

經濟部標準檢驗局新竹分局 107 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 107 年 1 月 10 日經標新秘字第 10700500450 號函訂定

中華民國 107 年 2 月 2 日經標秘字第 10790002560 號函同意備查

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「經濟部標準檢驗局 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

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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	1. 訂定申辦業務標準作業流程，於服務場所申辦現場及本局網站公布。並持續辦理申辦項目業務檢討、工作簡化及作業程序標準化。
	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	2. 指派專人管制民眾或廠商申辦案件並於期限內完成；檢驗案件之書面審查案件提供隨到隨辦服務。
	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. 各單位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，年度預計舉辦 28 場次。

執行策略	執行方法	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。	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,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。 107年規劃辦理2次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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(2) 於現場服務場所,設置各類雙語標示,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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 服務窗口申辦動線規劃妥適,入口處設置單一服務申辦窗口,服務動線明確。另機場辦事處大廳兩側設置書寫檯,供報關行及業者填報大量申辦表單,縮短等候時間及改善排隊秩序。
	(4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全,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) 各服務場所備置核心及一般等基本設施,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,不定期由秘書室或服務場所單位檢視維護使用情形,並每半年配合5S活動派員查核。另桃辦處及新竹本部設有自動體外心臟去顫器(AED: Automated External Defibrillator)急救設備。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (總務)	(5) 辦公處所各類公用硬體設施維護保養係由各設施所在之單位負責檢查維護,並適時提出檢修申請。 另飲水機、電話、電梯、發電機等設備,統一由專業廠商每月定期實施檢查,每年辦理消防安全檢查,並每2年辦理桃園辦事處建築物安全檢查及每4年辦理新竹本部行政大樓、新竹本部檢驗大樓、機場辦事處、冷凍空調研發試驗中心建築物安全檢查,以維護機關、洽公民眾及分局同仁安全。
	(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) 各種申辦書表及填寫範例,公告於本局網站,並放置於服務場所,提供業者及民眾使用。另桃辦處受理櫃臺設置雙螢幕設施,供業者即時瀏覽申辦情形及輸入之資料是否正確。
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) 本分局全球資訊網導入響應式網頁,可支援各種瀏覽器與行動載具,並可因應各種解析度,調整至適當的版本,以符合現今多元的瀏覽工具。另提供「便民服務」、「申辦與下載」、「業務查詢」、「商品檢驗」及「關鍵字」等業務申辦及資料查詢服務。
(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) 於全球資訊網建置「網站導覽」、「分類檢索」功能,並整合 Google custom search,提供相關進階檢索功能,以提升查詢方便性。
(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。		各單位	(3) 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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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，本分局電子表單與線上申辦服務項目，相關主責單位依規定將資料傳送至政府入口網及本分局全球資訊網，並填寫相關分類與詮釋資料，便於民眾查詢。
	(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，並建立分類檢索功能，以利民眾快速查詢。
	(6) 定期更新網頁資訊	各單位	(6) 由資訊小組定期通知資料維護單位，請其檢視資料之有效性，並將過期或不正確之資料刪除、更新。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	各單位	(7) 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，應確保資料維護與注意標示出處與設定連結正確性。
	(8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(8) 本分局網站均通過機器與人工檢測，取得無障礙認證 A+標章，107 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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處 秘書室 (研考)	(1) 將須攜帶證件清單與標準作業流程公布於服務場所及網站上，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，並舉辦顧客關係管理或為民服務講座，強化服務人員的禮貌態度。
	(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 活動及提升服務效能執行計畫進行電話禮貌測試，本年度將辦理 3 次電話禮貌測試考核評分並進行矯正及預防措施，全年度預計測試 80 人次。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<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>	資訊小組	<p>(1) 於全球資訊網設置「資訊公開」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；於「資訊公開」目錄下，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。其中業務統計、預算及決算書、支付或接受之補助、個資檔案資訊與政策宣導廣告；另於本局全球資訊網單一窗口目錄下，提供彙整本局所有服務之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、網路繳費等服務項目。</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>	資訊小組	<p>(2) 本分局連結本局全球資訊網，該網站所提供之各類表單及文件，於結構化及個資去識別化後，採開放文檔（ODF）格式供瀏覽者依需求連結下載使用，並定期檢視及更新資料，另本分局配合總局資料開放策略，提供各單位工作項目及連絡方式等相關訊息。</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>第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處</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；並提供「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。</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	1. 為提供民眾更便捷之服務, 本局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。 持續辦理工作簡化及業務檢討計畫, 簡化行政表單及流程, 提升服務便捷度。
	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, 設有服務申辦窗口, 採取隨到隨辦服務, 並設有全功能化單一窗口, 受理所有之申辦服務案件。
	(2) 簡化申辦流程, 縮短案件處理時間。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 持續推動驗證登錄及型式認可線上申辦業務, 並配合總局簡化申辦書表政策, 有效簡化申辦流程, 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 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 桃園辦事處受理櫃臺設置志工2位主動引導, 並提供客語服務; 新竹分局服務櫃臺提供英語服務。 另針對度量衡器(如地磅、台秤、槽秤、油量計、血壓計等)提供到府(臨場)檢定服務。
	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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(4) 持續推動網際網路申辦業務及運用跨機關查詢系統, 減少及簡化各類紙本書表、證件等佐證資料。 另定期舉辦工作簡化會議檢討申辦案件所須文件之必要性。
	3. 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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(1) 本分局連結本局全球資訊網單一窗口目錄下, 提供本局所有服務之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、申辦說明與流程等項目, 並提供網路繳費服務。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(2) 開發跨平臺通用服務，透過各式行動載具閱覽及使用。	資訊小組	(2) 為便於民眾快速查詢商品安全標章，推廣「商品檢驗標識查詢」APP；為使廠商便於利用行動載具查詢報驗申請、受託試驗、產品驗證案件作業進度及應施檢驗品目，推廣「案件申請進度查詢」APP，利用 QR Code 推廣民眾下載安裝。
	(3) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 利用座談會及業者臨櫃辦理時向業者推廣使用網路申辦案件之優點，提升線上申辦比率。
	(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。	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，並每年依工作簡化原則檢討表單簡化之必要性，並同步更新品質文件，統一電子表單格式。
	(5) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。	各單位	(5) 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，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。	各單位	1. 客製化服務作法如下： (1) 考量轄區產業聚落特性及需求，提供在地化服務，建置光源、大家電、鋁合金輪圈、磁磚及石油製品等專業實驗室，並提供到府服務之臨場及產業檢測驗證服務。 (2) 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。 (3) 設置桃園國際機場辦事處，就近服務入境旅客攜帶商品之申辦、空運倉儲、報關及報驗業者即時取樣查核之檢驗，加速通關時效。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>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。</p>	各單位	<p>2. 專人全程服務作法如下:</p> <p>(1) 跨機關協同能源局及工研院共同執行加油站油品篩檢業務, 為民眾油品品質把關。</p> <p>(2) 跨單位成立安全商品教育中心工作小組, 負責規劃該中心展示內涵、導覽行程及冬令營體驗營活動, 促使學生及民眾深入瞭解標準檢驗局為消費者把關商品安全所擔任之角色及教導正確使用商品觀念。</p>
	<p>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。</p>	各單位	<p>3. 主動服務作法如下:</p> <p>(1) 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行走檢定服務。</p> <p>(2) 主動通知業者辦理商品驗證登錄及型式認可證書屆期申辦案件, 辦理完竣時或超過標準作業時間時, 通知申請人, 有效節省民眾交通往返時間。</p> <p>(3) 應施檢驗商品列檢品目及範圍異動或檢驗規定修正時, 主動通知報驗義務人及早辦理相關申請作業以維自身權益; 檢驗案件逾檢驗期限時, 主動以函文或 E-mail 通知申請人逾期原因, 使申請人隨時瞭解申辦案件辦理情形。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(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. 突破成長作法如下: (1) 啟動輔導列車,運用各項說明會場合,輔導臨櫃業者線上申辦、自印合格證書及以虛擬帳號繳費,提供多元化報驗服務,並降低廠商風險。 (2) 運用電子郵件或 LINE 即時通將年度正字標記產品抽樣檢驗計畫傳送業者,提升正字標記產品抽樣及檢驗完成時效。 (3) 運用品管手法,持續檢討作業流程,將民眾意見信箱之分案流程改善,縮短檢舉案件辦理時效,提升為民服務品質。
	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. 優質服務作法如下: (1) 法規鬆綁係政府重大施政方針,運用即時通訊平台,將各類產品業者予以群組化,接受業者法規鬆綁建言及隨時提供本局相關商品檢驗技術或商品安全資訊。 (2) 持續運用民間資源,除了辦理義務監視員協助舉發涉違規商品,確保市售商品之安全外,更提升義務監視員服務範圍,提供參與本分局業務推廣計畫。

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「推行工作簡化實施要點」,定期檢討工作項目、簡化作業程序並採取各項配合措施,如修訂法令規章、簡化文書表報等。
(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	安排「企業關懷活動」,對於近期列檢商品或影響層面較廣之廠商,赴廠瞭解業者需求,蒐集業者意見,解決廠商問題。

構面四:服務評價 (200 分)

(請相關單位檢視並研提 107 年度資料)

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 (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。	各單位	(1) 總局針對主管標準、商品檢驗及度量衡等主要業務,依轄區別不同業務屬性分別選定調查對象採電話訪問、傳真及電子郵件等方式辦理「107 年度標準檢驗局顧客滿意度調查」,檢視所提供之洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等是否能滿足外部顧客之需求。
	(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。	各單位	(2) 總局就調查對象、調查母體清冊、抽樣方法、調查方法、調查內容、問卷信度與效度、回收率、樣本特性、調查結果等進行說明分析,作成「107 年度標準檢驗局顧客滿意度調查報告書」,並進行滿意度趨勢分析,針對滿意度較低項目及建議事項進行分類,若屬本分局改善事項,將另請權責單位進行檢討改善,持續提升業務服務品質。
	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。	第三課 秘書室 (研考)	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 12 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。
(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) 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。	秘書室 (研考)	(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。	秘書室 (研考)	(3) 制訂「處理人民陳情案件要點」並依規定辦理抱怨、陳述及陳情案件。並適時檢討改處理機制及標準作業程序。

構面五:開放創新 (100 分)

(請相關單位檢視修正)

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。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. CNS 國家標準制修訂內容，與國內各產業息息相關，運用即時通 LINE 平台，建立轄區業者群組，將 CNS 國家標準修訂草案或修訂建議，請轄區業者共同參與並提供相關意見，降低對國內廠商之衝擊及提升產業競爭力。 2. 透過正字標記工廠查核、驗證登錄商品之生產廠場工廠製程檢查、產銷紀錄查核、外勤查考及安排首長辦理企業關懷活動等多元溝通管道，蒐集業者需求，共創業者合作契機。
(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。	各單位	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續推廣多元化網路申辦服務，可節省業者往返時間及降低風險事故。 2. 應用民間物流業者，辦理非轄區報驗業者檢試驗樣品退回服務，方便業者退樣。 3. 加油站油品品質篩檢業務，與工研院機動分配篩檢區域，利用雲端傳輸篩檢數據，有效引進民間資源，優化在地服務。 4. 運用電子郵件及 LINE 即時通訊軟體提供義務監視員有關商品檢驗資訊及不安全商品訊息，以增進義務監視員對於商品檢驗及度量衡器檢定規定之認知與能力，協助本分局執行市場監督業務。 5. 辦理「商品安全教育小尖兵寒暑假育樂營」，透過寓教於樂的宣導方式，讓國小學童從小建立商品(度量衡器)檢驗及安全使用商品的觀念，並間接影響其家人選購檢驗合格商品。

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；各分局亦得依據本執行計畫擬定適合機關特性之作法。
- 二、本局應於每年 12 月底前研訂次年度之執行計畫，於當年度 1 月底前依本部 101 年 3 月 3 日經研字第 10104502900 號書函有關本執行計畫之審定事宜，簽報局長核定後確實執行，並公開於機關網站及服務場所；各分局依本執行計畫研訂分局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】報局核備後，公開於分局網站及服務場所。

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，並應隨時督導改進：

(一) 自行考核

1. 考核方式：由總局各相關單位成立評選小組，針對本執行計畫實施單位辦理考核工作，以提升服務效能，當年度參選「政府服務獎」者，當優先列為受考核對象；另各分局亦應辦理自行考核。
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 107 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 108 年 1 月 15 日前將 107 年度執行績效與成果登載於本分局網頁。

(二) 接受經濟部考核

1. 考核方式：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. 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：配合經濟部辦理「政府服務獎」評獎作業，本局並組成評選小組辦理先期評選作為推薦績優單位參獎，參選單位應依據「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、獎勵方式

一、自行考核：本局及各分局得依業務需求，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) 本局輔導有功人員(本局評選小組)嘉獎1次。

(五) 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

- 專案規劃類(合計 1000 分)-

評核構面		評核項目
個別 評核構面	問題分析 (200 分)	專案問題分析
	規劃內容 (300 分)	實施策略與方法
	推動成效 (400 分)	1. 外部效益 2. 內部效益 3. 成本合理性 4. 服務持續性及擴散性
整體 評核構面	開放創新 (100 分)	1. 開放參與 2. 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 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	考核項目及成績 (1000 分)					總分	等第	考核 年月
			基礎服務	服務遞送	服務量能	服務評價	開放創新			
			200 分	300 分	200 分	200 分	100 分			

備註：

1. 開放創新：請就個別評核構面中開放參與及創新性整體展現情形綜整評分。
2. 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><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；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>□ 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>(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。</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：(業務單位無忙線情形，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>	

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 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；加分項 5 分)	細項配分	分項得分

	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		
<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)	
	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)反應，俾即時通知相關單位更正內容。