

# 財政部關務署基隆關電話禮貌測試評分表

編號：\_\_\_\_\_ 受測單位：\_\_\_\_\_

總機電話：\_\_\_\_\_ 分機：\_\_\_\_\_ 受測人員：\_\_\_\_\_

測試時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分 檢測人員：\_\_\_\_\_

考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
<b>一、總機接聽：45 分</b> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 設電話語音系統 (無電話語音系統，本項直接給予基本分 15 分)		
<b>(一) 電話語音系統接聽速度：15 分</b>		
1. 電話語音總機接聽情形 (1) 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 (2) 15 秒內獲得接聽服務。 (3) 電話故障。	5  <input type="checkbox"/> (5) <input type="checkbox"/> (3) <input type="checkbox"/> (0)	
2. 電話語音系統應答內容及說話速度 (1) 招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 (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) 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。	5  <input type="checkbox"/> (5) <input type="checkbox"/> (3) <input type="checkbox"/> (0)	
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： (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。 (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。 (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。 (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。	3  <input type="checkbox"/> (3) <input type="checkbox"/> (2) <input type="checkbox"/> (1) <input type="checkbox"/> (0)	
4. 電話語音總機應答語調： (1) 語音口氣謙和、熱誠。 (2) 語音口氣平淡。	2  <input type="checkbox"/> (2) <input type="checkbox"/> (1)	
<b>(二) 總機人員接聽速度 (如無總機人員，本項得分依業務單位接聽速度給分)：10 分</b>		
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)	<input type="checkbox"/> (10)	
2. 連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	<input type="checkbox"/> (0)	
3. 電話故障。	<input type="checkbox"/> (0)	

考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
(三) 總機人員電話禮貌：20 分 (如無總機人員，此項不列入分數，但其餘項目分數乘 1.25 倍)		
1. 接話時，首先清晰報明單位。	<input type="checkbox"/> (3)	
2. 說「您好」、「早安」等問候語。	<input type="checkbox"/> (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。	<input type="checkbox"/> (3)	
4. 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	<input type="checkbox"/> (2)	
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) (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。( ) (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (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。	3  <input type="checkbox"/> (3) <input type="checkbox"/> (2) <input type="checkbox"/> (0)	
6. 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	<input type="checkbox"/> (2)	
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) (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) 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。	2  <input type="checkbox"/> (2) <input type="checkbox"/> (0)	
8. 總機人員之接聽態度： (1) 語調謙和、熱誠。 (2) 語調平淡，態度尚佳。 (3) 語調急躁、不耐煩。	2  <input type="checkbox"/> (2) <input type="checkbox"/> (1) <input type="checkbox"/> (0)	
二、業務單位接聽電話：55 分		
(一) 接聽速度：15 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)	<input type="checkbox"/> (10)	
2. 業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) (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…)。 (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。 (3) 電話故障。	5  <input type="checkbox"/> (5) <input type="checkbox"/> (0) <input type="checkbox"/> (0)	
(二) 電話禮貌；25 分		
1. 接話應對情形 (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。 (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。	10  <input type="checkbox"/> (10) <input type="checkbox"/> (5) <input type="checkbox"/> (5) <input type="checkbox"/> (0)	

考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
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。	<input type="checkbox"/> 5	
3. 接話時之態度： (1) 語調謙和、熱誠。 (2) 語調平淡，態度尚佳。 (3) 語調急燥、不耐煩。 (4) 語調粗暴。	10 <input type="checkbox"/> (8-10) <input type="checkbox"/> (5-7) <input type="checkbox"/> (3-4) <input type="checkbox"/> (0)	
(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填：15 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)。 2. 解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 3. 解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。 4. 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	15 <input type="checkbox"/> (12-15) <input type="checkbox"/> (8-11) <input type="checkbox"/> (4-7) <input type="checkbox"/> (0)	
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。 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。 3. 逕為簡單答復，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。 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。」 5. 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」 6. 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	15 <input type="checkbox"/> (14-15) <input type="checkbox"/> (12-13) <input type="checkbox"/> (10-11) <input type="checkbox"/> (8-9) <input type="checkbox"/> (6-7) <input type="checkbox"/> (0)	
總 得 分		