

附表:

新竹縣政府電話接聽暨電話禮貌測試紀錄表

受測單位：_____ 電話(分機)號碼：_____

測試日期時間： 年 月 日 時 分

測試內容:

測試人員：_____ 受測人員姓名：_____

項目	測試內容	配分	得分
壹、接聽速度：佔 30分 (以下情形，依實際狀況擇一選填)		細項配分	分項得分
一、	語音系統及總機接聽情形：(接貳、電話禮貌測試)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響3聲內獲接聽服務。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響第4聲，每增加鈴響1次，減 5 分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響第10聲以上無人接聽或電話故障。	0	
二、	受測人員接聽電話：(接貳、電話禮貌測試)		
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響3聲內接聽。	30	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響第4聲，每增加鈴響1次，減 5 分；或同一單位內線轉接二次後，每增一次轉接，減5分。	0-25	
	<input type="checkbox"/> 電話鈴響第10聲以上無人接聽。	0	
貳、電話禮貌：佔 40 分		細項配分	分項得分
一、	接話時後： <input type="checkbox"/> 報明單位名稱。	5	
	<input type="checkbox"/> 說「您好」、「早安」等問候語。	5	
	<input type="checkbox"/> 報明姓氏(如、「敝姓○)或名字。	5	
	<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、	接話態度： <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱忱。	15	
	<input type="checkbox"/> 語調平淡、態度尙佳。	10	
	<input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩。	5	
	<input type="checkbox"/> 語調粗暴。	0	
三、	結束時後： <input type="checkbox"/> 有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。	10	

