

經濟部智慧財產局

104 年度提升服務品質執行計畫

經濟部智慧財產局 104 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

本局為提升為民服務品質，持續深化服務績效，探查民眾需求趨勢，導入創新理念，整合服務方式與資源，促使民眾在透明公開之資訊與流程的情形下，能夠享有專業、便捷及高效率之服務。104 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、持續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、持續落實簡政便民服務措施，提升本局專業服務形象。
- 五、主動探查民意趨勢，並持續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、臺中、臺南、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

構面	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)簡化業務申辦流程、縮短案件處理時間。 (4)提供客製化的服務方式。 (5)減少申辦人檢附各類紙本書表、證件之種類或張數。
	2. 服務流程透明度	(1)提供業務承辦單位及聯絡方式等訊息。 (2)提供案件處理查詢管道（如電話、網路、或現場查詢）。 (3)公布申辦案件標準處理流程於本局網頁及服務場所。 (4)提供本局受理案件後申請人收件確認訊息，建立案件查詢機制。
	(二)營造專業服務、親切之良好形象	1. 提升場所便利性 (1)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。 (2) 妥適規劃符合民眾使用習慣申辦動線。 (3)提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所及進行環境綠美化。 (4)檢視本局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、民眾洽公座椅、盥洗室、哺乳室、緊急求救鈴等），以確保服務設施品質。 (6)提供各種申辦書表及填寫範例。

構面	執行策略	執行方法
一、優質便民服務	1. 提高服務行為友善性及專業度	(1)不定期進行電話禮貌測試，以注重同仁電話接應禮貌，每4個月至少測試1次。 (2)重視民眾洽公服務禮儀，現場並主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。 (3)強化本局各單位服務人員（含機關委外 call center）對申辦服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。
		(1)妥善規劃並辦理相關業務宣導活動。 (2)鼓勵各組（室）藉由參與、協辦或共同辦理公益或相關活動進行施政宣導。 (3)透過社會資源或與企業、團體等結合，進行施政宣導。
	2.蒐集民意提升顧客滿意度	(1)辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度進行分析，提出改善或研提新的服務措施且確實執行。 (2)如未進行服務滿意度趨勢分析者，可透過自我檢討方式，提出改善服務措施且確實執行。 (3)訂定民眾意見反應（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (4)提供民眾意見反應後續追蹤處理情形。 (5)定期檢討對民眾意見反應之處理機制及標準作業程序，適時改善與修正。

構面	執行策略	執行方法
二、資訊網路服務	(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.檢視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)設置「主動公開資訊」專區,主動公開各項施政措施於本局網頁。 (3)公開服務措施、本局文宣品(業務宣導資訊)、出版品、常見問答集(FAQ)、本局活動等訊息於本局網頁。 (4)定期更新本局網頁資訊。 (5)本局網頁提供即時正確資訊內容與連結。 (6)網頁引用他人資料,需標明資料出處並提供連結。
		2.提升資訊檢索完整性與便捷性 (1)提供主題、施政與服務等至少3種分類檢索方式於本局網站。 (2)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。 (3)網站提供進階檢索功能,如關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (4)機關網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章。

構面	執行策略	執行方法
二、資訊網路服務	(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)向民眾推廣使用網路申辦案件。 (2)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。 (3)提供民眾線上服務，並加強保護使用者隱私權措施。 (4)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，執行簡化表單工作，並統一電子表單格式。
		2.增加電子參與多樣性 (1)提供電子參與途徑於本局網頁，且設置互動機制及實際回應。 (2)電子參與途徑如：如本局 Facebook、YouTube、Flickr 等社群網絡）服務等。

構面	執行策略	執行方法
三、創新加 值服務	(一)建構有價值的創 意服務，提升服 務產出之效率 與效能	1.提出有價 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 ，協助民眾透過網路可申辦本局服務。 (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，突破本局各單位間 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)線上全程服務：改變由民眾來局洽辦業務 的服務模式，由本局各組(室)內部進行協調 整合，提供外界線上服務。 (4)公私協力：結合社會資源或與民間團體合 作，延伸本局服務面向。 (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。
		2.延續有價 值之創新服 務及推動標 竿學習
		(1)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 (2)請本局各單位提出具有標竿學習效益之創 新服務。 (3)適時辦理創新服務標竿學習活動。 (4)考量推動跨機關或與民間合作服務。
		3.落實組織 內部創新機 制
		(1)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。

構面	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)結合社會資源等方式提供創新服務。	1.透過本局內、外部流程的檢討修正與簡化，落實各單位之流程整合。 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：以網路方式提供外界民眾網路申辦服務，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)因應外界業務申辦服務需求，提供本局與民眾系統介接服務，透過網路快速遞送申辦案件。 (3)提供主動服務：如透過本局建置之線上申辦案件系統，主動提供訊息到申辦民眾之服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 3.結合社會資源：結合民間團體資源，或透過公私協力等方式，提供創新服務。 4.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、以具體明確呈現各項具體執行績效，並優先研提創新服務作為，發揮本局機關特色。
- 三、對各項評核指標建立統計數據及資料，辦理線上或現場問卷調查，進行滿意度分析，以做為提升服務品質之參考。

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，由本局成立「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 104 年 6 月 15 日、12 月 15 日前，進行內部自行考核作業，相關評核結果並登載於本局網頁。
- 2.本局各組（室）應於民國 105 年 1 月 10 日前將 104 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.為提升本局人員面對民眾之服務態度及電話接應禮貌，另依本局「員工電話禮貌暨櫃臺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」、「機關形象及顧客關係」、「資訊提供及檢索服務」、「線上服務及電子參與」及「創新服務情形」等5項評核項目，由本局「提升服務品質工作推動小組」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）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）予以改進，並於1個月內函報本部改進情形，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「櫃臺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：

一、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	評核重點	評分參考標準
(一)服務流程 (200 分) * 小計：	1.服務流程便捷性 (120 分) * 得分：	(1)單一窗口全功能程度。 (2)申辦案件流程簡化情形。 (3)申辦案件書表減量情形。	1.建置全功能化單一窗口，提供民眾多種與整合服務情形。 2.檢討簡化申辦流程，提升便民服務之績效。 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。
	2.服務流程透明度 (80 分) * 得分：	(1)案件處理流程查詢公開程度。 (2)案件處理流程主動回應程度。	※ 提供案件承辦資訊程度： 1.提供承辦單位（組、室、科）及連絡電話，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。 2.提供承辦單位（組、室、科）及連絡電話，且於服務場所及機關網站（頁）公布標準處理流程。 3.提供承辦單位（組、室、科）及連絡電話。 ※ 提供案件查詢主動回應程度： 1.提供現場、電話、網路查詢及其他方式（如 App 或二維條碼等）。 2.提供現場、電話及網路查詢。 3.提供現場查詢。

(二)機關形象及顧客關係 (200 分) *小計：	1.機關形象 (100 分) * 得分：	(1)服務設施合宜程度	※服務設施合宜程度 A.除提供「核心設施」外，另提供「一般設施」供民眾使用，且有使用說明並定期檢查與管理，確保設施品質。 B.提供「核心設施」供民眾使用，且有使用說明並定期檢查與管理，確保設施品質。 C.提供「核心設施」供民眾使用，且定期檢查與管理，確保設施品質。
		(2)服務行為友善性及專業度	※ 本局電話禮貌測試評核成效 A.機關電話禮貌測試結果優良。 (測試分數 90 分以上) B.機關電話禮貌測試結果良好。 (測試分數 80 分以上) C.機關電話禮貌測試結果普通。 (測試分數 70 分以上) ※本局服務人員問題回應正確率 A.服務人員回應問題正確率達 90%以上。 B.服務人員回應問題正確率達 80%以上。 C.服務人員回應問題正確率達 70%以上。
		(3)服務行銷有效程度	※服務行銷有效程度 A.各單位服務宣導滿意度達 90%以上。 B.各單位服務宣導滿意度達 80%以上。 C.各單位服務宣導滿意度達 70%以上。
	2.顧客滿意度情形 (100 分) * 得分：	(1)機關服務滿意情形	A.依民眾對於機關洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等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。
		(2)民眾意見回應與改善情形	B.應建立民眾意見處理機制，且適時改善及修正。

二、資訊流通服務構面 (200 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	評核重點	評分參考標準
(一)資訊提供及檢 索服務 (100 分) * 小計：	1.資訊公開適切 性與內容有 效性(60 分) * 得分：	(1)資訊公開程度及內 容正確度。	※ 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動 公開相關資訊於網站(頁)；另機關亦 應主動公開相關服務措施、常見問題 集、活動訊息、文宣品、出版品等其 他與民眾相關之重要資訊比例。 A.於網站(頁)設置「主動公開資訊」 專區，應公開且已公開資訊比例達 100 %。 B.於網站(頁)設置「主動公開資訊」專 區，應公開且已公開資訊比例達 90%。 C.於網站(頁)設置「主動公開資訊」專 區，應公開且已公開資訊比例達 80%。 ※ 服務措施及出版品資訊周知度： A.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。 ※網站(頁)資訊內容正確程度： A.網站(頁)資訊內容及連結抽測正確程 度。 ※訂定網站(頁)資料定期更新規定程度 (含標準作業程序)。 A.網站(頁)資料每週更新規定程度。 B.網站(頁)資料每月更新規定程度。 C.網站(頁)資料每季更新規定程度。
	2.資訊檢索完整 性與便捷性 (40 分) * 得分：	(2)資訊檢索服務妥適 性及友善程度	※ 本局網站(頁)資訊檢索友善程度 A.機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形 及相關作為。 B.機關網站(頁)首頁版面配置方便瀏覽 、查詢資料及使用網站服務程度。 C.機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取 得認證標章情形。

(二)線上服務及電子參與 (200 分) *小計：	1.線上服務量能擴展性 (100 分) * 得分：	(1)線上服務提供及使用情形。	※ 線上服務量能： A.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： A.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。
	2.電子參與多樣性 (100 分) * 得分：	(1)電子參與多元程度及互動回應情形。	A.提供民眾意見反映、討論區與其他電子參與方式、民意調查、網路社群（如本局 Facebook、YouTube、Flickr 等），並定期與民眾互動及回應。

三、創新加值服務構面 (300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	評核重點		評分注意事項
(一)創新服務情形 (300分) *小計：	1.有價值的創新服務（200分） ※機關可採行的創新服務策略如下： (1)服務流程改造 A.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，協助民眾透過網路可申辦本局服務。 B.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，突破本局各單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 (2)線上全程服務：改變由民眾來局洽辦業務的服務模式，由本局各組(室)內部進行協調整合，提供外界線上服務。 (3)公私協力：結合社會資源或與民間團體合作，延伸本局服務面向。 (4)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。 (5)其他創新服務策略。		1.創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性。 2.符合前述服務策略，皆屬本局創新加值服務。 3.創新加值服務措施如有網站（頁）或資料庫者應提供網址。
	2.創新服務標竿學習效益（60分）		說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。
	3.組織內部創新機制及運作情形(40分)		服務措施的創新可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。
優點、建議改進事項			

經濟部智慧財產局 104 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(400 分)		資訊網路服務(300 分)		創新加值服務 (300 分)		
	一、 服務流程 (200 分)	二、 機關形象及顧 客關係 (200 分)	三、 資訊提供及檢 索服務 (100 分)	四、 線上服務及電 子參與 (200 分)	五、 創新服務 情形 (300 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）語調急躁、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。	15	

☐	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。	(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）			

經濟部智慧財產局電話禮貌測試量表

(考核 總機人員 專用表)

編號：_____受測單位：

總機電話：(02)2738-0007

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、總機接聽：45 分		
	☐ 是 ☐ 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）	15	
	（一）電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
☐	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	（5）	
☐	（2）15 秒內獲得接聽服務。	（3）	
☐	（3）電話故障。	（0）	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
☐	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）	
☐	（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。	（3）	
☐	（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。	（0）	
	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：	3	
☐	（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。	（3）	
☐	（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。	（2）	
☐	（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。	（1）	
☐	（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。	（0）	
	4、電話語音總機應答語調：	2	
☐	（1）語音口氣謙和、熱誠。	（2）	
☐	（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)			