

宜蘭縣羅東鎮公所電話禮貌評分要點

中華民國一〇二年六月二十四日羅鎮行字第 1020011351 號函頒實施

一、羅東鎮公所(以下簡稱本所)為提升電話服務品質，貫徹良好服務態度，特訂定本要點。

二、本所對各課室及所屬機關每月抽查辦理電話禮貌測試，並將測試結果填列「電話禮貌抽查表」(附表 1)，並彙整測試結果，提供作為本所管理績效評核項目表評分內容。

三、抽查方式：

(一)由各課室派 1 員組成抽查小組，每月由抽查小組成員辦理電話禮貌抽查(抽查成員無需抽查所屬單位)，於月底將抽查表送交行政室統籌辦理資料彙整。

(二)抽查次數以每月抽查各受測單位 2 個分機為原則(政風室抽查 1 次)。

四、測試項目及評分標準：

(一)接話速度(30 分)，以受話人接聽前電話鈴聲響數為評分標準：

1. 電話鈴響在三響應答(30 分)。
2. 電話鈴響在四響應答(25 分)。
3. 電話鈴響在五響應答(20 分)。
4. 電話鈴響在六響應答(15 分)。
5. 電話鈴響在七響應答(10 分)。
6. 電話鈴響在八響應答(5 分)。
7. 電話鈴響在九響應答或電話連打二次無人接聽(0 分)。

(二)電話禮貌(50 分)，評分標準如下：

1. 接話時說您好或早安等問候語(10~0 分)。

2. 接話時報明單位(10~0分)。

3. 接話時自報姓名(10~0分)。

4. 結束時，有禮貌性用語如謝謝、再見、不客氣等(10~0分)。

5. 接話態度(10分)，評分標準如下：

(1) 語調謙和、熱誠(10分)。

(2) 語調平淡、態度尚佳(5分)。

(3) 語調急躁，態度尚可(2分)。

(4) 語調粗暴、不耐煩(0分)。

(三) 答話內容(20分)：

1. 解說詳盡程度：

(1) 優 (10分)。

(2) 良 (8分)。

(3) 可 (6分)。

2. 回答問題耐心程度：

(1) 優 (10分)。

(2) 良 (8分)。

(3) 可 (6分)。

五、本要點奉 鎮長核定後發布實施，修正時亦同。