

附件七之一

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)： □10 秒內獲得接聽服務(3 分) 。 □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)： □電話鈴響 10 秒內獲得接聽服務(10 分)、□電話鈴響 11-15 秒獲得接聽服務(6 分)、□電話鈴響 16-20 秒獲得接聽服務(2 分)、 □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。	□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）。								
		□首接時，使用問候語(如：「您好」等)(4 分)。								
		□首接時，主動報明姓氏(4 分)。								
		□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)	□誠懇、親切、熱忱(6-8 分) □平淡(3-5 分) □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)	□使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(1 分)。								
□俟來電者掛斷電話後再離線(1 分)										
轉接 情形 (20 分)	□自總機接通起至專人回答完畢，轉接次數 2 次以內(8 分)。									
	□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。									
	□轉接鈴響 10 秒內接聽(10 分) □轉接鈴響 11-15 秒接聽(6 分) □轉接鈴響 16-20 秒接聽(2 分) □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)： □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。） □解說尚可(對相關規定簡單說明/僅能部分答復)(21-30 分)。 □解說不清楚(對相關規定並不了解/無法清楚表達)(11-20 分)。 □不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-10 分)。 □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)： □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)。 □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)。 □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)。 □逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-10 分)。 □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							