

## 花蓮縣吉安鄉公所加強電話禮貌測試實施要點

- 一、花蓮縣吉安鄉公所（以下簡稱本所）為加強為民服務、提升電話服務禮貌及品質，特依據行政院「政府服務創新精進方案」、「政府服務品質獎評獎實施計畫」及花蓮縣政府訂頒「為民服務不定期考核工作計畫」執行相關管制考核並訂定本要點。
- 二、測試對象：本所各課（室）及清潔隊、幼兒園、圖書館、原住民事務所、客家事務所、文化及觀光發展所（以下簡稱受測單位）全體同仁。
- 三、電話接聽禮貌及服務事項處理原則：
  - （一）接聽電話職員（以下簡稱職員）應儘速接聽民眾電話，並先告知所屬機關、單位及姓與職稱（例如：行政室您好），其次應詳細詢問來電目的、該事項業務管轄及承辦人員。
  - （二）職員經瞭解民眾洽詢事項後，對於非職掌業務者，應即儘速告知正確主管單位（職掌人員），並宜代其轉接或主動告知該單位專線電話。
  - （三）遇轉送單位無人接聽或職掌員工差勤外出等情形，應協助民眾尋找該職員之代理人或其主管人員處理。如均未能處理時，亦應協助其以留言方式知會職掌人員主動聯繫。
  - （四）民眾詢問事項如屬熟悉、職掌或為主辦者，應即主動詳實答詢，並指示後續辦理程序，必要時應將相關法令規定以傳真文件或指示網路公告網頁等方式，協助民眾瞭解。
  - （五）涉及公務機密、尚未決定政策或他人隱私等情事，不得於電話中談論，複雜案件並應儘量以出示資料及面談方式辦理，以避免造成進一步誤解。
  - （六）接聽程序中如有誤解爭執，應保持和氣冷靜，除繼續委婉說明外，全部處理程序結束後，均應告知如有繼續服務需要歡迎再來電洽詢。
- 四、測試內容項目及其評分標準如「花蓮縣吉安鄉公所員工電話禮貌測試評分表」（以下簡稱評分表；如附件一）及「電話接聽禮貌用語範例」（如附件二），測試作業依下列方式執行：
  - （一）測試人員為本所之各單位主管擔任，由行政室主任每月抽籤決定次月測

試人員及受測試課室，以電話測試，採不定期、不預先通知方式辦理；抽中擔任測試人員及受測試課室者，不列入下月抽籤對象，以輪流方式辦理為原則。

- (二) 測試人員依「各課室電話號碼分機表」進行測試，每部話機均有配置負責接聽人員，經職務調動之同仁分機號碼需變更者，由各單位造冊送行政室異動更新分機表，受測試之電話機成績，即該話機負責接聽人員之成績。
- (三) 測試人員對各話機採不定時、不定次方式予以測試，並將測試結果詳細填錄於評分表，於每月 30 日前送行政室研考彙整。
- (四) 每個月抽測話機數量，請參考「抽測數量參考表」(如附件三)。
- (五) 測試彙整結果除於公布本所 OA 網頁公布及主管會報報告外，並送受測單位主管備查，作為督導所屬職員改進及職員專案考績、平時(年終)考評之依據。

#### 五、測試結果之獎懲：

- (一) 測試結果有立即檢討及改進事項，應提出書面檢討報告。以總平均 80 分為評定及格與否之標準，成績低於 80 分之受測同仁，主管應於次月底前提出書面檢討報告(如附件四)。
- (二) 獎勵：年度總平均成績前五名之受測同仁，可提報表現優異記嘉獎二次，並歲末員工聯誼活動公開表揚。
- (三) 懲處：當月受測成績低於八十分之受測同仁，列為下月優先複測對象，由行政室進行，下月測試成績如仍低於八十分，由課室主管提改進方案陳核後送行政室備查。
- (四) 前款同仁嗣後再遭民眾以鄉長信箱、民眾建言或書面申訴電話禮貌不佳者，以專案方式簽核議處之。

#### 六、本要點奉鄉長核定後實施，修正時亦同。

花蓮縣吉安鄉公所員工電話禮貌測試評分表

受測課室：\_\_\_\_\_ 受測電話：\_\_\_\_\_ 測試時間：\_\_\_\_\_ 受測人員：\_\_\_\_\_

詢問題目：

評分項目				分數總計	
				得分	合計
一、電話接聽 (10分)	(一)接通速度		10分	<input type="checkbox"/> 電話1響內接聽(10分) <input type="checkbox"/> 電話2響內接聽(8分) <input type="checkbox"/> 電話3響內接聽(6分) <input type="checkbox"/> 電話4響內接聽(4分) <input type="checkbox"/> 電話5響內接聽(2分) <input type="checkbox"/> 電話6響以上接聽(0分)	
	1. 電話1響內接聽為原則，每多1響扣2分(10分)				
2. 無人接聽以0分計分					
二、電話接聽 禮貌部分 (35分)	(一)接聽禮貌		15分	<input type="checkbox"/> 是(5分) <input type="checkbox"/> 否(0分)	
	1. 報機關或單位名稱(5分)				
	2. 報姓氏(或姓名)(5分)				
	3. 主動問候來電者(5分)(如您好或早、午安等)		<input type="checkbox"/> 是(5分) <input type="checkbox"/> 否(0分)		
(二)接聽品質		20分			<input type="checkbox"/> 優(4-5分) <input type="checkbox"/> 良(2-3分) <input type="checkbox"/> 普通(1分) <input type="checkbox"/> 差(0分)
1. 接聽態度(5分)			<input type="checkbox"/> 未轉接(15分) <input type="checkbox"/> 轉接1次並告知承辦單位、人員及分機(12分) <input type="checkbox"/> 轉接1次只告知承辦單位及人員(9分) <input type="checkbox"/> 轉接2次以上(0-6)		
2. 每轉接1次扣3分(15分)					
三、承辦人或 代答部分 (40分)	(一)業務內容答覆品質		40分	<input type="checkbox"/> 優(26-30分) <input type="checkbox"/> 良(21-25分) <input type="checkbox"/> 普通(11-20分) <input type="checkbox"/> 差(0-10分)	
	1. 承辦人答覆內容正確性或非承辦人代理答覆內容正確性(25分)				
	2. 應答態度(10分)				
3. 結束通話時有禮貌性語詞(10分)(如歡迎再來電、謝謝、再見等)		<input type="checkbox"/> 優(7-10分) <input type="checkbox"/> 良(3-6分) <input type="checkbox"/> 普通(1-2分) <input type="checkbox"/> 差(0分)			
四、總體感受 (15分)	獲得足夠訊息，具同理心，主動協助民眾解決問題(15分)			15分	<input type="checkbox"/> 優(11-15分) <input type="checkbox"/> 良(6-10分) <input type="checkbox"/> 普通(1-5分) <input type="checkbox"/> 差(0分)
<b>總 分</b>					
評語：					

附件二

## 電話接聽禮貌用語範例

- 一、於電話鈴響三聲或十秒內迅速接聽。
- 二、接聽電話時請道「機關、單位、姓名、您好」。
- 三、轉接電話時，應說「幫您轉接分機 000 承辦人 000，請稍候」等禮貌用語。
- 四、接話時如須耽誤較長時間，應說「請稍後」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。
- 五、暫停接話重回線上時，說「不好意思，讓您久等了」。
- 六、常說「請」、「謝謝」、「對不起」。
- 七、結束時應道「再見」、「如有疑問，歡迎再來電詢問」等禮貌性結束語。

花蓮縣吉安鄉公所員工電話禮貌測試抽測數量參考表

課室名稱	話機數量	抽測數量	課室名稱	話機數量	抽測數量
民政課(9) 調委會(2)	11	6	村聯合辦公處	9	5
社會課	12	6	建設課	15	7
政風室(1) 主計室(4) 人事室(3)	8	4	財政課	5	3
農業課	9	5	行政室	15	7
清潔隊(含垃圾場轉運場)	5	3	幼兒園	10	5
客家事務所	5	3	文化及觀光發展所	6	3
原住民事務所(含阿美文化館)	14	7	殯葬管理所(含火化場、納骨堂)	6	3
圖書館(含慶豐閱覽室)	6	3			
備註：1. 文觀所及清潔隊電話為專線，無分機號碼，話機數量以辦公人數計算。 2. 受測試課室之抽測數量，不得少於話機數量 1/2。 <b>3. 每月抽測前由行政室提供最新分機表及抽測數量參考表。</b> 4. 話機數量依 113.03.05 分機表。					

附件四

花蓮縣吉安鄉公所員工電話禮貌測試評分 80 分以下書面檢討報告

課室：\_\_\_\_\_人員：\_\_\_\_\_測試分數：\_\_\_\_\_

測試人員評語：\_\_\_\_\_

檢討報告

受測人員：\_\_\_\_\_（簽章）

課室主管：\_\_\_\_\_（簽章）