

經濟部標準檢驗局新竹分局 105 年度提升服務品質執行計畫

中華民國 105 年 1 月 29 日經標新秘字第 10590000260 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 104 年 12 月 30 日經標秘字第 10490020560 號函修正「經濟部標準檢驗局 105 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

本分局第一課、第二課、第三課、第四課、第五課、第六課、桃園辦事處、桃園國際機場辦事處、人事室、主計室、政風室、秘書室。

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）

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(200分)	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃臺，提供整合服務。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(1) 因應商品檢驗、度量衡器檢定及標準資料業務性質、服務對象及所需設備之差異，分別設置單一服務申辦窗口，採取隨到隨辦服務。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各單位	(2) 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。依「經濟部標準檢驗局新竹分局推行工作簡化實施要點」辦理工作項目檢討，提出簡化措施。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 在受理櫃臺設置志工 2 位，主動引導，並提供公事客語服務。另針對度量衡器（如地秤、油量計、瓦斯表等）提供到府（臨場）檢定服務及計程車計費表推廣集中辦理行走檢定服務。
	(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。	各單位	(4) 檢討各項申辦案件所須檢附文件種類之必要性。實施網路報驗及媒體報驗，減少申辦人檢附各類紙本書表資料，持續推動各類案件之線上申辦，提升線上申辦率。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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) 於全球資訊網提供各單位工作項目及聯絡電話等訊息，並提供 4 處服務場所（新竹本部、桃園辦事處、及桃園國際機場辦事處及冷凍空調專業試驗中心）之衛星定位座標方便民眾至本分局洽公。
	(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。4 處服務場所均可提供案件處理查詢管道含電話、現場查詢。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	各單位	(3) 3 處服務場所申辦現場懸掛申辦作業流程雙語告示牌，並於本分局全球資訊網網頁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。	各單位	(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、書面及電話等方式，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。 (200 分)	1. 提升服務場所便利性 (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。	各單位	(1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，劃分各單位環境責任區每月發動同仁辦理清淨家園活動 1 次，預計辦理 12 次；並申請易服社會勞動人員進行辦公環境清潔工作，維護辦公場所及周邊環境整潔，創造良好洽公環境；辦理 5S 活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間，於 105 年度預計完成 4 次 5S 活動稽核。
	(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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (總務)	(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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3)各服務窗口申辦動線規劃妥適，按不同性質業務區分申辦窗口，以縮短申辦不同性質申辦案件民眾等候時間及改善排隊秩序。
	(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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (總務)	(4)服務場所完備核心及一般等基本設施，服務場所設置愛心服務鈴、樓梯間鋪設安全防護網、無障礙坡道、樓層間設置止滑帶及梯緣防護緣等，不定期由服務場所單位檢視維護使用情形，並定期每季配合 5S 活動派員查核。
	(5) 提供無線上網服務。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (總務)	(5)提供民眾免費無線上網 WiFi 服務，全分局共計 3 處熱點，由各服務場所指派專人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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(6)於本分局全球資訊網網頁連結雙語模式之各種申辦書表及填寫範例並張貼於現場書案桌上，提供業者及民眾使用。
2. 提高服務行為之友善性與專業性	(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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (研考)	(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協助民眾辦理申辦事項，並舉辦櫃臺禮儀訓練或辦理為民服務講座。
	(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	(2)配合 5S 活動派員查核執行電話禮貌測試，每季進行考核評分並進行矯正及預防措施，(測試量表如附表 3)，全年度預計測試 140 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)依據各單位擬定之年度教育訓練計畫或新知介紹辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(4)提供不同客群適切的服務，營造重視性別平等環境及國際友善環境。		(4)提供銀髮族友善環境(設置老花眼鏡)，對於英語系國家之外國人申辦業務時，除了申請書及作業流程採用雙語說明外，亦由英語會話流利同仁適時提供解說業務內容。
	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。	各單位	(1)為讓消費大眾隨時掌握商品安全資訊及瞭解總局施政及服務內容，每月發布新聞稿。依計畫舉辦說明會、技術研討會、座談會、赴學校、賣場、風景區及夜市人潮聚集場所辦理業務宣導活動；並配合總局辦理世界標準日、計量日及認證日等相關系列活動。
	(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。	各單位	(2)為讓民眾及業者瞭解總局施政政策，配合總局辦理各項說明會，進行施政業務說明，積極參與縣市政府各項觀光、文化、農業等戶外活動，並從教育端及消費者端源頭辦理教育業務說明，合計辦理戶外活動、學校及大賣場之業務說明等各項說明會共 60 場次以上。另對於拍賣網路賣家辦理業務說明，以消弭不安全商品於虛擬通路銷售情形。
	(3) 辦理國家標準意見徵求。	各單位	(3)配合總局國家標準確認案提供意見，以確保國家標準內容能符合各界需求。
	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。	第三課	105 年預計辦理「服務滿意度問卷調查」1 次，並與 104 年調查結果比較，以檢視所提供之服務是否能滿足外部及內部顧客之需求，並針對不滿意事項及建議事項，提出檢討改進，持續提升服務滿意度。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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) 本分局訂有意見信箱電子信件處理要點、處理人民陳情案件要點、顧客服務與抱怨申訴爭議案件處理作業程序、申請閱覽暨陳述意見作業程序予以有效且及時處理民眾意見；另新聞輿情處理則使用經濟部標準檢驗局重要業務報告表辦理、陳報。
	(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，均予以妥善處理及回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每年並定期分析統計人民陳情案件。另派員調查並依法追蹤處理商品義務監視員反映案件及民眾檢舉、申訴案件，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。	各單位	(3) 對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善標準作業程序。

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
<p>(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 (100分)</p>	<p>1. 檢視資訊公開之適切性及內容有效性 (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。</p>	各單位	<p>(1) 於本分局全球資訊網設置「公開之政府資訊」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。申請文件採用 ODF 文書格式為主，若非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p>
	<p>(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	資訊小組	<p>(2) 於本分局全球資訊網設置「公開之政府資訊」專區，共規劃 14 項資訊目錄，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。</p>
	<p>(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。</p>	各單位	<p>(3) 本分局擬建置電子報，提升本分局能見度，並於本分局全球資訊網網站首頁設置最新消息、服務園地、下載與申辦、分局簡介、生活 e 指通、問題與回答、其他服務專區，主動提供業者及民眾各項服務措施相關資訊。</p>
	<p>(4) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	各單位	<p>(4) 本分局訂有「全球資訊網網頁維護作業程序 IMP-400-002」明定各單位與角色之權責分工，網頁維護、管理與審核等程序，確保資料及連結之正確性，並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。</p>
	<p>(5) 定期更新機關網頁資訊。</p>	各單位	<p>(5) 由資訊小組定期通知資料提供單位，請其檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。</p>
	<p>(6) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	各單位	<p>(6) 本分局「全球資訊網網頁維護作業程序」明定對於網頁引用他人資料，應確保資料維護與審稿人員注意標示出處與設定連結正確性。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>2. 提升資訊檢索妥適性及友善程度</p> <p>(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。</p>	各單位	<p>(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總局網站，以方便民眾檢索總局相關資料。</p>
	<p>(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。</p>	各單位	<p>(2) 本分局網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並由系統自動檢查。另於本分局網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢總局網站所有資料。</p>
	<p>(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。</p>	資訊小組	<p>(3) 本分局已於全球資訊網之「分類檢索」及「全站查詢」功能，提供相關檢索功能，檢索內容包含網頁資料及附件檔案。並於總局網站最新消息新增依更新日期新舊、訊息主旨排序功能，提升查詢方便性。</p>
	<p>(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	資訊小組	<p>(4) 本分局網站業於 102 年 4 月 3 日通過機器與人工檢測，取得無障礙認證 A+ 標章，105 年持續配合檢測維護。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(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 (200分)	1. 線上服務提供及使用情形 (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。	各業務單位、資訊小組	(1) 本分局網頁下載與申辦目錄可連結總局網站之單一窗口目錄下，提供業務申辦與業務查詢功能，協助業者下載商品檢驗及度量衡器檢定等各類申辦書表、書表填寫範例、並提供申辦說明與流程之服務。本分局轄區業者主要申請線上申辦案件有商品國內產製或進口檢驗、驗證登錄或型式認可、度量衡器檢定等案件，且均經由資訊系統主動提供案件取件通知。其中驗證登錄或型式認可案件提供虛擬帳號繳費，免除臨櫃繳費之困擾。另配合貿易便捷化網路化計畫，總局建置「檢驗簽審文件單證比對管理系統」，由資訊系統自動進行比對，加速進口商品通關。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	各業務單位、資訊小組	(2) 利用說明會、座談會向業者推廣使用網路申辦案件之優點，並提升線上申辦比率。
	(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。	各業務單位、資訊小組	(3) 藉由員工提案或工作簡化措施，檢視電子表單之必要性與合宜性。
	(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	各業務單位、資訊小組	(4) 依總局「網際網路申辦作業程序」辦理，並遵守「個人資料保護法」之規範及訂定之隱私權保護政策，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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<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) 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如國家發展委員會建置之公共政策網路參與平臺 (http://join.gov.tw)、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>第六課、資訊小組</p>	<p>(1) 本分局網頁，提供多種互動方式，建立與使用者之互動機制，包含意見信箱、RSS 訂閱、網頁推薦及點閱次數。</p> <p>(2) 本分局網站連結至總局民意論壇，共設有標準與正字標記專區等 11 項議題之討論區，提供民眾意見討論。運用臺南分局建置小安心臉書平台上傳本分局推動各項業務之訊息，供小安心粉絲留言、分享及按讚，提升與小安心粉絲互動。另利用 Google 免費的雲端硬碟服務，規劃辦理本分局 105 年度服務滿意度問卷調查，業者直接於 Google 雲端平台以無記名方式填答問卷並以該雲端平台回傳問卷，達到方便快速又免除紙張列印及節省郵寄費用之問卷調查。</p>

構面三、創新加值服務（第1類：第一線服務機關）（300分）

創新服務措施：尊榮創新服務計畫

主辦單位：第一課~第六課、桃園辦事處、臺灣桃園國際機場辦事處

執行策略	執行方法及具體作法
(一)有價值的創新服務	<p>以「創新、主動、便捷」為服務理念，追求「商品安全、計量準確、服務優質」之目標，本分局提出「VIP尊榮創新服務計畫」，包含「行銷生動化 V(Vividness)」、「申辦網路化 I(Internet)」及「技術前瞻化 P(Prospective)」創新執行策略，完成「引領產業發展、保護消費權益」之使命，進而達成「民眾安心、顧客滿意」之願景。</p>
(二)創新服務標竿學習效益	<p>訂定VIP尊榮創新執行策略之管理方案如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「行銷生動化 V」：運用網路社群平台如臉書或即時通訊軟體、主動關懷等多元化管道，化被動為主動傳達本分局為達到「商品安全、計量準確及服務優質」工作目標及「引領產業發展、保護消費權益」之使命，所作之各項努力與作為等相關訊息，與民眾及業者分享並解決業者所關心問題。 <ol style="list-style-type: none"> (1)企業關懷活動。 (2)活動訊息運用小安心臉書傳播。 (3)設置電子報。 (4)友善及人性化全球資訊網。 (5)與縣市政府合作辦理商品安全業務推廣。 2. 「申辦網路化 I」：在行動裝置普及與資訊爆炸時代，提供業者或民眾免臨櫃服務，已是政府部門基本作為，故本分局將啟動輔導說明列車，運用各項說明會及場合，輔導臨櫃業者暨說明線上申辦、自印合格證書、虛擬帳號繳費及報馬仔線上系統主動通知案件辦理進度之優點，除了節省業者往返本分局時間及風險事故，更可節省紙張、碳粉等行政耗材使用量，及節省本分局人力負荷。 <ol style="list-style-type: none"> (1)提升線上申辦比率。 (2)提升線上下載或列印合格證書比率。 (3)繳費多元化，推廣虛擬帳號等免臨櫃繳費。 (4)案件進度線上查詢。 (5)報馬仔線上系統主動通知業者案件辦理進度。 3. 「技術前瞻化 P」：為符合業界創造產業產值之需求與期望，及維護消費權益把關，本分局除了積極辦理及參與國際之間能力試驗比對外，提升檢測技術與國際接軌，更配合總局執行市場購樣檢驗，落實商品市場監督管理。 <ol style="list-style-type: none"> (1)與國際接軌，開創我國平衡型熱量測量室法空調機性能測試能力。 (2)積極辦理及參與能力試驗比對，確保實驗室和業界檢驗結果

執行策略	執行方法及具體作法
	<p>之準確性。</p> <p>(3)「電氣照明與類似設備之射頻擾動限制值與量測方法—CNS 14115(98年版)與 CISPER 15(2013年版)之差異性比較」。</p> <p>(4)陶瓷面磚輻射量檢驗技術及評估國家標準增訂輻射量測試方法可行性之研究。</p> <p>(5)持續推動本局石油產品之近紅外光光譜儀(NIR)資料庫維護及更新。</p>
(三)組織內部創新機制及運作情形	<p>運用全面品質管理手法每月於業務檢討會議，定期檢討各項業務流程改善計畫執行成效，並鼓勵同仁依據內部創新機制，例如員工提案、自行研究發展等方式，提出創新建議以持續改善服務品質為目標，達到「民眾安心、顧客滿意」之願景。</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、本分局應依總局函訂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

各單位應自行考核所屬提升服務品質工作辦理情形，並督導改進，本分局接受經濟部及標準檢驗局不定期派員實地考核，其作業方式如下：

- 一、自行考核
 - (一) 考核方式：由分局長指派人員，針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：本分局於105年6月30日，將上半年度考核結果公開於本分局全球資訊網；於106年1月15日將105年執行績效與成果陳報總局。
- 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、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】

標準檢驗局新竹分局 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)

※相關評分細項依行政院國家發展委員會政府服務品質獎評獎作業手冊辦理。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局新竹分局 105 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】

經濟部標準檢驗局新竹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；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 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 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 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：</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。 (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 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	
	<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>	10	

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"/> <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，即減(增)1 分，最多 10 分） 2、業務單位無人接聽之情形：（有人接聽本項給分） （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…）。 （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。 （3）電話故障。	10 5 (5) (0) (0)	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	（二）電話禮貌 1、接話應對情形 （1）清晰報明單位名稱及自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 （2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 （3）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。 （4）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 （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。 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。 （1）有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。 （2）讓來電先掛電話，無禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等）。 （3）有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），未讓來電先掛電話。 （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。 3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急燥、不耐煩。 （4）語調粗暴。	25 10 (10) (8) (5) (3) (0) 5 (5) (3) (2) (0) 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	（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：	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 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)	
	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)	
	三、加分項：5 分		
<input type="checkbox"/>	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)反映，俾即時通知相關單位更正內容。

（103 年 3 月 31 日修正）