測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108 年 5 月 7 日 14 時 35 分	量北總機45 綜合企劃	98	總機人員鈴響2聲接聽,先報明機關名稱並問好,能過濾轉日期確認治辨單位,轉接時有說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語,並告知將轉接一次機號碼,結束通話時人員機號碼,結束通時有道再見,語調謙和。 業務單位人員接聽時先報明單位名稱並問好,具體答復所	接聽,接聽速度仍有改
	組 53		詢問題,結束時有道再見,並讓來電者先掛電話,語調謙和。	

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
108	臺	0.4	總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員於通話結束
年	北	94	明機關名稱並問好,能過濾來	時未說再見或其他禮
5	總		電者問題確認治辦單位,告知	貌性用語。
月	機		業務承辦單位之電話號碼,轉	
15	43		接時,說「幫您轉接,請稍候」	業務單位人員鈴響4聲
日			等禮貌性用語,語調謙和熱	接聽,接聽速度仍有改
11	水		誠。	善空間,接話時態度可
時	文			再熱誠些。
30	技		業務單位人員接聽時先報明單	
分	術		位名稱並問好,具體答復所詢	
	組		問題,結束通話時有道再見,	
	51		並讓來電者先掛電話。	

測試時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
108	台		總機人員接聽時先報明機關	總機人員鈴響 4 聲接
年	中	94	名稱並問好,能過濾來電者問	聽,接聽速度仍有改善
6	總		題確認洽辦單位,告知業務承	空間,於通話結束時未
月	機		辨單位之電話號碼,轉接時說	說再見或其他禮貌性
25	41		「幫您轉接,請稍候」等禮貌	用語。
日			性用語,語調謙和熱誠。	
11	水			業務單位人員於通話
時	源		業務單位人員鈴響2聲接聽,	結束時未讓來電者先
10	組		先報明單位名稱並問好,針對	掛電話。
分	53		所詢問題能詳細解說,結束通	
			話時有道再見,語調熱誠。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	台		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員未告知將轉
年	中	92	明機關名稱並問好,能過濾來	接之分機號碼或業務
6	總		電者陳述並確認洽辦單位,轉	單位即行轉接。
月	機		接時有說「幫你轉接」,結束	
27	44		時有道再見,語調謙和。	業務單位人員針對所
日				詢問題僅簡單說明,建
14	河		業務單位人員鈴響 2 聲接	議可再解說詳盡些,接
時	海		聽,先報明單位名稱並問好,	話時態度平淡,可再熱
54	組		結束通話時有道再見,並讓來	誠些。
分	48		電者先掛電話。	

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
108	新		總機人員鈴響2聲接聽,先報	業務單位人員於通話
年	店	98	明機關名稱並問好,能過濾來	結束時未讓來電者先
6	總		電者問題確認洽辦單位,轉接	掛電話。
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	
25	45		等禮貌用語,並告知將轉接之	
日			單位及分機號碼,結束通話時	
11	保		有道再見,語調謙和。	
時	育			
15	事		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
分	業		先報明單位名稱並問好,針對	
	組		所詢問題能詳細解說,結束通	
	53		話時有道再見,語調熱誠。	

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
108	台		總機人員鈴響2聲接聽,先報	業務單位人員鈴響3聲
年	中	99	明機關名稱並問好,能過濾來	接聽,接聽速度仍有改
6	總		電者問題確認洽辦單位,轉接	善空間。
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	
25	45		等禮貌用語,並告知將轉接之	
日			單位及分機號碼,結束通話時	
11	工		有道再見,語調謙和。	
時	程			
00	事		業務單位人員接聽時先報明	
分	務		單位名稱並問好,針對所詢問	
	組		題具體明確答復,結束通話時	
	54		有道再見,並讓來電者先掛電	
			話,語調謙和。	

測試 時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
108年5月21日16時35分	台中總機22水政組50	92	總機人員接聽時先報明機關 留稱並問好,能過濾來電有 說來電的 一類 一類 一類 一類 一類 一類 一類 一類 一類 一類	總機員鈴響 3 聲接 員鈴響 3 聲接 景號度仍有道 東時未道。 業務性結束 一員 一員 一員 一員 一員 一員 一員 一員 一員 一員

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
108年6月25日9時55分	台中總機44 土地組55	99	總機人員鈴響2聲接聽,先報 明機關名稱並問好,能過濾來 電者所謂 一類 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個	接之分機號碼或業務
			熱誠。	

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
108	台		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員於通話結束
年	北	96	明機關名稱並問好,能過濾來	時未說再見或其他禮
6	總		電者問題確認治辦單位,告知	貌性用語。
月	機		業務承辦單位之電話號碼,轉	
25	43		接時,說「幫您轉接,請稍候」	業務單位人員於通話
日			等禮貌性用語,語調謙和熱	結束時未讓來電者先
10	防		誠。	掛電話。
時	災			
55	中		業務單位人員鈴響 2 聲接	
分	Ü		聽,先報明單位名稱並問好,	
	53		針對所詢問題能詳細解說,結	
			束通話時有道再見,語調熱	
			誠。	

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
108	台		總機人員鈴響2聲接聽,先報	業務單位人員鈴響3聲
年	中	97	明機關名稱並問好,能過濾來	接聽,接聽速度仍有改
4	總		電者問題確認治辦單位,並告	善空間,並且通話結束
月	機		知將轉接之分機號碼,轉接時	時未讓來電者先掛電
22	45		說「幫您轉接,請稍候」等禮	話。
日			貌用語,結束通話時有道再	
16	河		見,語調謙和、熱誠。	
時	勘			
26	隊		業務單位人員接聽時先報明	
分	52		單位名稱並問好,針對所詢問	
			題具體明確答復,結束通話時	
			有道再見,語調謙和。	

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	台	0.7	總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員未告知將轉
年	中	97	明機關名稱並問好,能過濾來	接之分機號碼或業務
5	總		電者陳述並確認洽辦單位,轉	單位即行轉接,接話時
月	機		接時有說「幫你轉接」,結束	語調急躁,不耐煩。
30	42		時有道再見。	
日				
14	國		業務單位人員鈴響 2 聲接	
時	會		聽,先報明單位名稱並問好,	
30	組		針對所詢問題能詳細解說,結	
分	55		束通話時有道再見,並讓來電	
			先掛電話,語調熱誠。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	台		總機人員鈴響2聲接聽,先	業務單位人員鈴響5聲接
年	中	97	報明機關名稱並問好,能過	聽,接聽速度仍有改善空
5	總		濾來電者問題確認治辨單	門。
月	機		位,並告知將轉接之分機號	
29	45		碼,轉接時說「幫您轉接,	
日			請稍候」等禮貌用語,結束	
9	資		通話時有道再見,語調謙	
時	訊		和、熱誠。	
53	室			
分	52		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,並讓來電者先掛電	
			話,語調謙和。	

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
108年5月28日16時20分	台中總機35人事室52	87	總機局 關名稱 開題 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	聽,接聽速度仍有改善空間,接聽電話時未說「您好」等問候語,轉接時時就「幫您轉接請稍候」,結束時未道再見或其他禮貌性結束語,語調急

測試 時間	單位 評分	總得 分	優點	待改進事項
108	台		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員於通話結束時
年	中	96	明機關名稱並問好,能過濾來	未說再見或其他禮貌性
5	總		電者問題確認洽辦單位,告知	用語。
月	機		業務承辦單位之電話號碼,轉	
30	43		接時,說「幫您轉接,請稍候」	非業務承辦人接聽電
日	主		等禮貌性用語,語調謙和熱	話,針對所詢問題簡單答
9	計		誠。	覆。
時	室			
40	53		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
分			先報明單位名稱並問好,有請	
			來電者留下電話號碼,俾進一	
			步處理;結束通話時有道再	
			見,並讓來電者先掛電話,語	
			調謙和、熱誠。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	台		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員於通話結束
年	中	92	明機關名稱並問好,能過濾來	時未說再見或其他禮
6	總		電者問題確認治辨單位,告知	貌性用語。
月	機		業務承辦單位之電話號碼,轉	
25	43		接時,說「幫您轉接,請稍候」	業務單位人員鈴響3聲
日		-	等禮貌性用語,語調謙和熱	接聽,接聽速度仍有改
10	秘		誠。	善空間,接聽時未說您
時	書			好或早安等問候語。
11	室		業務單位人員接聽時先報明	
分	49		單位名稱,針對所詢問題具體	
			明確答復,結束通話時有道再	
			見,並讓來電者先掛電話,語	
			調謙和。	

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	台		總機人員鈴響 2 聲接聽並問	總機人員接聽時未報
年	中	93	好,能過濾來電者陳述並確認	名機關名稱,亦未告知
6	總		洽辦單位,轉接時有說「幫你	将轉接之分機號碼或
月	機		轉接」,結束時有道再見,語	業務單位即行轉接。
5	41		調謙和。	
日				業務單位人員鈴響3聲
15	政		業務單位人員接聽時先報明	接聽,接聽速度仍有改
時	風		單位名稱並問好,具體答復所	善空間,接話時語調可
15	室		詢問題,結束時有道再見並讓	再謙和、熱誠些。
分	52		來電者先掛電話,語調謙和。	