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) [2018-10-09] [15:06:08]

線

訂

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	武人员·不放位 武	細項	分項
結果	考核內容(總分 100 分)	配分	得分
	一、總機接聽:45分		
	☑ 是[]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	
	(1)4聲或10秒內獲得接聽服務。	(5)	5
	(2)15秒內獲得接聽服務。	(3)	.
	(3)電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
M	(1)招呼語簡明扼要,清楚報明機關名稱。	(5)	5
and the second	(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)	
	且未提供「重聽」功能,致需重撥總機號碼。		
	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	
M	(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
[]	(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。	1	
	(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)	
	(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)]次以上,即斷線或要求掛斷重 撥。	1	
	4、電話語音總機應答語調:	2	
M	(1)語音口氣謙和、熱誠。	(2)	2
	(2)語音口氣平淡。	(1)	

測試	老核市家(独公 100 公)		分項
結果	考核內容(總分 100 分)	配分	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	
	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
	2、連打2次無人接聽。(隔10分鐘後再測1次)	0	
	3、電話故障。	0	
	(三)總機人員電話禮貌	20	
M	1、接話時,首先清晰報明單位。	3	3
M	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	3
M	3、接話時,先接受來電者簡單陳述並予過濾,確認治辦單位或對象。	3	3
M	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	2
	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	
	(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
[]	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
	(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)	
\square	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	
М	(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」;或治轉其他代理人。	(2)	2
	(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	
M	(1)語調謙和、熱誠。	(2)	2
	(2)語調平淡,態度尚佳。	(1)	
	(3)語調急躁、不耐煩。	(0)	

A X

測試 結果			分項 得分
	二、業務單位接聽電話:55 分		
	(一)接聽速度	15	
M	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
M	2、業務單位無人接聽之情形:(無無人接聽情形,本項給分) (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
		(0)	
	(3)電話故障。	(0)	
and the second second second	(二)電話禮貌 1、接話應對情形	25 10	
M	(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
[]	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(5)	
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、「早 安」等問候語。	(5)	
	(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)	
M	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	
	(1)語調謙和、熱誠。	(8-10)	i l
		(5-7)	:
	(3)語調急燥、不耐煩。(4)語調粗暴。	(3.4)	
	(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:		
M	 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
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)	
	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	

測試	老拉击灾(他人 400 人)		分項
結果	考核內容(總分 100 分)	配分	得分
	乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形:		
M	 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)	
	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)	
	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)	
	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。」	(89)	
	5、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
	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

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	人員,劉何伶	細項	分項
結果	考核內容(總分 100 分)		得分
WH 21	公内 14性 1-☆ 日市 ・ ▲ Γ ノ \	配分	10.23
	一、總機接聽: 45 分		
	☑是□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	
	(1)4聲或10秒內獲得接聽服務。	(5)	5
	(2)15秒內獲得接聽服務。	(3)	
	(3)電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
M	(1)招呼語簡明扼要,清楚報明機關名稱。	(5)	5
	(2)語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快,	(3)	
	不易記得所需之系統服務資訊,經常需使用「重聽」 功能。		
	(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	
	(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)	
M	(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
	(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)	
[-]	(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)]次以上,即斷線或要求掛斷重 撥。	(0)	
	1、電話語音總機應答語調:	2	
[\]	(1)語音口氣謙和、熱誠。	(2)	2
	(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	
M	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
	2、連打2次無人接聽。(隔10分鐘後再測1次)	0	
	3、電話故障。	0	
	(三)總機人員電話禮貌	20	
M	1、接話時,首先清晰報明單位。	3	3
M	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	3
I	3、接話時,先接受來電者簡單陳述並予過濾,確認治辦單位 或對象。	3	3
M	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	2
	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	
M	(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
	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	2
	(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)	
	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	
M	(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」;或治轉其他代理人。	(2)	2
	(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	
M	(1)語調謙和、熱誠。	(2)	2
	(2)語調平淡,態度尚佳。	(1)	
[_]	(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	
[4]	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
M	2、業務單位無人接聽之情形:(無無人接聽情形,本項給分) (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
[]	(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)	
[]	(3)電話故障。	(0)	
	(二)電話禮貌 1、接話應對情形	25 10	
M		(10)	10
[]		(5)	1
	(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、「早 安」等問候語。	(5)	
[]	The second secon	(0)	-
M	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	
M		(8 10)	
	(2)語調平淡,態度尚佳。(3)語調急燥、不耐煩。	(5-7) $(3-4)$	
	(4)語調粗暴。	(0)	
, gmin,	(三)答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選 填。	15	
ANALAS COMMENTES CONTRACTORS C	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:		
M	 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
	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)	
	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)	
	4、答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	(0)	

__

測試	考核內容(總分 100 分)		細項	分項	
結果			配分	得分	
	乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電訊	告答復情形:		
M	1、仔細聆聽了解來電答,提供所需之資		問題,給予詳盡回	(14-15)	
	 能先治詢其他人員 俾進一步處理。 	後,做簡單答復,並	請留下電話號碼,	(12-13)	
	3、逕為簡單答復,無話/暫時離開座位/ 俾進一步處理。	法即時處理(如承辦 /公出/請假等),但能		(10-11)	
	4、無法即時處理,能訪 打電話、暫時離開展 撥。」	记明承辦人無法接聽: 座位、公出、請假等		(8-9)	
	5、逕回答他不在/非角	f 承辨業務,並說「該	青稍後再撥。」	(6 7)	
	6、逕回答他不在/非所	f承辦業務,無意進-	一步處理。	(0)	
	總	得	分	9	98