

內政部電話禮貌抽測作業規定

九十五年七月五日台內秘字第○九五○一一○八三一號函修正

九十六年四月十三日台內秘字第○九六○○五一九九七號函修正

九十七年五月二十三日台內秘字第○九七○○八〇一八五號函修正

一〇〇〇年三月十八日台內秘第一〇〇〇〇五八五二七號函修正

一〇〇一年八月二十二日台內秘第一〇一〇二六四二七二號函修正

一〇〇二年九月十六日台內秘第一〇二〇三〇九五九三號函修正

- 一、為加強督促內政部（以下簡稱本部）所屬同仁注意電話禮貌及服務態度，提升為民服務品質，特依據行政院九十六年七月二十三日院授研展字第○九六○○一五二四七一號函頒「政府服務創新精進方案」行政院研究發展考核委員會九十六年十二月二十七日會研字第○九六二一六〇三四三號函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」及行政院九十七年四月二十一日院授研展字第○九七二一六〇四一五一號函頒「電話禮貌測試量表」，訂定本作業規定。
- 二、本部電話禮貌抽測作業之受測單位（機關）如下：
 - （一）本部各單位：秘書室、民政司（含中部辦公室、政黨審議委員會）、戶政司（含中部辦公室、人口政策委員會）、地政司（含中部辦公室）、合作及人民團體司籌備處（含中部辦公室）、總務司（含總機、中部辦公室）、人事處（含中部辦公室）、政風處（含中部辦公室）、會計處（含中部辦公室）、統計處（含中部辦公室）、法規委員會、訴願審議委員會、資訊中心。
 - （二）本部所屬一級機關：警政署、營建署、消防署、役政署、入出國及移民署、中央警察大學、建築研究所、空中勤務總隊。
 - （三）本部所屬地政機關：國土測繪中心、土地重劃工程處。
- 三、本部電話禮貌抽測方式，由本部秘書室會同相關單位組成小組或以委外方式，以職員錄、各單位（機關）辦公室電話一覽表或對外公開之電話號碼資料作為抽樣母體，採隨機抽樣辦理抽測。
- 四、本部電話禮貌之抽測內容，以總機電話語音系統、總機人員及業務單位人員之接聽速度、應答語調、電話禮貌、應答內容為主要評分項目；未設總機電話語音系統及總機人員之單位（機關），則以業務單位人員為主要抽測對象，測試評分表詳如附件。
- 五、抽測成績九十分以上列為優等、八十至八十九分列為甲等、七十

至七十九分列乙等、未滿七十分列為丙等；抽測成績係以各次測試分數加總平均所得之分數，遇有小數點採四捨五入。

每次抽測成績經簽奉核定後函送各受測單位（機關）參考及檢討改進。

本部各單位、所屬一級機關及地政機關抽測成績，應列為本部年度績效評核作業計畫共同衡量指標評核分數。

六、抽測成績列為優等者，相關人員得辦理敘獎；成績列為丙等以下者，議處相關人員。

獎懲事宜，本部部分由本部秘書室簽辦；所屬一級機關及地政機關由各該機關依相關規定辦理。

辦理電話禮貌抽測之工作人員，得一併簽報敘獎。

七、本部警政署、營建署、消防署、役政署、入出國及移民署、中央警察大學、建築研究所及空中勤務總隊應對所屬或業務督導單位（機關）辦理電話禮貌抽測及相關獎懲事宜，並將抽測成績列為各該受測單位（機關）年度績效評核作業計畫共同衡量指標評核分數。

內政部電話禮貌測試評分表

編號：_____ 受測單位：_____ 總機電話：_____

第 1 次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____

抽測內容：_____

第 2 次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____

抽測內容：_____

考 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	測 試 1 2	細 項 配 分	分 項 得 分
一、總機接聽：45 分			得 分
(一)、電話語音系統接聽速度		配分 15	
1 電話語音總機接聽情形		5	
(1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。		5	
(2) 15 秒內獲得接聽服務。		3	
(3) 電話故障。		0	
2 電話語音系統應答內容及說話速度		5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。		5	
(2) 語音系統項目說明時間過久、或速度過快，不易記得所需服務資訊，常需使用「重聽」功能。		3	
(3) 語音系統項目說明時間過久、或速度過快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。		0	
3 電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務		3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。		3	
(2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。		2	
(3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。		1	
(4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。		0	
4 電話語音總機應答語調		2	
(1) 謙和、熱誠。		2	
(2) 平淡。		1	
本項小計			

考 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	測 試 1 2	細 項 配 分	分 項 得 分
(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分) 配分 10			
1 電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減 1 聲或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)		10	
2 第 2 次始有人接聽。(2 次間隔 10 分鐘)		5	
3 連打 2 次無人接聽或電話故障。		0	
本項小計			
(三) 總機人員電話禮貌 配分 20			
1 接話時, 報明單位。		3	
2 說「您好」等問候語。		3	
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。		3	
4 結束時有道禮貌性結束語。		2	
5 轉接電話時之服務態度: (註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分)		3	
(1) 告知將轉接之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(測試一: 測試二:)		3	
(2) 未告知將轉接之分機號碼即行轉接。		2	
(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接, 業務單位電話斷線或無人接聽, 無法自行重撥該分機號碼。		0	
6 轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。		2	
7 業務單位忙線中之處理情形: (業務單位無忙線情形, 本項給分)		2	
(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。		2	
(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	
8 總機人員之接聽態度		2	
(1) 謙和、熱誠。		2	
(2) 平淡、態度尚佳。		1	
(3) 急燥、不耐煩。		0	
本項小計			
二、業務單位接聽電話: 55 分			得分
(一) 接聽速度 配分 15			

考 核 內 容 (總分 100 分 ; 加分項 20 分)	測 試		細 項 配 分	分 項 得 分	
	1	2			
(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分) 配分 10					
1 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分; 每增減 1 響或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)			10		
2 業務單位無人接聽之情形: (若有接聽電話, 本項當然給分)			5		
(1) 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 (如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。			5		
(2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上), 電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。			0		
(3) 電話故障。			0		
本項小計					
(二) 電話禮貌 配分 25				得 分	
1 接話應對情形			10		
(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏), 說「您好」、「早安」等問候語。			10		
(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。			5		
(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏), 說「您好」、「早安」等問候語。			5		
(4) 接話說「喂」, 未報明單位名稱或自己姓名 (氏), 未說「您好」、「早安」等問候語。			0		
2 結束時, 有禮貌性用語 (如「謝謝」等), 並讓來電先掛電話。			5		
3 接話時之態度			10		
(1) 謙和、熱誠。			10		
(2) 平淡, 態度尚佳。			7		
(3) 急燥、不耐煩。			4		
(4) 粗暴。			0		
本項小計					
(三) 答話內容: 分甲、乙兩種情形, 依實際接聽情形擇一選填。... 配分 15				得 分	
甲、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) 接聽解說詳細程度:					
1 解說詳盡 (能具體、明確答復, 或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。			15		
2 解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。			11		

考 核 內 容 (總分 100 分 ; 加分項 20 分)	測 試		細 項 配 分	分 項 得 分
	1	2		
(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分) 配分 10				
3 解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。			7	
4 答非所問, 或一問三不知, 態度明顯敷衍。			0	
乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形:				
1 仔細聆聽, 給予詳盡回答, 提供所需之資訊。			15	
2 能先洽詢其他人員後, 做簡單答復, 並請留下電話號碼, 俾進一步處理。			13	
3 逕為簡單答復, 無法即時處理, 但能請留下電話號碼, 俾進一步處理。			11	
4 無法即時處理, 能說明承辦人無法接聽之情形並說「請稍後再撥。」			9	
5 逕回答他不在/非所承辦業務, 並說「請稍後再撥。」			7	
6 逕回答他不在/非所承辦業務, 無意進一步處理。			0	
本項小計				
二、加分項: 配分 20 分				
1 接話時, 為便於進一步洽談, 能確認來電者姓氏, 說「請教貴姓?」			3	
2 接話時, 如須耽誤較長時間, 說「請稍候」等禮貌語, 或請對方先留電話號碼再回電。			3	
3 暫停接話重回線上時, 說「讓您久等了。」			3	
4 轉接電話時, 告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名 (氏)。			3	
5 轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等等候性禮貌用語。			3	
6 午休或下班時間, 提供轉接至專人服務。			5	
本項小計				
各項合計				
總平均				

內政部電話禮貌測試評分表（不含總機測試）

編號：_____ 受測單位：_____ 總機電話：_____

第 1 次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____

抽測內容：_____

第 2 次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____

抽測內容：_____

考 核 內 容（總分 100 分；加分項 20 分）	測 試 1 2	細 項 配 分	分 項 得 分
一、業務單位接聽電話：100 分			得 分
（一）接聽速度-----配分 30			
1 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答（16 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 20 分）		20	
2 業務單位無人接聽之情形：（若有人接聽電話，本項當然給分）		10	
（1）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（如改撥其他分機或改接總機人員服務…）。		10	
（2）無人接聽（電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務。		0	
（3）電話故障。		0	
本項小計			
（二）電話禮貌-----配分 40			得 分
1 接話應對情形		16	
（1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。		16	
（2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。		8	
（3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。		8	
（4）接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」等問候語。		0	
2 結束時，有禮貌性用語（如「謝謝」等），並讓來電先掛電話。		8	
3 接話時之態度		16	
（1）謙和、熱誠。		16	
（2）平淡，態度尚佳。		12	

考 核 內 容 (總分 100 分 ; 加分項 20 分)	測 試		細 項 配 分	分 項 得 分
	1	2		
一、業務單位接聽電話：100 分				得分
(3) 急躁、不耐煩。			10	
(4) 粗暴。			0	
本項小計				
(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。----配分 30				得分
甲、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) 接聽解說詳細程度：				
1 解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。			30	
2 解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。			20	
3 解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。			10	
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。			0	
乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：				
1 仔細聆聽，給予詳盡回答，提供所需之資訊。			30	
2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。			20	
3 逕為簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。			15	
4 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形並說「請稍後再撥。」			10	
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」			8	
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。			0	
本項得分				
二、加分項：20 分				
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」			3	
2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。			3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」			3	
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名 (氏)。			3	
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。			3	
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。			5	

考 核 內 容 (總分 100 分 ; 加分項 20 分)	測 試 1 2	細 項 配 分	分 項 得 分
一、業務單位接聽電話：100 分			得 分
		本項小計	
		各項合計	
		總平均	