

新竹行政執行處 100 年電話測試計畫

100 年 4 月 11 日竹執秘字第 1001500102 號簽呈

壹、依據：法務部行政執行署 100 年 3 月 28 日行執秘字第 1000002107 號函辦理。

貳、目標：藉由內部自我檢測精進電話禮貌內涵，以提升本處為民服務品質，形塑機關良好形象。

參、實施策略：

一、成立電話抽測小組：小組由本處 11 名志工組成，志工組長為小組組長，並以張專員為本計畫執行秘書。

二、測試對象：以本處全體同仁為抽測對象（含本處苗栗執行官辦公室、委外、移送機關派駐及役男）。

三、測試方式：小組成員每人每月依本處測試電話禮貌評分表（附件）隨機對測試對象實施抽測 1 次，並於次月初由組長彙整收齊送執行秘書張專員處呈核。

四、獎懲：受測成績優良者提每月處務會議中表揚或專案簽請獎勵；不佳者促其改善，遲未改善者正職人員列入年終考績參酌、役男以罰勤處分、委外則以扣薪處分。

肆、本計畫奉 處長核定後實施，修正時亦同。

新竹行政執行處測試電話禮貌評分紀錄表

測試日期： 年 月 日 午 時 分

受測單位： _____	測試電話： <input type="checkbox"/> 總機 <input type="checkbox"/> 分機() <input type="checkbox"/> 專線()	受測人：		
測試問題				
測試項目及評分				
項 目	標 準	得分		
一、電話總機語音系統	優 鈴響4聲或10秒內獲得接聽服務，總機代號設於前，語音項目說明於10秒內能提供總機號碼。(10分)			
	良 15秒內獲得接聽服務，語音系統項目說明時間過久、層次過多或速度較快，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務，或不易記得，經常需使用「重聽」功能。(7分)			
	可 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；總機代碼設於最後，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。(5分)			
	劣 電話故障；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分)			
二、總機或承辦人員接話速度(以電話鈴響數為評分標準)	優 鈴響4聲或10秒內獲得接聽服務(10分)			
	良 15秒內獲得接聽服務(8分)			
	可 連打2次無人接聽【隔10分鐘後再測1次】(5分)			
	劣 無人接聽(電話鈴響9聲以上或20秒以上)，電話故障(0分)			
三、電話禮貌(以自報單位、問候、結束語與語調是否謙和、熱誠為評分標準)	優 自報單位、問候語、結束語、語調謙和、熱誠者(31分~40分)			
	良 自報單位，語調平淡、態度尚佳者(21分~30分)			
	可 自報單位，語調急躁、不耐煩者(11分~20分)			
	劣 未自報單位，語調粗暴者(0分)			
四、答話內容(以對業務及相關法令是否嫻熟、解答是否詳盡為評分標準)	優 對業務嫻熟、解說詳盡，對所提問題不厭其煩加以說明者(31分~40分)			
	良 對業務嫻熟、解說尚可，對所提問題尚可使大滿意者(21分~30分)			
	可 對業務嫻熟、解說不清楚，對所提問題雖然不滿意但仍可接受者(11分~20分)			
	劣 對業務不嫻熟、答非所問或一問三不知，態度明顯敷衍者(0分)			
總評等第	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 可	優 90分以上	可 70分~79分	總分
	<input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 劣	良 80分~89分	劣 60分以下	
優點	<input type="checkbox"/> 接話迅速 <input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語調謙和 <input type="checkbox"/> 內容詳盡 <input type="checkbox"/> 禮貌性結束語 <input type="checkbox"/> 主動告知職稱 <input type="checkbox"/> 有疑問可再來電 <input type="checkbox"/> 轉接 <input type="checkbox"/> 告知其他電話。 其他：_____			
缺點	自報機關單位：___ 問好：___ 語氣：___ 內容：___ 結束語：___ 其他：_____			

測試人：