

臺南市政府推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫

100 年 05 月 13 日府研綜字 1000320406 號函定訂

104 年 03 月 09 日府研綜字 1040225011 號函修訂

壹、目的：

為落實民眾導向之電話服務禮貌運動，培養臺南市政府（以下簡稱本府）所屬各機關同仁便民親民之服務品質，提高本府為民服務形象。

貳、依據：

國家發展委員會「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」

參、實施對象：

本府及所屬各級機關（以下簡稱各機關）。

肆、實施方式：

一、各機關自行督考：

- （一）本府各級為民服務機關應建立為民服務工作自行考核電話禮貌制度，提升本府為民服務品質。
- （二）各一級機關對所屬機關為民服務情形負有督導之責，應自行實施為民服務工作不定期電話禮貌測試；其時程及相關作業方式，由各機關依業務需要自行規劃。

二、本府研考會考核作業：

- （一）由本府研究發展考核委員會（以下簡稱研考會）不定期實施測試工作並錄音存檔，透過各機關公開聯絡電話分別以市民身分向受測單位洽辦詢問或申請事項。
- （二）每次電話禮貌測試各機關撥打 3 通，以相關業務為測試題目，研考會並排定人員複聽成績有無過高或過低。
- （三）測試結果研考會專簽陳核或提報市政會議，並函請機關檢討改進。

伍、電話服務禮貌：

一、電話接聽人員應注意事項：

- （一）接話時，首先清晰報明單位。
- （二）使用「您好」、「早安」、「謝謝」、「再見」、「不客氣」等問候語。

- (三) 轉接時先讓來電者簡單陳述，確認洽辦單位或對象。
- (四) 轉接時使用「幫您轉接，請稍後」等禮貌語。
- (五) 轉接時務必告知轉接電話之分機號碼。
- (六) 單位忙線中，說「對不起，○先生（小姐）正在電話中，請留下資料，再請單位與您聯絡」。

二、業務人員應注意事項：

- (一) 接話時，首先清晰報明單位。
- (二) 使用「您好」、「早安」等問候語。
- (三) 接話時來電者詢問姓名，請告知。
- (四) 接話時使用「謝謝」、「再見」、「不客氣」等禮貌語。
- (五) 結束時，讓來電者先掛電話。
- (六) 接話時語調需謙和、熱誠不可急躁或不耐煩。

三、各機關應注意事項：

- (一) 各機關電話（含專線）分機及服務時間若有異動，請務必同時更新網站公開資訊並宣達同仁知悉。未及時更新，造成電話無人接聽情形，列為電話禮貌測試成績計分。
- (二) 各機關電話語音系統應答內容、速度及應答語調，列為電話禮貌測試成績項目之一。

陸、測試項目及配分：

一、測試項目包括語音系統與總機人員及業務單位接聽。

二、各測試項目之分項指標及其配分依測試記錄表之規定（詳如計畫附件）。

柒、獎懲作業：

一、測試成績等級如下：

- 特優：總分 90（含）分以上者。
- 優等：總分 85 分以上未滿 90 分者。
- 甲等：總分 80 分以上未滿 85 分者。
- 乙等：總分 70 分以上未滿 80 分者。
- 丙等：總分 60 分以上未滿 70 分者。
- 丁等：總分未滿 60 分者。

二、獎懲作業：

- (一) 各機關電話禮貌測試成績及結果，由研考會函送各機關作為改進依據，並於年度計算總成績，各機關成績需達 85 分以上，始符獎勵標準。
- (二) 年度計算總成績平均，特優等提市政會議公開表揚，該機關主辦為民服務電話禮貌業務研考、主管及受測人員（不得重複），各嘉獎 2 次。
- (三) 年度計算總成績平均，優等提市政會議公開表揚，該機關主辦為民服務電話禮貌業務研考、主管及受測人員（不得重複），各嘉獎 1 次。
- (四) 每次電話禮貌測試成績若有丁等者，請各機關自行列管改善，並將受測相關人員列入年終考績參考。並由研考會複測而未能改善達 2 次丁等，請機關首長於市政會議提出檢討報告。

捌、本實施計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充或修正。

附件一

臺南市政府為民服務電話禮貌測試紀錄表

受測單位：_____ 受測電話：_____ 測試問題：_____

總機人員：_____ 業務人員：_____

測試日期：____月____日____時____分

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	<p>一、總機接聽：45 分</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>（一）電話語音系統接聽速度</p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。 (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 (5)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p>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：</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p><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)</p> <p>4、電話語音總機應答語調：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。 (2)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p>	

<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
	二、業務單位接聽電話：55 分 （一）接聽速度 <input type="checkbox"/> 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） 2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給分） <input type="checkbox"/> （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...）。 <input type="checkbox"/> （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。 <input type="checkbox"/> （3）電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	（二）電話禮貌 1、接話應對情形 <input type="checkbox"/> （1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> （2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。 <input type="checkbox"/> （3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> （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。 <input type="checkbox"/> 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。 3 接話時之態度： <input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> （3）語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> （4）語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 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： <input type="checkbox"/> 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）。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。 <input type="checkbox"/> 3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		
<input type="checkbox"/>	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)	
<input type="checkbox"/>	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)	
<input type="checkbox"/>	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)	
<input type="checkbox"/>	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)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分			

測試員：

單位主管：