

中華郵政公司為民服務不定期考核工作計畫

109年1月修訂

壹、依據：交通部為民服務不定期考核工作計畫。

貳、目標：提升本公司服務品質，建立為民服務工作自行考核制度。

參、實施對象：各等郵局及所轄各級郵局。

肆、實施方式：

各等郵局應自行考核所屬各級郵局為民服務工作辦理情形並督導改進，本公司得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、各等郵局自行考核

(一)各局應依附表1「中華郵政公司為民服務不定期考核評核項目及評分表」規範內容為基礎，自行實施不定期考核，並督導所屬單位切實執行為民服務工作。

(二)各局經理或指定之為民服務考核業務主管應保管考核內容相關資料，並落實職務代理人制度，備供交通部及本公司「為民服務不定期考核小組」進行實地考核時，提供調閱所需資料。

二、本公司實地考核

(一)為了解各等郵局（含所轄支局）為民服務工作辦理情形，本公司成立「為民服務不定期考核小組」，由主任秘書兼任召集人，率領小組成員（郵務處、儲匯處相關科科長或其代理人各1人）及總經理室管考科科長（兼執行秘書），

進行實地考核；召集人因故不能出席時，得指派總經理室專門委員以上層級主管1人代理。另為利業務經驗傳承，得由最近3年獲「交通部服務獎」郵局，指派主辦科主管及經辦至多3人，隨「考核小組」協助輔導當年度參賽郵局。

(二)考核時程：為減少受考單位行政作業、發掘服務現場的現況，本項考核以不預告辦理為原則，實際考核行程由總經理室管考科另訂。

(三)考核項目及內容：除交通部規定之2項（數位創新增加值及社會關懷服務）外，並保留原「基礎服務」與「郵遞服務品質」共計4項。具體考核內容詳如附表1「中華郵政公司為民服務不定期考核評核項目及評分表」，各局受考時，僅需提供交通部規定之2項（數位創新增加值及社會關懷服務）書面資料，倘未能提供前開2項考核項目資料，應予扣分。

(四)考核結果：

1、考核小組於考核結束翌日起一週內，函送各該局「為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表」（附表2）予受考郵局參考改善。

(1) 各等郵局收到前函後，應至遲於一個月內督導所屬郵局或單位改善，並填具「為民服務不定期考核建議改進事項辦理情形彙復表」（附表3）附佐證資料報送本公司總經理室備查。

(2) 重大缺失或應改進項目較多之郵局，

除由業務主管單位督導改進外，考核小組亦得辦理複核。

- 2、考核成績〔含實地查訪結果(配分80%)、缺失改善及複核情形(配分20%)〕列入各等郵局年度績效衡量「服務品質」項下評核計算成績。另考核結果中之特殊優異服務措施，本公司將函知各等局參考運用。
- 3、每半年彙整「為民服務不定期考核結果統計表」(附表4)，除於每年1月10日及7月10日前函送各受考核郵局參考外，另依交通部規定登載於本公司全球資訊網頁訊息中心公告欄之「服務績效考核」項下供瀏覽。

附表1

中華郵政公司為民服務不定期考核評核項目及評分表

主題：創新・包容的郵政服務		
項別	評核重點	評分
一、數位創新加值 (100分)	<p>鼓勵各局運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展及就業機會，促進資源有效利用。</p> <p>(一)連結政府及民間巨量資料，公私協力解決民眾關切問題。</p> <p>(二)運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，創新為民服務模式。</p> <p>(三)民生攸關之政府申辦業務，推動整合跨機關業務流程，提供民眾線上便捷服務。</p>	
二、社會關懷服務 (100分)	<p>鼓勵各局關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。</p> <p>(一)因應地域特性與服務需求，提供在地化、客製化關懷服務。</p> <p>(二)透過法規調適及流程簡化，務實解決服務或公共問題。</p> <p>(三)運用公私協力或結合民間資源，落實關懷服務。</p>	
三、基礎服務 (100分)	<p>服務一致及正確</p> <p>應建立業務標準作業流程及處理時限，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。評核重點如下：</p> <p>(一)申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。</p> <p>(二)服務及時性：重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。</p> <p>(三)服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業</p>	

	<p>度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。</p> <p>(四)除上述3項外，可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。</p> <p>服務友善</p> <p>應提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境，並注重服務人員的禮貌態度；提供民眾易讀、易懂、易用的服務資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。評核重點如下：</p> <p>(一)服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。</p> <p>(二)網站使用便利性：網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。</p> <p>(三)服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效（測試量表如附件）。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。</p> <p>(四)服務資訊透明度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊公開：主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 2. 資料開放：從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並應定期檢視及更新資料。 3. 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。 <p>(五)除上述4項外，可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</p>	
<p>四、郵遞服務品質 (100分)</p>	<p>(一)提升服務品質 (55分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 郵務稽查管理功能 (15分) <ol style="list-style-type: none"> (1)郵務稽查工作日誌是否按規定逐日填寫陳核。(5分) (2)郵件測驗函是否按規定繕發、查驗投遞單是否按規定填寫查驗。(5分) (3)郵務稽查有無按規定抽查快捷、包裹郵件上樓投遞，紀錄表陳核備查。(5分) 2. 辦理郵件工作查核情形 (20分) <ol style="list-style-type: none"> (1)查核郵件投遞詳情表是否按規定填寫陳核。(5分) (2)郵件改投、改寄，掛號函件改投上班地點是否確實登錄並列入移交。(5分) (3)週六、日及夜間，快捷郵件是否確實攜投，且依規定辦理。(5分) (4)各類掛號函件是否依規定刷讀妥投、未妥投及移送招領 	

	之資料輸入電腦並按班次結班上傳，主管是否依規定抽查並設簿登記。(5分)	
	<p>3. 郵遞品質管理 (20分)</p> <p>(1)各類掛號平均按址妥投率是否達98%以上？(5分)</p> <p>(2)有無提高特種郵件妥投率之具體作法或獎勵措施。(5分)</p> <p>(3)是否依規定抽測國內快捷郵件郵遞時效情形。(5分)</p> <p>(4)特殊郵件刷讀作業控管是否合宜。(5分)</p>	
	<p>(二)加強郵件安全 (15分)</p> <p>防止進出口郵件破損、遺失與外勤人員駕駛執照之檢查。</p> <p>1. 脆弱包裹、快捷郵件注意封裝與搬運，不得扔擲；是否依規定監看錄影帶，並設專簿紀錄備查。(10分)</p> <p>2. 是否定期檢查外勤人員駕駛執照。(5分)</p>	
	<p>(三)其他郵遞管理事項 (30分)</p> <p>外勤人員管理、文檔管理與郵遞便民服務。</p> <p>1. 車輛(汽、機車)是否清洗，有無清潔檢查紀錄。外勤人員服裝、儀容是否整潔。(5分)</p> <p>2. 每月主管精神講話有否紀錄(日期、內容摘要)，講話內容應切合當前管理重點。(5分)</p> <p>3. 各項重要郵遞函文(作業規章彙編除外)是否專卷保管並妥善運用。(5分)</p> <p>4. 辦理郵遞關懷獨居長者成效。(10分)</p> <p>5. 其它特殊郵遞便民服務。(5分)</p>	

◎評分說明：「數位創新加值」、「社會關懷服務」2項之評分標準如下：

項目	內容	配分
創新性	服務策略或措施有別於現行作法。	30
效益及影響	服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題。	40
可持續性	服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。	15
擴散應用	服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。	15
	合計	100

附表2 ○○年度○半年為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考核單位 各等郵局(或支局)	優點及建議改進事項摘要

附表3

○○年度○半年為民服務不定期考核建議改進事項辦理情形彙復表

受考核單位 各等郵局(或支局)	建議改進事項	辦理情形

附表4 ○○年度○半年為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考核單位 各等郵局(或 支局)	自行考核項目服務		創新・包容的郵政		總分 (400分)	折合績 效成績 (100分)	考核 年月
		基礎服務 (100分)	郵遞服務品質 (100分)	數位創新加值 (100分)	社會關懷服務 (100分)			

1. 評分說明：考核各等郵局部分包含901支局；支局部分考核第一項「基礎服務」，分數併入責任中心局平均計分。
2. 考核結果登載於本公司內部資訊網及全球資訊網頁。

附件

中華郵政公司不定期考核電話禮貌測試紀錄表

編號：_____ 受測單位：_____ 總機電話：_____

測試日期時間：__月__日__時__分

測試人員：_____

測試結果	考核內容（總分100分）	細項配分	分項得分
	一、總機接聽：45分		
	<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）	15	
	（一）電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
	<input type="checkbox"/> （1）4聲或10秒內獲得接聽服務。	（5）	
	<input type="checkbox"/> （2）15秒內獲得接聽服務。	（3）	
	<input type="checkbox"/> （3）電話故障。	（0）	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
	<input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）	
	<input type="checkbox"/> （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）	
	<input type="checkbox"/> （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10秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	
	<input type="checkbox"/> （1）總機代號設於前，語音項目說明於10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）	
	<input type="checkbox"/> （2）總機代號設於前，語音項目說明於10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）	
	<input type="checkbox"/> （3）總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	（1）	
	<input type="checkbox"/> （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）1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	

<input type="checkbox"/>	(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語音口氣平淡。	(1)	
測試結果	考核內容 (總分100分)	細項配分	分項得分
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以2.5, 滿分25分)	10	
<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響4聲或10秒內獲得接聽服務。(8分; 每增減一聲或3秒, 即增減1分, 最多10分)	10	
<input type="checkbox"/>	2、連打2次無人接聽。(隔10分鐘後再測1次)	0	
<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	20	
<input type="checkbox"/>	1、接話時, 首先清晰報明單位。	3	
<input type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	(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)	
<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(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)	
<input type="checkbox"/>	6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。	2	
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	(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)	
<input type="checkbox"/>	(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)	
<input type="checkbox"/>	8、總機人員之接聽態度:	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡, 態度尚佳。	(1)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試結果	考核內容（總分100分）	細項配分	分項得分
	<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4聲或10秒應答（8分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多10分）</p> <p>2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給5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9聲以上或20秒以上），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務。</p> <p>□ （3）電話故障。</p>	<p>15</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）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>□ （2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。</p> <p>□ （3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），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>25</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>	

□	(4) 語調粗暴。	(0)	
	<p>(三) 答話內容：分下列兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>1、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>	15	
測試結果	考核內容（總分100分）	細項配分	分項得分
	<p>2、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>□ (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。</p> <p>□ (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。」</p> <p>□ (5) 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p>□ (6) 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(14-15)</p> <p>(12-13)</p> <p>(10-11)</p> <p>(8-9)</p> <p>(6-7)</p> <p>(0)</p>	
總 得 分			