

經濟部水利署第七河川局

108年1-3月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：1 受測單位：人事室 電話：08-7745606

受測時間：03月14日10時05分

測試人員：辦事員 林庭安

| 測試結果 | 考核內容 (總分 100 分) | 細項配分 | 分項得分 |
|-------------------------------------|--|-----------|------|
| | (一) 接聽速度 | 30 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分) | 15 | 15 |
| | 2、接聽之情形： | 15 | 15 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。 | (15) | |
| <input type="checkbox"/> | (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 電話故障。 | (0) | |
| | (二) 電話禮貌 | 40 | |
| | 1、接話應對情形 | 15 | |
| <input checked="" 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。 | (15) | 15 |
| <input type="checkbox"/> | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「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) | 15 |
| <input checked="" 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。 | 15 | 9 |
| | 3 接話時之態度： | 10 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 語調謙和、熱誠。 | (8-10) | |
| <input type="checkbox"/> | (1) 語調溫和、熱誠尚可。 | (5-7) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 語調急躁、不耐煩。 | (1-4) | |
| <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 | 30 | |
| | 甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度： | | 28 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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)。 | (20-30) | |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 | (10-19) | |
| <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)。 | (1-9) | |
| <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。 <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。 <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。 <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。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。 | (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0) | |
| | 總 得 分(總 計) | | 97 分 |

經濟部水利署第七河川局

108年1-3月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：2 受測單位：工務課 電話：08-7745513

受測時間：03月14日10時08分

測試人員：辦事員 林庭安

| 測試結果 | 考核內容 (總分 100 分) | 細項配分 | 分項得分 |
|-------------------------------------|--|-----------|------|
| | (一) 接聽速度 | 30 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分) | 15 | 15 |
| | 2、接聽之情形： | 15 | 15 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。 | (15) | |
| <input type="checkbox"/> | (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 電話故障。 | (0) | |
| | (二) 電話禮貌 | 40 | |
| | 1、接話應對情形 | 15 | |
| <input checked="" 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。 | (15) | 15 |
| <input type="checkbox"/> | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「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) | 15 |
| <input checked="" 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。 | 15 | 9 |
| | 3 接話時之態度： | 10 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 語調謙和、熱誠。 | (8-10) | |
| <input type="checkbox"/> | (1) 語調溫和、熱誠尚可。 | (5-7) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 語調急燥、不耐煩。 | (1-4) | |
| <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 | 30 | |
| | 甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 | | |
| | 解說詳細程度： | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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)。 | (20-30) | 25 |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 | (10-19) | |
| <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)。 | (1-9) | |
| <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 |
|--------------------------|---|--|--------------------|
| | <p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</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>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p> | |
| <p>總 得 分(總 計)</p> | | | <p>94 分</p> |

濟部水利署第七河川局

108年1-3月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：3 受測單位：主計室 電話：08-7745602

受測時間：03月14日10時11分

測試人員：辦事員 林庭安

| 測試結果 | 考核內容 (總分 100 分) | 細項配分 | 分項得分 |
|-------------------------------------|--|-----------|----------|
| | (一) 接聽速度 | 30 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分) | 15 | 15 15 |
| | 2、接聽之情形： | 15 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。 | (15) | |
| <input type="checkbox"/> | (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 電話故障。 | (0) | |
| | (二) 電話禮貌 | 40 | |
| | 1、接話應對情形 | 15 | |
| <input checked="" 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。 | (15) | 15 |
| <input type="checkbox"/> | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「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) | 15 |
| <input checked="" 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。 | 15 | 9 |
| | 3 接話時之態度： | 10 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 語調謙和、熱誠。 | (8-10) | |
| <input type="checkbox"/> | (1) 語調溫和、熱誠尚可。 | (5-7) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 語調急燥、不耐煩。 | (1-4) | |
| <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 | 30 | |
| | 甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 | | |
| | 解說詳細程度： | | 28 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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)。 | (20-30) | |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 | (10-19) | |
| <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)。 | (1-9) | |
| <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 |
|----------|---|--|--------------------|
| | <p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</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>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p> | |
| | <p>總 得 分(總 計)</p> | | <p>97 分</p> |

經濟部水利署第七河川局

108年1-3月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：4 受測單位：政風室 電話：08-7745510

受測時間：03月14日10時15分

測試人員：辦事員 林庭安

| 測試結果 | 考核內容 (總分 100 分) | 細項配分 | 分項得分 |
|-------------------------------------|--|---------|------|
| | (一) 接聽速度 | 30 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分) | 15 | 15 |
| | 2、接聽之情形： | 15 | 15 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。 | (15) | |
| <input type="checkbox"/> | (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 電話故障。 | (0) | |
| | (二) 電話禮貌 | 40 | |
| | 1、接話應對情形 | 15 | |
| <input checked="" 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。 | (15) | 15 |
| <input type="checkbox"/> | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「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) | 15 |
| <input checked="" 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。 | 15 | 10 |
| | 3 接話時之態度： | 10 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 語調謙和、熱誠。 | (8-10) | |
| <input type="checkbox"/> | (1) 語調溫和、熱誠尚可。 | (5-7) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 語調急躁、不耐煩。 | (1-4) | |
| <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 | 30 | |
| | 甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度： | | |
| <input type="checkbox"/> | 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)。 | (20-30) | |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 | (10-19) | |
| <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)。 | (1-9) | |
| <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。 <input checked="" 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。 <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。 <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。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。 | (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0) | 23 |
| 總 得 分(總 計) | | | 93 分 |

經濟部水利署第七河川局

108年1-3月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：5 受測單位：秘書室 電話：08-7745579

受測時間：03月14日10時18分

測試人員：辦事員 林庭安

| 測試結果 | 考核內容 (總分 100 分) | 細項配分 | 分項得分 |
|-------------------------------------|--|-----------|------|
| | (一) 接聽速度 | 30 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分) | 15 | 15 |
| | 2、接聽之情形： | 15 | 15 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。 | (15) | |
| <input type="checkbox"/> | (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 電話故障。 | (0) | |
| | (二) 電話禮貌 | 40 | |
| | 1、接話應對情形 | 15 | |
| <input checked="" 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。 | (15) | 15 |
| <input type="checkbox"/> | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「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) | 15 |
| <input checked="" 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。 | 15 | 9 |
| | 3 接話時之態度： | 10 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 語調謙和、熱誠。 | (8-10) | |
| <input type="checkbox"/> | (1) 語調溫和、熱誠尚可。 | (5-7) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 語調急燥、不耐煩。 | (1-4) | |
| <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 | 30 | |
| | 甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 | | |
| | 解說詳細程度： | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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)。 | (20-30) | 28 |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 | (10-19) | |
| <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)。 | (1-9) | |
| <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 |
|--------------------------|---|--|--------------------|
| | <p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</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>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p> | |
| <p>總 得 分(總 計)</p> | | | <p>97 分</p> |

經濟部水利署第七河川局

108年1-3月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：6 受測單位：規劃課 電話：08-7745559

受測時間：03月14日10時22分

測試人員：辦事員 林庭安

| 測試結果 | 考核內容 (總分 100 分) | 細項配分 | 分項得分 |
|-------------------------------------|--|---------|----------|
| | (一) 接聽速度 | 30 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分) | 15 | 12 15 |
| | 2、接聽之情形： | 15 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。 | (15) | |
| <input type="checkbox"/> | (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 電話故障。 | (0) | |
| | (二) 電話禮貌 | 40 | |
| | 1、接話應對情形 | 15 | |
| <input checked="" 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。 | (15) | 15 |
| <input type="checkbox"/> | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「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) | 15 |
| <input checked="" 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。 | 15 | 8 |
| | 3 接話時之態度： | 10 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 語調謙和、熱誠。 | (8-10) | |
| <input type="checkbox"/> | (1) 語調溫和、熱誠尚可。 | (5-7) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 語調急燥、不耐煩。 | (1-4) | |
| <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 | 30 | |
| | 甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度： | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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)。 | (20-30) | 27 |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 | (10-19) | |
| <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)。 | (1-9) | |
| <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。 <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。 <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。 <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。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。 | (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0) | |
| 總 得 分(總 計) | | | 95 分 |

經濟部水利署第七河川局

108年1-3月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：7 受測單位：資產課 電話：08-7745571

受測時間：03月14日10時25分

測試人員：辦事員 林庭安

| 測試結果 | 考核內容 (總分 100 分) | 細項配分 | 分項得分 |
|-------------------------------------|--|---------|------|
| | (一) 接聽速度 | 30 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分) | 15 | 15 |
| | 2、接聽之情形： | 15 | 15 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。 | (15) | |
| <input type="checkbox"/> | (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 電話故障。 | (0) | |
| | (二) 電話禮貌 | 40 | |
| | 1、接話應對情形 | 15 | |
| <input checked="" 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。 | (15) | 15 |
| <input type="checkbox"/> | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「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) | 15 |
| <input checked="" 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。 | 15 | 8 |
| | 3 接話時之態度： | 10 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 語調謙和、熱誠。 | (8-10) | |
| <input type="checkbox"/> | (1) 語調溫和、熱誠尚可。 | (5-7) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 語調急躁、不耐煩。 | (1-4) | |
| <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 | 30 | |
| | 甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 解說詳細程度： | | 25 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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)。 | (20-30) | |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 | (10-19) | |
| <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)。 | (1-9) | |
| <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 |
|--------------------------|---|--|-------------|
| | <p>乙、非業務承辦人代接電話答復情形：</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>(25-30)</p> <p>(21-24)</p> <p>(15-20)</p> <p>(5-14)</p> <p>(1-4)</p> <p>(0)</p> | |
| <p>總 得 分(總 計)</p> | | | <p>93 分</p> |

經濟部水利署第七河川局

108年1-3月份「為民服務」電話禮貌測試量表

編號：8 受測單位：管理課 電話：08-774553

受測時間：03月14日10時29分

測試人員：辦事員 林庭安

| 測試結果 | 考核內容 (總分 100 分) | 細項配分 | 分項得分 |
|-------------------------------------|--|-----------|------|
| | (一) 接聽速度 | 30 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1、電話鈴響 3 聲或 10 秒應答 (15 分；每增 1 響或 3 秒，即減 3 分，最多 15 分) | 15 | 12 |
| | 2、接聽之情形： | 15 | 15 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 承辦人接聽或其他人代為接聽。 | (15) | |
| <input type="checkbox"/> | (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 電話故障。 | (0) | |
| | (二) 電話禮貌 | 40 | |
| | 1、接話應對情形 | 15 | |
| <input checked="" 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。 | (15) | 15 |
| <input type="checkbox"/> | (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 | (10) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，但有說「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) | 15 |
| <input checked="" 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。 | 15 | 7 |
| | 3 接話時之態度： | 10 | |
| <input type="checkbox"/> | (1) 語調謙和、熱誠。 | (8-10) | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | (1) 語調溫和、熱誠尚可。 | (5-7) | |
| <input type="checkbox"/> | (3) 語調急躁、不耐煩。 | (1-4) | |
| <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 | 30 | |
| | 甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦人接聽 | | |
| | 解說詳細程度： | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 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)。 | (20-30) | 26 |
| <input type="checkbox"/> | 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 | (10-19) | |
| <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)。 | (1-9) | |
| <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。 <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。 <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。 <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。」 <input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。 | (25-30) (21-24) (15-20) (5-14) (1-4) (0) | |
| | 總 得 分(總 計) | | 90 分 |