

國立嘉義大學 98 年度電話禮貌測試量表一 (總機)

受測校區：

測試時間：98 年 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 | 30 | |
| | <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。 | 10 (10) (6) (0) | |
| | 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。 | 10 (10) (6) (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： <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。 | 6 (6) (4) (2) (0) | |
| | 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。 | 4 (4) (2) | |
| | (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 | 20 20 | |

| | | | |
|--------------------------|--|-----------|--|
| <input type="checkbox"/> | 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次) | 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，請稍候」等禮貌用語。 | 5 | |
| <input type="checkbox"/> | 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，請稍候再撥」；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) | |
| <input type="checkbox"/> | 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：

| | |
|--|------|
| | 內容說明 |
|--|------|

備註事項

| |
|--|
| |
|--|