永康中心
		3. 訂定網站管理作業流程： 依據標準作業流程，申請人填寫 「網頁建置表」，向主任及管理 人提出申請，由管理人透過「網 站後台維護管理系統」，定期將	透過各項貼心及專 業之服務方式與服 務內容，使民眾對本 中心服務滿意度達 80%以上。	103 年 1-12 月	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效(改善前/ 後具體量化績效)	實施期程	執行單位
		最新訊息發布公開至網站。			
2. 資訊檢 索完整性 與便捷性	資料檢索服 務妥適性及 友善程度	1. 網站架構一目了然： 依據行政院研究發展考核會規 範之「主題、施政、服務」三大 分類呈現，更分四層細項分類檢 索，便利民眾瀏覽。	透過簡潔、清楚及隨 時更新之網站資訊 內容，讓民眾更便利 並快速獲取所需資 訊，使本中心相關服 務滿意度達 80%以 上。	103 年 1-12 月	永康中心
		2. 全文檢索內容快篩： 於網站架設全文檢索之快篩服 務，民眾可至網頁上之全文檢索 處，輸入關鍵字進行搜尋，快速 找尋到相關所需訊息。	透過簡潔、清楚及隨 時更新之網站資訊 內容，讓民眾更便利 並快速獲取所需資 訊，使本中心相關服 務滿意度達 80%以 上。	103 年 1-12 月	永康中心

(二)線上服務及電子參與

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
1. 線上服 務量能擴 展性	線上服務提 供及使用情 形	<p>1. e 指神功·服務全通： 民眾除親自到中心獲取服務訊息外，亦可透過網路查詢，包含相關活動訊息公布、相關檔案下載服務等。</p>	透過簡潔、清楚及隨時更新之網站資訊內容，讓民眾更便利並快速獲取所需資訊，使本中心相關服務滿意度達 80% 以上。	103 年 1-12 月	永康中心
2. 電子參 與多樣性	電子參與多 元程度	<p>1. 電子資訊化就業專區： 提供 1 部觸控式電腦（就業 e 點靈）及 3 部桌上型電腦供民眾查詢職缺。</p>	提供民眾多元及便捷之資訊系統及硬體設備，讓民眾更便利並快速獲取所需資訊，使本中心相關服務滿意度達 80% 以上。	103 年 1-12 月	永康中心
		<p>2. 全面電子化系統作業： 全面以電子化系統建立相關求職求才資料，便於統整分析，且可加快作業速度。</p>	提供民眾多元及便捷之資訊系統及硬體設備，讓民眾更便利並快速獲取所需資訊，使本中心相關服務滿意度達 80% 以上。	103 年 1-12 月	永康中心
		<p>3. LED 跑馬燈，訊息不漏接： 於本中心外牆架設 LED 跑馬燈顯</p>	提供多元、便捷並隨	103 年	永康中心

服務品質 指標	次服務品質 指標	具體推動作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期程	執行單位
		示板，宣導各項就業情報或相關 訊息。	時更新之徵才及法 令宣導等相關訊 息，讓隨時路過民眾 即能便利並快速獲 取所需資訊，使本中 心服務滿意度達 80%以上。	1-12月	

三、創新加值服務

服務品質指標	具體推動 作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期 程	執行單位
1. 有價值的 創新服務	1. 特定節日求職送驚喜： 為使求職者在新的一年對本中心有新的觀 感，特規劃在不同的特定節日送上不同的 驚喜祝福，如：精心準備新年福袋於103 年春節開工時發放，內含相關必要的就業 資訊與宣導小禮品，祝福求職者求職順利。	透過各項貼心之服 務方式與服務內 容，使民眾對本中心 服務滿意度達90% 以上。	103年 1-12月	永康中心
	2. 貼心預約小卡： 因應一案到底專人預約服務，民眾初次到 站尋職即提供溫馨預約卡，提醒求職者下 次預約服務時間。	透過各項貼心之服 務方式與服務內 容，使民眾對本中心	103年 1-12月	永康中心

服務品質指標	具體推動 作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期 程	執行單位
	<p>3. 耳目一新的雇主座談會：</p> <p>雇主座談會辦理模式，有別於以往業務宣導及勞工相關法令課程之內容，103 年度預計邀請高知名度之企業家或名人，分析探討現今國際趨勢、台灣競爭力等議題，或邀請具知名度、代表性人物分別擔任勞資雙方代表，就熱門議題進行對談解析，使雇主參加座談會有耳目一新的感受並收穫滿滿。</p>	<p>服務滿意度達 90% 以上。</p> <p>透過各項貼心、創新及專業之服務方式與服務內容，使雇主對本中心服務滿意度達 80% 以上。</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>
<p>2. 創新服務 標竿性學 習效益</p>	<p>以辦理耳目一新的雇主座談會模式為例，有別於以往單調沉悶之上課模式，除可增加雇主踴躍報名參加之興趣與意願，並可使雇主與就服人員充分吸收各種勞資訊息，及現今產業及勞動市場發展趨勢等多元化資訊，使參與雇主座談會之收穫與學習效益倍增。</p>	<p>透過各項貼心、創新及專業之服務方式與服務內容，使雇主對本中心服務滿意度達 80% 以上。</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>
<p>3. 組織內部創 新機制及運作 情形</p>	<p>每季召集各區塊小組同仁定期召開創新提案研討會，小組成員共同討論腦力激盪，研提多元化之創新服務，並篩選實施可行性及檢討實施成效。</p>	<p>透過定期召開之積極並嚴謹之創新提案研討會，加強同仁腦力激盪，發想更多貼心、專業、便捷、有效率之服務方式與服務內容，使民眾對本中心服務滿意</p>	<p>103 年 1-12 月</p>	<p>永康中心</p>

服務品質指標	具體推動 作法	預期績效 (改善前/後具體量 化績效)	實施期 程	執行單位
		度達 90%以上。		

伍、管制考核

- 一、依據本項計畫，加強辦理考核，對各相關業務、行政措施或員工服務態度進行不定期測試，並將結果做成紀錄。
- 二、責成各區塊就考核結果進行督導改進，並提送改善情形，以確實落實管考制度，有效提升服務品質。