

檔 號：
保存年限：

基隆市稅務局 函

地址：20448基隆市安樂路2段162號
承辦人：廖玉明
電話：(02)24331888#102
傳真：(02)24333257

受文者：基隆市安樂地政事務所

發文日期：中華民國102年10月9日

發文字號：基稅企壹字第1020100740號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨(0100740A00_ATTCH1.doc、0100740A00_ATTCH2.doc)

主旨：檢送 貴所第三季電話禮貌試量表2份，經測試成績為優（
平均成績98.5分），請 查照。

說明：依據 貴所與本局聯合電話服務品質評鑑作業計畫辦理。

正本：基隆市安樂地政事務所

副本：本局企畫科(二股)

2013-10-09
15:06:08

附表一

基隆市安樂地政事務所電話禮貌測試量表

受測單位：第一課（受測分機：121）總機電話：02-24324001

測試日期時間：9月24日9時00分

測試人員：朱啟禮

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	一、總機接聽：45 分		
	<input checked="" 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）	15	
	（一）電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
<input checked="" type="checkbox"/>	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	（5）	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 checked="" type="checkbox"/>	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）	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 checked="" 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）	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 checked="" type="checkbox"/>	（1）語音口氣謙和、熱誠。	（2）	2
<input type="checkbox"/>	（2）語音口氣平淡。	（1）	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	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 checked="" 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	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 checked="" type="checkbox"/>	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	3
<input checked="" type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	3
<input checked="" 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	3
<input checked="" type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	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 checked="" 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)	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 checked="" type="checkbox"/>	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	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 checked="" 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)	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 checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	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 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	二、業務單位接聽電話：55 分		
	(一) 接聽速度	15	
<input checked="" 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)	10	10
	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)5		
<input checked="" 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...)。	(5)	5
<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。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
<input checked="" 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。	(10)	10
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(5)	
<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。	(5)	
<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。	(0)	
<input checked="" 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。	5	5
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8 10)	9
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5 7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3 4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
	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：		
<input checked="" 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)。	(12 15)	15
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8 11)	
<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)。	(4 7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	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 checked="" 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)	
總 得 分			99

附表一

基隆市安樂地政事務所電話禮貌測試量表

受測單位：第一課（受測分機：119）總機電話：02 24324001

測試日期時間：9 月 24 日 15 時 30 分

測試人員：劉衍伶

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	一、總機接聽：45 分		
	<input checked="" 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）	15	
	（一）電話語音系統接聽速度		
	1、電話語音總機接聽情形	5	
<input checked="" type="checkbox"/>	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	（5）	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 checked="" type="checkbox"/>	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）	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 checked="" 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）	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 checked="" type="checkbox"/>	（1）語音口氣謙和、熱誠。	（2）	2
<input type="checkbox"/>	（2）語音口氣平淡。	（1）	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	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 checked="" 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	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 checked="" type="checkbox"/>	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	3
<input checked="" type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	3
<input checked="" 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	3
<input checked="" type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	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 checked="" 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)	3
<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	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 checked="" type="checkbox"/>	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	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 checked="" 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)	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 checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	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 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	二、業務單位接聽電話：55 分		
	(一) 接聽速度	15	
<input checked="" 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)	10	10
	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)5		
<input checked="" 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...)。	(5)	5
<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。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
<input checked="" 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。	(10)	10
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(5)	
<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。	(5)	
<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。	(0)	
<input checked="" 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。	5	5
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8 10)	8
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5 7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3 4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
	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：		
<input checked="" 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)。	(12-15)	15
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)	
<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)。	(4-7)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	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 checked="" 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)	
總 得 分			98