

附件 1

第1類：第一線服務機關，採「全面績效評核方式」。評核構面共計3項，便民標準服務（包括評核項目3項、評核指標7項）、資訊流通服務（包括評核項目2項、評核指標5項）及創新加值服務（包括評核項目1項、評核指標3項）。評核構面、評核項目及評核指標如下表：

評核構面	評核項目	評核指標
便民標準服務	機關形象	服務場所便利性
		服務行為友善性與專業性
		服務行銷有效性
	服務流程	服務流程便捷性
		服務流程透明度
	顧客關係	民眾滿意度
民眾意見處理有效性		
資訊流通服務	資訊提供及檢索服務	資訊公開適切性
		資訊內容有效性
		資訊檢索完整性與便捷性
	線上服務及電子參與	線上服務量能擴展性
		電子參與多樣性
創新加值服務	創新（意）服務情形	有價值的創意服務
		服務措施延續性
		服務措施執行方法效能性