

經濟部標準檢驗局花蓮分局 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 1 月 26 日經標花秘字第 10590000240 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「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 104 年 12 月 30 日經標秘字第 10490020560 號函訂定「105 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

推動國家標準最適化，提升產品品質，確保商品安全，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) 設置全功能櫃臺，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	(1) 本分局窗口櫃臺(包括臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理本分局所有之申辦服務案件。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	(2) 簡化申辦流程作法 A. 採多元方式受理申辦案件或洽詢，包括臨櫃及通訊方式兩大類。 B. 人員會致力協助申請人正確取用、填寫申請書，採多元方式解說，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等，縮短案件處理時間。 C. 申請人只要確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各業務課 臺東辦事處	(3) 本分局走動式公務辦理項目包括商品市場檢查、市場取購樣檢驗、度量衡器檢定檢查、度量衡器市場清查、度量衡器校正、度量衡器糾紛鑑定及業務推廣等。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	第五課 臺東辦事處	(4) 適切確認申請者即可，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，重複申請人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。
	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。	第五課 資訊小組	(1) 於本分局窗口服務場所及本分局網站公布承辦單位及電話。
	(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。	第五課 資訊小組	(2) 本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線0800221127查詢申辦案件處理情形。
	(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 資訊小組	(3) 本分局窗口服務場所及本分局網站公布標準處理流程，窗口人員亦會主動告知申請人處理程序。
	(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。	第五課 資訊小組	(4) 本分局受理案件後會回電申請人確認已收件，包括：受託物品試驗、計程車表檢定案，並以商品檢驗及度政管理系統作案件管制，另資訊管理系統內有處理案件逾期稽催機制，各業務課亦會自行管控，如逾期會主動告知申請人。
(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	1. 提升服務場所便利性 (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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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 秘書室	(2) 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均標示服務項目、服務人員(姓名及代理人),方向引導等標示正確、易於辨識,且提供雙語標示服務。
	(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) 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳採單一窗口服務,入大門即見服務櫃臺,申辦動線明確妥適,符合民眾使用習慣。
	(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。	秘書室 第五課 臺東辦事處	(4) 核心設施及一般設施 A. 核心設施(法定):櫃臺、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)。 B. 一般設施:服務臺、書寫臺、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室。 均會定期檢視維護上開設施。
	(5) 提供無線上網服務。	秘書室 第五課 臺東辦事處	(5) 本分局及臺東辦事處共2處提供熱點設置民眾免費無線上網WiFi服務,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) 採單一窗口洽問方式,窗口人員會主動提供必要申辦書表和填寫範例,避免不必要空間及紙張浪費,另報驗發證大廳設置各項行政設備及輔助文件(具)時會考量臨櫃來賓動線及空間環境的友善、合宜、舒適度。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(7) 針對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,並確保設施品質。	第五課 臺東辦事處	(7) 加強無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等),提供雙語標示,以增進分眾需求。
	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) 本分局窗口人員於洽公場所應主動招呼民眾,協助民眾檢查攜帶證件是否齊備,主動告知標準程序,引導民眾至正確櫃臺或場所申辦業務。
	(2) 視業務與服務對象需求,提升服務人員相關外語能力。	第五課 臺東辦事處	(2) 配合轄區多族群特性,加強多族群語文溝通方式,如強化客語、新住民及原民等各族群語言服務,以提升多族群服務品質。
	(3) 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。	秘書室研考	(3) 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。105年預計測試60人次。
	(4) 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。	人事室 各課室	(4) 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,105年度預計舉辦20場次。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務說明活動。</p>	各課室	<p>(1) 本分局施政推廣內容包括標準、檢驗、度量衡相關業務。105 年規劃辦理包括消費安全相關校園推廣、消費安全相關社會推廣說明、商品檢驗相關業務說明、發布新聞稿，報驗辦公場所會設置業務說明展示區，使洽公民眾了解分局相關業務及提供相關文宣品，透過多元化的方式或傳播管道進行業務推廣。</p>
	<p>(2) 鼓勵所屬單位參與（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。</p>	各課室	<p>1. 持續與花蓮及臺東縣政府合作辦理「標準檢驗校園扎根計畫」，主題涵蓋商品安全、交易公平、廉能政府及環境教育議題，多元推廣政府政策，105 年預定辦理專題演講、教師研習、活動設攤、安排參訪本分局驗證教育園區等。</p> <p>2. 鑑於臺灣逐步邁入高齡化社會，新住民人口逐漸增多及花東地區原住民族群眾多，規劃針對銀髮樂齡族、新住民，原住民說明本局商品檢驗制度及商品安全知識。</p>
	<p>4. 提高民眾滿意度</p> <p>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。</p>	第五課 人事室	<p>1. 辦理「顧客滿意度調查」，以檢視所提供之對外服務是否能滿足外部顧客之需求。</p> <p>2. 辦理「員工滿意度調查」，以檢視所提供之對內服務是否能滿足內部同仁之需求。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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 第五課	(1) 訂有「意見信箱電子信件處理作業程序」及「顧客抱怨案件處理程序」，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。	各課室	(2) 針對民眾意見反映，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	(3) 對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。

構面二、資訊網路服務

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及內容正確度 (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) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊小組 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、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。</p>	<p>資訊小組</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>資訊小組 各課室</p>	<p>(4) 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布到網站，確保資料及連結之正確性。</p>
	<p>(5) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(5) 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>(6) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(6) 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>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>2. 提升資訊檢索妥適性及友善程度</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。
	(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。	資訊小組	(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。
	(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。	資訊小組	(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。
	(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	資訊小組	(4) 105 年將持續配合總局檢測維護。
<p>(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>	<p>1. 線上服務提供及使用情形</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>	資訊小組 各課室	(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。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各課室	(2) 針對各網路平臺辦理業務推廣說明活動，向民眾說明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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	各課室	(3)將檢討電子表單之必要性與合宜性。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組 各課室	(4)訂有「網際網路申辦作業程序」，並遵守「個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策。
	<p>2. 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) 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如國發會建置之公共政策網路參與平臺 (http://join.gov.tw)、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>	資訊小組 各課室	<p>1. 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> <p>2. 與基隆分局共同提供臉書社群網站。</p> <p>3. 與基隆分局共同發行電子報。</p>

構面三、創新增值服務

創新服務措施：L.O.T.U.S.(蓮花)創新服務

主辦單位：各業務課

執行策略	執行方法及具體作法
(一)有價值的創新服務	<p>1. 結合生活指向型服務(Life-Orient service)</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 提供轄區深層海水原水驗證 (VPC) 及產品檢驗之資源管理平台，創造東臺灣藍金產業。(2) 推動轄區水泥產業合作，強化本分局水泥產品檢驗能力，與轄區水泥產業共同協力致力提升水泥產品品質管理。(3) 公共工程檢測服務，在既有之專業技術上，提供公共工程之檢測服務，以維持公共工程之品質。 <p>2. 機關合作(Organization-cooperation)</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 與地方政府合作，辦理進口異常商品聯合稽核，保障消費權益。(2) 推動優良油量計量管理方式，強化加油站自主管理能力。(3) 賡續辦理優良衡器計量管理制度，推動業者自主管理機制，保障交易公平。(4) 善用跨機關合作 打造親民公園化分局。 <p>3. 資通訊化(Technology of imformation & communication)</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 分局網頁更新，提供便利友善之網頁供消費者及廠商使用。(2) 建置主動通知模式，使受託者及申請服務者能確認案件之進度及期程。(3) 提供線上申請方式，使申請者能於網路辦妥相關事務，以網路代替馬路。(4) 提供 APP 服務，使消費者能以智慧型行動裝置即時取得資訊。(5) QR code、電子報及臉書傳輸管道之建立，使消費者能多元取得即時及有用之資訊。 <p>4. 多元主動服務(Utility)</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 多元化全面向推廣業務說明服務，強化宣導效益。(2) 成立行動服務團，以主動積極態度提供業者所需之專業諮詢。(3) 簡訊主動通知案件辦理進度服務，以達案件到期提醒功能。(5) 血壓計、耳溫槍臨櫃免費檢測隨到隨辦。(6) 便利商店磅秤主動檢測服務。 <p>5. 流程簡化(Simplify process)</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 商品報驗、度量衡器檢定、糾紛鑑定、校驗、免費檢測申請案件單一窗口，提昇服務效率及節省時間。(2) 報驗流程簡化，縮短報驗時間及手續，以達便民之效。(3) 檢驗流程簡化，針對關鍵流程進行研討及開發技術，使檢驗流程精確及快捷。
(二)創新服務標竿學習效益	<p>加強擴散本分局創新服務標竿學習效益，鼓勵創新提案機制，將研提之成果擴散為組織標竿學習之創新服務。</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 辦理組織學習活動，邀集總局、各分局及轄區他機關共同參與研討。

執行策略	執行方法及具體作法
	<p>(2) 利用各種網路平臺公開機關創新服務資訊。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 提供自行研究計畫成果供其他機關參考運用。</p>
(三)組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 建立內部創新機制</p> <p>(1) 成立「為民服務推動小組」，定期召開會議，研提各項改善方案，提升為民服務品質。</p> <p>(2) 建立員工提案獎勵制度，鼓勵同仁就本分局制度、法令、行政管理措施等提出具體創新改善建議。</p> <p>(3) 研提創新或提升執行效率之研究計畫。</p> <p>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。</p> <p>3. 訂定計畫落實管考，依照各服務措施的執行情形，召開會議檢討改善，訂定標準化作業程序，確保創新機制持續運作。</p>

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 105 年度執行計畫，並函報總局備查後確實執行，且公開於機關網頁及服務場所。

陸、考核作業

- 一、平時考核：各單位應就各項提升服務品質工作之具體作法切實執行，並應隨時督導改進：

(一) 自行考核

1. 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。
2. 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。
3. 考核結果：本分局之考核結果依附表 2 格式於 105 年 6 月 30 日將上半年度實施考核結果公開於本分局全球資訊網，並於 106 年 1 月 15 日前將 105 年度執行績效與成果報局，並登載於本分局網頁。

(二) 接受總局或經濟部考核

1. 考核方式：配合總局或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. 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。
 3. 考核結果：各單位應於 2 個月內就總局或經濟部考核結果函報改進情形。
- 二、年度查核：配合經濟部及總局辦理「政府服務品質獎」評獎作業，總局組成評選小組辦理先期評選作為推薦績優單位參獎，參選單位依據「政府服務品質獎評獎實施計畫」所列評審標準、參獎限制、應備資料及其他相關規定辦理參選。

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；並公開考核結果改進情形。

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)：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。

（四）同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。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】

經濟部標準檢驗局花蓮分局 第一線服務機關配分標準

評核構面	評核指標
優質便民服務 (4 0 0 分)	服務流程 (200 分)
	機關形象及顧客關係 (200 分)
資訊網路服務 (3 0 0 分)	資訊提供及檢索服務 (100 分)
	線上服務及電子參與 (200 分)
創新增值服務 (3 0 0 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】

經濟部標準檢驗局花蓮分局

105 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 務及電子參 與 (200 分)	五、創意服 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
	<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><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時 , 首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><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)</p> <p><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。() (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (2)</p> <p><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時 , 說「幫您轉接 , 請稍候」等禮貌用語。 2</p> <p><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</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度 : 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡 , 態度尚佳。 (1)</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>	

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"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	
	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：(無無人接聽情形，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) 語調急燥、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)。	15 (12-15) (8-11)	

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"/>	3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：		
<input type="checkbox"/>	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)	
	三、加分項：5分		
<input type="checkbox"/>	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：

1. 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。

2. 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試 (請逕至本分局入口網站)。