

蘭嶼航空站 100 年度電話禮貌服務執行要點

民國 94 年 4 月 30 日制訂 民國 95 年 3 月 27 日修訂 民國 96 年 1 月 2 日修訂 民國 97 年 7 月 10 日修訂 民國 98 年 7 月 4 日修訂
民國 99 年 6 月 3 日修訂 民國 100 年 1 月 6 日修訂

一、依據

- (一) 交通部 89 年 6 月 21 日交秘 89 字第 006211 號函送「全面推動電話禮貌服務執行要點」及「電話禮貌注意事項」辦理。

二、目標

為塑造本站親切服務形象，提高民眾之服務滿意度，展現新政府的施政效能，特訂定本要點據以施行。

三、測試小組成員：主任及航務室值日人員組成。

四、辦法

- (一) 受測單位：航務室、業務室及消防班。
- (二) 每月至少抽測二次以上。
- (三) 依照「民用航空局電話禮貌服務注意事項」（如附件一）函頒實施。
- (四) 為民服務考核小組(民航局)不定期抽測。

五、評鑑

- (一) 測試小組成員模擬各種身分依電話禮貌測試表（如附件二）執行抽測，並予以書面紀錄，於每月底前送業務室彙整。
- (二) 小組成員對自己所屬單位不予評分。

六、績效提報

- (一) 每月將受測單位統計評核結果呈主任核閱。
- (二) 待改善的電話號碼及每月抽測二次以上皆忙線的電話送請為民服務小組委員參考。

七、本要點自核定日開始實施。

附件一

100 年度 蘭嶼航空站電話禮貌服務注意事項

電話禮貌服務及應對用語

- 1 我的服務即代表「民用航空局」因此要以良好的禮貌和親切正確的服務爭取局譽。
- 2 情緒會影響情緒，行為會影響行為，每位人員應隨時保持良好的服務，不要他人情緒之影響。

3 要以愉悅的語詞，清晰確實的措辭和誠懇的態度來表達服務的熱忱。

4 聲調語詞與態度：

4.1 聲音力求清晰，不疾不徐、語調要高低有致，避免平淡。

4.2 使用正確的發音、語詞為一般人所熟悉、避免使用專用術語。

4.3 忌諱低級趣味的語詞。

4.4 以愉快的心情使用電話、真摯誠懇的態度與對方交談。

4.5 經常檢視自己的聲音是否有氣無力？是否官僚十足？是否單調無味？是否嗓門過大？是否應付了事？

5 電話禮貌方面：

5.1 各單位人員對於來電應儘速接聽，通話應報明單位及姓名（或代號）並道好，通話結束時須讓對方先掛斷電話並道再見或謝謝。

5.2 各單位人員答覆民眾詢問內容須詳實，語氣清晰和藹。

5.3 非本人可以應答事項，請主動接聽。無法作系統轉接時應委婉告知其欲轉之電話號碼。

5.4 請於電話鈴響五秒鐘內或鈴響三聲內接聽，代接聽者代為致歉並告知本人不在。

6 處理人民抱怨應有之態度：

6.1 不急與對方變解或打岔、尊重對方不滿的情緒。

6.2 傾聽對方真正的需要、讓對方瞭解我的誠意。

6.3 不作情緒上的反應、站在對方的立場著想。

7 人民抱怨的處理步驟：

- 7.1 先致歉再受理；不為錯誤找理由，儘量讓對方宣洩不快。
- 7.2 可以線上處理，請對方稍候，並立即與相關單位聯繫，無法線上處理，請對方先掛上電話，儘速查明後答覆。
- 7.3 將處理經過及結果告知對方。
- 7.4 對於造成不便再次表示歉意，並感謝其對「民用航空局」之信任與支持。

8 處理人民抱怨時的禁言：

- 8.1 不可能，絕對不可能有這種事發生。
- 8.2 我不會，我不知道怎麼處理。
- 8.3 喂---我不太清楚，你找別的單位吧！
- 8.4 這個問題問誰都會、你怎麼會不知道呢？
- 8.5 我絕對沒有說過那種話、這不關我的事、規定就是這樣了！
- 8.6 你看不懂中文嗎？改天再來查吧！

9 打電話應有的禮貌：

- 9.1 所有適用於接電話的各種良好的電話禮貌，對於打電話也一樣重要，雖然情況恰好相反，然其主要觀念原則仍一致。
 - 9.2 撥號之前，須先確知所撥號碼是對的；如有疑問，先查對方電話號碼以免撥錯。
 - 9.3 當電話接通，對方應聲之後，即應報明自己機構、名稱或電話號碼和姓名。
 - 9.4 當自己所找的人不在而有需要請他回話時，應自動提供各種資料。
 - 9.5 當我們發覺撥錯電話時應立即表示歉意。
- 10 希望各單位人員以親切、細心、體貼的語態發揮團隊精神，提高服務效能。

受測單位：_____ 電話號碼：_____ 測試人員：_____

通話時間：第一次：__月__日__時__分

第二次：__月__日__時__分

測試內容	測試結果	
	第一次分數	第二次分數
壹、總機接聽：因本站無相關總機接聽系統，故本項不予計分		
貳、業務單位接聽電話：100分		
一、接話速度：25分 1. 電話鈴響4聲或10秒應答（14分；每增減一響或三秒，即增減二，最多20分）：20分 2. 業務單位無人接聽之情形：（無人接聽情形，本項給分）：5分 (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分 (2) 無人接聽（電話鈴響9聲以上或20秒以內），電話系統或總機人員未提供其他轉（撥）接服務：0分 (3) 電話故障：0分	接話速度： _____ 1. _____ 2. _____ 3. _____	接話速度： _____ 1. _____ 2. _____ 3. _____
二、電話禮貌：50分 1 接話應對情形：20分 (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語：10分 (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）：5分 (3) 未報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語：5分 (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分 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：10分 3. 接話時之態度：20分 (1) 語調謙和、熱誠：15-20分 (2) 語調平淡，態度尚佳：10-14分 (3) 語調急躁、不耐煩：5-9分 (4) 語調粗暴：0分	電話禮貌： 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 電話禮貌用語 _____ 接話態度： 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	電話禮貌： 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 電話禮貌用語 _____ 接話態度： 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
貳之一、二項成績		

<p>三、答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填：25分</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）：18-25分</p> <p>2. 解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）：12-17分</p> <p>3. 解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）：11-5分</p> <p>4. 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍：0分</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>
甲項成績		
<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：18-25分</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：20-15分</p> <p>3. 逕為簡單答復，無法即時處理（但承人員正在接、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：15-10分</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」：10-8分</p> <p>5. 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」：8-5分</p> <p>6. 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理：0分</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>6. _____</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>6. _____</p>
乙項成績		
<p>參：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？」：加4分</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：加4分</p> <p>3. 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」：加4分</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）：加4分</p> <p>5. 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語：加4分</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p>
加分項目成績		

	總分		
	平均		