附件

新北市政府法制局服務品質平時督導電話禮貌測試紀錄表

受測單位：＿＿＿＿＿＿　受測人員：＿＿＿＿＿＿　測試人員：＿＿＿＿＿＿

通話時間：第一次 ＿＿月＿＿日＿＿時＿＿分　第二次 ＿＿月＿＿日＿＿時＿＿分

測　試　內　容	測試結果(分數)	
	第一次	第二次
壹　項　成　績		
一、接話速度（十五分） （一）☐ 電話鈴響四聲應答。(九分：每增減一響或三秒，即增減二分，最多五分） （二）☐ 連打二次無人接聽。(零分） （三）☐ 電話故障。(零分)	接話速度：＿＿＿＿	接話速度：＿＿＿＿
二、電話禮貌（四十分） （一）☐ 接話時，首先清晰報明單位。(五分） （二）☐ 接話時，除報明單位外，另報明自己姓名（氏）。(五分） （三）☐ 接話時，說「您好」、「早安」等問候語。(五分） （四）☐ 結束時，有禮貌性用語。(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。(五分） （五）☐ 結束時，讓來電者先掛電話。(五分） （六）接話時之態度：(零至十五分，依實際情形分） ☐ 語調謙和、熱誠。(十二分至十五分） ☐ 語調平淡，態度尚佳。(七分至十一分） ☐ 語調急燥、不耐煩。(三分至六分) ☐ 語調粗暴。(零分）	電話禮貌： (一)＿＿＿＿ (二)＿＿＿＿ (三)＿＿＿＿ (四)＿＿＿＿ (五)＿＿＿＿ (六)＿＿＿＿	電話禮貌： (一)＿＿＿＿ (二)＿＿＿＿ (三)＿＿＿＿ (四)＿＿＿＿ (五)＿＿＿＿ (六)＿＿＿＿
三、答話內容：【零至三十分】 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。 接話時，解說詳細程度：【零至三十分，依實際情形給分】 ☐ 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)。(二十五分至三十分） ☐ 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(十八分至二十四分） ☐ 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解)。(十分至二十三分） ☐ 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。(零分）	＿＿＿＿	＿＿＿＿
貳　項　成　績		
※　其他加分項目（接聽時，如有以外情形，則另予加分） （一）☐ 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」(加三分） （二）☐ 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。(加三分） （三）☐ 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」(加三分）	(一)＿＿＿＿ (二)＿＿＿＿	(一)＿＿＿＿ (二)＿＿＿＿

（四）□ 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名。（加三分） （五）□ 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。（加三分）	（三）＿＿＿ （四）＿＿＿ （五）＿＿＿	（三）＿＿＿ （四）＿＿＿ （五）＿＿＿
其他加分項目成績		
總　　分		

填表說明：紀錄表測試內容□之項次，請於□內『✓』，並於測試結果欄填寫分數；其餘分別依各項配分將抽測情形寫於測試結果欄。

測試人員：　　單位主管：