

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：105 年第 1-2 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
105.1.06	總機	9324031	44	97	優	接聽迅速；清晰 報明單位並問好 ；接聽態度溫和有禮	
	規劃課	113	53			接聽迅速；清晰 報明單位並問 好；態度有禮謙 和；解說清楚	
105.1.06	總機	9324031	43	96	優	接聽迅速；有報 明單位並說您好 等問候語	
	管理課	309	53			接聽迅速；語調 熱誠；解說清 楚、詳細	接聽時應報 明單位或自 己姓(氏)

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：105 年第 1-2 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
105.01.08	總機	9324031	44	96	優	接聽迅速；有報明單位並說您好等問候語	
	人事室	170	52			鈴響 2 聲接聽；清晰報明單位；解說詳細	接聽時應加問候語

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：105 年第 3-4 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
105.3.10	總機	9324031	43	96	優	接聽迅速；清晰報明單位並問好；轉接電話清楚明確；態度謙和	
	工務課	235 (230 代接)	53			鈴響 1 聲即接聽，接聽速度快；清晰報明單位並問好；接聽態度佳；承辦人不在時能洽詢其他人後再請留電轉告承辦人處理	
105.03.17	總機	9324031	43	97	優	鈴響 2 聲接聽；清晰報明單位並問好；轉接明確，態度有禮	
	秘書室	141 (143 代接)	54			鈴響一聲即接聽，接聽迅速；有報明單位並問好；語調謙和有禮；電話代接能仔細聆聽並解說詳盡	

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：105 年第 3-4 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
105.03.17	總機	9324031	43	99	優	接聽迅速；清晰報明單位並有說您好等禮貌性用語；語調和善態度佳	
	主計室	163	55			電話鈴響即接聽，接聽速度快；清晰報明單位名稱並問好；結束時有說再見等禮貌用語；語調熱誠；解說清楚，態度和善	
105.04.08	總機	9324031	53	98	優	接聽迅速；有報明單位並問好；轉接明確；態度有禮	
	資產課	132	55			鈴響一聲即接聽，接聽迅速；清晰報明單位並問好；態度熱誠有禮；解說詳盡	

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：105 年第 5-6 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
105.06.03	總機	9324031	43	96	優	電話鈴響即接聽，接聽迅速；口吻親切有禮、轉接明確	
	規劃課	112	53			鈴響一聲即接聽，接聽迅速；清晰報明單位並問好；態度謙和有禮；解說清楚	
105.06.08	總機	9324031	44	97	優	接聽迅速；轉接時有告知即將轉接之分機號碼；親切有禮	
	人事室	172	53			接聽迅速；清晰報明單位並問好；熱誠有禮；對所詢詳細解說	

經濟部水利署第一河川局 1-6 月份平時電話禮貌測試摘要彙總表

測試月份：105 年第 5-6 月

抽測時間	抽測課室	抽測分機	評分	總得分	等第	優 點	改進建議
105.06.16	總機	9324031	43	96	優	接聽迅速；清晰 報明單位並問 好；態度有禮、 轉接明確	
	管理課	308	53			鈴響一聲即接聽 ，接聽迅速；有 報明單位並說你 好；應對有禮	

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 規 劃 課

受測分機： 113

測試日期時間： 1 月 6 日 16 時 30 分

測試人員： 林 民 佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☐ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) ☐ (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。 ☐ (2) 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	15	接聽迅速
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 ☐ (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 ☐ (3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☐ 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。 3 接話時之態度： ☐ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急燥、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	25	清晰報明單位並問好。 態度有禮、謙和。
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度： ☒ 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)。 ☐ 2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	13	解說清楚。

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☐	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				53

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 總機

總機電話： 932-4031

測試日期時間： 1 月 6 日 時 分

測試人員： 林民佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分 ☒ 是 ☐ 否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 ☒ (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 ☐ (2) 15 秒內獲得接聽服務。 ☐ (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 ☒ (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 ☐ (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 ☐ (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務： ☒ (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 ☐ (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 ☐ (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 ☐ (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 4、電話語音總機應答語調： ☒ (1) 語音口氣謙和、熱誠。 ☐ (2) 語音口氣平淡。	15 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0) 3 (3) (2) (1) (0) 2 (2) (1)	15 5 5 3 8	接聽迅速

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分)	10	10	
☒	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10		
☐	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0		
☐	3、電話故障。	0		
	(三) 總機人員電話禮貌	20		
☒	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	3	
☒	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	2	
☒	3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。	3	3	
☒	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	2	
☐	5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3		有耐心說明單位並問好。
☒	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)	3	
☐	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		
☐	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)		接聽態度溫和
☒	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	有禮。
	7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)	2		
☒	(1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(2)	2	
☐	(2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)		
	8、總機人員之接聽態度：	2	2	
☒	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
☐	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)		
☐	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)		
總 得 分				44

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 管 理 課

受測分機： 309

測試日期時間： 1 月 6 日 16 時 20 分

測試人員： 林 民 佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) ☐ (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。 ☐ (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	15	接聽迅速
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 ☐ (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 ☒ (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☒ 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。 3 接話時之態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急燥、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	27	未報明單位，但有說你好等問候語。 語調熱誠。
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度： ☒ 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)。 ☐ 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	15	解說清楚詳細。

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☐	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				52

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 總 機

總機電話： 932-4031

測試日期時間： 1 月 6 日 時 分

測試人員： 林 民 佳

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分 ☒ 是 ☐ 否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 ☒ (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 ☐ (2) 15 秒內獲得接聽服務。 ☐ (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 ☒ (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 ☐ (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 ☐ (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務： ☒ (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 ☐ (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 ☐ (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 ☐ (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 4、電話語音總機應答語調： ☒ (1) 語音口氣謙和、熱誠。 ☐ (2) 語音口氣平淡。	15 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0) 3 (3) (2) (1) (0) 2 (2) (1)	15	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分)	10	10	
☒	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10		
☐	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0		
☐	3、電話故障。	0		
	(三) 總機人員電話禮貌	20	18	
☒	1、接話時，首先清晰報明單位。	3		
☒	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3		
☒	3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。	3		
☒	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2		
☐	5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3		
☒	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)		
☐	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		
☐	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)		
☒	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2		
	7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)	2		
☒	(1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(2)		
☐	(2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)		
	8、總機人員之接聽態度：	2		
☒	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
☐	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)		
☐	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)		
總 得 分			43	

接聽迅速
有報明單位並說
問候語
轉接時有清楚文
代轉接分機號碼

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位：人事室

受測分機：170

測試日期時間：1月8日 時 分

測試人員：林民佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) ☐ (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。 ☐ (2) 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	14	接聽兩聲掛聽
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 ☒ (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 ☐ (3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☒ 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。 3 接話時之態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急燥、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	23	清晰報明單位，但未用問候語
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度： ☒ 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)。 ☐ 2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	15	解說詳細

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☐	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				52.

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 總機

總機電話： 932-4031

測試日期時間： 1 月 8 日 時 分

測試人員： 林民佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分 ☒ 是 ☐ 否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 ☒ (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 ☐ (2) 15 秒內獲得接聽服務。 ☐ (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 ☒ (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 ☐ (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 ☐ (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務： ☒ (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 ☐ (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 ☐ (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 ☐ (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 4、電話語音總機應答語調： ☒ (1) 語音口氣謙和、熱誠。 ☐ (2) 語音口氣平淡。	15 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0) 3 (3) (2) (1) (0) 2 (2) (1)	5	接聽迅速

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分)	10	10	
☒	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10		接聽速度快。
☐	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0		
☐	3、電話故障。	0		
	(三) 總機人員電話禮貌	20	19	
☒	1、接話時，首先清晰報明單位。	3		有報明單位並向 好，結束時有說 再見。 態度尚佳。
☒	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3		
☒	3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。	3		
☒	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2		
☐	5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3		
☒	3、(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)		
☐	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		
☐	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)		
☒	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2		
	7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)	2		
☒	✓ (1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(2)		
☐	(2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)		
	8、總機人員之接聽態度：	2		
☐	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
☒	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)		
☐	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)		
總 得 分			44.	

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位：工務課

受測分機：225 (2305)

測試日期時間：3月10日10時8分

測試人員：

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分			
	(一) 接聽速度	15		
☒	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10	15	鈴響一聲即接聽，接聽速度快。
	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	5		
☐	(1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。	(5)		
☐	(2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。	(0)		
☐	(3) 電話故障。	(0)		
	(二) 電話禮貌	25		
	1、接話應對情形	10		
☒	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	10	清晰報明單位並問好。
☐	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(5)		
☐	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
☐	(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)		
☒	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。	5	5	接聽禮貌。
	3 接話時之態度：	10		
☒	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	10	
☐	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)		
☐	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3-4)		
☐	(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。	15		
	甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：			
☐	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)。	(12-15)		
☐	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)		
☐	3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)		
☐	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	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☒	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。	(12-13)	13	能先洽詢其他人員後，再簡單答復，並有請留電話後再請辦理人處理。
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				53

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 總 機

總機電話： 932-4031

測試日期時間：_____月_____日_____時_____分

測試人員： 林 民 佳

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分		15	
	☐ 是 ☐ 否 設電話語音系統（無電話語音系統，本項不計分，改計（二）之分數）	15		
	（一）電話語音系統接聽速度			
	1、電話語音總機接聽情形	5		
☒	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	（5）		
☐	（2）15 秒內獲得接聽服務。	（3）		
☐	（3）電話故障。	（0）		
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5		
☒	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）		
☐	（2）語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。	（3）		
☐	（3）語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。	（0）		
	3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3		
☒	（1）總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。	（3）		
☐	（2）總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。	（2）		
☐	（3）總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	（1）		
☐	（4）轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」（或其他暫候用語）1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	（0）		
	4、電話語音總機應答語調：	2		
☒	（1）語音口氣謙和、熱誠。	（2）		
☐	（2）語音口氣平淡。	（1）		

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分)	10		
☒	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)	10	10	接聽迅速
☐	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0		
☐	3、電話故障。	0		
	(三) 總機人員電話禮貌	20		
☒	1、接話時, 首先清晰報明單位。	3	18	
☒	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3		
☐	3、接話時, 先接受來電者簡單陳述並予過濾, 確認洽辦單位或對象。	3		
☒	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2		清晰報明單位並問好
☐	5、轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分)	3		
☐	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)		轉接電話清楚
☒	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		明確
☐	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接, 業務單位電話斷線或無人接聽, 無法自行重撥該分機號碼。	(0)		
☐	6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 请稍候」等禮貌用語。	2		態度謙和
	7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形, 本項給分)	2		
☒	(1) 向來電者委婉說明,「對不起, ※先生(小姐)正在電話中, 请稍候再撥」; 或洽轉其他代理人。	(2)		
☐	(2) 簡單回復業務單位忙線中, 未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息, 即請另行重撥。	(0)		
	8、總機人員之接聽態度:	2		
☒	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
☐	(2) 語調平淡, 態度尚佳。	(1)		
☐	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)		
總 得 分			43	

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位：秋香寮

受測分機： 141

測試日期時間： 27 月 17 日 時 分

測試人員：林民強

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) ☐ (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。 ☐ (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	15 (5) (0) (0)	接聽迅速 鈴響一聲即接聽
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 ☒ (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 ☐ (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☒ 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。 3 接話時之態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急燥、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	25 (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	有報明單位並问好。 語調謙和有禮
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度： ☐ 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)。 ☐ 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)		

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☒	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。	(14-15)	14	
☒	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分			54	

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位：總機

總機電話：932-4031

測試日期時間：2月17日 時 分

測試人員：林民佳

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分 ☐ 是 ☐ 否 設電話語音系統（無電話語音系統，本項不計分，改計（二）之分數）	15	15	
	（一）電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形	5		
☒	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	（5）		
☐	（2）15 秒內獲得接聽服務。	（3）		
☐	（3）電話故障。	（0）		
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5		
☒	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	（5）		
☐	（2）語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。	（3）		
☐	（3）語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。	（0）		
	3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3		
☒	（1）總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。	（3）		
☐	（2）總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。	（2）		
☐	（3）總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	（1）		
☐	（4）轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」（或其他暫候用語）1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	（0）		
	4、電話語音總機應答語調：	2		
☒	（1）語音口氣謙和、熱誠。	（2）		
☐	（2）語音口氣平淡。	（1）		

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分) ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) ☐ 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	9	鈴響兩聲接聽
	(三) 總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 ☒ 3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。 ☒ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 ☐ 5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分) ☒ (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 ☐ (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 ☐ (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 ☒ 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分) ☒ (1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。 ☐ (2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。 8、總機人員之接聽態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	19	清晰報明單位並問好。 轉接明確 態度有礼
總 得 分				43

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位：主計室

受測分機：162

測試日期時間：3月17日 時 分

測試人員：林民佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) ☐ (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。 ☐ (2) 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	15	電話鈴響即接聽，接聽速度
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 ☒ (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 ☐ (3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☒ 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。 3 接話時之態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急燥、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	15	清晰報明單位名稱並問好。 結束時有禮貌用語(說再見) 語調熱誠
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度： ☒ 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)。 ☐ 2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	15	解說清楚。 態度和善。

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☐	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				55

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位：總機

總機電話：932-4031

測試日期時間：月 日 時 分

測試人員：林民佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分 ☒是 ☐否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 ☒ (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 ☐ (2) 15 秒內獲得接聽服務。 ☐ (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 ☒ (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 ☐ (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 ☐ (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務： ☒ (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 ☐ (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 ☐ (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 ☐ (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 4、電話語音總機應答語調： ☒ (1) 語音口氣謙和、熱誠。 ☐ (2) 語音口氣平淡。	15 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0) 3 (3) (2) (1) (0) 2 (2) (1)	15	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分)	10	10	
☒	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10		接聽迅速
☐	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0		
☐	3、電話故障。	0		
	(三) 總機人員電話禮貌	20	18	
☒	1、接話時，首先清晰報明單位。	3		清晰報明單位
☒	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3		並有說不好意思
☒	3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。	3		能用禮貌用語
☐	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2		
☐	5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3		
☐	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)		
☒	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		
☐	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)		語調不善
☒	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2		態度佳
	7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)	2		
☒	(1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(2)		
☐	(2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)		
	8、總機人員之接聽態度：	2		
☒	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
☐	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)		
☐	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)		
總 得 分			43	

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位：資產課

受測分機：132

測試日期時間：4月8日16時40分

測試人員：林民佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☐ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) ☐ (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。 ☐ (2) 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	15	鈴響一聲即接聽迅速
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 ☒ (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 ☐ (3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☒ 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。 3 接話時之態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急躁、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	25	清晰報明單位並問好。 態度熱誠、有禮
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度： ☐ 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)。 ☐ 2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	15	解說詳盡

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☐	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				55.

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 總 機

總機電話： 932-4031

測試日期時間：4月8日 時 分

測試人員： 林 民 佳

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分 ☒是 ☐否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 ☐ (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 ☐ (2) 15 秒內獲得接聽服務。 ☐ (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 ☒ (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 ☐ (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 ☐ (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務： ☒ (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 ☐ (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 ☐ (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 ☐ (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 4、電話語音總機應答語調： ☒ (1) 語音口氣謙和、熱誠。 ☐ (2) 語音口氣平淡。	15 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0) 3 (3) (2) (1) (0) 2 (2) (1)	15	接聽迅速

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分) ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) ☐ 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	電話鈴響一聲即接聽，接聽迅速。
	(三) 總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☐ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ 3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。 ☐ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 ☐ 5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分) ☐ (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 ☐ (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 ☐ (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 ☐ 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分) ☒ (1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。 ☐ (2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。 8、總機人員之接聽態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	18	有報明單位並問好。 轉接明確，態度有禮。 43
總 得 分				43

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位：規劃課

受測分機：112

測試日期時間：6月3日 時 分

測試人員：

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) ☐ (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...) ☐ (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	14	鈴響一聲即接聽，接聽迅速。
	(二) 電話禮貌 ☒ 1、接話應對情形 (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 ☐ (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☐ 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。 3 接話時之態度： ☐ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急燥、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	24	清晰報明單位並問好。 態度謙和有禮。
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度： ☐ 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)。 ☐ 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	15.	解說清楚。

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☐	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				53

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 總機

總機電話： 932-4031

測試日期時間： 6 月 3 日 時 分

測試人員： 林民佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	一、<u>✓</u> 總機接聽：45 分 ☒ 是 ☐ 否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 ☐ (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 ☐ (2) 15 秒內獲得接聽服務。 ☐ (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 ☐ (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 ☐ (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 ☐ (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務： ☐ (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 ☐ (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 ☐ (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 ☐ (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 4、電話語音總機應答語調： ☐ (1) 語音口氣謙和、熱誠。 ☐ (2) 語音口氣平淡。	15 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0) 3 (3) (2) (1) (0) 2 (2) (1)	(15)	接聽迅速

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分) ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分) ☐ 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	電話鈴響即接聽, 接聽迅速。
	(三) 總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時, 首先清晰報明單位。 ☒ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 ☒ 3、接話時, 先接受來電者簡單陳述並予過濾, 確認洽辦單位或對象。 ☐ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 ☒ 5、轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分) ☐ (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 ☐ (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 ☐ (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接, 業務單位電話斷線或無人接聽, 無法自行重撥該分機號碼。 ☒ 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形, 本項給分) ☒ (1) 向來電者委婉說明,「對不起, ※先生(小姐)正在電話中, 請稍候再撥」; 或洽轉其他代理人。 ☐ (2) 簡單回復業務單位忙線中, 未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息, 即請另行重撥。 8、總機人員之接聽態度: ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡, 態度尚佳。 ☐ (3) 語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	18	口吻親切有禮。 轉接明確。
總 得 分				43

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 人 事 室

受測分機： 192

測試日期時間： 6 月 8 日 14 時 30 分

測試人員： 林 民 佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) ☐ (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...) ☐ (2) 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	15	接聽迅速
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 ☒ (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 ☐ (3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☒ 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。 3 接話時之態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急燥、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	24	清晰報明單位並問好。 熱誠有禮。
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度： ☒ 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)。 ☐ 2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	14	對所詢詳細解說。

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☐	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				53

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 總 機

總機電話： 932-4031

測試日期時間：6月8日14時20分

測試人員： 林 民 佳

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分			
	☐ 是 ☐ 否 設電話語音系統(無電話語音系統，本項不計分，改計(二)之分數)	15	15	
	(一)電話語音系統接聽速度			
	1、電話語音總機接聽情形	5		
☒	(1)4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)		
☐	(2)15 秒內獲得接聽服務。	(3)		
☐	(3)電話故障。	(0)		
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5		
☒	(1)招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)		
☐	(2)語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。	(3)		
☐	(3)語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。	(0)		
	3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3		
☒	(1)總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。	(3)		
☐	(2)總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。	(2)		
☐	(3)總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	(1)		
☐	(4)轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語)1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
	4、電話語音總機應答語調：	2		
☒	(1)語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
☐	(2)語音口氣平淡。	(1)		

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分) ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分) ☐ 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	接聽迅速
	(三) 總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時, 首先清晰報明單位。 ☒ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 ☒ 3、接話時, 先接受來電者簡單陳述並予過濾, 確認洽辦單位或對象。 ☒ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 ☐ 5、轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分) ☒ (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 ☐ (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 ☐ (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接, 業務單位電話斷線或無人接聽, 無法自行重撥該分機號碼。 ☒ 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形, 本項給分) ☒ (1) 向來電者委婉說明,「對不起, ※先生(小姐)正在電話中, 請稍候再撥」; 或洽轉其他代理人。 ☐ (2) 簡單回復業務單位忙線中, 未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息, 即請另行重撥。 8、總機人員之接聽態度: ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡, 態度尚佳。 ☐ (3) 語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	19	有報明單位並问好。 轉接時有告知即將轉接之分機號碼。 親切有禮。
總 得 分				44

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 管 理 課

受測分機： 308

測試日期時間： 6 月 16 日 15 時 00 分

測試人員： 林 民 佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	二、業務單位接聽電話：55 分			
	(一) 接聽速度	15		
☒	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10	10	鈴響一聲接聽。
	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	5		接聽迅速。
☐	(1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。	(5)		
☐	(2) 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。	(0)		
☐	(3) 電話故障。	(0)		
	(二) 電話禮貌	25		
	1、接話應對情形	10		
☒	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
☐	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(5)		
☐	(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
☐	(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)		
☒	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。	5		
	3 接話時之態度：	10		
☒	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)		
☐	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)		
☐	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3-4)		
☐	(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。	15		
	甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度：			
☒	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)。	(12-15)	15	解說詳盡。
☐	2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)		
☐	3、解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)		
☐	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	優缺點
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：			
☐	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。	(14-15)		
☐	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。	(12-13)		
☐	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。	(10-11)		
☐	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。」	(8-9)		
☐	5、逕回答他不在 / 非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)		
☐	6、逕回答他不在 / 非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
總 得 分				53

經濟部水利署第一河川局電話禮貌測試量表

受測單位： 總機

總機電話： 932-4031

測試日期時間： 6月16日14時50分

測試人員： 林民佳

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	優缺點
	一、總機接聽：45 分 ☐ 是 ☐ 否 設電話語音系統(無電話語音系統,本項不計分,改計(二)之分數) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 ☒ (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 ☐ (2) 15 秒內獲得接聽服務。 ☐ (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 ☒ (1) 招呼語簡明扼要,清楚報明機關名稱。 ☐ (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快,不易記得所需之系統服務資訊,經常需使用「重聽」功能。 ☐ (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快,且未提供「重聽」功能,致需重撥總機號碼。 3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務: ☒ (1) 總機代號設於前,語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼,毋需聽完全部語音項目說明,即能提供轉接服務。 ☐ (2) 總機代號設於前,語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼,需聽完全部語音項目說明,方能提供轉接服務。 ☐ (3) 總機代號設於最後,需聽完全部語音項目說明後,10 秒以上才能獲知總機號碼,並提供轉接服務。 ☐ (4) 轉接總機等候時,自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上,即斷線或要求掛斷重撥。 4、電話語音總機應答語調: ☒ (1) 語音口氣謙和、熱誠。 ☐ (2) 語音口氣平淡。	15 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0) 3 (3) (2) (1) (0) 2 (2) (1)	15	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分	優缺點
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分) ☒ 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) ☐ 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	接聽迅速
	(三) 總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 2、說「您好」、「早安」等問候語。 ☒ 3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。 ☒ 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 ☐ 5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分) ☒ (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 ☐ (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 ☐ (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 ☐ 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分) ☒ (1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。 ☐ (2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。 8、總機人員之接聽態度： ☒ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	18	清晰報明單位並問好。 態度有礼。 轉接明確。
總 得 分				43