

經濟部標準檢驗局臺南分局 97 年度提升服務品質執行計畫

97 年 2 月 29 日經標南秘字第 09700015690 號函訂

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒修正之「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- 三、經濟部 97 年 1 月 18 日經研字第 09704500210 號函頒之「97 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、經濟部標準檢驗局 97 年 1 月 31 日經標秘字第 09700008450 號函訂之「經濟部標準檢驗局 97 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

本分局各單位。

肆、執行策略及方法

面向一、便民標準服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法（量化數據）
(一)營造機關為民服務專業親切之良好形象	1.提升服務場所之便利性 (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、各單位	定期辦理 6S 稽核活動，另於櫃檯辦公場所佈置盆景、框畫以美化服務場所。
	(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。	第六課、嘉辦、斗辦	代理人制度及名牌標示之建立，明確標示各服務窗口之作業服務項目、申請案件處理期限表及報驗發證之流程，並有中英文雙語標示共 120 面。
	(3)申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。	第六課、嘉辦、斗辦、第四課	報驗櫃檯申辦動線規劃妥適，並有標示；計程車輪行檢定場規劃良好動線，計程車輛於檢定時井然有序。
	(4)檢視各項無障礙措施是否妥	秘書室(事	服務場所設置愛心服務鈴、無

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法 (量化數據)
	<p>適安全並定期檢測維護。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p>	<p>務)</p> <p>秘書室 (事務)</p> <p>第六課、嘉辦、斗辦</p>	<p>障礙坡道、扶手、導盲磚等設施；每半年度檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並檢測維護。</p> <p>設置公用電話、飲水機、影印機及電腦等各項事務機具設備，提供民眾使用，均定期檢查保養，盥洗室及場所整潔隨時維護，讓民眾安心使用。</p> <p>設置空白書表之專櫃，提供 34 種申辦書表書寫範例供民眾參考。</p>
	<p>2. 加強服務行為之友善性與專業性</p> <p>(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。</p> <p>(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，電話禮貌測試量表如附表 3。</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室 (研考)、第六課、嘉辦、斗辦</p> <p>秘書室 (研考)</p> <p>各單位</p>	<p>舉辦提升服務禮儀專題演講，另於內部會議加強宣導服務禮儀，並由主管隨時督導。</p> <p>訂有「電話禮貌測試機制」執行計畫，每 2 個月辦理 1 次電話禮貌測試，全年度共測試 144 人次，並由主管隨時督導電話禮儀。</p> <p>於課務會議宣導業務流程及相關法規，並由主管隨時督導。97 年度預定辦理檢政、度政專業及專題演講等，共 35 項教育訓練。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法（量化數據）
	<p>3. 確保服務行銷之有效性</p> <p>(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 鼓勵所屬單位於業務調整或新增時，徵求服務對象之建議。</p>	各業務單位	<p>舉辦「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」1場次、於義務監視員職前作業說明會中業務宣導、適時發布新聞稿加強業務宣導。</p> <p>配合他機關活動，辦理「認識檢驗商品宣導活動」、舉辦學校宣導，加強學童對應施檢驗商品之認識；於轄區金銀商業同業公會會員大會宣導檢度政服務事宜，提升業者對本局服務範疇之認知。</p> <p>辦理太陽眼鏡列檢說明會，徵求業者或相關服務對象之建議。</p>
(二) 推動便捷透明之服務流程，提供高效率之服務	<p>1. 強化單一窗口立即且全功能之服務</p> <p>(1) 推動單一窗口全程處理服務。</p> <p>(2) 縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間。</p> <p>(3) 縮短案件處理時間。</p> <p>(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。</p>	各業務單位	<p>報驗案件單一窗口，以達到一處收件全程服務。</p> <p>提供申請產地證明、各類標準以電話預約取件與產品驗證單機版輸入，減少業者等待時間。提供度量衡器檢定預約服務。</p> <p>提供通信、電話、網路、電傳等多元化申辦管道服務，簡化作業流程。於總局網站提供電子書表文件、網路列印證書及加列發證事宜。</p> <p>實施網路報驗及媒體報驗，並以度量衡執照查詢系統查詢資料，另將度量衡器相關之許可執照建檔管理以減少申辦人檢附各類紙本書表資料。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法 (量化數據)
	(5) 鼓勵所屬單位於辦理案件過程採用電子謄本認證或跨機關電子認證。		建立電腦網路系統以使商品檢驗業務可跨轄區辦理，以利業者就近辦理業務，並提供電子資料供海關使用，以利業者辦理通關手續
	<p>2. 提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道 (含電話、網路、現場查詢)。</p> <p>(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。</p> <p>(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。</p>	報驗單位、第四課、秘書室	<p>於網站、為民服務白皮書提供各單位工作項目及連絡電話等訊息。</p> <p>提供案件處理查詢管道 (例：電話、網路、現場查詢)。對外網站並公開提供「商品檢驗資訊查詢」。</p> <p>製作標示牌明確標示服務項目、申請案件處理期限表及報驗發證之流程。</p> <p>現場申辦者，現場確認；電傳及網路申辦者，以電話確認收件訊息。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，主動通知業者，以提醒依限辦理。</p>
(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度	<p>1. 提高民眾滿意度</p> <p>(1) 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施且確實執行。</p> <p>(2) 未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善服務措施且確實執行。</p>	秘書室 (研考)	每年定期辦理服務滿意度調查，並分析檢討各項調查結果，對顧客回饋並列管至改善結案。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法 (量化數據)
	<p>2. 有效且及時處理民眾之意見</p> <p>(1) 訂定民眾意見反應(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>(2) 提供民眾意見反應後續追蹤處理。</p> <p>(3) 定期演練及檢討對民眾意見反應之處理機制及標準作業程序。</p>	秘書室(研考) 第五課	<p>訂定「分局長電子信箱處理作業程序」、「度量衡器申訴處理作業程序」及「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」。</p> <p>申訴案件均予後續追蹤處理，並以適當方式回復。</p> <p>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。</p>

面向二、資訊流通服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(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>1. 檢視資訊公開之適切性</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。</p>	資訊小組	於本局全球資訊網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,由各業務主管單位將須公開之資料上傳,並定期檢視資訊之有效性及正確性。
	<p>(2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	資訊小組	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,由各業務主管單位將須公開之資料上傳,並定期檢視資訊之有效性及正確性。
	<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>	資訊小組、秘書室(研考)	於機關網頁公開服務措施 為民服務白皮書、常見問答集(FAQ) 機關活動(新聞稿)等訊息。
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性</p> <p>(1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p> <p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	資訊小組	<p>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>網站管理單位定期檢視資料之有效性,並將過期或不正確之資料刪除。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。		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>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> <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> <p>(3) 提供進階檢索功能,如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。</p>	資訊小組	<p>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> <p>網站維護管理平台之網頁編輯功能,增加分類檢索與網頁詮釋資料之設定與檢查功能,並配合分類檢索性建立網站主目錄與次目錄節點。</p> <p>網頁檢索功能,提供關鍵字與全文檢索服務。</p>
(二) 推廣線上申辦及電子參與,提供友善網路服務,促進網路溝通	<p>1. 擴展線上申辦量能</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>	資訊小組 第六課、嘉辦、斗辦、第四課	<p>a. 提供線上申辦及表單下載服務,包含申辦案件進度查詢、商品檢驗業務、管理系統驗證業務、標準業務及度量衡業務。</p> <p>b. 備置「度量衡業務申辦資訊查詢系統」,提供度量衡業務相關資訊查詢,如申請案件進度查詢及法定度量衡品目查詢、加油站、加氣站查詢等;並提供各類申請表單下載。</p> <p>c. 備置「度政線上申辦系統」,提供檢定、校正、校驗線上申辦服務,業者並可依器具之情形預約執行檢定日期。</p> <p>d. 備置「商品檢驗資訊查詢」及「檢驗業務線上服務系統」,提供案件申請進度查詢、商品檢驗業務相關資料、線上列印電子證書及單證比對結果查詢等。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>(2)向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <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。</p> <p>(4)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>		<p>對現場申辦者宣導使用網路申辦案件。</p> <p>適時檢討各類表單格式之合理性與適用性，並及時提供最新版本。</p> <p>線上服務均注意使用者隱私權保護措施，申辦業者須以憑證驗證身份及經審核通過之帳號，使用線上系統。</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>	資訊小組、第六課	辦理線上滿意度調查，蒐集民眾意見。建置本分局部落格加強與廠商互動。

面向三、創新加值服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	<p>提出有價值的創意服務：建構提升度量衡器檢定效能之服務</p> <p>1.推動金銀珠寶業者衡器檢定「直接到府」服務，延伸服務據點至所有鄉鎮，提供業者免臨櫃之全程服務。</p> <p>2.推動由公會與業者策略聯盟，以簡化加油站油量計檢定之申請流程。</p> <p>3.建置水量計標準量桶(槽)之遊校能力，擴大服務轄區之水量計業者。(本項於97年度建置，實際效益於98年評估，97</p>	第四課 嘉義辦事處 斗六辦事處	<p>(1)廣續推動金銀珠寶業者衡器檢定政策。</p> <p>(2)加強與各金銀珠寶同業公會溝通，並積極宣導衡器檢定相關事宜。</p> <p>(3)主動安排人員至各銀樓業者處執行檢定。</p> <p>(1)積極與公會及業者接洽及溝通。</p> <p>(2)促成公會與業者策略聯盟。</p> <p>(3)簡化加油站油量計檢定之申請流程。</p> <p>(1)評估分局自行執行遊校之能力及所需之設備，以專題研究模式，深入評估及規劃。</p> <p>(2)實施相關人員教育訓練。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	年度暫不評分)		(3)執行水量計標準量桶(槽)之遊校業務。
	<p>延續有價值的創意服務措施</p> <p>(1) 廣續推動金銀珠寶業者衡器到府檢定，及推動由加油站公會與業者策略聯盟政策，並持續與公會互動，以提升創意服務品質。</p> <p>(2) 定期檢討上列創意服務措施執行情形，並提出改善。</p>	<p>第四課 嘉義辦事處 斗六辦事處</p>	<p>每年出席公會之年會藉以互相交流，並宣導本局政策，同時營造良好之溝通管道，以利業務持續推動。</p> <p>每年定期檢討創意服務執行成果，遇有問題並研提改善措施，藉以圓滿達成任務。</p>
	<p>注重服務措施執行方法的效能性</p> <p>(1) 定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。</p> <p>(2) 執行方法如不符合成本效益，則進行檢討改善；惟若仍有助於提供業者的便利性，以提升機關之服務品質者，則持續辦理相關服務措施。</p>	<p>第四課 嘉義辦事處 斗六辦事處</p>	<p>定期檢視「推動金銀珠寶業者衡器到府檢定」，及「推動由加油站公會與業者策略聯盟」等政策執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。</p> <p>利用問卷調查，蒐集業者滿意度及意見，並進行統計分析。</p>

伍、實施步驟

- 一、本分局以創新思維、顧客滿意及業務特性為考量，提出之各項具體作法，各單位應切實執行。
- 二、本分局研訂 97 年度提升服務品質執行計畫，於 97 年 2 月底前函報總局備查後確實執行，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，並督導改進；另接受總局或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：由分局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 就機關形象、服務流程、顧客關係、資訊提供及檢索服務、網路申辦及電子參與、有價值的創意服

務等 6 項評核項目，辦理考核。

- (三) 提報考核結果：本分局將考核結果依附表 2 格式於 97 年 5 月 1 日、97 年 9 月 1 日及 98 年 1 月 1 日前，將前 4 個月實施考核結果報局，並登載於機關網頁。

二、接受總局或經濟部考核

- (一) 考核方式：將接受總局或經濟部研發會，依據總局或部頒提升服務品質實施計畫之實地抽查事項，該抽查以不定期及不預先通知方式為之。
- (二) 考核內容：依總局或部頒實施計畫之附表 1 就機關形象、服務流程、顧客關係、資訊提供及檢索服務、網路申辦及電子參與、有價值的創意服務等 6 項評核項目考核。

柒、獎勵方式

- 一、 推薦參獎：依本分局辦理提升服務品質工作自行考核，及總局不定期考核結果，由總局推薦表現優異單位參與「政府服務品質獎」。
- 二、 獲獎敘獎：本分局經推薦參與「政府服務品質獎」經評選獲獎者，獲獎機關首長記大功 1 次為原則，主辦人員、主管（上級）機關輔導有功人員，得參酌上開首長敘獎額度，依權責及規定辦理敘獎。

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。

經濟部標準檢驗局臺南分局 97 年度提升服務品質考核項目及評分表

編號：

機關名稱：

總分（滿分 1000 分）：

考核人員：

考核日期：

構面 (600分)	便民標準 服務	便民標準服務著眼於塑造專業、親切、高效率的服務形象， 提供便捷服務，確保流程透明，建立民眾與政府和諧關係	
評核項目	評核指標	次評核指標	實際檢核項目
機關形象（170分） * 小計：	服務場所便利性（50分） * 得分：	1. 洽公環境適切程度（25分） 2. 服務設施合宜程度（25分）	1.1 機關洽公環境滿意度 2.1 機關服務設施妥適完備
	服務行為友善性與專業性（90分） * 得分：	1. 服務親和程度（40分） 2. 服務可勝任程度（50分）	1.1 洽公服務禮儀滿意度 1.2 電話禮貌測試績效 2.1 服務人員問題回應正確率
	服務行銷有效性（30分） * 得分：	施政宣導有效程度（30分）	促進民眾瞭解施政及服務內容績效
服務流程（280分） * 小計：	服務流程便捷性（180分） * 得分：	1. 單一窗口服務全功能程度（60分） 2. 申辦案件時間縮短程度（60分） 3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度（60分）	1.1 單一窗口服務全功能比例 2.1 縮短申辦案件等候或處理時間比例 3.1 申辦人檢附書證謄本便利度 3.2 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率
	服務流程透明度（100分） * 得分：	1. 案件處理流程查詢公開程度（60分） 2. 案件處理流程主動回應程度（40分）	1.1 提供案件承辦資訊種類 1.2 提供案件查詢管道種類 2.1 提供案件主動通知及確認功能
顧客關係（150分） * 小計：	民眾滿意度（70分） * 得分：	機關服務滿意（70分）	1.1 服務滿意度趨勢分析及檢討 1.2 服務滿意度成長率
	民眾意見處理有效性（80分） * 得分：	民眾意見回應與改善程度（80分）	1.1 設有民眾意見處理機制 1.2 民眾意見處理滿意度成長率

構面 (250分)	2 資訊流通服務	資訊流通服務著眼於確保民眾知的權利與資訊使用權，促使政府資訊透明化，豐富資訊內容，提供友善網路服務，促進網路溝通	
評核項目	評核指標	次評核指標	
資訊提供及檢索服務 (130分)	資訊公開適切性 (40分) * 得分：	公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	1.1 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例 1.2 服務措施及出版品資訊周知度
* 小計：	資訊內容有效性 (50分) * 得分：	資訊服務正確程度 (50分)	1.1 資訊內容正確度 1.2 資訊連結正確度
	資訊檢索完整性與便捷性 (40分) * 得分：	分類檢索服務友善程度 (40分)	1.1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例 1.2 檢索服務便捷度
線上服務及電子參與 (120分)	線上服務量能擴展性 (80分) * 得分：	1. 線上服務項目擴增程度 (50分) 2. 使用線上服務案件擴增程度 (30分)	1.1 線上服務項目成長率 1.2 線上服務推廣績效 2.1 民眾使用線上服務案件數成長率 2.2 電子表單簡化績效
* 小計：	電子參與多樣性 (40分) * 得分：	電子參與多元程度 (40分)	電子參與程度及回應機制
構面 (150分)	3 創新加值服務	創意服務著眼服務產出之目的與結果，如以較少的成本得到更好的服務品質，或藉由服務體現社會正義或公共價值等	
評核項目	評核指標		
提供創新(意)服務情形 (150分)	有價值的創意服務 (100分)		
* 小計：	服務措施延續性 (30分)		
	服務措施執行方法效能性 (20分)		

評分說明

次評核指標	實際檢核項目	評分標準	評分說明
洽公環境適切程度 (25分)	機關洽公環境滿意度 (25分)	20-25分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達80%以上。 15-20分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達75%以上。 10-15分 民眾對於機關整體洽公環境的	依民眾滿意度調查進行評分，評分重點： 1. 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。 2. 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。 3. 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習

		滿意度達 70% 以上。 1-10 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 60% 以上。	慣。 若考核時，機關 97 年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。洽公環境大致符合前項評分重點計 12-25 分，洽公環境有待改進計 1-12 分。
服務設施合宜程度 (25 分)	機關服務設施妥適完備 (25 分)	20-25 分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。 15-20 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。	評分重點： 1. 核心設施 (含法定設施)：櫃台、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、身障專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。 2. 一般設施：服務台、書寫台、電腦 (網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 3. 上開設施應視機關業務與民眾需求而定，並非所有列舉項目都需齊備，也可提供替代性或創意性的服務設備。 4. 鼓勵機關設置各項行政設備及輔助文件 (具) 時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。
服務親和程度 (40 分)	洽公服務禮儀滿意度 (20 分)	15-20 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。 10-15 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。 1-10 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。	依民眾滿意度調查進行評分，評分重點：洽公服務禮儀包括「於洽公場所主動協助引導民眾」情形，亦即機關人員 (或志工) 於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。 若考核時，機關 97 年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。服務禮儀大致符合前項評分重點計 11-20 分，服務禮儀有待改進計 1-10 分。
	電話禮貌測試績效 (20 分)	15-20 分 機關電話禮貌測試結果優良。 10-15 分 機關電話禮貌測試結果良好。 1-10 分 機關電話禮貌測試結果普通。	由考核人員於實地考核前進行電話禮貌抽查。電話禮貌測試量表可參考附表 3。

服務可勝任程度 (50分)	服務人員問題回應正確率(50分)	45-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 40-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。 35-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。 30-35分 服務人員回應問題正確率達75%以上。 1-30分 服務人員回應問題正確率達65%以上。	評分重點： 1. 「回應品質」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之熟悉程度。 2. 回應品質「正確率」,除了服務人員能精準地回答問題外,尚包括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。 由考核人員依據各機關常見問答集(FQA)進行電話測試,每次測試詢問約6-10題。若機關未有常見問答集(FQA)可改由考核人員自擬問題,必要時得請承辦單位提供相關資料。
施政宣導有效程度 (30分)	促進民眾瞭解施政及服務內容績效(30分)	1-30分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。	評分重點： 1. 施政宣導內容：除一般服務措施宣導外,亦包括機關對於研擬計畫之宣告、徵求意見、相關建議採納與否之說明、確定實施期日及內容公告、執行現況績效及檢討變動方向等。 2. 宣導活動：機關得以提供相關文宣品等方式,透過多元化的傳播管道進行宣導;或以辦理宣導活動,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。 3. 執行方式： * 機關得以自行辦理方式執行。 * 鼓勵機關運用社會資源或與企業、團體、社區等結合,進行施政宣導。
單一窗口服務全功能程度 (60分)	單一窗口服務全功能比例(60分)	54-60分 單一窗口服務全功能比例達35%以上。 48-54分 單一窗口服務全功能比例達30%以上。 42-48分 單一窗口服務全功能比例達25%以上。 36-42分 單一窗口服務全功能比例達20%以上。 30-36分 單一窗口服務全功能比例達15%以上。 24-30分 單一窗口服務全功能比例達10%以上。 1-24分 單一窗口服務全功能比例達5%以上。	評分重點： 1. 「單一窗口」係指機關可提供「一處收件、全程服務(處理)」的服務窗口。 2. 「全功能」程度係指申辦窗口能提供服務(申辦)項目的完整程度。如甲機關「A業務」有10類子業務,「A業務」設立之「a1類窗口」可提供其中8類子業務服務,全功能程度即為80%;「a2類窗口」可提供其餘2類子業務服務,全功能程度即為20%。「A業務」窗口服務全功能比例則為50%。 計算式：(「單一業務別」窗口服務全功能比例總和) / (業務別總數)。 * 「單一業務別」窗口服務全功能比例： 【1 / (某類業務別開設申辦窗口類型 <即 a1類窗口 a2類窗口 > 總數)】 * 100%。 機關經自行評估業務屬性不適合提供全功能單一窗口服務者,本項配分納入「縮短申辦案件等候或處理時間比例(60分)」計算。
申辦案件時間縮短程度 (60分)	縮短申辦案件等候或處理時間比	40-60分 縮短申辦案件等候或處理時間	評分重點： 1. 案件型態：包括「臨櫃辦理」案件

分)	例 (60 分)	<p>15%以上。</p> <p>20-40 分 縮短申辦案件等候或處理時間 10% -14%上。</p> <p>1-20 分 縮短申辦案件等候或處理時間 9%以下。(含未縮短申辦時間)</p>	<p>(指民眾於現場辦理案件)及「非臨櫃辦理」案件(指民眾非經臨櫃直接辦理完成之案件,如線上申辦、書面申請或臨櫃收件續處案件等)。</p> <p>2. 考量走動式服務或特殊服務方式(如居家訪視、醫師看診等),無明確收案及處理起迄時間,仍可思考藉由改善措施,縮短民眾在接受服務前、後的等待時間(如掛號、領藥)。縮短等候或處理時間比例計算式:</p> <p>1. 臨櫃辦理案件:(上次考核時平均等候時間-本次考核時平均等候時間)/上次考核時平均等候時間*100%。</p> <p>2. 或非臨櫃辦理案件:(上次考核時平均處理時間-本次考核時平均處理時間)/上次考核時平均處理時間*100%。</p> <p>3. 機關如擬兼採臨櫃辦理案件及非臨櫃辦理案件辦理時機縮短績效,分數則平均計算。 由考核人員進行實地檢測或依機關於洽公現場所公布之標準作業流程(時間)計算之。 若考核時,機關 97 年度尚未辦理 2 次以上申辦案件等候或處理時間之統計,則改以 96 年度 12 月之申辦案件等候或處理時間為基期進行計算。</p>
申辦案件檢附書證謄本減量程度(60分)	申辦人檢附書證謄本便利度(30分)	<p>1-30 分 檢討申辦人檢附書證謄本情形,執行簡化措施,提升申辦便利性績效。</p>	<p>評分重點:</p> <p>便利申請人準備(或應檢附)申辦文件;亦即減少民眾申辦案件時應檢附的書證謄本種類(包括紙本申請文件、表單、證件正本、影本、謄本等),減少申請人於申辦過程補件次數。如以「土地登記規則」第 34 條規定申請登記時,應提出文件能以電子處理達成查詢者,得免提出之精神,逕行辦理,減少申辦人來回奔波。</p> <p>其他便利申辦人檢附書證謄本作為。如檢附書證謄本內容係由主管(或上級)機關統一規範者,得以書證謄本簡化建議做為績效內容。</p> <p>由考核人員依洽公現場所公布之標準作業流程(應攜帶之文件)進行考核。</p>

	使用跨機關電子 閘門認證辦理案 件數成長率 (30 分)	21-30 分 使用跨機關電子閘門認證辦理 案件數成長 5%以上 11-20 分 使用跨機關電子閘門認證辦理 案件數成長 3%-5%以上 1-10 分 使用跨機關電子閘門認證辦理 案件數成長 3%以下	使用電子閘門認證辦理案件數成長 率計算式：(本次考核時跨機關電子 閘門認證辦理之案件數-上次考核時 跨機關電子閘門認證辦理之案件數) /上次考核時跨機關電子閘門認證辦 理之案件數 * 100%。 由考核人員依前述計算式進行評 核，必要時得請承辦單位提供相關資 料。 若考核時，機關 97 年度尚未辦理 2 次以上使用跨機關電子閘門認證辦 理案件數之統計，則改以 96 年度 12 月之案件數為基期進行計算。 機關上年度申辦案件 100 % 使用電 子閘門認證辦理，或毋須使用電子閘 門，或無電子閘門者，本項分數併入 「申辦人檢附書證謄本便利度」項目 計算。
案件處理流程 查詢公開程度 (60分)	提供案件承辦資 訊種類 (40 分)	30-40 分 提供承辦單位 (科、課、組或 其他) 及電話，且於服務場所 及機關網站 (頁) 公布標準處 理流程，並主動告知申請人處 理程序。 20-30 分 提供承辦單位 (科、課、組或 其他) 及電話，且於服務場所 及機關網站 (頁) 公布標準處 理流程。 1-20 分 提供承辦單位 (科、課、組或 其他) 及電話。	案件承辦資訊包括：承辦單位、標準 處理程序及辦理時限等訊息。
	提供案件查詢管 道種類 (20 分)	15-20 分 提供現場、電話、網路及其他 方式 (如 PDA 等)。 10-15 分 提供現場、電話及網路查詢。 1-10 分 提供現場查詢。	案件查詢除提供多元管道，方便民眾 使用外，亦應注意查詢回應處理時效。

案件處理流程 主動回應程度 (40分)	提供案件主動通知及確認功能 (40分)	30-40分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 1-30分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。	由考核人員進行實地檢測，必要時得請承辦單位提供相關資料。
機關服務滿意度 (70分)	服務滿意度趨勢分析及檢討 (40分)	20-40分 辦理服務滿意度趨勢分析 1 次以上，並提出改善服務措施，且有執行績效。 1-20分 未進行服務滿意度趨勢分析，改以自我檢討方式，提出改善服務措施，且有執行績效。	評分重點： 1. 服務滿意度趨勢分析的基礎，來自有效地設計及執行滿意度調查，機關應重視調查的信度及效度，包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等。 2. 趨勢分析不僅只是分析及繪製趨勢圖，更強調檢討改善措施及其執行績效。
	服務滿意度成長率 (30分)	20-30分 服務滿意度成長率成長 3% 以上。 11-20分 服務滿意度成長率成長 1% -2%。 1-10分 服務滿意度成長率 1% 以下。	服務滿意度成長率計算式：(本次考核時服務滿意度 - 上次考核時服務滿意度) / 上次考核時服務滿意度 * 100%。 機關上次考核時服務滿意度如已達 95 %，本項分數以滿分計算。 若考核時，機關 97 年度尚未辦理 2 次以上民眾滿意度調查，本項分數則併入「服務滿意度趨勢分析及檢討」計算。
民眾意見回應與改善程度 (80分)	設有民眾意見處理機制 (50分)	45-50分 訂定民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。 40-45分 訂定民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序，且定期進行演練及檢討。 1-40分 訂定民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序。	評分重點： 1. 民眾意見處理包括對於民眾提出之建議、抱怨與新聞輿情的回應；並強調相關意見應進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。 2. 民眾意見及抱怨來源，區分為「現場」及「非現場」(如透過電話、網路、電子郵件、書面、媒體等方式)2類。完善的處理機制應包括案件後續的追蹤處理。 3. 應定期檢討改善及修正民眾意見處理機制 (含新聞輿論回應機制)。 由考核人員進行實地檢測，必要時得請承辦單位提供相關資料。

	民眾意見處理滿意度成長率 (30分)	<p>20-30分 民眾意見處理滿意度成長率 3%以上。</p> <p>10-20分 民眾意見處理滿意度成長率 1%-2%。</p> <p>1-10分 民眾意見處理滿意度成長率 1%以下。</p>	<p>意見處理滿意度成長率計算式:(本次考核時意見及抱怨處理平均滿意度-上次考核時意見及抱怨處理平均滿意度)/上次考核時意見及抱怨處理平均滿意度*100%。</p> <p>機關上次考核時民眾意見及抱怨處理滿意度如已達 95%，本項分數以滿分計算。</p> <p>若考核時，機關 97 年度尚未辦理 2 次以上民眾滿意度調查，本項分數則併入「設有民眾意見處理機制」計算。</p>
公開法令、政策及服務資訊程度 (40分)	依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例 (30分)	<p>27-30分 應公開且已公開資訊比例達 100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>21-27分 應公開且已公開資訊比例達 95%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>1-21分 應公開且已公開資訊比例達 90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本項應公開資訊項目，係以「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊為主。 2. 公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「主動公開資訊」專區。 <p>計算式：(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數)*100%。</p> <p>由考核人員就機關網站進行檢測，必要時得會同資訊人員進行考核，並請承辦單位提供相關資料。。</p>
	服務措施及出版品資訊周知度 (10分)	<p>8-10分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。</p> <p>5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。</p> <p>1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。</p>	<p>評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公開方式以登載機關網站(頁)為主。 2. 公開出版品應注意著作權相關規定。 <p>由考核人員就機關網站進行檢測，必要時得請承辦單位提供相關資料。</p>
資訊服務正確程度 (50分)	資訊內容正確度 (30分)	<p>27-30分 訂有網站(頁)資料定期更新規定並確實執行，且資訊內容抽測正確件數達 14 件以上。</p> <p>21-27分 訂有網站(頁)資料定期更新規定並確實執行，且資訊內容抽測正確件數達 13 件。</p> <p>1-21分 訂有網站(頁)資料定期更新規定並確實執行，且資訊內容抽測正確件數達 12 件。</p>	<p>評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊內容正確度係指無明顯錯誤及過期資訊，強調機關應積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。 2. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。 3. 實地評審時除檢視定期更新規定外，更著重資料內容檢測正確情形。 <p>由考核人員就機關網站進行檢測，必要時得會同資訊人員進行考核。</p>

	資訊連結正確度 (20分)	18-20分 網站(頁)資訊連結正確件數 達14件以上。 12-18分 網站(頁)資訊連結正確件數 達13件。 1-12分 網站(頁)資訊連結正確件數 達12件。	評分重點：資訊標題應與內容一致； 所有資料的網站(頁)超連結皆有效 且正確；引用他人資料要標明來源出 處或版權，並提供連結。 由考核人員就機關網站進行檢測，必 要時得會同資訊人員進行考核。
分類檢索服務 友善程度(40 分)	資訊標示配合電 子化政府入口 網提供分類檢 索比例(30分)	25-30分 機關資訊標示95%以上配合 MyEGov提供分類檢索，且符合 詮釋資料及分類檢索規範。 20-25分 機關資訊標示90%以上配合 MyEGov提供分類檢索，且符合 詮釋資料及分類檢索規範。 10-20分 機關資訊標示80%以上配合 MyEGov提供分類檢索，且符合 詮釋資料及分類檢索規範。 1-10分 機關資訊標示75%以上配合 MyEGov提供分類檢索，且符合 詮釋資料及分類檢索規範。	評分重點： 1. 機關資訊內容包括公報、公告、法 令、電子表單、施政計畫、機關活動、 新聞等；並以機關網站(頁)為主要 評核對象。 2. 分類檢索包括主題、施政及服務分類 3種方式。 3. 機關依據行政院函頒「行政機關電子 資料流通實施要點」，及研考會函頒 「行政機關電子資料詮釋資料及分 類檢索規範」等相關規定提供分類檢 索服務。 機關於本身網站(頁)外之其他資料 系統(如資料庫、線上學習、多媒體 等)提供分類檢索服務者，可依據執 行成果酌予額外加分。 由考核人員就機關網站進行檢測，必 要時得會同資訊人員進行考核。
	檢索服務便捷度 (10分)	5-10分 提供檢索功能說明、使用範 例、資訊檢索建議，另提供2 種以上進階檢索功能。 1-5分 提供檢索功能說明、使用範 例、資訊檢索建議，另提供1 種進階檢索功能。	評分重點： 1. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範 例，及找不到資訊時的建議。 2. 提供檢索資訊過多時分頁方式檢 索，及檢索結果依相似程度、時間、 主題等方式排列。 3. 提供進階檢索功能(如關鍵字、全 文、交叉、分類檢索及其他方式)。 由考核人員就機關網站進行檢測，必 要時得會同資訊人員進行考核。

線上服務項目擴增程度 (50分)	線上服務項目數成長率 (30分)	<p>20-30分 線上服務項目數成長率 6%以上。</p> <p>10-20分 線上服務項目數成長率 6%-3%。</p> <p>1-10分 線上服務項目數成長率 3%以下。</p>	<p>擴展線上服務量能整體評分重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。 2. 機關提供線上服務時，應發展民眾需求的重點項目。 3. 機關應積極選定重點服務項目進行推廣，提高民眾使用率。 4. 提供線上服務應注意使用者隱私權保護措施。 <p>線上服務項目數成長率計算式：(本次考核時提供線上服務項目數-上次考核時提供線上服務項目數)/上次考核時提供線上服務項目數*100%。</p> <p>線上服務平台以機關網站(頁)為主；如於 MyEGov 提供線上服務者，可依據執行成果酌予額外加分。</p> <p>由考核人員就機關網站進行檢測，必要時得會同資訊人員進行考核。</p> <p>若考核時，機關 97 年度尚未辦理 2 次以提供線上服務項目數之統計，本項分數則併入「線上服務推廣績效」計算。</p>
	線上服務推廣績效 (20分)	<p>1-20分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。</p>	<p>評分重點：機關可定期蒐集瞭解民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務項目加強辦理推廣行銷活動，讓使用者知道、接受並樂於使用及口碑行銷，增進服務效益。另請展現推廣活動辦理成果，如辦理次數、參與人次、滿意度等，或提出因推廣活動而有意願來使用線上服務項目情形。</p> <p>由考核人員就機關網站進行檢測，必要時得會同資訊人員進行考核，並請承辦單位提供相關資料。</p>

使用線上服務案件擴增程度 (30分)	民眾使用線上服務案件數成長率 (15分)	12-15分 線上服務項目數成長率 3%以上。 6-12分 線上服務項目數成長率 3%-1%。 1-6分 線上服務項目數成長率 1%以下。	使用線上服務案件成長率計算式：機關網站(頁)：(本次考核時使用線上服務案件數-上次考核時使用線上服務案件數) / 上次考核時使用線上服務案件數 * 100%。 線上服務平台以機關網站(頁)為主；如於 MyEGov 提供線上服務者，可依據執行成果酌予額外加分。 線上服務使用者如有隱私權受侵害情形，本項分數將酌予扣減。 由考核人員就機關網站進行檢測，必要時得請承辦單位提供相關資料。 若考核時，機關尚未辦理 2 次以民眾使用線上服務案件數之統計，本項分數則併入「電子表單簡化績效」計算。
	電子表單簡化績效 (15分)	10-15分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。	評分重點： (1) 機關應檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估是否予以簡併或廢止。 (2) 另應依據本會訂定表單管理原則，統一電子表單格式，包括版型、編號、加註服務分類等，讓民眾更方便尋找及使用電子表單。 電子表單簡化績效以機關於網站(頁)提供使用之電子表單為主；如於 MyEGov 提供線上表單下載者，可依據表單簡化結果酌予額外加分。 由考核人員就機關網站進行檢測，必要時得請承辦單位提供相關資料。
電子參與多元程度 (40分)	電子參與程度及回應機制(40分)	30-40分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上，且有互動機制及實際回應。 20-30分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。 1-20分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。	評分重點： 1. 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民言論壇、專業論壇)等基本服務；另可視機關(單位)業務需要提供網路投票、民意調查等其他服務。 2. 除提供民眾參與途徑及工具外，電子參與亦強調與民眾的互動與回應。 由考核人員就機關網站進行檢測，必要時得會同資訊人員進行考核，並請承辦單位提供相關資料。

<p>提供創新(意)服務情形(150分)</p>	<p>有價值的創意服務(100分)</p> <p>(1)服務時間彈性調整:如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。</p> <p>(2)服務地點延伸:如突破現場、臨櫃辦理之限制,採取異地申辦即取件,電話、傳真辦理及取件等作法。</p> <p>(3)服務項目改造:如服務項目總體檢,檢討非必要之服務並予以終結;或新增(創)服務項目,如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p>(4)服務方法創新:如利用資訊科技推動網路繳款服務;提供主動服務等。</p> <p>(5)其他創新服務樣態。</p>	<p>1.所謂「創新」或「創意」的概念可以是「無中生有」,即突破性、首創性的服務作為;或「有中生新」,即轉換性、改良性的服務作為。</p> <p>2.服務創意最終的目的在於便利民眾,包括創意措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本;民眾因此獲得哪些生活便利性,如不用特別請假洽公、不用出門就可以申辦服務等。</p>	<p>1.機關考評之創意服務,應完成規劃並已具體執行,且執行時間在2年內者為宜。</p> <p>2.機關考核時每次以評核1項創新加值服務為原則,並於考核結果統計表(附表2)中註明創新服務名稱,如超出1項以上,分數將平均計算,並分別敘明創新服務名稱。</p> <p>3.提出有價值的創意服務之文書格式可視需要參考附錄。</p> <p>4.本項由考核人員進行實地檢測,必要時得請承辦單位提供資料,並會同相關人員共同評核</p>
	<p>服務措施延續性(30分)</p>	<p>1.創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p>2.創意服務措施是否持續檢討改善。</p>	

	<p>服務措施執行方法效能性(20 分)</p>	<p>實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受益或使用該項服務民眾人數的多寡 、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。 	
--	---------------------------	---	--

附表 2

經濟部標準檢驗局臺南分局 97 年度提升服務品質自行考核結果統計表

優=850 分以上；甲=849-750 分；乙=749-650 分；丙=649-550 分；丁=549 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、機關形 象(170 分)	二、服務流 程(280 分)	三、顧客關 係(150 分)	四、資訊提 供及檢索 服務 (130 分)	五、網路申 辦及電子 參與 (120 分)	六、有價值 的創意服 務(150 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】

附件：【請將受評核之「有價值的創意服務」計畫作為本表附件；相關文書格式可視需要參考附錄】

(機關全銜) 創意服務名稱

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

〔詳述個案所欲處理的具體問題，解決該項問題對民眾或其他利害相關者的意義所在及解決問題的行政過程或機制等〕

二、採用解決方法

〔說明採取何種解決方法〕

三、實際效益。

〔說明專案執行實際績效〕

貳、創新服務實際績效

〔敘明執行創新服務專案的外部效益及內部效益；內容宜具體，儘量以量化數據表達〕

參、創新服務解決手法

〔敘明如何透過『流程整合』及『資通訊服務導入』等各種解決手法，提供便民服務〕

肆、附件

〔提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現〕

各單位可視需要參考本附錄格式書寫「創意服務計畫」。

「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表

97.3.3 會研字第 0972160181 號函訂定

編號：_____ 受測單位：_____ 總機電話：_____

測試日期時間：__月__日__時__分

測試人員：_____

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	一、總機接聽：45 分		
	是否設電話語音系統(無電話語音系統,本項不計分,改計(二)之分數)	15	
	(一) 電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
	(1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)	
	(2) 15 秒內獲得接聽服務。	(3)	
	(3) 電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
	(1) 招呼語簡明扼要,清楚報明機關名稱。	(5)	
	(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。	(3)	
	(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。	(0)	
	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:	3	
	(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。	(3)	
	(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。	(2)	
	(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。	(1)	
	(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。	(0)	
	4、電話語音總機應答語調:	2	
	(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
	(2) 語音口氣平淡。	(1)	

測試結果	考核內容 (總分 100 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>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>	
	<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。() (3)</p> <p>(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (2)</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。 (0)</p> <p>6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。 2</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) 2</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。 (2)</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。 (0)</p> <p>8、總機人員之接聽態度: 2</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。 (2)</p> <p>(2) 語調平淡, 態度尚佳。 (1)</p> <p>(3) 語調急躁、不耐煩。 (0)</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)	細項配分	分項得分
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 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) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) (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...) (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。 (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 (4) 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。 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： (1) 語調謙和、熱誠。 (2) 語調平淡，態度尚佳。 (3) 語調急燥、不耐煩。 (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (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： 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)。 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 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)	細項配分	分項得分
	<p>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</p> <p>1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。</p> <p>2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。</p> <p>3、逕為簡單答復，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。</p> <p>4、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。」</p> <p>5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p>6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(14-15)</p> <p>(12-13)</p> <p>(10-11)</p> <p>(8-9)</p> <p>(6-7)</p> <p>(0)</p>	
	總 得 分		