

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： 102 年 03 月 18 日 11 時 30 分 編 號： 02

受測單位： 規劃課 工務課 管理課 資產課 會計室 人事室 秘書室

受測分機： 1202 總分： 92 考核單位： 考核小組

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

| 分項 得分 | 細項 配分 | 測試 結果 | 考核內容 |
|--------------------------------|---------------------------------|--|---|
| 一、 (二) 得 分 ： 9 | 一、(二) 總機人員接聽速度 (配分 10 分) | | |
| | (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分) | | |
| | 1-10 0 0 | <u>3 選 1</u> ■ | 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) |
| | | □ | 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) |
| □ | | 3、電話故障。 | |
| 一、 (三) 得 分 ： 18 | 一、(三) 總機人員電話禮貌 (配分 20 分) | | |
| | 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 3 2 0 | <u>4 選 1</u> □ | 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 (1202) 業務單位或業務承辦人員 (資產課) |
| | | □ | (3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 |
| | 2 2 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。 |
| | | | 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 |
| | | | <u>3 選 1</u> □ |
| 2 2 0 | ■ □ □ | (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。 | |
| | | (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 1 0 | <u>3 選 1</u> ■ | 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 得分 | 細項 配分 | 測試 結果 | 考核內容 |
|------------------------------|-----------------------------|-------------------|--|
| 一、 二、 (一) 得分： 14 | 二、(一) 接聽速度 (配分 15 分) | | |
| | 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> ■ | 2、業務單位無人接聽之情形： (1) 無無人接聽情形，本項給分 (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...)。 (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。 (4) 電話故障。 |
| | 5 | □ | |
| | 0 | □ | |
| 0 | □ | | |
| 一、 二、 (二) 得分： 23 | 二、(二) 電話禮貌 (配分 25 分) | | |
| | 10 | <u>4 選 1</u> ■ | 1、接話應對情形 |
| | | | (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 |
| | | | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 |
| | | | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 |
| | 5 | □ | (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> ■ | 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。 |

一、
(三)
得分：
13

二、(三) 答話內容：(配分 15 分)

★分(甲)(乙)兩項，擇一選填。

| | | |
|-------|-------|---|
| 12-15 | 4 選 1 | (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 | 6 選 1 | (乙)非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形： ★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。」 |
| 0 | | 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。 |