

法務部行政執行署 106 年度第 8 次
測試本署及各分署電話禮貌評分紀錄彙整表

受測機關	編號	評定等第	測試日期/受測電話	測試分數	優點	缺點
本署	1	優	106.8.28 總機轉接	99	接話迅速、問好、語調謙和、內容詳盡、禮貌性結束語、告知其他電話。	
臺北分署	1	優	106.8.22 總機轉接	99	接話迅速、自報單位、問好、語調謙和、內容詳盡、禮貌性結束語。	
	2	優	106.8.22 總機轉接	98	接話迅速、問好、語調謙和、內容詳盡、禮貌性結束語。	
	3	優	106.8.28 總機轉接	95	接話迅速、問好、語調謙和、內容詳盡、禮貌性結束語。	
新北分署	1	優	106.8.18 總機轉接	94	接話迅速、問好、語調謙和、內容詳盡。	
	2	優	106.8.18 總機轉接	90	問好、語調謙和、禮貌性結束語、轉接。	
士林分署	1	優	106.8.30 總機轉接	96	接話迅速、問好、語調謙和、內容詳盡、禮貌性結束語。	
桃園分署	1	優	106.8.24 總機轉接	98	接話迅速、自報單位、問好、語調謙和、對分署交通狀況熟悉，態度佳、增加繳費意願，主動表明有疑問可再來電。	
	2	優	106.8.24 總機轉接	98	接話迅速、自報單位、問好、語調謙和、內容詳盡、禮貌性結束語。	

受測機關	編號	評定等第	測試日期/受測電話	測試分數	優點	缺點
新竹分署	1	優	106.8.24 總機轉接	98	接話迅速、自報單位、問好、語調謙和、內容詳盡、對分署交通及周遭交通狀況熟悉，提供義務人前往繳款時之交通資訊，增加繳費意願。	
臺中分署	1	優	106.8.15 總機轉接	90	自報單位、問好、語調謙和。	
	2	優	106.8.15 總機轉接	91	接話迅速、自報單位、語調謙和。	
彰化分署	1	優	106.8.28 總機轉接	99	接話迅速、自報單位、問好、內容詳盡、禮貌性結束語、有疑問可再來電。	
嘉義分署	1	優	106.8.24 總機轉接	98	接話迅速、自報單位、問好、語調謙和、內容詳盡、對分署交通狀況熟悉，提供車位資訊，增加繳費意願。	
臺南分署	1	優	106.8.18 總機轉接	90	接話迅速、自報單位、問好。 建議：要結束通話前，可再次詢問民眾是否還有業務相關事情要詢問。	
	2	優	106.8.23 總機轉接	91	問好、語調謙和、禮貌性結束語。	
高雄分署	1	優	106.8.30 總機轉接	96	接話迅速、問好、語調謙和、禮貌性結束語、主動告知職稱。	
	2	優	106.8.30 總機轉接	95	接話迅速、問好、語調謙和、內容詳盡、禮貌性結束語。	

受測機關	編號	評定等第	測試日期/受測電話	測試分數	優點	缺點
	3	良	106.8.30 總機轉接	80	問好、內容詳盡。	語氣：稍嫌不耐
屏東分署	1	優	106.8.15 總機轉接	93	自報單位、語調謙和、內容詳盡、禮貌性結束語。	
花蓮分署	1	優	106.8.10 總機轉接	92	自報單位、問好、語調謙和、禮貌性結束語。	
宜蘭分署	1	優	106.8.28 總機轉接	90	自報單位、語調謙和、內容詳盡。	