

國立嘉義大學 104 年度電話禮貌測試量表一 (總機)

受測校區：

測試時間：104 年 5 月 日 時 分

受測總機號碼：

測試人員代碼：

總得分：

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<input 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 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。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input 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。 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 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。 4、電話語音總機應答語調： <input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	30 10 10 6 4	
	(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 50 分。 <input type="checkbox"/> 1、電話鈴聲響後馬上接聽 (20 分)；鈴響 2 聲或 4 秒應答 (18 分)；鈴響 3 聲或 7 秒應答 (16 分)；鈴響 4 聲或 10 秒應答 (14 分)； * 每增減 1 響或 3 秒，即增減 2 分，最多 20 分 <input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	20 20 0	

<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	50	
<input type="checkbox"/>	1、接話時，首先清晰報明單位。	6	
<input type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	6	
<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。	6	
<input type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	5	
<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)	10	
<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。	(10)	
<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(7)	
<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。	(0)	
<input type="checkbox"/>	6、轉接電話時，說「幫您轉接，请稍候」等禮貌用語。	5	
	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)	6	
<input type="checkbox"/>	(1) 向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，请稍候再撥」；或洽轉其他代理人。	(6)	
<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。	(0)	
	8、總機人員之接聽態度：	6	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(6)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(3)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	
總 得 分			
等 第			

※說明：本量表依總得分區分為五等第，即 **90** 分(含)以上為『一等』；**85-89** 分為『二等』；**80-84** 分為『三等』；**70-79** 分為『四等』；**69** 分(含)以下為「五等」。

※電話測試過程摘要說明，若有特殊優良事項或待改善事項，請一併填入下面表格：

備註事項	內容說明

國立嘉義大學 104 年度電話禮貌測試量表二 (業務單位)

受測單位：

測試時間：104 年 5 月 日 時 分

受測電話(分機)：

測試人員代碼：

總得分：

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<p>(一) 接聽速度</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴聲響後馬上接聽(20分)；鈴響2聲或4秒應答(18分)；鈴響3聲或7秒應答(16分)；鈴響4聲或10秒應答(14分)； *每增減1響或3秒，即增減2分，最多20分</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，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>25</p> <p>20</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(二) 電話禮貌</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) 語調急躁、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>50</p> <p>20</p> <p>(20)</p> <p>(10)</p> <p>(10)</p> <p>(0)</p> <p>10</p> <p>20</p> <p>(15-20)</p> <p>(10-14)</p> <p>(6-9)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p>	<p>25</p>	

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：		
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡（能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。	(20-25)
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(15-19)
<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）。	(8-14)
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)
乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答覆情形：		
<input type="checkbox"/>	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。	(22-25)
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答覆，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(18-21)
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答覆，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。	(14-17)
<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。」	(10-13)
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-9)
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)
總 得 分		
等 第		

※說明：本量表依總得分區分為五等第，即 **90** 分（含）以上為『一等』；
85-89 分為『二等』；
80-84 分為『三等』；
70-79 分為『四等』；
69 分(含)以下為「五等」。

※電話測試過程摘要說明，若有特殊優良事項或待改善事項，請一併填入下面表格：

內容說明	
備註事項	

