

花蓮縣選舉委員會電話禮貌基準

花蓮縣選舉委員會 96 年 03 月 02 日訂定
100 年 02 月 15 日修訂

壹、打電話時

一、拿起電話筒以前必須準備：

- (一) 對方的電話號碼。
- (二) 對談內容。
- (三) 多用「請」、「謝謝」、「抱歉」、「對不起」等話語。

二、用左手拿近話筒，右手撥號碼，並準備便條紙以紀錄談話重點。

三、聽到對方聲音時，以溫和而清晰的聲音，報機關（單位）名稱與自己的姓氏職稱，然後請問對方。

四、如果要留話時，應該先說：「對不起，請問貴姓大名。」說完了，不要忘記說「謝謝！」

貳、接電話時

一、電話鈴響應馬上接聽。（不得超過 4 響或 10 秒）

二、清晰報明單位名稱並說出問候語：「花蓮選委會，您好！」語調謙和、熱誠。

三、結束時，有禮貌性用語如「謝謝」「再見」「不客氣」。

五、代接電話：

（一）代接別人電話，應記下列內容

- 1 對方單位名稱。
- 2 姓名。
- 3 對方電話號碼。
- 4 談話內容要點。
- 5 日期、時間。
- 6 對方希望回電時間。
- 7 對方擬再來電時間。

- (二) 因事需暫離座位時，應請鄰座同仁代接電話或設定指定轉接電話。
- (三) 機關(單位)辦理活動或召開會議，需全體同仁參加時，機關(單位)應指定留守人員，代接電話。

五、轉接電話：

- (一) 非自己經辦業務，告知將轉接之主辦人姓氏、職稱、分機號碼，應說「幫您轉接，請稍候」，並即轉接。
- (二) 轉接時，應確定轉接成功，始可掛上電話。
- (三) 如轉接鈴響4聲尚未接聽時，應即接回及致歉，並作代接電話處置。

參、通話中

- 一、撥錯電話，必須道歉。
- 二、對方聲音不清楚時，應說：「對不起，聲音不清楚，請大聲一點好嗎？」
- 三、通話時語調應謙和、熱誠，解說時力求清晰、詳盡。

肆、總機接聽

- 一、設置語音系統：
 - (一) 電話鈴響4聲響或10秒，應即獲得接聽服務。
 - (二) 總機代號設於前，語音項目說明應簡要。
 - (三) 下班或休息時間，語音系統應予說明並答錄詳盡之上班時間，且總機仍應具備轉接分機之功能。
 - (四) 競選活動期間，語音系統應配合實際上班情形調整答錄內容。
- 二、指定人員擔任總機時，應優先以具耐心、誠懇、語調謙和、熟悉同仁經辦業務者。

電話禮貌評核標準（依據中央選舉委員會評分標準辦理）

受測機關或單位： 花蓮縣選舉委員會 電話：_____

測試時間：__年__月__日__時__分 測試人員：_____

評 核 內 容（總分 100 分；加分項 20 分）	配 分	評 分	評核紀錄 事項
<p>(一) 接聽速度</p> <p>1 電話鈴響四聲或十秒應答（10 分；每增減一響或三秒，即增減 1 分，最多 15 分）</p> <p>2 業務單位無人接聽之情形：（無無人接聽情形，本項給分）</p> <p>(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...）。</p> <p>(2) 無人接聽（電話鈴響九聲以上或二十秒以上），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務。</p> <p>(3) 電話故障。</p>	<p>25 分</p> <p>15</p> <p>10</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>		
<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1 接話應對情形</p> <p>(1) 清晰報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(2) 清晰報明單位名稱。</p> <p>(3) 未報明單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p>(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。</p> <p>2 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。</p> <p>3 接話時之態度：</p> <p>(1) 語調謙和、熱誠。</p> <p>(2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p>(3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p>(4) 語調粗暴。</p>	<p>35 分</p> <p>20</p> <p>(20)</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8~10)</p> <p>(5~7)</p> <p>(3~4)</p> <p>(0)</p>		

<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>甲、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）接聽解說詳細程度：</p> <p>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）。</p> <p>2 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。</p> <p>3 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。</p> <p>4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>20 分</p> <p>(15~20)</p> <p>(10~14)</p> <p>(5~9)</p> <p>(0)</p>		
<p>乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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」。</p> <p>5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥」。</p> <p>6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>20 分</p> <p>(17~20)</p> <p>(14~16)</p> <p>(12~13)</p> <p>(10~11)</p> <p>(8~9)</p> <p>(0)</p>		
<p>三、加分項：20 分</p> <p>1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」</p> <p>2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。</p> <p>3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」</p> <p>4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。</p> <p>5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。</p> <p>6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。</p>	<p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>5</p>		
<p>評 分 合 計</p>			

備註：電話禮貌測試成績計算標準 (1) 優=90 分以上 (2) 甲=80~89 分
(3) 乙=70~79 分 (4) 丙=60~69 分 (5) 丁=59 分以下