

# 嘉義市政府暨所屬機關電話禮貌測試實施要點

83 年 8 月 17 日 83 府計研字第 50337 號函頒  
90 年 10 月 12 日 90 府企研字第 87210 號修訂  
95 年 12 月 20 日 95 府企研字第 0950141214 號函修訂  
97 年 3 月 21 日 97 府企研字第 0970110046 號函修訂  
101 年 1 月 16 日 101 府企研字第 1011900174 號函修訂  
101 年 3 月 21 日 101 府企研字第 1011900788 號函修訂  
101 年 5 月 7 日 101 府企研字第 1011901286 號函修訂  
105 年 12 月 27 日 府企研字第 1051904113 號函修訂  
107 年 2 月 1 日 府智考字第 1073700405 號函修訂

## 一、目的：

為貫徹推行公務機關電話禮貌，加強服務效能，增進行政效率，以落實行政革新，提升為民服務工作品質。

## 二、測試對象：

本府各處暨所屬機關人員。

## 三、實施方式：

由本府各處暨所屬機關每年各派一員組成「電話禮貌測試考核小組」，每月至少一次對前項測試對象，採無預警方式以電話實施測試，並填具測試量表備查。另為達公正、公平，必要時本府智慧科技處得輔以外部測試，委外辦理電話禮貌測試，以確實提升服務品質。

## 四、測試內容：

測試本府暨所屬機關人員分成總機接聽及業務單位接聽二大部分：

- (一) 總機接聽部分(含語音測試)：佔四十五分，其中接聽速度佔二十五分，電話禮貌佔二十分。
- (二) 業務單位接聽部分：佔五十五分，其中接聽速度佔十五分，電話禮貌佔二十五分，答話內容佔十五分。
- (三) 總機接聽部分以滿分四十五分計算（測試所得分數乘以二點二二等於總分）；業務單位接聽部分之成績，以滿分五十五分計算（測試所得分數乘以一點八二等於總分）。
- (四) 測試內容詳見測試量表（如附表一）。

## 五、管制考核：

- (一) 測試結果經紀錄後，由本府智慧科技處於每月底定期統計分析，相關缺失函送該受測機關（單位）改進，有重大優

缺點者，並適時提報市務會議表揚或檢討。

- (二) 「電話禮貌測試考核小組」抽測成績，由本府智慧科技處擇季總成績最優者前三名(同分者，以測試量表中第二項測試項目－電話禮貌分數得分較高者優先)，簽核嘉獎一次鼓勵；抽測成績在八十五分以下者，請各單位主管列入個人工作成績考核參考，受測人員需填寫策進作為改善表(如附表二)經單位主管核章送本府智慧科技處備查，次月本府智慧科技處將再加測該員電話禮貌一次；抽測成績在七十分以下者，申誡一次。受測機關(單位)年度總成績最優者前三名，列入機關年終考績增列甲等比例重要參據。
- (三) 各機關(單位)提報為「電話禮貌測試考核小組」成員者，年終由本府智慧科技處統一簽核嘉獎一次以茲鼓勵。

## 嘉義市政府電話禮貌測試量表

受測單位：\_\_\_\_\_ 受測單位電話（分機）：\_\_\_\_\_

受測單位總機接話人員職稱：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

受測單位業務單位人員職稱：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

測試日期時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分

測試單位：\_\_\_\_\_ 測試人員：\_\_\_\_\_（請蓋章）

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）		
	（一）電話語音系統接聽速度	15	
	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	細項 配分	分項 得分
	(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)	10	
<input type="checkbox"/>	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)	10	
<input type="checkbox"/>	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0	
<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	20	
<input type="checkbox"/>	1、接話時, 首先清晰報明單位。	3	
<input type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
<input type="checkbox"/>	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。	3	
<input type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
<input type="checkbox"/>	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)	3	
<input type="checkbox"/>	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。( )	(3)	
<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(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。	(0)	
<input type="checkbox"/>	6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。	2	
	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)	2	
<input type="checkbox"/>	(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。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(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。	(0)	
	8、總機人員之接聽態度:	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡, 態度尚佳。	(1)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	

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

測試 結果	考核內容	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：		
<input type="checkbox"/>	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。	(14-15)	
<input type="checkbox"/>	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。	(12-13)	
<input type="checkbox"/>	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。	(10-11)	
<input type="checkbox"/>	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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
*其他特殊事項（測試分數超過 96 或低於 85 分時，請填寫特殊事項意見欄遇特優或態度不佳之受測人員時請測試人員詳填原因）：			
總 得 分			

附表二

嘉義市電話禮貌測試策進作為改善表

一、接話速度

二、電話禮貌

三、答話內容

承辦人：

科長：

副主管：

單位主管：