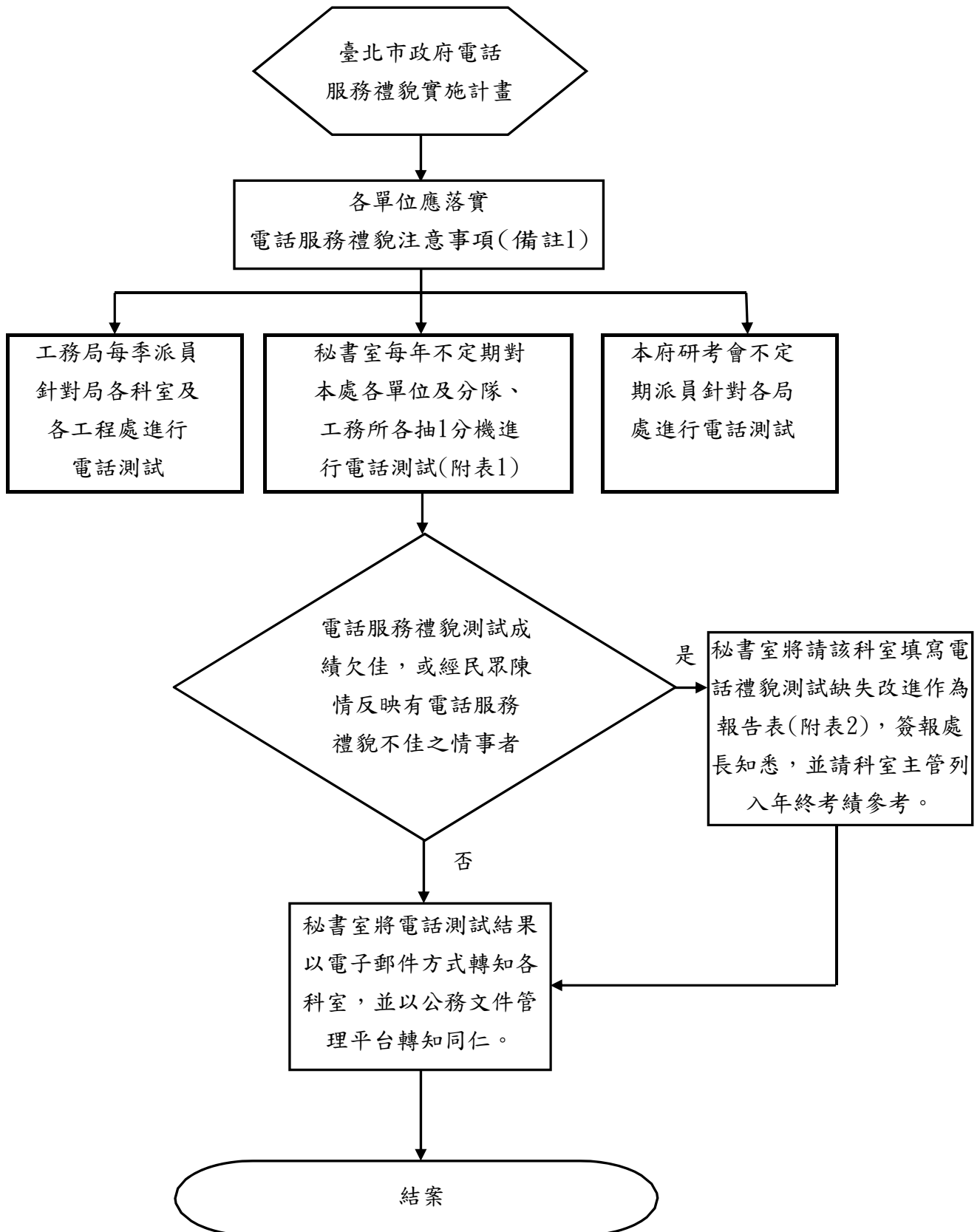


# 臺北市政府工務局新建工程管理處 電話服務禮貌測試標準作業流程圖

108.07.18 簽准實施



備註1：

電話禮貌注意事項：

1. 電話鈴響應儘速接聽，接話時清楚報明機關（或業務單位）名稱及接話人之姓名（氏）。
2. 接聽者首接及結束時，應說禮貌性語詞。
3. 轉接電話時應告知將轉接之分機號碼及業務單位（或業務承辦人員）名稱等訊息並說禮貌性語詞。
4. 接聽態度應謙和、熱誠，即使來電者不耐煩或生氣時，仍應保持良好風度。
5. 來電者撥錯電話時，應婉言告知；如所提問題超越職權範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或轉請業務熟諳人員答復。
6. 業務承辦人員無法接聽時，應婉言告知正在通話、暫時離開、公出或請假等，並徵詢需否留話轉告。
7. 來電者若有不理性行為（如大聲咆哮、謾罵、發怒、對立等），應先請對方冷靜並釐清問題；如對方持續不理性謾罵叫囂，業務承辦人員得以禮貌性答復術語結束通話，並填寫「公務電話紀錄表」陳核長官知悉。

附表1：臺北市政府電話服務禮貌測試紀錄表

受測單位：\_\_\_\_\_

時間：\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分， 測試電話：\_\_\_\_\_

測試題目：\_\_\_\_\_

※缺項成績計算：(1) 未予評分部分，以缺項計分，分數欄位空白。(2) 實際成績=合計分數\*【100／(100-缺項分數)】\*權值。

測試內容及測試結果		總分
一、 語音與 總機接 聽情形： 45分	<b>(一) 電話語音系統接聽情形【10分】</b>	<b>小計</b>
	1、撥通獲得接聽速度	
	<input type="checkbox"/> 10秒內獲得接聽服務(7分) <input type="checkbox"/> 11-12秒獲得接聽服務(6分)	
	<input type="checkbox"/> 13-14秒獲得接聽服務(4分) <input type="checkbox"/> 16秒以上獲得接聽服務(0分)	
	<input type="checkbox"/> 15秒獲得接聽服務(2分)	
	2、 <input type="checkbox"/> 語音系統10秒內讓來電者獲知轉接總機人員(或專人)之訊息(2分)	
	3、 <input type="checkbox"/> 轉接總機人員(或專人)代碼為9(1分)	
	<b>(二) 總機人員(或專人)接聽情形【35分】</b>	<b>小計</b>
	1、撥通獲得接聽速度	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響2聲或4秒內獲得接聽服務。(10分；每增1聲或3秒，減2分)	
	2、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明機關(或業務單位名稱)(4分)	
	3、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明自己姓名(氏)(3分)	
	4、 <input type="checkbox"/> 首接時說禮貌性語詞(如「您好」、「您早」等語詞)(3分)	
	5、 <input type="checkbox"/> 結語時說禮貌性語詞(如「請稍後」、「再見」等語詞)(3分)	
	6、告知轉接資訊情形：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第6、7項給分)(3分)	
<input type="checkbox"/> 完整告知將轉接之分機號碼及業務單位名稱(或業務承辦人員)(3分)		
<input type="checkbox"/> 僅告知將轉接電話之分機號碼或業務單位名稱(或業務承辦人員)(2分)		
<input type="checkbox"/> 未告知任何資訊即行轉接(0分)		
7、業務單位(或業務承辦人員)忙線情形：(無忙線情形，本項給分)(3分)		
<input type="checkbox"/> 向來電者委婉說明，「對不起，業務單位(或業務承辦人員)正在電話中，請留下電話號碼，再與您電話聯繫…」；或洽轉其他代理人(3分)		
<input type="checkbox"/> 簡單回復業務單位(或業務承辦人員)忙線中，請另行重撥(1分)		
8、總機人員(或專人)之接聽態度：		
<input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠(6-5分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳(4-3分)		
<input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩(2-1分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴、態度差劣(0分)		
<b>(如機關總機人員(或專人)已完整答復相關資訊，請跳至下頁二、(三)，採乙欄答復情形加以評分)</b>		

二、業務承辦人員或非業務承辦人員代答接聽情形：55分	<b>(一) 接聽情形【16分】</b>	<b>小計</b>	
	1、撥通獲得接聽速度 <input type="checkbox"/> 電話鈴響2聲或4秒內獲得接聽服務。(10分；每增1聲或3秒，減2分)		
	2、轉接次數 <input type="checkbox"/> 0次 <input type="checkbox"/> 1次 <input type="checkbox"/> 2次 <input type="checkbox"/> 3次以上(3-0分)		
	3、業務單位接聽之情形：(3分) <input type="checkbox"/> 業務單位有人接聽。(3分) <input type="checkbox"/> 業務單位無人接聽，電話系統自動轉接總機人員(或專人)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(或專人)服務…) (2分) <input type="checkbox"/> 業務單位無人接聽，鈴響1分鐘內電話系統或總機人員(或專人)未提供其他轉(撥)接服務，始由業務單位人員接聽(0分)		
	<b>(二) 電話服務禮貌【19分】</b>	<b>小計</b>	
	1、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明機關(或業務單位名稱)(4分)		
	2、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明自己姓名(氏)(3分)		
	3、 <input type="checkbox"/> 首接時，說禮貌性語詞(如「您好」等問安語詞)(3分)		
	4、 <input type="checkbox"/> 結束時，說禮貌性語詞(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」、「不會」等或主動詢問是否仍有其他問題。)(3分)		
	5、接話時之態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠(6-5分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳(4-3分) <input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩(2-1分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴、態度差劣(0分)		
	<b>(三) 答話內容：分甲乙情形，依實際接聽情形擇一選填。【20分】</b>		
	甲、業務承辦單位(或業務承辦人員)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)(20-16分) <input type="checkbox"/> 解說尚可(對相關作業程序/法規簡單說明)(15-11分) <input type="checkbox"/> 解說不清楚(對相關作業程序/法規並不了解)(10-6分) <input type="checkbox"/> 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍(5-0分)		
	乙、非業務承辦單位(或非業務承辦人員)代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 能聆聽來電者洽詢問題並答復或協助尋找所需之資訊或能先洽詢其他人員後逕為簡單答復(20-18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)，並請留下電話號碼，俾進一步處理(17-15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。」(14-11分) <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」(10-6分) <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理(5-0分)		
	權值(電話有人接聽前之撥打次數，含本通次數) 100%(1次) 98%(2次) 95%(3次) 90%(4次以上)		
	其他補充說明：		

附表2：臺北市政府工務局新建工程處電話禮貌測試缺失改進作為報告表

科室：

受測分機：

缺失事項：

- 接通時間過長（補充說明：\_\_\_\_\_）
- 未報明單位
- 未說您好或您早等禮貌語詞
- 道再見等結束語詞
- 接話時語調不良
- 回答內容正確程度、詳細程度欠佳
- 整體服務滿意度偏低

缺失改進作為

--

秘書室（研考）	缺失科室	總工程司 （主任秘書）	副首長	首長
---------	------	----------------	-----	----

備註：一、本表請缺失單位依格式填妥後，續陳。

二、請依缺失事項分項填寫。