

九、電話禮貌

受測機關或單位： 行政室 總機/電話： 3374628*35

測試時間： 102 年 2 月 6 日 13 時 55 分 測試人員： 許榮卯組長

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分			
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input 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,改計(二)之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)		
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要,清楚報明機關名稱。	(5)		
(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)		
(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。	(0)		
3 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務:	3	3	
(1) 總機代號設於前,語音項目說明於十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。	(3)		
(2) 總機代號設於前,語音項目說明於十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。	(2)		
(3) 總機代號設於最後,需聽完全部語音項目說明後,十秒以上才能獲知總機號碼,並提供轉接服務。	(1)		
(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)一次以上,即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調:	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

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。	(12~13)		
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)		
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)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6~7)		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
三、加分項：20 分		6	
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		
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	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3	3	
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計		89	

備註：電話禮貌測試成績計算標準 (1) 優=90 分以上 (2) 甲=80~89 分
(3) 乙=70~79 分 (4) 丙=60~69 分 (5) 丁=59 分以下

九、電話禮貌

受測機關或單位：第一組 總機/電話：3374628*12

測試時間：102年4月24日10時12分 測試人員：許榮卯組長

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分			
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input 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，改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)		
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)		
(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)		
(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。	(0)		
3 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(3)		
(2) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(2)		
(3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，十秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	(1)		
(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) 一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調：	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

<p>(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)</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或三秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p> <p>2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)</p> <p>3 電話故障。</p>	<p>10 分</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>10</p>	
<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p>1 接話時, 首先清晰報明單位。</p> <p>2 說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>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。</p> <p>4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>5 轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分)</p> <p>(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。</p> <p>(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>(3) 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。</p> <p>6 轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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)</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>8 總機人員之接聽態度:</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡, 態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p>	<p>20 分</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	<p>17</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>2</p> <p>0</p> <p></p> <p></p> <p>1</p>	
<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答(8 分; 每增減一響或三秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p>	<p>15 分</p> <p>10</p>	<p>13</p> <p>8</p>	

<p>2 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)</p> <p>(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...)。</p> <p>(2) 無人接聽(電話鈴響九聲以上或二十秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。</p> <p>(3) 電話故障。</p>	<p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	<p>5</p>	
<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1 接話應對情形</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>3 接話時之態度：</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p>(4) 語調粗暴。</p>	<p>25 分</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8~10)</p> <p>(5~7)</p> <p>(3~4)</p> <p>(0)</p>	<p>22</p> <p>10</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>5</p> <p>7</p> <p></p> <p></p> <p></p>	
<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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：</p> <p>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)。</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p>3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15 分</p> <p>(12~15)</p> <p>(8~11)</p> <p>(4~7)</p> <p>(0)</p>	<p>12</p> <p></p> <p></p> <p></p>	
<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。</p>	<p>(14~15)</p>		

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。	(12~13)		
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)		
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)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6~7)		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
三、加分項：20 分		6	
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		
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		
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3	3	
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3	3	
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計		95	

備註：電話禮貌測試成績計算標準 (1) 優=90 分以上 (2) 甲=80~89 分
(3) 乙=70~79 分 (4) 丙=60~69 分 (5) 丁=59 分以下

九、電話禮貌

受測機關或單位： 行政室 總機/電話： 3374628*33

測試時間： 102年6月18日11時10分 測試人員： 黃妙兒組長

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分			
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input 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，改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)		
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)		
(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)		
(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。	(0)		
3 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(3)		
(2) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(2)		
(3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，十秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	(1)		
(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) 一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調：	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

<p>(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)</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或三秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p> <p>2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)</p> <p>3 電話故障。</p>	<p>10 分</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>9</p>	
<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p>1 接話時, 首先清晰報明單位。 3</p> <p>2 說「您好」、「早安」等問候語。 3</p> <p>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。 3</p> <p>4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 2</p> <p>5 轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分) 3</p> <p>(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 (3)</p> <p>(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (2)</p> <p>(3) 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。 (0)</p> <p>6 轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。 2</p> <p>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</p> <p>(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)</p> <p>(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)</p> <p>8 總機人員之接聽態度: 2</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。 (2)</p> <p>(2) 語調平淡, 態度尚佳。 (1)</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。 (0)</p>	<p>20 分</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	<p>19</p>	
<p>二、業務單位接聽電話: 55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答(8 分; 每增減一響或三秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p>	<p>15 分</p> <p>10</p>	<p>13</p> <p>8</p>	

<p>2 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)</p> <p>(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...)。</p> <p>(2) 無人接聽(電話鈴響九聲以上或二十秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。</p> <p>(3) 電話故障。</p>	5 (5) (0) (0)	5	
<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1 接話應對情形</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>3 接話時之態度：</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p>(4) 語調粗暴。</p>	25分 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8~10) (5~7) (3~4) (0)	18 5 5 8	
<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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：</p> <p>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)。</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p>3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	15分 (12~15) (8~11) (4~7) (0)		
<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。</p>	(14~15)	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。	(12~13)		
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)		
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)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6~7)		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
三、加分項：20 分		6	
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		
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	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3	3	
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計		93	

備註：電話禮貌測試成績計算標準 (1) 優=90 分以上 (2) 甲=80~89 分
(3) 乙=70~79 分 (4) 丙=60~69 分 (5) 丁=59 分以下

九、電話禮貌

受測機關或單位：第一組 總機/電話：3374628*13

測試時間：102年8月16日10時0分 測試人員：張念華主任

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分			
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input 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，改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)		
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)		
(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)		
(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。	(0)		
3 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(3)		
(2) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(2)		
(3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，十秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	(1)		
(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) 一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調：	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

<p>(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)</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或三秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p> <p>2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)</p> <p>3 電話故障。</p>	<p>10 分</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>10</p>	
<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p>1 接話時, 首先清晰報明單位。</p> <p>2 說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>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。</p> <p>4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>5 轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分)</p> <p>(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。</p> <p>(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p>(3) 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。</p> <p>6 轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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)</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>8 總機人員之接聽態度:</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡, 態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p>	<p>20 分</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	<p>18</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>2</p> <p>2</p> <p></p> <p></p> <p>1</p>	
<p>二、業務單位接聽電話: 55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答(8 分; 每增減一響或三秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p>	<p>15 分</p> <p>10</p>	<p>12</p> <p>7</p>	

<p>2 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)</p> <p>(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...)。</p> <p>(2) 無人接聽(電話鈴響九聲以上或二十秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。</p> <p>(3) 電話故障。</p>	<p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	<p>5</p>	
<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1 接話應對情形</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>3 接話時之態度：</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p>(4) 語調粗暴。</p>	<p>25 分</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8~10)</p> <p>(5~7)</p> <p>(3~4)</p> <p>(0)</p>	<p>18</p> <p>5</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>5</p> <p>8</p>	
<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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：</p> <p>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)。</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p>3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15 分</p> <p>(12~15)</p> <p>(8~11)</p> <p>(4~7)</p> <p>(0)</p>	<p>13</p>	
<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。</p>	<p>(14~15)</p>		

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。	(12~13)		
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)		
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)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6~7)		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
三、加分項：20 分			
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		
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	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3	3	
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計		92	

備註：電話禮貌測試成績計算標準（1）優=90 分以上 （2）甲=80~89 分
（3）乙=70~79 分 （4）丙=60~69 分 （5）丁=59 分以下

九、電話禮貌

受測機關或單位： 第四組 總機/電話： 3374628*43

測試時間： 102年10月15日14時28分 測試人員： 黃妙兒組長

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分			
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input 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，改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)		
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)		
(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)		
(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。	(0)		
3 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(3)		
(2) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(2)		
(3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，十秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	(1)		
(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) 一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調：	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

(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 分	10	
1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或三秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)	10	10	
2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)	0		
3 電話故障。	0		
(三) 總機人員電話禮貌	20 分	18	
1 接話時, 首先清晰報明單位。	3	3	
2 說「您好」、「早安」等問候語。	3	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。	3	3	
4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	2	
5 轉接電話時之服務態度:(註: 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	
(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。	(3)		
(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)		
(3) 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。	(0)		
6 轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。	2	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	
(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)		
(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:	2	1	
(1) 語調謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語調平淡, 態度尚佳。	(1)		
(3) 語調急燥、不耐煩。	(0)		
二、業務單位接聽電話: 55 分			
(一) 接聽速度	15 分	12	
1 電話鈴響四聲或十秒應答(8 分; 每增減一響或三秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)	10	7	

2 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	5	5	
(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)		
(2) 無人接聽(電話鈴響九聲以上或二十秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。	(0)		
(3) 電話故障。	(0)		
(二) 電話禮貌	25 分	18	
1 接話應對情形	10	5	
(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
(2) 清晰報明單位名稱。	(5)		
(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
(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)		
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	5	
3 接話時之態度：	10	8	
(1) 語調謙和、熱誠。	(8~10)		
(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5~7)		
(3) 語調急燥、不耐煩。	(3~4)		
(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。	15 分	13	
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：			
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)。	(12~15)	13	
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8~11)		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4~7)		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)		
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)		

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。	(12~13)		
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)		
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)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6~7)		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
三、加分項：20 分			
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	
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		
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3	3	
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計		92	

備註：電話禮貌測試成績計算標準 (1) 優=90 分以上 (2) 甲=80~89 分
(3) 乙=70~79 分 (4) 丙=60~69 分 (5) 丁=59 分以下

九、電話禮貌

受測機關或單位： 第四組 總機/電話： 3374628*42

測試時間： 102 年 12 月 11 日 14 時 30 分 測試人員： 張念華主任

評核內容 (總分 100 分；加分項 20 分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：45 分			
(一)、電話語音系統接聽速度	15 分	15	
<input 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，改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5	5	
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)		
(2) 十五秒內獲得接聽服務。	(3)		
(3) 電話故障。	(0)		
2 電話語音系統應答內容及說話速度	5	5	
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)		
(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)		
(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。	(0)		
3 電話語音系統於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	3	
(1) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(3)		
(2) 總機代號設於前，語音項目說明於十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。	(2)		
(3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，十秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	(1)		
(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) 一次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)		
4 電話語音總機應答語調：	2	2	
(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)		
(2) 語音口氣平淡。	(1)		

2 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	5		
(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)		
(2) 無人接聽(電話鈴響九聲以上或二十秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。	(0)		
(3) 電話故障。	(0)		
(二) 電話禮貌	25 分	22	
1 接話應對情形	10	10	
(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
(2) 清晰報明單位名稱。	(5)		
(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
(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)		
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	5	
3 接話時之態度：	10	7	
(1) 語調謙和、熱誠。	(8~10)		
(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5~7)		
(3) 語調急燥、不耐煩。	(3~4)		
(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。	15 分	13	
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：			
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)。	(12~15)	13	
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8~11)		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4~7)		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)		
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)		

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。	(12~13)		
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)		
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)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(6~7)		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)		
三、加分項：20 分			
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	
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		
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	3	3	
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計		89	

備註：電話禮貌測試成績計算標準（1）優=90 分以上 （2）甲=80~89 分
（3）乙=70~79 分 （4）丙=60~69 分 （5）丁=59 分以下