

附表 臺北市選舉委員會提升服務品質評核項目表

受評核機關或單位名稱：臺北市選舉委員會

評核日期：100年12月16日

評核人員：徐素貞

評核項目	評核內容 (依實際情形勾選選項)	配分	評分	評核紀錄事項
一、 服務標準 及自我評鑑 總分： 100分 研考綜合 考評分 數:97	(一) 依限訂定機關「年度提升服務品質執行計畫」並發布周知。【複選】 1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。(6) 2 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 於規定時間內訂定並發布周知。(4)	10分	10	本會訂有「100年度提升服務品質執行計畫」並依限於100年1月4日上網發布，並影送各組室知照。。
	(二) 訂定並發布機關服務要點或基準(例如為民服務要點、電話禮貌基準)。 1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。(8~10) 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由上級主管機關訂定並發布周知(如公布欄、機關網頁、公文傳達等方式)。(0~2)	10分	10	
	(三) 自行評核計畫及考核項目適切情形： 1 <input checked="" type="checkbox"/> 大致均符合機關服務特性之需求。(8~10) 2 <input type="checkbox"/> 部分符合機關服務特性之需求。(5~7) 3 <input type="checkbox"/> 過於簡單，未足因應機關服務特性之需求，宜酌作調整。(0~4)	10分	10	自行考核計畫及考核項目大致均符合本會服務特性之需求。
	(四) 機關實施自行評核頻率(含電話禮貌測試)： 1 <input checked="" type="checkbox"/> 一年四次。(20) 2 <input type="checkbox"/> 一年三次。(15) 3 <input type="checkbox"/> 一年二次。(10) 4 <input type="checkbox"/> 一年一次。(5) 5 <input type="checkbox"/> 未實施。(0)	20分	20	本會年度實施電話禮貌測試四次，上下半年各施測二次。
	(五) <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有評核紀錄。10分	10分	10	
	(六) 機關內評核結果追蹤及改善情形： 1 <input checked="" type="checkbox"/> 對本機關及上級主管機關考核結果，分送所屬相關單位參考，並予以追蹤獲得改善。(20)	20分	19	本會為強化有關本會電話禮貌，於分別於1000128、1000328、1000714、10000920四次及施測。

2 <input type="checkbox"/> 對本機關及上級主管機關考核結果，分送所屬相關單位參考，無後續追蹤改善作法。	(10)	
3 <input type="checkbox"/> 無相關考評結果發布且未有後續追蹤及改善作法。	(0)	
(七) 辦理服務品質教育訓練(講習)。 【複選】	10分	10
1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關自行辦理。	(5)	5
2 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 參加上級主管機關或其他機關辦理之訓練(講習)課程。	(5)	5
		<p>本機關同仁計 13 人，分別自行上網參訓及參加主管機關及其他機關辦理之相關技能(講習)、至於各組室同仁參訓項目略述於下：</p> <p>第一組同仁：為辦理第八屆區域立法委員選候選人領表、申請登記作業時，能熟諳相關程序要領及作業實務，於 11 月 16 日下午 2 時 30 分假本會會議室舉辦「第八屆區域立法委員選舉受理候選人領表、申請登記作業講習」，邀請工作同仁參加講習，由本會規範講解申請登記作業之办理流程、審查方法及標準、會場佈置、動線規劃等作業並進行實務演練，俾使申請登記過程順利平和並提供候選人優質快速的服務。</p> <p>2、「第 13 任總統副總統第 8 屆立法委員選舉投開票所工作人員講師講習會計畫」訂於 12 月 1 日召集各區公所課長以上主管假本會會議室舉辦各區投開票所工作人員講師講習會，由本會副總幹事及第一組組長擔任講師。</p> <p>3、訂定「第 13 任總統副總統第 8 屆立法委員選舉選舉票印製、點發、保管注意事項」，於 12 月 13 日邀集臺北市警察、消防局、保安警察大隊、婦幼隊及臺北縣政府警察局、三重分局等機關研商警力支援及相關配合事項，會後並實地勘查選票印刷廠及周邊安全維護措施。</p> <p>4、訂定「第 13 任總統副總統第 8</p>

屆立法委員選舉受理申請選舉人名冊查閱作業要點」，邀集監察小組委員、政風人員及本組人員辦理作業講習。

5、本市 12 區公所於 12 月 14 日至 1 月 7 日辦理「第 13 任總統副總統第 8 屆立法委員選舉各區投開票所工作人員講習會」，預計辦理 81 場次。

第四組同仁：為宣導優質選風認知，配合臺灣士林地方法院檢察署於辦理工作人員講習研考會及里鄰長研習會時，併辦理反賄選宣導。

為充實專業知識，第四組同仁分別參加民法、刑法、行政程序法、行政罰法、行政救濟、行政訴訟及資訊等相關法律課程。

參加中央選舉委員會舉辦之「第 13 任總統副總統及第 8 屆立法委員選舉監察實務研習會」。

行政室同仁：參加國庫集中支付業務講習、中華民國建國 100 年民主檔案展、第 13 任總統副總統及第 8 屆立法委員選舉受理候選人登記作業講習、選務工作人員行政中立研習班、中央機關檔案管理專題研習班、檔案修裱基礎班、2011 綠色生活博覽會、節能減碳研習班、選舉法規與實務專題演講、第 2 代政府電子採購教育訓練、國有公用財產管理系統網路版使用及教育訓練、政策分析與政策執行講習、電腦文書處理課程、資訊安全研習、公部門績效管理與評估專題演講、媒體公關策略-政策溝通與新聞寫作等訓練課程。

- | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|---|
| (八) 訂定表彰績優服務人員之措施。【複選】 | 5 分 | 4 |
| 1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 循年度考績實施辦理。 | (2) | |
| 2 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否另訂服務人員考評及獎勵措施 | (3) | |
| (九) 定期公開表彰服務績優人員。 | 5 分 | 4 |
| 1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 由本機關實施。 | | |

<p>二、 主管參與 提升為民 服務情形</p> <p>總分： 100分</p> <p>研考綜合 考評分 數:96</p>	<p>(一) 機關首長與民眾直接溝通機制及實施情形：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 接見民眾。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 走動式訪查。</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 座談會/說明會。</p> <p>4 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 媒體訪談，主動宣導。</p>	<p>30分</p>	<p>28</p>	<p>一、本會委員會議及監察小組委員會議全程開放媒體採訪，並於會後接受媒體訪問，主動宣導。</p> <p>二、第13任總統副總統及第8屆立法委員選舉候選人登記期間，遇候選人或民眾有疑義至本會洽談，皆由主管或指定專人解決疑難問題，藉由面對面溝通機制，具體展現親民、便民之服務效能。</p> <p>三、本會成立緊急公務通報機制單一窗口聯絡人由本會副總幹事及其代理人第一組組長負責處理。</p> <p>四、媒體來訪主管亦會接待並回答相關選務業務問題</p>
<p>(二) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置「首長信箱」(含電子信箱)並能具體答復民眾詢問事項。</p>	<p>10分</p>	<p>10</p>	<p>信箱地址: service@mect.gov.tw</p>	
<p>(三) 機關首長的服務理念是否明確並能傳遞至機關工作人員? 具體作法為何? 【複選】</p>	<p>20分</p>	<p>19</p>	<p>訂定本會提升服務品質計畫。</p>	
<p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 明訂服務願景並公告周知。</p>	<p>(5)</p>	<p>5</p>	<p>透過本會委員會議之召</p>	
<p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 透過業務會議傳達。</p>	<p>(5)</p>	<p>5</p>	<p>開及利用歲末聚餐、員工文</p>	
<p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 有計畫地在非業務會議場合，與同仁溝通(例如午餐約會等)。</p>	<p>(5)</p>	<p>4</p>	<p>康活動親子活動及不定期聚會傳遞機關服務理念。</p>	
<p>4 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 利用一般聯誼活動或社團活動與同仁溝通。</p>	<p>(5)</p>	<p>5</p>		
<p>(四) 主管是否有其他參與提升服務品質之作為? 【複選】</p>	<p>20分</p>	<p>20</p>		
<p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 主動企劃研發。</p>	<p>(6)</p>	<p>6</p>	<p>訂定提升績效目標計畫，主動企劃研發，以提升服務品質；計有提報「建構投開票所網路查詢系」案，並經中央選舉委員會核發獎勵在案及研議建議架設「候選人刊登選舉公報個人資料及政見稿之專門網路系統」，以服務候選人並提升選舉公報之正確性與及時性。例如第13任總統副總統第8屆立法委員選舉選舉期程緊湊、選務工作龐雜，第一組對於主辦業務從受理候選人領表、登記、號次抽籤、</p>	

<p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 採行走動式管理。</p>	(7)	7	<p>投開票所設置、選務用品分配發放以及選舉票印製、保管運送等等，各個環節程序都審慎研究規劃並訂定相關注意事項，不僅本會業務依規定程序辦理，同時督導區選務中心確實執行。與第一組職掌之各項業務主管均親自參與及督導，例如從受理候選人領表、登記、號次抽籤、投開票所設置、選務用品分配發放以及選舉票印製、保管運送等。選舉票印製期間每日至承包印刷廠參與監印督導；又如抽樣視察投開票所所有否依規定圖例佈置、依投開票所工作手冊確實辦理等。</p> <p>本會主管常透過走動式管理，觀察下屬。藉親自瞭解，俾隨時導正，以提升服務效能；至於舉期間設視導6人負責12區選務督導並至區公所巡迴視察、參加選務中心會議、投開票所工作人員講習等，落實執行走動式管理。</p>
<p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 候選人登記期間主管參與服務台工作。</p>	(7)	7	<p>「第13任總統副總統第8屆立法委員選舉」，本會自100年11月21日至25日受理候選人登記時，第一組組長在登記處擔任審核人員，現場辦理審查候選人繳交之表件，有須補正者並親自予以協助指導；行政室主任則現場督導並掌握出納人員收受保證金各項狀況。；遇候選人或民眾有疑義至本會洽談，皆由相關業務主管或指定專人解決疑難問題，藉由面對面溝通機制，具體展現親民、便民之服務效能。</p>
<p>(五) <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 成立委員會或推動小組，負責推動提升服務品質任務。</p>	10分	10	<p>成立「事務工作檢核小組」，由人事、會計、出納、總務及財產管理人員等組成。</p>
<p>(六) <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 建立改善服務品質之提案制度。</p>	5分	5	<p>為充實同仁對於服務品質的認知，引進提案制度。藉由下而上提供具體作法，改善服務品質。</p> <p>本會於9月28日上午10時假本會禮堂舉辦選務工作人員座談會，由主任委員主持，參加人員為本會同</p>

七) 是 否 研採企業全面品質管理、優質服務的創新作法或其他創新加值服務。 5分 4

仁及本市各區公所、各戶政所選務主辦人及課長以上人員，並邀請中選會長官蒞會指導，會議以研討選舉法規實務，溝通觀念與作法為主，期使本市所有選務工作人員均能依規定辦理選務並密切協調配合，並改善服務品質。訂定「區選務作業中心設置要點」、「督導區公所辦理選舉事務要點」，作為督導各區選務作業中心辦理各項選舉業務之準據。訂定「選務工作人員座談會計畫」、「選舉人名冊公告閱覽注意事項」、「各投開票所交付投開票報告表副本注意事項」等，俾利推動基層選務，各項作業有明確規定據以依循。

訂定各項選務相關表冊如「選舉工作進程序表」、「投開票所一覽表」、「選舉結果清冊」及選舉概況各種統計表冊等以提供民眾、媒體、政府機關、學術研究機構等參閱。

蒐集彙整選舉期間各機關所提出之問題及建議，加以分析檢討，屬於本會權責範圍的業務則研擬改進方法；屬於中央層級的業務則行文轉達，充分做好橫向及縱向溝通聯繫。

透過參訓機會，學習民間企業全面品質管理、優質服務的創新作法，進而提高服務效能，以強化行政績效並提升服務品質。如為提升行政效能，特指派3位專任主管（第1組組長、第4組組長及行政室主任）參加行政院人事行政局地方行政研習中心舉辦「內訓講師培訓班」，該培訓班。本會參訓主管除研習擔任講座之知能，於參訓期間針對經辦業務用心編製教材、教案及簡報(ppt)並需實習(含簽證)，且以實地演練方式藉以強化本會推展選務工作知能。

<p>三、 候選人登記作業程序</p> <p>總分： 100分</p> <p>研考綜合 考評分 數：100</p>	<p>(一) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示候選人登記受理期間及每日起止時間。 10分</p> <p>(二) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示候選人登記應繳保證金數額。 10分</p> <p>(三) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 清楚標示候選人登記所需表件。(免填附書表、書證者，本項不計分) 10分</p> <p>(四) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記是否於受理期間內完成。 10分</p> <p>(五) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 訂定候選人登記須知 20分</p> <p>(六) 公開及宣導候選人登記事項：【複選】 20分</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>發布公告。(5)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>發布新聞。(5)</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>辦理宣導。(5)</p> <p>4 <input checked="" type="checkbox"/>登載於機關網頁。(5)</p> <p>(七) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記所需表件資料是否將電子檔登載機關網頁，提供參考或下載使用。 20分</p>	<p>10分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>20分</p> <p>20分</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>20分</p>	<p>一、訂頒「第8屆區域立法委員選舉候選人申請登記及姓名號次抽籤注意事項」詳細規定候選人領表、申請登記及抽籤之受理時間、地點、申請登記為候選人之資格條件及限制、所需表件及應繳保證金數額等事項，並於選舉期間張貼於本會門首公告欄，同時公布於本會全球資訊網站首頁。</p> <p>二、本會辦理「第8屆立法委員選舉」受理候選人領表、登記所需登記表件於11月初印製完成，申請登記表件免費提供領取，同時將電子檔附掛本會網站提供下載使用。</p> <p>三、受理候選人領表、申請登記以及號次抽籤的會場均有明確之導引牌、指示牌及清楚的注意事項等標示。</p> <p>四、本會自100年11月21日至25日受理候選人登記，於該期間內完成登記作業。</p> <p>五、辦理「第8屆區域立法委員選舉」本會均依規定辦理並發布新聞稿週知。</p> <p>六、申請登記為候選人所需表件資料，本會除印製紙本提供候選人領取，並將表件格式電子檔登載於本會全球資訊網站首頁。</p>
<p>四、 民眾陳情之處理</p> <p>總分： 100分</p> <p>研考綜合 考評分 數：93</p>	<p>(一) 訂定民眾陳情案件處理程序(陳情案件處理規定及程序)。</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 本機關訂定。(10~15)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 上級主管機關訂定(援引參照辦理)。(5~10)</p> <p>(二) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 發布民眾陳情案件處理程序及作業時程(如公布欄、網頁)。 10分</p> <p>(三) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 對於民眾現場表達不滿，有既定之紓解機制。 10分</p> <p>(四) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 對於民眾陳情案件予以登記、區分、統計，並列入管制。 9分</p>	<p>15分</p> <p>15分</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>9分</p>	<p>一、訂有「臺北市選舉委員會處理人民陳情案件作業規定」。</p> <p>二、於本會公布欄發布。</p> <p>三、由主辦單位安排適當場所接待陳情人，如有必要得會同相關處室人員共同處理，並由主辦業務單位填寫陳情案件紀錄單，製作紀錄並請其簽章確認，據以收件掛號處理。</p> <p>四、對於陳情案件加以分析統計並研提具體意見，與區公所執行選務相關者並納入其實際作業情形以增強可行性，俾供相關單位參考進</p>

	<p>(五) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 對於民眾陳情案件以公文、電子公文、電子郵件或其他方式回復。 9分</p> <p>(六) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 定期檢討分析民眾陳情案件，提出改進建議，供機關首長或有關單位參考。 9分</p> <p>(七) 電子民意信箱（或首長信箱）民眾陳情案件之適切處理：【複選】 15分</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 指定專責人員每日查收信件。 (6)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 符合行政程序法第 168 條陳情定義者，均以「人民陳情案件」類別掛號登錄公文管理系統，並適切處理。 (9)</p> <p>(八) 電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速度： 15分</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一至三天。 (15)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 四至六天。 (10)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一個星期以上。 (7)</p> <p>4 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 二個星期以上。 (4)</p> <p>(九) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 回復民眾陳情案件公文或電子公文是否檢附處理情形調查表，以了解民眾對陳情案件答覆是否滿意？ 5分</p> <p>(十) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 民眾陳情獲得改善之案例，是否發布周知（如公布欄、網頁）？ 3分</p>	<p>8</p> <p>8</p> <p>15</p> <p>6</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>3</p>	<p>而提升為民服務品質。</p> <p>均依文書處理手冊規定辦理。</p> <p>五、本會電子民意信箱由專人每日查收，並以「人民陳情案件」類別掛號登錄公文管理系統。</p> <p>六、人民陳情案件及其處理情形調查表均按季統計，並撰寫陳情案件分析報告簽請本會主任委員核閱</p> <p>七、針對民眾陳情案件屬本會直接業務者於三日內即回復；若案情與區公所執行選務有關者，因需函轉其提出答覆意見，故其時程需一個星期以上；民眾陳情案件如為「法令查詢」本會於三日內即回復。另檢舉違反選罷法案件，必須請監察小組委員調查後召開監察小組委員會議及本會委員會議審查案情，故其時程需 2 個星期以上；至於電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速度為四至六天</p> <p>回復民眾陳情案件公文或電子公文檢附處理情形調查表，以了解民眾對陳情案件答覆是否滿意</p> <p>本會依規定於網站設置訴願查詢及請願處理結果等目錄，供民眾查詢。</p>
<p>五、 延伸服務據點，結合社會資源</p> <p>總分： 100分</p> <p>研考綜合</p>	<p>(一) 與其他政府機關合作，提供為民服務情形：【複選】 80分</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 與相關機關（構）合作辦理宣導活動，或搭配其他機關（構）活動辦理相關宣導。 (35)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 運用相關機關（構）之相關會議、研習、活動等，提供本機關服務資訊辦理宣導。 (30)</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 運用相關機關（構）服務據點，協助提供本機關服務事項或宣導資訊。 (15)</p>	<p>78</p> <p>34</p> <p>30</p> <p>14</p>	<p>一、本會訂定「第 13 任總統副總統第 8 屆立法委員選舉投開票所工作人員講習計畫」由第一組印製講習手冊並分發予區公所辦理投開票所工作人員講習，同時請本市警察局分局辦理投開票所警衛人員講習，以加強選務人員之專業能力，本次選舉預計辦理 81 場次。</p> <p>二、訂頒「第 13 任總統副總統第 8 屆立法委員選舉選舉人名冊公</p>

<p>考 評 分 數:96</p>	<p>(二) 與團體合作，提供為民服務情形：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 與民間團體合作辦理宣導活動，或搭配民間團體活動辦理相關宣導。(10)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 運用民間團體之相關會議、研習、活動等，提供本機關服務資訊辦理宣導；或運用民間團體服務據點，協助提供本機關服務事項。(10)</p>	20 分	<p>18 告閱覽注意事項」，函請 12 區公所 9 提供場地並安排值班人員辦理選舉人名冊公告閱覽。</p>	<p>9 三、為宣導優質選風認知，配合臺灣臺北地方法院檢察署結合社會資源製作反賄選宣導紅布條、海報、DVD、及於候選人登記參選期間簽署之「反賄選公約」等。另臺灣士林地方法院檢察署於辦理工作人員講習研考會及里鄰長研習會時，併辦理反賄選宣導。</p> <p>四、候選人登記時配合臺灣臺北地方法院檢察署請各候選人簽署「反賄選公約」。</p> <p>五、於本會網站建置反賄選宣導短片，俾利民眾點選觀看。</p> <p>六、為落實未來公民—學生及一般民眾因賄選所對民主政治之衝擊，及達到持續宣導之功效，分期輪流至學校及車站展覽淨化選風海報。</p> <p>七、於辦理第 13 任總統副總統及第 8 屆立法委員選舉候選人公辦電視政見發表會於串場時播放中選會所製播之宣導短片，以達廣宣導之效。</p> <p>八、函請臺北市政府觀光傳播局及台北大眾捷運股份有限公司請其協助宣導第 13 任總統副總統及第 8 屆立法委員選舉公辦電視政見發表會。</p> <p>九、函請 12 區公所出動宣傳車於轄區街道宣導民眾踴躍投票。</p> <p>十、協請臺北市政府民政局及 12 區公所、14 戶政所舉辦活動時適時宣導民眾踴躍投票。</p> <p>十一、投開票所地點的設置有 5 成係洽借私立學校、幼稚園、托兒所、寺廟、民宅等，充分運用民間資源的協助。</p>
-----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>六、 完善服務 環境，提 供候選人 登記服務</p> <p>總分： 100分</p> <p>研考綜合 考評分 數:98</p>	<p>(一) 服務場所內外環境規劃及維護情形：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 室內外環境整潔、綠化美化合宜。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 盥洗室及飲水等各項服務設備整潔維護。</p> <p>(二) 服務措施規劃情形：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依場地及實際需要規劃設置受理候選人登記服務櫃台。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務櫃台人員嫻熟各項申請書表諮詢工作。</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務場所導引標示明確，動線符合民眾方便性。</p> <p>4 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 受理登記時間標示明確。</p> <p>(三) 提供民眾服務設施：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 民眾書寫桌椅文具等齊備，並提供電話。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 規劃民眾休息、等候之座椅。</p> <p>(四) 工作人員服務情形：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 服務櫃台標示工作人員名牌。(無櫃台化作業，不計分)</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。</p> <p>4 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服務態度和藹，答詢詳盡。</p> <p>5 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。</p>	<p>25分</p> <p>(12.5)</p> <p>(12.5)</p> <p>25分</p> <p>(8)</p> <p>(7)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>25分</p> <p>(12.5)</p> <p>(12.5)</p> <p>25分</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p>	<p>23</p> <p>11.5</p> <p>11.5</p> <p>25</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>25</p> <p>12.5</p> <p>12.5</p> <p>25</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p>	<p>一、本會室內外環境平時即有專人清潔整理，選舉期間再予加強整潔並綠化美化，盥洗設備、飲水機等各項服務設備每日有人定期維護清潔。</p> <p>二、本會辦理第8屆區域立法委員選舉受理申請登記為候選人，本會規劃受理登記場所動線流暢，場地寬敞舒適，且在本棟大樓入口處即設置立牌標示領表及登記上9樓，本會亦分別標示領表及受理處非常明確。</p> <p>三、為提升為民服務品質，受理領表及登記處均備有桌椅、文具及飲用水並提供數十個座位供民眾等候及休息。</p> <p>四、本會受理登記審查人員均為辦理選務經驗豐富、嫻熟各項申請書表諮詢工作，並能盡心盡力答覆領表人或申請登記之候選人的疑問，確保其資料填具完善。</p> <p>五、本會受理候選人登記，服務櫃台明確標示服務項目、工作人員名牌；工作人員均依規定佩戴識別證，服裝儀容合宜，服務態度和藹良好、答詢詳盡，並主動協助指導候選人填具登記表件。</p>
<p>七、 機關網頁 資訊服務</p> <p>總分：</p>	<p>(一) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 由本機關或上級機關建置獨立網頁，提供本機關服務事項，提供民眾便利洽公和意見溝通。</p> <p>(二) 針對一般民眾需求及相關法令規定，機關網頁是否提供下列服務：【複選】</p>	<p>10分</p> <p>70分</p>	<p>10</p> <p>67</p>	<p>本機關設有獨立網頁。</p>

100分
研考綜合
考評分
數:97

<p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網頁之「政府資訊公開」專區。</p>	(15)	15	業依「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網頁之「政府資訊公開」專區。
<p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依據中央選舉委員會規範應公開之資訊項目資料是否全數建置上網。</p>	(15)	15	依據中央選舉委員會規範應公開之資訊項目資料全數建置上網。
<p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供主管業務常見問答集(FAQ)。</p>	(10)	7	連結至中央選舉委員會網頁「政府資訊公開」專區及提供主管業務常見問答集。
<p>4 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱。</p>	(10)	10	提供機關服務時間、地點、聯絡電話、傳真或電子郵件信箱。
<p>5 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供民眾如何取得候選人登記服務之資訊。提供候選人登記申請書表下載或列印功能。</p>	(10)	10	第8屆區域立法委員選舉受理申請登記為候選人所需表件資料,除印製紙本提供候選人領取,同時將電子檔登載於本會全球資訊網站首頁供候選人下載使用。
<p>6 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 設置電子民意信箱(或首長信箱)處理民眾陳情案件。提供電子信箱民眾陳情案件之處理規定(如已包含在人民陳情案件處理相關規定,以該規定為主)。</p>	(10)	10	設置電子民意信箱處理民眾陳情案件,並依「臺北市選舉委員會處理人民陳情案件作業規定」辦理。
<p>(三) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 依據中央選舉委員會規範訂定網頁資料定期更新規定或機制,確實執行定期更新資訊,並確保公佈資訊內容正確無誤。</p>	10分	10	依據中央選舉委員會規範訂定網頁資料定期更新規定或機制,確實執行定期更新資訊,並確保公佈資訊內容正確無誤。
<p>(四) <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。</p>	10分	10	配合電子化政府入口網提供分類檢索。

<p>八、遠距及資訊流通服務</p> <p>總分：100分</p> <p>研考綜合考評分數:98</p>	<p>(一) 網際網路應用服務與我的 e 政府·電子化政府入口網連結、維護情形：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(20)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(25)</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 連結候選人登記申請書表下載或列印功能。(25)</p> <p>(二) 各所屬選舉委員會網際網路應用服務與所在地直轄市、縣市政府網站(頁)連結、維護情形：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(10)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(10)</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 連結候選人登記申請書表下載或列印功能。(10)</p>	<p>70分</p> <p>30分</p>	<p>69</p> <p>20</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>29</p> <p>10</p> <p>9</p> <p>10</p>	<p>一、第 8 屆立法委員選舉受理申請登記為候選人，本會全球資訊網站建置提供連結候選人登記申請書表下載或列印功能。</p> <p>二、選舉期間本會全球資訊網站均及時公布活動訊息及發布新聞；並連結候選人登記申請書表下載或列印功能。適時發布活動訊息及新聞發布。</p> <p>三、於網頁設立臺北市政府專區，連結至該府首頁。供民眾查詢，活動訊息及新聞發布。且本會辦理選舉期間，臺北市政府民政局網頁提供活動訊息及新聞發布機制。</p>
------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

註：各評核項目總分均為 100 分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

附表 2 中央選舉委員會及所屬選舉委員會提升服務品質評核項目表

九、電話禮貌

受測機關或單位： 臺北市選舉委員會 總機/電話： 02-27233372

測試時間：100 年 1 月 28 日 16 時 0 分 測試人員：徐課員素貞

評 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配 分	評 分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分		43	
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input checked="" 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)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	5	
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	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 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十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，語音項目說明於十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，十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)一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		

4 電話語音總機應答語調： (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
(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) 1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或三秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 3 電話故障。	10 分 10 0 0	8 8	
(三) 總機人員電話禮貌 1 接話時，首先清晰報明單位。 2 說「您好」、「早安」等問候語。 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。 4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 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) (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (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。 6 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 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) (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) 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。 8 總機人員之接聽態度： (1) 語調謙和、熱誠。 (2) 語調平淡，態度尚佳。 (3) 語調急燥、不耐煩。	20 分 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	20 3 3 3 2 3 2 2 2 2 2	
二、業務單位接聽電話：55 分		47	
(一) 接聽速度 1 電話鈴響四聲或十秒應答(8 分；每增減一響或三秒，即增減 1 分，最多 10 分)	15 分 10	15 10	

<p>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>(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>(2) 無人接聽(電話鈴響九聲以上或二十秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。</p> <p>(3) 電話故障。</p>	<p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	<p>5</p>	
<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1 接話應對情形</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(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>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>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p>(4) 語調粗暴。</p>	<p>25 分</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</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>18</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>9</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>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>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p>3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15 分</p> <p>(12~15)</p> <p>(8~11)</p> <p>(4~7)</p> <p>(0)</p>	<p>14</p>	
<p>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>(14~15)</p> <p>(12~13)</p>	<p>14</p>	

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)		
三、加分項：20分		6	
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3		
2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3	3	
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計	96		

備註：電話禮貌測試成績計算標準（1）優=90分以上 （2）甲=80~89分
（3）乙=70~79分 （4）丙=60~69分 （5）丁=59分以下

受測機關或單位：臺北市選舉委員會

總機/電話：02-27233372

測試時間：100年3月28日10時0分 測試人員：徐課員素貞

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分		41	
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input checked="" 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)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	5	
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	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 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十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，語音項目說明於十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，十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) 一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調：	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

<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>1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分;每增減一聲或三秒,即增減 1 分,最多 10 分)</p> <p>2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)</p> <p>3 電話故障。</p>	<p>10 分</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>9</p> <p>9</p> <p></p> <p></p>	
<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p>1 接話時,首先清晰報明單位。</p> <p>2 說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>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>4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>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>(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>(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>(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>6 轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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>(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>(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>8 總機人員之接聽態度:</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡,態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p>	<p>20 分</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>	<p>17</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>2</p> <p>2</p> <p></p> <p></p> <p>2</p> <p></p> <p></p>	
<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答(8 分;每增減一響或三秒,即增減 1 分,最多 10 分)</p> <p>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>15 分</p> <p>10</p> <p>5</p>	<p>48</p> <p>15</p> <p>10</p> <p>5</p>	

<p>(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>(2) 無人接聽（電話鈴響九聲以上或二十秒以上），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務。</p> <p>(3) 電話故障。</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>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(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>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>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p>(4) 語調粗暴。</p>	<p>25 分</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</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>19</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>9</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>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>2 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</p> <p>3 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15 分</p> <p>(12~15)</p> <p>(8~11)</p> <p>(4~7)</p> <p>(0)</p>	<p>14</p>	
<p>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>(14~15)</p> <p>(12~13)</p>	<p>14</p>	

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)		
三、加分項：20分		6	
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3		
2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3	3	
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計	95		

備註：電話禮貌測試成績計算標準（1）優=90分以上 （2）甲=80~89分
（3）乙=70~79分 （4）丙=60~69分 （5）丁=59分以下

受測機關或單位：臺北市選舉委員會

總機/電話：02-27233372

測試時間：100年7月14日9時0分 測試人員：徐課員素貞

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分		41	
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input checked="" 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)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	5	
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	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 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十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，語音項目說明於十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，十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) 一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調：	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

<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>1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分;每增減一聲或三秒,即增減 1 分,最多 10 分)</p> <p>2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)</p> <p>3 電話故障。</p>	<p>10 分</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>9</p> <p>9</p> <p></p> <p></p>	
<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p>1 接話時,首先清晰報明單位。</p> <p>2 說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>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>4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>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>(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>(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>(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>6 轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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>(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>(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>8 總機人員之接聽態度:</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡,態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p>	<p>20 分</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>	<p>17</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>2</p> <p>2</p> <p></p> <p></p> <p>2</p> <p></p> <p></p>	
<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答(8 分;每增減一響或三秒,即增減 1 分,最多 10 分)</p> <p>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>15 分</p> <p>10</p> <p>5</p>	<p>49</p> <p>15</p> <p>10</p> <p>5</p>	

(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（電話鈴響九聲以上或二十秒以上），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 分	19	
1 接話應對情形	10		
(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
(2) 清晰報明單位名稱。	(5)	5	
(3) 未報明單位名稱，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	5	
3 接話時之態度：	10	9	
(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 分	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)	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)		
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)		
三、加分項：20分		9	
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3	3	
2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3	3	
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計		99	

備註：電話禮貌測試成績計算標準（1）優=90分以上 （2）甲=80~89分
（3）乙=70~79分 （4）丙=60~69分 （5）丁=59分以下

受測機關或單位：臺北市選舉委員會

總機/電話：02-27233372

測試時間：100年9月20日15時30分 測試人員：徐課員素貞

評核內容 (總分 100 分; 加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分		44	
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input checked="" 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)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	5	
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。	(5)	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 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務:	3	3	
(1) 總機代號設於前, 語音項目說明於十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, 語音項目說明於十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, 十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) 一次以上, 即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調:	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

<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>1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分;每增減一聲或三秒,即增減 1 分,最多 10 分)</p> <p>2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)</p> <p>3 電話故障。</p>	<p>10 分</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>9</p> <p>9</p> <p></p> <p></p>	
<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p>1 接話時,首先清晰報明單位。</p> <p>2 說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>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>4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>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>(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>(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>(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>6 轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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>(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>(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>8 總機人員之接聽態度:</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡,態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p>	<p>20 分</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>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>2</p> <p>2</p> <p></p> <p></p> <p>2</p> <p></p> <p></p>	
<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答(8 分;每增減一響或三秒,即增減 1 分,最多 10 分)</p> <p>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>15 分</p> <p>10</p> <p>5</p>	<p>48</p> <p>15</p> <p>10</p> <p>5</p>	

(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（電話鈴響九聲以上或二十秒以上），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 分	18	
1 接話應對情形	10	5	
(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
(2) 清晰報明單位名稱。	(5)	5	
(3) 未報明單位名稱，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	5	
3 接話時之態度：	10	8	
(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 分	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)	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)		
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)		
三、加分項：20分		6	
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3		
2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3	3	
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計	98		

備註：電話禮貌測試成績計算標準（1）優=90分以上 （2）甲=80~89分
（3）乙=70~79分 （4）丙=60~69分 （5）丁=59分以下