



# 新北市新莊地政事務所 106 年第 3 季（7-9 月） 所內電話應答品質測試分析報告

壹、依據：本所推行電話禮貌（服務）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 97.3 分。

表一、測試成績統計表

| 平均分數        | 總機人員 | 業務單位人員 | 總體感受度<br>(因表單修改總分從 6 分至 5 分) | 總分   |
|-------------|------|--------|------------------------------|------|
| 106 年 7-9 月 | 39.0 | 53.3   | 5                            | 97.3 |
| 106 年 4-6 月 | 38.5 | 51.8   | 5                            | 95.3 |

（一）總機受測結果（測試 6 人次）

1. 成績表現（總分 40 分）：

總機人員電話禮貌受測成績平均 39.0 分（及格分數 35 分，無受測成績不及格），39 分以上的人數比例 83.3%較上季（66.7%）進步 16.6%，將督請總機及代接總機人員應提升電話應答品質，提供民眾更優質的聆聽服務。

表二、總機人員測試成績統計表

| 分數          | 35 分以下 |    | 35-38 分 |       | 39 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    |      |
| 106 年 7-9 月 | 0/6    | 0% | 1/6     | 16.7% | 5/6    | 83.3% | 39.0 |
| 106 年 4-6 月 | 0/6    | 0% | 2/6     | 33.3% | 4/6    | 66.7% | 38.5 |



## 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 2 個測試子項目，於 6 次測試中皆獲滿分，將持續督請總機人員務必於電話鈴響 3 響內(約 10 秒)接聽並落實代接制度，以滿足洽公民眾需求及感受。

表三、總機語音系統接聽速度測驗統計

| 項目          | 1                                      |      | 2                       |       |
|-------------|----------------------------------------|------|-------------------------|-------|
|             | 設置總機語音系統者 10 秒內引導來電者直撥分機號碼或按 0、9 由專人服務 |      | 語音系統引導至專人服務之接聽速度        |       |
| 表現          | 語音 10 秒內引導                             |      | 電話鈴響 3 響內(約 10 秒)獲得接聽服務 |       |
|             | 人次/總和                                  | 比例   | 人次/總和                   | 比例    |
| 106 年 7-9 月 | 6/6                                    | 100% | 6/6                     | 100%  |
| 106 年 4-6 月 | 6/6                                    | 100% | 5/6                     | 83.3% |

### (2) 總機人員應答品質 (表四)：

分為 7 項給分標準，如下表所列：

- A 項目 1、2、3、5、6 的比例皆維持 100%。
- B 項目 4 轉接電話時，主動告知欲轉接分機及承辦人姓名，兩者皆告知僅 33.3%，較上季(83.3%)退步 50%。
- C 項目 7(總機人員之接聽態度)達到語調熱誠者有 4 人次，熱誠比例 66.7%，較上季(16.7%)進步 50%。
- D 上述缺失部分，將持續督請總機人員及其電話代接人員加強其應答態度與答話語調，主動告知欲轉接之分機及承辦人姓名，並傳達給民眾熱忱及謙和的語調態度，使民眾聆聽滿意度達 100%。



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                     |                                                            | 106 年 7-9 月 |       | 106 年 4-6 月 |       |
|----|------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------|-------|
|    |                              |                                                            | 人次/總和       | 比例    | 人次/總和       | 比例    |
| 1  | 接話時，首先清晰報明單位                 |                                                            | 6/6         | 100%  | 6/6         | 100%  |
| 2  | 說「您好」、「早安」、「午安」等問候語          |                                                            | 6/6         | 100%  | 6/6         | 100%  |
| 3  | 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%  |
| 4  | 轉接電話時，主動告知欲轉接分機及承辦人姓名        | (1)二者皆告知                                                   | 2/6         | 33.3% | 5/6         | 83.3% |
|    |                              | (2)僅告知其中一項                                                 | 4/6         | 66.7% | 1/6         | 16.7% |
|    |                              | (3)完全未告知即行轉接                                               | 0/6         | 0%    | 0/6         | 0%    |
| 5  | 轉接電話時，「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語        |                                                            | 6/6         | 100%  | 6/6         | 6/6   |
| 6  | 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。【或業務單位無忙線情形】 | 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%    |
| 7  | 總機人員之接聽態度                    | (1)語調謙和、熱誠                                                 | 4/6         | 66.7% | 1/6         | 16.7% |
|    |                              | (2)語調平淡，態度尚佳                                               | 2/6         | 33.3% | 5/6         | 83.3% |
|    |                              | (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 54 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 53.3 分，50-54 分的人數比例達 100%，較上季 (66.7%) 進步，將持續督請業務課透過每季定期舉辦之電話應答服務品質教育訓練「實務演練」部份，確實演練示範，提升同仁優化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 |      | 47-49 分 |       | 50-54 分 |       | 平均分數 |
|-------------|--------|------|---------|-------|---------|-------|------|
|             | 人次/總和  | 比例   | 人次/總和   | 比例    | 人次/總和   | 比例    |      |
| 106 年 7-9 月 | 0/6    | 0.0% | 0/0     | 0%    | 6/6     | 100%  | 53.3 |
| 106 年 4-6 月 | 0/6    | 0.0% | 2/6     | 33.3% | 4/6     | 66.7% | 51.8 |

## 2. 成績分布

## (1) 接聽速度 (表六):

本季業務單位電話接聽速度，受測人員皆能於 3 響或 10 秒內接聽，請業務單位持續維持高效率電話接聽速度，並以 1 響內接聽為最高目標，確實落實電話代接制度，朝滿分方向努力。

表六、業務單位接聽速度測驗統計表

| 項目          | 1                       |      | 2                                                       |      |                                        |    |             |
|-------------|-------------------------|------|---------------------------------------------------------|------|----------------------------------------|----|-------------|
| 表現          | 電話鈴響 3 響內<br>(約 10 秒)應答 |      | (1)無無人接聽情形<br>或無人接聽，電話<br>系統自動轉接總機<br>人員服務或提供其<br>他撥接服務 |      | (2)無人接聽，電<br>話系統或總機人<br>員未提供其他轉<br>接服務 |    | (3)電話<br>故障 |
|             | 人次/總和                   | 比例   | 人次/總和                                                   | 比例   | 人次/總和                                  | 比例 | 比例          |
| 106 年 7-9 月 | 6/6                     | 100% | 6/6                                                     | 100% | 0/6                                    | 0% | 0%          |
| 106 年 4-6 月 | 6/6                     | 100% | 6/6                                                     | 100% | 0/6                                    | 0% | 0%          |

## (2) 應答品質 (表七):

- A** 項目 1 (清晰報明單位名稱及姓名，並說問候語)，三者皆報的達成率 83.3%，與上季 (83.3%) 相同，將持續督請同仁於接話應對時，報名單位名稱、姓氏並問候來電者，如「您好、早安、午安」等問候語。
- B** 項目 2 (結束時，有禮貌性用語，並讓來電者先掛上電話) 達成率 100%，與上季相同。
- C** 項目 3 (接話語調謙和、有禮) 本季達成率 100%，較上季(83.3%)進步，將請各課持續保持於電話應答時，語調



應親切熱忱，使民眾感受親切，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                                                  |              | 106 年 7-9 月 |       | 106 年 4-6 月 |       |
|----|-----------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------|-------------|-------|
|    |                                                           |              | 人次/總和       | 比例    | 人次/總和       | 比例    |
| 1  | 接話時，清楚報明單位名稱及姓名，並問候來電者                                    | (1)三者皆報      | 5/6         | 83.3% | 5/6         | 83.3% |
|    |                                                           | (2)僅報其中二者    | 1/6         | 16.7% | 1/6         | 16.7% |
|    |                                                           | (3)僅報其中一者    | 0/6         | 0%    | 0/6         | 0%    |
|    |                                                           | (4)三者皆未報     | 0/6         | 0%    | 0/6         | 0%    |
| 2  | 結束通話時，有禮貌性用語(如：謝謝、再見、不客氣等)，並讓來電者先掛電話或輕掛電話，避免來電者聽到用力掛斷話筒聲音 |              | 6/6         | 100%  | 6/6         | 100%  |
| 3  | 接聽態度                                                      | (1)語調謙和、熱誠   | 6/6         | 100%  | 5/6         | 83.3% |
|    |                                                           | (2)語調平淡，態度尚佳 | 0/6         | 0%    | 1/6         | 16.7% |
|    |                                                           | (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%，較上季(83.3%)進步 16.7%，將督請業務課同仁維持高優質電話應答品質，回應來電者所詢問題時，應以淺顯易懂字句說明，其內容的解說應詳盡且具體，並提供相關的作業程序及法規，讓民眾得以一通諮詢電話即可獲得最完整資訊，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。



表八、業務單位應答主動性及正確性測驗統計表

| 項目                                | 表現                              | 106 年 7-9 月 |      | 106 年 4-6 月 |       |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------------|------|-------------|-------|
|                                   |                                 | 人次/<br>總和   | 比例   | 人次/<br>總和   | 比例    |
| (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 | 1.解說詳盡清楚易懂                      | 6/6         | 100% | 5/6         | 83.3% |
|                                   | 2.解說尚可                          | 0/6         | 0%   | 1/6         | 16.7% |
|                                   | 3.解說不清楚                         | 0/6         | 0%   | 0/6         | 0%    |
|                                   | 4.答非所問，態度敷衍                     | 0/6         | 0%   | 0/6         | 0%    |
| (乙)非業務承辦單位代接電話答復情形                | 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                |             |      |             |       |

## (三) 總體感受度：(總分 5 分)

「總體感受度」本季受測結果滿意度達 100%，將持續透過各種教育訓練或公開管道，督請同仁繼續維持高滿意度之電話應答服務品質。

表十、電話應答品質測試總體感受度

| 項目                           | 表現           | 106 年 7-9 月 |      | 106 年 4-6 月 |      |
|------------------------------|--------------|-------------|------|-------------|------|
|                              |              | 人次/<br>總和   | 比例   | 人次/<br>總和   | 比例   |
| 1.自總機接通起至專人回答完畢，至多以轉接 2 次為原則 | (1)轉接(含)2 次內 | 6/6         | 100% | 6/6         | 100% |
|                              | (2)轉接第 3 次   | 0/6         | 0%   | 0/6         | 0%   |





|                                 |            |     |      |     |      |
|---------------------------------|------------|-----|------|-----|------|
|                                 | (3)轉接第 4 次 | 0/6 | 0%   | 0/6 | 0%   |
| 2.接聽過程中遇須詢問或求證時遮住話筒，避免來電者聽到詢問對話 | (1)符合規定    | 6/6 | 100% | 6/6 | 100% |
|                                 | (2)不符合規定   | 0/6 | 0%   | 0/6 | 0%   |

#### 肆、結論

- 一、總機人員在「轉接電話時，主動告知欲轉接分機及承辦人姓名」受測項目成績，本季未達標準之情形比例甚高，將督請總機人員及其電話代接人員持續加強其應答品質，於轉接電話時，務必主動告知欲轉接分機即承辦人員姓名兩者，且應謹記受測項目之重點，展現熱誠以及告知資訊，讓民眾對本所親切貼心的優質服務有深度感受。
- 二、業務單位人員本季在「接話時，清楚報明單位名稱及姓名，並問候來電者」受測項目，達成率 83.3%，與上季相同，仍請各課持續宣導同仁務必謹記接聽電話時，告知來電者單位名稱及姓氏並且問候來電者，以維電話應答品質之優質。
- 三、本季所內電話應答服務品質測試平均成績為 97.3 分，較上季 95.3 分進步 2 分，為提升本所電話應答服務品質之品質，請各課持續透過課務會議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，期使全面提升整體電話應答服務品質。