

三、電話禮貌

受測機關或單位：桃園市選舉委員會 總機/電話：03-3374628

測試時間：104年 / 月 20 日 10 時 29 分 測試人員：第一組 許榮卯

評核內容(總分100/分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：40分 (一)、電話語音系統接聽速度 <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 (1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。 (2) 十五秒內獲得接聽服務。 (3) 電話故障。 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,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,且未提供「重聽」功能,致需重撥總機號碼。	10分 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0)	10 5 5	
(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,滿分20分) 1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(每增一聲或三秒,即減1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 8	
(三) 總機人員電話禮貌(無總機人員本項不給分) 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) 語調急躁、不耐煩。	20分 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	19 3 3 3 2 3 2 2 1	

<p>二、業務單位接聽電話：60分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答（每增一響或三秒，即減1分）</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>15分</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	<p>14</p> <p>10</p> <p>4</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) 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) 語調急躁、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>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	<p>23</p> <p>10</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>20分</p> <p>(16-20)</p> <p>(11-15)</p> <p>(6-10)</p> <p>(0)</p>	<p>19</p> <p>19</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>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>3 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>4 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。</p> <p>5 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(16-20)</p> <p>(11-15)</p> <p>(6-10)</p> <p>(3-5)</p> <p>(0-2)</p>		
<p>評 分 合 計</p>		<p>93</p>	

註：各評核項目總分均為100分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

三、電話禮貌

受測機關或單位：桃園市選舉委員會 總機/電話：03-3374628

測試時間：104年 3月18日13時10分 測試人員：

行政室 張念華
主任

評核內容(總分100分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：40分 (一)、電話語音系統接聽速度 <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 (1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。 (2) 十五秒內獲得接聽服務。 (3) 電話故障。 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,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,且未提供「重聽」功能,致需重撥總機號碼。	10分 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0)	8 3 5	
(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,滿分20分) 1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(每增一聲或三秒,即減1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 10	
(三) 總機人員電話禮貌(無總機人員本項不給分) 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)	18 3 3 3 2 2 2 2 1	

二、業務單位接聽電話：60分			
(一) 接聽速度		15分	13
1 電話鈴響四聲或十秒應答（每增一響或三秒，即減1分）	(5)	10	8
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	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	24
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) 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。	(5)	5	5
3 接話時之態度：		10	9
(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)		
(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)		
(3) 語調急躁、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。		20分	17
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）。	(16-20)		17
2 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(11-15)		
3 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(6-10)		
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。	(16-20)		
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。	(11-15)		
3 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」。	(6-10)		
4 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(3-5)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0-2)		
評 分 合 計			90

註：各評核項目總分均為100分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

三、電話禮貌

受測機關或單位：桃園市選舉委員會 總機/電話：03 2274628

測試時間：104年6月23日15時08分 測試人員：第四組 黃妙兒

評核內容(總分100分)	配分	評分	評核紀錄事項
<p>一、總機接聽：40分</p> <p>(一)、電話語音系統接聽速度</p> <p><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)</p> <p>1 電話語音總機接聽情形</p> <p>(1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。(5)</p> <p>(2) 十五秒內獲得接聽服務。(3)</p> <p>(3) 電話故障。(0)</p> <p>2 電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p>(1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。(5)</p> <p>(2) 語音系統項目說明時間過久，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。(3)</p> <p>(3) 語音系統項目說明時間過久，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。(0)</p>	10分	10	
<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，滿分20分)</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(每增一聲或三秒，即減1分) 10</p> <p>2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 0</p> <p>3 電話故障。 0</p>	10分	10	
<p>(三) 總機人員電話禮貌(無總機人員本項不給分)</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>	20分	15	

<p>二、業務單位接聽電話：60分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答（每增一響或三秒，即減1分）</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>15分</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	<p>15</p> <p>10</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) 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) 語調急躁、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>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	<p>24</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>9</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>20分</p> <p>(16-20)</p> <p>(11-15)</p> <p>(6-10)</p> <p>(0)</p>	<p>18</p> <p>18</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>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>3 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>4 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。</p> <p>5 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(16-20)</p> <p>(11-15)</p> <p>(6-10)</p> <p>(3-5)</p> <p>(0-2)</p>		
<p>評 分 合 計</p>		<p>92</p>	

註：各評核項目總分均為100分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

三、電話禮貌

受測機關或單位：桃園市選舉委員會 總機/電話：03-3374628

測試時間：104年7月28日16時36分 測試人員：第一組長許榮卯

評核內容(總分100分)	配分	評分	評核紀錄事項
<p>一、總機接聽：40分</p> <p>(一)、電話語音系統接聽速度 <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)</p> <p>1 電話語音總機接聽情形 (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)</p> <p>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。(5) (2) 語音系統項目說明時間過久，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，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。(0)</p>	10分	9 4 5	
<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，滿分20分)</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(每增一聲或三秒，即減1分) 10</p> <p>2 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次) 0</p> <p>3 電話故障。 0</p>	10分	8 8	
<p>(三) 總機人員電話禮貌(無總機人員本項不給分)</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) 語調急躁、不耐煩。(0)</p>	20分	19 3 3 3 2 2 2 2	

二、業務單位接聽電話：60分			
(一) 接聽速度	15分	16	
1 電話鈴響四聲或十秒應答（每增一響或三秒，即減1分）	10	9	
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	23	
1 接話應對情形	10	9	
(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)		
(2) 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。	5	5	
3 接話時之態度：	10	9	
(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。	20分	19	
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）。	(16-20)	19	
2 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(11-15)		
3 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(6-10)		
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。	(16-20)		
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。	(11-15)		
3 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」。	(6-10)		
4 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(3-5)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0-2)		
評 分 合 計		92	

註：各評核項目總分均為100分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

三、電話禮貌

受測機關或單位：桃園市選舉委員會 總機/電話：03-3374628

測試時間：104年9月4日11時8分 測試人員：行政室張念華

評核內容(總分100分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：40分 (一)、電話語音系統接聽速度 <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 (1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。 (2) 十五秒內獲得接聽服務。 (3) 電話故障。 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,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,且未提供「重聽」功能,致需重撥總機號碼。	10分 5 (5) (3) (0) 5 (5) (3) (0)	8 3 5	
(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,滿分20分) 1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(每增一聲或三秒,即減1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 10	
(三) 總機人員電話禮貌(無總機人員本項不給分) 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) 語調急躁、不耐煩。	20分 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	18 3 3 3 2 2 2 2 2 1	

二、業務單位接聽電話：60分			
(一) 接聽速度	15分	13	
1 電話鈴響四聲或十秒應答（每增一響或三秒，即減1分）	10	8	
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	24	
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) 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。	5	5	
3 接話時之態度：	10	9	
(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)		
(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)		
(3) 語調急躁、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。	20分	17	
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：		17	
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）。	(16-20)		
2 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(11-15)		
3 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(6-10)		
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。	(16-20)		
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。	(11-15)		
3 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」。	(6-10)		
4 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(3-5)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0-2)		
評 分 合 計		90	

註：各評核項目總分均為100分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。

三、電話禮貌

受測機關或單位：桃園市選舉委員會 總機/電話：03-3374628

測試時間：104年11月30日11時50分 測試人員：第四組黃妙兒

評核內容(總分100分)	配分	評分	評核紀錄事項
一、總機接聽：40分 (一)、電話語音系統接聽速度 <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 (1) 四聲或十秒內獲得接聽服務。 (2) 十五秒內獲得接聽服務。 (3) 電話故障。 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,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,且未提供「重聽」功能,致需重撥總機號碼。	10分	10	
(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,滿分20分) 1 電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務。(每增一聲或三秒,即減1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	
(三) 總機人員電話禮貌(無總機人員本項不給分) 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	16	

二、業務單位接聽電話：60分			
(一) 接聽速度	15分	15	
1 電話鈴響四聲或十秒應答（每增一響或三秒，即減1分）	10	10	
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	24	
1 接話應對情形	10		
（1）清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。	(10)	10	
（2）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。	5	5	
3 接話時之態度：	10		
（1）語調謙和、熱誠。	(8~10)	9	
（2）語調平淡，態度尚佳。	(5~7)		
（3）語調急躁、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。	20分	16	
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）。	(16~20)	16	
2 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(11~15)		
3 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(6~10)		
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。	(16~20)		
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。	(11~15)		
3 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」。	(6~10)		
4 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。	(3~5)		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0~2)		
評 分 合 計		91	

註：各評核項目總分均為100分，各評核內容經評核人員考量機關服務特性，如確有不適用者均不予計分，並於「紀錄事項」欄加註說明。