

桃園市政府地方稅務局電話服務測試紀錄表

測試委員：

測試時間： 年 月 日至 月 日

項目/ 配 分	受測試單位		地價稅科		增值契稅科		房屋稅科		消 費 稅 科		服 務 科		法 務 科	
	受測試人員		分機號碼											
	測試日期		測試時間											
未接聽	受測電話30秒無人接聽_____通（每通電話扣當月平均分數3分）													
接聽 速度 (15分)	1. 設置總機語音系統者(5分)： <input type="checkbox"/> 10秒內獲得接聽服務(3分) 。 <input type="checkbox"/> 語音系統10秒內讓來電者獲知轉接總機人員(或專人)之訊息(2分) 。													
	2. 總機人員(或專人)接聽情形(10分)： <input type="checkbox"/> 電話鈴響10秒內獲得接聽服務(10分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響11-15秒獲得接聽服務(6分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響16-20秒獲得接聽服務(2分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響21秒以上獲得接聽服務(0分)。													
電 話 禮 貌 (25分)	接聽時 (15分) *如有2位以上 接聽者，此項 採平均分數 計。	<input type="checkbox"/> 首接時，報明機關/如總機語音系統已報機關名稱者，則報明單位（4分）。												
		<input type="checkbox"/> 首接時，使用問候語(如：「您好」等)(4分)。												
		<input type="checkbox"/> 首接時，主動報明姓氏(4分)。												
		<input type="checkbox"/> 查詢或討論時使用保留鍵或遮住話筒(3分)。 *無查詢或討論情形，此項給分。												
	答話態度 (8分)	<input type="checkbox"/> 誠懇、親切、熱忱(6-8分) <input type="checkbox"/> 平淡(3-5分) <input type="checkbox"/> 急躁、不耐煩(0-2分)。 *如有2位以上接聽者，此項採平均分數計。												
	通話結束時 (2分)	<input type="checkbox"/> 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(1分)。												
<input type="checkbox"/> 俟來電者掛斷電話後再離線(1分)														
轉接 情形 (20分)	<input type="checkbox"/> 自總機接通起至專人回答完畢，轉接次數2次以內(8分)。													
	<input type="checkbox"/> 轉接電話時，告知欲轉接分機及承辦人單位/承辦姓氏(2分)。 *轉接2次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。													
	<input type="checkbox"/> 轉接鈴響10秒內接聽(10分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響11-15秒接聽(6分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響16-20秒接聽(2分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響超過21秒以上接聽(0分)。 *轉接2次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。													
應 答 品 質 (40分)	1. 能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 解說詳盡(31-40分)。 （活動/服務類：能完整提供活動之時、地等資訊，或服務管道及內容。申辦案件類：能提供完整應備文件。法規之諮詢或釋疑類：提供之訊息與網站公開資訊一致。其他類-如政策/計畫/工程進度等：能具體明確答復。） <input type="checkbox"/> 解說尚可(對相關規定簡單說明/僅能部分答復)(21-30分)。 <input type="checkbox"/> 解說不清楚(對相關規定並不了解/無法清楚表達)(11-20分)。 <input type="checkbox"/> 不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-10分)。 <input type="checkbox"/> 答非所問、一問三不知、或提供錯誤訊息(0分)。													

	2. 未能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，告知來電者稍後確認答案後回電(31-40分)。 <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電，並提供承辦人姓氏及聯絡電話，以利來電者日後洽詢(21-30分)。 <input type="checkbox"/> 告知承辦人無法接聽原因(如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等)，請來電者自行重撥(11-20分)。 <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-10分)。 <input type="checkbox"/> 無意進一步處理或直接掛斷電話(0分)。												
總 分													

桃園市政府地方稅務局電話服務測試紀錄表

測試委員：

測試時間： 年 月 日至 月 日

項目/ 配分	受測試單位		中壢分局		楊梅分局		大溪分局		蘆竹分局	
	受測試人員		分機號碼							
	測試日期		測試時間							
未接聽	受測電話30秒無人接聽_____通（每通電話扣當月平均分數3分）									
接聽 速度 (15分)	1. 設置總機語音系統者(5分)： <input type="checkbox"/> 10秒內獲得接聽服務(3分) 。 <input type="checkbox"/> 語音系統10秒內讓來電者獲知轉接總機人員(或專人)之訊息(2分) 。									
	2. 總機人員(或專人)接聽情形(10分)： <input type="checkbox"/> 電話鈴響10秒內獲得接聽服務(10分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響11-15秒獲得接聽服務(6分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響16-20秒獲得接聽服務(2分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響21秒以上獲得接聽服務(0分)。									
電話 禮貌 (25分)	接聽時 (15分) *如有2位以上 接聽者，此項 採平均分數 計。	<input type="checkbox"/> 首接時，報明機關/如總機語音系統已報機關名稱者，則報明單位（4分）。								
		<input type="checkbox"/> 首接時，使用問候語(如：「您好」等)(4分)。								
		<input type="checkbox"/> 首接時，主動報明姓氏(4分)。								
		<input type="checkbox"/> 查詢或討論時使用保留鍵或遮住話筒(3分)。 *無查詢或討論情形，此項給分。								
	答話態度 (8分)	<input type="checkbox"/> 誠懇、親切、熱忱(6-8分) <input type="checkbox"/> 平淡(3-5分) <input type="checkbox"/> 急躁、不耐煩(0-2分)。 *如有2位以上接聽者，此項採平均分數計。								
	通話結束時 (2分)	<input type="checkbox"/> 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(1分)。								
		<input type="checkbox"/> 俟來電者掛斷電話後再離線(1分)								
轉接 情形 (20分)	<input type="checkbox"/> 自總機接通起至專人回答完畢，轉接次數2次以內(8分)。									
	<input type="checkbox"/> 轉接電話時，告知欲轉接分機及承辦人單位/承辦姓氏(2分)。 *轉接2次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。									
	<input type="checkbox"/> 轉接鈴響10秒內接聽(10分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響11-15秒接聽(6分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響16-20秒接聽(2分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響超過21秒以上接聽(0分)。 *轉接2次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。									
應答 品質 (40分)	1. 能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 解說詳盡(31-40分)。 （活動/服務類：能完整提供活動之時、地等資訊，或服務管道及內容。申辦案件類：能提供完整應備文件。法規之諮詢或釋疑類：提供之訊息與網站公開資訊一致。其他類-如政策/計畫/工程進度等：能具體明確答復。） <input type="checkbox"/> 解說尚可(對相關規定簡單說明/僅能部分答復)(21-30分)。 <input type="checkbox"/> 解說不清楚(對相關規定並不了解/無法清楚表達)(11-20分)。 <input type="checkbox"/> 不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-10分)。 <input type="checkbox"/> 答非所問、一問三不知、或提供錯誤訊息(0分)。									
	2. 未能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，告知來電者稍後確認答案後回電(31-40分)。 <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電，並提供承辦人姓氏及聯絡電話，以利來電者日後洽詢(21-30分)。 <input type="checkbox"/> 告知承辦人無法接聽原因(如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等)，請來電者自行重撥(11-20分)。 <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-10分)。 <input type="checkbox"/> 無意進一步處理或直接掛斷電話(0分)。									

總 分								
-----	--	--	--	--	--	--	--	--

桃園市政府地方稅務局電話服務測試紀錄表

測試委員：

測試時間： 年 月 日至 月 日

項目/ 配分	受測試單位		資訊科	秘書室	人事室	會計室	政風室
	受測試人員						
	測試日期						
未接聽	受測電話30秒無人接聽_____通（每通電話扣當月平均分數3分）						
接聽 速度 (15分)	1. 設置總機語音系統者(5分)： <input type="checkbox"/> 10秒內獲得接聽服務(3分) 。 <input type="checkbox"/> 語音系統10秒內讓來電者獲知轉接總機人員(或專人)之訊息(2分) 。						
	2. 總機人員(或專人)接聽情形(10分)： <input type="checkbox"/> 電話鈴響10秒內獲得接聽服務(10分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響11-15秒獲得接聽服務(6分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響16-20秒獲得接聽服務(2分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響21秒以上獲得接聽服務(0分)。						
電話 禮貌 (25分)	接聽時 (15分) *如有2位以上 接聽者，此項 採平均分數 計。	<input type="checkbox"/> 首接時，報明機關/如總機語音系統已報機關名稱者，則報明單位（4分）。					
		<input type="checkbox"/> 首接時，使用問候語(如：「您好」等)(4分)。					
		<input type="checkbox"/> 首接時，主動報明姓氏(4分)。					
		<input type="checkbox"/> 查詢或討論時使用保留鍵或遮住話筒(3分)。 *無查詢或討論情形，此項給分。					
	答話態度 (8分)	<input type="checkbox"/> 誠懇、親切、熱忱(6-8分) <input type="checkbox"/> 平淡(3-5分) <input type="checkbox"/> 急躁、不耐煩(0-2分)。 *如有2位以上接聽者，此項採平均分數計。					
	通話結束時 (2分)	<input type="checkbox"/> 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(1分)。					
		<input type="checkbox"/> 俟來電者掛斷電話後再離線(1分)					
轉接 情形 (20分)	<input type="checkbox"/> 自總機接通起至專人回答完畢，轉接次數2次以內(8分)。						
	<input type="checkbox"/> 轉接電話時，告知欲轉接分機及承辦人單位/承辦姓氏(2分)。 *轉接2次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。						
	<input type="checkbox"/> 轉接鈴響10秒內接聽(10分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響11-15秒接聽(6分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響16-20秒接聽(2分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響超過21秒以上接聽(0分)。 *轉接2次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。						
應答 品質 (40分)	1. 能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 解說詳盡(31-40分)。 （活動/服務類：能完整提供活動之時、地等資訊，或服務管道及內容。申辦案件類：能提供完整應備文件。法規之諮詢或釋疑類：提供之訊息與網站公開資訊一致。其他類-如政策/計畫/工程進度等：能具體明確答復。） <input type="checkbox"/> 解說尚可(對相關規定簡單說明/僅能部分答復)(21-30分)。 <input type="checkbox"/> 解說不清楚(對相關規定並不了解/無法清楚表達)(11-20分)。 <input type="checkbox"/> 不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-10分)。 <input type="checkbox"/> 答非所問、一問三不知、或提供錯誤訊息(0分)。						
	2. 未能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，告知來電者稍後確認答案後回電(31-40分)。 <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電，並提供承辦人姓氏及聯絡電話，以利來電者日後洽詢(21-30分)。 <input type="checkbox"/> 告知承辦人無法接聽原因(如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等)，請來電者自行重撥(11-20分)。 <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-10分)。 <input type="checkbox"/> 無意進一步處理或直接掛斷電話(0分)。						

總 分					
-----	--	--	--	--	--