

法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點

一、目的：為加強本部及所屬各機關電話禮貌，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：本部及所屬各機關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) 各機關對所屬員工應不定期自行舉辦電話禮貌訓練，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) 各機關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「法務部，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) 本部及所屬各機關研考單位應對本機關或所屬機關同仁，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. 接話速度占二十%，以電話鈴響數為評分標準：
 - (1) 二響接聽二十分。
 - (2) 三響接聽十五分。
 - (3) 四響接聽十分。
 - (4) 五響以上五分。
 2. 電話禮貌占四十%，以自報單位、問候語、結束語與語氣是否謙和、誠懇為評分標準：
 - (1) 優：自報單位、問候語、結束語，語氣謙和、誠懇者，三一分至四十分。
 - (2) 良：自報單位，語氣謙和、誠懇者，二一分至三十分。
 - (3) 可：自報單位，語氣尚謙和、誠懇者，十一分至二十分。
 - (4) 劣：未自報單位，語氣欠謙和、誠懇者，○分。
 3. 答話內容四十%，以對本部及所屬機關業務及相關法令是否嫻熟，解答是否詳盡為評分標準：
 - (1) 優：對業務嫻熟，解答詳盡，對所提問題能不厭其煩加以說明者，三一分至四十分。
 - (2) 良：對業務嫻熟，解答尚詳盡，對所提問題尚可使入滿意者，二一分至三十分。
 - (3) 可：對業務尚嫻熟，解答簡要，對所提問題雖不滿意但仍可接受者，一一分至二十分。
 - (4) 劣：對業務不嫻熟，答話顯得不耐煩者，○分。
- (三) 每一受測者，總分在八五分以上者評定等第為優，七十分至八四分者為良，六十分至六九分者為可，五九分以下者為劣。
- (四) 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。
- (五) 測試結果應填送「電話禮貌測試紀錄表」（格式如附表），依行政院函頒之

「行政院為民服務不定期考核工作計畫」有關「電話禮貌測試」規定，由本部彙整測試結果陳報行政院，並作為推薦參加「行政院服務品質獎」評獎之重要參考依據，本部並得視情況辦理獎懲。