

# 經濟部標準檢驗局臺中分局 107 年度提升服務效能執行計畫

107 年 1 月 8 日經標中秘字第 1070050041 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 107 年 1 月 2 日經標秘字第 10690019970 號函訂定「107 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

本分局各單位。

## 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。	第六課臺中港口辦事處 員林辦事處	1. 訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本分局網站公布，並持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。
	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。	各單位	(1)依本分局「工作流程簡化作業要點」持續檢討工作項目及行政作業規定，提高工作效率，兼顧各項檢驗（定）案件之正確性，以符合服務對象之需求。 (2)推廣電話傳真報驗、商品驗證登錄文件電子化及度量衡業務網路申辦，縮短申辦案件須等候之時間。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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. 辦理各類專業教育訓練，使本分局同仁接受各項新知，107 年度預計舉辦 50 場次以上。
(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。 (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。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (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。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	秘書室  第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事 處  第四課 第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事 處  秘書室  秘書室  第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事 處	(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紀錄；每季辦理 5S 活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境。 (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) 各服務窗口申辦動線規劃妥適，並採隨到隨辦。 (4) 服務場所提供無障礙設施及語音電梯、身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緣等，所有措施定期檢視維護。 (5) 定期檢查各項硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），並於報驗大廳、商品安全展示中心、臺中港口辦事處及員林辦事處提供洽公民眾免費無線上網 WiFi 服務共 4 處熱點，每日測試連線情形。 (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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<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>	<p>秘書室 (資訊)</p>	<p>(1) 依民眾使用需求，將民眾最常用、最關心的資訊置於首頁，方便民眾瀏覽、使用。同時導入響應式網頁支援各種瀏覽器與行動載具，可自適應各種解析度，調整至適當的版本，以符合現今多元的瀏覽工具。</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>	<p>秘書室 (資訊)</p>	<p>(2) 本分局網站已整合 Google site search，提供相關進階檢索功能，以提升查詢方便性。</p>
	<p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。</p>	<p>秘書室 (資訊) (各單位)</p>	<p>(3) 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。</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>	<p>秘書室 (資訊) (各單位)</p>	<p>(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本分局網站，以方便民眾檢索。</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>	<p>秘書室 (資訊) (各單位)</p>	<p>(5) 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（包含主題、施政與服務）與詮釋資料，另建立分類檢索功能，以利民眾快速查詢。</p>
	<p>(6) 定期更新網頁資訊</p>	<p>秘書室 (資訊) (各單位)</p>	<p>(6) 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。</p>
	<p>(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結</p>	<p>秘書室 (資訊) (各單位)</p>	<p>(7) 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。</p>
	<p>(8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>秘書室 (資訊)</p>	<p>(8) 本分局網站已取得無障礙認證 A+ 標章，107 年將持續配合檢測維護。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<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>第六課 臺中港口 辦事處 員林辦事 處</p>	<p>(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；現場服務人員隨時注意櫃檯情況，主動提供諮詢引導服務。</p>
	<p>(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。</p>	<p>各單位</p>	<p>(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），107年預計測試264人次。</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>秘書室 (資訊) (各單位)</p>	<p>(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，包括業務統計、預算及決算書、個資檔案資訊等；另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。</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>秘書室 (資訊) (各單位)</p>	<p>(2) 網站上所提供之各類表單及文件，於結構化及去個資識別化後，均提供開放文件格式供瀏覽者依需求選擇下載使用，定期檢視及更新資料，同時配合總局資料開放策略，提供為民服務相關訊息。</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>各單位</p>	<p>(3) 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APP查詢瑕疵除濕機召回型號及市購檢測不符合商品訊息。</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	運用「檢驗服務團」赴廠輔導及對外召開各項說明會議等時機，與業者面對面溝通，瞭解民眾需求，檢討既有服務措施。
	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。	第六課 臺中港口辦事處 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) 持續推動網路、傳真報驗及郵寄發證服務，減少民眾臨櫃之不便；針對新公告修正之檢驗標準，整理成簡單明瞭之懶人包提供相關業者參考，藉以縮短案件申辦時間。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各單位	(3) 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；選擇定點、定時，辦理計程車「汽車里程計費表行走檢定」業務；另赴轄區醫療院所辦理血壓計免費檢測服務。
	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。	第六課 臺中港口辦事處	(1) 免除業者檢附工廠登記證明文件，由櫃台人員至全國商工行政服務入口網核對工商資料。 (2) 與海關間透過電子開門將進口應施商品檢驗案件之單證比對結果傳輸關稅局，除可免除紙本證書列印、傳送，達到節能減碳，又可提供業者快速通關。 (3) 推動「驗證登錄及商品型式認可技術文件電子化系統」，將應檢附審查之大量紙本技術文件，改以電子化檔案受理
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務： (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) (各單位)	(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，並提供網路繳費服務。
	(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	秘書室 (資訊) 第一課 第二課 第三課	(2) 提供 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) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	秘書室 (資訊) (各單位)	(3) 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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	秘書室 (資訊) (各單位)	(4) 目前現有之電子表單已依國家發展委員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。
	(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	秘書室 (資訊) (各單位)	(5) 依據總局「網際網路申辦作業程序」，並遵守「電腦處理個人資料保護法」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。
(二) 服務可近性	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。	第一課 第二課 第三課	(1) 為深耕商品安全教育，精心構思規劃「商品安全展示中心」，區分九項主題區，運用 DIY 互動體驗、多媒體聲光饗宴及 3D 立體影片等方式，將艱深的專業知識轉化為饒富趣味之展示品，提供各機關學校、民眾參觀學習。 (2) 設置臺中港口辦事處及員林辦事處，就近提供進口報驗及度量衡器檢定服務。
	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。	第一課 第二課 第三課 第四課	(1) 主動聯繫轄區臺電、自來水公司、欣中天然氣等公用事業單位，由本分局提供免付郵資回函及糾紛鑑定申請書空白表單，放置於各公用事業單位營業處所，延伸受理家用三表糾紛鑑定服務據點，免除民眾往返奔波兩機關之舟車勞頓。 (2) 實施跨分局執行代取樣、查核封存、檢驗等作業。 (3) 訓練專業導覽人員，提供「商品安全展示中心」全程現場解說服務
	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。	第一課 第二課 第三課 第四課	(1) 主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項外，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。 (2) 於檢驗規定修正時，主動通知受影響之報驗義務人及早配合因應。 (3) 派員赴轄區各醫療院所辦理血壓計免費檢測服務。 (4) 依據行業特殊性，主動到府提供法規服務。例如赴瓦斯分裝場推廣重力式自動裝料衡器定期檢定及自我查核之重要性。 (5) 提供校園商品安全推廣活動。
(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、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素克服劣勢達成服務目標。	各單位	(1) 落實提案制度，鼓勵員工不斷研究創新，提供具體改進措施。 (2) 辦理商品事故調查，提出事故鑑定回饋，確保產品符合法規和標準要求，協助業者產製良質且安全之商品，降低商品意外事故發生。 (3) 積極運用社會資源，共同維護商品安全與消費者權益。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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。	各單位	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，提出符合任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合本分局特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

### 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	訂定「工作流程簡化作業要點」持續檢討工作項目及行政作業規定，提高工作效率，確保各項檢驗(定)案件之正確性，精實作業。
(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	(1) 成立「檢驗服務團」，主動聯繫廠商，到廠提供法規及技術輔導。 (2) 定期召開會議，由分局長領導各單位主管積極參與，檢討業務辦理情形，持續精進提供服務。

### 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	第六課	(1) 辦理 107 年度顧客滿意度調查，檢視所提供之服務是否能滿足外部顧客之需求。
	(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。		
	(2) 進行內部同仁滿意度調查。		
(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。	第六課 人事室	(3) 針對外部服務對象，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。	

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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。	各單位	2. 於全球資訊網提供意見信箱、辦理外勤督導考核及運用「檢驗服務團」赴廠輔導等方式,瞭解民眾對服務的評價及意見,並據以改善既有措施。
(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。	秘書室(研考)	(1) 重視民眾興革建議,廣設民眾建言管道,訂定本分局「民眾抱怨申訴處理作業程序」及「新聞發布作業要點」,處理民眾申訴及新聞輿情反映案件。
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各單位	(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。	各單位	(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。	第四課	105年配合臺中市政府辦理新式計程車計費表換表作業,完成轄區全數車輛檢定,因計費表檢定合格有效期為2年,為避免複檢時車流大量集中,初檢時已依據計程車計費表檢定檢查技術規範第4點規定以18個月平均分配檢定車輛,惟仍比平常檢定車流多約2倍量。107年將持續觀察現場車流狀況,妥善調度人力因應。另為服務遠距地區計程車業者,將導入使用者觀點,透過溝通與對話的方式,與當地計程車公(工)會,共同規劃擇地辦理遠距地區行走檢定服務。
(二) 創新服務	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、	第四課	現行固定地秤、油量計及計費表在度政資訊管理系統均有建制到期檢定檢索系統,以供同仁辦理有效期屆滿通知使用,在訪談時業者也表示有此需求,爰此,為防範業者使用之重力式自動裝料衡器逾越檢定合格有效期限而違反規定,擬建議總局資訊室於度政資訊系統建置該器具到期檢定



執行策略	主辦單位	具體作法
<p>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>檢索系統供各分局主動通知使用，在未建置前將以人工方式檢索後主動通知。</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效能執行計畫就第 1 類：第一線服務機關部分，研訂年度執行計畫【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

- (一) 考核方式：由本分局研考人員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 107 年 7 月 5 日前將上半年度實施考核結果公開於本分局全球資訊網，並於 108 年 1 月 15 日前將 107 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：本分局收到經濟部或總局考核結果函後，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) 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)
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辦理。

## 【附表 2】

### 經濟部標準檢驗局臺中分局 107 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
			基礎服務 （200 分）	服務遞送 （300 分）	服務量能 （200 分）	服務評價 （200 分）	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（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；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<b>一、總機接聽：45 分</b> <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) <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> <input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。 <b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b> <input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。 <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> <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。 <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。 <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。 <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。 <b>4、電話語音總機應答語調：</b> <input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	 15  5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0) 3 (3) (2) (1) (0) 2 (2) (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) 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；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<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>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>(5)</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><b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b></p> <p><b>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：</b></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；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<b>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</b>		
<input type="checkbox"/>	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。	(14-15)	
<input type="checkbox"/>	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。	(12-13)	
<input type="checkbox"/>	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。	(10-11)	
<input type="checkbox"/>	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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	<b>三、加分項：5 分</b> 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	
<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：

- 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)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話測試時分項得分應依各考核內容之細項配分予以給分 (部分細項配分為非固定分數，請務必註明該分項可獲得幾分)。
- 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推 (若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分)。