

國立臺南護理專科學校提升電話服務品質計畫

114 年 11 月 25 日 114 學年度第 1 學期第 3(341)次行政會議訂定

壹、為提升本校電話服務態度，營造優質禮貌風氣，加強整體服務品質，特訂定本計畫。

貳、電話服務禮貌

一、接聽速度：

(一)電話來電鈴響 4 聲或 10 秒內，應立即接聽。

二、接話：

(一)報明「單位」或「姓氏」，並說「您好」、「早安」等禮貌問候語。【例如：○○處(室/組)，您好!/敝姓○，早安!】

(二)語調需謙和、態度熱誠。

三、轉接：

(一)使用「幫您轉接，請稍後!」等禮貌用語，並告知將轉接電話之分機號碼、業務單位或業務承辦人。

(二)單位忙線中，說「對不起，○先生(小姐)正在電話中，請留下聯絡資料，再請○先生(小姐)與您聯繫」。

四、結束：

(一)道「謝謝」、「再見」、「不客氣」、「好」或其他禮貌性回應。

(二)讓來電者先掛電話。

五、業務單位應答內容：

(一)業務承辦單位(或承辦人)接聽時，應詳盡解說(能具、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)。

(二)若非業務承辦單位(或承辦人)代接電話，應仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。

六、其他：

(一)各單位人員不在時(因暫時離開座位、開會、請假)，應設定無人接聽即自動轉接其他人員代接。

(二)對方撥錯電話時，應婉言告知，請其查明再撥，不可粗言「打錯啦」即掛斷電話。

(三)對方擬找之人不在辦公室時，應婉言告知係差假或目前暫時不在，並徵詢需否留話轉告，不可粗率答復「他不在」即掛斷電話。

(四)接到責難或批評性之電話時，應委婉解說，避免強烈反駁【例如：規定就是這樣!】，並向其表示歉意或謝意，不可與發話人發生爭執。

(五)如對方有公務留言，請複述一遍留言確認，並轉告相關承辦人回復。

參、檢核方式

一、受測對象

本校各單位行政人員(含兼任行政職務之教師、公務人員、校聘職員、計畫專任助理)。

二、施測單位

人事室。

三、辦理期程

每季(3月、6月、9月、12月)辦理全校抽測。

四、測試項目

- (一)接聽速度（佔 20 分）
- (二)電話禮貌（佔 40 分）
- (三)答話內容（佔 40 分）

五、測試方式

- (一)由人事室排定受測單位及受測人員，測試結果填載「國立臺南護理專科學校電話服務品質測試紀錄表」（如附件）。
- (二)各單位得不定期自行抽測所屬同仁電話禮貌情形。

六、施測結果

- (一)人事室測試結果簽陳校長核閱後，提行政會議報告。
- (二)人事室測試結果密送受測單位主管督促同仁檢討改進，並由該單位列入職員平時考核及年終考績（核）之參考。
- (三)對於受測成績未達 60 分或有需改進者，另擇時安排複測。

肆、本計畫經行政會議通過後實施，修正時亦同。