

臺北市信義區戶政事務所 107 年度電話服務禮貌測試作業實施計畫

中華民國 107 年 2 月修正

壹、目的：

為全方面提升本所為民服務品質，**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，藉由教育訓練、測試與考核等方式，強化並提升同仁戶政專業諮詢能力，以提升為民服務效能。

貳、實施內容：

一、測試對象：本所全體同仁。

二、測試項目及配分：

(一)測試項目包括語音系統佔 10%、總機部分佔 30%、承辦人或總機代答部分佔 60%。

(二)各測試項目之分項指標及其配分依測試記錄表之規定(附件 1)。

(三)成績計算：依照電話測試記錄表所列各項測試指標得分之總和，即為測驗總分；測試人員視實際測驗情形，彈性以缺項統計方式評定成績，缺項成績計算方式為：成績=測驗總分×【100/（100-缺項）】。

(四)首接、轉接與結語時說禮貌性語詞（附件 2）。

三、教育訓練：

(一) 每季由研考人員針對當季電話測試結果低於 90 分者進行檢討及教育訓練，主要內容如下：

- 1、播放每季受測電話成績不佳者錄音檔，並予以分析檢討缺失之原因以改善缺失。
- 2、播放本所及他所受測電話分數達 95 分以上或表現優異者錄音檔，作為同仁接聽電話時之參考示範。
- 3、電話接聽實務演練：藉由現場模擬實際電話測試，測試者與接聽者之角色演練，以訓練同仁接聽電話臨場反應，強化電話服務禮儀觀念。

(二)針對研考會或民政局不定期電話測試缺失檢討改進。

參、實施方式：

一、與其他戶所合作辦理定期電話測試作業

(一) 每月份輪流與松山、大安、中山、中正、大同、萬華、文山、南港、內湖、士林及北投等 11 所合作實施電話互測 1 次 2 通，聯合電話測試輪值表(如附件 3)。

(二) 對於測試電話中有拖延接聽時間或接聽態度敷衍、語氣不佳者，必要時於主管會議或所務會議中公開播放測試錄音帶，以提醒同仁加強注意電話禮貌。

二、配合研考會或民政局辦理不定期電話測試作業

(一) 依府頒或局頒電話測試計畫協助辦理相關事宜。

(二) 測試成績不佳者，於公開會議中播放測試錄音帶，並針對測試缺失檢討改進。

肆、獎懲（考核）：

一、定期測試

(一) 按季將測試之結果簽報主任核定，對於電話測試成績優異者，由主任於所務會議公開表揚。

(二) 鈴響 3 聲未接聽之區塊及測試成績未達 80 分者，受測人應提出書面檢討報告，並列為下月份重點測試對象。

二、不定期測試

(一) 依府頒或局頒計畫規定辦理獎懲作業並提報所務會議公開表揚，並由各課室主管列入考績重要參考。

(二) 前揭提報績優人員，請各課列入年終考績及績優戶政人員提報之參考。

(三) 依計畫規定須受懲戒之人員，並列為定期電話測試之受測對象。

伍、經費：

辦理本實施計畫所需之各項經費，由相關經費項下支應。

陸、附註：

本實施計畫如有未盡事宜者，得隨時修正補充之。

臺北市信義區戶政事務所電話測試紀錄表

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：

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)及姓名(氏) (5分)	
	3、 <input type="checkbox"/> 首接時說禮貌性語詞(如「您好」、「您早」等語詞) (3分)	
	4、 <input type="checkbox"/> 結語時說禮貌性語詞(如「請稍後」、「再見」等語詞) (3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)(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)		
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)(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)		
7、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【22分】	小計	

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接聽情形： 56分	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）及姓名（氏）（5分）		
	2、 <input type="checkbox"/> 首接時，說禮貌性語詞（如「您好」等問安語詞）（5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。）（5分）		
	4、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） 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）		

臺北市信義區戶政事務所電話禮貌標準用語

一、接答起頭語：鈴響 3 聲內應答

(一)信義戶政，敝姓○，您好！很高興為您服務！

(二)對不起，○○先生(小姐)正在忙線中，需要我為您留言嗎？

二、轉接用語：

(一)代轉接人：

1. 對不起，這項業務是○課○先生(小姐)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○○課，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○，很高興為您服務。

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

戶所聯合電話測試輪值表

107年度臺北市各戶所電話互測施測及受測戶所對照表												
月份	受測戶所											
施測戶所	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
松山	萬華	大同	中正	中山	大安	信義	北投	士林	內湖	南港	文山	萬華
信義	文山	萬華	大同	中正	中山	大安	松山	北投	士林	內湖	南港	文山
大安	南港	文山	萬華	大同	中正	中山	信義	松山	北投	士林	內湖	南港
中山	內湖	南港	文山	萬華	大同	中正	大安	信義	松山	北投	士林	內湖
中正	士林	內湖	南港	文山	萬華	大同	中山	大安	信義	松山	北投	士林
大同	北投	士林	內湖	南港	文山	萬華	中正	中山	大安	信義	松山	北投
萬華	松山	北投	士林	內湖	南港	文山	大同	中正	中山	大安	信義	松山
文山	信義	松山	北投	士林	內湖	南港	萬華	大同	中正	中山	大安	信義
南港	大安	信義	松山	北投	士林	內湖	文山	萬華	大同	中正	中山	大安
內湖	中山	大安	信義	松山	北投	士林	南港	文山	萬華	大同	中正	中山
士林	中正	中山	大安	信義	松山	北投	內湖	南港	文山	萬華	大同	中正
北投	大同	中正	中山	大安	信義	松山	士林	內湖	南港	文山	萬華	大同