

附件八之一		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 (10分)	1. 設置總機語音系統者(10分)： <input type="checkbox"/> 語音10秒內提供總機號碼且專人3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 語音11-15秒內提供總機號碼或專人第4響接聽(6分) <input type="checkbox"/> 語音16-20秒內提供總機號碼或專人第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 語音21秒以上提供總機號碼或專人超過5響以上接聽(0分)。														
	2. 由專人直接接聽或無總機語音系統者(10分)： <input type="checkbox"/> 電話鈴響3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響第4響接聽(6分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響超過5響以上接聽(0分)。														
電話 禮貌 (25分)	接聽時 (12分) *如有2位以上 接聽者，此項 採平均分數 計。	<input type="checkbox"/> 報明機關/如總機語音系統已報機關名稱者，則報明單位（2分）。													
		<input type="checkbox"/> 使用問候語(如：「您好」等)(2分)。													
		<input type="checkbox"/> 主動報明姓氏(2分)。													
		<input type="checkbox"/> 來電者詢問姓名時，不吝告知(2分)。 *如已主動報明姓氏，此項給分。													
		<input type="checkbox"/> 查詢或討論時使用保留鍵或遮住話筒(4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 (5分)	<input type="checkbox"/> 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(2分)。													
<input type="checkbox"/> 俟來電者掛斷電話後再離線(3分) <input type="checkbox"/> 輕掛話筒，避免來電者聽到用力掛斷話筒聲音(2分) <input type="checkbox"/> 用力掛斷話筒(0分)。															
轉接 情形 (15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(3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3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響第4響接聽(6分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響超過5響以上接聽(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 (45分)	1. 能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 主動提供完整資訊(與公布資訊相同)(33-40分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏1項(25-32分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏2項(17-24分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏3項(9-16分)。 <input type="checkbox"/> 不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-8分)。 <input type="checkbox"/> 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(33-40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(25-32分)。 <input type="checkbox"/> 未了解來電者所需資訊，只請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電(17-24分)。 <input type="checkbox"/> 告知承辦人無法接聽原因，請來電者自行重撥(9-16分)。 <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-8分)。 <input type="checkbox"/> 無意進一步處理或直接掛斷電話(0分)。														
	<input type="checkbox"/> 主動提供業務承辦人姓氏及聯絡電話，以利來電者日後洽詢(5分)。														
整體感受度 (5分)	應答完畢之整體印象及感受(5分)： <input type="checkbox"/> 極佳(5分) <input type="checkbox"/> 佳(3-4分) <input type="checkbox"/> 尚可（1-2分） <input type="checkbox"/> 差(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 (10分)	1. 設置總機語音系統者(10分)： <input type="checkbox"/> 語音10秒內提供總機號碼且專人3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 語音11-15秒內提供總機號碼或專人第4響接聽(6分) <input type="checkbox"/> 語音16-20秒內提供總機號碼或專人第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 語音21秒以上提供總機號碼或專人超過5響以上接聽(0分)。										
	2. 由專人直接接聽或無總機語音系統者(10分)： <input type="checkbox"/> 電話鈴響3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響第4響接聽(6分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響超過5響以上接聽(0分)。										
電話 禮貌 (25分)	接聽時 (12分) *如有2位以上 接聽者，此項 採平均分數 計。	<input type="checkbox"/> 報明機關/如總機語音系統已報機關名稱者，則報明單位（2分）。									
		<input type="checkbox"/> 使用問候語(如：「您好」等)(2分)。									
		<input type="checkbox"/> 主動報明姓氏(2分)。									
		<input type="checkbox"/> 來電者詢問姓名時，不吝告知(2分)。 *如已主動報明姓氏，此項給分。									
		<input type="checkbox"/> 查詢或討論時使用保留鍵或遮住話筒(4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 (5分)	<input type="checkbox"/> 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(2分)。									
		<input type="checkbox"/> 俟來電者掛斷電話後再離線(3分) <input type="checkbox"/> 輕掛話筒，避免來電者聽到用力掛斷話筒聲音(2分) <input type="checkbox"/> 用力掛斷話筒(0分)。									
轉接 情形 (15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(3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3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響第4響接聽(6分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響超過5響以上接聽(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 (45分)	1. 能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 主動提供完整資訊(與公布資訊相同)(33-40分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏1項(25-32分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏2項(17-24分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏3項(9-16分)。 <input type="checkbox"/> 不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-8分)。 <input type="checkbox"/> 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(33-40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(25-32分)。 <input type="checkbox"/> 未了解來電者所需資訊，只請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電(17-24分)。 <input type="checkbox"/> 告知承辦人無法接聽原因，請來電者自行重撥(9-16分)。 <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-8分)。 <input type="checkbox"/> 無意進一步處理或直接掛斷電話(0分)。										
	<input type="checkbox"/> 主動提供業務承辦人姓氏及聯絡電話，以利來電者日後洽詢(5分)。										
整體感受度 (5分)	應答完畢之整體印象及感受(5分)： <input type="checkbox"/> 極佳(5分) <input type="checkbox"/> 佳(3-4分) <input type="checkbox"/> 尚可（1-2分） <input type="checkbox"/> 差(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 (10分)	1. 設置總機語音系統者(10分)： <input type="checkbox"/> 語音10秒內提供總機號碼且專人3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 語音11-15秒內提供總機號碼或專人第4響接聽(6分) <input type="checkbox"/> 語音16-20秒內提供總機號碼或專人第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 語音21秒以上提供總機號碼或專人超過5響以上接聽(0分)。						
	2. 由專人直接接聽或無總機語音系統者(10分)： <input type="checkbox"/> 電話鈴響3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響第4響接聽(6分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 電話鈴響超過5響以上接聽(0分)。						
電話 禮貌 (25分)	接聽時 (12分) *如有2位以上 接聽者，此項 採平均分數 計。	<input type="checkbox"/> 報明機關/如總機語音系統已報機關名稱者，則報明單位（2分）。					
		<input type="checkbox"/> 使用問候語(如：「您好」等)(2分)。					
		<input type="checkbox"/> 主動報明姓氏(2分)。					
		<input type="checkbox"/> 來電者詢問姓名時，不吝告知(2分)。*如已主動報明姓氏，此項給分。					
		<input type="checkbox"/> 查詢或討論時使用保留鍵或遮住話筒(4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 (5分)	<input type="checkbox"/> 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(2分)。					
		<input type="checkbox"/> 俟來電者掛斷電話後再離線(3分) <input type="checkbox"/> 輕掛話筒，避免來電者聽到用力掛斷話筒聲音(2分) <input type="checkbox"/> 用力掛斷話筒(0分)。					
轉接 情形 (15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(3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3響內接聽(10分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響第4響接聽(6分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響第5響接聽(2分)、 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響超過5響以上接聽(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 (45分)	1. 能立即回答(40分)： <input type="checkbox"/> 主動提供完整資訊(與公布資訊相同)(33-40分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏1項(25-32分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏2項(17-24分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏3項(9-16分)。 <input type="checkbox"/> 不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-8分)。 <input type="checkbox"/> 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(33-40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(25-32分)。 <input type="checkbox"/> 未了解來電者所需資訊，只請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電(17-24分)。 <input type="checkbox"/> 告知承辦人無法接聽原因，請來電者自行重撥(9-16分)。 <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-8分)。 <input type="checkbox"/> 無意進一步處理或直接掛斷電話(0分)。						
	<input type="checkbox"/> 主動提供業務承辦人姓氏及聯絡電話，以利來電者日後洽詢(5分)。						
整體感受度 (5分)	應答完畢之整體印象及感受(5分)： <input type="checkbox"/> 極佳(5分) <input type="checkbox"/> 佳(3-4分) <input type="checkbox"/> 尚可（1-2分） <input type="checkbox"/> 差(0分)。						
總 分							