

97.3.3 會研字第 0972160181 號函訂定

測試人員：_____

1

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(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)	10	
☐	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)	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	
☐	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
☐	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
☐	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	
☐	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
☐	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	
☐	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(請記錄總機告知將轉接之單位...：)	(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)	
☐	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
☐	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	
☐	(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)	
☐	(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)	
☐	8、總機人員之接聽態度：	2	
☐	(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)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 ☐ 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) ☐ 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...) ☐ (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。 ☐ (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	(二) 電話禮貌 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。 ☐ (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 ☐ (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 ☐ (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。 ☐ 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。 3 接話時之態度： ☐ (1) 語調謙和、熱誠。 ☐ (2) 語調平淡，態度尚佳。 ☐ (3) 語調急燥、不耐煩。 ☐ (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 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： ☐ 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)。 ☐ 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 ☐ 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 ☐ 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： ☐ 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。 ☐ 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。 ☐ 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。 ☐ 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。」 ☐ 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 ☐ 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	 (14-15) (12-13) (10-11) (8-9) (6-7) (0)	
總 得 分			