

## 經濟部標準檢驗局新竹分局 105 年度提升服務品質自行考核項目及評分表

機關名稱：標準檢驗局新竹分局

總分（滿分 1000 分）：888 分

評審委員：王秘書菘玄、鄭技正光珮

訪查日期：105.06.23~105.06.24

優質便民服務構面（400 分）		「優質便民服務」構面包括 2 個評核項目：服務流程、機關形象及顧客關係，著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	次評核指標	現場評核
服務流程（200 分） * 小計： $\frac{101}{101} + \frac{71}{71}$ = <u>172</u> 。	服務流程便捷性 （120 分） * 得分： $\frac{49}{49} + \frac{52}{52}$ = <u>101</u>	1. 單一窗口服務全功能程度（60 分） 2. 申辦案件流程簡化情形（60 分）	1. 桃園辦事處因業務量較大，設置 2 個單一服務申辦窗口，有效減少業者等待時間。 2. 查第二課所提之「檢驗(定)及技術服務(卡式罐、噴燈及打火機填充用燃料容器、登山瓦斯罐等檢驗案，檢驗紀錄表以電子郵件傳送)」簡化作業，每年可減少作業時間 3,750 分鐘，節省經費計 6,400 元。 3. 查機場辦事處所提之「受理報驗及技術服務（以電子郵件取代函文，委託所屬轄區分局辦理機場辦事處空運進口玩具報驗局執行臨場作業）」簡化作業，每年可減少 7,500 分鐘，節省經費計 12,500 元。 4. 因本分局轄區屬客家人之大本營，故本分局 3 處櫃檯均可提供客語服務（第三課：林於道技正；桃辦：許明二先生、劉美英小姐；機辦：陳盛能秘書）。 5. 本分局定期至轄區內鄉鎮辦理計程車計費表行走檢定服務，查第五課於 105 年 1 月 5、12、19、26 日至桃園市桃園區福林街辦理集中檢定作業。 6. 查 104 年度本分局「商品驗證管理系統」線上申辦率為 48.26%，為全局倒數第二（僅高於高雄分局），建議積極推動此類案件之線上申辦。若來申請 CI 或 TA 的廠商是年輕人（年輕人對線上申辦接受度較高），可積極向其介紹線上申辦流程，若是年齡大之申請人，就別為難他了。

<p>服務流程透明度 (80分) * 得分：<u>43</u> + <u>28</u> = <u>71</u>。</p>	<p>1. 案件處理流程查詢公開程度 (50分)</p>	<p>1. 於本分局全球資訊網提供清楚位置圖及衛星定位座標，並公開各單位業務內容及電話。惟桃辦未提供分機號碼。</p> <p>2. 第三課於入門左側牆面上懸掛「報驗發證作業流程圖」，機辦懸掛於櫃檯左側，桃園辦事處懸掛於入口右側，流程清楚易了解，惟於第三課、桃辦牆上未更新「新竹分局主要服務項目」。</p> <p>3. 於「商品檢驗業務申辦服務系統」查詢案件處理進度。查申請書號碼：204C5011024009，6月6日報驗，6月22日檢驗完成。</p>
	<p>2. 案件處理流程主動回應程度 (30分)</p>	<p>1. CI及TA證書屆滿前3個月，第三課主動發函通知申請人辦理展延。</p> <p>2. 於「商品檢驗業務申辦服務系統」查詢受託試驗案件處理進度。查申請書號碼：904T5000045，6月21日受理，目前狀態為試驗中。</p> <p>3. 查申請書號碼：7C4T5000224，6月16日受理，檢驗方式為全項檢驗，目前狀態為檢驗中。</p>

<p>機關形象及顧客關係 (200分)</p> <p>* 小計：<u>87</u> + <u>87</u> = <u>174</u>。</p>	<p>機關形象 (100分)</p> <p>* 得分：<u>40</u> + <u>18</u> + <u>29</u> = <u>87</u>。</p>	<p>1. 服務設施合宜程度 (50分)</p>	<p>1. 新竹本部及桃園辦事處均有易服社會勞動人員進行辦公環境清潔工作，維護辦公場所及周邊環境整潔。</p> <p>2. 本年度預計辦理 2 次 5S 活動稽核，第 1 季 5S 活動已於 3 月份完成稽核。</p> <p>3. 第三課、機場辦事處、桃園辦事處櫃檯人員均配戴識別證，惟桃辦第二櫃檯處未放置服務人員名牌。</p> <p>4. 第三課的無線傳輸愛心服務鈴不會響，可能因距離過遠，建議改為有線。機辦、桃辦愛心服務鈴正常。</p> <p>5. 第三課櫃檯右側、桃辦櫃檯內備有 AED 自動體外心臟去顫機，供警急急救時使用。</p> <p>6. 第三課、機場辦事處、桃園辦事處提供 iTaiwan 免費無線上網服務，並於櫃檯明顯處張貼 iTaiwan 貼紙，測試連線均正常。</p> <p>7. 第三課報驗櫃台左側、桃園辦事處櫃台右側放置度政檢定相關表單、報驗發證相關表單。</p>
		<p>2. 服務行為友善性及專業度 (20分)</p>	<p>1. 研考預計於 105 年 8 月辦理「櫃檯禮儀訓練課程」。</p> <p>2. 105 年度第 1、2 季分別執行電話禮貌測試，截至目前已測試 48 人次。測試結果均為 90 分以上，顯示同仁電話禮貌應對得體，對業務內容可正確回答。</p> <p>3. 第三課吳淑婷書記具備流利英語對話能力，105 年度有位外國人親至櫃台對免驗制度有誤解，吳員以英語解說免驗制度內容使其瞭解。</p> <p>4. 查第六課於 6 月 15 日在新竹本部辦理「商品涉違規追蹤調查案例研討」教育訓練，由資深同仁擔任講師，傳授寶貴經驗，參加人數計 11 人。</p>

		<p>3.服務行銷有效程度 (30分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 105 年度，本分局與永平工商合作辦理桃辦外牆正字標記、應施檢驗及度量衡等相關業務之宣導彩繪活動，除可美化環境、學生彩繪前須先瞭解本局業務外，火車乘客亦可看見此宣導訊息。</li> <li>2. 本分局於 105 年與轄區 4 家正字標記觀光工廠合作推廣正字標記業務，利用其假日之親子族群向其推廣正字標記。</li> <li>3. 查第二課於 105 年 5 月 12 日參加「陶業國家標準技術委員會 105 年第 2 次及第 3 次會議」，該次會議審查 CNS 9737 (草-修 1040415)「陶瓷面磚」等 2 種草案，因該課屬陶瓷面磚專業實驗室，提供寶貴的檢驗實務面修訂意見，並獲委員採納。</li> <li>4. 藉由網路社群之力量，推廣本局相關業務及知識，臉書供稿共 26 則(經濟部臉書供稿計 12 則；本分局小安心臉書供稿計 14 則)。</li> <li>5. 截至 6 月 23 日止，企業關懷場次計 13 場次。查 105 年 4 月 6 日沈分局長率領服務團隊拜訪士林電機股份有限公司新豐廠，聽取該廠對產官學合作及正字標記產品驗證制度等相關業務之建言，並向該廠推薦本局「小安心」臉書粉絲團。</li> <li>6. 截至 6 月 23 日止，業務宣導活動辦理計 41 場次(學校計 25 所，展覽場大賣場計 9 場，其他場所為 7 場)。</li> <li>7. 查 105 年 2 月 19 日至 23 日，配合「2016 台灣燈會在桃園」活動針對攤商辦理「認識商品安全標章」宣導活動，以發送文宣品、提供辨識應施檢驗商品服務認識本局主管之應施檢驗商品、合格度量衡器、選購正字標記產品，同時提醒瑕疵除濕機召回檢修訊息。</li> <li>8. 查 105 年 6 月 16 日，分局長赴健行科技大學對師生以宣導短片及投影片方式演講「安心商品與安心計量」主題，宣導衡器檢查規定、商品標識及正字標記，加深師生認識本局商品安全標章印象。</li> </ol>
--	--	-----------------------------	---

<p>顧客滿意情形 (100分)</p> <p>* 得分：<math>\frac{43 + 44}{87}</math>。</p>	<p>1.機關服務滿意情形 (50分)</p>	<p>1. 105年度預計於12月份辦理「服務滿意度調查問卷」，由第三課主辦。</p> <p>2. 近3年服務滿意度問卷調查比較結果，可發現除「7.執行業務人員服務態度」較前2年有明顯進步外，其餘選題與前2年調查結果均呈現交錯趨勢，差距範圍都很小。「6.查詢本分局業務時人員回答內容」連續3年滿意度皆至少高於95%已上，表現最佳。但「10.建議事項被本分局重視的程度」已連續3年滿意度皆呈現偏低趨勢，值得本分局作為日後施政之參考。至於平均滿意度皆約為93%左右，已呈現穩定趨勢，變動不大。</p>
	<p>2.民眾意見回應與改善情形 (50分)</p>	<p>1. 查「經濟部標準檢驗局新竹分局意見信箱電子信件處理要點」於105年6月1日修訂。</p> <p>2. 截至6月22日止，意見信箱處理案件數計145件，均未逾限辦理。查意見信箱案件公文文號：1050000386，於5月26日反映，6月7日結案。</p> <p>3. 105年5月26日大華高級中學發生卡式爐氣爆事件，本分局於隔日立刻派員訪查，並填寫「經濟部標準檢驗局重要業務報告表」陳報總局。</p>

<b>資訊網路服務構面</b> (300分)		「資訊流通服務」構面包括 2 個評核項目：資訊提供及檢索服務和線上服務及電子參與，著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。 為鼓勵機關網站設置符合資訊資源向上集中精神，四級以下機關應優先使用業務（或上級）主管機關提供的網站，並以該網站內容進行評核。	
評核項目	評核指標	次評核指標	現場評核
資訊提供及檢索服務（100分）  *小計： <u>76+175=251</u> 。	資訊公開適切性與內容有效性（60分） * 得分： <u>50</u>	資訊公開程度及內容正確度（60分）	1. 抽查本分局全球資訊網公開之政府資訊/預算及決算書/年度預算/105年度/有將105年度法定預算相關訊息正確公開。 2. 抽查本分局全球資訊網分局簡介/業務簡介/秘書室，其中尚留有資訊業務項目及品保業務項目，與現行本分局第二課負責品保業務、第三課負責資訊業務不符：另查詢各單位業務簡介展現方式及格式不一致，建議統一編排，方便民眾查詢。 3. 抽查本分局全球資訊網/其他服務/檔案應用專區/檔案應用/有將檔案運用要點、申請書及流程圖等相關訊息正確公開。 4. 抽查本分局全球資訊網/最新消息/活動快訊/最新訊息更新至105年6月13日與永平工商洽商推廣正字標記彩繪活動，有即時更新最新訊息供民眾參考。 5. 抽查本分局全球資訊網/生活e指通/電器常識及化工常識等內容分為101年及102年公開至今，建議定期檢視公開資訊之適用性及更新公開日期，並新增民眾較為關心之相關議題內容，提升可看性，提高民眾查閱意願。 6. 本分局全球資訊網資料依業務性質分配於各業務主辦單位負責維護，資料變更及新訊息資料上傳等係由業務單位資訊種子於GIP管理系統上稿後，並填妥網頁異動審核表經單位主管審核確認，並會知單位網站管理人員。

	<p>資訊檢索完整性與便捷性 (40分) * 得分：<u>26</u></p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度 (40分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本分局網站取得無障礙認證 A 標章，並持續配合檢測維護。</li> <li>2. 查本分局分類檢索係依循電子化政府入口網所提供服務，明訂主題分類、施政分類及服務分類 3 種分類架構之詮釋呈現方式，而可依使用目的進行分類檢索查詢閱讀。</li> <li>3. 抽查本分局全球資訊網/公開之政府資訊內容公開有組織與職掌等 14 項訊息供民眾查閱，內容妥適符合實際需求。</li> </ol>
<p>線上服務及電子參與 (200分) * 小計：<u>90+85=175</u>。</p>	<p>線上服務量能擴展性 (100分) * 得分：<u>90</u></p>	<p>線上服務提供及使用情形 (100分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經查透過單一窗口業務申辦及業務查詢連結總局網站，方便民眾查詢相關表單及各類案件申請流程。</li> <li>2. 查 104 年度本分局「商品驗證管理系統」線上申辦率為 48.26%，未有顯著提升。105 年度有就度政檢定案件各櫃檯單位針對臨櫃業者進行線上申辦推廣，櫃檯主辦單位第三課也發文中油新竹、中油苗栗及全國加油站等業者推廣線上申辦服務提供之訊息，惟尚未統計 105 年上半年之推廣成效。</li> <li>3. 經查民眾反映未符合檢驗規定之商品於網頁販售案件，大致均經由全球資訊網意見信箱上傳相關訊息。</li> </ol>
	<p>電子參與多樣性 (100分) * 得分：<u>85</u></p>	<p>電子參與多元程度及互動回應情形 (100分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經查有將分局最新訊息持續更新，包含與永平工商洽談合作辦理正式標記彩繪活動及企業關懷活動等。</li> <li>2. 可以直接在網站訂閱新竹分局風城電子報，增加與民眾互動機會，了解分局相關活動與作為。</li> <li>3. 透過意見信箱/為民服務信箱揭露意見信箱處理流程，民眾直接將反映內容透過資訊網與本分局進行互動與回應。</li> <li>4. 抽查其它服務/影音專區/活動影片，現有 8 部宣導短片及其它服務/影音專區/活動相片有 23 筆業務推廣活動相片供民眾觀看，拉近與民眾之互動距離。</li> </ol>

評核項目	評核指標	內涵說明	現場評核
<p align="center"><b>創新加值服務構面</b> (300分)</p>	<p>「創新加值服務」構面包括一項評核項目，即提供創新服務情形，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。</p>		
<p><b>創新(意)服務情形(300分)</b> * 小計：<u>195</u>+<u>58</u>+<u>38</u>=<u>291</u>。</p>	<p>※有價值的創新服務(200分)：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務流程改造               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)不出門能辦大小事：善用資訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。</li> <li>(2)臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</li> <li>(3)主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。</li> </ol> </li> <li>2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</li> <li>3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</li> <li>4. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</li> <li>5. 其他創新服務策略。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所謂「創新」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。</li> <li>2. 服務創新最終的目的在於簡政便民，包括創新措施替民眾節省了哪些程序、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性；可以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現績效。</li> <li>3. 實現創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費用，因此，考量的因素包括：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當。</li> <li>(2) 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，也可以作為服務策略選擇的例外原則。</li> </ol> </li> <li>4. 參獎機關提出的創新服務，應完成規劃並已具體執行，所提出</li> </ol>	<p>本分局 105 年度共提出 6 項自行研究計畫及上半年已辦理 11 項業務檢討計畫等創新思維，藉業務研究與檢討方式，俾提升行政效能。辦理內容如下：</p> <p>自行研究計畫部分：</p> <p>第一課： 辦理「CISPER 15(2013 年版)與現行 CNS 14115(98 年版)差異性比較」自行研究。</p> <p>第二課： 辦理「建置陶瓷面磚輻射量檢測技術及評估國家標準增訂輻射量測試方法可行性之研究」自行研究。</p> <p>第三課： 辦理「個人進口玩具申請報驗之分析研究」自行研究。</p> <p>第四課： 辦理「以研究法分析比較國內車用無鉛汽油辛烷值」自行研究。</p> <p>第五課： 辦理「我國現行法規誤用法定度量衡單位之調查」自行研究。</p> <p>第六課： 辦理「提升檢舉至行政處分處理效能之可行性研究」自行研究。</p> <p>業務檢討計畫部分：</p> <p>第一課： 辦理驗證登錄商品監督作業配套精進方案檢討。</p> <p>第二課： 辦理提升正字標記產品</p>

		<p>之創新加值服務不以1項為限。</p> <p>5. 申請書請載明創新加值服務措施名稱、執行情形及其效能等。</p> <p>6. 創新加值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址;如有特殊服務設施或服務地點者,請提供服務所在位址供查核。</p>	<p>檢驗時效計畫及提升卡式罐及噴燈罐等檢驗時效計畫。</p> <p>第三課: 辦理空運進口報驗申請案件統計分析與檢討計畫。</p> <p>第四課: 辦理加油站油品查驗業務分析檢討計畫。</p> <p>第五課: 辦理提高優良衡器計量管理申辦家數計畫及固定地秤檢定數量提升改善計畫。</p> <p>第六課: 辦理商品市場檢查成效提升計畫及提升民眾檢舉案件處理效能。</p>
	<p>※創新服務標竿學習效益(60分)鼓勵機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。</p>	<p>機關應說明所提之創新服務,如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p>	<p>本分局第一~六課藉由業務檢討、品管手法、SWOT分析及PDCA之運用,以創新方法提出現行業務執行改善方法,可作為標竿學習之最佳範例。</p> <p>第一課: 分析監督查核作業普及率偏低原因,藉由SWOT分析尋求改善對策,以有效提高執行率,可視執行效益擴散至全局各執行單位。</p> <p>第二課: 分析正字標記、卡式罐及噴燈罐等產品檢驗未符合計畫時效原因,藉由SWOT分析尋求改善對策,以有效提高達成率,可視執行效益擴散至全局各執行單位。</p> <p>第三課: 分析現行免驗案件管理方式之缺漏,研擬可行之精進管理措施,達更有效益之作法,確為可提供全局標竿學習之對象。</p> <p>第四課: 分析現行油品查驗業務</p>

		<p>作業方式，藉由 SWOT 分析尋求改善對策，以有效提高檢驗效益。</p> <p>第五課： 分析現行優良衡器自主管理申辦家數少之原因，藉由 SWOT 分析尋求改善對策，以有效提高申請意願；以及探討固定地秤檢定數量少之原因，採取積極作為以提高到檢率。</p> <p>第六課： 分析現行商品市場檢查作法，藉由 SWOT 分析尋求改善對策，以有效提高查獲涉違規比率，可以提供各市場監督單位參考執行；以及分析現行民眾檢舉案件處理流程，以魚骨圖分析原因，以 SWOT 分析尋求改善對策，以提高處理效能。</p>
<p>※組織內部創新機制及運作情形（40 分）機關內部應建立創新機制，並定期運作。</p>	<p>1.服務措施的創新可源自機關內部提案，亦可於外部進行標竿學習後，進行改良式的創新。關鍵在於組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。</p> <p>2.機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。</p> <p>3.機關應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連(例如透過內部提案或外部標竿學習產生)。</p>	<p>本分局為使各單位能源源不絕就承辦業務面採取品管手法、SWOT 分析及 PDCA 之運用，進行分析探討，規劃藉每月業務檢討會之機，輪流由各單位進行檢討報告，並於執行一定期程後再進行分析，持續運作，找出最佳方案，下半年規劃計畫名稱如下：</p> <p>第一課： 從辦理試驗室間比對結果分析，檢討降低光源產品特性量測差異可行性作法。</p> <p>第二課： 提升商品驗證登錄審查時效計畫。</p> <p>第五課： 提升計程車計費錶回檢率計畫。</p> <p>桃園辦事處： 他分局（組）委託本處辦理封存、查標及取樣精進</p>

			改善計畫。 第三課： 線上申辦案件統計分析 與檢討。
--	--	--	-------------------------------------

## 優點、建議改進事項

一、本分局為使各單位能源源不絕就承辦業務面採取品管手法、SWOT 分析及 PDCA 之運用，進行分析探討，規劃藉每月業務檢討會之機，輪流由各單位進行檢討報告，並於執行一定期程後再進行分析，持續運作，找出最適方案，確可活化組織運作，激勵同仁工作士氣。

## 二、建議改進事項：

- (一) 104 年度本分局「商品驗證管理系統」線上申辦率為 48.26%，建議積極推動此類案件之線上申辦。
- (二) 第三課及桃園辦事處辦公場所標示之「新竹分局主要服務項目」內容未更新。
- (三) 桃園辦事處第 2 櫃臺未放置服務人員名牌，建議改善。
- (四) 第三課愛心服務鈴按壓不響，可能係距離過遠無線傳輸無法接收，建議改為有線接收。
- (五) 本分局全球資訊網分局簡介/業務簡介/秘書室，其中尚留有資訊業務項目及品保業務項目，與現行本分局第二課負責品保業務、第三課負責資訊業務不符：另查詢各單位業務簡介展現方式及格式不一致，建議統一編排，方便民眾查詢。
- (六) 抽查本分局全球資訊網/生活 e 指通/電器常識及化工常識等內容分為 101 年及 102 年公開至今，建議定期檢視公開資訊之適用性及更新公開日期，並新增民眾較為關心之相關議題內容，提升可看性，提高民眾查閱意願。

【附表 2】

經濟部標準檢驗局新竹分局 105 年度提升服務品質自行考核結果統計表

受考核單位：新竹分局

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

實施 考核 機關	編號	受考 核單 位名 稱	考核項目成績 (1000 分)					總分	等第	考核 年月
			一、服務流程 (200 分)	二、機關形象 及顧客關係 (200 分)	三、資訊提供 及檢索服務 (100 分)	四、線上服務 及電子參與 (200 分)	五、創新服務 情形 (300 分) 名稱： 第一課： 辦理「CISPER 15(2013 年版) 與現行 CNS 14115(98 年版) 差異性比較」自 行研究。 第二課： 辦理「建置陶瓷 面磚輻射量檢 測技術及評估 國家標準增訂 輻射量測試方 法可行性之研 究」自行研究。 第三課： 辦理「個人進口 玩具申請報驗 之分析研究」自 行研究。 第四課： 辦理「以研究法 分析比較國內 車用無鉛汽油 辛烷值」自行研 究。 第五課： 辦理「我國現行 法規誤用法定 度量衡單位之 調查」自行研 究。 第六課： 辦理「提升檢舉 至行政處分處 理效能之可行 性研究」自行研 究。			
新竹 分局	105- 01	新竹 分局	172	174	251	175	291	888	甲	105/ 06

※ 考核結果處理情形：

【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受考核機關（構）或單位提報改進情形、考核結果登載於機關網頁等方式】

【附表 3】

經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 第一課      測試時間： 105 年 6 月 21 日 15 時 35 分

總機電話： 4594791      （受話者姓氏： 王 分機號碼： 813）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	一、總機接聽：45 分		45
	（一）電話語音系統接聽速度	15	
	√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	
<input type="checkbox"/>	（1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)	
<input type="checkbox"/>	（2）15 秒內獲得接聽服務。	(3)	
<input type="checkbox"/>	（3）電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
<input type="checkbox"/>	（1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	
<input type="checkbox"/>	（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)	
<input type="checkbox"/>	（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 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：	3	
<input type="checkbox"/>	（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。	(3)	
<input type="checkbox"/>	（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。	(2)	
<input type="checkbox"/>	（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。	(1)	
<input type="checkbox"/>	（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。	(0)	
	4、電話語音總機應答語調：	2	
<input type="checkbox"/>	（1）語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	（2）語音口氣平淡。	(1)	

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<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><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> 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) 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分) (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...) (2) 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。 (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	46 14 9 5
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>(二) 電話禮貌</b> 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。 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。 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。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	21 9 4 8
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> 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)。 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	11

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			96

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：烤麵包機與麵包機是否為應施檢驗

題目 2：檢驗方式及申請流程

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 80 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 王菘玄

受測單位： 第二課                      測試時間： 105 年 6 月 22 日 16 時 0 分

總機電話： 035427011      （受話者姓氏： 楊      分機號碼： 624      ）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p><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）</p> <p><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> (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。</p> <p><input type="checkbox"/> (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。</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> (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。</p> <p><input type="checkbox"/> (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。</p> <p><input type="checkbox"/> (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。</p> <p><input type="checkbox"/> (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。</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>（二）總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>（三）總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p><b>（一）接聽速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> 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）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：（有人接聽本項給分）</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （2）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。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	<p>48</p> <p>14</p> <p>9</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>
	<p><b>（二）電話禮貌</b></p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input 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。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><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。</p> <p><input 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。</p> <p>3、接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> （4）語調粗暴。</p>	<p>25</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>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>4</p> <p>8</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>
	<p><b>（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b></p> <p><b>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：</b></p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</p> <p><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）。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	<p>12</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			98

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：陶瓷面磚檢驗適用之標準為何？

題目 2：使用 MIT 標章之申請方式為何？

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100%

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 第三課                      測試時間： 105 年 6 月 20 日 15 時 30 分

總機電話： 5427011                      （受話者姓氏： 吳 分機號碼： 633）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。                                (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。    (0)</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (1)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (0)</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。                                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。    (1)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>（二）總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>（三）總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
√	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> 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) 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分) <input type="checkbox"/> (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...) <input type="checkbox"/> (2) 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。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	50 14 9 5
□	<b>(二) 電話禮貌</b> 1、接話應對情形 <input 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。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <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。 <input 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。 3、接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	22 9 4 9
□	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> <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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	14

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			100

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：加發正字標記報告之申請流程

題目 2：申請表單

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 第四課                      測試時間： 105 年 6 月 21 日 9 時 30 分

總機電話： 4594791                      （受話者姓氏： 蘇 分機號碼： 844）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。                                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。    (0)</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (1)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (0)</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。    (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。    (1)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<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><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> <input checked="" type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分) <input type="checkbox"/> (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...) <input type="checkbox"/> (2) 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。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	48 14 9 5
	<b>(二) 電話禮貌</b> 1、接話應對情形 <input 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。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <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。 <input 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。 3、接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	22 9 4 9
	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> <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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	12

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			98

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：正字標記申請流程

題目 2：相關表單

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 90 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 第五課                      測試時間： 105年6月21日14時55分

總機電話： 4594791                      （受話者姓氏： 許                      分機號碼： 854）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/>    （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/>    （2）15 秒內獲得接聽服務。                                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/>    （3）電話故障。    (0)</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/>    （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/>    （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)</p> <p><input type="checkbox"/>    （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)</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/>    （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。                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/>    （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。                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/>    （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。                      (1)</p> <p><input type="checkbox"/>    （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。                      (0)</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/>    （1）語音口氣謙和、熱誠。    (2)</p> <p><input type="checkbox"/>    （2）語音口氣平淡。    (1)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>（二）總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>（三）總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> <input checked="" type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分) <input type="checkbox"/> (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...) <input type="checkbox"/> (2) 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。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	49 14 9 5
	<b>(二) 電話禮貌</b> 1、接話應對情形 <input 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。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <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。 <input 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。 3、接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	22 9 4 9
	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> <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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	13

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			99

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：計程車驗表需攜帶之證件

題目 2：新型計程表通過型式認證之型號

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 第六課                      測試時間： 105 年 6 月 21 日 15 時 35 分

總機電話： 5427011                      （受話者姓氏： 林 分機號碼： 663）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。                                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。    (0)</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (1)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (0)</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。                                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。    (1)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>（二）總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>（三）總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項配分	分項得分
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b>		<b>49</b>
	<b>(一) 接聽速度</b>	15	<b>13</b>
√	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)	10	<b>8</b>
<input type="checkbox"/>	2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分)	5	<b>5</b>
<input type="checkbox"/>	(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)	
<input type="checkbox"/>	(2) 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。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	<b>(二) 電話禮貌</b>	25	<b>22</b>
	1、接話應對情形	10	<b>9</b>
<input 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。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(5)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，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)	
<input 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。	5	<b>4</b>
	3、接話時之態度：	10	<b>9</b>
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(8-10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(5-7)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3-4)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b>	15	<b>14</b>
	<b>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：</b>		
<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)。	(12-15)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)	
<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)。	(4-7)	
<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；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			99

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：工廠歇業，證書是否存續？

題目 2：廢證相關事項

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ ②姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ ③姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ ④姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ ⑤姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 桃辦                      測試時間： 105 年 6 月 21 日 15 時 30 分

總機電話： 4594791                      （受話者姓氏： 曾                      分機號碼： 838）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。                                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。    (0)</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (1)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (0)</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。                                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。    (1)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<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><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> <input checked="" type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分) <input type="checkbox"/> (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...) <input type="checkbox"/> (2) 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。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	50 14 9 5
	<b>(二) 電話禮貌</b> 1、接話應對情形 <input 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。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <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。 <input 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。 3、接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	22 9 4 9
	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> <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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	14

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			100

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：驗證登錄線上申辦流程

題目 2：繳費方式

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 機辦                      測試時間： 105 年 6 月 21 日 15 時 00 分

總機電話： 3983050                      （受話者姓氏： 陳 分機號碼： 534）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。                                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。    (0)</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (1)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (0)</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。    (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。    (1)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>（二）總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>（三）總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
√	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> 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) 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分) (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...) (2) 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。 (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	46 14 9 5
□	<b>(二) 電話禮貌</b> 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。 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。 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。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	18 5 4 9
□	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> 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)。 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	14

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			96

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：玩具免驗規定

題目 2：免驗办理流程

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ ②姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ ③姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ ④姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ ⑤姓名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 人事室                      測試時間： 105 年 6 月 20 日 16 時 00 分

總機電話： 5427011                      （受話者姓氏： 鍾 分機號碼： 673）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。                                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。    (0)</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。                      (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><input type="checkbox"/> （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)</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (1)</p> <p><input type="checkbox"/> （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。                      (0)</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。    (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。    (1)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>(二) 總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>(三) 總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
√	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> 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) 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分) <input type="checkbox"/> (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...) <input type="checkbox"/> (2) 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。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	50 14 9 5
□	<b>(二) 電話禮貌</b> 1、接話應對情形 <input 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。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <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。 <input 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。 3、接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	22 9 4 9
□	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> <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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	14

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			100

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：105 年度員工旅遊行程規劃

題目 2：難度等級

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 主計                      測試時間： 105 年 3 月 23 日 14 時 00 分

總機電話： 5427011                      （受話者姓氏： 王 分機號碼： 683）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>(二) 總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>(三) 總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （2）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> （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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	<p><b>二、業務單位接聽電話：55 分</b></p> <p><b>(一) 接聽速度</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (2) 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。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	<p>49</p> <p>14</p> <p>9</p> <p>5</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>
	<p><b>(二) 電話禮貌</b></p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input 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。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><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。</p> <p><input 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。</p> <p>3、接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>25</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>9</p> <p>(4)</p> <p>9</p> <p>4</p> <p>9</p>
	<p><b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b></p> <p><b>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：</b></p> <p><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p><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)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	<p>13</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	
<b>總 得 分</b>			94

#### ※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1： 差旅費報支規定

題目 2： 住宿費報支規定

2. 回應正確題數 2 題

3. 回應正確率 100 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5. 加分項評分說明：

(1) 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2) 未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)

# 經濟部標準檢驗局電話禮貌測試量表（分局）

測試人員簽名： 鄭光珮

受測單位： 政風室                      測試時間： 105 年 6 月 21 日 14 時 30 分

總機電話： 5427011                      （受話者姓氏： 林 分機號碼： 692）

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>一、總機接聽：45 分</b></p> <p><b>（一）電話語音系統接聽速度</b></p> <p>√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><b>1、電話語音總機接聽情形</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。</p> <p><b>2、電話語音系統應答內容及說話速度</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><b>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：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><input type="checkbox"/> （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。</p> <p><b>4、電話語音總機應答語調：</b></p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p>	<p>45</p>

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
	<p><b>(二) 總機人員接聽速度</b>（如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。（8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分）</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。（隔 10 分鐘後再測 1 次）</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p><b>(三) 總機人員電話禮貌</b></p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> (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><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</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>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分；加分項 5 分)	細項 配分	分項 得分
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> <input checked="" type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(有人接聽本項給分) <input type="checkbox"/> (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...) <input type="checkbox"/> (2) 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。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	48 12 9 3
	<b>(二) 電話禮貌</b> 1、接話應對情形 <input 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。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <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。 <input 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。 3、接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	22 9 4 9
	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> <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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	14

測試結果	考核內容（總分 100 分；加分項 5 分）	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	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)	
<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。	(12-13)	
<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。	(10-11)	
<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。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
<input type="checkbox"/>	三、加分項：5 分 完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形。	(0-5)	5
總 得 分			98

#### ※受測人員問題回應正確率

1.測試題數 2 題（至少 2 題）

題目 1：本分局檢舉管道

題目 2：具名檢舉與匿名檢舉有何不同？

2.回應正確題數 2 題

3.回應正確率 100 %

#### 備註：

- 正確率的計算除請考慮（回應正確題數/測試題數\*100%）外，並請同時考量服務人員是否能(1)精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識（含法令）、對於處理流程及要件的熟悉程度】及(2)主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試（請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室本部/06.電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載）。
- 為瞭解各單位上班後總機電話語音系統切換之正確性，建議測試人員利用上午 8 時至 8 時 30 分、中午 12 時至下午 1 時 30 分與下午 5 時至 5 時 30 分時段進行測試，倘發現語音系統切換內容不正確之情形，請儘速向秘書室(研考)反應，俾即時通知相關單位更正內容。
- 有關電話禮貌測試評分，考核內容之細項配分為固定分數時，請於該細項之測試結果  直接勾選，若為非固定分數之細項，請於該細項之分項得分欄位填寫分數。

#### 5.加分項評分說明：

(1)完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動情形加分項可加 5 分，如有一名同仁電話號碼未更新，只能加 4 分，若有二名同仁電話號碼未更新，只能加 3 分，以此類推（若有五名以上同仁電話號碼未更新則不予加分）。

(2)未完成「差勤、領物、費用系統」之「員工名錄」異動，請註明未更新之名單。

(①姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ②姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ③姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ④姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_ ⑤姓名\_\_\_\_\_電話\_\_\_\_\_)