

# 經濟部標準檢驗局臺南分局 101 年度提升服務品質執行計畫

101 年 2 月 10 日經標南秘字第 10100012050 號函訂定

101 年 3 月 12 日經標南秘字第 10100019880 號函修正

101 年 7 月 24 日經標南秘字第 10100063360 號函修正

## 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 101 年 2 月 13 日經研字第 10104502140 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。

三、經濟部標準檢驗局 101 年 3 月 7 日經標秘字第 10100018730 號函修正之「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

本分局第一課至第六課、人事室、政風室、會計室、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) 設置全功能櫃台，提供整合服務。	第六課 嘉辦 斗辦 服務流程小組	(1) 設置多功能整合櫃台，提供隨到隨辦服務；提供電話、傳真及電子郵件預約申辦及諮詢服務。
	(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 服務流程小組	(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；於網站提供電子書表申辦文件暨表單、網路列印證書及加列發證事宜。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第六課 嘉辦 斗辦 服務流程小組	(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。

	(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 秘書室 (事務) 服務流程 小組	(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. 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。	服務流程 小組 第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 秘書室	(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)。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 服務流程 小組	(2) 提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。
	(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 服務流程 小組	(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。 成立服務流程改善小組，定期召開會議研議流程改善。
	(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 服務流程 小組	(4) 提供申請人收件確認訊息，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，定期統計及查核。

(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 服務場所便利性 (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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦 秘書室(事務) 機關形象小組	(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 機關形象小組	(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) 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 機關形象小組	(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。	報驗單位 秘書室(事務) 機關形象小組	(4) 服務場所設置愛心服務鈴、輪椅、無障礙坡道、扶手等設施; 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(事務) 嘉辦 斗辦 機關形象小組	(5) 設置飲水機、座椅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。另設置民眾免費無線上網 WiFi 服務, 每日測試並張貼「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 機關形象小組	(6) 設置空白書表之專櫃, 提供多種申辦書表書寫範例供民眾參考。

<p>2. 提高服務行為友善性與專業性</p> <p>(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。</p>	<p>第六課 嘉辦 斗辦 機關形象 小組</p>	<p>(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。</p>
<p>(2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每1個月測試1次(每次測12個單位，每單位測2人次)。</p>	<p>各單位 機關形象 小組</p>	<p>(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，全年度預計測試288人次。</p>
<p>(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。</p>	<p>各單位 (人事室 彙整) 機關形象 小組</p>	<p>(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，101年度預計舉辦50場次以上。</p>
<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>第一課至 第六課 業務行銷 及展示室 小組</p>	<p>(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；配合總局市場監督計畫原則，預計辦理大賣場及校園業務宣導活動35場次以上、發布新聞稿30則以上，加強業務宣導。</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>第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 業務行銷 及展示室 小組</p>	<p>(2)於相關公會召開會員大會時進行業務宣導，預計將參與「臺南市度量衡商業同業公會會員大會」並宣導檢度政服務事宜；另配合縣市政府辦理宣導活動，預計舉辦1場次以上之宣導活動。</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>第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 業務行銷 及展示室 小組</p>	<p>(3) 運用大專院校學生人力，辦理業務宣導；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，宣導商品標示等相關法規。</p>

(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(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	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」、「櫃檯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。
	2. 有效且及時處理民眾之意見 (1) 訂定民眾意見反映處理機制及標準作業程序。	秘書室 (研考)	訂定「申訴、抱怨及爭議處理作業程序」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	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	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。 <u>定期審視作業程序並檢討是否適當及繼續適用。</u>

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。	資訊小組 資訊服務小組	(1) 應主動公開之政府資訊，均依「政府資訊公開法」規定持續更新資料。
	(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。	資訊小組 資訊服務小組	(2) 於全球資訊網均建置「資訊公開」專區，共規劃13項資訊目錄。
	(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) 資訊服務小組	(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。

	<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 資訊服務 小組</p>	<p>(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。</p>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊小組 各單位 資訊服務 小組</p>	<p>(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。</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 資訊服務 小組</p>	<p>(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。</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 資訊服務 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總局網站，以方便民眾檢索本分局相關資料。</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 資訊服務 小組</p>	<p>(2)網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於總局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。</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 資訊服務 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>第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 資訊小組 資訊服務 小組</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、網路繳費及預約服務等服務項目。</p>

	(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 資訊服務 小組	(2)對現場申辦業者宣導使用網路申辦案件；於101年度服務滿意度調查表中增加使用網路申辦案件之宣導文字；於「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」會議資料中增加使用網路申辦案件之宣導頁面。
	(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。	第一課至第六課 嘉辦 斗辦 資訊小組 資訊服務 小組	(3)配合總局檢討電子表單標準化作業；表單檢討後以員工提案方式提報總局。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組 第一課至第六課 嘉辦 斗辦 資訊服務 小組	(4) 依據「網站管理作業程序」，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) 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) 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 第一課至第六課 嘉辦 斗辦 資訊服務 小組	提供服務信箱、民意論壇、網頁推薦及點閱次數等功能，民意論壇區依總局業務特性分為10類別，針對民眾所提問題加以回應；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、創新增值服務（第1類：第一線服務機關）

#### （一）創新服務措施：「賣場及學校宣導服務」計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創新服務	1. 結合新思維『行動心、標準心、安全心』+同理心，全面擴大宣導，並且把效果做到最好。 2. 行動心：將宣導業務走動到最前線，力求面對面的溝通。	第一課 第二課 創新服務 小組	1. 藉由大賣場、公益慈善團體和他機關等，於現場設攤分送宣導資料，播放商品安全宣導影片等方式，使民眾認識何謂安全商品及建立安全消費觀念。 2. 藉由問卷填寫提供民眾商品檢驗業

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>3. 標準心：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。</p> <p>4. 安全心：讓民眾認識何謂安全商品，並建立消費者的安全消費觀念，期望能藉由本計畫的努力而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。</p> <p>5. 統整標準及標章制度介紹、民眾宣導等業務，辦理商品安全宣導活動等業務，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。</p>		<p>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。</p> <p>3. 藉由深入轄區國中小學辦理不安全商品及正字標記標章宣導，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。</p>
<p>延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動</p>	<p>訂定「賣場及學校宣導服務」計畫及業務宣導活動作業程序，藉由整合原有行政措施，結合各例行業務，使本分局宣導能量發揮最大效能，提升服務效率。</p>	<p>第一課 第二課 創新服務小組</p>	<p>藉由整合標準、宣導等業務，使辦理商品安全宣導活動等業務時，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。</p>
<p>注重服務措施執行方法的效能性</p>	<p>1. 以季節性或節慶所需之商品，做為宣導活動時的展示重點，以強化消費者的安全消費觀念。</p> <p>2. 季節性或學生常用之商品，做為校園宣導教育活動時的展示重點，以強化學生的安全消費觀念。</p>	<p>第一課  第二課  創新服務小組</p>	<p>1. 因季節或節慶所需之商品需求量必增，為加強消費者對於商品安全性的警覺性，所以以符合時宜之商品，做為宣導活動時的展示重點，避免錯過宣導時機。</p> <p>2. 因季節、節慶性或學生常用之商品為學生常接觸之商品，為加強學生對於該商品安全性的警覺性，所以以季節、節慶性或學生常用之商品，做為宣導教育活動時的展示重點，避免錯過宣導時機。</p> <p>3. 實施滿意度調查以瞭解民眾感受。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
落實組織內部創新機制	建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，藉由整合後行政措施，將本分局宣導能量發揮最大效能，同時利用問卷之回饋隨時掌握民意動向。	各單位 創新服務 小組	1. 利用宣導時所填之問卷，確實掌握民眾對於本項創新計畫之意見。 2. 針對問卷所提之建議隨時增修宣導重點及技巧。 3. 以同仁腦力激盪方式，激發宣導創意改善宣導形式，進而提升為民服務成效。

(二)創新服務措施：「行走檢定服務」計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創新服務	1. 結合新行動+熱忱心，延伸服務據點，並且貼近人民感受。 2. 攜帶計程車計費表輪行檢定申請書、檢定記錄卡、不合格通知書、檢定合格單列、發證章、收據等，至規劃之行走檢定地區執行計程車計費表行走檢定，並於現場發放本分局文宣資料，提供民眾索取。	第四課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組	讓本分局轄區偏遠地區的計程車能就近執行計程車計費表年度檢定，於台南市新營區、嘉義縣朴子市、嘉義縣高鐵站、嘉義縣大林鎮、雲林縣斗六、斗南、北港、東勢等地設置八處行走檢定場所，節省至分局、嘉義辦事處、斗六辦事處辦理檢定的時間與費用來達到為民服務和提升服務效率之目的。
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	1. 訂定「行走檢定服務」計畫及計程車計費表行走檢定作業程序，藉由整合原有行政措施，結合各例行業務，使本分局計程車計費表檢定能量發揮最大效能，提升服務效率。 2. 將計程車計費表行走檢定作業統一並提升行政效率外，更可將本局相關業務的服務更貼近民眾，站在計程車司機的立場，將心比心，提供更便利的服務，並在現有有限人力和資源下發揮整合後的高效率，讓消費大眾能安心搭乘檢定合格的計程車，減少糾紛案件的發生。	第四課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組	1. 工作籌劃：由計程車計費表檢定之業務承辦員，負責協調、聯繫、規劃擬定並陳核。 2. 檢定時間： (1) 每年一月份規劃一日於新營地區行走檢定。 (2) 每年五月、八月及十一月份各規劃一日於高鐵站、大林地區及朴子三處地區行走檢定。 (3) 每年三月份各規劃一日於斗六、斗南、北港、東勢及斗六四處地區行走檢定。 3. 檢定準備： (1) 至檢定地點重新劃上行走檢定標記符號。 (2) 事先發文通知計程車工會或電話通知該地區之計程車司機，告知檢定日期。 (3) 商借臨時場地，供人員登打資料及處理行政作業，情況允許的話，在執行場所預先懸掛宣傳布條。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			<p>(4)檢定人員需配帶識別證及工作背心，並備妥檢定所需相關設備，檢定紀錄表卡及收據。</p> <p>(5)需派遣車輛者，協調秘書室事務並填妥「使用汽車申請單」，或由同仁自行開車前往。</p> <p>(6)行前由主辦人員講解作業程序及應注意事項。</p>
<p>注重服務措施執行方法的效能性</p>	<p>1. 外部效益 讓本分局轄區偏遠地區的計程車能就近執行計程車計費表年度檢定，於台南市新營區、嘉義縣朴子市、嘉義縣大林鎮、嘉義高鐵站、雲林縣斗南、北港、東勢、斗六等地設置八處行走檢定場所，節省至分局、嘉義辦事處、斗六辦事處辦理檢定的時間與費用。</p> <p>2. 內部效益 檢定人員可藉由行走檢定，熟悉檢定程序，以防萬一分局輪行檢定器具，萬一發生問題，可以迅速應變，並可減少每日至辦事處之檢定量，同仁較有時間處理其他業務。</p>	<p>第四課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組</p>	<p>1. 各行走檢定場所可為計程車業者節省之時間、經費效益分析如下：</p> <p>(1)新營至本分局距離約為 40 公里，路程包含一個高速公路收費站(過路費 40 元)，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 2 小時、油費以 3 元/公里計，計程車每趟至分局檢定花費總計 720 元，預估新營地區有 100 台計程車，每年可減少民眾辦理時間 200 小時，減少民眾費用 72,000 元。</p> <p>(2)嘉義縣沿海地區鄉鎮至嘉義辦事處距離皆為 30 公里以上，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 2 小時、油費以 3 元/公里計，計程車每趟至嘉義辦事處檢定花費總計 580 元，預估嘉義縣沿海地區鄉鎮有 30 台計程車，每年可減少民眾辦理時間 60 小時，減少民眾費用 17,400 元。</p> <p>(3)大林地區鄰近鄉鎮至嘉義辦事處距離皆為 20 公里以上，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 2 小時、油費以 3 元/公里計，計程車每趟至嘉義辦事處檢定花費總計 520 元，預估嘉義縣沿海地區鄉鎮有 25 台計程車，每年可減少民眾辦理時間 50 小時，減少民眾費用 13,000 元。</p> <p>(4)嘉義嘉義高鐵站至嘉義辦事處距離為 30 公里以上，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 2 小時、油費以 3 元/公里計，計程車每趟至嘉義辦事處檢定花費總計 580 元，預估嘉義高鐵站有 45 台計程車，每年可減少民眾辦理時間 90 小時，減</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			<p>少民眾費用 26,100 元。</p> <p>(5) 斗南至斗六辦事處來回距離約為 20 公里，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 1.5 小時、油費以 3 元/公里計，計程車每台每趟至斗六辦事處檢定花費總計 360 元，預估斗南地區有 30 台計程車，每年可減少民眾辦理時間 45 小時，減少民眾費用 10,800 元。</p> <p>(6) 北港至斗六辦事處來回距離約為 60 公里，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 3 小時、油費以 3 元/公里計，計程車每趟至斗六辦事處檢定花費總計 780 元，預估北港地區有 50 台計程車，每年可減少民眾辦理時間 150 小時，減少民眾費用 39,000 元。</p> <p>(7) 東勢至斗六辦事處來回距離約為 65 公里，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 3.5 小時、油費以 3 元/公里計，計程車每趟至斗六辦事處檢定花費總計 895 元，預估北港地區有 40 台計程車，每年可減少民眾辦理時間 140 小時，減少民眾費用 35,800 元。</p> <p>(8) 斗六至辦事處來回距離約為 10 公里，以民眾時薪 200 元、車程來回時間 0.7 小時、油費以 3 元/公里計，計程車每趟至斗六辦事處檢定花費總計 170 元，預估斗六地區有 25 台計程車，每年可減少民眾辦理時間 17.5 小時，減少民眾費用 4,250 元。</p> <p>2. 預估八處行走檢定場所總共檢定 345 台計程車計費表，每年可減少民眾辦理時間總共 752.5 時，減少民眾費用總共 218,350 元。</p> <p>3. 實際評估外部效益及內部效益。</p> <p>4. 實施滿意度調查以瞭解民眾感受。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
落實組織內部創新機制	建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，藉由整合後行政措施，將本分局宣導能量發揮最大效能，同時利用問卷之回饋隨時掌握民意動向。	各單位 創新服務 小組	1. 利用行走檢定時所填之問卷，確實掌握民眾對於本項創新計畫之意見。 2. 針對問卷所提之建議隨時增修行走檢定重點及技巧。 3. 以同仁腦力激盪方式，激發行走檢定創意改善形式，進而提升為民服務成效。

(三)創新服務措施：「醫療院所、學校、民眾之耳溫槍及體重計免費檢測服務」計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創新服務	1. 結合新嚐試+服務心，免費到府服務，滿足大眾需求。 2. 為擴大服務層面，除了第五課廣受好評的既定年度公私立醫療院所血壓計免費檢測服務，另行增加耳溫槍、體重計免費檢測服務，並推展至學校、民眾。結合當地縣市政府參與，以讓計畫更順利執行。	第四課 第五課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組	1. 定期排定時間 (1) 第四課---主管臺南市公私立學校 (2) 第五課---主管轄區公私立醫療院所。 (3) 嘉義辦事處---主管嘉義縣市公私立學校。 (4) 斗六辦事處---主管雲林縣公私立學校。 2. 不定期排定時間 遇突發狀況緊急時，各相關單位行排定時間，主動走入群眾服務，並視需要互相支援。
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	訂定「耳溫槍及體重計免費檢測服務」計畫、耳溫槍及體重計免費檢測服務」作業程序及體重計、耳溫槍校正器（黑體爐）操作說明辦理教育訓練，並制訂定型檢測記錄表格，以達成檢測作業一致性。	第四課 第五課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組	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、計畫擬定、陳核及相關事宜。 2. 檢測時間： (1) 公私立學校：與當地學校聯繫，擇定適當時間提供需求學校之檢測服務。 (2) 公私立醫療院所：依既定年度服務時程表執行。 (3) 不定期檢測：由各相關單位自行排定時間。 3. 檢測準備： (1) 各單位業務承辦員應事先協調並擬訂工作計畫，排定檢測時程表。 (2) 檢測前將檢測時程表傳送或函送各相關單位，轉知所屬單位配合，視需要發布新聞稿，必要時在執行場所懸掛宣傳布條。 (3) 檢測人員需配帶識別證並備妥檢

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			<p>測儀器及記錄表格。</p> <p>(4)需派遣車輛者，協調秘書室事務並填妥「使用汽車申請單」。</p> <p>(5)行前由主辦人員講解作業程序及應注意事項。</p>
注重服務措施執行方法的效能性	<p>1.外部效益 隨時確保量具的準確性，備而不用，當疫情來臨時，可控制災情以免擴散，保障無數寶貴生命。</p> <p>2.內部效益 各檢測人員藉由相關教育訓練，可達成一致性，人員可增加專業知識，最重要的是接受者可由該服務得到滿意，以提升本分局機關形象等無形效益。</p>	第四課 第五課 嘉辦 斗辦 創新服務小組	<p>1.深入轄區公私立醫療院所、學校、民眾辦理耳溫槍及體重計檢測服務，其人員不必至本分局即可於排定時間內辦理檢測，可節省車資與車程時間，減少不便，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，預估本分局每年服務80,000人次計算，每年可減少民眾辦理時間2,000小時，減少民眾費用80萬元。</p> <p>2.預估每年檢測耳溫槍及體重計共3,000具(80,000人次)。</p> <p>3.實際評估外部效益及內部效益。</p> <p>4.實施滿意度調查以瞭解民眾感受。</p> <p>5.考量社會公平正義之價值，以評估本創新服務之效能性。</p>
落實組織內部創新機制	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	各單位 創新服務小組	<p>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。</p> <p>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。</p>

(四)創新服務措施：「跨機關合作服務」計畫——糾紛度量衡器鑑定、加油站、磅秤及加油站油品自主管理

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創新服務	1.為達到便民服務，協調各公用事業單位(台灣電力股份有限公司、台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	第五課 第二課 創新服務小組	<p>1.與各公用事業單位協商，說明配合辦理事項。</p> <p>2.製作申請書填寫範例、支票匯票填寫範例、鑑定申請說明、申請流程、繳費方式說明、空白申請書等資料一並放入公文袋作成數份。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>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。</p> <p>2. 訂定相關訂定相關自主管理說明、申請須知、評核標準及各式表格，並對加油站所擁有的量桶檢定及市場管理單位的法碼進行校驗。</p> <p>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。</p>		<p>3. 將公文袋分送各公用事業單位各區處服務所。</p> <p>4. 局辦理例行性檢定檢查工作時或以公文行文公會及市場管理單位方式來推動自主管理計畫，並訂定相關自主管理說明、申請須知及表格。由加油站及市場管理單位提出申請並審查通過後，即由本分局辦理現場評核，評核通過者逕行登錄做後續管理。</p> <p>5. 紅外光光譜分析儀(NIR)及可攜式硫分析儀(X-Ray)等標準操作手冊及辦理人員教育訓練充實檢驗能力，並制定「加油站油品篩檢結果表」，使檢測作業一致性，提供專業公正之檢驗結果。</p>
<p>延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動</p>	<p>訂定「糾紛度量衡器鑑定」跨機關合作服務計畫、「度量衡器自主管理」跨機關合作服務計畫、「加油站油品篩檢自主管理」跨機關合作服務計畫及糾紛度量衡器鑑定作業程序，讓既有之服務業務，藉由跨機關方式合作服務式，達到業務宣導宣傳及合作雙方雙贏的效果，並能提升服務效能。</p>	<p>第五課 第二課 創新服務 小組</p>	<p>1. 藉由跨機關合作服務計畫，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。</p> <p>2. 藉由油量計及市場衡器自主管理的推行，不但可維護公平交易及保障消費者權益，並期藉由油量計及市場衡器的公平準確可靠，創造本分局、加油站（及市場管理單位）與消費者三贏新局。</p> <p>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。</p>
<p>注重服務措施執行方法的效能性</p>	<p>1. 外部效益： (1)透過此計畫，讓公用事業單位了解本分局糾紛度量衡器鑑定方式，更方便位民眾解釋。 (2)透過此計畫，能讓加油站及市場管理單位能更深刻了解分局的作業及流程，無形中也能推廣度量衡相關知識，讓加油站業者及市場管理單位知道度量衡器準確性的重要。 (3)結合本局及各分局現有人力</p>	<p>第五課 第二課 創新服務 小組</p>	<p>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，以本分局平均每年服務民眾申請糾紛鑑定案件 60 人次計算，每年可減少民眾辦理時間 120 小時，減少民眾費用 4.8 萬元。</p> <p>2. 製作服務滿意度調查表，讓同仁於辦理糾紛度量衡器鑑定拆表時，請</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>加入加油站篩檢行列一起把關，提昇抽驗率，達到國內加油站全面篩選的目的，促使不法業者知難而退，不敢以身試法，能在公平競爭的基礎上，共同維護石油市場產銷秩序。</p> <p>2. 內部效益：</p> <p>(1) 檢查人員藉由相關教育訓練可達成一致性，人員可增加專業知識，最重要辦理糾紛度量衡器鑑定之民眾可由該服務得到滿意及讓加油站業者及市場管理單位能確保其度量衡器準確性提升本分局機關形象等無形效益。</p> <p>(2) 驗人員藉由學習近紅外光光譜(NIR)及可攜式硫分析儀(X-Ray)之快速分析方法、原理特性，可增加專業知識，更使得社會大眾了解本分局快速有效率的作業流程，以提升本分局機關形象。</p>		<p>申請者填寫。</p> <p>3. 實際評估外部效益及內部效益。</p>
落實組織內部創新機制	<p>建立改善服務品質提案制度及推動專題研究發展工作，各檢查人員藉由相關教育訓練可達成一致性，人員可增加專業知識，並且事後的滿意度調查，更能讓同仁在面對此項工作的同時能在無形上更有成就感。</p>	各單位 創新服務 小組	不定期召集同仁腦力激盪，以產生創意，提升為民服務成效，並由同仁提供相關的工作心得。

(五)創新服務措施：「法規技術服務」計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創新服務	<p>1. 結合新態度+便民的心，積極輔導廠商，解決業者問題。</p> <p>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</p>	各單位 創新服務 小組	<p>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諮詢、查詢等業務所需，經溝通後如有必要，（如：檢驗技術）可視狀況派員赴該廠給予適度的輔導及協助。</p> <p>2. 利用違規訪查，驗證登錄取樣查核、ISO 或有關的驗證系統追查，主動提供業者有關的法規技術服務，以熱忱的服務心態，開拓更為便民的服務管道。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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。		
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	訂定「法規技術服務」計畫，定期查詢各項業務所適用的相關法規及技術規範，並訂定法規技術服務紀錄表、現場實況及滿意度調查表，以達成服務作業一致性。	各單位 創新服務 小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 服務時間：與轄區廠商聯繫，擇定適當時間提供法規與技術服務。</li> <li>3. 檢測準備： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)各單位業務承辦員應事先協調並聯繫服務時間。</li> <li>(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。</li> <li>(3)需派遣車輛者，協調秘書室事務並填妥「使用汽車申請單」。</li> </ol> </li> <li>4. 注意事項： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)確實依排訂之服務時程前往現場。</li> <li>(2)服務完成後填寫服務記錄表，另分發滿意度調查表給受服務廠商填寫。</li> </ol> </li> </ol>
注重服務措施執行方法的效能性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外部效益：業者於從事生產、製造、販售及服務商品的過程，往往需面臨各項分門別類的法規，因此難免會遇到適法性不周全或違規的情況，一時間有些業者會不知所措，無法改做適度的改善，因此可藉由本分局各業務專門人員進行輔導，提供專業諮詢及服務協助解決問題，確保產品安全的適法性甚至有助於提升業者的生產及市場開發的競爭能力。</li> <li>2. 內部效益： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)藉由檢驗人員投注的服務熱忱，大家齊心為業者提供各層面的法規及技術服務，同仁之間當可因此而凝聚更大的向心力。各檢測人員藉由相關教育訓練可達成一致性，人</li> </ol> </li> </ol>	各單位 創新服務 小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 深入轄區廠商到府執行法規技術服務，其人員不必至本分局即可接受相關的法規技術服務，可節省車資與車程時間，減少不便，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，預估本分局每年服務 200 廠次(1,000 人次)計算，每年可減少民眾辦理時間 400 小時，減少民眾費用 16 萬元。</li> <li>2. 預估每年執行法規技術服務廠次共 200 廠 (1,000 人次)。</li> <li>3. 實際評估外部效益及內部效益。</li> <li>4. 實施滿意度調查以瞭解民眾感受。</li> <li>5. 考量社會公平正義之價值，以評估本創新服務之效能性。</li> </ol>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>員可增加專業知識，最重要的是接受者可由該服務得到滿意，以提升本分局機關形象等無形效益。</p> <p>(2)藉由提供技術服務的機會，致使檢驗人員需更強化自身的專業知能，有助於本分局檢驗人員專業能力的提升，為消費商品展現更強而有力的守護力，讓消費的糾紛及不安全降至最低，維護並創造更優質的商品品質。</p>		
落實組織內部創新機制	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	各單位 創新服務 小組	<p>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。</p> <p>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。</p>

(六)創新服務措施：「溫馨關懷服務」計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
提出有價值的創新服務	<p>1. 結合新突破+關懷的心，拉近與民距離，傾聽人民聲音</p> <p>2. 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)辦理企業訪視【Industry Stay】，臨廠訪視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、溝通之平台，提升機關形象及為民服務品質。於訪視後作成訪談紀錄，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。</p> <p>3. 「南檢仁愛基金會」目前作法係由臺南市公立醫院或大型教學醫院如奇美醫院之社工室提出相關資料，或經由里長、同仁或校方以書面告知其</p>	仁愛基金會 各單位 創新服務 小組	<p>1. 企業訪視【Industry Stay】：由各課室處徵詢轄區廠商及工會配合訪視意願，確定訪視行程，再由分局長帶領相關課室主管及秘書室(研考)進行企業訪視。</p> <p>2. 仁愛基金會：係由臺南市公立醫院或大型教學醫院如奇美醫院之社工室提出相關資料，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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	鄰居或學生急需幫助之個案，展現「愛心+溫馨」的行動關懷。		
延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	<p>1.訂定「溫馨關懷服務」計畫，由分局長率相關課室主管，親臨本轄區代表性工廠(公會)辦理企業訪視(Industry Stay)，意見可當場回答者予以說明回復，無法說明者，請業務課室回復或向經濟部、總局反映，以便能圓滿達成業者反映意見，並由秘書室(研考)彙整執行成果。</p> <p>2.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。</p>	仁愛基金會各單位創新服務小組	<p>1.企業訪視【Industry Stay】：</p> <p>(1)由秘書室(研考)簽核舉辦企業訪視【Industry Stay】活動。</p> <p>(2)由各課室處與轄區廠商及工會聯繫徵詢配合意願。</p> <p>(3)各課室處填寫「行程調查表」，並由秘書室(研考)擬定行程及確定行程。</p> <p>(4)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。</p>
注重服務措施執行方法的效能性	<p>1.企業訪視【Industry Stay】外部效益：</p> <p>(1)貼近民意，得與廠商充分溝通，破除觀念的隔閡。</p> <p>(2)與轄區產界及工會代表面對面溝通，傾聽業者心聲，建立業界互動、溝通的平台。業者於從事生產、製造、販售</p> <p>(3)達成服務及便民之實質服務精神，提升機關形象及為民服務品質。</p> <p>(4)能實質並快速解決業者問題。</p> <p>內部效益：</p> <p>(1)藉由與轄區產界及工會代表面對面溝通，可深入了解業者心聲及需求，加強與業者的互動，以提升本分局為民服務之品質及機關形象等無形效益。</p> <p>(2)提升分局人員的溝通與協調能力。</p> <p>2.仁愛基金會外部效益： 秉著人溺己溺、人飢己飢的仁愛精神，以棉薄之力，贊助貧困、疾病的家庭、學童或學校</p>	仁愛基金會各單位創新服務小組	<p>1.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。</p> <p>2.由分局長帶領相關人員進行企業訪視，訪視後並填寫訪視座談紀錄表陳核。</p> <p>3.由臺南市公立醫院或大型教學醫院，如奇美醫院之社工室提出相關資料佐證，個案確實急需幫助。</p> <p>4.由里長、同仁或校方以書面提出，其鄰居或學生急需幫助資料。</p> <p>5.助金額由提出佐證者轉交並取回當事者簽收之收據，不直接與個案接觸，以保護雙方隱私及避免日後困擾。</p> <p>6.由分局仁愛基金會將每月執行成果以 e-mail 傳送給分局同仁知曉，並將相關資料予以留存。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	等，以增加社會的仁愛及公義。 仁愛基金會內部效益： 每月將個案需要協助之書面資料及處理情形公布在分局內部網站及閱覽室(紙本)，讓更多同仁了解；只需花費少少的金錢，卻可以幫助一個家庭或個人，稍有喘息的機會，因此更加惜福、惜緣及彼此尊重，進而使辦公場所充滿祥和氣氛。		
落實組織內部創新機制	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	各單位 創新服務小組	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。

## 伍、實施步驟

- 一、各主辦單位以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，提出之各項具體作法，並切實執行。
- 二、依總局當年度之執行計畫就第 1 類：第一線服務機關部份，研訂本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】，並於當年度 2 月 10 日前報局備查後確實執行，並公開於本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：由分局成立評核小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務品質。
    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：本分局之考核結果依附表 2 格式於 101 年 6 月 30 日及 101 年 12 月 31 日前，將上下半年度實施考核結果函送總局，並於 102 年 1 月 15 日前將 101 年度執行績效與成果報局，並登載於本分局網頁。
  - (二) 接受經濟部考核

1. 考核方式：配合本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：配合總局辦理「政府服務品質獎」評獎作業，本分局依據「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、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）：首長（主管）及主要承辦人員記大功1次；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）：首長（主管）及主要承辦人員記功1次；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）：首長（主管）及主要承辦人員嘉獎2次；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 (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)	創新服務情形 (200 分)	有價值的創新服務 (130 分)
		服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 分)
		服務措施執行方法效能性 (20 分)
		組織內部創新機制 (20 分)

※相關評分細項依行政院研考會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 101 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、創新服 務情形(200 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
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></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 :            )</p> <p><input type="checkbox"/> ( 2 ) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</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。</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時 , 說「幫您轉接 , 請稍候」等禮貌用語。</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 )</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。</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。</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度 :</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>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>	

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"/>	( 3 ) 語調急躁、不耐煩。	( 0 )	
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>( 一 ) 接聽速度</b> <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 )	
	<b>( 二 ) 電話禮貌</b> 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 )	
	<b>( 三 ) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> <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 )。	15 ( 12-15 ) ( 8-11 )	

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"/>	3、解說不清楚 ( 對相關作業程序及主管法規並不了解 )。	(4-7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
	<b>乙、非業務承辦單位 ( 或承辦人 ) 代接電話答復情形：</b>		
<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)	
	<b>三、加分項：5分</b>		
<input type="checkbox"/>	完成「局內電話號碼查詢系統」之異動情形。	(1-5)	
<b>總 得 分</b>			

※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 )，或臺南分局網頁/服務園地電話服務 Q&A 下載。