國立東華大學推行電話禮貌實施計畫

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

本校各一級行政、學術單位及所屬組、系、所之職員工（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，依本計畫作業流程執行並協助電話禮貌測試有關業務。

（二）組成電話禮貌測試小組

由一級行政單位各推薦一人，組成抽測小組(遇缺由該單位自行遞補)，協助進行電話禮貌測試，並確實填報每次測試紀錄。

（三）辦理期程

每季辦理抽測稽核。

（四）抽測方式

1、各單位主管應自行不定期督導所屬電話服務禮儀。

2、人事室於抽測月前一月之二十日分配施測人員抽測單位，並轉知隨機抽測一級單位三支以上分機為原則，施測人員於電話結束前，應告知受測者來電目的。

3、測試之紀錄表應於施測後六日內送人事室彙整。

（五）測試項目

1、接聽速度（佔三十分）

2、電話禮貌（佔四十分）

3、答話內容（佔三十分）

（六）評分標準

1、依施測人員填寫之本校電話禮貌測試紀錄表評定分數，加總平均後為單位該月電話禮貌測試成績。

2、施測人員對於本單位及與受評人員具有親屬關係者，應迴避評分，並知會人事室。

四、測試結果與獎懲

（一）電話禮貌測試於每月底測試完畢，人事室彙總結果。

（二）測試結果依一級行政、學術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）電話禮貌測試結果各單位列入職員工平時考核及單位年終考績之參考，並得視經費狀況衡酌獎勵措施。

五、每年人事室得檢視施測人員執行情形，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測試紀錄表

受測單位：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　測聽時間：＿＿＿＿＿＿

評分項目		考　核　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	
	1	響鈴三聲內接起電話接聽(6 分) 響鈴六響內接聽(3 分) 響鈴超過七響以上接聽(0 分)	6	
	2	語調抑、揚、頓、挫，具活力與熱情	0-3	
	3	音量說話清晰、聲音大小適中	0-3	
	4	講話速度適中，能配合來電者	0-3	
二	**接聽場景**		11	
	1	主動告知單位名稱（未主動告知，此項 0 分）	6	
	2	探詢來電者需求。如有甚麼地方可以為您服務? 或很高興為您服務 (未主動探詢來電者需求，此項 0 分)	5	
三	**主動問候**		4	
	1	詢問來電者姓氏，後續以姓氏稱呼來電者（未主動詢問，此項 0 分）	2	
	2	立即問候來電者，拉近距離。如李先生，您好(未主動問候此項 0 分)	2	
貳、電話禮貌			**配分 40**	
一	**資訊接收及回應需求**		20	
	優	主動詢問來電者相關資料並加以覆誦、對來電者提出之需求表達服務熱誠、對來電者抱怨疑慮無法服務時，表示歉意或同理心。	16-20	
	良	單純接收來電者資料、對來電者提出需求表示瞭解與說明(查詢)、對來電者抱怨疑慮無法服務時，表示歉意或同理心。	11-15	
	可	僅對來電者問題提出簡單說明/查詢/轉接、當對來電者抱怨疑慮無法服務時有表示歉意。	6-10	
	差	語調不耐、對來電者無法展現同理心。	0-5	
二	**電話結束**		20	
	優	結束電話前，另詢問來電者其他服務需求，並感謝來電及讓來電者先掛電話。	14-20	
	可	結尾語後，感謝來電者並歡迎來電，並讓來電者先掛電話。	7-13	
	差	無感謝用語並先於來電者掛電話。	0-6	

參、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	
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）。	23-30	
良	解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	15-22	
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。	8-14	
差	答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	0-7	
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。	23-30	
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。	15-22	
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」。	8-14	
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。	0-7	

總　　得　　分	

接聽人：_____受測分機：_____

測試人員簽名：_____

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-響鈴三聲內接聽(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)○○組，您好！（早安！午安！）我是○○○。
	（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	造成您的困擾，實在很抱歉！
		可能是聯繫上不周全，請見諒！

	顯急促	**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！