

## 桃園市政府民政局及所屬機關電話禮貌測試紀錄表

受測單位：

受測人員：

通話時間：第 次， 月 日 時 分

主項目	次項目	小計	
未接聽	受測電話 30 秒無人接聽____通(每通電話扣當月平均分數 3 分)	扣____分	
接聽速度 (10 分)	1. 設置總機語音系統者(10 分)： <input type="checkbox"/> 語音 10 秒內提供總機號碼且專人 3 響內接聽(10 分) <input type="checkbox"/> 語音 11-15 秒內提供總機號碼或專人第 4 響接聽(6 分) <input type="checkbox"/> 語音 16-20 秒內提供總機號碼或專人第 5 響接聽(2 分) <input type="checkbox"/> 語音 21 秒以上提供總機號碼或專人超過 5 響以上接聽(0 分)。 2. 由專人直接接聽或無總機語音系統者(10 分)： <input type="checkbox"/> 電話鈴響 3 響內接聽(10 分) <input type="checkbox"/> 電話鈴響第 4 響接聽(6 分) <input type="checkbox"/> 電話鈴響第 5 響接聽(2 分) <input type="checkbox"/> 電話鈴響超過 5 響以上接聽(0 分)。		
電話禮貌 (25 分)	接聽時 (12分) *如有 2 位以上接聽者，此項採平均分數計。	<input type="checkbox"/> 報明機關/如總機語音系統已報機關名稱者，則報明單位 (2 分)。 <input type="checkbox"/> 使用問候語(如：「您好」等)(2 分)。 <input type="checkbox"/> 主動報明姓氏(2 分)。	
		<input type="checkbox"/> 來電者詢問姓名時，不吝告知(2 分)。 *如已主動報明姓氏，此項給分。	
		<input type="checkbox"/> 查詢或討論時使用保留鍵或遮住話筒(4 分)。 *無查詢或討論情形，此項給分。	
	答話態度 (8分)	<input type="checkbox"/> 誠懇、親切、熱忱(6-8 分) <input type="checkbox"/> 平淡(3-5 分) <input type="checkbox"/> 急躁、不耐煩(0-2 分)。 *如有 2 位以上接聽者，此項採平均分數計。	
	通話結束時 (5分)	<input type="checkbox"/> 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」等)(2 分)。 <input type="checkbox"/> 俟來電者掛斷電話後再離線(3 分) <input type="checkbox"/> 輕掛話筒，避免來電者聽到用力掛斷話筒聲音(2 分) <input type="checkbox"/> 用力掛斷話筒(0 分)。	
轉接情形 (15 分)	<input type="checkbox"/> 自總機接通起至專人回答完畢，轉接次數 2 次以內(3 分)。 <input type="checkbox"/> 轉接電話時，告知欲轉接分機及承辦人單位/承辦姓氏(2 分)。 *轉接 2 次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。 <input type="checkbox"/> 轉接鈴響 3 響內接聽(10 分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響第 4 響接聽(6 分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響第 5 響接聽(2 分) <input type="checkbox"/> 轉接鈴響超過 5 響以上接聽(0 分)。 *轉接 2 次以上，此項採平均分數計算；若無轉接情形，此項給分。		
應答品質 (45 分)	1. 能立即回答(40 分)： <input type="checkbox"/> 主動提供完整資訊(與公布資訊相同)(33-40 分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏 1 項(25-32 分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏 2 項(17-24 分)。 <input type="checkbox"/> 提供資訊缺漏 3 項(9-16 分)。 <input type="checkbox"/> 不願詳細解說，請來電者自行上網查詢(1-8 分)。 <input type="checkbox"/> 提供錯誤訊息(0 分)。 2. 未能立即回答(40 分)： <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，告知來電者稍後確認答案後回電(33-40 分)。 <input type="checkbox"/> 主動了解來電者所需資訊，請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電(25-32 分)。 <input type="checkbox"/> 未了解來電者所需資訊，只請來電者留下聯絡電話，由承辦人回電(17-24 分)。 <input type="checkbox"/> 告知承辦人無法接聽原因，請來電者自行重撥(9-16 分)。 <input type="checkbox"/> 逕回答他不在/非所承辦業務，請來電者自行重撥(1-8 分)。 <input type="checkbox"/> 無意進一步處理或直接掛斷電話(0 分)。 <input type="checkbox"/> 主動提供業務承辦人姓氏及聯絡電話，以利來電者日後洽詢(5 分)。		
整體感受度 (5 分)	應答完畢之整體印象及感受(5 分)： <input type="checkbox"/> 極佳(5 分) <input type="checkbox"/> 佳(3-4 分) <input type="checkbox"/> 尚可 (1-2 分) <input type="checkbox"/> 差(0 分)。		
總計			
評語			