

## 捌、電話禮貌測試

### 1. 鈎局針對本所之電話禮貌測試

本所考核區間受測次數共計 4 次，平均受測分數為 99.7 分。

表 55 電話禮貌測試彙整表

機關	測試時間	成績
汐止地政	108/第 3 季	99
	108/第 4 季	100
	109/第 1 季	100
	109/第 2 季	100
平均		99.7

### 2. 依本所「推行電話禮貌服務實施要點」執行之電話禮貌測試

鑒於人民電話洽公之普遍，特與瑞芳地政事務所、稅捐稽徵處汐止分處、汐止戶政事務所建立跨機關電話禮貌互測機制，測試內容包括接應速度、應答品質與應答主動性及正確性等三大類，盼藉由持續電話禮貌測試，提升同仁電話應答品質，落實為民服務工作，增進民眾滿意度，營造機關服務形象。

#### ★測試頻率：

**每週**本所自評人次共 2 人；他所測本所瑞芳地政 1 人、汐止稅捐 1 人、汐止戶政 1 人

**每月**本所自評人次共 9 人；他所測本所瑞芳地政 4 人、汐止稅捐 3 人、汐止戶政 4 人

經統計本所同仁電話禮貌受測次數共計 230 次（含本所自評），平均受測分數為 98 分。

為持續推動服務人員電話禮貌，本所另定有下列機制，以維電話禮儀品質：

1. 依據本所電話禮貌服務實施要點，受測人員總分低於 90 分者，需再安排進行複測，複測二次未過者，應繳交檢討改進報告，直至通過測驗為止。

2. 指定新進人員接受電話禮儀教育訓練並受測，測試次數計 22 次，平均受測分數為 98 分。 **NEW**

表 56 本所電話禮貌測試彙整表

機關	測試	本所			戶政	瑞芳	稅捐	地政局	當月
	年/月	新人電測	複測	自評	汐止	汐止	汐止		平均
汐止地政	108/7	98	無	98	96	96	99	99	98
	108/8	98	98	98	96	97	99		98
	108/9	無	無	98	96	98	96		97
	108/10	97	99	無	96	97	95	100	97

108/11	98	98	無	97	97	98		98
108/12	98	98	無	97	95	97		98
109/01	無	無	98	97	97	97	100	98
109/02	無	98	99	95	98	98		98
109/03	無	無	99	96	96	97		98
109/04	98	無	99	98	97	97	100	98
109/05	98	無	98	98	96	98		98
109/06	無	無	98	94	97	98		97
平均 分數	98	98	98	96	97	97	99.8	98

## 玖、綜合業務

### 一、上次督導建議改進事項辦理情形

(一)108 年度考核委員提出之建議事項共 2 項，均已依建議參採及改進，因應措施如下：

表 57 上次督導建議事項改進情形

編號	建議改進事項	改進辦理情形
1	網站新增高齡友善專區，初步設計僅提供服務設施名稱及 65 歲以上到府到院服務資訊略顯單薄，建議可再思考精進專區服務內容，以提升網站使用之功能性	為增加該專區之豐富性與功能性，新增內容如下： 1.新增硬體服務設施示意圖 2.新增「樂扶櫃檯」、「65 歲以上到府到院服務」等服務項目之服務說明 3.新增「小而能工作站」資訊，方便偏鄉地區銀髮族群就近洽辦地政業務 4.新增「網網相連」，將「新北市樂齡學習網」、「新北市樂齡者福利」及「當我們老在一起」等新北市其他機關之樂齡資訊整合於此區。
2	透過 Google 商家評價蒐集 2 則民眾對服務之需求，並據以改善，惟建議針對民眾在網路上之評價應積極具體回應改善情形	新增 Google 商家評價輿情表，定時觀測以利即時回覆，本次考核區間內計有 6 則評論，均已即時回覆完成。