

# 國立嘉義大學推行電話禮貌原則

111 年 4 月 12 日 110 學年度第 6 次行政會議審議通過

- 一、國立嘉義大學(以下簡稱本校)為加強各單位同仁注意電話禮貌及服務態度，並即時改善電話禮貌缺失，以提升服務品質，落實友善專業的服務形象，特訂定「國立嘉義大學推行電話禮貌原則」(以下簡稱本原則)。
- 二、實施對象：本校各單位行政人員及總機。
- 三、本校各單位電話撥接應注意及遵守之禮貌事項：
  - (一)各單位人員宜於電話鈴響 10 秒內接聽，並應設定無人接聽即自動轉由其他單位代接，以利業務聯繫及辦理。
  - (二)語調及用語應謙和熱誠、簡短明晰，並避免於通話中飲食。
  - (三)通話應先說明單位名稱及個人姓名及使用問候語，適時詢問對方姓氏及稱謂並使用禮貌性用語；通話結束時禮貌性道別並由對方先掛斷。
  - (四)接聽過程應仔細聆聽內容並依法詳實答復，如問題非單位或個人權管範圍，應明確告知對方原因及承辦單位電話號碼，請對方另行聯絡或代為轉接。
  - (五)承辦人員如無法接聽電話，應說明原由並紀錄對方姓名、電話號碼、聯絡事由，立即通知當事人盡速回話；如為個人洽詢之對方人員未能接聽，應主動告知姓名及電話號碼以利對方回話。
  - (六)接聽電話內容如為陳情、抱怨或建議等事項，應耐心聽完後委婉說明，避免以情緒性用語回應，並依本校師生及民眾意見處理原則辦理。
  - (七)各級主管應隨時注意單位電話禮貌情形，如發現同仁與對方通話爭執，應主動了解狀況並立即勸導疏通避免爭端。
- 四、本校各單位主管應不定期督導所屬同仁電話服務禮貌，列為平時考核及考績參考，並得視狀況酌予獎勵。
- 五、本原則經行政會議審議通過，陳請校長核定後實施。

## 國立嘉義大學推行電話禮貌原則逐點說明

規定	說明
<p>一、國立嘉義大學(以下簡稱本校)為加強各單位同仁注意電話禮貌及服務態度，並即時改善電話禮貌缺失，以提升服務品質，落實友善專業的服務形象，特訂定「國立嘉義大學推行電話禮貌原則」(以下簡稱本原則)。</p>	<p>本點揭示本原則係以提升服務品質為目的。</p>
<p>二、實施對象：本校各單位行政人員及總機。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實施對象主要為各行政、學術單位編制及約用之行政人員，及蘭潭與民雄校區總機人員。</li> <li>2. 協助接聽電話之工讀生，由單位工讀生管理人或指派專人予以訓練電話禮貌。</li> </ol>
<p>三、本校各單位電話撥接應注意及遵守之禮貌事項：</p> <p>(一)各單位人員宜於電話鈴響 10 秒內接聽，並應設定無人接聽即自動轉由其他單位代接，以利業務聯繫及辦理。</p> <p>(二)語調及用語應謙和熱誠、簡短明晰，並避免於通話中飲食。</p> <p>(三)通話應先說明單位名稱及個人姓名及使用問候語，適時詢問對方姓氏及稱謂並使用禮貌性用語；通話結束時禮貌性道別並由對方先掛斷。</p> <p>(四)接聽過程應仔細聆聽內容並依法詳實答復，如問題非單位或個人權管範圍，應明確告知對方原因及承辦單位電話號碼，請對方另行聯絡或代為轉接。</p> <p>(五)承辦人員如無法接聽電話，應說明原由並紀錄對方姓名、電話號碼、聯絡事由，立即通知當事人盡速回話；如為個人洽詢之對方人員未能接聽，應主動告知姓名及電話號碼以利對方回話。</p> <p>(六)接聽電話內容如為陳情、抱怨或建議等事項，應耐心聽完後委婉說明，避免以情緒性用語回應，並依本校師生及民眾意見處理原則辦理。</p> <p>(七)各級主管應隨時注意單位電話禮貌情形，如發現同仁與對方通話爭執，應主動了解狀況並立即勸導疏通避免爭端。</p>	<p>本點說明電話接聽及撥打應注意及遵守之禮貌事項，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接聽速度及轉接設定。</li> <li>2. 語調、用語、使用問候語及禮貌性用語，並主動告知個人資訊等。</li> <li>3. 所詢非單位個人業務或承辦人未能接聽電話之處理方式</li> <li>4. 陳情、抱怨及建議事項之通話應依本校其他相關規定辦理。</li> <li>5. 主管應主動注意及協助所屬處理通話爭端。</li> </ol>
<p>四、本校各單位主管應不定期督導所屬同仁電話服務禮貌，列為平時考核及考績參考，並得視狀況酌予獎勵。</p>	<p>原依年度電話禮貌測試計畫對各單位評分，近年各單位分數皆達第一等第(90 分)以上，顯示電話服務品質普遍優良，爰以單位主管不定期督導方式取代。</p>
<p>五、本原則經行政會議審議通過，陳校長核定後實施。</p>	<p>本點說明本原則實施程序。</p>