

經濟部標準檢驗局基隆分局 104 年度提升服務品質執行計畫

104 年 1 月 29 日經標基秘字第 8400020 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 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 104 年 1 月 29 日經標秘字第 10490001720 號函訂定之「提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

引領產業發展、保護消費權益，促進標準最適化、計量準確化、檢驗優質化、商品安全化。使符合安全及標準規範之商品儘快通關上市、確保消費安心及全面提供商品安全資訊，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局電資產品課、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、人事室、政風室、主計室、秘書室。

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) 設置全功能櫃臺，提供整合服務。 | 報驗發證課 各辦事處 計量課 | (1) 單一窗口櫃臺受理檢驗、度政及標準業務，提供全功能服務。 (2) 「輪行檢定場」設置單一窗口，提供計程車計費表申辦、繳費、檢定、核發檢定單之一站式服務 (3) 進口報驗商品申辦網路申辦全程免臨櫃，透過「便捷貿 e 網」及總局網路系統，提供收件、收費、取樣、檢驗、審查及發證等，單一窗口線上服務。 |
| | (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 | 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 各辦事處 秘書室 | 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。 | 電資產品課 機械產品課 | 服務櫃臺部分設置服務中心，由專人主動引導；另針對度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯 |

| 執行策略 | 執行方法 | 主辦單位 | 具體作法 |
|---|--|---|--|
| | | 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課 各辦事處 | 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，或透過電子閘門取得相關驗證資料。 | 電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 各辦事處 | 各單位持續檢討各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性。 |
| | 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。 | 各單位 | 於服務場所及機關網站提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息。 |
| | (2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。 | 各單位 | 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。另提供「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」2項智慧型手機APP下載服務，並應用行動條碼QR Code功能連結相關資訊。 |
| | (3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。 | 各單位 | 於機關網站及服務場所公布各項標準處理作業流程。 |
| | (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。 | 各單位 | 主動通知業者各項屆期之申辦案件應辦理事項，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，及於辦理完竣時或超過標準作業時間時，通知申請人。 |
| (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) 進行環境美化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 | 各單位 | 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，定期清潔環境，提供明亮、整潔之洽公環境；配合報驗業務服務對象屬性，於分局及五堵辦事處設置「洽公民眾等候室」，提供舒適等候空間。 |
| | (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。 | 報驗發證課 各辦事處 | 於現場服務場所設置各類雙語標示，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。 |

| 執行策略 | 執行方法 | 主辦單位 | 具體作法 |
|------|--|---|---|
| | (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 | 報驗發證課 各辦事處 | 因應基隆多雨特性，以民眾需求為考量規劃申辦動線，方便民眾洽辦業務。 |
| | (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。 | 報驗發證課 各辦事處秘書室 | 服務場所完備核心及一般等基本設施，設置愛心服務鈴、無障礙坡道、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)、書寫臺、免費無線上網、飲水機、公用電話等，所有措施均不定期檢視維護。 |
| | (5) 提供無線上網服務。 | 報驗發證課 五堵辦事處 | 提供民眾免費無線上網 WiFi 服務，共計 6 處熱點，每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識。 |
| | (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。 | 報驗發證課 各辦事處 | 服務現場提供各項申辦書表及填寫範例紙本；設置電腦提供各類申請表單及填寫範例電子檔，並公告於本分局網站。 |
| | 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 各辦事處 | 將需攜帶證件清單與標準作業流程公布於適當場所及網站上，供民眾查詢及下載，現場服務人員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 3 個月至少測試 1 次。 | 各單位 | 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，104 年預計測試 96 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 | 辦理各種專業教育訓練，使同仁熟悉所服務業務之流程及相關法規，年度預計舉辦 15 場次以上；建立業務常見問題「Q&A」。 |
| | 3. 確保服務行銷之有效性 | | |
| | (1) 妥善規劃並辦理業務推廣活動。 | 各單位 | 為讓消費大眾隨時掌握商品安全資訊及了解總局施政及服務內容，預計於 104 年就消費大眾關切議題且具新聞性的商品問題，發布新聞稿及舉辦記者會。各業務單位舉辦說明會、座談會及公聽會等相關推廣活動預計舉辦 50 場次以上。 |
| | (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 | 電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 | (1) 與行政院消保會、消基會、相關公會等其他機關團體共同合作，以及結合轄區縣市政府、稅務局、學校等社會資源，辦理施政推廣活動，提供商品安全資訊、教導消費者選購檢驗合格商品。 |

| 執行策略 | 執行方法 | 主辦單位 | 具體作法 |
|------|--|--|--|
| | 體、社區等組織，進行施政說明推廣。 | 市場監督課各辦事處 | (2) 與國立臺灣海洋大學訂定「實務教學研究合作計畫」及簽訂「專業服務學習合作意向書」。 |
| | 4. 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(或產出新的服務措施)且確實執行。 | 電資產品課 機械產品課 化工產品課 計量課 報驗發證課 市場監督課各辦事處 | 預計辦理「商品檢驗暨度量衡業務顧客滿意度調查」，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. 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 各單位 | 訂有「民眾抱怨暨意見反映處理作業程序」、「顧客回饋作業程序」及「意見信箱電子信件處理作業程序」，處理民眾反映意見；另新聞輿情處理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」辦理及陳報。 |
| | (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 | 秘書室 各單位 | 針對民眾意見反映，各單位均予回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期統計人民陳情案件。另就商品義務監視員反映及民眾檢舉、申訴案件，派員調查並依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品於市面上販售。 |
| | (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。 | 各單位 | 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。 |

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 |
|-------------------------------------|--|---|--|
| （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。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 於本分局全球資訊網設置「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。 |
| | (2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 網站皆獨立設置「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(如文宣手冊)及出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 本分局網頁公開服務項目、申辦服務與書表下載、問題與回答、機關活動訊息、政令推廣、新聞稿、公告、重要措施、出版資訊…等資訊；另發行本分局「給我報報」電子報，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。 |
| | (4) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 依據總局訂定「網站管理作業程序」配合辦理，另訂定本分局「網頁管理作業程序」1種，明確規範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。 |
| | (5) 定期更新機關網頁資訊。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 依照本分局「網頁資料維護及更新權責劃分表」確實檢視更新機關網頁資訊內容及連結之正確性；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，請其檢視修正資料之有效性。 |
| | (6) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 本分局「網頁管理作業程序」明定網頁如有引用他人資料，各單位資料上稿與審稿人員應依規定標註連結網頁資料來源與出處。 |
| 2. 提升資訊檢索妥適性及友善程度 | | | |
| (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。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 配合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。另總局新聞RSS訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布到我的E政府入口網站與經濟部全球資訊網。 | |

| 執行策略 | 執行方法 | 主辦單位 | 具體作法 |
|--------------------------------|---|--|---|
| | (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。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 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。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 配合總局網站於104年將整合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 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 網站於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,104年持續配合檢測維護。 |
| (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。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 網頁建置本分局「單一窗口」專區,整合分布於各目錄下之申請書表下載、範例及填表說明等各類表單資訊,方便民眾下載使用。另外,於民眾申辦業務後,提供主動以Email或簡訊通知受理申辦進度及結果之服務。 |
| | (2)向民眾推廣使用網路申辦案件。 | 各單位 秘書室(研考資訊) | 透過業務說明、發布新聞稿或業務訊息通知等方式,向民眾推廣建置完成的線上服務項目。 |
| | (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。 | 各單位 秘書室(研考資訊) | 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施。 | 秘書室(研考資訊)各單位 | 提供之線上服務均遵守「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開項下新增個資檔案資訊目錄,公布所有業務蒐集之個人資料項目。 | |

| 執行策略 | 執行方法 | 主辦單位 | 具體作法 |
|------|---|---------------------|---|
| | <p>2. 電子參與多樣性</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、Web 2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務。</p> | <p>秘書室(研考資訊)各單位</p> | <p>(1) 網站提供專業論壇區依總局業務特性分為 11 類別，針對民眾所提問題加以回應。</p> <p>(2) 成立「安全小站」FB 臉書專頁：即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息，讓民眾了解政府資訊及參與溝通。</p> <p>(3) 運用網路免費資源 Youtube：由同仁自製與民眾生活息息相關之商品安全推廣影片，於 Youtube 建立分局影音專區，提供民眾安全選購及使用商品之參考。</p> |

構面三、創新增值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務措施：持續提升商品檢驗效能計畫

| 執行策略 | 執行方法及具體作法 |
|---------------|---|
| (一)有價值的創新服務 | <ol style="list-style-type: none">1. 持續加強市場商品安全管理機制<ol style="list-style-type: none">(1) 運用現有之「報驗發證及風險管理系統」資料，以統計方法篩選高風險商品及廠商，於市場上加強抽驗，以達事半功倍保護消費者之效果。(2) 異業結盟結合社會資源，持續與國立臺灣海洋大學合作，訂定「實務教學研究合作計畫」及簽訂「專業服務學習合作意向書」，擴大招募義務監視員及大學生，協助市場商品安全監視及校園業務推廣工作，市場商品安全管理再精進。2. 廣續推動「行動服務團」主動關心到家服務 依據「行動服務團實施計畫」，針對業者需要或發現須輔導對象時，親臨到府面對面訪談溝通，說明相關檢驗作業規定與流程，進行法規說明及意見徵詢，協助解決業者問題，並將業界建議納入機關業務改善檢討之參考，化為具體可行方案。3. 進口輪胎檢驗作業審查電子化 進口輪胎檢驗作業，新增納入電子化線上書面審查，以自行開發之「線上書面審查系統」受理案件審查，民眾不須臨櫃，免出門即可申辦，直接在遠端以電子檔傳輸文件，由本分局承辦人員即時受理審查，縮短申辦時間，落實節能減碳，提供民眾更便捷的服務。4. 簡化分辨檢驗案件通知流程 主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，檢驗案件如有須分辨至其他分局之情形時，直接以電子郵件傳送資料給該分局協辦檢驗單位窗口，以辦理後續檢驗作業；經由與各分局檢驗單位洽商簡化作業共識並互設聯絡窗口，加快檢驗時效，並節省簽辦公文人力及時間。5. 改善驗證登錄邊境查核抽批作業 執行驗證登錄邊境查核抽批作業時，由於海關進口報單項次包含「驗證登錄」與「進口報驗」，兩種選項商品須合併報關，影響驗證登錄邊境查核抽批時間，因此，本分局改善作業方式，不需等候所有項次均有單證比對結果，在海關 X801（報單訊息）傳送至總局時即進行抽批，業者不須再次至貨櫃場等候查核，加速商品檢驗通關速度。 |
| (二)創新服務標竿學習效益 | <ol style="list-style-type: none">1. 提出具有標竿學習效益之創新服務工作，藉由分局各項創新提案機制，研提創新方案。2. 加強擴散分局創新服務工作之標竿學習效益。<ol style="list-style-type: none">(1) 建立與大專院校教學研究合作計畫。(2) 提供中華貨物通關協會等業界之各項檢驗實務諮詢。(3) 利用各種網路平臺公開機關創新服務資訊。(4) 運用電子、平面及社群媒體發佈機關創新服務簡化措施新聞稿。(5) 提供自行研究計畫成果供其他機關參考運用。 |

| 執行策略 | 執行方法及具體作法 |
|------------------|---|
| (三)組織內部創新機制及運作情形 | 1. 建立內部創新機制： <ol style="list-style-type: none"> (1) 定期召開會議，研提各項改善方案，提升為民服務品質。 (2) 建立員工提案獎勵制度，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。 (3) 訂定「自行研究計畫作業要點」，每年研提創新或提升執行效率之研究計畫。 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。 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。 |

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】報局核備後，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，於104年6月30日前，將上半年度實施考核結果函送總局，另於105年1月15日前將104年度執行績效與成果報局備查，並登載於機關網頁。
- 二、接受經濟部及標準檢驗局考核
 - (一) 考核方式：
 1. 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. 配合總局評選小組進行實地查核。
 - (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。
 - (三) 考核結果：本分局收到經濟部函或總局函後，應於2個月內就應改進事項函報改進情形。

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)：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。

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 (400分) | 服務流程(200分) | 服務流程便捷性(120分) |
| | | 服務流程透明度(80分) |
| | 機關形象及顧客關係(200分) | 機關形象(100分) |
| | | 顧客滿意情形(100分) |
| 資訊網路服務 (300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(60分) |
| | | 資訊檢索完整性與便捷性(40分) |
| | 線上服務及電子參與(200分) | 線上服務量能擴展性(100分) |
| | | 電子參與多樣性(100分) |
| 創新增值服務 (300分) | 創新服務情形 (300分) | 有價值的創新服務(200分) |
| | | 創新服務標竿學習效益(60分) |
| | | 組織內部創新機制及運作情形(40分) |

*相關評分細項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】

經濟部標準檢驗局基隆分局 104 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 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>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。（分機： /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><input type="checkbox"/> (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；加分項 5 分） | 細項配分 | 分項得分 |
|------|--|---|------|
| | <p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>（一）接聽速度</p> <p><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）</p> <p><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）</p> <p><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…）。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。</p> | <p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p> | |
| | <p>（二）電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>3、接話時之態度：</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><input type="checkbox"/> （4）語調粗暴。</p> | <p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(8)</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p> | |
| | <p>（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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：</p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p> | <p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</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 |
|--------------------------|--|---------|------|
| | 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：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數*101%）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。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至總局入口網站/知識庫/秘書室室本部/06. 電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 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)反映，俾即時通知相關單位更正內容。

update：2015/1/28