

經濟部標準檢驗局花蓮分局 101 年度提升服務品質執行計畫

101 年 2 月 7 日經標花秘字第 10100006610 號函訂定

101 年 3 月 13 日經標花秘字第 10100014340 號函修定

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 101 年 2 月 13 日經研字第 10104502140 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 101 年 2 月 3 日經標秘字第 10190003390 號函訂定「101 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、經濟部標準檢驗局 101 年 3 月 7 日經標秘字第 10100018730 號函修定「101 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

推動國家標準國際化，提升產品品質，確保商品安全衛生，保護消費者權益；建立計量標準，協助產業升級，推動電子化服務，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局各課室、臺東辦事處。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務

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	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃台，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	(1) 依業務性質辦理委託試驗與法定檢驗之單一窗口，使其達到一處收件全程服務。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	(2) 確保各項檢驗(定)案件之正確性，並兼顧民眾需求，持續檢討簡化行政流程。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第四課 第五課 臺東辦事處	(3) 主動赴轄區校園辦理業務相關校園宣導演講。 排定時程地點主動赴轄區定點(分局外)辦理計程車計費表檢定工作。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	第五課 臺東辦事處	(4) 持續檢討申辦案件檢附謄本種類及其必要性。

	2. 提供案件處理情形流程透明度 (1) 提供承辦單位及電話等訊息。	各單位	(1) 網站公開提供各單位工作項目及連絡電話等訊息。
	(2) 提供案件處理查詢管道 (含電話、網路、現場查詢)。	第五課	(2) 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。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	第五課	(3) 服務場所申辦現場及本分局網站公布「作業流程查詢」。
	(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。	第四課 第五課	(4) 受理案件後提供申請人確認訊息; 且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人; 計程車計費表輪行檢定及油量計有效期限分別為 1 年及 2 年, 為避免業者延誤重新檢定時間, 主動寄發度量衡器重新檢定通知, 以提醒業者依限辦理。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 服務場所便利性 (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。	秘書室 臺東辦事處	(1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」, 每月辦理環境清潔維護工作並拍照留記; 辦理 5S 活動, 創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。
	(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。	第五課 臺東辦事處	(2) 於現場服務場所, 建立各類雙語標示, 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。	第五課 臺東辦事處	(3) 服務窗口採單一窗口申辦動線, 以縮短申辦案件民眾等候時間及改善排隊次序。

	(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	秘書室 臺東辦事處	(4)服務場所設置愛心服務鈴、無障礙坡道等，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。	秘書室 第五課 臺東辦事處	(5)設置公用電話、飲水機、影印機等各項事務機具設備，定期檢查保養，盥洗室及場所整潔隨時維護；另設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，每日測試並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 臺東辦事處	(6)將各種申辦書表及填寫範例，公告於本局網站上及張貼於現場，提供業者及民眾使用。
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。	第五課 臺東辦事處	(1)將需攜帶證件清單與標準作業流程公佈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。	秘書室	(2)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，辦理電話禮貌測試。
	(3) 強化機關服務人員(含機關委外 call center) 對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	人事室	(3)各單位辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，100 年度預計舉辦 12 場次以上。
3. 確保服務行銷之有效性	(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。	第五課	(1)本年度預定辦理消費安全及深層海水主題校園宣導 20 場次。

	(2) 鼓勵所屬單位藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。	各課室	(2) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合、參與公益或社區活動，進行施政宣導，預計舉辦 10 場次以上之宣導活動。
	(3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。	各課室	(3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。
(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 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。	第五課	每季辦理「服務及廉政滿意度問卷調查表」之民意調查，以檢視所提供之服務是否能滿足外部及內部顧客之需求。
	2. 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 第五課	訂有「分局長信箱電子信件處理作業程序」及「客戶抱怨案件處理程序」，適時處理民眾反映意見。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室	針對民眾意見反應，即時回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期分析統計人民陳情案
	(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。	各課室	對於現場民眾反應意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。

構面二、資訊流通服務

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</p>	<p>1. 檢視資訊公開之適切性 (1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(1) 於本分局網頁之首頁建置主動公開之政府資訊目錄，依研考會規定設定相關次目錄，將須公開之資料（授權各課室自行張貼）上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>
	<p>(2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(2) 本分局網站建置「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。（各項資料由相關課室按層級審核後上稿）。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(3) 本分局全球資訊網設置業務專區、最新消息、下載與申辦、常見問答等各項專區，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性 (1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(1) 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審核後才公佈到網站，確保資料及連結之正確性。</p>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(2) 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，請其檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。</p>
	<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(3) 對於網頁引用他人資料，各單位資料維護與審稿人員均注意要求標示出處與設定連結。</p>

	<p>3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性</p> <p>(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。</p>	資訊室小組	(1) 配合電子化政府分類檢索服務，由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性，建置資料，供民眾檢索。
	<p>(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。</p>	資訊室小組	(2) 本分局網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於本分局網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站所有資料。
	<p>(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。</p>	資訊室小組	(3) 提供民眾多元的檢索方式包含網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，並提供關鍵字、同音、容錯、同義等進階檢索服務。
(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	<p>1. 擴展線上服務量能</p> <p>(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。</p>	資訊室小組 第五課	(1) 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本提供書表下載、服務申辦、網路繳費等服務項目。
	<p>(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p>	第五課	(2) 針對各網路平台辦理宣導活動，向民眾宣導多利用本分局網頁上各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。
	<p>(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。</p>	第五課	(3) 將檢討電子表單之必要性與合宜性。

	<p>(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(4) 訂有「網際網路申辦作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策。</p>
	<p>2. 增加電子參與之多樣性</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) 電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。</p>

構面三、創新增值服務：深層海水教育中心服務創新計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創意服務	<p>1、強化深層海水資源利用功能及驗證推廣效益，於本分局建置『深層海水教育中心』，期以多媒體互動方式對環境友善之深層海水資源利用作法，推廣至國中國小學生及一般民眾，以深植『深層海水是地球友善環境資源最佳選擇』之觀念於參訪者心中。</p> <p>2、深層海水教育中心建物計有 2 層，1 樓為多媒體互動設施，使參訪之國中國小學生或一般民眾，能以活潑方式瞭解深層海水資源之意義及未來展望；建物 2 樓建置『深層海水實驗室』，具有實質檢測能力，期待參訪學生及一般民眾能在動手實作及參觀實驗流程中，瞭解深層海水資源含意及驗證流程。</p> <p>3、藉由深層海水教育中心作為深層海水資源利用宣導推廣之定點外，亦可由深層海水分佈之現況及實務，提供深層海水相關產品推廣之平台。</p>	第三課 第五課 秘書室	<p>1、深層海水教育中心，訂於 101 年 3 月份起進行正式之預約參訪及實驗檢測工作。</p> <p>2、教育中心參訪方式係以預約方式供一般民眾及國中國小學生參觀，初步計畫以花蓮縣轄區國中國小學生為教育對象，本分局將行文至花蓮縣轄區國中國小及大專院校及相關單位，使其知悉此一訊息；本年度預計有 30 班次以上人員參訪。</p> <p>3、另利用教育中心適當空間陳列本局 VPC（自願性驗證）之深層海水產品，供參訪者瞭解本局在產品驗證上之作法及流程。</p>
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	<p>強化深層海水產品驗證功能，擬進行精密儀器之採購：</p> <p>(1)汞分析儀：提昇檢驗效能。</p> <p>(2)高效能液相層析儀：擴大檢測服務項目及範圍。</p>	第二課 第三課 秘書室	依政府採購法規定，辦理各項檢驗儀器之請購採購作業。
注重服務措施執行方法的效能性	<p>1、定期檢視各項服務措施、採購進度及品質，以評估是否符合成本效益及規劃方向，作為改善之依據及參考。</p> <p>2、定點式教育宣導服務屬專業範疇，本分局將定期至其他單位作觀摩及學習，以提昇服務品質。</p>	第三課 第五課 秘書室	<p>1. 依業務需求及考量成本效益，妥善規劃及適時檢討工作推動進度內容，以作為改善之參考。</p> <p>2. 考量分局經費有限狀況，由相關同仁自行利用國民旅遊或出差機會，赴博物館或各展館觀摩學習，並攜回相關資料供參。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
落實組織內部創新機制	1.組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 2.機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。	第三課 第五課 人事室	1. 深層海水教育中心呈現出社會對深層海水資源利用之平台，並藉由該平台之參訪互動結果，激盪出深層海水資源利用源源不絕之創意及服務。 2. 深層海水教育中心運作後之創新提案及服務，係賴教育中心運作執行成果及定期內部檢討而持續運作。

深層海水教育中心服務創新計畫

壹、個案背景與問題描述

深層海水資源利用係政府積極推動之深層海水產業重要項目，而產品驗證及消費商品安全宣導亦為本局之核心業務，為強化深層海水資源利用之廣度及向下紮根工作，本分局已長期辦理深層海水產品驗證工作及拓展地區性廠商之服務功能，並業於 96 年、97 年、99 年及 100 年相繼完成建置「化工實驗室及精密儀器室」、「深層海水驗證中心」、「深層海水教育展示館」及『深層海水水質館』等工程建物，對深層海水業務方面，除提升專業實驗室檢測能力外，並為廠商辦理自願性產品驗證工作；然而深層海水資源利用方面，除了產品鏈消費端的產品驗證工作外，更重要的則是產品鏈源頭端之教育宣導工作，本分局為辦理是項基礎工作，於 99 年建置「深層海水教育中心」一座，並於 100 年規劃進行內部多媒體互動教育設備及實驗室基礎設施之建置工作，期許於 101 年能配合原有檢測、驗證工作外，再將教育宣導工作導入，並連接現有之實驗室、驗證中心及深層海水水質館，可形成一功能完整之『深層海水驗證檢測園區』，並朝向檢測、驗證、教育等完整功能之深層海水產業目標邁進。

貳、採用解決方法

- 一、強化深層海水資源利用功能及驗證推廣效益，於本分局建置『深層海水教育中心』，期以多媒體互動方式將環境友善之深層海水資源利用作法，推廣至國中國小學生及一般民眾，以深植『深層海水是地球友善環境資源最佳選擇』之觀念於參訪者心中。
- 二、該項深層海水教育中心建物計有 2 層，1 樓為多媒體互動裝置，使參訪之國中國小學生或一般民眾，能以活潑方式瞭解

深層海水資源之意義及未來展望；建物 2 樓建置『深層海水實驗室』，具有實質檢測能力，期待參訪學生及一般民眾能在動手實作及參觀實驗流程中，瞭解深層海水資源含意及驗證流程。

三、藉由深層海水教育中心作為深層海水資源利用宣導推廣之定點外，亦可由深層海水分佈之現況及實務，提供深層海水相關產品推廣之平台。

參、實際效果

一、深層海水教育中心，訂於 101 年 3 月份起進行正式之預約參訪及實驗檢測工作。

二、教育中心參訪方式係以預約方式提供一般民眾及國中國小學生參觀，初步計畫以花蓮縣轄區國中國小學生為教育對象，本分局將行文至花蓮縣轄區國中國小及大專院校及相關單位，使其知悉此一訊息；本年度預計有 30 班次以上人員參訪。

三、另利用教育中心適當空間陳列本局 VPC（自願性驗證）之深層海水產品，供參訪者瞭解本局在產品驗證上之作法及流程。

肆、附件（無）

伍、實施步驟

- 一、各實施單位以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，提出之各項具體作法，應切實執行。
- 二、本分局研訂 101 年度執行計畫，於 101 年 2 月 10 日前函報局備查後確實執行，並公開於機關網頁及辦公場所。

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，督導改進，並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：依附表 1 就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上申辦及電子參與、創新(意)服務情形等 6 項評核項目，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 101 年 6 月 30 日及 101 年 12 月 31 日前，將上下半年度實施考核結果函送總局，並於 102 年 1 月 15 日前將 101 年度執行績效與成果陳報總局備查，並登載於分局網頁。

二、接受總局或經濟部考核

- (一) 考核方式：接受總局或經濟部進行實地抽查，該抽查以不定期方式為之。
- (二) 考核內容：依附表 1 就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上申辦及電子參與、提供創新(意)服務情形等 6 項評核項目考核。
- (三) 考核結果：總局或經濟部將不定期考核結果函知受考核對象或直屬上級單位參考；本分局收到總局或本部函後，應於 2 個月內就應改進事項函報改進情形。

柒、獎勵方式

一、自行考核：本分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、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)：首長(主管)及主要承辦人員記大功 1 次；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)：首長(主管)及主要承辦人員記功 1 次；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)：首長(主管)及主要承辦

人員嘉獎 2 次；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】

標準檢驗局花蓮分局 第一線服務機關配分標準

評核構面	評核項目	評核指標
優質便民服務 (600 分)	服務流程 (280 分)	服務流程便捷性 (180 分)
		服務流程透明度 (100 分)
	機關形象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)
		服務行為友善性與專業性 (90 分)
		服務行銷有效性 (30 分)
	顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (80 分)
民眾意見處理有效性 (70 分)		
資訊流通服務 (200 分)	資訊提供及檢索服務 (100 分)	資訊公開適切性與內容有效性 (50 分)
		資訊檢索完整性與便捷性 (50 分)
	線上服務及電子參與 (100 分)	線上服務量能擴展性 (50 分)
		電子參與多樣性 (50 分)
創新增值服務 (200 分)	創新服務情形 (200 分)	有價值的創意服務 (130 分)
		服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 分)
		服務措施執行方法效能性 (20 分)
		組織內部創新機制 (20 分)

※相關評分細項依行政院研考會政府服務品質獎評獎作業手冊辦理。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 101 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 (280 分)	二、機關 形象 (170 分)	三、顧客關 係 (150 分)	四、資訊提 供及檢索服 務 (100 分)	五、線上服 務及電子參 與 (100 分)	六、有價值 的創意服務 (200 分) 服務名稱：			

※ 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】

經濟部標準檢驗局花蓮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 data-bbox="293 248 1182 327">(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 data-bbox="293 349 1182 427">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 data-bbox="293 450 1182 483">2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p data-bbox="293 517 1182 551">3、電話故障。</p>	<p data-bbox="1201 248 1235 282">10</p> <p data-bbox="1201 349 1235 383">10</p> <p data-bbox="1201 450 1235 483">0</p> <p data-bbox="1201 517 1235 551">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"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p data-bbox="293 598 1182 631">(三) 總機人員電話禮貌</p> <p data-bbox="293 676 1182 710">1、接話時, 首先清晰報明單位。</p> <p data-bbox="293 754 1182 788">2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p data-bbox="293 833 1182 911">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 data-bbox="293 934 1182 967">4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p data-bbox="293 1012 1182 1090">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 data-bbox="325 1113 1182 1191">(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。()</p> <p data-bbox="325 1214 1182 1247">(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p data-bbox="325 1292 1182 1370">(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 data-bbox="293 1393 1182 1426">6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。</p> <p data-bbox="293 1471 1182 1550">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 data-bbox="325 1572 1182 1650">(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 data-bbox="325 1673 1182 1751">(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 data-bbox="293 1774 1182 1807">8、總機人員之接聽態度:</p> <p data-bbox="325 1852 1182 1886">(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p data-bbox="325 1930 1182 1964">(2) 語調平淡, 態度尚佳。</p> <p data-bbox="325 2009 1182 2042">(3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p data-bbox="1201 598 1235 631">20</p> <p data-bbox="1201 676 1235 710">3</p> <p data-bbox="1201 754 1235 788">3</p> <p data-bbox="1201 833 1235 866">3</p> <p data-bbox="1201 934 1235 967">2</p> <p data-bbox="1201 1012 1235 1046">3</p> <p data-bbox="1265 1113 1315 1146">(3)</p> <p data-bbox="1265 1214 1315 1247">(2)</p> <p data-bbox="1265 1292 1315 1326">(0)</p> <p data-bbox="1201 1393 1235 1426">2</p> <p data-bbox="1201 1471 1235 1505">2</p> <p data-bbox="1265 1572 1315 1606">(2)</p> <p data-bbox="1265 1673 1315 1706">(0)</p> <p data-bbox="1201 1774 1235 1807">2</p> <p data-bbox="1265 1852 1315 1886">(2)</p> <p data-bbox="1265 1930 1315 1964">(1)</p> <p data-bbox="1265 2009 1315 2042">(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
	<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>（一）接聽速度</p> <p><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）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給分）</p> <p><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...）。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p>（二）電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>3、接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> （4）語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(8)</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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：</p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</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
<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。	(12-15)	
<input type="checkbox"/>	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。」	(8-11)	
<input type="checkbox"/>	3、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	4、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「局內電話號碼查詢系統」之異動情形。	(1-5)	
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：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數*100%）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。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。