

# 國立嘉義大學 97 年度電話禮貌測試實施計畫

## 一、計畫目的

- (一) 提升本校同仁電話禮貌服務品質。
- (二) 落實為全校師生及洽公民眾提供優質行政服務。
- (三) 建立嘉大電話禮貌服務口碑。

## 二、主辦單位

秘書室。

## 三、實施對象

本校各行政、教學單位（含院、系、所）。

## 四、實施時間

自民國 97 年 4 月至 97 年 12 月止。

## 五、考核成員

- (一) 各學院推派 1 名研究生組成考核小組，總計 6 名。
- (二) 秘書室對考核小組成員實施相關訓練及說明相關注意事項，並視實際情況需要，不定期召開會議。

## 六、考核類別

- (一) 總機電話禮貌測試。
- (二) 各業務單位電話禮貌測試。

## 七、考核項目

- (一) 總機電話禮貌測試：包括電話語音系統接聽速度、總機人員接聽速度、總機人員電話禮貌。
- (二) 各業務單位電話禮貌測試：包括接聽速度、電話禮貌、答話內容（分為業務承辦人直接接聽及非業務承辦人代接兩種情形）。

## 八、實施方式

- (一) 公告實施量表內容及電話禮貌注意原則。
- (二) 考核成員每季對各單位進行測試，特殊事項則由考核成員填寫於量表之備註事項欄位。
- (三) 各單位電話禮貌測試結果提相關會議報告。

## 九、考評結果

- (一) 依每季考評結果，請相關單位參考改進，由秘書室持續進行追蹤考核。
- (二) 年度考評成績列為「一等」單位，由教學及行政單位各取前三名頒發獎狀或其他獎勵。

## 十、實施經費

研究生進行電話禮貌測試費用，由本校 97 年度研究生工讀獎助學金支付；雜支及其它業務所需費用，則由秘書室業務費支付。

## 十一、本計畫經校長核定後實施。