

# 桃園市政府電話應答品質考核實施計畫

中華民國 104 年 6 月 17 日府研服字第 1040157637 號函訂定

中華民國 104 年 9 月 18 日府研服字第 1040229861 號函修正

中華民國 110 年 4 月 9 日府研服字第 1100076349 號函修正

- 一、桃園市政府(以下簡稱本府)為塑造專業親切形象，精進所屬各級機關、各區公所及桃園市復興區公所(以下簡稱各機關)人員電話服務品質，提升為民服務聲譽，特訂定本計畫。
- 二、本計畫實施方式如下：
  - (一)各機關對於內部單位及所屬人員電話應答品質負有督導之責，應依據本身業務特性研訂計畫，並定期自行辦理電話應答品質考核。
  - (二)本府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)定期進行電話應答品質考核，測試項目及配分如附件一，各機關接聽電話應符合本府電話應答範例如附件二。
- 三、各機關每月電話應答品質考核平均成績未達八十分者，研考會得要求提交檢討報告。
- 四、本計畫獎懲規定如下：
  - (一)各機關應依研考會及自行測試結果，就所屬人員優劣表現辦理獎懲。
  - (二)本府電話應答品質考核平均成績已連續三個月未達八十分者，得由研考會提報市政會議後專簽議處。

桃園市政府所屬各級機關、各區公所及桃園市復興區公所電話應答品質考核紀錄表

主項目	次項目		小計
未接聽	受測電話撥通分機後超過 30 秒無人接聽_____通（每通電話扣當月平均分數 3 分）		扣__分
接聽速度 (15 分)	設置總機語音系統 (5 分)：	<input type="checkbox"/> 10 秒內獲得接聽服務(3 分)。 <input type="checkbox"/> 語音系統 10 秒內讓來電者獲知轉接總機人員(或專人)之訊息(2 分)。	
	總機人員(或專人)接聽情形 (10 分)：	<input type="checkbox"/> 電話鈴響 10 秒內獲得接聽服務(10 分)。 <input type="checkbox"/> 電話鈴響 11-15 秒獲得接聽服務(6 分)。 <input type="checkbox"/> 電話鈴響 16-20 秒獲得接聽服務(2 分)。 <input type="checkbox"/> 電話鈴響 21 秒以上獲得接聽服務(0 分)。	
電話禮貌 (25 分)	接聽時 (15 分) *如有 2 位以上接聽者，此項採平均分數計。	<input type="checkbox"/> 首接時，報明機關/如總機語音系統已報機關名稱者，則報明單位 (4 分)。 <input type="checkbox"/> 首接時，使用問候語(如：「您好」等)(4 分)。 <input type="checkbox"/> 首接時，主動報明姓氏(4 分)。 <input type="checkbox"/> 查詢或討論時使用保留鍵或遮住話筒(3 分)。 *無查詢或討論情形，此項給分。	
	答話態度 (8 分)	<input type="checkbox"/> 誠懇、親切、熱忱(6-8 分) <input type="checkbox"/> 平淡(3-5 分) <input type="checkbox"/> 急躁、不耐煩(0-2 分)。 *如有 2 位以上接聽者，此項採平均分數計。	
	通話結束時 (2 分)	<input type="checkbox"/> 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(1 分)。 <input type="checkbox"/> 俟來電者掛斷電話後再離線(1 分)	
	轉接情形 (20 分)	<input type="checkbox"/> 自總機接通起至專人回答完畢，轉接次數 2 次以內(8 分)。 <input type="checkbox"/> 轉接電話時，告知欲轉接分機及承辦人單位/承辦姓氏(2 分)。 *轉接 2 次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響 10 秒內接聽(10 分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響 11-15 秒接聽(6 分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響 16-20 秒接聽(2 分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響 21 秒以上接聽(0 分)。 *轉接 2 次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。	
應答品質 (40 分)	1. 能立即回答(40 分)： <input type="checkbox"/> 解說詳盡 (31-40 分)。 (活動/服務類：能完整提供活動之時、地等資訊，或服務管道及內容。 申辦案件類：能提供完整應備文件。 法規之諮詢或釋疑類：提供之訊息與網站公開資訊一致。 其他類-如政策/計畫/工程進度等：能具體明確答復。) <input type="checkbox"/> 解說尚可 (對相關規定簡單說明/僅能部分答復) (21-30 分)。 <input type="checkbox"/> 解說不清楚 (對相關規定並不了解/無法清楚表達) (11-20 分)。 <input type="checkbox"/> 不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-10 分)。 <input type="checkbox"/> 答非所問、一問三不知、或提供錯誤訊息(0 分)。		
	2. 未能立即回答(40 分)： <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，告知來電者稍後確認答案後回電 (31-40 分)。 <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電，並提供承辦人姓氏及聯絡電話，以利來電者日後洽詢 (21-30 分)。 <input type="checkbox"/> 告知承辦人無法接聽原因 (如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等)，請來電者自行重撥 (11-20 分)。 <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-10 分)。 <input type="checkbox"/> 無意進一步處理或直接掛斷電話(0 分)。		
<b>總計</b>			
評語			

## 桃園市政府電話應答範例

流程	應答範例	注意事項
接聽前	於電話鈴響 10 秒內接聽。	建議規劃責任代接區，人員離座代接區同仁應負責接聽。
開頭語	(機關/單位名稱)+您好，敝姓(個人姓氏)。	首接時，應清楚報名機關/單位及姓氏，並使用問候語。
轉接語	為您轉接分機○○○(我們共用分機○○○)，承辦人員為(姓氏)先生/小姐，請稍等。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 告知來電者欲轉接分機及承辦人員。</li> <li>2. 應協助轉接至正確承辦人員。</li> <li>3. 自總機接通起至專人回答完畢，轉接次數應於 2 次以內。</li> </ol>
主動留言	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如您還有疑問，歡迎再次來電，分機○○○，承辦人員(姓氏)先生/小姐，再見。</li> <li>2. 不好意思，請問您需要諮詢的資訊為○○○？是的，我已了解您所需諮詢內容，方便請您留下聯絡方式，我確認後會儘速回電給您，謝謝。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應主動留下承辦人員聯絡方式，俾利來電者日後洽詢。</li> <li>2. 應主動回復來電者，勿請來電者自行上網查詢或重撥。</li> </ol>
結束通話	謝謝您，如還有其他疑問，可再來電分機○○○，承辦人員為(姓氏)先生/小姐，再見。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通話結束請說「謝謝」、「再見」等禮貌用語。</li> <li>2. 應俟來電者掛斷電話後再離線或輕掛話筒。</li> </ol>
其他注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 查詢或討論時應使用保留鍵或遮住話筒。</li> <li>● 各機關可依據本範例並考量機關屬性，自行建立各項情境應答範例。</li> </ul>	