

臺北市民政團隊電話服務禮貌測試實施計畫

104年01月12日訂定

104年03月13日修正

104年12月31日修正

106年05月23日修正

107年02月07日修正

107年12月25日修正

108年04月19日修正

一、依據：

本府電話服務禮貌實施計畫。

二、目的：

為建立顧客導向觀念，型塑優質禮貌風氣，培養同仁良好電話禮貌，帶給民眾最明顯感受，以提升民眾洽公滿意度及為民服務品質，特訂定本計畫。

三、實施期間：自當年度1月1日起至12月31日止。

四、測試對象：共分為3組。

(一) 第1組：民政局(以下簡稱本局)各科室南港新移民會館、萬華新移民會館、林安泰古厝、NGO會館、民生社區中心。

(二) 第2組：本市各區公所。

(三) 第3組：本市各區戶政事務所、孔廟管理委員會及殯葬管理處。

五、實施內容：

(一) 第1組由「各區、戶所、孔廟及殯葬處」每月負責抽測。

(二) 第2組由「本局及各戶所、孔廟及殯葬處」每月負責抽測。

(三) 第3組由「本局及各區公所」每月負責抽測。

(四) 考核時段分為正常時段及特殊時段，每月由各抽測組隨機選取2位抽測人，同一受測組內各機關相同考核時段由同一人抽測。

六、實施方式：

(一) 本計畫採每月無預告方式抽測，由電腦系統隨機選取測試人員、單位及時段，並發送電子郵件通知，測試人員應於當月月底前完成測試後，依限至「服務禮貌查核系統」登錄紀錄表及上傳錄音檔。

(二) 考核時段及頻率：

1. 考核時段：

(1) 正常時段：上午或下午上班時段擇一。

(2) 特殊時段：接近中午或下班時間。

2. 考核頻率：

考核頻率(即測試通數)，局研考得視受測試機關(單位)之受測品質，以1季為基準，調整考核頻率。

| 時段 | 受測試對象 | | |
|------|-------|-----|-----|
| | 第1組 | 第2組 | 第3組 |
| 正常時段 | 1通 | 1通 | 1通 |
| 特殊時段 | 1通 | 1通 | 1通 |

(三) 測試人員每月應至「服務禮貌查核」系統登錄「臺北市民政團隊推行為民服務工作電話測試紀錄表」，格式如附件1。

(四) 第1組每月由本局研考彙整「臺北市民政團隊電話服務禮貌考評成績一覽表【本局科室】」及「臺北市民政團隊電話服務禮貌考評成績一覽表【本局外館】」，格式如附件2及附件3。

(五) 第2組及第3組每月由本局研考彙整「臺北市民政團隊電話服務禮貌考評成績一覽表【區政組】」及「臺北市民政團隊電話服務禮貌考評成績一覽表【所屬機關組】」，格式如附件4及附件5。

(六) 電話測試參考題目可參考放置於「服務禮貌查核」系統之訊息公布欄。

(七) 測試項目及配分：

1. 測試項目包括電話語音系統與總機人員接聽情形(44分)、承辦人或總機人員代答接聽情形(56分)。
 2. 首接、轉接與結語時說禮貌性語詞，如附件 6「臺北市民政團隊電話禮貌標準用語」。
- (八) 本局得視輿情反映、政策性交辦或特殊情形商請「神秘客」不定期實施測試工作並錄音存證，「神秘客」人選預定為各區、戶所同仁、實習學生、替代役等，其測試結果權重為該受測機關總成績之30%。
- (九) 本局研考得商請「本局長官」不定期實施測試工作並錄音存證，其測試結果於該受測機關當月總成績增減分。
- (十) 登錄完畢之電話測試結果及錄音檔由各單位研考人員複聽，遇有爭議時，於開放填報期間內填寫線上表單向局研考反映。本局得視該通電話全部接聽情形，重新調整配分。
- (十一) 每月將電話服務禮貌考評結果通知各區公所及所屬機關作為改進參考(每通測試結果之錄音檔、具體優劣項目及各分項得分可自行下載「臺北市民政團隊推行為民服務工作電話測試紀錄表」，存放路徑為局內網站/服務禮貌查核管理系統/服務禮貌電話項下)，並於年終結算機關總成績。
- (十二) 針對電話服務禮貌品質不佳之機關，本局得隨機選取區公所及所屬機關研考擔任測試人員，以複測、增加測試電話通數之方式，維護民政團隊之整體服務品質。

七、獎懲：

(一) 機關獎懲：

1. 經民政團隊測試結果如有立即檢討及改進事項或該月測試平均成績低於 80 分之機關，應於本局研考通知後 5 個工作日內提出書面檢討報告，本局各外館由督導業務科室提報。
2. 經本府研究發展考核委員會電話測試結果低於 80 分

者，受檢機關應提出書面檢討報告。

(二) 個人獎懲：

1. 獎勵作業：

績優人員由各機關列入年終考績考列甲等及績優民政、績優戶政人員提報之參考。

2. 懲處作業：

經本府研考會不定期抽測電話禮貌測試表現不佳者，依下列方式辦理：

(1) 第 1 次測試不及格：同一機關第 1 次電話測試成績未達 80 分者，相關疏失人員應予註記平時考核缺失。

(2) 第 2 次複測不及格：同一機關連續 2 次電話測試成績皆未達 80 分者，相關疏失人員應予申誡 1 次處分。

(3) 第 3 次複測不及格：同一機關連續 3 次（含以上）電話測試成績皆未達 80 分者，相關疏失人員應予申誡 2 次處分，其直屬主管應連帶負督導不周之責，核予申誡 1 次處分。

(4) 經民眾陳情、檢舉或反映，有電話接聽態度不佳或一再轉接而無具體結果之情事者：原受理民眾來電之機關單位應詳實查證，由主管儘速致電民眾表達歉意，並按情節輕重主動簽報核予相關疏失人員申誡 1 次以上之處分。

(三) 本實施計畫成效列入該機關年終考績重要參考。

(四) 本計畫施測工作人員獎勵如下：

1. 本局以施測電話通數最高前 10 名建議敘獎額度為嘉獎 1 次。

2. 各區公所以施測電話通數達前 6 名建議敘獎額度為嘉獎 1 次。

3. 所屬機關以施測電話通數達前 7 名建議敘獎額度為嘉獎 1 次。

(五) 本計畫施測及相關工作人員獎勵部分，於年度結束後彙整資料另案簽報。

八、經費：由本局行政管理-一般業務-業務費項下支應。

九、本計畫如有未盡事宜得隨時補充修正之。

十、本計畫奉局長核定後實施，修正時亦同。

臺北市民政團隊推行為民服務工作電話測試紀錄表

受測單位： 電話號碼： 接話人： 測試日期： 通話時間：

測試內容： 測試人簽章：

※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： 44分 | (一) 電話語音系統接聽情形【10分】 | 小計 |
| | 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) | |
| | (二) 總機人員(或專人)接聽情形【34分】 | 小計 |
| | 1、撥通獲得接聽速度 (12分；每增 1 聲或 3 秒，減 2 分) | |
| | <input type="checkbox"/> 電話鈴響 2 聲或 4 秒內獲得接聽服務。(12分) | |
| | <input type="checkbox"/> 3 聲或 7 秒(10分) <input type="checkbox"/> 4 聲或 10 秒(8分) | |
| | <input type="checkbox"/> 5 聲或 13 秒(6分) <input type="checkbox"/> 6 聲或 16 秒(4分) <input type="checkbox"/> 7 聲或 19 秒以上(2分) | |
| | 2、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明機關(或業務單位名稱) (3分) | |
| | 3、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明自己姓名(氏) (2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)(5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)(5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)(4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(4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(2分) | | |
| 8、總機人員(或專人)之接聽態度： | | |
| <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠(2分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳(1.5分) | | |
| <input type="checkbox"/> 語調急燥、不耐煩(1分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴、態度差劣(0分) | | |
| (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) | | |

| 測試內容及測試結果 | | 結果 |
|---|--|----|
| 二、業務承辦人員或非業務承辦人員代答接聽情形：56分 | (一) 接聽情形【22分】 | 小計 |
| | 1、撥通獲得接聽速度(12分；每增1聲或3秒，減2分) | |
| | <input type="checkbox"/> 電話鈴響2聲或4秒內獲得接聽服務。(12分) | |
| | <input type="checkbox"/> 3聲或7秒(10分) <input type="checkbox"/> 4聲或10秒(8分) | |
| | <input type="checkbox"/> 5聲或13秒(6分) <input type="checkbox"/> 6聲或16秒(4分) <input type="checkbox"/> 7聲或19秒以上(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 <input type="checkbox"/> 4次以上(4-0分) | |
| | 3、業務單位接聽之情形：(6分) | |
| | <input type="checkbox"/> 業務單位有人接聽。(6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...)(3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) | |
| | (二) 電話服務禮貌【19分】 | 小計 |
| | 1、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明機關(或業務單位名稱)(3分) | |
| | 2、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明自己姓名(氏)(2分) | |
| | 3、 <input type="checkbox"/> 首接時，說禮貌性語詞(如「您好」等問安語詞)(5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。)(5分) | |
| 5、接話時之態度： | | |
| <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠(4分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳(3分) | | |
| <input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩(2分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴、態度差劣(0分) | | |
| (三) 答話內容：分甲乙情形，依實際接聽情形擇一選填。【15分】 | | |
| 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)(15-13分) | | |
| <input type="checkbox"/> 解說尚可(對相關作業程序/法規簡單說明)(12-10分) | | |
| <input type="checkbox"/> 解說不清楚(對相關作業程序/法規並不了解)(9-6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(15-13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(12-10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。」(9-7分) | | |
| <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」(6-4分) | | |
| <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理(3-0分) | | |
| 權值(電話有人接聽前之撥打次數，含本通次數) | | |

| 測試內容及測試結果 | |
|--|--|
| 100% (1次) 98% (2次) 95% (3次) 90% (4次以上) | |
| 其他補充說明：(考評總分高於 95 分或低於 85 分者請填列優缺點及建議事項) | |

臺北市民政團隊電話服務禮貌考評成績一覽表【本局科室】

(註：每通測試結果之具體優劣項目及各分項得分可自行下載「臺北市民政團隊推行為民服務工作電話測試紀錄表」，存放路徑為局內網站/服務禮貌查核管理系統/服務禮貌電話項下)

| 受查證機關 | 正常時段 | 特殊時段 | 平均 | 缺失項目 |
|-------|------|------|----|------|
| 區政監督科 | | | | |
| 自治行政科 | | | | |
| 宗教禮俗科 | | | | |
| 戶籍行政科 | | | | |
| 人口政策科 | | | | |
| 人事室 | | | | |
| 秘書室 | | | | |
| 會計室 | | | | |
| 政風室 | | | | |
| 資訊室 | | | | |
| 總平均 | | | | |

臺北市民政團隊電話服務禮貌考評成績一覽表【本局外館】

(註：每通測試結果之具體優劣項目及各分項得分可自行下載「臺北市民政團隊推行為民服務工作電話測試紀錄表」，存放路徑為局內網站/服務禮貌查核管理系統/服務禮貌電話項下)

| 受查證機關 | 正常時段 | 特殊時段 | 平均 | 缺失項目 |
|---------|------|------|----|------|
| 民生社區中心 | | | | |
| 林安泰古厝 | | | | |
| NGO 會館 | | | | |
| 南港新移民會館 | | | | |
| 萬華新移民會館 | | | | |
| 總平均 | | | | |

臺北市民政團隊電話服務禮貌考評成績一覽表 【區政組】

(註：每通測試結果之具體優劣項目及各分項得分可自行下載「臺北市民政團隊推行為民服務工作電話測試紀錄表」，存放路徑為局內網站/服務禮貌查核管理系統/服務禮貌電話項下)

| 受查證機關 | 正常時段 | 特殊時段 | 平均 | 缺失項目 |
|-------|------|------|----|------|
| 松山區公所 | | | | |
| 信義區公所 | | | | |
| 大安區公所 | | | | |
| 中山區公所 | | | | |
| 中正區公所 | | | | |
| 大同區公所 | | | | |
| 萬華區公所 | | | | |
| 文山區公所 | | | | |
| 南港區公所 | | | | |
| 內湖區公所 | | | | |
| 士林區公所 | | | | |
| 北投區公所 | | | | |
| 總平均 | | | | |

臺北市民政團隊電話服務禮貌考評成績一覽表【所屬機關組】

(註：每通測試結果之具體優劣項目及各分項得分可自行下載「臺北市民政團隊推行為民服務工作電話測試紀錄表」，存放路徑為局內網站/服務禮貌查核管理系統/服務禮貌電話項下)

| 受查證機關 | 正常時段 | 特殊時段 | 平均 | 缺失項目 |
|-------|------|------|----|------|
| 松山戶政所 | | | | |
| 信義戶政所 | | | | |
| 大安戶政所 | | | | |
| 中山戶政所 | | | | |
| 中正戶政所 | | | | |
| 大同戶政所 | | | | |
| 萬華戶政所 | | | | |
| 文山戶政所 | | | | |
| 南港戶政所 | | | | |
| 內湖戶政所 | | | | |
| 士林戶政所 | | | | |
| 北投戶政所 | | | | |
| 殯葬管理處 | | | | |
| 孔 廟 | | | | |
| 總平均 | | | | |

臺北市民政團隊電話禮貌標準用語

一、接答起頭語：鈴響 3 聲內應答

(一) 民政局○○科(室) 敝姓○，您好！

(二) 對不起，○○先生正在忙線中，需要我為您留言嗎？

【例如】中正戶政，敝姓王，您好！

民政局秘書室林○○，您好！

二、轉接用語：

(一) 代轉接人：

1. 對不起，這項業務是○科(室) ○先生承辦，
為您轉接分機○○，請稍後。

2. 對不起，這個問題我恐怕需要去詢問○○單位，您願意稍
等一下嗎(或需要我為您留言嗎)？

(二) 承辦人：對不起，讓您久等了，敝姓○。

三、結束用語：

(一) 請問還有什麼地方需要我為您服務的嗎？

(二) 有任何問題歡迎再來電。

(三) 不客氣，再見！