

新北市新莊地政事務所 106 年第 3 季（7-9 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：106 年 7-9 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 人次。成績計算包含總機部分（總分 40 分）、業務單位部分（總分 55 分）及總體感受度（總分 5 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 **97** 受測成績皆 90 分以上，無測試成績不及格（未達 82 分）。
- (二)樹林地政測試本所成績 **96**，受測成績皆 90 分以上，無測試成績不及格（未達 82 分）。
- (三)龜山地政測試本所成績 **94**，有一業務單位測試成績不及格（分數未達 48 分）。

表一、新莊戶政、樹林地政及龜山地政測試本所分數分佈

106 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%	7	100%	5	83.3%
總和	6	100%	7	100%	6	100%
平均分數	97		96		94	
106 年 4-6 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%	7	100%	5	83.3%
總和	6	100%	7	100%	6	100%
平均分數	95		96		94	

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。

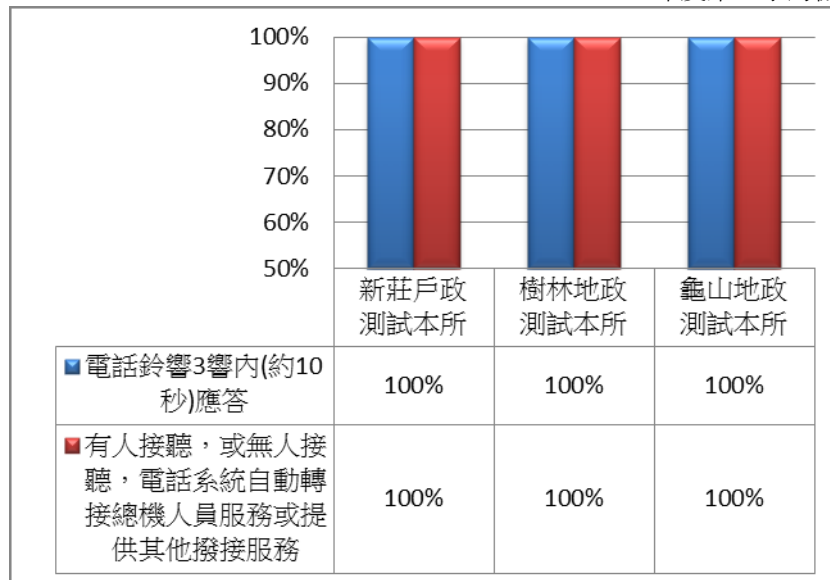
(一) 總機接聽 (40 分)

1. 電話語音系統接聽速度：(表二、圖一)

本所設有電話語音系統，測驗結果如下表所示，測試項目 1 本季達成率 100%，與上季相同，測試項目 2「語音系統引導至專人服務之接聽速度」本季達成率 100%，較上季(95.2%)進步，將持續督請總機人員及代接人員務必 3 聲響(10 秒)內接聽為標準目標，並落實電話代接制度。

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
測試項目	表現		次數/ 總和	百分比	次數/ 總和	百分比	次數/ 總和	百分比	
1. 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	(1) 語音 10 秒內引導	106 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		106 年 4-6 月	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%	100%
	(2) 語音 11-15 秒內引導	106 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		106 年 4-6 月	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%	0%
	(3) 語音 16-20 秒內引導	106 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		106 年 4-6 月	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%	0%
	(4) 語音 21 秒以上引導，或電話故障	106 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		106 年 4-6 月	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%	0%
2. 語音系統引導至專人服務之接聽速度	(1) 電話響 3 響 (約 10 秒) 獲得接聽	106 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
		106 年 4-6 月	6/6	100%	6/7	85.7%	6/6	100%	95.2%
	(2) 連打 2 次無人接聽	106 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		106 年 4-6 月	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%	0%
	(3) 電話斷線	106 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
		106 年 4-6 月	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%	0%



圖一、106 年 7-9 月電話語音系統接聽速度測驗統計長條圖

2. 總機人員應答品質：(表三、圖二)

分為 7 項給分標準，如表三、圖二所列，項目 2、3、5、6，本季的表現達 100%。

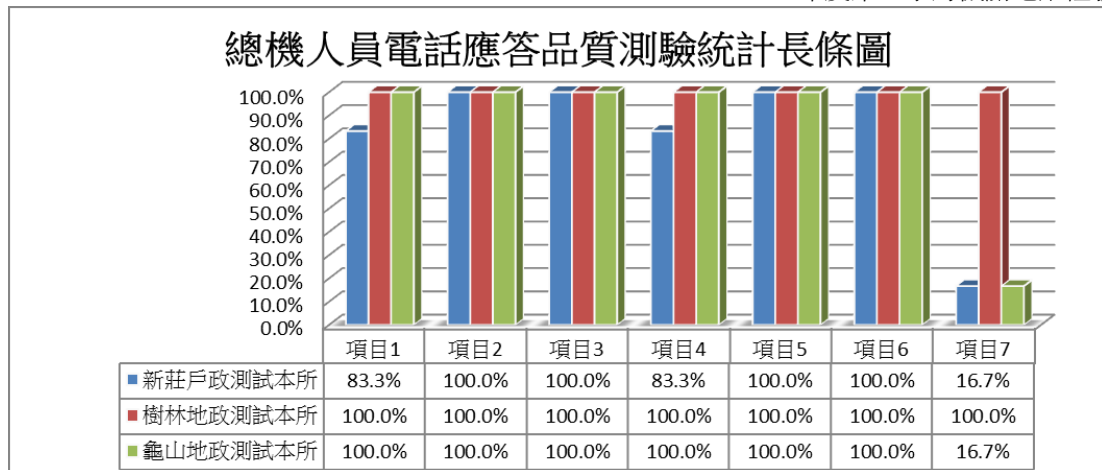
- (1) 項目 1：本季受測人員接話時清晰報明單位名稱及姓名達成率為 94.4%，較上季(88.9%)進步，將持續督請總機及代接人員，清晰報明單位名稱及姓名。
- (2) 項目 2：本季受測人員電話接聽時均有道問候語，達 100%標準比例，與上季相同。
- (3) 項目 3：接話時，有先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象，達成率為 100%，較上季(94.4%)進步，將持續督請總機人員轉接電話時，應先了解來電者欲詢問之內容並予以過濾，以確認應轉接之業務課室。
- (4) 項目 4：轉接電話時，同時告知欲轉接分機及承辦人姓名，達標準比例 94.4%，較上季（95.2%）退步，將督請總機及代接人員務必落實轉接電話時，告知轉接分機及承辦人姓名。
- (5) 項目 5：轉接電話時，有「幫您轉接，請稍候」禮貌性用語，達標準比例 100%，較上季（95.2%）進步 4.8%，將持續督請總機人及代接人員務必落實轉接時之禮貌性用語。
- (6) 項目 7：接聽態度謙和、熱誠，達到標準比例僅 44.5%，較上季（56.3%）退步，且於新莊戶政及龜山地政測試成績中，達到標準比例僅 16.7%，將加強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										
			新莊戶政		樹林地政		龜山地政			
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	平均	
1	接話時，首先清晰報明單位名稱及姓名	106 年 7-9 月	5/6	83.3%	6/6	100%	6/6	100%	94.4%	
		106 年 4-6 月	5/6	83.3%	7/7	100%	5/6	83.3%	88.9%	
2	說「您好」、「早安」、「午安」等問候語	106 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		106 年 4-6 月	5/6	83.3%	7/7	100%	6/6	100%	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	106 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		106 年 4-6 月	6/6	100%	7/7	100%	5/6	83.3%	94.4%	
4	轉接電話時，請告知其欲轉接分機及承辦人姓名	(1)二者皆告知	106 年 7-9 月	5/6	83.3%	6/6	100%	6/6	100%	94.4%
			106 年 4-6 月	6/6	100%	6/7	85.7%	6/6	100%	95.2%
		(2)僅告知其中一項	106 年 7-9 月	1/6	16.7%	0/6	0%	0/6	0%	5.6%
			106 年 4-6 月	0/6	0%	1/7	14.3%	0/6	0%	4.8%
		(3)完全未告知即行轉接	106 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			106 年 4-6 月	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%	0%
5	轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語	106 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	
		106 年 4-6 月	6/6	100%	6/7	85.7%	6/6	100%	95.2%	
6	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】	106 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
			106 年 4-6 月	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%	100%
7	總機人員之接聽	(1)語調謙和、熱誠	106 年 7-9 月	1/6	16.7%	6/6	100%	1/6	16.7%	44.5%
			106 年 4-6 月	3/6	50.0%	6/7	85.7%	2/6	33.3%	56.3%
		(2)語調平淡，態度尚佳	106 年 7-9 月	5/6	83.3%	0/6	0%	5/6	83.3%	55.5%
			106 年 4-6 月	3/6	50.0%	1/7	14.3%	4/6	66.7%	43.7%
		(3)語調急躁、不耐煩	106 年 7-9 月	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%
			106 年 4-6 月	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%	0%



圖二、總機人員電話應答品質測驗統計長條圖

(二) 業務單位接聽電話 (54 分)

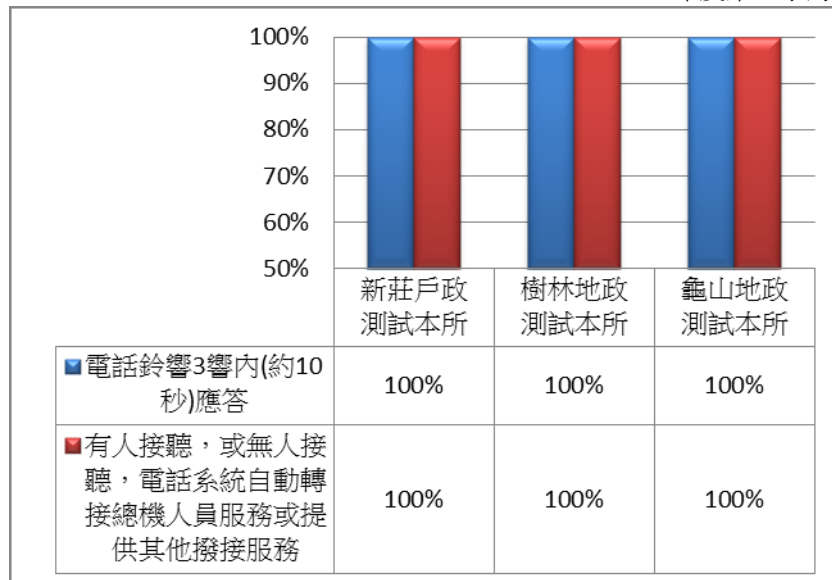
一、 接聽速度：

本季受測人員於電話鈴聲 3 響內或 10 秒內完成接聽比例達 100% (表四、圖三)，較上季(90.3%)進步；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，達成率 100%。

因每多 1 響(約 3 秒)即扣 3 分(滿分 10 分)，請同仁將電話鈴響時於 1 響或 3 秒內接聽，以獲得滿分之佳績；並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 3 響內(約 10 秒) 應答	106 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
	106 年 4-6 月	6/6	100%	5/7	71.0%	6/6	100%	90.3%
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	106 年 7-9 月	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%
	106 年 4-6 月	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%	100%



圖三、業務單位接聽速度測驗長條圖

二、 應答品質：

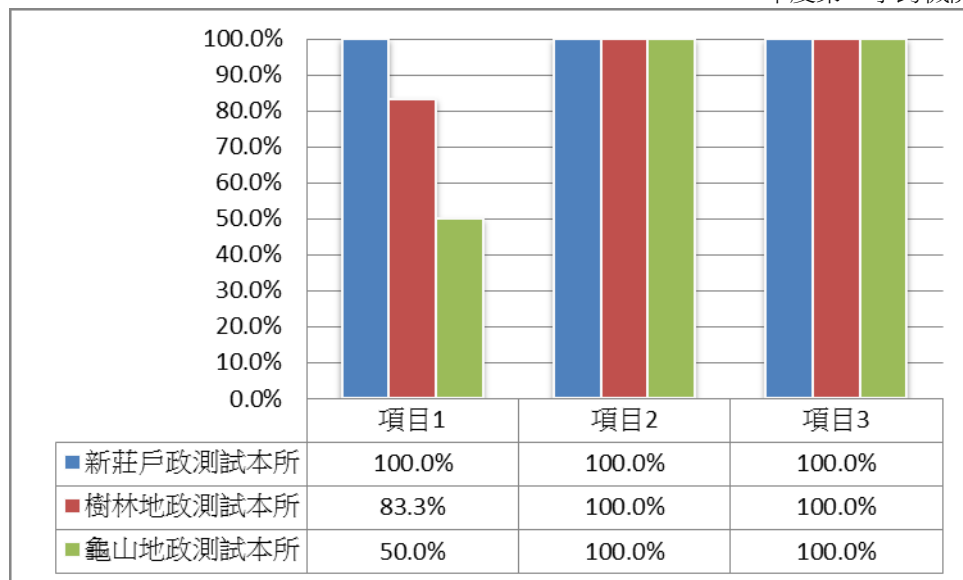
本項測試分為 4 項給分標準，如表五、圖四所示：

- (1) 項目 1：新莊戶政測試成績優等比例達 100%，較上季(50%)進步；樹林地政測試成績優等比例達 83.3%，較上季(100%)退步；龜山地政測試成績優等比例為 50%，較上季(66.7%)退步。本項受測項目業務單位表現情形明顯退步，將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、姓名及問候語（三者兼備，缺一不可），以民眾得以聆聽清楚為目標。
- (2) 項目 2：新莊戶政測試成績優等比例（100%），與上季相同；樹林地政測試優等比例（100%），與上季相同；龜山地政測試優等比例（100%），與上季相同，將持續請同仁維持通話結束時道出禮貌性結束用語，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：新莊戶政測試成績優等比例 100%，與上季相同；樹林地政測試本所優等比例 100%，與上季相同；龜山地政測試本所優等比例 100%，較上季(83.3%)進步，將督請同仁應維持良好的電話應答態度，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

測試 項目	項目 1						項目 2					
	接話應對情形（清晰報明單位名稱或自己姓名，並說問候語）						結束時，有禮貌性用語，並讓來電者先掛上電話					
106 年 7-9 月	新莊戶政		樹林地政		龜山地政		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	次數/ 總和	百分比	次數/ 總和	百分比	次數/ 總和	百分比
優良	6/6	100%	5/6	83.3%	3/6	50%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%
普通	0/6	0%	1/6	16.7%	2/6	33.3%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%
需改進	0/6	0%	0/6	0%	1/6	16.7%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%
小計	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%
106 年 4-6 月	新莊戶政		樹林地政		龜山地政		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	次數/ 總和	百分比	次數/ 總和	百分比	次數/ 總和	百分比
優良	3/6	50.0%	7/7	100%	4/6	66.7%	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%
普通	1/6	16.7%	0/7	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%
需改進	2/6	33.3%	0/7	0%	2/6	33.3%	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%
小計	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%

測試 項目	項目 3					
	接話態度謙和 熱誠、有禮					
106 年 7-9 月	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
優良	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%
普通	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%
需改進	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%
小計	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%
106 年 4-6 月	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
優良	6/6	100%	7/7	100%	5/6	83.3%
普通	0/6	0%	0/7	0%	1/6	16.7%
需改進	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%
小計	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%



圖四、業務單位電話應答品質分項測驗統計長條圖

三、 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），新莊戶政、樹林地政測試業務解說詳盡度優良比例平均為 100%，與上季相同，顯見同仁在回應民眾問題時，皆能提供完善的回應內容，將請同仁持續透過多元教育訓練管道加強同仁自身專業素養，同時宣導同仁接聽電話時，應仔細聆聽，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。



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		106 年 7-9 月							106 年 4-6 月						
測試項目	表現	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	解說詳盡清楚易懂	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	100%	6/6	100%	7/7	100%			100%
	解說尚可簡單說明	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0%	0/6	0%	0/7	0%			0%

(三) 總體感受度 (5 分):

本季總體感受度受測結果，樹林地政、新莊戶政及龜山地政測試成績皆達 100% 優良比例，請同仁持續維持優良之電話應答品質，轉接電話至多以 2 次為原則，且若遇接聽過程中須詢問或求證時務必按下 hold 鍵，避免來電者聽到詢問對話，以維護民眾來電之感受。

表七、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					
		新莊戶政		樹林地政		龜山地政		新莊戶政		樹林地政		龜山地政	
		人次/ 總和	比例	人次/ 總和	比例	人次/ 總和	比例	人次/ 總和	比例	人次/ 總和	比例	人次/ 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	轉接(含)2 次內	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%
	轉接第 3 次	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%
	轉接第 4 次	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/7	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	符合規定	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	6/6	100%	7/7	100%	6/6	100%
	不符合規定	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/6	0%	0/7	0%	0/6	0%

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 分；樹林地政測試本所本季平均成績 96 分；龜山地政測試本所本季平均成績 94 分。整體而言，本季受測成績小幅進步，為提升優良之電話應答服務品質，將持續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，「接話時清晰報明單位名稱及姓名」、「轉接電話時，同時告知欲轉接分機及承辦人姓名」及「接聽語調之謙和、熱誠、並使用禮貌性用語」達成率皆未達 100%，且語調熱忱度較上季明顯降低，將持續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。本所持續透過每季舉辦之電話應答品質教育訓練，確實模擬情境實地演練，藉由不斷反覆練習及模仿，將電話應答品質測試常犯之缺失項目予以修正，並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，而影響整體接聽品質。
- 三、 業務單位人員接聽部份，「清晰報明單位名稱或自己姓名，並說問候語」測試項目，樹林地政及龜山地政測試達成率僅有 83.3%及 50%，為維護良好的電話應達品質，請各課於接聽電話時，務必清晰報明單位名稱、姓氏及問候語，缺一不可，以確保民眾能清楚聆聽承辦人員資訊。