

## 花蓮縣選舉委員會 103 年度提升服務品質實施計畫

### 壹、計畫依據

- 1、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 2、中央選舉委員會 101 年 2 月 4 日中選綜字第 1013050017 號函，「中央選舉委員會提升服務品質實施計畫」辦理。(101 年起為期 4 年)

### 貳、計畫期程

自民國 103 年 1 月 1 日起至 103 年 12 月 31 日止實施。

### 參、計畫目標

為提升花蓮縣選舉委員會（以下簡稱本會）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。

### 肆、實施對象

本會各業務單位。

### 伍、實施策略與方法

本會係以辦理選舉為業務之主軸，選務作業關係候選人及選民參政權益，為持續提供民眾高品質的服務，提高本會施政服務效能，本計畫參考行政院函頒「政府服務創新精進方案」、「政府服務品質獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」，衡酌選務機關業務屬性，擬具相關策略與方法，將本著延續、修正、創新精神推動施行：

#### 一、建構友善環境，回應民眾需求：

- (一) 考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。
- (二) 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務；並提升電話服務品質及便捷的業務諮詢管道。
- (三) 善用傳播媒體及各項會議並配合其他機關活動等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導選務重要措施。
- (四) 結合社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散服務訊息及功能。

## 二、便捷服務程序，確保流程透明：

- (一) 提供民眾洽公之服務窗口，促進機關內部橫向連繫，加強人員處理各項案件知能及權限，方便民眾至機關洽詢業務。
- (二) 主動公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立公開查詢機制，提供民眾瞭解處理流程及最新進度。

## 三、匯集社會資源，即時反映民意

- (一) 建立民眾陳情處理機制，於選舉期間，經委員會通過，成立緊急事故處理小組，專案處理民眾陳情選舉事件；於非選舉期間依本會訂定之「處理人民陳情案件作業規定」以即時、有效的處理方式，降低抱怨頻率；廣開建言管道，重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。
- (二) 轉換民眾意見成為服務政策或措施，據以規劃服務措施，改進服務缺失，並有系統地建立「常見問題集」(F A Q) 機制。

## 四、公開服務資訊，強化網路溝通

- (一) 主動公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，並能正確連結及即時更新。
- (二) 機關網站或網頁設計依中選會規定建置及更新之標準；網站(頁)提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務，提升政府資訊資源使用效率。
- (三) 建置網站的意見留言等多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
- (四) 推動網站線上服務項目，提供完整選務表單下載資訊，提高線上電子服務效能。

## 五、持續精進創新，整合服務效能

- (一) 運用法令與流程再造、管理策略及資訊科技應用等方式，規劃創新性、整合性的措施，以提升服務的深度與廣度。
- (二) 針對民眾需求，主動協調整合性質或相關聯業務，設計有創意之加值服務，以使民眾得到更好的服務品質。

## 陸、實施方式與步驟

### 一、研訂執行計畫

- (一)本會需依據前述執行策略及方法，以業務特性、顧客滿意及創新思維為考量，規劃各年度整體性執行計畫。
- (二)本會應於年度結束後，依據本實施計畫規定，參酌前一年度所蒐集之民意調查結果、輿情反應或民眾經常陳情之事項等服務需求資料，研擬新年度執行計畫。
- (三)本會所訂定之「年度提升服務品質執行計畫」，應於每年1月底前完成，並於簽奉機關首長核定後，主動公布於機關網站或服務場所。

二、本會各組室應接受中央選舉委員會不定期之評核、訪查與輔導外，平時應自行管理評核，隨時檢討改進服務品質。

#### 柒、評核作業：

- 一、本會應參照所訂之「年度提升服務品質執行計畫」內容，由總幹事（或副總幹事）擔任召集人，各單位主管及管考承辦人共同組成推動小組，自行辦理不定期評核，其評核時程及相關作業方式可依業務需求自行規劃，惟應將自行評核資料專卷收存備供查核。
- 二、本會應接受中央選舉委員會抽選實地訪查考核。電話禮貌採不定期抽測方式辦理；各項評核內容及配分，參照「中央選舉委員會及所屬選舉委員會提升服務品質評核結果統計表」、「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」（如附表1、2）。
- 三、本會各業務單位應於年度結束一個月內，參照「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」內容，或中央選舉委員會實地訪查考核結果之優缺點，就所主管及執行項目檢討調整。

#### 捌、獎勵與輔導：

評核成績平均分數，九十分以上為優等，八十至八十九分為甲等，七十至七十九分為乙等，六十至六十九分為丙等，五十九分以下為丁等。

#### 中央選舉委員會評核標準：

年度評核成績經本會評定為優等者，相關人員應予獎勵，其獎勵

額度合計不得逾記功二次；為甲等且分數達八十五分以上者，相關人員之獎勵額度合計不得逾記功一次；為甲等但分數未達八十五分者或為乙等者，不予獎勵；為丙等者，相關人員應予懲處，其懲處額度合計不得低於申誡二次；為丁等者，相關人員懲處額度合計不得低於記過一次。

本會自行評核標準：

年度自行評核成績，經本會推動小組評定應達甲等以上，；未達成者，本會推動小組應責成立即改善，評核結果列入當年度考績參考。

三、本會推動小組應將主管機關評定及自行評核結果，應改進情形，通知各單位參考，並追蹤改善，以建立機關榮譽。

附表 1 中央選舉委員會及所屬選舉委員會提升服務品質評核結果統計表

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

受評核機關 或單位名稱	評 核 項 目 成 績									評核 等第
	一、服務 標準及自 我評鑑	二、主管 參與提升 為民服務 情形	三、候選 人登記作 業程序	四、民眾 陳情之處 理	五、延伸 服務據 點，結合 社會資源	六、完善 服務環境 ，提供候 選人登記 服務	七、機關 網頁資訊 服務	八、遠距 及資訊流 通服務	九、電話 禮貌	

評核年月：○年○月。

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

受評核機關或單位名稱：\_\_\_\_\_

評核日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 評核人員：\_\_\_\_\_

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
<p>一、 服務標準及自我評鑑</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(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】</p> <p>1 <input 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)。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 於規定時間內訂定並發布周知。</p> <p>(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)。</p> <p>1 <input 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)。</p> <p>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)。</p> <p>(三) 自行評核計畫及考核項目適切情形：</p> <p>1 <input type="checkbox"/>大致均符合機關服務特性之需求。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>部分符合機關服務特性之需求。</p> <p>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。</p>	<p>10分</p> <p>(6)</p> <p>(4)</p> <p>10分</p> <p>(8~10)</p> <p>(0~2)</p> <p>10分</p> <p>(8~10)</p> <p>(5~7)</p> <p>(0~4)</p>		

(四) 機關實施自行評核頻率 (含電話禮貌測試):	20 分		
1 <input 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)		
(五) <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 有評核紀錄。	10 分		
(六) 機關內評核結果追蹤及改善情形:	20 分		
1 <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, 並予以追蹤獲得改善。	(20)		
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)。 <b>【複選】</b>	10 分		
1 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關自行辦理。	(5)		
2 <input 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)		
(八) 訂定表彰績優服務人員之措施。 <b>【複選】</b>	5 分		
1 <input 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		
1 <input 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>(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 type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 接見民眾。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 走動式訪查。</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 座談會/說明會。</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 媒體訪談，主動宣導。</p> <p>(二) <input 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。 10 分</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】 20 分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 明訂服務願景並公告周知。 (5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 透過業務會議傳達。 (5)</p> <p>3 <input 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）。 (5)</p> <p>4 <input 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。 (5)</p> <p>(四) 主管是否有其他參與提升服務品質之作為？【複選】 20 分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 主動企劃研發。 (6)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 採行走動式管理。 (7)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 候選人登記期間主管參與服務台工作。 (7)</p> <p>(五) <input 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。 10 分</p> <p>(六) <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 建立改善服務品質之提案制度。 5 分</p> <p>(七) <input 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。 5 分</p>	<p>30 分</p> <p>10 分</p> <p>20 分</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>20 分</p> <p>(6)</p> <p>(7)</p> <p>(7)</p> <p>10 分</p> <p>5 分</p> <p>5 分</p>		
<p>三、 候選人登記作業程 序</p>	<p>(一) <input 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 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>10 分</p> <p>10 分</p>		

<p>總分： 100分</p>	<p>(三) <input 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 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 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 type="checkbox"/>發布公告。 (5)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>發布新聞。 (5)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>辦理宣導。 (5)</p> <p>4 <input type="checkbox"/>登載於機關網頁。 (5)</p> <p>(七) <input 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>四、 民眾陳情之處理</p> <p>總分： 100分</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)。 15分</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 本機關訂定。 (10~15)</p> <p>2 <input 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 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 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 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>(五) <input 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 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】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 指定專責人員每日查收信件。</p> <p>2 <input 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度：</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一至三天。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 四至六天。</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 一個星期以上。</p> <p>4 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 二個星期以上。</p> <p>(九) <input 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>(十) <input 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>15分</p> <p>(6)</p> <p>(9)</p> <p>15分</p> <p>(15)</p> <p>(10)</p> <p>(7)</p> <p>(4)</p> <p>5分</p> <p>3分</p>		
<p>五、 延伸服務據點，結合社會資源</p> <p>總分： 100分</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 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 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 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>(二) 與團體合作，提供為民服務情形：【複選】</p> <p>1 <input 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 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 (10)</p> <p>(10)</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>(一) 服務場所內外環境規劃及維護情形：【複選】</p> <p>1 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 室內外環境整潔、綠化美化合宜。</p> <p>2 <input 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 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 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 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 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 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 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 type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員均佩戴識別證。</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>2 <input 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 type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服裝儀容合宜。 (5)</p> <p>4 <input 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 type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 工作人員服勤態度良好。 (5)</p>		
<p>七、機關網頁資訊服務</p> <p>總分： 100分</p>	<p>(一) <input 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 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>2 <input 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。 (15)</p> <p>3 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 提供主管業務常見問答集(FAQ)。 (10)</p> <p>4 <input 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。 (10)</p> <p>5 <input 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。 (10)</p> <p>6 <input 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)。 (10)</p> <p>(三) <input 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。 10分</p>		

	(四) <input 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。	10 分		
八、 遠距及資訊流通服務  總分： 100 分	<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 type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(20)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(25)</p> <p>3 <input 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 type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 機關網頁連結。(10)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 活動訊息及新聞發布提供。(10)</p> <p>3 <input 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>		

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。

## 九、電話禮貌

受測機關或單位：\_\_\_\_\_ 總機/電話：\_\_\_\_\_

測試時間：\_\_年\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分 測試人員：\_\_\_\_\_

評 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配 分	評 分	評核紀錄事項
<p>一、總機接聽：45 分</p> <p>(一)、電話語音系統接聽速度</p> <p><input 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)</p> <p>1 電話語音總機接聽情形</p> <p>(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。(5)</p> <p>(2) 十五秒內獲得接聽服務。(3)</p> <p>(3) 電話故障。(0)</p> <p>2 電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p>(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。(5)</p> <p>(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)</p> <p>(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)</p> <p>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</p> <p>(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)</p> <p>(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)</p> <p>(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)</p> <p>(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)</p>			

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)		
(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		
(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)		
<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b>			

<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>(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>(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>15分</p> <p>(12~15)</p> <p>(8~11)</p> <p>(4~7)</p>		

4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)		
<b>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</b>			
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)		
<b>三、加分項：20 分</b>			
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 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		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
<b>評 分 合 計</b>			

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