

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：105 年 08 月 18 日 16 時 40 分 編 號：8

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：2308 總分：93 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： 14	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 type="checkbox"/>	(1)語音口氣謙和、熱誠。	
<input checked="" type="checkbox"/>	(2)語音口氣平淡。		

P.1

分項	細項	測試	考 核 內 容
----	----	----	---------

得分	配分	結果	
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	<input type="checkbox"/>	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)
0	<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	
一、 (三) 得分： 16	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	<input type="checkbox"/>	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	<u>4 選 1</u> <input type="checkbox"/>	5、轉接電話時之服務態度：
	3		(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		(2)告知將轉接電話之分機號碼 (2308) 業務單位或業務承辦人員 ()
	0		(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	<u>3 選 1</u> ■	7、業務單位忙線中之處理情形：	
2		(1)業務單位無忙線情形，本項給分)	
2		(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	<input type="checkbox"/>	(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	<u>3 選 1</u> <input type="checkbox"/>	8、總機人員之接聽態度：	
1		(1)語調謙和、熱誠。	
0		(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、 （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。	
一、 （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。
7	□	（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。	
5-7	□	（3）語調急躁、不耐煩。	

	3-4	<input type="checkbox"/>	(4)語調粗暴。
	0	<input type="checkbox"/>	

P.3

二、 (三) 得分： 15	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	<u>4選1</u> <input checked="" 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：	
		<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。		
	14-15 12-13 10-11	<u>6選1</u> <input type="checkbox"/>	(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。」			

	8-9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。
--	-----	--	--------------------------

P.4