

國立臺南護理專科學校提升電話服務品質測試紀錄表

受測單位：_____ 接聽人員：_____ 分機：_____

測試日期時間：_____年_____月_____日_____時_____分

測試主題：_____

| 項目 | 測 試 內 容 (總 分 100 分) | 配 分 | 得 分 |
|---|---|-------------------|-------------------|
| 壹、接聽速度 (20 分) | | 細項 配 分 | 分項 得 分 |
| 一 | 受測人員接聽電話(20 分) | | |
| | <input type="checkbox"/> 電話鈴響 4 聲內或 10 秒內應答。 | 20 | |
| | <input type="checkbox"/> 電話鈴響 4 聲以上或 10 秒以上，每增加鈴響 1 聲或 3 秒，減 5 分；同一機關內線轉接二次後，每增一次轉接，減 5 分；電話轉接過程斷掉，減 5 分。 | 0-19 | |
| | <input type="checkbox"/> 電話鈴響超過 10 聲以上或 25 秒以上未應答。 | 0 | |
| 貳、電話禮貌 (40 分) | | 細項 配 分 | 分項 得 分 |
| 一 | 接話應對情形(20 分) | | |
| | <input type="checkbox"/> 報名單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等禮貌問候語。 | 20 | |
| | <input type="checkbox"/> 報名單位名稱或自己姓名(氏)。 | 10 | |
| | <input type="checkbox"/> 說「您好」、「早安」等禮貌問候語。 | 10 | |
| | <input type="checkbox"/> 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 | |
| 二 | 接話時之態度(10 分) | | |
| | <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠。 | 8-10 | |
| | <input type="checkbox"/> 語調平淡、態度尚可。 | 4-7 | |
| | <input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩。 | 1-3 | |
| | <input type="checkbox"/> 語調粗暴。 | 0 | |
| 三 | 結束時之回應 (10 分) | | |
| | <input type="checkbox"/> 有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。 | 10 | |
| 參、答話內容：分以下兩種情形，依實際接聽情形擇一選填(40 分) | | 細項 配 分 | 分項 得 分 |
| 一 | 業務承辦人直接接聽(40 分) | | |
| | <input type="checkbox"/> 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）。 | 36-40 | |
| | <input type="checkbox"/> 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。 | 31-35 | |
| | <input type="checkbox"/> 解說不算清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。 | 26-30 | |
| | <input type="checkbox"/> 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。 | 0 | |

| | | | |
|-----------------------|--|-------|-----|
| 二 | 非業務承辦人代接電話答復情形(40 分) | | |
| | 1.代接時，能說明承辦人員無法接聽之合理情形(如電話忙線中、暫時離開座位、開會、請假..)。代接人員：_____。 | 10 | |
| | 2.能進一步代為答覆之情形： | | |
| | <input type="checkbox"/> 能給予詳盡回答，提供所需之資訊。 | 21-30 | |
| | <input type="checkbox"/> 能先洽詢其他人員，給予簡易回答，或請其留下聯絡方式，便於後續回覆。 | 11-20 | |
| | <input type="checkbox"/> 無法即時回答，請其稍後(或另日)再撥。 | 1-10 | |
| | <input type="checkbox"/> 無法即時回答，亦未請對方留下電話號碼或其他聯絡方式。 | 0 | |
| | | | 總得分 |
| 請敘明重要事項（含優良事蹟或待改進事項）。 | | | |
| | | | |

施試單位及人員：人事室 / _____