

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

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

以本校十一個學院、教務處、學生事務處、總務處、研究發展處、國際事務處、財務管理處、圖書館、秘書室、主計室、人事室、進修推廣部、計算機及資訊網路中心、出版中心、環境保護暨職業安全衛生中心、共同教育中心等十五個單位編制內職員、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測試有關業務。

(二) 組成電話禮貌測試小組

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，依本計畫協助進行電話禮貌測試，並確實填報每

次測試紀錄。

(三) 辦理期程

至少每半年進行 1 次抽測稽核。

(四) 抽測方式

- 1、各單位主管應自行不定期進行電話服務禮儀評核。
- 2、人事室於抽測月前一月之 20 日分配測試委員抽測單位，並轉知委員隨機抽測該單位三支以上分機為原則，委員測試電話結束前，應告知受測者來電目的。
- 3、測試之紀錄表應於抽測次月 6 日前送人事室彙總結果，簽請校長核閱後，除置於人事室網頁外，並密送一級單位主管。

(五) 測試項目

- 1、接聽速度（佔 30 分）
- 2、電話禮貌（佔 40 分）
- 3、答話內容（佔 30 分）

(六) 評分標準

- 1、依測試委員填寫之本校電話禮貌測試紀錄表評定分數，如單位三支以上分機接受測試，平均後為單位該月電話禮貌測試成績。
- 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。

(七) 再測機制

1、測試成績如有低於 70 分、電話鈴響七聲無人接聽或電話故障之情形，將寄發通知，提醒單位改善；如為後兩類情形，並將擇日再抽測同一支分機。

2、考量公平原則，再測得分需扣 10 分。

四、電話禮貌測試結果與獎懲

(一) 電話禮貌測試於每月底測試完畢，人事室彙總結果。

(二) 測試結果之電子檔放置於人事室首頁／查詢事項／考訓組／電話禮貌測試專區內，供單位查詢，並密送一級單位主管。

(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單位年終考績之參考，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。