經濟部標準檢驗局臺南分局105年度提升服務品質執行計畫

105年1月 27日經標南秘字第1059000041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，強化商品安全，保護消費者權益；建立計量標準，開創產業產值，推動電子化服務，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局第一課至第六課、人事室、政風室、主計室、秘書室、嘉義辦事處(以下簡稱嘉辦)、斗六辦事處(以下簡稱斗辦)。

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)設置全功能單一窗口,提供整合服務。	第六課 嘉辦 斗辦	(1)設置多功能整合櫃臺，提供隨到隨辦服務，亦即「一處收件,全程服務」;提供商品檢驗、度政案件及安全商品教育中心之線上預約服務；設有電話預約之「免下車、免等待、免找停車位」快速取件服務。
	(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、電傳等多元化申辦及審核管道服務，簡化申辦及行政作業流程。檢驗/檢定案件全面線上申辦,業者可24小時隨時傳送案件，並免臨櫃申辦案件，節省業者往返分局之時間，及避免交通風險。
	(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	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；另針對度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務。辦理主動到府服務：提供業者法規技術服務、線上申辦輔導等主動服務。

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，並充分利用政府網站查詢工商登記、度量衡執照及其他各類查詢系統查詢資料，並將商品檢驗與度量衡器相關之許可證照建檔管理；另擴大分層授權、簡化審核流程、審查過程減少核章數量，以減少申辦人檢附各類紙本資料。
	2.服務流程透明度 --提升案件處理流程查詢公開程度及主動回應程度 (1)提供承辦單位及電話等訊息。	第六課 資訊室	(1)主動電話、e-mail 通知領證及寄送證書、報告及相關資料，於網站/為民服務白皮書提供各單位工作項目及聯絡電話等訊息；印製為民服務白皮書置放櫃臺供民眾索取。
	(2)提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。	第六課 資訊室	(2)供案件處理流程主動回應服務，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；提供智慧型手機 APP 應用程式可查詢商品檢驗進度，並印製成卡片供民眾索取。
	(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 資訊室	(3)服務場所及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，並於分局獨立網站揭露各類案件標準處理流程、表單及相關資訊。
	(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。	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；網路申辦者，以電子郵件確認收件訊息。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)。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
（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.機關形象 --提升服務設施合宜程度 (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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦 秘書室(事務)	(1)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，明確標示服務時間、申請案件處理期限表、報驗發證流程及各類申辦案件需檢附之文件資料，並提供有中英文雙語標示服務。
	(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第六課 嘉辦 斗辦 第四課	(3)報驗/發證櫃臺申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣；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)檢視核心(法定)、一般及無障礙設施妥適安全並定期檢測維護。	第六課 嘉辦 斗辦 秘書室(事務)	(4)服務場所設置哺(集)乳室、愛心服務鈴、輪椅、無障礙坡道、扶手等設施及USB充電插座、50吋大型電視、飲水機、座椅、電腦等設施，另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)提供無線上網服務。	第六課 資訊室	(5)提供5處熱點：分局六課櫃臺及第1會議室共2處、度政大樓4樓1處、嘉辦1處、斗辦1處，每日測試連線情形作成紀錄並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課 嘉辦 斗辦	(6)將各種申辦書表及填寫範例公告於本局網站上；常用申辦書表及填寫範例整理成冊置於現場書寫臺上，提供業者及民眾使用；報驗櫃檯並設有同步雙螢幕，可現場引導業者完成線上申辦。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	2.機關形象 --提高服務行為友善性與專業度 (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 秘書室 (研考)	(2)訂有電話禮貌測試機制執行計畫（測試量表如附表 3)，由各單位遴派代表組成測試小組，105年度預計測試288人次。
	(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。	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，105年度預計舉辦50場次以上。
	3.機關形象 --確保服務行銷有效程度 (1)妥善規劃並辦理業務說明活動。	第一課至第六課 秘書室 (研考)	(1)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及年終檢討會中業務說明及推廣；配合總局市場監督計畫原則，預計辦理大賣場、校園及其他業務說明活動60場次以上、發布新聞稿24則以上，加強業務說明。
	(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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(2)結合行政院消基會、相關公會及企業團體等社會資源進行施政說明與推廣。與臺南市度量衡公會於520世界計量日共同辦理計量相關研討會1場。運用大專院校學生人力，辦理業務說明，並與崑山科技大學及嘉南藥理大學合作開設通識課程；與市政府、經濟部中辦室、消保官共同辦理不安全商品聯合稽核，說明與推廣商品標示等相關法規。
	(3)辦理國家標準意見徵求。	第一課至第六課	(3)為確保國家標準內容能符合各界需求，105年度持續配合總局完成國家標準確認案之徵求意見作業。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	4.顧客滿意情形 --機關服務滿意情形 提高民眾及內部同仁滿意度，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。	秘書室(研考) 第六課 第四課	105年預計辦理「服務滿意度調查」、「計程車計費表檢定服務滿意度調查」、「櫃臺服務滿意度反映調查」，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。
	5.顧客滿意度情形 --民眾意見回應與改善情形 (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)	(1)訂定「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」(含新聞輿情）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) 第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(2)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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(3)對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討標準作業程序。
	(4)針對民眾回應與改善情形處理結果進行滿意度調查。	秘書室(研考)	(4)辦理「民眾回應與改善情形處理結果進行滿意度調查」，並予以分析檢討改進，進而產生新的服務措施。

構面二、資訊網路服務（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）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(料)公開適切性與內容有效性 (1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。	第六課資訊室	(1)於本局全球資訊網設置「資訊公開」專區，共規劃14項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。上傳至資訊公開目錄下之文件，依規定將檔案格式修改為 Open Document 格式，如 odt、ods、odp。
	(2)於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。	第六課資訊室	(2)於全球資訊網均建置「資訊公開」專區，共規劃機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等14項資訊目錄。
	(3)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品、出版品、常見問答集（FAQ)、機關活動等訊息。	第六課資訊室	(3)本局全球資訊網設置業務專區、最新消息、下載與申辦、單一窗口、民意論壇、意見調查、常見問答、出版資訊等各項專區，另外發行臺南分局電子報。
	(4)機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。	第六課資訊室	(4)訂有本分局「網站管理作業程序」。明定各單位與角色之權責分工，網頁維護、管理與審核等程序，規定網站所使用之文件、圖檔、影音等均不得違反著作權法之相關規定。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。
	(5)定期更新機關網頁資訊。	第六課資訊室	(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。
	(6)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。	第六課資訊室	(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。
	2.提升資訊檢索完整性與便捷性 (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	第六課資訊室	(1)電子表單與線上申辦服務，相關主責單位依規定將資料傳送到政府入口網，並填寫相關分類與詮釋資料。另本局新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	務。		到我的E政府入口網站與經濟部全球資訊網。
	(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。	第六課 資訊室	(2)本分局所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含 word、excel、power point）檔案，於上稿時系統會檢查是否依規定填寫所有分類資訊(包含主題、施政與服務)與詮釋資料，另建立分類檢索功能，以利民眾快速查詢。
	(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。	第六課 資訊室	(3)本分局網站已整合Google site search，並客製搜尋詞預輸入之功能，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性。
	(4)機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	第六課 資訊室	(4)總局及各分局網站均於102年4月3日通過機器與人工檢測，全數取得無障礙認證A+標章，105年將持續配合檢測維護。
（二）推廣線上服務及網路參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1.線上服務量能擴展性 (1)提供各類線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。	第六課 嘉辦 斗辦 資訊室	(1)實施檢驗/檢定案件全面線上申辦，業者可24小時隨時傳送案件，並免臨櫃申辦案件，節省業者往返分局之時間，及避免交通風險。網頁提供商品檢驗(國家標準販售)、度量衡檢定及商品安全教育中心導覽線上預約服務。
	(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 資訊室	(2)持續推動線上申辦輔導列車，以電話線上輔導、業者臨櫃輔導及同仁赴廠輔導等方式進行。
	(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。	資訊室 第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(3)目前現有之電子表單已依國家發展委員會所訂表單管理原則完成表單標準化，未來如有新增電子表單將配合辦理。
	(4)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措	資訊室 第一課至第六課	(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，並依規定於全球資訊網首頁資訊公

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	施。	嘉辦 斗辦	開項下新增個資檔案資訊目錄，公布本分局所有業務蒐集之個人資料項目。
	2.網路參與應用情形 (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。 (2)網路參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、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。	秘書室(研考) 資訊室 第一課至第六課 嘉辦 斗辦	(1)全球資訊網提供專業論壇區依總局業務特性分為 12 類別，針對民眾所提問題加以回應。 (2) 建置 FaceBook： 持續推動小安心粉絲專頁，發表商品安全及度量衡資訊，預期目標預期目標 105 年底粉絲人數達 45,000 人以上、粉絲互動數達 65,000 以上。 (3) 運用網路免費資源 Youtube： 同仁自製與民眾生活息息相關之商品安全說明影片計 7 支，如選購嬰幼兒服裝、耳溫槍的檢測介紹、選購及使用捕蚊燈、使用攜帶式卡式爐、計程車計費推廣及自編自導自演微電影 5 部，如「阿爸的機車帽」、「女兒的園遊會」、「阮兜ㄟ電表袂準呢」、「阿勇與電暖水袋的糾葛」、「小紅帽也瘋狂之塑化劑的危害」等多樣化主題上傳至 Youtube，提供民眾選購及使用之參考。

構面三、創新加值服務（第1類：第一線服務機關）

【開創產業產值與強化商品安全】SMILE躍升計畫

一、創新服務措施：「關懷實質化S」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	1.為貼近民意傾聽業者心聲，充分與本轄區中小企業溝通問題，由分局長親自帶領課室主管及秘書室(研考)辦理企業關懷【Industry Stay】，臨廠關懷本轄區產業及工會代表，與業界面對面溝通，傾聽業者心聲，並建立與業界互動、溝通之平臺，提升機關形象及為民服務品質。於關懷後作成紀錄，分局無法解決之問題則彙整陳報總局相關業務單位處理，或提供總局作為施政參考。 2.「南檢仁愛基金會」目前作法係由南檢仁愛基金會與臺南市公立醫院或大型教學醫院合作，如奇美醫院之社工室向南檢仁愛基金會提出相關須協助之個案資料，或經由里長、同仁或校方以書面告知其鄰居或學生急需幫助之個案，展現「愛心+溫馨」的行動關懷。 3.為達成開創產業產值與強化商品安全的主要目標，提升專業檢測能力實為最直接最明顯的作為，同時也是本分局主要的業務，可以概略分為三個部份：第一、專業實驗室檢測；第二、後市場管理之市購檢驗；第三、度量衡器之強制檢查。	仁愛基金會 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦 秘事室 (研考)	1.企業關懷【Industry Stay】：由各課室處徵詢轄區廠商及工會配合意願，確定關懷行程，再由分局長帶領相關課室主管及秘書室(研考)進行企業關懷。 2.業者提出之建議及議題，可立即說明解說者，當場說明結案；須攜回尋求其他單位協助配合者，經與協助單位溝通、反映後再回復廠商。 3.由分局長帶領相關人員進行企業關懷，並填寫關懷座談紀錄表陳核。 4.仁愛基金會：係由南檢仁愛基金會與臺南市公立醫院或大型教學醫院合作，如奇美醫院之社工室向南檢仁愛基金會提出相關須協助之個案資料，或經由里長、同仁或校方以書面告知其鄰居或學生急需幫助之個案，不直接與個案接觸，以保護雙方隱私及避免日後困擾。 6. 將家中已被遺忘的完整物品捐出來，收集後轉贈社福團體。 7.由各課室組成專業檢測執行團隊，分別由第一課負責小家電之專業實驗室檢測工作，第二課負責個人防護具之專業實驗室檢測工作，第四課負責度量衡器等的檢查工作，第五課負責後市場部份的取購樣業務；各課室相互合作以共同維護商品安全檢測機制，杜絕不良商品。
創新服務標竿學習效益	1.訂定「關懷實質化S」 —「首長企業關懷及南檢仁愛基金會」執行方案 —「專業檢測」執行方案 2.推廣至其他分局。	仁愛基金會 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課	1.企業關懷【Industry Stay】： (1)由秘書室(研考)簽核舉辦企業關懷【Industry Stay】活動。 (2)由各課室處與轄區廠商及工會聯繫徵詢配合意願。 (3)各課室處填寫「行程調查表」，並

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
		第六課 嘉辦 斗辦 秘事室 (研考)	由秘書室(研考)擬定行程及確定行程。 2.於民國 74 年成立「南檢仁愛基金會」，由在職員工、退休同仁或其親朋好友自發性組成，每人每月繳交 100 元~500 元不等，作為社會急難救助基金，期能即時幫助一些真正有需要的人。 3. 以專業的檢測技術，輔導業者並把關商品安全及計量準確，不但可協助產業創造產值又可保護消費者權益。 4.推廣至其他分局。
組織內部創新機制及運作情形	1.建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2. 藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3. 經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4. 辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (研考)	1. 鼓勵同仁在工作時激發出創新及改善作法，並提出員工提案。 2. 不定期召集同仁腦力激盪，以產生創意，提升為民服務成效。 3. 定期召開主管會報及課務會議進而研議創新作為。 4. 推動為民服務小組會議研商創新措施。 5. 觀摩學習績優機關作法，研商改進創新機制。

二、創新服務措施：「行動快速化 M」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	1. 積極輔導廠商，解決業者問題。 2. 因應廠商在產製產品品質以及民眾使用商品之安全需求，商品的安全性及度量衡器的準確性是廠商在產製產品的過程中的重點，其中相關的法規及技術規範符合性是廠商所必需了解及遵守的，而法規及技術規範等重要資訊廠商必須隨時掌握，才能產製更安全及更準確的商品與度量衡器，為讓業者節省生產成本及民眾安心使用商品，本分局特別執行法規技術免費到廠服務，如此不但可以幫助業者	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦	1.各單位（第一至六課、嘉義辦事處、斗六辦事處）隨時受理電話或其他書面咨詢、查詢等業務所需，主動派員赴該廠給予適度的輔導及協助。 2.利用違規訪查，驗證登錄取樣查核、國際標準組織(ISO)或有關的驗證系統追查，主動提供業者有關的法規技術及線上申辦服務，以熱忱的服務心態，開拓更為便民的服務管道。 3. 深入轄區廠商到府執行法規技術及線上申辦服務，其人員不必至本分局即可接受相關的法規技術及線上報驗服務，可節省車資與車程時間，減少交通路程風險，以民眾

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	解決其疑惑更可維護民眾的權益，以達到便民與為民服務之目標，進而提高產業產值。 3.使用中商品發生事故時，主動派員調查了解原因。 4.執行跨分局封存查核業務，藉由化被動為主動的積極服務，全力協助解決業者問題。		時薪 200 元、車程來回時間 2 小時、來回車資 400 元計算，民眾每一人次每趟花費總計 800 元，105 年預計執行行動服務案件 150 件計算，每年可減少民眾辦理時間 300 小時，減少民眾費用 12 萬元。 4.馬上派員至事故民眾家中關懷，協助民眾共同向業者爭取權益，讓受害者能得到合理的權益保障。同時，也蒐集商品安全性及與事故發生關聯性之各項資訊，避免同類刑的事故再次發生。 5.跨域整合，政府資源集中共享，跨分局及跨縣市封存查核，可節省港口分局及本分局業務課同仁往返不同縣市所須耗費的人力資源成本，縮短案件處理時間，加速業者商品上市時機，每批平均縮短查核時間 24 小時，105 年代為封存查核 200 批，共節省 4,800 小時，減少民眾費用共 960,000 元。
創新服務標竿學習效益	1.訂定「行動服務快速化 M」執行方案： ---定期查詢各項業務所適用的相關法規及技術規範，並訂定主動到府關心行動服務紀錄表及專人全程服務紀錄表，以達成服務作業一致性。 ---主動處理商品事故通報及跨分局間查核封存事件。 2.推廣至其他分局。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦	1.工作籌劃：由各單位主派業務承辦員，就分配主管項目負責規劃、協調、聯繫、執行、陳核及相關事宜。 2.服務時間：與轄區廠商聯繫，擇定適當時間，主動關心提供法規與技術服務，提供法規與技術服務，如有民眾前來洽公辦理兩單位以上業務時，由受理單位指派專人全程服務，避免民眾四處奔波。 3.檢測準備： (1)各單位業務承辦員應事先協調並聯繫服務時間。 (2)服務人員需配帶識別證並備妥相關法規、技術規範及記錄表格。 (3)需派遣車輛者，協調秘書室事務並填妥「使用汽車申請單」。 4.推廣至其他分局。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
組織內部創新機制及運作情形	1. 建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2. 藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3. 經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4. 辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 （研考）	1. 鼓勵同仁在工作時激發出創新及改善作法，並提出員工提案。 2. 不定期召集同仁腦力激盪，以產生創意，提升為民服務成效。 3. 定期召開主管會報及課務會議進而研議創新作為。 4. 推動為民服務小組會議研商創新措施。 5. 觀摩學習績優機關作法，研商改進創新機制。

三、創新服務措施：「跨機關整合化Ⅰ」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	1. 為達到便民服務，協調各公用事業單位（臺灣電力股份有限公司、臺灣自來水股份有限公司及各天然氣公司），將申請糾紛度量衡器鑑定所需相關表格放置公用事業單位各服務所，以利民眾就地以郵寄方式向本分局申請糾紛度量衡器鑑定。 2. 訂定相關訂定相關計量管理說明、申請須知、評核標準及各式表格，並對加油站(如中油、臺塑等)所擁有的量桶檢定。 3. 由本局與本部能源局簽定「加油站汽、柴油油品抽驗補助計畫」契約，本局再正式函文各分局執行。本分局依規定並參酌能源局提供加油站名單自主推動抽驗計畫。 4. 會同經濟部商業司中部辦公室及各縣市政府消保官，共同執行進口異常商品聯合稽核。 5. 有效率的將本局於商品安全、計量準確、法規標準及檢驗驗證等施政成果及專業技術，分享給社會大眾、學術機構和產業界人士，藉以提升社會大眾對於安全商品及安心	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦	1. 讓民眾透過郵寄方式完成申辦糾紛度量衡器鑑定，可節省車資與車程時間。以民眾時薪 200 元、車程來回時間 2 小時、來回車資 400 元計算，民眾每一人次每趟花費總計 800 元，105 年服務預計民眾申請糾紛鑑定案件 60 件計算，每年可減少民眾辦理時間 120 小時，減少民眾費用 4.8 萬元。 2.預估本(105)年度可通過 10 家優良油量計自主管理廠家，並藉由加油站業者自主管理，可有效節省民眾加油之費用約 300 萬元/年以上。 3.105 年預計執行 300 站加油站油品之檢測，可有效確保 1,600 萬/年人次以上加油品質。 4. 在「進口異常商品聯合稽核」方面，預計執行 36 次。 5. 為配合實施學校時程，擬一學年以為一完整循環，學年分上下學期及暑假期間共三期，分期逐步建構及實踐完成產官學合作機制。以驗證學生於相關共同及專業知識上的學習成果）。 6. 組成課程編排團隊，規劃實習課程。選定核心課程講師，編寫重點教材。建立評比制度，展現寒暑假短期實習成效。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	計量的消費意識，加強學術界對標準、檢驗及度量衡三方面推行制度的認知，協助產業界對於產業發展及產品品質的檢驗技術精進。 6. 透過寒暑假短期實習可擴展本分局與外界接觸的廣度，提升社會大眾對於安全商品及安心計量之消費意識，讓人民認同施政成果，也可證明本分局之存在價值。 7. 為確保消費者在店面或市場及夜市購買到安全的商品，及網路上購物時能更安心的消費，我們定期執行檢查及網路查核販售商品是否有安全標章 8.為便利廠商快速通關，由本局與財政部關稅局合作，如此不僅免去繁瑣辦理程序，更可節省時間且免去路途奔波。		7. 預估可簡化業者 3,000 件以上之通關時間。 8. 與消保官及警察機關跨機關服務整合，主動打擊市面上的黑心商品。
創新服務標竿學習效益	1.訂定【跨機關服務整合化 I】 —「糾紛度量衡器鑑定」執行方案 —「優良油量計計量管理加油站」執行方案 —「加油站油品篩檢」執行方案 —「進口異常商品聯合稽核」執行方案 —「商品安全教育推廣產官學合作平台」執行方案 —「網路、夜市與市場商品安全查核處理」執行方案 —「商品安全教育推廣寒暑假短期實習」執行方案 —「電子查驗」執行方案 —糾紛度量衡器鑑定作業程序 讓既有之服務業務，藉由跨機關式合作服務式，達到業務宣傳及作雙方雙贏的效果，並能提升服效能。 2. 推廣至其他分局。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦	1. 藉由糾紛度量衡器鑑定」執行方案，先行發送公文給相關公用事業單位主管機關，爾後；分送各公用事業單位各區處服務所公文袋資料。 2. 藉由油量計自主管理的推行，不但可維護公平交易及保障消費者權益，並期藉由油量計的公平準確可靠，創造本分局、加油站與消費者三贏新局。 3. 由於油品產業的特殊性係屬於民生必需品及戰備物質，油品管理機制的建立便成為一個相當重要的課題。本局各分局加入抽驗行列，更能有效防堵投機不法行為，以保障消費者權益，創造本分局、加油站與消費者三贏新局。 4.藉由「進口異常商品聯合稽核」執行方案可發現市售異常商品，並責成業者限期改善，進而保障消費者權益，創造本分局、業者與消費者三贏新局。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			5. 共同規劃商品(電子產品)檢驗專業學程，讓學生畢業時已養成商品(電子產品)檢驗之專業技能，提升就業競爭力。建立產業界與學術機構之互動管道，促成產學合作機會。 6. 藉由「寒暑假短期實習」執行方案可使實習生於實習過程中能夠合學術理論和實務作業，瞭解各業運作狀況，印證所學增進專業識，並培養實習生對工作職場及業倫理之正確認知。 7. 藉由「網路、夜市與市場商品安全查核處理」執行方案，可減少不安全的商品於市面上、網路上流竄，以確保消費大眾之權益。 8. 藉由跨機關合作推動電子查驗作業，可節省業者的時間與金錢。 9. 推廣至其他分局。
組織內部創新機制及運作情形	1.建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2. 藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3. 經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4. 辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (研考)	1. 鼓勵同仁在工作時激發出創新及改善作法，並提出員工提案。 2. 不定期召集同仁腦力激盪，以產生創意，提升為民服務成效。 3. 定期召開主管會報及課務會議進而研議創新作為。 4. 推動為民服務小組會議研商創新措施。 5. 觀摩學習績優機關作法，研商改進創新機制。

四、創新服務措施：「行銷生活化L」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	1. 提供一個電子互動平臺以擴展本分局與外界接觸的廣度，可隨時提供商品檢驗/安全、度量衡器檢定/檢查、生活小常識及活動等相關訊息，來提升民眾的商品安全及公平交易的知識，並增進消費大眾對本局的認知，並藉本互動平臺，即時回復問題，以增進民眾電子參與程度，提升本局形象及為民服務品質。 2. 以臺南分局舉辦安全海報比賽第一名之作品-安心魔法天使，並取名為「小安心」做為臺南分局粉絲專頁代言人。 3. 全面擴大行銷，並且把效果做到最好。 4. 將行銷業務走動到最前線，力求面對面的溝通。 5. 介紹本局相關標準、標章制度，灌輸民眾對於有關商品檢驗的相關檢驗知識與認知。 6. 統整標準及標章制度介紹，辦理商品安全行銷，強化為民服務品質，提升整體服務效率；另藉由標準、標章制度灌輸民眾對於有關商品檢驗的相關檢驗知識與認知，讓民眾認識何謂安全商品，並建立消費者的安全消費觀念。 7. 以年輕學子的觀點及生活化的情節，拍攝富有年輕氣息的商品安全行銷微電影。 8. 顛覆傳統制式與官方氣息的行銷活動模式，改採結合現代年輕人的觀點，介紹本局相關標準、標章制度，灌輸民眾對於有關商品檢驗的相關檢驗知識與認知。 9. 藉由年輕人的活力，拉近政府部門與民眾的距離，讓民眾認識何謂安全商品，並建立消費	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦	1. 於FACEBOOK(臉書)建立臺南分局粉絲專頁，取名為「小安心粉絲專頁」。 2. 由臺南分局輪流提供有關商品安全、度量衡、生活小常識及活動訊息的相關文章，發表至小安心粉絲專頁。 3. 組成小安心粉絲專頁管理團隊，負責發表文章、維護、舉辦活動及回應問題，要求粉絲之問題必須在24小時內回復。 4. 藉由參觀水量計實驗室，使民眾認識標準檢驗局如何在為民眾把關度量衡器準確性並建立公平交易觀念。 5. 藉由參觀商品安全教育中心、防護頭盔驗證中心、電器測試實驗室(安規+電磁相容)、水量計測試實驗室、車用千斤頂測試實驗室、攜帶式卡式爐測試實驗室，使民眾認識何謂安全商品及建立安全消費觀念。 6. 持續推廣已拍攝的商品安全行銷影片及微電影，以活化其內容。 7. 設置行銷攤位分送相關資料，播放一系列富有年輕氣息的商品安全行銷影片等方式，讓民眾認識何謂安全商品及建立安全消費觀念。同時，藉由問卷填寫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。 8. 深入轄區國中小學辦理不安全商品及正字標記標章行銷，讓國中小學生有著選購正字標記產品及選購經檢驗合格的商品之觀念，如同種子般可擴散其影響力傳播與家人親戚，進而落實正確消費知識，以確保消費者安全。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	者的安全消費觀念，期望能減少商品意外事故發生，以達到「商品標章安全選，大眾權益有保障」的目標。		
創新服務標竿學習效益	1. 訂定「行銷生活化L」 —「小安心粉絲團行銷」執行方案 —「商品安全教育中心行銷」執行方案 —「賣場及學校行銷」執行方案 —「微電影行銷」執行方案 —「正字標記行銷」執行方案 「標準檢驗局臺南分局臉書專頁維護作業要點」、「標準檢驗局臺南分局商品安全教育中心及實驗室參觀辦法」及「商品安全教育推廣作業程序」，藉由整合原有行政措施，結合各例行業務，使本分局業務推廣能量發揮最大效能，提升服務效率。 2. 推廣至其他分局。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦	1.總局及其他分局已參考小安心粉絲專頁建立模式，也預計要建立各分局之粉絲專頁。 2. 藉由整合標準與檢驗等業務，使辦理商品安全行銷活動等業務時，民眾不在僅僅接收到單一訊息，而是整個標準檢驗業務，如此不但可以讓民眾對本分局有全面性的認識，亦可將對民眾服務效率有整體性的提升。 3. 實驗室針對安全帽、電器電子產品、水量計、車用千斤頂及攜帶式卡式爐做概略介紹，提供檢驗設備及檢驗標準，並展示部分不合格產品之態樣，讓參觀人員對上述產品有初步之認識，進而在日後之選購上能有正確的觀念。 4. 藉由已拍攝的商品安全業務推廣影片及微電影，開拓業務推廣面向並活化其內容。 5. 將此創新措施擴展至其他分局。
組織內部創新機制及運作情形	1.建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2. 藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3. 經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4. 辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (研考)	1. 鼓勵同仁在工作時激發出創新及改善作法，並提出員工提案。 2. 不定期召集同仁腦力激盪，以產生創意，提升為民服務成效。 3. 定期召開主管會報及課務會議進而研議創新作為。 4. 推動為民服務小組會議研商創新措施。 5. 觀摩學習績優機關作法，研商改進創新機制。

五、創新服務措施：「雲端簡便化E」執行方案

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	1. 善用資訊科技，持續創造多元服務管道，並且貼近人民感受。 2. 擴大辦理驗證登錄電子查驗。 3. 實施線上書面審查系統。 4. 實施驗證登錄技術文件線上審查。 5. 推動 e 起來線上辦措施協助廠商不出門能辦大小事。 6. 建置e點通隨時查系統，來滿足業者及民眾之需求。 7. 善用 e 管家即時通服務平臺之技術，在報驗至發證階段以訊息或 e-mail 通知廠商最新動態。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦	1. 達到為民服務和提升服務效率之目的。 2. 驗證登錄廠商在通關時藉由本局資料庫所提供資料給海關執行電子驗證後即可出口。 3. 業者藉由線上申辦上傳相關資料，受理櫃臺及業務單位則在線上予以審查，不需要業者出門即可辦理。 4. 對線上申辦系統加強說明，強調其優點並配合簡便繳款方式，以增加業者使用之誘因。 5. 成立線上申辦系統輔導服務團隊，親赴有意願之業者，以一對一之指導及電腦環境設定，能順利執行各種線上申辦業務。 6. 建置國家標準網路服務系統、商品檢驗業務申辦服務系統、度政資訊管理系統及商品安全知識網，供業者及民眾查詢國家標準、商品檢驗標識、管理系統驗證、瑕疵商品訊息、檢驗及度量衡器申辦業務等資訊。 7. 從受理報驗、檢驗中、期限展延、證書到期等階段，訊息或 e-mail 通知廠商最新動態，如報驗案件檢驗中通知、展延通知、審核中通知、結案通知等。
創新服務標竿學習效益	1. 訂定「雲端簡便化E」—智慧3e 執行方案，藉由整合原有行政措施，結合各例行業務，發揮最大效能，提升線上申辦服務效率。 2. 推廣至其他分局。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦	1. 善用本局現有資料庫，進行跨機關電子查驗作業。 2. 實施線上書面審查，節省業者金錢和時間。 3. 推動e起來線上辦措施協助廠商不出門能辦大小事。 4. 建置 e 點通隨時查系統，提供民眾更便捷之服務。 5. 善用 e 管家即時通服務平臺之技術，在報驗至發證階段以訊息或 e-mail 通知廠商最新動態。 6. 推廣至其他分局。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
組織內部創新機制及運作情形	1.建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，隨時從工作中發展出創新機制。 2.藉由主管會報及課務會議之討論來產生創新作為。 3.經由為民服務推動小組之運作來落實創新措施。 4.辦理標竿學習，參採績優作法。	人事室 第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 (研考)	1.鼓勵同仁在工作時激發出創新及改善作法，並提出員工提案。 2.不定期召集同仁腦力激盪，以產生創意，提升為民服務成效。 3.定期召開主管會報及課務會議進而研議創新作為。 4.推動為民服務小組會議研商創新措施。 5.觀摩學習績優機關作法，研商改進創新機制。

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；各分局亦得依據本執行計畫擬定適合機關特性之作法。

二、本局應於每年 12 月底前研訂次年度之執行計畫，於當年度 1 月底前簽報機關首長審定後確實執行，並公開於機關網頁及服務場所；各分局依本執行計畫就第 1 類：第一線服務機關部分，研訂分局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】報局核備後，公開於分局網頁及服務場所。

陸、考核作業

一、平時查核：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。

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：本局將總局及各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部，並登載於本局網頁；各分局亦請比照總局時程辦理。

（二）接受經濟部考核

1. 考核方式：配合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：各機關（構）應於 2 個月內督導所屬就本部考核結果函報改進情形。

二、年度查核：配合經濟部辦理「政府服務品質獎」評獎作業，本局並組成評選小組辦理先期評選作為推薦績優單位參獎，參選單位應依據「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：本局及各分局得依業務需求，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）本局輔導有功人員（本局評選小組）嘉獎 1 次。

（五）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】

「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	評核指標
優質便民服務（400 分）	服務流程（200 分）
	機關形象及顧客關係（200 分）
資訊網路服務（300 分）	資訊提供及檢索服務（100 分）
	線上服務及電子參與（200 分）
創新加值服務（300 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】

經濟部標準檢驗局臺南分局 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、線上服務及網路參與（200 分）	五、創新服務情形（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
	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；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	（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）	10	
□	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）	10	
□	2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）	0	
□	3、電話故障。	0	
	（三）總機人員電話禮貌	20	
□	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
□	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
□	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。	3	
□	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
□	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）	3	
□	（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)	
□	（２）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
□	（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)	
□	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
	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	
□	（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)	
□	（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)	
	8、總機人員之接聽態度：	2	
□	（１）語調謙和、熱誠。	(2)	
□	（２）語調平淡，態度尚佳。	(1)	
□	（３）語調急躁、不耐煩。	(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
	二、業務單位接聽電話：55 分		
	（一）接聽速度	15	
□	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）	10	
	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給分）	5	
□	（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…）。	(5)	
□	（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。	(0)	
□	（3）電話故障。	(0)	
	（二）電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
□	（1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	
□	（2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。	(5)	
□	（3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
□	（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。	(0)	
□	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。	5	
	3、接話時之態度：	10	
□	（1）語調謙和、熱誠。	(8-10)	
□	（2）語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
□	（3）語調急燥、不耐煩。	(3-4)	
□	（4）語調粗暴。	(0)	
	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
	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）。	(12-15)	
□	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(8-11)	
□	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(4-7)	
□	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(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
	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		
□	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。	(14-15)	
□	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。	(12-13)	
□	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。	(10-11)	
□	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。」	(8-9)	
□	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
□	6、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		
□	完成「新差勤系統」之「員工名錄」異動情形。	（0-5）	
	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）。
3. 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。