

財政部關務署臺北關○年度業務督導考核表

編號：○○號

受檢單位：○○○

考核時間：○年○月○日

項次	考 核 項 目	承辦單位	符合 規定 (v)	不符情形及建議事項
備註				

考核人員：

領隊：

敬陳

主任秘書

副關務長

註：業務單位應確實依(副)關務長之核定處理，並於核定日起2週內，將改善情形簽

復秘書室。

財政部關務署臺北關為民服務不定期考核成績一覽表

優：90 分以上；甲：80-89 分；乙：70-79 分；丙：60-69 分；丁：59 分以下

____年 第____次

受考核 單位	考核 時間	考核項目及成績								
		一、 服務場 所內外 環境維 護	二、 櫃台（窗 口）服務標 示及申辦 案件作業 時程	三、 提供政 令宣導 資料	四、 櫃台放 置服務 人員名 牌及職 務代理 人標識	五、 服務人 員佩帶 識別證	六、 民眾意 見箱與 意見卡 之陳設	七、 網頁內 容正確 度	八、 特殊服 務事蹟	九、 創新服 務作為
優、缺點及建議改進摘要										
<p>一、優、缺點：</p> <p>二、建議改進事項：</p> 										
考核人員		考核單位主管		主任秘書		副關務長		關務長		

一、考核項目參據行政院頒「政府服務創新精進方案」及「財政部為民服務不定期考核工作計畫」規定辦理。

二、考核報告呈關務長核閱後，送受考單位改進並追蹤列管主要缺失項目。

財政部關務署臺北關電話禮貌測試評分表

姓氏：_____ 受測單位：_____

總機電話：_____ 分機：_____

測試時間：_____年_____月_____日_____時_____分 檢測人：_____

考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
一、接聽情形及速度（共 20 分）		
（一）電話接聽情形：（有人接聽，本項給 10 分，如無人接聽電話，應於 10 分鐘後進行第 2 次測試，如仍無人接聽，則換另一號碼測試，並瞭解前一號碼電話使用情形。） 1、第 1 次無人接聽，（鈴響 9 聲以上或 20 秒以上），第 2 次有人接聽。 2、第 2 次亦無人接聽（電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上），電話系統未提供其他轉（撥）接服務。另行測試電話：_____ 3、電話故障。	<input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> (5) <input type="checkbox"/> (0) <input type="checkbox"/> (0)	
（二）電話鈴響 4 聲或 10 秒應答（10 分；每增 1 響或 3 秒，即扣 2 分）鈴響_____聲	<input type="checkbox"/> 10	
二、電話禮貌（共 50 分）		
（一）接話應對情形 1、清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 2、清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。 3、未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 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。	20 <input type="checkbox"/> (20) <input type="checkbox"/> (10) <input type="checkbox"/> (10) <input type="checkbox"/> (0)	
（二）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。	<input type="checkbox"/> 10	
（三）接話時之態度： 1、語調謙和、熱誠。 2、語調平淡，態度尚佳。 3、語調急躁、不耐煩。	20 <input type="checkbox"/> (16~20) <input type="checkbox"/> (11~15) <input type="checkbox"/> (1~10)	

考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
4、語調粗暴。	<input type="checkbox"/> (0)	
三、答話內容：分 甲 、 乙 兩種情形，依實際接聽情形 擇一選填 。（共 30 分）		
甲 、業務承辦單位（或承辦人）直接接聽；或由其他單位轉至業務承辦單位（或承辦人）接聽解說詳細程度：（如係由其他單位轉至，本項得分乘以 2/3，滿分 20 分，所餘 10 分依轉接單位之答復情形給分。） （一）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）。 （二）解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。 （三）解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。 （四）答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	30 <input type="checkbox"/> (21~30) <input type="checkbox"/> (11~20) <input type="checkbox"/> (1~10) <input type="checkbox"/> (0)	
乙 、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形： （一）回答非所承辦並轉接電話予承辦人員： 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。 （二）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。 （三）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。 （四）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 （五）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。」 （六）逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。 （七）逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	30 <input type="checkbox"/> (10) <input type="checkbox"/> (5) <input type="checkbox"/> (0) <input type="checkbox"/> (21~30) <input type="checkbox"/> (11~20) <input type="checkbox"/> (6~10) <input type="checkbox"/> (3~5) <input type="checkbox"/> (3) <input type="checkbox"/> (0)	
總得分		

財政部關務署臺北關電話
禮貌測試成績統計表

附表四

[illegible]

財政部關務署臺北關_____年第__次資訊稽核報告書

稽核業務名稱：

填報日期： 年 月 日

機關首長批示	
複核人員意見	副關務長(一) 副關務長(二) 主任秘書
資通安全處理小組 稽核分組 主管意見	主管(秘書室) 副主管(政風室)
資通安全處理小組 稽核分組 人員意見	組員(資訊室) 組員(政風室) 組員(秘書室)

財政部關務署臺北關資訊安全維護查核表

受考核單位：		考核日期： 年 月 日	
考核項目		考核結果	備註
一、個人電腦是否設定時鐘同步？		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
二、使用者離職或調換工作時，是否由使用單位填列「臺北關電腦使用者編號申請書」申請異動？		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
三、端末機設備使用者是否設定螢幕保護裝置(5 分鐘為宜)？		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
四、有無私自加裝軟硬體或使用不合法軟體？		有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	
五、個人電腦作業系統安全性漏洞是否修補、病毒碼是否更新？		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
六、電腦檔案變動之異動報表是否均已由主管複核？		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
七、查緝走私情報系統使用權限清表及使用人員登入清表是否已由單位主管核章		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
八、進出口統計資料調印紀錄報表是否定期列印並由調印關員及單位主管核章		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
關務長			
副關務長			
主任秘書			
考核人員		召集人	

依據政府機關資通安全外部稽核作業實施要點及「財稅資訊處理手冊－稽核管理」規定辦理。

財政部關務署臺北關公務機密暨設施安全維護定期檢查報告表			
受檢單位		檢查日期	
檢查人員			
檢查項目	檢查結果	備註	
壹、公務機密： <ul style="list-style-type: none"> 一、機密文書之收發、傳遞、保管及存檔情形。 二、機密文書之廢稿紙、影印紙等銷毀情形。 三、下班後各單位機密文書及報單資料之保管情形。 四、影印機、傳真機之使用依保密規定辦理之情形。 五、個人電腦有無私自加裝軟體或下班後電腦未關機。 六、有關法務緝案組私貨標售底價及相關文件之存放處理及財產總歸戶網路線上查詢作業之保密情形。 七、人事甄選、員工考績、採購案作業流程保密規定的執行情形。 			
貳、設施安全部分： <ul style="list-style-type: none"> 一、電腦機房、電腦輸出入，資訊檔案、軟體程式、端末機及傳輸通信線路之管制、維護情形。 二、電機消防設備保管維護情形。 			

<p>三、防火警報、保全系統及緊急照明設備之使用操作、維修情形。</p> <p>四、消防滅火器材放置地點、是否逾期及消防栓使用維護等情形。</p> <p>五、走廊、逃生通道是否堆積雜物或其他易燃物品。</p> <p>六、電話總機室、電話線路、會議室有無可疑裝置物。</p>		
<p>參、門禁管制及其他：</p> <p>一、本關正副首長、各單位主管辦公室、會議室、禮堂、圖書室、電機室、樣品室、理單室、檔案室、蓄水池、逾期庫、私貨庫等地點之安全維護情形。</p> <p>二、各辦公室、倉庫值勤室門窗、電梯管理維護情形。</p> <p>三、辦公大樓員工停放車輛有無阻礙逃生疏散通道。</p> <p>四、地下室、防空避難室之管理情形。</p> <p>五、依法扣押之易燃、易爆等危險物品隔離儲存情形。</p> <p>六、有無使用非公務性電器用品。</p>		

財政部關務署臺北關出納事務查核表

單位名稱：

實地查核日期：

查核項目	辦理情形		
	是	否	其他說明
一、出納手續是否符合規定。			
二、庫存現金辦理情形： （一）是否與會計紀錄符合。 （二）有無私自墊借或以單據抵現情事。 （三）有無與核定額度相符。			
三、傳票送達後，辦理收付款項，是否迅速。			
四、保管之票據、有價證券及其他保管品辦理情形： （一）是否與帳面相符。 （二）保管之有價證券，有無超過有效期間。 有效期間超過時，有無通知經管業務單位辦理退還。			
五、各種出納帳表，是否齊全，相關紀錄有否翔實完備。			檢附以下帳簿： （一）零用金備查簿 （二）現金出納備查簿 （三）庫存保管品備查簿
六、收付款項，是否隨時登帳及依規定期限悉數辦理繳庫。			
七、暫收款、收據貼印花及保管時間，是否能遵照規定辦理。			
八、零用金辦理情形： （一）每案支付金額有無超過支付限額（1萬元）。 （二）保管是否妥善。 （三）辦理支付或撥還時，是否隨時登記零用金備查簿，並結計餘額。 （四）結存數與未報銷單據金額之總額，是否與零用金之金額相符。 （五）因業務需要，向出納管理人員借款備付零用時，是否依規定經單位主管及主辦出納或其授權人核准，有無於3日內檢具支出憑證辦理核銷。			

查核項目	辦理情形		
	是	否	其他說明
九、自行收納之各項收入，有無依照規定保管、使用自行收納款項收據。			檢具自行收納款項收據領用單及自行收納款項統一收據紀錄卡
十、自行收納款項收據辦理情形： （一）開立收據，是否按編號順序開立，且無跳號。 （二）因誤繕或其他原因註銷之收據，是否蓋有作廢章戳，並與存根聯一同保存。 （三）出納管理單位向會計單位領用之自行收納收據，是否妥善保管，並隨時記錄自行收納款項收據紀錄卡之使用情形。			
十一、現金、票據、有價證券及其他保管品等辦理情形： （一）有無依照規定程序處理。 （二）辦理收付時，有無隨時登記。 （三）實際結存金額與帳面結存是否相符。			
十二、國庫或金融機構所送機關專戶存款對帳單及保管品對帳單辦理情形： （一）與帳載數核對，如有差額，出納管理單位有無編製「存款差額解釋表」。 （二）對帳單回單有無儘速寄回原代庫機構。 （三）簽發支票辦理付款時，其支票是否有機關首長、主辦會計人員及主辦出納人員等 3 人，或其授權代簽人會同簽名或蓋章。			
十三、出納管理人員有無任相同工作 6 年以上之情形，休假代理制度有無貫徹實施。			出納人員姓名
			擔任現職日期
十四、主辦出納及出納管理人員有無每 3 年參與相關訓練或講習課程。			

財政部關務署臺北關事務管理工作檢核表（車輛管理）

年度： 檢核日期： 年 月 日 檢核人員：

工作項目：車輛管理			
檢核事項	檢核結果		
	是	否	其他情形
一、各類登記表卡，是否完備。			
二、車輛調派，是否建立制度，確實執行。			
三、油料管理，是否嚴密，里程紀錄，有無稽核。			
四、車輛檢查，是否按時辦理，有無檢查紀錄或報告。			
五、車輛保養是否按規定確實實施。			
六、車輛修理是否嚴格控制，並依規定辦理。			
七、駕駛是否依實填報各項報表。			

承辦人：

股長：

稽核：

主任：

財政部關務署臺北關事務管理工作檢核表（物品管理）

年度： 檢核日期： 年 月 日 檢核人員：

工作項目：物品管理			
檢核事項	檢核結果		
	是	否	其他情形
一、各類非消耗品之使用期限，有無詳細規定。			
二、物品採購作業，是否依規定辦理請購並經核准，採購是否依政府採購法規定辦理。			
三、物品驗收，是否依照規定手續辦理。			
四、庫存物品，是否帳物相符。			
五、庫存物品是否分類，放置是否整齊。			
六、物品之核發，是否按照領用標準及程序，切實執行。			
七、物品登記，是否確實。			
八、物品是否儲藏適當處所。			
九、廢品是否依規定辦理。			

承辦人：

股長：

稽核：

主任：

財政部關務署臺北關事務管理工作檢核表（財產管理）

年度：__ 檢核日期：__ 年 __ 月 __ 日 檢核人員：__

工作項目：財產管理（含車輛管理）			
檢核事項	檢核結果		
	是	否	其他情形
一、經管之財產是否依規定辦理登記或確定其權屬及其管理、使用及收益是否符合規定。			
二、財產帳、卡是否依照國有財產產籍管理作業要點規定設置。			
三、財產價值之登記有無依國有財產產籍管理作業要點第七點規定計價標準辦理。			
四、經管之財產是否依規定定期實施盤點，並作成紀錄。			
五、對盤點發現帳物不符（有帳無物、有物無帳）等缺失，有無追蹤處理。			
六、經管之不動產有無用途廢止或被占用情形及其後續處理計畫。			
七、經管之國有珍貴動產、不動產有無依中央政府各機關珍貴動產不動產管理要點規定管理。			
八、提供使用之財產，是否訂立契約，依約行事，並辦理點交。			
九、機關首長、主管人員或保管財產人員異動時，對於財產之交接，是否依公務人員交代條例規定辦理，並按照財產管理單位之財產紀錄列冊點交。			
十、員工離職時，是否已將保管或使用之財產全數交還。			
十一、財產之保養狀況，是否依期檢查，損壞之財產是否及時整修或報廢。			
十二、廢舊不用之財產，是否及時處置或利用。			
十三、報廢財產之變賣，是否依照各機關奉准報廢財產變賣及估價作業程序規定辦理。			
十四、財產報告是否與主（會）計之財產帳目相符並按時造送。			
十五、其他由各管理機關自行訂定之應注意事項。			

承辦人：

股長：

稽核：

主任：

財政部關務署臺北關事務管理工作檢核表（宿舍管理）

年度：____ 檢核日期：____ 年 ____ 月 ____ 日 檢核人員：_____

工作項目：宿舍管理			
檢核事項	檢核結果		
	是	否	其他情形
一、宿舍之借用，有無訂定標準，並按照標準公平辦理。			
二、借用宿舍經核定後，有無依規定與借用人簽訂契約及辦理公證等借用程序。			
三、宿舍之使用情形是否合於規定，有無經常派員訪查，並依規定查處。			
四、宿舍之收回，有無依據相關規定及期限辦理。			
五、宿舍設備及家具，是否有一定標準，並按照標準實施。			
六、宿舍檢修，是否按照程序執行，能否達成嚴格審核，控制預算任務。			
七、臨時及緊急保養工程，是否按照規定辦理。			
八、有關宿舍事務之各種表冊，是否依照規定格式詳細記載，按期填報。			

承辦人：

股長：

稽核：

主任：

財政部關務署臺北關單位

附表十

自行考核紀錄表 考核單位：○○組 考核時間：○年○月○日 編號：
○○○○○○號

考核單位：○○組 考核時間：○年○月○日 編號：○○○○○○號

抽 檢 項 目	承辦課股 (承辦人員)	辦理情形及 建議事項	追蹤查核情形

考核人員：

單位主管：

填表說明：

- 1、 考核結果符合規定者，請於「辦理情形及建議事項」欄內打「V」
- 2、 考核結果若有未依規定辦理情事或應改善事項者，單位主管應指派專人持續追蹤查核並將追蹤查核情形列入本紀錄表。