法務部主管法規查詢系統

列印時間：113.03.29 15:06

列印 關閉視窗

法規內容

法規名稱：	廢/停 臺灣澎湖地方法院檢察署推行電話服務禮貌實施要點
公發布日：	民國 89 年 08 月 18 日
廢止日期：	民國 102 年 08 月 19 日
法規體系：	檢察機關 > 臺灣澎湖地方檢察署
立法理由：	立法總說明

一　依據：本署主管會報檢察長指示訂定。

二　目的：為加強為民服務，推行電話禮貌運動，提昇電話服務品質，樹立優良司法形象。

三　對象：本署各科室全體員工。

四　電話服務態度：

(一) 各承辦人員對於經辦業務之答復，除涉有公務機密或內容尚有疑義者外，均應明確，詳實告知。

(二) 各級主管應隨時注意電話使用情形，如發現發話人與受話人有所爭執時，應主動接聽，瞭解情況，並立即疏解，防止爭端。

(三) 對於民眾電話查詢，應儘速積極辦理。

五　電話服務禮貌：

(一) 撥用電話禮貌：

1 撥用電話前應事先準備談話所需資料，依序簡要列記洽談重點。

2 電話撥通後，應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，發覺錯誤時應表示歉意。

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 通話中應語音清晰、內容簡要明瞭、語氣親和、音量適度、時間不可過長。

6 通話完畢，原則上由撥用電話人先掛電話，但禮貌上可儘量等對方（尤其為上級人員）先掛電話後再掛斷。

(二) 接聽電話禮貌：

1 電話聆響時隨即接聽，先報明自己服務單位或姓名，並說「您好」或「早安」等問候語。

2 如係請求轉接電話，當指定接話人在場時，應先向對方說「好的，請稍候！」如係指定接話人不在場，應說：「對不起，○○先生（或○○小姐）剛走開，請問是否有事，我們可以代勞嗎？」或說：「真抱歉，他正巧有事走開，可否留下電話號碼，待會兒他回來馬上請他回話」等類似語句。絕不可粗率答復：「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

遍再迅速轉告有關人員。

3 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。

4 對方請求服務時，能立即答覆及解決的，應馬上肯定答覆，不能馬上解決的應問明對方姓名、住址、電話號嗎及要求服務內容並紀錄下來，等以後再答覆。如係超越權責範圍或非個人所能答覆時，應委婉告知原因或將電話轉請有關承辦人員或上級業務主管接聽，不可答覆「不知道」或電話一擱就不管了。

5 在對方敘述時應善於表達「是的！」「好的！」等同意或贊助詞，使對方暢所欲言，而不搶對方的說話。

6 電話完畢時，應有明確的結尾語，如說聲「謝謝」「再見」或「多謝指教」等。

六　督導考核：

(一) 為求確實達到電話服務禮貌要求，責由書記處、人事室及研考科每月不定期實施電話服務禮貌測試，並將測試情形列入紀錄陳送　檢察長核閱，如有需要改進者，即轉請被測試科室主管轉飭所屬注意改進。

(二) 各級主管應將所屬員工之電話服務禮貌列入平時工作成績考核紀錄。

(三) 電話服禮貌測試項目及評分標準如附表一。為民服務不定期考核電話測試紀錄表如附表二。

(四) 每一受測者總分在八十五分以上者評定等第為優；七十五分至八十四分者為良；七十四分至六十五分者為可；六十四分以下為劣。

(五) 每季擇成績最優者一名分別於四月、八月、十月及次年二月份工作會報中表揚酌發給獎品並列為年終考績資料。

備註：

一　本實施計畫如有未盡事宜隨時檢討修訂之。

二　本實施計畫經陳奉　檢察長核示後轉發各科室遵照辦理。

七、本實施要點如有未盡事宜隨時檢討修訂之。

八、本實施要點經陳奉檢察長核示後轉發各科室遵照辦理。

資料來源：法務部主管法規查詢系統