

經濟部水利署第九河川局「政府服務品質獎」 電話禮貌 自行測試量表

測試期間： 106 年 10 月 23 日 11 時 20 分 編 號：10

受測單位：規劃課工務課管理課資產課主計室人事室秘書室

受測分機： 1215 總分： 94 考核單位：考核小組

| 一、總機接聽電話：45 分            |   |  |  |
|--------------------------|---|--|--|
| 分項<br>得分                 | 細項<br>配分  | 測試<br>結果   | 考 核 內 容  |
|                          |   |  | <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統<br>(無電話語音系統，本項不計分，改計(二)之分數) |
| 一、<br>(一)<br>得分：<br>15   | 一、(一) 電話語音系統接聽速度 (15)                                 |  |  |
|                          | 5<br>3<br>0   | <u>3 選 1</u>                                     | 1、電話語音總機接聽情形   |
|                          |   | <input checked="" type="checkbox"/>              | (1)4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。   |
|                          |   | <input type="checkbox"/>                         | (2)15 秒內獲得接聽服務。  |
|                          | <input type="checkbox"/>                              | (3)電話故障。   |  |
|                          | 5<br>3<br>0   | <u>3 選 1</u>                                     | 2、電話語音系統應答內容及說話速度  |
|                          |   | <input checked="" type="checkbox"/>              | (1)招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。   |
|                          |   | <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。  |
|                          | <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。  |  |
|                          | 3<br>2<br>1<br>0                                      | <u>4 選 1</u>                                     | 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：  |
|                          |   | <input checked="" 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。   |
|                          |   | <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。  |
| <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。 |  |
| <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。 |  |  |
| 2<br>1                   | <u>2 選 1</u>  | 4、電話語音總機應答語調：                                    |  |
|                          | <input checked="" type="checkbox"/>                   | (1)語音口氣謙和、熱誠。                                    |  |
| <input type="checkbox"/> | (2)語音口氣平淡。  |  |  |

| 分項<br>得分                                       | 細項<br>配分   | 測試<br>結果                                     | 考 核 內 容   |
|--|--|--|---|
| 一、<br>(二)<br>得<br>分<br>：<br>10                 | <b>一、(二) 總機人員接聽速度 (配分 10 分)</b><br>(如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分) |  |   |
|  | 1-10   | <u>3 選 1</u><br>■                            | 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務為 8 分 (每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) |
|  | 0  | □  | 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)                             |
|  | 0  | □  | 3、電話故障。   |
| 一、<br>(三)<br>得<br>分<br>：<br>14                 | <b>一、(三) 總機人員電話禮貌 (配分 20 分)</b>                                    |  |   |
|  | 3  | ■  | 1、接話時，首先清晰報明單位。   |
|  | 3  | □  | 2、說「您好」、「早安」等問候語。   |
|  | 3  | ■  | 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。                           |
|  | 2  | □  | 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。                                       |
|  | 3<br>3<br>2<br>0   | <u>4 選 1</u><br>□<br>■<br>□<br>□             | 5、轉接電話時之服務態度：   |
|  |  |  | (1)毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)                           |
|  |  |  | (2)告知將轉接電話之分機號碼 ( 1215 )<br>業務單位或業務承辦人員 ( )               |
|  |  |  | (3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。                                     |
|  | 0  | □  | (4)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。           |
|  | 2  | ■  | 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。                                 |
|  | 2<br>2<br>0  | <u>3 選 1</u><br>■<br>□<br>□                  | 7、業務單位忙線中之處理情形：   |
|  |  |  | (1)業務單位無忙線情形，本項給分)  |
| (2)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。 |  |  |   |
| 0  | □  | (3)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。 |   |
| 2<br>1<br>0                                    | <u>3 選 1</u><br>□<br>■<br>□  | 8、總機人員之接聽態度：                                 |   |
|  |  | (1)語調謙和、熱誠。                                  |   |
|  |  | (2)語調平淡，態度尚佳。                                |   |
|  |  | □  | (3)語調急躁、不耐煩。  |

## 二、業務單位接聽電話：55 分

| 分項<br>得分               | 細項<br>配分                    | 測試<br>結果   | 考核內容  |                                       |
|------------------------|-----------------------------|--|---|---------------------------------------|
| 二、<br>(一)<br>得分：<br>15 | <b>二、(一) 接聽速度 (配分 15 分)</b> |  |   |                                       |
|                        | 10                          | ■  | 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) |                                       |
|                        | 5                           | <u>4 選 1</u><br>■                                      | 2、業務單位無人接聽之情形：  |                                       |
|                        | 5                           | □  | (1) 無無人接聽情形，本項給分  |                                       |
|                        | 0                           | □  | (2) 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...)  |                                       |
| 0                      | □                           | (3) 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。 |   |                                       |
| 0                      | □                           | (4) 電話故障。  |   |                                       |
| 二、<br>(二)<br>得分：<br>25 | <b>二、(二) 電話禮貌 (配分 25 分)</b> |  |   |                                       |
|                        | 10                          | <u>4 選 1</u><br>■                                      | 1、接話應對情形  |                                       |
|                        |                             | 7  | □   | (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 |
|                        |                             | 5  | □   | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。                |
|                        |                             | 0  | □   | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。  |
|                        | 0                           | □  | (4) 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。            |                                       |
|                        | 5                           | ■  | 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。              |                                       |
| 8-10                   | <u>4 選 1</u><br>■           | 3、接話時之態度：  |   |                                       |
|                        | 5-7                         | □  | (1) 語調謙和、熱誠。  |                                       |
|                        | 3-4                         | □  | (2) 語調平淡，態度尚佳。  |                                       |
|                        | 0                           | □  | (3) 語調急燥、不耐煩。   |                                       |
| 0                      | □                           | (4) 語調粗暴。  |   |                                       |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 二、<br>(三)<br>得分：<br>15   | 二、(三) 答話內容：(配分 15 分)                                   |   |
|  | ★分(甲)(乙)兩項，擇一選填。                                       |   |
|  | 12-15  | <u>4 選 1</u><br><input checked="" type="checkbox"/> |
|  | 8-11   | <input type="checkbox"/>                            |
|  | 4-7  | <input type="checkbox"/>                            |
|  | 0  | <input type="checkbox"/>                            |
|  | (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： |   |
|  | 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)。             |   |
|  | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。                             |   |
|  | 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。                            |   |
| 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。  |  |   |
| 14-15  | <u>6 選 1</u><br><input type="checkbox"/>               |   |
| 12-13  | <input type="checkbox"/>                               |   |
| 10-11  | <input type="checkbox"/>                               |   |
| 8-9  | <input type="checkbox"/>                               |   |
| 6-7  | <input type="checkbox"/>                               |   |
| 0  | <input type="checkbox"/>                               |   |
| (乙) 非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：<br>★已選填(甲)，本項免填。                        |  |   |
| 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。                                 |  |   |
| 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。                                   |  |   |
| 3、逕為簡單答復，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。 |  |   |
| 4、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。」           |  |   |
| 5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」   |  |   |
| 6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。   |  |   |