

新北市新莊地政事務所 108 年第 4 季 (10-12 月) 跨機關電話應答品質交互測試結果分析報告

壹、依據：本所及新莊戶政、樹林地政及龜山地政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：108 年 10-12 月本所與新莊戶政、樹林地政及龜山地政辦理電話禮貌機關交互測試合計共 20 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)

- (一)新莊戶政測試本所成績 96.2，受測成績皆 90 分以上，無測試成績不及格。
- (二)樹林地政測試本所成績 95.8，受測成績皆 90 分以上，無測試成績不及格。
- (三)龜山地政測試本所成績 96.3，受測成績皆 90 分以上，無測試成績不及格。

表一、新莊戶政、樹林地政及龜山地政測試本所分數分佈

108 年 10-12 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%	8	100%	6	100%
總和	6	100%	8	100%	6	100%
平均分數	96.2		95.8		96.3	
108 年 7-9 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	97		96		91	

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、2、3 本季達成率皆為 100%；另項目 4 電話語音口氣謙和、熱忱達成率為 83.3%，惟因本所總機語音系統係統一錄製，已請新莊戶政爾後避免就此項扣減分數。

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		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			
1	電話語音接聽情形： 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	108 年 10-12 月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%	
		108 年 7-9 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：招呼語簡明扼要，清楚報名機關名稱。	108 年 10-12 月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%	
		108 年 7-9 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。	108 年 10-12 月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%	
		108 年 7-9 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	108 年 10-12 月	5/6	83.3%	8/8	100%	6/6	100%	100%
			108 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		(2) 語音口氣平淡	108 年 10-12 月	1/6	16.7%	0/8	0%	0/6	0%	100%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	100%

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、8，本季的表現達 100%。

(1) 項目 1：本季總機人員電話接聽速度，於 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務達成率達 100%。

- (2) 項目 2：本季受測人員接話時，清晰報明單位名稱達成率為 **90.3%**，經查本季總機人員未清晰報名單位名稱均為代接，將督請代接人員，接聽電話時首先應清晰向來電者報明單位。
- (3) 項目 5：結束通話時主動道再見或其他禮貌性結束語，達成標準比例 **88.9%**，成績仍不理想，將督請總機及代接人員，結束通話時應主動道再見或其他禮貌性結束語，以維護民眾來電之感受。
- (4) 項目 6：轉接電話時，主動告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員達成標準比例僅 **86.1%**，較上季退步，將督請總機人及代接人員轉接電話時務必告知欲轉接之分機及單位，以利來電者方便來電再次詢問。
- (5) 項目 7：總機人員轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語，達成標準比例 **94.4%**，將督請總機及代接人員轉接電話時應使用「幫您轉接，請稍候」等轉接禮貌用語，以維護民眾來電之感受。
- (6) 項目 9：接聽態度謙和、熱誠，達成率 **77.8%**，成績仍不理想，將督請總機及代接人員於電話應答時，語調務必謙和、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		平均
				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	108 年 10-12 月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%
			108 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		(2) 連打 2 次無人接聽	108 年 10-12 月	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		(3) 電話故障	108 年 10-12 月	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
2	接話時，首先清晰報明單位	108 年 10-12 月	5/6	83.3%	5/8	87.5%	6/6	100%	90.3%	
		108 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	

3	說「您好」、「早安」等問候語。	108年10-12月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%	
		108年7-9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	108年10-12月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%	
		108年7-9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	108年10-12月	5/6	83.3%	8/8	100%	5/6	83.3%	88.9%	
		108年7-9月	5/6	83.3%	5/6	83.3%	6/6	100%	88.9%	
6	轉接電話時，請告知欲轉接分機及承辦人姓名	(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員	108年10-12月	6/6	100%	6/8	75%	5/6	83.3%	86.1%
			108年7-9月	6/6	100%	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	108年10-12月	0/6	0%	2/8	25%	1/6	16.7%	13.9%
			108年7-9月	0/6	0%	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。	108年10-12月	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%
			108年7-9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	108年10-12月	6/6	100%	8/8	100%	5/6	83.3%	94.4%	
		108年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
8	業務單位忙線中處理情形	(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【或業務單位無忙線情形】	108年10-12月	5/6	83.3%	8/8	100%	6/6	100%	100%
			108年7-9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	108年10-12月	4/6	66.7%	8/8	100%	4/6	66.7%	77.8%
			108年7-9月	5/6	83.3%	5/6	83.3%	6/6	100%	88.9%
		(2)語調平淡，態度尚佳	108年10-12月	2/6	33.3%	0/8	0%	2/6	33.3%	22.2%
			108年7-9月	1/6	16.7%	1/6	16.7%	0/6	0%	11.1%
		(3)語調急躁、不耐煩	108年10-12月	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%
			108年7-9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 秒內完成接聽比例達 100% (表四); 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%。

將持續督請各課確實執行電話代接制度, 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		平均
		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	108 年 10-12 月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%
	108 年 7-9 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	108 年 10-12 月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%
	108 年 7-9 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 88.9%, 較上季退步, 將督請各課轉知同仁務必維持良好的應答品質, 確實清晰報明單位名稱或姓名, 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 100%; 將持續督請同仁於通話結束時務必使用禮貌性結束用語, 並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: 本季測試成績樹林地政及龜山地政優等比例達 100%; 新莊戶政僅 66.7%, 將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		平均
				次數/總和	百分比	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	108 年 10-12 月	6/6	100%	8/8	100%	4/6	66.7%	88.9%
			108 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	4/6	66.7%	88.9%
		(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)	108 年 10-12 月	0/6	0%	0/8	0%	2/6	33.3%	11.1%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	2/6	33.3%	11.1%
		(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏), 說「您好」、「早安」等問候語	108 年 10-12 月	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		(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	108 年 10-12 月	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	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。	108 年 7-9 月	6/6	100%	8/8	100%	6/6	100%	100%	
		108 年 4-6 月	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	94.4%	
3	接聽態度	(1) 語調謙和、熱誠	108 年 10-12 月	4/6	66.7%	8/8	100%	6/6	100%	88.9%
			108 年 7-9 月	6/6	100%	5/6	83.3%	5/6	83.3%	88.9%
		(2) 語調平淡, 態度尚佳	108 年 10-12 月	2/6	33.3%	0/8	0%	0/6	0%	11.1%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	1/6	16.7%	0/6	0%	5.6%
		(3) 語調急躁、不耐煩	108 年 10-12 月	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	1/6	16.7%	5.6%
		(4) 語調粗暴	108 年 10-12 月	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%
			108 年 7-9 月	0/6	0%	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)，業務單位解說詳盡度優良比例均為 100%，較上季進步，將持續督請各課轉知同仁，為能提供民眾完善的回應內容，除了透過多元教育訓練管道加強同仁自身專業素養外，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，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。

另倘遇民眾詢問之問題無法確定或非承辦單位時，請主動轉接電話至該項業務承辦人員，或留下民眾電話，確認後再主動回電民眾，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		108 年 10-12 月							108 年 7-9 月						
測試項目	表現(詳說明)	新莊戶政		樹林地政		龜山地政		平均	新莊戶政		樹林地政		龜山地政		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	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%	8/8	100%	6/6	100%	100%	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	94.4%
	(甲) B	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%	0/6	0%	0/6	0%	1/6	16.7%	5.6%
	(甲) C	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(甲) D	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	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%	0/8	0%	0/6	0%	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) B	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) C	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) D	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(乙) E	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%

(乙) F	0/6	0%	0/8	0%	0/6	0%	0%	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 96.2 分；樹林地政測試本所本季平均成績 95.8 分；龜山地政測試本所本季平均成績 96.3 分。整體而言，本季受測成績平均為 96.1 較上季（94.7）進步 1.4 分，為仍有部分測試項目成績仍不理想，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），以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，「主動告知將轉接電話之分機號碼、業務單位或業務承辦人員」、「禮貌性轉接用語」及「禮貌性結束語」達成率較不理想，將加強總機人員及總機代接人員各項電話應答禮儀、掌握電話應答測試重點。
- 三、業務單位人員接聽部份，「清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語」測試項目成績未達 100%，為提升良好的電話應答品質，請各課於接聽電話時務必注意應答品質，並提供民眾全方位具體明確的答覆，以維護民眾來電之感受。
- 四、本季電話應答服務品質測試項目，接聽電話語調表現仍不理想，將督請各課提醒同仁，平時多練習上揚的電話接聽語調，避免民眾感受不佳，影響整體接聽品質。