

澎湖縣政府

93 年度辦理為民服務電話禮貌測試報告

澎湖縣政府 編印

94 年 4 月

澎湖縣政府 93 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，因未與承辦人謀面，當然僅能以接聽之口脛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、各鄉市公所之電話禮貌，本府自 89 年 9 月份起執行電話禮貌測試，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「接話速度」、「電話禮貌」2 大項，滿分為 38 分如后附件 1「電話禮貌測試紀錄表」，依據各單位、鄉市公所電話號碼表，每月不定期對各單位（機關）依序輪流抽選 1 課之分機號碼，實施電話禮貌測試 1 次，鄉市公所部分則採每半年不定期抽測 1 次方式辦理，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共同監辦見證。

二、本項測試 93 年度計辦理 12 次，總共抽測 39 個單位（期間因本府組織編制修編，並自 93 年 10 月起正式運作，計裁撤觀光局 1 個單位，新增工務局及旅遊局 2 個單位），總測試數 387 次，經彙總測試成績予以加總平均如后附件 2「彙總表」。

參、測試結果檢討及分析：

一、就測試內容分析：

（一）接話速度：

電話鈴響在 1—3 聲應答或音樂等待聲 7 秒內接聽者 370 次（占 95.61%）、4 聲應答或 8—10 秒內接聽者 10 次（占 2.58%），七美戶政事務所 2 次；建設局、地政局、農漁局、衛生局、環保局、體育場、水產種苗繁殖場、望安鄉公所各 1 次）、5 聲應答或 11—13 秒內接聽者 6 次（占 1.55%，馬公市公所 2 次；農漁局、衛生局、環保局、文化局各 1 次）、6 聲以上應答或 11—16 秒以上接聽者 1 次（占 0.26%，建設局 1 次）、連打 2 次無人應答者 0 次、電話故障者 0 次；未能於電話鈴響在 1—3 聲應答或音樂等待聲 7 秒內接聽者以建設局、農漁局、衛生局、環保局、七美戶政事務所、馬公市公所各 2 次最多。

（二）電話禮貌部分：

- 1、接話時，首先說明單位（機關）：說明單位（機關）者 380 次（占 98.19%）、未說明單位（機關）者 7 次（占 1.81%，文化局 2 次、教育局、兵役局、農漁局、車船處、湖西鄉公所各 1 次）；以文化局未報 2 次最多。
- 2、說「你好」「早安」等問候語：說問候語者 385 次（占 99.48%）、未說道問候語者 2 次（占 0.52%，兵役局、主計室各 1 次）。
- 3、結束時有道再見或其他禮貌性結束語：總測試數 387 次中皆有說禮貌結束用語。

二、電話轉接方式：因附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（電腦語音系統）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 7 個機關，有缺失者計有體育場、水產種苗繁殖場、七美鄉戶政事務所等 3 個機關；以總機轉接（電腦語音系統）進行測試計有府內單位、一級機關及鄉市公所等 29 個單位（機關），每月皆符合測試者計有 16

個單位（機關），有缺失者計有 13 個單位（機關），故以自動跳號對外聯絡之單位電話禮貌測試結果較佳，經查以自動跳號者係單線鈴響，與總機轉接者可能會有各分機同時鈴響相較下，較易引起注意而能立即接聽。。

三、整體而言，39 個單位在全年度每月皆能符合測試者有民政局、財政局、觀光局（1-9 月）、工務局（10-12 月）、旅遊局（10-12 月）、社會局、行政室、計畫室、人事室、政風室、警察局、消防局、稅捐處、地政事務所、家畜疾病防治、各鄉市戶政事務所（七美戶政事務所除外）、白沙鄉公所、西嶼鄉公所及七美鄉公所等 23 個單位（機關），有缺失者計有 16 個單位（機關），在有缺失者中，缺失次數 1 次者有教育局、兵役局、地政局、主計室、車船處、種苗繁殖場、湖西鄉公所及望安鄉公所等 8 個單位（機關），缺失次數 2 次者有衛生局、環保局、七美戶政事務所及馬公市公所等 4 個單位（機關）、缺失次數 3 次者有農漁局、文化局 2 個單位（機關）。（如附件 3、4）

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、在同一測試內容中缺失次數達 2 次以上者計有建設局、農漁局、衛生局、環保局、七美戶政事務所、馬公市公所各 2 次（接話速度）及文化局（未報單位（機關）2 次），應請以上單位（機關）針對其缺失事項再確實檢討改進。
- 三、在接話速度之測試中，未能於電話鈴響在 1-3 聲應答或音樂等待聲 7 秒內接聽者計有 17 次，據多數後來接聽者表示係該座位之同仁不在，需待其轉接或代接而花費較多時間所致，據本府總機表示，目前以電腦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，建請同仁養成離座較久時，預告鄰近同仁代為接聽，以為因應。

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 5 年，各單位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。

澎湖縣政府推動為民服務電話禮貌測試紀錄表

測試日期：
測試人：

見證人：

單位別 測試內容														
一、接話速度（計20分）														
1、電話鈴響在1-3聲應答或音樂等待聲7秒內接聽（20分）														
2、電話鈴響在4聲應答或音樂等待聲8-10秒內接聽（15分）														
3、電話鈴響在5聲應答或音樂等待聲11-13秒內接聽（10分）														
4、電話鈴響在6聲以上應答或音樂等待聲14-16秒以上接聽（5分）														
5、連打兩次無人應答（0分）														
6、電話故障（0分）														
二、電話禮貌（計18分）														
1、接話時、首先報明單位（6分）														
2、說「你好」、「早安」等問候語（6分）														
3、結束時有道再見或其他禮貌性結束語（6分）														
總 分														

附件2

澎湖縣政府93年度電話禮貌測試彙整表

月份 得分 單位	1			2			3			4			5			6			7			8			9			10			11			12			平均	備考
	測試時間：(01/29.30)			測試時間：(02/24)			測試時間：(03/29.31)			測試時間：(04/29.30)			測試時間：(05/21.27)			測試時間：(06/24.30)			測試時間：(07/23.27)			測試時間：(08/25.31)			測試時間：(09/24.29)			測試時間：(10/28.29)			測試時間：(11/29.30)			測試時間：(01/29.30)				
	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：	一、 接話 速度 (20 分)	二、 電話 禮貌 (18 分)	小 計 ：					
民 政 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00				
財 政 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00				
建 設 局	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	5	18	23	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.33				
教 育 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50				
觀 光 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38										38.00				
工 務 局																												20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
旅 遊 局																												20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
社 會 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
兵 役 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	6	26	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.00	
地 政 局	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	
行 政 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50	
計 畫 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
主 計 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50	
人 事 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
政 風 室	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
警 察 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
消 防 局	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
農 漁 局	20	18	38	20	18	38	10	18	28	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.25	
稅 捐 處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
衛 生 局	20	18	38	10	18	28	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	36.75	
環 保 局	15	18	33	10	18	28	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.75	
文 化 局	20	18	38	20	18	38	10	18	28	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	36.67	
車 船 處	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50	
地 政 所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	12	32	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.50	
家畜疾病防治所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
體 育 場	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	
種苗繁殖場	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	37.58	
馬公戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
湖西戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
白沙戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
西嶼戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
望安戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	38.00	
七美戶政所	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	20	18	38	20	18	38	20	18	38	20	18	38	15	18	33	37.17	
馬公市公所										10	18	28										10	18	28												28.00	上、下 年度各 測試一 次。	
湖西鄉公所										20	18	38										20	18	38											35.00			
白沙鄉公所										20	18	38										20	18	38											38.00			
西嶼鄉公所										20	18	38										20	18	38											38.00			
望安鄉公所										15	18	33										20	18	38											35.50			
七美鄉公所																																						

附件3

澎湖縣政府推動為民服務電話禮貌測試缺失紀錄表

月 別 單位別 測試內容	1		2			3				4		5				6	7	8			10	11	12		
	地政局 289	環保局 35	建設局 504	衛生局 211	環保局 25	主計室 368	農漁局 266	文化局 232	體育場 9272803	馬公市公所 9272173	望安鄉公所 9991274	兵役局 222	文化局 165	車船處 15	種苗繁殖場 9951065	建設局 396	七美戶政所 9971263	文化局 122	馬公市公所 9272173	湖西鄉公所 9921731	農漁局 122	七美戶政所 9971263	教育局 283	農漁局 263	衛生局 215
一、接話速度（計20分）																									
1・電話鈴響在1-3聲應答或音樂等待聲7秒內接聽(20分)						20						20	20	20				20		20			20	20	
2・電話鈴響在4聲應答或音樂等待聲8-10秒內接聽(15分)	15	15	15						15		15				15		15				15	15			15
3・電話鈴響在5聲應答或音樂等待聲11-13秒內接聽(10分)				10	10		10	10		10								10							
4・電話鈴響在6聲以上應答或音樂等待聲14-16秒以上接聽(5分)																5									
5・連打兩次無人應答(0分)																									
6・電話故障(0分)																									
二、電話禮貌(計18分)																									
1・接話時,首分報明單位(6分)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	6	6	0	0	6
2・說「你好」「早安」等問候語(6分)	6	6	6	6	6	0	6	6	6	0	6	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3・結束時有道再見或其他禮貌性結束語(7分)	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

附件4

澎湖縣政府93年度為民服務電話禮貌測試各單位缺失一覽表

測試內容 單位別 月 份		一、接話速度（計20分）						二、電話禮貌(計18分)		
		1・電話鈴響在1-3聲應答或音樂等待聲7秒內接聽(20分)	2・電話鈴響在4聲應答或音樂等待聲8-10秒內接聽(15分)	3・電話鈴響在5聲應答或音樂等待聲11-13秒內接聽(10分)	4・電話鈴響在6聲以上應答或音樂等待聲14-16秒以上接聽(5分)	5・連打兩次無人應答(0分)	6・電話故障(0分)	1・接話時,首先報明單位(6分)	2・說「你好」「早安」等問候語(6分)	3・結束時有道再見或其他禮貌性結束語(7分)
建設局 504	93.02		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
建設局 396	93.06				V(未在1-3聲或7秒內接聽)					
教育局 283	93.12							V(未報單位)		
兵役局 222	93.05							V(未報單位)	V(未說問候語)	
地政局 289	93.01		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
主計室 368	93.03								V(未說問候語)	
農漁局 266	93.03			V(未在1-3聲或7秒內接聽)						
農漁局 122	93.10		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
農漁局 263	93.12							V(未報單位)		
衛生局 211	93.02			V(未在1-3聲或7秒內接聽)						
衛生局 215	93.12		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							

測試內容 單位別 月 份		一、接話速度（計20分）						二、電話禮貌（計18分）		
		1・電話鈴響在1-3聲應答或音樂等待聲7秒內接聽(20分)	2・電話鈴響在4聲應答或音樂等待聲8-10秒內接聽(15分)	3・電話鈴響在5聲應答或音樂等待聲11-13秒內接聽(10分)	4・電話鈴響在6聲以上應答或音樂等待聲14-16秒以上接聽(5分)	5・連打兩次無人應答(0分)	6・電話故障(0分)	1・接話時, 首先報明單位(6分)	2・說「你好」「早安」等問候語(6分)	3・結束時有道再見或其他禮貌性結束語(7分)
環 保 局 35	93.01		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
環 保 局 25	93.02			V(未在1-3聲或7秒內接聽)						
文 化 局 232	93.03			V(未在1-3聲或7秒內接聽)						
文 化 局 165	93.05							V(未報單位)		
文 化 局 122	93.08							V(未報單位)		
車 船 處 15	93.05							V(未報單位)		
體 育 場 9272803	93.03		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
種苗繁殖場 9951065	93.05		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
七美戶政所 9971263	93.07		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
七美戶政所 9971263	93.11		V(未在1-3聲或7秒內接聽)							
馬公市公所 9272173	93.04			V(未在1-3聲或7秒內接聽)					V(未說問候語)	
馬公市公所 9272173	93.08			V(未在1-3聲或7秒內接聽)						

測試內容 單位別 月 份		一、接話速度（計20分）						二、電話禮貌（計18分）		
		1・電話鈴響在1-3聲應答或音樂等待聲7秒內接聽(20分)	2・電話鈴響在4聲應答或音樂等待聲8-10秒內接聽(15分)	3・電話鈴響在5聲應答或音樂等待聲11-13秒內接聽(10分)	4・電話鈴響在6聲以上應答或音樂等待聲14-16秒以上接聽(5分)	5・連打兩次無人應答(0分)	6・電話故障(0分)	1・接話時, 首先報明單位(6分)	2・說「你好」「早安」等問候語(6分)	3・結束時有道再見或其他禮貌性結束語(7分)
湖西鄉公所 9921731	93.08							V(未報單位)		
望安鄉公所 9991274	93.04		V(未在1-3聲或7秒內接聽)					V(未報單位)		