

經濟部標準檢驗局基隆分局電話禮貌測試執行計畫

中華民國 97 年 3 月 10 日經標基秘字第 09700019420 號函訂定

中華民國 98 年 2 月 11 日經標基秘字第 09800010530 號函修正

中華民國 99 年 3 月 4 日經標基秘字第 09900016380 號函修正

中華民國 102 年 3 月 8 日經標基秘字第 10200020210 號函修正

壹、宗旨：

經濟部標準檢驗局基隆分局（以下簡稱本分局）為推動為民服務電話禮貌，成立「電話禮貌測試小組」（以下簡稱本小組），以賡續推動本分局之電話禮貌。

貳、依據：

- 一、96 年 7 月 23 日行政院院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10104502140 號函修正「提升服務品質實施計畫」。
- 三、102 年 1 月 30 日經標秘字第 10100018730 號函訂正「經濟部標準檢驗局 101 年度提升服務品質執行計畫」。
- 四、102 年 2 月 6 日經標基秘字第 10200012800 號函訂定之「經濟部標準檢驗局基隆分局 102 年度提升服務品質執行計畫」。

參、目標：

電話禮貌係為民服務第一線工作並代表機關形象，為持續保持公務人員之服務熱忱，落實便民服務，並為求公平、公正，以不定期方式抽測本分局同仁電話禮貌服務情形。

肆、編組：

本小組由本分局各單位自行遴選一員組成，成員共計 12 名。

伍、辦理方式：

- 一、每 3 個月 1 次由秘書室（研考）將「電話禮貌測試量表」（如附表），以 E-mail 方式分送各小組成員依該測試量表內容作電話禮貌測試。測試時間由小組成員視情況自行調整，或於接洽業務時填報。
- 二、測試對象：本分局及所屬辦事處同仁。
- 三、各小組成員應測試單位，由秘書室另行指定通知，並定期將測試結果逕送秘書室（研考）。

四、秘書室每 3 個月彙總 1 次測試結果，並將統計分析簽陳奉 核後上網公告。

五、為激勵同仁士氣並提升為民服務品質，訂定獎勵措施如下：

(一) 秘書室每 3 個月於業務會報報告單位及個人表現最佳前 3 名，並於會中公開表揚，另公告於本分局公布欄及內部網站，以資鼓勵。

(二) 依據每次電話禮貌測試結果，統計年度績優單位前 3 名，於分局業務會報頒發獎品或獎牌。

六、本小組成員任期以 1 年為原則，每年請各單位遴選人員並適時召開檢討會議。

陸、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。

經濟部標準檢驗局基隆分局電話禮貌測試量表

測試人員簽名：_____

受測單位：_____ 測試時間：_____年_____月_____日_____時_____分

總機電話：_____ (受話者姓氏：_____分機號碼：_____)

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<p>一、總機接聽：45 分</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統 (無電話語音系統, 本項不計分, 改計 (二) 之分數)</p> <p>(一) 電話語音系統接聽速度</p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快, 不易記得所需之系統服務資訊, 經常需使用「重聽」功能。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快, 且未提供「重聽」功能, 致需重撥總機號碼。</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務:</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 總機代號設於前, 語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼, 毋需聽完全部語音項目說明, 即能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 總機代號設於前, 語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼, 需聽完全部語音項目說明, 方能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 總機代號設於最後, 需聽完全部語音項目說明後, 10 秒以上才能獲知總機號碼, 並提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 轉接總機等候時, 自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上, 即斷線或要求掛斷重撥。</p> <p>4、電話語音總機應答語調:</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。()</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 <input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) <input type="checkbox"/> (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員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服務…)。 <input type="checkbox"/> (2) 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 <input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱及自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (3) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 <input type="checkbox"/> (4) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (5) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名(氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> 2 結束時，有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。 3 接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (8) (5) (3) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度： <input type="checkbox"/> 1、解說詳盡(能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <input type="checkbox"/> 3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
<input type="checkbox"/> 1、聆聽來電者洽詢業務內容或問題，雖無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 2、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 3、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 4、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：	(12-15) (8-11) (6-7) (0)	
總 得 分			

※ (前項總機接聽不予計分；業務單位接聽電話：(一) + (二) + (三) 所得分數乘以 1.82 即為總得分，滿分為 100)

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數_____題 (至少 2 題)

題目 1：

題目 2：

2. 回應正確題數_____題

3. 回應正確率_____%

備註：

1. 正確率的計算除請考慮 (回應正確題數/測試題數*100%) 外，並請同時考量服務人員是否能①精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識 (含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度】及②主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
2. 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試 (請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06. 電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載) 。