

經濟部水利署第八河川局電話禮貌測試量表

受測單位 工務課 測試時間 102年5月17日 編號 2

測試人員 秘書室 得分 92

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分；加分項 20 分)	細項 配分	備註
44			一 總機接聽：45 分		
	15		(一) 電話語音系統接聽速度 ■是 □否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改採 (二) 之分數。	15	
		■□ □□ □□	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	5 (5) (3) (0)	
		■□ □□ □□	2 電話語音系統答應內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要，清楚報名服務機關名稱。 (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。	5 (5) (3) (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 (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，毋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，自動語系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語)一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	3 (3) (2) (1) (0)	

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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。	2 (2) (1)	
	10		(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	
		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴響 4 聲或 19 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減 1 聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)。 2 連打 2 次無人接聽電話。 3 電話故障。	10 0 0	
	19		(三) 總機人員電話禮貌	20	
		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，首先清晰報名單位。 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以過濾，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。(測試 1：__ 測試 2：__) (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，轉接電話時無人接聽或電話斷線，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。	3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2	

		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		(2)	
計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。	(1)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥，不耐煩。	(0)	
45			二 業務單位接聽電話 55 分		
	13		(一) 接聽速度	15	
	8	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴聲 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	
			2 業務單位無人接聽之情形(無人接聽情形，本項給分)	5	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)電話故障。	(0)	
	20		(二) 電話禮貌	25	

		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 接話應對情形 <input type="checkbox"/> <input 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。 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> (2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> (3)未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> <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。 <input checked="" type="checkbox"/> <input 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。 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3 接話時之態度 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> (1)語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> (2)語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> (3)語調急燥，不耐煩。 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> (4)語調粗暴。	10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
12		(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：		

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 解說詳盡(能具體、明確答復，或對所疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚。	(12-15)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 解說尚(對相關作業程序及主管法規簡單說明)	(8-11)	
		<input type="checkbox"/> <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)	(4-7)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	

		乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：	
	<input type="checkbox"/> <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。	(14-15)
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)
	<input type="checkbox"/> <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。	(10-11)
	<input type="checkbox"/> <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」。	(8-9)
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6-7)
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)
3		三、加分項：20分	20
3	■	1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3
		2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3
		3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3
		4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。	3
		5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	3
		6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5