

彰化縣彰化市公所員工電話禮貌實施要點修正表

| 修正規定   | 現行規定   | 說明   |
|--|--|--|
| <p>貳、實施範圍：本所暨所屬單位全體員工。</p>   | <p>貳、實施範圍：本所全體員工。</p>  | <p>擴大本所員工電話禮貌實施要點對象。</p>   |
| <p>參、電話服務禮貌標準：<br/>一、接聽電話：<br/>(二) 接聽電話應先報明單位名稱或接聽人姓名，並向來電者問好，如「○○課(室) 敝姓○您好，很高興為您服務」或「○○課(室) 您好，我是○○○，很高興為您服務」。</p> | <p>參、電話服務禮貌標準：<br/>一、接聽電話：<br/>(二) 接聽電話應先報明單位名稱或接聽人姓名，並向來電者問好，如「彰化市公所，您好」或「彰化市公所，您好，我是○○○，請問有什麼需要為您服務的嗎？」。</p> | <p>一、依據 112 年 3 月 1 日彰市行政字第 1120008097 號函「服務品質推動小組」會議辦理。<br/>二、修正本所電話禮貌實施要點接聽用語。</p>                   |
| <p>參、電話服務禮貌標準：<br/>一、接聽電話：<br/>(五) 若遇撥錯號碼者，亦應委婉告知，提供轉接資訊並轉接至承辦。</p>  | <p>參、電話服務禮貌標準：<br/>一、接聽電話：<br/>(五) 若遇撥錯號碼者，亦應委婉告知。</p>   | <p>一、依據 112 年 3 月 1 日彰市行政字第 1120008097 號函「服務品質推動小組」會議辦理。<br/>二、修正本所電話禮貌實施要點接聽標準。</p>                   |
| <p>肆、本電話禮貌實施後，並將定期、不定期測試，由市長室安排測試，填報測試記錄表後送行政課，彙整成單位績效表，並公布於本所網站及予員工月會中表揚。</p>                                       | <p>肆、本電話禮貌實施後，並將定期、不定期測試，請各課室指定測試人員，填報測試記錄表送行政課，彙整成單位績效表，並公布於本所網站。</p>   | <p>一、依據 112 年 3 月 1 日彰市行政字第 1120008097 號函「服務品質推動小組」會議辦理。<br/>二、修正本所電話禮貌實施要點測試人員權責單位。<br/>三、增加表揚場所。</p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>伍、<u>每次</u>結束後，依<u>每次</u>測試成績彙整總表，作為獎懲依據：</p> <p>(一) <u>受測單位個人成績之前三名，發放等值禮品(券)作為獎勵，標準如下：</u></p> <p><u>1.第一名：500 元等值商品禮券。</u></p> <p><u>2.第二名：300 元等值商品禮券。</u></p> <p><u>3.第三名：100 元等值商品禮券。</u></p> | <p>伍、年度結束後，就全年度測試成績彙整總表，作為獎懲依據：</p> <p>(一) <u>各受測單位成績之前三名，其課室主管或個人各予嘉獎一次。</u></p> | <p>為提升本所為民服務品質，予以修正本所員工電話禮貌實施要點獎勵標準。</p> |
|--|---|--|