

經濟部水利署第七河川分署
112年10-12月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：1 受測單位：工務科 電話：08-***5530

受測時間：11月02日09時10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	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	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)	
<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	15
	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)	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 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)	26
<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
	<p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>總 得 分(總 計)</p>		<p>93 分</p>

優點：電話鈴響1聲即接聽並問好，對所詢問題，能解說詳盡且具體明確答復。結束時，有說「再見」禮貌性用語，並讓來電者先掛電話，語調溫和、熱誠尚可。

待改進事項：語調平淡，態度尚佳。（接聽語氣可再熱誠一點。）

經濟部水利署第七河川分署
112年10-12月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：2 受測單位：管理科 電話：08-***5546

受測時間：11月02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	12
	2、業務單位接聽之情形：	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	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)	
<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	15
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	8
<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 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)	26
<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)		91 分

優點：業務單位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。語調謙和、熱誠。

待改進事項：鈴響4聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

經濟部水利署第七河川分署
112年10-12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-***5590

受測時間：11月02日09時30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	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。	(15)	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)	
<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	15
	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)	6
<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 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)	26
<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)		92 分

優點：業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好，具體答復所詢問題，結束通話時有道再見。

待改進事項：語調平淡，態度尚佳。（接聽語氣可再熱誠一點。）

經濟部水利署第七河川分署
112年10-12月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：4 受測單位：駐衛警室 電話：08-***5595

受測時間：11月02日09時40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
<input checked="" type="checkbox"/>	(一) 接聽速度 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) 2、業務單位接聽之情形：(有人接聽情形，本項給分)	30 15 15	12 15
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1) 由承辦人或其他人代為接聽。 (2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。 (3) 電話故障。	(15) (10) (0)	15 15 15
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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)，但有說「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。	40 15 (15) (10) (5) (0)	15 15 15 15
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input 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。 3 接話時之態度： (1) 語調謙和、熱誠。 (1) 語調溫和、熱誠尚可。 (3) 語調急燥、不耐煩。 (4) 語調粗暴。	15 10 (8-10) (5-7) (1-4) (0)	15 10 10 10 10 10
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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： 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。	30 (20-30) (10-19) (1-9) (0)	30 30 30 30

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p>	<p>25</p>
<p>總 得 分(總 計)</p>			<p>92 分</p>

優點：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。

待改進事項：鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。

經濟部水利署第七河川分署
112年10-12月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：5 受測單位：規劃科 電話：08-***5550

受測時間：11月02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	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)	
<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	15
	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)	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 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)	28
<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)		92 分

優點：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。

待改進事項：語調溫和、熱誠尚可。（接聽語氣可再熱誠一點。）

經濟部水利署第七河川分署
112年10-12月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：6 受測單位：資產科 電話：08-***5604

受測時間：11月02日10時10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
<input checked="" type="checkbox"/>	(一) 接聽速度 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) 2、業務單位接聽之情形： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 由承辦人或其他人代為接聽。 <input type="checkbox"/> (2) 無人接聽 (電話鈴響 6 聲以上或 20 秒以上)。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	30 15 15 (15) (10) (0)	15 15
<input checked="" type="checkbox"/>	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 <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。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <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。 <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"/> 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： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語調溫和、熱誠尚可。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	40 15 (15) (10) (5) (0) 15 10 (8-10) (5-7) (1-4) (0)	15 15 7
<input type="checkbox"/>	(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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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。	30 (20-30) (10-19) (1-9) (0)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p>	<p>25</p>
總 得 分(總 計)			92 分

優點：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。

待改進事項：語調溫和、熱誠尚可。（接聽語氣可再熱誠一點。）

經濟部水利署第七河川分署
112年10-12月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：7 受測單位：政風室 電話：08-***5567

受測時間：11月02日10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：(有人接聽情形，本項給分)	15	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 由承辦人或其他人代為接聽。	(15)	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)	
<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	15
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	8
<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
	<p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p>	<p>26</p>
<p>總 得 分(總 計)</p>			<p>94 分</p>

優點：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。

待改進事項：語調謙和、熱誠。（接聽語氣可再熱誠一點。）

經濟部水利署第七河川分署
112年10-12月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：8 受測單位：主計室 電話：08-***5601

受測時間：11月02日10時30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)	
<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	15
	3 接話時之態度：	10	
<input checked="" type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	9
<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 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)	26
<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
	<p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>總 得 分(總 計)</p>		<p>92 分</p>

優點：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）。

待改進事項：鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。