附件 4

新北市政府水利局為民服務電話禮貌測試評分表

受評科室：＿＿＿＿＿受評電話：＿＿＿＿＿考核時間：＿＿＿＿＿受測人員：＿＿＿＿＿

詢問題目：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

項目		配分		分數總計: 小計	分數總計: 合計
電話接聽部分（10分）	(一)接通速度	10分			
	1、3響內接聽為原則，每多1響扣3-4分（10分）		□電話3響內接聽（10分） □電話4~5響接聽(6-3分) □電話6響以上接聽（0分）		
	2、無人接聽以0分計分		**□電話6響以上無人接聽（本次測驗以0分計）**		
電話接聽禮貌部分（35分）	(一) 接聽禮貌	15分			
	1、報機關或單位名稱（5分）		□是（5分） □否（0分）		
	2、報姓氏（或姓名）（5分）		□是（5分） □否（0分）		
	3、主動問候來電者（5分）（如您好或早、午安等）		□是（5分） □否（0分）		
	(二)接聽品質	20分			
	1、接聽態度（5分）		□優（5-4分）□良（3-2分） □普通（1分）□差（0分）		
	2、每轉接1次扣3分（15分）		□未轉接(15分) □轉接1次並告知承辦單位及分機(12分) □轉接1次只告知承辦單位或分機（8分） □轉接2-4次(6-0分) □未告知（0分）		
承辦人或代答部分（45分）	(一)業務內容答覆品質	45分			
	1-1、承辦人答覆內容正確性（30分）		□優（30-25分） □良（25-20分） □普通（20-10分） □差（10-0分）		
	1-2、非承辦人答覆內容正確性（30分）		□優（30-25分） □良（25-20分） □普通（20-10分） □差（10-0分）		
	2、應答務態度（5分）		□優（5-4分） □良（3-2分） □普通（1分） □差（0分）		
	3、結束通話時有禮貌性語詞（10分）（如歡迎再來電、謝謝、再見等）		□優（10-7分） □良（6-3分） □普通（2分） □差（0分）		
總體感受度(10分)	1.獲得足夠訊息 2.具同理心，主動協助民眾解決問題	10分	□優（10-9分） □良（8-5分） □普通（4-2分） □差（1分）		
總分					
評語:					

每通電話依實際應答狀況評分，缺項者依下列公式評分：考核總分＝合計分數＊【100／（100－缺項）】。