

國立東華大學推行電話禮貌獎勵要點

105 年 4 月 20 日 104 學年度第 2 學期第 3 次行政會議審議通過

106 年 1 月 6 日 105 學年度第 1 學期第 4 次行政會議修正通過

一、國立東華大學（以下簡稱本校）為加強各單位之服務態度，推行電話禮貌獎勵，以提昇行政服務品質，特訂定本要點。

二、本要點以一級行政及學術單位所屬組（系、所）之職員工（含校務基金工作人員）為適用對象。

三、實施方式

（一）訓練宣導

由人事室辦理職員之服務態度、電話禮貌等相關訓練，依本要點作業流程執行並協助電話禮貌推行有關業務。

（二）組成電話禮貌推行小組

由一級行政單位各推薦一人，組成推行小組（遇缺由該單位自行遞補），協助進行電話禮貌推行，並確實填報每次紀錄。

（三）辦理期程

每季辦理。

（四）推行方式

1、各單位主管應自行不定期督導所屬電話服務禮儀。

2、人事室於每月前二十日分配被推行之一級單位。

3、紀錄表應於推行後六日內送人事室彙整。

（五）評分項目

1、接聽速度（佔三十分）

2、電話禮貌（佔四十分）

3、答話內容（佔三十分）

（六）評分標準

1、依推行人員填寫之本校電話禮貌推行紀錄表評定分數，加總平均後為單位該月電話禮貌推行成績。

2、推行人員對於本單位及與接聽人具有親屬關係者，應迴避評分，並知會人事室。

四、獎勵措施

(一) 電話禮貌推行於每月底由人事室彙總結果。

(二) 每季依一級單位彙總成績取前三名，分別頒發榮譽獎牌一面，其獎牌請置於該單位明顯處所三個月。

(三) 每年年度終了，依一級單位彙總成績，平均總成績達八十五分以上且為前三名，分別核發三千元、二千元、一千元禮券。

前項各款獎勵，提擴大行政會議公開表揚並公告於人事室網頁。

五、每年人事室得檢視推行人員執行情形，簽請績優人員核予獎勵。

六、本計畫經行政會議通過，陳校長核定後實施。

國立東華大學電話禮貌推行紀錄表

實施單位：_____ 推行時間：_____

項目	內 容 (總分 100 分)	細項 配分	給分
壹、接聽速度		配分 30	
一	基本動作	15	
	1 響鈴五聲內接起電話接聽(6分) 響鈴十響內接聽(3分) 響鈴超過十一響以上接聽(0分)	6	
	2 語調抑、揚、頓、挫，具活力與熱情	0-3	
	3 音量說話清晰、聲音大小適中	0-3	
	4 講話速度適中，能配合來電者	0-3	
二	接聽場景	11	
	1 主動告知單位名稱 (未主動告知，此項 0 分)	11	
三	主動問候	4	
	1 詢問來電者姓氏，後續以姓氏稱呼來電者 (未主動詢問，此項 0 分)	2	
	2 立即問候來電者，拉近距離。如李先生，您好(未主動問候此項 0 分)	2	
貳、電話禮貌		配分 40	
一	資訊接收及回應需求	20	
	優 主動詢問來電者相關資料並加以覆誦、對來電者提出之需求表達服務熱誠、對來電者抱怨疑慮無法服務時，表示歉意或同理心。	16-20	
	可 僅對來電者問題提出簡單說明/查詢/轉接、當對來電者抱怨疑慮無法服務時有表示歉意。	10-15	
	差 語調不耐、對來電者無法展現同理心。	0-10	
二	電話結束	20	
	優 結束電話前，另詢問來電者其他服務需求，並感謝來電及讓來電者先掛電話。	14-20	
	可 結尾語後，感謝來電者並歡迎來電，並讓來電者先掛電話。	7-13	
	差 無感謝用語並先於來電者掛電話。	0-6	
參、答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填		配分 30	

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：			
優	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）。	21-30	
可	解說不算清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解），但無不當行為發生。	11-20	
差	答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	0-10	
乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：			
優	無法即時處理（如承辦人正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），但能請留下電話號碼，並能於3日內具體回覆來電者所詢之問題。	21-30	
可	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」，其回覆逾3日以上者。	11-20	
差	僅回答他不在／非所承辦業務，並說「請稍後再撥」或回覆逾7日以上者。	0-10	
總 得 分			
95分以上請載明事蹟			
80分以下請載明理由			

接聽人：_____分機：_____

推行人員簽名：_____