

新北市新莊地政事務所112年第4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

112年10至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18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：測試結果統計（表一）

新莊戶政測試本所成績**95.5**；樹林地政測試本所成績**97.8**；龜山地政測試本所成績**95.7**。18次測試皆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

112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%	6	100%	6	100%
總和	6	100%	6	100%	6	100%
平均分數	95.5		97.8		95.7	
112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%	1	16.7%
90—100分	6	100%	6	100%	5	83.3%
總和	6	100%	6	100%	6	100%
平均分數	97.7		98.0		94.2	

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4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									
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	電話語音接聽情形：4聲或10秒內獲得接聽服務。	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		112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。	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		112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。	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
4	(1) 語音口氣謙和、熱忱	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
	(2) 語音口氣平淡	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		112年7-9月	0/6	0%	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、8，本季表現達100%，其餘各項分析如下：

(1) 項目2：

「接聽時，清晰報明單位」達成率為88.9%，較上一季(100%)退步，將督請總機人員接聽時放慢語速，讓來電者能夠聽清楚單位名稱。

(2) 項目3：

「說您好、早安等問候語」達成率為94.4%，較上一季(100%)退步，將督請總機人員接聽時使用問候語，讓來電者感受到親和力。

(3) 項目4：

「接聽時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象」達成率為88.9%，較上一季(100%)退步，將督請總機人員先初步過濾來電者需求，以利減少轉接次數。

(4) 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94.4%，較上一季(88.9%)進步，將督請總機人員結束電話時應使用禮貌用語，俾維護本所高品質的電話應答。

(5) 項目6：

轉接電話時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率為94.4%，較上一季(88.9%)進步，將督請總機人員轉接電話時告知將轉接人員的相關資訊，俾利電話意外斷線時來電者可自行回撥。

(6) 項目7：

轉接電話時，說「幫您轉接，請稍後」等禮貌用語達成率為94.4%，與上一季持平，將督請總機人員結束電話時應使用禮貌用語，俾維護本所高品質的電話應答。

(7) 項目9：

接聽態度謙和、熱誠，達成率66.7%，較上一季(61.1%)進步，將持續督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	接聽速度 總機人員	(1)電話鈴聲響4聲或10秒內獲得接聽服務	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
			112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%

		(2)連打2次無人接聽	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			112年7-9月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		(3)電話故障	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			112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	112年10-12月	4/6	66.7%	6/6	100%	6/6	100%	88.9%	
		112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
3	說「您好」、「早安」等問候語。	112年10-12月	5/6	83.3%	6/6	100%	6/6	100%	94.4%	
		112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	112年10-12月	4/6	66.7%	6/6	100%	6/6	100%	88.9%	
		112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	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	94.4%	
		112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	4/6	66.7%	88.9%	
6	轉接電話時，請告知轉分及辦姓名	(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員	112年10-12月	5/6	83.3%	6/6	100%	6/6	100%	94.4%
			112年7-9月	6/6	100%	5/6	83.3%	5/6	83.3%	88.9%
		(2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			112年7-9月	0/6	0%	1/6	16.7%	1/6	16.7%	11.1%
		(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。	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			112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，请稍候」等禮貌用語	112年10-12月	5/6	83.3%	6/6	100%	6/6	100%	94.4%	
		112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	94.4%	
8	業務單位線中	(1)向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%

理情形	中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人【或業務單位無忙線情形】	112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
9	機 員 接 態 度	(1)語調謙和、熱誠	112年10-12月	3/6	50%	4/6	66.7%	5/6	83.3%	66.7%
			112年7-9月	3/6	50%	6/6	100%	2/6	33.3%	61.1%
		(2)語調平淡，態度尚佳	112年10-12月	3/6	50%	2/6	33.3%	1/6	16.7%	33.3%
			112年7-9月	3/6	50%	0/6	0%	4/6	66.7%	38.9%
		(3)語調急躁、不耐煩	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			112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秒內完成接聽比例為100%，惟部分受測同仁未能達滿分，將持續督請同仁以1響接聽為目標，並落實電話代接制度，於離座或休假時，將電話鈴聲調大，俾利鄰座同仁清楚聽到鈴響代接電話，或將電話設定轉接至代理人同仁分機，以免延誤接聽或漏接。

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	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
	112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	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
	112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：

「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83.3%,較上季(100%)退步,將督請同仁放慢語速並使用禮貌性問候語,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%,較上季(94.4%)進步,仍將持續督請同仁於通話結束時使用再見等禮貌性用語,並讓來電者先行掛上電話或輕掛話筒。

(3) 項目3:

「接聽語調謙和、熱誠」項目滿分比例為100%,較上季(94.4%)進步,將持續督請業務單位同仁維持要上揚、熱誠,以提供優質的電話應答服務,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」等問候語	112年10-12月	5/6	83.3%	6/6	100%	4/6	66.7%	83.3%
			112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			112年7-9月	0/6	0%	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	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	2/6	33.3%	11.1%
			112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	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			112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。		112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
			112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	94.4%
3	接	(1)語調謙和、熱	112年10-12月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%

誠	112年7-9月	6/6	100%	6/6	100%	5/6	83.3%	94.4%
(2)語調平淡，態度尚佳	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	112年7-9月	0/6	0%	0/6	0%	1/6	16.7%	5.6%
(3)語調急躁、不耐煩	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	112年7-9月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
(4)語調粗暴	112年10-12月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	112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），業務單位或代接承辦解說詳盡優良比例為100%。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。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		112年10-12月						平均
測試項目	表現 (詳說明)	新莊戶政		樹林地政		龜山地政		
		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%	5/6	83.3%	6/6	100%	94.4%
	(甲) B	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(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%	1/6	16.7%	0/6	0%	5.6%
	(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%

業務單位答話內容		112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
		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%	6/6	100%	100%
	(甲) B	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
	(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%

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：

一、本季新莊戶政測試本所電話禮貌平均成績95.5分；樹林地政測試本所本季平均成績97.8分；龜山地政測試本所本季平均成績95.7分。整體而言，本季受測成績平均為96.3分，較上季(96.6分)，略為退步，但仍維持高品質的電話應答。將持續督請各課透過多元管道(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，接聽應對有3個項目達成率較上一季退步，尤以「清晰報明單位」及「接受來電者簡單描述並過濾承辦單位」退步幅度最大。業務單位人員接聽部份，僅「清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語」項目達成率較上一季退步，其餘項目均進步或持平。
- 三、綜合以上，將持續督請同仁以1響接聽為目標，放慢語速清晰報明單位，並確認來電者欲詢問之業務承辦課室，再行轉接，讓來電者知悉接聽單位、降低轉接次數，以利電話意外斷線時能自行回撥。另外，為持續提升本所的電話應答品質，亦將請同仁接聽時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。