

花蓮縣吉安鄉公所員工電話禮貌測試評分表

受測課室：_____ 受測電話：_____ 測試時間：_____ 受測人員：_____

詢問題目：

評分項目			分數總計	
			得分	合計
一、電話接聽 部分 (10分)	(一)接通速度			
	1. 電話 1 響內接聽為原則，每多 1 響扣 2 分(10分)	10分	<input type="checkbox"/> 電話1響內接聽(10分) <input type="checkbox"/> 電話2響內接聽(8分) <input type="checkbox"/> 電話3響內接聽(6分) <input type="checkbox"/> 電話4響內接聽(4分) <input type="checkbox"/> 電話5響內接聽(2分) <input type="checkbox"/> 電話6響以上接聽(0分)	
2. 無人接聽以 0 分計分	<input type="checkbox"/> 電話 6 響以上無人接聽(本次測驗以 0 分計)			
二、電話接聽 禮貌部分 (35分)	(一)接聽禮貌			
	1. 報機關或單位名稱(5分)	15分	<input type="checkbox"/> 是(5分) <input type="checkbox"/> 否(0分)	
	2. 報姓氏(或姓名)(5分)		<input type="checkbox"/> 是(5分) <input type="checkbox"/> 否(0分)	
	3. 主動問候來電者(5分)(如您好或早、午安等)		<input type="checkbox"/> 是(5分) <input type="checkbox"/> 否(0分)	
(二)接聽品質				
1. 接聽態度(5分)	20分	<input type="checkbox"/> 優(4-5分) <input type="checkbox"/> 良(2-3分) <input type="checkbox"/> 普通(1分) <input type="checkbox"/> 差(0分)		
2. 每轉接 1 次扣 3 分(15分)		<input type="checkbox"/> 未轉接(15分) <input type="checkbox"/> 轉接1次並告知承辦單位、人員及分機(12分) <input type="checkbox"/> 轉接1次只告知承辦單位及人員(9分) <input type="checkbox"/> 轉接2次以上(0-6)		
三、承辦人或 代答部分 (40分)	(一)業務內容答覆品質			
	1. 承辦人答覆內容正確性或非承辦人代理答覆內容正確性(25分)	40分	<input type="checkbox"/> 優(26-30分) <input type="checkbox"/> 良(21-25分) <input type="checkbox"/> 普通(11-20分) <input type="checkbox"/> 差(0-10分)	
	2. 應答態度(10分)		<input type="checkbox"/> 優(7-10分) <input type="checkbox"/> 良(3-6分) <input type="checkbox"/> 普通(1-2分) <input type="checkbox"/> 差(0分)	
3. 結束通話時有禮貌性語詞(10分)(如歡迎再來電、謝謝、再見等)	<input type="checkbox"/> 優(7-10分) <input type="checkbox"/> 良(3-6分) <input type="checkbox"/> 普通(1-2分) <input type="checkbox"/> 差(0分)			
四、總體感受 (15分)	獲得足夠訊息，具同理心，主動協助民眾解決問題(15分)	15分	<input type="checkbox"/> 優(11-15分) <input type="checkbox"/> 良(6-10分) <input type="checkbox"/> 普通(1-5分) <input type="checkbox"/> 差(0分)	
總 分				
評語：				