

電話禮貌及服務升級講習

人事管理員 洪嘉鴻

編製

105年6月13日

壹、前言

* 鹿野鄉在鄉長領導及同仁的努力之下進步神速，儼然已成為國內具知名度之觀光勝地，但在我們引以為傲的觀光與農特產業蓬勃發展的同時，往往卻忽略了我們服務的品質並沒有隨而進步。

* 為提升本所行政效率及服務品質，塑造親切及專業的服務形象，並督促同仁落實友善的服務行為，俾提供洽公民眾更優質的服務禮儀，故安排此次課程，希望同仁能用心學習將洽公民眾當成我們的顧客，提供給顧客良好的服務是我們的責任，期待在我們各項鄉政業務順利推展的同時，亦能兼顧為民服務之品質。

貳、電話禮貌升級（請同仁注意下列事項）

1. 電話鈴聲響起後，請盡可能的於鈴響三聲內接聽。

2. 接聽電話後請說：鹿野鄉公所 0 0 課您好。

3. 需要轉接時：

民眾：我要找總務。

同仁：好的，請您稍等，為您轉接總務分機21。

4. 承辦人員不在時：請主動轉接職務代理人。或留電話，以便聯繫服務。

民眾：我要找鹿野村幹事。

同仁：不好意思，郭村幹事公出(或休假星期幾才有上班)，請問您要洽辦甚麼業務？（如能處理請主動幫民眾解答或辦理）那可否請您留下尊姓及電話，等他回來我請他立刻與您連絡。

（如果民眾表示不方便留電話，則請委婉告訴
民眾**承辦人於何時回來，麻煩他再來電。**）

5. 結束通話時：請同仁務必**先和民眾告別（謝謝你，
再見）**，且等民眾掛上電話我們才掛。（建議
可以加些溫馨提醒，例如：**如果還有甚麼問題，
歡迎您再來電詢問之類的。**）



身在公門好修行

本所案例檢討：

臺東縣政府103年服務品質評鑑計畫-電話禮貌測試成績表

受測單位	受測月份	4月份	排名
		成績	
臺東市公所		99	1
海端鄉公所		92	2
池上鄉公所		89	3
關山鎮公所		88	4
達仁鄉公所		88	
成功鎮公所		88	
卑南鄉公所		87	5
綠島鄉公所		87	
延平鄉公所		86	6
太麻里鄉公所		85	7
東河鄉公所		84	8
長濱鄉公所		84	
鹿野鄉公所		81	9
大武鄉公所		81	
蘭嶼鄉公所		80	10
金峰鄉公所		78	11

電話測試內容如下：【第一通】

同仁：公所你好。

神秘客：你好，我要辦OO業務。

同仁：好，你等一下。

同仁：喂。（業務承辦人）

神秘客：（詢問要辦理之相關業務）

同仁：（同仁無法一併告知詢問人相關資料或注意事項，語氣平平）

神秘客：（問完問題）謝謝你喔。

同仁：不會。

神秘客：（似乎在等同仁說再見）.....

同仁：（電話掛上了）



這種事你都做得出來，你還是不是人阿!

笑什麼笑？你瘋了
What are you laughing at? Are you crazy?

電話測試內容如下：【第二通】

同仁：鹿野鄉公所你好。

神秘客：我要辦OOOOOOOO。

同仁：你稍等一下喔。

同仁：（承辦人不在，由旁邊的同仁接聽，電話過很久才接）

喂，你好。

神秘客：我想要辦OOOOOOOOOO。

同仁：他現在不在位子上喔，你要不要下午在打來？
還是你留



當然我們也有受民眾肯定的地方：【案例一】

長信箱來函

林鄉長暨楊課員鈞鑒：

本校學生鄭○○因其母親車禍造成腿部二處骨頭斷裂，需多次手術治療，作致家庭經濟困頓，經貴公所楊課員及相關人員協助，提供急難救助及到使其家庭得以正常運作。在鄉長領導下，承辦人員親切有禮，主動積極定。

特致專函，以表謝忱。

敬請 台安

國立臺東大學附屬特殊教育學校 吳永怡校長/陳淑華護理師

吳永怡 博士

國立台東大學特殊教育學系副教授兼

附屬特殊教育學校 校長

Dr. Yung-Yi Wu

Associate Professor of Department of Special Education

National Taitung University

Principal of Special School affiliated with NTU

(0)089-229910 Fax:089-226644

寄件者：臺東縣政府 1999 話務中心

收件者：鹿野鄉公所--<建設課長>林延益、<研考>洪飛騰、<技士>黃興芳、<助理>林憶君

傳送日期：103.03.31 08:40:31

主旨：案件編號 D10303310001

敬啟者：

本府接獲民眾來函，事屬貴管部分，敬請酌處逕覆，並請副知本府，至綢公誼。(電子郵件回復請副知 j002@taitung.gov.tw)

貴單位亦可點選[直接編輯](開啟新視窗)，輸入處理情形。

請確實遵「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」處理人民陳情案件對陳情人之身分資料應依「個人資料保護法」規定嚴加保密。

敬祝

平安如意

臺東縣政府 敬啟

受文者：鹿野鄉公所--<建設課長>林延益、<研考>洪飛騰、<技士>黃興芳、<助理>林憶君

諮詢者：林育立

可洽詢電話：

案件編號：D10303310001

諮詢時間：103.03.31 00:50:04

案件主題：感謝鹿野鄉公所

陳述地點：

案件內容：3/28 號下午 15：10 抵達鹿野參加 329 鹿野馬拉松，出發前沒有將! 賽事列印出來，所以很多賽事資訊搞不清楚。當我到鹿野鄉公所訊問相關資訊時，公所的人員（我記得服務台的小姐及活動承辦小姐）請原諒我的無禮沒有記下您們的姓名。我要表達我的謝意，當時你們的回應超乎想像的熱情及親切，除了提供完整賽事外，舉凡去那租車、附近景點、住哪及吃如何前往，那種感覺、溫暖真的令人感動～這此很高興參加了一個幾年來最美的馬拉松，不只風景美、台東人更美～謝謝您們！

卡實水

給你一個讚

提升禮貌與服務品質戰略白皮書

- 一、**請同仁善用禮貌字眼**（請您、謝謝您、麻煩您.....等）。
- 二、**心態改變**：將民眾當成是我們的顧客，而服務顧客是我們的責任。
- 三、**增設服務台**：盡速爭取替代役男至本所服勤，專責服務民眾事項（服務指引、額外感動服務..等）。
- 四、**提高警覺保密防諜【情境預演】**：希望同仁將每通電話及每一位民眾都當成是神秘客稽核人員，自然就會提高您的服務等級，久而久之同仁就會習慣用這種最有禮貌的態度來服務鄉親。



簡報完畢
謝謝指教