

馬偕學校財團法人馬偕醫學院推行電話禮貌實施要點

100年7月6日第41次行政會議通過

108年10月23日由校務會議授權統一修改學校全銜

一、馬偕醫學院（以下簡稱本校）為加強推行電話禮貌，提升本校服務品質，特訂定本要點。

二、總機轉接人員應注意事項：

- (一) 電話來電鈴響五聲或十五秒內，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，並清晰報明單位，說「您好」、「早安」、「平安」等問候語。
- (二) 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。
- (三) 結束時，應道再見或其他禮貌性結束語。
- (四) 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「我為您轉接，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五聲或十五秒內應答，接話時，應語調謙和、態度熱誠，清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」、「平安」等問候語。
- (二) 業務單位電話無人接聽時，電話系統自動轉接業務單位其他同仁（該分機承辦人第一及第二職務代理人），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。
- (三) 對方請轉接電話時應注意轉接電話禮貌，多說「好的」、「請稍候」、「對不起」等。被指定接聽者應於接聽時先報明服務單位或姓名。
- (四) 電話語氣切忌語氣粗魯，即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好風度。
- (五) 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）。

- (六) 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。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。
- (七) 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。
- (八) 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。
- (九) 接到責難或批評性之電話時，應委婉解說，並向其表示歉意或謝意，不可與發話人發生爭執。
- (十) 接完電話注意接尾語，多說「謝謝」、「不客氣」、「再見」、「如還有不明白的地方，請隨時來電」、「竭誠為你服務」等，並讓來電者先掛電話。

四、考核方式

- (一) 同仁接聽電話方面之禮貌，攸關本校形象，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，由本校行政單位（秘書室、總務處及人事室）人員組成抽測小組，進行機動式抽測（每月抽測一次）抽測結果填載「馬偕醫學院推行電話禮貌測試紀錄表」，每次抽測之紀錄表應於次月五日前送至人事室，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。

五、考核獎懲

- (一) 「馬偕醫學院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，列入同仁平時考核及單位年終考績之參考。
- (二) 各單位主管如發現同仁於接聽電話時，有違反本要點規範情節重大者，應予填寫「具體事蹟欄」專案簽請懲處。