

國立嘉義大學 98 年度電話禮貌測試實施計畫

98 年 3 月 17 日校務會議通過

一、計畫目的：為提升本校同仁電話禮貌服務品質，落實為全校師生、家長、校友及洽公民眾提供優質行政服務，並建立嘉大電話禮貌服務口碑。

二、計畫依據：教育部 98 年 2 月 4 台秘企字第 0980016698B 號書函暨教育部 98 年度提升服務品質實施計畫。

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 98 年 1 月至 98 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) 公告實施量表內容及電話禮貌注意原則。
- (二) 考核成員預先模擬測試題目，每季隨機對各單位進行測試評分，記載測試情形於測試量表之備註事項欄位，並填寫紀錄表。
- (三) 秘書室統計每季測試分數，彙總測試結果簽陳校長核閱後，摘要待改進事項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) 各單位電話禮貌測試結果，將納入本校年度提升服務品質計畫及服務品質獎實施要點辦理。

十、實施經費：研究生進行電話禮貌測試費用，由本校 98 年度研究生工讀獎助學金支付；其它雜支等業務所需費用，則由秘書室業務費支付。

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。