

亞洲大學推動電話禮貌作業要點

94.11.30 94 學年第 5 次行政會議通過訂定
94.12.8 亞洲秘字第 9402533 號函發布
101.06.13 100 學年度第 11 次行政會議通過修正
101.7.9 亞洲秘字第 1010007687 號函發布
106.05.17 105 學年度第 10 次行政會議通過修正第 2、3 點條文
106.06.07 亞洲秘字第 1060007969 號函發布
113.11.6 113 學年度第 3 次行政會議通過修正
113.11.15 亞洲秘字第 1130018292 號函發布
113.12.23 113 學年度第 4 次行政會議通過修正
114.1.15 亞洲秘字第 1140000843 號函發布

一、宗旨：本校為督促各行政單位及院、院系(所)辦公室同仁充分瞭解電話禮儀，藉由電話禮貌評估，導引同仁養成電話服務態度上的良好習慣，以全面提升本校形象，並進一步提升本校行政服務品質，訂定本要點。

二、推動小組成員：「全面提升電話禮貌暨服務品質方案推動小組」成員由一級行政單位及學術單位(資電學院、醫健學院、管理學院、人文學院及設計學院)依年度輪替，各推派代表一人組成，由主任秘書擔任召集人。

三、評估方式：

(一)由本校「全面提升電話禮貌暨服務品質方案推動小組」成員於每週不同日期上午或下午交叉評估一次即為評估結果，若當週工作日未滿三日(含)，則併入前週或次週統計。且按分數級距分為特優(90分以上)、優等(89—85分)、甲等(84—80分)、乙等(79—75分)、丙等(74分以下)，使各單位同仁能比較本身進步情形，或與其他單位互相比較電話禮貌執行情形。

(二)評估內容以接話速度、電話禮貌為主；除明訂考核指標外，並針對各單位接聽電話應對態度，依不同情況再分為二項給予不同的指標評分：

1. 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。
2. 非業務承辦單位(或承辦人)代接電話。

(三)秘書室應於次月 10 日前將上個月評估結果簽陳校長核閱。

四、電話禮貌與接聽技巧：

(一)基本觀念：

1. 以對方為尊：以愉悅平和的心情使用電話，以真摯誠懇的態度與對方交談，尊重對方，也表現自身修養。
2. 將心比心：設身處地瞭解對方立場，自省回答用語是否貼切、語氣是否和悅，對方如何感受、將會如何反應？是否損傷自己及本校之形象。
3. 判斷與應變：廣泛蒐集資訊，深入瞭解本校相關單位業務，除可增進自己對相關業務的判斷力，更能於電話溝通中適時做出適當的應答，並避免發生遭遇突發狀況時無法應答或做出錯誤應答。

(二)接聽電話：

1. 總機人員電話禮貌：
 - (1)接話時，首先清晰報明單位。
 - (2)說「您好」、「早安」等問候語。
 - (3)接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。
 - (4)轉接電話時告知將轉接電話之分機號碼再行轉接。
 - (5)轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
 - (6)業務單位如忙線中則向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。
 - (7)接聽態度語調謙和、熱誠。
 - (8)結束時有道再見或其他禮貌性結束語。
2. 各行政單位及院系(所)辦公室電話禮貌：
 - (1)拿起話筒時，應先清晰報明自己單位名稱及自己姓名，並說「您好」、「早安」等問候語。
 - (2)聲音要清晰溫和，避免含糊尖銳，語調必須誠懇委婉，切忌匆忙不耐煩。
 - (3)電話應對時，應活潑、機智、有效率。
 - (4)如對方擬找之承辦人不在，應將狀況(如暫時離開、公出、請假等)婉轉告知，並請留下來電者姓名、聯絡電話號碼或留言事項，儘速轉告承辦人俾進一步處理。
 - (5)對方所詢問事項，若非本人承辦業務範圍，或非本人所能解答時，應將電話轉請承辦人員接聽，並注意轉接電話禮貌，如說

「我現在幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。

(6) 對方所提問題，若非本單位之業務，應詳細告知對方承辦單位承辦人之姓名及電話號碼，請對方另行聯絡。

(7) 結束時應說「謝謝」、「再見」、「不客氣」等禮貌性用語。

(8) 通話完畢，須等對方先掛斷電話後，再行掛斷。

五、獎懲：為激勵同仁士氣並提升本校校譽，以期達到全體同仁提升服務品質之理念，訂定獎懲措施如下：

(一)每週對各單位辦理電話禮貌評估1-2次，由秘書室彙整每月各單位電話禮貌評估結果並參考電話禮貌意見反應情況，酌量加減分數後陳核。

(二)每半年核算一次成績，針對前三名的單位進行公開表揚。

六、本要點經提行政會議通過，陳請校長核定後發布實施，修正時亦同。