

國立嘉義大學 99 年度電話禮貌測試量表二（業務單位）

受測單位：

測試時間：99 年 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）語調急燥、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>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：</p>	<p>25</p>	
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡（能具體、明確答復，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）代接電話答復情形：			
<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，做簡單答復，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。	(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：

備 註 事 項	內容說明