

## 第六河川局電話禮貌測試量表

受測單位：總機、工務課 電話：07-6279000 #1108、#2218

測試日期時間：111 年 3 月 14 日 16 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
	<b>一、總機接聽：45 分</b>		13
	<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	
	1、電話語音總機接聽情形	5	
<input type="checkbox"/>	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	（5）	
3	（2）15 秒內獲得接聽服務。	（3）	
<input type="checkbox"/>	（3）電話故障。	（0）	
	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	
3	（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）	
<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。	（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
	（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
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	
<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。	0	
	（三）總機人員電話禮貌	20	19
3	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
3	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
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	
2	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	
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)	
<input type="checkbox"/>	（2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
<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。	(0)	
2	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	
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)	
<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。	(0)	
	8、總機人員之接聽態度：	2	
<input type="checkbox"/>	1 語調謙和、熱誠。	(2)	
1	（2）語調平淡，態度尚佳。	(1)	
<input type="checkbox"/>	（3）語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
10	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p>（一）接聽速度</p> <p>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）</p> <p>2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給 5 分）</p> <p><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…）。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/>（3）電話故障。</p>	15 10 5 (5) (0) (0)	10
10	<p>（二）電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p>（1）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>（2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>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。</p> <p>3、接話時之態度：</p> <p>（1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/>（2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/>（3）語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/>（4）語調粗暴。</p>	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	25
14	<p>（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p><b>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：</b></p> <p>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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	14

測試 結果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分
	<p><b>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</b></p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(14-15)</p> <p>(12-13)</p> <p>(10-11)</p> <p>(8-9)</p> <p>(6-7)</p> <p>(0)</p>	
	<b>總 得 分</b>		<b>91</b>

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