

# 彰化縣彰化市公所員工電話禮貌實施要點

99年4月訂定

112年3月修訂

## 壹、目的：

為強化服務品質工作，據以提升電話禮貌服務品質及整體形象，特訂本實施要點。

## 貳、實施範圍：本所暨所屬單位全體員工。

## 參、電話服務禮貌標準：

### 一、接聽電話：

- (一) 電話鈴聲響應在4聲內接聽。
- (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」。
- (三) 接聽電話時，聲音應溫和有禮，專心傾聽對方談話，即使對方不耐煩生氣，仍應保持良好之對答態度。
- (四) 如需請對方等待，應說明原因，並注意禮貌，多說「好的」、「請說」、「幫您轉接○○○，請稍候」、「對不起，讓您久等了」。
- (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。
- (六) 通話完畢應答最後以禮貌性之結語，如「謝謝」、「再見」、「不客氣」、「謝謝您的來電」、「如還有不明白的地方，請隨時來電詢問」，並待對方掛上電話之後，再輕輕放回話筒。

### 二、撥用電話：

- (一) 撥用電話前應儘量事先確定對方電話、姓名、頭銜、職稱等，再釐清談話要點，同時應備妥相關資料、記事本，以便將洽談重點簡要列記。
- (二) 電話撥通後，應以謙和的語氣先向對方說明自己的服務機關名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問，如「您好，這裡是彰化市公所，我是○○○，請問……」。
- (三) 通話中，應常用「請」、「謝謝」、「不客氣」或「對不起」等禮貌語。
- (四) 記得使用禮貌用語做結尾，如「謝謝，打擾您了」、

「謝謝，麻煩您了」或「謝謝，我們再保持聯絡，再見。」

(五) 通話完畢，原則由主動撥電話人先掛電話，但禮貌上可儘量等對方先掛斷電話後，再放下話筒。

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。

伍、每次結束後，依每次測試成績彙整總表，作為獎懲依據：

(一) 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：

1. 第一名：500 元等值商品禮券。
2. 第二名：300 元等值商品禮券。
3. 第三名：100 元等值商品禮券。

(二) 受測單位成績未屆理想者，其課室主管或個人列為年度考成(績)參考。

陸、本實施要點如有未盡事宜，得隨時修正之。