

經濟部標準檢驗局基隆分局 100 年度提升服務品質執行計畫

100 年 2 月 10 日經標基秘字第 10000009760 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「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。	秘書室 報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。採取隨到隨辦服務。
	(2) 簡化申辦流程、縮短案件處理時間。	報驗課 五堵辦	(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) 考量推動走動式服務。	計量課 報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(3) 服務櫃台人員主動引導；另針對衡器(如磅秤、加油機、水表、電表、瓦斯表等)提供到府檢定服務。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(4) 配合總局持續檢討各項申辦案件所須檢附文種類之必要性。

	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	(1) 網站公開提供各單位工作項目及聯絡方式等相關訊息。
	(2) 提供案件處理查詢管道 (含電話、網路、現場查詢)。	業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 資訊小組	(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。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 資訊小組	(3) 服務場所申辦現場及分局網站公布標準處理作業流程。
	(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。	業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 資訊小組	(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、書面及電話等方式，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。
(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。	秘書室 報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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 5 S 活動，隨時保持環境美 (綠) 化及提供舒適、明亮、整潔的洽公場所；並因應報驗業務特性設有為民服務室。
	(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。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。

	(3) 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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，讓民眾安心使用。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦	(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。並公告張貼於本分局網站，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。	報驗課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 秘書室	(1) 現場服務人員主動招呼協助民眾辦理申辦事項；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。
	(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，由各單位遴派代表組成測試小組，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，100 年度預計舉辦 10 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>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦 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>電資課 機械課 化工課 計量課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</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。100 年度預計分別與基隆市政府產發處及稅務局合作舉辦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>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>(3) 配合總局提供 100 年台北國際花博技術支援服務資料，宣導商品安全知識。</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</p> <p>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>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>預計辦理「檢驗（定）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「意見信箱電子信件處理作業程序」，適時處理民眾反映意見；並依總局「新聞發布作業程序」處理新聞輿情案件。</p>
	<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</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處理機制及標準作業程序。</p>	<p>業務課 五堵辦 蘇澳辦 馬祖辦</p>	<p>對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁即時處理，並適時檢討標準作業程序。</p>

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
<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>	<p>資訊小組</p>	<p>(1) 於分局全球資訊網網頁之首頁建置「主動公開之政府資訊」專區，並依研考會規定規劃 12 項資訊目錄。</p>
	<p>(2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(2) 分局網頁設置「主動公開之政府資訊」專區，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。</p>
	<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>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(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>
	<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>資訊小組 各單位</p>	<p>(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審核後公布，確保資料內容及連結之正確性。</p>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(2) 網站管理單位定期於網站檢討會議時檢討未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。</p>
	<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(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>

	<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>資訊小組</p>	<p>(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，以方便民眾檢索本局相關資料。</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>資訊小組</p>	<p>(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。</p>
	<p>(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。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(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。</p>
<p>(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</p>	<p>1. 擴展線上服務量能</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>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(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。</p>
	<p>(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(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。</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，統一電子表單格式。</p>	<p>資訊小組 各單位</p>	<p>(3) 各項線上服務，建置統一之電子表單，並配合總局檢討各類表單格式之合理性與適用性，適時提出簡化建議。</p>
	<p>(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(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。</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>	<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、創新加值服務

創新服務計畫名稱：「嘉惠民眾免費檢測服務計畫」【附錄】

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	配合「正確計量、嘉惠全民」計畫，免費提供老人照護中心血壓計、體重計、耳溫槍等檢測，確保量測標準，維護民眾健康。	計量課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拜訪基隆市政府，宣達本項服務之意義與目的，協助取得基隆市所轄老人照護中心之資料。 2. 擬定免費檢測計畫並據以施行。
延續有價值的創意服務措施	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 規劃走動式服務，主動提供民眾所需服務。 	計量課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將本服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。 2. 提供走動式到府服務，由本分局人員攜帶水銀式血量計基準器及標準法碼，親至各老人照護中心，提供免費檢測服務。
注重服務措施執行方法的效能性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期檢視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。 2. 加強服務效能，符合社會大眾需求。 	計量課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適時檢討本服務措施之執行成效，以修正改善。 2. 結合媒體加強宣導，發布新聞稿，實質達到「有感政績」之政府施政目標。

嘉惠民眾免費檢測服務計畫

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

血壓是身體健康的重要指標，高血壓更是年長者常見的疾病，量血壓幾乎是老年人天天必做的一件事，是以，血壓計量測準確與否，關係到人民身體健康和生命安全。以往血壓計之免費檢測僅執行醫療院所，一般民眾則須依排程就近至醫療院所或親至本分局辦理；而老人安養院皆係體弱多病的老人，血壓計、體重計和耳溫槍為其必備的器具，且其職工 1 人身兼數職，工作忙碌，已無多餘人力親自送檢。為關懷弱勢老人，並讓計量走入民生，落實響應「正確計量、嘉惠全民計畫」，特規劃走動式服務，以提升本機關之正面形象與能見度，使全民感受政府施政之用心與努力。

二、採用解決方法

提供走動式到府服務，由本分局人員攜帶水銀式血量計基準器及標準法碼，親至各老人照護中心，提供免費檢測服務。

三、實際效益。

- (一) 減少各老人照護中心親自送檢之往返時間與人力。
- (二) 主動關懷弱勢老人，以提升本局之正面形象與能見度，使全民感受政府施政之用心與努力。

貳、創新服務實際績效

- (一) 主動解決基隆市 31 家老人照護中心人力不足問題，節省照護中心計 93 小時之人力。
- (二) 強化檢測能量、維護民眾健康，提供血壓計、體重計、耳溫槍等免費檢測預計 260 件。
- (三) 落實「民之所欲，長在我心」之施政方針，瞭解一般庶民大眾的需求、困難，主動設法滿足及協助解決。

(四) 本項走動式到府服務，提升本局正面形象，使人民感受政府施政之用心與努力，實質做到「有感政績」之政府施政目標。

參、創新服務解決手法

- 一、拜會基隆市政府，取得基隆市所轄老人照護中心之資料，並表達本項服務之意義與目的。
- 二、造冊並聯絡基隆市所轄老人照護中心，以擬定免費檢測計劃並據以施行。
- 三、結合媒體加強宣導，適時發布新聞稿，以提升標準檢驗局之正面形象與能見度，全民感受政府施政之用心與努力。

肆、附件（無）

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、本分局研訂之 100 年度提升服務品質執行計畫，於 100 年 2 月 10 日前報局備查後確實執行，並將該執行計畫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，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、線上服務及電子參與、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，另於 100 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、線上服務及電子參與、提供創新(意)服務情形等 6 項評核項目考核。

三、接受經濟部考核

- (一) 考核方式：將接受本部研發會依據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、線上服務及電子參與、提供創新(意)服務情形等 6 項評核項目考核。

柒、獎勵方式

本分局如經推薦參與「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。

【附表 1】

標準檢驗局基隆分局 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】

經濟部標準檢驗局基隆分局 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。() (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
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 <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)	
	(二) 電話禮貌 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)	
	(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 : <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)	

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
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形： 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)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 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 * 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。
- 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)。