

# 經濟部標準檢驗局臺中分局 104 年度提升服務品質執行計畫

104 年 2 月 4 日經標中秘字第 10400506280 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「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 104 年 1 月 29 日經標秘字第 10490001720 號函訂定「104 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，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

本分局各單位。

## 肆、執行策略及方法

### 構面一、優質便民服務

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)設置全功能櫃臺，提供整合服務。	第六課 中港辦 員林辦事處	(1)因應業務性質分別設置 3 處全功能服務單一窗口，就近提供在地服務。
	(2)簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2)提供通信、電話、網路、電傳等多元化申辦管道，於本分局網站提供電子書表文件下載、網路列印證書服務。確保各項檢驗(定)案件之正確性，持續檢討行政作業規定，以符合服務對象之需求。
	(3)提供走動式服務或客製化服務方式。	各業務單位	(3)訂定「走動式業務諮詢服務網實施要點」，由資深同仁提供走動式業務查詢服務工作，主動引導業者及洽公民眾，以提升服務品質；成立「檢驗服務團」，到廠提供法規及技術輔導；辦理「汽車里程計費表行走檢定」業務，選擇定點、定時，服務偏遠地區計程車業者；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，或透過電子開門	第六課 臺中港口 辦事處	(4)持續推動網路、傳真報驗及郵寄發證服務，可節省民眾申報時間，減少臨櫃之不便；推動「驗證登錄及商品型式認可	

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	取得相關驗證資料。		技術文件電子化系統」，徹底達成書表減量。減少申請人於申辦過程補件次數，避免業者來回奔波。
	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。	各單位	(1)本分局網站公開提供各課室工作項目及聯絡電話等訊息。
	(2)提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。	各單位	(2)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；另提供及推廣 APP 查詢瑕疵除濕機召回型號及市購檢測不符合商品訊息。
	(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	(3)服務場所申辦現場及本分局網站公布標準處理作業流程。
	(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。	第一課 第二課 第三課 第四課 第六課	(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。
(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. 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。	秘書室	(1)依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，每月辦理環境清潔維護工作並拍照留記；每季辦理 5S 活動，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	(2)於現場服務場所，建立各類雙語標示，提供明確指引，製作雙語服務項目與作業流程看板及服務人員名牌等設施。
	(3)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第四課 第六課 臺中港口辦事處 員林辦事處	(3)各服務窗口申辦動線規劃妥適，並採隨到隨辦。
	(4)檢視核心(法定)、一般及無障礙設施妥適安全並	秘書室	(4)服務場所完備核心及一般等基本設施，提供無障礙設施及語音電梯、身

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	定期檢測維護。		心障礙人士專用斜坡道、導盲磚及專用廁所、三重愛心鈴連線至大門值日室及行政大樓服務中心，樓梯間增設安全防護網、無障礙坡道、樓層間設置止滑帶及梯緣防護線等，所有措施不定期檢視維護。
	(5)提供無線上網服務。	秘書室	(5)於報驗大廳及商品安全展示中心提供民眾免費無線上網 WiFi 服務共 2 處熱點，每日測試連線情形並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6)提供各種申辦書表及填寫範例。	第六課	(6)服務超商化，案件申辦手續費均顯示於紙本填寫範例中，便利民眾使用。另設置雙螢幕電子書表填寫與範例，除可快速搜尋及簡易填寫申辦內容，並可直接由櫃臺列印申請書表，辦理報驗申請。
2.提高服務行為友善性與專業性	(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。	第一課 第二課 第三課 第四課 第五課 第六課 秘書室	(1)將需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隨時注意櫃臺情況，主動提供諮詢引導服務，並舉辦業者座談會。
	(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。	秘書室 (研考)	(2)訂定「推行電話服務禮貌要點」，組成「電話禮貌測試小組」，每月輪流對同仁進行電話禮貌測試（測試量表如附表 3），104 年預計測試 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	(3)辦理專業各類教育訓練，使本分局同仁接受各項新知，104 年度預計舉辦 50 場次以上。
3.確保服務行銷之有效性	(1)妥善規劃並辦理業務說明活動。	第五課	(1)為讓消費大眾隨時掌握商品安全資訊及瞭解本分局施政及服務內容，將配合總局舉辦說明會、座談會、520 世界計量日等相關活動；年度內規劃至轄區國

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			民中小學及各大賣場辦理「如何選購安全商品」說明會，預計 30 場次；不定期發布新聞稿；另運用「商品安全展示中心」，與參觀民眾進行互動式溝通。
	(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。	第五課	(2)與轄區內縣市政府協同辦理相關之應施檢驗商品及度量衡器稽查與說明等活動，預計辦理 4 場次；辦理轄區義務消費品監視員之招募，協助進行施政說明；與建國科技大學合作就業學程。
	4.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。	第四課 第六課	104 年度預計辦理「櫃臺服務暨商品檢驗業務滿意度調查」，以檢視所提供之服務是否能滿足外部顧客之需求，並將進行滿意度趨勢分析。
	5.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)	(1)訂定「民眾抱怨申訴處理作業程序」，重視民眾興革建議，廣設民眾建言管道，將電子郵件客訴案件依公文管制系統及總局意見信箱電子信件處理作業程序處理與管制。
	(2)提供民眾意見反映後續追蹤處理。	秘書室	(2)服務場所共設置 3 個民眾意見信箱，方便民眾提供建言，改進服務缺失，作為改革施政及提升服務品質參考。針對民眾意見反映，各單位均予回復，並於檢討後認為可行者加以採行且定期分析統計人民陳情案件。另即時處理商品義務監視員反映案件及民眾檢舉、申訴案件，派員調查並依法追蹤處理，防制未符合檢驗規定之商品於市面上販售。
	(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。	第四課 第五課	(3)對於民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討標準作業程序。

構面二、資訊網路服務

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	1.檢視資訊公開之適切性及內容正確度 (1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。	秘書室 (資訊)	(1)於本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，共規劃 14 項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊。
	(2)於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。	秘書室 (資訊)	(2)本分局網站建置「主動公開之政府資訊」目錄，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊。
	(3)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如說明手冊）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。	秘書室 (資訊)	(3)於本分局全球資訊網首頁建置最新消息、服務園地、下載與申辦、問題與回答、出版品等各項專區；發行電子報提供業者及民眾各項商品安全及服務措施等相關資訊；另建立商品安全展示中心外網導覽系統，提供展示區各項商品安全訊息。
	(4)機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。	秘書室 (資訊)	(4)依據總局所訂「網站管理作業程序」，明訂各單位與角色之權責分工，網頁維護、管理與審核等程序，規定網站所使用之文件、圖檔、影音等均不得違反著作權法之相關規定。
	(5)定期更新機關網頁資訊。	秘書室 (資訊)	(5)各單位上稿人員每月定期查檢所負責之網頁資料，即時更新網頁資訊。
	(6)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。	秘書室 (資訊)	(6)依據總局「網站管理作業程序」，資料上稿與審稿人員應依規定標註連結網頁資料來源與出處。
	2.提升資訊檢索妥適性及友善程度 (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。	秘書室 (資訊)	(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本分局網站，以方便民眾檢索相關資料。

	(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。	秘書室 (資訊)	(2)本分局所有上網公告之網頁及上傳之附件(包含word、excel、power point)檔案,於上稿時系統會檢查是否依規定填寫所有分類資訊與詮釋資料,另建立分類檢索功能,以利民眾快速查詢。
	(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。	秘書室 (資訊)	(3)將配合總局網站於104年整合Google site search,並客製搜尋詞預輸入之功能,提供相關進階檢索功能,以提升查詢方便性。
	(4)機關網站通過無障礙檢測,並取得認證標章	秘書室 (資訊)	(4)業於102年4月3日通過國家通訊傳播委員會(NCC)機器檢測,已取得無障礙認證A+標章,104年持續配合檢測維護。
(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	1.擴展線上服務量能 (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。	秘書室 (資訊)	(1)於本分局全球資訊網「申辦與下載」目錄下,提供彙整本分局所有服務之業務申辦與業務查詢資料,包含申辦說明與流程、申辦書表與程式、書表填寫範例、相關法令等服務項目。
	(2)向民眾推廣使用網路申辦案件。	秘書室 (資訊)	(2)利用舉辦各項說明會、座談會時機,向業者推廣使用網路申辦案件。
	(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。	秘書室 (資訊)	(3)目前現有之電子表單已依行政院國發會所訂表單管理原則完成表單標準化,未來如有新增電子表單將配合辦理。
	(4)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	秘書室 (資訊)	(4)依據總局「網際網路申辦作業程序」,並遵守「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資訊公開項下新增個資檔案資訊目錄,公布本分局所有業務蒐集之個人資料項目。

	<p>2.電子參與多樣性</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：留言板、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>秘書室 (資訊)</p>	<p>(1)全球資訊網提供意見信箱、民意調查、民意論壇、網路報名等電子參與途徑；另製作商品安全展示中心外網導覽系統，提供 360 度環景及互動遊戲，加強與民眾的互動與回應。</p> <p>(2)自製與民眾生活息息相關之商品安全說明影片，如「汽車安全座椅選購及安裝介紹」、「商品安全與居家生活模型屋」、「如何選購安全玩具」...等 5 部，放置 Youtube 供民眾點閱。</p>
--	--	---------------------	--

構面三、創新增值服務

創新服務措施：精進電器商品安全監管制度之策略研究

執行策略	執行方法及具體作法
<p>提出有價值的創意服務</p>	<p>1.辦理目的 商品安全監管制度是攸關國計民生的制度，而商品是否安全可靠一直是消費者最關心的議題。故擬針對「電器產品品質安全」、「商品安全監督管理制度」提出積極創新之策略，以提升電器產品之安全監督管理效能及其競爭力。</p> <p>2.執行方法 藉由「產品←企業經營者←管理監督者←消費使用者←產品」之利害關係鏈觀念，以及由「點、線、面」漣漪的效益，從「歸零思考」對複雜「商品安全監督管理」問題的探討，研提精進現行電器商品安全監管制度之可行策略，供局參考。</p> <p>3.具體作法 鑑於期望與需要，研擬以「理想商品安全監管機制」、「先進國家借鑒與啟示」、「現況困難與問題分析」及「對用電商品監管運行機制建議」之工作面向，規劃研提出相關有價值的精進措施，以提升電器產品之安全監督管理效能及其競爭力。</p>
<p>延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動</p>	<p>將計畫執行資料及成果整理並建檔，以做為標竿學習推動活動之參考資料。</p>
<p>組織內部創新機制</p>	<p>1. 建立提案制度，鼓勵員工不斷研究創新，提供具體改進措施。</p> <p>2. 訂定本分局「自行研究計畫執行要點」，鼓勵同仁研究發展，營造勇於變革及創造思考之組織文化。</p> <p>3. 重要計畫列管事項及各單位執行業務會報等決議事項，定期追蹤管制。</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。
- 二、本分局應依經濟部標準檢驗局函頒之年度提升服務品質執行計畫就第 1 類：第一線服務機關部分，研訂年度執行計畫【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】，函報總局核備後確實執行，並公開於機關網頁及服務場所。

## 陸、考核作業

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

- (一) 考核方式：由本分局對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務品質。
- (二) 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。
- (三) 考核結果：本分局之考核結果依附表 2 格式於 104 年 6 月 30 日將上半年度實施考核結果公開於本分局全球資訊網，並於 105 年 1 月 15 日前將 103 年度執行績效與成果報局備查，並登載於本分局網頁。

### 二、接受經濟部及標準檢驗局考核

#### (一) 考核方式：

1. 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. 配合總局評選小組進行實地查核。

(二) 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。

(三) 考核結果：本分局收到經濟部函或總局函後，應於 2 個月內就應改進事項函報改進情形。

## 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；並公開考核結果改進情形。
- 二、本分局參與「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）獲經濟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 (400 分)	服務流程 (200 分)	服務流程便捷性 (120 分)
		服務流程透明度 (80 分)
	機關形象及顧客關係 (200 分)	機關形象 (100 分)
		顧客滿意情形 (100 分)
資訊網路服務 (300 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 (200 分)	線上服務量能擴展性 (100 分)
		電子參與多樣性 (100 分)
創新增值服務 (300 分)	創新服務情形 (300 分)	有價值的創新服務 (200 分)
		創新服務標竿學習效益 (60 分)
		組織內部創新機制及運作情形 (40 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】

### 經濟部標準檢驗局臺中分局 104 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 （200 分）	二、機關 形象及顧 客關係 （200 分）	三、資訊提 供及檢索服 務（100 分）	四、線上服 務及電子參 與（200 分）	五、創新服 務情形（300 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中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
	<b>一、總機接聽：45 分</b>		
	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）	15	
	<b>(一) 電話語音系統接聽速度</b>		
	<b>1、電話語音總機接聽情形</b>	5	
<input 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)	
	<b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b>	5	
<input 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)	
<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)	
	<b>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：</b>	3	
<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。	(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)	
	<b>4、電話語音總機應答語調：</b>	2	
<input 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 )	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。 (分機：            /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>	

	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p><b>(一) 接聽速度</b></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：（無無人接聽情形，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><b>(二) 電話禮貌</b></p> <p><b>1、接話應對情形</b></p> <p><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。</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 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><input type="checkbox"/> （1）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><input type="checkbox"/> （2）讓來電先掛電話，無禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等）。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），未讓來電先掛電話。</p> <p><input type="checkbox"/> （4）無禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），且未讓來電先掛電話。</p> <p><b>3、接話時之態度：</b></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>(8)</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</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）。 <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。	<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>	15    (12-15)  (8-11)  (4-7)  (0)	
<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。 <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」。 <input type="checkbox"/> 3、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。 <input type="checkbox"/> 4、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	<p>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</p>	(12-15)  (8-11)  (6-7)  (0)	
<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\*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（請逕至總局知識管理入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
3. 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。