

	(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	
	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)	
	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：

測試過程需記載測試結果或特殊事項於「總機」及「業務單位」測試量表(附3)備註事項欄，摘要重點即可，無需贅述談話內容，強調受測者之回應給予施測者之感受。

內容說明	
備註事項	

國立嘉義大學 108 年度電話禮貌測試量表二
(業務單位)

受測單位： 測試時間：108 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
	(一) 接聽速度	25	
<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	
	2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	5	
<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...)	(5)	
<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。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	(二) 電話禮貌	50	
	1、接話應對情形	20	
<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。	(20)	
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)	
<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。	(10)	
<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)，並讓來電先掛電話。	10	
	3、接話時之態度：	20	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(15-20)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(10-14)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(6-9)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	25	
	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：
測試過程需記載測試結果或特殊事項於「總機」及「業務單位」測試量表（附3）備註
事項欄，摘要重點即可，無需贅述談話內容，強調受測者之回應給予施測者之感受。

備 註 事 項	內容說明