

交通部中央氣象署推行電話禮貌執行計畫

中華民國 91 年 10 月 7 日訂定
中華民國 93 年 7 月 27 日修正
中華民國 98 年 7 月 8 日修正
中華民國 104 年 7 月 13 日修正
中華民國 112 年 9 月 23 日修正

一、依據：

- (一) 行政院「政府服務創新精進方案」及「政府服務品質獎評獎實施計畫」。
- (二) 交通部為民服務不定期考核工作計畫。
- (三) 本署提升服務品質實施計畫。

二、目的：

電話禮貌係為民服務的第一線工作，也係政府服務行為友善性第一印象，為落實政府服務電話禮貌，提昇本署服務品質，建立本署良好服務形象，特訂定本計畫。

三、電話禮貌守則：

(一) 撥用電話：

- 1、撥打電話應事先準備談話所需資料，將洽談重點依序簡要列記。
- 2、電話撥通後，應先問好，並以謙和的語氣先向對方說明自己的服務單位名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。
- 3、對方應話後，要先確認接話人身分，發覺撥錯號時應表示歉意。
- 4、如對方本人不在，應主動說明自己之姓名及電話號碼，以便對方回話。
- 5、通話時應語音清晰、內容簡要明瞭、語氣親和、音量適度、時間不可過長。
- 6、談話內容涉及原則性意見者，應互相確認。對方有不同意見時，應予尊重，如不接受其意見，須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。
- 7、通話中要常說「請」、「謝謝」、或「對不起」。
- 8、通話完畢，原則由發話人先掛斷電話，但禮貌上可儘量等對方先掛斷電話後，再掛斷。

(二) 接聽電話：

- 1、電話鈴聲響要馬上接聽，先報明自己服務單位，並說「您好」。如讓對方等待，應說明原因，並說「對不起，讓您久等了」。

- 2、注意轉接電話禮貌，多說「好的」、「請稍候」或「對不起」。
- 3、對方請轉接電話，被指定接聽者，於接聽時應先報明自己姓名，並問好。
- 4、如電話擬找接話之人不在或正在接聽電話，應婉告某人正電話中，或某人係請假、休假或暫時離開座位，並請問是否需留話轉告；不可粗率答復「他不在」，即將電話掛斷；如對方作公務留言，須確記並向對方複誦一遍，再迅速轉告有關承辦人員。
- 5、電話語言，應儘量簡短、明晰、溫和，切忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好之禮貌態度。
- 6、來電者所詢問題，如超越權責範圍，非個人所能解答，應將電話轉請有關承辦人員接聽，不可逕予答復「不知道」；如非屬本單位業務者，應詳細告知對方應洽詢之承辦單位、電話號碼或承辦人之姓名、職稱，請對方另行聯絡；如屬個人業務權責，但問題複雜，無法立即答復者，應請留下電話，俟釐清相關問題癥結後，再行回電；如代為轉接者，應說聲「請稍候」，並即予轉撥。
- 7、接完電話應注意結尾語，多說「謝謝」、「不客氣」或「如還有不明白的地方，請隨時來電詢問」，並等對方先掛斷電話。

四、督導考核：

- (一) 為公正、客觀實施考核，以期確實達到電話服務禮貌要求，由本署秘書室、綜合規劃組、人事室及政風室各派員組成電話禮貌測試小組，原則每半年針對本署各單位暨附屬氣象測報機構辦理例行性不定期測試1次，如因專案業務需要，針對特定單位辦理定期測試。
- (二) 抽測內容，除專案業務需要另有測試表單簽奉核可實施外，以「交通部中央氣象署為民服務工作電話禮貌測試紀錄表」內容為範圍（如附表1）。
- (三) 以本署電話及傳真機號碼一覽表所列之電話號碼資料為抽樣母體，採隨機抽測方式辦理。
- (四) 每次抽測前，由政風室將排班表、測試內容及測試紀錄表分送電話禮貌測試小組，由該小組成員依分工表實施電話禮貌測試。
- (五) 每次抽測成績，彙整成電話禮貌測試結果一覽表（如附表2），陳報署長核可後公告於本署內部網站供各單位參考改進，並於擴大署務會報中提報。
- (六) 不定期電話禮貌測試，以「接聽速度」、「電話禮貌」、「答話內

容」為評分項目，考核成績共分4個等級：85分以上為「優」，70分以上至未滿85分為「良」，60分以上至未滿70分為「可」，未滿60分為「劣」。各項評分標準如下：

- 1、「接聽速度」，占25分，以受話人接聽前電話鈴聲響數為評分標準。
- 2、「電話禮貌」，占40分，以自報單位或名稱、問候語、結束時禮貌性用語及談話語氣、口齒清晰等，為評分標準。
- 3、「答話內容」，占35分，以對業務嫻熟，解答詳盡與否暨是否能主動提供可解答問題之單位、人員、電話等相關資訊為評分標準。

五、獎懲：

- (一) 年度內測試成績，於年終核計總平均成績，經評定為「優」等之前3名，各製發獎牌或錦旗一面，請署長於年終擴大署務會報中公開表揚。但年度內歷次測試成績，如曾經評定為「劣」等1次以上者，則其年度總平均成績不得評列為「優」等。
- (二) 年度內測試成績，經核計年終總平均成績，評定為「劣」等者，併請署長於年終擴大署務會報時提會檢討，並列為各該單位主管年終成績考核之參考。
- (三) 各單位歷次測試成績，如經評定為「優」等及「劣」等者，請主管查明各受話同仁，列入該員平時工作成績考核紀錄，並列為其年終成績考核之參考。

六、本執行計畫陳奉署長核定後實施，修正時亦同。