

經濟部水利署第七河川局

108年4-6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：06月20日10時30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：		
<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
	<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 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。</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>22</p>
<p>總 得 分(總 計)</p>			<p>90 分</p>

經濟部水利署第七河川局

108年4-6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：08-7745535

受測時間：06月19日10時34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	
	3 接話時之態度：	10	7
<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)	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 checked="" 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>95 分</p>

經濟部水利署第七河川局

108年4-6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：08-7745584

受測時間：06月19日10時38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、業務單位無人接聽之情形：	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)。	(5)	
<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：		29
<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>98 分</p>

經濟部水利署第七河川局

108年4-6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：06月19日10時42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、業務單位無人接聽之情形：	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	
	3 接話時之態度：	10	7
<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
	<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>95 分</p>

經濟部水利署第七河川局

108年4-6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：08-7745578

受測時間：06月19日10時46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、業務單位接聽之情形：	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：		29
<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)		98 分

經濟部水利署第七河川局

108年4-6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：08-7745563

受測時間：06月19日10時50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、業務單位接聽之情形：	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	
	3 接話時之態度：	10	7
<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 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 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。</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>24</p>
<p>總 得 分(總 計)</p>			<p>91 分</p>

經濟部水利署第七河川局

108年4-6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：08-7745568

受測時間：06月19日10時55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、業務單位接聽之情形：	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)		96 分

經濟部水利署第七河川局

108年4-6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：08-7745613

受測時間：06月19日10時59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、業務單位接聽之情形：	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	
	3 接話時之態度：	10	7
<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)	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
	<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>