

## 國立嘉義大學 99 年度電話禮貌測試實施計畫

一、計畫目的：為提升本校行政效率及服務品質，塑造親切及專業的服務形象，並督促同仁落實友善的服務行為，俾提供全校師生、家長、校友及洽公民眾等更優質的電話服務禮儀。

二、計畫依據：教育部 99 年 2 月 12 日台秘企字第 0990026575B 號書函頒「教育部 99 年度提升服務品質實施計畫」暨本校 99 年度提升服務品質執行計畫。

三、主辦單位：本校秘書室。

四、實施對象：本校各行政單位、教學單位（含院、系、所）。

五、實施時間：自民國 99 年 1 月至 99 年 12 月止。

### 六、考核成員

- (一) 各學院推派 1 名研究生組成「電話禮貌考核小組」，成員總計 6 名。
- (二) 秘書室對考核小組成員實施工作訓練並說明考核注意事項，視實際情況需要，不定期召開會議。

### 七、考核項目

#### (一) 總機電話禮貌測試

##### 1. 電話語音系統接聽速度

- (1) 電話語音總機於鈴響 4 聲或 10 秒內接聽。
- (2) 電話語音系統招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。
- (3) 電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務
- (4) 電話語音總機應答語調謙和、口氣熱誠。

##### 2. 總機人員接聽速度：電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。

##### 3. 總機人員電話禮貌

- (1) 接話時，首先清晰報明單位。
- (2) 說「您好」、「早安」等問候語。
- (3) 接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。
- (4) 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。
- (5) 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或承辦人員。
- (6) 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
- (7) 業務單位忙線中，向來電者委婉說明，「對不起，※先生（小姐）正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。
- (8) 總機人員之接聽態度溫和，語調謙和、熱誠。

## (二) 各業務單位電話禮貌測試

### 1. 接聽速度

- (1) 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答。
- (2) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務（如改撥其他分機或改接總機人員服務…）。

### 2. 電話禮貌

- (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。
- (2) 結束對話時，有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。
- (3) 接話時之態度溫和，語調謙和、熱誠。

### 3. 答話內容

- (1) 業務承辦人直接接聽：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）。
- (2) 非業務承辦人代接：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。

## 八、實施方式

- (一) 公告電話禮貌注意原則及總機與業務單位實施量表。
- (二) 考核成員預先模擬測試題目，每半年對各單位進行隨機測試評分，記載測試情形於測試量表之備註事項欄位，並填寫統計表及紀錄表。
- (三) 秘書室統計每次測試分數，彙總測試結果簽陳校長核閱後，摘要待改進事項並通知各單位參酌檢討。
- (四) 各單位電話禮貌測試結果提相關會議報告。

## 九、考評結果

- (一) 每半年考評結果，轉請相關單位參考改進，秘書室持續進行追蹤考核。
- (二) 年度考評結果，將行政單位及教學單位依總成績排序，分別取前 3 名頒發獎狀或其他獎勵；考評成績不佳單位應提檢討報告。
- (三) 各單位年度電話禮貌測試結果，將納入該年度提升服務品質執行計畫及辦理校內服務品質獎團體獎評審參考。

**十、實施經費：**研究生進行電話禮貌測試費用，由本校 99 年度研究生工讀獎助學金支付；其它雜支等由秘書室業務費勻支。

**十一、附則：**本計畫奉校長核准後實施，如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。