

經濟部水利署第七河川局
112 年 7-9 月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：1 受測單位：工務課 電話：08-77*5519

受測時間：8 月 30 日 09 時 16 分

測試人員：辦事員 林愛智

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	(一) 接聽速度	30	
<input checked="" type="checkbox"/>	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分)	15	12
	2、業務單位接聽之情形：	15	15
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(15)	15
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
<input checked="" type="checkbox"/>	2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	15	8
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽		25
	解說詳細程度：		
<input checked="" type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(20-30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(1-9)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 <input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	 (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0)	
總 得 分(總 計)			90 分

經濟部水利署第七河川局
112 年 7-9 月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：2 受測單位：管理課 電話：08-77*5555

受測時間：8 月 30 日 09 時 20 分

測試人員：辦事員 林愛智

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	(一) 接聽速度	30	
<input checked="" type="checkbox"/>	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分)	15	15
	2、業務單位接聽之情形：	15	15
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(15)	15
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
<input checked="" type="checkbox"/>	2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	15	8
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽		24
	解說詳細程度：		
<input checked="" type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(20-30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

	<input type="checkbox"/> 3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(1-9) (0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 <input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0)	
總 得 分(總 計)			92 分

經濟部水利署第七河川局
112年7-9月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：3 受測單位：河川公地 電話：08-77*5586

受測時間：8月30日9時22分

測試人員：辦事員 林愛智

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	(一) 接聽速度	30	
<input checked="" type="checkbox"/>	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分)	15	12
	2、業務單位接聽之情形：	15	15
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(15)	15
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
<input checked="" type="checkbox"/>	2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	15	7
	3 接話時之態度：	10	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度：		26
<input checked="" type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(20-30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(1-9)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 <input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	 (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0)	
總 得 分(總 計)			90 分

經濟部水利署第七河川局
112 年 7-9 月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：4 受測單位：規劃課 電話：08-77*5561

受測時間：8 月 30 日 14 時 00 分

測試人員：辦事員 林愛智

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	(一) 接聽速度	30	
<input checked="" type="checkbox"/>	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分)	15	15
	2、業務單位接聽之情形：(有人接聽情形，本項給分)	15	15
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(15)	15
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
<input checked="" type="checkbox"/>	2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	15	10
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度：		
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(20-30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(1-9)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形： <input checked="" type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 <input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	 (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0)	22
總 得 分(總 計)			92 分

經濟部水利署第七河川局
112 年 7-9 月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：5 受測單位：資產課 電話：08-77*5574

受測時間：8 月 30 日 15 時 00 分

測試人員：辦事員 林愛智

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	(一) 接聽速度	30	
<input checked="" type="checkbox"/>	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分)	15	12
	2、業務單位接聽之情形：(有人接聽情形，本項給分)	15	15
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(15)	15
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
<input checked="" type="checkbox"/>	2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	15	9
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽		24
	解說詳細程度：		
<input checked="" type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(20-30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(1-9)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 <input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	 (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0)	
總 得 分(總 計)			90 分

經濟部水利署第七河川局
112年7-9月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：6 受測單位：主計室 電話：08-77*5584

受測時間：8月30日15時41分

測試人員：辦事員 林愛智

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	(一) 接聽速度	30	
<input checked="" type="checkbox"/>	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分)	15	12
	2、業務單位接聽之情形：	15	15
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(15)	15
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
<input checked="" type="checkbox"/>	2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	15	10
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽		25
	解說詳細程度：		
<input checked="" type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(20-30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(1-9)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形：		
<input type="checkbox"/>	1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(25-30)	
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(21-24)	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(15-20)	
<input type="checkbox"/>	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	(5-14)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分(總 計)			92 分

經濟部水利署第七河川局
112年7-9月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：7 受測單位：秘書室 電話：08-77*5576

受測時間：8月30日09時50分

測試人員：辦事員 林愛智

測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	（一）接聽速度	30	
<input checked="" type="checkbox"/>	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答（15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分）	15	15
	2、業務單位接聽之情形：（有人接聽情形，本項給分）	15	15
<input checked="" type="checkbox"/>	（1）由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
<input type="checkbox"/>	（2）無人接聽（電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上）。	(10)	
<input type="checkbox"/>	（3）電話故障。	(0)	
	（二）電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	（1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。	(15)	15
<input type="checkbox"/>	（2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。	(10)	
<input type="checkbox"/>	（3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），但有說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	（4）接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名（氏），未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
<input checked="" type="checkbox"/>	2 結束時，有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。	15	8
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	（1）語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	（1）語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	（3）語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	（4）語調粗暴。	(0)	
	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度：		
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。	(20-30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(10-19)	

	<input type="checkbox"/> 3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(1-9) (0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0)	25
總 得 分(總 計)			93 分

經濟部水利署第七河川局
112 年 7-9 月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：8 受測單位：人事室 電話：08-77*5606

受測時間：8 月 30 日 10 時 00 分

測試人員：辦事員 林愛智

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	(一) 接聽速度	30	
<input checked="" type="checkbox"/>	1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分)	15	12
	2、業務單位接聽之情形：(有人接聽情形，本項給分)	15	15
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 由承辦人人或其他人代為接聽。	(15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	40	
	1、接話應對情形	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(15)	15
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	15
<input checked="" type="checkbox"/>	2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	15	9
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調溫和、熱誠尚可。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(1-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	30	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度：		
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(20-30)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(10-19)	

<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(1-9)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	乙、非業務承辦人代接電話答復情形： <input checked="" type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 <input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。 <input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	 (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0)	 26
總 得 分(總 計)			92 分