104年5月份「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表

97.3.3會研字第0972160181號函訂定

測試課室/	秘　書　室 / 蕭宜芬
受測課室/	管　理　課 / 歐　美　靜
服務台人	秘　書　室 / 蕭　純　貞
日　　期	104　年　05　月　25　日

	項目	項目得分	總得分
得分	一、總機接聽	44	91
	二、業務單位接聽電	47	

一、總機接聽：

（一）電話語音系統接聽速度			細項配分	分項得分
1	電話語音總機接聽情形：15分	（１）4聲或10秒內獲得接聽服務。〔5分〕 （２）15秒內獲得接聽服務。〔3分〕 （３）電話故障。〔0分〕	5	5
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分〕 （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分〕 （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分〕	5	5
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分〕 （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分〕 （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分〕 （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分〕	3	3
4	電話語音總機應答語調：2分	（１）語音口氣謙和、熱誠。〔2分〕 （２）語音口氣平淡。〔1分〕	2	2

（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）		細項配分	分項得分
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	10
2	連打2次無人接聽。（隔10分鐘後再測1次）		
3	電話故障。		

（三）總機人員電話禮貌：20分			細項配分	分項得分
1	接話時，首先清晰報明單位。		3	3
2	２、說「您好」、「早安」等問候語。		3	3
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	3
4	４、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。		2	2
5	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分〕 （２）未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。〔2分〕 （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分〕	3	3
6	６、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。		2	2
7	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）：3分	（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分〕 （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分〕	2	2
8	８、總機人員之接聽態度：2分	（１）語調謙和、熱誠。〔2分〕 （２）語調平淡，態度尚佳。〔1分〕 （３）語調急躁、不耐煩。〔0分〕	2	1

小計	44

二、業務單位接聽電話：

（一）接聽速度：15分			細項配分	分項得分
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）		10	10
2	業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給分）：5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分〕	5	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分〕		
		（３）電話故障。〔0分〕		

（二）電話禮貌：25分			細項配分	分項得分
1	接話應對情形：10分	（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分〕	10	9
		（２）清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。〔5分〕		
		（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。〔0分〕		
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	4
3	３接話時之態度：10分	（１）語調謙和、熱誠。(8-10分)	10	7
		（２）語調平淡，態度尚佳。(5-7分)		
		（３）語調急燥、不耐煩。(3-4分)		
		（４）語調粗暴。(0分)		

（三）答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。			細項配分	分項得分
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	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）。(12-15分)	15	12
		２、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。(8-11分)		
		３、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。(4-7分)		
		４、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。(0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。(14-15分)	15	0
		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。(12-13分)		
		３、逕爲簡單答復，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。(10-11分)		
		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分)		
		６、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。(0分)		

小計	47