國立東華大學推行電話禮貌實施計畫修正條文對照表

國立東華大學推行電話禮貌實施計畫修正條文對照表				
修正名稱	現行名稱	說明		
國立東華大學推行電話禮貌獎勵要點	國立東華大學推行電話禮貌實施計畫	名稱變更。		
修正規定	現行規定	說明		
一、國立東華大學(以下簡稱本校)	一、實施目的	酌作文字修正。		
為加強各單位之服務態度,推行	本校為加強各單位之服務態度,			
電話禮貌 <u>獎勵</u> ,以提昇行政服務	推行電話禮貌,以提昇行政服務			
品質,特訂定本 <u>要點</u> 。	品質,特訂定本 <u>計畫</u> 。			
二、本要點以一級行政及學術單位所	二、實施對象	酌作文字修正。		
屬組(系、所)之職員工(含校	本校各一級行政、學術單位及所			
務基金工作人員) <u>為適用對象</u> 。	屬組、系、所之職員工(含校務 基金工作人員)。			
三、實施方式	三、實施方式 三、實施方式	配合實務需求,酌作文字		
(一)訓練宣導	一 · 頁元/75 (一)訓練宣導	修正。		
由人事室辦理職員之服務態	由人事室辦理職員之服務態	1922		
度、電話禮貌等相關訓練,依	度、電話禮貌等相關訓練,依			
本要點作業流程執行並協助電	本計畫作業流程執行並協助電			
話禮貌推行有關業務。	話禮貌測試有關業務。			
(二)組成電話禮貌 <u>推行</u> 小組	(二)組成電話禮貌測試小組			
由一級行政單位各推薦一人,	由一級行政單位各推薦一人,			
組成推行小組(遇缺由該單位	組成抽測小組(遇缺由該單位			
自行遞補),協助進行電話禮貌	自行遞補),協助進行電話禮貌			
推行,並確實填報每次紀錄。	測試,並確實填報每次測試紀			
(三)辨理期程	錄。			
毎季辦理。	(三)辦理期程			
(四) <u>推行</u> 方式 1、各單位主管應自行不定期督導	每季辦理 <u>抽測稽核</u> 。 (四)抽測方式			
所屬電話服務禮儀。	(ロ) <u>抽機</u> ガス 1、各單位主管應自行不定期督導			
2、人事室於每月前二十日分配被	所屬電話服務禮儀。			
推行之一級單位。	2、人事室於 <u>抽測</u> 月前 <u>一月之</u> 二十			
3、紀錄表應於推行後六日內送人	日分配施測人員抽測單位,並			
事室彙整。	轉知隨機抽測一級單位三支以			
(五) <u>評分</u> 項目	上分機為原則,施測人員於電			
1、接聽速度(佔三十分)	話結束前,應告知受測者來電			
2、電話禮貌(佔四十分)	<u>目的</u> 。			
3、答話內容(佔三十分)	3、測試之紀錄表應於施測後六日			
(六)評分標準	内送人事室彙整。			
1、依推行人員填寫之本校電話禮	(五) <u>測試</u> 項目			
貌 <u>推行</u> 紀錄表評定分數,加總	1、接聽速度(佔三十分)			
平均後為單位該月電話禮貌 <u>推</u> 行成績。	2、電話禮貌(佔四十分) 3、答話內容(佔三十分)			
2、推行人員對於本單位及與接聽	(六)評分標準			
人具有親屬關係者,應迴避評	1、依施測人員填寫之本校電話禮			
分,並知會人事室。	貌測試紀錄表評定分數,加總			
	平均後為單位該月電話禮貌測			
	<u>試</u> 成績。			
	2、施測人員對於本單位及與受評			

人員具有親屬關係者,應迴避

	評分,並知會人事室。	
四、獎勵措施	四、測試結果與獎懲	為激勵同仁對於推行電
(一)電話禮貌 <u>推行</u> 於每月底 <u>由</u> 人事	(一)電話禮貌測試於每月底測試完	話禮貌,以一級單位為彙
室彙總結果。	<u>畢,</u> 人事室彙總結果。	總單位,採每季及每年彙
(二) 每季依一級單位彙總成績取前	(二) <u>測試結果依一級行政、學術單</u>	總推行成績達一定標
三名,分別頒發榮譽獎牌一	位成績高低排定順序,簽請校	準,於擴大行政會議公開
面,其獎牌請置於該單位明顯	長核閱後,綜整成績提行政會	頒發獎牌及禮券,以資鼓
處所三個月。	議報告並置於人事室網頁。	勵。
(三)每年年度終了,依一級單位彙	(三) 電話禮貌測試結果各單位列入	
總成績,平均總成績達八十五	職員工平時考核及單位年終考	
分以上且為前三名,分別核發	<u>績之參考,並得視經費狀況衡</u>	
三千元、二千元、一千元禮	酌獎勵措施。	
<u>券。</u>		
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	五、每年人事室得檢視施測人員執行	酌作文字修正。
情形,簽請績優人員核予獎 <u>勵</u> 。	情形,簽請績優人員核予 <u>敘</u> 獎。	
六、本計畫經行政會議通過,陳校長	六、本計畫經行政會議通過,陳校長	酌作文字修正。
核定後實施。	核定後實施 <u>,修正時亦同</u> 。	

國立東華大學電話禮貌推行紀錄表

查、接聽達度 配分30 基本動作 [15] 學校五聲內接起電話接聽(6分) 6 學校五聲內接起電話接聽(6分) 6 學校型過十一響以上接聽(0分) 0-3 3 音量說話清晰、餐音大小適中 0-3 4 講話速度適中,能配合來電者 003 上動告知單位名稱(未主動告知,此項0分) 2 立即問候來電者姓氏,後續以姓氏稱呼來電者(未主動詢問,此項0分) 2 立即問候來電者姓氏,後續以姓氏稱呼來電者(未主動詢問,此項0分) 2 董斯提收及回應需求 配分40 實訊接收及回應需求 20 董大電者抱怨疑慮無法服務時,表示散意或同理心。 16-20 宣教來電者的過程提出簡單說明/查詢/轉接、當對來電者提出之需求表達服務熟滿、對信之20 10-10 電話結束 20 董福州不耐、對來電者無法展現同理心。 0-10 電話結束 20 佐 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 結尾諮後,或謝來電者並歡迎來電,並讓來電者先掛電話。 7-13 差 無或謝用語並先於來電者並歡迎來電,並讓來電者先掛電話。 0-6 季、答話內客:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形揮一選填 配分30 甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽,或經符表聽說之相關作業程序及主管法規能認明 清楚)。 21-30 可 解認課書 (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認明 清楚)。 21-30 可 解認課書 (11-20) 委集所詢書董 (11-20) 公司 (11-20)	項	目	內 容 (總分 100 分)	細項 配分	給分	
日 響鈴五聲內接起電話接聽(6分) 1 響鈴上擊の接聽(3分) 6 6 響鈴上擊の接聽(3分) 2 誘調抑、精、頓、拴、具活力與熱情 0-3 3 音量就話清晰、聲音大小適中 0-3 4 講話速度適中,能配合來電者 0-3 上動門候 1 主動告知單位名稱(未主動告知、此項0分) 11 1 主動門候 4 前間來電者姓氏,後續以姓氏稱呼來電者(未主動詢問,此項0分) 2 2 立即門候來電者,拉近距離。如季先生,您好(未主動問候此項0分) 2 2 立即門候來電者,拉近距離。如季先生,您好(未主動問候此項0分) 2 2 或、電話複號 配分40 資訊接收及回應需求 2 20 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3	壹、	壹、接聽速度				
1 響鈴士響內接聽(3分) 響約超過士一響以上接聽(0分) 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 4 講話速度適中,能配合來電者 0-3 生數階級						
2 諮詢和、楊、頓、捶,具活力與熱情 0-3 1		1	響鈴士響內接聽(3分)	6		
4 講話速度適中,能配合來電者	_	2		0-3		
□ 接聽場景 □ 1 主動告知單位名稱(未主動告知,此項 0 分) □ 2 立即問候 □ 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 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 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 並動詢問來電者相閱資料並加以覆誦、對來電者提出之需求表達服務熟誠、對係電者抱怨疑慮無法服務時,表示歉意或同理心。 □ で置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日。 □ 查話結束 □ 6 结束電話前,另詢問來電者其他服務需求,並感謝來電者絕怨疑慮無法服務時有日。 □ 5 結尾語後,感謝來電者並歡迎來電,並讓來電者先掛電話。□ 14-20 □ 5 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 □ 差無感謝用話並先於來電者掛電話。□ 7-13 □ 差無感謝用話並先於來電者掛電話。□ 0-6 □ 李 答話內容:分甲、乙兩種情形,依實際接聽情形釋一選填 □ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		3	音量說話清晰、聲音大小適中	0-3		
□ 1		4	講話速度適中,能配合來電者	0-3		
1 生動告知單位名稱 (未主動告知,此項 0 分) 生動門候 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 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 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 董訊接收及回應需求 ② 注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熟誠、對 16-20 「	_			11		
三 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。如季先生,您好(未主動問候此項 0 分) 2 2 贰、電話禮稅 配分 40 費訊接收及回應需求 20 16-20 位對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 16-20 可 僅對來電者問題提出簡單說明/查詢/轉接、當對來電者抱怨疑應無法服務時有 表示歉意。 6 10-15 差 語調不耐、對來電者無法展現同理心。 0-10 電話结束 20 经转束電話前,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。 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 \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$	_	1	主動告知單位名稱 (未主動告知,此項 0分)			
□ 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 配分 40		主動	的問候	4		
武、電話禮貌 資訊接收及回應需求 [20] (20) (20)	=	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		
實訊接收及回應需求 (是 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 16-20 (是 來電者抱怨疑應無法服務時,表示歉意或同理心。 (可 僅對來電者問題提出簡單說明/查詢/轉接、當對來電者抱怨疑應無法服務時有 10-15 (基 語調不耐、對來電者無法展現同理心。 (基 語調不耐、對來電者無法展現同理心。 (基 結本) (基 注述)		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		
慢 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 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 10-15 差 語調不耐、對來電者無法展現同理心。 0-10 電話結束 20 6 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 冬、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: 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 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	貳、	、電話禮貌		配分 40		
□ では野東電者問題提出簡單説明/查詢/轉接、當對東電者抱怨疑慮無法服務時有 10-15 表示歉意。 差 語調不耐、對東電者無法展現同理心。 ② 10-10 電話結束 ② 20 と 20 を 4 東電話前,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 で 14 尾語後,感謝來電者並歡迎來電,並讓來電者先掛電話。 14-20 で 14 尾語後,感謝來電者掛電話。 7-13 差 無感謝用語並先於來電者掛電話。 0-6 を、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: 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 21-30 清楚)。		資訊	l接收及回應需求	20		
□ 表示歉意。		優		16-20		
電話結束 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 参、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: 假說詳盡(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	_	可		10-15		
────────────────────────────────────		差	語調不耐、對來電者無法展現同理心。	0-10		
一 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		電記	结束	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		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		
 参、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)。 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 	_	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		
 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)。 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。 		差	無感謝用語並先於來電者掛電話。	0-6		
接聽解說詳細程度: 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	參、	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	
(量) 清楚)。 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	甲、			弹人)		
	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			
差 答非所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	可	解訴	R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。			
	差	答非	所問,或一問三不知,態度明顯敷衍。	<u>0-10</u>		

乙、	非業務承辦單位(或	承辦人)代接電話答復情形:	
優		许人正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等),但能 能於3日內具體回覆來電者所詢之問題。	
可		月承辦人無法接聽之情形(如正在接、打電話、暫時離開座位、 「請稍後再撥」 <u>,其回覆逾3日以上者</u> 。	
差	僅回答他不在/非所	系辦業務,並說「請稍後再撥」或 <u>回覆逾7日以上者</u> 。 <u>0-10</u>	
總	得 分		
<u>95</u>	95 分以上請載明事蹟		
80	分以下請載明理由		

推行人員簽名:_____