經濟部標準檢驗局基隆分局電話禮貌測試執行計畫

中華民國 97 年 3 月 10 日經標基秘字第 09700019420 號函訂定 中華民國 98 年 2 月 11 日經標基秘字第 09800010530 號函修正 中華民國 99 年 3 月 4 日經標基秘字第 09900016380 號函修正 中華民國 102 年 3 月 8 日經標基秘字第 10200020210 號函修正

壹、宗旨:

經濟部標準檢驗局基隆分局(以下簡稱本分局)為推動為民服務電話 禮貌,成立「電話禮貌測試小組」(以下簡稱本小組),以賡續推動本 分局之電話禮貌。

貳、依據:

- 一、96年7月23日行政院院授研展字第09600152471號函頌之「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10104502140 號函修正「提升服務 品質實施計畫」。
- 三、102年1月30日經標秘字第10100018730號函訂正「經濟部標準檢驗局101年度提升服務品質執行計畫」。
- 四、102年2月6日經標基秘字第10200012800號函訂定之「經濟部標準檢驗局基隆分局102年度提升服務品質執行計畫」。

參、目標:

電話禮貌係為民服務第一線工作並代表機關形象,為持續保持公務人員之服務熱忱,落實便民服務,並為求公平、公正,以不定期方式抽測本分局同仁電話禮貌服務情形。

肆、編組:

本小組由本分局各單位自行遴選一員組成,成員共計12名。

伍、辦理方式:

- 一、每3個月1次由秘書室(研考)將「電話禮貌測試量表」(如附表), 以 E-mail 方式分送各小組成員依該測試量表內容作電話禮貌測試。 測試時間由小組成員視情況自行調整,或於接洽業務時填報。
- 二、測試對象:本分局及所屬辦事處同仁。
- 三、各小組成員應測試單位,由秘書室另行指定通知,並定期將測試結果 逕送秘書室(研考)。

- 四、秘書室每3個月彙總1次測試結果,並將統計分析簽陳奉 核後上網公告。
- 五、為激勵同仁士氣並提升為民服務品質,訂定獎勵措施如下:
- (一)秘書室每3個月於業務會報報告單位及個人表現最佳前3名,並於 會中公開表揚,另公告於本分局公布欄及內部網站,以資鼓勵。
- (二)依據每次電話禮貌測試結果,統計年度績優單位前3名,於分局業務會報頒發獎品或獎牌。
- 六、本小組成員任期以1年為原則,每年請各單位遴選人員並適時召開檢 討會議。
- 陸、本計畫如有未盡事宜,得隨時修訂之。

經濟部標準檢驗局基隆分局電話禮貌測試量表

	測試人員簽名:					
則單位	:年月	日時	· 分			
幾電話	:分機號码	馬:				
測試	大桥子南(佐八 400 八)	細項	分項			
結果	考核內容(總分 100 分)	配分	得分			
	□ 是□否 設電話語音系統(無電話語音系統,本項不計分,	15				
	改計(二)之分數)					
	(一)電話語音系統接聽速度					
	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,	1 1				
	不易記得所需之系統服務資訊,經常需使用「重聽」功 能。					
	(3)語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快,	(0)				
	且未提供「重聽」功能,致需重撥總機號碼。					
	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。					
	(2)總機代號設於前,語音項目說明於 10 秒內能提供總機	(2)				
	號碼,需聽完全部語音項目說明,方能提供轉接服務。					
	(3)總機代號設於最後,需聽完全部語音項目說明後,10秒	(1)				
	以上才能獲知總機號碼,並提供轉接服務。					
	(4)轉接總機等候時,自動語音系統應答「總機忙線中」(或	(0)				
	其他暫候用語)1次以上,即斷線或要求掛斷重撥。	2				
	4、電話語音總機應答語調:(1)語音口氣謙和、熱誠。	2				
		(2)				
	(2)語音口氣平淡。	(1)				

信果	測試	「		分項
以 2.5,滿分 25分) 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8分;每增減一聲 10 或 3秒,即增減 1分,最多 10分) 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) 3、電話故障。 (三)總機人員電話禮貌 1、接話時,首先清晰報明單位。 2、說「您好」、「早安」等問候語。 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 3 對象。 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 5、轉接電話時之服務態度:(註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第 5、6 項給分) (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人 頁。((2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (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。 6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形,本項 2 給分) (1)向來電者委婉說明,「對不起,淡先生(小姐)正在電 統分) (2)簡單回復業務單位社線中,未改轉其他相關分機或未提 (0)供業務承辦單位訊息,即請另行重撥。 8、總機人員之接聽應度: (1)語調議和、熟誠。 (2)	結果			得分
或 3 秒,即增減 1 分,最多 10 分) □ 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) □ 3、電話故障。 (三)總機人員電話禮貌 □ 1、接話時,首先清晰報明單位。 □ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 □ 3、接話時,先接受來電者簡單陳述並予過應,確認冷辨單位或 3 對象。 □ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 □ 5、轉接電話時之服務態度:(註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第 5、 6 項給分) □ (1) 告知將轉接電話之分機號碼門行轉接。 □ (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 □ (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接,業務單位電話			10	
□ 3、電話故障。 (三)總機人員電話禮貌 □ 1、接話時,首先清晰報明單位。 □ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 □ 3、接話時,先接受來電者簡單陳述並予過濾,確認冷辦單位或 3 對象。 □ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 □ 5、轉接電話時之服務態度:(註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第5、6項給分) □ (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人 頁。(□ (2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 □ (3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 □ (3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 □ (3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 □ (2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接,業務單位電話 節線或無人接聽,無法自行重撥該分機號碼。 □ 6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。 □ 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形,本項 2 给分) □ (1)向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電			10	
(三)總機人員電話禮貌 □ 1、接話時,首先清晰報明單位。 □ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 □ 3、接話時,先接受來電者簡單陳述並予過應,確認洽辨單位或 3 對象。 □ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 □ 5、轉接電話時之服務態度: (註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第5、6項給分) □ (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人 員。((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。 □ 6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稅候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形: (業務單位無忙線情形,本項 2 給分) □ (1)向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電話中,請稅候再撥」;或治轉其他代理人。 □ (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。 8、總機人員之接聽態度: □ (1)語訓練和、熱誠。 □ (2) □ (2)語調平淡,態度尚佳。		2、連打2次無人接聽。(隔10分鐘後再測1次)	0	
□ 1、接話時,首先清晰報明單位。 □ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 □ 3、接話時,先接受來電者簡單陳述並予過濾,確認冷辦單位或 3 對象。 □ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 □ 5、轉接電話時之服務態度:(註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第 5、 6 項給分) □ (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人 頁。(□ (2)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。 □ 6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。 □ 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形,本項 2 給分) □ (1)向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電 治分分) □ (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。 ■ (2)簡單回復業務單位記息,即請另行重撥。 ■ 8、總機人員之接聽態度: □ (1)語調謙和、熟誠。 □ (2)語調平淡,態度尚佳。		3、電話故障。	0	
□ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 □ 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 3 對象。 □ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 □ 5、轉接電話時之服務態度: (註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第5、6項給分) □ (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(2)(3)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。 □ 6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形: (業務單位無忙線情形,本項 2 給分) □ (1)向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電給分分。(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。 8、總機人員之接聽態度: □ (1)語調謙和、熱誠。(2)(1)		(三)總機人員電話禮貌	20	
□ 3、接話時,先接受來電者簡單陳述並予過濾,確認治辦單位或 3 對象。 □ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 □ 5、轉接電話時之服務態度: (註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第5、6項給分) □ (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人 (3) 員。() □ (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 断線或無人接聽,無法自行重撥該分機號碼。 (0) 「		1、接話時,首先清晰報明單位。	3	
對象。 4 、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 5 、轉接電話時之服務態度: (註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第5、6項給分) (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人 頁。(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。 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 2 給分) (1)向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電 (2)話中,請稍候再撥」;或治轉其他代理人。 (2)簡單回復業務單位社線中,未改轉其他相關分機或未提 (0) 供業務承辦單位訊息,即請另行重撥。 8、總機人員之接聽態度: (1)語調謙和、熱誠。 (2) (2)語調平淡,態度尚佳。 (1)		2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
□ 5、轉接電話時之服務態度: (註:毋需轉接即能充分提供所詢 3 問之資訊時,第 5、 6 項給分)			3	
問之資訊時,第5、6項給分) (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(2) (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。 (6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。 27、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形,本項2給分) (1)向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電給分) (1)向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電給分) (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) (2)簡單回復業務單位社線中,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。 (2) (1)語調謙和、熱誠。 (2)		4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
□ (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。 6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形,本項2 給分) (1)向來電者委婉說明,「對不起,※先生(小姐)正在電(2)話中,請稍候再撥」;或洽轉其他代理人。 (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。 8、總機人員之接聽態度: (1)語調謙和、熱誠。 (2) (2) (2)語調平淡,態度尚佳。			3	
□ (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。 6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。 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) □ (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)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。 8、總機人員之接聽態度: □ (1)語調謙和、熱誠。 □ (2) □ (2)語調平淡,態度尚佳。			(3)	
 斷線或無人接聽,無法自行重撥該分機號碼。 ○ 6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形,本項2給分) (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)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。 8、總機人員之接聽態度: (1)語調謙和、熱誠。 (2) (2) (2) (1) 		(2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(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2 給分) □ (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)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。 8、總機人員之接聽態度: □ (1)語調謙和、熱誠。 □ (2) (2)語調平淡,態度尚佳。			(0)	
給分) (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)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。 8、總機人員之接聽態度: (1)語調謙和、熱誠。 (2) (2)語調平淡,態度尚佳。 (1)		6、轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語。	2	
話中,請稍候再撥」;或洽轉其他代理人。 (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。 8、總機人員之接聽態度: (1)語調謙和、熱誠。 (2) (2)語調平淡,態度尚佳。 (1)			2	
 供業務承辦單位訊息,即請另行重撥。 8、總機人員之接聽態度: □ (1)語調謙和、熱誠。 □ (2)語調平淡,態度尚佳。 (1)			(2)	
□ (1)語調謙和、熱誠。 (2) □ (2)語調平淡,態度尚佳。 (1)			(0)	
□ (2)語調平淡,態度尚佳。 (1)		8、總機人員之接聽態度:	2	
		(1)語調謙和、熱誠。	(2)	
□ (3)語調急躁、不耐煩。 (0)		(2)語調平淡,態度尚佳。	(1)	
		(3)語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試	考核內容(總分 100 分)		分項
結果	,	配分	得分
	二、業務單位接聽電話:55 分		
	(一)接聽速度	15	
	1、電話鈴響4聲或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)(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…)。		
	(2)無人接聽(電話鈴響9聲以上或20秒以上),電話系	(0)	
	統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。		
	(3)電話故障。	(0)	
	(二)電話禮貌	25	
	1、接話應對情形	10	
	(1)清晰報明單位名稱及自己姓名(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),說「您好」、「早 安」等問候語。	(8)	
	(3)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(5)	
	(4)未報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、「早 安」等問候語。	(3)	
	(5)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」	5	
	等),並讓來電先掛電話。		
	3接話時之態度:	10	
	(1)語調謙和、熱誠。(2)語調平淡,態度尚佳。	(8-10)	
	(2) 語調干淚,態及向住。 (3) 語調急燥、不耐煩。	(5-7) (3-4)	
	(4)語調粗暴。	(0)	
		15	
	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:		
	 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)	

測試	**************************************	細項	分項
結果	考核內容(總分 100 分)	配分	得分
	乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形:		
	1、聆聽來電者洽詢業務內容或問題,雖無法即時處理(如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等),但能	(12-15)	
	請留下電話號碼,俾進一步處理。 2、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	(8-11)	
	撥。」 3、逕回答他不在/非所承辦業務,並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
	4、逕回答他不在/非所承辦業務,無意進一步處理。	(0)	
	總得分		

※ (前項總機接聽不予計分;業務單位接聽電話: (一) + (三) + (三)所得分數乘以 1.82 即為總得分,滿分為 100)

※受測人員問題回應正確率

1	測試題數	題(云	Als:	つ頭	`\	
Ι.	炽 試 灰兒 寂	かり し	Ŧ	19	/ 万只	,	

題目1:

題目2:

- 2. 回應正確題數 題
- 3. 回應正確率 %

備註:

- 1. 正確率的計算除請考慮(回應正確題數/測試題數 * 100%)外,並請同時考量服務人員是否能①精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度】及②主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾,如是否提供「一次告知」服務,避免民眾來回補件情形。
- 2. 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAO 進行測試 (請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室室本部/06. 電話禮貌/各單位 FAO 項下下載)。