

# 臺北市政府推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫

99年01月01日施行

101年11月09日修正

102年03月21日修正

102年07月04日修正

102年10月17日修正

103年04月22日修正

103年12月22日修正

104年03月11日修正

## 壹、依據

- 一、行政院96年7月23日函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」與「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、本府年度提升政府服務品質實施計畫。

## 貳、目的

為落實民眾導向之電話服務禮貌運動，培養臺北市政府（以下簡稱本府）所屬各機關同仁便民親民之公務價值觀，以提高市府為民服務形象。

## 參、實施對象

本府所屬各級機關（以下簡稱各機關）。

## 肆、實施方式：

- 一、各機關電話總機語音系統設定統一規範，詳如附件1。
- 二、各機關自行督考
  - （一）本府各為民服務機關應建立為民服務工作自行考核電話禮貌制度，提升服務品質。
  - （二）各一級機關對所屬機關或單位為民服務情形負有督導之責，應實施為民服務工作不定期電話禮貌測試；其時程及相關作業方式，由各機關依業務需要自行規劃。

## 三、本府考核作業

### （一）考核對象：

- 1、本府各一級機關及所屬機關暨各區公所：其中第一線服務機關之「電話禮貌測試」成績納入本府年度提升政府服務品質實施計畫

「優質便民服務構面之機關形象」評分項目；另第一線服務機關一覽表依是項計畫規定辦理，不另行公告。異動時，亦同。

2、本府各機關委外經營且對外服務之場館：本府研究發展考核委員會（以下簡稱本府研考會）得視需要進行不定期電話禮貌測試；另相關抽測通數明細，俟抽測機關確認後，公告於研考業務交流平臺。異動時，亦同。

(二) 考核方式：由本府研考會透過各機關聯絡電話分別以民眾身分向受測單位洽辦詢問或申請事項，以瞭解機關電話接聽服務水準。

(三) 考核通數：以每機關於年度內均能受到抽測為原則，依據本府各機關(幼兒園除外)受理之人民申請案件數量、機關人數及業務與民眾直接相關程度等因素綜合考量，依照常態分布方式分為 3 類群組採不同抽測通數。

3 類群組 抽測數量	第 1 群組 0~19 件	第 2 群組 20~4499 件	第 3 群組 4500 件以上	合 計
預計抽測通數	2	4	6	
機關數量 (含一、二級)	32	91	37	160
抽測通數小計	64	364	222	650

(四) 考核時段：因本府研考會測試結果報告提報週期為每季 1 次，故當季內各機關施測時段均固定相同，以避免比較基礎不同之不公平。惟每季考核時段將於相同原則下，由本府研考會機動調整，以維持測試作業彈性。

3 類群組 時段	第 1 群組 (抽測 2 通機關)	第 2 群組 (抽測 4 通機關)	第 3 群組 (抽測 6 通機關)
正常時段	1 通 (上午或下午上班尖峰時間擇 1)	2 通 (上午及下午上班尖峰時間各 1)	4 通 (上午及下午上班尖峰時間各 2)
特殊時段	1 通 (下午茶或接近下班時間擇 1)	2 通 (下午茶或接近下班時間擇 2)	2 通 (下午茶或接近下班時間擇 2)

(五) 考核結果由本府研考會每季專簽陳核或提報市政會議，並函請機關檢討改進。

伍、測試項目及配分：

- 一、測試項目包括語音與總機接聽部分占 40%、業務單位接聽部分占 60%。
- 二、各測試項目之分項指標及其配分依測試記錄表之規定，詳如附表 1。

陸、成績計算：

- 一、依照測試紀錄表各項測試指標得分之總和，即為測驗總分。
- 二、測試人員視實際測驗情形，彈性以缺項統計方式評定成績，缺項成績計算方式為：實際成績=合計分數×【100/（100－缺項）】×權值。

柒、講習及複測作業

考核結果成績未達 80 分者之機關，需配合參加由本府公務人員訓練處辦理之講習，並由本府研考會或民間於 1 個月內進行複測；如複測成績仍未達 80 分者，則依相關規定予以懲處。

捌、懲處作業

- 一、電話禮貌測試表現不佳者：經本府研考會不定期抽測，
  - (一) 第 1 次測試不及格：同一機關第 1 次電話測試成績未達 80 分者，相關疏失人員應予註記平時考核缺失。
  - (二) 第 2 次複測不及格：同一機關連續 2 次電話測試成績皆未達 80 分者，相關疏失人員應予申誡 1 次處分。
  - (三) 第 3 次複測不及格：同一機關連續 3 次（含以上）電話測試成績皆未達 80 分者，相關疏失人員應予申誡 2 次處分，其直屬主管應連帶負督導不周之責，核予申誡 1 次處分。
- 二、經民眾陳情、檢舉或反映，有電話接聽態度不佳或一再轉接而無具體結果之情事者：原受理民眾來電之機關單位應詳實查證，由主管儘速致電民眾表達歉意，並按情節輕重主動簽報核予相關疏失人員申誡 1 次以上之處分。
- 三、機關接獲本府研考會電話抽測成績，或經民眾陳情、檢舉或反映查證屬實後，應依規定辦理懲處作業，並將懲處結果副知本府研考會。

玖、本實施計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充或修正。

附表 1 臺北市政府所屬各機關推行電話服務禮貌測試紀錄表

受測單位：\_\_\_\_\_

(第 1 組)時間：\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分， 測試電話：\_\_\_\_\_

測試題目：\_\_\_\_\_， 測試人員：\_\_\_\_\_

(第 2 組)時間：\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分， 測試電話：\_\_\_\_\_

測試題目：\_\_\_\_\_， 測試人員：\_\_\_\_\_

※缺項成績計算：(1) 未予評分部分，以缺項計分，分數欄位空白。(2) 實際成績=合計分數\*【100/(100-缺項分數)】\*權值。

測試內容及測試結果		第 1 組 (代號■)	第 2 組 (代號●)	
總分				
一、 語音與 總機接 聽情形： 40分	(一) 電話語音系統接聽情形【10分】 <span style="float: right;">小計</span>			
	1、撥通獲得接聽速度 <input type="checkbox"/> 0-2 秒獲得接聽服務 (7分) <input type="checkbox"/> 3-4 秒獲得接聽服務 (5分) <input type="checkbox"/> 5 秒獲得接聽服務 (3分) <input type="checkbox"/> 6-10 秒獲得接聽服務 (2分) <input type="checkbox"/> 11-15 秒獲得接聽服務 (1分) <input type="checkbox"/> 16 秒以上獲得接聽服務 (0分)			
	2、 <input type="checkbox"/> 語音系統 10 秒內讓民眾獲知轉接專人之訊息 (2分)			
	3、 <input type="checkbox"/> 轉接專人代碼為 9 (1分)			
	(二) 總機人員接聽情形【30分】 <span style="float: right;">小計</span>			
	1、撥通獲得接聽速度 <input type="checkbox"/> 0-2 秒接聽 (10分) <input type="checkbox"/> 3-4 秒接聽 (8分) <input type="checkbox"/> 5-6 秒接聽 (6分) <input type="checkbox"/> 7-8 秒接聽 (4分) <input type="checkbox"/> 9-10 秒接聽 (2分) <input type="checkbox"/> 11 秒以上獲得接聽服務 (0分)			
	2、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明機關(或單位名稱) (4分)			
	3、 <input type="checkbox"/> 首接時說禮貌性語詞(如「您好」、「您早」等語詞) (2分)			
	4、 <input type="checkbox"/> 結語時說禮貌性語詞(如「請稍後」、「再見」等語詞) (2分)			
	5、告知轉接資訊情形：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分) (4分) <input type="checkbox"/> 完整告知將轉接之分機號碼及業務單位 (業務承辦人員) (4分) <input type="checkbox"/> 僅告知將轉接電話之分機號碼或業務單位名稱 (2分) <input type="checkbox"/> 未告知任何資訊即行轉接 (0分)			
	6、業務單位忙線情形：(業務單位無忙線情形，本項給分) (3分) <input type="checkbox"/> 向來電者委婉說明，「對不起，業務單位正在電話中，請留下電話號碼，再與您電話聯繫...」；或洽轉其他代理人 (3分) <input type="checkbox"/> 簡單回復業務單位忙線中，請另行重撥 (1分)			
	7、總機人員之接聽態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠 (5-4分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳 (3-2分) <input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩 (1分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴、態度差劣 (0分)			
	(如機關總機人員已完整答復相關資訊，請跳至下頁二、(三)，採乙欄答復情形加以評分)			

測試內容及測試結果		第 1 組 (代號■)	第 2 組 (代號●)
二、 承辦人員或非承辦人員代答接聽情形：60分	<b>(一) 接聽情形【18分】</b> <span style="float:right">小計</span>		
	1、撥通獲得接聽速度 <input type="checkbox"/> 0-2 秒接聽 (10 分) <input type="checkbox"/> 3-4 秒接聽 (8 分) <input type="checkbox"/> 5-6 秒接聽 (6 分) <input type="checkbox"/> 7-8 秒接聽 (4 分) <input type="checkbox"/> 9-10 秒接聽 (2 分) <input type="checkbox"/> 11 秒以上獲得接聽服務 (0 分)		
	2、轉接次數 <input type="checkbox"/> 0 次 <input type="checkbox"/> 1 次 <input type="checkbox"/> 2 次 <input type="checkbox"/> 3 次 <input type="checkbox"/> 4 次以上 (4-0 分)		
	3、業務單位無人接聽之情形：(如業務單位有人接聽，本項給 4 分) <input type="checkbox"/> 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...) (2 分) <input type="checkbox"/> 無人接聽，鈴響 1 分鐘內電話系統或總機人員未提供其他轉(撥) 接服務，始由業務單位人員接聽 (0 分)		
	<b>(二) 電話禮貌【22分】</b> <span style="float:right">小計</span>		
	1、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明機關(或業務單位名稱) (4 分)		
	2、 <input type="checkbox"/> 首接時，說禮貌性語詞(如「您好」等問安語詞) (4 分)		
	3、 <input type="checkbox"/> 結束時，說禮貌性語詞(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」、「不會」 等或主動詢問是否仍有其他問題。)(4 分)		
	4、接話時之態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠 (10-8 分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳 (7-5 分) <input type="checkbox"/> 語調急燥、不耐煩 (4-1 分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴、態度差劣 (0 分)		
	<b>(三) 答話內容：分甲乙情形，依實際接聽情形擇一選填。【20分】</b>		
	甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽： <input type="checkbox"/> 解說詳盡(能具體明確答復，對所詢疑義之相關作業程序/法規能 說明清楚，並主動說明可能相關聯之注意事項)(20-16 分) <input type="checkbox"/> 解說尚可(對相關作業程序/法規簡單說明)(15-11 分) <input type="checkbox"/> 解說不清楚(對相關作業程序/法規並不了解)(10-6 分) <input type="checkbox"/> 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍(5-0 分)		
	乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 能聆聽來電者洽詢問題並答復或協助尋找所需之資訊或能先洽詢其 他人員後逕為簡單答復(20-18 分) <input type="checkbox"/> 說明承辦人員無法接聽之情形(如正在通話/暫時離開座位/公出/請 假等)，並請留下電話號碼，俾進一步處理(17-15 分) <input type="checkbox"/> 說明承辦人員無法接聽之情形(如正在通話/暫時離開座位/公出/請 假等)，並說「請稍後再撥。」(14-11 分) <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」(10-6 分) <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理(5-0 分)		
	權值(電話有人接聽前之撥打次數，含本通次數) 100% (1 次) 98% (2 次) 95% (3 次) 90% (4 次以上)		
	其他補充說明：		

## 臺北市政府各機關電話總機語音系統設定統一規範

一、為使電話總機語音系統操作簡易便捷，以節省民眾洽公時間，達便民利民服務，訂定統一規範如下：

- (一) 接通後語音選單說明應儘量簡短，如欲提供各業務電話或分機，應以設置單一查詢代碼為原則，民眾如有需要再導引進入下一層選單查詢。
- (二) 轉接總機(或專人)之代碼應統一為9，且接通後原則上應於10秒內出現“請按9由總機(或專人)為您服務”之語音提示。
- (三) 語音查詢，進入下一層選單時，須提供選擇回到上一層或直接轉接總機(或專人)之功能。
- (四) 如轉接總機(或專人)遇忙線，語音系統應說明：「請稍候，系統將優先為您服務」；另語音系統如具有業務查詢功能，遇忙線等候時，建議提供可選擇聽取該查詢功能之機制。
- (五) 語音撥放完畢，如來電者未按鈕選擇服務項目，應出現語音提示，並提供可選擇重聽或直接轉接總機(或專人)之功能。

二、為避免民眾在撥打局處總機或專線電話時，耗費過多時間聆聽語音引導說明，各機關語音系統接通後，須於20秒內獲得專人接聽服務，請參照下列順序錄製：

- (一) 先陳述機關問候語，如：“(機關名稱)，您好”。
- (二) 再說明主要內容：
  - 1、“請直撥分機號碼，或按9由總機(或專人)為您服務。”或“請直撥分機號碼，業務電話查詢請按□(單一代碼，由機關自訂)，或按9由總機(或專人)為您服務。”
  - 2、惟機關如因特殊業務考量，可酌予納入主要內容，惟須符合10秒內之規範。
- (三) 如有其他功能選單，則於最後補充：

包括語言選擇、特定業務語音查詢、傳真服務活動等，原則上於10秒內撥放完畢。