澎湖縣政府 101 年度辦理為民服務電話禮貌測試報告

壹、緣起

電話禮貌測試為推動為民服務工作項目之一，有鑑於電話禮貌係強化服務導向工作的第一步，亦是為民服務最直接之表達方式，當民眾以電話洽公時，因未與承辦人員謀面，當然僅能以接聽之口脗及答話內容來判斷公務部門的服務態度是否誠懇、謙和為第一印象，而藉由電話服務之提升，使全縣鄉親在洽公上，感受到賓至如歸的感覺，為推動為民服務首要工作。

為加強本府各單位及所屬各機關之電話禮貌，本府自 89 年 9 月份起執行電話禮貌測試，並於 100 年 2 月 21 日以府行管字第 1001300131 號函修正實施要點，每月不定期進行電話禮貌測試 1 次，測試結果並函知各單位（機關）就缺失部分確實改善，自實施以來，獲致顯著改善，有效提升縣府為民服務品質。

貳、辦理情形

一、訂定電話禮貌測試項目「總機接聽」、「業務單位接聽電話」2 大項，滿分分為 55 及 100 分（如附表 1「澎湖縣政府電話禮貌測試紀錄表」)，依據各單位電話號碼表，每月不定期對各單位（機關）依序輪流抽選 1 科(課)之分機號碼，實施電話禮貌測試 1 次，每月測試電話號碼或分機號碼及結果評分一覽表並函送各單位檢討改進。另為求測試之客觀、公正，並請本府府內各單位於測試時派員輪流擔任測試人員。

二、本項測試 101 年度計辦理 12 次，總共抽測 30 個單位（機關)，總測試話機數 360 次， 經彙總測試成績予以加總平均（如附表 2「測試成績彙整表」)。

參、測試結果檢討及分析：

一、就測試內容分析：

(一)總機接聽（含電話語音系統接聽速度、總機人員接聽速度、總

機人員電話禮貌)：

1、電話語音系統接聽速度：電話鈴響4聲（含）或10秒內獲得接聽服務者360次（占100%)、接聽速度較慢者0次（占0%)。

2、總機人員接聽速度：電話鈴響4聲（含）或10秒內獲得接聽服務者360次（占100%)、接聽速度較慢者0次（占0%)。

3、總機人員電話禮貌：接話時，清晰報明單位（機關）名稱或自己姓名（氏)，說「您好」、「早安」、「告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員」、「幫您轉接，請稍後」等問候及禮貌性用語者360次（占100%)；未清晰報明單位（機關）名稱或自己姓名（氏)，未說「您好」、「早安」、「未告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員」、「幫您轉接，請稍後」等問候及禮貌性用語者0次（占0%)。

(二)業務單位接聽電話（含接聽速度、電話禮貌、答話內容)：

1、業務單位接聽電話之接聽速度：電話鈴響4聲（含）或10秒應答者360次（占100%)、接聽速度較慢者0次（占0%)。

2、業務單位接聽電話禮貌：接話時，清晰報明單位（機關）名稱或自己姓名（氏)，說「您好」、「早安」等問候語；結束時，有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話者360次（占100%)、未清晰報明單位（機關）名稱或自己姓名（氏)，說「您好」、「早安」等問候語；結束時，未有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並未讓來電先掛電話者0次（占0%)。

3、業務單位接聽電話答話內容：業務承辦單位（或承辦人）直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位（或承辦人）或非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復解說詳細者359次（占99.72%)、答復解說未詳細者1次（占0.28%)。

二、電話轉接方式：因所屬二級機關多尚未採用電腦語音系統進行轉

接，故電話禮貌測試採行總機轉接（電話語音系統）及自動跳號（小總機）2 種方式進行測試，其中採以自動跳號進行測試之二級機關等 10 個單位中，每月皆符合測試者計有 9 個機關，缺失者為望安鄉戶政事務所；以總機轉接（電話語音系統）進行測試計有府內單位暨所屬一級機關等 20 個單位（機關），每月皆符合測試者計有 20 個單位（機關）。

三、整體而言，30 個單位在全年度每月皆能符合測試者有民政處、財政處、建設處、教育處、工務處、旅遊處、社會處、行政處、人事處、政風處、主計處、警察局、消防局、衛生局、環保局、農漁局、文化局、稅務局、車船處、地政事務所、家畜疾病防治所、縣立體育場、水產種苗繁殖場、林務公園管理所、馬公市戶政事務所、湖西鄉戶政事務所、白沙鄉戶政事務所、西嶼鄉戶政事務所、七美鄉戶政事務所等 29 個單位（機關），缺失者計有 1 個單位（機關），計有望安鄉戶政事務所。

肆、改善建議及措施

一、本府自實施電話禮貌測試以來，顯見改善績效，但由於機關員工甚多，資質不一，理想的電話禮貌之養成尚有賴偏勞各單位主管持續協助督導所屬共維整體榮譽並更臻完善。

二、據本府總機表示，目前以電話語音系統進行轉接者尚無法以不同聲響來區分不同分機，為能即時接聽來電，建請同仁養成離座時，應預告鄰近同仁代為接聽，以為因應。

三、在電話禮貌測試中，據多數後來接聽者表示係因系統自動轉接所需時間較長，或接通時間較慢，致產生雙方聽聞鈴響次數或時間出現落差或撥號方無法及時聽聞問候語等情形。而據觀察，目前本府府內及府外各單位（機關）普遍確有話筒拿起而線路無法立即接通之情況，針對此一問題，如屬電話語音系統無法克服之技術上問題，則應請各單位（機關）同仁注意此一情形，調整說出問候語之時間，或於話筒確實靠近耳朵後再行問候，以避免已說

出問候語對方卻無法感受之問題。

四、現今民眾運用網際網路搜尋各項政府機關服務資訊日益普遍，各單位（機關）對於人員異動或分機號碼變更、停用等情形，應即時更新網頁資訊及進行電話系統分機設定調整，避免造成分機電話無人接聽或1人須接聽多支電話致影響電話禮貌服務品質。

伍、結語：

在為民服務工作中，電話禮貌實為最基本的要求，本府自89年9月實施電話禮貌測試以來，現已屆12年，各單位（機關）對於電話禮貌咸能重視與支持。爾後將賡續推動電話禮貌測試，以養成各單位（機關）更優質的電話接聽素養，並本著「以客為尊」之理念，提供民眾最佳的電話服務。