

基隆市安樂地政事務所推行電話禮貌測試考核要點

中華民國 94 年 11 月 14 日核可實施

中華民國 97 年 04 月 30 日主管會議修正通過

中華民國 99 年 05 年 12 日主管會議修正通過

一、本所為加強電話禮貌，提升電話服務品質，並建立良好公共關係，營造本所優良公共形象，特訂定本要點。

二、實施範圍

本所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) 本所對所屬員工採不定期自行電話禮貌訓練方式，使具備應對常識及說話技巧，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，並詳實告知發話人，避免因態度冷漠，造成誤解或不良後果。
- (三) 對民眾電話詢問事項，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。
- (四) 語氣應誠懇有禮、委婉謙和，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，先報明服務單位並問好，如：○○課你好等問候語。
- (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」等語句。
- (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。
- (六) 電話應對應活潑、機智、有效率，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。
- (八) 對方擬找之人不在辦公室時，應婉言告知該承辦員姓名職

稱及何時返公，並徵詢是否需留話轉告，不可粗率答復。

(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。

(十) 接完電話注意結束語，多說「謝謝」、「不客氣」、「再見」、「如有不明白的地方，歡迎來電」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「安樂地政你好，請問找那位」，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「請你稍候、為您轉接中」。

(三) 線路正在忙線中時，應徵詢對方「對不起○○分機（○○先生/小姐）正忙線中，要不要改接他線」。

(四) 線路在忙線中亦別無他線可接時，應徵詢對方願否稍等，如對方願意等候，應再度試接，如不對方願等候，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，替你轉接○○分機（○○先生/小姐），請稍候」。

六、考核測試

(一) 各課電話禮貌測試人員應對本所同仁採每月 1 次、每次測試他課各 1 人方式辦理考核，以督促電話禮貌之推行。

(二) 測試項目及評分標準依「電話禮貌測試量表」(附表 1) 辦理，並由研考人員將每月測試紀錄陳核。

(三) 測試分數低於 60 分者，由其所屬人員之單位自行簽辦，並列入年終考績重要參考。

(四) 各課辦理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。

七、本要點於本所主管會議通過後實施，修正時亦同。

基隆市安樂地政事務所電話禮貌測試量表

測試人員：

3

<input type="checkbox"/>	(1) 語音口氣謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語音口氣平淡。	(1)	
測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統，本項得分乘以 2.5，滿分 25 分)	10	
<input type="checkbox"/>	1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分；每增減一聲或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)	10	
<input type="checkbox"/>	2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)	0	
<input type="checkbox"/>	3、電話故障。	0	
	(三) 總機人員電話禮貌	20	
<input type="checkbox"/>	1、接話時，首先清晰報明單位。	3	
<input type="checkbox"/>	2、說「您好」、「早安」等問候語。	3	
<input type="checkbox"/>	3、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。	3	
<input type="checkbox"/>	4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。	2	
<input type="checkbox"/>	5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第 5、6 項給分)	3	
<input type="checkbox"/>	(1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。()	(3)	
<input type="checkbox"/>	(2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。	(0)	
<input type="checkbox"/>	6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。	2	
<input type="checkbox"/>	7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分)	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 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。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。	(0)	
<input type="checkbox"/>	8、總機人員之接聽態度：	2	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(2)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(1)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急躁、不耐煩。	(0)	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	二、業務單位接聽電話：55 分 (一) 接聽速度 <input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分) 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分) <input type="checkbox"/> (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務...)。 <input type="checkbox"/> (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。 <input type="checkbox"/> (3) 電話故障。	15 10 5 (5) (0) (0)	
	(二) 電話禮貌 1、接話應對情形 <input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。 <input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> (4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。 <input type="checkbox"/> 2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。 3 接話時之態度： <input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	25 10 (10) (5) (5) (0) 5 10 (8-10) (5-7) (3-4) (0)	
	(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度： <input type="checkbox"/> 1、解說詳盡 (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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <input type="checkbox"/> 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。	15 (12-15) (8-11) (4-7)	

<input type="checkbox"/>	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：		
<input type="checkbox"/>	1、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。	(14-15)	
<input type="checkbox"/>	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(12-13)	
<input type="checkbox"/>	3、逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(10-11)	
<input type="checkbox"/>	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」	(8-9)	
<input type="checkbox"/>	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-7)	
<input type="checkbox"/>	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分			