

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：101年12月25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：94	（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)。 2 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 於規定時間內訂定並發布周知。	10分 (6) (4)	10	本會訂有「101年度提升服務品質執行計畫」並於101年2月8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)。 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)。	10分 (8~10) (0~2)	10	本會訂有臺北市選舉委員會電話禮貌基準及為民服務要點並已於97年3月31日發布於機關網頁。
	（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。 2 <input type="checkbox"/> 部分符合機關服務特性之需求。 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。	10分 (8~10) (5~7) (0~4)	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。 2 <input type="checkbox"/> 一年三次。 3 <input type="checkbox"/> 一年二次。 4 <input type="checkbox"/> 一年一次。 5 <input type="checkbox"/> 未實施。	20分 (20) (15) (10) (5) (0)	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	
	（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。 2 <input type="checkbox"/> 對本機關及上級主管機關考核結果，分送	20分 (20) (10)	18	為強化本會電話禮貌，分別於1010201、1010518、1010815、1011127四次施測。

所屬相關單位參考，無後續追蹤改善作法。

3 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 8

1 是 否 本機關自行辦理。 (5) (3)

2 是 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)

1. 本會辦理 1 小資訊安全研習，參人員為全體員工。

2. 本會有 2 位同仁於世新大學碩士在職專班進修。

3. 第一組同仁參與多項與業務相關之實體及線上課程，如本機關自行辦理之資訊安全課程，中選會辦理之談臺灣政治往事、時間管理、激勵管理及公務人力訓練中心之性別主流化研習、政府資訊公開、行政院組織改造檔案展等。

4. 第四組為宣導優質選風認知，特將中央選舉委員會徵稿製作淨化選風海報乙批，配合各區里鄰長研習活動共同宣導；協請區公所於辦理里長補選時將反賄選文宣短語及檢舉專線刊登於門首電子字幕機；並將中央選舉委員會製作之「反賄選宣傳品件資料夾」轉請各公所於各式場合宣導反賄選時，妥適發送。且利用線上教學或實體授課學習相關法律或業務相關課程。

5. 行政室同仁參加第二代政府電子採購教育訓練、國有公用財產管理系統網路版說明會、國有公用財產管理業務教育訓練班、政府機關合法使用軟體說明會、二代健保宣導說明會、公文及檔案管理資訊系統說明會、行政院組織改造檔案展、公文製作與辦理、行政中立理論與實務、日常工作中落實資訊安全、防範電子郵件社交工程課程、節能績效專案訓練、新聞稿寫作研習、廉政教育、電腦簡報製作、Window XP、Window 文書處理、檔案壓縮精靈、Outlook 信件管理、環境教育、施政計畫管考作業架構

	<p>(八) 訂定表彰績優服務人員之措施。【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 循年度考績實施辦理。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否另訂服務人員考評及獎勵措施</p> <p>(九) 定期公開表彰服務績優人員。</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 由本機關實施。</p>	5分 (2) (3) 5分	4 4	<p>與執行流程概述、外交禮儀訓練等課程。</p> <p>6. 部分同仁參加中央選舉委員會委託地方行政研習中心辦理之101年度「選務工作人員講習班」。</p>
<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:94</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>(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>(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>1 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 明訂服務願景並公告周知。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 透過業務會議傳達。</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>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>(四) 主管是否有其他參與提升服務品質之作為？【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 主動企劃研發。</p>	30分 10分 20分 (5) (5) (5) (5) 20分 (6)	27 10 19 (5) (5) (4) (5) 20 (6)	<p>1. 本會如召開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>2. 遇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>3. 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>4. 媒體來訪主管亦會接待並回答相關選務業務問題。</p> <p>逕行連結至中央選舉委員會「首長信箱」。</p> <p>訂定本會提升服務品質計畫。</p> <p>透過本會委員會議之召開及利用座談會、歲末聚餐、員工文康活動、及不定期聚會傳遞機關服務理念。</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。</p>

<p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 採行走動式管理。</p>	(7)	(7)	<p>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。</p> <p>且於臺北市士林區、信義區、中山區第 11 屆里長補選期間，至區公所、投開票所督導選務辦理情形。</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>臺北市中山區晴光里第 11 屆里長補選候選人登記期間，主動至中山區公所遇候選人或民眾有疑義，主動為其解決疑難問題，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	4	<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>例如：中央選舉委員會於 101 年 12 月 18 日下午 2 時 30 分至本會會議室舉辦交流座談會談會，由張主任委員博雅主持，參加人員為中選會主管及本會同仁，本會亦提建議案，建請將投開票所管理員、監察員、預備員(管理及監察員之備補人員)的工作費調整一致，以利工作人員招募調度案；張主任委員裁示：該會近期將邀集各地方選舉委員會開會研商 103 年三合一選舉各項經費共同性編列標準，本建議事項屆時一併討論。</p>

	<p>(七) <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>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增值服務。</p>	5分	4	<p>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，特指派三位專任主管（第一組組長、第四組組長及行政室主任）參加各種研習課程，以提升工作知能。另外於補選期間：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定選務相關作業之「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。 2. 俾利推動基層選務，各項作業有明確規定據以依循，訂有「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。 3. 為業務宣導、加強與民間之溝通，訂有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。 4. 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。
<p>三、 候選人登記作業程序</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。</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。</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)</p>	10分	10分	<p>本年度未辦理候選人登記作業。</p>

<p>總分： 100分</p> <p>研考綜合 考評分 數：不予 考評</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。</p> <p>(五) <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 訂定候選人登記須知</p> <p>(六) 公開及宣導候選人登記事項：【複選】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>發布公告。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>發布新聞。</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>辦理宣導。</p> <p>4 <input checked="" type="checkbox"/>登載於機關網頁。</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。</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>四、 民眾陳情 之處理</p> <p>總分： 100分</p> <p>研考綜合 考評分 數：92</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。</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)。</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)。</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。</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。</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。</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。</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】</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 指定專責人員每日查收信件。</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。</p> <p>(八) 電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速</p>	<p>15分</p> <p>(10~15)</p> <p>(5~10)</p> <p>10分</p> <p>10分</p> <p>9分</p> <p>9分</p> <p>9分</p> <p>9分</p> <p>15分</p> <p>(6)</p> <p>(9)</p> <p>15分</p>	<p>15</p> <p>(15)</p> <p>0)</p> <p>10</p> <p>9</p> <p>9</p> <p>9</p> <p>9</p> <p>15</p> <p>(6)</p> <p>(9)</p> <p>10</p>	<p>1. 訂有「臺北市選舉委員會處理人民陳情案件作業規定」。</p> <p>2. 於本會於公布欄發布。</p> <p>3. 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>4. 均依文書處理手冊規定辦理。</p> <p>5. 本會首長信箱連結中央選舉委員「首長信箱」，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>6. 人民陳情案件及其處理情形，本會均按季對於陳情案件種類及件數之統計分析，撰寫陳情案件分析報告簽請本會主任委員核閱。</p> <p>7. 依文書處理手冊規定辦理。</p>

	<p>度：</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>8. 電子民意信箱處理民眾陳情案件之回復速度，陳情案件內容如為「法令查詢」本會於 3 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。</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？</p>	<p>5 分 4</p>	<p>9. 回復民眾陳情案件公文或電子公文均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>(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）？</p>	<p>3 分 2</p>	<p>10. 本會依規定於網站設置訴願查詢及請願處理結果等目錄。</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 考評分 數:93</p>	<p>(一) 與其他政府機關合作，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。</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。</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。</p>	<p>80分</p> <p>(35)</p> <p>(30)</p> <p>(15)</p>	<p>75</p> <p>33</p> <p>28</p> <p>14</p>	<p>1. 本會訂定之「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。</p> <p>2. 為宣導優質選風認知，特將中央選舉委員會徵稿製作淨化選風海報乙批，配合各區里鄰長研習活動共同宣導；協請區公所於辦理里長補選時將反賄選文宣短語及檢舉專線刊登於門首電子字幕機；並將中央選舉委員會製作之「反賄選宣傳品件資料L夾」轉請各公所於各式場合宣導反賄選時，妥適發送。</p> <p>3. 本會網頁連結至臺北市政府，以達遠距及資訊流通服務。</p> <p>4. 本會於101年1月份辦理選舉期間，連結臺北市政府民政局網頁，提供選舉訊息及新聞稿發布機制。</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。</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。</p>	<p>20分</p> <p>(10)</p> <p>(10)</p>	<p>18</p> <p>9</p> <p>9</p>	<p>1. 協調學校等場所於選舉日提供停車空間供選舉人使用，運用社會資源推展機關服務事項。</p> <p>2. 投開票所地點的設置有係洽借學校、民宅等，充分運用民間資源的協助。</p> <p>3. 本會與臺北市政府社會局於本會會禮堂舉辦「本市少年服務中心聯繫會報」，並由本會黃副總幹事講授選舉有關民主法治教育課程。</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：不予 考評</p>	<p>(一) 服務場所內外環境規劃及維護情形：【複選】 25分</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。 (12.5)</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。 (12.5)</p> <p>(二) 服務措施規劃情形：【複選】 25分</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。 (8)</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。 (7)</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。 (5)</p> <p>4 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 受理登記時間標示明確。 (5)</p> <p>(三) 提供民眾服務設施：【複選】 25分</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。 (12.5)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 規劃民眾休息、等候之座椅。 (12.5)</p> <p>(四) 工作人員服務情形：【複選】 25分</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。 (5)</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) (5)</p> <p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。 (5)</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。 (5)</p> <p>5 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。 (5)</p>		<p>本年度未辦理候選人登記。</p>
<p>七、 機關網頁 資訊服務</p> <p>總分： 100分</p> <p>研考綜合 考評分</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。 10分</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】 70分</p> <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。 (15)</p>	<p>10</p> <p>66</p> <p>(15)</p>	<p>一、由上級機關建置本會網頁，提供本會服務事項，提供民眾便利洽公和意見溝通。</p> <p>二、本會網頁提供下列服務：</p> <p>1. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於本會網頁之「政府資訊公開」專區。</p> <p>2. 依據上級機關中央選舉委員</p>

<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>	<p>(15)</p>	<p>(15)</p>	<p>會規範應公開之資訊項目資料全數建置上網。</p>
<p>3 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 提供主管業務常見問答集 (FAQ)。</p>	<p>(10)</p>	<p>(6)</p>	<p>3. 本會連結上級機關中央選舉委員會網頁「主管業務常見問答集」。</p>
<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>	<p>(10)</p>	<p>(10)</p>	<p>4. 提供本會服務地點、聯絡電話、傳真及電子郵件信箱。</p>
<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>	<p>(10)</p>	<p>(10)</p>	<p>5. 連結至中央選舉委員會「為民服務」專區，提供民眾如何取得候選人登記服務之資訊；並提供候選人登記申請書表下載或列印功能。</p>
<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>	<p>(10)</p>	<p>(10)</p>	<p>6. 本會連結上級機關中央選舉委員會網頁「首長信箱」，並依「臺北市選舉委員會處理人民陳情案件作業規定」處理民眾陳情案件。</p>
<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>	<p>10分</p>	<p>(10)</p>	<p>三、本會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，並確保公布資訊內容正確無誤。</p>
<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>	<p>10分</p>	<p>(10)</p>	<p>四、本會網頁資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索。</p>

<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:94</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。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。</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。</p>	<p>70 分</p> <p>(20)</p> <p>(25)</p> <p>(25)</p>	<p>67</p> <p>(20)</p> <p>(23)</p> <p>(24)</p>	<p>1. 本會網頁連結至「我的 E 政府」；並連結至臺北市政府，以達遠距及資訊流通服務。</p> <p>2. 於網站「最新消息」目錄下，適時發布活動訊息及新聞發布。</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。</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。</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。</p>	<p>30 分</p> <p>(10)</p> <p>(10)</p> <p>(10)</p>	<p>27</p> <p>(8)</p> <p>(9)</p> <p>(10)</p>	<p>本會網頁可連結至其他機關首頁。除與臺北市政府網站連結外並於網站首頁下方設立行政院重大政策、公報 e 日刊、行政中立、人權大步走、全國就業 e 網、如何捐款國庫作業、八向社福津貼調整、綠色生活資訊網、節能減碳行動網、法務部無毒家園網、2012 消費者權益報導獎、紫錐花運動等專區，等供民眾查詢活動訊息及新聞發布。</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

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：101年2月1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)		
(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 分	9	
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)	10	9	
2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)	0		
3 電話故障。	0		
(三) 總機人員電話禮貌	20 分	17	
1 接話時，首先清晰報明單位。	3	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	3	
4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	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	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	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	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	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)		
二、業務單位接聽電話：55 分		49	

<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>(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>15分</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	<p>15</p> <p>10</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>19</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>15</p> <p>15</p>	
<p>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形:</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。	(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：101年5月18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)		

(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分	9	
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)	10	9	
2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)	0		
3 電話故障。	0		
(三) 總機人員電話禮貌	20分	17	
1 接話時,首先清晰報明單位。	3	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	3	
4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	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	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	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	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	2	
(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語調平淡,態度尚佳。	(1)		
(3) 語調急燥、不耐煩。	(0)		
二、業務單位接聽電話:55分		47	
(一) 接聽速度	15分	15	
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)	10	10	
2 業務單位無人接聽之情形:(無無人接聽情形,本項給分)	5	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		
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)		
乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		13	
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		7	
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	1	
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：101年8月15日14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)		

(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分	9	
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)	10	9	
2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)	0		
3 電話故障。	0		
(三) 總機人員電話禮貌	20分	20	
1 接話時,首先清晰報明單位。	3	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	3	
4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	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	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	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	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	2	
(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語調平淡,態度尚佳。	(1)		
(3) 語調急燥、不耐煩。	(0)		
二、業務單位接聽電話:55分		48	
(一) 接聽速度	15分	15	
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)	10	10	
2 業務單位無人接聽之情形:(無無人接聽情形,本項給分)	5	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

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：101年11月27日上午11時10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:	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

(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分	8	
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)	10	8	
2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)	0		
3 電話故障。	0		
(三) 總機人員電話禮貌	20分	20	
1 接話時,首先清晰報明單位。	3	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	3	
4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	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	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	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	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	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)		
二、業務單位接聽電話:55分		46	
(一) 接聽速度	15分	15	
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)	10	10	
2 業務單位無人接聽之情形:(無無人接聽情形,本項給分)	5	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	17	
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	7	
(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		
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)		
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)	14	
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		7	
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	1	
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