經濟部標準檢驗局臺南分局 99 年度提升服務品質執行計畫

99 年 2 月 10 日經標南秘字第 09900012450 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 1 月 11 日經研字第 09804509480 號函頒之「提升服務品質實施計畫」。

三、 經濟部標準檢驗局 99 年 1 月 29 日經標秘字第 09900004320 號函訂之「經濟部標準檢驗局 99 年度提升服務品質實施計畫」。

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）推動單一窗口全程處理服務。	第六課、嘉辦、斗辦	(1)因應報驗、發證業務性質、服務對象及所需設備之差異，分別設置 2 類服務申辦窗口。
	（2）縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間。	第六課、嘉辦、斗辦、第四課	(2)採取隨到隨辦服務，提供申請產地證明、各類標準取件及度量衡器檢定以電話預約服務；另提供產品驗證單機版輸入服務，以減少業者等待時間。
	（3）簡化申辦流程、縮短案件處理時間。	各業務單位	(3)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；另提供通信、電話、網路、電傳等多元化申辦管道服務，簡化作業流程；於網站提供電子書表文件、網路列印證書及加列發證事宜。
	（4）減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	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，並以度量衡執照查詢系統查詢資料，另將度量衡器相關之許可執照建檔管理以減少申辦人檢附各類紙本書表資料。

	2.提供案件處理情形流程及回應之公開查詢服務 （1）提供承辦單位及電話等訊息。	各業務單位、秘書室(研考、資訊小組)	(1)於網站、為民服務白皮書提供各單位工作項目及連絡電話等訊息。
	（2）提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	各業務單位	(2)提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。對外網站並公開提供「商品檢驗資訊查詢」。
	（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、嘉辦、斗辦	(3) 服務場所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。
	（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。	各報驗單位、檢驗單位	(4) 現場申辦者，現場確認；電傳及網路申辦者，以電話確認收件訊息。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)上。
（二）營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1.提升服務場所之便利性 （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。	各報驗單位、秘書室(事務)	(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；每 2 個月辦理 6S 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。	各報驗單位	(2)代理人制度及名牌標示之建立，明確標示各服務窗口之作業服務項目、申請案件處理期限表及報驗發證之流程，並提供有中英文雙語標示服務。
	（3）申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。	各報驗單位、第四課	(3)報驗/發證櫃檯申辦動線規劃妥適，並有標示；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）檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	各報驗單位、秘書室(事務)	(4)服務場所設置愛心服務鈴、無障礙坡道、扶手、導盲磚等設施；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）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。	秘書室	(5)設置飲水機、公用電話及電腦等各項事務機具設備，定期檢查保養，盥洗室及場所整潔隨時維護。
	（6）提供各種申辦書表及填寫範例。	各報驗單位	(6)設置空白書表之專櫃，提供 34 種申辦書表書寫範例供民眾參考。
	2.加強服務行為之友善性與專業性 （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。	各報驗單位	(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。	秘書室(研考)	(2)訂有「電話禮貌測試機制執行計畫」，由各單位遴派代表組成測試小組，全年度共測試 144 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，99 年度預計舉辦 50 場次。
	3.確保服務行銷之有效性 （1）妥善規劃並辦理業務宣導活動。	各業務單位	(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中業務宣導、配合總局業務宣導小組決議辦理業務宣導活動、適時發布新聞稿加強業務宣導。

	（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。	各業務單位	(2)舉辦業者 ECFA 說明會 3 場次、並配合總局辦理其他各項說明、座談會。
	（3）鼓勵所屬機關於業務調整或新增時，徵求服務對象之建議。	各業務單位	(3)制修訂國家標準時，配合總局徵求利害關係人及相關技術委員會委員、專家、廠商、機構、團體、學校之意見，並經產、官、學、研各界共同參與討論，凝聚共識，以建立全國一致之國家標準。
（三）重視顧客關係，提升民眾滿意度	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。	秘書室(研考)、第四課、第六課	預計辦理「服務滿意度調查」，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。
	2.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(研考)、	訂定「分局長電子信箱楚理作業程序」、「度量衡器申訴處理作業程序」及「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」。
	（2）提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室(研考)、各業務單位	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。	各業務單位	對於現場民眾反應意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。

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
（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。	資訊小組	(1)本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，共規劃 12 項資訊目錄。
	（2）於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。	資訊小組	(2)網站建置「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。	資訊小組、秘書室(研考)	(3)於機關網頁公開服務措施、為民服務白皮書、常見問答集（FAQ）、機關活動(新聞稿)等訊息。
	2.檢討資訊內容之有效性 （1）機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。	資訊小組、各單位	(1)訂有本分局「網站管理作業程序」，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佈到網站，確保資料及連結之正確性。
	（2）定期更新機關網頁資訊。	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。
	（3）網頁用他人資料將標明出處並提供連結。	資訊小組、各單位	(3)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。
	3.提升資訊檢索之完整性與便捷性 （1）機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	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)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局網站所有資料。
	（3）提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。	資訊小組	(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。
（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。	各業務單位、資訊小組	(1)提供書表下載、服務申辦、網路繳費及預約服務等服務項目。
	（2）向民眾推廣使用網路申辦案件。	各業務單位	(2)配合總局針對各網路平台辦理宣導活動，預計辦理 3 場次以上。
	（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。	各業務單位、資訊小組	(3)將檢討電子表單之必要性與合宜性。
	（4）提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組、各業務單位	(4)訂有「網站管理作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」之規定，實施隱私權保護政策。
	2.增加電子參與之多樣性 （1）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）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。	資訊小組、各業務單位	網站以 Web2.0 網頁設計模式，設有服務信箱、民意論壇、網頁推薦及點閱次數等功能，另每年配合分局服務滿意度調查時程，於網頁提供問卷調查功能，增加電子參與之途徑。

構面三、創新加值服務

（一）創新服務計畫名稱：建置商品安全展示室（附錄 A）

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	建置商品安全展示室，從源頭加強消費者使用商品之安全知識，教導消費者如何正確使用商品，以避免因不當使用而發生意外事故。	第一課	1.蒐集新聞媒體報導之消費者使用商品發生意外事故等資訊。 2.派員赴其他單位觀摩，並與其實驗室交換意見，以供建置展示室之參考。 3.規劃商品安全展示室建置草案，委外設計建造。
延續有價值的創意服務措施	1.研析商品事故發生原因及相關意外事故始末等相關資訊印製成文宣資料，以供民眾參卓。 2.輔導相關業者，針對不安全商品進行改善。	第一課	1.將展示商品及使用安全須知做成活動式海報或印製成宣導文宣，提供消費者（含本局同仁）使用商品之安全知識，教導如何正確使用商品。 2.商品會發生事故，發生原因可能為商品設計不良或是標示和使用說明書不夠清楚等原因，導致於消費者誤用，發生危險，故可藉此輔導業者針對商品進行相關改善措施。
注重服務措施執行方法的效能性	1.評估符合時宜之商品，做為更換展示的參考。 2.規劃民眾或學生參訪之流程，藉以達到宣導之目的。	第一課	1.因季節或節慶所需之商品需求量必增，須評估其安全性，做為定期或不定期更換展示品的參考，避免錯過宣導時機。 2.利用發新聞稿或公文至各機關學校，歡迎學生或團體來本分局參訪，藉以達到宣導防制不安全商品為目的。

（二）創新服務計畫名稱：防護頭盔驗證中心服務（附錄 B）

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	成立防護頭盔驗證中心，由主管業務課負責驗證中心各項檢測、儀器設備使用、維護，並規劃安排民眾及學生之參觀活動，且能提供相關產業業者更多樣、更精密之檢測及檢測技術之諮詢服務，以達到本局、業者及民眾三贏的成效。	第二課	1.建置防護頭盔驗證中心，由主管業務課負責驗證中心各項檢測、儀器設備使用、維護。 2.訂定相關民眾學生參訪流程程序，各項設備操作流程程序，提高民眾業界之滿意度。 3. 規劃安排民眾及學生之參觀活動，且能提供相關產業業者更多樣、更精密之檢測及檢測技術之諮詢服務。
延續有價值的創意服務措施	1. 整理防護頭盔相關國外檢測規範如 ECB 22-05/JIS T8133、T8134/美國 DOT 等標準規範比較其試驗設備之不足性，建立設備規範資料。 2.持續蒐集不安全防護頭盔商品資訊及相關不安全商品所導致意外事故始末等相關資訊印製成文宣資料，以供參觀民眾及消費大眾參卓。	第二課	1. 建立完整國內外相關標準規範如 CNS/ECE/JIS/DOT 之資料提供業界參考、諮詢用。 2.陸續購置(1)雙軌式衝擊吸收試驗機，可做為 DOT、JIS、CNS 之檢測設備(2)頤帶耐摩擦試驗設備及頤帶滑動、扣環試驗設備，可做為 ECE 22-05 標準之檢測 3.將展示實體商品及使用安全須知做成活動式海報或印製成宣導文宣，提供消費者（含本局同仁）使用商品之安全知識，教導如何正確使用商品。
注重服務措施執行方法的效能性	1.針對標準修定、業界之需求、消費者使用方式變更等相關訊息持續加已評估，做為相關設備更新之參考。	第二課	1.對於國內外相關標準規範持續加以研讀，並對相關業者、消費者所傳達訊息，加以記錄評估參考。

伍、實施步驟

一、 本分局以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，提出之各項具體作法，各單位應切實執行。

二、 本分局研訂 99 年度提升服務品質執行計畫，於 99 年 2 月 10 日前函報總備查後確實執行，並公開於機關網頁及辦公場所【本執行計畫內容包括計畫依據、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】。

陸、考核作業

一、年度查核：配合總局辦理「政府服務品質獎」評獎作業，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。

二、自行考核

（一）考核方式：由本分局成立工作小組，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、線上申辦及電子參與、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：考核結果依附表 2 格式於 99 年 5 月 31 日及 99 年 11 月 30 日前，將上下半年度實施考核結果函送總局，於 100 年 1 月 10 日前將 99 年度執行績效與成果報局備查，並登載於本分局網頁。

二、 接受經濟部考核

（一）考核方式：接受經濟部進行實地抽查，該抽查以不定期方式為之。

（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、線上申辦及電子參與、創新(意)服務情形等 6 項評核項目考核。

（三）考核結果：經濟部將不定期考核結果函知受考核對象或直屬上級單位參考；本分局於文到 2 個月內督導所屬就應改進事項函報改進情形。

柒、獎勵方式

一、 自行考核：本分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、 獲獎敘獎：本分局如獲經濟部推薦參與「政府服務品質獎」經評選獲獎時，機關首長（主管）及主要承辦人員，得依公務人員考績法相關規定，記大功 1 次，其他有功人員、主管（上級）機關輔導有功人員，得參酌上開首長（主管）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。

【附錄 A】

經濟部標準檢驗局臺南分局
建置商品安全展示室

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

鑑於新聞媒體時常報導消費者使用商品發生意外事故，探討其發生之原因，部分是因消費者缺乏使用商品之安全知識，在不當使用之情形下造成，以致損害到消費者之生命、身體、健康及財產。

二、採用解決方法

從源頭加強消費者使用商品之安全知識，教導消費者如何正確使用商品，以避免因不當使用而發生意外事故。

三、預期效益

避免意外事故之悲劇發生，確保消費者之生命、身體、健康及財產的安全，以達到保護消費者安全之目的。

貳、創新服務預期績效

一、提升消費者（含本局同仁）使用商品之安全知識，減少意外事故之發生，確保消費者使用商品之安全。

二、減少因不當使用商品而造成消費者與產製（進口）者之間的爭議，避免社會及政府資源的浪費。

三、增加為民服務的項目，提升行政機關的形象。

參、創新服務解決方法

配合實驗室之空間及配置作整體規劃，利用現有的實驗室規劃一區域建置安全展示室，放置商品及使用安全須知的活動式海報，提供消費者（含本局同仁）使用商品之安全知識，教導如何正確使用商品。

肆、附件

〔提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現〕

【附錄 B】

經濟部標準檢驗局臺南分局
防護頭盔驗證中心服務

壹、專案總說明

一、個案背景與問題描述

(一)防護頭盔與民眾行的安全性息息相關，稍有不慎，不但無法達到保護頭部的功能，反而造成配戴者更高的風險，甚至有生命之危險，因此，本局將防護頭盔列為高風險之商品，如何提升防護頭盔能有更好的防護效果，提升產製商品的水準，這都是政府責無旁貸的責任。

(二) 防護頭盔是如此的重要性，如何來提高民眾知的權利，滿足民眾知的需求，防護頭盔一般所應具備的構造與功能，如何才能使防護頭盔的功能發揮，這些都是民眾在行的方面極為重要的知能，從小教育起，讓孩子能深刻地了解防護頭盔（安全帽），這些都必須有效的措施方法方能達到功能。

二、採用解決方法

成立防護頭盔驗證中心，由主管業務課負責驗證中心各項檢測、儀器設備使用、維護，並規劃安排民眾及學生之參觀活動，且能提供相關產業業者更多樣、更精密之檢測及檢測技術之諮詢服務，以達到本局、業者及民眾三贏的境界。

三、預期效益

(一)每年預估可受理100人次之參觀，再視情況增加。

(二)提昇產製業者技術升級，使之在市場有更高的競爭力，並可使之與世界先進技術接軌。

貳、創新服務預期績效

一、外部效益

(一) 教育民眾、學生，使之對防護頭盔有完整的認知、正確的使用方法，進而達到保護使用者頭部之安全，使傷害的程度降低至最小，保護使用者之人身安全。

(二)騎乘機車用防護頭盔（安全帽）之市場，不僅在國內，更可外銷世界各國，驗證中心的成立，促進國內產業界之技術提昇，使產品品質更精進，更可提高市場之競爭力，安全帽市場在世界各國都相當

大，因此而帶來的經濟效益將會相當大。

二、內部效益

(一) 提昇本局之機關形象；從教育民眾中，建立本局之形象及知名度。

(二) 提昇本分局人員之專業水準；因為設備之增加及提昇，各國不同之檢測方式，從相關教育訓練中去了解、去熟悉，提供相關之技術以協助業者建立更高品質之產品，更可提高外界對本局之滿意度。

參、創新服務解決手法

建立防護頭盔驗證中心，訂定相關民眾學生參訪流程程序，各項設備操作流程程序，提高民眾業界之滿意度。

肆、附件

〔提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現〕

【附表1】

第一線服務機關評分表

機關名稱：

總分（滿分 1000 分）：　　評審委員：　　訪查日期：

優質便民服務構面（600 分）		優質便民服務著眼於著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
服務流程（280 分） ＊小計：	服務流程便捷性（180 分） * 得分：	1.單一窗口服務全功能程度（60 分） 2.申辦案件流程簡化程度（60 分） 3.申辦案件書表減量程度（60 分）	1. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。（1-60 分） 2. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。（1-60 分） 3. 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。（1-60 分）
	服務流程透明度（100 分） * 得分：	1. 案件處理流程查詢公開程度（60 分）	※ 提供案件承辦資訊種類（40 分）： 30-40 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 20-30 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程。 1-20 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話。 ※ 提供案件查詢管道種類（20 分）： 15-20 分 提供現場、電話、網路及其他方式（如 PDA 等）。 10-15 分 提供現場、電話及網路查詢。 1-10 分 提供現場查詢。

		2. 案件處理流程主動回應程度（40分）	30-40 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 1-30 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。
機關形象（170 分） ＊小計：	服務場所便利性（50 分） ＊得分：	1. 洽公環境適切程度（25 分）	20-25 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85%以上。 15-20 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75%以上。 1-15 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65%以上。
		2.服務設施合宜程度（25 分）	20-25 分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。 15-20 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。
	服務行為友善性與專業性（90 分） ＊得分：	1.服務親和程度（40分）	※ 洽公服務禮儀滿意度（20 分）： 15-20 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80%以上。 10-15 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75%以上。 1-10 分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65%以上。

			※ 電話禮貌測試績效（20 分）： 15-20 分 機關電話禮貌測試結果優良。（測試分數 90 分以上） 10-15 分 機關電話禮貌測試結果良好。（測試分數 80 分以上） 1-10 分 機關電話禮貌測試結果普通。（測試分數 70 分以上）
		2. 服務可勝任程度（50 分）	45-50 分 服務人員回應問題正確率達 90%以上。 40-45 分 服務人員回應問題正確率達 85%以上。 35-40 分 服務人員回應問題正確率達 80%以上。 30-35 分 服務人員回應問題正確率達 75%以上。 1-30 分 服務人員回應問題正確率達 65%以上。
	服務行銷有效性（30 分） ＊得分：	施政宣導有效程度（30 分）	1-30 分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。
顧客關係（150 分） ＊小計：	民眾滿意度（80 分） ＊得分：	機關服務滿意度（80 分）	1-80 分 機關服務滿意度調查結果如達 80%以上，可得基本分 50 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供服務滿意度成長率數據，以及定期辦理服務滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效者，可再予加分。
	民眾意見處理有效性（70 分） ＊得分：	民眾意見回應與改善程度（70 分）	1-70 分 民眾意見處理滿意度調查結果如達 60%以上，可得基本分 45 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分；另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據，以及設有民眾意見處理機制者，可再予加分。

資訊流通服務構面(250分)		資訊流通服務著眼於著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
資訊提供及檢索服務（130 分） ＊小計：	資訊公開適切性（40 分） ＊得分：	公開法令、政策及服務資訊程度（40 分）	※ 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站（頁）比例（30 分）： 20-30 分 應公開且已公開資訊比例達 100%以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 1-20 分 應公開且已公開資訊比例達 90%以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。
			※ 服務措施及出版品資訊周知度（10 分）： 8-10 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。 5-8 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5 分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。
	資訊內容有效性（50 分） ＊得分：	資訊服務正確程度（50 分）	40-50 分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 30-40 分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件。 1-30 分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確件數達 12 件。
	資訊檢索完整性與便捷性（40 分） ＊得分：	資訊檢索服務妥適性及友善程度（40 分）	1-40 分 機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。

線上服務及電子參與（120 分） ＊小計：	線上服務量能擴展性（80 分） ＊得分：	1. 線上服務提供及使用情形（80 分）	※ 線上服務量能（45 分）： 1-45 分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。
			※ 線上服務推廣績效（20 分）： 1-20 分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。
			※電子表單簡化績效（15 分）： 10-15 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-10 分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。
	電子參與多樣性（40 分） ＊得分：	電子參與多元程度（40 分）	30-40 分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 2 種以上，且有互動機制及實際回應。 20-30 分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式 1 種，且有互動機制及實際回應。 1-20 分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。

<table>
<tr><td colspan="2">創新加值服務構面
(150分)</td><td>創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。</td></tr>
<tr><td>評核項目</td><td>評核指標</td><td>評分注意事項</td></tr>
<tr><td rowspan="3">提供創新（意）服務情形 （150 分）
＊小計：</td><td>有價值的創意服務（100 分）
（1）服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。
（2）服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。
（3）服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。
（4）服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。
（5）其他創新服務樣態。</td><td rowspan="3">1. 參獎機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以 1 項為限。
2. 申請書請依評獎計畫規定格式撰擬，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新加值服務措施名稱，3 個評核指標應分項敘述，並提出佐證。
3. 創新加值服務措施如有網站（頁）或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。
4.實地評審時由評審小組進行訪談、檢測及查核，並隨機測試民眾認知及使用滿意度。</td></tr>
<tr><td>服務措施延續性及標竿學習效益（30 分）</td></tr>
<tr><td>服務措施執行方法效能性（20 分）</td></tr>
<tr><td colspan="3">優點、建議改進事項</td></tr>
</table>

【附表 2】

經濟部標準檢驗局臺南分局 99 年度提升服務品質自行考核結果統計表

受考核單位：

<u>優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下</u>

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（130 分）	五、網路申辦及電子參與（120 分）	六、有價值的創意服務（150 分）服務名稱：			

※考核結果處理情形：【敘明考核結果後續處理情形，如送受考核單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

【附表 3】

經濟部標準檢驗局臺南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
	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） **（一）電話語音系統接聽速度**	15	
	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）清晰報明單位名稱及自己姓名（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），說「您好」、「早安」等問候語。	(8)	
□	（3）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。	(5)	
□	（4）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(3)	
□	（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。	(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、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)	
□	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)	
□	３、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
□	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		
□	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：

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（請逕至總局知識管理入口網站/知識庫/秘書室室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。