

經濟部標準檢驗局基隆分局 108 年度提升服務效能執行計畫

108 年 1 月 7 日經標基秘字第 10884000120 號函訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 四、經濟部標準檢驗局 107 年 12 月 25 日經標秘字第 10790018770 號函訂定「108 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續引領產業發展、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

一、整體服務類

構面一：基礎服務(200 分)

	執行策略	主辦單位	具體作法
(一)服務一致及正確性	1.訂定申辦業務標準作業流程：訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	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	訂定申辦業務標準作業流程，公布於服務場所申辦現場及本分局網站，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
	2.提升服務及時性：提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	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	簡化商品報驗流程，全程線上申辦免臨櫃，從收件、繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行，藉由 e 化、環節簡化，縮短案件辦理時間，確保於處理時限內完成，以及各項檢驗(定)案件之正確性，持續檢討行政作業規定，以提升案件的處理效率。

	執行策略	主辦單位	具體作法
	3. 提高服務人員專業度：強化服務人員(含委外 call center 人員)對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。	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」。
(二)服務友善性	1. 提升服務設施合宜度： (1) 進行環境美(綠)化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (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。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (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。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	各單位 報驗發證課各辦事處 報驗發證課各辦事處 報驗發證課各辦事處 報驗發證課各辦事處 報驗發證課各辦事處	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，於分局及其他各辦事處設置「洽公民眾等候室」，提供舒適等候空間。 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。 (1) 各服務窗口申辦動線規劃妥適，按不同性質業務區分申辦窗口，以縮短申辦不同性質案件之民眾等候時間及改善排隊秩序。 (2) 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。 服務場所完備各項基本設施，並設置無障礙設施[斜坡道、專用停車位、愛心鈴、自動體外心臟去顫器(AED: Automated External Defibrillator)、身心障礙專用盥洗室等]，所有措施均不定期檢視維護。 服務場所完備各項基本設施，包含座椅、盥洗室、哺集乳室、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。 服務現場提供各項申辦書表及填寫範例紙本；並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；另設置電腦雙螢幕，引導業者完成線上申辦。
	2. 提高網站使用便利性 (1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	資訊小組(各單位)	配合總局導入響應式網頁以支援各種瀏覽器與行動載具，可自動適應各種解析度，調整至適當的版本，以符合現今多元的瀏覽工具。

執行策略	主辦單位	具體作法
(3)確保網站內容的正確性及有效連結。	各單位	本分局訂定「網頁管理作業程序」，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分局長審核後公布於網站，以確保資料內容及連結之正確性。
(4)資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。		
(5)網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。		
(6)定期更新網頁資訊。	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。
(7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。	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該連結網頁資料之來源與出處。
(8)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組(各單位)	網站於 105 年 8 月 19 日通過機器與人工檢測，全數取得無障礙認證 A+標章，108 年持續配合檢測維護。
3.提高服務行為友善性 (1)重視服務人員的禮貌態度，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或告知標準程序等。	報驗發證課各辦事處	將申辦時須攜帶之資料表單與標準作業流程公布於報驗服務大廳及網站上，供民眾查詢及下載；本分局並舉辦為民服務講座以強化服務人員的禮貌與態度，主動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。	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，108年預計測試96人次。
4.提升服務資訊透明度 (1)資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。	各單位	於本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，共規劃15項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。

	執行策略	主辦單位	具體作法
	(2)資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。	各單位	配合總局資料開放策略，提供為民服務相關訊息。
	(3)提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。	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，並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊。

構面二:服務遞送(300分)

	執行策略	主辦單位	具體作法
(一)服務便捷性	1.檢討既有服務措施:瞭解民眾需求,檢討既有服務措施,並運用多元策略,提升服務便捷度。	各單位	1.本分局為提供民眾更便捷之服務,透過總局每年辦理服務滿意度之調查結果,瞭解民眾需求,並針對本分局滿意度較低之項目,研提改善既有服務措施。 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,並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊。 3.本分局運用「行動服務團」赴廠輔導及召開對外各項說明會議等時機,與業者面對面溝通,瞭解民眾需求,檢討既有服務措施。
	2.建置單一窗口整合服務: (1)設置全功能單一窗口櫃臺(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務),提供整合服務。	報驗發證課 各辦事處 計量課	(1)臨櫃單一窗口:櫃臺受理檢驗、度政及標準業務,提供一處收件、多元服務之功能。 (2)網路單一窗口: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。 (3)「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。
	(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 各辦事處 秘書室	本分局致力簡化商品報驗流程,全程線上申辦免臨櫃,從收件、繳費、取樣/檢驗/審查及發證放行,藉由e化及環節簡化,縮短案件辦理時間,並確保各項檢驗(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,具體作法如下: (1)開發「線上書面審查作業」系統受理未抽中及先行放行案件之審查。民眾不須臨櫃申辦,即可直接在遠端以電子檔傳輸申辦,承辦人員並可即時受理審查。 (2)採取技術文件審查電子化暨預先審查,簡化作業流程,並相對減少補件次數。 (3)利用本分局自行開發之「檢驗人員及車輛電腦派遣」系統,取代傳統人工派遣作業,同時在報驗申請書上提供 QR code 行動條碼掃描功能,俾利民眾隨時可連結網站查詢申請報驗之取樣查核時間、地點等資訊。 (4)提供業者透過網路傳送先行放行案件申請書服務,並減少內部審核單位之紙本傳遞時間。

執行策略	主辦單位	具體作法
(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 化工產品課 計量課 報驗發證課 各辦事處	<p>(1)服務櫃臺部分設置服務中心，由專人主動引導；另針對度量衡器檢定(如地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計等)及糾紛鑑定(電表、水表、瓦斯表)提供到府(臨場)檢定服務。</p> <p>(2)本分局運用「行動服務團」，到廠提供法規及技術輔導。</p> <p>(3)本分局提供偏遠地區計程車計費表行走檢定服務，延伸服務據點。</p>
3.減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。	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	<p>本分局持續檢討簡化各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性，體貼民眾的需求與感受，推動下列各項創新服務措施：</p> <p>(1)運用總局所建立之「商品報驗發證暨風險管理系統」執行報驗案件受理、廠商授權書登錄及合格證書網路電子化等內部跨單位資料查核；另使用自行開發之「線上書面審查系統」執行線上書面審查，不僅讓申辦人免附紙本資料以達減碳省紙之效益外，更免除民眾於洽公申辦之往來奔波。</p> <p>(2)運用「便捷貿 e 網」及「關港貿單一窗口」等外部跨機關查核平台之網路單證比對系統，進行進口報單與商品報驗之網路線上審查比對，以加速商品通關及提升政府效能。</p> <p>(3)計程車計費表檢定申辦，能逕由電腦查詢印出申請書，申辦人免填寫。</p>
<p>4.開辦線上申辦或跨平臺服務：</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>	各單位	<p>(1)於本分局全球資訊網站建置「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。</p> <p>(2)於民眾申辦業務後，主動提供以 E-mail 或簡訊通知受理申辦進度及結果之服務。</p> <p>(3)配合總局規劃，提供網路繳費服務。</p>

	執行策略	主辦單位	具體作法
	(2)開發跨平臺通用服務,透過各式行動載具閱覽及使用。	各單位 (資訊小組)	(1)配合總局規劃,於商品檢驗業務相關民眾查詢系統提供響應式網頁,讓使用者可以透過各式行動載具(智慧型手機、平板、電腦)查詢及使用。 (2)本分局即時發表最新商品安全資訊及機關活動訊息於臉書「安全小站」粉絲專頁,讓民眾瞭解政府資訊及參與溝通。 (3)本分局運用網路免費資源 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 建立本分局影音專區,提供民眾安全選購及使用商品之參考。 (4)提供簡訊及 E-mail 主動發送案件進度予報驗義務人或代理人,提供透明化流程,減少業者電話詢問,達到 e 化服務之目的。
	(3)向民眾推廣使用網路申辦案件。		
	(4)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。		
	(5)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。		
(二)服務可近性	1.客製化服務:因應所轄地區或業務之特性,整合服務客群之需求,提供在地化、客製化之服務。	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	1.服務櫃臺部分設置志工主動引導;另針對度量衡器(如磅秤及加油機等)提供到府(臨場)檢定服務。 2.本分局設有「行動服務團」親臨到府面對面訪談溝通,提供法規、技術輔導及業務推廣說明等。 3.規劃在宜蘭市辦理計程車計費表駐點檢定業務,提供宜蘭(蘭陽溪以北,簡稱溪北)地區計程車司機便捷之行動服務,節省溪北計程車長途跋涉親至本分局蘇澳辦事處申辦檢定之路程與時間。
	2.專人全程服務:主動檢討服務流程,突破機關或單位間的隔閡,以跨機關垂直或水平整合或由機關內部進行協調整合等方式,提供專人全程服務。	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	1.本分局為符合民眾所需,將積極改善行政流程,在管理層面與總局所屬其他各分局進行人力、物力等資源之合作與鏈結,以突破機關或單位間的隔閡,或以公私協力與結合社會資源之方式,俾達到政策推廣效果及節省時間與人力之目的。 2.本分局將廣續推動簡化分辨檢驗案件通知流程,檢驗案件如須分辨至其他分局之情形時,分辨後立即以電子郵件傳送資料給協辦檢驗單位窗口辦理後續檢驗作業。與總局所屬其他各分局檢驗單位洽商簡化共識並互設聯絡窗口。

	執行策略	主辦單位	具體作法
	3.主動服務:針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾,提供到府、到點服務。	報驗發證課各辦事處	<ol style="list-style-type: none"> 1.本分局除了將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,回復收件確認之訊息,於辦理完竣時或超過標準作業時間時,亦通知申請人。 2.本分局針對度量衡器(如磅秤及加油機)提供到府(臨場)檢定服務 3.本分局針對應施檢驗商品之列檢品目及範圍有異動或檢驗規定修正時,將主動通知報驗義務人及早辦理相關申請作業,以維護其自身權益。 4.規劃在宜蘭市辦理計程車計費表駐點檢定業務,提供宜蘭(蘭陽溪以北,簡稱「溪北」)地區計程車司機便捷之行動服務,節省溪北計程車長途跋涉親至本分局蘇澳辦事處申辦檢定之路程與時間。
(三)服務成長及優化	<ol style="list-style-type: none"> 1.突破成長:運用創新策略,持續精進服務遞送過程及作法,考量任務、服務對象屬性、資源可運用程度後,積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。 2.優質服務:運用自身優勢,採取多元策略,提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性,或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 	<p>電資產品課 機械產品課 化工產品課 報驗發證課 五堵辦事處 蘇澳辦事處</p> <p>各單位</p>	<p>本分局藉由目標設定及內部組織學習方式,持續精進創新服務項目及提升服務效能,並以全員參與機制,達成顧客滿意的目標。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)本分局將以自行開發之「線上書面審查系統」執行進口檢驗案件之審查,並擴展含括具結先行放行申請案件,利用電子化線上書面審查作業,使民眾不須出門即可申辦,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,落實節能減紙,並提供民眾更便捷的服務。 (2)落實提案制度,鼓勵員工不斷研究創新,提供具體改進措施。 (3)定期召開會議,研提各項改善方案,提升為民服務效能。 <p>本分局將運用自身優勢,採取多元策略,提出符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施,並建立下列優質服務:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)透過「便捷貿e網」及「關港貿單一窗口」受理案件,提供業者能24小時不打烊之網路申辦報驗平臺。 (2)提供業者(或報驗代理人)預撥商品報驗發證申請案號,及與臺灣銀行合作,採取「擔保額度扣款繳費機制»,改善一般臨櫃報驗之繁瑣程序及現金繳費之不便,加速提升報驗之服務效率。 (3)召開國內市場商品檢驗業者座談會,解決業者提案,並聽取與會者之心聲與汲取各方先進之意見,藉以作為本分局改善服務之參考並優化本分局之服務效能。

構面三:服務量能(200分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率:聚焦核心業務,運用多元管道蒐集成員意見,據以檢討及改造內部流程,精實作業,減省不必要的審核及行政程序,包括人力、物力或時間,精進服務。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1.將依據國家發展委員會 105 年通函各單位配合辦理管考作業之簡化工作,以強化自主管考、善用差別性管考及減少報表作業等管考作業簡化原則,調降 107 年度本分局主要業務管考頻率。 2.本分局將通過下列內部作業簡化機制辦理相關事宜: <ol style="list-style-type: none"> (1)鼓勵同仁提供業務改進建議,以簡化工作流程、節省人力,提高行政效率與服務品質。 (2)辦理 107 年「分局長與同仁有約談會」,協助同仁解決執行業務所遭遇之困難,改善辦公環境以符合同仁需求,俾凝聚向心力與提升同仁士氣。
(二)服務機制精進	深化服務量能:建立內部常態性服務精進運作機制,首長領導參與及成員投入服務創新精進。	各業務單位	<ol style="list-style-type: none"> 1.定期或不定期召開會議,檢討業務相關流程或規定,以精進服務品質,持續強化創新服務機制: 2.本分局將透過下列內部機制辦理相關事宜: <ol style="list-style-type: none"> (1)每月召開業務會報及早報,進行各單位主管業務報告及溝通交流,並適時提出行政改善方案,以提升為民服務品質。 (2)設置「行動服務團」針對業者需要或發現須輔導對象時,由分局長率相關同仁親臨到府面對面訪談溝通,說明相關檢驗作業規定與流程,協助業者解決問題及意見徵詢,並將業界建議納入機關業務改善檢討之參考。

構面四:服務評價(200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)提高服務滿意度	1.辦理服務滿意度調查 (1)根據服務對象或特性差異,運用多元管道定期進行滿意度調查,調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。		
	(2)提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。		
	2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價:善用各類意見調查工具與機制,瞭解民眾對服務的評價及意見,並據以改善既有措施。	各單位	1.本分局將運用臉書「安全小站」粉絲專頁發布各項檢驗新知與政令宣導,並透過民眾直接之留言與閱覽次數,瞭解民眾對服務的評價及意見,並據以改善既有措施。 2.辦理說明會、座談會及行動服務團,與業者直接面對面溝通及瞭解民眾對本分局所提供服務的評價及意見。
(二)積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情: (1)建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。	秘書室(各單位)	本分局訂有「民眾抱怨暨意見反映處理作業程序」、「顧客回饋作業程序」及遵照總局「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)	(1)針對民眾意見反映,本分局將於檢討後確認可行者加以採行,並依規定於期限內予以回復,及追蹤意見信箱滿意度問卷調查結果。 (2)本分局將每月定期分析統計及追蹤人民陳情案件之辦理情形。 (3)本分局預計 108 年度處理義務監視員反映案件 170 件。 (4)本分局預計 108 年度處理民眾檢舉、申訴案件 30 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。

伍、實施步驟

- 一、各單位以創新思維、顧客滿意，服務需求及業務特性為考量，提出之各項具體作法，應切實執行。
- 二、本分局應於當年度 1 月底前，依總局訂定之當年度提升服務效能執行計畫，研訂該年度提升服務效能執行計畫【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、實施步驟及考核作業】陳報該局，並經同意核備後，公開於本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效能工作辦理情形，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：由本分局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，以提升服務效能。
- (二) 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目等指標(附表 1)辦理考核。
- (三) 考核結果：本分局之考核結果依附表 2 格式，於 108 年 7 月 15 日前將上半年度實施考核結果公開於分局網頁，另於 109 年 1 月 15 日前將 108 年度執行績效與成果報總局備查，並登載於機關網頁。

二、接受經濟部及總局考核

(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：本分局收到經濟部來函或總局來函後，應於 2 個月內就應改進事項函報改進情形。

柒、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】

「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目
-整體服務類(合計 1000 分)-

評核構面		評核項目
個別 評核構面	基礎服務 (200)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200)	服務滿意情形
意見回應處理情形		
整體 評核構面	開放創新 (100)	開放參與
		創新性

-專案規劃類(合計 1000 分)-

評核構面		評核項目
個別 評核構面	問題分析 (200 分)	專案問題分析
	規劃內容 (300 分)	實施策略與方法
	推動成效 (400 分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核構面	開放創新 (100 分)	1. 開放參與 2. 創新性

*相關評分細項依國家發展委員會之政府服務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 108 年度提升服務效能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、基礎服 務(200 分)	二、服務遞 送(300 分)	三、服務量 能(200 分)	四、服務評 價(200 分)	五、開放創 新(100 分)			

※ 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(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
	(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) <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="199 347 1198 436">□ 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) <li data-bbox="199 436 1198 504">□ 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) <li data-bbox="199 504 1198 571">□ 3、電話故障。 	10 10 0 0	
	(三)總機人員電話禮貌 <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="199 672 1198 728">□ 1、接話時，首先清晰報明單位。 <li data-bbox="199 750 1198 806">□ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <li data-bbox="199 828 1198 907">□ 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。 <li data-bbox="199 929 1198 985">□ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 <li data-bbox="199 1008 1198 1086">□ 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) <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="199 1108 1198 1187">□ (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：) <li data-bbox="199 1198 1198 1254">□ (2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <li data-bbox="199 1265 1198 1355">□ (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。 <li data-bbox="199 1377 1198 1433">□ 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 <li data-bbox="199 1456 1198 1534">□ 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) <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="199 1556 1198 1635">□ (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。 <li data-bbox="199 1646 1198 1724">□ (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。 <li data-bbox="199 1747 1198 1971">□ 8、總機人員之接聽態度： <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="199 1825 1198 1881">□ (1)語調謙和、熱誠。 <li data-bbox="199 1892 1198 1948">□ (2)語調平淡，態度尚佳。 <li data-bbox="199 1960 1198 2016">□ (3)語調急躁、不耐煩。 	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (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
	<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一)接聽速度</p> <ul style="list-style-type: none"> <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：(有人接聽情形，本項給分) <ul style="list-style-type: none"> <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。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> <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。 <p>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> <ul style="list-style-type: none"> <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)語調急躁、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4)語調粗暴。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> <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。 	<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
<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。	(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)	
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*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。
- 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)。
- 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)反映，俾即時通知相關單位更正內容。