

國立嘉義大學 110 年度電話禮貌測試實施計畫

- 一、計畫目的：為提升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、主辦單位：秘書室。
- 三、實施對象：
 - (一)行政單位：處、室、組、隊、中心等建制單位。
 - (二)教學單位：院及附屬單位(含中心、廠場及醫院等)、系、所等建制單位。
 - (三)其他單位：蘭潭校區總機、民雄校區總機。
- 四、實施時間：民國 110 年度。
- 五、測試實施方式：
 - (一)由秘書室甄選 6 名學生擔任施測人員組成「電話禮貌測試小組」，並進行施測說明及訓練。
 - (二)行政單位處、室分數為組、隊及中心平均分數；教學單位院分數為院與中心、廠場及醫院等附屬單位平均分數。
 - (三)由「電話禮貌測試小組」成員依國立嘉義大學電話禮貌注意原則(附件 1)、評分表(附件 2)及記錄表(附件 3)施測考評並紀錄。
 - (四)秘書室統計各次測試分數及結果，簽陳校長核閱後，公告於秘書室網頁及通知各單位參酌檢討，並提相關會議報告。
- 六、考評結果
 - (一)年度考評結果，各取行政單位及教學單位前 3 名頒發獎狀或其他獎勵。
 - (二)秘書室將每半年考評結果，轉請各單位參考改進，並派員追蹤覆核分數未達 90 分之單位。
 - (三)各單位年度電話禮貌測試結果，納入提升服務品質執行績效參考。
- 七、實施經費：測試人員所需測試費用，由秘書室經費支應。
- 八、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。

國立嘉義大學電話禮貌注意原則

壹、接聽電話：

- 一、電話鈴聲響後，馬上接聽（至遲於鈴響 4 聲至 10 秒內接電話），並應報明單位名稱、個人姓名，並說「您好」、「早安」等問候語。
- 二、聽完電話後請用禮貌性用語，多說「謝謝」、「不客氣」、「如尚有任何問題，歡迎您隨時來電話洽詢」…等，並由對方先掛斷電話。
- 三、接話語調應謙和、態度熱誠，為便於進一步洽談，說「請教貴姓？」確認來電者姓氏。
- 四、當對方來電須等候時，應先致歉「對不起，請您稍待」；重回線上時應說「對不起，讓您久等了」。
- 五、接聽電話時，若對方欲洽詢人員不在辦公室，應告知來電者其去處，不得以一聲「不在」、「沒看到」即掛斷；同時應問明對方姓名、電話號碼、聯絡事由。如係公務聯繫，應以電話紀錄單逐一記錄並向對方複誦一遍，再儘速轉知當事者儘快回電。
- 六、來電者所洽詢事項，非本單位業務時，應詳細告知對方可洽詢承辦單位及電話（分機）號碼，請對方另行聯絡或代為轉接。轉接電話時，應使用禮貌用語，如「幫您轉接，請稍候」，並應告知將轉接電話分機號碼或業務承辦人；若接話者忙線中，請說「對不起，電話忙線中，請您稍後再撥」或「如果方便，請留下您姓名、電話，稍後請承辦人與您聯絡」或轉其他代理人。
- 七、各承辦人員對承辦業務內容之答覆，除涉有機密或內容尚有疑義外，均應明確、詳實告知對方。
- 八、電話用語，應儘量簡短、明晰、溫和，忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好的禮貌態度。
- 九、來電者所詢問問題，若非接話人承辦，應立即轉接承辦同仁，避免一再轉接，並告知來電者承辦人姓名、分機號碼，並留意承辦人是否已接聽電話。
- 十、對方所提問題，如超越權責範圍或非個人能解答，應明確告知原因或另請相關人員答覆。
- 十一、接電話時勿邊吃東西邊講電話，聲音應清晰、有禮貌；答話應簡潔明瞭、語氣溫和，並仔細聆聽對方談話內容。

十二、對於家長或民眾來電抱怨，應將心比心體諒對方，由其訴說原委後，並將要點記下，再依本校立場，逐一處理或回覆抱怨事項。

十三、各級主管應隨時注意單位電話禮貌執行情形，若發現單位同仁與來電者通話過程有爭執，應主動了解狀況，並立即勸導疏通，力求避免爭端，以強化電話禮貌服務品質。

貳、撥用電話：

一、撥用電話前應事先準備談話所需資料，將洽談重點依序簡要列記。

二、電話撥通後，應以謙和的語氣先向對方說明自己的服務單位名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。

三、對方應話後，要先確認接話人身分，發覺撥錯號碼時應表示歉意。

四、如欲洽詢當事人不在，應主動說明自己之姓名及電話號碼以便對方回話。

五、電話內容應儘量簡要明瞭，說話語音清晰，語氣溫和，音量適中，通話時間不可過長。

六、談話內容涉及原則性意見者，應互相確認。對方有不同意見時，應予尊重。如不接受其意見，須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。

七、通話中要常說「請」、「謝謝」、「對不起」。

八、通話完畢，原則由主動撥話人先掛斷電話，但禮貌上可儘量等對方（尤其是民眾）先掛斷電話後，再掛斷。

國立嘉義大學電話禮貌測試量表

附件 2

受測單位： _____ 測試時間： _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分

受測電話(分機)： _____ 測試人員代碼： _____

總得分：

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
<input type="checkbox"/>	<p>(一) 接聽速度</p> <p>1、電話鈴聲響後馬上接聽(20分);鈴響2聲或4秒應答(18分);鈴響3聲或7秒應答(16分);鈴響4聲或10秒應答(14分);*每增減1響或3秒,即增減2分,最多20分</p> <p>2、業務單位無人接聽之情形:(無無人接聽情形,本項給分)</p>	25	
<input type="checkbox"/>	<p>(1) 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...)</p>	5 (5)	
<input type="checkbox"/>	<p>(2) 無人接聽(電話鈴響9聲以上或20秒以上),電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。</p>	(0)	
<input type="checkbox"/>	<p>(3) 電話故障。</p>	(0)	
<input type="checkbox"/>	<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p>	50	
<input type="checkbox"/>	<p>(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、「早安」等問候語。</p>	20 (20)	
<input type="checkbox"/>	<p>(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。</p>	(10)	
<input type="checkbox"/>	<p>(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏),說「您好」、「早安」等問候語。</p>	(10)	
<input type="checkbox"/>	<p>(4) 接話說「喂」,未報明單位名稱或自己姓名(氏),未說「您好」、「早安」等問候語。</p>	(0)	
<input type="checkbox"/>	<p>2、結束時,有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等),並讓來電先掛電話。</p>	10	
<input type="checkbox"/>	<p>3、接話時之態度:</p>	20	
<input type="checkbox"/>	<p>(1) 語調謙和、熱誠。</p>	(15-20)	
<input type="checkbox"/>	<p>(2) 語調平淡,態度尚佳。</p>	(10-14)	
<input type="checkbox"/>	<p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p>	(6-9)	
<input type="checkbox"/>	<p>(4) 語調粗暴。</p>	(0)	
<input type="checkbox"/>	<p>(三) 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>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:</p>	25	
<input type="checkbox"/>	<p>1、解說詳盡(能具體、明確答覆,或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。</p>	(20-25)	

<input type="checkbox"/>	2、解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	(15-19)	
<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	(8-14)	
<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答覆情形：			
<input type="checkbox"/>	1、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。	(22-25)	
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答覆，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(18-21)	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答覆，無法即時處理（如承辦人員正在接、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。	(14-17)	
<input type="checkbox"/>	4、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。」	(10-13)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-9)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分			
等 第			

※說明：本量表依總得分區分為五等第，即 90 分（含）以上為『一等』；
85-89 分為『二等』；
80-84 分為『三等』；
70-79 分為『四等』；
69 分(含)以下為「五等」。

※電話測試過程摘要說明，若有特殊優良事項或待改善事項，請一併填入下面表格：
測試過程需記載測試結果或特殊事項於「總機」及「業務單位」測試量表（附 3）備註事項欄，摘要重點即可，無需贅述談話內容，強調受測者之回應給予施測者之感受。

備 註 事 項	內容說明(請務必簡要填寫)

國立嘉義大學 年度第 次電話禮貌測試紀錄表

行政單位	編號	組別	問題	回答	評分	平均
教務處	1	註冊課務組				
	2	綜合行政組				
	3	招生出版組				
	4	教學發展組				
	5	通識教育中心				
	6	民雄校區教務組				
學生事務處	7	生活輔導組				
	8	課外活動組				
	9	衛生保健組				
	10	軍訓組				
	11	民雄校區學生事務組				
	12	學生職涯中心				
	13	學生輔導中心				
總務處	14	文書組				
	15	事務組				
	16	出納組				
	17	營繕組				
	18	資產經營管理組				
	19	民雄校區總務組				
	20	駐衛警察隊				
研究發展處	21	綜合企劃組				
	22	學術發展組				
	23	校務研究組				
國際事務處	24	國際學生事務組				
	25	國際合作組				
圖書館	26	採編組				
	27	典藏組				
	28	閱覽組				
	29	系統資訊組				
	30	民雄圖書分館				
	31	新民圖書分館				
產學營運及推廣處	32	產學營運組				
	33	推廣教育組				
	34	創新育成中心				

行政單位	編號	組別	問題	回答	評分	平均
電算中心	35	資訊網路組				
	36	諮詢服務組				
	37	系統研發組				
	38	遠距教學組				
環安中心	39	環境保護組				
	40	職業安全組				
秘書室	41	綜合業務組				
	42	公共關係組				
體育室	43	體育活動組				
	44	場地器材組				
	45	訓練競賽組				
校友中心	46	校友服務組				
	47	資源發展組				
主計室	48	歲計組(第一組)				
	49	審核組(第二組)				
	50	會計組(第三組)				
人事室	51	第一組				
	52	第二組				

教學單位	編號	組別	問題	回答	評分	評分平均	
語言中心	53	外語組					
	54	華語組					
	55	綜合事務組					
師資培育中心	56	教育課程組					
	57	實習輔導組					
	58	綜合行政組					
師範學院	59	院辦					
	60	特殊教育中心					
	61	教育學系					免平均
	62	輔導與諮商學系					免平均
	63	體育與健康休閒學系					免平均
	64	特殊教育學系					免平均
	65	幼兒教育學系					免平均
	66	教育行政與政策發展研究所					免平均
	67	數理教育研究所					免平均
	68	數位學習設計與管理學系					免平均
人文藝術學院	69	院辦					

教學單位	編號	組別	問題	回答	評分	評分平均
	70	人文藝術中心				
	71	中國文學系				免平均
	72	視覺藝術學系				免平均
	73	應用歷史學系				免平均
	74	外國語言學系				免平均
	75	音樂學系				免平均
管理學院	76	院辦				免平均
	77	企業管理學系				免平均
	78	應用經濟學系				免平均
	79	生物事業管理學系				免平均
	80	資訊管理學系				免平均
	81	財務金融學系				免平均
農學院	82	行銷與觀光管理學系				免平均
	83	院辦				
	84	農業推廣中心				
	85	園藝技藝中心				
	86	動物試驗場				
	87	農藝學系				免平均
	88	園藝學系				免平均
	89	森林暨自然資源學系				免平均
	90	木質材料與設計學系				免平均
	91	動物科學系				免平均
	92	生物農業科技學系				免平均
	93	景觀學系				免平均
理工學院	94	植物醫學系				免平均
	95	院辦				
	96	生物機電實習工廠				
	97	電子物理學系				免平均
	98	應用化學系				免平均
	99	應用數學系				免平均
	100	資訊工程學系				免平均
	101	生物機電工程學系				免平均
	102	土木與水資源工程學系				免平均
	103	電機工程學系				免平均
生命科學院	104	機械與能源工程學系				免平均
	105	院辦				免平均
	106	食品科學系				免平均
	107	水生生物科學系				免平均

教學單位	編號	組別	問題	回答	評分	評分平均
	108	生物資源學系				免平均
	109	生化科技學系				免平均
	110	微生物免疫與生物藥學系				免平均
獸醫學院	111	院辦				
	112	動物醫院				
	113	獸醫學系				免平均

其他單位	編號	組別	問題	回答	評分	平均
蘭潭總機	114					
民雄總機	115					

備註：

1. 平均分數欄位計算至小數點第 2 位後四捨五入。
2. 本表所列受測單位係依據人事室最近一期公告之本校組織系統表建制單位