

# 104年11月份「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表

97.3.3會研字第0972160181號函訂定

|       |            |
|-------|------------|
| 測試課室/ | 秘書室 / 蕭宜芬  |
| 受測課室/ | 主計室 / 陳俊豪  |
| 服務台人  | 管理課 / 林柏豪  |
| 日期    | 104年11月04日 |

| 得分 | 項目        | 項目得分 | 總得分 |
|----|-----------|------|-----|
|    | 一、總機接聽    | 44   | 94  |
|    | 二、業務單位接聽電 | 50   |     |

## 一、總機接聽：

|   |   | (一) 電話語音系統接聽速度   | 細項配分 | 分項得分 |
|---|---|--|------|------|
| 1 | 電話語音總機接聽情形：15分                                | (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。〔5分〕<br>(2) 15秒內獲得接聽服務。〔3分〕<br>(3) 電話故障。〔0分〕   | 5    | 5    |
| 2 | 電話語音系統應答內容及說話速度：5分                            | (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。〔5分〕<br>(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。〔3分〕<br>(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。〔0分〕  | 5    | 5    |
| 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：3分                 | (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。〔3分〕<br>(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。〔2分〕<br>(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。〔1分〕<br>(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。〔0分〕 | 3    | 3    |
| 4 | 電話語音總機應答語調：2分                                 | (1) 語音口氣謙和、熱誠。〔2分〕<br>(2) 語音口氣平淡。〔1分〕  | 2    | 2    |
|   |   | (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)   | 細項配分 | 分項得分 |
| 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)   |  | 10   | 10   |
| 2 | 連打2次無人接聽。(隔10分鐘後再測1次)                         |  |      |      |
| 3 | 電話故障。   |  |      |      |
|   |   | (三) 總機人員電話禮貌：20分   | 細項配分 | 分項得分 |
| 1 | 接話時，首先清晰報明單位。                                 |  | 3    | 3    |
| 2 | 2、說「您好」、「早安」等問候語。                             |  | 3    | 3    |
| 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。               |  | 3    | 3    |
| 4 | 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。                           |  | 2    | 2    |
| 5 | 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)：3分 | (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。〔3分〕<br>(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。〔2分〕<br>(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。〔0分〕  | 3    | 3    |
| 6 | 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。                     |  | 2    | 2    |
| 7 | 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)：3分            | (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。〔2分〕<br>(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。〔0分〕   | 2    | 2    |
| 8 | 8、總機人員之接聽態度：2分                                | (1) 語調謙和、熱誠。〔2分〕<br>(2) 語調平淡，態度尚佳。〔1分〕<br>(3) 語調急躁、不耐煩。〔0分〕  | 2    | 1    |

|    |    |
|----|----|
| 小計 | 44 |
|----|----|

## 二、業務單位接聽電話：

| (一) 接聽速度：15分                   |  |   | 細項配分 | 分項得分 |
|--------------------------------|--|---|------|------|
| 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)          |   | 10   | 10   |
| 2                              | 業務單位無人接聽之情形：<br>(無無人接聽情形，本項給分)：5分              | (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…)。〔5分〕<br>(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。〔0分〕<br>(3) 電話故障。〔0分〕  | 5    | 5    |
| (二) 電話禮貌：25分                   |  |   | 細項配分 | 分項得分 |
| 1                              | 接話應對情形：10分                                     | (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。〔10分〕<br>(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。〔5分〕<br>(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。<br>(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。〔0分〕  | 10   | 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。        |   | 5    | 4    |
| 3                              | 3 接話時之態度：10分                                   | (1) 語調謙和、熱誠。(8-10分)<br>(2) 語調平淡，態度尙佳。(5-7分)<br>(3) 語調急燥、不耐煩。(3-4分)<br>(4) 語調粗暴。(0分)   | 10   | 7    |
| (三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 |  |   | 細項配分 | 分項得分 |
| 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)。(12-15分)<br>2、解說尙可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(8-11分)<br>3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。(4-7分)<br>4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)  | 15   | 11   |
| 乙                              | 非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形                          | 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。(14-15分)<br>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。(12-13分)<br>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。(10-11分)<br>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。」(8-9)<br>5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」(6-7分)<br>6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分) | 15   | 8    |

|    |    |
|----|----|
| 小計 | 50 |
|----|----|