

# 基隆市稅務局、基隆市安樂地政事務所聯合電話服務 品質評鑑作業計畫

## 一、目的：

為落實電話服務品質評鑑，強化評鑑結果之客觀性，特定本計畫。

## 二、作業單位：

(一)基隆市稅務局

(二)基隆市安樂地政事務所(以下稱安樂地政)

## 三、執行方式：

(一)測試對象：本局與安樂地政各科室同仁

(二)執行方式：

1. 評鑑人員：跨機關電話測試評鑑人員每月 2 人，由本局及安樂地政各自擇優遴選所屬科室或志工 8 人擔任。

2. 測試頻率：每季一次，於每季第 1 月不特定日期進行。

3. 測試人數：每位評鑑人員每次測試總機 1 人次、同仁 16 人次，共計 17 人次。

3. 資料送達方式：於測試後次月 5 日前將「電話禮貌測量表」(如附表 1 及 2)送交測試單位彙總。。

(三)測試項目及標準：

1. 總機部份：總配分 100 分

(1)電話語音系統接聽速度占 33 分

(2)總機人員接聽速度占 20 分

(3)總機人員電話禮貌占 47 分

2. 業務單位接聽電話部分：總配分 100 分

(1)接聽速度占 25 分

(2)電話禮貌占 45 分

(3)答話內容占 30 分

3. 本局及安樂地政應各自提供「常見問答」作為評鑑小組測試業務單位答話內容之依據。

四、個人成績評定：

優：85 分以上

良：70 分~84 分

可：60 分~69 分

劣：59 分以下

五、本計畫如有未盡事宜，陳奉 局長核准後修正之。