高雄市政府113年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫

112年12月6 日高市府研發字第11230913800號發布

高雄市政府(以下稱本府)為提升所屬各機關電話服務品質，營造友善、專業、高效率的為民服務及政府形象，訂定本計畫。

壹、.依據

行政院頒「政府服務躍升方案」辦理。

貳、實施對象

由本府各級機關辦理自行測試，由本府研考會辦理抽測。

自行測試：本府所屬一、二級機關及區公所。

本府抽測：原則上以本府一級機關、區公所為抽測對象，適時擴及部分二級機關。

叁、實施方式

一、 各機關自行全面督考

（一）各機關應依本實施計畫自訂電話服務品質及電話禮貌測試執行計畫，每年至少自行測試2次(上、下半年至少各乙次)以上，提升為民服務品質。

（二）各主管機關對所屬機關為民服務工作負有督導之責，應視業務需求實施電話服務品質及電話禮貌不定期測試及督考，測試內容及成績等級依本實施計畫之規定，作業方式則由各主管機關自行規劃。

（三）各機關為民服務工作之電話服務品質及電話禮貌自行測試督考情形，併定期或年度「提升政府服務品質」執行成果內容報府。

二、 本府不定期抽測

（一）擬以市民身分向受測機關(單位)詢問洽辦或申請事項。

（二）年度抽測結果由本府研考會專案簽核並據以獎勵績優機關及函請機關檢討改善。

肆、電話服務品質

一、 改善多次轉接情形

（一）公佈服務窗口電話

1. 各機關應正確對應為民服務業務項目，公佈承辦單位(科、課、組或其他)及聯絡電話。
2. 各機關電話（含專線）分機如有異動，需即時更新，避免造成電話無人接聽、或多次轉接情形。
3. 四維、鳳山行政中心總機接聽後，應正確轉入業務機關或單位；各機關應隨時更新分機表，避免多次轉接。

（二）服務資訊透明化

1. 各機關為民服務業務應公佈處理流程：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。
2. 各機關提供為民服務業務問答集「Q&A」或「FAQ」於機關網站，並系統化整理、對應每則答問業務，請加註該項業務聯絡窗口電話。

二、改善接聽速度

（一）總機接聽或語音系統應於鈴響10秒內接聽，接聽後轉接至服務機關或單位。

（二）機關或單位人員應於鈴響10秒內接聽，如非承辦人員接聽後，應告知轉接之分機及一次正確完成轉接服務，或留下聯絡資訊請承辦人儘速回撥。

（三）機關或單位人員於出差、開會、請假或暫時離開座位時，機關應建立代理人制度於鈴響10秒內接聽電話。

三、提升服務人員回應品質

服務人員(包括機關人員及委外人員）應提供「一次告知服務」，並正確提供與問題有關之完整資訊予詢問民眾。

伍、電話服務禮貌

一、接話：

（一）報明「單位」或「姓氏」、「您好」或「族群問候語」等禮貌問候語。

（二）語調需謙和、熱誠。

二、轉接：

（一）使用「幫您轉接，請稍後!」等禮貌用語。並告知將轉接電話之分機號碼、業務單位或業務承辦人。

（二）單位忙線中，說「對不起，O 先生（小姐）正在電話中，請留下聯絡資料，再請O先生（小姐）與您聯繫」。

三、結束：道「再見」、「不客氣」、「好」或其他禮貌性回應。

陸、測試項目及配分

各機關自行測試及本府抽測均統一採用「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試紀錄表」(附表)。

柒、獎懲與改善

一、機關平均或受測人員成績等級如下:

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、 同一年度各機關依自行測試成績及參考本府抽測結果，對執行計畫業務主管、主辦人員併予獎懲，且敘獎對象不得重複。獎懲如下:

（一）同一年度連續2次評獲「特優」機關，主管、主辦人員由機關核予嘉獎2次，次年度本府免與抽測。

（二）同一年度連續2次評獲「優等」機關，主管、主辦人員由機關核予嘉獎1次。

（三）同一年度連續2次評獲「丙等」機關，主管、主辦人員由機關記申誡一次，受測人員由機關自行議處。

（四）同一年度連續2次評獲「丁等」機關，主管、主辦人員由機關記申誡二次，受測人員由機關自行議處。

三、同一年度連續2次評獲乙等、丙等或丁等機關，應提升所屬人員電話服務能力，由機關自行辦理研習或薦送參與相關課程改善。

捌、本實施計畫如有未盡事宜，得隨時修正。

高雄市政府電話服務品質及禮貌測試紀錄表

受測單位：.　　.　電話(分機)號碼：.　　.

測試日期時間：113　年　月　日　時　分　.

測試主題：　　.

測試人員：.　　.　受測人員：　　.

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)		
	☐ 電話鈴響10秒內獲接聽服務，即提供轉接服務。	30	
	☐ 電話鈴響10秒以上，每增加 鈴響3 秒，減 5 分。	0-25	
	☐ 電話鈴響25秒以上無人接聽、斷線(要求掛斷重播)或電話故障。	0	
二、	受測人員接聽電話：(接貳測試)		
	☐ 電話鈴響10秒內接聽。	30	
	☐ 電話鈴響10秒以上，每增加 鈴響3 秒，減 5 分；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	
	☐ 電話鈴響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：☐ 報明「單位名稱」或「姓氏」	10	
	☐ 說「您好」或「族群問候語」等禮貌問候語	10	
二、	接話態度： ☐ 語調謙和、熱誠。	8-10	
	☐ 語調平淡、態度尚可。	4-7	
	☐ 語調急躁、不耐煩。	1-3	
	☐ 語調粗暴。	0	
三、	結束時： ☐ 有禮貌性回應（如「再見」、「不客氣」、「好」等）	10	
叁、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：			
	☐ 解說詳盡(對所詢問之疑義、程序或相關法規能具體明確答覆。)	20-30	
	☐ 解說尚可(對所詢問之疑義、程序或相關法規尚能答覆。)	10-19	
	☐ 解說不清楚(對所詢問之疑義、程序或相關法規大都無法答覆。)	1-9	
	☐ 無法解說(對所詢問之疑義、程序或相關法規不清楚無法說明。)	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…或非屬機關業務)。代接人員：.	10	
	2.代為答覆情形：		
	☐ 能給予詳盡滿意的回答，提供所需之資訊。	15-20	
	☐ 能先洽詢主管及其他人員，給予簡易回答，或留下民眾電話或其它聯絡方式，便於後續完整回覆。	11-14	
	☐ 非承辦或本機關業務，無法回答，請其留下聯絡電話，或提供其他聯絡方式。	9-10	
	☐ 無法即時回答，請其稍後(或另日)再撥。	1-9	
	☐ 無法即時回答，亦未請對方留下電話號碼或其他聯絡方式。	0	
	總 分：　　分		

重要事項註記：