

經濟部標準檢驗局新竹分局 101 年度提升服務品質自行考核項目及評分表

機關名稱：標準檢驗局新竹分局

總分（滿分 1000 分）：902 分

評審委員：葉秘書明勳、薛技正美珠

訪查日期：101.6.25/101.6.26/101.6.28

優質便民服務構面（600 分）		「優質便民服務」構面包括 3 個評核項目：服務流程、機關形象和顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
服務流程（280 分） *小計： <u>268</u>	服務流程便捷性（180 分） * 得分： <u>60</u> + <u>58</u> + <u>58</u> = <u>176</u>	1. 單一窗口服務全功能程度（60 分） 2. 申辦案件流程簡化程度（60 分） 3. 申辦案件書表減量程度（60 分）	1. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。（1-60 分） 第三課、第五課、第六課：採單一窗口，可一處收件，全程服務，並積極推動線上申辦，101 年度第六課度政檢定案件（氣量計）線上申請目前共有 96 件、第五課度政檢定案件（氣量計）線上申請目前共有 160 件。目前服務櫃台僅第五課有設置志工引導。度量衡器、加油機、瓦斯表有提供臨場檢定服務。第六課預計 6 月提出員工提案表檢討網際網路申辦作業申請書擬修訂第 6 點負責人身分證為聯絡人，第五課已提出取樣送樣三聯單建議修訂案。 2. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。（1-60 分） 3. 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。（1-60 分）

<p>服務流程透明度 (100分) * 得分：<u>56</u> + <u>36</u> = <u>92</u></p>	<p>1. 案件處理流程查詢公開程度 (60分)</p>	<p>※ 提供案件承辦資訊種類(40分): 30-40分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話,且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程,並主動告知申請人處理程序。 全球資訊網標準檢驗局新竹分局網站有提供承辦單位、電話及報驗發證作業流程圖,會主動告知申請人處理程序。 第三課:服務場所設置有報驗發證流程圖、報驗檢附資料及服務時間。 第五課:服務場所設置有報驗流程圖。 第六課:服務場所設置有度量衡器檢定申請作業流程及報驗發證流程,另有提供CNS檢索查詢系統。 20-30分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話,且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。 1-20分 提供承辦單位(科、課、組或其他)及電話。 ※ 提供案件查詢管道種類(20分): 15-20分 提供現場、電話、網路及其他方式(如PDA等)。 第三課、第五課、第六課:業者大都自行上網查詢案件或以電話查詢。 10-15分 提供現場、電話及網路查詢。 1-10分 提供現場查詢。</p>
	<p>2. 案件處理流程主動回應程度 (40分)</p>	<p>30-40分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息;且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 第三課、第五課、第六課:線上申辦受理後系統自動回復申請人確認受理,檢定案件若超過時間以電話告知報驗行及發文告知貨主。 1-30分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p>

<p>機關形象 (170分)</p> <p>* 小計：<u>44</u> + <u>86</u> + <u>25</u> = <u>155</u>。</p>	<p>服務場所便利性 (50分)</p> <p>* 得分：<u>21</u> + <u>23</u> = <u>44</u>。</p>	<p>1. 洽公環境適切程度 (25分)</p> <p>2. 服務設施合宜程度 (25分)</p>	<p>1-25分</p> <p>依民眾對於機關整體洽公環境的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。</p> <p>第三課：服務場所設置有愛心服務鈴、無障礙坡道，愛心服務鈴經測試有專人出來服務。</p> <p>第五課：服務場所設置有愛心服務鈴、樓梯間鋪設安全防護網、無障礙坡道，愛心服務鈴經測試有處不響。</p> <p>第六課：服務場所設置有愛心服務鈴、無障礙坡道，愛心服務鈴經測試有專人出來服務。</p> <p>第三課、第五課、第六課皆設置單一窗口，妥適規劃申辦動線</p> <p>20-25分</p> <p>除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p> <p>第三課、第五課、第六課：有妥適規劃現場提供電腦、飲水機、公用電腦，飲水機有定期檢查(檢查維護紀錄表)，現場張貼有「iTaiwan」僅第六課無每日測試，第六課服務項目、服務人員有雙語標示，作業流程看板無雙語標示，第五課服務項目無雙語標示，服務人員及作業流程看板有雙語標示，第三課作業流程看板有雙語標示，無服務人員代理。</p> <p>15-20分</p> <p>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p>1-15分</p> <p>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的說明與管理，確保設施品質。</p>
--	---	---	---

<p>服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分: 38+48=86</p>	<p>1.服務親和程度 (40分)</p>	<p>※ 洽公服務禮儀滿意度 (20分): 1-20分 依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。 第六課:101年預計10月辦理服務滿意度調查，100年於9月至10月辦理服務滿意度調查，相關單位有針對需改進項目進行檢討，並於課務會議辦理員工教育訓練。</p> <p>※ 電話禮貌測試績效 (20分): 15-20分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上) 第三課、第五課、第六課電話禮貌測試總得分分別為96分、98分、97分 10-15分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上) 1-10分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上)</p>
	<p>2.服務可勝任程度 (50分)</p>	<p>45-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 第三課、第五課、第六課回應問題正確率皆為100%</p> <p>40-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。</p> <p>35-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。</p> <p>30-35分 服務人員回應問題正確率達75%以上。</p> <p>1-30分 服務人員回應問題正確率達70%以上。</p>

	服務行銷有效性 (30分) * 得分： <u>25</u>	施政宣導有效程度 (30分)	1-30分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。 第六課:101年預計辦理40場次施政宣導，目前已辦理2場次。
顧客關係 (150分) * 小計： <u>78</u> + <u>68</u> = <u>146</u> 。	民眾滿意度(80分) * 得分： <u>78</u>	機關服務滿意度(80分)	1-80分 依機關服務滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。 第六課:101年預計10月辦理服務滿意度調查，100年於9月至10月辦理服務滿意度調查，相關單位有針對需改進項目進行檢討，並於課務會議辦理員工教育訓練。
	民眾意見處理有效性 (70分) * 得分： <u>68</u>	民眾意見回應與改善程度 (70分)	1-70分 依民眾意見處理滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。 第六課每年定期辦理服務滿意度調查，101年預計10月辦理服務滿意度調查，100年於9月至10月辦理服務滿意度調查，相關單位有針對需改進項目進行檢討及改善措施。

資訊流通服務構面 (2 0 0 分)		「資訊提供及檢索服務」著眼於政府機關必需及時、正確地提供民眾關於組織職責與服務措施內容等重要資訊，並且盡最大可能運用網路資訊為主要工具，同時讓民眾有不同檢索方式獲取相關服務資訊。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
資訊提供及檢索服務 (100分) *小計： <u>33</u> +48 = <u>81</u> 。	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) *得分： <u>33</u>	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分) 於本分局全球資訊網建置「公開之政府資訊」且持續更新，能涵括「公開之政府資訊」第7條之要求。(20分) 有設置「公開服務措施、活動快訊、新聞稿、研究報告」專區並提供具體資料。(7分)	※ 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(20分): 10-20分 應公開且已公開資訊比例達100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 1-10分 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 ※ 服務措施及出版品資訊周知度(10分): 8-10分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊1種以上。 5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。
	網頁位置： <u>首頁/服務園地/問題與回答/常見問答15題</u> ： 仍有「十一、如何申請輸入食品查驗？」(2012/05/22)」	(13分) 網頁位置： <u>首頁/自動化業務查詢/商品檢驗資訊查詢</u> ：網路伺服器、路由器、橋接器、交換器及集線器等 101.7.1 列檢商品，尚無法查知。	※資訊內容正確程度(20分): 15-20分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 10-15分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13件。
	網頁位置： <u>首頁/分局簡介/組織與職掌</u> ： 第四課：化工類、石油製品監督、管理及檢驗農畜水產品及其加工品之檢驗受託	網頁位置： <u>首頁/分局簡介/業務簡介/第五課：校正實驗室通過TAF</u> (2012/04/03)有重複2筆且其中一筆舊資料未移除。	1-10分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12件。

	<p>資訊檢索完整性與便捷性 (50分) * 得分： <u>48</u></p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度 (50分) 於「網頁位置：首頁/分類檢索」，提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索；具「網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，關鍵字、同音、容錯、同義」等進階檢索服務。</p>	<p>1-50分 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。</p>
<p>線上服務及電子參與 (100分) * 小計： <u>43 + 47 = 90</u>。</p>	<p>線上服務量能擴展性 (50分) * 得分： <u>43</u></p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形 (50分) * 線上服務量能 商品驗證登錄均以線上申辦為原則，1-6 月約 300 件。 於第六課：受理氣量計 96 件/特約檢驗 48 件/免驗 42 件。林清華建議線上申請具可列印申請書之功能。 於第五課：受理氣量計 20 件/月。 於機場辦事處：受理氣量計 20 件/月。 * 線上服務推廣績效 目前以向「臨櫃業者」推廣。 林清華提案：「網際網路申辦作業申請書」之簡化建議。</p>	<p>* 線上服務量能 (30分)： 1-30分 【28】 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。 * 線上服務推廣績效 (10分)： 1-10分 【7】 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。 * 電子表單簡化績效 (10分)： 5-10分 【8】 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>

	<p>電子參與多樣性 (50分) * 得分：<u>47</u></p>	<p>電子參與多元程度 (50分)</p>	<p>40-50分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應。 意見信箱、民意論壇、問題與回答、訂閱電子報、民意論壇、意見調查、線上遊戲、線上報名</p> <p>30-40分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1種，且有互動機制及實際回應。</p> <p>1-30分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。</p>
--	---	---------------------------	---

創新加值服務構面 (2 0 0 分) 創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。

評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項
<p>提供創新(意)服務情形(200分)</p> <p>*小計：$\frac{110}{+} + \frac{22}{+} + \frac{30}{+} = 162$。</p>	<p>※有價值的創意服務(130分)：</p> <p>1. 對外服務面向：</p> <p>(1) 服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。</p> <p>(2) 服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>(3) 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。</p> <p>(4) 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>2. 內部管理面向：從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p> <p>3. 其他創新服務樣態。</p>	<p>1. 所謂「創新」或「創意」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。</p> <p>2. 服務創意最終的目的在於簡政便民，包括創意措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性。</p>	<p>1. 參獎機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以1項為限。</p> <p>2. 申請書請依評獎計畫規定格式撰擬，內容陳述方式不拘，可以自由發揮創意，惟請載明創新加值服務措施名稱，3個評核指標應分項敘述，並提出佐證。</p> <p>3. 創新加值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</p> <p>4. 實地評審時由評審小組進行訪談、檢測及查核。</p> <p>第一課「發展光源、燈具零組件專業實驗室」：</p> <p>1. 儀器設備已納入101年度校正計畫表，光源部分全員已取得檢測人員專長資格，光源檢測領域已於101年5月1日及2日TAF評鑑，3個NCR已全數回報TAF。</p> <p>2. 螢光燈管(直管)初期特性與光束維持率相關性」之研究、市售光源之光生物安全性分析」之研究、「CNS927 螢光燈管用安定器及 CNS 13755 螢光燈管用交流電子式安定器」能力試驗持續進行中。</p> <p>3. 市場購樣「CNS 14125 安定器內藏式螢光燈泡(一般照明用)」進行比較試驗已</p>

			<p>完成，報告整理中。</p> <p>第三課「空調商品檢測創新計畫」：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 空調商品平衡式性能檢測所須建築物已完成 40%，另檢測設備已於 101 年 3 月發包完成。 2. 冷氣空調商品性能檢測進口檢驗 2 件，事故調查 2 件。 3. 「節能效益達 60%以上-熱泵節能效益評估」，3 月份向本部經濟部能源局發行「能源報導」月刊雜誌投稿，該篇幅共計 5 頁，於 5 月份獲得該雜誌刊出。 <p>第四課「推動紡織品列檢業務」</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已於 7 月 11 日遴選張技士瓊瑤、林技正清華、蔡技術師佳昭赴總局參加種子講師訓練。 2. 已蒐集紡織品業者資料，預計 7 月 31 日及 8 月 6 日辦理紡織品列檢說明會。 3. 101 年共辦理 8 場異常商品聯合稽核。
	<p>※服務措施延續性及標竿學習推動效益 (30 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。 2. 創意服務措施是否持續檢討改善。 3. 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。 	

	<p>※服務措施執行方法效能性 (20分)</p>	<p>實現創意或創新服務可能增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。 	
	<p>組織內部創新機制 (20分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 2. 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。 	

優點、建議改進事項：

1. 「發展光源、燈具零組件專業實驗室」、「空調商品檢測創新計畫」及「推動紡織品列檢業務(加強業務宣導及提升檢驗技術)」3項創新增值服務完成規劃並已具體執行。
2. 100.10.27公告訂定「伺服器、路由器、橋接器、交換器及集線器等五項商品之相關檢驗規定」，並自中華民國一百零一年七月一日起生效。
 - (1) 網頁位置：首頁/自動化業務查詢/商品檢驗資訊查詢：無法查詢。
 - (2) 第六課、第五課及第三課人員均不夠清楚。

有關新公告事項應加強宣導，網頁查詢建議在列檢日前應可查詢到相關資訊。
3. 網頁內容部分細節如下列均未更新，可再加強檢視資訊內容正確性。

網頁位置：首頁/服務園地/問題與回答/常見問答15題：仍有「十一、如何申請輸入食品查驗？(2012/05/22)」

網頁位置：首頁/分局簡介/組織與職掌：第四課：化工類、石油製品監督、管理及檢驗農畜水產品及其加工品之檢驗受託試驗及其他技術服務，檢討國家標準制修訂。
4. 第五課愛心服務鈴應定期檢視服務。
5. 分局之全球資訊網第五課未提供聯絡電話。

【附表 3】

經濟部標準檢驗局新竹分局電話禮貌測試量表

受測單位：第五課 測試人員簽名：蔡明勳
 總機電話：03-4594791 (受話者姓氏：853 分機號碼：蘇順長)
 測試時間：101年6月26日10時30分

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
	一、總機接聽：45 分 是 <input checked="" 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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(2) 15 秒內獲得接聽服務。	(3)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。	(5)	
<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。	(3)	15
<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。	(0)	
	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:	3	
<input checked="" 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。	(3)	
<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。	(2)	
<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。	(1)	
<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。	(0)	
	4、電話語音總機應答語調:	2	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語音口氣平淡。	(1)	

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
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形： <u>(無無人接聽情形)</u> 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)	15
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 <input checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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)	24
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 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 checked="" 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)	14

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"/>	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：		
<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)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「局內電話號碼查詢系統」之異動情形。	(1-5)	
總 得 分			98

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題 (至少 2 題)

題目 1: 安全鞋如何判定需檢驗?

題目 2: 路由器是否需檢驗?

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

備註：

- 正確率的計算除請考慮 (回應正確題數/測試題數*101%) 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)。

【附表 3】

經濟部標準檢驗局新竹分局電話禮貌測試量表

受測單位：第天課 測試人員簽名：葉明勳
 測試時間：101年6月29日9時50分
 總機電話：03-5427011 (受話者姓氏：打於道分機號碼：662)

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
	一、總機接聽：45 分 是 <input checked="" 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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(2) 15 秒內獲得接聽服務。	(3)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	
<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。	(3)	15
<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。	(0)	
	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：	3	
<input checked="" 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。	(3)	
<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。	(2)	
<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。	(1)	
<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。	(0)	
	4、電話語音總機應答語調：	2	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語音口氣平淡。	(1)	

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、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p><input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：<u>(無無人接聽情形)</u>，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>55</p> <p>15</p>
	<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input checked="" 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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><input checked="" 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 checked="" 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>(8)</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>24</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 checked="" 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>	<p>13</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"/>	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形： 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)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「局內電話號碼查詢系統」之異動情形。	(1-5)	
總 得 分			97

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題 (至少 2 題)
 題目 1: 商標認證登錄線上申請方式?
 題目 2: 商標型式認可申請程序?
2. 回應正確題數 2 題
3. 回應正確率 100 %

備註：

1. 正確率的計算除請考慮 (回應正確題數/測試題數*101%) 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/秘書室本部/06. 電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載)。

【附表 3】

經濟部標準檢驗局新竹分局電話禮貌測試量表

受測單位：機場辦事處 測試人員簽名：蔣明勳
 測試時間：101年6月28日9時10分
 總機電話： (受話者姓氏： 分機號碼：533)

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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 (5)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。 (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。 (0)</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。 (5)</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。 (3)</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。 (0)</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: 3</p> <p><input checked="" 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。 (3)</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。 (2)</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。 (1)</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。 (0)</p> <p>4、電話語音總機應答語調:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。 (1)</p>		15

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 checked="" 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>	<p>10</p>
<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" 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: <u>劉文碩</u>)</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:(<u>業務單位無忙線情形</u>, 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>	<p>20</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
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形： <u>(無無人接聽情形，本項給分)</u> <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)	15
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 <input checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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)	24
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 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 checked="" 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)	12

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"/>	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形： 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"/>	三、加分項：5 分 完成「局內電話號碼查詢系統」之異動情形。	(1-5)	/
總 得 分			96

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題 (至少 2 題)

題目 1: 線上申請有那些項目?

題目 2: 路由器是否需檢驗?

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

備註：

- 正確率的計算除請考慮 (回應正確題數/測試題數*101%) 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)。