

# 經濟部標準檢驗局臺南分局 106 年度年度提升服務品質執行計畫

106 年 1 月 17 日經標南秘字第 10690000460 號函訂定

## 壹、計畫依據

- 一、行政院 104 年 4 月 7 日行政院院授發社字第 10413004711 號函修訂「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 104 年 8 月 25 日經研字第 10404507390 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 105 年 12 月 22 日經標秘字第 10590019770 號函訂定「106 年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、計畫目標

推動國家標準最適化，提升產品品質，強化商品安全，保護消費者權益；建立計量標準，開創產業產值，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）（400 分）

| 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<br>(1)設置全功能單一窗口，提供整合服務。 | 第六課<br>嘉辦<br>斗辦     | (1)設置多功能整合櫃檯，提供隨到隨辦服務，亦即「一處收件，全程服務」；提供電話、傳真及電子郵件預約申辦及諮詢服務，並設有電話預約之「免下車、免等待、免找停車位」快速取件服務。                                                                   |
|                          | (2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。                  | 第一課至第六課<br>嘉辦<br>斗辦 | (2)實施檢驗/檢定案件全面線上申辦，業者可 24 小時隨時傳送案件，並免臨櫃申辦案件，節省業者往返該分局之時間，及避免交通風險；亦採跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業，以傳真或 mail 傳送申請案件，專業試驗室檢驗完成後，以 mail 傳送紀錄表至原受理單位，不再繕發公文，簡化流程縮短案件處理時間。 |

| 執行策略 | 執行方法                                                      | 主辦單位            | 具體作法                                                                                                                                       |
|------|-----------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | (3)提供走動式服務或客製化服務方式。                                       | 第六課<br>嘉辦<br>斗辦 | (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；另針對度量衡器（如磅秤、加油機、瓦斯表等）提供到府（臨場）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，或透過電子閘門取得相關驗證資料。                | 第六課<br>嘉辦<br>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. 服務流程透明度<br>——提升案件處理流程查詢公開程度及主動回應程度<br>(1)提供承辦單位及電話等訊息。 | 第六課<br>資訊室      | (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聯絡電話等訊息；製作各單位電話小卡置放櫃臺供民眾索取。                                                          |
|      | (2)提供案件查詢管道包括：現場、電話、網路及其他方式(如 App 或二維條碼等)。                | 第六課<br>資訊室      | (2)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；另提供「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」2 項智慧型手機 APP 下載服務。                                                |
|      | (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<br>資訊室      | (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，並提供逾期主動告知服務。    | 報驗單位<br>檢驗單位    | (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、E-mail、書面或電話等方式，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。                                                  |

| 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，並重視顧客關係，提升民眾滿意度。 | 1. 視業務與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)，提供合宜的服務設施：<br>(1) 進行環境美化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 | 第一課至第六課<br>嘉辦<br>斗辦<br>秘書室<br>(事務) | (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<br>嘉辦<br>斗辦                    | (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<br>嘉辦<br>斗辦<br>第四課             | (3) 報驗/發證櫃臺申辦動線規劃妥適，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。                                            | 第六課<br>嘉辦<br>斗辦<br>秘書室<br>(事務)     | (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。                                                                | 第六課<br>資訊室                         | (5) 提供 6 處熱點：分局六課櫃臺、分局第 1 會議室、商品安全教育中心、度政大樓 4 樓、嘉辦及斗辦各 1 處，每日測試連線情形作成紀錄並張貼「iTaiwan」識別標識。 |
|                                         | (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。                                                           | 第六課<br>嘉辦<br>斗辦                    | (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；報驗/發證櫃臺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                                                                                                                     |
|------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 2. 提高服務行為友善性與專業性<br>(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。 | 第六課<br>嘉辦<br>斗辦            | (1) 將須攜帶證件清單與標準作業流程公布於適當場所及網站上，供民眾查詢及下載，現場服務人員及志工協助民眾辦理申辦事項，並舉辦為民服務講座。                                                   |
|      | (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<br>秘書室<br>(研考)         | (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。                                                             |
|      | (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。                                 | 各單位<br>(人事室彙整)             | (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，106 年度預計舉辦 50 場次以上。                                                                       |
|      | 3. 確保服務行銷有效程度<br>(1) 妥善規劃並辦理業務說明活動。                                  | 第一課至<br>第六課<br>秘書室<br>(研考) | (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及年終檢討會中業務說明及推廣；配合總局市場監督計畫原則，預計辦理大賣場、校園及其他業務說明活動 60 場次以上、發布新聞稿 24 則以上，加強業務說明。 |
|      | (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，多面向分眾行銷。         | 第一課至<br>第六課<br>嘉辦<br>斗辦    | (2) 結合行政院消基會、相關公會及企業團體等社會資源進行施政說明與推廣。與臺南市度量衡公會於 520 世界計量日共同辦理計量相關研討會 1 場。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，說明與推廣商品標示等相關法規。    |
|      | (3) 辦理國家標準意見徵求。                                                      | 第一課至<br>第六課                | (3) 為確保國家標準內容能符合各界需求，106 年度持續配合總局完成國家標準確認案之徵求意見作業。                                                                       |

| 執行策略 | 執行方法                                                                                     | 主辦單位                               | 具體作法                                                                                               |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>4. 提高民眾滿意度</p> <p>提高民眾及內部同仁滿意度，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。</p> | 秘書室<br>(研考)<br>第六課<br>第四課<br>人事室   | 106 年預計辦理「服務滿意度調查」、「計程車計費表檢定服務滿意度調查」、「櫃臺服務滿意度調查」及「內部顧客滿意度調查」，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。 |
|      | <p>5. 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>                            | 秘書室<br>(研考)                        | (1) 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」。                                                          |
|      | <p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>                                                               | 秘書室<br>(研考)<br>第一課至第六課<br>嘉辦<br>斗辦 | (2) 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。                                                       |
|      | <p>(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。</p>                                                   | 第一課至第六課<br>嘉辦<br>斗辦                | (3) 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。                                                           |
|      | <p>(4) 針對民眾回應與改善情形處理結果進行滿意度調查。</p>                                                       | 秘書室<br>(研考)                        | (4) 辦理「民眾回應與改善情形處理結果進行滿意度調查」，並予以分析檢討改進。                                                            |

構面二、資訊網路服務（第1類：第一線服務機關）（300分）

| 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(料)公開適切性與內容有效性                                                       | 第六課<br>資訊室 | (1)應主動公開之政府資訊，均依「政府資訊公開法」規定持續主動盤點更新資料；對外提供資料包括 ODF 格式。                 |
|                               | (1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。機關對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 |            |                                                                        |
|                               | (2)於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。                                                       |            | (2)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、出版品、常見問答集 (FAQ)、機關活動等訊息。                               |            | (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，另外發行臺南分局電子報。           |
|                               | (4)機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。                                                 |            | (4)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布到網站，確保資料及連結之正確性。 |
|                               | (5)定期更新機關網頁資訊。                                                              |            | (5)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。    |
|                               | (6)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。                                                       |            | (6)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。                              |
|                               | (7)機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章                                                      | 第六課<br>資訊室 | (7)網站均通過機器與人工檢測，全數取得無障礙認證 A+標章，106 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                                                                                         |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | 2. 提升資訊檢索完整性與便捷性<br>(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。 | 第六課<br>資訊室                     | (1) 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。                                |
|                                 | (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。                            | 第六課<br>資訊室                     | (2) 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。 |
|                                 | (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。              | 第六課<br>資訊室                     | (3) 本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，以利民眾快速查詢網站所有資料。                               |
| (二) 推廣網路申辦及網路參與，提供友善網路服務，促進網路溝通 | 1. 線上服務量能擴展性                                              |                                |                                                                                              |
|                                 | (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。                 | 第六課<br>嘉辦<br>斗辦<br>資訊室         | (1) 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，提供線上申辦、網路繳費、取件通知及預約服務等服務項目。                                      |
|                                 | (2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。                                        | 第一課至<br>第六課<br>嘉辦<br>斗辦<br>資訊室 | (2) 有關網路平臺之推廣活動，將於辦理相關業務說明會時一併辦理說明與推廣。                                                       |
|                                 | (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。                  | 資訊室<br>第一課至<br>第六課<br>嘉辦<br>斗辦 | (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。                                                        |

| 執行策略 | 執行方法                                                                                                                                                                                                                  | 主辦單位                                                | 具體作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | (4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。                                                                                                                                                                                              | 資訊室<br>第一課至第六課<br>嘉辦<br>斗辦                          | (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. 網路參與應用情形</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) 網路參與管道包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇…）等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），並定期與民眾互動及回應。</p> | <p>秘書室(研考)</p> <p>資訊室<br/>第一課至第六課<br/>嘉辦<br/>斗辦</p> | <p>(1) 全球資訊網提供專業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) 維護管理 FaceBook：</p> <p>持續推動小安心粉絲專頁，發表商品安全及度量衡相關資訊，預期目標 106 年底粉絲互動數 45,000 次。</p> <p>(3) 運用網路免費資源 Youtube：</p> <p>A. 製作業務推廣影片（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、計程車計費多樣化主題）。</p> <p>B. 自製微電影(小紅帽也瘋狂-塑化劑的危害、女兒的園遊會、阮兜ㄟ電表袂準呢、阿爸的機車帽、阿勇與電暖水袋之糾葛)上傳至 Youtube，提供民眾選購商品及使用之參考。</p> <p>C. 製作安全商品教育中心外網導覽系統，提供 360 度環景及安全商品教育中心、度量衡展示室、防護頭盔驗證中心、電器測試實驗室、電磁相容測試實驗室等專業實驗室供民眾參訪。</p> |

構面三、創新增值服務（第1類：第一線服務機關）（300分）

創新服務措施名稱：提升原產地證明核發效率

| 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>原產地證明書為證明貨物產地或製造地的文件。由於進口國會對某些特定的國家所製造的產品，課以優惠性的關稅，或為了限制或禁止某些國家的某種貨物進口等目的，而要求進口商於進口報關時，應提供原產地證明書以為憑證。</p> <p>原本核發作業雖有使用電腦系統來辦理，但因欠缺資料勾稽及自動比對功能，仍有許多部分要人工比對，以致效能不彰審查費時，亟待提升核發效率，執行方法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議產證系統增加自動化比對功能，並可減少人工作業發生錯誤之機會。</li> <li>2. 建議由系統自動列印日期章、產證章等，減少人工核章，提升效率。</li> <li>3. 建議換發證書增加收費，避免業者任意變更資料，造成行政及資源浪費。</li> </ol> | 第六課  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 產證系統新增自動比對功能，提升審查之效率，減少人為錯誤。</li> <li>2. 系統自動列印日期章，減少人工核章數，縮短產證核發時間。</li> <li>3. 換發證書，每件增加收費新臺幣 250 元，有效避免業者任意更換簽發資料，減少資源浪費。</li> </ol> |
| 創新服務標竿學習效益    | <p>避免人工核對資料發生遺漏或錯誤，資料比對可達到 100%正確率，每件產證簽審時間可由原本的 1.5 小時降至 0.5 小時(每件可節省 1 小時)，總局及各分局均使用同一套系統，產生之效益可擴大。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   | 第六課  | <p>國貿局採用本分局之建議，產證系統增加自動化比對功能，並自動列印日期章，讓各分局提升產證核發之效率，及業者之滿意度。</p>                                                                                                                  |
| 組織內部創新機制及運作情形 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 藉由員工提案，將提升原產地證明核發效率之提案緣起、做法與預期效益列出，提送總局審議。</li> <li>2. 以自行研究方式，運用 SWOT 分析及特性要因分析圖等工具，提出改善措施，成功完成業務改善。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                  | 第六課  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成員工提案提送總局審議。</li> <li>2. 完成「原產地證明」核發業務之探討 自行研究計畫。</li> </ol>                                                                           |

## 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；各分局亦得依據本執行計畫擬定適合機關特性之作法。
- 二、本局應於每年 12 月底前研訂次年度之執行計畫，於當年度 1 月底前簽報機關首長審定後確實執行，並公開於機關網站及服務場所；各分局依本執行計畫就第 1 類：第一線服務機關部分，研訂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】報局核備後，公開於分局網站及服務場所。

## 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：由總局各相關單位成立評選小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務品質，當年度參選「政府服務品質獎」者，當優先列為受考核對象；另各分局亦應辦理自行考核。
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：本局將總局及各分局之考核結果依附表 2 格式於 106 年 7 月 5 日前將上半年度實施考核結果公開於本局全球資訊網，並於 107 年 1 月 15 日前將 106 年度執行績效與成果報部，並登載於本局網頁；各分局亦請比照總局時程辦理。

### （二）接受經濟部考核

1. 考核方式：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. 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：配合經濟部辦理「政府服務品質獎」評獎作業，本局並組成評選小組辦理先期評選作為推薦績優單位參獎，參選單位應依據「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：本局及各分局得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲；並公開考核結果改進情形。

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）本局輔導有功人員（本局評選小組）嘉獎 1 次。

（五）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                  | 評核指標              |
|-----------------------|-------------------|
| 優質便民<br>服務<br>(400 分) | 服務流程 (200 分)      |
|                       | 機關形象及顧客關係 (200 分) |
| 資訊網路<br>服務<br>(300 分) | 資訊提供及檢索服務 (100 分) |
|                       | 線上服務及網路參與 (200 分) |
| 創新加值<br>服務<br>(300 分) | 創新服務情形<br>(300 分) |

**-第 2 類：服務規劃機關配分標準-**

| 評核項目         | 評核指標            |
|--------------|-----------------|
| 解決方法 (400 分) | 整合性解決方法 (400 分) |
| 實際效果 (600 分) | 外部效益 (400 分)    |
|              | 內部效益 (100 分)    |
|              | 成本合理性 (100 分)   |

\*相關評分細項依國家發展委員會之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 106 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<br>考核<br>機關 | 編號 | 受 考<br>核 單<br>位 名<br>稱 | 考核項目成績（1000 分）              |                                      |                                   |                                   |                                    | 總分 | 等第 | 考 核<br>年 月 |
|----------------|----|------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|----|----|------------|
|                |    |                        | 一、服<br>務 流 程<br>( 200<br>分) | 二、機 關<br>形 象 及 顧<br>客 關 係<br>(200 分) | 三、資 訊 提<br>供 及 檢 索 服<br>務 (100 分) | 四、線 上 服<br>務 及 網 路 參<br>與 (200 分) | 五、創 新 服<br>務 情 形<br>(300 分)<br>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><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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）</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<br>結果                 | 考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）                                   | 細項<br>配分 | 分項<br>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       |          |
| <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） | 10       |          |
| <input type="checkbox"/> | 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）                            | 0        |          |
| <input type="checkbox"/> | 3、電話故障。                                                  | 0        |          |
|                          | （三）總機人員電話禮貌                                              | 20       |          |
| <input type="checkbox"/> | 1、接話時，首先清晰報明單位。                                          | 3        |          |
| <input type="checkbox"/> | 2、說「您好」、「早安」等問候語。                                        | 3        |          |
| <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。                          | 3        |          |
| <input type="checkbox"/> | 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。                                      | 2        |          |
| <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）             | 3        |          |
| <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）      |          |
| <input type="checkbox"/> | （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。                                    | （2）      |          |
| <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）      |          |
| <input type="checkbox"/> | 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        |          |
| <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）      |          |
| <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）      |          |
|                          | 8、總機人員之接聽態度：                                             | 2        |          |
| <input type="checkbox"/> | （1）語調謙和、熱誠。                                              | （2）      |          |
| <input type="checkbox"/> | （2）語調平淡，態度尚佳。                                            | （1）      |          |
| <input type="checkbox"/> | （3）語調急躁、不耐煩。                                             | （0）      |          |

| 測試<br>結果                 | 考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）                               | 細項<br>配分 | 分項<br>得分 |
|--------------------------|------------------------------------------------------|----------|----------|
|                          | 二、業務單位接聽電話：55 分                                      |          |          |
|                          | （一）接聽速度                                              | 15       |          |
| <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） | 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        |          |
| <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…）。  | (5)      |          |
| <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。   | (0)      |          |
| <input type="checkbox"/> | （3）電話故障。                                             | (0)      |          |
|                          | （二）電話禮貌                                              | 25       |          |
|                          | 1、接話應對情形                                             | 10       |          |
| <input type="checkbox"/> | （1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。                  | (10)     |          |
| <input type="checkbox"/> | （2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。                                 | (5)      |          |
| <input type="checkbox"/> | （3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。                   | (5)      |          |
| <input type="checkbox"/> | （4）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)      |          |
| <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。            | 5        |          |
|                          | 3、接話時之態度：                                            | 10       |          |
| <input type="checkbox"/> | （1）語調謙和、熱誠。                                          | (8-10)   |          |
| <input type="checkbox"/> | （2）語調平淡，態度尚佳。                                        | (5-7)    |          |
| <input type="checkbox"/> | （3）語調急燥、不耐煩。                                         | (3-4)    |          |
| <input type="checkbox"/> | （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：    |          |          |
| <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）。            | (12-15)  |          |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。                            | (8-11)   |          |
| <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)      |          |

| 測試<br>結果                 | 考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）                                        | 細項<br>配分 | 分項<br>得分 |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|----------|
|                          | 乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：                                      |          |          |
| <input type="checkbox"/> | 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。                          | (14-15)  |          |
| <input type="checkbox"/> | 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。                            | (12-13)  |          |
| <input type="checkbox"/> | 3、逕為簡單答復，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。 | (10-11)  |          |
| <input type="checkbox"/> | 4、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。」     | (8-9)    |          |
| <input type="checkbox"/> | 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」                                    | (6-7)    |          |
| <input type="checkbox"/> | 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。                                      | (0)      |          |
| <input type="checkbox"/> | 三、加分項：5 分<br>完成「新差勤系統」之「員工名錄」異動情形。                            | (0-5)    |          |
| 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）。
- 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)反應，俾即時通知相關單位更正內容。