

高雄市鳳山戶政事務所電話服務品質及禮貌測試工作計畫

壹、依據：

高雄市政府民政局 114 年 12 月 19 日高市民政秘字第 11432682800 號函頒訂「高雄市政府民政局 115 年度電話服務品質及禮貌測試執行計畫」辦理。

貳、目的：

為展現本所便民優質的電話服務品質，同時建立友善顧客關係，形塑專業、親切、高效率的機關形象與聲譽。

參、電話服務品質：

一、公布服務窗口電話

- (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) 公布戶政各項業務標準處理流程、服務時間、承辦單位、聯絡電話、申辦表單及應備證件等，減少民眾電話詢問次數。
- (二) 於機關網站提供戶政各項業務「常見問答」，系統化整理、對應每則問答業務，並加註該項業務聯絡電話。

肆、電話服務禮貌規範：

- 一、電話應於鈴響 3 聲應接聽，接聽後應一次完成正確轉接服務。
- 二、接聽電話時，應力行『5 要』(鳳山戶政、您好、敝姓○、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。

伍、抽測對象及方式：

- 一、測試人員：各課課長及其職務代理人(第一職代)。
- 二、受測人員：本所全體同仁(略)。
- 三、測試方式：
 - (一)由測試人員以市民身分向員工詢問洽辦或申請事項，並填寫測試紀錄表。
 - (二)依「電話測試分配表」(附件1)組別順序，每三個月依序換組測試。
- 四、測試項目及評分標準：

依「高雄市鳳山戶政事務所電話服務品質及禮貌測試紀錄表」(附件2)辦理。
- 五、統計分析：

測試紀錄表1至3月、4至6月及7至9月於次月5日前;10至12月於12月15日前請測試人員交由研考人員彙整，測試成績傳閱同仁參考改進，並於12月31日前函送全年度測試結果及精進作為至民政局，以提升本所電話服務品質。

陸、獎懲標準：

一、 每季統計測試結果並公布成績，受測成績等級如下：

特優：95 分以上者。

優等：90 分以上未滿 95 分者。

甲等：80 分以上未滿 90 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、 成績乙等以下者，由單位主管加強督導並列入平時成績考核記錄。

柒、實施與修正：

本計畫陳奉主任核定後實施，如有未盡事宜，得視實際需要隨時檢討修正或補充之。

高雄市鳳山戶政事務所電話測試分配表

組別	受測人員(略)				
1 (10人)					
2 (10人)					
3 (9人)					
4 (9人)					
5 (9人)					
6 (9人)					

	登記課 課長	行政課 課長	服務課 課長	登記課 課長職代	行政課 課長職代	服務課 課長職代
月份	抽測組別					
1-3月	6	1	2	3	4	5
4-6月	1	2	3	4	5	6
7-9月	2	3	4	5	6	1
10-12月	3	4	5	6	1	2

※請測試人員每三個月換組測試。

※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。

※10-12月測試結果，請於115年12月15日前回報。

高雄市鳳山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 聲內獲接聽服務。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 4 聲起，每增加鈴響 1 聲，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 10 聲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 聲內接聽。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 4 聲起，每增加鈴響 1 聲，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"/> 報明全名或姓氏	5	
	<input type="checkbox"/> 說「您好」或「族群問候語」	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：			