

# 經濟部標準檢驗局新竹分局 110 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 110 年 2 月 2 日經標秘字第 11000534300 號書函核定同意備查

## 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 110 年 1 月 19 日經標秘字第 11090000750 號書函訂定「經濟部標準檢驗局 110 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分局網站公布。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. 訂定申請案件時效管制要點，專人管制民眾或廠商申辦案件於期限內完成；推動報驗流程電子化，線上受理申辦、提供多元化繳費管道及線上列印收據及證書服務，另於櫃檯提供電腦及掃描器供業者申辦業務時使用。善用資訊科技，專業實驗室完成檢驗，試驗紀錄表立即以紙本或電子郵件送原受理單位發證，有效縮短案件處理期限。
	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. 訂定年度訓練計畫，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 21 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) 申請易服社會勞動人員協助新竹本部及桃辦處環境清潔維護工作,冷凍空調研發中心及機辦處由同仁共同維護管理。 110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) 服務場所設置單一服務申辦窗口,服務動線明確,臨櫃申請隨到隨辦。
	(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) 服務場所設置愛心服務鈴、無障礙坡道及自動體外心臟電擊去顫器,桃辦處於樓梯間鋪設安全防護網;樓層間設置止滑帶及梯緣防護緣等,所有相關設施均不定期檢視維護。秘書室每半年安排5S稽核活動派員查核設施維護情形。
	(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) 各類公用硬體設施由各設施所在之單位或秘書室負責檢查維護,並適時提出檢修申請;另飲水機、電梯、發電機等設備,則統一委由專業廠商定期實施檢查,以維護各項設施安全性。
	(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) 相關申辦書表及填寫範例,公告於分局網站,並放置於服務場所,提供業者及民眾使用;桃園辦事處受理櫃檯設置雙螢幕設施,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) 本分局全球資訊網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。
	(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) 本分局全球資訊網已整合Google site 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) 依本局「網站管理作業程序」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,每月檢視全球資訊網之有效性及正確性,並確保檔案上傳格式符合無障礙規範及個人資料保護法規定。

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) 電子表單與線上申辦服務，業務主責單位依規定將資料傳送到政府入口網，並填寫相關分類與詮釋資料。
	(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) 本分局全球資訊網站已提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式，以利民眾快速查詢。
	(6) 定期更新網頁資訊	各單位	(6) 對於更新頻率較高之網頁如資訊公開項下之業務統計，依更新週期如月報、季報、年報，由業務主政單位自行更新內容。
	(7) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結	各單位	(7) 依「網站管理作業程序」明定本分局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，並符合個人資料保護法規定。
	(8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	(8) 持續維持無障礙認證 2.0AA 標章，110 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) 將須攜帶申辦資料表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，現場服務人員主動協助申辦，並於桃辦處設置志工諮詢服務。
	(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，全年度測試 50 人次以上。
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	(1) 本分局全球資訊網設置「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 16 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、預算及決算書及會計月報、支付或接受之補助、個資檔案資訊與政策宣導廣告等；於「申辦業務」連結至總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。
	(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	(2) 本分局網站連結總局全球資訊網提供之各類表單及文件，於結構化及個資去識別化後，採開放格式供瀏覽者依需求連結下載使用，定期檢視及更新資料，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。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	(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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(3) 案件處理查詢管道提供現場、電話、傳真、公文、網路及電郵等多元查詢管道；提供免費諮詢專線及服務專線查詢申辦案件處理情形並提供各項業務諮詢服務。

## 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, 由總局每2年辦理全局服務滿意度調查, 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。
	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、度量衡器管理及標準資料業務性質、服務對象及所需設備之差異, 分別於新竹、桃園及臺灣桃園國際機場辦事處設置服務窗口, 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。	各單位	(2) 提供產地證明預審作業、業者線上列印同意免驗核銷通知書等服務、建立檢驗文件審查範例, 及以電子郵件通知技術文件補件、提供法碼校驗隨到隨辦服務, 並動態式調整計程車計費表檢定行走路線, 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主動引導, 並提供客語服務; 新竹分局本部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	3. 持續推動網際網路申辦、線上領證及多元化繳費服務, 並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。
	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。	第三課 桃園辦事處 桃園國際機場辦事處	(1) 本分局網站連結本局全球資訊網首頁資訊與服務項下提供本局三大業務(「標準與正字標記」、「度量衡」及「商品檢驗」)申辦業務與查詢業務總覽, 包含申辦書表、書表填寫範例、申辦說明與流程等項目, 並提供多元化繳費服務, 另為便利業者、廠商或一般民眾以線上支付方式繳納政府規費, 結合原有線上申辦服務, 增加行動支付繳納。
	(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 秘書室 (研考)	(2) 全球資訊網站可透過各式行動載具閱覽及使用, 並查詢申辦案件進度。
	(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) 有關網路平臺之說明活動, 將於業者臨櫃申辦業務時或於業務說明會時一併辦理說明。

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。	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。	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) 依據產業聚落提供在地化檢驗服務，設置陶瓷面磚及石油製品專業實驗室，並受理轄區電線電纜業者受託技術服務申請，提供在地化之服務。 (2) 為協助快速通關，設置臺灣桃園國際機場辦事處，就近提供報驗、審查、收費及隨到隨辦之臨場取樣查核等服務。 (3) 推行計程車計費表區域性集中檢定服務，減少計程車駕駛往返時間。建立膜式氣量計檢定(查)設備(6m <sup>3</sup> /h 以下)，提供轄內業者及辦理糾紛案件民眾就近檢定(查)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。	各單位	2. 專人全程服務作法如下： (1) 跨機關執行能源局加油站油品質篩檢業務，定期派員至加油站取樣檢驗，為民眾生活把關。 (2) 與轄區縣市政府工商單位合作辦理異常商品聯合稽核，選定媒體關注之新興、流行商品標示查核，創造符合商品標示之消費商品環境，保障消費權益。 (3) 與轄內縣市政府公有市場管理單位共同推行市場優良衡器管理制度，設立公秤並確保交易公平。 (4) 運用電子郵件及義務監視員LINE 群組推播方式，以即時業務推廣活動訊息通知商品安全訊息，藉由民間資源協助舉發市售不安全商品，以維護消費者權益。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	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。	各單位	3. 主動通知業者辦理各項屆期之申辦案件應辦理事項。 (1) 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輔導辦理相關申請作業，以維護業者權益。 (2) 提供計程車計費表集中辦理檢定業務，並於苗栗市區提供每月2次定點服務，減少計程車駕駛等候時間及舟車勞頓。 (3) 提供線上申辦、產證文件預審服務、郵寄免驗復運出口核銷申辦文件辦理核銷作業、申辦案件收據及證書郵寄等主動服務。
(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. 突破成長措施如下： (1) 提供業者線上品目查詢服務，協助業者逐步檢索產品檢驗資訊，提升本局便利服務之友善性。 (2) 主動退樣並善用物流公司宅配服務，打破以往要求業者親臨持取樣憑單、簽名退樣的方式。
	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. 持續針對各項服務措施，運用多元策略，檢討作業流程及行政規定，提供與時俱進的優質服務： (1) 持續參與專業實驗室能力試驗比對計畫，提升檢測能力及優質服務。 (2) 辦理進口商品報驗業者之商品先行放行，主動派員至業者切結商品儲存地點執行取樣、查核，縮短商品放置貨櫃場時間，降低業者存貨費用。 (3) 玩具取樣查核高於一般商品，協請玩具中心每日派員進駐機辦，配合取樣查核。

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	訂有推行工作簡化實施要點,每年定期檢討工作項目,聚焦核心業務,簡化非必要作業流程,滾輪式推動並適時檢討執行成果。
(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	定期或不定期召開會議,檢討業務相關流程或規定 1. 建立專題報告運作機制,鼓勵各單位研析前瞻性主題或總局公告新措施作法,以利掌握及迎合世界趨勢。 2. 定期安排首長「企業關懷活動」,對於近期列檢商品或影響層面較廣之廠商,訪視廠商瞭解業者需求,蒐集業者意見,解決廠商問題。

構面四:服務評價 (200 分)

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(1) 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。 (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	1. 總局針對主管標準、商品檢驗及度量衡等業務往來外部顧客,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110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. 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「110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,由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專業論壇區依本局業務特性分為10類別,針對民眾所提問題加以回應。辦理年度外勤查考業務及企業關懷活動蒐集業者意見及服務評價。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(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,另新聞輿情處理並依行政院各部會重大輿情回應標準作業程序規定辦理及陳報。
	(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;每月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) 訂有「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)

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	(1) 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方式,尋求面對面/直接溝通機會,瞭解廠商需求及其遭遇之困難,適時向上反映尋求解決,提升服務成效。 (2) 藉由意見信箱、業者座談會及每2年總局辦理服務滿意度調查等管道,聽取各方建言,瞭解民眾需求,以提升服務品質。
(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	(1) 利用數據分析及風險概念,即時向總局提出建言邊境管制商品,依風險區分,免除邊境管制,通關更便利。 (2) 於櫃臺服務區設置業者線上申辦實機操作、掃描器等設備,可即時教導及解決業者線上申辦之問題,使其免除臨櫃申辦之路途交通風險及節省時間。

## 伍、實施步驟

- 一、各實施單位(對象)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、依總局之執行計畫研訂分局提升服務效能執行計畫【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：本分局應就各項提升服務效能工作之具體作法確實執行，並應隨時督導改進：
  - (一) 自行考核
    1. 考核方式：由分局成立考核小組辦理自行考核。
    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：
      - (1) 本分局於110年7月15日前將上半年度實施考核結果(附表2)公開於本分局網頁。
      - (2) 當年度之執行績效與成果於111年1月15日前報局，並登載於本分局網頁。
  - (二) 總局考核：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。
    - (1) 實際考核方式、考核內容依總局所訂計畫執行。
    - (2) 考核結果公開於本分局網頁。

## 柒、獎勵方式

- 一、自行考核：總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）總局及各分局輔導有功人員（總局評選小組）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

\*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】

經濟部標準檢驗局新竹分局 110 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			

考核結果處理情形：

【請敘明考核結果後續處理情形，如函送考核機關(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】

經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

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><b>一、總機接聽：45 分</b></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><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></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><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：(有人接聽本項給分)</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>(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><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)	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"/>	<b>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</b> 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)	
<b>總 得 分</b>			