

新北市新莊地政事務所 111 年第 3 季 跨機關電話應答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新莊戶政、樹林地政、龜山地政及新北市政府稅捐稽徵處跨機關電話禮貌交互測試實施計畫。

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

111 年 7-9 月本所與新莊戶政、樹林地政、龜山地政及新北稅捐辦理電話禮貌機關交互測試合計共 24 人次。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：經測試結果統計（表一）

- 新莊戶政測試本所成績 97.8，受測成績皆 90 分以上，無測試成績不及格。
- 樹林地政測試本所成績 97.5，受測成績皆 90 分以上，無測試成績不及格。
- 龜山地政測試本所成績 95.3，受測成績皆 90 分以上，無測試成績不及格。
- 新北稅捐測試本所成績 93.2，受測成績 5 次皆 90 分以上，1 次測試成績不及格。

表一、新莊戶政、樹林地政、龜山地政及新北稅捐測試本所分數分佈

111 年 07-09 月	新莊戶政 測試本所		樹林地政 測試本所		龜山地政 測試本所		新北稅捐 測試本所	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
82 分以下	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
82—89 分	0	0%	0	0%	0	0%	1	16.7%
90—100 分	6	100%	6	100%	6	100%	5	83.3%
總和	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%
平均分數	97.8		97.5		95.3		93.2	

111 年 04-06 月	新莊戶政 測試本所		樹林地政 測試本所		龜山地政 測試本所			
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比		
82 分以下	0	0%	0	0%	0	0%		
82-89 分	0	0%	0	0%	0	0%		
90-100 分	6	100%	6	100%	6	100%		
總和	6	100%	6	100%	6	100%		
平均分數	96.7		98.2		94.5			

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 1-3 本季達成率皆為 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											
		新莊戶政		樹林地政		龜山地政		新北稅捐		平均	
項目	考核內容	次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	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。	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		111 年 04-06 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%
2	電話語音系統應答內容及說話速度：	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	

	招呼語簡明扼要，清楚報名機關名稱。	111 年 04-06 月	6/6	100%	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。	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		111 年 04-06 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%	
4	電話語音應答語調	(1) 語音口氣謙和、熱忱	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	
			111 年 04-06 月	5/6	83.3%	6/6	100%	6/6	100%		94.4%	
		(2) 語音口氣平淡	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	100%
			111 年 04-06 月	1/6	16.7%	0/6	0%	0/6	0%			5.6%

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%。
- (1) 項目 2：「接話時，首先清晰報明單位」達成率 87.5%，較上一季(100%)退步，已督請總機人員放慢語速，並清晰報名單位，讓來電者聆聽能感受到優良的應答品質。
- (2) 項目 5：本季總機人員結束時有道再見或其他禮貌性結束語達成率為 91.7%，較上一季（88.9%）稍進步，仍將督請總機人員結束電話時應道「幫您轉接，請稍後」、「再見」，俾維護本所高品質電話應答品質。

(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 95.8%，較上一季（100%）稍退步，將督請總機人員將電話轉接予業務單位人員後應道「幫您轉接，請稍後」、「再見」。

(4)項目 9：接聽態度謙和、熱誠，達成率 79.1%，較上一季（88.9%）稍退步，將督請總機人員於電話應答時，務必保持語調謙和、熱誠，讓來電者聆聽能感受到優良的應答品質。

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		樹林地政		龜山地政		新北稅捐		平均		
		次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	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	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
			111 年 04-06 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%
		(2) 連打 2 次無人接聽	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			111 年 04-06 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
		(3) 電話故障	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			111 年 04-06 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
2	接話時，首先清晰報明單位	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	4/6	66.7%	87.5%	
		111 年 04-06 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%	
3	說「您好」、「早安」等問候語。	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		111 年 04-06 月	6/6	100%	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	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		111 年 04-06 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%	

5	結束時有道再見或其他禮貌性結束語		111年 07-09月	6/6	100%	6/6	100%	4/6	66.7%	6/6	100%	91.7%
			111年 04-06月	6/6	100%	6/6	100%	4/6	66.7%			88.9%
6	轉接電話時，請告知欲轉接分機及承辦人姓名	(1) 告知將轉接之電話分機號碼/業務單位或業務承辦人員	111年 07-09月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
			111年 04-06月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%
		(2) 未告知將轉接之電話分機號碼即行轉接	111年 07-09月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			111年 04-06月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
		(3) 未告知將轉接之電話分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法重撥該分機號碼。	111年 07-09月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			111年 04-06月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
7	轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語		111年 07-09月	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	6/6	100%	95.8%
			111年 04-06月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%
8	業務單位中處理情形	(1) 向來電者婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話	111年 07-09月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%

		中，請稍候再撥」；或其他代理人【或業務單位無忙線情形】	111 年 04-06 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%
9	總機人員之接聽	(1) 語調謙和、熱誠	111 年 07-09 月	5/6	83.3%	5/6	83.3%	5/6	83.3%	4/6	66.7%	79.1%
			111 年 04-06 月	4/6	66.7%	6/6	100%	6/6	100%			88.9%
		(2) 語調平淡，態度尚佳	111 年 07-09 月	1/6	16.7%	1/6	16.7%	1/6	16.7%	2/6	33.3%	20.9%
			111 年 04-06 月	2/6	33.3%	0/6	0%	0/6	0%			11.1%
		(3) 語調急躁、不耐煩	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			111 年 04-06 月	0/6	0%	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%，與上一季持平，惟仍有同仁未達滿分，將督請同仁以 1 響接起為最高原則；電話有人接聽或無人接聽時語音系統自動轉接總機人員測試項目，接聽比例達 100%。將督請各課落實電話代接制度，同仁離座或休假時，應將電話鈴聲調大，或將電話設定轉接至代接同仁分機，俾利鄰座同仁清楚聽到鈴響代接電話，以免延誤接聽或漏接聽。

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		樹林地政		龜山地政		新北稅捐		平均
		次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	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	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
	111 年 04-06 月	6/6	100%	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	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
	111 年 04-06 月	6/6	100%	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: 本季測試成績優等比例平均為 **91.65%**，較上季(94.4%)稍退步，將督請同仁放慢語速清晰報明單位名稱、姓名，並說「您好」、「早安」等問候語，以利民眾獲得承辦人員完整資訊。
- (2) 項目 2: 本季測試成績優等比例平均為 **95.83%**，較上季(100%)稍退步，將持續督請同仁於通話結束時讓來電者先行掛上電話或輕掛話筒，避免來電民眾聽到用力掛斷話筒的聲音，而影響機關親和形象。
- (3) 項目 3: 本季測試成績優等比例平均為 **91.67%**，較上季(100%)退步，將持續督請業務單位同仁務必維持良好的電話應答態度，語調應謙和、熱忱，並透過教育訓練反覆演練，以提升優質的電話應答技巧，進而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		樹林地政		龜山地政		新北稅捐		平均	
		次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	次數/總和	百分比		
1	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候	111 年 07-09 月	6/6	100%	5/6	83.3%	6/6	100%	5/6	83.3%	91.65%
		111 年 04-06 月	5/6	83.3%	6/6	100%	6/6	100%			94.4%
	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	1/6	16.7%	4.175%
		111 年 04-06 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
	(3) 未報明單位名稱或自己姓	111 年 07-09 月	0/6	0%	1/6	16.7%	0/6	0%	0/6	0%	4.175%

		名(氏),說「您好」、「早安」等問候語	111 年 04-06 月	1/6	16.7%	0/6	0%	0/6	0%			5.6%	
		(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	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%	0%
			111 年 04-06 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%	0%
2	結束時,有禮貌性用語,並讓來電者先掛電話。		111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	95.83%	
			111 年 04-06 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%	100%
3	接聽態度	(1)語調謙和、熱誠	111 年 07-09 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	4/6	66.7%	91.67%	
			111 年 04-06 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%			100%	100%
		(2)語調平淡,態度尚佳	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	2/6	33.3%	8.33%	8.33%
			111 年 04-06 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%	0%
		(3)語調急躁、不耐煩	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%		
			111 年 04-06 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%	0%
		(4)語調粗暴	111 年 07-09 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%		
			111 年 04-06 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			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),業務單位解說詳盡度優良比例為 91.65%,較上季(94.4%)稍退步。將持續督請各課轉知同仁,接聽電話時,應站在民眾的立場並仔細聆聽,通盤瞭解民眾問題癥結點後,以淺明易懂的表達方式,提供民眾全方位具體明確的答覆,其相關作業程序及主管法規亦能解說清楚,並主動告知更多相關資訊,避免回答模稜兩可的答案,讓民眾得以一通電話消弭疑義,並期使提升優質電話應答品質。

此外,如有代接到其他業務課室電話,應請民眾留下聯繫資訊,並請同仁確認後盡快回電,俾利提供正確資訊。

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		111 年 07-09 月								
測試項目	表現(詳說明)	新莊戶政		樹林地政		龜山地政		新北稅捐		平均
		次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	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%	5/6	83.3%	5/6	83.3%	91.65%
	(甲) B	0/6	0%	0/6	0%	1/6	16.7%	1/6	16.7%	8.35%
	(甲) C	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(甲) D	0/6	0%	0/6	0%	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%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) B	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) C	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) D	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) E	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) F	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%

業務單位答話內容		111 年 04-06 月								
測試項目	表現(詳說明)	新莊戶政		樹林地政		龜山地政		新北稅捐		平均
		次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	次數/總和	百分比	
(甲) 業務承辦單位直接回	(甲) A	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%			94.4%
	(甲) B	0/6	0%	0/6	0%	1/6	16.7%			5.6%

答或經 代接轉 至業務 承辦單 位接聽 解說詳 細程度	(甲) C	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
	(甲) D	0/6	0%	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%	0/6	0%			0%
	(乙) B	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
	(乙) C	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
	(乙) D	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
	(乙) E	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%
	(乙) F	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%			0%

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：

- 一、本季新莊戶政測試本所電話禮貌平均成績 97.8 分；樹林地政測試本所本季平均成績 97.5 分；龜山地政測試本所本季平均成績 95.3 分；新北稅捐測試本所本季平均成績 93.2 分。整體而言，本季受測成績平均為 95.95 分，較上季(96.5 分)略為退步，部分測試項目成績不理想，亦有業務同仁受測不及格，除請不及格同仁撰寫檢討報告外，將督請各課透過各種多元管道（如：專業知能教育訓練、電話及親民服務實務演練…等），強化同仁電話應答專業度及親和度，進而提升機關整體滿意度。
- 二、總機人員接聽部份，「接聽電話語速適當清晰」、「結束電話服務態度」及「接聽電話語調」測試項目達成率未達 100%。總機人員接通電話時應將語速放慢、清晰報名單位；將電話轉接予業務單位人員前或答覆民眾問題後應使用禮貌性結束語；平時也可透過多練習上揚的電話接聽語調，讓來電者聆聽能感受到優良的電話禮貌。
- 三、業務單位人員接聽部份，「應答品質」及「應答主動性與正確性」測試項目達成率未達 100%。為提升良好的電話應答品質，請同仁務必放慢語速，清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），善用「您好」、「早安」等問候語。此外，回答民眾問題應保持語調謙和熱誠，以淺明易懂的方式，主動告知相關作業程序及主管法規，避免回答模稜兩可的答案，以維本所服務品質。