

# 經濟部標準檢驗局基隆分局 106 年度提升服務效能執行計畫

106 年 5 月 16 日經標基秘字第 10699032530 號函訂定

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 106 年 4 月 28 日經標秘字第 10600525230 號函訂定「106 年度提升服務效能執行計畫」。

## 貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續引領產業發展、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

### 一、整體服務類

#### 構面一：基礎服務（200 分）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程：訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	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	訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本分局網站公布作業流程，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
	2. 提升服務及時性：提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	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	簡化商品報驗流程，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，確保於處理時限內完成，並確保各項檢驗（定）案件之正確性，持續檢討行政作業規定，以提升案件的處理效率。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	3. 提高服務人員專業度：強化服務人員（含委外 call center 人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。	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」。
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度：		
	(1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。	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。	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) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	報驗發證課 各辦事處	服務場所完備核心及一般等基本設施，並設置無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等），所有措施均不定期檢視維護。
	(5) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。	報驗發證課 各辦事處	服務場所完備核心及一般等基本設施，包含座椅、盥洗室、哺集乳室、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。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	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；另設置雙螢幕設施，引導業者完成線上申辦。
	2. 提高網站使用便利性		
(1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊小組 (各單位)	本分局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。	

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	資訊小組 (各單位)	持續配合全局網站整合 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。
	(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	各單位	本分局訂定「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。
	(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	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。
	(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	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。
	(6) 定期更新網頁資訊	各單位	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。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	各單位	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。
	(8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組 (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。
	3. 提高服務行為友善性 (1) 重視服務人員的禮貌態度，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或告知標準程序等。	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 4 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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	4. 提升服務資訊透明度 (1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。	各單位	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。
	(2) 資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。	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，並於去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。
	(3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。	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。

## 構面二：服務遞送（300 分）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施：瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	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。
	2. 建置單一窗口整合服務： (1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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 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 計量課 報驗發證課 各辦事處	服務櫃臺部分設置服務中心，由專人主動引導；另針對度量衡器檢定(如地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計等)及糾紛鑑定(電表、水表、瓦斯表)提供到府(臨場)檢定服務。
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。	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。
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務： (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。	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) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	各單位 (資訊小組)	1. 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。 2. 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。
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各單位	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。
	(4) 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	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
	(5)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	各單位 (資訊小組)	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。
(二) 服務可近性	1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	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	服務櫃臺部分設置志工主動引導；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；並設有「行動服務團」親臨到府面對面訪談溝通，提供法規、技術輔導及業務推廣說明等。
	2. 專人全程服務：主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由機關內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	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	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，賡續推動簡化分辦檢驗案件通知流程，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。
	3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。	報驗發證課 各辦事處	主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項外，並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，於辦理完竣時或超過標準作業時間時，亦通知申請人。
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長：運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，考量任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。	電資產品課 機械產品課 化工產品課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處	以自行開發之「線上書面審查系統」受理進口檢驗案件審查，並擴展含括具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，提供民眾更便捷的服務。
	2. 優質服務：運用自身優勢，採取多元策略，提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	各單位	1. 建立內部優質服務： (1) 定期召開會議，研提各項改善方案，提升為民服務效能。 (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。 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，優化本分局之服務效能。

### 構面三:服務量能 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率: 聚焦核心業務, 運用多元管道蒐集成員意見, 據以檢討及改造內部流程, 精實作業, 減省不必要的審核及行政程序, 包括人力、物力或時間, 精進服務。	各單位	將依據國家發展委員會 105 年通函各單位配合辦理管考作業之簡化工作, 以強化自主管考、善用差別性管考及減少報表作業等管考作業簡化原則, 調降 106 年度本分局主要業務管考頻率。
(二) 服務機制精進	深化服務量能: 建立內部常態性服務精進運作機制, 首長領導參與及成員投入服務創新精進。	各業務單位	設置「行動服務團」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。

### 構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查 (1) 根據服務對象或特性差異, 運用多元管道定期進行滿意度調查, 調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。	報驗發證課 (各單位)	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顧客之需求
	(2) 進行內部同仁滿意度調查。	人事室 秘書室 (研考)	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內部顧客之需求。
	(3) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。	報驗發證課 人事室 秘書室 (研考)	就調查結果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。
	2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價: 善用各類意見調查工具與機制, 瞭解民眾對服務的評價及意見, 並據以改善既有措施。	各單位	除辦理座談會、說明會及行動服務團與業者直接面對面溝通瞭解外, 亦於網頁發布訊息及提供線上資料下載, 讓遠途或不便到場之民眾及業者可以透過網路獲得相關內容。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情： (1) 建置民眾意見反映(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。

#### 構面五：開放創新（100分）

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 開放參與	適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。	各單位	1. 透過分局「安全小站」FB 臉書專頁，讓民眾了解政府資訊及參與溝通。 2. 藉由學生、團體蒞臨本分局參訪，以溝通說明、討論對話瞭解民眾觀點。
(二) 創新服務	提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。	各單位	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。



## 二、專案規劃類(1000分)

專案名稱：強化商品安全監督作業

主辦單位：市場監督課

執行策略	執行方法及具體作法
壹、問題分析(200分)	隨著貿易自由化，產銷及交易型態多元化，網路市場蓬勃發展，網路具有虛擬功能及跨國特性，使得網路商品管理不易，為保障消費者權益，本分局積極為商品安全把關，強化監管措施，防制不安全商品流入市場，提升市售消費商品安全。
貳、規劃內容(300分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 流程整合：整合分局人力物力資源，對市售商品強化市場檢查及對高風險商品加強購樣檢驗，如有違規，即依商品檢驗法及消費者保護法等規定處理，以維消費商品安全。</li> <li>2. 結合社會資源：培訓商品義務監視員，運用民間資源，協助本分局後市場監督工作。</li> </ol>
參、推動成效(400分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用「市場監督管理系統」及「商品報驗及風險管理系統」，輔助分析市場監督相關資料，提升市場監督行政效能。</li> <li>2. 透過商品義務監視員反映涉嫌違規之市售商品，協助後市場監督工作，節省後市場查核之時間及人力。</li> <li>3. 民間資源導入，於未增加本分局人力成本前提下，協助辦理市場監督業務，應屬可行。</li> <li>4. 持續研究改善及提升後市場監督機制流程，為商品安全把關，降低其危害消費者健康、安全所需付出之社會成本。</li> </ol>
肆、開放創新(100分)	<p>辦理下列事項，提升民眾市售商品安全信心及政府形象：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 積極監督市售商品： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 辦理市場檢查(含網路查核)5,200件、一般消費商品購樣檢驗100件，並依法追蹤處理，為商品安全把關。</li> <li>(2) 辦理義務監視員反映案(含檢舉案)200件。</li> <li>(3) 辦理商品事故通報案件調查1件，強化業者產品安全責任，即時採取下架回收、召回等矯正措施，有效防止商品事故之損害擴大。</li> </ol> </li> <li>2. 蒐集公布商品資訊：多管道蒐集商品安全相關資訊80則，即時對外公布，提醒消費者注意及重視，並查證國內是否販售，保障消費者權益。</li> <li>3. 辦理消費者、中小學校、大賣場、網路平臺業者及賣家消費商品安全說明50場次。</li> </ol>

## 伍、實施步驟

- 一、各單位以創新思維、顧客滿意，服務需求及業務特性為考量，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效能執行計畫【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】報標準檢驗局核備後，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效能工作辦理情形，並督導改進，接受標準檢驗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，以提升服務效能。

- (二) 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目等指標（附表 1）辦理考核。
- (三) 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公開於分局網頁，另於 107 年 1 月 15 日前將 106 年度執行績效與成果報標準檢驗局備查，並登載於本分局機關網頁。

## 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. 配合標準檢驗局評選小組進行實地查核。

(二) 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」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標準檢驗局函後，應於 2 個月內就應改進事項函報改進情形。

柒、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】

「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目  
- 整體服務類(合計 1000 分)-

評核構面		評核項目
個別 評核構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
意見回應處理情形		
整體 評核構面	開放創新 (100)	開放參與
		創新性

- 專案規劃類(合計 1000 分)-

評核構面		評核項目
個別 評核構面	問題分析 (200 分)	專案問題分析
	規劃內容 (300 分)	實施策略與方法
	推動成效 (400 分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核構面	開放創新 (100 分)	1. 開放參與 2. 創新性

\*相關評分細項依國家發展委員會之政府服務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 年度提升服務效能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、基礎服 務(200 分)	二、服務遞 送(300 分)	三、服務量 能(200 分)	四、服務評 價(200 分)	五、開放創 新(100 分)			

※ 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（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
<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<p>（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）</p> <p>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）</p> <p>2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p>3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<p>（三）總機人員電話禮貌</p> <p>1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p>2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>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。</p> <p>4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>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）</p> <p>（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：            ）</p> <p>（2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>（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。</p> <p>6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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）</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p> <p>8、總機人員之接聽態度：</p> <p>（1）語調謙和、熱誠。</p> <p>（2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p>（3）語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</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
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> (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。 <b>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：</b> <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"/>	<b>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</b> 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)	
<b>總 得 分</b>			

※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。