

大葉大學推行電話禮貌運動實施計畫

壹、目的：

為提升本校電話服務品質與整體形象，推行電話禮貌運動，特訂定本實施計畫。

貳、依據：

依 100 年 3 月 17 日大葉人簽字第 1000000156 號簽核辦理。

參、範圍：

本校同仁處理電話服務事項，均應注意電話應對技巧與基本服務禮儀。

肆、實施內容：

一、基本服務態度：

- (一) 各業務承辦人員對經辦業務之答覆，除涉有公務機密或內容尚有疑義者外，均須明確、詳實告知對方。
- (二) 主管應隨時注意電話使用情形，如發現發話人不滿與受話人有所爭執時，應主動接聽，了解情況，並立即勸導疏解，力求避免爭端，以強化電話服務品質。
- (三) 對於電話諮詢事項，均應積極儘速辦理，並儘量做到一次完成。

二、電話服務禮貌：

(一) 接聽電話：

- 1、電話聲響，以不超過三聲為原則。
- 2、接聽電話應先報明學校（單位）名稱或姓名，並向來電者問好。如「人事室，您早（好）！」或「人事室，您好，我是○○○，請問有什麼需要為您服務的嗎？」。
- 3、接聽電話時需聲音溫和有禮、清晰且音調適中、愉悅，速度不快不慢並富有精神。
- 4、聆聽對方講話時，勿一味保持沈默，對談話的內容應做適度的回應，例如：「嗯」、「是的」、「好的」、「哦」或「我了解」等。
- 5、接聽電話時，應專心傾聽對方的談話，勿同時與其他同事談話聊天，如確有需要，要向對方致歉。
- 6、接到抱怨電話時，應以體諒的心，耐心傾聽對方說明原委，不插嘴、不動怒，並做記錄，以學校（單位）立場解釋或處理。
- 7、如讓對方等待，應說明原因，並注意禮貌，多說「好的」、「請說」、「幫您轉接○○○，請稍候」、「對不起，讓您久等了」。
- 8、切忌一邊吃東西一邊講電話，在笑鬧或吃東西時儘量不要接聽電話，以免給人不莊重或不專業的感受。
- 9、對方所提問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請有關承辦人員或其上級業務主管人員接聽，不可逕行答復「不知道」即掛斷電話。如非本單位之業務時，應詳細告知對方應洽詢之承辦單位及

電話號碼，請對方另行聯絡；如可代為轉接者，應說聲「請稍候」並即予轉撥。

- 10、倘拒絕對方要求時，要不厭其煩的把困難之處，向對方清楚詳盡說明。
- 11、電話應對時，應活潑、機智、有效率，在電話溝通中，隨時注意判斷與適當應變。

(二) 對方撥錯電話：

當接到撥錯號碼時，應委婉告知，請勿以「撥錯了！」即掛斷電話。

(三) 代接、轉接電話：

- 1、代接電話時，應禮貌告知某人係請假或目前暫不在辦公室之原因，並記下來電者之姓名、單位、電話及須否回電等訊息，切勿答復：「他不在」，即掛斷電話；如對方要求留言，須確實記錄並向對方複誦一遍，再確實轉告有關承辦人員。
- 2、轉接電話時，應告知對方將轉接電話之分機號碼後，再行轉接。
- 3、轉接電話時，應說「幫您轉接○○○，請稍候」等禮貌用語。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。

(四) 撥用電話：

- 1、打出電話前儘量先確定對方電話、姓名、頭銜等，再釐清談話要點，同時應備妥相關資料、記事本或便條紙，以便將洽談重點依序簡要列記。
- 2、電話撥通後，應以謙和的語氣，先向對方說明自己的服務單位名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。如：「這裡是大葉大學○○○單位，我是○○○，您好，請問……。」
- 3、對方應話後，要確認接話人身分，發覺撥錯號碼時應表示歉意。如果聽得出對方的聲音，應立刻尊稱對方的頭銜，並做簡單的寒暄問候，好拉近雙方的距離。如：「○主任，您好。」
- 4、如對方本人不在，則應主動說明自己之姓名及電話號碼以便對方留言。
- 5、應委婉說明去電要點，講話語音應清晰、內容簡要明瞭、語氣親和、音量適度、通話時間不可過長。
- 6、說明去電要點後，就應傾聽對方意見，如果雙方需要溝通協調，一定要靜下心來聽對方陳述，再用溝通達成協議，不可一味辯護自己的意見。
- 7、談話內容涉及原則性意見者，應互相確認。對方有不同意見時，應予尊重，如不接受其意見，仍須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。
- 8、在達成協議後，應將雙方協調後的結論再重覆一次，並請對方確認，可避免誤解。
- 9、如果對方不在或暫時不方便接聽，可以請接電話的人代為轉達，應先自我介紹，再請教對方姓名，方便稱呼及下次聯繫時洽詢，然後央請對方

轉達，並詳細覆述，記錄要點，最後別忘了說：「對不起，麻煩您了！謝謝您，再見。」

(五) 結束通話：

聽完電話注意結尾語，多說「謝謝您的來電」、「不客氣」、「如還有不明白的，請隨時來電詢問」，並讓對方先掛斷電話後，再輕輕放下話筒。

伍、督導考核：

- 一、 為確實達到電話服務禮貌要求，由本校相關單位人員組成電話禮貌測試小組，不定期辦理電話測試。
- 二、 各單位主管應負責督導所屬服務人員提升電話禮貌與服務品質，前開測試結果由人事室循行政程序彙陳後，適時公布於本校網站，如有需要改進者，即轉請受測單位主管轉知所屬同仁注意改進。
- 三、 電話服務禮貌測試成績，將列入年度績效考核之參考。