

交通部中央氣象局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

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) 本局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，提昇本局服務品質，建立本局良好服務形象，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，由本局秘書室、第一組、人事室及政風室各派員組成電話禮貌測試小組，原則每半年針對本局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「交通部中央氣象局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) 以本局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），陳報局長核可後公告於本局內部網站供各單位參考改進，並於擴大局務會報中提報。
- (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 局長於年終擴大局務會報中公開表揚。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 局長於年終擴大局務會報時提會檢討，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、本執行計畫陳奉局長核定後實施，修正時亦同。

交通部中央氣象局為民服務工作電話禮貌測試紀錄表

受測單位：_____ 電話號碼：_____

測試日期時間：____年____月____日____時____分

測試人員：_____

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	一、接聽速度：25 分	25	
<input type="checkbox"/>	(一) 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (12 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 15 分)	15	
	(二) 無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)	10	
<input type="checkbox"/>	(1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務...)	(5)	
<input type="checkbox"/>	(2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(3) 電話故障。	(0)	
	二、電話禮貌：40 分	40	
	(一) 接話應對情形	20	
<input type="checkbox"/>	1、清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(20)	
<input type="checkbox"/>	2、清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。	(15)	
<input type="checkbox"/>	3、未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)	
<input type="checkbox"/>	4、接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)	
<input type="checkbox"/>	(二) 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。	5	
	(三) 接話時之態度：	15	
<input type="checkbox"/>	(1) 語調謙和、熱誠。	(10-15)	
<input type="checkbox"/>	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(7-9)	
<input type="checkbox"/>	(3) 語調急燥、不耐煩。	(3-6)	
<input type="checkbox"/>	(4) 語調粗暴。	(0)	
	三、答話內容：35 分，區分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。	35	
	甲、業務承辦人直接接聽；或經代接電話後轉至承辦人接聽		
	解說詳細程度：		
<input type="checkbox"/>	1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。	(28-35)	
<input type="checkbox"/>	2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。	(17-27)	
<input type="checkbox"/>	3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。	(8-16)	

□	4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(0)	
乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：			
□	1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	(29-35)	
□	2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	(24-28)	
□	3、逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	(18-23)	
□	4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	(12-17)	
□	5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	(6-11)	
□	6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	(0)	
總 得 分			

交通部中央氣象局 104 年電話禮貌測試結果彙總一覽表

等第區分：優（85 分以上）；良（70 分以上未滿 85 分）；可（60 分以上未滿 70 分）；劣（未滿 60 分）

受測單位	測試分數		平均分數	等第	名次	備註
	第 1 次	第 2 次				
秘書室						
第一組						
第二組						
第三組						
第四組						
氣象科技研究中心						
秘書總務室						
人事室						
主計室						
政風室						
氣象預報中心						
氣象衛星中心						
氣象資訊中心						
地震測報中心						
海象測報中心						
氣象儀器檢校中心						
臺灣南區氣象中心						
臺北氣象站						
花蓮氣象站						
五分山氣象雷達站						
花蓮氣象雷達站						
墾丁氣象雷達站						
天文站						
新竹氣象站						
臺中氣象站						
梧棲氣象站						
嘉義氣象站						
高雄氣象站						
恆春氣象站						
臺東氣象站						
宜蘭氣象站						
蘇澳氣象站						

基隆氣象站						
澎湖氣象站						
新屋氣象站						
金門氣象站						
馬祖氣象站						
總機						

備註：分數計算至小數點第 2 位。