受測 機關	測試 時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
		, , , ,		始业1号外鄉0 铅矿	
北	112	總	96	總機人員鈴響2聲接	
品	年	機		聽,先報明機關名稱	
水	5	45		並問好,能過濾來電	
資	月			者簡述確認治辨單	
源	23			位,轉接時有說「幫	
局	日	管		您轉接」並告知將轉	
	11	理		接之單位分機號碼,	
	時	課		結束通話時有道再	
	00	51		見,語調謙和。	
	分				
				業務單位人員接聽時	業務單位人員鈴響4
				先報明單位名稱並問	聲接聽,接聽速度仍
				好,具體答復所詢問	有改善空間。結束時
				題,語調謙和。	未道再見或其他禮貌
					性結束語。

受測 機關	測試 時間	個別 評分	總得分	優點	待改進事項
中	112	總總	96	總機人員接聽說「您	鈴響 3聲接聽,接聽
品	年	機		好」、「早安」等問候	速度仍有改善空間。
水	$\frac{1}{4}$	43		語,能過濾來電者簡	
資	· 月	10		述確認治辨單位,轉	
源	17			接時有說「幫您轉接」	
局	日日	鳥		並告知將轉接之單位	
723	10	嘶		分機號碼,結束通話	
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	潭		時有道再見。,語調	
	00	エ		謙和。	
	分	子務		W. T.	
	21			坐效留位1吕索红 从	** 数 留 位 1 目 4 未 活
		所		業務單位人員電話鈴	業務單位人員結束通
		53		響2聲即接聽,清晰	話時,未道再見或其
				報明單位名稱並問	他禮貌性結束語。
				好,針對所詢問題,	
				能具體明確答復,解	
				說詳盡,語調熱誠。	

受測	測試	個別	總得	值 EPL	估
機關	時間	評分	分	優點	待改進事項
南	112	總	96	總機人員鈴響2聲接	總機人員未說「您
品	年	機		聽,先報明機關名	好」、「早安」等問候
水	5	42		稱,能過濾來電者簡	語。
資	月			述確認治辨單位,轉	
源	10			接時有說「幫您轉接」	
局	日	秘		並告知將轉接之單位	
	14	書		分機號碼,結束通話	
	時	室		時有道再見,語調謙	
	00	54		和。	
	分				
				業務單位人員接聽時	業務單位人員鈴響3
				先報明單位名稱並問	聲接聽,接聽速度仍
				好,具體答復所詢問	有改善空間。
				題,結束通話時有道	
				再見,並讓來電者先	
				掛電話,語調謙和。	

受測 機關	測試 時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
第	112	總	96	總機人員鈴響2聲接	總機人員結束通話
_	年	機		聽,清晰報明機關名	時,未說「再見」等
河	6	43		稱並問好,能過濾來	禮貌性用語。
끼	月			電者簡述確認治辨單	
局	6			位,轉接時有說「幫	
	日	管		您轉接」並告知將轉	
	9	理		接之單位分機號碼,	
	時	課		語調謙和熱誠。	
	10	53			
	分			業務單位人員電話鈴	結束時未道再見或其
				響1聲即接聽,清晰	他禮貌性結束語。
				報明單位名稱並問	
				好,針對所詢問題,	
				能具體明確答復,解	
				說詳盡,語調熱誠。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分		有风走手 员
第	112	總	95	總機人員電話鈴響1	未清晰報明單位。結
=	年	機		聲即迅速接聽電話問	束時未道再見或其他
河	6	40		好,接聽態度語調謙	禮貌性結束語。
וו	月			和、熱誠。	
局	19				
	日	秘		業務承辦單位電話鈴	
	16	書		響2聲即接聽電話,	
	時	室		解說詳盡、明確答	
	10	55		復,結束電話時有道	
	分			「再見」禮貌性用	
				語。	

受測機關	測試 時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
第	112	總	98	總機人員電話鈴響1	未告知將轉接電話之
三	年	機		聲即迅速接聽電話,	分機號碼即行轉接。
河	6	44		能過濾來電者問題,	
וו	月			確認治辦單位,轉接	
局	16			時,有說「幫您轉接,	
	日	秘		請稍候」等禮貌用	
	14	書		語,接聽態度語調謙	
	時	室		和、熱誠。	
	31	54			
	分			業務承辦單位解說詳	鈴響3聲接聽,接聽
				盡、明確答復,結束	速度仍有改善空間。
				電話時有道「再見」	
				禮貌性用語。	

受測機關	測試 時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第	112	總	91	總機人員清晰報明機	鈴響 4 聲接聽,接聽
四	年	機		關名稱並問好,能過	速度仍有改善空間。
河	5	40		濾來電者問題及確認	總機人員未告知將轉
끼	月			洽辨單位,轉接時,	接單位及分機號碼,
局	2			說「幫您轉接,請稍	接話結束時,未說「再
	日	秘		候」,接聽態度謙和熱	見」等禮貌性用語。
	11	書		誠。	
	時	室			
	55	51		業務單位對所詢問	電話鈴響 4 聲接聽,
	分			題,能解說詳盡且具	接聽電話速度有待加
				體明確答復。結束	強,未清晰報明單
				時,有說「再見」禮	位。
				貌性用語,並讓來電	
				者先掛電話,語調熱	
				誠。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	及心口	NACTA
第	112	總	90	總機人員電話鈴響2	接話時,未報明單位
五	年	機		聲接聽電話,能過濾	名稱或自己姓氏,接
河	5	40		來電者問題及確認洽	聽態度應可更謙和、
끼	月			辨單位,告知將轉接	熱誠。
局	11			單位及分機號碼,轉	
	日	秘		接時,說「幫您轉接,	
	14	書		請稍候」,結束時,有	
	時	室		說「再見」禮貌性用	
	20	50		語。	
	分				
				業務單位對所詢問	電話鈴響5聲接聽,
				題,能解說詳盡且具	接聽電話速度有待加
				體明確答復。結束	強,接聽態度應可更
				時,有說「再見」禮	謙和、熱誠。
				貌性用語,並讓來電	
				者先掛電話。	

受測 機關	測試 時間	個別評分	總得 分	優點	待改進事項
第	112	總總	93	總機人員清晰報明機	鈴響 4 聲接聽 ,接聽
六	年	機	30	關名稱並問好,能過	速度仍有改善空間。
	,				
河	6	41		濾來電者問題及確認	接話結束時,未說 再
川	月			洽辨單位,告知將轉	見」等禮貌性用語。
局	13			接單位及分機號碼,	
	日	秘		轉接時,說「幫您轉	
	15	書		接,請稍候」,接聽態	
	時	室		度謙和熱誠。	
	20	52			
	分			業務單位電話鈴響1	業務單位未清晰報明
				聲即接聽並問好,對	單位。
				所詢問題,能解說且	
				具體答復。結束時,	
				有說「再見」禮貌性	
				用語,並讓來電者先	
				掛電話,語調熱誠。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	汉心	118621 X
第	112	總	99	總機人員於電話鈴聲	
セ	年	機		2 聲接聽電話,接聽	
河	5	45		時,清晰報明機關名	
끼	月			稱並問好,能過濾來	
局	15			電者問題及確認洽辨	
	日	管		單位,能過濾來電者	
	10	理		問題及確認洽辦單	
	時	課		位,轉接時,說「幫	
	52	54		您轉接,請稍候」,結	
	分			束時,說「再見」或	
				其他禮貌性用語。接	
				聽態度謙和熱誠。	
				業務單位能在電話鈴	接聽語氣可再熱誠一
				響1聲內迅速接聽電	點。
				話,清晰報明機關名	
				稱並問好,業務承辦	
				人仔細聆聽了解來電	
				者洽詢業務內容或問	
				題,給予詳盡回答,	
				提供所需之資訊。結	
				束時,有說「再見」	
				禮貌性用語。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	汉 灬山	NACTA
第	112	總	85	總機人員於響鈴2聲	
八	年	機		後迅速接聽電話並問	
河	6	45		好,接聽時,能過濾	
끼	月			來電者問題及確認洽	
局	17			辨單位,並告知將轉	
	日	秘		接單位及分機號碼,	
	11	書		結束時道其他禮貌性	
	時	室		結束語,轉接時,說	
	40	40		「幫您轉接,請稍	
	分			候」,接聽態度謙和熱	
				誠。	
				非業務承辦人能先洽	業務單位電話鈴響 4
				詢其他人員後,做簡	聲接聽,接聽速度仍
				單答復,並請留下電	有改善空間。未報明
				話號碼,俾進一步處	單位名稱或自己姓名
				理。語調謙和、熱誠。	(氏),未說「您好」、
					「早安」等問候語,
					結束時,未有禮貌性
					用語(如「謝謝」、「再
					見」、「不客氣」等),
					並未讓來電先掛電
					話。

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分	友 江	有风走子 员
第	112	總	99	總機人員於2聲內迅	
九	年	機		速接聽電話,接聽	
河	6	45		時,能過濾來電者問	
끼	月			題及確認治辦單位,	
局	17			並告知將轉接單位及	
	日	秘		分機號碼,結束時道	
	11	書		其他禮貌性結束語,	
	時	室		轉接時,說「幫您轉	
	40	54		接,請稍候」,接聽態	
	分			度謙和熱誠。	
				業務單位能在電話鈴	接聽語氣可再熱誠一
				響1秒內迅速接聽電	點。
				話,清晰報明機關名	
				稱並問好,業務承辦	
				人仔細聆聽了解來電	
				者洽詢業務內容或問	
				題,給予詳盡回答,	
				提供所需之資訊。結	
				束時,有說「再見」	
				禮貌性用語。	

受測	測試	個別	總得	優點	待改進事項
機關	時間	評分	分		
第	112	總	97	總機人員鈴響2聲接	
+	年	機		聽,先報明機關名稱	
河	5	45		並問好,能過濾來電	
끼	月			者簡述確認治辨單	
局	12			位,轉接時有說「幫	
	日	規		您轉接」並告知將轉	
	11	劃		接之單位分機號碼,	
	時	課		結束通話時有道再	
	10	52		見,語調謙和。	
	分				
				業務單位人員接聽時	業務單位人員鈴響5
				先報明單位名稱並問	聲接聽,接聽速度仍
				好,具體答覆所詢問	有改善空間。
				題,結束時有道再見	
				並讓來電者先掛電	
				話,語調謙和。	

受測 機關	測試 時間	個別 評分	總得 分	優點	待改進事項
臺	112	總	96	總機人員鈴響1聲接	總機人員於通話結束
北	年	機		聽,先報明機關名稱	時未道再見等禮貌性
水	5	43		並問好,能過濾來電	結束語。
源	月			者簡述確認治辨單	
特	23			位,轉接時有說「幫	
定	日	管		您轉接」,並告知將轉	
品	10	理		接之課室名稱與分機	
管	時	課		號碼,語調謙和。	
理	45	53			
局	分			業務單位人員接聽先	業務單位人員鈴響4
				報明單位名稱並問	聲接聽,接聽速度仍
				好,具體答復所詢問	有改善空間。
				題,通話結束時有道	
				再見,並讓來電者先	
				掛電話,語調謙和。	