

國立臺灣大學電話禮貌測試紀錄表

受測單位：_____ 測聽時間：_____年 _____月 _____日 _____時 _____分
 接聽人：_____ 受測分機：_____ 106.05.04

評分項目	評分指標及配分標準	得分
一、 接聽情形 (15分)	<p>(一)接聽速度</p> <p>1、電話鈴響第3聲內接聽 (12分)</p> <p>2、電話鈴響第4-5聲內接聽 (6分)</p> <p>3、電話鈴響超過第6聲以上接聽 (0-5分)</p> <p>(二)轉接次數</p> <p><input type="checkbox"/>1次以下(3分) <input type="checkbox"/>2次(2分) <input type="checkbox"/>3次以上(1分)</p> <p>註：</p> <p>1、超過6聲以上始接聽者，請了解原因。(請敘明因：_____)</p> <p>2、如無人接聽，請了解原因，並請單位查明，但不列入測試成績，並換另一支分機測試。</p>	
二、 應對禮儀 (35分)	<p>(一)接話應對(15分)</p> <p>1、清楚報明單位名稱 (6分)</p> <p>2、主動告知個人姓或名 (3分)</p> <p>3、有禮貌性語詞，如「您好」、「早安」等問安語 (6分)</p>	
	<p>(二)結束應對(10分)</p> <p>1、結語時，有禮貌性語詞 (6分)</p> <p>如：「謝謝」或「再見」或主動詢問對方是否有其他需求。</p> <p>2、結語時，讓對方先掛電話 (4分)</p>	
	<p>(三)接聽態度(10分)</p> <p>1、語調謙和、熱誠 (8-10分)</p> <p>2、語調平淡、態度尚佳 (5-7分)</p> <p>3、語調急躁、不耐煩 (1-4分)</p> <p>4、語調粗暴、態度差劣 (0分)</p>	
三、 答話內容 (20分)	<p>分下列(甲)(乙)情形，請依實際接聽情形擇一填寫：</p> <p>(甲)由業務承辦單位(業務承辦人)直接接聽：</p> <p><input type="checkbox"/>解說詳盡，能具體明確答復(對所詢疑義之相關作業程序/法規能說明清楚，並主動說明可能相關聯之注意事項) (表現優良：16-20分)</p> <p><input type="checkbox"/>解說尚可(對相關作業程序/法規簡單說明) (表現普通：11-15分)</p> <p><input type="checkbox"/>解說不清楚(對相關作業程序/法規並不了解) (有待改進：6-10分)</p> <p><input type="checkbox"/>答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍或推拖搪塞 (亟待改進：0-5分)</p>	

	<p>(乙) 由非業務承辦單位(非業務承辦人)代接電話：</p> <p><input type="checkbox"/>能聆聽來電者洽詢問題並答復，或能先洽詢其他人員後逕為簡單答復，或協助尋找所需之資訊 (表現主動積極：18-20 分)</p> <p><input type="checkbox"/>說明承辦人員無法接聽之情形(如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等)，並請留下電話號碼，俾進一步處理或後續再回復 (表現符合程序：15-17 分)</p> <p><input type="checkbox"/>說明承辦人員無法接聽之情形(如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等)，並說「請稍後再撥。」 (表現尚可：11-14 分)</p> <p><input type="checkbox"/>逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」 (有待改進：6-10 分)</p> <p><input type="checkbox"/>逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理 (亟待改進：0-5 分)</p>	
<p>四、不當行為 (15分)</p>	<p>請視過程有無不當行為之情形給分</p> <p><input type="checkbox"/>無不當行為 (15分)</p> <p><input type="checkbox"/>有不當行為 (依行為輕重程度扣分，最高扣15分)</p> <p>如：一問三不知，態度明顯敷衍、不耐；拒絕做回應；強烈反駁或質疑語氣</p> <p>(請簡要說明不當行為之情形：)</p>	
<p>五、服務滿意度 (15分)</p>	<p>請視整體解決問題程度或電話服務之滿意度給予評分</p> <p><input type="checkbox"/>非常滿意 (13-15分)</p> <p><input type="checkbox"/>很滿意 (10-12分)</p> <p><input type="checkbox"/>普通 (7-9分)</p> <p><input type="checkbox"/>不滿意 (4-6分)</p> <p><input type="checkbox"/>非常不滿意 (0-3分)</p>	
<p>六、特殊優良表現 (總分100分外，額外加給5分)</p>	<p>若有特殊優良表現，於配分範圍內加分(至多加5分)。</p> <p>(請簡要說明優良表現：)</p> <p>(如無，本項可不填)</p>	
<p>總得分</p>		
<p>等第 (請依總得分區分等第)</p>	<p><input type="checkbox"/>優良 (90分以上)</p> <p><input type="checkbox"/>甲 (80-89分)</p> <p><input type="checkbox"/>乙 (70-79分)</p> <p><input type="checkbox"/>丙 (60-69分) (尚可、仍待改進)</p> <p><input type="checkbox"/>丁 (不滿60分) (亟須加強改進)</p>	

★綜合評語及建議改進事項： _____

抽測委員簽章：_____