

# 經濟部標準檢驗局基隆分局 101 年度提升服務品質執行計畫

101 年 2 月 6 日經標基秘字第 10100008540 號函訂定

101 年 3 月 12 日經標基秘字第 101000018290 號函修正

## 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 3 月 7 日經標秘字第 10100018730 號函訂定之「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（第 1 類：第一線服務機關）

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。	秘書室 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	(1) 因應商品檢驗及度量衡管理業務性質、服務對象及所需設備之差異，設置服務申辦單一窗口。採隨到隨辦服務。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	報驗發證課 五堵辦事處	(2) 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。	計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	(3) 服務櫃台人員主動引導；另針對度量衡器(如磅秤、加油機、水表、電表、瓦斯表等)提供到府(臨場)檢定服務。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	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	(4) 配合總局檢討申辦案件檢附謄本種類及其必要性，簡化相關作業。

	<p>2. 提供案件處理情形流程透明度</p> <p>(1) 提供承辦單位及電話等訊息。</p>	<p>各單位</p>	<p>(1) 網站公開提供各單位工作項目及聯絡電話等訊息。</p>
	<p>(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。</p>	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 資訊小組</p>	<p>(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。</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>報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 資訊小組</p>	<p>(3) 服務場所申辦現場及分局網站公布標準處理作業流程。</p>
	<p>(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。</p>	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 資訊小組</p>	<p>(4) 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。</p>
<p>(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象</p>	<p>1. 服務場所便利性</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處</p>	<p>(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; 並因應報驗業務特性, 於分局及五堵辦事處設置「為民服務室」。</p>
	<p>(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。</p>	<p>報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處</p>	<p>(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。</p>

	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	(3) 櫃台大廳設置單一服務窗口，規劃妥適之申辦動線，各服務窗口按不同業務性質區分，以方便民眾洽辦。
	(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 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	(4) 服務場所設置愛心服務鈴、專用停車位等各項無障礙措施，隨時檢查使用狀況，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 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	(5) 設置公用電話、飲水機、影印機、傳真機及儲物櫃等各項事務機具設備，均定期檢查保養；隨時維護盥洗室及場所之整潔。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處	(6) 提供一般商品檢驗申請書表，並製作各種申辦書表填寫範例，以色彩分類標示，放置於櫃台民眾書寫區，隨時更新補充。同時將申請書表及範例公告於本分局網站，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。	報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處 馬祖辦事處 秘書室	(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，現場服務人員主動招呼及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 (研考)	(2) 訂定「電話禮貌測試執行計畫」1種(測試量表如附表3)，由各單位遴派代表組成測試小組，每3個月測試1次以上，年度執行電話禮貌測試96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	(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，101 年度預計舉辦12場次以上。

	<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>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 秘書室</p>	<p>(1) 為使民眾瞭解本分局施政及服務內容，不定期辦理檢政業務宣導活動、配合其他機關進行施政宣導、召開業者說明會尋求業者建議及意見，及適時發布新聞稿。</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>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</p>	<p>(2) 配合參與行政院消保會、消基會、相關公會等其他機關團體，共同辦理、參與公益或社區活動，進行施政宣導。101年度預計舉辦3場次宣導活動。</p>
	<p>(3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。</p>	<p>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 秘書室</p>	<p>(3) 與基隆市、宜蘭縣政府教育處、學校團體、產發處、稅務局等機關團體結合，舉辦39場次以上之宣導活動。</p>
<p>(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度</p>	<p>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。</p>	<p>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</p>	<p>預計辦理「商品檢驗暨度量衡業務顧客滿意度調查」1項民意調查，並進行滿意度趨勢分析統計，針對需改進項目，提出改善方案措施。</p>

<p>2. 有效且及時處理民眾之意見</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室 各單位</p>	<p>訂定「客戶抱怨處理作業程序」、「民眾意見反映處理作業程序」及「意見信箱電子郵件處理作業程序」,適時處理民眾反映意見;並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、陳報新聞輿情案件。</p>
<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>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</p>	<p>針對民眾意見反映,即時回復,並於檢討後認為可行者加以列管及採行。</p>
<p>(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。</p>	<p>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</p>	<p>對於現場民眾反映意見,由各主管會同相關同仁即時瞭解及處理,並適時檢討標準作業程序。</p>

構面二、資訊流通服務（第1類：第一線服務機關）

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</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	(1) 應主動公開之政府資訊，均依「政府資訊公開法」規定持續更新資料。
	<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 各單位	(2) 分局全球資訊網建置「主動公開之政府資訊」專區，共規劃13項資訊目錄。
	<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 各單位	(3) 分局網頁公開之資訊：服務項目、申辦服務與書表下載、問題與回答、機關活動訊息、政令宣導、新聞稿、公告、重要措施、出版資訊…等。主動提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。
	<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>	資訊小組 各單位	(1) 訂定分局「網頁管理作業程序」1種，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。
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	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。
	<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	資訊小組 各單位	(3) 網頁如有引用他人資料，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>	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)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)除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外，另網站最新消息依更新日期新舊、訊息主旨排序功能，提升查詢方便性。	
(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	資訊小組各單位		
	(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。			(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。			(2)為使建置完成的線上服務項目能發揮功能，以辦理業務宣導或發布新聞稿等方式，向民眾廣為宣導，提升民眾使用率。
	(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。			(3) 配合總局建置更新統一之電子表單，並檢討各類表單格式之合理性與適用性，適時提出簡化建議。
(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組	(4) 提供之線上服務均注意使用者隱私權保護措施，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；申辦業者須以憑證驗證身份及經總局審核通過之帳號，始可使用線上系統。		

	<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>資訊小組 各單位</p>	<p>本分局全球資訊網首頁連結總局民意論壇、網路投票等電子參與途徑，專業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。</p>
--	--	---------------------	--

構面三、創新增值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務計畫名稱：「商品檢驗e化服務精進計畫」

執行策略	執行方法	具體作法
提出有價值的創意服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 賡續推動「輸入商品合格證書」及「輸入商品查驗證明」，網路自行下載或列印。</li> <li>2. 建立檢驗規費繳納e化系統，實施電子化方式繳納輸入商品檢驗規費及驗證登錄商品年費。</li> <li>3. 舉辦業者宣導會，加強宣導。</li> <li>4. 檢討檢驗規費繳納e化系統，並強化其功能。</li> <li>5. 研發「檢驗人員及車輛電腦派遣系統」，將臨場查驗之案件，由電腦系統指派檢驗人員及車輛。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為積極落實「貿易便捷化/網路化」政策，已將輸入商品原須憑紙本合格證書通關，改為憑電子訊息單證比對通關放行，並提供業者由網路自行列印合格證書之便民措施。</li> <li>2. 輸入商品之檢驗費及驗證登錄商品之登記年費，開放得介接e政府服務電子付費平台繳費，進一步邁向貿易便捷化、無紙化目標。</li> <li>3. 舉辦業者宣導會，使業者瞭解服務內容並能多加利用。</li> <li>4. 除加強維護網站系統，使其能正常運作外，未來將逐步擴充規費繳納e化系統之繳費項目。</li> <li>5. 檢驗人員及車輛電腦派遣系統，將已抽中臨場查驗之案件，由電腦系統立即指派檢驗人員及車輛，並即時將派遣資訊公佈。</li> </ol>
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鼓勵所屬機關將創意服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。</li> <li>2. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定分局「商品檢驗製證、發證作業標準說明書」等標準作業程序書；並視需要適時新增或修正相關標準作業程序。</li> <li>2. 定期檢討各項服務措施執行成效，研提改善作法。</li> </ol>
注重服務措施執行方法的效能性	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期檢視業者網路自行下載列印證書是否符合成本效益，視需要研提改善措施。</li> <li>2. 建立民眾意見反映管道，實施滿意度問卷調查，蒐集相關意見並進行統計分析與檢討改進。</li> </ol>
落實組織內部創新機制	訂定組織內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作。	建立員工提案獎勵制度，辦理員工提案，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。每年皆針對員工所提案件進行評審、送審作業，並對確具效益之提案予以獎勵。

## 伍、實施步驟

- 一、各單位以創新思維、顧客滿意及業務特性為考量提出之各項具體作法，應切實執行。
- 二、本分局研訂次年度之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】，並於當年度2月10日前報局後確實執行，並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品質工作辦理情形，並督導改進，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「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。
- (三) 提報考核結果：本分局之考核結果依附表2格式，將年度實施考核結果陳報總局，另於102年1月15日前將101年度執行績效與成果報局備查，並登載於機關網頁。

### 二、接受總局考核

- (一) 考核方式：由總局各相關單位成立評選小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務品質；另各分局亦應辦理自行考核。
- (二) 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。

### 三、接受經濟部考核

- (一) 考核方式：配合本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。
- (二) 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。

## 柒、獎勵方式

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】

### 「政府服務品質獎評獎實施計畫」評核項目 -第 1 類：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 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、創新服 務情形(200 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><b>一、總機接聽：45 分</b></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。( )</p> <p><input type="checkbox"/> ( 2 ) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</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。</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時 , 說「幫您轉接 , 請稍候」等禮貌用語。</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 )</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。</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。</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度 :</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> <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)	
	<b>(二) 電話禮貌</b> 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)	
	<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> <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)	

