

經濟部智慧財產局

103 年度提升服務品質執行計畫

經濟部智慧財產局 103 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、 行政院 96 年 7 月 23 日院授展研字第 09600152471 號函頒之「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「經濟部提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

為提升本局為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下、享有專業、便捷及高效率之服務。103 年推動重點如下：

- (一) 檢視專利、商標、著作權法令，持續優化智慧財產權法制。
- (二) 提升專利商標審查品質與效能。
- (三) 宣導著作權觀念及審議著作權授權利用費率。
- (四) 落實簡政便民服務措施，提升服務專業形象。
- (五) 主動傾聽民意，強化電子化服務環境。
- (六) 協助查緝仿冒盜版業務。

參、實施對象

本局專利一組、專利二組、專利三組、商標權組、著作權組、資料服務組（新竹、台中、台南、高雄資料服務處）、國際事務及綜合企劃組、秘書室、人事室、政風室、法務室、資訊室。

肆、執行策略及執行方法

面向	執行策略		執行方法
一、優質便民服務	(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 服務流程便捷性	(1) 設置全功能單一窗口櫃台，提供區分專利商標業務收文、收費之服務。 (2) 推動在地化服務。 (3) 簡化申辦流程、縮短案件處理時間。 (4) 提供客製化服務方式 (5) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件之種類或張數。
		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。 (2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。 (3) 將服務案件標準處理流程公布於本局網頁及服務場所。 (4) 本局受理案件後提供申請人收件確認訊息，建立案件查詢機制。
		1. 洽公環境及服務行為	(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。 (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) 申辦動線規劃妥適並符合民眾使用習慣。 (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。

面向	執行策略		執行方法
		2. 服務行銷有效性	(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或告知標準程序等。 (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。 (3) 強化本局各單位服務人員（含機關委外 call center）對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。
			(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。 (2) 鼓勵各組（室）藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。 (3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。
		3. 顧客滿意度	(1) 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。 (2) 未進行服務滿意度趨勢分析者，以自我檢討方式，提出改善服務措施且確實執行。
		4. 民眾意見處理有效性	(1) 訂定民眾意見反應（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反應後續追蹤處理。 (3) 定期演練及檢討對民眾意見反應之處理機制及標準作業程序。

面向	執行策略		執行方法
二、資訊流通服務	(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	1. 資訊公開適切性與內容有效性	(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於本局網頁。 (2) 於本局網頁設置「主動公開資訊」專區，主動公開各項施政措施。 (3) 於本局網頁公開服務措施、本局文宣品（如業務宣導資訊）及出版品、常見問答集（FAQ）、本局活動等訊息。
			(1) 本局網頁提供即時正確之資訊內容與連結。 (2) 定期更新本局網頁資訊。 (3) 網頁引用他人資料，標明出處並提供連結。 (4) <u>機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</u>
		2. 資訊檢索完整性與便捷性	(1) 本局資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (2) 本局網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 (3) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。

面向	執行策略	執行方法
	(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. 線上服務量能擴展性 (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。 (2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (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。 (4) 提供線上服務，加強使用者隱私權保護措施。
		2. 電子參與多樣性 (1) 於本局網頁提供多種電子參與途徑，且設置互動機制及實際回應。 (2) 電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路問卷調查、 <u>Web 2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務等。</u>

面向	執行策略		執行方法
三、創新增值服務	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	1. 有價值的創新服務	1. 不出門能辦大小事： 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 2. 臨櫃服務一次 OK 落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位箋的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 3. 主動關心服務到家 現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 4. 服務評價回饋 利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。 5. 跨機關電子查驗 善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 6. 智慧辦公 以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。 7. 其他創新服務樣態。
		2. 創造服務標竿學習效益	(1) <u>請本局各單位提出具有標竿學習效益之創新服務。</u> (2) 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 (3) 考量推動跨機關(或民間)合作服務。 (4) 適時辦理標竿學習活動。
		3. 組織內部創新機制及運作情形	訂定組織內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作。

面向	執行策略	執行方法
四、服務規劃的創新整合	(一)創新流程整合性及服務資源的有效運用。 (二)導入資通訊(ICT)服務，有效提升整體便民程度。 (三)結合社會資源及其他促進服務效能之作法，提供民眾高品質的服務。	1. 透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實局內各單位之流程整合。 2. 積極導入資通訊(ICT)服務，主要工具及執行方式包括： (1)運用線上服務系統：以網路方式提供民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，以提供民眾或企業更便利之服務。 (2)因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得。 (3)提供主動服務：可多善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平台，提供「使用者導向」的政府資訊整合服務，發揮主動服務之精神，主動提供訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 3. 結合社會資源如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，以及其他可促進專業服務效能之工具與作法。

伍、實施步驟

- 一、本局各組（室）依據前述執行策略及執行方法，以創新思維、顧客滿意及業務特性為考量，主動、積極推動計畫之執行，研考單位並於每年 1 月底前，研訂當年提升服務品質執行計畫。
- 二、各組（室）應盡可能以量化方式、具體明確呈現各項具體執行績效，優先開發更有創意的服務作為，發揮本局機關特色。
- 三、對各項評核指標建立統計數據、資料，辦理線上或現場問卷調查，並進行滿意度分析，做為改善為民服務措施之參考。

陸、考核作業：

一、自行考核

（一）考核方式：

1. 為推動本局提升服務品質執行計畫，由本局各組（室）派員組成「提升服務品質工作推動小組」，配合「政府服務品質獎評獎實施計畫」及本部「提升服務品質實施計畫」第一線服務機關及服務規劃機關評核項目及標準，於 103 年 6 月 15 日、12 月 15 日前，進行內部各組（室）為民服務工作之自行考核，相關評核結果登載於本局網頁。
2. 本局各組（室）應於民國 104 年 1 月 10 日前將 103 年度執行績效與成果彙送研考單位，再由研考單位陳報本部備查。
3. 為提升本局人員直接面對民眾之服務態度及電話接應禮貌，另訂定本局「員工電話禮貌暨櫃台人員服務態度考核獎懲要點」據以執行。

（二）考核內容：

1. 依政府服務品質獎實施計畫第一線服務機關之評核項目，就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、

提供創新(意)服務情形等6項評核項目，由本局「提升服務品質工作推動小組」各考核委員，依各組（室）提供之檔卷資料或至洽公現場或進行本局網頁瀏覽，依考核表逐項自行考核本局各組（室）為民服務之執行績效與成果。

2. 依服務規劃機關之評核項目，就本年度篩選之規劃服務項目進行評核。

二、本部考核

(一)配合「本部提升服務品質實施計畫」，於接獲本部研發會會同相關單位派員來局進行不定期實地抽查之時程後，準備本局相關資料接受考核。

(二)本局收到本部不定期考核結果函後，將應改進事項轉請本局各組（室）改進，並於1個月內函報本部改進情形，俾落實為民服務工作之推動與管控作業。

柒、獎勵作業

一、自行考核：本局辦理不定期「櫃台服務人員服務態度考核」及「員工電話禮貌考核」(相關測試量表，如附表3)等相關考核，應依規定予以獎勵。

二、本部考核：

(一)本局如經推薦獲頒「政府服務品質獎」機關：主要承辦人員記大功1次，首長(主管)及各業務單位人員及主管，得參酌上開其他有功敘獎額度，依權責及規定辦理敘獎，最高記功1次。

(二)獲頒(獎狀)入圍實地訪查機關：主要承辦人員記功1次，首長(主管)及各業務單位人員及主管，得參酌上開其他有功敘獎額度，依權責及規定辦理敘獎，最高記嘉獎2次。

(三)經本部薦送參選惟未入圍機關：主要承辦人員嘉獎2次，首

長(主管)及各業務單位人員及主管，得參酌上開其他有功敘獎額度，依權責及規定辦理敘獎，最高記嘉獎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。

經濟部智慧財產局提升服務品質執行計畫評分表

總分（滿分 1000 分）：

評審委員：

評分日期：

優質便民服務構面（600 分）		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
服務流程 （300 分） * 小計：	服務流程便捷性 （200 分） * 得分：	1. 單一窗口服務全功能程度（70 分） 2. 申辦案件流程簡化程度（70 分） 3. 申辦案件書表減量程度（60 分）	1-70 分 1. 建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。 1-70 分 2. 檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。 1-70 分 3. 檢討申辦人檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦便利性績效。
	服務流程透明度 （100 分） * 得分：	1. 案件處理流程查詢公開程度（60 分）	※ 提供案件承辦資訊種類（40 分）： 30-40 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序。 20-30 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程。 1-20 分 提供承辦單位（科、課、組或其他）及電話。 ※ 提供案件查詢管道種類（20 分）： 15-20 分 提供現場、電話、網路及其他方式（如 App 或二維條碼等）。 10-15 分 提供現場、電話及網路查詢。 1-10 分 提供現場查詢。

		案件處理流程主動回應程度 (40 分)	30-40 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人之機制。 1-30 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。
機關形象及顧客關係 (300 分) * 小計：	洽公環境及服務行為 (100 分) * 得分：	服務設施合宜程度 (50 分)	※服務設施合宜程度(50 分)： 35-50 分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。 20-35 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-20 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。
		服務親和程度 (20 分)	※ 電話禮貌測試績效 (20 分)： 15-20 分 機關電話禮貌測試結果優良。 (測試分數 90 分以上) 10-15 分 機關電話禮貌測試結果良好。 (測試分數 80 分以上) 1-10 分 機關電話禮貌測試結果普通。 (測試分數 70 分以上)
		服務可勝任程度 (30 分)	20-30 分 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 10-20 分 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 1-10 分 服務人員回應問題正確率達 70% 以上。
	服務行銷有效性 (40 分) * 得分：	施政宣導有效程度 (40 分)	1-40 分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。
	顧客滿意度 (80 分) * 得分：	機關服務滿意度 (80 分)	1-80 分 依機關服務滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。

	民眾意見處理有效性（80分） * 得分：	民眾意見回應與改善程度（80分）	1-80分 依民眾意見處理滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。
--	-------------------------	------------------	---

資 訊 流 通 服 務 構 面 (2 0 0 分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
資訊提供及檢索服務（100分） * 小計：	資訊公開適切性與內容有效性（60分） * 得分：	公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範（60分）	※ 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站（頁）比例（15分）： 8-15 分 應公開且已公開資訊比例達 100%以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 1-7 分 應公開且已公開資訊比例達 90%以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 ※ 服務措施及出版品資訊周知度（10分）： 1-10 分 公開服務措施、常見問題集、機關活動、文宣品、出版品及其他重要資訊等。 ※ 資訊內容正確程度(20分)： 1-20 分 網站（頁）資訊內容及連結抽測正確程度。 ※ 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章情形（15分）： 15 分 101 年度後取得或更新認證者。 7 分 101 年度前取得或更新認證者。
	資訊檢索完整性與便捷性（40分） * 得分：	資訊檢索服務妥適性及友善程度（40分）	1-40 分 機關網站（頁）資訊提供檢索服務情形及相關作為。

線上服務及電子參與（100分） * 小計：	線上服務量能擴展性（50分） * 得分：	1. 線上服務提供及使用情形（50分）	※ 線上服務量能（30分）： 1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。 ※ 線上服務推廣績效（10分）： 1-10分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。 ※ 電子表單簡化績效（10分）： 5-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。 1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。
	電子參與多樣性（50分） * 得分：	電子參與多元程度（50分）	1-50分 提供民眾意見反映、討論區與其他電子參與方式，以及互動機制及實際回應情形。

創新加值服務構面 (200分)		創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。	
評核項目	評核指標	評分注意事項	
創新服務情形 (200分) *小計：	※有價值的創新服務(150分)： 1.不出門能辦大小事： 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。 2. 臨櫃服務一次 OK 落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位箋的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 3. 主動關心服務到家 現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。 4. 服務評價回饋 利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。 5. 跨機關電子查驗 善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。 6. 智慧辦公 以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。 7. 其他創新服務樣態。	1.所提出之創新加值服務不以 1 項為限。 2.創新加值服務措施如有網站（頁）或資料庫者應提供網址。 3.開發行動化服務請參考「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」辦理。	
	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)		
優點、建議改進事項			

經濟部智慧財產局 103 年度提升服務品質自行考核結果統計表

編號	考核項目成績（1000 分）					總分	考核 年月
	優質便民服務(600 分)		資訊流通服務(200 分)		創新加值服務 (200 分)		
	一、 服務流程 (300 分)	二、 機關形象及顧 客關係 (300 分)	三、 資訊提供及檢 索服務 (100 分)	四、 線上服務及電 子參與 (100 分)	五、 創新服務 情形 (200 分)		

考核結果處理情形：依規定將考核結果登載於本局網頁周知，並將各考核委員之意見，送本局各單位提報改進情形。

經濟部智慧財產局電話禮貌測試量表

（ 考 核 業 務 單 位 專 用 表 ）

編號：_____ 受測單位：_____ 分機電話：_____

測試日期時間：_____月_____日_____時_____分

受測試人員：_____（請勿填寫為測試者本人）

測試 結果	考 核 內 容	細項 配分	分項 得分
	一、業務單位接聽電話：55 分		
	（一）接聽速度	15	
☐	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）	10	
	2、業務單位無人接聽之情形：（有人接聽情形，本項給分）	5	
☐	（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...）。	(5)	
☐	（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。	(0)	
☐	（3）電話故障。	(0)	
	（二）電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
☐	（1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	
☐	（2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。	(5)	
☐	（3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
☐	（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。	(0)	
☐	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。	5	
	3 接話時之態度：	10	
☐	（1）語調謙和、熱誠。	(8-10)	
☐	（2）語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
☐	（3）語調急燥、不耐煩。	(3-4)	
☐	（4）語調粗暴。	(0)	

	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 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： ☐ 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）。 ☐ 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。 ☐ 3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	
測試 結果	考 核 內 容	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： ☐ 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 (此部分總分最高為 55 分，兩次成績後將再作加權比重之計算至 100 分)			

(考核 總機人員 專用表)

總機電話：(02)2738-0007

受測試人員：_____（請勿填寫為測試者本人）

20

☐	(2) 語音口氣平淡。	(1)	
測試 結果	考 核 內 容	細項 配分	分項 得分
	(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)	10	
☐	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)	10	
☐	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0	
☐	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	20	
☐	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
☐	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
☐	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。	3	
☐	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
☐	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)	3	
☐	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。()	(3)	
☐	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
☐	(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。	(0)	
☐	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
	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)	2	
☐	(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。	(2)	
☐	(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。	(0)	
	8、總機人員之接聽態度：	2	
☐	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	
☐	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)	
☐	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	
總 得 分 (此部分總分最高為 45 分，兩次成績後將再作加權比重之計算至 100 分)			