

經濟部標準檢驗局高雄分局 109 年度提升服務效能執行計畫

109 年 1 月 22 日經標高秘字第 10900504340 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、標準檢驗局 109 年 1 月 21 日經標秘字第 10990001530 號函訂定之「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、第二課、第三課、第四課、第五課、第六課、金門辦事處、澎湖辦事處、秘書室、人事室、主計室、政風室。

肆、執行策略及方法

一、整體服務類

構面一：基礎服務(200 分)

執行策略	執行方法	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。	各業務課	1.訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，並持續檢討、簡化業務執行相關流程及表單。
	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。	各業務課	2.每月定期執行逾期案件稽催 2 次，若未派員取樣檢驗或查核封存，主動以電話通知業者並瞭解原因。 主動以電話聯繫申請業者或民眾，並告知檢定時間，且於現場告知申請者案件處理結果，提升民眾申辦案件的處理效率。

	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	3.各單位辦理各類專業教育訓練,強化服務流程及相關法規之專業與熟悉程度,年度預計舉辦 11 場次。實驗室參加能力比對計畫,確保實驗室技術能力及品質管理,符合 TAF 認證標準,年度預計參加 3 場次。
(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。	秘書室 第五課 金門、澎湖辦事處	(1)因應登革熱疫情,不定期宣導同仁清除積水容器,雨季期間不定期投藥消毒,防止蚊蟲幼蟲孳生。每日由清潔外包人員負責維護辦公環境清理,包含垃圾清理、資源回收、大廳地板及商品展示區等,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。	秘書室 第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(2)辦公場所建置各類雙語標示,並製作雙語服務項目、服務人員名牌與作業流程看板等,提供業者或民眾明確指引。
	(3)妥適規劃申辦動線,以符合民眾使用習慣。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(3)櫃台設有單一窗口受理各項案件;計程車輪行檢定場規劃良好動線,以縮短申辦案件民眾或業者等候時間。
	(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全,並定期檢測維護。	秘書室	(4)設置有愛心服務鈴、無障礙坡道、身心障礙停車位、輪椅、無障礙廁所等設施,並定期派員檢視(測)維護。
	(5)定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等),確保設施品質。	秘書室	(5)委由專業廠商定期檢查及保養電梯、飲水機等設施,另外公用電話、座椅、盥洗室、雨衣櫃、輪胎充氣裝置等皆適時檢修,以確保品質。
	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(6)提供各項申辦書表及填寫範例,以雙語模式公告於分局網站並放置服務場所,提供業者及民眾使用及參考,另設置雙螢幕,引導業者完成申辦。

	<p>2.提高網站使用便利性</p> <p>(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。</p>	第六課	<p>(1) 網站版面設計採單欄式、扁平化，首頁設有高清晰大圖示、重點業務專區等，並提供標籤雲、熱門查詢及進階查詢等檢索功能，便利民眾快速查詢。同時導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具，可適應各種螢幕解析度，調整至適當的版本，以符合現今多元的瀏覽工具。</p>
	<p>(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。</p>	第六課	<p>(2) 網站整合 Google site search, 提供相關進階檢索功能及多元的檢索方式，除分類檢索、全文搜尋、進階搜尋、熱門字查詢外，亦提供檢驗進度查詢、文章條件查詢及標籤雲查詢等服務，以提升查詢便利性。</p>
	<p>(3)確保網站內容的正確性及有效連結。</p>	第六課	<p>(3) 依「網站管理作業程序」，並納入 ISMS 文件庫管制，網頁資料除由各上稿人員檢查外，經審稿人員審核後才公布到網站，確保資料正確性。為避免違反著作權法之相關規定，要求上稿單位對於引用他人資料應加註來源及連結。另依網站管理作業程序，每 2 個月檢視 1 次內容正確性及連結有效性，並做成紀錄陳核。</p>
	<p>(4)資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p>	第六課	<p>(4) 配合電子化政府入口網 MyEGov 提供電子表單與線上申辦服務。另新聞 RSS 訂閱機制已通過政府網站營運績效檢核計畫之驗證，自動公布至我的 E 政府入口網站與經濟部全球資訊網。</p>
	<p>(5)網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p>	第六課	<p>(5) 所有上網公告之網頁及上傳之附件檔案上稿時，系統檢查是否依規定填寫所有分類資訊(包含主題、施政與服務)與詮釋資料，並建立分類檢索功能，以利民眾快速查詢。</p>
	<p>(6)定期更新網頁資訊。</p>	各單位	<p>(6) 依網站管理作業程序規定，每 2 個月檢視內容正確性，並做成紀錄陳核。</p>
	<p>(7)網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	各單位	<p>(7) 網頁資料上稿時，提供上稿人員於 GIP 系統的「資料安全等級評估」安全選項打勾確認，並依本局「網站管理作業程序」規定標註連結網頁資料來源與出處。</p>
	<p>(8)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	第六課	<p>(8) 已通過機器與人工檢測，並取得無障礙認證 AA 標章，將持續配合檢測與維護。</p>

	<p>3.提高服務行為友善性</p> <p>(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。</p>	<p>第五課 第六課 金門、澎湖辦事處</p>	<p>(1)櫃檯服務人員及志工主動引導及協助民眾檢查所需齊備之各項資料，並告知標準作業流程等服務。</p>
	<p>(2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。</p>	<p>秘書室</p>	<p>(2)訂有電話禮貌測試執行計畫，由各單位遴派代表組成測試小組，年度預計測試 117 人次以上。</p>
	<p>4.提升服務資訊透明度</p> <p>(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、應備表件、書表範例等。</p>	<p>第六課</p>	<p>(1)網站設置資訊公開專區，依法公開相關資訊供民眾查詢，並規劃業務查詢、業務申辦、網路E櫃台等專區，提供服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、書表範例等供民眾查閱。</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</p>	<p>(2)盤點業務資料，去個資識別化後，儲存為XML檔案或轉成ODF格式，供使用者依需求連結下載及利用，並每月定期檢視及更新資料。</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>第五課 第六課 金門、澎湖辦事處</p>	<p>(3)提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網站及行動裝置APP等，方便民眾查詢案件處理進度。另主動寄發度量衡器重新檢定通知單及電話通知，提醒業者依限辦理。</p>

構面二：服務遞送(300分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)服務便捷性	1. 檢討既有服務措施：瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	各單位	1. 顧客滿意度調查之內容、對象，將由總局第五組統籌規劃主辦及每2年執行1次，屆時針對調查結果檢討改善。
	2. 建置單一窗口整合服務： (1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。	第五課 第六課 金門、澎湖辦事處	(1) 提供一處收件全程服務，臨櫃民眾可於現場透過雙向電腦螢幕同步核對資料之正確性。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2) 委託他分局代為查核封存、取樣檢驗，省略簽辦公文及日後發文寄送他分局報驗資料，直接透過電郵、傳真方式聯繫溝通，節省公文簽辦流程。 TRACES(歐盟貿易管制專家)系統線上核發歐盟衛證，由檢驗人員核對資料後於線上核發衛證，減少簽署核章及證書列印作業時間。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各業務課	(3) 服務櫃檯設有服務人員、志工主動引導及服務民眾或業者。 針對擬線上申辦業者，如有系統設定及操作困難者，提供專人到府服務。
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。	各單位	3. 取得型式認可之商品於報驗申請書上已填具型式認可證書證號者，免附型式認可證書影本。 運用外銷水產品(EFS)系統，廠商上傳原料申請編號、HACCP計畫書及缺失矯正報告，由審核人員線上審核，節省紙本耗費及寄送時間。 運用跨機關電子查驗，取代各類紙本書表：對於關務署通知需共同查驗案件，由現行紙本傳真通聯、人工查詢會辦及電話回復，改以網路連結傳送，再由本局資訊系統直接通知業務課及回復關務署。

	<p>4.開辦線上申辦或跨平臺服務:</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>(2)開發跨平臺通用服務,透過各式行動載具閱覽及使用。</p> <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>各業務課</p> <p>各業務課</p> <p>各業務課</p> <p>各業務課</p> <p>各單位</p>	<p>(1)分局網頁提供各類申請表格下載;建置分局參訪及居家安檢等預約申請服務;提供型式認可、驗證登錄、進口檢驗等網路繳費服務。</p> <p>(2)「報馬仔」系統:以簡訊及 E-MAIL 主動發送案件進度至報驗義務人或代理人登錄之手機或電腦,提供透明化流程,減少業者撥打電話詢問,達到 E 化服務目的。 「線上查詢事項簡復通知」系統:申請人可於線上上傳文件,由業務課於線上審核,減少申請人紙本辦理來回奔波時間,申請人依線上查詢結果,直接向關務署申請通關。</p> <p>(3)主動拜訪業者或藉由辦理度量衡相關業務教育訓練、研討會或說明會時,向業者及民眾推廣說明線上申辦服務及審核 E 化流程,提供多元申辦繳費管道。</p> <p>(4)為確保電子表單之可用性、完整性與唯一性,分局網站上電子表單,統一連結使用總局上傳之電子表單,並於每 2 個月檢視表單適用性及更新。</p> <p>(5)依據「網際網路申辦作業程序」,遵守「個人資料保護法」之規範,訂定隱私權保護政策,並依規定於全球資訊網首頁公告隱私權政策與說明。</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>各業務課</p>	<p>1. 客製化服務</p> <p>(1)轄區業者鋼索專案申請案件多,其使用有效期限長達三年,針對業者可能對該專案製造商、規格文件等因素之不同提出申請,故將建立電子檔搜尋服務,降低業者重覆性申請及縮短往返交通時間。</p> <p>(2)檢定地點自己選:提供小港及五甲二處檢定地點,計程車業者可依方便時點及車輛型態,自由前往檢定地點辦理輪行或行走檢定。</p> <p>(3)因應轄區多傳統產業及小型公司行號,資訊人員不足,提供專業服務團隊到府協助線上申辦系統設定服務。</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>	各業務課	<p>2. 專人全程服務</p> <p>(1) 減少民眾奔波兩機關之不便,整合公用事業跨機關度量衡器(電表、水表及瓦斯表)申請糾紛鑑定便民服務,民眾可透過公用事業單位服務櫃台,郵寄申請糾紛鑑定文件及規費至本分局。</p> <p>(2) 專人負責驗證登錄及型式認可案件審查收件登錄,以利廠商查詢案件進度。</p> <p>(3) 整合本局驗證基準及輸銷歐盟等國規定,並指派專人全程負責提供加工廠新申請評鑑所需之資訊,破除進入障礙,加速其符合外銷食品加工廠評鑑規範。</p> <p>(4) 蒐集整合各國、漁業署、衛福部及本局等與外銷水產品供應鏈相關規定,專人負責與漁業署等單位保持聯繫,迅速回復、解決業者疑問。</p> <p>(5) 專人負責「線上查詢事項簡復通知」系統,以利業者依線上判定之結果,向關務署申請通關。</p>

			供比對，及對於通過登錄之業者減少檢測頻率，提高申請誘因。 (3) 針對資訊人力不足、使用線上申辦有困難之業者，提供專業團隊到府、到點服務，協助解決軟、硬體設定問題。
	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。	各業務課	2. 優質服務 (1) 本局標準變更時，主動赴轄區業者處說明換證事宜，並記錄檢驗標準改版廠商服務履歷表，直到跟催至換證完成。 (2) LINE 安心圈：持續透過 LINE 將本局市售商品購樣檢測不合格資訊、瑕疵商品回收、新聞報導危險商品及商品使用注意事項等商品安全訊息發布好友。

構面三：服務量能(200分)

執行策略	執行方法	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。	各單位	1. 以書面審查執行 CI999999999999 非應施檢驗商品通關查核作業，減少會同查核商品的困擾，提供便民服務。 2. 廠場驗證報告上傳外銷食品加工廠(EFS) 系統，分局執行完成加工廠驗證報告初審，改以電子公文函文總局，不需寄送紙本驗證報告至總局核備，每件節省寄送時間 2 天。 3. 為免除業者同日常檢定多案，多名檢定員時間無法配合致案件延宕，修改「地秤及衡器檢定案件指派檢定員」流程，縮短案件處理時間及節省業者待驗時間。
(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。	各單位	各課每月召開課務會議，檢討業務相關流程或規定。

構面四：服務評價(200分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查： (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。	第六課	(1) 依總局第五組每 2 年統籌主辦顧客滿意度調查結果瞭解民眾需求，並適時檢討既有服務措施，提升服務便捷性。

	(2) 進行內部同仁滿意度調查。	人事室	(2) 辦理內部同仁 109 年度人事服務滿意度線上調查。
	(3) 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。	人事室	(3) 針對問卷調查結果辦理信效度及趨勢分析並檢討改善。
	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。	各業務課	2. 辦理研討說明會或業務宣導時，發放問卷蒐集民眾評價及意見。 辦理外勤督考或赴工廠執行驗證登錄商品查核時，瞭解廠商需求及意見，並作為改善參考依據。
(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情： (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。	研考	(1) 訂有意見信箱電子信件處理作業程序及人民陳情(抱怨)案件處理作業程序。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位	(2) 針對民眾意見反映，均予回復，若陳情人對意見回復有不滿意情形或後續反應，則請承辦單位(人)再次處理及回復。
	(3) 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	各單位	(3) 對於現場民眾反映意見，由主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。

構面五：開放創新(100分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一) 開放參與	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。	各單位	透過外勤督考、蠶時批系統、問卷調查及民眾陳情蒐集問題及需求，做為決策或為民服務指引。

<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>各單位</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.提出線上申辦、報馬仔、簡復查詢系統等創新服務，提供客製化、專人、主動優質服務，提高服務便捷度、可近性。 2.運用大眾運輸工具高運載量及戶外移動特性，規劃運輸車廂內(如公車)刊登商品安全等宣導廣告，提升本局為民服務形象。
----------------	--	------------	--

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，應切實執行。
- 二、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報局核備，並公開於機關網站及服務場所。

陸、考核作業

- 一、本分局自行考核所屬提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，且接受總局、經濟部不定期派員實地考核，其作業方式如下：
- 二、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。

(一)自行考核

1. 考核方式：由本分局秘書，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務效能。
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：於 109 年 7 月 15 日前將上半年度實施考核結果(附表 2)公開於本分局網頁，並於 110 年 1 月 15 日前將 109 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、總局考核

1. 考核方式：配合經濟部、總局不定期派員進行實地查核。
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：各單位應於 2 個月內就經濟部、總局考核結果函報改進情形。

- 三、年度查核：配合經濟部及總局辦理「政府服務獎」評獎作業，總局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：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)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 1,000 分) —

評核構面		評核項目
個別 評核構面	基礎服務 (200 分)	服務一致及正確
		服務友善
	服務遞送 (300 分)	服務便捷
		服務可近性
		服務成長及優化
	服務量能 (200 分)	內部作業簡化
		服務精進機制
	服務評價 (200 分)	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 分)	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】

經濟部標準檢驗局高雄分局 109 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	考核項目成績（1000 分）					總 分	等 第	考核 年月
			一、基礎服 務(200 分)	二、服務遞 送(300 分)	三、服務量 能(200 分)	四、服務評 價(200 分)	五、開放創 新(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】

經濟部標準檢驗局高雄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)	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) 語調急躁、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			