

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：_____

測試問題：_____

通話時間：__月__日__時__分

受測電話：_____

測試內容		測試結果	
一、接聽速度 (15 分)	1. 電話鈴響 3 聲內應答。(15 分，每增 1 響減 5 分)。 2. 電話故障。(0 分)	一、_____	
一、小計			
二、電話禮貌 (55 分)	1. 接聽時清晰報明單位。(10 分) 2. 使用「您好」、「早安」等問候語。(10 分) 3. 應答姓氏： * 未待來電者詢問即主動告知。(10 分) * 來電者詢問時不吝告知。(8 分) * 來電者未詢問且未告知。(5 分) * 來電者詢問後仍不透露。(0 分) 4. 接聽時，耐心聆聽來電者洽詢內容或問題。(0-10 分) 5. 應答態度： * 語調親切，態度誠懇熱忱。(11-15 分) * 語調和緩，態度平淡尚佳。(6-10 分) * 語調急躁，態度厭煩不耐。(0-5 分)	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____	
二、小計			
三、答話內容 (30 分；有 甲、乙兩種情 形，依實際測 試情形擇一選 填計分)：	甲、業務承辦人接聽 (一) 回應內容(14 分) 1. 解說詳盡(具體明確答復所詢疑義或主管法規，完整記錄且確認未能即時回復問題及來電者聯繫方式)。(10-14 分) 2. 解說尚可(概要簡略答復所詢疑義或主管法規，大致記錄但未確認未能即時回復問題及來電者聯繫方式)。(5-9 分) 3. 解說不清楚(含糊答復所詢疑義或主管法規，抑或答非所問，且未記錄未能即時回復問題及來電者聯繫方式，甚至置之不理)。(0-4 分) (二) 結束通話時電話禮儀(16 分) 1. 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。(8 分) 2. 確認來電者掛斷電話後再離線。(8 分)	(一) _____ (二) 1. _____ 2. _____	
	三、甲小計		
	乙、非業務承辦人代接 (一) 接聽處理情形(14 分) 1. 先瞭解來電者洽詢疑義後，提供正確資訊(如：承辦人/單位及分機)，再依實際測試情形擇一選填計分：(6-14 分) 1.1 代為答復，內容具體明確且詳盡解說，回應態度保持同理心。 1.2 無法代答，告知承辦人/代理人姓氏及分機(或承辦單位及分機)後協助轉接：「我幫您轉接承辦人/代理人○小姐/先生，分機○○○，請稍候」，並確認同單位承辦人/代理人已接聽。 1.3 分機忙線時告知：「很抱歉，承辦人/代理人○小姐/先生分機忙線中，能否請您稍後再撥」，並記錄來電者聯繫方式後，請承辦人/代理人回電。 1.4 說明承辦人/代理人無法接聽原因(如：離開座位)，並告知：「很抱歉，承辦人/代理人/○小姐/先生暫時離開座位/公差不在，能否留下您的聯繫資料，請承辦人/代理人回電」，且記錄來電者聯繫方式後，請承辦人/代理人回座位/上班時聯絡來電者或請來電者稍後再撥。 2. 未瞭解來電者洽詢疑義，逕自回答承辦人/代理人不在，記錄來電者詢問疑義或聯繫方式後，請來電者稍後再撥。(1-5 分) 3. 未瞭解來電者洽詢疑義，逕自回答承辦人/代理人不在，無意記錄來電者詢問疑義或聯繫方式。(0 分) (二) 結束通話時電話禮儀(16 分) 1. 使用禮貌用語(如：「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。(8 分) 2. 確認來電者掛斷電話後再離線。(8 分)	(一) _____ (二) 1. _____ 2. _____	
三、乙小計			
總分(一+二+三、甲；一+二+三、乙)			
受測人員身分別			
<input type="checkbox"/> 單位主管 <input type="checkbox"/> 業務承辦人 <input type="checkbox"/> 業務代理人 <input type="checkbox"/> 其他正式人員 <input type="checkbox"/> 約聘人員 <input type="checkbox"/> 臨時人員 <input type="checkbox"/> 替代役 <input type="checkbox"/> 其他人員，請說明：_____			

