

檔 號：
保存年限：

內政部 函

地址：100臺北市中正區徐州路5號

承辦人：洪正哲

電話：02-23565514

電子郵件：MOI1526@moi.gov.tw

傳真：02-23971086

受文者：內政部國土測繪中心

發文日期：中華民國102年10月18日

發文字號：台內秘字第1020330052號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨(1020330052-Attach1.doc、1020330052-Attach2.doc)

主旨：檢送本部102年度第2次電話禮貌抽測（含服務專線）相關
結果(如附件)，請 查照。

說明：

- 一、依據本部電話禮貌抽測作業規定辦理。
- 二、本次抽測之電話號碼及問項題目係由各單位（機關）所提
供，並委外辦理抽測作業。
- 三、請各單位（機關）持續精進督導同仁注意電話服務禮儀。

正本：本部各單位、所屬一級機關及地政機關

副本：本部秘書室【綜合計畫科】

2013-10-18
交14號:52章



內政部 102 年度第 2 次電話禮貌抽測成績一覽表（含服務專線）

單位（機關）	抽測成績	等次
秘書室	95	優等
民政司	90	優等
戶政司	90	優等
合作及人民團體司籌備處	89	甲等
地政司	92	優等
總務司	89	甲等
人事處	91	優等
政風處	93	優等
會計處	96	優等
統計處	95	優等
法規委員會	95	優等
訴願審議委員會	89	甲等
資訊中心	90	優等
警政署	87	甲等
營建署	89	甲等
消防署	92	優等
役政署	91	優等
入出國及移民署	87	甲等
中央警察大學	92	優等
建築研究所	94	優等
空中勤務總隊	92	優等
國土測繪中心	94	優等
土地重劃工程處	91	優等

◎備註：90 分以上列為優等、80 至 89 分列甲等、70 至 79 分列乙等、未滿 70 分列丙等。

	內政部	抽測之平均成績	等次
102 年第 2 次	23 個受測單位	91.4	優等
102 年第 1 次	40 個受測單位	89.9	甲等
101 年第 2 次	40 個受測單位	93.0	優等
101 年第 1 次	40 個受測單位	94.0	優等

內政部 102 年度第 2 次電話禮貌抽測成績一覽表（服務專線部分）

單位（機關）	受測專線	抽測成績	等次
資訊中心	內政服務熱線 (1996)	97	優等
	自然人憑證服務專線 (0800-080-117)	95	優等
警政署	反詐騙諮詢專線 (165)	94.5	優等
	民眾服務專線 (0800-018-111)	81	甲等
	員警諮詢專線 (0800-231-296)	83	甲等
營建署	政風室檢舉專線 (02-27734496)	94.5	優等
入出國及移民署	外籍配偶諮詢專線 (0800-088-885)	97.5	優等
	外國人在臺生活諮詢服務熱線 (0800-024-111)	97	優等
	小留學生諮詢專線 (02-23883929)	98	優等
中央警察大學	試務服務專線 (03-3273315)	89.5	甲等
國土測繪中心	廉政服務專線 (0800-450-228)	95.5	優等

◎備註：90 分以上列為優等、80 至 89 分列甲等、70 至 79 分列乙等、未滿 70 分列丙等。

附件

內政部 102 年度第 2 次電話禮貌抽測可再精進、提升服務品質事項摘要表 (本部各單位(機關)部分)

考核 內容 單位 (機關)	總機接聽電話					業務單位接聽電話		
	電話語音 接聽速度	總機人員 接聽速度	總機人員 電話禮貌			接聽速度	電話禮貌	答話內容
	總機電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務及態度	電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務	「接話時報明單位名稱或姓名(氏)」、「說您好等問候語」、「結束時有道禮貌與結束語」	轉接電話時之服務態度(未告知將轉接之分機號碼即行轉接)	轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語及態度	電話鈴響 4 聲或 10 秒應答	「接話應對情形」、「結束時,有禮貌性用語,並讓來電先掛電話」、「接話時之態度」	業務承辦單位直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦單位接聽說詳細程度
秘書室	—	—	—	—	—		2/3	1/3
民政司	—	—	—	—	—		2/4	3/4
戶政司	—	—	—	—	—		3/4	2/4
合作及人民團體司籌備處	—	—	—	—	—		3/3	1/3
地政司	—	—	—	—	—	1/6	5/6	2/6
總務司	—	—	—	—	—	1/3	3/3	2/3
人事處	—	—	—	—	—		3/3	2/3
政風處	—	—	—	—	—		2/2	1/2
會計處	—	—	—	—	—		1/3	
統計處	—	—	—	—	—		2/2	
法規委員會	—	—	—	—	—	1/2	1/2	
訴願審議委員會	—	—	—	—	—		2/2	1/2
資訊中心	—	—	—	—	—	1/3	2/3	1/3
警政署	6/6				6/6	2/6	5/6	4/6
營建署	17/17		2/17	4/17	17/17		16/17	11/17
消防署	9/9		1/9	3/9	9/9		5/9	3/9
役政署	4/4				4/4	1/4	4/4	
入出國及移民署	16/16	3/16			9/16	2/16	16/16	14/16
中央警察大學	8/8				7/8	1/8	6/8	4/8
建築研究所	3/3				3/3		3/3	1/3
空中勤務總隊	3/3			2/3	2/3	1/3	2/3	
國土測繪中心	7/7	2/7			6/7		3/7	2/7
土地重劃工程處	4/4				2/4		3/4	2/4
未獲滿分之單位(機關)數	10	2	2	3	10	9	23	18
未獲滿分之線數	77	5	3	9	65	11	94	57
未獲滿分佔所有抽測單位(機關)之比率	100%	6%	4%	12%	84%	9%	80%	49%
	77/77*100%	5/77*100%	3/77*100%	9/77*100%	65/77*100%	11/117*100%	94/117*100%	57/117*100%

備註：1.各單位抽測含中部辦公室。

2.各考核內容之欄位如列有比例者，係指該單位(機關)於受測電話總線數中，未獲得滿分之線數。(例如法規委員會受測電話計有 2 線，其中有 1 線於「電話鈴響 4 聲或 10 秒應答」項目未獲滿分，該項分數比例為 1/2)

內政部102年度第2次電話禮貌抽測可再精進、提升服務品質事項摘要表(服務專線部分)

考核 內容 單位 (機關)	總機接聽電話					業務單位接聽電話		
	電話語音 接聽速度	總機人員 接聽速度	總機人員 電話禮貌			接聽速度	電話禮貌	答話內容
	總機電話語音系統於10秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務及態度	電話鈴響4聲或10秒內獲得接聽服務	「接話時報明單位名稱或姓名(氏)」、「說您好等問候語」、「結束時有道禮貌與結束語」	轉接電話時之服務態度(未告知將轉接之分機號碼即行轉接)	轉接電話時,說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語及態度	電話鈴響4聲或10秒應答	「接話應對情形」、「結束時,有禮貌性用語,並讓來電先掛電話」、「接話時之態度」	業務承辦單位直接接聽;或經代接電話後轉至業務承辦單位接聽說詳細程度
資訊中心	—	—	—	—	—		2/2	
警政署	—	—	—	—	—		3/3	2/3
營建署(	—	—	—	—	—		1/1	
移民署	—	—	—	—	—			
中央警察大學	—	—	—	—	—		1/1	
國土測繪中心	—	—	—	—	—	1/1		
未獲滿分之單位(機關)數	—	—	—	—	—	1	4	1
未獲滿分之線數	—	—	—	—	—	1	7	2
未獲滿分佔所有抽測單位(機關)之比率	—	—	—	—	—	9%	64%	18%
	—	—	—	—	—	1/11*100%	7/11*100%	2/11*100%

備註：各考核內容之欄位如列有比例者，係指該單位(機關)於受測電話總線數中，未獲得滿分之線數。(例如國土測繪中心受測電話計有1線，其中有1線於「電話鈴響4聲或10秒應答」項目未獲滿分，該項分數比例為1/1)