



電話禮貌與應對技巧

經濟部水利署第十河川局

102年4月17日

本分局電話禮貌測試概述

➤ 本分局電話禮貌測試執行計畫：

據以執行電話禮貌測試，推動為民服務電話禮貌、提升服務品質。

➤ 成立本分局電話禮貌測試小組：

本分局各單位選派一位同仁協助執行，每 3 個月執行測試 1 次。

➤ 依據「電話禮貌測試量表」測試評分：

1. 行政院研考會
2. 經濟部
3. 水利署
4. 本分局



The background features large, stylized swirls in purple, green, and light blue. Interspersed among these swirls are several small, yellow, triangular shapes that resemble sun rays or decorative accents.

電話禮貌測試得分要訣

電話禮貌測試量表考核項目

【總機人員】

一、接聽速度

- (一) 電話鈴響 2 聲內或 4 秒內立即接聽：獲滿分 10 分。
- (二) 連打 2 次無人接聽：0 分。



電話禮貌測試量表考核項目

二、電話禮貌

- (一) 接話時，首先**請總機人員**，說「您好」、「早安」
等問候語。例：第十河川局 您好。
- (二) 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼 / 業務單位
或業務承辦人員。例：將幫您轉接工務課，
分機號碼 2212，請稍候。
- (三) 如無法確認業務承辦單位，可詢問來電者姓名及聯絡
電話，再由本局專人回覆來電者。
- (四) 來電者詢問事項如屬『員山子分洪管理中心』業務時，應告知其電話分機號碼及承辦單位，並說明本

電話禮貌測試量表考核項目

【業務單位接聽電話】

一、接聽速度

- (一) 電話鈴響 2 聲內或 4 秒內立即接聽：獲滿分 10 分。
- (二) 無人接聽：0 分。



電話禮貌測試量表考核項目

【業務單位接聽電話】

二、電話禮貌

- (一) 清晰報明單位名稱及自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。例：秘書室○○○您好。
- (二) 結束時，有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電者先掛電話。
- (三) 接話時語調態度應謙和、熱誠。

電話禮貌測試量表考核項目

【業務單位接聽電話】

三、答話內容

- (一) 業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽答覆情形：
答話時應解說詳盡 (能具體、明確答覆，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。
- (二) 非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答覆情形：
聆聽來電者洽詢業務內容或問題，如無法即時處理 (如承辦人員正在講電話 / 暫時離開座位 / 公出 / 請假等)，應請來電者留下電話號碼，俾進一步處理。

電話禮貌測試量表考核項目

【受測人員問題回應正確率】

一、精準地回答問題：

以專業知識詳細且清楚告知相關法令、作業處理流程及要件。

二、提供完整資訊：

主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件的情形發生。

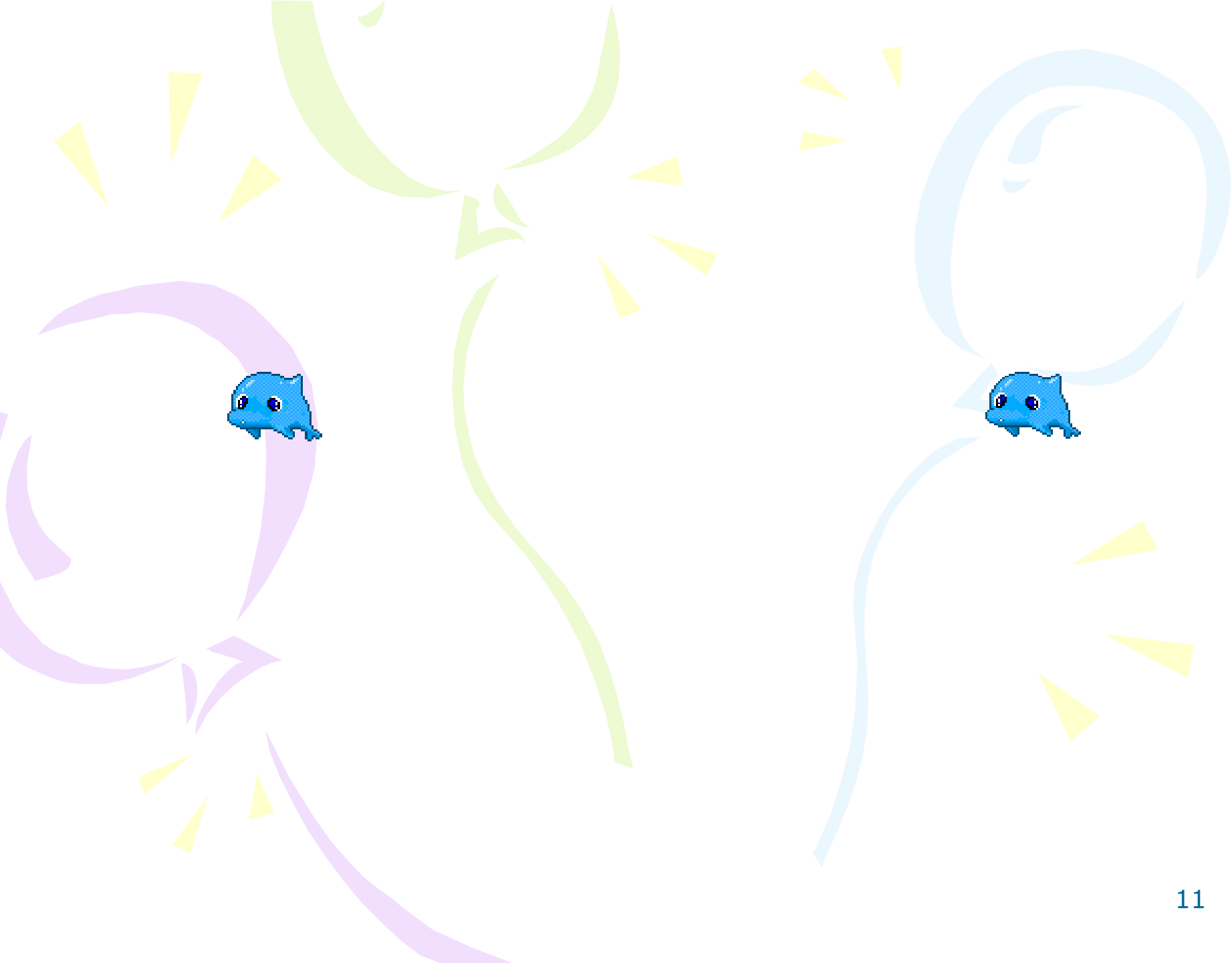


本分局「電話禮貌測試執行計畫」暨「電話禮貌測試量表」
已公告上網：

➤ 經濟部水利署第十河川局（
<http://www.wra10.gov.tw>

➤ /) 便民服務 / 加強為民服務





The background features three large, stylized swirls in purple, green, and blue. Interspersed among these swirls are several yellow starburst or sunburst shapes, each composed of multiple triangular rays pointing outwards. The overall aesthetic is bright and cheerful.

電話禮貌應對技巧

電話禮貌應對技巧

【接聽電話】

- 一、拿起電話前請先微笑，語氣溫和並清楚地報出單位名稱、姓名及「您好」、「早安」等問候語。
- 二、電話鈴響請迅速接聽，勿超過三聲。
- 三、每位同仁均有代接電話的責任。
- 四、業者來電抱怨時，請耐心傾聽並積極回應。
- 五、如幫對方查詢資料需花一段時間，應先向對方致歉說明，稍後再回電，不要讓對方久候。

電話禮貌應對技巧

【不確定承辦人員】

如不確定承辦人員，則請對方先留下電話姓名，經查詢確認後，再回電告知正確訊息，或請承辦人員直接回電。如只知業務單位，不知承辦人時，則將電話轉請該業務單位主管處理。



電話禮貌應對技巧

【轉接電話】

- 一、處理電話時儘量避免轉接，如必須轉接時，請先問明對方大名及電話號碼，並在轉接時交代清楚，一來可避免二度詢問引起來電者的不滿，二來萬一轉接斷線可立即回電。
- 二、同時清楚地告知對方，將要轉接的分機號碼及承辦人姓名，並說「我將幫您轉接，請稍候」等禮貌性用語。



電話禮貌應對技巧

【代接電話】

- 一、當同仁外出，請先回答「該同仁目前不在」，而不是先問對方貴姓後才回答不在，以免引起對方誤會。
- 二、代接電話必須負責詳細留言，並將留言條儘速交給來電者要找之同仁。
- 三、如對方要找的同仁不在，可先問自己可否幫忙，儘量請對方留言，並告知將請該同仁回電，不可要求對方再打來，以示禮貌。

電話禮貌應對技巧

【電話結束】

- 一、電話結束前，確認來電者已無其他詢問事項，並複述對方交代事項以利明確轉達。
- 二、電話交談結束，記得向對方說：「再見」，再讓對方先掛電話。



電話禮貌應對技巧

【如何處理抱怨電話】

- 一、抱怨電話的原因可能是民眾對所發生的事情有誤解、電話一再被轉接、對申辦案件不知該如何處理或無法獲得解決…等。
- 二、既然是抱怨電話，當然詢問的態度口氣未必很好，有時甚至是蠻橫無理、隨意謾罵，此時建議抓住重點妥善回應，儘量讓對方情緒能夠緩和一些。
- 三、此外，切勿被不友善的來電者激怒，面對惡言惡語，就當作是一種修行吧！

電話禮貌應對技巧

【民眾電話詢問時，無法回答時之處理步驟】

步驟一：○○課（室）！您好！…抱歉，您的問題我需要
再去確認一下資料，是不是請您留下大名及電
話
，稍後再回電！謝謝您！再見！

步驟二：將留下的民眾姓名、電話及洽詢問題，清楚詳細
告知主管單位業務承辦人（或主管），再由其
回
電答覆！

電話禮貌應對技巧

【其他注意事項】

- 一、離開座位時，請告訴鄰座同仁，並告知何時回座。
- 二、需查詢資料始能回答時，避免讓民眾久等。
- 三、桌上常備紙筆以便留話。
- 四、減少私人電話以免佔線。



結語

- 一、電話禮貌代表機關形象，讓民眾能留下最佳印象。
- 二、以同理心站在民眾的角度回應處理。
- 三、將電話禮貌落實於日常生活，習慣成自然。



簡報結束
謝謝聆聽