

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話禮貌測試彙整表

110年第4季

測試項目	分數	測試內容	配分	板橋所	中和所	三重所	新莊所	新店所	樹林所	淡水所	汐止所	瑞芳所
一、總機接聽	45分	(一) 電話語音系統接聽速度	15分	15	15	15	15	15	15	15	15	15
		(二) 總機人員接聽速度	10分	10	10	10	10	10	10	10	10	10
		(三) 總機人員電話禮貌	20分	20	20	20	20	20	20	20	20	20
二、業務單位接聽電話	55分	(一) 接聽速度	15分	15	15	15	15	15	15	15	15	15
		(二) 電話禮貌	25分	25	25	25	25	25	25	25	25	25
		(三) 答話內容	15分	15	15	15	15	15	15	15	15	15
總得分				100	100	100	100	100	100	100	100	

備註：

1. 測試各地政事務所總機電話。
2. 測試問題：請問辦理權狀的姓名變更登記應檢附何種證件？

測試日期：110年11月30日

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：01

受測單位：板橋地政事務所

總機電話：(02)2961-1126

總機人員：林小姐

受測人員：分機132/張小姐

測試日期時間：110年11月30日9時50分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<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） <input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	25
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	15
				100

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：02 受測單位：中和地政事務所

總機電話：(02)2247-0101

總機人員：陳小姐

受測人員：分機141/江先生

測試日期時間：110年11月30日10時5分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<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） <input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	25
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	15
				100

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：03 受測單位：三重地政事務所

總機電話：(02)2988-6336

總機人員：林小姐

受測人員：分機126/林小姐

測試日期時間：110年11月30日10時16分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<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） <input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	25
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	15
				100

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：04 受測單位：新莊地政事務所

總機電話：(02)2277-9245

總機人員：吳小姐

受測人員：分機105/林先生

測試日期時間：110年11月30日10時42分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<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） <input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，请稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	25
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	15
				100

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：05 受測單位：新店地政事務所

總機電話：(02)2917-2969

總機人員：蔡小姐

受測人員：分機125/黃先生

測試日期時間：110年11月30日11時4分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<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） <input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	25
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	15
				100

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：06 受測單位：樹林地政事務所

總機電話：(02)2680-8001

總機人員：董小姐

受測人員：分機112/施小姐

測試日期時間：110年11月30日11時14分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<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） <input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	
				100

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：07 受測單位：淡水地政事務所

總機電話：(02)2621-9645

總機人員：高小姐

受測人員：分機5126/洪小姐

測試日期時間：110年11月30日11時25分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<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） <input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	25
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	15
				100

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：08 受測單位：汐止地政事務所

總機電話：(02)2642-1621

總機人員：林小姐

受測人員：總機直接回答

測試日期時間：110年11月30日11時32分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<input checked="" 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） <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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	25
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	15
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	15
				100

新北市各地政事務所服務品質平時督導電話測試紀錄表

編號：09 受測單位：瑞芳地政事務所

總機電話：(02)2497-4106

總機人員：賴小姐

受測人員：分機111/陳小姐

測試日期時間：110年11月30日11時35分

測試結果	內容（總分100分）	細項 配分	小計	合計
一、總機接聽：45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) (一) 電話語音系統接聽速度 1、電話語音總機接聽情形 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 4聲或10秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 5 (5) (3) (0)	5	15
	2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input checked="" type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <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。 <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。	5 (5) (3) (0)	5	
	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： <input checked="" 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。 <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。 <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。 <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。	3 (3) (2) (1) (0)	3	
	4、電話語音總機應答語調： <input checked="" type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	2 (2) (1)	2	
	(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) <input checked="" 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） <input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次） <input type="checkbox"/> 3、電話故障。	10 10 0 0	10	10
	(三) 總機人員電話禮貌 <input checked="" type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 <input checked="" type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 <input checked="" 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	20 3 3 3 2	3 3 3 2	20
	<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） <input checked="" 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。 <input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 <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。	3 (3) (2) (0)	3	
	<input checked="" type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	2	

測試 結果	內容（總分100分）	細項 配分	小 計	合 計
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (0)	2	
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	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。	2 (2) (1) (0)	2	
二、業務單位接聽電話：55分				
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	（一）接聽速度 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)	15 10	10	15
<div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	2、業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，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。	5 (5) (0) (0)	5	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（二）電話禮貌 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。	25 10 (10) (5) (5) 0	10	25
<div><input checked="" type="checkbox"/></div>	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	
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	3、接話時之態度： （1）語調謙和、熱誠。 （2）語調平淡，態度尚佳。 （3）語調急躁、不耐煩。 （4）語調粗暴。	10 (8-10) (5-7) (3-4) 0	10	15
<div><input type="checkbox"/></div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div> <div><input type="checkbox"/></div>	（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 <u>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：</u> 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。 <u>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</u> 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，提供所需資訊。 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。 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。 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。」 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 (12-15) (8-11) (4-7) 0 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) 0	15	15
				100