

國立成功大學推行電話禮貌服務運動實施計畫

104.7.16 第一次修訂
108.3.21 核可第二次修訂

壹、目的：為提升本校整體形象，推行電話禮貌運動，特訂定本實施計畫。

貳、依據：教育部 95 年 4 月 18 日台秘字第 0950049377 號函頒「教育部為民服務工作平時考核作業要點」-電話禮貌測試暨 97 年 3 月 5 日台秘企字第 0970033295 號函修正。

參、範圍：本校全體同仁處理電話服務事項，均應依本實施計畫辦理。

肆、服務態度：

一、各承辦人員對經辦業務之答復，除涉有公務機密或內容尚有疑義者外，均應明確、詳實告知對方。

二、主管應隨時注意電話使用情形，如發現發話人不滿與受話人有所爭執時，應主動接聽，了解情況，並立即勸導疏解，力求避免爭端，以強化電話服務品質。

三、對於民眾電話查詢，均應積極儘速辦理，並儘量做到一次完成。

肆、服務禮貌：

一、接聽電話：

(一)電話鈴聲響 4 聲內或 10 秒內迅速接聽，先報明自己服務單位或姓名，並說「您好」。如需請對方等待，應說明原因，並說「對不起」。

(二)注意轉接電話禮貌，多說「好的」、「請稍候」、「對不起」。

(三)對方請轉接電話，被指定接聽者，於接聽時應先報明自己姓名，並問好。

(四)如對方洽詢之接話人不在，應婉轉告知某人係差假，或目前暫不在辦公室，並請問需否留話轉告；不可粗率答復：「他不在」，即將電話掛斷；如對方欲公務留言，須確記並向對方複誦一遍，再迅速轉告有關承辦人員。

(五)電話語言，應儘量簡短、明晰、溫和，切忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好禮貌態度。

(六)對方所提問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請有關承辦人員或其主管人員接聽，不可放下電話或答復「不知道」；如非本單位之業務時，應詳細告知對方應洽詢之承辦單位及電話號碼，協助轉撥或請對方另行聯絡。

(七)說「不」字時，最好先把困難的事實要點告訴對方。

(八)接話時之態度—語調謙和、熱誠，為便於進一步洽談，說「請教貴姓？」確認來電者姓氏。如須耽誤較長時間，說「請稍候」。暫停接話重回線上時，說「讓您久等了」。轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌語。

(九)聽完電話注意接尾語，多說「謝謝」、「不客氣」、「如還有不明白的，請隨時來電詢問」，並等對方先掛斷電話。

二、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，發覺錯號時應表示歉意。

- (四) 如對方本人不在，應主動說明自己的姓名及電話號碼以便對方回話。
- (五) 開始講話應語音清晰、內容簡要明瞭、語氣親和、音量適度、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。

伍、實施方式：

- 一、為求確實達到電話服務禮貌要求，依本校「實施電話禮貌測試作業規定」如附件一，不定期進行服務電話禮貌測試。
- 二、由秘書室安排施測單位與受測單位，分派電話禮貌測試項目及評分表（如附件二）予施測單位；施測單位須將測試情形及優缺點摘要列入紀錄表（如附件三），並提交予秘書室彙整後公布。
- 三、個人受測成績未達分項（總機或業務電話）滿分之 60% 或有需要改進者，由秘書室轉請受測單位主管轉飭所屬同仁提醒注意，且安排複查其電話禮貌改善情形。
- 四、各單位得不定期自行抽測員工接聽電話情形，比照前項作法測試並填寫考核紀錄表（如附件三）。

陸、附件：

- 一、國立成功大學實施電話禮貌測試作業規定
- 二、國立成功大學電話禮貌測試項目及評分表
- 三、國立成功大學電話禮貌測試紀錄表

國立成功大學實施電話禮貌測試作業規定

104.7.16 會議修正

108.3.21 核可簽呈修正

一、受測單位：

(一)行政單位:秘書室、教務處、學生事務處、總務處、研究發展處、國際事務處、財務處、研究總中心、環境保護暨安全衛生中心、人事室、主計室、圖書館、計算機與網路中心、通識教育中心、校友聯絡中心、藝術中心、博物館、生物科技中心、微奈米科技研究中心、人文社會科學中心等，共 20 個單位。

(二)學術單位:文學院、理學院、工學院、電機資訊學院、規劃與設計學院、管理學院、醫學院、社會科學學院、生物科學與科技學院等，共 9 個單位。

(三)附屬單位:附設高工、工程科技推展中心、貴重儀器設備中心、嚴慶齡中心、合作社、附設幼稚園、水工試驗所、永續環境實驗所、尖端光電中心、能源科技與策略研究中心、前瞻醫療器材科技中心、傳染性疾病及訊息研究中心等共 12 個單位。每半年安排 1 個單位受測。

二、施測單位:由秘書室、教務處、學生事務處、總務處、研究發展處、國際事務處、人事室、主計室、圖書館、計算機與網路中心、校友聯絡中心、藝術中心、博物館、財務處、環境保護暨安全衛生中心等 15 單位指定人員施測。

三、施測方式：

(一)每半年(1 至 6 月或 7 至 12 月期間)抽查 1 次，施測單位自行選定月份日期完成測試，並提交紀錄表予秘書室。

(二)秘書室將受測單位分為 15 組，並由 15 個施測單位輪流測試。每年 1 月及 7 月，由秘書室通知施測單位，該施測單位(自行指定施測人員)每次測試 2 個受測單位，每受測單位抽查 2 支電話分機。

(三)本項測試須個別以密件處理，切勿將各施測及受測單位資料，以公告方式轉知單位內所有人員。

單位總分數計算說明

1. 被測 2 分機分數依【總機】、【業務電話加總後】取平均值。
2. 若單位無總機或未被測總機，則以業務電話平均得分占業務電話總分 55 分之比例 *100 後為其分數。
3. 【其他加分】不取平均值，若 2 分機均有加分則均以原分數加入總分。
4. 總機分數計算方式：
 - ①若只有語音者：得分 = 第一小項得分 ÷ 15 × 45
 - ②若總機人員接聽者：得分 = 第二、三小項加總得分 ÷ 30 × 45
 - ③若有語音又有總機人員接聽者：得分 = 各小項得分之加總。
5. 舉例如下：

單位	總機(45)	得分	計算方式
一	語音接聽速度(15)	13	$13 \div 15 \times 45 = 38.9$
	總機人員接聽速度(10)		
	總機人員禮貌(20)		
二	語音接聽速度(15)		$(8 + 20) \div 30 \times 45 = 41.9$
	總機人員接聽速度(10)	8	
	總機人員禮貌(20)	20	
三	語音接聽速度(15)	13	$13 + 8 + 20 = 41$
	總機人員接聽速度(10)	8	
	總機人員禮貌(20)	20	

6. 舉例如下：

單位	總機 (45)	業務電話(55)	其他加分	單位總分數
一	40	45	5	$[(40+38)/2] + [(45+40)/2] + 5$ $= 39 + 42.5 + 5 = 86.5$
	38	40	0	
二	-	50	0	$【40】 + 【(50+38) / 2】$ $= 40 + 44 = 84$
	40	38	0	
三	-	42	3	$【(42+48)/2/55*100】 + 3 + 2$ $= 81.8 + 5 = 86.8$
		48	2	
四	45		0	$【45】 + 【46】 = 91$
		46	0	

國立成功大學電話禮貌測試項目及評分表

考 核 內 容 (總分 100 分; 加分項 20 分)	細 項 配 分
一、總機接聽：45 分 (有無總機之計分方式請詳附件三「國立成功大學實施電話禮貌測試作業規定」之計算說明)	
(二) 電話語音系統接聽速度 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統	15
1. 電話語音總機接聽情形	5
(1)4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。	(5)
(2)15 秒內獲得接聽服務。	(3)
(3)電話故障。	(0)
2. 電話語音系統應答內容及說話速度	5
(1)招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。	(5)
(2)語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。	(3)
(3)語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。	(0)
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：	3
(1)總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。	(3)
(2)總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。	(2)
(3)總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。	(1)
(4)轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語) 1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。	(0)
4. 電話語音總機應答語調：	2
(1)語音口氣謙和、熱誠。	(2)
(2)語音口氣平淡。	(1)
(三) 總機人員接聽速度	
1. 電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減 1 聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	(10)
2. 連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	
3. 電話故障。	(0)
	(0)
(四) 總機人員電話禮貌	20
1. 接話時，首先清晰報明單位。	3
2. 說「您好」、「早安」等問候語。	3
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。	3
4. 結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2

考 核 內 容 (總分 100 分; 加分項 20 分)	細 項 配 分
<p>5. 轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)</p> <p>(1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。(3)</p> <p>(2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。(2)</p> <p>(3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。(0)</p> <p>6. 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 2</p> <p>7. 業務單位忙線中之處理情形：(若無忙線情形，本項給分) 2</p> <p>(1)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。(2)</p> <p>(2)簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。(0)</p> <p>8. 總機人員之接聽態度： 2</p> <p>(1)語調謙和、熱誠。(2)</p> <p>(2)語調平淡，態度尚佳。(1)</p> <p>(3)語調急燥、不耐煩。(0)</p>	
<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度 15</p> <p>1. 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 15 分) 15</p> <p>2. 業務單位無人接聽之情形：(若沒有無人接聽情形，本項給分) 5</p> <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…)。(5)</p> <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。(0)</p> <p>(3)電話故障。(0)</p>	
<p>(二) 電話禮貌 25</p> <p>1. 接話應對情形 10</p> <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。(10)</p> <p>(2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。(5)</p> <p>(3)未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。(5)</p> <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。(0)</p> <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。 5</p> <p>3. 接話時之態度： 10</p> <p>(1)語調謙和、熱誠。(8-10)</p> <p>(2)語調平淡，態度尚佳。(5-7)</p> <p>(3)語調急燥、不耐煩。(3-4)</p> <p>(4)語調粗暴。(0)</p>	

考 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	細 項 配 分
(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 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：	15
1. 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)。	(12-15)
2. 解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(8-11)
3. 解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(4-7)
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) 代接電話答復情形：	
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。	(14-15)
2. 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)
3. 逕為簡單答復，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。	(10-11)
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。」	(8-9)
5. 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)
6. 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)

配分摘要：

一、總機接聽：	45
(一) 電話語音系統接聽速度	15
(二) 總機人員接聽速度	10
(三) 總機人員電話禮貌	20
二、業務單位接聽電話：	55
(一) 接聽速度	15
(二) 電話禮貌	25
(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	15
合計	100

國立成功大學○年○半年電話禮貌測試紀錄表

施測人員(必填)： (請簽名) 單位：○○○ 編號：○○

受測單位：一級單位 (必填)		○○○	○○○	○○○	○○○	
受測單位：二級單位 (必填)						
受測號碼 (必填)						
受測人員 (必填)						
測試年月日時分 (必填)						
總 機	語音接聽速度 (15)					
	總機人員接聽速度(10)					
	總機人員禮貌 (20)					
評分 (滿分 45 ; 低標 27 分)						
業 務 電 話	接 聽 速 度	4 響或 10 秒 (8-15)				
		9 響或其它服務 (3)				
		無人或故障 (0)				
	電 話 禮 貌	優 21 -25				
		良 16 -20				
		可 11 -15				
		劣 0 -10				
	應 答 內 容	優 11 -15				
		良 6 -10				
劣 0 -5						
評分 (滿分 55 ; 低標 33 分)						
測試內容簡述【必填】 【如總機評分低於 27 分(45×60%)，業務電話評分低於 33 分(55×60%) 請說明其原因】						