

國立臺灣博物館電話禮貌實施須知

中華民國 101 年 8 月 27 日臺博秘字第 1013001717 號函訂定

- 一、國立臺灣博物館（以下簡稱本館）為提升員工接聽電話服務禮貌品質，型塑本館便民親民形象，特訂定本須知。
- 二、本須知依據九十六年七月二十三日行政院院授研展字第○九六○
○一五二四七一號函頒之「政府服務創新精進方案」辦理。
- 三、電話總機接聽要點
 - (一)總機人員接聽電話速度，應以電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務為宜，並避免電話故障無法接聽。
 - (二)電話語音系統應能於十秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務；總機代號應設於前。語音項目說明應於十秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。
 - (三)總機人員接聽電話時，首先應清晰報明單位，並說「您好」、「早安」等問候語。
 - (四)總機人員接聽電話時，應先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象，結束時應有道再見或其他禮貌性結束語。
 - (五)總機人員轉接電話時，應以能毋需轉接即能充分提供民眾所詢問之資訊為首要考量，如需要轉接承辦處室，應告知民眾將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。切忌在未告知將轉接電話之分機號碼之情形下即行轉接，造成如業務單位電話斷線或無人接聽時，來電者無法自行重撥該分機號碼之情形。
 - (六)總機人員轉接電話時，應說「幫您轉接分機xxx，承辦人xxx，請稍候」等禮貌用語。
 - (七)如業務單位正忙線中，應向來電者委婉說明，「對不起，※先生（小姐）正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人，切忌簡單回復業務單位忙線中，且未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。
 - (八)總機人員平日之接聽態度，應以語調謙和、熱誠為宜，切忌語調

急燥、不耐煩。

四、業務單位同仁接聽要點

- (一)業務單位同仁之接聽速度，應以電話鈴響四聲或十秒內接聽應答為宜。
- (二)業務單位無人接聽時，電話系統應能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）。切忌電話系統或總機人員未能提供其他轉（撥）接服務，造成民眾不便。
- (三)同仁接聽電話應對時，首先應主動清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），並說「您好」、「早安」等問候語。切忌接話時僅說「喂」，且未報明單位名稱或自己姓名（氏）；未說「您好」、「早安」等問候語。
同仁結束通話時，應說有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電者先掛電話。
- (四)同仁接聽電話時之態度，應以語調謙和、熱誠為宜，切忌語調急燥、不耐煩。
- (五)業務承辦單位（或承辦人）直接接聽電話時；或經代接電話後轉至業務承辦單位（或承辦人）接聽電話為民解說時，應以解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢問相關作業程序述說清楚）為宜。切忌答非所問，態度敷衍。
- (六)非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復時，應仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，儘量給予詳盡回答，並提供所需之資訊。
- (七)同仁接聽電話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，應說「請教貴姓？」，如須耽誤較長時間，應說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。
- (八)同仁轉接電話時，應說「我幫您轉接分機XXX，承辦人XXX，請稍候」等等候性禮貌用語。

五、執行測試對象及成果

受測人員為本館全體同仁(包含總機)，每月至少實施二次隨機禮貌測試，並登記於本館電話禮貌測試量表(如附表)，每季電話禮貌考核成績，由秘書室按季列入館務會議，作為同仁改進依據，並陳核長官。

國立臺灣博物館電話禮貌測試量表

編號： 受測單位： 總機電話：23822699

測試： 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
	<p>一、總機接聽：45 分</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統(無電話語音系統，本項不計分，改計(二)之分數)</p> <p>(一)電話語音系統接聽速度</p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1)4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2)15 秒內獲得接聽服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3)電話故障。</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> (1)招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。</p> <p><input type="checkbox"/> (2)語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。</p> <p><input type="checkbox"/> (3)語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：</p> <p><input type="checkbox"/> (1)總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (2)總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3)總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (4)轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」(或其他暫候用語)1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(3)</p> <p>(0)</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

	<p>4、電話語音總機應答語調：</p> <p><input type="checkbox"/> (1)語音口氣謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2)語音口氣平淡。</p>	2	
	<p>(二)總機人員接聽速度(如無電話語音總機系統，本項得分乘以2.5，滿分25分)</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響4聲或10秒內獲得接聽服務。(8分；每增減一聲或3秒，即增減1分，最多10分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打2次無人接聽。(隔10分鐘後再測1次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	10 10 0 0	
	<p>(三)總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時，首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 5、轉接電話時之服務態度：(註：毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時，第5、6項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1)告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。() (3)</p> <p><input type="checkbox"/> (2)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (3)未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接，業務單位電話斷線或無人接聽，無法自行重撥該分機號碼。 (0)</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。 2</p> <p>7、業務單位忙線中之處理情形：(業務單位無忙線情形，本項給分) 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1)向來電者委婉說明，「對不起，※先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2)簡單回復業務單位忙線中，未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。 (0)</p> <p>8、總機人員之接聽態度： 2</p> <p><input type="checkbox"/> (1)語調謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> (2)語調平淡，態度尚佳。 (1)</p> <p><input type="checkbox"/> (3)語調急躁、不耐煩。 (0)</p>	20 3 3 3 2 3 (3) (2) (0) 2 2 (2) (0) 2 (2) (1) (0)	

測試 結果	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一)接聽速度</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答(8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 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><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…)。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (3)電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</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><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。</p> <p><input type="checkbox"/> (2)清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p>	

	<input type="checkbox"/> 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。 3 接話時之態度：	5 10	
	<input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。 <input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。 <input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。 <input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。	(8-10) (5-7) (3-4) (0)	
測試 結果	(三)答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。 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：	15	
	<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)。 <input type="checkbox"/> 2、解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。 <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)。 <input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	(12-15) (8-11) (4-7) (0)	
	乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：		
	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	(14-15) (12-13)	
	考核內容(總分 100 分)	細項 配分	分項 得分

<input type="checkbox"/>	<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>(10-11)</p>	
<input type="checkbox"/>	<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>(8-9)</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p>	<p>(6-7)</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(0)</p>	
<p>總 得 分</p>			