

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：_____受測單位： 規劃科 262

總機電話：9324031

測試日期時間：_6_月_24_日_9_時_24_分 測試單位人員：工務科陳靖薇

得分：90 優良：90 分以上、良好：80-89 分、普通：80 分以下)

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)	14	

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)		

二、業務單位接聽電話：55 分				
	(一) 接聽速度	15	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)	10		
	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給 5 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	24	
	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：			14	
□	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)		
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				90

總機電話：9324031

得分： 優良：90 分以上、良好：80-89 分、普通：80 分以下)

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	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	17	
■	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)		

☒	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	
☒	(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)	22	
	(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	
☒	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				92

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：_____受測單位：管理科 277

總機電話：9324031

測試日期時間：_6_月_25_日_14_時_40_分 測試單位人員：工務科陳靖薇

得分：優良：90 分以上、良好：80-89 分、普通：80 分以下)

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)	13	

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	19	
■	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)		

二、業務單位接聽電話：55 分				
	(一) 接聽速度	15	12	
■	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		
	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給 5 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	22	
	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)	14	
□	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)		
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				90

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：_____受測單位：資產科 322

總機電話：9324031

測試日期時間：_6_月_20_日_10_時_30_分 測試單位人員：工務科陳靖薇

得分：優良：90 分以上、良好：80-89 分、普通：80 分以下)

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)	14	

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	17	
■	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)		

二、業務單位接聽電話：55 分			
	(一) 接聽速度	15	13
■	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	
■	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	24
	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)	13
□	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)	
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				91

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：_____ 受測單位：主計室 111

總機電話：9324031

測試日期時間：_6_月_20_日_10_時_30_分 測試單位人員：工務科陳靖薇

得分： 優良：90 分以上、良好：80-89 分、普通：80 分以下)

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)	14	

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	16	
■	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)		

■	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				90

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：_____ 受測單位：人事室 232 總機電話：9324031

測試日期時間：_6_月_26_日_11_時_30_分 測試單位人員：工務科陳靖薇

得分： 優良：90 分以上、良好：80-89 分、普通：80 分以下)

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)	14	

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	17	
■	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)		

☒ ☒ ☐ ☐	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)	13	
☒ ☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐	(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	
☐ ☐ ☐ ☐	(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)		
☐	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)	13	

□ □ □ □	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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(12-13) (10-11) (8-9) (6-7) (0)		
總 得 分				91

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：_____ 受測單位：秘書室 202 總機電話：9324031

測試日期時間：_6_月_30_日_15_時_40_分 測試單位人員：工務科陳靖薇

得分： 優良：90 分以上、良好：80-89 分、普通：80 分以下)

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)	14	

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	17	
■	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)		

☒	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	
☒	(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)	22	
☒	(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	
☐	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				92