

## 法務部行政執行署彰化分署員工電話禮貌評分紀錄表

測試日期時間：\_\_年\_\_月\_\_日\_\_時\_\_分

受測單位：	測試電話： <input type="checkbox"/> 總機 <input type="checkbox"/> 分機 <input type="checkbox"/> 專機	受測人員：
測試問題：		
測試項目及評分		
測試項目	測試細項	給分
一、電話總機語音系統	優 鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務，總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機碼。(10 分)	
	良 15 秒內獲得接聽服務，語音系統項目說明過久、層次過多或速度較快，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務，或不易記得，經常需使用「重聽」功能。(7 分)	
	可 語音系統項目說明過久、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；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。(5 分)	
	劣 電話故障；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，即斷線或求掛斷重撥。(0 分)	
二、總機或承辦人員接話速度(以電話鈴響為評分標準)	優 鈴響 4 響或 10 秒內獲得接聽服務(10 分)	
	良 15 秒內獲得接聽服務。(8 分)	
	可 連打 2 次無人接聽(隔 10 分鐘後再測 1 次)。(5 分)	
	劣 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話故障。(0 分)	
三、電話禮貌(以自報單位、問候語、結束語、語調是否謙和、熱誠為評分標準)	優 自報單位、問候語、結束語、語調謙和、熱誠。(31~40 分)	
	良 自報單位、語調平淡、態度尚佳。(21~30 分)	
	可 自報單位、語調急躁、不耐煩者。(11~20 分)	
	劣 未自報單位、語調粗暴者。(0 分)	
四、答話內容(以對業務及相關法令是否嫺熟、解答是否詳盡為評分標準)	優 對業務嫺熟、解說詳盡，對所提問題不厭其煩加以說明者(31~40 分)	
	良 對業務嫺熟、解說尚可，對所提問題尚可使入滿意者(21~30 分)	
	可 對業務尚嫺熟、解說不清楚，對所提問題雖不滿意但仍可接受者(11~20 分)	
	劣 對業務不嫺熟、答非所問或一問三不知，態度明顯敷衍者(0 分)	
測試總分		總評等第 <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 劣
優點：	<input type="checkbox"/> 接話迅速 <input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語調謙和 <input type="checkbox"/> 內容詳盡 <input type="checkbox"/> 禮貌性結束語 <input type="checkbox"/> 主動告知職稱 <input type="checkbox"/> 有疑問可再來電 <input type="checkbox"/> 轉接 <input type="checkbox"/> 告知其他電話。其他	
缺點：	<input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語調 <input type="checkbox"/> 內容 <input type="checkbox"/> 結束語。其他	

測試人：