

南華大學定期電話禮貌測試紀錄表

受測單位：_____

測試人員：_____

測試時間：_____

接聽人：_____分機：_____

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分	備註
業務單位接聽電話：100 分				
	(一) 接聽速度	25		
	1、電話鈴響應於 5 聲內應答			
<input type="checkbox"/>	(1) 電話鈴響於 2 聲內應答	25		
<input type="checkbox"/>	(2) 電話鈴響於 3 聲內應答	20		
<input type="checkbox"/>	(3) 電話鈴響於 4 聲內應答	15		
<input type="checkbox"/>	(4) 電話鈴響於 5 聲內應答	10		
<input type="checkbox"/>	(5) 連打二次無人接聽。(隔十分鐘後再測一次)	0		
	(二) 電話禮貌	50		
	1、接話應對情形	20		
<input type="checkbox"/>	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(20)		
<input type="checkbox"/>	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)		
<input type="checkbox"/>	(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
<input type="checkbox"/>	(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)		
<input type="checkbox"/>	2、結束時，有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	10		
	3、接話時之態度：	20		
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(16-20)		
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(10-15)		
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(6-10)		
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0-5)		

(三) 答話內容： 分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。		25	
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：			
<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）。	22-25	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	18-21	
<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）。	14-17	
<input type="checkbox"/>	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）代接電話答復情形：			
<input type="checkbox"/>	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。	24-25	
<input type="checkbox"/>	2、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。	22-23	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答復，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。	20-21	
<input type="checkbox"/>	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。」	18-19	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	16-17	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	0	
總 得 分			

具體優劣事蹟欄