**國立東華大學推行電話禮貌實施計畫（試行版）**

105年4月20日104學年度第2學期第3次行政會議通過

一、實施目的

本校為加強各單位之服務態度，推行電話禮貌，以提昇行政服務品質，特訂定本計畫。

二、實施對象

本校一級行政單位職員工（含校務基金工作人員）。

三、實施方式

（一）訓練宣導

由人事室辦理職員之服務態度、電話禮貌等相關訓練，依本計畫推動電話禮貌業務。

（二）組成電話禮貌推動小組

由一級行政單位各推薦一人，組成推動小組(遇缺由該單位自行遞補)，協助電話禮貌推動，並紀錄推動結果。

（三）辦理期程

每季辦理一次。

（四）推動方式

1、各單位主管應自行不定期督導所屬電話服務禮儀。

2、人事室於推動前一月之二十日分配推動人員實施單位，並轉知隨機三個實施單位為原則，推動人員於電話結束前，應告知實施單位來電目的。

3、推動紀錄表應於後六日內送人事室彙整。

（五）推動項目

1、接聽速度（佔三十分）

2、電話禮貌及答話內容（佔七十分）

（六）推動標準

1、依推動人員填寫之本校電話禮貌推動紀錄表評定分數，加總平均後為單位該月電話禮貌推動成績。

2、推動人員對於本單位及與實施單位人員具有親屬關係者，應迴避評分，並知會人事室。

四、推動結果與獎懲

（一）電話禮貌推動於每月底由人事室彙總結果。

（二）推動結果依一級行政單位成績高低排定順序，簽請校長核閱後，綜整成績提行政會議報告並置於人事室網頁。

（三）電話禮貌推動結果績優單位得由人事室視經費狀況衡酌獎勵措施；待加強單位請所屬主管加強輔導。

五、每年人事室得檢視推動人員執行情形，簽請績優人員核予敘獎。

六、本計畫經行政會議通過，陳校長核定後實施，修正時亦同。

**國立東華大學電話禮貌推動紀錄表**

**實施單位： ○○○○○ 推動時間： 105/10/01上午0930**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **項目** | **內容（總分100分 ）** | **細項****配分** | **給分** |
| **壹、接聽速度** | **配分30** |
| 一 | **基本動作** | **15** |  |
| 響鈴五聲內接起電話接聽(15分)響鈴十響內接聽(10分)響鈴超過十一響以上接聽(0分) | 15 |  |
| 二 | **接聽場景** | **15** |  |
| 主動告知單位名稱 （語調抑、揚、頓、挫，具活力與熱情；音量說話清晰、聲音大小適中；講話速度適中，能配合來電者。） | 15 |  |
| **貳、答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填** | **配分70** |
| **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：** |
| 優 | 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） | 61-70 |  |
| 良 | 解說尚可。（對相關作業程序及主管法規簡單說明） | 41-60 |  |
| 可 | 解說不算清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解），但無不當行為發生。 | 21-40 |  |
| 差 | 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。（語調不耐、對來電者無法展現同理心） | 0-20 |  |
| **乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形:** |
| 優 | 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。 | 61-70 |  |
| 良 | 無法即時處理(如承辦人正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理並儘快回覆。 | 41-60 |  |
| 可 | 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形(如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥」。 | 21-40 |  |
| 差 | 僅回答他不在／非所承辦業務，並說「請稍後再撥」或無意進一步處理。 | 0-20 |  |
| **總得分** |  |
| **80分以下請載明理由** |  |

**接聽人： 分機：**

 **推動人員簽名：**

|  |
| --- |
| **電話服務禮儀應對參考守則** |
| **應對時機** | 注意事項 | **應對參考例句** |
| **基本動作** | 1.接聽速度-響鈴五聲內接聽(代接) |  |
| 2.說話聲音-音量適中，語調親切誠懇 |  |
| 3.講話速度-速度適中、適時停頓及清晰表達 |  |
| **接聽** | 主動介紹單位、個人，及適切問候 | **○○○室(院、系、所)，您好！**  |
| （視情形詢問對方身份，並續以稱呼問候） | **請問怎麼稱呼您？→陳教授您好！** |
| **外撥** | 問候及主動介紹單位、個人，並探詢對方接聽電話意願 | **您好！（早安！午安！） 我是○○○室(院、系、所)○○組，○○○（姓名）。** |
| **請問您是王○○老師嗎?(請問王○○老師在嗎?)**  |
| **您現在方便接聽電話嗎?** |
| **回應需求** | 積極表達服務熱誠 | **好的，我了解。** |
| **好的，跟您說明一下。** |
| **好的，立即幫您查詢(確認/詢問)一下，請稍候。** |
| **請問是哪方面的問題？** |
| **資訊接收** | 加以覆誦以確保正確 | **請問您的大名？** |
| **請問您的聯絡方式?** |
| **資訊提供** | 應禮貌提示對方紀錄 | **不好意思，麻煩您記一下。** |
| **請至我們○○○室(院、系、所)網頁○○專區○○項下查詢（下載）。** |
| **我們承辦人的電話是…** |
| **轉接或請予等候** | 適時簡述轉接或等候的原因 | **現在為您轉接○小姐（先生）、那邊分機是○○○○，請您稍候！** |
| **不好意思，承辦人離開座位一下（正在開會），是不是幫您留話 ?** |
| 惟須等候時間較長，應先予留下對方聯絡方式，勿讓對方於線上等候過久 | **不好意思！再幫您詢問一下。請您先留下聯絡電話，稍後再致電給您說明。** |
|
| **致歉** | 表達歉意宜態度誠懇，語氣嚴謹，速度勿顯急促 | **造成您的困擾，實在很抱歉！** |
| **可能是聯繫上不周全，請見諒！** |
| **不好意思，您的問題（意見）我會再後續反映（報告）。** |
| **結束** | 表達感謝及歡迎對方來電 | **好的，謝謝您的來電！** |
| **好的，再見！** |
| **感謝您的來電通知（更正/建議）。** |
| **如果還有不清楚的地方，歡迎您再來電洽詢。** |
| **好的，我會再跟您聯絡，謝謝您！** |
| 其他注意事項－1.避免口頭禪習慣，例如：那…、厚…、對對對…、嗯~、~~~~喔!等。2.回應無法符合對方期待，應耐心委婉說明，避免強烈反駁，例如：規定就是這樣！ |