

高雄市政府地政局暨所屬機關 111 年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫

為落實高雄市政府地政局暨所屬機關優良電話服務品質，營造專業、親民、便民、高效率地為民服務的政府形象，爰訂定本計畫。

壹、依據

「高雄市政府 111 年度電話服務品質及禮貌測試實施計畫」辦理。

貳、實施對象

本局各科室暨所屬機關員工為受測對象(均含服務台)。

參、實施方式

- 一、每年測試 2 次(上、下半年各乙次)，測試結果提報局務會議；並由本局秘書室專簽陳核局長及函送本局各科室暨所屬機關檢討改善。
- 二、本局所屬機關應依本實施計畫自訂電話服務品質及禮貌測試執行計畫，每年至少測試 2 次(上、下半年各乙次)以上，以提升為民服務品質。

肆、電話測試問題集

以市民身分向受測機關(單位)詢問洽辦或申請事項，測試題目可由機關網站上公佈之為民服務「常見問題集」或與地政相關最新服務措施、時事等問題執行抽測。

伍、樣本配置

依本局各科室及所屬處、所員工數進行配置，員工數小於 10 人者配置 2 通，11~20 人者配置 3 通，21~40 人者配置 4 通，41~50 人者配置 5 通，51~60 人者配置 6 通，61~70 人者配置 7 通，71~90 人者配置 9 通，……150 人以上者配置 15 通測試。

員工數	電話配置通數
小於 10 人	2
11~20 人	3
21~40 人	4
41~50 人	5
51~60 人	6

61~70 人	7
71~90 人	9
150 人以上	15

受測機關(單位)樣本配置表：

單位	人數	樣本配置	備註
土地開發處	180	15	
鹽埕地政事務所	48	5	
新興地政事務所	50	5	
前鎮地政事務所	58	6	
楠梓地政事務所	62	7	
三民地政事務所	56	6	
鳳山地政事務所	86	9	
岡山地政事務所	81	9	
旗山地政事務所	48	5	
仁武地政事務所	66	7	
路竹地政事務所	76	9	
美濃地政事務所	47	5	
大寮地政事務所	68	7	
本局地籍科	18	3	
本局測量科	32	4	
本局地價科	13	3	
本局地權科	11	3	
本局地用科	13	3	
本局徵收科	16	3	
本局資訊室	12	3	
本局秘書室	19	3	
本局會計室	9	2	
本局人事室	9	2	
本局政風室	4	2	
本局服務台		4	排定數量
合計 130 通			

陸、電話服務品質：

一、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電。
- (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。

二、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」，主動正確提供與問題有關之完整資訊予詢問民眾。

柒、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」等禮貌性問候語。
- (二) 語調應謙和、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)正在通話中，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」或其他禮貌性結束語。

捌、員工共同規範：

- 一、不利用公務電話洽談私務，接聽非關公務電話應簡捷、長話短說以免佔線過久影響民眾電話洽公。
- 二、接聽任何電話均應言詞清晰簡明扼要，語調謙和、熱誠、有禮貌。
- 三、民眾查詢相關機關、單位電話號碼時，應就所知資料查告，如確無法查告時，應予委婉致歉。
- 四、民眾電話請求服務事項，應正確迅速予以答覆，來電民眾如一時無法瞭解答覆之內容時，仍應耐心地加以解說；如確無法溝通，應向其致歉並

立即轉請熟悉該業務之同仁或直屬長官代為答詢，絕不可草率答覆。

五、民眾電話請求服務事項，如不能立即答覆時，應委婉說明原因，並請其留下姓名、電話號碼或住址，預為約定時間（最長不超過 2 日），另以電話或書面答覆。

六、替其他同仁留話時，應記明對方交代事項，並確實轉達受話同仁。

七、民眾撥錯電話時，不可語氣不耐煩或驟然掛斷電話。

八、民眾來電要求服務之事項，應以立即辦理為原則，其應以書面申請為宜者，應委婉告知。

玖、測試項目及配分

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)。

拾、獎懲與改善

一、對執行計畫主辦主管、承辦人員及相關人員予以獎勵，嘉獎額度每人最高不可逾 2 次；所屬機關依本局抽測評分結果，以年度總成績平均 90 分(含)以上及 70 分(含)以下為獎懲標準。

獎懲額度如下：

(一) 年度總成績評獲第 1 名機關，核予嘉獎總額度共 8 次。

(二) 年度總成績評獲第 2 名機關，核予嘉獎總額度共 6 次。

(三) 年度總成績評獲第 3 名機關，核予嘉獎總額度共 4 次。

(四) 年度總成績評獲第 4 名機關，核予嘉獎總額度共 3 次。

(五) 年度總成績未滿 70 分機關，上開人員各記申誡 1 次。

二、年度總成績平均未滿 80 分機關，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。

三、本局暨所屬機關年度電話禮貌測試獎懲應於上級機關核定成績後方予辦理；年度擔任測試人員予以嘉獎 1 次獎勵。

拾壹、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：_____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)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 10 秒內獲接聽服務，即提供轉接服務。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 10 秒以上，每增加鈴響 3 秒，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 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)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 10 秒內接聽。	30	
	<input type="checkbox"/> 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，每增加一次轉接，減 5 分；電話轉接過程斷掉，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 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」或「姓氏」。	10	
	<input type="checkbox"/> 說「您好」或「族群問候語」等禮貌問候語。	10	
二、	接話態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠。	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"/> 有禮貌性回應(如「再見」、「不客氣」、「好」等)	10	
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(對所詢問之疑義、程序或相關法規能具體明確答覆。)	20-30	
	<input type="checkbox"/> 解說尚可(對所詢問之疑義、程序或相關法規尚能答覆。)	10-19	
	<input type="checkbox"/> 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	
	<input type="checkbox"/> 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：		

<input type="checkbox"/> 能給予詳盡滿意的回答，提供所需之資訊。	15-20	
<input type="checkbox"/> 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。	10-14	
<input type="checkbox"/> 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	
<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其他聯絡方式。	0	
總分： 分		
重要事項註記：		