

高雄市鳳山區第一戶政事務所電話服務品質及禮貌測試工作計畫

民國 107 年 1 月 3 日修訂

壹、依據：

高雄市政府民政局 106 年 12 月 20 日高市民政秘字第 10632459800 號函頒訂「高雄市政府民政局 107 年電話服務品質及禮貌測試執行計畫」辦理。

貳、目的：

推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。

參、教育訓練：

於年度內提供同仁相關禮儀教育訓練，訓練計畫併入本所教育訓練實施計畫辦理。

肆、電話服務品質：

一、公佈服務窗口電話

- (一) 公布為民服務業務項目之承辦單位（科、室）及聯絡電話。
- (二) 電話（含專線）分機如有異動，即時更新，避免造成電話無人接聽、或多次轉接情形。

二、服務資訊透明化

- (一) 為民服務業務公布處理流程：服務時間、承辦單位、聯絡電話、標準處理流程、申辦表單及證明文件類項說明等，以減少民眾電話詢問次數。
- (二) 提供為民服務業務「常見問答」於機關網站，並系統化整理、對應每則答問業務，加註該項業務聯絡電話。

伍、電話服務禮貌規範：

- 一、電話鈴響 3 聲或 10 秒內應接聽。
- 二、接聽電話時，應力行『5 要』（鳳一戶政、○○○、您好、很高興為您服務、話語親切）。
- 三、回答民眾問題時先請教民眾貴姓。
- 四、接聽電話時，多說「您好、謝謝、請指教…」等，如否定其意見時先說「對不起、很抱歉、請原諒…」等，再說明法令規定使其諒解。
- 五、接聽電話時，如需耽誤較長時間或需進行轉接時，須說「對不起，

請稍候，我幫您轉接承辦人○○○接聽，分機為○○○」等禮貌性用語。暫停接話後重回線上時，須說「對不起，讓您久等了」。

六、來電指明要找的人外出、不在位置上或無法即時處理時，應說「對不起，○○○正在電話中或不在位置上，需要我為您服務或請○○○回電給您」，婉轉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），並請對方留下聯絡方式，預為約定時間，俾利有關人員進一步聯繫。

七、接獲轉接電話時，語調應謙和、熱誠清晰報明『5要』等問候語。

八、各業務承辦人對經辦業務之答覆，除涉有公務機密或內容尚有疑義者外，均應具體、明確答復來電者，避免民眾舟車勞頓。

九、接到非本機關電話，不可惡言相向、語氣不耐煩或民眾查詢相關機關、單位電話號碼時，應迅即查告，不能回答「我不知道」或「你去問別人」等推卸的話。

十、通話結束時，應請問對方「還有什麼地方可為您服務的嗎？」或道聲「謝謝您！再見」等禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。

陸、抽測對象及方式：

一、跨所測試：

（一）由高雄市三民區第二戶政事務所（以下簡稱三民二戶政所），針對本所同仁進行每月 2-4 次電話禮貌測試，每月測試結果併本所測試結果每半年陳閱一次。

（二）本所由秘書及三課課長 4 人，每月依「跨所電話測試分配表」（附件 1），針對三民二戶政所同仁進行至少 1 次電話禮貌測試（依三民二戶政所測試紀錄表測試），並於次月 10 日前將測試結果送研考人員彙整、傳送三民二戶政所。

二、本所測試

由主任採機動不定期抽測，秘書及三課課長 4 人，每年依「電話測試分配表」（附件 2）抽測 2 次（上、下半年各一次），並於每年 7 月 5 日及次年 1 月 5 日前將測試紀錄表送研考人員彙整後陳閱，並傳閱同仁參考改進。

柒、測試項目及評分標準：

依「高雄市鳳山區第一戶政事務所電話服務品質及禮貌測試紀錄表」
(附件 3)辦理。

捌、獎懲標準：

一、每半年統計測試結果並公布成績，受測成績等級如下：

特優：90 分以上者。

優等：85 分以上未滿 90 分者。

甲等：80 分以上未滿 85 分者。

乙等：70 分以上未滿 80 分者。

丙等：60 分以上未滿 70 分者。

丁等：未滿 60 分者。

二、每半年測試成績乙等以下者，由單位主管加強督導並由主任開立勸導單並列入平時成績考核記錄。

三、本所電話禮貌測試成績併同高雄市政府民政局抽測結果，辦理獎懲。

玖、實施與修正：

本實施計畫陳奉 主任核定後實施，修正時亦同。

鳳山區第一戶政事務所跨所電話測試分配表

月份	測試組別			
	秘書	服務課課長	行政課課長	登記課課長
1 月	V	V		
2 月			V	V
3 月	V	V		
4 月			V	V
5 月	V	V		
6 月			V	V
7 月	V	V		
8 月			V	V
9 月	V	V		
10 月			V	V
11 月	V	V		
12 月			V	V

※自 106 年 5 月起，與三民二戶政所，依分配表進行電話抽測。

※每月 10 日前將上月測試結果交研考人員彙整、傳送。

鳳山區第一戶政事務所電話測試分配表

組別	受測人				
1	林○燕	陳○吾	鄧○招	陳○芸	陳○樺
	黃○真	魏○鳳	王○媚	徐○婉	郭○君
	施○潔	鄭○琴	鍾○玲	周○雯	陳○州
	陳○珠	陳○君			
2	蘇○樺	李○真	張○雄	黃○美	曾○儒
	黃○華	方○慧	楊○評	何○娟	呂○貞
	蔡○玲	胡○	張○瑛	吳○君	張○馨
	王○玲	林○蓉			

月份	測試組別			
	秘書	服務課課長	行政課課長	登記課課長
上半年	1	1	2	2
下半年	2	2	1	1

※每一測試人員應依組別抽測 2 次(上、下半年各一次)，並於每年 7 月 5 日及次年 1 月 5 日前將測試紀錄表送研考人員彙整後陳閱，並傳閱同仁參考改進。

※受測人組別及人名，得依人員異動情形隨時修正、調整，不再另行陳核。

高雄市鳳山區第一戶政事務所電話服務品質及禮貌測試紀錄表			
測試日期時間： 年 月 日 時 分 測試人員：		受測人員姓名：	
項目	測試內容	配分	得分
壹、接聽速度：佔 30 分 (以下情形，依實際狀況擇一選填)		細項配分	分項得分
一、	語音系統及總機接聽情形：(接貳測試)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 3 聲或 10 秒內接聽。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 3 聲或 10 秒以上，每增加鈴響 1 聲或 3 秒，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 10 聲以上(或 25 秒以上)無人接聽或電話故障。	0	
二、	受測人員接聽電話：(接貳測試)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 3 聲或 10 秒內接聽。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 3 聲或 10 秒以上，每增加鈴響 1 聲或 3 秒，減 5 分；或同一機關內線轉接二次後，每增一次轉接，減 5 分；電話轉接過程斷掉，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 10 聲以上(或 25 秒以上)無人接聽或電話故障。	0	
貳、電話禮貌：佔 40 分		細項配分	分項得分
一、	接話時： <input type="checkbox"/> 報明單位名稱	5	
	<input type="checkbox"/> 說「您好」或「族群問候語」	5	
	<input type="checkbox"/> 報明全名	5	
	<input type="checkbox"/> 其他禮貌性客服用語	5	
二、	接話態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱忱。	8-10	
	<input type="checkbox"/> 語調平淡、態度尚可。	4-7	
	<input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩。	1-3	
	<input type="checkbox"/> 語調粗暴。	0	
三、	結束時： <input type="checkbox"/> 有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)	5	
	<input type="checkbox"/> 讓來電者先掛電話。	5	
參、答話內容：佔 30 分 (以下二種情形，依實際狀況擇一選填)		細項配分	分項得分
一、	業務承辦人答話內容：		
	<input type="checkbox"/> 解說詳盡(對所詢問之問題能具體明確答覆。)	20-30	
	<input type="checkbox"/> 解說尚可(對所詢問之問題大致尚能答覆。)	10-19	
	<input type="checkbox"/> 解說不清楚(對所詢問之問題大都無法答覆。)	1-9	
	<input type="checkbox"/> 無法解說(對所詢問之問題不清楚，無法說明。)	0	
二、	電話代接人員答話內容：		
	1.代接時能說明承辦人員無法接聽之合理情形(如電話忙線中、暫時離開座位、開會中、差假公出…等)。代接人員：_____	10	
	2.代為答覆情形：		
	<input type="checkbox"/> 能給予詳盡滿意的回答。	20	
	<input type="checkbox"/> 能先洽詢主管及其他人員，給予簡易回答，並留下聯絡方式(電話或其它)，便於後續完整回覆。	15-19	
	<input type="checkbox"/> 無法即時回答，請其留下洽詢事項、回覆電話號碼或聯絡方式。	10-14	
	<input type="checkbox"/> 無法即時回答，請其稍後(或另日)再撥。	1-9	
	<input type="checkbox"/> 無法即時回答，亦未請對方留下電話號碼或聯絡方式。	0	
總 分：			
重要事項註記：			
Skype 是否開啟： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			