

行政院研考會為民服務不定期考核電話測試紀錄表 (90.2 修正)

受測單位：_____ 編號：_____ 測試人員：_____

通話時間：第一次：__月__日__時__分 第二次：__月__日__時__分

測試內容	測試結果	
	第一次分數	第二次分數
<p>壹、總機接聽 (30 分) 總機電話：_____</p> <p>一、接話速度 (15 分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電話語音總機，是否能於十秒內讓民眾獲得接聽服務？(5 分；如無電話語音總機，本項給分) 2. 按總機人員服務，於電話鈴響 4 聲應答 (7 分；每增減一響或三秒，即增減一分) 3. 連打 2 次總機人員，鈴響十聲後無人接聽 (0 分；隔十分鐘後再測一次) 4. 電話故障 (0 分) <p>二、電話禮貌 (1-5 項為基本項目，計 15 分；6-7 項為加分項)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 接話時，首先清晰報明單位 (3 分) 2. 說「您好」、「早安」等問候語 (3 分) 3. 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。(3 分) 4. 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼。(3 分) 5. 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。(3 分) 6. 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。(3 分) 7. 業務單位忙線中，說「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。(3 分) 	<p>接話速度：_____</p> <p>電話禮貌：_____</p> <p>分機：_____</p>	<p>接話速度：_____</p> <p>電話禮貌：_____</p> <p>分機：_____</p>
壹項成績		
<p>貳、業務單位接聽電話：(70 分)</p> <p>一、接話速度 (15 分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電話鈴響 4 聲應答 (9 分；每增減一響或三秒，即增減二分，最多 15 分) 2. 連打 2 次無人接聽 (0 分) 3. 電話故障 (0 分) <p>二、電話禮貌 (40 分)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 接話時，首先清晰報明單位 (5 分) 2. 接話時，除報明單位外，另報明自己姓名(氏)(5 分) 3. 接話時，說「您好」、「早安」等問候語 (5 分) 4. 結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)(5 分) 	<p>接話速度：_____</p> <p>電話禮貌：_____</p>	<p>接話速度：_____</p> <p>電話禮貌：_____</p>

<p>5. 結束時，讓來電者先掛電話。(5分)</p> <p>6. 接話時之態度：(0-15分，依實際情形分)</p> <p>語調謙和、熱誠。(12-15分)</p> <p>語調平淡，態度尚佳。(7-11分)</p> <p>語調急燥、不耐煩。(3-6分)</p> <p>語調粗暴。(0分)</p>	<p>5. _____</p> <p>6. _____</p>	<p>5. _____</p> <p>6. _____</p>
貳之一、二項成績		
<p>三、答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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</p> <p>7. 接話時，解說詳細程度：(0-15分，依實際情形分)</p> <p>解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。(12-15分)</p> <p>解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。(8-11分)</p> <p>解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。(4-7分)</p> <p>答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。(0分)</p>	<p>7. _____</p>	<p>7. _____</p>
甲項成績		
<p>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話</p> <p>7. 來電所詢事項非承辦業務，代接電話之答復情形：(0-15分，依實際情形分)</p> <p>能先了解來電者洽詢業務內容或問題，給予較詳盡回答。(14-15分)</p> <p>能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(12-13分)</p> <p>逕為簡單答復。(10-11分)</p> <p>無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。(8-9分)</p> <p>能說明承辦人不在之情形（如暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」(7-8分)</p> <p>逕回答他不在，並說「請稍後再撥。」(6-7分)</p> <p>逕回答他不在，無意進一步處理。(0分)</p>	<p>7. _____</p>	<p>7. _____</p>
乙項成績		
<p>其他加分項目（接聽時，如有以下情形，則另予加分）</p> <p>1. 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」(3分)</p> <p>2. 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。(加3分)</p> <p>3. 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」(加3分)</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>

<p>4. 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名(氏)。(加3分)</p> <p>5. 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。(加3分)</p>	<p>4. _____</p> <p>5. _____</p>	<p>4. _____</p> <p>5. _____</p>
其他加分項目成績		
總分		
平均		
<p>* 其他特殊事項：</p>		