

臺中市政府揪感心—萬事通電話全階服務實施計畫

民國 103 年 3 月 21 日府授人考字第 1030052859 號函訂定

民國 104 年 1 月 26 日府授人考字第 1040018314 號函修正

民國 104 年 5 月 20 日府授人考字第 1040115301 號函修正

壹、緣起

服務是競爭優勢的增值工具，為讓民眾感受更好、更快、更貼心的電話服務及各機關均能適時回應民眾的實際需要，爰以創新的思維，訂定本計畫，透過教育訓練、隱匿性抽測小組，使所屬員工對民眾來電予以愛回應，以提高為民服務品質。

貳、目標

民眾一次來電即獲得全階服務，同時讓民眾感受愉悅與親切，建構友善愛回應環境，型塑主動積極服務的組織文化。

參、實施對象：

本府所屬一級機關（含所屬機關）員工。

肆、實施內容

一、處理民眾電話建議、陳情案標準服務流程

（一）回應電話基本禮貌，依據本府員工電話禮貌考核要點之電話禮貌規定辦理，基本電話服務禮儀概述如下：

1、接話速度、電話鈴響應答：

- （1）最佳接話速度：電話 1-2 聲(或 7 秒)內接聽。
- （2）次佳接話速度：電話 3-4 聲(或 15 秒)內接聽。
- （3）最差接話速度：電話鈴響 8 聲或 31 秒以上。

2、電話禮貌：

- （1）報明服務單位及姓名：○○局（處）您好！敝姓○（我是○○○），很高興為您服務。
- （2）通話過程：語氣應謙和、熱誠。
- （3）通話結束時，能再次詢問是否仍有其他應行服務事項並致結束用語：謝謝您的來電，再見。

3、答話內容、解說詳細程度：

- （1）業務承辦機關（承辦人）直接接聽，解說應仔細詳實。
- （2）非業務機關（或承辦人）接電話時，應代為詳盡回答，如不瞭解民眾所詢問題，無法協助詳盡解說，先做簡單答覆，並留下對方電話號碼及姓名，續為後續處理追蹤。

（二）非業務處理機關（即通報機關）接話之後續處理追蹤程序：

- 1、通報機關應填具「受理民眾案件紀錄表」(表 1)記錄下列事項：

- (1) 記錄民眾建議、陳情問題及聯絡方式。
- (2) 釐清並確認何機關應辦理之案件。
- (3) 通報承辦機關並登錄機關名稱及通報日期、時間。
- (4) 通報機關應為後續追蹤辦理情形，並於收受承辦機關通知後，去電詢問民眾對案件處理之滿意度，同時將滿意度調查情形提供承辦機關參考。

2、承辦機關接獲通報機關通知後，應於 24 小時內回覆民眾，並填具「通知及答覆情形紀錄表」(表 2) 記錄下列事項：

- (1) 收到通報機關通知日期及時間。
- (2) 回覆民眾並通知通報機關回應之時間。
- (3) 記錄通報機關回覆滿意度情形。

二、各機關應配合辦理事項：通報機關未於 24 小時內接獲處理之通知電話，應催促承辦機關儘速辦理，如經催促兩次仍未辦理者，通報機關應傳真「受理民眾案件紀錄表」至承辦機關人事單位，請其督促案件承辦人員儘速回覆民眾電話。

伍、實施抽測：

一、抽測目的：

期讓同仁落實完整的電話服務流程，不管在任何情況下，都能讓民眾感到服務的熱忱，維護本府友善且親切的服務形象，並落實 24 小時回應機制，創造優質服務的品牌價值。

二、抽測小組組成：

由本府聘請退休公教志工擔任抽測小組成員，並在實測之前舉辦說明及訓練，每月不定期抽測本府 28 個一級機關。

三、抽測重點：24 小時回應機制（測試紀錄表如表 3）。

- (一) 非業務承辦機關於受理電話後是否依規定通報承辦機關、有無依程序辦理後續追蹤及去電詢問民眾對案件處理之滿意度，並將滿意度轉知承辦機關。
- (二) 承辦機關於收到通報機關通知後，是否依規定回覆民眾及通知通報機關。

陸、獎懲：

一、個人部分

- (一) 通報機關受理人員未依本計畫所訂程序通報承辦機關，為後續追蹤及滿意度調查者；承辦機關承辦人未依規於 24 小時內回覆民眾及回報通報機關者，核予第 1 次申誡 1 次，第 2 次記過 1 次，3 次以上記過 2 次之懲處，全年累計記過 1 次以上，年終考績列為優先考列乙等以下或續聘僱之參據，同時列管

並施予輔導及訓練。

(二) 通報機關受理人員依本計畫所訂程序通報承辦機關，並為後續追蹤及滿意度調查者；承辦機關承辦人依規於 24 小時內回覆民眾及回報通報機關，且經滿意度調查，民眾未表示不滿意者，除登載於本府榮譽榜專區外，核予第 1 次嘉獎 1 次，第 2 次記功 1 次，3 次以上記功 2 次之獎勵。

(三) 依本計畫伍、實施抽測結果，比照前二目辦理獎懲。

二、團體部分

(一) 設置機關獎：

1、依規通報承辦機關並做後續追蹤及滿意度調查者，通報 1 件，該機關給予 10 分，反之，扣 10 分。

2、依規於 24 小時內回應，且經滿意度調查，民眾未表示不滿意者，回應 1 件，該機關給予 10 分，反之，扣 10 分。

3、抽測結果

(1) 依規通報承辦機關並做後續追蹤及滿意度調查者，通報 1 件，該機關成績加總分 5 分，反之，扣 5 分。

(2) 依規於 24 小時內回應，且經滿意度調查，民眾未表示不滿意者，回應 1 件，該機關加總分 5 分，反之，扣 5 分。

(二) 年底統計成績，選出機關獎前三名，除公開表揚外，發給第一名相當於新臺幣八千元、第二名相當於新臺幣六千元、第三名相當於新臺幣四千元之等值獎品，並將成績公布於本府榮譽榜專區。

柒、教育訓練措施：開辦研習班，規劃融入翻轉教室 (flipped classroom) 教學模式，讓學員事前運用磨課師【(Massive Online Open Courses, MOOCs) 係指大規模線上開放課程，由教育部翻譯的縮寫】課程、e 學中心社團或 LINE 等教材，根據自己的能力掌握學習進度，俟上課時講師再依課程任務或問題，設計授課內容，讓原由課後須學員回家完成的作業，翻轉至實體課程教授，提高學習成效。

捌、本計畫奉核後實施，未盡事宜得隨時補充修正。

臺中市政府揪感心—萬事通電話全階服務 受理民眾案件紀錄表

表 1

案號：	受理人員機關 職稱/姓名		受話時間	年 月 日 時 分	
民眾姓名			電話		
			手機		
電話基本服務禮儀	<p>1、接話速度、電話鈴響應答： (1) 電話 1-2 聲 (或 7 秒) 內接聽。</p> <p>2、電話禮貌： (1) 報明服務單位及姓名：○○局 (處) 您好！敝姓○ (我是○○○)，很高興為您服務。 (2) 通話過程：語氣應謙和、熱誠。 (3) 通話結束時，能再次詢問是否仍有其他應行服務事項並致結束用語：謝謝您的來電，再見。</p> <p>3、答話內容、解說詳細程度： (1) 業務承辦機關 (承辦人) 直接接聽，解說應仔細詳實。 (2) 非業務機關 (或承辦人) 代接電話時，應代為詳盡回答，如不瞭解民眾所詢問題，無法協助詳盡解說，先做簡單答覆，並留下對方電話號碼及姓名，續為後續處理追蹤處理。</p>				
受理電話登錄	民眾問題 概述： (人、事、 時、地、物)				
	非承辦機關 登錄情形	轉知 (承辦機關) 辦理			
		轉知日期/時間	年 月 日 時 分		
	承辦機關名稱/受話人姓名		聯絡電話/分機		
後續追蹤情形	24 小時內收到 承辦機關通知	接到承辦機關 通知日期/時間	年 月 日 時 分		
		承辦機關回覆 民眾日期/時間	年 月 日 時 分		
	超過 24 小時未 接獲承辦機關 通知	第 1 次追蹤	時間：		
		第 2 次追蹤	受話人：		
滿意度調查	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意				
	轉知承辦機關日期/時間： 年 月 日 時 分				
傳真承辦機關人事 單位日期/時間(催 辦用)	傳真日期/時間： 年 月 日 時 分 事由概述：				
承辦機關人事單位 稽核登錄	審核結果： <input type="checkbox"/> 登載榮譽榜第 次				
移送本府人事處登 載榮譽榜日期/時間 (本欄勿須填列)	年 月 日 時 分				

承辦人：

單位主管：

首長：

臺中市政府揪感心—萬事通電話全階服務

通知及答覆情形紀錄表

表 2

案號：	答覆人員 職稱/姓名		接到通知 日期/時間	年 月 日 時 分
通報機關/ 單位/人員 名(職)稱			電話/分 機	
民眾姓名/ 電話號碼	姓名：		回覆民眾 日期/時 間	年 月 日 時 分
	電話號碼：			
通知通報 機關日期/ 時間	年 月 日 時 分			
通報機關 回覆滿意 度情形	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意			
	通報機關轉知日期/時間： 年 月 日 時 分			
承辦機關 人事單位 稽核登錄	審核結果： <input type="checkbox"/> 登載榮譽榜第 次			
移送本府 人事處登 載榮譽榜 日期/時間 (本欄勿須 填列)	年 月 日 時 分			

承辦人：

單位主管：

首長：

**臺中市政府揪感心—萬事通電話全階服務
24 小時電話回應抽測情形紀錄表**

表 3

測試委員姓名		電話	
		手機	
受話人員機關		發話時間	年 月 日 時
受話人員姓名			分
詢問問題概述： (人、事、時、地、物)			
承辦機關名稱		24 小時內收到承辦機關回覆，填註日期/時間	年 月 日 時 分
		未於 24 小時內收到承辦機關回覆，填註日期/時間	年 月 日 時 分
通報機關名稱		收到通報機關後續滿意度調查，填註日期/時間	年 月 日 時 分
		未收到通報機關後續滿意度調查，填註日期/時間	年 月 日 時 分
給予滿意度評分	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意		
備註：			

委員簽名：