

## 法務部矯正署臺南第二監獄推行電話禮貌實施要點

規定	說明
<p>一、法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點。</p> <p>二、法務部矯正署及所屬機關推行電話禮貌實施要點。</p>	本要點訂定之依據。
電話禮節是為民服務必備之基本素養，為強化本監全體同仁接聽電話禮儀，提升電話禮貌服務品質及形塑便民禮民服務正面形象，特訂定本要點。	本要點訂定之目的。
本監全體同仁處理電話服務事項，均應注意電話應對技巧與基本服務禮儀。	本要點之實施範圍。
<p>撥接電話態度：</p> <p>一、本監對所屬員工應不定期舉辦電話禮貌宣導及測試，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。</p> <p>二、各級承辦人員對經辦業務之答復應妥適明確，並詳實告知發話人，避免因態度冷漠，造成誤解或不良後果。</p> <p>三、語氣應誠懇、謙和，並使用通俗易懂辭句。</p>	本要點之訂定在規範同仁撥接電話時應有的態度。
<p>電話禮貌提示：</p> <p>一、電話鈴響四聲內或十秒內迅速接聽，並先報明服務單位並問好，如您好等問候語。</p> <p>二、電話語氣應儘量親切、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。</p> <p>三、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熟諳業務之人員答復，不可逕行掛斷電話或以「不知道」搪塞。</p> <p>四、接電話時，如正有急事在忙，無時間接聽，應婉言告訴對方原因，並說「抱歉，○○分鐘之後我回電話給您好嗎？」。不可粗魯說「我很忙」，即粗暴厭煩地掛斷電話。</p>	本要點規範同仁接聽電話時應有禮貌。

<p>五、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。</p> <p>六、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。</p> <p>七、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。</p> <p>八、電話應對應活潑、機智、有效率。</p> <p>九、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。</p>	
<p>服務台值勤人員及業務單位禮儀應注意事項：</p> <p>一、服務台值勤人員不得擅離崗位，當電話鈴響或亮燈時應迅速接聽，並報明本機關名稱，如「臺南第二監獄，您好，請問要找 那一位？」，不可只說「喂」。如話務繁忙致有延接，應告知發話人並表示歉意。</p> <p>二、對方指明受話對象後要親切招呼「好的，請您等一下」，不可悶聲不響。</p> <p>三、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，我替您試接○○單位，請稍候。」</p> <p>四、業務單位（或承辦人）直接接聽，或經代接電話轉至業務承辦單位（或承辦人）接聽時，應對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚。</p> <p>五、代接電話時，應委婉告知某人係差假，或目前暫不在辦公室之原因（如暫時離開座位、公出、開會等），並記下來電者之姓名、機關、電話及回電與否之訊息，不可粗</p>	<p>規範服務台值勤人員及業務單位應有之電話禮儀。</p>

<p>率答復：「他不在」，即將電話掛斷；如對方要求作公務留言，須確實記錄並向對方複誦一遍，再迅速轉告有關承辦人員。</p>	
<p>為民服務電話禮貌測試小組成員組成及督導考核事項：</p> <p>一、為確實達到電話服務禮貌要求，依規定編組「為民服務電話禮貌測試小組」，本小組置召集人及副召集人各一人，分由秘書與總務科長兼任之，並設置執行秘書一人，由本機關文牘承辦人員兼任，承召集人之命綜理本小組事務，其小組委員由本監各科室主管兼任。</p> <p>二、「為民服務電話禮貌測試小組」依表定輪值，並照「電話禮貌測試量表」及「記錄表」不定期辦理電話測試(原則每月至少測試一次以上)，並將測試情形及優缺點摘要列入紀錄。</p> <p>三、由秘書室按月初彙整陳核備查，如有需要改進者，即轉請受測科室主管轉知所屬同仁注意改進。</p> <p>四、對於表現欠佳者除適時予以糾正外，情節重大者應予懲處。</p> <p>五、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。</p> <p>六、各科室電話服務禮貌測試成績，將列入年度工作成績考核之參考。</p> <p>七、就測試結果之優缺點予以記點登記，年終統計成績，平均成績八十五分以上者，擇取成績特優之前三名，於年終表揚，俾表現良好之同仁得到應有之獎勵。如均無人達到八十五分以上之平均成績，則不予敘獎。</p>	<p>明訂該小組成員及督導考核事項。</p>
<p>測試項目及評分說明：</p>	<p>明訂電話禮貌測試</p>

<p>一、「電話禮貌測試量表」及「記錄表」，針對接聽電話應注意的接話速度及電話禮貌都有明確的考核指標。考核內容概分兩大部份：</p> <p>1. 總機接聽部分四十五分：</p> <p>(1) 電話語音總機接聽速度及應答情形。</p> <p>(2) 總機人員接聽速度、應答態度與服務禮貌。</p> <p>2. 業務單位接聽部分五十五分：</p> <p>業務單位接聽部分又細分為兩種情況：</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 非業務承辦單位(或承辦人)代接電話。</p> <p>二、電話禮貌測試時，得由測試人員依各別情況之實際應對情形，與測試當時應答態度及語調，給予評分。</p>	<p>項目及評分方式。</p>
--	-----------------