

# 國立臺東專科學校 99 學年度電話禮貌測試作業計畫

民國 99 年 07 月 21 日行政會議(擴大)通過

一、國立臺東專科學校(以下簡稱本校)為推動電話服務禮貌，加強便民服務，提升民眾及師生洽公滿意度，建立本校同仁良好服務形象。特依「為民服務不定期考核工作計畫」訂定本要點。

二、測試考核對象：本校全體教職員工。

三、實施方式

(一) 同仁接聽電話禮貌之考核，由秘書室隨機抽選三位行政一級主管組成抽測小組，進行機動式抽測(每二個月抽測一次，每次抽測十五個單位，各抽測五人。)抽測結果填載「電話禮貌測試紀錄表」，每次抽測之紀錄表交秘書室彙整，簽請校長核閱。

(二) 小組成員任期一學年，如任期末滿離職或因故無法擔任，由續聘主管遞補至該任任期屆滿為止。

(三) 測試內容分為接聽速度、電話禮貌、答話內容及加分項目(詳如紀錄表)。

(四) 測試結果分為：100-90 分為優等、89-80 分為良、70-79 分為普通、60-69 分為待加強、60 分以下為劣等。

四、管制考核

(一) 測試結果提相關會議報告，並於網頁公布，低於 80 分測試成績之單位，請單位主管加強督導改進。

(二) 各級主管應將所屬人員之電話禮貌列入平時工作成績考核。

(三) 於 99 學年度結束前彙整當學年度測試結果，擇出分數最優前三名，於公開場合表揚並簽請敘嘉獎一次，以資獎勵。

五、本計畫經行政會議通過，陳請校長核定後實施，修正時亦同。

# 國立臺東專科學校

## 99學年度電話禮貌測試紀錄表

受測單位：\_\_\_\_\_ 受測人員：\_\_\_\_\_ 電話號碼：\_\_\_\_\_ 機

測試時間：\_\_\_\_\_ 年 月 日 時 分 測試人員：\_\_\_\_\_

考核內容(總分100分；加分項20分)	配分	測試	得分
<b>(一)接聽速度25分</b>			
電話鈴響3聲第3聲響,未響完前應答(25分；每增減一響，即減2分)	25	<input type="checkbox"/>	
<b>(二)電話禮貌50分</b>			
<b>1.接話應對情形20分</b>			
(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	20	<input type="checkbox"/>	
(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	15	<input type="checkbox"/>	
(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，僅說「您好」、「早安」等問候語。	5	<input type="checkbox"/>	
(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	<input type="checkbox"/>	
2.結束時有禮貌性用語(如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)。	5	<input type="checkbox"/>	
3.讓來電者先掛電話。	5	<input type="checkbox"/>	
<b>4.接話時之態度：20分</b>			
(1) 語調謙和、熱誠。	16-20	<input type="checkbox"/>	
(2) 語調平淡，態度尚佳。	10-15	<input type="checkbox"/>	
(3) 語調急燥、不耐煩。	6-9	<input type="checkbox"/>	
(4) 語調粗暴。	0	<input type="checkbox"/>	
<b>(三)答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填(25分)</b>			
<b>甲、承辦單位(承辦人)直接接聽；經轉至承辦單位(承辦人)接聽解說程度：</b>			
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)。	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)。	10-19	<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)。	5-9	<input type="checkbox"/>	
4.答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	0	<input type="checkbox"/>	
<b>乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：</b>			
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，做簡單答復，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。	15-17	<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「請稍等再撥。」	10-14	<input type="checkbox"/>	
5.逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍等再撥。」	5-9	<input type="checkbox"/>	
6.逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	0	<input type="checkbox"/>	
<b>加分項：20分</b>			
1.接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」	4	<input type="checkbox"/>	
2.接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍等」、「請等一下」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。	4	<input type="checkbox"/>	
3.暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」	4	<input type="checkbox"/>	
4.轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名(氏)。	4	<input type="checkbox"/>	
5.轉接電話時，說「幫您轉接，請稍等」等候性禮貌用語。	4	<input type="checkbox"/>	
總分：			
特殊紀錄事項：			