

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 / _____