

經濟部標準檢驗局花蓮分局 109 年度提升服務效能執行計畫

109 年 1 月 22 日經標花秘字第 10990000260 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 109 年 1 月 21 日經標秘字第 10990001530 號書函訂定「經濟部標準檢驗局 109 年度提升服務效能實施計畫」。

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

本分局各課室及臺東辦事處。

肆、執行策略及具體推動作法

一、整體服務類

構面一：基礎服務（200 分）

執行策略	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。	第一課至第五課 臺東辦事處
	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。	第五課 臺東辦事處
	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。	各課室 人事室
		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. 受理民眾申辦案件，由櫃檯人員協助申請人正確取用、填寫申請書，申請人只要確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，以提升案件處理效率。
		3. 各課室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，109 年度預計舉辦 20 場次。

	執行策略	主辦單位	具體作法
(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	(1) 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」, 定期辦理環境清潔維護工作並拍照留存; 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。	第五課 臺東辦事處	(2) 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均標示服務項目、服務人員(姓名及代理人), 方向引導等標示正確、易於辨識, 且提供雙語標示服務。
	(3) 妥適規劃申辦動線, 以符合民眾使用習慣。	第五課 臺東辦事處	(3) 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳採單一窗口服務, 入大門即見服務櫃臺, 申辦動線明確妥適, 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。	第五課 臺東辦事處	(4) 服務櫃臺場所設置愛心服務鈴、無障礙措施等, 所有相關設施均定期檢視維護。
	(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。	第五課 臺東辦事處	(5) 服務櫃臺場所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。	第五課 臺東辦事處	(6) 將各種申辦書表及填寫範例, 公告於本分局網站, 並放置於服務場所, 提供業者及民眾使用; 設置雙螢幕設施, 引導業者完成線上申辦。	
	2. 提高網站使用便利性 (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。	資訊小組	(1) 本分局網站以民眾為導向設計, 版面配置方便民眾瀏覽、查詢資料及使用網站服務; 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本分局網站資料。

執行策略	主辦單位	具體作法
(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。	資訊小組	(2) 提供民眾多元的檢索方式包含全站查詢、分類檢索、網頁導覽及進階檢索等搜尋服務。
(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。	資訊小組 各課室	(3) 於網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並經該單位審稿人員審核後方公布到網站，確保資料及連結之正確性。
(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。	資訊小組	(4) 配合電子化政府分類檢索服務，由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性，建置資料，供民眾檢索。
(5) 網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。	資訊小組	(5) 本分局網站資料上稿時須填妥相關分類與詮釋資料，並於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本分局網站資料。
(6) 定期更新網頁資訊	資訊小組 各課室	(6) 網站管理單位定期將未更新之網頁資料(以修改日期為基準)，提報給各資料提供單位，請其檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除。
(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	資訊小組 各課室	(7) 對於網頁引用他人資料，各單位資料維護與審稿人員均注意要求標示出處與設定連結。
(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(8) 本分局網站通過機器與人工檢測，並取得無障礙認證 AA 標章，109 年將持續配合檢測維護。
3. 提高服務行為友善性 (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。	第五課 臺東辦事處	(1) 本分局櫃檯人員於洽公場所，主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備及主動告知標準程序。
(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 各課室	(2) 訂有電話禮貌測試執行計畫(測試量表如附表 3)，由各單位遴派代表組成測試小組，辦理電話禮貌測試；109 年預計測試 60 人次。

執行策略	主辦單位	具體作法
4. 提升服務資訊透明度 (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。	資訊小組 各課室	(1) 本分局全球資訊網設置「資訊公開」專區，規劃多項資訊目錄，並依「政府資訊公開法」規定主動公開資訊；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，並提供業務申辦與業務查詢下載資料，包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程等服務項目。
(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。	資訊小組 各課室	(2) 本分局網站配合總局規劃政府資料開放政策，積極推動資料開放，達成施政便民及公開透明之目的，將政府資料以開放格式，公開於網站上，依民眾需求連結下載使用，提供民眾不需額外使用特定軟體或硬體即可取用資料內容；並由本分局各單位定期辦理資料盤點、上架及檢視、更新等作業。
(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。	第五課	(3) 本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線 0800221127 查詢申辦案件處理情形。

構面二：服務遞送 (300 分)

執行策略	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。	第一課至 第五課 臺東辦事處	為提供民眾更便捷之服務，每年辦理服務滿意度調查，以瞭解民眾需求，針對滿意度較低之項目，研提改善既有服務措施；本分局為提升服務便捷度，提供「案件申請進度查詢」及「商品檢驗標識查詢」2 項智慧型手機 APP 下載服務，並應用行動條碼 QR Code 功能連結相關資訊。
2. 建置單一窗口整合服務： (1) 設置全功能單一窗口櫃檯(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	(1) 本分局窗口櫃檯(包括臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理本分局所有之申辦服務案件。

執行策略	主辦單位	具體作法
(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	(2) 申辦採多元方式，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等，縮短案件處理時間。
(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第三課 第四課	(3) 本分局實施走動式服務辦理項目，包括商品市場檢查、市場取購樣檢驗、度量衡器檢定檢查、度量衡器市場稽查、度量衡器糾紛鑑定及業務推廣說明等。
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。	第五課 臺東辦事處	3. 民眾申辦案件適切確認申請者即可，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，重複申請人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。
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。	第五課 資訊小組	(1) 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，提供網路書表下載及服務申辦、轉帳繳費等服務項目。
(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	第五課 資訊小組	(2) 本分局使用總局資訊室委外開發之各項業務線上申辦系統提供民眾線上申辦及跨平台通用服務，可透過各式行動載具閱覽及使用。
(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第一課至 第五課	(3) 各單位辦理業務推廣說明活動，向民眾說明多利用本分局網頁上各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。
(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。	第一課至 第五課	(4) 各單位檢視檢討電子表單之必要性與合宜性。
(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	資訊小組	(5) 本分局以資訊資源向上集中之精神，依總局所訂定之「網際網路申辦作業程序」，提供線上服務，並遵守「個人資料保護法」之規範，注意使用者隱私權保護之措施。
(二) 服務可近性	第三課	1. 規劃針對銀髮樂齡族、新住民、原住民等不同群族民眾，宣導說明商品檢驗制度及商品安全知識。 2. 因應不同領域之業者之需求，提供客製化之宣導說明。

執行策略	主辦單位	具體作法
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。	第三課	(1)本分局與地方政府合作成立「進口異常商品聯合稽查大隊花蓮分隊」，遏止黑心商品於市場流竄，保護民眾消費安全。 (2)本分局與地方消防局合作「商品事故通報制度」，於商品發生事故能立即調查原因，將資訊回饋製造商改進，並提醒消費者注意，以保障民眾之權益。
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。	第三課 第四課 臺東辦事處	3. 本分局主動赴花東地區大型醫療院所，進行血壓計免費檢測服務，另製作商品安全及互動教育教案向國中小、偏鄉民眾及特殊或弱勢族群等說明商品及居家安全資訊。
(三) 服務成長及優化	第一課至第五課	(1)運用資通科技擴展線上服務，積極推行線上審查服務，網路替代馬路。 (2)推廣優良衡器計量管理制度，藉由業者自主性定期檢測，善盡企業社會責任，建構公平交易，確保消費者權益。
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。	第二課	本分局結合在地法人機構(財團法人石材暨資源中心)，運用本分局現有資源(深層海水教育中心)，推廣度量衡及綠能教育，藉由對參訪民眾之解說導覽，可提升在地學生及消費者對國家能源政策及正確使用度量衡之概念。

構面三:服務量能 (200分)

執行策略	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。	各課室	訂定計畫落實管考，依照各服務措施的執行情形，召開會議檢討改善，訂定標準化作業程序，確保創新機制持續運作。

執行策略	主辦單位	具體作法
(二) 服務機制精進	各課室	本分局為暢通業者間的溝通管道，成立「行動服務團」，主動聯繫業務往來頻繁之業者，由機關首長直接到府與業界面對面深度訪談，一方面傳達各項為民服務措施；另一方面傾聽業者心聲，關心業者需求及問題。

構面四：服務評價（200分）

執行策略	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) 辦理「顧客滿意度調查」，以檢視所提供之對外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。		第五課
	(2) 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。	第五課	(2) 辦理「顧客滿意度調查」，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。
(二) 積極回應民眾意見	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。	第一課至第五課 資訊小組	本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，並與基隆分局共同提供臉書社群網站，瞭解民眾對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。
	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情：	第一課至第五課 秘書室	(1) 訂有「意見信箱電子信件處理作業程序」及「顧客服務及顧客回饋作業程序」，適時處理民眾反映意見。
	(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。		
(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	第一課至第五課 秘書室	(2) 針對民眾反映意見能及時回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期分析統計人民陳情案。	

執行策略	主辦單位	具體作法
(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。	第一課至第五課	(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。

構面五：開放創新（100分）

執行策略	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。	各課室	1. 於本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。 2. 與基隆分局共同提供臉書社群網站。 3. 與基隆分局共同發行電子報。
(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、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。	第一課 第二課 第三課 第四課	1. 勤於東臺灣走透透，辦理商品及度量衡器相關市場檢查工作，讓民眾安心。 2. 藉由本分局專業實驗室資源，提供其他實驗室參訪之機會，同時進行研討或交流，俾精進雙方之檢驗技術，進而提供國家標準修訂之參考及依據。 3. 檢試驗單位將檢驗流程以影音方式錄製並上傳至適當平台，提供需求廠商於檢測工作之參考或增加消費者對檢測知識之了解，俾達檢驗技術共享及相互交流研討之功能，回饋社會，打造親民化分局。

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、本分局研訂 109 年度提升服務效能執行計畫【本執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵作業】，並函報總局備查後確實執行，公開於機關網站及服務場所。

陸、考核作業

- 一、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：由秘書及相關單位主管對所屬日常業務直接、高頻率面對民眾提供服務之單位，自行實施考核，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：本分局之考核結果依附表2格式於109年7月15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110年1月15日前將109年度執行績效與成果登載於本分局網站。

(二) 接受總局或經濟部考核

1. 考核方式：配合總局或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. 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：各機關(構)應於2個月內督導所屬就本部考核結果函報改進情形。

二、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、獎勵作業

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 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)	開放參與
		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】

經濟部標準檢驗局花蓮分局

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	考核項目及成績 (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（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】

經濟部標準檢驗局花蓮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：(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>(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>(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			