

## 電話禮貌測試 Q&A

針對同仁近日提問電話禮貌問題，人事室彙整問題及回應如下，供大家參考～

| 序號  | 問題  | 回覆內容  |
|-----|---|---|
| Q1  | 大概會問哪方面的問題及題目？  | 請詳閱本校提升電話服務品質計畫(貳、電話服務禮貌)及測試紀錄表的內容。   |
| Q2  | 每個人都會測到嗎?還是單位隨機抽測呢?   | 採隨機抽測的方式，不是每個人都抽測到。   |
| Q3  | 如果測試時 那個單位剛好整組都去其他地方開會，這樣會有效測試嗎？或是我們必需要有留守人員？   | 如果剛好整個單位人員都去開會，會再找時間另作抽測，不須為電話抽測而留守人員。如電話機有設轉接他人代接功能，請善加利用。   |
| Q4  | 問題可不可以是那種人人都可以回答的，因為問題如果太專業，配分又很重，那事後感覺爭議會很大？   | (1) 抽測重點在於電話禮貌，基本上不會有太專業性問題。<br>(2) 至於配分問題，未來會視抽測情形作滾動式調整。  |
| Q5  | 非業務承辦人代接電話答復情形(40 分)之配分，有點不合理？  | 配分問題，未來會視抽測情形作滾動式調整。  |
| Q6  | 非業務承辦單位，原則上只要在能回答的範圍一定會認真回答，但其它單位的業務不清楚時，有沒有指定的轉接對象或公版的回應方式呢？                               | 對於提問問題，如超出回答能力範圍，請禮貌回應即可。【例如：抱歉!我再了解一下，請留下聯絡電話，再另行回復您。 / 抱歉!因承辦人現在不在，請稍後再撥或請留下聯絡電話，我再轉請承辦人另行回復您。】   |
| Q7  | 承上述問題，各單位人員不在時，應設定無人接聽即「自動轉接其他人員代接，可公版設警衛室或人事室要指定單位嗎？                                       | (1) 如同辦公室中，當事人不在，其他同仁應協助接聽( 或可使用電話機上「同群代接」功能 )，不宜讓電話一直作響或來回轉接，或設警衛室。<br>(2) 經查本校並非全部電話機均可設定自動轉接功能，此功能需另洽中華電信，請自行審視業務性質需求，並逕洽總務處事務組 ( 承辦人:徐保誠，分機 427 ) 處理。<br>(3) 抽測重點是電話禮貌，不是測試電話機，如因電話機功能受限，致無法進行自動轉接功能，不會列入扣分。<br>(4) 首次辦理電話抽測，如遇人員不在位時，會另擇時抽測。 |
| Q8  | 實測電話鈴聲會延遲 2 聲，接電話方聽到鈴聲時，打電話方已響 2 聲了? 打電話的人鈴聲先響，但接電話單位會延遲至少 2 聲，請問其他處室都沒這狀況嗎？                | 首次辦理抽測，原則上電話鈴聲數會再酌情處理。  |
| Q9  | 本館有三個樓層，先不說其他樓層，常跑回來電話鈴聲就停了，但外面還有學生在等著服務，只能馬上出去。然後出去沒多久，電話又響了，再跑回來就又停了。真的不是不接電話，有很努力的跑來跑去了。 | 首次辦理抽測，如遇人員不在位時，會再另擇時抽測，並酌情處理。電話抽測時，第一次抽測人員不在，會另擇時抽測，請不要為了抽測而匆匆忙忙接電話，安全第一。  |
| Q10 | 可否有操作手冊教如何設定自動轉接?若電話是舊型，非 K-76 系列, 是否無法設定轉接呢？   | (1) 有關電話機自動轉接功能，檢送學校電話機操作說明書 ( K-76 系列 CENTREX ) 供參考。<br>(2) 經查本校並非全部電話機均可設定指定代接功能，此功能需另洽中華電信，請自行審視業務性質需求，並逕洽總務處事務組 ( 承辦人:徐保誠，分機 427 ) 處理。<br>(3) 若電話如是舊型，請逕洽總務處事務組處理 ( 承辦人:徐保誠，分機 427 )。<br>(4) 抽測重點是電話禮貌，不是測試電話機，如因電話機功能受限，致無法進行自動轉接功能，不會列入扣分。  |