

國立嘉義大學電話禮貌測試紀錄表

受測單位：_____ 電話號碼：_____

測試時間： 年 月 日 時 分 測試人員：_____

考 核 內 容(總分100分；加分項20分)	配 分	測 試	得 分
(一)接聽速度25分			
電話鈴響3聲內應答(21分；每增減一響或三秒，即增減2分，最多25分)	25	<input type="checkbox"/>	
(二)電話禮貌50分			
1. 接話應對情形20分			
(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	20	<input type="checkbox"/>	
(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	15	<input type="checkbox"/>	
(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」、「早安」等問候語。	5	<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。	0	<input type="checkbox"/>	
2. 結束時有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。	5	<input type="checkbox"/>	
3. 讓來電者先掛電話。	5	<input type="checkbox"/>	
4. 接話時之態度：20分			
(1) 語調謙和、熱誠。	16-20	<input type="checkbox"/>	
(2) 語調平淡，態度尚佳。	10-15	<input type="checkbox"/>	
(3) 語調急燥、不耐煩。	6-9	<input type="checkbox"/>	
(4) 語調粗暴。	0	<input type="checkbox"/>	
(三)答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填(25分)			
甲、承辦單位(承辦人)直接接聽；經轉至承辦單位(承辦人)接聽解說程度：			
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)。	10-19	<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)。	5-9	<input type="checkbox"/>	
4. 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	0	<input type="checkbox"/>	

乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：			
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。	15-17	<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。」	10-14	<input type="checkbox"/>	
5. 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	5-9	<input type="checkbox"/>	
6. 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	0	<input type="checkbox"/>	
加分項：20分			
1. 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	4	<input type="checkbox"/>	
2. 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	4	<input type="checkbox"/>	
3. 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	4	<input type="checkbox"/>	
4. 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。	4	<input type="checkbox"/>	
5. 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。	4	<input type="checkbox"/>	
總分：			
特殊紀錄事項：			