

# 南華大學推行電話禮貌注意事項

民國 103 年 3 月 19 日本校 102 學年度第 2 學期第 2 次行政會議通過

一、南華大學（以下簡稱本校）為加強推行電話禮貌，提昇服務品質，特訂定本注意事項。

二、總機轉接人員應注意事項：

- （一）電話來電鈴響四聲或十秒內，應立即接聽並提供來電者所需服務相關資訊。
- （二）接話時，應語調謙和、態度熱誠，並清晰報明「南華大學」，說「您好」、「早安」等問候語。
- （三）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。
- （四）結束時，應道再見或其他禮貌性結束語。
- （五）轉接業務單位電話時，應注意事項及服務態度：

1. 應告知將轉接電話之分機號碼、業務單位或業務承辦人員。
2. 轉接電話時，應說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
3. 業務單位忙線中時，應向來電者委婉說明，「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。

三、業務單位接聽電話應注意事項：

- （一）業務單位應於電話來電鈴響四聲或十秒內應答，接話時，應語調謙和、態度熱誠。
- （二）承辦人員不在座位，單位其他同仁應速代為接聽，若仍無人接聽時，電話筒自動轉回總機人員服務或提供其他撥接服務。同仁出差應轉接代理人。
- （三）接話時，應清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。
- （四）結束時，應有禮貌性用語（例如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電者先掛電話。
- （五）業務單位應答內容：
  1. 業務承辦單位（或承辦人）接聽時，應詳盡解說（能具體、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）。

2. 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。
3. 接到責難或批評性的電話時，應以單位立場委婉解說，並向其表示歉意或謝意，不宜與發話人爭辯。
4. 無法立即針對來電者洽詢業務或問題給予詳盡答復時，可先做簡單答復，並請其留下電話號碼，俾進一步處理後回復。
5. 對方所提問題如超越職權範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或轉請業務熟諳人員答復，不可逕行掛斷電話或以「不知道」搪塞。

#### 四、考核方式

- （一）同仁接聽電話方面之禮貌，攸關各單位形象，請單位主管負責督導考核，隨時轉請所屬同仁注意改進。
- （二）同仁接聽電話禮貌之考核，由人事室組成「南華大學推行電話禮貌抽測小組」定期對各單位全面抽測（每學期1-2次，行政各單位，依單位人數抽測二~三人。），抽測結果填載「南華大學定期電話禮貌測試紀錄表」（如附件），由人事室簽請校長核閱後，以密函通知受測單位之主管督促同仁檢討改進，並彙整統計各單位成績送行政會議。

#### 伍、考核獎勵

「南華大學推行電話禮貌抽測小組」於抽測過程中，發現有具體優劣情形者，應予填寫「具體事蹟欄」專案簽請獎懲，並列入同仁平時考核之參考。並對績優單位於公開場合表揚。