測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	臺		總機人員在2秒內迅速接聽電	總機人員未告知將轉
年	北	95	話,先報明機關名稱並問好,	接之分機號碼,且轉接
2	總		能過濾來電者問題,確認洽辦	電話時未說「請稍候幫
月	機		單位,語調謙和。	您轉接」禮貌性用語即
19	40			行轉接; 結束通話時未
日			業務單位人員鈴響2聲接聽,	道再見,或其他禮貌性
11	綜		先報明單位名稱並問好,詳盡	結束語。
時	合		回復所詢問題,結束通話時有	
0	企		道再見,並讓來電者先掛電	
分	劃		話,語調謙和。	
	組			
	55			

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員於通話結束
年	北	92	明機關名稱並問好,能過濾來	時未說再見或其他禮
3	總		電者問題確認洽辦單位,告知	貌性用語。
月	機		業務承辦單位之電話號碼,轉	
8	43		接時,說「幫您轉接,請稍候」	非業務承辦人接聽電
日			等禮貌性用語,語調謙和熱	話,無法即時處理問
15	水		誠。	題,應請來電者稍後再
時	文			撥或留下電話號碼,俾
50	技		非業務承辦人鈴響2聲接聽,	進一步處理。
分	術		先報明單位名稱並問好,結束	
	組		通話時有道再見,並讓來電者	
	49		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	喜至		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員於通話結束
年	中	98	明機關名稱並問好,能過濾來	時未說再見或其他禮
3	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	
20	43		接時,說「幫您轉接,請稍候」	
日	•		等禮貌性用語,語氣謙和熱	
16	水		誠。	
時	源			
10	經		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
分	營		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	
	55		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	喜至		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
2	總		電者問題確認治辦單位,並告	善空間,接話時態度可
月	機		知將轉接之分機號碼,轉接時	再熱誠些。
22	45		說「幫您轉接,請稍候」等禮	
日			貌用語,結束通話時有道再	
15	河		見,語調謙和、熱誠。	
時	川			
50	海		業務單位人員接聽時先報明	
分	岸		單位名稱並問好,具體答復所	
	組		詢問題,結束通話時有道再	
	52		見,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年3月20日10時3分	新店總機3保育事業組53	96	總機關自發響2聲接聽, 是聲接聽, 是聲接聽, 是聲接聽, 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是 是	時未說再見或其他禮 貌性用語。 業務單位人員於通話

測試 時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	喜至		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員接話時態度
年	中	91	明機關名稱並問好,能過濾來	可再熱誠些。
3	總		電者問題確認治辨單位,轉接	
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	業務單位人員接聽時
22	44		等禮貌性用語,結束通話時有	未報明單位名稱或自
日		-	道再見。	己姓名,接話時語調平
10	工			淡,可再熱誠些。
時	程		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
7	事		具體答復所詢問題,結束通話	
分	務		時有道再見,並讓來電者先掛	
	組		電話。	
	47			

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	喜至		總機人員接聽時先問好,能過	總機人員鈴響 3 聲接
年	中	94	濾來電者問題及確認洽辦單	聽,接聽速度仍有改善
3	總		位,並告知將轉接分機號碼,	空間,接聽時未報明機
月	機		轉接時,說「幫您轉接,請稍	關名稱。
21	41		候」等禮貌用語,結束通話時	
日			有道再見,接聽態度謙和熱	業務單位人員鈴響4聲
10	水		誠。	接聽,接聽速度仍有改
時	利			善空間。
37	行		業務單位人員接聽時先報明	
分	政		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	
	53		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3月21日11時30分	臺中總機45 土地管理組54	99	總機關題之聲之之, 總機關題在 學的 學的 學的 學的 學的 學的 學的 學的 學的 學的	

測試 時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
108	臺		總機人員接聽時先報明機關	總機人員鈴響 4 聲接
年	中	93	名稱並問好,能過濾來電者簡	聽,應改進接聽速度,
3	總		述確認治辦單位並告知承辦	結束時未道再見等禮
月	機		單位之電話號碼。	貌性結束語,語調平淡
25	40			可熱誠些。
日			業務單位人員接聽時先報明	
16	河		單位名稱並問好,具體答復所	業務單位人員鈴響 4
時	川		詢問題,結束時有道再見,並	聲接聽,接聽速度仍有
37	勘		讓來電者先掛電話,語調謙	改善空間。
分	測		和。	
	隊			
	53			

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	臺		總機人員鈴響2聲接聽,先報	總機人員未告知將轉
年	北	98	明機關名稱並問好,能過濾來	接之分機號碼或業務
3	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	
18	44		時有道再見,語調謙和。	業務單位人員鈴響3聲
日		-		接聽,接聽速度仍有改
10	防		業務單位人員接聽時先報明	善空間。
時	災		單位名稱並問好,具體答復所	
50	中		詢問題,結束時有道再見並讓	
分	$\ddot{\mathcal{D}}$		來電者先掛電話,語調謙和。	
	54			

測試 時間	單位 評分	總得分	優點	待改進事項
108	臺		總機人員鈴響2聲接聽,能過	總機人員接聽時未報
年	中	94	濾來電者問題及確認洽辨單	明機關名稱亦未問好。
3	總		位,並告知將轉接單位及分機	
月	機		號碼,轉接時說「幫您轉接,	
25	39		請稍候」等禮貌用語,結束通	
日			話時有道再見,接聽態度謙和	
15	資		熱誠。	
時	訊			
10	室		業務單位人員鈴響2聲接聽,	
分	55		先報明單位名稱並問好,針對	
			所詢問題具體明確答復,結束	
			通話時有道再見,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	喜至		總機人員鈴響2聲接聽,先報	業務承辦人員鈴響3聲
年	中	94	明機關名稱並問好,能過濾來	接聽,接聽速度仍有改
1	總		電者問題確認洽辦單位,轉接	善空間,接聽時未說您
月	機		時有說「幫您轉接,請稍候」	好或早安等問候語。
3	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	
15	秘		有道再見,語調謙和。	
時	書			
0	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。	

測試時間	單位評分	總得分	優點	待改進事項
108	臺		總機人員接聽時先報明機關	總機電話鈴聲響 4 聲
年	中	97	名稱並問好,能過濾來電者問	接聽電話,接聽速度仍
2	總		題確認治辦單位,轉接時有說	有改善空間,轉接時未
月	機		「幫您轉接,請稍候」等禮貌	告知將轉接電話之分
22	42		用語,結束通話時有道再見,	機號碼即行轉接。
日		-	語調謙和。	
15	人			
時	事		業務單位人員鈴響 2 聲接	
0	室		聽,先報明單位名稱並問好,	
分	55		詳盡回復所詢問題,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 3 月 25	臺 中 總 機 42	90	總機人員鈴響2聲接聽,先報明機關名稱並問好,能過濾來電者問題確認洽辦單位,轉接時有說「幫您轉接,請稍候」等禮貌用語,語調謙和。	總機人員未告知將轉 接電話之分機號碼即 行轉接,於通話結束時 未說再見或其他禮貌 性用語。
11 時 0 分	主 計 室 48		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。	業務單位人員鈴響4聲 接聽,接聽速度仍有改 善空間,接話時態度平 淡,可再熱誠些。

測試時間	單位評分	總得 分	優點	待改進事項
108 年 2 月	臺中總機口	96	總機人員鈴響 2 聲接聽並問 好,能過濾來電者問題確認洽 辦單位,轉接時有說「幫您轉 接,請稍候」等禮貌用語,結	總機人員接聽時未報 明機關名稱,未告知將 轉接電話之分機號碼 即行轉接。
29 日 10 時 23 分	41 政風室 55		東時有道再見,語調熱誠。 業務單位人員鈴響2聲接聽, 先報明單位名稱並問好,詳盡 回復所詢問題,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	臺	86	總機人員接聽時先報名機關	總機人員鈴響 3 聲接
年	中		名稱並問好,能過濾來電者問	聽,接聽速度仍有改善
3	總		題及確認治辦單位,並告知將	空間,結束通話時未道
月	機		轉接分機號碼,轉接時,說「幫	再見或其他禮貌性結
25	42		您轉接,請稍候」等禮貌用	束語。
日		-	語,接聽態度謙和熱誠。	
16	國			非業務承辦人員接聽
時	會		非業務承辦人鈴響 2 聲接聽	時未報明單位名稱或
30	組		並問好,結束通話時有道再	自己姓名,針對所詢問
分	44		見,並讓來電者先掛電話,語	題無法即時處理,僅說
			調謙和、熱誠。	明承辦人出差。