

臺北市政府工務局電話服務禮貌測試實施計畫

104 年 1 月 1 日施行

104 年 10 月 1 日修訂

105 年 3 月 28 日修訂

106 年 6 月 26 日修訂

壹、依據

臺北市政府函頒之「臺北市政府電話服務禮貌測試實施計畫」辦理。

貳、目的

推動本局及所屬各工程處電話服務禮貌運動，提升電話服務品質，建立本局所屬同仁良好服務形象。

參、實施對象

本局暨所屬各工程處同仁。

肆、實施方式

由本局業務督導科暨所屬各工程處各派 1 員組成，小組成員以民眾身分向受測單位洽辦詢問或申請事項，以瞭解各單位電話接聽服務水準。

一、本局電話服務禮貌測試小組編組及辦理方式：

(一)所屬各工程處指派測試小組成員

所屬各工程處每季(依排序輪流，每季 1 人)對本局各科室隨機進行電話服務禮貌測試，每次抽測 6 個科室，每科室 1 通。各工程處測試人員須填寫電話服務禮貌測試紀錄表(附表 1)及測試結果一覽表(附表 2-1)，並於測試完成後將上述表格逕送本局秘書室，無須經所屬長官核定。

(二)業務督導科指派測試小組成員

每一督導科每季對各工程處進行每處 1 通電話禮貌測試，本局測試人員須填寫電話服務禮貌測試紀錄表(附表 1)，並於測試完成後無須經所屬主管核定，逕送本局秘書室彙製所屬各處測試結果一覽表(附表 2-2)。

(三)本局電話服務禮貌測試小組成員於每年 12 月函請各單位重新遴選下年度成員。

伍、電話測試作業

一、施測前準備

- (一)本局秘書室於每季(每年1、4、7、10月)測試前，以電子郵件及電話通知排定電話服務禮貌測試小組成員。
- (二)測試小組得至本局FAQ題庫或本局暨所屬各工程處網站等尋找適當測試題目，以確定電話測試題目，並決定受測科室的電話。

二、施測時注意事項

- (一)測試前先於電話服務禮貌測試紀錄表填寫測試題目、受測電話及分機號碼及電話測試時間。
- (二)撥打受測電話號碼(記錄撥通前電話鈴聲數)及詢問題目。
- (三)依紀錄表評分(答話內容依業務承辦單位或承辦人，及非業務承辦單位或非承辦人2類擇一評分)。
- (四)測試結束前表明電話服務禮貌測試身分，並詢問受測者姓名。
- (五)登錄紀錄表各項分數及受測者姓名。
- (六)更換新的電話服務禮貌測試紀錄表，重覆1-5款，直至完成本次所有電話服務禮貌測試。

三、施測後作業

電話服務禮貌測試紀錄表(電話服務禮貌測試小組成員填寫)及電話服務禮貌測試結果一覽表(僅所屬各工程處指派之測試小組成員填寫)於測試季末(每年3、6、9、12月底)逕送本局秘書室承辦人彙辦。

陸、懲處作業

- 一、測試結果如有電話接聽態度不佳或一再轉接而無具體結果之情事者，原受理來電之機關應詳實查證，並由其直屬長官視其情節加以規勸、告誡，或予以適當懲處。
- 二、電話服務禮貌測試成績每季簽報，測試成績未達80分者，由受測機關再行測試後將測試紀錄表送本局秘書室。

柒、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。

附表 1

臺北市政府工務局電話服務禮貌測試紀錄表

通話時間： 年 月 日 時 分 受測電話號碼：

受測單位： 測試人：

受測同仁姓名：※ _____

測試內容：

測 試 指 標	測 試 結 果	分 數
一、接通時間（10分）	<input type="checkbox"/> 電話鈴聲在 2 聲應答（10分） <input type="checkbox"/> 電話鈴聲在 3 聲應答（8分） <input type="checkbox"/> 電話鈴聲在 4 聲應答（6分） <input type="checkbox"/> 電話鈴聲在 5 聲應答（4分） <input type="checkbox"/> 電話鈴聲在 6 聲應答（2分） <input type="checkbox"/> 電話鈴聲在 7 聲以上應答（0分）	—
二、轉接次數（5分）	<input type="checkbox"/> 1 次（5分） <input type="checkbox"/> 2 次（4分） <input type="checkbox"/> 3 次（3分） <input type="checkbox"/> 4 次（2分） <input type="checkbox"/> 5 次（1分）	—
三、電話禮貌（35分）		
（一）報明單位（含機關及科室）（5分）	<input type="checkbox"/> 是（5分） <input type="checkbox"/> 部分（3分） <input type="checkbox"/> 否（0分）	—
（二）報明姓名（氏）（5分）	<input type="checkbox"/> 是（5分） <input type="checkbox"/> 否（0分）	—
（三）首接電話禮貌性問安語詞（如：「您好」等）（5分）	<input type="checkbox"/> 是（5分） <input type="checkbox"/> 否（0分）	—
（四）結束道再見等禮貌性語詞（5分）	<input type="checkbox"/> 是（5分） <input type="checkbox"/> 否（0分）	—
（五）接話時之語調、態度：（15分）	<input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠（13-15分） <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳（9-12分） <input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩（5-8分） <input type="checkbox"/> 語調欠佳、態度差劣（0-4分）	—
四、答話內容：分甲乙情形，依實際接聽情形擇一選填（50分）		
甲、業務承辦單位（或承辦人）直接接聽：	<input type="checkbox"/> 解說詳盡（能具體、明確答復，對所詢疑義之相關作業程序/法規能說明清楚，並主動說明可能相關聯之注意事項）（45-50分） <input type="checkbox"/> 解說尚可（對相關作業程序/法規簡單說明）（38-44分） <input type="checkbox"/> 解說不清楚（對相關作業程序/法規並不了解）（31-37分） <input type="checkbox"/> 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍（30分以下）	—
乙、非業務承辦單位（或非承辦人）代接電話答復情形：	<input type="checkbox"/> 耐心聆聽來電者洽詢業務內容或問題，給予答復，或協助尋找所需之資訊（45-50分） <input type="checkbox"/> 能先洽詢其他人員後逕為簡單答復或說明承辦人員無法接聽之情形（如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等），並請留下電話號碼，俾進一步處理（40-44分） <input type="checkbox"/> 說明承辦人員無法接聽之情形（如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等），並說「請稍後再撥。」（35-39分） <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」（31-34分） <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理（30分以下）	—
◎改進建議		總分
		—

附表2-1

臺北市政府工務局各科室電話禮貌受測試結果一覽表

受測單位								
測試電話								
測試時間								
受測同仁								
成績								
接通時間 (10分)	10分	接通時間						
轉接次數 (5分)	5分	轉接次數						
電話禮貌 (35分)	5分	1.報明機關 單位						
	5分	2.報明姓名 (氏)						
	5分	3.首接電話 禮貌性語詞						
	5分	4.結束道再 見禮貌性語 詞						
	15分	5.接話時之 語調、態度						
答話內容 (50分)	50分	答話內容綜 合評分						

附表2-2

臺北市政府工務局所屬各工程處電話禮貌測試結果一覽表(1)

受測單位			新工處		
總平均分數					
測試電話					
測試時間					
受測同仁					
成績					
接通時間 (10分)	10分	接通時間			
轉接次數 (5分)	5分	轉接次數			
電話禮貌 (35分)	5分	1.報明機關單位			
	5分	2.報明姓名(氏)			
	5分	3.首接電話禮貌性語詞			
	5分	4.結束道再見禮貌性語詞			
	15分	5.接話時之語調、態度			
答話內容 (50分)	50分	答話內容綜合評分			

附表2-2

臺北市政府工務局所屬各工程處電話禮貌測試結果一覽表(2)

受測單位			水利處		
總平均分數					
測試電話					
測試時間					
受測同仁					
成績					
接通時間 (10分)	10分	接通時間			
轉接次數 (5分)	5分	轉接次數			
電話禮貌 (35分)	5分	1.報明機關單位			
	5分	2.報明姓名(氏)			
	5分	3.首接電話禮貌性語詞			
	5分	4.結束道再見禮貌性語詞			
	15分	5.接話時之語調、態度			
答話內容 (50分)	50分	答話內容綜合評分			

附表2-2

臺北市政府工務局所屬各工程處電話禮貌測試結果一覽表(3)

受測單位			公園處		
總平均分數					
測試電話					
測試時間					
受測同仁					
成績					
接通時間 (10分)	10 分	接通時間			
轉接次數 (5分)	5分	轉接次數			
電話禮貌 (35分)	5分	1.報明機 關單位			
	5分	2.報明姓 名(氏)			
	5分	3.首接電 話禮貌性 語詞			
	5分	4.結束道 再見禮貌 性語詞			
	15 分	5.接話時 之語調、 態度			
答話內容 (50分)	50 分	答話內容 綜合評分			

附表2-2

臺北市政府工務局所屬各工程處電話禮貌測試結果一覽表(4)

受測單位			衛工處		
總平均分數					
測試電話					
測試時間					
受測同仁					
成績					
接通時間 (10分)	10分	接通時間			
轉接次數 (5分)	5分	轉接次數			
電話禮貌 (35分)	5分	1.報明機關單位			
	5分	2.報明姓名(氏)			
	5分	3.首接電話禮貌性語詞			
	5分	4.結束道再見禮貌性語詞			
	15分	5.接話時之語調、態度			
答話內容 (50分)	50分	答話內容綜合評分			

附表2-2

臺北市政府工務局所屬各工程處電話禮貌測試結果一覽表(5)

受測單位			大地處		
總平均分數					
測試電話					
測試時間					
受測同仁					
成績					
接通時間 (10分)	10分	接通時間			
轉接次數 (5分)	5分	轉接次數			
電話禮貌 (35分)	5分	1.報明機關單位			
	5分	2.報明姓名(氏)			
	5分	3.首接電話禮貌性語詞			
	5分	4.結束道再見禮貌性語詞			
	15分	5.接話時之語調、態度			
答話內容 (50分)	50分	答話內容綜合評分			