

# 茂林國家風景區管理處推行為民服務工作電話禮貌測試實施計畫

103 年 12 月 25 日茂密字第 1030900211 號定訂

## 壹、目的：

為落實民眾導向之電話服務禮貌運動，培養茂林國家風景區管理處（以下簡稱本處）所屬同仁便民親民之服務品質，提高本處為民服務形象。

## 貳、依據：

- 一、行政院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」。
- 二、本處專案簽核辦理。

## 參、實施對象：

本處編制內職員、約聘僱員工、技工工友、助理。

## 肆、實施方式：

### 一、本處考核作業：

- （一）由本處為民服務小組成員不定期實施測試工作，透過電話分別以遊客身分向受測人員洽辦詢問或申請事項。
- （二）抽測原則：每次電話禮貌測試各課室撥打 3 通詢問相關業務，秘書室並排定人員複聽成績有無過高或過低。
- （三）測試結果專簽陳核或提報處務會議，並請同仁檢討改進。

## 伍、電話服務禮貌：

### 一、電話接聽人員應注意事項：

- （一）接話時，首先清晰報明單位。
- （二）使用「您好」、「早安」、「謝謝」、「再見」、「不客氣」等問候語。
- （三）轉接時先讓來電者簡單陳述，確認洽辦單位或對象。
- （四）轉接時使用「幫您轉接，請稍後」等禮貌語。
- （五）轉接時務必告知轉接電話之分機號碼。
- （六）單位忙線中，說「對不起，○先生（小姐）正在電話中，請留下資料，再請單位與您聯絡」。

### 二、同仁應注意事項：

- (一) 接話時，首先清晰報名單位。
- (二) 使用「您好」、「早安」等問候語。
- (三) 接話時來電者詢問姓名，請告知。
- (四) 接話時使用「謝謝」、「再見」、「不客氣」等禮貌語。
- (五) 結束時，讓來電者先掛電話。
- (六) 接話時語調需謙和、熱誠不可急躁或不耐煩。

#### 陸、測試項目及配分：

- 一、測試項目包括語音與總機接聽及業務單位接聽。
- 二、各測試項目之分項指標及其配分依測試記錄表之規定（詳如附件一）。

#### 柒、獎懲作業：

##### 一、測試成績等級如下：

- 特優：總分 95（含）分以上者。
- 優等：總分 90 分以上未滿 95 分者。
- 甲等：總分 80 分以上未滿 90 分者。
- 乙等：總分 70 分以上未滿 80 分者。
- 丙等：總分 60 分以上未滿 70 分者。
- 丁等：總分未滿 60 分者。

##### 二、獎懲作業：

- (一) 電話禮貌測試成績及結果，提報處務會議作為改進依據，並於年度計算總成績，各課室成績需達 90 分以上，始符獎勵標準。
- (二) 年度計算總成績平均特優者，該受測人員與主管，各嘉獎 1 次。
- (三) 每次電話禮貌測試成績若有丁等者，請各課室自行列管改善，並將受測相關人員列入年終考績參考。

捌、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。

附件

## 「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表

編號：\_\_\_\_\_ 受測單位：\_\_\_\_\_ 總機電話：\_\_\_\_\_

測試日期時間：\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分

測試人員：\_\_\_\_\_

測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	<b>一、總機接聽：45 分</b>		
	<input 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）	15	
	（一）電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
<input type="checkbox"/>	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	（5）	
<input type="checkbox"/>	（2）15 秒內獲得接聽服務。	（3）	
<input type="checkbox"/>	（3）電話故障。	（0）	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
<input type="checkbox"/>	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）	
<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。	（3）	
<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。	（0）	
	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	
<input 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。	（3）	
<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。	（2）	
<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。	（1）	
<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。	（0）	
	4、電話語音總機應答語調：	2	
<input type="checkbox"/>	（1）語音口氣謙和、熱誠。	（2）	
<input type="checkbox"/>	（2）語音口氣平淡。	（1）	

測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	<p>（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）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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）</li> <li>□ 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</li> <li>□ 3、電話故障。</li> </ul>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>（三）總機人員電話禮貌</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 1、接話時，首先清晰報明單位。</li> <li>□ 2、說「您好」、「早安」等問候語。</li> <li>□ 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。</li> <li>□ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</li> <li>□ 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） <ul style="list-style-type: none"> <li>□ （1）告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。（            ）</li> <li>□ （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</li> <li>□ （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。</li> </ul> </li> <li>□ 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</li> <li>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） <ul style="list-style-type: none"> <li>□ （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。</li> <li>□ （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。</li> </ul> </li> <li>8、總機人員之接聽態度： <ul style="list-style-type: none"> <li>□ （1）語調謙和、熱誠。</li> <li>□ （2）語調平淡，態度尚佳。</li> <li>□ （3）語調急躁、不耐煩。</li> </ul> </li> </ul>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p>（一）接聽速度</p> <p><input type="checkbox"/> 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）</p> <p>2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給分）5</p> <p><input type="checkbox"/> （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...）。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p>（二）電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input type="checkbox"/> （1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p>3 接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> （4）語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p><b>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：</b></p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	<p><b>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。」</li> <li>□ 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</li> <li>□ 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</li> </ul>	<p>(14-15)</p> <p>(12-13)</p> <p>(10-11)</p> <p>(8-9)</p> <p>(6-7)</p> <p>(0)</p>	
	<b>總 得 分</b>		