**國立臺灣大學電話禮貌測試紀錄表**

**受測單位： 測聽時間： 年 月 日 時 分**

**接聽人： 受測分機：**  106.05.04

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 評分  項目 | 評分指標及配分標準 | 得分 |
| 一、  接聽  情形(15分) | **(一)接聽速度**  1、電話鈴響第3聲內接聽 (12分) 2、電話鈴響第4-5聲內接聽 (6分) 3、電話鈴響超過第6聲以上接聽 (0-5分)  **(二)轉接次數**  □1次以下(3分) □2次(2分) □3次以上(1分)  **註:**  1、超過6聲以上始接聽者，請了解原因。**(請敘明因: )**    2、如無人接聽，請了解原因，並請單位查明，但不列入測試成績，並換另ㄧ支分機測試。 |  |
| 二、  應對  禮儀(35分) | **(一)接話應對(15分)**  1、清楚報明單位名稱 (6分)  2、主動告知個人姓或名 (3分） 3、有禮貌性語詞，如「您好」、「早安」等問安語 (6分) |  |
| **(二)結束應對(10分)**  1、結語時，有禮貌性語詞 (6分) 如:「謝謝」或「再見」或主動詢問對方是否有其他需求。  2、結語時，讓對方先掛電話 (4分) |  |
| **(三)接聽態度(10分)**  1、語調謙和、熱誠 (8-10分)  2、語調平淡、態度尚佳 (5-7分) 3、語調急躁、不耐煩 (1-4分) 4、語調粗暴、態度差劣 (0分) |  |
| 三、  答話  內容(20分) | **分下列(甲)(乙)情形，請依實際接聽情形擇一填寫:**  **（甲）由業務承辦單位(業務承辦人)直接接聽︰** □解說詳盡，能具體明確答復(對所詢疑義之相關作業程序/法規能說明清楚，並主動說明可能相關聯之注意事項) （表現優良：16-20 分） □解說尚可（對相關作業程序/法規簡單說明） （表現普通：11-15 分） □解說不清楚（對相關作業程序/法規並不了解） （有待改進：6-10 分） □答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍或推拖搪塞 （亟待改進：0-5 分） |  |
| **（乙）由非業務承辦單位(非業務承辦人)代接電話︰**  □能聆聽來電者洽詢問題並答復，或能先洽詢其他人員後逕為簡單答復，或協助尋找所需之資訊 （表現主動積極：18-20 分）  □說明承辦人員無法接聽之情形(如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等)，並請留下電話號碼，俾進一步處理或後續再回復 （表現符合程序：15-17 分）  □說明承辦人員無法接聽之情形（如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等），並說「請稍後再撥。」 （表現尚可：11-14 分）  □逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」 （有待改進：6-10 分）  □逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理 （亟待改進：0-5 分） |  |
| 四、  不當  行為(15分) | 請視過程有無不當行為之情形給分  □無不當行為 (15分) □有不當行為 (依行為輕重程度扣分，最高扣15分) 如:一問三不知，態度明顯敷衍、不耐；拒絕做回應；強烈反駁或質疑語氣 **(請簡要說明不當行為之情形: ）** |  |
| 五、  服務  滿意  度  (15分) | 請視整體解決問題程度或電話服務之滿意度給予評分 □非常滿意 (13-15分) □很滿意 (10-12 分） □普通 (7-9分) □不滿意 (4-6分) □非常不滿意 (0-3分) |  |
| 六、  特殊  優良  表現(總分100  分外，額外  加給  5分) | 若有特殊優良表現，於配分範圍內加分(至多加5分)。 **(請簡要說明優良表現: )**   (如無，本項可不填) |  |
| **總得分** |  | |
| **等第** (請依總得  分區  分等第) | □優良 (90分以上) □甲 (80-89分) □乙 (70-79分) □丙 (60-69分) (尚可、仍待改進) □丁 (不滿60分) (亟須加強改進) | |

★綜合評語及建議改進事項：

**抽測委員簽章**：