

전화민원응대 품질 평가표

| 구분 | 평가항목 | 평가내용 | 배점 | 평가유형 | 점수배분 | |
|-----------------|----------------------|----------------------|----|---|--|--------------------------|
| 수신 (10점) | 접속신속성 | 전화벨/송출음 | 10 | 1) 3회 이내 수신 2) 4~5회 수신 3) 6회 이상 ※ 4회이상 전화벨 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주 | 1) 7초 이내 수신 2) 8~12초 수신 3) 12초이상 ※ 10초이상 송출음 울린 후 "늦게 받아 죄송합니다" 등 양해 인사 실시하면 3회이내 전화수신으로 간주 | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 |
| | | | | 1) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들을수 있다) 2) 인사말 + 소속 + 이름 말함 (잘 알아들을수 없다) 3) 인사말, 소속, 이름 중 2가지만 말함 4) 인사말, 소속, 이름 중 1가지만 말함 5) 인사, 부서, 이름 모두 말하지 않음("네", "여보세요?" 등) | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점 | |
| 첫인사 (10점) | 맞이인사 | 맞 이 인사말 | 10 | 1) 담당자 이름과 전화번호 안내 후 연결 2) 담당자 이름이나 전화번호 중 한 가지만 안내 후 연결 3) 안내 없이 잠시만 기다리라고만 한 후 연결 4) 화를 내거나 불친절한 경우(왜 이 번호로 전화했느냐 등) | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 2점 | |
| | | | | 1) 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내한 후, 문의사항 답변 2) 담당자에 대한 아무런 안내 없이 문의사항 답변 | 1) 10점 2) 7점 | |
| 연결태도 (10점) | 담당/대직자 연결시 또는 본인 답변시 | 담당자/대직자 연결시 | 10 | 1) 담당자 이름과 전화번호 안내 후 연결 2) 담당자 이름이나 전화번호 중 한 가지만 안내 후 연결 3) 안내 없이 잠시만 기다리라고만 한 후 연결 4) 화를 내거나 불친절한 경우(왜 이 번호로 전화했느냐 등) | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 2점 | |
| | | 본인이 답변할 경우 | 10 | 1) 본인이 담당자임을 밝히거나 본인이 답변하겠다고 안내한 후, 문의사항 답변 2) 담당자에 대한 아무런 안내 없이 문의사항 답변 | 1) 10점 2) 7점 | |
| 상답태도 (45점) | 언어표현 | 응대속도 및 명확한 발음 | 10 | 1) 응대시 또박또박 명확한 목소리로 응대 2) 응대시 너무 빠르거나 불명확한 목소리로 응대 | 1) 10점 2) 5점 | |
| | 경청태도 | 상담 중 민원인의 말을 자르는지 여부 | 10 | 1) 민원인의 말을 끝까지 듣고 공감 표현 후 응대 2) 민원인의 말을 끝까지 듣고 단순 응대 3) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 중간에 말함 4) 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 일방적으로 말함 ※ 양해의 말 하고 자르는 경우 말을 자르지 않는 것으로 평가 | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 | |
| | 적극적인 안내 | 민원인 문의에 대한 적극적인 안내 | 15 | 1) 문의사항에 대해 충분한 안내 및 부가적인 사항에 대해 적극적인 안내 2) 부가적인 사항에 대한 안내는 없지만 문의사항에 대해서 자세히 안내 3) 문의사항에 대해 간단히 안내(단답형 안내) 4) 답변을 피하거나 성의가 없는 경우 5) 빨리 끊으려고 독촉하는 경우 | 1) 15점 2) 13점 3) 11점 4) 9점 5) 7점 | |
| | 공손한 어투 | 공손한 어투 사용 | 10 | 1) 공손하고 정중한 어투로 응대 2) 공손한 어투로 응대하려는 노력이 보임 3) 사무적인 어투로 형식적인 응대를 함 4) 반말, 지시형 등 적절치 못한 말투 사용 | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 | |
| 종결태도 (15점) | 종료인사 | 추가질문여부 확인 및 종료인사 | 10 | 1) 추가문의여부 확인 후, 종료인사 및 전화 종결 2) 종료 인사만 하고 전화를 종결 3) 종료 인사 없이 전화 종결 ※ 종료인사를 "수고하세요."로 구사해도 종료인사로 간주 | 1) 10점 2) 8점 3) 4점 | |
| | 통화종료 | 종료속도 | 5 | 1) 민원인보다 늦게 끊음 2) 민원인보다 먼저 끊음 3) 자신의 말만 하고 끊음 | 1) 5점 2) 3점 3) 1점 | |
| 전체 만족도 (10점) | 통화 후 전반적인 느낌 | | 10 | 1) 매우 만족 2) 대체로 만족 3) 보통 4) 약간불만 5) 매우불만 | 1) 10점 2) 8점 3) 6점 4) 4점 5) 2점 | |
| 점검의견 | | | | | | |