經濟部水利署第九河川局「政府服務獎」 **電話禮貌 自行測試量表**

測試期間：109 年 2 月 27 日 14 時 40 分　　**編　　號**：02

受測單位：□規劃課□工務課■管理課□資產課□主計室□人事室□秘書室

受測分機：2121　**總 分**：95　　考核單位：考核小組

一、總機接聽電話：45 分			
分項得分	**細項配分**	**測試結果**	**考 核 內 容**
			■是□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、(一)得分： 15	**一、(一)電話語音系統接聽速度（15）**		
	5 3 0	3 選 1 ■ □ □	**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 3 0	3 選 1 ■ □ □	**2、電話語音系統應答內容及說話速度** (1)招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 (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。
	3 2 1 0	4 選 1 ■ □ □ □	**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，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。
	2 1	2 選 1 ■ □	**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。

分項得分	細項配分	測試結果	考 核 內 容
一、(二)得分：10	**一、(二)總機人員接聽速度（配分 10 分）** （如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）		
		3 選 1	**1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務為 8 分**（每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）
	1-10	■	
	0	□	**2、連打 2 次無人接聽。**（隔 10 分鐘後再測 1 次）
	0	□	**3、電話故障。**
一、(三)得分：18	**一、(三)總機人員電話禮貌（配分 20 分）**		
	3	■	**1、接話時，首先清晰報明單位。**
	3	■	**2、說「您好」、「早安」等問候語。**
	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。**
	2	□	**4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。**
		4 選 1	**5、轉接電話時之服務態度：**
	3	□	(1)毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5 、 6 項給分）
	3	■	(2)告知將轉接電話之分機號碼（ 2306 ） 業務單位或業務承辦人員（ ）
	2	□	(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。
	0	□	(4)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。
	2	■	**6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。**
		3 選 1	**7、業務單位忙線中之處理情形：**
	2	■	(1)業務單位無忙線情形，本項給分）
	2	□	(2)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。
	0	□	(3)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。
		3 選 1	**8、總機人員之接聽態度：**
	2	■	(1)語調謙和、熱誠。
	1	□	(2)語調平淡，態度尚佳。
	0	□	(3)語調急躁、不耐煩。

二、業務單位接聽電話：55 分

分項得分	細項配分	測試結果	考 核 內 容
二、(一)得分：15	**二、(一)接聽速度（配分 15 分）**		
	10	■	**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）
	5 5 0 0	**4 選 1** ■ □ □ □	**2、業務單位無人接聽之情形：** （1）無無人接聽情形，本項給分 （2）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...）。 （3）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。 （4）電話故障。
二、(二)得分：24	**二、(二)電話禮貌（配分 25 分）**		
	10 7 5 0	**4 選 1** ■ □ □ □	**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。 (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。
	5	■	**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。
	8-10 5-7 3-4 0	**4 選 1** ■ □ □ □	**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。

二、(三)得分： 13	二、(三) 答話內容：(配分 15 分) ★分(甲)(乙)兩項，擇一選填。		
		4選1	(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：
	12-15	■	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)。
	8-11	□	2、**解說尚可**(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。
	4-7	□	3、**解說不清楚**(對相關作業程序及主管法規並不了解)。
	0	□	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。
		6選1	(乙)非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形： ★已選填(甲)，本項免填。
	14-15	□	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。
	12-13	□	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。
	10-11	□	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。
	8-9	□	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。」
	6-7	□	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」
	0	□	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。