# 澎湖縣政府 97 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、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，並於 97 年 3 月 19 日以府計管字第 0971400098 號函修正實施計畫，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、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，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 97 年度計辦理 12 次，總共抽測 38 個單位（機關），總測試話機數 456 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 聲或 10 秒內獲得接聽服務者 455 次（占 99.78%）、接聽速度較慢者 1 次（占 0.22%），馬公市公所 1 次。

2、總機人員接聽速度：電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務者 456 次（占 100%）、接聽速度較慢者 0 次（占 0%），衛生局、文化局、車船處、馬公市公所、白沙鄉公所、西嶼鄉公所各 1 次。

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」、「幫您轉接，請稍後」等問候及禮貌性用語者 450 次（占 98.68%）、未清晰報明單位（機關）名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」、「幫您轉接，請稍後」等問候及禮貌性用語者 6 次（占 1.32%），衛生局、文化局、車船處、馬公市公所、白沙鄉公所、西嶼鄉公所各 1 次。

(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 聲或 10 秒應答者 455 次（占 99.78%）、接聽速度較慢者 1 次（占 0.22%），社會局 1 次。

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 446 次（占 97.81%）、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 10 次（占 2.19%），建設局、工務局、白沙鄉公所各 2 次最多，社會局、警察局、車船處、體育場、西嶼鄉公所、七美鄉公所各 1 次。

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 447 次（占 98.03%）、答復解說未詳細者 9 次（占 1.97%），工務局 2 次最多，教育局、人事室、警察局、白沙鄉公所、西嶼鄉公所、望安鄉公所、七美鄉公所各 1 次。

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，有缺失者為縣立體育場；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及鄉市公所等 28 個單位（機關），每月皆符合測試者計有 14 個單位（機關），有缺失者計有 14 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，38 個單位在全年度每月皆能符合測試者有民政局、財政局、旅遊局、兵役局、地政局、行政室、計畫室、政風室、主計室、消防局、農漁局、稅捐處、環保局、澎湖地政事務所、各鄉市戶政事務所、家畜疾病防治所、水產種苗繁殖場、湖西鄉公所等 23 個單位（機關），有缺失者計有 15 個單位（機關）。在有缺失者中，缺失次數 1 次者有教育局、社會局、人事室、警察局、衛生局、文化局、車船處、縣立體育場、馬公市公所、望安鄉公所及七美鄉公所等 11 個單位（機關），缺失次數 2 次者有建設局、工務局、西嶼鄉公所等 3 個單位（機關）、而以白沙鄉公所缺失次數達 3 次最多。

**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一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 9 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。