

新北市新莊地政事務所113年第2季 跨機關電話應答服務品質交互測試結果分析報告

壹、依據

本所推行電話應答服務品質注意事項及跨機關電話應答服務品質交互測試實施計畫。

貳、目的

- 一、藉由機關間電話應答品質交互測試，評核同仁電話應答及業務應對情形，進而提升形象，令民眾確實感受親切用心、便利貼心之服務態度。
- 二、透過交互測試方式建立機關間良好互動關係，積極合作交流。

參、測試結果統計

一、人數統計

113年1至3月本所與新莊戶政及龜山地政辦理電話禮貌機關交互測試合計共12次，樹林地政因檢視近年施測結果皆達基本電話禮貌水準，應已完成該計畫階段性目標，爰取消與本所交互測試計畫。成績計算包含總機部分（總分45分）、業務單位部分（總分55分），合計為100分。

二、成績表現：測試結果統計（表一）

新莊戶政測試本所成績95.5；龜山地政測試本所成績95.0。12次測試皆90分以上，無測試成績不及格。

表一、新莊戶政及龜山地政測試本所分數分佈

113年4~6月	新莊戶政測試本所		龜山地政測試本所	
	次數	百分比	次數	百分比
82分以下	0	0%	0	0%
82—89分	0	0%	0	0%
90—100分	6	100%	6	100%
總和	6	100%	6	100%
平均分數	95.5		95.0	
113年1~3月	新莊戶政測試本所		龜山地政測試本所	
	次數	百分比	次數	百分比
82分以下	0	0%	0	0%
82—89分	0	0%	0	0%
90—100分	6	100%	6	100%
總和	6	100%	6	100%
平均分數	96.2		96.3	

三、成績分布

各測試項目成績分布：測試項目主要分為三大項，測試結果如下。

(一) 總機接聽 (45 分)

1、電話語音系統接聽速度 (表二)

本所設有電話語音系統，測驗結果如下表所示，測試項目1至3本季達成率為100%。

表二、電話語音系統接聽速度測驗統計

電話語音系統接聽速度							
項目	考核內容		新莊戶政		龜山地政		平均
			次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	
1	電話語音接聽情形：4聲或10秒內獲得接聽服務。	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
		113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
2	電話語音系統應答內容及說話速度：招呼語簡明扼要，清楚報名機關名稱。	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
		113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
3	總機代號設於前，語音項目說明於10秒內能提供總機服務，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
		113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
4	(1) 語音口氣謙和、熱忱	113年4-6月	5/6	83.3%	6/6	100%	91.7%
		113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
	(2) 語音口氣平淡	113年4-6月	1/6	16.7%	0/6	0%	8.3%
		113年1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%

2、總機人員應答品質 (表三)

分為9項給分標準，如表三所列，項目1、3、4、6、8本季表現達100%，其餘各項分析如下：

(1) 項目2：

「接話時，首先清晰報明單位」達成率為91.7%，將督請總機人員接聽電話時放慢語速，清晰報明單位。

(2) 項目5：

「結束通話時有道再見或其他禮貌性結束語」達成率為69.2%，本所總機人員接聽電話常以轉接結束，轉接時會使用請稍後等禮貌用語，將提醒總機人員注意除了轉接用語外，仍應使用再見等禮貌性結束語結束電話。

(3) 項目7：

「轉接電話時，說幫您轉接，請稍候等禮貌用語」達成率為91.7%，將請總機人員轉接電話時明確說出「幫您轉接，請稍候」，俾維護本所電話應答品質。

(4) 項目9：

接聽態度謙和、熱誠，達成率75%，將請總機人員於電話應答時，保持語調上揚、熱誠，讓來電者能感受具親和力的應答。

表三、總機人員應答品質測驗統計表

總機人員應答品質								
項目	考核內容			新莊戶政		龜山地政		平均
				次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	
1	總機人員接聽速度	(1)電話鈴聲響4聲或10秒內獲得接聽服務	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
			113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
	(2)連打2次無人接聽	113年4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%	
		113年1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%	
	(3)電話故障	113年4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%	
		113年1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%	
2	接話時，首先清晰報明單位	113年4-6月	6/6	100%	5/6	83.3%	91.7%	
		113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%	
3	說「您好」、「早安」等問候語。	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%	
4	接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%	

5	結束時有道再見或其他禮貌性結束語		113年 4-6月	5/6	88.3%	3/6	50%	69.2%
			113年 1-3月	6/6	100%	5/6	83.3%	91.7%
6	轉接電話時，請告知轉接機承辦人姓名	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員	113年 4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
			113年 1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
		(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接	113年 4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%
			113年 1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%
		(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。	113年 4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%
			113年 1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%
7	轉接電話時，說「幫您轉接，请稍候」等禮貌用語		113年 4-6月	5/6	83.3%	6/6	100%	91.7%
			113年 1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
8	業務單位線中理情形	(1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，请稍候再撥」；或洽轉其他代理人【或業務單位無忙線情形】	113年 4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
			113年 1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
9	總機人員接聽態度	(1) 語調謙和、熱誠	113年 4-6月	4/6	66.7%	5/6	83.3%	75%
			113年 1-3月	3/6	50%	6/6	100%	75%
		(2) 語調平淡，態度尚佳	113年 4-6月	2/6	33.3%	1/6	16.7%	25%
			113年 1-3月	3/6	50%	0/6	0%	25%
		(3) 語調急躁、不耐煩	113年 4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%
			113年 1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%

(二) 業務單位接聽電話 (55分)

1、接聽速度

本季受測人員於電話鈴聲4響內或10秒內完成接聽比例為

100%，將持續請同仁以1響接聽為目標，並落實電話代接制度。

表四、業務單位接聽速度測驗統計表

業務單位接聽速度						
測試項目	時間	新莊戶政		龜山地政		平均
		次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	
電話鈴響4響內 (約10秒)應答	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
	113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%
有人接聽，或無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
	113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%

2、應答品質

本項測試分為3項給分標準，如表五所示：

(1) 項目1

「清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語」滿分比例為91.7%，較上季進步，將督請同仁接聽時除了報明單位或姓氏外，並使用問候語，以利來電者獲得承辦人員完整資訊及良好通話印象。

(2) 項目2

「結束通話時，有使用禮貌性用語，並讓來電者先掛電話」項目滿分比例為100%，與上季持平，將督請同仁保持良好應答品質。

(3) 項目3

「接聽語調謙和、熱誠」項目滿分比例為100%，較上季進步，將持續督請業務單位同仁說時維持語調上揚、熱誠，以提供優質的電話應答服務，塑造良好的機關形象。



表五、業務單位電話應答品質分項測驗統計表

業務單位應答品質								
項目	考核內容		新莊戶政		龜山地政		平均	
			次數/總和	百分比	次數/總和	百分比		
1	接話應對情形	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏), 說「您好」、「早安」等問候語	113年4-6月	6/6	100%	5/6	83.4%	91.7%
			113年1-3月	6/6	100%	4/6	66.7%	83.4%
		(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)	113年4-6月	0/6	0%	1/6	16.7%	8.3%
			113年1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%
		(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏), 說「您好」、「早安」等問候語	113年4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%
			113年1-3月	0/6	0%	2/6	33.3%	16.6%
		(4) 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	113年4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%
			113年1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%
2	結束時, 有禮貌性用語, 並讓來電者先掛電話。	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		113年1-3月	6/6	100%	6/6	100%	100%	
3	接聽態度	(1) 語調謙和、熱誠	113年4-6月	6/6	100%	6/6	100%	100%
			113年1-3月	5/6	83.3%	6/6	100%	91.7%
		(2) 語調平淡, 態度尚佳	113年4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%
			113年1-3月	1/6	16.7%	0/6	0%	8.3%
		(3) 語調急躁、不耐煩	113年4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%
			113年1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%
		(4) 語調粗暴	113年4-6月	0/6	0%	0/6	0%	0%
			113年1-3月	0/6	0%	0/6	0%	0%

3、應答主動性及正確性

本季業務單位答話內容測試成績(表六), 業務單位或代接承辦解說詳盡優良比例為100%, 較上季(88.9%)進步, 將請同仁繼續保持。

表六、本季業務單位答話內容測驗統計表

業務單位答話內容		113年4-6月				
測試項目	表現 (詳說明)	新莊戶政		龜山地政		平均
		次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	
(甲) 業務承辦單位直接回答或經代接轉至業務承辦單位接聽解說詳細程度	(甲) A	6/6	100%	6/6	100%	100%
	(甲) B	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(甲) C	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(甲) D	0/6	0%	0/6	0%	0%
(乙) 非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形	(乙) A	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) B	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) C	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) D	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) E	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) F	0/6	0%	0/6	0%	0%
業務單位答話內容		113年1-3月				
測試項目	表現 (詳說明)	新莊戶政		龜山地政		平均
		次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	
(甲) 業務承辦單位直接回答或經代接轉至業務承辦單位接聽解說詳細程度	(甲) A	5/6	83.3%	6/6	100%	88.9%
	(甲) B	0/6	0%	0/6	0%	5.6%
	(甲) C	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(甲) D	0/6	0%	0/6	0%	0%
(乙) 非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形	(乙) A	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) B	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) C	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) D	1/6	16.7%	0/6	0%	5.6%
	(乙) E	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) F	0/6	0%	0/6	0%	0%

表六代號說明：

- (甲) A：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)。
- (甲) B：解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。
- (甲) C：解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。



- (甲) D：答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。
- (乙) A：仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。
- (乙) B：能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。
- (乙) C：逕為簡單答復，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），能請留下電話號碼，俾進一步處理。
- (乙) D：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「請稍後再撥。」
- (乙) E：逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」
- (乙) F：逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。

肆、檢討與建議：

本季新莊戶政測試本所電話禮貌平均成績95.5分，龜山地政測試本所本季平均成績95.0分。整體而言，本季受測成績平均為95.3分，較上季（96.6分）略為退步。將持續督請各課透過多元管道（如：專業知能教育訓練、電話應答實務演練、櫃台演練…等），強化同仁電話應答專業度及親和度，提升機關整體滿意度。

總機人員接聽部份，9個項目中5個項目達成率100%，包括接聽速度、接聽禮貌、協助釐清所詢事項承辦單位、告知轉接人員資訊、業務單位忙線處理情形等，其餘項目均有進步空間，包括清晰報明接聽人員資訊、結束電話時道再見、轉接電話時使用禮貌用語以及接聽語調熱誠等4項。惟本季戶政有數次測試時將服務中心當作總機人員進行測試，已轉請戶政同仁務必撥打代表號並按9測試總機人員，以實際測試本所總機人員及代接總機人員。業務單位接聽部分，僅清晰報明接聽人員資訊1項未全數達滿分。

綜合以上，將持續於親民服務暨電話應答服務品質教育訓練督請同仁接起電話時清晰報明單位或姓名(氏)，並保持親切上揚有活力的語調，善用「您好」、「早安」等問候語，並在轉接、結束電話時，使用再見等禮貌性用語，讓來電者先掛電話，以帶給來電者優質的電話體驗。此外，解說時應儘量白話、簡明，代接到非自己承辦業務的詢問電話時，可先洽詢其他人員後做簡單答復，並請來電者留下聯絡資訊，再請承辦同仁確認後盡快回電，俾利提供正確資訊。