

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：104 年 11 月 09 日 16 時 00 分 編號：11

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：1503 總分：95 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
		<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 3 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 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：
		<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 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 得分	細項 配分	測試 結果	考 核 內 容
一、 (二) 得 分 ： 10	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	<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)
	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、 (三) 得 分 ： 20	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 () 業務單位或業務承辦人員 (1503)
			(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (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 2 0	<u>3 選 1</u> ■ □ □	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。 (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
二、 (一) 得分： 15	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：
	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、 (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	□	
0	□		
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：	
		(1) 語調謙和、熱誠。	
		(2) 語調平淡，態度尚佳。	
		(3) 語調急燥、不耐煩。	
5-7	□		
3-4	□		
0	□	(4) 語調粗暴。	

二、 (三) 得分： 12	二、(三) 答話內容：(配分 15 分)		
	★分(甲)(乙)兩項，擇一選填。		
	12-15 8-11 4-7 0	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：
		<input checked="" 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。
	14-15 12-13 10-11 8-9 6-7 0	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。
		<input type="checkbox"/>	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。
		<input type="checkbox"/>	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。
		<input type="checkbox"/>	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。
		<input type="checkbox"/>	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。」
<input type="checkbox"/>		5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。		