

經濟部標準檢驗局臺南分局 110 年度提升服務效能執行計畫

110 年 1 月 27 日經標南秘字第 11090000460 號函訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 110 年 1 月 19 日經標秘字第 11090000750 號函訂定「110 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動國家標準最適化，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，提升為民服務效能。

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)及資訊室。

肆、執行策略及具體推動作法

一、整體服務類

構面一：基礎服務（200 分）

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|--|---|---|
| (一)服務一致及正確性 | 1. 訂定申辦業務標準作業流程：訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。 | 第六課 嘉辦 斗辦 |
| 2. 提升服務及時性：提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 | 第一課至 第六課 嘉辦 斗辦 | 1. 訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本局網站公布，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等，可維持服務措施處理一致性。 |
| 3. 提高服務人員專業度：強化服務人員（含委外 call center 人員）對涉及服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。 | 各單位 | 2. 臺南分局實施檢驗/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 E-mail 傳送申請案件，專業試驗室檢驗完成後，以 E-mail 傳送紀錄表至原受理單位，不再繕發公文，可簡化流程縮短案件處理時間。 |
| | | 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，110 年度預計舉辦 50 場次以上，可提升本分局人員服務業務處理流程及相關法規之專業與熟悉程度。 |

| | 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|-----------|--|----------------------------|--|
| (二) 服務友善性 | 1. 提升服務設施合宜度： (1) 進行環境美(綠)化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 | 第一課至第六課 嘉辦斗辦 秘書室(事務) | (1) 利用課(室)務會議時間，由同仁自主打掃，另透過每半年辦理 6S 稽核活動 1 次，以強化環境美(綠)化，及提供舒適、明亮整潔之洽公環境。 |
| | (2) 確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。 | 第六課 嘉辦斗辦 | (2) 透過代理人制度及名牌標示之建立，明確標示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，引導洽公民眾及業者易於辨識並獲得正確申辦業務指引。 |
| | (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 | (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，可提升業者及民眾臨櫃申辦之效率。 |
| | (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全，並定期檢測維護。 | 第六課 嘉辦斗辦 秘書室(事務) | (4) 每半年度檢視各項無障礙措施如無障礙廁所、無障礙坡道、輪椅、扶手等是否妥適安全，並檢測維護，可確保身心障礙者洽公之安全。 |
| | (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。 | 第六課 嘉辦斗辦 秘書室(事務) | (5) 服務場所設置哺(集)乳室、愛心服務鈴、飲水機、座椅、盥洗室、電腦等設施，並定期檢測維護以確保各項設施之安全性，可提升本分局為民服務設施之品質。 |
| | (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。 | 第六課 嘉辦斗辦 | (6) 將各種申辦書表及填寫範例，公告於本分局網站，並於服務場所放置常用書表及填寫範例，以提供業者及民眾使用；另報驗發證櫃臺並設置雙螢幕，可方便臨櫃業者或民眾確認報驗受理相關資訊。 |
| | 2. 提高網站使用便利性 (1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 | 第六課 資訊室 | (1) 導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具，可適用各種解析度，調整至適當的版本，以符合現今多元的瀏覽工具，可讓民眾及業者依不同使用介面之需求提供多元的瀏覽工具。 |
| | (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 | 第六課 資訊室 | (2) 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，以提供多元及便利的資訊檢索服務。 |
| | (3) 確保網站內容的 | 第六課 | (3) 訂有本分局「網站管理作業程序」，網頁上稿 |

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|---|--------------------|---|
| 正確性及有效連結。 | 資訊室 | 時由各資料提供單位上稿人員檢查，經該單位審稿人員審核後才公布到網站，並請各單位每個月檢視網站內容，以確保資料及連結之正確性。 |
| (4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 | 第六課 資訊室 | (4) 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。 |
| (5) 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 資訊室 | (5) 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。 |
| (6) 定期更新網頁資訊 | 第六課 資訊室 | (6) 網站管理單位定期更新網頁資料(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，可確保資料之有效性。 |
| (7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結 | 第六課 資訊室 | (7) 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，可確保引用資料來源之正確性。 |
| (8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。 | 第六課 資訊室 | (8) 網站均通過機器與人工檢測，109 年已取得無障礙認證 2.0AA 標章，未來將持續配合檢測維護，以服務各類使用者不同之瀏覽需求。 |
| 3. 提高服務行為友善性 (1) 重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。 | 第六課 嘉辦 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，現場服務人員協助民眾辦理申辦事項，並加強電話禮貌，強化服務人員的服務態度，以提升本分局為民服務滿意度。 |
| (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每年測試 2 次。 | 各單位 秘書室 (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，透過該機制以維持和提升本分局為民服務滿意度。 |
| 4. 提升服務資訊透明度 (1) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，主動公開服務相關資訊供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表 | 第六課 資訊室 | (1) 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 16 項資訊目錄，並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；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，讓民眾可簡明易懂、易讀、易用。 |

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|---|---------------|--|
| <p>件、書表範例等。</p> <p>(2) 資料開放：盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p> | <p>第六課資訊室</p> | <p>(2) 本分局全球資訊網所提供之各類表單及文件，於結構化及去個資識別化後，採開放格式供瀏覽者依需求連結下載使用，定期檢視及更新資料，並配合總局資料開放策略，提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息；並持續主動盤點更新資料；對外提供資料包括 ODF 格式，讓使用者透過不同介面仍可下載使用各類資料。</p> |
| <p>(3) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> | <p>第六課資訊室</p> | <p>(3) 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；另「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」等功能已整合至分局首頁/商品檢驗業務申辦服務，民眾藉由手機、平板或個人電腦即可輕鬆查詢。</p> |

構面二:服務遞送 (300 分)

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|-----------|---------------------|--|
| (一) 服務便捷性 | 第一課至第六課 嘉辦 斗辦 | 為提供民眾更便捷之服務，依據「服務滿意度調查作業程序」，以瞭解民眾需求，針對滿意度較低之項目，研提改善既有服務措施；運用「首長服務列車活動(Industry Stay)」及外勤督考作業，主動赴廠輔導與業者面對面溝通，瞭解民眾需求，檢討既有服務措施。 |
| | 第六課 嘉辦 斗辦 | (1)設置單一窗口全方位服務櫃檯，提供隨到隨辦服務，亦即「一處收件，全程服務」；提供電話預約申辦及諮詢服務，並設有「免臨櫃單一窗口」，提供 24 小時不打烊線上申辦服務。 |
| | 第一課至第六課 嘉辦 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 E-mail 傳送申請案件，專業實驗室檢驗完成後，以 E-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。 |
| | 第六課 嘉辦 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；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。 |
| | 第六課 嘉辦 斗辦 | 3. 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、度量衡執照與度量衡器相關之許可證照建檔管理；擴大分層授權、簡化審核流程、審查過程簡少核章數量，以減少申辦人檢附各類紙本資料，可提升為民服務效率。 |
| | 第六課 資訊室 | (1) 於本分局全球資訊網「申辦業務」目錄下申辦業務總覽，提供本分局所有服務之業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程等項目，另可使用「安全商品教育中心預約參訪」服務。 |
| | 第六課 資訊室 | (2)發表商品安全資訊及機關活動訊息於「小安心」臉書粉絲專頁；另為提供廠商利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作 |

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|-------------|---|--|
| | 式行動載具閱覽及使用。 | 業進度，以及應施檢驗品目查詢，運用響應式網頁方便於民眾使用。 |
| | <p>(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p> <p>(4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。</p> <p>(5) 提供線上服務，將注意使用者隱私權保護措施。</p> | <p>(3) 線上申辦輔導方式：業者臨櫃時以一對一輔導、電話輔導，或者業者有需求時可以派員赴業者處輔導。 錄製線上申辦流程影片上傳 YouTube，方便業者可隨時觀看運用。製作糾紛鑑定度量衡器線上申辦說明懶人包，置放分局網頁首頁，讓有需要的民眾自行上網瀏覽。</p> <p>(4) 配合總局檢討電子表單標準化作業。</p> <p>(5) 依據「網際網路申辦作業程序」，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> |
| (二) 服務可近性 | <p>1. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>2. 專人全程服務：主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由機關內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。</p> <p>3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p> | <p>1. 所提供之客製化服務有下列作法：提供「線上申辦 2.0(含行動支付)」服務：(A)提供臨櫃行動支付服務(B)將線上申辦流程錄製成影片上傳 YouTube 分享，製作糾紛鑑定度量衡器線上申辦說明懶人包，置放分局網頁首頁提供業者更方便的客製化服務(C)加強推廣業者使用電子證書；110 年推廣線上申辦及免臨櫃繳費率之目標為 70%。</p> <p>2. 為符合民眾所需，積極伸出觸角，改善行政流程，在管理層面與各分局人力物力資源合作與鏈結，或以公私協力方式，達到政策推廣效果，並節省時間及人力之目的，業者如洽辦跨 2 個課室之業務時，由第 1 個受理單位提供專人全程服務，以避免業者四處奔波洽辦業務。</p> <p>3. 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，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。</p> |
| (三) 服務成長及優化 | 1. 突破成長：運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，考量任務、服務對象屬性、資源可運程 | <p>1. 每年訂定創新服務措施，藉由目標設定及內部組織學習方式，持續精進創新服務項目，提升服務效能，並以全員參與機制，達成顧客滿意的目標，有下列作法：</p> <p>(1) 推動優良計量管理制度：利用公私協力的模式，與加油站業者共同推動「優良油量計計</p> |

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|---|---------------------|---|
| 度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。 | | <p>量管理加油站」制度，藉由加油站業者的自我管理，來提升加油的品質，減少糾紛案件以確保消費者權益，110 年優良計量管理加油站登錄目標為 82.2%。</p> <p>(2) 安全商品向下扎根：針對不同族群進行全方位行銷(包括實體及網路)，灌輸安全商品及計量知識，從商品安全把關者轉換成教育者，110 年安全商品教育中心宣傳導覽目標為 200 人次。</p> |
| 2. 優質服務：運用自身優勢，採取多元策略，提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 | 第一課至第六課 嘉辦 斗辦 | <p>2. 持續針對各項服務措施，運用多元策略，檢討作業流程及行政規定，提供與時俱進的優質服務，審酌服務需求及業務特性，落實優質服務：</p> <p>(1) 南檢仁愛基金：針對轄區需要幫助的人或單位，主動提供協助，另主動關心助養轄區內低收入戶及貧窮學童，提供「愛心+溫馨」在地化特色服務的行動關懷。</p> <p>(2) 線上申辦 2.0(含行動支付)服務作法：將申辦流程較複雜或業者操作上容易疏忽的作業流程，拍成教學影片上傳 YouTube 分享，或製作成懶人包放置分局首頁，貼心提供有需求的業者可隨時上網瀏覽，線上申辦服務再升級。</p> <p>(3) 小安心粉絲專頁：「臉書直播傳千里，即時瀏覽真容易」使用臉書直播功能，提升與粉絲之互動率。作法：於召開重要之業務說明會或座談會時運用臉書直播功能，將說明會或座談會實況即時於小安心臉書播放，提供無法出席會議的業者可以在遠端利用臉書瀏覽說明會或座談會內容；此外業務推廣內容，例如：如何選擇合格機車安全帽，也可以運用直播功能隨時於臉書推廣。</p> |

構面三:服務量能 (200 分)

| | 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|------------|--|---------------------|---|
| (一) 內部作業簡化 | 提升同仁行政效率：聚焦核心業務，運用多元管道蒐集成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。 | 第一課至第六課 嘉辦 斗辦 | 開放業者及同仁參與，藉由多元管道蒐集意見，檢討及改進內部流程，簡化不必要的審核及行政程序，提出簡化便民措施。 |
| (二) 服務機制精進 | 深化服務量能：建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進。 | 第一課至第六課 嘉辦 斗辦 | 打造跨部門的創新整合團隊，由首長親自領導及分局同仁協力下，定期由首長親自主持的主管會報及課務會議，檢討評量服務品質效益，適時提報總局業務會議研討解決。 |

構面四：服務評價（200分）

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|---|---|--|
| <p>(一) 提高服務滿意度</p> <p>1. 辦理服務滿意度調查</p> <p>(1) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。</p> <p>(2) 提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。</p> | <p>秘書室(研考)第六課人事室</p> <p>秘書室(研考)第六課人事室</p> | <p>(1) 依據臺南分局「服務滿意度調查作業程序」規範之時程辦理，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> <p>(2) 就調查對象、調查母體清冊、抽樣方法、調查方法、調查內容、問卷信度與效度、回收率、樣本特性、調查結果等進行說明分析，作成顧客滿意度調查報告，並進行滿意度趨勢分析，針對滿意度較低項目及建議事項進行分類，由權責單位進行檢討改善，持續提升業務服務品質。</p> |
| <p>2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價：善用各類意見調查工具與機制，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。</p> | <p>第五課第六課資訊室</p> | <p>(1) 全球資訊網提供專業論壇區依本局業務特性分為12類別，針對民眾所提問題加以回應。</p> <p>(2) 「小安心」(110年預計臉書直播6場次、粉絲互動數13,500次)。</p> <p>(3) 運用網路免費資源YouTube：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、計程車計費等多樣化主題；臺南分局自製微電影(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)提供民眾選購商品及使用之參考；與學校合作拍攝「安心的飲用水」、「檢愛父女篇」等2部宣導影片，呈現本局業務與廠商、民眾的相關性。</p> <p>(4) 提供安全商品教育中心之線上參訪預約服務及360度環景導覽系統。</p> |
| <p>(二) 積極回應民眾意見</p> <p>有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情：</p> <p>(1) 建置民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p> <p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p> | <p>秘書室(研考)</p> <p>秘書室(研考)第一課至第六課嘉辦斗辦</p> | <p>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」，並提供網路意見信箱供業者及民眾反映意見之多元管道。</p> <p>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> |

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|---------------------------------|-------------|--------------------------------------|
| (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。 | 秘書室 (研考) | 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。 |

構面五:開放創新 (100 分)

| 執行策略 | 主辦單位 | 具體作法 |
|--|--------------------------|---|
| <p>(一) 開放參與</p> <p>適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> | <p>第六課 嘉辦 斗辦</p> | <p>每年訂定創新服務措施，藉由目標設定及內部組織學習方式，持續精進創新服務項目，提升服務效能，並以全員參與機制，達成顧客滿意的目標，有下列作法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 小安心粉絲專頁：為提供民眾參與及互動的管道，我們創立小安心(FB)舉辦多元活動、發表業務推廣貼文及辦理說明會臉書直播，提供民眾關心之消費資訊及強化政策溝通，讓民眾安心消費，即時回應粉絲及業者問題並獲得正面回饋，達到參與合作及公平共享目的，並蒐集民意做為業務推動參考，進而提升民眾生活便利性；110年預計臉書直播6場次、粉絲互動數目標13,500次。 2. 線上申辦2.0(含行動支付)：為提升業者繳費的便利性，增加行動支付的服務，滿足各消費族群公平共享之需求；110年推廣線上申辦及免臨櫃繳費率之目標為70%。 |
| <p>(二) 創新服務</p> <p>提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。</p> | <p>第四課 嘉辦 斗辦</p> | <p>持續針對各項服務措施，運用多元策略，檢討作業流程及行政規定，提供與時俱進的優質服務，審酌服務需求及業務特性，落實優質服務，其創新作法為：「液體用量器檢定流程改善」，藉由規劃設計檢定平台及引入自動進水感測系統，優化標準量桶檢定服務，進而減少人力搬運及縮短檢定時間，以提高服務便捷度。</p> |

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、本分局依經濟部標準檢驗局訂定之執行計畫研訂分局提升服務效能執行計畫【本執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、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效能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，以提升服務效能，當年度參選「政府服務獎」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：
 - (1) 本分局於110年7月15日前將上半年度實施考核結果（依附表2格式）公開於本分局網頁。
 - (2) 當年度執行績效與成果於111年1月15日前報局，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「政府服務獎」敘獎原則：

(一) 獲頒「政府服務獎」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】

「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目
- 整體服務類(合計 1000 分)-

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

- 專案規劃類(合計 1000 分)-

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

*相關評分細項依國家發展委員會之政府服務獎評獎實施計畫及作業手冊辦理。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局 110 年度提升服務效能自行考核結果統計表

受考核單位：

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

| 實施考 核機關 | 編號 | 受考 核單 位名 稱 | 考核項目及成績（1000 分） | | | | | 總分 | 等第 | 考核 年月 |
|------------|----|---------------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|----|----|----------|
| | | | 基礎服務 | 服務遞送 | 服務量能 | 服務評價 | 開放創新 | | | |
| | | | 200 分 | 300 分 | 200 分 | 200 分 | 100 分 | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

※ 考核結果處理情形：

【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（單位）提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

【附表 3】

經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表

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) | 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 結果 | 考核內容（總分 100 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。</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><input type="checkbox"/> (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) | 細項 配分 | 分項 得分 |
|----------|--|--|----------|
| | <p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分)</p> <p><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...)。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p> | <p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p> | |
| | <p>(二) 電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>3、接話時之態度：</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><input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p> | <p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p> | |
| | <p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：</p> <p><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p> | <p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p> | |

| 測試 結果 | 考核內容（總分 100 分） | 細項 配分 | 分項 得分 |
|--|--|--|----------|
| <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | 乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形： 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。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。 | (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) (0) | |
| 總 得 分 | | | |