經濟部水利署第九河川分署「政府服務獎」電話禮貌測試量表

測試期間： 115 年 10 月 30 日 15 時 21 分　　**編　　號**：10

受測單位：□規劃科□工務科■管理科□資產科□主計室□人事室□秘書室

受測分機 ：2112 總 分： 98　　考核單位：工務科

一、總機接聽電話：45 分			
分項得分	**細項配分**	**測試結果**	**考　核　內　容**
			■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、(一)得分： 15	一、(一)電話語音系統接聽速度（15）		
		3 選 1	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。
	3	□	(2)15 秒內獲得接聽服務。
	0	□	(3)電話故障。
		3 選 1	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。
	3	□	(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。
	0	□	(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。
		4 選 1	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。
	2	□	(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。
	1	□	(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。
	0	□	(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。
		2 選 1	4、電話語音總機應答語調：
	2	■	(1)語音口氣謙和、熱誠。
	1	□	(2)語音口氣平淡。

分項得分	細項配分	測試結果	考 核 內 容
一、(二)得分：10	**一、(二)總機人員接聽速度(配分10分)** (如無電話語音總機系統，本項得分乘以2.5，滿分25分)		
		3選1	**1、電話鈴響4聲或10秒內獲得接聽服務為8分**(每增減一聲或3秒，即增減1分，最多10分)
	1-10	■	
	0	□	**2、連打2次無人接聽。**(隔10分鐘後再測1次)
	0	□	3、電話故障。
一、(三)得分：20	**一、(三)總機人員電話禮貌(配分20分)**		
	3	■	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。
	2	□	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。
		4選1	5、轉接電話時之服務態度：
	3	□	(1)毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第5、6項給分)
	3	■	(2)告知將轉接電話之分機號碼(1203) 業務單位或業務承辦人員(　　)
	2	□	(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	0	□	(4)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。
	2	■	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
		3選1	7、業務單位忙線中之處理情形：
	2	■	(1)業務單位無忙線情形，本項給分)
	2	□	(2)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。
	0	□	(3)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。
		3選1	8、總機人員之接聽態度：
	2	□	(1)語調謙和、熱誠。
	1	■	(2)語調平淡，態度尚佳。
	0	□	(3)語調急躁、不耐煩。

二、業務單位接聽電話：55 分			
分項得分	細項配分	測試結果	考 核 內 容
二、(一)得分：15	二、(一)接聽速度(配分 15 分)		
	10	■	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)
		4 選 1	2、業務單位無人接聽之情形：
	5	■	(1) 無無人接聽情形，本項給分
	5	□	(2) 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...)。
	0	□	(3) 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	□	(4) 電話故障。
二、(二)得分：24	二、(二)電話禮貌(配分 25 分)		
		4 選 1	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。
	7	□	(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。
	0	□	(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。
	5	■	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。
		4 選 1	3、接話時之態度：
	8-10	■	(1)語調謙和、熱誠。
	5-7	□	(2)語調平淡，態度尚佳。
	3-4	□	(3)語調急燥、不耐煩。
	0	□	(4)語調粗暴。

<table>
<tr><td rowspan="11">二、
（三）
得分：

14</td><td colspan="3">二、（三）答話內容：（配分 15 分）

★分（甲）（乙）兩項，擇一選填。</td></tr>
<tr><td></td><td>4 選 1</td><td>（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：</td></tr>
<tr><td>12-15</td><td>■</td><td>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）。</td></tr>
<tr><td>8-11</td><td>□</td><td>2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</td></tr>
<tr><td>4-7</td><td>□</td><td>3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。</td></tr>
<tr><td>0</td><td>□</td><td>4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</td></tr>
<tr><td></td><td>6 選 1</td><td>（乙）非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：
★已選填（甲），本項免填。</td></tr>
<tr><td>14-15</td><td>□</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>12-13</td><td>□</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>10-11</td><td>□</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>8-9</td><td>□</td><td>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。」</td></tr>
<tr><td>6-7</td><td>□</td><td>5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</td></tr>
<tr><td>0</td><td>□</td><td>6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</td></tr>
</table>