

附件 1 臺北市政府所屬各機關推行電話服務禮貌測試紀錄表

受測單位：_____

(第 1 組)時間：__月__日__時__分， 測試電話：_____

測試題目：_____， 測試人員：_____

(第 2 組)時間：__月__日__時__分， 測試電話：_____

測試題目：_____， 測試人員：_____

※缺項成績計算：(1) 未予評分部分，以缺項計分，分數欄位空白。(2) 實際成績=合計分數*【100/(100-缺項分數)】*權值。

測試內容及測試結果		第 1 組 (代號■)	第 2 組 (代號●)
總分			
一、 語音與 總機 接聽 情形： 40 分	(一) 電話語音系統接聽情形【10分】	小計	
	1、撥通獲得接聽速度		
	<input type="checkbox"/> 0-2 秒獲得接聽服務 (6 分) <input type="checkbox"/> 3-4 秒獲得接聽服務 (5 分)		
	<input type="checkbox"/> 5 秒獲得接聽服務 (4 分) <input type="checkbox"/> 6-10 秒獲得接聽服務 (3 分)		
	<input type="checkbox"/> 11-15 秒獲得接聽服務 (2 分) <input type="checkbox"/> 16-20 秒獲得接聽服務 (1 分)		
	<input type="checkbox"/> 21 秒以上獲得接聽服務(0 分)		
	2、 <input type="checkbox"/> 語音系統 15 秒內讓民眾獲知轉接專人之訊息 (2 分)		
	3、 <input type="checkbox"/> 轉接專人代碼為 9 (2 分)		
	(二) 總機人員接聽情形【30分】	小計	
	1、撥通獲得接聽速度 <input type="checkbox"/> 0-2 秒接聽 (10 分) <input type="checkbox"/> 3-4 秒接聽 (9 分)		
	<input type="checkbox"/> 5-6 秒接聽 (8 分) <input type="checkbox"/> 7-8 秒接聽 (7 分)		
	<input type="checkbox"/> 9-10 秒接聽 (6 分) <input type="checkbox"/> 11-12 秒接聽 (5 分)		
	<input type="checkbox"/> 13-14 秒接聽 (4 分) <input type="checkbox"/> 15-16 秒接聽 (3 分)		
	<input type="checkbox"/> 17-18 秒接聽 (2 分) <input type="checkbox"/> 19-20 秒接聽 (1 分)		
	<input type="checkbox"/> 21 秒以上獲得接聽服務 (0 分)		
2、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明機關(或單位名稱) (4 分)			
3、 <input type="checkbox"/> 首接時說禮貌性語詞(如您好、您早等語詞) (2 分)			
4、 <input type="checkbox"/> 結語時說禮貌性語詞(如請稍後、再見等語詞) (2 分)			
5、告知轉接資訊情形：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分) (4 分)			
<input type="checkbox"/> 完整告知將轉接之分機號碼及業務單位 (業務承辦人員) (4 分)			
<input type="checkbox"/> 僅告知將轉接電話之分機號碼或業務單位名稱 (2 分)			
<input type="checkbox"/> 未告知任何資訊即行轉接 (0 分)			
6、業務單位忙線情形：(業務單位無忙線情形，本項給分) (3 分)			
<input type="checkbox"/> 向來電者委婉說明，「對不起，業務單位正在電話中，請留下電話號碼，再與您電話聯繫...」；或洽轉其他代理人 (3 分)			
<input type="checkbox"/> 簡單回復業務單位忙線中，請另行重撥 (1 分)			
7、總機人員之接聽態度：			
<input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠 (5-4 分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳 (3-2 分)			
<input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩 (1 分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴、態度差劣 (0 分)			
(如機關總機人員已完整答復相關資訊，請跳至下頁二、(三)，採乙欄答復情形加以評分)			

測試內容及測試結果		第 1 組 (代號■)	第 2 組 (代號●)
二、 承辦人員 或非承辦人員 代 答 接 聽 情 形 ： 60 分	(一) 接聽情形【18分】 小計		
	1、撥通獲得接聽速度 <input type="checkbox"/> 0~2 秒接聽 (10 分) <input type="checkbox"/> 3~4 秒接聽 (9 分) <input type="checkbox"/> 5~6 秒接聽 (8 分) <input type="checkbox"/> 7~8 秒接聽 (7 分) <input type="checkbox"/> 9~10 秒接聽 (6 分) <input type="checkbox"/> 11~12 秒接聽 (5 分) <input type="checkbox"/> 13~14 秒接聽 (4 分) <input type="checkbox"/> 15~16 秒接聽 (3 分) <input type="checkbox"/> 17~18 秒接聽 (2 分) <input type="checkbox"/> 19~20 秒接聽 (1 分) <input type="checkbox"/> 21 秒以上獲得接聽服務(0 分)		
	2、轉接次數 <input type="checkbox"/> 0 次 <input type="checkbox"/> 1 次 <input type="checkbox"/> 2 次 <input type="checkbox"/> 3 次 <input type="checkbox"/> 4 次以上 (4-0 分)		
	3、業務單位無人接聽之情形：(如有人接聽，本項給 4 分) <input type="checkbox"/> 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...)(2 分) <input type="checkbox"/> 無人接聽，鈴響 1 分鐘內電話系統或總機人員未提供其他轉(撥) 接服務，始由業務單位人員接聽 (0 分)		
	(二) 電話禮貌【22分】 小計		
	1、 <input type="checkbox"/> 首接時，清楚報明機關(或業務單位名稱) (4 分)		
	2、 <input type="checkbox"/> 首接時，說禮貌性語詞(如您好、等問安語詞) (4 分)		
	3、 <input type="checkbox"/> 結束時，說禮貌性語詞(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」、「不 會」等或主動詢問是否仍有其他問題。)(4 分)		
	4、接話時之態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠 (10-8 分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳 (7-5 分) <input type="checkbox"/> 語調急燥、不耐煩 (4-1 分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴、態度差劣 (0 分)		
	(三) 答話內容：分甲乙情形，依實際接聽情形擇一選填。【20分】		
	甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽： <input type="checkbox"/> 解說詳盡(能具體明確答復，對所詢疑義之相關作業程序/法規 能說明清楚，並主動說明可能相關聯之注意事項)(20-16 分) <input type="checkbox"/> 解說尚可(對相關作業程序/法規簡單說明)(15-11 分) <input type="checkbox"/> 解說不清楚(對相關作業程序/法規並不了解)(10-6 分) <input type="checkbox"/> 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍(5-0 分)		
	乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 能聆聽來電者洽詢問題並答復或協助尋找所需之資訊或能先洽 詢其他人員後逕為簡單答復(20-18 分) <input type="checkbox"/> 說明承辦人員無法接聽之情形(如正在通話/暫時離開座位/公出 /請假等)，並請留下電話號碼，俾進一步處理(17-15 分) <input type="checkbox"/> 說明承辦人員無法接聽之情形(如正在通話/暫時離開座位/公出 /請假等)，並說「請稍後再撥。」(14-11 分) <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」(10-6 分) <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理(5-0 分)		
	權值(電話有人接聽前之撥打次數，含本通次數) 100%(1次) 98%(2次) 95%(3次) 90%(4次以上)		
	其他補充說明：		

