

臺北市政府公務人員訓練處

客服來電處理 SOP

一、客服來電處理 SOP

- (一) 客服電話進線：先判斷此通來電之性質是否需轉接業務組室處理。如是，則立即聯繫業務承辦同仁完成轉接後放線；如否，則由客服中心完成服務後結束通話。
- (二) 來電若經判斷屬於客訴性質，應由設有電話錄音之分機優先接聽；如由未設有電話錄音之分機接獲來電時，應委婉告知對方將轉接專人服務。
- (三) 處理客訴電話之專人，應以溫和耐心之口吻安撫對方情緒。若對方情緒態度趨於平緩或得到改善則繼續完成服務後結束通話。
- (四) 客訴之學員，如有明顯以不雅言辭辱罵本處長官同仁、客服人員或其他恣意攻訐之情事，經勸告而未有改善，客服中心將於傾聽其抱怨並於結束通話後，將該通話紀錄之錄音檔，向長官陳報後決定後續處斷方式。
- (五) 客訴學員如係屬非本府同仁之外部民眾，本處參考研考會建議，可另依違反社會秩序維護法之規定，簽請長官核示後，函請警察局處理。

二、作業流程圖

