**新北市新店地政事務所電話禮貌實施計畫**

100年1月4日訂定

102年10月18日修訂

105年04月02日修訂

106年03月14日修訂

106年12月19日修訂

107年05月25日修訂

107年10月24日修訂

1. 依據：

新北市政府地政局對所屬各地政事務所業務執行績效督導考核要點。

1. 目的：
   1. 藉由本市各機關間電話禮貌交互測試，以客觀評核同仁電話禮儀及相關業務應對情形是否得宜，進而提升服務形象，讓民眾享有親切、溫馨之服務，確實做到以客為尊、以民為本之意旨。
   2. 透過交互測試方式建立機關間良好互動關係，積極合作交流。
2. 實施方式：
   1. 訂定電話禮貌標準用語(附件1)供同仁參考。
   2. 除有新北市政府地政局定期電話禮貌測試外，每月亦與新北市樹林地政事務所、新店戶政事務所、新店區公所、新北市政府稅捐稽徵處新店分處、宜蘭縣宜蘭地政事務所等單位電話禮貌互測,並於次月將上月份測試結果檢送受測單位參存；每季由各課輪流主辦本所內部電話禮貌測試，測試對象為全體同仁(測試紀錄表詳附件2)。
   3. 由各單位自行安排測試人員並採不記名方式辦理。
   4. 每年年度考核期間辦理至少1次電話禮貌教育訓練或實態演練。

(五) 若他機關有相關教育訓練課程，由各課輪流派員參加(輪值表詳附件3)，藉以隨時精進電話禮貌。

1. 績效檢討
   1. 本所將電話禮貌測試結果列管(附件4)，並就表列缺失人員作為後續優先測試名單，且於主管會議或為民服務會議中檢討，以督導改善。
   2. 另就外部單位測試本所結果未達及格分數者(總機40分、業務課47分)，經第一次複測後仍不及格者，需於公文會辦之日起3天內繳交測試改進報告(詳附件5)；其後第二次再測仍不及格者，除繳交改進報告外，並於當月舉辦電話禮貌教育訓練，且於結束後製作教育訓練成果，另請業務課主管於教育訓練後擇日測試該員；第三次測試後仍不及格者，建請業務課主管斟酌將其納入年終考評參考。

(三) 前項他機關複測機制，以3個月內完成複測為原則，超過3個月，本所以內部測試方式取代之。

1. 本計畫經奉核後實施，修正時亦同。

附件1- 新北市新店地政事務所電話禮貌標準用語

1. 接聽電話時
2. 因應時間落差，電話接起先停頓約1秒。
3. 電話4聲(或10秒)內接起，清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，例如「○○課○○○ 您好，很高興為您服務」。
4. 詢問確認來電者。
5. 業務承辦人員不在座位上時，其他同仁應儘速代接
6. 電話通話時

接聽電話時，應須確認來電目的：

* 1. 轉接人員時，應答方式可為以下方式：
  2. 「…○先生（小姐）分機○○○，請稍等」。
  3. 「請問您的承辦人是哪位？…○先生(小姐)分機○○○，請稍等」。
  4. 「對不起，○先生（小姐）目前通話中，請問需要幫您轉接其他分機○○○；還是您方便稍後再撥？」。
  5. 所詢為自身業務範圍問題時，應詳盡解說，若需由同事或課長代答時，除先請來電者稍等外，另應口頭詢問後再轉接。
  6. 所詢非自身業務範圍問題而需他人協助時，請務必遮住話筒，避免來電者聽到，或禮貌性轉接，如：「先生（小姐），不好意思，您詢問的業務是由○○課○先生（小姐）承辦，分機是○○○，請稍等一下，我為您轉接。」。
  7. 承辦業務同仁不在時，應使用留言條，放在被留話者之桌面，並與來電者說明，如：「很抱歉，承辦人恰巧不在，請問您需要留話或留電話，我會請他儘快與您聯絡。」，另留言時，應複誦電話等關鍵資料，以確保正確性。
  8. 通話時間需較久時應詢問對方姓氏，方便稱呼。

1. 結束通話時
2. 適時詢問是否有其他問題，若無，請加上禮貌性用語，如：「謝謝」、「再見」、「不客氣」。
3. 等來電者掛電話後，再輕輕放下話筒。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件2  **新北市新店地政事務所電話禮貌測試紀錄表** | | | | | | | |
| 受測單位： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 測試日期時間：\_\_年\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分 | | | | | | | |
| 總機(專線)電話：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 總機受測人員：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
| 業務單位分機電話：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 業務單位受測人員：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
| **項目** | | **考核內容（總分100分）** | | **細項 配分** | | **第一次測試**  **得分** | **不及格覆測**  **得分** |
| 一、總機接聽： 45分 | | | |  |  |  |  |
| **(一)電話語音 接聽速度** | 15分 |  | □是 □否 設電話語音系統（無電話語音系統，  本項不記分，改計（二）之分數）  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) |
| □ | （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 |  |  |
| □ | （１）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 |  | (5) |
| □ | （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) |
| □ | （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) |
| □ | （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) |
| □ | （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）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 |  |  |
| □ | （１）語音口氣謙和、熱忱。 |  | (2) |
| □ | （２）語音口氣平淡。 |  | (1) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **項目** | | **考核內容（總分100分）** | | | | **細項 配分** | | | **第一次測試**  **得分** | **不及格覆測**  **得分** |
| **(二)總機人員接聽速度** | 10分 |  | | (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) |
| □ | | ２、連打2次無人接聽【隔10分鐘再測1次】 | |  | | (0) |
| □ | | ３、電話故障。 | |  | | (0) |
| **(三)總機人員電話禮貌** | 20分 | □ | | １、接話時，首先清晰報明單位。 | | 3 | |  |  |  |
| □ | | ２、說「您好」、「早安」等問候語。 | | 3 | |  |  |
| □ | | 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 | |  |  |
| □ | | ４、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 | | 2 | |  |  |
|  | | ５、轉接電話時之服務態度：  【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) |
| □ | | （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) |
| □ | | 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 | |  |  |
| □ | | （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）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 | |  |  |
| □ | | （１）語調謙和、熱誠。 | |  | | (2) |
| □ | | （２）語調平淡，態度尚佳。 | |  | | (1) |
|  | |  | |  | |  |
| □ | | （３）語調急躁、不耐煩。 | |  | | (0) |
| **總機人員得分** | | | | | |  | | | |  |
| **項目** | | | **考核內容（總分100分）** | | | **細項 配分** | | | **第一次測試**  **得分** | **不及格覆測**  **得分** |
| 二、業務單位接聽電話：55分 | | | | | |  | |  |  |  |
| **(一)接聽速度** | 15分 | □ | | １、電話鈴響4響內或10秒應答。  【8分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多10分】。 | | 10 | |  |  |  |
| □ | | ２、業務單位無人接聽之情形：  【無無人接聽情形，本項給分】 | | 5 | |  |
| □ | | （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) |
| □ | | （２）無人接聽（電話鈴響9響以上或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** | 25分 |  | | １、接話應對情形 | | 10 | |  |  |  |
| □ | | （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 |
| □ | | 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 | |  |  |
|  | | ３、接話時之態度：  ※建議改善事項(未達8分必填) | | 10 | |  |  |
| □ | | （１）語調謙和、熱誠。 | | (8-10) | | |
| □ | | （２）語調平淡，態度尚佳。 | | (5-7) | | |
| □ | | （３）語調急躁、不耐煩。 | | (3-4) | | |
| □ | | （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分 |  | | **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：**  **※由最前頁題庫中選擇　　 課第　　 　題施測** | |  |  | |  |  |
| □ | | 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) | | |
| □ | | 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 | | |
|  | | ※建議改善事項(未達12分必填) | |  |  | |
|  | |  | |  |  | |
|  | | **乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：** | |  |  | |
| □ | | 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) | | |
| □ | | 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。」 | | (8-9) | | |
| □ | | 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 | | |
| **業務單位人員得分** | | | | | |  | | | |  |
| **建議改進事項** | | | | | **總得分**  (總機人員+業務單位人員) | | | | | |
|  | | | | |  | | | | | |
| **不及格覆測總分** | | | | | |
|  | | | | | |
| **注意事項** | | | | | **測試人員簽章** | | | | | |
| 1. 缺失人員若有未報姓名者，於測試完畢後一定要問其姓名，以利檢討改進。 2. 測試業務單位人員答話內容時，請按受測課別由最前頁題庫中選擇題目施測後紀錄於表格內，如自行提問亦請將問題紀錄於建議改進事項。 3. 如有測試不及格情況(總機40分，業務47分)，除施測同仁詳細填列原因於建議改進事項外，請課長針對不及格部分進行覆測或督導改進，並將結果紀錄於不及格覆測得分項目或建議改進事項。 4. 每月１日前請將紀錄簿送回研考室以利彙整。 | | | | |  | | | | | |
| **主管簽章** | | | | | |
|  | | | | | |

新北市新店地政事務所

　○○○年度○○月份電話禮貌測試成績一覽表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 測試機關： 總機及格分數：40分(滿分45分)  受測機關： 　　　業務課及格分數：47分(滿分55分) | | | | | | |
| 受測人員 | | 電話或分機號碼 | 通話時間 | 受測總分 | 總分 | 評量 |
| 1 |  |  |  |  |  | □合格  □不合格 |
|  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  | □合格  □不合格 |
|  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  | □合格  □不合格 |
|  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  | □合格  □不合格 |
|  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  | □合格  □不合格 |
|  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  | □合格  □不合格 |
|  |  |  |  |

附件3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 電話禮貌外部教育訓練輪值表 | | | | |
| **編號** | **輪值課室** | **人員** | **教育訓練日期** | **備註** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |



附件4

新北市新店地政事務所電話禮貌測試改進報告

附件5

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受測時間：000年00月00日 | | | | | | | |
| 報告人： | | 公文會辦日期：000年00月00日 | | | 填寫報告日期(公文會辦之日起3天內繳交)：000年00月00日 | | |
| 當次缺失說明： | | | | | | | |
| 改進方式： | | | | | | | |
| 受測人 |  | | 課長 |  | | 研考 |  |
| 第一次經複測不及格者第二次經複測不及格者(需併同舉辦教育訓練)  第三次經複測不及格者(業務課主管斟酌列入年終考評) | | | | | | | |