

臺北市政府各機關電話總機語音系統設定統一規範

- 一、依臺北市議會第9屆第8次定期大會市政總質詢市長指示事項辦理。
- 二、為使電話總機語音系統操作簡易便捷，以節省民眾洽公時間，達便民利民服務，茲訂定統一規範如下：
 - (一)接通後語音選單說明應儘量簡短，如欲提供各業務電話或分機，應以設置單一查詢代碼為原則，民眾如有需要再導引進入下一層選單查詢。
 - (二)轉接總機(或專人)之代碼應統一為9，且接通後原則上應於15秒內出現“請按9由總機(或專人)為您服務”之語音提示。
 - (三)語音查詢，進入下一層選單時，須提供選擇回到上一層或直接轉接總機(或專人)之功能。
 - (四)如轉接總機(或專人)遇忙線，語音系統應說明：「請稍候，系統將優先為您服務」；另語音系統如具有業務查詢功能，遇忙線等候時，建議提供可選擇聽取該查詢功能之機制。
 - (五)語音撥放完畢，如來電者未按鈕選擇服務項目，應出現語音提示，並提供可選擇重聽或直接轉接總機(或專人)之功能。
- 三、為避免民眾在撥打局處總機或專線電話時，耗費過多時間聆聽語音引導說明，各機關請參照下列順序錄製：
 - (一)先陳述機關問候語，如：“(機關名稱)，您好”。
 - (二)再說明主要內容：
 - 1、“請直撥分機號碼，或按9由總機(或專人)為您服務。”或
 - 2、“請直撥分機號碼，業務電話查詢請按□(單一代碼，由機關自訂)，或按9由總機(或專人)為您服務。”
 - 3、惟機關如因特殊業務考量，可酌予納入主要內容，惟須符合15秒內之規範。
 - (三)如有其他功能選單，則於最後補充：
 - 包括語言選擇、特定業務語音查詢、傳真服務活動等，原則上於20秒內撥放完畢。