

新北市新莊地政事務所 112 年第 2 季 所內電話應答品質測試分析報告

壹、依據

本所推行電話應答服務品質注意事項。

貳、目的

藉由每月電話禮貌測試，評核同仁電話禮儀及業務應對是否得宜，期能提升服務形象，令民眾確實感受誠懇用心、便利貼心之優質服務態度。

參、測試結果統計

一、樣本數統計

本季測試總機 6 人次、業務單位 6 人次，共 12 人次。

二、測試結果統計

本季所內電話測試平均成績為 97.7 分。

表一、測試成績統計表

測試期間	平均分數		總分
	總機人員	業務單位人員	
112 年 4-6 月	44.7	53	97.7
112 年 1-3 月	44.8	54	98.8

(一) 總機受測結果 (測試 6 人次)

1、成績表現 (總分 45 分)

總機人員電話禮貌受測成績平均為 44.7 分 (及格分數 40 分，無受測成績不及格)，維持上一季良好電話品質，將請總機及代接總機人員持續提供民眾優質的聆聽服務。

表二、總機人員測試成績統計表

分數	40 分以下		40-43 分		44 分以上		平均分數
	人次/總和	比例	人次/總和	比例	人次/總和	比例	
112 年 4-6 月	0/6	0%	0/6	0%	6/6	100%	44.7
112 年 1-3 月	0/6	0%	0/6	0%	6/6	100%	44.8

2、成績分布

測試項目主要分為二大項，分別為：總機語音系統接聽速度、總機人員應答品質。

(1)電話語音系統接聽速度：(表三)

本所設有總機語音系統，分為 4 個測試子項目，於 6 次測試中皆獲得滿分。

表三、總機語音系統接聽速度測驗統計

項目	電話語音接聽速度	112 年 4-6 月		112 年 1-3 月		
		人次/總和	比例	人次/總和	比例	
1	電話語音接聽情形： 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務	6/6	100%	6/6	100%	
2	電話語音系統應答內容及說話速度： 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱	6/6	100%	6/6	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。	6/6	100%	6/6	100%	
4	電話語音總機應答語調	(1)語音口氣謙和、熱忱	6/6	100%	6/6	100%
		(2)語音口氣平淡	0/6	0%	0/6	0%

(2)總機人員應答品質 (表四)

分為 9 項給分標準，如下表所列，項目 9「總機人員接聽語調謙和熱誠」之達成率為 66.7%，將持續督請總機人員及代接總機人員接聽電話時保持語調熱誠，展現親和力，帶給來電者親切又不失專業的第一印象。

表四、總機人員電話應答品質測驗統計表

項目	總機人員應答品質	112 年 4-6 月		112 年 1-3 月		
		人次/總和	比例	人次/總和	比例	
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	6/6	100%	6/6	100%
		(2)連打 2 次無人接聽	0/6	0%	0/6	0%
		(3)電話故障	0/6	0%	0/6	0%
2	接話時，首先清晰報明單位	6/6	100%	6/6	100%	
3	說「您好」、「早安」等問候語。	6/6	100%	6/6	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		6/6	100%	6/6	100%
5	結束時有道再見或其他禮貌性結束語		6/6	100%	6/6	100%
6	轉接電話時之服務態度	(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員	6/6	100%	5/6	83.3%
		(2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接	0/6	0%	1/6	16.7%
		(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。	0/6	0%	0/6	0%
7	轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語		6/6	100%	6/6	100%
8	業務單位忙線中之處理情形	(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。	6/6	100%	6/6	100%
		(2)簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	0/6	0%	0/6	0%
9	總機人員之接聽態度	(1)語調謙和、熱誠	4/6	66.7%	6/6	100%
		(2)語調平淡，態度尚佳	2/6	33.3%	0/6	0%
		(3)語調急躁、不耐煩	0/6	0%	0/6	0%

(二) 業務單位受測結果

1、成績表現 (總分 55 分):

經測試結果 (表五), 本季業務單位受測人員無受測成績不及格 (47 分以下), 整體平均成績 53 分, 將持續督請各課透過每季舉辦之電話應答服務品質教育訓練確實演練, 以提升同仁電話接聽禮儀及應答服務品質, 俾利提升民眾對機關服務的整體感受度。

表五、業務人員測試成績統計表

分數	47 分以下		47-50 分		51-55 分		平均分數
	人次/總和	比例	人次/總和	比例	人次/總和	比例	
112 年 4-6 月	0/6	0%	0/6	0%	6/6	100%	53
112 年 1-3 月	0/6	0%	0/6	0%	6/6	100%	54

2、成績分布

(1)接聽速度 (表六):

本季業務單位電話接聽速度, 受測人員於 4 響或 10 秒內接聽達成率達 100%, 將持續提醒同仁離開座位應調高電話鈴聲音量, 俾利鄰座同仁協助接聽、確實落實電話代接制度, 以維良好的電話接聽品質。

表六、業務單位接聽速度測驗統計表

項目	1		2				
	人次/總和	比例	人次/總和	比例	人次/總和	比例	比例
表現	電話鈴響 4 響內 (約 10 秒) 應答		(1) 無無人接聽情形或無人接聽, 電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務		(2) 無人接聽, 電話系統或總機人員未提供其他轉接服務		(3) 電話故障
	人次/總和	比例	人次/總和	比例	人次/總和	比例	比例
112 年 4-6 月	6/6	100%	6/6	100%	0/6	0%	0%
112 年 1-3 月	6/6	100%	6/6	100%	0/6	0%	0%

(2) 應答品質 (表七):

項目 1 至 3 達成率均為 100%，惟接話應對情形及接聽態度有部分同仁未達滿分，將持續督請各課於電話應答時，放慢語速咬字清晰，並保持親切熱情之語調，使民眾聆聽滿意度達 100%。

表七、業務單位應答品質分項測驗統計表

項目	業務單位應答品質		112 年 4-6 月		112 年 1-3 月	
			人次/總和	比例	人次/總和	比例
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	6/6	100%	6/6	100%
		(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)	0/6	0%	0/6	0%
		(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語	0/6	0%	0/6	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	0/6	0%	0/6	0%
2	結束時，有禮貌性用語，並讓來電者先掛電話。	6/6	100%	6/6	100%	
3	接聽態度	(1) 語調謙和、熱誠	6/6	100%	6/6	100%
		(2) 語調平淡，態度尚佳	0/6	0%	0/6	0%
		(3) 語調急躁、不耐煩	0/6	0%	0/6	0%
		(4) 語調粗暴	0/6	0%	0/6	0%

(3) 應答主動性及正確性 (表八):

本季業務單位在應答主動性及正確性部分，受測同仁對問題解說詳盡且清楚表達比例達 100%，惟有部分同仁未達滿分，將請業務課同仁以淺顯易懂字句回應來電者所詢問題，同時電話結束前再三確認民眾是否知悉瞭解其內容，期許提供民眾最貼心的電話諮詢服務。另如有接到其他業務課室電話而無法回答問題時，應留下民眾聯絡資訊，並請同仁盡快回電答覆。

表八、業務單位應答主動性及正確性測驗統計表

項目	表現	112年4-6月		112年1-3月	
		人次/總和	比例	人次/總和	比例
(甲)業務承辦單位直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦單位接聽解說詳細程度	1.解說詳盡	6/6	100%	6/6	100%
	2.解說尚可	0/6	0%	0/6	0%
	3.解說不清楚	0/6	0%	0/6	0%
	4.答非所問或一問三不知,態度敷衍	0/6	0%	0/6	0%
(乙)非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形	1.仔細聆聽了解來電者洽詢業容或問題,詳盡回答				
	2.能先洽詢其他人員後,做簡單答復,並請留下電話號碼				
	3.逕為簡單答復,無法即時處理,但能請留下電話號碼				
	4.無法即時處理,能說明承辦人無法接聽情形,並說「請稍候再撥」				
	5.逕回答他不在,並說「請稍後再撥」				
	6.逕回答他不在,無意進一步處理				

肆、結論

- 一、總機人員本季所內互測表現優異,惟有部分受測人員語調較平淡,將持續督請總機人員及代接總機人員接聽電話時保持語調熱誠,展現親和力,帶給來電者親切又不失專業的通話印象。
- 二、業務單位人員在本季受測項目成績略有退步,部分受測人員於「接話應對情形」、「接聽態度」及「應答正確性」項目未達滿分,將請各課於電話應答時,放慢語速咬字清晰,保持語調謙和熱誠,以淺顯易懂

字句回應來電者所詢問題，同時電話結束前再三確認民眾是否知悉瞭解其內容，使民眾感受親切。

- 三、 本季所內電話應答服務品質測試平均成績為 97.7 分，請各課持續透過課務會議及親民服務教育訓練加強宣導電話應答時應注意之禮儀及應答重點，除了定期舉辦專業知能教育訓練強化同仁專業素養外，更須反覆演練答話重點，內化成習慣，期能全面提升整體電話應答服務品質。