

經濟部標準檢驗局花蓮分局 102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 2 月 5 日經標花秘字第 10200007700 號函訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正之「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 102 年 1 月 30 日經標秘字第 10200007070 號函訂定「102 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

推動國家標準國際化，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

本分局各課室、臺東辦事處。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務

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	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃台，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	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。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	1. 102 年持續採多元方式受理申辦案件或洽詢，包括臨櫃及通訊方式兩大類。 2. 窗口人員會致力協助申請人正確取用、填寫申請書，採多元方式解說，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. 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，致力簡化申辦流程。
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	第一課至 第五課 臺東辦事處	本分局走動式公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、度量衡器市場清查、度量衡器校正、度量衡器糾紛鑑定及業務宣導等。

	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。	第五課 臺東辦事處	1. 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。 2. 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。
	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。	第五課 秘書室資訊	於本分局窗口服務場所及本分局網頁公布承辦單位及電話。
	(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	第五課 秘書室資訊	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。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	第五課 秘書室資訊	1. 本分局窗口服務場所及本分局網頁公布標準處理流程。 2. 窗口人員亦會主動告知申請人處理程序。
	(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。	第五課 秘書室資訊	1. 本分局受理案件後會回電申請人確認已收件，包括：受託物品試驗、計程車表檢定案。 2. 以商品檢驗及度政管理系統作案件管制。 3. 資訊管理系統內有處理案件逾期稽催機制，各業務課亦會自行管控，如逾期會主動告知申請人。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 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。	秘書室 臺東辦事處	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記；辦理 5S 活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。 2. 洽公環境滿意度列入問卷調查分析項目。
	(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 秘書室	1. 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）。 2. 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	本分局及臺東辦事處報驗發證大廳採單一窗口服務，入大門即見服務櫃檯，申辦動線明確妥適，符合民眾使用習慣。
	(4) 檢視核心(法定)設施及一般設施妥適安全並定期檢測維護。	秘書室 第五課 臺東辦事處	1. 核心設施(含法定設施): 櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)。 2. 一般設施: 服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室。 3. 會定期檢視維護上開設施。
	(5) 提供無線上網服務。	秘書室 第五課 臺東辦事處	本分局及臺東辦事處共2處提供熱點設置民眾免費無線上網 WiFi 服務，並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6) 設置行政設備及輔助文件(具)，考量環境友善行為因素	第五課 臺東辦事處	1. 採單一窗口洽問方式，窗口人員會主動提供必要申辦書表和填寫範例，避免不必要空間及紙張浪費。 2. 報驗發證大廳設置各項行政設備及輔助文件(具)時會考量臨櫃來賓動線及空間環境的友善、合宜、舒適度。
2. 提高服務行為友善性與專業性	(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。	第五課 臺東辦事處	1. 本分局窗口人員於洽公場所應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，主動告知標準程序，引導民眾至正確櫃台或場所申辦業務。 2. 本分局滿意度調查包含洽公服務禮儀滿意度相關項目。
	(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。	研考	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。102年預計測試65人次以上。

	(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。	人事室	各單位辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，102 年度預計舉辦 18 場次以上。
	3. 確保服務行銷之有效性 (1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。	第五課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局施政宣導內容包括標準、檢驗、度量衡相關業務。102 年有規劃辦理包括消費安全相關校園宣導、消費安全相關社會宣導、商品檢驗相關業務推展、新聞稿研擬及宣導發文。 2. 新報驗辦公場所會設置宣導展示區，且分局設有深層海水驗證教育中心。 3. 分局提供相關文宣品，透過多元化的方式或傳播管道進行宣導。
	(2) 鼓勵所屬單位藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動，並運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。	各課室	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本分局與花蓮及臺東縣政府教育處辦理 102 學年度教育宣導合作計畫，主題為「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「如何辨識安全商品及公平度量衡器」、「認識東臺灣珍貴藍金-深層海水、其應用及驗證制度」，102 年預計完成專題演講 80 場次、教師研習 5 場次、活動設攤 5 場次、深層海水教育中心參訪安排 10 場次，總計辦理 100 場次 10000 人次宣導。 2. 本分局為使轄區大學進一步認識本局業務，102 年寒、暑假期間安排「東華大學生命科學系」及「慈濟大學醫學檢驗生物技術學系」學生至分局實習，內容包括商品檢驗制度、實驗室檢測操作及深層海水驗證辦理，亦實地見習市場清查執行，有助與轄區大學建立良好合作關係並擴大宣導層面。

<p>(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度</p>	<p>1. 提高民眾滿意度</p> <p>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。</p>	<p>第五課</p>	<p>1. 本分局為了持續提升服務品質、促進廉能政風並帶給顧客受尊重的感覺，102年持續進行「服務滿意度及政風滿意度問卷調查作業」，每半年統計分析簽陳1次，會請相關課室詳閱適切因應並回電向申請者作相關說明。</p> <p>2. 一併統計讓客戶覺得在服務態度上或技術諮詢方面感到滿意而印象深刻之分局同仁建請鈞長獎勵。</p> <p>3. 102年預定發出回收200件以上問卷調查表，問卷係以傳真、郵寄、轉發或臨櫃填寫回復。</p>
	<p>2. 有效且及時處理民眾之意見</p> <p>(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。</p>	<p>秘書室 第五課</p>	<p>訂有「分局長信箱電子信件處理作業程序」及「客戶抱怨案件處理程序」，適時處理民眾反映意見。</p>
	<p>(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。</p>	<p>秘書室</p>	<p>針對民眾意見反應，即時回復，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。</p>
	<p>(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。</p>	<p>各課室</p>	<p>對於現場民眾反應意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。</p>

構面二、資訊流通服務

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</p>	<p>1. 檢視資訊公開之適切性 (1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(1) 於本分局網頁之首頁建置主動公開之政府資訊目錄，依研考會規定設定相關次目錄，將須公開之資料（授權各課室自行張貼）上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>
	<p>(2) 鼓勵所屬機關於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(2) 本分局網站建置「主動公開之政府資訊」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。（各項資料由相關課室按層級審核後上稿）。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(3) 本分局全球資訊網設置業務專區、最新消息、下載與申辦、常見問答等各項專區，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>
	<p>2. 檢討資訊內容之有效性 (1) 機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(1) 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才公佈到網站，確保資料及連結之正確性。</p>
	<p>(2) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊室小組</p>	<p>(2) 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。</p>
	<p>(3) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊室小組 各課室</p>	<p>(3) 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。</p>

	(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章	資訊室小組	(4) 網站取得 NCC 無障礙網站標章以總局為申請單位，本分局全力配合總局向 NCC 申請無障礙網站檢測，並取得年度新標章。
	3. 提升資訊檢索妥適性及友善程度 (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。	資訊室小組	(1) 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。
	(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。	資訊室小組	(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本分局網站所有資料。
	(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。	資訊室小組	(3) 提供民眾多元的檢索方式包含網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，並提供關鍵字、同音、容錯、同義等進階檢索服務。
(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	1. 擴展線上服務量能 (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。	資訊室小組 第五課	(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書表下載、服務申辦、網路繳費等服務項目。
	(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。	第五課	(2) 針對各網路平台辦理宣導活動，向民眾宣導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。

	(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。	第五課	(3)將檢討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。	資訊室小組	(4) 訂有「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。
	<p>2. 增加電子參與之多樣性</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) 電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查等。</p>	資訊室小組	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。

構面三、創新加值服務

創新服務措施一：跨機關合作打造安心環境

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)有價值的創新服務：	1. 執行加油站油品檢測。 2. 進行『異常商品聯合稽核』工作。 3. 與消防局宣導網絡合作，提昇社會宣導成效。 4. 推廣『優良油量計自主管理』。 5. 推廣『優良磅秤自主管理』。	第二課 第三課 第三課 第四課、台東辦事處 第四課、台東辦事處	1. 與能源局合作加強執行加油站油品檢測，利用專車搭載檢測設備至轄區各加油站實施油品檢測服務。 2. 與花蓮縣政府等單位跨機關成立「進行異常商品聯合稽核」花蓮分隊，組成稽核小組執行花蓮、台東地區商品稽核工作。 3. 基於保障消費安全之共同目標，本分局與消防局之宣導網絡(如婦女宣導隊)合作，定期或不定期辦理消費商品安全(如延長線使用等)之家戶訪查活動，並向婦女宣導隊種子成員說明商品安全之注意事項，藉由消防局之宣導網絡強化本局核心工作『保障消費安全』之效果。 4. 與中油、台塑公司等合作推動優良油量計自主管理，由本分局輔導加油站使用量桶執行油量計準確性檢測工作，經通過評核標準後，登錄本局「優良油量計自主管理加油站」。 5. 與轄區各公、民營市場合作，由本分局輔導其管理單位定期對所轄攤商執行磅秤自行檢測工作，經通過評核標準後，登錄本局「優良磅秤自主管理市場」。
(二)創新服務標竿學習效益	1. 訂定相關實施計畫、建立標準作業程序，並定期審視合作效應。 2. 透過服務與合作對象的回饋，適時提出改善。		1.102 年度持續辦理加油站油品檢測，為免消費者之疑慮及針對 101 年執行方式的修正，將加強加油站油品檢測

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			<p>頻率，增加至 1 年 2 次的抽檢作業，將分別於上、下半年施檢，檢測結果可提供主政單位了解東部地區消費者所使用的油品品質，作為後續計畫執行參考。</p> <p>2. 依據「進行異常商品聯合稽核大隊執行計畫」定期辦理商品標示與 MIT 標章查核工作，並讓商家了解進貨應注意現行商品標示與 MIT 標章應注意事項。</p> <p>3. 藉由媒體報導之消費商品安全事件，檢視本分局宣導人員具有之商品安全知識，並以自我充實及參加研討學習途徑，提昇宣導人員內涵及技巧，以強化優化宣導成效。</p> <p>4. 透過說明會、現場演練等方式，加強推廣「優良油量計自主管理加油站」、「優良磅秤自主管理市場」之制度及，分別提高加油站及市場參與之意願。</p>
(三)組織內部創新機制及運作情形	<p>1. 機關訂定激勵創意的方案。</p> <p>2. 從各推動事項的回饋與建議中，不斷創新改進，並汲取其他單位的經驗與做法。</p>	<p>人事室 各業務課</p>	<p>1. 訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優異事蹟獎勵實施計畫」。</p> <p>2. 鼓勵同仁提供具有創意、業務簡化與機關合作業務的想法與計畫。</p>

創新服務措施二：多元推動教育宣導扎根

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)有價值的創新服務	<p>1.結合『深層海水教育中心』、實驗室檢測資源、度量衡資源與 SI 國際單位、風力太陽能綠能設施與報驗大廳空間的設計與裝修，形成一完整資源與科技教育園區，擴大教育宣導，推廣本分局的業務。</p> <p>2.與花蓮及臺東縣政府教育處辦理「教育宣導合作計畫」。</p>	<p>各業務課</p> <p>各業務課</p>	<p>1.充實各項教育宣導工作的硬體設施，包含實物陳列、展示看板、動線規劃、實驗展示與觀察，並積極增加各項軟體，如人員訓練、解說內容、實驗設計等，提升教育內涵與吸引力。</p> <p>2.教育宣導主題包括「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「如何辨識安全商品及公平度量衡器」、「認識東臺灣珍貴藍金-深層海水、其應用及驗證制度」，預定辦理專題演講、教師研習、活動設攤及『深層海水教育中心』參訪安排。</p>
(二)創新服務標竿學習效益	<p>為建立本分局於深層海水產業發展的主導地位，並能達到主動吸引全國民眾、學校、團體蒞臨參觀，持續改進教育中心園區展示內容、方式，與人員素質的強化。</p>	<p>各業務課</p>	<p>1.持續改進展示內容，並將展示內容題庫化與模組化，有計畫的推動不同展示組合，針對不同的參觀者需求提供合宜的內容。</p> <p>2.訓練本分局同仁成為專業的導覽員。</p> <p>3.增加雙語之說明及導覽，俾建構雙語化環境。</p>
(三)組織內部創新機制及運作情形	<p>1.機關訂定激勵創意的方案。</p> <p>2.從各推動事項的回饋與建議中，不斷創新改進，並汲取其他單位的經驗與做法。</p>	<p>人事室</p> <p>各業務課</p>	<p>1.針對建議與回饋，利用新科技解決缺失。</p> <p>2.觀摩其他展場與國家對本項新興產業的推動方式。</p> <p>3.訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優良事蹟獎勵實施計畫」。</p> <p>4.鼓勵同仁提供具有創意、業務簡化與機關合作業務的</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
			想法與計畫。

創新服務措施三：主動服務提供安心生活

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
(一)有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主動通知提醒計程車計費表檢定服務。 2. 主動下鄉計程車表檢定服務。 3. 主動血壓計檢測服務。 4. 主動耳溫槍檢測服務。 	<p>第四課 第五課</p> <p>第四課</p> <p>第四課</p> <p>第四課</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過申辦人之手機號碼資訊，於每次計程車計費表檢定有效期限屆滿前，主動以簡訊提醒檢定有效日期將至，避免逾期發生。 2. 每年定期下鄉對花蓮偏鄉提供計程車表檢定作業，讓計程車司機於每年計費表檢定合格有效期限將到期時，不用親自洽位於花蓮市之本分局辦理，減少司機長途奔波洽本分局檢定之苦，達到環保愛地球（省時、省油、便民、環保）。 3. 主動洽轄區醫院、衛生所、護理學校，提供血壓計免費檢測，經由準確之血壓計，讓民眾能正確的健康管理。 4. 於赴醫療院所免費提供血壓計檢測同時，於本分局同步提供民眾耳溫槍免費檢測服務，為衛生防疫儘一份力。
(二)創新服務標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已依總局或本分局該業務實施計畫或執行內容，及預定執行時程，擬定作業程序，使主動服務措施得以延續。 2. 已於年初或年底預先排定當年服務措施擬執行方式與目標。 3. 定期統計執行的成果，並隨時檢討目標的達成效果。 	<p>第四課 第五課</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定年度醫療院所血壓計檢查實施計畫，排定同仁主動赴轄區醫療院所進行血壓計檢查。 2. 擬訂計程車計費表下鄉檢定日程表，通知計程車公會轉知會員，並通知計費表修理業者會同辦理，讓檢定不合格者可就近修理調整，節省司機寶貴時間。
(三)組織內部創新機制及運作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 機關訂定激勵創意的方案。 2. 從各推動事項的回饋與建議中，不斷創新改進，並汲取其他單位的經 	<p>人事室 各業務課</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工創意提案及優良事蹟獎勵實施計畫」。

執行策略	執行方法	主辦單位	具體作法
	<p>驗與做法。</p> <p>3. 根據執行過程中所產生的問題、執行程度的流暢與否、檢討，配合方法的建議與現有資通訊技術提出創新改進。</p>		<p>2. 鼓勵同仁提供具有創意、可再主動提供服務的業務作法與計畫。</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、依總局當年度之執行計畫就第 1 類：第一線服務機關部分，研訂本分局提升服務品質執行計畫【本執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體作法、實施步驟、考核作業、獎勵作業】並函報局備查後確實執行，且公開於機關網頁及辦公場所。

陸、考核作業

本分局應自行考核所屬提升服務品質工作辦理情形，督導改進，並接受總局及經濟部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，以提升服務品質。
- (二) 考核內容：依附表 1 就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上申辦及電子參與、創新服務情形等 6 項評核項目，辦理考核。
- (三) 提報考核結果：本分局之考核結果依附表 2 格式，於 102 年 6 月 30 日及 102 年 12 月 31 日前，將上下半年度實施考核結果函送總局，並於 103 年 1 月 15 日前將 102 年度執行績效與成果陳報總局備查，並登載於分局網頁。

二、接受總局或經濟部考核

- (一) 考核方式：接受總局或經濟部進行實地抽查，該抽查以不定期方式為之。
- (二) 考核內容：依附表 1 就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上申辦及電子參與、提供創新(意)服務情形等 6 項評核項目考核。
- (三) 考核結果：總局或經濟部將不定期考核結果函知受考核對象或直屬上級單位參考；本分局收到總局或本部函後，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；並就考核結果改進情形，廣為宣導。
- 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】

標準檢驗局花蓮分局 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 (600 分)	服務流程 (280 分)	服務流程便捷性 (180 分)
		服務流程透明度 (100 分)
	機關形象 (170 分)	服務場所便利性 (50 分)
		服務行為友善性與專業性 (90 分)
		服務行銷有效性 (30 分)
	顧客關係 (150 分)	民眾滿意度 (80 分)
民眾意見處理有效性 (70 分)		
資訊流通 服務 (200 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 (100 分)	線上服務量能擴展性 (50 分)
		電子參與多樣性 (50 分)
創新加 值 服務 (200 分)	創新服務情形 (200 分)	有價值的創意服務 (150 分)
		創新服務標竿學習效益 (30 分)
		組織內部創新機制及運作情形 (20 分)

※相關評分細項依行政院研考會政府服務品質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 102 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 (280 分)	二、機關 形象 (170 分)	三、顧客關 係 (150 分)	四、資訊提 供及檢索服 務 (100 分)	五、線上服 務及電子參 與 (100 分)	六、創意服 務情形 (200 分) 服務名稱：			

※ 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; 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。</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、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）清晰報明單位名稱及自己姓名（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），說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。</p> <p><input type="checkbox"/> （4）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"/> （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。</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>(8)</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
<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、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。 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。」 3、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 4、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(12-15) (8-11) (6-7) (0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「局內電話號碼查詢系統」之異動情形。	(1-5)	
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/秘書室室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。