

# 經濟部標準檢驗局臺南分局 100 年度提升服務品質執行計畫

100 年 2 月 9 日經標南秘字第 10000010550 號函訂定

## 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 99 年 12 月 31 日經研字第 09904511270 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 100 年 2 月 1 日經標秘字第 10000015130 號函訂定之「經濟部標準檢驗局 100 年度提升服務品質執行計畫」。

## 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

### 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，提供單一窗口服務。	第六課 嘉辦 斗辦	(1) 設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，採取隨到隨辦服務。
	(2) 簡化申辦流程、縮短案件處理時間。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	(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；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；於網站提供電子書表文件、網路列印證書及加列發證事宜。
	(3) 考量推動走動式服務。	第六課 嘉辦 斗辦	(3) 報驗發證單位主管隨時走動以掌握服務現場之服務情形，並主動發現問題，立即解決；運用志工服務人員走動式服務，主動詢問並引導洽公民眾及業者。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	第六課 嘉辦 斗辦	(4) 配合總局持續檢討申辦案件檢附謄本種類及其必要性；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。

	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。	業務單位 秘書室	(1) 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。
	(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。	業務單位	(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。	第六課 嘉辦 斗辦	(3) 服務場所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。
	(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。	報驗單位 檢驗單位	(4) 提供申請人收件確認訊息,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。申辦案檢超過標準作業時間均主動告知申請人並記錄於申請書(展延單)上。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性 (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。	業務單位 秘書室 (事務)	(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;每2個月辦理6S稽核活動1次,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。	第六課 嘉辦 斗辦	(2) 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,並提供有中英文雙語標示服務。
	(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	(3) 報驗/發證櫃檯申辦動線規劃妥適,並有標示;計程車輪行檢定場設置檢定流程圖,於地面標示檢定動線車輛於檢定時井然有序。

(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	報驗單位 秘書室 (事務)	(4) 服務場所設置愛心服務鈴、輪椅、無障礙坡道、扶手等設施；每半年度檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並檢測維護。
(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 (事務) 嘉辦 斗辦	(5) 設置飲水機、座椅及電腦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。
(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課 嘉辦 斗辦	(6) 設置空白書表之專櫃，提供多種申辦書表書寫範例供民眾參考。
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。	第六課 嘉辦 斗辦	(1) 於內部會議加強宣導服務禮儀，並由主管隨時督導。現場服務人員及志工協助民眾檢查攜帶證件是否齊備及辦理申辦事項。
(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	(2) 訂有「電話禮貌測試機制執行計畫」，由各單位遴派代表組成測試小組，全年度預計測試 144 人次。
(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。	各單位 (人事室 彙整)	(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 46 場次。
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。	業務單位	(1) 舉辦「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」；於義務監視員職前作業說明會中業務宣導；配合總局市場監督計畫原則，預計辦理業務宣導活動 35 場次以上、適時發布新聞稿加強業務宣導。

	(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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(2) 於相關公會召開會員大會時進行業務宣導，預計將參與「臺南市度量衡商業同業公會會員大會」並宣導檢度政服務事宜；另配合縣市政府辦理宣導活動，預計舉辦 1 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。	業務單位	(3) 制修訂國家標準時，配合總局徵求利害關係人及相關技術委員會委員、專家、廠商、機構、團體、學校之意見，並經產、官、學、研各界共同參與討論，凝聚共識，以建立全國一致之國家標準。
(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，提出改善服務措施且確實執行。	秘書室 (研考) 第六課 第四課	預計辦理「服務滿意度調查」，以檢視所提供之服務是否能滿足外部及內部顧客之需求，並將進行滿意度趨勢分析。
	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 (研考) 第五課	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」、「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」及「顧客服務作業程序」。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室 (研考) 業務單位	民眾意見反映均予後續追蹤處理，並以適當方式回復；每月並定期分析統計人民陳情案件。
	(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。	業務單位	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
(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	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。	資訊小組	(1) 本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，共規劃 12 項資訊目錄。
	(2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。	資訊小組	(2) 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。
	(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。	資訊小組 秘書室 (研考)	(3) 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。
	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。	資訊小組 各單位	(1) 訂有本分局「網站管理作業程序」，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。
	(2) 定期更新機關網頁資訊。	資訊小組 各單位	(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。
	(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。	資訊小組 各單位	(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。
	3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性 (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。	資訊小組	(1) 配合電子化政府分類檢索服務，由各單位設定主題、施政、服務等分類並加註相關詮釋資料，將電子表單與線上申辦項目依規定上傳至電子化政府入口網與本局網站，以方便民眾檢索本分局相關資料。

	(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) 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。
(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	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。	業務單位 資訊小組	(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、網路繳費及預約服務等服務項目。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦	(2) 對現場申辦業者宣導使用網路申辦案件；於 100 年度服務滿意度調查表中增加使用網路申辦案件之宣導文字；於「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」會議資料中增加使用網路申辦案件之宣導頁面。
	(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。	業務單位 資訊小組	(3) 配合總局檢討電子表單標準化作業；表單檢討後以員工提案方式提報總局。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組 業務單位	(4) 依據「網站管理作業程序」，遵守「電腦處理個人資料保護法」之規定，實施隱私權保護政策。
	2. 增加電子參與之多樣性		
(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。	資訊小組 業務單位	提供服務信箱、民意論壇、網頁推薦及點閱次數等功能，民意論壇區依總局業務特性分為 10 類別，針對民眾所提問題加以回應；另每年配合分局服務滿意度調查時程，於網頁提供問卷調查功能，增加電子參與之途徑。	
(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。			

### 構面三、創新加值服務

#### 創新服務計畫名稱：「深入服務、散播安全」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	<ol style="list-style-type: none"> <li>藉由多面向的本局業務宣導活動，辦理商品安全宣導，以使相關安全消費概念深入基層消費者。</li> <li>教導消費者使用安全商品及其安全知識，以期正確使用商品，以避免因不當使用而發生意外事故。</li> <li>教導消費者使用商品安全資訊機制以減少不安全商品所造成意外事故。</li> </ol>	第一課	<ol style="list-style-type: none"> <li>藉由結合公益機構的跳蚤市場、其他政府機關活動和大賣場等，於現場設攤分送宣導資料，並宣導安全消費概念。</li> <li>提供民眾商品檢驗業務即時諮詢，以達到教導消費者使用安全商品及其安全知識。</li> <li>藉由購買安全商品及安全知識提升，達到避免消費者發生意外事故</li> <li>藉由宣導活動讓消費者認識商品安全資訊網及其使用，達成減少不安全商品所造成意外事故。</li> </ol>
延續有價值的創意服務措施	彙整常見商品事故發生原因及相關意外事故始末等相關資訊印製成文宣資料，供民眾參閱。	第一課	將彙整商品及使用安全須知做成活動式海報或印製成宣導文宣，提供消費者使用商品之安全知識，教導如何正確使用商品。
注重服務措施執行方法的效能性	<ol style="list-style-type: none"> <li>以季節性或節慶所需之商品，做為宣導活動時的展示重點。</li> <li>利用問卷調查，以評估執行方法的效能性。</li> </ol>	第一課	<ol style="list-style-type: none"> <li>因季節或節慶所需之商品需求量必增，為加強消費者對於商品安全性的警覺性，所以以符合時宜之商品，做為宣導活動時的展示重點，避免錯過宣導時機。</li> <li>加強回收訊息的揭露，以避免消費者繼續使用不安全商品，而發生意外事故，藉以達到宣導防制不安全商品為目的。</li> <li>利用問卷調查，蒐集業者滿意度並進行統計，以評估執行方法的效能性。</li> </ol>

## 【附錄】

# 「深入服務、散播安全」計畫

## 壹、專案總說明

### 一、個案背景與問題描述

鑑於消費者使用商品發生意外事故頻傳，究其發生之原因，部分是消費者對於本局列檢的合格商品及對不安全商品回收機制的認知不足，另部分因消費者貪圖便宜而購買不安全商品，並且缺乏使用商品的安全知識，而在不當使用之情形下造成，以致損害到消費者之生命、身體、健康及財產。

### 二、採用解決方法

深入基層消費者建立安全消費觀念，加強消費者使用商品之安全知識，並教導消費者如何正確使用商品及商品安全資訊網，以避免因不安全商品和商品不當使用而發生意外事故。

### 三、預期效益

使商品安全消費觀念深入消費者，減少不安全商品的消費，以避免意外事故之悲劇發生，同時藉由消費者對於本局業務及商品安全資訊網商品回收訊息的認識，強化確保消費者之生命、身體、健康及財產的安全，以達到保護消費者生命、財產安全之目的。

## 貳、創新服務預期績效

- 一、預定舉辦 15 場次大賣場宣導活動、配合其他政府機關宣導活動 1 場、跳蚤市場宣導活動 5 場，總宣導人數達 3,000 人。
- 二、結合公益團體活動並提供消費者諮詢相關商品安全資訊，提升本局行政機關的形象。
- 三、提升消費者使用商品之安全知識，減少意外事故之發生，確保消費者使用商品之安全。
- 四、加強商品安全資訊網商品回收訊息的揭露，減少不安全商品所造成意外事故。

## 參、創新服務解決方法

藉由結合公益機構的跳蚤市場、其他政府機關活動和大賣場等，於現場設攤分送宣導資料，並宣導安全消費概念，提供民眾商品檢驗業務即時諮詢，以達到教導消費者使用安全商品及其安全知識，並藉購買安全商品和商品回收訊息的揭露及安全知識提升，達到避免消費者發生商品意外事故。

## 肆、附件

〔佐證資料存臺南分局備查〕



## 伍、實施步驟

- 一、各主辦單位以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，提出之各項具體作法，並切實執行。
- 二、依總局 100 年度提升服務品質執行計畫，訂定本分局 100 年度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】，並於 100 年 2 月 10 日前報局備查後確實執行，並公開於分局網頁。

## 陸、考核作業

- 一、年度查核：配合總局辦理「政府服務品質獎」評獎作業，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。
- 二、自行考核
  - (一) 考核方式：由本分局成立工作小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，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、提供創新(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 100 年 5 月 31 日及 100 年 12 月 31 日前，將上下半年度實施考核結果函送總局，並於 101 年 1 月 15 日前將 100 年度執行績效與成果報局備查，並登載於本分局網頁。
- 三、接受經濟部考核
  - (一) 考核方式：接受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：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；本分局於文到 2 個月內督導所屬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、獲獎敘獎：本分局如獲經濟部推薦參與「政府服務品質獎」經評選獲獎時，機關首長(主管)及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，記大功 1 次，其他有功人員、主管(上級)機關輔導有功人員，得參酌上開首長(主管)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。

## 【附表 1】

### 標準檢驗局臺南分局 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)
創新加值服務 (200 分)	創新(意)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 (40 分)
		服務措施執行方法效能性 (30 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】

經濟部標準檢驗局臺南分局 100 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】

經濟部標準檢驗局臺南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><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p>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)</p> <p><b>(一) 電話語音系統接聽速度</b></p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p>( 1 ) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 ( 5 )</p> <p>( 2 ) 15 秒內獲得接聽服務。 ( 3 )</p> <p>( 3 ) 電話故障。 ( 0 )</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p>( 1 ) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 ( 5 )</p> <p>( 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 )</p> <p>( 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 )</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： 3</p> <p>( 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 )</p> <p>( 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 )</p> <p>( 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 )</p> <p>( 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 )</p> <p>4、電話語音總機應答語調： 2</p> <p>( 1 ) 語音口氣謙和、熱誠。 ( 2 )</p> <p>( 2 ) 語音口氣平淡。 ( 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><b>（二）總機人員接聽速度</b>（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><b>（三）總機人員電話禮貌</b></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。（            ）</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> <b>（一）接聽速度</b> 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)	
	<b>（二）電話禮貌</b> 1、接話應對情形 （1）清晰報明單位名稱及自己姓名（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），說「您好」、「早安」等問候語。 （3）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。 （4）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 （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。 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) (8) (5) (3) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	<b>（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <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> 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 ; 加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<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>三、加分項 : 5 分</b> 完成「局內電話號碼查詢系統」之異動情形。	(1-5)	
<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 \* 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)。