

政府（行政機關）服務品質

美國「聯邦品質協會」（Federal Quality Institute）



1. 績效：提供正確資訊與親切的協助。
2. 專業特色：表現行政機關專業特色，如勞動部門提供相關就業情報。
3. 可信度：某一項服務或產品在特定時間內，符合民眾期望的可能性。
4. 持久性：某一項服務或產品對民眾有所裨益的持續時間長短。
5. 一致性：政府所提供服務或產品，成效能否符合預先所設標準程度。
6. 及時性：政府所提供之服務或產品，必須能夠及時滿足民眾的需求，或是政府能夠及時解決民眾所遭遇的問題。
7. 變動性：民眾對政府服務品質的要求，有內容上的差別，也會因為時空條件的改變而有所轉換。政府應隨時掌握民意趨向和脈動。