**交通部民用航空局飛航服務總臺**

**推行電話禮貌運動實施計畫**

98.09.21航秘字第0980009037號函頒

 100.8.25 航秘字第1000008593號函修訂

 106.11.9航技字第1065018911號函修訂

壹、目的：為增進本總臺暨所屬各單位全體同仁之電話禮貌，進而提升本總臺為民服務品質及形塑機關服務形象。

貳、實施對象：本總臺暨所屬各單位全體同仁。

参、實施方式：每季由4名人員執行，各單位每季至少受測2次，另依公平原則，執行抽測人員對本身單位不予測試。

1. 實施內容：
2. 本總臺暨所屬各單位同仁接聽或撥用電話時，應注意電話應對技巧與禮貌。(如附件一)
3. 電話禮貌抽測工作，由本總臺飛航業務室、航電技術室、供應室、秘書室、人事室及主計室等員級以上同仁(不含一級單位正副主管)以匿名方式執行，受測單位由航電技術室提供。
4. 由施測人員填寫電話禮貌測試量表（如附件二），於每季結束後1週內送航電技術室彙整辦理。
5. 電話禮貌抽測結果，凡表現不佳之單位或個人，將列入年度績效考核之參考。
6. 每季抽測結果提報臺務會議。

伍、本計畫若有未盡事宜得隨時修正之。

**電話禮貌注意事項**

附件一

1. **接聽電話：**
2. 應於電話鈴響4聲或10秒內接聽。
3. 同仁不在座位上時，其他同仁應儘速代接(截答)。
4. 接聽電話時，應清晰報明自己的服務單位及姓名(氏)，並說「您好」、「早安」等問候語。
5. 應確認對方身分，如對方未主動告知時，可說「請教貴姓？」，在不知對方職稱情況下，後續可以○先生、○小姐稱呼。
6. 通話時應適度控制音量，以免聲音過小聽不清楚或聲音粗大而而滋生誤會；答話速度不疾不徐；語調謙和、熱誠。
7. 接聽電話時，應專心傾聽對方的談話，勿同時與其他同事談話聊天，如確有需要，應向對方致歉。
8. 應於了解來電者洽詢業務內容或問題後，給予詳實之答復，儘可能解決來電者之疑問，並確認對方是否完全瞭解。
9. 無法立即針對來電者洽詢業務或問題給予詳盡答復時，可先做簡單答復，並請其留下電話號碼，俾進一步處理後回復。
10. 通話中，如遇需查閱資料情形，應說「請稍候」等禮貌語，並先估計可能耗用時間之長短，若查閱時間較長，不宜讓對方久候，可請對方先留電話號碼，俟查明後儘早回復。
11. 對方洽詢問題如非本人負責業務且無法代為回答時，應詳細告知對方應洽詢之承辦人的單位、姓名及電話號碼，並儘可能協助代為轉接，轉接電話時，請說「我幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。如因業務承辦人不在或電話忙線中致無法轉接時，則向來電者委婉說明，並記下來電者之姓名、單位、電話及回電與否之訊息，並確實轉知承辦人。
12. 接到責難或批評性的電話時，應以單位立場委婉解說，並向其表示歉意或謝意，不宜與發話人爭辯。
13. 接聽電話態度須誠懇、真摯，避免用「喂」、「唔」、「哼」等字句回答，代以「對」、「好」或「是」來表達，並注意聽其陳述。
14. 結束通話時，可說「謝謝」、「再見」、「不客氣」、「如還有不明白的，請隨時來電詢問」等禮貌性用語，並讓對方先掛斷電話後，再輕輕放下話筒。
15. **撥用電話：**
16. 除非緊急情況，儘量避免在用餐及休息時間撥用電話。
17. 撥用電話前儘量先確定對方電話、姓名、職稱等，再釐清談話要點，同時應備妥相關資料、筆、記事本或便條紙，以便摘要記錄洽談重點。
18. 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與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。
19. 對方應話後，要確認接聽人身分，發覺撥錯號碼時應禮貌地表示歉意。如果聽得出對方的聲音，可立刻尊稱對方的職稱，並做簡單的寒喧問候，以拉近雙方的距離。
20. 應委婉說明去電要點，講話語音應清晰、內容簡要明瞭、語氣親和、音量適度、通話時間不可過長。
21. 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，仍須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。
22. 在達成協議後，應將雙方協調後的結論再重覆一次，並請對方確認，以避免誤解。
23. 通話中要常說「請」、「謝謝」、「不客氣」或「對不起」等禮貌用語。
24. 如果致電的對象不在或暫時不方便接聽，且有必要其回話時，應主動說明自己的服務單位、姓名、電話號碼及所要洽談事情，再請教接聽人姓名，以方便稱呼，然後請接聽人轉達。
25. 結束通話時，可說「謝謝，打擾您了」、「謝謝，我們再保持聯絡，再見」等禮貌性用語。
26. 結束通話時，原則由主動撥話人先掛電話，但禮貌上可儘量等對方先掛斷電話後，再輕輕掛斷。

**飛航服務總臺電話禮貌測試量表**

附件二

受測單位： 施測單位：

 測試時間： 年 月 日 時 分

 受測電話： 受測人員：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **測試內容（總分100分）** | **細項配分** | **給分** |
| **接聽速度30分** | **(一)有人接聽請填此項，無人接聽請跳答(二)**1.電話鈴響4聲或10秒內接聽2.電話鈴響6聲或15秒內接聽3.電話鈴響8聲或20秒內接聽 | 　29-3027-2825-26 |  |
| **(二)第一次無人接聽，15分鐘後或擇日重撥**1.電話鈴響4聲或10秒內接聽2.電話鈴響6聲或15秒內接聽3.電話鈴響8聲或20秒內接聽4.再次撥打仍無人應答 | 　23-2421-2219-200 |  |
| **接聽速度成績27分(含)以下請填寫建議改善事項：** |
| **電話禮貌50分** | **(一)接話應對情形(15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。 如:OO室您好；王大明早安；OO室敝姓王您好。2.清晰報明單位名稱或自己姓名（氏）。 如:OO室；王大明；敝姓王。3.僅說問候語。如:您好、早安4.接話說「喂」「你是誰」 | 1510100 |  |
| **(二)結束問候語(10分)**1.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。2.逕自掛上電話。 | 100 |  |
|  | **(三)接話時之態度(25分)**1.語調謙和、熱誠。2.語調平淡，態度尚佳。3.語調急燥、不耐煩。4.語調粗暴。 | 　21-2516-2011-150 |  |
| **電話禮貌成績45分(含)以下請填寫建議改善事項：** |
| **答話內容20分** | **(一)承辦人接聽，非承辦人接聽請跳答(二)**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）。2.解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。3.解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。4.答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。 | 19-2016-1811-150 |  |
| **(二)非承辦人接聽**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。2.能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下來電人訊息，俾進一步處理。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），但能留下來電人訊息，俾進一步處理。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。」5.逕回答他不在/我不是承辦，並說「請稍後再撥。」6.逕回答他不在/我不是承辦，無意進一步處理。 | 　19-2016-1812-158-115-70 |  |
| **答話內容成績17分(含)以下請填寫建議改善事項：** |
| **成績總計 分**※感謝您的協助，測試完畢後請將測試結果裝入信封或MAIL予航技室陳盈曉 |