

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 <u>獎勵要點</u>	國立東華大學推行電話禮貌 <u>實施計畫</u>	名稱變更。
修正規定	現行規定	說明
<p>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<u>獎勵</u>，以提昇行政服務品質，特訂定本<u>要點</u>。</p>	<p>一、<u>實施目的</u> 本校為加強各單位之服務態度，推行電話禮貌，以提昇行政服務品質，特訂定本<u>計畫</u>。</p>	酌作文字修正。
<p>二、<u>本要點</u>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<u>適用對象</u>。</p>	<p>二、<u>實施對象</u> 本校各一級行政、學術單位及所屬組、系、所之職員工（含校務基金工作人員）。</p>	酌作文字修正。
<p>三、<u>實施方式</u></p> <p>(一) <u>訓練宣導</u> 由人事室辦理職員之服務態度、電話禮貌等相關訓練，依本<u>要點</u>作業流程執行並協助電話禮貌<u>推行</u>有關業務。</p> <p>(二) <u>組成電話禮貌推行小組</u> 由一級行政單位各推薦一人，組成<u>推行</u>小組(遇缺由該單位自行遞補)，協助進行電話禮貌<u>推行</u>，並確實填報每次紀錄。</p> <p>(三) <u>辦理期程</u> 每季辦理。</p> <p>(四) <u>推行方式</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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<u>被推行之一級單位</u>。 3、紀錄表應於<u>推行</u>後六日內送人事室彙整。 <p>(五) <u>評分項目</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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） <p>(六) <u>評分標準</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1、依<u>推行</u>人員填寫之本校電話禮貌<u>推行</u>紀錄表評定分數，加總平均後為單位該月電話禮貌<u>推行</u>成績。 2、<u>推行</u>人員對於本單位及與<u>接聽</u>人具有親屬關係者，應迴避評分，並知會人事室。 	<p>三、<u>實施方式</u></p> <p>(一) <u>訓練宣導</u> 由人事室辦理職員之服務態度、電話禮貌等相關訓練，依本計畫作業流程執行並協助電話禮貌<u>測試</u>有關業務。</p> <p>(二) <u>組成電話禮貌測試小組</u> 由一級行政單位各推薦一人，組成<u>抽測</u>小組(遇缺由該單位自行遞補)，協助進行電話禮貌<u>測試</u>，並確實填報每次<u>測試</u>紀錄。</p> <p>(三) <u>辦理期程</u> 每季辦理<u>抽測</u>稽核。</p> <p>(四) <u>抽測方式</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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<u>抽測</u>月前<u>一月之二十日</u>分配<u>施測人員抽測單位</u>，並轉知隨機抽測一級單位<u>三支以上分機</u>為原則，<u>施測人員於電話結束前</u>，應告知受測者來電目的。 3、<u>測試</u>之紀錄表應於<u>施測</u>後六日內送人事室彙整。 <p>(五) <u>測試項目</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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） <p>(六) <u>評分標準</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1、依<u>施測</u>人員填寫之本校電話禮貌<u>測試</u>紀錄表評定分數，加總平均後為單位該月電話禮貌<u>測試</u>成績。 2、<u>施測</u>人員對於本單位及與<u>受評人員</u>具有親屬關係者，應迴避 	配合實務需求，酌作文字修正。

	評分，並知會人事室。	
<p>四、<u>獎勵措施</u></p> <p>(一) 電話禮貌<u>推行</u>於每月底<u>由</u>人事室彙總結果。</p> <p>(二) <u>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。</u></p> <p>(三) <u>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。</u></p> <p><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。</u></p>	<p>四、<u>測試結果與獎懲</u></p> <p>(一) <u>電話禮貌測試於每月底測試完畢，人事室彙總結果。</u></p> <p>(二) <u>測試結果依一級行政、學術單位成績高低排定順序，簽請校長核閱後，綜整成績提行政會議報告並置於人事室網頁。</u></p> <p>(三) <u>電話禮貌測試結果各單位列入職員工平時考核及單位年終考績之參考，並得視經費狀況衡酌獎勵措施。</u></p>	<p>為激勵同仁對於推行電話禮貌，以一級單位為彙總單位，採每季及每年彙總推行成績達一定標準，於擴大行政會議公開頒發獎牌及禮券，以資鼓勵。</p>
<p>五、每年人事室得檢視<u>推行</u>人員執行情形，簽請績優人員核予<u>獎勵</u>。</p>	<p>五、每年人事室得檢視<u>施測</u>人員執行情形，簽請績優人員核予<u>敘獎</u>。</p>	<p>酌作文字修正。</p>
<p>六、本計畫經行政會議通過，陳校長核定後實施。</p>	<p>六、本計畫經行政會議通過，陳校長核定後實施，<u>修正時亦同</u>。</p>	<p>酌作文字修正。</p>

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	<u>15</u>	
	1 響鈴 <u>五</u> 聲內接起電話接聽(6分) 響鈴 <u>十</u> 響內接聽(3分) 響鈴超過 <u>十一</u> 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	<u>11</u>	
	1 主動告知單位名稱（未主動告知，此項 0 分）	<u>11</u>	
三	主動問候	<u>4</u>	
	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	<u>20</u>	
	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	<u>20</u>	
	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）。	<u>21-30</u>	
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。	<u>11-20</u>	
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	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， <u>並能於3日內具體回覆來電者所詢之問題</u> 。	<u>21-30</u>
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」， <u>其回覆逾3日以上者</u> 。	<u>11-20</u>
差	僅回答他不在／非所承辦業務，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分以上請載明事蹟</u>		
<u>80分以下請載明理由</u>		

接聽人：_____ 分機：_____

推行人員簽名：_____