

## 標準檢驗局基隆分局電話禮貌測試量表

測試人員簽名：\_\_\_\_\_

受測單位：\_\_\_\_\_ 測試時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分

總機電話：\_\_\_\_\_ (受話者姓氏：\_\_\_\_\_分機號碼：\_\_\_\_\_)

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<b>一、總機接聽：45 分</b> <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項不計分，改計 (二) 之分數) <b>(一) 電話語音系統接聽速度</b> 1、電話語音總機接聽情形 <input type="checkbox"/> (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (2) 15 秒內獲得接聽服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。 2、電話語音系統應答內容及說話速度 <input type="checkbox"/> (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 <input type="checkbox"/> (2) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 <input type="checkbox"/> (3) 語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務： <input type="checkbox"/> (1) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 <input type="checkbox"/> (2) 總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 <input type="checkbox"/> (3) 總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 <input type="checkbox"/> (4) 轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 4、電話語音總機應答語調： <input type="checkbox"/> (1) 語音口氣謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語音口氣平淡。	15  5  5  3  2	

測試 結果	考核內容 ( 總分 100 分 )	細項 配分	分項 得分
	<p>( 二 ) 總機人員接聽速度 ( 如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分 )</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。( 8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。( 隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>( 三 ) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。 3</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。 3</p> <p><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。 3</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。 2</p> <p><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) 3</p> <p><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。( ) (3)</p> <p><input type="checkbox"/> ( 2 ) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (2)</p> <p><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 2</p> <p><input type="checkbox"/> 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) 2</p> <p><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。 (2)</p> <p><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)</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度： 2</p> <p><input type="checkbox"/> ( 1 ) 語調謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> ( 2 ) 語調平淡，態度尚佳。 (1)</p> <p><input type="checkbox"/> ( 3 ) 語調急躁、不耐煩。 (0)</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容 ( 總分 100 分 )	細項 配分	分項 得分
	<b>二、業務單位接聽電話：55 分</b> <b>(一) 接聽速度</b> <input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) <input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) <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…)。 <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。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	<b>(二) 電話禮貌</b> 1、接話應對情形 <input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱及自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (3) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 <input type="checkbox"/> (4) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (5) 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。 <input type="checkbox"/> 2 結束時，有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電者先掛電話。 3 接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (8) (5) (3) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	<b>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</b> <b>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：</b> <input type="checkbox"/> 1、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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 (12-15) (8-11) (4-7) (0)	

測試 結果	考核內容 ( 總分 100 分 )	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦單位 ( 或承辦人 ) 代接電話答復情形： <input type="checkbox"/> 1、聆聽來電者洽詢業務內容或問題，雖無法即時處理 ( 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。 <input type="checkbox"/> 2、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。」 <input type="checkbox"/> 3、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 <input type="checkbox"/> 4、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(12-15)  (8-11)  (6-7)  (0)	
總 得 分			

※受測人員問題回應正確率

1. 測試題數\_\_\_\_\_題 ( 至少 2 題 )

題目 1：

題目 2：

2. 回應正確題數\_\_\_\_\_題

3. 回應正確率\_\_\_\_\_%

備註：

- 正確率的計算除請考慮 ( 回應正確題數/測試題數\*100% ) 外，並請同時考量服務人員是否能①精準地回答問題【涉及服務人員所具備的專業知識 ( 含法令 )、對於處理流程及要件的熟悉程度】及②主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，如是否提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件情形。
- 請自行研擬題目或參考各單位提供之 FAQ 進行測試 ( 請逕至本局入口網站/知識庫/秘書室室本部/06. 電話禮貌/各單位 FAQ 項下下載 ) 。