

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：__4__ 受測單位：__規劃科__

總機電話：9324031

測試日期時間：__8__月__21__日__15__時__25__分 測試單位人員：__管理科陳千聖__

得分： 94 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 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)	15	

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） ☒ 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） ☐ 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次） ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	
	（三）總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 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：毋需轉接即能充分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。 ☐ （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，業務單位電話斷線或無人接聽，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。 ☐ （2）語調平淡，態度尚佳。 ☐ （3）語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	20	

	二、業務單位接聽電話：55分 49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5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)	25	
	(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)	9	業務承辦人外出，無法及時處理，

☐	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)	請指定時間內重播。
☐	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			

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：__5__ 受測單位：__工務科__

總機電話：9324031

測試日期時間：__8__月__21__日__15__時__分 測試單位人員：__管理科陳千聖__

得分： 98 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 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)	15	

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） ☒ 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） ☐ 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次） ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	
	（三）總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 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：毋需轉接即能充分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。 ☐ （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，業務單位電話斷線或無人接聽，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。 ☐ （2）語調平淡，態度尚佳。 ☐ （3）語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	20	

	二、業務單位接聽電話：55分 53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)	25	
	(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	承辦人不在，簡單回應後，並請

☒	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)	留下電話號碼。
☐	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			

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：__2__ 受測單位：__管理科__

總機電話：9324031

測試日期時間：__8__月__21__日__11__時__39__分 測試單位人員：__管理科陳千聖__

得分： 95 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 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)	15	

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） ☒ 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） ☐ 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次） ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	
	（三）總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 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：毋需轉接即能充分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。 ☐ （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，業務單位電話斷線或無人接聽，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。 ☐ （2）語調平淡，態度尚佳。 ☐ （3）語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	20	響一升即接聽，並說出單位名稱及您好等問候語，轉接時說出分機號及稍等問候語。

	二、業務單位接聽電話：55分 50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5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)	10	
	(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)	20	詢問結束未等民眾先行掛斷電話。
	(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)	15	說明詳盡。
	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				

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：__6__ 受測單位：__資產科__

總機電話：9324031

測試日期時間：__8__月__21__日__15__時__54__分 測試單位人員：__管理科陳千聖__

得分： 95 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 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)	15	

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） ☒ 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） ☐ 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次） ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	
	（三）總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 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：毋需轉接即能充分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。 ☐ （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，業務單位電話斷線或無人接聽，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。 ☐ （2）語調平淡，態度尚佳。 ☐ （3）語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	20	

	二、業務單位接聽電話：55分 50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)	20	僅說明資產科，無禮貌性用語。
	(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)	15	
	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				

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：__6__ 受測單位：__主計室__

總機電話：9324031

測試日期時間：__8__月__21__日__15__時__45__分 測試單位人員：__管理科陳千聖__

得分： 95 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 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)	15	

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） ☒ 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） ☐ 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次） ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	
	（三）總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 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：毋需轉接即能充分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。 ☐ （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，業務單位電話斷線或無人接聽，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。 ☐ （2）語調平淡，態度尚佳。 ☐ （3）語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	20	

	二、業務單位接聽電話：55分 50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5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)	20	僅說出主計室，未有禮貌性用語。
	(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)	15	
	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				

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：__3__ 受測單位：__人事室__

總機電話：9324031

測試日期時間：__8__月__21__日__14__時__13__分 測試單位人員：__管理科陳千聖__

得分： 94 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 44 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)	15	

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） ☒ 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） ☐ 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次） ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	
	（三）總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 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：毋需轉接即能充分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。 ☒ （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，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 ☒ 6、轉接電話時，說「幫您轉接，请稍候」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，请稍候再撥」；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。 ☐ （2）語調平淡，態度尚佳。 ☐ （3）語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	14	響一升即接聽，並說出單位名稱及您好等問候語，轉接時未說分機號。

	二、業務單位接聽電話：55分 50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)	20	清楚說明人事室，未說問候語。
	(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)	15	承辦人請假，代為說明詳盡。

☐	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				

經濟部水利署第一河川分署電話禮貌測試量表

編號：__2__ 受測單位：____秘書室____

總機電話：9324031

測試日期時間：__8__月__21__日__11__時__14__分 測試單位人員：__管理科 陳千聖__

得分： 95 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 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)	15	

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） ☒ 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） ☐ 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次） ☐ 3、電話故障。	10 10 0 0	10	
	（三）總機人員電話禮貌 ☒ 1、接話時，首先清晰報明單位。 ☒ 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：毋需轉接即能充分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。 ☐ （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，業務單位電話斷線或無人接聽，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。 ☐ （2）語調平淡，態度尚佳。 ☐ （3）語調急躁、不耐煩。	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	20	響一升即接聽，並說出單位名稱及您好等問候語。

	二、業務單位接聽電話：55分 50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)	20	詢問結束未等民眾先行掛斷電話。
	(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)	15	說明詳盡。
	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				