

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

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）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）	_____
（三）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）	_____
（四）接話時之語調、態度：（20分）	<input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠（17-20分） <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳（14-16分） <input type="checkbox"/> 語調急燥、不耐煩（11-13分） <input type="checkbox"/> 語調欠佳、態度差劣（0-10分）	_____
四、答話內容：分甲乙情形，依實際接聽情形 <u>擇一選填</u> （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、 <u>非</u> 業務承辦單位（或 <u>非</u> 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服務禮貌測試結果一覽表(1)

受測單位			土木建築科	水利科	公園大地科	採購管理科	品管及勞安科	秘書室
測試電話			6723					
測試時間			7/3					
			14:35					
受測同仁								
成績			0	0	0	0	0	0
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.首接電話禮貌性語詞						
	5分	3.結束道再見禮貌性語詞						
	20分	4.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2-1

臺北市政府工務局各科室電話服務禮貌測試結果一覽表(2)

受測單位		人事室	會計室	統計室	政風室	資訊室
測試電話						
測試時間						
受測同仁						
成績		0	0	0	0	0
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.首接電話禮貌性語詞				
	5分	3.結束道再見禮貌性語詞				
	20分	4.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服務禮貌測試結果一覽表(1)

受測單位		新工處		
總平均分數		0.00		
測試電話		7919		
測試時間		8/31		
		09:30		
成績		0	0	0
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.首接電話禮貌性語詞		
	5分	3.結束道再見禮貌性語詞		
	20分	4.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服務禮貌測試結果一覽表(2)

受測單位		水利處		
總平均分數		0.00		
測試電話				
測試時間				
成績		0	0	0
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.首接電話禮貌性語詞		
	5分	3.結束道再見禮貌性語詞		
	20分	4.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服務禮貌測試結果一覽表(3)

受測單位			公園處		
總平均分數			0.00		
測試電話					
測試時間					
成績			0	0	0
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.首接電話禮貌性語詞			
	5分	3.結束道再見禮貌性語詞			
	20分	4.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服務禮貌測試結果一覽表(4)

受測單位			衛工處		
總平均分數			0.00		
測試電話					
測試時間					
成績			0	0	0
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. 首接電話禮貌性語詞			
	5分	3. 結束道再見禮貌性語詞			
	20分	4. 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服務禮貌測試結果一覽表(5)

受測單位		大地處		
總平均分數		0.00		
測試電話				
測試時間				
成績		0	0	0
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. 首接電話禮貌性語詞		
	5分	3. 結束道再見禮貌性語詞		
	20分	4. 接話時之語調、態度		
答話內容 (50分)	50分	答話內容綜合評分		