

## 國立嘉義大學 97 年度總機電話禮貌測試量表

受測校區：

測試日期： 年 月 日

受測總機號碼：

測試人員代碼：

測試結果	考核內容（總分 45 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	15	
	1、電話語音總機接聽情形	5	
	<input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)	
	<input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。	(3)	
	<input type="checkbox"/> （3）電話故障。	(0)	
	2、電話語音系統應答內容及說話速度	5	
	<input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)	
	<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。	(3)	
	<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。	(0)	
	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：	3	
	<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。	(3)	
	<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。	(2)	
	<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。	(1)	
	<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。	(0)	
	4、電話語音總機應答語調：	2	
	<input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
	<input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。	(1)	

	<p>(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)</p> <p><input 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)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時, 首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><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)</p> <p><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。( )</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。</p> <p>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)</p> <p><input type="checkbox"/> (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。</p> <p><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。</p> <p>8、總機人員之接聽態度:</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>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	
總 得 分			
等 第			

※說明: 本量表依總得分區分為五等第, 即 41 分(含)以上為『1』; 36-40 分為『2』; 32-35 分為『3』; 27-31 分為『4』; 26 分(含)以下為『5』。

※電話測試過程若有特殊優良事項或待改善事項，請填寫下面表格：

備註事項	內容說明