

# 經濟部標準檢驗局臺南分局 102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 2 月 20 日經標南秘字第 10200015860 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 102 年 1 月 30 日經標秘字第 10200007070 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，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、主計室、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。(減章作為)	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；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。
	(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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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證資料。	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，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。	第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 秘書室 服務流程 小組	(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；製作各單位電話小卡置放櫃檯供民眾索取。
	(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；新增智慧型手機 APP 應用程式可查詢商品檢驗進度。
	(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。
	(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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(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。	報驗單位 秘書室(事務) 機關形象小組	(4) 服務場所設置哺(集)乳室、愛心服務鈴、輪椅、無障礙坡道、扶手等設施及飲水機、座椅、電腦等設施，另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) 提供無線上網服務。	資訊室 第六課 秘書室(事務)	(5) 提供民眾免費無線上網 WiFi 服務 2 處熱點，每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識，並提供一組公用帳密，專為業者、民眾臨櫃使用，無資安疑慮。
	(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；第六課並提供雙螢幕電子書表填寫與範例。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<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 11 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 264 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，102 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 30 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、團體、社區等組織，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；結合公益團體辦理宣導活動，預計舉辦 5 場次之宣導活動；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。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>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(3)辦理國家標準意見徵求。	第一課至第六課	(3)為確保國家標準內容能符合各界需求，102年度持續配合總局完成國家標準確認案之徵求意見作業；依作業規劃辦理燈具安全通則(IEC60598-1)調和國家標準草案先期審查。
(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(含新聞輿情)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」(含新聞輿情)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。 定期審視作業程序並檢討是否適當及繼續適用。

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	於全球資訊網均建置「資訊公開」專區，共規劃機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等14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）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	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，另外發行台南分局電子報。
	2. 檢討資訊內容之有效性 (1) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。	資訊小組 各單位 資訊服務小組	(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 資訊服務小組	(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 資訊服務小組	(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。
	(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	資訊小組 資訊服務小組	業於101年9月27日向國家通訊傳播委員會(NCC)，申請網站無障礙標章作業，101年12月28日通過機器檢測，已取得無障礙認證A+標章，102年將持續配合檢測維護。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>3. 提升資訊檢索妥適性及友善程度</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>
	<p>(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p>	<p>第一課至第六課 嘉辦 斗辦 資訊服務小組</p>	<p>(2) 對現場申辦業者宣導使用網路申辦案件；於 102 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。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。
	<p>2. 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、Web 2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務。</p>	<p>資訊小組 第一課至第六課 嘉辦 斗辦 資訊服務小組</p>	<p>(1) 提供服務信箱、標準檢驗論壇、網頁推薦及點閱次數等功能，標準檢驗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) 建置 FaceBook： 持續推動小安心粉絲專頁，發表商品安全及度量衡資訊，預期目標 102 年底粉絲人數達 6,000 人以上，</p> <p>(3) 運用網路免費資源 Youtube： 同仁自製與民眾生活息息相關之商品安全宣導影片計 7 支，如選購嬰幼兒服裝、耳溫槍的檢測介紹、選購及使用捕蚊燈、使用攜帶式卡式爐、計程車計費宣導等多樣化主題，提供民眾選購及使用之參考。</p>



構面三、創新加值服務（第1類：第一線服務機關）

創新服務措施一：「教育宣導服務」計畫---Facebook、實驗室、展示室、賣場及學校

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供一個電子互動平台以擴展本分局與外界接觸的廣度，可隨時提供商品檢驗/安全、度量衡器檢定/檢查、生活小常識及活動等相關訊息，來宣導並提升民眾的商品安全及公平交易的知識，並增進消費大眾對本局的認知，並藉本互動平台，即時回復問題，以增進民眾電子參與程度，提升本局形象及為民服務品質。</li> <li>2. 以臺南分局舉辦安全海報比賽第一名之作品-安心魔法天使，並取名為『小安心』做為臺南分局粉絲專頁代言人。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 行動心：將宣導業務走動到最前線，力求面對面的溝通。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 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</li> </ol>	業務及行政單位 創新服務小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於 FACEBOOK(臉書)建立臺南分局粉絲專頁，取名為『小安心粉絲專頁』。</li> <li>2. 由臺南分局輪流提供有關商品安全、度量衡、生活小常識及活動訊息的相關文章，以每天一到兩篇的頻率發表至小安心粉絲專頁。</li> <li>3. 組成小安心粉絲專頁管理團隊，負責發表文章、維護、舉辦活動及回應問題，要求粉絲之問題必須在 24 小時內回復。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 藉由問卷填寫提供民眾商品檢驗業務即時諮詢，以達到教導消費者使用安全商品及其安全知識。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 藉由參觀水量計實驗室，使民眾認識標準檢驗局如何在為民眾把關度量衡器準確性並建立公平交易觀念。</li> <li>8. 藉由參觀展示室、防護頭盔驗證中心、電器測試實驗室(安規+電磁相容)、水量計測試實驗室、車用千斤頂測試實驗室、攜帶式卡式爐測試實驗室，使民眾認識何謂安全商品及建立安全消費觀念。</li> <li>9. 為提升消費者對安全商品及公平交易的度量衡器相關知識的認知，規劃舉辦相關活動。</li> </ol>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	的安全消費觀念。		
創新服務標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂定「教育宣導服務」計畫、『標準檢驗局臺南分局臉書專頁維護作業要點』、『標準檢驗局臺南分局展示室及實驗室參觀辦法』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。</li> <li>2. 將『小安心粉絲專頁』之經營模式推廣至總局及其他分局。</li> </ol>	業務及行政單位 創新服務小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 總局及其他分局已參考小安心粉絲專頁建立模式，也預計要建立各分局之粉絲專頁。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 實驗室針對安全帽、電器電子產品、水量計、車用千斤頂及攜帶式卡式爐做概略介紹，提供檢驗設備及檢驗標準，並展示部份不合格產品之態樣，讓參觀人員對上述產品有初步之認識，進而在日後之選購上能有正確的觀念。</li> </ol>
組織內部創新機制及運作情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 透過業務及行政單位定期供稿給小安心粉絲專頁發表文章，可提高內部之商品安全與度量衡訊息之關心與掌握。</li> <li>3. 於臺南分局網頁建立『小安心臉書團-網路問卷滿意度調查』-為臺南分局網頁創新機制。</li> <li>4. 於臺南分局網頁建立『小安心知識網』-為臺南分局網頁創新機制。</li> </ol>	各單位 創新服務小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過透過業務及行政單位定期供稿給小安心粉絲專頁發表文章，除了可將商品安全與度量衡訊息傳達給消費者，並 24 小時內即時回復粉絲問題，更透過粉絲問題可進一步瞭解民眾之需求，可做為未來標檢局施政之參考。</li> <li>2. 考量到若粉絲對小安心曾經發表過的文章有興趣，甚至想分局網頁成立『小安心知識網』，以食、衣、住、行、育、樂、度量衡區、小安心活動訊息快報為分類，將小安心曾經發表過的文章加以整理，以主題和日期可以跟臉書上的文章相互索引，希望能提供給粉絲一個更快速及方便的知識分享平台</li> <li>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。</li> <li>3. 針對問卷所提之建議隨時增修宣導重點及技巧。</li> <li>4. 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。</li> </ol>

創新服務措施二：「行走檢定服務」計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
<p>有價值的創新服務</p>	<p>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。</p>	<p>第四課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組</p>	<p>1 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。</p> <p>2. 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)嘉義縣朴子地區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</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			<p>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
創新服務標竿學習效益	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 101 年由原來 4 處行走檢定場所，擴增至 8 處檢定據點，在本局各分局中服務據點是最多最廣的，目前本局各分局亦積極在推廣檢定擴據點之措施。</p>	第四課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 102 年執行 8 處檢定據點，在本局各分局中服務據點是最多最廣的，目前本局各分局亦積極在推廣檢定擴據點之措施。</p>
組織內部創新機制及運作情形	<p>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。</p>	各單位 創新服務 小組	<p>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。</p> <p>2. 針對問卷所提之建議隨時增修行走檢定重點及技巧。</p> <p>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。</p>

創新服務措施三：「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
有價值的創新服務	<p>1. 結合新嘗試+服務心，免費到府服務，滿足大眾需求。</p> <p>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。</p>	<p>第四課 第五課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組</p>	<p>1. 定期排定時間</p> <p>(1) 第四課---主管臺南市公私立學校</p> <p>(2) 第五課---主管轄區公私立醫療院所。</p> <p>(3) 嘉義辦事處---主管嘉義縣市公私立學校。</p> <p>(4) 斗六辦事處---主管雲林縣公私立學校。</p> <p>2. 不定期排定時間</p> <p>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。</p> <p>3. 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，預估每年檢測耳溫槍及體重計共800具，每年可減少民眾辦理時間1,600小時，減少民眾費用64萬元。</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>
創新服務標竿學習效益	<p>1. 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。</p> <p>2. 101年11月份本局擴大會報中指示本局其他分局標竿學習參照辦理。</p>	<p>第四課 第五課 嘉辦 斗辦 創新服務 小組</p>	<p>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。</p> <p>2. 檢測時間：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 公私立醫療院所：依既定年度服務時程表執行。</p> <p>(3) 不定期檢測：由各相關單位自行排定時間。</p> <p>3. 推廣至本局各分局執行定點檢測服務。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
組織內部創新機制及運作情形	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。

創新服務措施四：「跨機關合作服務」計畫——糾紛度量衡器鑑定、加油站油量計自主管理、加油站油品檢測、進口異常商品聯合稽核及推動 MIT 微笑標章

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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(如中油、台塑等)所擁有的量桶檢定。</li> <li>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。</li> <li>會同經濟部商業司中部辦公室及各縣市政府消保官，共同執行進口異常商品聯合稽核。</li> <li>為便利正字標記廠商申請取得 MIT 微笑標章及協助紡織品業者取得 MIT 微笑標章後免實地查廠之措施，本局與經濟部工業局合作，可輕易由本</li> </ol>	第五課 第一課 第二課 創新服務 小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>預估本年度可通過 20 家優良油量計自主管理廠家，並藉由加油站業者自主管理，可有效節省民眾加油之費用約 200 萬元/年以上。</li> <li>預計執行 500 站加油站油品之檢測，可有效確保 2000 萬/年人次以上加油品質。</li> <li>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，請申請者填寫。</li> <li>在「進口異常商品聯合稽核」方面，預計執行 30 次，檢查 4,000 件商品。</li> <li>預估本局正字標記業者約 30 家申請，共有 100 項產品取得 MIT 微笑標章，因可免去向工業局申請、審核、發證等時間，每廠家自申請至取得 MIT 微笑標章以時間 7 日計，可節省每廠家業者 168 小時，30 家則節省 5,040 小時；預計有 30 家紡</li> </ol>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	局網站下載申請書，以郵寄方式向本分局申請即可，如此不僅免去繁瑣辦理程序，更可節省時間且免去路途奔波。		織品業者取得 MIT 微笑標章，可節省業者 5,040 小時實地查廠時間。
創新服務標竿學習效益	<p>1.訂定「糾紛度量衡器鑑定」跨機關合作服務計畫、「加油站油量計自主管理」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、「進口異常商品聯合稽核」跨機關合作服務計畫、「推動 MIT 微笑標章」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>2.推廣至其他分局。</p>	第五課 第二課 創新服務 小組	<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，並期藉由油量計的公平準確可靠，創造本分局、加油站與消費者三贏新局。</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>4.藉由跨機關聯合稽核可發現市售異常商品，並責成業者限期改善，進而保障消費者權益，創造本分局、業者與消費者三贏新局。</p> <p>5.藉由跨機關合作推動 MIT 微笑標章，可使業者在取得正字標記讀同時亦可取得 MIT 微笑標章，取得 MIT 微笑標章之紡織品業者更可享免實地查廠之手續，可節省業者的時間與金錢。</p> <p>6.推廣至其他分局。</p>
組織內部創新機制及運作情形	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。	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。



創新服務措施五：「法規技術服務」計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合新態度＋便民的心，積極輔導廠商，解決業者問題。</li> <li>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。</li> <li>3. 推廣 APP 及 QRcode 案件查詢之運用(行動服務)。</li> </ol>	各單位 創新服務 小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，主動派員赴該廠給予適度的輔導及協助。</li> <li>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。</li> <li>3.利用到廠服務時告知及輔導廠商如何利用【APP+QRcode 案件查詢 e 點通】的行動服務功能查詢檢驗案件之進度。</li> <li>4.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，民眾每一人每次每趟花費總計 800 元。</li> </ol>
創新服務標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.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。</li> <li>2.推廣至其他分局。</li> </ol>	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.推廣至其他分局。</li> </ol>
組織內部創新機制及運作情形	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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>

創新服務措施六：「溫馨關懷服務」計畫

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結合新突破+關懷的心，拉近與民距離，傾聽人民聲音</li> <li>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。</li> <li>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鄰居或學生急需幫助之個案，展現「愛心+溫馨」的行動關懷。</li> </ol>	南檢仁愛基金會 各單位 創新服務小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 南檢仁愛基金會：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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。</li> </ol>
創新服務標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 推廣至其他分局。</li> </ol>	南檢仁愛基金會 各單位 創新服務小組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 企業訪視【Industry Stay】： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)由秘書室(研考)簽核舉辦企業訪視【Industry Stay】活動。</li> <li>(2)由各課室處與轄區廠商及工會聯繫徵詢配合意願。</li> <li>(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。</li> </ol> </li> <li>2. 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。</li> <li>3. 推廣至其他分局。</li> </ol>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
組織內部創新機制及運作情形	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、各實施單位以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，提出之各項具體作法，應切實執行；本分局並依據總局執行計畫擬定適合機關特性之作法。
- 二、本分局應於每年1月底前研訂次年度之執行計畫，於當年度2月底前簽報上級機關審定後確實執行，並公開於機關網頁及服務場所；本分局依本執行計畫就第1類：第一線服務機關部分，研訂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】報總局核備後，公開於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102年6月30日將上半年度實施考核結果公開於本局全球資訊網，並於103年1月15日前將102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：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)：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。

(四) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

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】**

**「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 (60 分)
		資訊檢索完整性與便捷性 (40 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)
創新增值 服務 (200 分)	創新服務情形 (200 分)	有價值的創新服務 (150 分)
		創新服務標竿學習效益 (30 分)
		組織內部創新機制及運作情形 (20 分)

【附表 2】

經濟部標準檢驗局臺南分局 102 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>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
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<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>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>2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p>3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p>1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p>2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>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>4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>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>（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>（2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>（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>6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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>（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>（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>8、總機人員之接聽態度：</p> <p>（1）語調謙和、熱誠。</p> <p>（2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p>（3）語調急躁、不耐煩。</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
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> (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) 語調急躁、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。 <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)。 <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"/>	<b>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</b> 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"/>	<b>三、加分項：5 分</b> 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：

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）；或臺南分局網頁/服務園地電話服務 Q&A 下載。