

## 經濟部水利署第八河川局電話禮貌測試量表

受測單位 工務課 分機 1502 測試時間 107年10月16日

測試人員 秘書室 得分 94

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分；加分項 20 分)	細項 配分	備註
94	42		一 總機接聽：45 分		
	15		(一) 電話語音系統接聽速度 <input checked="" 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，改採 ( 二 ) 之分數。	15	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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	5 (5) (3) (0)	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 電話語音系統答應內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要，清楚報名服務機關名稱。 (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。	5 (5) (3) (0)	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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，毋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，自動語系統應答「總機忙	3 (3) (2) (1) (0)	

			線中」(或其他暫候用語)一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。		
--	--	--	------------------------------	--	--

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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。	2 2 1	
	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)	10	
	10	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴響 4 聲或 19 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減 1 聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)。 2 連打 2 次無人接聽電話。 3 電話故障。	10 0 0	
	17		(三) 總機人員電話禮貌	20	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，首先清晰報名單位。	3	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 說「您好」、「早安」等問候語。	3	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時，先接受來電者簡單陳述並予以過濾，確認洽辦單位或對象。	3	
	1	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	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：毋需轉接即能充提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(測試 1：___ 測試 2：___)	(3)	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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，轉接電話時無人接聽或電話斷線，無法自行重撥該分機號碼。	(2) (0)	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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。	(2) (0)	

		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8 總機人員之接聽態度 (1)語調謙和、熱誠。	<u>2</u> <u>(2)</u>	
1		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。 (3)語調急燥，不耐煩。	<u>(1)</u> <u>(0)</u>	
52			<u>二 業務單位接聽電話 55 分</u>	-	
15			(一) 接聽速度	<u>15</u>	
10		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴聲 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)	<u>10</u>	
5		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 業務單位無人接聽之情形(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。	<u>5</u> <u>(5)</u> <u>(0)</u> <u>(0)</u>	
19			(二) 電話禮貌	<u>25</u>	
5		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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。	<u>10</u> <u>(10)</u> <u>(5)</u> <u>(5)</u>	
5		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <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。 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。	<u>(0)</u> <u>5</u>	
9		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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。	<u>10</u> <u>(8-</u> <u>10)</u> <u>(5-7)</u> <u>(3-4)</u> <u>(0)</u>	

15		(三) 答話內容分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
15		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：		

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
15		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 解說詳盡(能具體、明確答復，或對所疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚。 2 解說尚(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。	<b>(12-15)</b> <b>(8-11)</b> <b>(4-7)</b> <b>(0)</b>	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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。 2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，俾進一步處理。 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。 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」。 5 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。 6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。	<b>(14-15)</b> <b>(12-13)</b> <b>(10-11)</b> <b>(8-9)</b> <b>(6-7)</b> <b>(0)</b>	
3	3		三、加分項：20分	20	

3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3
	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。	3
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	3
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5

## 經濟部水利署第八河川局電話禮貌測試量表

受測單位 工務課 分機 1501 測試時間 107 年 10 月 24 日

測試人員 秘書室 得分 92

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分；加分項 20 分)	細項 配分	備註
92	41		一 總機接聽：45 分		
	15		(一) 電話語音系統接聽速度 <input checked="" 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，改採(二)之分數。	15	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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	5 (5) (3) (0)	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 電話語音系統答應內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要，清楚報名服務機關名稱。 (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。	5 (5) (3) (0)	
	3		3 電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼	3	

		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>之轉接服務</p> <p>(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。</p> <p>(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，毋需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。</p> <p>(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。</p> <p>(4)轉接總機等候時，自動語系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語)一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。</p>	<p><b>(3)</b></p> <p><b>(2)</b></p> <p><b>(1)</b></p> <p><b>(0)</b></p>	
--	--	---	--	---	--

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>4 電話語音總機應答語調</p> <p>(1)語音口氣謙和、熱誠。</p> <p>(2)語音口氣平淡。</p>	<p><b>2</b></p> <p><b>(2)</b></p> <p><b>(1)</b></p>	
	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)	<b>10</b>	
	10	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>1 電話鈴響 4 聲或 19 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減 1 聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)。</p> <p>2 連打 2 次無人接聽電話。</p> <p>3 電話故障。</p>	<p><b>10</b></p> <p><b>0</b></p> <p><b>0</b></p>	
	17		(三)總機人員電話禮貌	<b>20</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，首先清晰報名單位。	<b>3</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 說「您好」、「早安」等問候語。	<b>3</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時，先接受來電者簡單陳述並予以過濾，確認洽辦單位或對象。	<b>3</b>	
	1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	<b>2</b>	
			5 轉接電話時之服務態度(註：毋需轉接即能充提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	<b>3</b>	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(測試 1：___ 測試 2：___)	<b>(3)</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	<b>(2)</b>	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，轉	<b>(0)</b>	

			接電話時無人接聽或電話斷線，無法自行重撥該分機號碼。		
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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"/> <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)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8 總機人員之接聽態度 (1)語調謙和、熱誠。	2 (2)	
	1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。	(1)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)語調急燥，不耐煩。	(0)	
47	47		二 業務單位接聽電話 55 分	-	
	12		(四) 接聽速度	15	
	7	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴聲 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	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 業務單位無人接聽之情形(無人接聽情形，本項給分)	5	
		<input type="checkbox"/> <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"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	(3)電話故障。	(0)	
	20	-	(五) 電話禮貌	25	

7	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話應對情形	<b>10</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	<b>(10)</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	<b>(5)</b>
	<input type="checkbox"/> <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。	<b>(5)</b>
5	<input type="checkbox"/> <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。	<b>(0)</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <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。	<b>5</b>
8	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時之態度	<b>10</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	<b>(8-</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	<b>10)</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥，不耐煩。	<b>(5-7)</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	<b>(3-4)</b>
15		(六) 答話內容分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	<b>15</b>
15		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：	

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 解說詳盡(能具體、明確答復，或對所疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚。	<b>(12-15)</b>	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 解說尚(對相關作業程序及主管法規簡單說明)	<b>(8-11)</b>	
		<input type="checkbox"/> <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)	<b>(4-7)</b>	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	<b>(0)</b>	



			乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：	
		<input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)
		<input type="checkbox"/> <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"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	5 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6-7)
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)
4	4		三、加分項：20分	20
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。	3
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	3
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5

## 經濟部水利署第八河川局電話禮貌測試量表

受測單位 人事室 分機 1601 測試時間 107年11月15日

測試人員 秘書室 得分 93

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分；加分項 20 分)	細項 配分	備註

93	42		一 總機接聽：45分		
	15		(一) 電話語音系統接聽速度 ■是 □否 設電話語音系統(無電話語音系統，本項不計分，改採(二)之分數。	15	
	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。 (2) 15 秒內獲得接聽服務。 (3) 電話故障	5 (5) (3) (0)	
	5	■□ □□ □□	2 電話語音系統答應內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要，清楚報名服務機關名稱。 (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。	5 (5) (3) (0)	
	3	■□ □□ □□ □□	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，毋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，自動語系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語)一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	3 (3) (2) (1) (0)	

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
	2	■□ □□	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。	2 (2) (1)	

	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)	10	
	10	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴響4聲或19秒內獲得接聽服務。(8分；每增減1聲或3秒，即增減1分，最多10分)。 2 連打2次無人接聽電話。 3 電話故障。	10 0 0	
	17		(三)總機人員電話禮貌	20	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，首先清晰報名單位。	3	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 說「您好」、「早安」等問候語。	3	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時，先接受來電者簡單陳述並予以過濾，確認洽辦單位或對象。	3	
	1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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：毋需轉接即能充提供所詢問之資訊時，第5、6項給分)	3	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(測試1：___ 測試2：___)	(3)	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，轉接電話時無人接聽或電話斷線，無法自行重撥該分機號碼。	(0)	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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"/> <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		
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1)語調謙和、熱誠。	2 (2)	
	1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。	(1)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)語調急燥，不耐煩。	(0)	
51	51		二 業務單位接聽電話 55 分	-	
	15		(七) 接聽速度	15	

	8	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴聲 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	
	7	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 業務單位無人接聽之情形(無人接聽情形，本項給分)	5	
		<input type="checkbox"/> <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"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	(3)電話故障。	(0)	
	20	-	(八) 電話禮貌	25	
	5	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話應對情形	10	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(5)	
		<input checked="" type="checkbox"/> <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"/> <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)	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <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	
	10	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時之態度	10	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1)語調謙和、熱誠。	(8-	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。	10)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)語調急燥，不耐煩。	(5-7)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(4)語調粗暴。	(3-4)	
				(0)	
	15		(九) 答話內容分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
	15		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：		

計分	分項	測試	考核內容(總分 100 分)	細項	備註
	得分			配分	

15	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>1 解說詳盡(能具體、明確答復，或對所疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(12-15)</p> <p>2 解說尚(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(8-11)</p> <p>3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。(4-7)</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。(0)</p>		
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：</p> <p>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)</p> <p>2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，俾進一步處理。(12-13)</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>5 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。(6-7)</p> <p>6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。(0)</p>		
1	1	三、加分項：20分	20	
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」 3</p> <p>2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。 3</p> <p>3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」 3</p> <p>4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。 3</p> <p>5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 3</p> <p>6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。 5</p>		

		乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：	
<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)
<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	5 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6-7)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)
		三、加分項：20分	20
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3
3	<input type="checkbox"/>	2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3
	<input type="checkbox"/>	4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。	3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5

## 經濟部水利署第八河川局電話禮貌測試量表

受測單位 管理課 分機 1802 測試時間 107年11月28日

測試人員 秘書室 得分 92

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分；加分項 20 分)	細項 配分	備註
92	45		一 總機接聽：45分		
	15		(一) 電話語音系統接聽速度 <input checked="" 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，改採(二)之分數。	15	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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	5 (5) (3) (0)	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 電話語音系統答應內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要，清楚報名服務機關名稱。 (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。	5 (5) (3) (0)	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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，毋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，自動語系統應答「總機忙	3 (3) (2) (1) (0)	

			線中」(或其他暫候用語)一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。		
--	--	--	------------------------------	--	--

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>4 電話語音總機應答語調</b> (1)語音口氣謙和、熱誠。 (2)語音口氣平淡。	<b>2</b> <b>(2)</b> <b>(1)</b>	
	10		<b>(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)</b>	<b>10</b>	
	10	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>1 電話鈴響 4 聲或 19 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減 1 聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)。</b> <b>2 連打 2 次無人接聽電話。</b> <b>3 電話故障。</b>	<b>10</b> <b>0</b> <b>0</b>	
	20		<b>(三) 總機人員電話禮貌</b>	<b>20</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，首先清晰報名單位。	<b>3</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 說「您好」、「早安」等問候語。	<b>3</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時，先接受來電者簡單陳述並予以過濾，確認洽辦單位或對象。	<b>3</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	<b>2</b>	
			5 轉接電話時之服務態度(註：毋需轉接即能充提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	<b>3</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(測試 1：1819 測試 2：__)	<b>(3)</b>	
		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	<b>(2)</b>	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，轉接電話時無人接聽或電話斷線，無法自行重撥該分機號碼。	<b>(0)</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	<b>2</b>	
			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)	<b>2</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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	<b>(2)</b>	
		<input type="checkbox"/> <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。	<b>(0)</b>	



	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8 總機人員之接聽態度 (1)語調謙和、熱誠。	2 (2)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。	(1)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)語調急燥，不耐煩。	(0)	
44	44		二 業務單位接聽電話 55 分	-	
	14		(十) 接聽速度	15	
	7	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴聲 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	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 業務單位無人接聽之情形(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...)。	5 (5)	
		<input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	(3)電話故障。	(0)	
	15		(十一) 電話禮貌	25	
	4	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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。	10 (10)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(5)	
		<input checked="" type="checkbox"/> <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"/> <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)	
	4	<input checked="" type="checkbox"/> <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	
	7	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時之態度 (1)語調謙和、熱誠。	10 (8-	
		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。	10)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)語調急燥，不耐煩。	(5-7)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(4)語調粗暴。	(3-4)	

				(0)	
	15		(十二) 答話內容分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
			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：		

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 解說詳盡(能具體、明確答復，或對所疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚。	(12-15)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 解說尚(對相關作業程序及主管法規簡單說明)	(8-11)	
		<input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	

15	<input checked="" type="checkbox"/>	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)
	<input type="checkbox"/>	2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，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 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6-7)
	<input type="checkbox"/>	6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)
		三、加分項：20分	20
	<input type="checkbox"/>	1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	3
	<input type="checkbox"/>	2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	3
	<input type="checkbox"/>	3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3
	<input type="checkbox"/>	4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。	3
	<input type="checkbox"/>	5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	3
	<input type="checkbox"/>	6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5

		<p>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：</p> <p><input type="checkbox"/><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)</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，俾進一步處理。 (12-13)</p> <p><input type="checkbox"/><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)</p> <p><input type="checkbox"/><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"/><input type="checkbox"/> 5 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。 (8-9)</p> <p>(6-7)</p> <p>(0)</p>	
3	3	三、加分項：20分	20
	3	<p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」 3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。 3</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」 3</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。 3</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 3</p> <p>6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。 5</p>	

## 經濟部水利署第八河川局電話禮貌測試量表

受測單位 主計室 分機 1552 時間 107 年 12 月 06

測試人員 秘書室 得分 95

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分；加分項 20 分)	細項 配分	備註
95	44		一 總機接聽：45 分		
	15		(一) 電話語音系統接聽速度 <input checked="" 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，改採(二)之分數。	15	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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	5 (5) (3) (0)	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 電話語音系統答應內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要，清楚報名服務機關名稱。 (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。	5 (5) (3) (0)	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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，毋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，自動語系統應答「總機忙	3 (3) (2) (1) (0)	

			線中」(或其他暫候用語)一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	
--	--	--	------------------------------	--

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>4 電話語音總機應答語調</b> (1)語音口氣謙和、熱誠。 (2)語音口氣平淡。	<b>2</b> <b>(2)</b> <b>(1)</b>	
	10		<b>(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)</b>	<b>10</b>	
	10	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>1 電話鈴響 4 聲或 19 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減 1 聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)。</b> <b>2 連打 2 次無人接聽電話。</b> <b>3 電話故障。</b>	<b>10</b> <b>0</b> <b>0</b>	
	18		<b>(三) 總機人員電話禮貌</b>	<b>20</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，首先清晰報名單位。	<b>3</b>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 說「您好」、「早安」等問候語。	<b>3</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時，先接受來電者簡單陳述並予以過濾，確認洽辦單位或對象。	<b>3</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	<b>2</b>	
			5 轉接電話時之服務態度(註：毋需轉接即能充提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	<b>3</b>	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(測試 1：___ 測試 2：___)	<b>(3)</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	<b>(2)</b>	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，轉接電話時無人接聽或電話斷線，無法自行重撥該分機號碼。	<b>(0)</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	<b>2</b>	
			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)	<b>2</b>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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	<b>(2)</b>	
		<input type="checkbox"/> <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。	<b>(0)</b>	

	2	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8 總機人員之接聽態度 (1)語調謙和、熱誠。	2 (2)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。 (3)語調急燥，不耐煩。	(1) (0)	
49	49		二 業務單位接聽電話 55 分	-	
	14		(十三) 接聽速度	15	
	9	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 電話鈴聲 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	
	5	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 業務單位無人接聽之情形(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...)。	5 (5)	
		<input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	(3)電話故障。	(0)	
	22		(十四) 電話禮貌	25	
	9	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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。	10 (10)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(5)	
		<input type="checkbox"/> <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"/> <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)	
	4	<input checked="" type="checkbox"/> <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	
	9	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 接話時之態度 (1)語調謙和、熱誠。	10 (8-	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(2)語調平淡，態度尚佳。	10)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(3)語調急燥，不耐煩。	(5-7)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(4)語調粗暴。	(3-4)	

		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		(0)	
	13		(十五) 答話內容分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15	
			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：		

計分	分項 得分	測試	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	備註
	13	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 解說詳盡(能具體、明確答復，或對所疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚。	(12-15)	
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 解說尚(對相關作業程序及主管法規簡單說明)	(8-11)	
		<input type="checkbox"/> <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"/> <input type="checkbox"/>	4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	



		<p>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：</p> <p><input type="checkbox"/><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。 <b>(14-15)</b></p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，俾進一步處理。 <b>(12-13)</b></p> <p><input type="checkbox"/><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。 <b>(10-11)</b></p> <p><input type="checkbox"/><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"/><input type="checkbox"/> 5 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。</p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。 <b>(8-9)</b></p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> <b>(6-7)</b></p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> <b>(0)</b></p>	
2	2	三、加分項：20分	20
	2	<p><input checked="" type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」 <b>3</b></p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。 <b>3</b></p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」 <b>3</b></p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。 <b>3</b></p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 <b>3</b></p> <p><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> 6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。 <b>5</b></p>	

		乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：	
	<input type="checkbox"/> <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。	<b>(14-15)</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並留下電話號碼，俾進一步處理。	<b>(12-13)</b>
	<input type="checkbox"/> <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。	<b>(10-11)</b>
	<input type="checkbox"/> <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」。	<b>(8-9)</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5 逕回答他不再/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	<b>(6-7)</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 逕回答他不再/非所承辦業務，無意進一步處理。	<b>(0)</b>
<b>3</b>	<b>3</b>	<b>三、加分項：20分</b>	<b>20</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	<b>3</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	<b>3</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	<b>3</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	4 接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦姓名(氏)。	<b>3</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	<b>3</b>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	<b>5</b>