

email通知助理

助 教

電子工程學研究所 吳依倩

106/03/28 15:52:48

國立臺灣大學 書函

機關地址：10617 臺北市羅斯福路4段1號

聯絡人：黃玉珍

電話：(02)33665944

傳真：(02)23918617

電子郵件：ychuang0426@ntu.edu.tw

受文者：如行文機關

發文日期：中華民國106年3月23日

發文字號：校人字第1060022413號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：實施計畫、測試紀錄表

主旨：檢送修正之本校「推行電話禮貌實施計畫」及「電話禮貌測試紀錄表」各1份，請查照轉知。

說明：

一、案經本校106年2月14日第2938次行政會議修正通過。

二、旨揭資料可至人事室網頁「電話禮貌測試專區」下載參閱。

正本：各一二級單位

副本：考訓組

國立臺灣大學

國立臺灣大學推行電話禮貌實施計畫

102 年 11 月 19 日第 2787 次行政會議通過

103 年 7 月 25 日第 2821 次行政會議修正通過

106 年 2 月 14 日第 2938 次行政會議修正通過

一、目的

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，特訂定本計畫。

二、實施對象

以本校各一、二級單位編制內職員、人事室列管之約用人員、其他人員及總機為實施對象。

三、實施方式

(一) 訓練宣導

由人事室辦理服務態度、電話禮貌等相關訓練。

(二) 辦理電話禮貌測試

1、組成測試小組

為持續推動「溫馨服務、美好臺大」的服務文化，由服務品質躍昇計畫培訓之三十位種子講師(遇缺由該單位自行遞補)組成抽測小組，協助進行電話禮貌測試。種子講師人數得視需要增減之。

2、辦理期程

至少每半年進行 1 次抽測。

3、抽測方式

(1) 各單位主管應自行不定期進行電話禮貌評核。

(2) 由人事室分配測試委員之抽測單位，再交由委員隨機抽測該單位三支以上分機為原則。

4、測試項目

依本校電話禮貌測試紀錄表所列項目測試，測試紀錄表另訂之。

5、評分原則

(1) 由測試委員確實填寫測試紀錄並評定分數，如單位三支以上分機接受測試，平均後為單位該次電話禮貌測試成績。

(2) 測試委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、電話禮貌測試結果與獎懲

(一) 電話禮貌測試於每次測試完畢，由人事室彙總結果，簽

陳校長核閱，並密送一級單位主管。

- (二) 每次測試結果放置於人事室網頁之電話禮貌測試專區，以供單位查詢。
- (三) 各單位電話禮貌測試結果列入職員、約用人員及其他人員平時考核及年終考績之參考，並視年度經費狀況衡酌獎勵措施。

五、 本計畫經行政會議通過，自發布日施行。

國立臺灣大學電話禮貌測試紀錄表

受測單位：_____ 測聽時間：_____ 年
 _____ 月 _____ 日
 _____ 時 _____ 分
 接聽人：_____ 受測分機：_____

評分項目	評分指標及配分標準	得分
一、 接聽情形 (15 分)	(一)接聽速度 1、電話鈴響第 3 聲內接聽 (12 分) 2、電話鈴響第 4-5 聲內接聽 (6 分) 3、電話鈴響超過第 6 聲以上接聽 (0-5 分) (二)轉接次數 ☐0 次(3 分) ☐1 次(2 分) ☐2 次以上(1 分) 註： 1、超過 6 聲以上始接聽者，請了解原因。(請敘明因：_____) 2、如無人接聽，請了解原因，並請單位查明，但不列入測試成績，並換另一支分機測試。	
二、 應對 禮儀 (35 分)	(一)接話應對(15 分) 1、清楚報明單位名稱 (6 分) 2、主動告知個人姓或名 (3 分) 3、有禮貌性語詞，如「您好」、「早安」等問安語 (6 分) (二)結束應對(10 分) 1、結語時，有禮貌性語詞 (6 分) 如：「請稍候」、「謝謝」、「再見」或主動詢問對方是否有其他需求。 2、結語時，讓對方先掛電話 (4 分) (三)接聽態度(10 分) 1、語調謙和、熱誠 (8-10 分) 2、語調平淡、態度尚佳 (5-7 分) 3、語調急躁、不耐煩 (1-4 分) 4、語調粗暴、態度差劣 (0 分)	
三、 答話 內容 (20 分)	分下列(甲)(乙)情形，請依實際接聽情形擇一填寫： (甲)由業務承辦單位(業務承辦人)直接接聽： ☐解說詳盡，能具體明確答復(對所詢疑義之相關作業程序/法規能說明清楚，並主動說明可能相關聯之注意事項) (表現優良：16-20 分) ☐解說尚可(對相關作業程序/法規簡單說明) (表現普通：11-15 分) ☐解說不清楚(對相關作業程序/法規並不了解) (有待改進：6-10 分) ☐答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍或推拖搪塞 (亟待改進：0-5 分)	

	(乙) 由非業務承辦單位(非業務承辦人)代接電話： ☐能聆聽來電者洽詢問題並答復，或能先洽詢其他人員後逕為簡單答復，或協助尋找所需之資訊（表現主動積極：18-20 分） ☐說明承辦人員無法接聽之情形(如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等)，並請留下電話號碼，俾進一步處理或後續再回復（表現符合程序：15-17 分） ☐說明承辦人員無法接聽之情形（如正在通話/暫時離開座位/公出/請假等），並說「請稍後再撥。」（表現尚可：11-14 分） ☐逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」（有待改進：6-10 分） ☐逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理（亟待改進：0-5 分）	
四、不當行為 (15 分)	請視過程有無不當行為之情形給分 ☐無不當行為（15 分） ☐有不當行為（依行為輕重程度扣分，最高扣 15 分） 如：一問三不知，態度明顯敷衍、不耐；拒絕做回應；強烈反駁或質疑語氣 (請簡要說明不當行為之情形：)	
五、服務滿意度 (15 分)	請視整體解決問題程度或電話服務之滿意度給予評分 ☐非常滿意（13-15 分） ☐很滿意（10-12 分） ☐普通（7-9 分） ☐不滿意（4-6 分） ☐非常不滿意（0-3 分）	
六、特殊優良表現 (總分 100 分外，額外加給 5 分)	若有特殊優良表現，於配分範圍內加分(至多加 5 分)。 (請簡要說明優良表現：) (如無，本項可不填)	
總得分		
等第 (請依總得分區分等第)	☐優良（90 分以上） ☐甲（80-89 分） ☐乙（70-79 分） ☐丙（60-69 分）（尚可、仍待改進） ☐丁（不滿 60 分）（亟須加強改進）	

★綜合評語及建議改進事項：_____

抽測委員簽章：_____