

臺北市政府工務局公園路燈工程管理處 電話服務禮貌測試要點

106年11月6日訂定

壹、目的：臺北市政府工務局公園路燈工程管理處〈下稱本處〉為提升所屬各單位電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養同仁便民親民之公務價值觀，特訂定本要點。

貳、依據：依臺北市政府〈下稱本府〉研考會106年5月16日函頒之「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」辦理。

參、實施對象：本處全體員工。

肆、實施方式：

一、電話總機語音系統之設定，應參照「臺北市政府各機關電話總機語音系統設定統一規範」（附件1）。

二、各單位電話服務禮貌應注意事項：

- (一)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)。
- (二)接聽者首接及結束時，應說禮貌性語詞。
- (三)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。
- (四)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。
- (五)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。
- (六)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。
- (七)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。

三、督考方式：

- (一)由本處秘書室負責針對本處各單位及委外經營場館每月進行電話測試，並將測試結果填寫測試紀錄表（附表2）。
- (二)測試以各受測單位業務為範圍，並將每月測試結果簽報核定。

伍、懲處作業：經本處、工務局或本府研考會電話服務禮貌測試成績欠佳，或經民眾陳情反映有電話服務禮貌不佳之情事者，得依「臺北市政府及所屬各機關公務人員平時獎懲標準表」規定辦理懲處作業。

臺北市政府各機關電話總機語音系統設定統一規範

- 一、 為使電話總機語音系統操作簡易便捷，以節省來電者洽公時間，達便民利民服務，訂定統一規範如下：
 - (一) 接通後語音選單說明應儘量簡短，以設置單一查詢代碼為原則，來電者如有需要再導引進入下一層選單查詢。
 - (二) 總機人員(或專人)代碼應設定為9，接通後應於10秒內出現「請按9由總機人員(或專人)為您服務」之語音提示。
 - (三) 語音查詢，進入下一層選單時，須提供選擇回到上一層或直接轉接總機人員(或專人)之功能。
 - (四) 總機人員(或專人)遇忙線情形，語音系統應說明：「請稍候，系統將優先為您服務」；另語音系統如具有業務查詢功能，遇忙線情形，得提供選擇聽取該查詢功能之機制。
 - (五) 語音撥放完畢，來電者未按鈕選擇服務項目，應出現語音提示，並提供可選擇重聽或於10秒內直接轉接總機人員(或專人)之功能。
- 二、 為避免來電者在撥打局處總機或專線電話時，耗費過多時間聆聽語音引導說明，請參照下列順序錄製：
 - (一) 先陳述機關問候語，如：「(機關名稱)，您好」。
 - (二) 再說明主要內容：「請直撥分機號碼，或按9由總機人員(或專人)為您服務。」或「請直撥分機號碼，業務電話查詢請按□(單一代碼，由機關自訂)，或按9由總機人員(或專人)為您服務。」
 - (三) 機關如有其他功能選單，包括語言選擇、特定業務語音查詢、傳真服務活動等，建議納入主要內容，或於主要內容後10秒內撥放完畢。

附表 2：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： 40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【30分】	小計
	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"/> 首接時說禮貌性語詞(如「您好」、「您早」等語詞) (2分)	
	4、 <input type="checkbox"/> 結語時說禮貌性語詞(如「請稍後」、「再見」等語詞) (2分)	
	5、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 5、6 項給分) (4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) (4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)		
6、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)		
7、總機人員(或專人)之接聽態度：		
<input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠 (5-4分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳 (3-2分)		
<input type="checkbox"/> 語調急躁、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)		
	(一) 接聽情形【18分】	小計
	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)	

測試內容及測試結果			
二、業務承辦人員或非業務承辦人員代答接聽情形：60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：（4分） <input type="checkbox"/> 業務單位有人接聽。（4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）		
	（二）電話服務禮貌【22分】	小計	
	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，說禮貌性語詞（如「您好」等問安語詞）（4分）		
	3、 <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。）（4分）		
	4、接話時之態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠（10-8分） <input type="checkbox"/> 語調急燥、不耐煩（4-1分）	<input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳（7-5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。【20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）（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：		