

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：114年2月25日 10時48分

編號：2

受測單位：規劃課 工務課 管理課 資產課 主計室 人事室 秘書室

受測分機：1503 總分：98

考核單位：管理科

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 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 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 得分：	一、(一) 電話語音系統接聽速度(15)		
	5	<u>3選1</u> <input checked="" type="checkbox"/>	1、電話語音總機接聽情形 (1)4聲或10秒內獲得接聽服務。
	3	<input type="checkbox"/>	(2)15秒內獲得接聽服務。
	0	<input type="checkbox"/>	(3)電話故障。
	5	<u>3選1</u> <input checked="" type="checkbox"/>	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。
	3	<input type="checkbox"/>	(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	<input type="checkbox"/>	(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	<u>4選1</u> <input checked="" type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	(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	<input type="checkbox"/>	(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	<input type="checkbox"/>	(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	<u>2選1</u> <input checked="" type="checkbox"/>	4、電話語音總機應答語調： (1)語音口氣謙和、熱誠。
	1	<input type="checkbox"/>	(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)			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)
得分 ： 10	1-10	<input checked="" type="checkbox"/> <u>3選1</u>	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)
	0	<input type="checkbox"/>	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)
	0	<input type="checkbox"/>	3、電話故障。
一、 (三)			一、(三) 總機人員電話禮貌 (配分 20 分)
得分 ：	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1、接話時，首先清晰報明單位。
	3	<input checked="" type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。
	3	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。
20	3	<input type="checkbox"/> <u>4選1</u>	5、轉接電話時之服務態度： (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	<input checked="" type="checkbox"/>	(2)告知將轉接電話之分機號碼 (1503) 業務單位或業務承辦人員 ()
	2	<input type="checkbox"/>	(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	0	<input type="checkbox"/>	(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	<input checked="" type="checkbox"/>	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <u>3選1</u>	7、業務單位忙線中之處理情形： (1)業務單位無忙線情形，本項給分)
	2	<input type="checkbox"/>	(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	<input type="checkbox"/>	(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。
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <u>3選1</u>	8、總機人員之接聽態度： (1)語調謙和、熱誠。
	1	<input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。
	0	<input type="checkbox"/>	(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) 接聽速度 (配分 15 分)				
15 (一) 得分：	10	<input checked="" type="checkbox"/>	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)	
	5	<u>4選1</u> <input checked="" type="checkbox"/>	2、業務單位無人接聽之情形： (1) 無無人接聽情形，本項給分	
	5	<input type="checkbox"/>	(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	<input type="checkbox"/>	(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	<input type="checkbox"/>	(4) 電話故障。	
二、(二) 電話禮貌 (配分 25 分)				
24 (二) 得分：	10 7 5 0	<u>4選1</u> <input checked="" type="checkbox"/>	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。	
			<u>4選1</u> <input checked="" type="checkbox"/>	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。

二、(三)得分：	<p>二、(三) 答話內容：(配分 15 分)</p> <p>★分(甲)(乙)兩項，擇一選填。</p>		
14	4 選 1	(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：	
12-15	<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）。	
8-11	<input type="checkbox"/>	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	
4-7	<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）。	
0	<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	
14-15	6 選 1	(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。	
12-13	<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。	
10-11	<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。	
8-9	<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。	
6-7	<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。」	
0	<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	
6-7	<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	