

# 桃園縣選舉委員會提升服務品質電話禮貌測試紀錄表

受測機關或單位： 行政室 總機/電話： 3374628 #37

測試時間： 00年4月8日10時0分 測試人員： 行政室主任 張念華

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		
<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, 改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5		
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	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		
(1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。	(5)	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		
(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)	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		
(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		
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		
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。	3	>	
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：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3		
(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	>	
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		
(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) 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)		

<p>二、業務單位接聽電話：55分</p> <p>(一) 接聽速度 15分</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) 10</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) 5</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...)。(5)</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。(0)</p> <p>(3) 電話故障。(0)</p>		8	
<p>(二) 電話禮貌 25分</p> <p>1 接話應對情形 10</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(10)</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。(5)</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(5)</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。(0)</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。 5</p> <p>3 接話時之態度： 10</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。(8~10)</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。(5~7)</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。(3~4)</p> <p>(4) 語調粗暴。(0)</p>		5	9
<p>(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</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)。(12~15)</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(8~11)</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)			
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)		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		3	
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。5			
評 分 合 計		91	

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

# 桃園縣選舉委員會提升服務品質電話禮貌測試紀錄表

受測機關或單位： 行政室 總機/電話： 3374628 #32

測試時間： 100年5月17日11時0分 測試人員： 第四組長 許榮卯

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		
<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，改計(二)之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5		
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	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		
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	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		
(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)	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： (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (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		
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	0	
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		
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。	3	>	
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: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分)	3		
(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	>	
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		
(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) 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)		

<p>二、業務單位接聽電話：55分</p> <p>(一) 接聽速度 15分</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) 10</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) 5</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...)。(5)</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。(0)</p> <p>(3) 電話故障。(0)</p>			
<p>(二) 電話禮貌 25分</p> <p>1 接話應對情形 10</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(10)</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。(5)</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(5)</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。(0)</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。 5</p> <p>3 接話時之態度： 10</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。(8~10)</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。(5~7)</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。(3~4)</p> <p>(4) 語調粗暴。(0)</p>		6	5
<p>(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</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)。(12~15)</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(8~11)</p>		5	8
			13

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	→	
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		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。	5		
評 分 合 計	91		

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



# 桃園縣選舉委員會提升服務品質電話禮貌測試紀錄表

受測機關或單位：行政室 總機/電話：2374628 # 38

測試時間：00年6月2日 13時40分 測試人員：副總幹事王宗堂

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		
<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，改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5		
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	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		
(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	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		
(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)	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： (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (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) 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) 2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 3 電話故障。	10 分 10 0 0	8	
(三) 總機人員電話禮貌 1 接話時，首先清晰報明單位。 2 說「您好」、「早安」等問候語。 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。 4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 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) (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 (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，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 6 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 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) (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。 8 總機人員之接聽態度： (1) 語調謙和、熱誠。 (2) 語調平淡，態度尚佳。 (3) 語調急燥、不耐煩。	20 分 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	3 3 3 > > > > >	

<p>二、業務單位接聽電話：55分</p> <p>(一) 接聽速度 15分</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) 10</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) 5</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...), (5)</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。 (0)</p> <p>(3) 電話故障。 (0)</p>		8	
<p>(二) 電話禮貌 25分</p> <p>1 接話應對情形 10</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱,說「您好」、「早安」等問候語。 (10)</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。 (5)</p> <p>(3) 未報明單位名稱,說「您好」、「早安」等問候語。 (5)</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。 (0)</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。 5</p> <p>3 接話時之態度: 10</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。 (8~10)</p> <p>(2) 語調平淡,態度尚佳。 (5~7)</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。 (3~4)</p> <p>(4) 語調粗暴。 (0)</p>		5	
<p>(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</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)。 (12~15)</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 (8~11)</p>		8	

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)		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

## 桃園縣選舉委員會提升服務品質電話禮貌測試紀錄表

受測機關或單位：第一組 總機/電話：3374628 井 1 >

測試時間：00年7月15日10時49分 測試人員：

行政室張念華  
室主任

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		
<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, 改計 (二) 之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5		
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	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		
(1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。	(5)	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		
(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)	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： (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (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) 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) 2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 3 電話故障。	10 分 10 0 0	10	
(三) 總機人員電話禮貌 1 接話時，首先清晰報明單位。 2 說「您好」、「早安」等問候語。 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。 4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 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) (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 (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，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 6 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 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) (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。 8 總機人員之接聽態度： (1) 語調謙和、熱誠。 (2) 語調平淡，態度尚佳。 (3) 語調急燥、不耐煩。	20 分 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	> > > > > > > > > >	

<p>二、業務單位接聽電話：55分</p> <p>(一) 接聽速度 15分</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) 10</p> <p>2 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項5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...)。(5)</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。(0)</p> <p>(3) 電話故障。(0)</p>				
<p>(二) 電話禮貌 25分</p> <p>1 接話應對情形 10</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(10)</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。(5)</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(5)</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。(0)</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。 5</p> <p>3 接話時之態度： 10</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。(8~10)</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。(5~7)</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。(3~4)</p> <p>(4) 語調粗暴。(0)</p>			10	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。 15分</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)。(12-15)</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(8-11)</p>				14

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)			
<b>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：</b>			
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)			
<b>三、加分項：20分</b>			
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	
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		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			
<b>評 分 合 計</b>		<b>92</b>	

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



# 桃園縣選舉委員會提升服務品質電話禮貌測試紀錄表

受測機關或單位：第四組 總機/電話：3374628#42

測試時間：100年8月17日11時15分 測試人員：行政室主任張念華

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		
<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,改計(二)之分數)			
1 電話語音總機接聽情形	5		
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	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		
(1) 招呼語簡明扼要,清楚報明機關名稱。	(5)	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		
(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)	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： (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (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) 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) 2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 3 電話故障。	10 分 10 0 0	8	
(三) 總機人員電話禮貌 1 接話時，首先清晰報明單位。 2 說「您好」、「早安」等問候語。 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。 4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 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) (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 (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，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 6 轉接電話時，說「幫您轉接，请稍候」等禮貌用語。 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) (1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，请稍候再撥」；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。 8 總機人員之接聽態度： (1) 語調謙和、熱誠。 (2) 語調平淡，態度尚佳。 (3) 語調急躁、不耐煩。	20 分 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	> > > > > > > > > > >	

<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度 15 分</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) 10</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) 5</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...)。(5)</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。(0)</p> <p>(3) 電話故障。(0)</p>		10	
<p>(二) 電話禮貌 25 分</p> <p>1 接話應對情形 10</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(10)</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。(5)</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(5)</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。(0)</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。 5</p> <p>3 接話時之態度： 10</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。(8~10)</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。(5~7)</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。(3~4)</p> <p>(4) 語調粗暴。(0)</p>		10	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。 15 分</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)。(12~15)</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(8~11)</p>		14	

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		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		94	

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

# 桃園縣選舉委員會提升服務品質電話禮貌測試紀錄表

受測機關或單位：行政室 總機/電話：337468#33

測試時間：00年9月21日15時27分 測試人員：第一組黃妙兒

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		
<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		
(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。	(5)	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		
(1) 招呼語簡明扼要, 清楚報明機關名稱。	(5)	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		
(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)	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： (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (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) 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) 2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 3 電話故障。	10 分 10 0 0	8	
(三) 總機人員電話禮貌 1 接話時，首先清晰報明單位。 2 說「您好」、「早安」等問候語。 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。 4 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 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) (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。 (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，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 6 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 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) (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。 8 總機人員之接聽態度： (1) 語調謙和、熱誠。 (2) 語調平淡，態度尚佳。 (3) 語調急燥、不耐煩。	20 分 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	➤ ➤ ➤ ➤ 3 ➤ ➤ ➤	

<p>二、業務單位接聽電話：55分</p> <p>(一) 接聽速度 15分</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) 10</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) 5</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...)。(5)</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。(0)</p> <p>(3) 電話故障。(0)</p>		10	
<p>(二) 電話禮貌 25分</p> <p>1 接話應對情形 10</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(10)</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。(5)</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。(5)</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。(0)</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。 5</p> <p>3 接話時之態度： 10</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。(8-10)</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。(5-7)</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。(3-4)</p> <p>(4) 語調粗暴。(0)</p>		8	5
<p>(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</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)。(12-15)</p> <p>2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(8-11)</p>		14	

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)			
<b>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：</b>			
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)			
<b>三、加分項：20分</b>			
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			
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			
<b>評 分 合 計</b>		<b>94</b>	

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