

附表 臺北市選舉委員會 98 年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：98 年 12 月 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	<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 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)。</p> <p>2 <input checked="" 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 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)。</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 checked="" 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>(四) 機關實施自行評核頻率(含電話禮貌測試)：</p> <p>1 <input checked="" type="checkbox"/>一年四次。</p> <p>2 <input type="checkbox"/>一年三次。</p> <p>3 <input type="checkbox"/>一年二次。</p> <p>4 <input type="checkbox"/>一年一次。</p> <p>5 <input type="checkbox"/>未實施。</p> <p>(五) <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 有評核紀錄。</p> <p>(六) 機關內評核結果追蹤及改善情形：</p> <p>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。</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> <p>20 分</p> <p>(20)</p> <p>(15)</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>10 分</p> <p>20 分</p> <p>(20)</p>	<p>10</p> <p>6</p> <p>4</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>20</p> <p>20</p> <p>10</p> <p>17</p> <p>17</p>	<p>本會訂有「98 年度提升服務品質執行計畫」並依限於 98 年 1 月 19 日上網發布，並影送各組室知照。</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>本會為強化有關本會電話禮貌，於分別於 980316、980525、980715、980923 四次及施測，均有進步改善。</p> <p>各組室均自行初評核並記錄之。</p> <p>本會內部評核紀錄簽奉核可函送各單位參考。</p>

2 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 無相關考評結果發布且未有後續追蹤及改善作法。(10)

(七) 辦理服務品質教育訓練(講習)。**【複選】** 10分 9

1 是 否 本機關自行辦理。(5) 4

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

一、本機關自行辦理資安講習共 13 人參加及投開票所訓儲講習(於 98 年 11 月 17 日至 25 日下午 13 時 30 分至 17 時 30 分假本會會議室舉辦 5 場次講習;每場次 50 人,計舉辦 5 場次,共計 250 人參加)。

二、同仁自行參訓(含數位及實體)計 14 人;第 7 屆立法委員臺北市第 6 選舉區選舉缺額補選期間委託區公所辦理約計 1 場,及參加主管機關(舉辦之行政中立)及其他機關辦理之相關技能(講習),詳如以下說明:

一、1、訂定「第 7 屆立法委員臺北市第 6 選舉區缺額補選選舉票及公投票印製、點發、保管注意事項」,邀集台北市政府警察局、消防局、保安警察大隊、台北縣政府警察局及台北市大安區公所等研商警力支援及相關單位配合事項,實地勘查選票印刷廠及周邊安全維護措施。

2、訂定「第 7 屆立法委員臺北市第 6 選舉區缺額補選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。

3、(1) 98 年投開票所主任管理員訓儲講習本會獲分配訓練名額 250 人,業依規定以 98 年 9 月 25 日北市選一字第 0980350396 號函陳

報「臺北市選舉委員會辦理98年投開票所主任管理員訓儲講習計畫」予中選會。

(2)、本會於98年11月17日至25日下午13時30分至17時30分假本會會議室舉辦5場次講習，由本會副總幹事及第一組組長擔任講師。

(3)、每場次50人，計舉辦5場次，共計250人參加，儲講習經費計新台幣92,250元於98年12月11日辦理核銷完畢，執行率100%。

二、第一組組長於98年6月18日至19日參加行政院主計處電子資料中心辦理之「高效說服力簡報製作技巧實戰演練」研習班結業，並將學習成果應用於訓儲講習教材製作設計。

第四組為宣導優質選風認知，函請臺灣臺北及士林地方法院檢察署，指派具選舉法令專長之檢察官擔任講師，配合各區里鄰長研習等基層活動辦理法令宣導講座為充實專業知識，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。行政室資訊、採購、收發文管理及財產管理等，人事室參加公保與新制退休制宣導等與會計室相關業務等。

三、為響應機關營造英語環境及強化英語服務品質，自行自費自修英語會話參加英檢；另為充實其他語文能力，參加日文初級班課程。

	<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。(2)</p> <p>2 <input type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 另訂服務人員考評及獎勵措施。(3)</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 5分	4 4	
<p>二、 主管參與 提升為民 服務情形 總分： 100分 研考綜合 考評分 數:92</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。(5)</p> <p>2 <input checked="" type="checkbox"/>是<input type="checkbox"/>否 透過業務會議傳達。(5)</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)。(5)</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。(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>	30分 10分 20分 5 5 5 5	27 10 19 5 5 4 5	<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、於第7屆立法委員選舉臺北市第6選舉區缺額補選選舉期間期間設專責新聞聯絡人，對於選務相關事項定期或不定期主動發布新聞稿，與媒體聯絡保持暢通管道。</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>信箱地址： service@mect.gov.tw</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歲末聚餐、員工文康活動親子活動及不定期聚會傳遞機關服務理念。</p>

1 是 否 主動企劃研發。

(6)

4

訂定提升績效目標計畫，主動企劃研發，以提升服務品質。

2 是 否 採行走動式管理。

(7)

7

一、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。

二、第7屆立法委員臺北市第6選舉區缺額補選第一組職掌之各項業務組長均親自參與及督導，例如選票印製期間每日至承包印刷廠督導；又如抽樣視察投開票所有否依規定圖例佈置等。

三、選舉期間設視導1人負責區選務督導並至區公所巡迴視察採走動式管理。

3 是 否 候選人登記期間主管參與服務台工作。

(7)

7

第7屆立法委員臺北市第6選舉區選舉缺額補選候選人登記期間，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、便民之服務效能例如：

一、第7屆立法委員臺北市第6選舉區缺額補選本會自98年2月9日至13日受理候選人登記時，第一組組長在登記處擔任複審人員，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。

二、第四組組長隨時解決登記時助選員及政見填表相關疑義。

三、行政室主任隨時督導出納收受保證金相關情況。

<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>本會成立「事務工作檢核小組」，由人事、會計、出納、總務、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>一、第7屆立法委員臺北市第6選舉區缺額補選為指揮並督導區選務作業中心辦理各項選舉業務，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」。</p> <p>二、為順利推動基層選務，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，俾利各項作業有明確規定據以依循。</p> <p>三、制定各項選務表冊如「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。</p> <p>四、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>
<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，進而提升優質</p>

				的服務。例如本會共計 3 位專任主管有 2 位主管陸續參加「卓越研習營」及 1 位主管參加「韓國選舉法規專題演」，以強化領導知能並提升服務品質作為。
三、 候選人登記作業程序	候選人登記作業程序 (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。 (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。 (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) (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。 (五) <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 訂定候選人登記須知 (六) 公開及宣導候選人登記事項：【複選】 1 <input checked="" type="checkbox"/> 發布公告。 2 <input checked="" type="checkbox"/> 發布新聞。 3 <input checked="" type="checkbox"/> 辦理宣導。 4 <input checked="" type="checkbox"/> 登載於機關網頁。 (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，提供參考或下载使用	100 分 10 分 10 分 10 分 10 分 20 分 20 分 20 分	100 10 10 10 10 20 20 20	一、第 7 屆立法委員臺北市第 6 選舉區缺額補選本會自 98 年 2 月 9 日至 13 日受理候選人登記作業，之前本會即訂頒「第 7 屆立法委員臺北市第 6 選舉區缺額補選申請登記為候選人注意事項」並印製提供候選人領取。 二、該注意事項詳細規定候選人申請登記之受理時間、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。 三、受理候選人登記的會場均有明確之指示牌及清楚的注意事項標示。 四、本會自 98 年 2 月 9 日至 13 日受理候選人登記，於該期間內完成登記作業。 五、中選會以 98 年 1 月 23 日中選一字第 0983100030 號公告及 98 年 2 月 5 日中選一字第 0983100038 號公告第 7 屆立法委員臺北市第 6 選舉區缺額補選候選人登記相關事項函發本會，本會均依規定辦理，並發布新聞稿週知。 申請登記為候選人所需表件資料，本會不但印製整套紙本提供候選人領取，並將書表電子檔登載於本會全球資訊網站首頁供候選人
總分： 100 分				
研考綜合 考評分 數:100				

				下載使用。
四、 民眾陳情 之處理 總分： 100分 <u>研考綜合</u> <u>考評分</u> <u>數:92</u>	(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	15	依據「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及「中央選舉委員會及所屬選舉委員會處理人民陳情案件作業規定」訂有「臺北市選舉委員會處理人民陳情案件作業規定」發布於公布欄周知。 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(格式詳附件)，製作紀錄並請其簽章確認，據以收件掛號處理。 均依文書流程管理手冊規定辦理。 對於民眾陳情案件均依規定於期限內以公文、電子郵件回復。 對民眾陳情案件，均定期或不定期檢討分析，提出改進建議，供首長參考，以精進服務品質。例如： 第一組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而提升為民服務品質。 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。
	1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 本機關訂定。	(10~15)	15	
	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)		
	(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	10	
	(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	10	
	(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	9	
	(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	8	
(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	7		
(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	15		
1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 指定專責人員每日查收信件。	(6)	6		

<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>	(9)	9	<p>陳情案件均依文書流程管理手冊規定辦理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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 二個星期以上。</p>	15 分 (15) (10) (7) (4)	10	<p>民眾陳情案件如為「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，第一組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。</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>	5 分	5	<p>本會訂有「臺北市選舉委員會人民陳情案件處理情形調查表」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>(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>	3 分	3	<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 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>20分</p> <p>(10)</p> <p>(10)</p>	<p>77</p> <p>34</p> <p>29</p> <p>14</p> <p>16</p> <p>8</p> <p>8</p>	<p>為宣導優質選風認知，函請臺灣臺北及士林地方法院檢察署，指派具選舉法令專長之檢察官擔任講師，配合各區里鄰長研習等基層活動，假區政中心辦理法令宣導講座。</p> <p>第7屆立法委員臺北市第6選舉區缺額補選本會訂定「投開票所工作人員講習計畫」由第一組印製講習手冊並提供經費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，本次計1500名選務人員參加講習。</p> <p>一、於本會網站建置反賄選宣導專區，以淨化選舉風氣，促進政治清明。</p> <p>二、函請區公所提供場地並安排值班人員辦理選舉人名冊、投票權人名冊公告閱覽。</p> <p>三、函請區公所出動宣傳車於轄區街道宣導民眾踴躍投票。</p> <p>第7屆立法委員臺北市第6選舉區缺額補選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>另為落實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，分期輪流至機關、學校及車站展覽淨化選風海報。</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:96</p>	<p>完善服務環境，提供候選人登記服務</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。 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。 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。 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。 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。 2 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 規劃民眾休息、等候之座椅。</p>	<p>100分</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>96</p> <p>24</p> <p>11.5</p> <p>12.5</p> <p>24</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>24</p> <p>12</p> <p>12</p>	<p>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>本會辦理第7屆立法委員臺北市第6選舉區缺額補選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>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約數十個座位供民眾等候休</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>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p>	<p>24</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>5</p>	<p>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>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：100分</p> <p>研考綜合考評分數：97</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>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> <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>3 <input checked="" type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否 提供主管業務常見問答集(FAQ)。</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分</p> <p>70分</p> <p>(15)</p> <p>(15)</p> <p>(10)</p> <p>(10)</p>	<p>10</p> <p>67</p> <p>15</p> <p>15</p> <p>7</p> <p>10</p>	<p>本機關設有獨立網頁，提供本機關服務事項，提供民眾便利洽公和意見溝通</p> <p>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> <p>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> <p>結至中央選舉委員會「常見問答集」頁面，俾利民眾遇疑義時查詢。</p> <p>提供機關服務時間、地點、</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>	(10)	10	<p>聯絡電話、傳真或電子郵件信箱。</p> <p>第7屆立法委員臺北市第6選舉區缺額補選，受理申請登記為候選人所需表件資料不但印製整套紙本提供候選人領取，也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>
<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	<p>依「臺北市選舉委員會處理人民陳情案件作業規定辦理」。並設置電子民意信箱處理民眾陳情案件。</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>	10分	10	<p>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。例如補舉期間工作人員招募、工作進程序表等等相關補選訊息與宣導事項(如公務人員服務法第13條)均登錄於最新消息；另有相關法規(中選會組織法等)，新任主委、委員名冊更新，各單位聯絡人名冊(新任政風主任相關資料)及本98年度預算及97年度決算。</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>	10分	10	<p>資訊標示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	(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】	70 分	69	本會網頁自 92 年 10 月起納 於中選會網頁，由中選會統 一於首頁設置「e 政府」項 目，係為電子化政府入口連 結。
總分： 100 分	1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 機關網頁連結。	(20)	20	本會均定期更新提供最新 委員會議紀錄監察小組委 員會議紀錄及相關選舉資 訊提供下載及瀏覽並於網 站「最新消息」目錄下，適 時發布活動訊息及新聞發 布。
研考綜合 考評分 數:96	2 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 活動訊息及新聞發布提供。	(25)	24	第 7 屆立法委員臺北市第 6 選舉區缺額補選受理申請 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。
	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)	25	
	(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】	30 分	27	於網頁設立臺北市政府專 區，連結至該府首頁。選
	1 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 機關網頁連結。	(10)	10	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。
	2 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 活動訊息及新聞發布提供。	(10)	7	
	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)	10	

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：98年3月16日9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： (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	9 9	
(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		49	
(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>19</p> <p>5</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>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> <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>		

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	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：98年5月25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		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	

<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	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	97		

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：98年7月15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	

<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>13</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>13</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	94		

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：98年9月23日9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		40	
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	14	
<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	1	
(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>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		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