

**附表 1-2 交通部觀光局馬祖國家風景區管理處電話禮貌測試評分表**  
**95 年 7 月 1 日至 95 年 12 月 20 日**

編號： 01、02 受測單位： 遊憩課、工務課 總機電話：(0836)25631#78  
 第一次測試： 8 月 17 日 14 時 36 分 測試人員： 歐陽課長忻憶  
 第二次測試： 10 月 24 日 11 時 41 分 測試人員： 歐陽課長忻憶

分項 得分	測試 1 2	考 核 內 容 (總分-00分)	細 項 分	備註 (分數)
18	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	(一)接聽速度 電話鈴響五聲或十秒應答(每增一響或二秒即減四分)	20	20 16
(二) 1 14.5 2 5 3 8.5	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(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。 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。	30 15 (15) (10) (5) (0) 5 10 (8-10) (4-7) (2-3) (0)	15 14 5 5 9 9
18	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(三)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。 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。	20 (18-20) (15-17) (14-10) (8-9) (4-7) (0)	19 17
5 5 3.5 3.5 5 5	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	1 接話時, 為便於進一步洽談, 能確認來電者姓氏, 說「請教貴姓?」 2 接話時, 如須耽誤較長時間, 說「請稍候」等禮貌語, 或請對方先留電話號碼再回電。 3 暫停接話重回線上時, 說「讓您久等了。」 4 轉接電話時, 告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名(氏)。 5 轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等等候性禮貌用語。 6 午休或下班時間, 提供轉接至專人服務。	5 5 5 5 5 5	5 5 5 5 4 3 4 3 5 5 5 5