

經濟部標準檢驗局基隆分局 106 年度提升服務品質執行計畫

105 年 12 月 27 日經標基秘字第 10599080860 號函訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日行政院院授發社字第 10413004711 號函修訂「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 104 年 8 月 25 日經研字第 10404507390 號函修正「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 105 年 12 月 22 日經標秘字第 10590019770 號函訂定「106 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

引領產業發展、保護消費權益，促進標準最適化、計量準確化、檢驗優質化、商品安全化。使符合安全及標準規範之商品儘快通關上市、確保消費安心及全面提供商品安全資訊，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局電資產品課、機械產品課、化工產品課、計量課、報驗發證課、市場監督課、五堵辦事處、蘇澳辦事處、馬祖辦事處、人事室、政風室、主計室、秘書室。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務（第 1 類：第一線服務機關）（400 分）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務 (200 分)	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能單一窗口，提供整合服務。	報驗發證課 各辦事處 計量課	(1) 臨櫃單一窗口：櫃臺受理檢驗、度政及標準業務，提供一處收件、全功能多元服務。 (2) 網路單一窗口：進口報驗商品申辦網路申辦全程免臨櫃，透過「便捷貿 e 網」及總局網路系統，提供收件、收費、取樣、檢驗、審查及發證等，單一窗口線上服務。 (3) 「輪行檢定場」設置單一窗口：提供計程車計費表申辦、繳費、檢定、核發檢定單之一站式服務。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 各辦事處 秘書室	商品報驗流程簡化，全程線上申辦免臨櫃，從收件繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行，藉由 e 化、環節簡化，縮短案件辦理時間，並確保各項檢驗（定）案件之正確性，持續檢討行政作業規定，以符合服務對象之需求。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	電資產品課 機械產品課 化工產品課	服務櫃臺部分設置服務中心，由專人主動引導；另針對度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
		計量課 報驗發證課 市場監督課 各辦事處	
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，或透過電子閘門取得相關驗證資料。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 各辦事處	(1) 實施「線上書面審查系統」： 業者申請報驗時，檢附報驗資料及中文樣張以電子檔傳輸至本分局「線上書面審查系統」，審查人員直接在電腦上審查。 (2) 合格證書網路電子化系統： 進口商品檢驗合格後，業者免臨櫃申請，視需要自行網路列印。
	2. 提升服務流程透明度		
	(1) 提供承辦單位及電話等訊息。	各單位	於服務場所及機關網站提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息。
	(2) 提供案件處理查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式（如 App 或二維條碼等）。	各單位	案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文及網路等多元查詢管道。另提供「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」2 項智慧型手機 APP 下載服務，並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	各單位	於機關網站及服務場所公布各項標準處理作業流程。
	(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。	各單位	主動通知業者各項屆期之申辦案件應辦理事項，於受理案件後以線上系統、E-mail、書面或電話等方式，回復收件確認訊息，及於辦理完竣時或超過標準作業時間時，通知申請人。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象，並重視顧客關係，提升民眾滿意度。 (200 分)	1. 視業務與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)，提供合宜的服務設施： (1) 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	各單位	依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，定期清潔環境，提供明亮、整潔之洽公環境；配合報驗業務服務對象屬性，於分局及五堵辦事處設置「洽公民眾等候室」，提供舒適等候空間。
	(2) 確保服務項目、服務人員(姓名及代	報驗發證課 各辦事處	於現場服務場所設置各類雙語標示，提供明確指引，製作雙語服務項目與作業流程看板及服

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	理人)、方向引導等標示正確、易於辨識,且提供雙語(或多語)標示服務。		務人員名牌等設施。
	(3) 妥適規劃申辦動線,以符合民眾使用習慣。	報驗發證課 各辦事處	因應基隆多雨特性,以民眾需求為考量規劃申辦動線,方便民眾洽辦業務。
	(4) 檢視核心(法定)、一般及無障礙設施妥適安全並定期檢測維護。	報驗發證課 各辦事處秘書室	服務場所完備核心及一般等基本設施,設置愛心服務鈴、無障礙坡道、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)、書寫臺、免費無線上網、飲水機、公用電話等,所有措施均不定期檢視維護。
	(5) 提供無線上網服務。	報驗發證課 五堵辦事處	提供民眾免費無線上網 WiFi 服務,共計 6 處熱點,每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	報驗發證課 各辦事處	服務現場提供各項申辦書表及填寫範例紙本;設置電腦提供各類申請表單及填寫範例電子檔,並公告於本分局網站。
	2. 提高服務行為友善性與專業性		
	(1) 重視洽公服務禮儀,如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備,告知標準程序等。	報驗發證課 各辦事處	將需攜帶證件清單與標準作業流程公布於適當場所及網站上,供民眾查詢及下載,現場服務人員協助民眾辦理申辦事項。
	(2) 注重電話禮貌,不定期進行禮貌測試,每 3 個月至少測試 1 次。	各單位	訂有電話禮貌測試執行計畫(測試量表如附表 3),由各單位遴派代表組成測試小組,106 年預計測試 96 人次。
	(3) 強化機關服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	各單位	辦理各種專業教育訓練,使同仁熟悉所服務業務之流程及相關法規,年度預計舉辦 15 場次以上;建立業務常見問題「Q&A」。
	3. 確保服務行銷之有效性		
	(1) 妥善規劃並辦理業務推廣活動。	各單位	為讓消費大眾隨時掌握商品安全資訊及了解總局施政及服務內容,預計於 106 年就消費大眾關切議題且具新聞性的商品問題,發布新聞稿及舉辦記者會。各業務單位舉辦說明會、座談會及公聽會等相關推廣活動預計舉辦 50 場次以上。
	(2) 鼓勵所屬單位參與	電資產品課	與社會團體合作、轄區分局主動與當地大學接

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(或共同辦理或協辦)公益或社區活動，並運用社會資源或結合企業、團體、社區等組織，多面向分眾行銷。	機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 各辦事處	洽合作，開設與本局業務相關之通識課程，或參與業務說明活動。
	4. 提高民眾滿意度 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施(或產出新的服務措施)且確實執行。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 各辦事處	配合總局辦理「106年度標準檢驗局顧客滿意度調查」之民意調查，檢視所提供之服務是否能滿足外部及內部顧客之需求，並適時改善服務措施，以符合滿意度趨勢分析。
	5. 有效且及時處理民眾之意見 (1) 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	秘書室 各單位	訂有「民眾抱怨暨意見反映處理作業程序」、「顧客回饋作業程序」及遵照總局「意見信箱電子信件處理作業程序」，處理民眾反映意見；另新聞輿情處理依行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定及總局「新聞發布作業程序」辦理及陳報。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室 各單位	針對民眾意見反映，各單位均予回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期統計人民陳情案件。另就商品義務監視員反映及民眾檢舉、申訴案件，派員調查並依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品於市面上販售。
	(3) 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	各單位	對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討標準作業程序。

構面二、資訊網路服務（第1類：第一線服務機關）（300分）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
<p>（一）強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權 (100分)</p>	<p>1. 檢視資訊公開適切性及內容有效性 (1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。機關對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p>	<p>秘書室(研考資訊)各單位</p>	<p>於本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，共規劃 15 項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。</p>
	<p>(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>秘書室(研考資訊)各單位</p>	<p>網站皆獨立設置「主動公開之政府資訊」目錄，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品、出版品、常見問答集 (FAQ)、機關活動等訊息。</p>	<p>秘書室(研考資訊)各單位</p>	<p>本分局網頁公開服務項目、申辦服務與書表下載、問題與回答、機關活動訊息、政令推廣、新聞稿、公告、重要措施、出版資訊…等資訊；另與花蓮分局合併發行「雞籠(基隆分局)·洄瀾(花蓮分局)給我報報」之電子報，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>
	<p>(4) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>秘書室(研考資訊)各單位</p>	<p>依據總局訂定「網站管理作業程序」配合辦理，另訂定本分局「網頁管理作業程序」1種，明確規範於網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並經該單位審稿人員及首長審核後公布於網站，確保資料內容及連結之正確性。</p>
	<p>(5) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>秘書室(研考資訊)各單位</p>	<p>依照本分局「網頁資料維護及更新權責劃分表」確實檢視更新機關網頁資訊內容及連結之正確性；網站管理單位定期將未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，提報給各資料提供單位，請其檢視修正資料之有效性。</p>
	<p>(6) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>秘書室(研考資訊)各單位</p>	<p>本分局「網頁管理作業程序」明定網頁如有引用他人資料，各單位資料上稿與審稿人員應依規定標註連結網頁資料來源與出處。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(7)機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	秘書室(研考資訊)各單位	網站於102年4月3日通過機器與人工檢測，全數取得無障礙認證A+標章，106年持續配合檢測維護。
	2. 提升資訊檢索完整性與便捷性 (1)機關資訊標示配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索服務。	秘書室(研考資訊)各單位	配合電子表單與線上申辦服務，相關主責單位依規定將資料傳送到政府入口網，並填寫相關分類與詮釋資料。另總局新聞RSS訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布到我的E政府入口網站與經濟部全球資訊網。
	(2)機關網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。	秘書室(研考資訊)各單位	所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含word、excel、power point)檔案，於上稿時系統會檢查是否依規定填寫所有分類資訊(包含主題、施政與服務)與詮釋資料，另建立分類檢索功能，以利民眾快速查詢。
	(3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	秘書室(研考資訊)各單位	持續配合總局網站整合Google site search，並客製搜尋詞預輸入之功能，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性。
(二)推廣網路申辦及網路參與，提供友善網路服務，促進網路溝通(200分)	1. 擴展線上服務量能 (1)提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。	秘書室(研考資訊)各單位	網頁建置本分局「單一窗口」專區，整合分布於各目錄下之申請書表下載、範例及填表說明等各類表單資訊，方便民眾下載使用。另外，於民眾申辦業務後，提供主動以Email或簡訊通知受理申辦進度及結果之服務。
	(2)向民眾推廣使用網路申辦案件。	各單位 秘書室(研考資訊)	透過業務說明、發布新聞稿或業務訊息通知等方式，向民眾推廣建置完成的線上服務項目。
	(3)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。	各單位 秘書室(研考資訊)	目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化，未來如有新增電子表單將配合辦理。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	秘書室(研考資訊)各單位	提供之線上服務均遵守「個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策，並依規定於全球資訊網首頁資訊公開項下新增個資檔案資訊目錄，公布所有業務蒐集之個人資料項目。
	<p>2. 網路參與多樣性</p> <p>(1) 鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(2) 網路參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇…）等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），並定期與民眾互動及回應。</p>	秘書室(研考資訊)各單位	<p>(1) 網站提供專業論壇區依總局業務特性分為 11 類別，針對民眾所提問題加以回應。</p> <p>(2) 即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息於「安全小站」FB 臉書專頁，讓民眾了解政府資訊及參與溝通。</p> <p>(3) 運用網路免費資源 Youtube：由同仁自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，於 Youtube 建立分局影音專區，提供民眾安全選購及使用商品之參考。</p>

構面三、創新增值服務（第1類：第一線服務機關）（300分）

創新服務措施：持續提升商品檢驗效能計畫

執行策略	說明	執行方法及具體作法
<p>(一)有價值的創新服務</p>	<p>(一)檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。</p> <p>(二)可採行的創新服務策略如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。 2.專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3.公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 4.跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 5.行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。 6.客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 7.其他創新服務策略。 <p>(三)機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新增值服務不以1項為限。可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。</p> <p>(四)創新服務亦須考量成本效益，包括受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當等。若不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務者，亦可作為服務策略選擇的例外原則。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.持續強化市場商品安全管理機制 <ol style="list-style-type: none"> (1)運用現有之「市場監督系統」之資料，以統計方法篩選高風險商品及廠商，於市場上加強抽驗，以達事半功倍保護消費者之效果。 (2)運用社會資源，持續募集義務監視員，協助市場商品安全監視及校園推廣活動工作，讓市場商品安全管理再精進 2.廣續推動「行動服務團」主動關心到家服務。 <p>依據「行動服務團實施計畫」，針對業者需要或發現須輔導對象時，親臨到府面對面訪談溝通，說明相關檢驗作業規定與流程，協助業者解決問題及意見徵詢，並將業界建議納入機關業務改善檢討之參考，化為具體可行方案。</p> 3.廣續推動簡化分辦檢驗案件通知流程 <p>主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，檢驗案件如有須分辦至其他分局之情形時，分辦後立即以電子郵件傳送資料給協辦檢驗單位窗口辦理後續檢驗作業。與各分局檢驗單位洽商簡化共識並互設聯絡窗口。遇有此類案件，立即以電子郵件傳送資料給協辦檢驗單位窗口辦理，並且收到別分局以電子郵件傳送來案件資料立即辦理，加快檢驗時效，並節省簽辦公文人力、時間。</p> 4.持續辦理書面審查作業電子化 <p>以自行開發之「線上書面審查系統」受理進口檢驗案件審查，並擴展含結先行放行申請案件，利用電子化線上書面審查作業，使民眾不須臨櫃，免出門即可申辦，直接在遠端以電子檔傳輸文件，由本分局承辦人員即時受理審查，縮短申辦時間，落實節能減碳，提供民眾更</p>

執行策略	說明	執行方法及具體作法
		便捷的服務。
(二)創新服務標竿學習效益	機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提出具有標竿學習效益之創新服務工作，藉由分局各項創新提案機制，研提創新方案。 2. 加強擴散分局創新服務工作之標竿學習效益。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供為民服務參獎成果及自行研究計畫成果，供其他機關參考運用。 (2) 利用各種網路平台公開機關創新服務資訊。 (3) 運用電子、平面及社群媒體，發布機關創新服務簡化措施新聞稿。 (4) 利用標竿學習、接待別機關參訪及辦理說明會等活動，說明本分局的創新服務。
(三)組織內部創新機制及運作情形	服務措施的創新關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。機關應詳細說明內部創新提案機制運作情形、首長領導及同仁參與情形，並說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立內部創新機制： <ol style="list-style-type: none"> (1) 定期召開會議，研提各項改善方案，提升為民服務品質。 (2) 鼓勵同仁就分局制度、法令、行政管理措施等提出具體創新之改善建議。 (3) 訂定「自行研究計畫作業要點」，每年研提創新或提升執行效率之研究計畫，並於年度前即擬定計畫。 2. 藉由參與說明會及研習班、外聘專家授課及赴績優機關觀摩學習方式，創新本分局之服務品質。

伍、實施步驟

- 一、各單位以創新思維、顧客滿意及業務特性為考量提出之各項具體作法，應切實執行。
- 二、本分局研訂次年度之提升服務品質執行計畫【本執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體作法、實施步驟、考核作業、獎勵作業】報局核備後，公開於分局網頁及服務場所。

陸、考核作業

本分局應自行考核所屬提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，接受總局及經濟部不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、自行考核

- (一) 考核方式：由秘書及相關單位主管對所屬日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之單位，自行實施考核，以提升服務品質。
- (二) 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目等指標（附表1）辦理考核。
- (三) 提報考核結果：本分局之考核結果依附表2格式，於106年7月5日前將上半年度實施考核結果函送總局，另於107年1月15日前將106年度執行績效與成果報局備查，並登載於機關網頁。

二、接受經濟部及標準檢驗局考核

(一) 考核方式：

1. 配合經濟部研發會不定期邀請專家學者及相關單位派員進行實地查核。
2. 配合總局評選小組進行實地查核。

(二) 考核內容：依「政府服務品質獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。

(三) 考核結果：本分局收到經濟部函或總局函後，應於2個月內就應改進事項函報改進情形。

柒、獎勵方式

參與「政府服務品質獎」敘獎原則：

- (一) 獲頒「政府服務品質獎」機關（構）：主要承辦人員記大功1次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高記功1次。
- (二) 獲頒（獎狀）入圍實地訪查機關（構）：主要承辦人員記功1次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎2次。
- (三) 經本部薦送參選惟未入圍機關（構）：主要承辦人員嘉獎2次；首長（主管）、其他有功人員、上級機關輔導有功人員最高嘉獎1

次。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

【附表 1】

「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目
-第 1 類：第一線服務機關配分標準-

評核構面	評核指標
優質便民 服務 (400 分)	服務流程 (200 分)
	機關形象及顧客關係 (200 分)
資訊網路 服務 (300 分)	資訊提供及檢索服務 (100 分)
	線上服務及網路參與 (200 分)
創新增值 服務 (300 分)	創新服務情形 (300 分)

*相關評分細項依國家發展委員會之政府服務品質獎評獎實施計畫及作業手冊辦理

【附表 2】

經濟部標準檢驗局基隆分局 106 年度提升服務品質自行考核結果統計表

受考核單位：

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

實施 考核 機關	編號	受 考 核 單 位 名 稱	考核項目成績 (1000 分)					總分	等第	考 核 年 月
			一、服 務流程 (200 分)	二、機 關形 象及 顧 客 關 係 (200 分)	三、資 訊提 供及 檢 索 服 務 (100 分)	四、線 上服 務及 網 路 參 與 (200 分)	五、創 新服 務情 形 (300 分) 名稱：			

※ 考核結果處理情形：

【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

【附表 3】

經濟部標準檢驗局基隆分局電話禮貌測試量表

測試人員簽名：_____

受測單位：_____ 測試時間：_____年_____月_____日_____時_____分

總機電話：_____ (受話者姓氏：_____ 分機號碼：_____)

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<p>一、總機接聽：45 分</p> <p>是<input type="checkbox"/>否<input type="checkbox"/> 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數)</p> <p>(一) 電話語音系統接聽速度</p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。</p> <p>4、電話語音總機應答語調：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分)	10	
<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10	
<input type="checkbox"/>	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0	
<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	20	
<input type="checkbox"/>	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
<input type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
<input type="checkbox"/>	3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。	3	
<input type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
<input type="checkbox"/>	5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3	
<input type="checkbox"/>	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(分機： /人員：)	(3)	
<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)	
<input type="checkbox"/>	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
<input type="checkbox"/>	7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)	
<input type="checkbox"/>	8、總機人員之接聽態度：	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	二、業務單位接聽電話：55 分 （一）接聽速度 <input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答（8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分） <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：（有人接聽情形，本項給分） <input type="checkbox"/> （1）無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務（如改撥其他分機或改接總機人員服務…）。 <input type="checkbox"/> （2）無人接聽（電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務。 <input type="checkbox"/> （3）電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	（二）電話禮貌 1、接話應對情形 <input type="checkbox"/> （1）清晰報明單位名稱及自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> （2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> （3）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。 <input type="checkbox"/> （4）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> （5）接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> 2、結束時，有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。 3、接話時之態度： <input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> （3）語調急躁、不耐煩。 <input type="checkbox"/> （4）語調粗暴。	25 10 (10) (8) (5) (3) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位（或承辦人）直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位（或承辦人）接聽解說詳細程度： <input type="checkbox"/> 1、解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。 <input type="checkbox"/> 3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形： 1、聆聽來電者洽詢業務內容或問題，雖無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 2、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」 3、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 4、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(12-15) (8-11) (6-7) (0)	
總 得 分			

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 _____ 題 (至少 2 題)

題目 1：

題目 2：

2. 回應正確題數 _____ 題

3. 回應正確率 _____ %

備註：

1. 正確率的計算除請考慮 (回應正確題數/測試題數*101%) 外，並請同時考量服務人員是否能①精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識 (含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度】及②主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
2. 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試 (請逕至總局入口網站/知識庫/秘書室室本部/06. 電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載)。
3. 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反映，俾即時通知相關單位更正內容。