115 年度統計分析

傾聽民意的第一線~

高雄市政府工務局(含所屬)人員受市府 110-114 年電話禮貌測試結果



高雄市政府工務局

115 年 6 月

壹、前言

電話是市民接觸政府最即時、最具溫度的服務管道之一。對工務體系而言，市民來電可能涉及道路坑洞、違建處理、公園設施、工程資訊、招牌申請等民生與安全議題，接聽速度、應對禮貌、答覆內容的完整性，往往直接影響市民對「政府效率」與「服務態度」的第一印象；更重要的是，電話服務品質不僅是一通電話的好壞，而是機關內部流程（轉接、分工、業務知識、SOP、回覆責任）能否在第一線被「準確呈現」的總合。

基於此，市府以電話服務品質及禮貌測試機制，透過情境式提問與錄音檢核，建立跨機關可比較的服務指標。本文使用高雄市政府工務局（含所屬）[以下簡稱為本局主管]110-114年測試紀錄表資料，針對三大構面（接聽速度、電話禮貌、答話內容）與各受測單位之表現差異進行統計彙整與診斷，並以「可落地的改善策略」為導向，提出制度面與教育訓練面的精進方向，作為提升市民感受與內控管理的參考。

貳、測試設計與評分架構

一、評分構面與權重

本測試採三構面加總評分：接聽速度30%＋電話禮貌40%＋答話內容30%，以總分100分呈現。其中「電話禮貌」構面再細分如：報明單位、問候語、接話態度、結束用語等；「答話內容」亦包含業務承辦答覆與代接人員答覆等面向。

二、成績等級判定

依「高雄市政府電話服務品質及禮貌測試實施計畫」所列之成績等級，90分以上列為特優；85分以上未滿90分者列優等；80分以上未滿85分者列甲等；70分以上未滿80分者列乙等；60分以上未滿70分者

列丙等；未滿60分者列丁等。

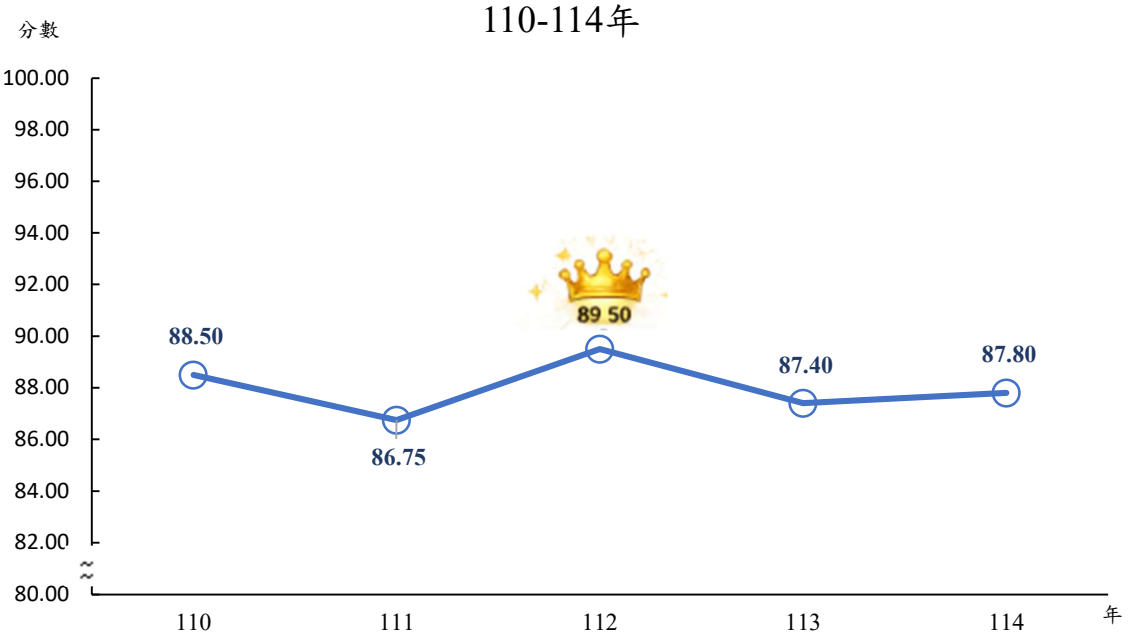
上述分級除作為量化評比依據外，亦具備明確之管理意涵，其中「特優」及「優等」代表電話服務品質表現優良，可作為機關內部示範案例與服務標竿；「甲等」則顯示整體服務尚屬穩定，惟於部分服務細節仍有精進空間；至於「乙等」以下成績，則可能涉及基本禮儀或服務流程執行未臻完善，需透過加強教育訓練、服務流程檢討或複測機制等方式，進一步提升第一線電話服務品質與穩定度。

參、統計分析

一、近5年本局主管整體成績趨勢分析

本局主管110年至114年電話禮貌測試整體成績介於86.75分至89.50分之間，呈現小幅波動趨勢，各年度整體成績係以年度上、下半年測試結果之平均值觀察，均維持於85分以上之優等等級。整體而言，第一線電話服務品質表現穩定，呈現小幅波動之趨勢變化，其中112年成績相對較高，111年略有下降，其後年度則呈現回穩趨勢，顯示本局主管電話服務品質整體水準具一定穩定性（如圖1）。

圖1.本局主管電話禮貌測試整體成績趨勢
110-114年



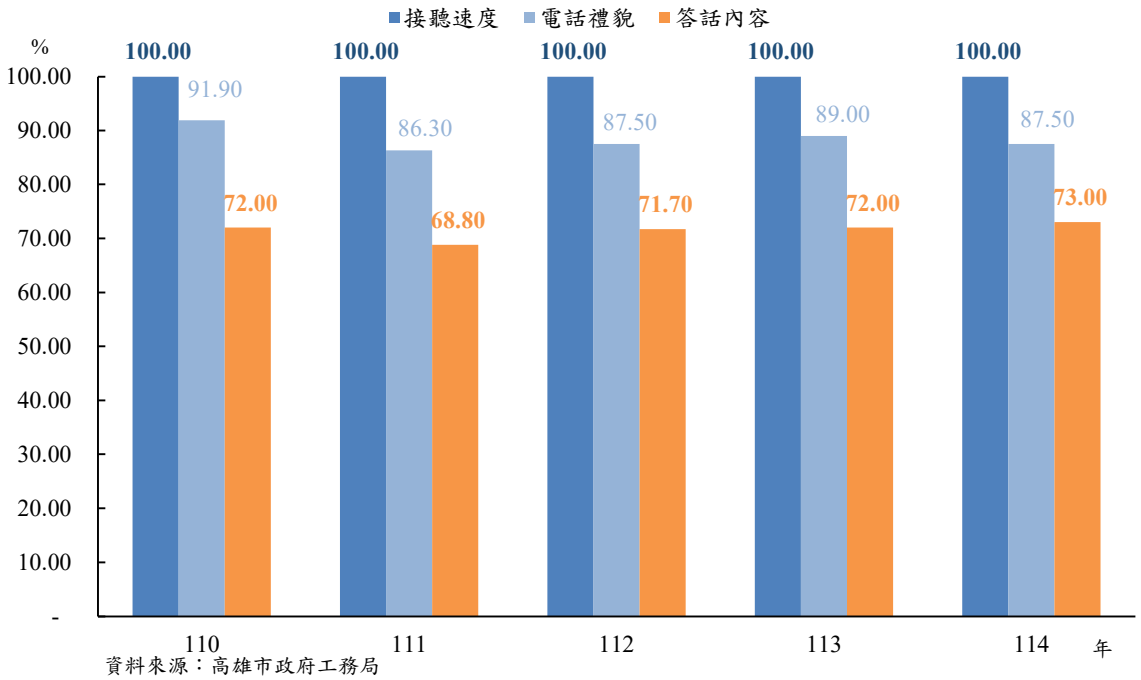
資料來源：高雄市政府工務局
備　　註：本文以各年度上、下半年成績之平均值呈現。

二、電話禮貌測試各評分構面分析

本局主管110年至114年電話禮貌測試各評分構面達成率中，接聽速度構面各年度均達100%，顯示電話接通與轉接流程運作穩定；電話禮貌構面達成率介於約86%至92%區間，整體表現良好；答話內容構面達成率則介於約69%至73%區間，相較其他構面略低，為影響整體成績之主要構面（如圖2）。

進一步參考各年度受測電話內容節錄，答話內容構面評分多集中於業務說明完整性及轉介資訊清楚度等項目。多數受測情境下，接聽人員能即時回應民眾提問並說明權責單位，惟在涉及跨單位業務、申請流程或後續處理方式時，部分回應仍以原則性說明為主，未能一次完整說明相關流程或可行管道，致該構面未能全面達到較高達成率。整體而言，答話內容構面屬需結合專業判斷與即時溝通能力之評分項目，其達成率長期相對偏低，亦為影響本局主管電話禮貌測試整體成績之關鍵因素之一。

圖2.本局主管電話禮貌測試各構面表現達成率
110-114年



資料來源：高雄市政府工務局

三、電話禮貌測試受測單位概況分析

綜整本局主管114年度市府電話服務品質及禮貌測試結果，依測試紀錄，受測單位涵蓋本局主管所屬業務單位及相關機關，包括公園處各分隊、違建大隊、建管處、道工處及挖管中心等。就測試結果觀察，多數受測單位單通測試成績可達特優或優等等級，顯示整體電話接聽流程與服務禮貌具一定水準。另有部分受測單位評列甲等，其成績差異主要反映於答話內容構面，顯示於涉及業務說明完整性或後續處理方式說明之情境下，仍有持續精進之空間(如表1)。

表 1. 本局主管電話禮貌測試受測單位及成績等第概況
114 年

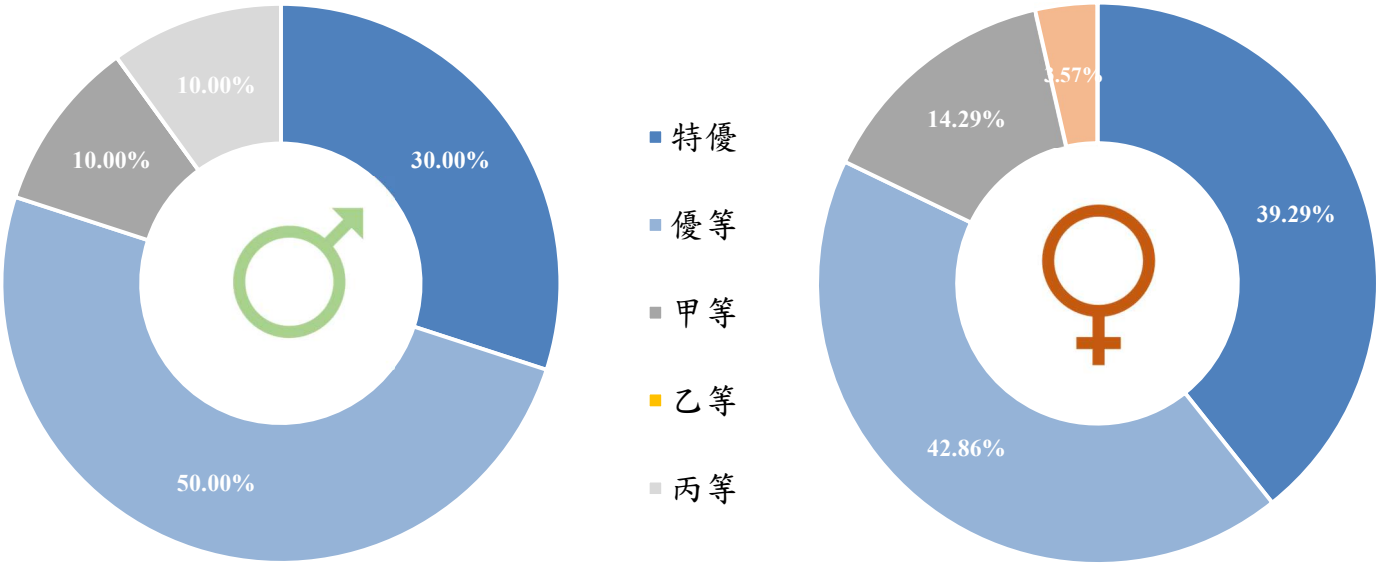
受測單位	接聽速度 (30%)	電話禮貌 (40%)	答話內容 (30%)	總分 (等第)
公園處(電力分隊)	30	38	22	90(特優)
挖管中心	30	38	22	90(特優)
違建大隊(查報組)	30	38	22	90(特優)
公園處(旗美隊)	30	38	22	90(特優)
公園處(公園工程科)	30	38	22	90(特優)
建管處(6課)	30	38	21	89(優等)
公園處(鳳山養護)	30	28	22	80(甲等)
道工處	30	28	22	80(甲等)
建管處	30	28	22	80(甲等)

資料來源：高雄市政府工務局

肆、受測人員性別與成績分布之加值分析

為進一步加值分析本局主管受測人員之性別結構，爰依本局主管市府110至114年電話禮貌測試結果，觀察受測人員性別與成績等第分布情形。結果顯示，男性與女性受測人員之成績分布結構一致，兩者特優及優等等第合計均占接近八成（如圖3）。整體而言，尚未觀察到明顯性別差異，顯示不同性別於電話服務品質與禮貌表現上之整體表現趨於一致。

圖 3. 本局主管市府電話禮貌受測者成績-按性別分
110-114 年



資料來源：高雄市政府工務局

伍、結論與建議

本章係綜整前述分析結果，本文係以本局主管 110年至114年市府電話禮貌測試紀錄表等相關資料為分析基礎，綜合觀察整體成績趨勢、各評分構面表現、受測單位概況及受測人員性別分布等面向，歸納本局主管電話服務品質之整體現況，並提出後續精進建議。

一、結論

(一)整體電話服務品質表現穩定：本局主管市府電話禮貌測試整體成績介於86.75分至89.50分區間，各年度均維持於85分以上之優等等級，顯示第一線電話服務品質整體表現穩定，未出現明顯下滑情形。

(二)答話內容構面為影響成績之主要因素：各評分構面中，接聽速度各年度均達100%，電話禮貌構面亦維持良好表現；相較之下，答話內容構面達成率介於約69.00%至73.00%區間，為影響整體成績之主要關鍵。

(三)受測單位及人員表現具一致性，無明顯性別差異：本局主管近年來受測人員性別與成績分布觀察，男性與女性受測人員之成績結構皆以特優及優等等級為主，無明顯性別差異，顯示本局主管電話服務流程與教育訓練具一致性基礎。

二、建議

(一)精進答話內容說明機制：針對答話內容構面表現相對偏低情形，建議強化常見來電情境之答話重點與說明指引，提升回應完整性與一致性。

(二)結合業務訓練提升回應品質：建議將測試結果納入業務教育訓練與案例分享，強化第一線人員對跨單位流程及後續處理方式之掌握。

(三)持續追蹤測試結果作為精進依據：建議持續運用電話禮貌測試結果進行年度趨勢觀察，作為內部管理與服務品質持續精進之參考。