

## 新竹市政府推行電話禮貌實施要點

民國 97 年 10 月 28 日核定修正第三點及第六點

- 一 新竹市政府（以下簡稱本府）為加強電話禮貌，提升電話服務品質，塑造機關良好形象，特訂定本要點。
- 二 實施範圍：本府全體員工撥接電話及處理電話服務事項，應依本要點辦理。
- 三 撥接態度：
  - （一）各處對所屬員工應不定期自行宣導電話禮貌，使具備應對常識及說話技巧，並培養耐性，改善電話服務態度。
  - （二）各級承辦人員對經辦業務之答復應明確，並翔實告知發話人，避免因態度冷漠，造成誤解或不良後果。
  - （三）對民眾電話申辦案件，均須隨接隨辦；不能隨接隨辦者，亦應儘快辦理，並儘量做到一次完成，以免民眾不耐，不斷來電。
  - （四）語氣應誠懇、謙和，並使用通俗易懂辭句。
  - （五）電話中不可洩漏公務上之機密事項。
- 四 電話禮貌：
  - （一）電話鈴響應儘速接聽，先報明服務單位或姓名並問好，如你好、早安等問候語。
  - （二）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。
  - （三）對方請轉接電話，被指定接聽者應於接聽時先報明服務單位或姓名。
  - （四）電話語氣應儘量簡要、明晰、溫和，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）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。
  - （六）說「不」的時候，應先把困難事實告訴對方。
  - （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）電話應對應活潑、機智、有效率。
  - （十一）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。
- 五 總機禮貌：
  - （一）總機輪值人員不得擅離崗位，當電話鈴響或亮燈時應迅速接聽，並報

明本機關名稱，如新竹市政府，你好，請問要找那一位」，不可只說「喂」或「喂，總機」。如話務繁忙致有延接，應告知發話人並表示歉意。

- (二) 對方指明受話對象後要親切招呼「好的，請你等一下」，不可悶聲不響。
- (三) 線路正在講話中時，應徵詢對方「講話中，要不要改接他線」。
- (四) 線路在講話中亦別無他線可接時，應徵詢對方願否稍等，如願等，應不斷試接，如不願等，應致歉後收線。
- (五) 對方洽詢業務，如不瞭解應洽談之對象時，應儘速查明後轉接，並親切招呼「好的，我替你試接○○單位，請稍候」。

#### 六 考核測試：

(一) 本府應對本機關同仁，採不定時方式測試電話禮貌，以督促電話禮貌之推行。

(二) 測試項目及評分標準如次：

1 接話速度占十五分，以電話鈴響數為評分標準：

- (1) 一 | 二響內接聽十五分。
- (2) 三 | 四響接聽十分。
- (3) 五 | 六響接聽五分。
- (4) 七響以上二分。

2 電話禮貌占七十分：

- (1) 接話時首先說「您好」、「早安」者十四分。
- (2) 自報單位或姓名者十四分。
- (3) 時道再見或其他禮貌性結束語者十四分。
- (4) 仔細聆聽來電者洽詢業務內容，給予詳盡回答，提供所需資訊者十四分。
- (5) 語氣謙和、熱誠者十四分。

3 答話內容占十五分：以業務嫻熟度及解答是否詳盡為評分依據。

- (1) 良好者十五分。
- (2) 普通者十分。
- (3) 不良者五分

(三) 測試時宜於同一時期由同一人擔任測試工作，俾能相互比較作公正之評核。

(四) 測試結果應填送「電話禮貌測試紀錄表」(格式如附表)，由本府人事處彙整測試結果，並作為績效獎金評分之重要參考依據。

#### 七 本要點奉核定後實施。