

彰化縣政府電話禮貌測試量表

受測單位：	受測人員：			
測試人員：				
測試日期：	測試時間：			
抽測問題：				
考核內容【總分100分】	細項 得分	分項 得分	分項 配分	評分
一、總機接聽：45分				
無電話語音系統(一)不計分，改計(二)之分數				
(一)電話語音系統接聽速度(15分)	0			0
1. 電話語音總機接聽情形(5分)				
(1)3聲或7秒內獲得接聽服務			5	
(2)10秒內獲得接聽服務			3	
(3)電話故障			0	
2. 電話語音系統應答內容及說話速度(5分)				
(1)招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱			5	
(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			3	
(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			0	
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：(3分)				
(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			3	
(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。			2	
(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			1	
(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			0	
4. 電話語音總機應答語調：(2分)				
(1)語音口氣謙和、熱誠			2	
(2)語音口氣平淡			1	
(二)總機人員接聽速度(10分)(如無電話語音總機系統，本項得分乘以2.5，滿分25分)	0			0
1. 電話鈴響3聲或7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)			10	
2. 連打2次無人接聽(隔10分鐘後再測1次)			0	
3. 電話故障。			0	
(三)總機人員電話禮貌(20分)	0			0
1. 接話時，首先清晰報明單位及「您好」「早安」等問候語			6	
2. 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	
3. 結束時有道再見或其他禮貌性結束語			2	
4. 轉接電話時之服務態度(3分)及轉接時「為您轉接，請稍候」等禮貌用語(2分)(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第4項給5分)				
4-1服務態度(3分)				
(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	
(2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接			2	
(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	
4-2禮貌用語(2分)-轉接電話時，說「為您轉接，請稍候」等禮貌用語			2	
5. 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)				

(1)向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請您稍候再撥」；或洽轉其他代理人。			2	
(2)簡單回覆業務單位忙線中，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	
6. 總機人員之接聽態度：				
(1)語調謙和、熱誠			2	
(2)語調平淡，態度尚佳			1	
(3)語調急躁、不耐煩			0	
二、業務單位接聽電話：55分				
(一)接聽速度(15分)				
	0			0
1. 電話鈴響3聲或7秒應答(8分；每增減1響或3秒，即增減1分，最多10分)				
2. 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)				
(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…)			5	
(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			0	
(3)電話故障			0	
(二)電話禮貌(15分)				
	0			0
1. 接話應對情形				
(1)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語			10	
(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)			5	
(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏)，但有說「您好」、「早安」等問候語			3	
(4)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。			0	
2 結束時有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話(5分)				
(三)答話態度及內容(25分)				
	0			0
1. 接話時之態度：(10分)				
(1)語調謙和、熱誠			(8-10)	
(2)語調平淡，態度尚佳			(5-7)	
(3)語調急躁、不耐煩			(3-4)	
(4)語調粗暴			0	
2. 答話內容：分(甲)、(乙)兩種情形，依實際接聽情形擇一選填(15分)				
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：(15分)				
1. 解說詳盡(能具體、明確答覆，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)	
2. 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)			(8-11)	
3. 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)			(4-7)	
4. 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍			0	
乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答覆情形：(15分)				
1. 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊			(14-15)	
2. 能先洽詢其他人員後，做簡單答覆，並請留下電話號碼，俾進一步處理			(12-13)	
3. 逕為簡單答覆，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			(10-11)	

4. 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」			(8-9)	
5. 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」			(6-7)	
6. 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理			0	
總得分	0	0		0