

簽 於企劃經理課

99年07月28日

主旨：檢陳本處電話禮貌測試紀錄表乙份，請 鑑核。

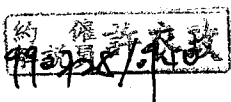
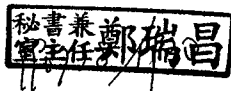


說明：

一、依本處提升服務品質不定期考核工作計畫辦理。

二、本次測試時間為99年7月20日上午9時30分至9時50分，測試結果彙整如附紀錄表。

辦法：如奉核可，擬將抽測成績以電子郵件公告周知，並彙整上網。以上所簽當否？請 核示。

第一層決行

承辦人 	秘書 	處長
課長  99.07.28/1240	副處長 	可 傳 990729/0626

後會
行政室

請影送電子檔予本室。
俾辦理上稿作業。

約優保育 施能源
990730/1400

秘書兼 鄭瑞昌

金門國家公園管理處電話禮貌測試紀錄表

受測單位：如下表

測試時間：99.7.20 上午 09：30 至 09：50

測試人員：盧副處長淑妃、蘇課長承基

受測單位	測試結果				
	第一次	第二次	第三次	平均	等次
總機	100	--	--	100	優等

受測單位	測試結果					
	接聽速度 (30分)	電話禮貌 (40分)	答話內容 (30分)	加分項 (20分)	總分	等次
保育研究課	30	38	25	3	96	優等
解說教育課	30	35	26	6	97	優等
遊憩服務課	30	37	27	3	97	優等

金門國家公園管理處電話禮貌測試評分表（業務單位）

編號：_____ 受測單位：行政室(救護室) 總機電話：313100

第1次測試：7月20日9時30分 測試人員：盧淑比 葉永基

抽測內容：轉接各抽測課室

第2次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____

抽測內容：_____

考 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	測 試 ①②	細 項 配 分	分 項 得 分	
一、業務單位接聽電話：100 分			得 分	
(一) 接聽速度-----配分 30			①	②
1 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (16 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 20 分)		20		
2 業務單位無人接聽之情形：(若有人接聽電話，本項當然給分)		10		
(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…)		10		
(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。		0		
(3) 電話故障。		0		
本項小計			30	
(二) 電話禮貌-----配分 40			得 分	
1 接話應對情形		16	①	②
(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。		16		
(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。		8		
(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。		8		
(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。		0		
2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」等)，並讓來電先掛電話。		8		
3 接話時之態度		16		
(1) 謙和、熱誠。		16		
(2) 平淡，態度尚佳。		12		
(3) 急躁、不耐煩。		10		
(4) 粗暴。		0		
本項小計			40	

(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。----配分 30			得分	
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	②
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)。		30		
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。		20		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。		10		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。		0		
乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：			①	②
1 仔細聆聽，給予詳盡回答，提供所需之資訊。		30		
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。		20		
3 逕為簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。		15		
4 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形並說「請稍後再撥。」		10		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」		8		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。		0		
本項得分			30	
二、加分項：20分			①	②
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」		3		
2 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。		3		
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」		3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名(氏)。		3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。		3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。		5		
本項小計				
各項合計			100	
總平均			100	

金門國家公園管理處電話禮貌測試評分表（業務單位）

編號：_____ 受測單位：保育研孔梁 總機電話：313173
 第1次測試：7月20日9時30分 測試人員：唐唯虹 蔡靖基
 抽測內容：孔山分機(長宋陽)752, 7104 解說版面全保護, 請積極更正,
 第2次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____
 抽測內容：_____

考 核 內 容 (總分 100 分; 加分項 20 分)	測 試 ①②	細 項 配 分	分 項 得 分	
一、業務單位接聽電話：100 分			得 分	
(一) 接聽速度-----配分 30			①	②
1 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (16 分; 每增減 1 響或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 20 分)		20		
2 業務單位無人接聽之情形: (若有人接聽電話, 本項當然給分)		10		
(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...)		10		
(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。		0		
(3) 電話故障。		0		
本項小計			30	
(二) 電話禮貌-----配分 40			得 分	
1 接話應對情形		16	①	②
(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏), 說「您好」、「早安」等問候語。		16		
(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。		8		
(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏), 說「您好」、「早安」等問候語。		8		
(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。		0		
2 結束時, 有禮貌性用語 (如「謝謝」等), 並讓來電先掛電話。		8		
3 接話時之態度		16		
(1) 謙和、熱誠。		16		
(2) 平淡, 態度尚佳。		12		
(3) 急躁、不耐煩。		10		
(4) 粗暴。		0		
本項小計			38	

(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。----配分 30			得分	
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	②
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)。		30		
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。		20		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。		10		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。		0		
乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：			①	②
1 仔細聆聽，給予詳盡回答，提供所需之資訊。		30		
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。		20		
3 逕為簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。		15		
4 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形並說「請稍後再撥。」		10		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」		8		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。		0		
本項得分			25	
二、加分項：20分			①	②
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」		3		
2 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。		3	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」		3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名(氏)。		3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。		3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。		5		
本項小計			3	
各項合計				
總平均			96	

(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。----配分 30			得分	
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	②
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)。		30		
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。		20		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。		10		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。		0		
乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：			①	②
1 仔細聆聽，給予詳盡回答，提供所需之資訊。		30		
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。		20		
3 逕為簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。		15		
4 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形並說「請稍後再撥。」		10		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」		8		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。		0		
本項得分			26	
二、加分項：20分			①	②
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」		3	3	
2 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。		3	3	
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」		3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名(氏)。		3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。		3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。		5		
本項小計			6	
各項合計			97	
總平均			97	

金門國家公園管理處電話禮貌測試評分表（業務單位）

編號：_____ 受測單位：解說教育課 總機電話：313185

第1次測試：7月20日 19時40分 測試人員：詹淑妃 蘇明基

抽測內容：請問黑色舞孃的DVD是不是有販售？價格多少元。

第2次測試：___月___日___時___分 測試人員：_____

抽測內容：_____

考 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	測 試 ①②	細 項 配 分	分 項 得 分	
一、業務單位接聽電話：100 分			得 分	
(一) 接聽速度-----配分 30			①	②
1 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (16 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 20 分)		20		
2 業務單位無人接聽之情形：(若有人接聽電話，本項當然給分)		10		
(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…)		10		
(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。		0		
(3) 電話故障。		0		
本項小計			30	
(二) 電話禮貌-----配分 40			得 分	
1 接話應對情形		16	①	②
(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。		16		
(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。		8		
(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。		8		
(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。		0		
2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」等)，並讓來電先掛電話。		8		
3 接話時之態度		16		
(1) 謙和、熱誠。		16		
(2) 平淡，態度尚佳。		12		
(3) 急躁、不耐煩。		10		
(4) 粗暴。		0		
本項小計			35	

金門國家公園管理處電話禮貌測試評分表 (業務單位)

編號：_____ 受測單位：遊客服務課 總機電話：313211

第1次測試：七月20日 9時50分 測試人員：詹淑妤 蔡明(基)

抽測內容：請問今年還有民需要標租嗎？共有幾棟？

第2次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____

抽測內容：_____

考 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	測 試 ①②	細 項 配 分	分 項 得 分	
一、業務單位接聽電話：100 分			得 分	
(一) 接聽速度-----配分 30			①	②
1 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (16 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 20 分)		20		
2 業務單位無人接聽之情形：(若有人接聽電話，本項當然給分)		10		
(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…)		10		
(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。		0		
(3) 電話故障。		0		
本項小計			30	
(二) 電話禮貌-----配分 40			得 分	
1 接話應對情形		16	①	②
(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。		16		
(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。		8		
(3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。		8		
(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。		0		
2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」等)，並讓來電先掛電話。		8		
3 接話時之態度		16		
(1) 謙和、熱誠。		16		
(2) 平淡，態度尚佳。		12		
(3) 急躁、不耐煩。		10		
(4) 粗暴。		0		
本項小計			37	

(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。----配分 30			得分	
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	②
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)。		30		
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。		20		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。		10		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。		0		
乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：			①	②
1 仔細聆聽，給予詳盡回答，提供所需之資訊。		30		
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。		20		
3 逕為簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。		15		
4 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形並說「請稍後再撥。」		10		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」		8		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。		0		
本項得分			27	
二、加分項：20分			①	②
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」		3	3	
2 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。		3		
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」		3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名(氏)。		3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。		3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。		5		
本項小計				
各項合計			97	
總平均			97	