

經濟部智慧財產局員工電話禮貌暨櫃台人員服務態度考核獎懲要點

98 年 1 月 19 日修正

99 年 1 月 27 日修正

100 年 1 月 27 日修正

102 年 4 月 2 日修正

一、為提升本局員工電話禮貌及服務態度品質，鼓勵員工暨櫃台服務人員積極展現服務熱忱，達成「便民」、「效率」、「親民」的目標，特訂定本要點。

二、考核對象：

（一）員工電話禮貌考核：本局及各服務處業務承辦人。

（二）櫃台服務人員服務態度考核：本局 3、4 樓各服務櫃台服務人員(不含輪值、外包人員)。

三、考核時間：員工電話禮貌及櫃台服務人員服務態度考核，配合本局提升服務品質執行計畫，於每年 3 月 30 日、6 月 30 日、9 月 30 日、11 月 30 日前各辦理 1 次。

四、考核方式：

每年由國企組及其他組室輪流指派八職等以上人員各 1 人，組成 7 人考核小組進行考核。

（一）員工電話禮貌考核，採初測及複測兩階段，由考核委員依「經濟部智慧財產局員工電話禮貌測試量表」(如附件 1)，進行考核。

（二）櫃台服務人員服務態度考核，採實地考核方式，由考核小組之 4 位考核委員，依「經濟部智慧財產局櫃台人員服務態度考核評比表」(如附件 2)進行考核，其成績計算為「服務態度親切」、「服裝儀容適切」與「櫃台桌面整潔」等 3 項，得「非常滿意」1 次，獲 7 分；得「滿意」1 次，獲 4.6 分；得「不滿意」1 次，扣 7 分。第 4 項「配帶服務證件」，「有」配帶證件者，獲 4 分，「沒有」配帶證件者，扣 4 分。總分最高為 100 分，最低為 0 分。

五、考核成績優良者，於本局局務會議或公開場合中，頒發獎狀表揚，並刊登局網，其獎懲標準如下：

（一）、電話禮貌受測同仁當次平均總分達 90 分(含)以上，取前 5 名獎勵之，如前 5 名有同分情形者，酌予增加獎勵名額。年度內獲獎 2 次以上或當季初

測及複測分數均達 95 分(含)以上者，記嘉獎 1 次。

(二) 電話禮貌受測同仁平均成績未達 60 分者，應以密函通知其主管督促同仁檢討改進，除列入同仁平時考核外，並列入下次考核，年度內若 2 次(含)以上未達 60 分者，記申誡 1 次。

(三) 電話禮貌單位團體之評比，年度平均前 3 名之單位，該單位推動電話禮貌有功人員，記嘉獎 1 次，各單位推動電話禮貌之成效，亦列入單位年終考評之參考。

(四) 櫃檯服務受測同仁當年內達 90 分(含)以上累積 2 次者，記嘉獎 1 次；成績未達 70 分者，應以密函通知其主管督促同仁檢討改進，並列入同仁平時考核及年終考評之參考，若 2 次(含)以上未達 60 分者，記申誡 1 次。

(五) 擔任考核小組之委員，於辦理電話禮貌暨櫃台人員服務態度考核年度工作完成後，記嘉獎 1 次。

六、本要點所需之經費，由本局年度相關業務經費項下支應。

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：_____

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。	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）。	(12-15)	
☐	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(8-11)	
☐	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(4-7)	
☐	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(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。	(14-15)	
☐	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)	
☐	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)	
☐	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)	
☐	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
☐	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(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)			

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)			

經濟部智慧財產局櫃台服務人員服務態度考核評比表

櫃台編號		商標服務櫃台	專利簡易快辦服務台	1號櫃台	2號櫃台	3號櫃台	6號櫃台	7號櫃台	8號櫃台	9號櫃台	10號櫃台	11號櫃台	4樓資料服務台	4樓資料服務台
考核項目	姓名													
	服務態度親切	非常滿意												
		滿意												
		不滿意												
服裝儀容適切	非常滿意													
	滿意													
	不滿意													
櫃桌面整潔	非常滿意													
	滿意													
	不滿意													
配帶服務證件	有													
	沒有													
若有不滿意情形，請敘明事由：														

備註：本表受考核人員，不包括 4、5 號櫃台 之外包支援人員

考核人：_____

年

月

日填