

第六河川局電話禮貌測試量表

受測單位：總機、管理課 電話：07-6279000 #1108、#3107

測試日期時間：110年9月30日10時30分

測試人員：陳維純

測試 結果	內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	一、總機接聽：45 分 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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	15	13
5	1、電話語音總機接聽情形 (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	5	
<input type="checkbox"/>	(2) 15 秒內獲得接聽服務。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(3)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
5	(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	
<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。	(3)	
<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。	(0)	
	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：	3	
<input type="checkbox"/>	(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。	(3)	
<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。	(2)	
1	(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。	(1)	
<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。	(0)	
	4、電話語音總機應答語調：	2	
2	(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語音口氣平淡。	(1)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
10	(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) <input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10
	(三) 總機人員電話禮貌 3 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。 2 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) 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <input type="checkbox"/> (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。 2 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) 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。 <input type="checkbox"/> (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: <input type="checkbox"/> 1 語調謙和、熱誠。 1 (2) 語調平淡, 態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (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)	19

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	二、業務單位接聽電話：55 分		10
	(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，本項給分)	5	
<input type="checkbox"/>	(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)	
<input type="checkbox"/>	(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)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	25	25
	1、接話應對情形	10	
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)	
5	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，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 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。	5	
	3、接話時之態度：	10	
10	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3-4)	
<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。	15	14
	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)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)	
<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)。	(4-7)	
<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、非業務承辦單位（或承辦人）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。	(14-15)
<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。	(12-13)
<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。	(10-11)
<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。」	(8-9)
<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。	(0)
總 得 分		91

國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函