

為民服務工作規範

壹、為民服務應注意事項

- 一、對納稅人服務，應人人有責並心誠意正，不得虛偽應付。
- 二、對納稅人來訪，應主動招呼並熱誠接待，不得傲慢無禮。
- 三、對納稅人詢問，應依權責詳細肯定作答，不得模稜兩可。
- 四、對納稅人電話，應即接聽問明事由處理，不得藉詞搪塞。
- 五、對納稅人疑難，應即依法處理儘速解決，不得故意推諉。
- 六、對納稅人行文，應先考慮是否確有必要，不得任意通知。
- 七、對納稅人索取資料，應隨函附回郵信封，不得要求送達。
- 八、對納稅人調查或約談，應態度和藹親切，不得藉故刁難。
- 九、對納稅人已約定辦事時間，應按時等候，不得公差外出。
- 十、對納稅人申請發給證明書，應隨到隨辦，不得推拖稽延。

貳、櫃台服務

一、櫃台之設置：

- (一) 各稽徵機關局、處應設置服務中心，各稽徵所、分處應設置服務台。
- (二) 服務中心服務台應設於大門口附近之適當場所，並有明顯之標示，場地力求整潔美觀、寬敞舒適。
- (三) 服務中心、服務台之設施應採櫃台方式，櫃台外擺置座椅，以便納稅人書寫及與服務人員雙向溝通。
- (四) 服務中心及服務台應設置資料展示架，擺置書表及宣傳資料供民眾取閱。
- (五) 業務單位須與納稅人經常接觸之場所，應儘可能採用櫃台方式，櫃台之規格，視業務之方便採決。
- (六) 服務中心（櫃台）應與電話服務設施分別設置，專責櫃台服務。

二、服務人員的服裝儀表：

服裝及儀表係文明與智慧之象徵，是人格形於外之具體表現，給予人之感受最為直接而深刻，服裝保持整齊清潔，儀表維持端莊有度，能予人一份親切良好之印象，取得民眾之信賴與敬重。稅務工作與納稅人接觸頻繁，尤應注意下列各項要點：

- (一) 衣著簡樸大方，經常保持整齊清潔。

- (二) 髮鬚經常修剪、梳理，保持清爽。
- (三) 舉止安祥和諧，端莊而不輕浮，經常面帶笑容，保持愉快的心情。
- (四) 精神充沛，表現蓬勃朝氣，以取得信賴。
- (五) 態度和氣，言語親切，足可予人平易近人的感受。
- (六) 隨時注意服務，儀容之整潔，不穿汗衫，拖鞋或不適於辦公廳穿著之服裝上班。
- (七) 配帶識別證，提醒自己之責任心與榮譽感，更令納稅人產生信心與安全感。

三、接待技巧：

接待服務為便民工作中重要之環節，應隨時注意「儀容要端莊」、「舉止要有禮」、「談吐要文雅」、「態度要平易近人一切皆以禮」為應對進退之基礎，時時不忘表現熱忱，和善與親切，不嫌麻煩主動接待，不畏艱難耐心服務，揣摩是否具備「迅速」、「週到」、「正確」、「公平」、「方便」、「適度」原則，因應時宜細心觀察對方情緒變化，隨時自我調整，作適切之應對與處置，並注意下列各項細節：

1、民眾到辦公室來時：

應主動以自然而親切之態度，先「抬頭」、「微笑」、「點頭」，必要時並「欠身」、「行禮」、「請坐」，向來訪者打招呼說：「先生（小姐）您好！請坐！請問有什麼事需要我們服務嗎？」或說：「請問先生（小姐），我能幫忙什麼事嗎？」使來訪者感覺受到尊重、歡迎，與禮遇，祛除其憤怒不平或害燥心理，取得其諒解與信賴，切莫以冷漠、不屑、懶散、老大、刻薄之姿態對待，或大聲喝斥，令其掉頭而去，造成不必要之誤解。

2、當民眾不識字，或填寫書表有困難時：

應主動代為填寫，或輔導其依規定填寫，或提供範例給予參考，必要時得代為錄案辦理。

3、當民眾要索取書表，卻感到疑惑不便開口時：

應親切而主動地請問民眾說：「請問：您需要那一種書表？需要幾份？」如遇對方需要取用很多，而問及是否需要規費時，應即客氣告訴：「請放心！我們這些書表都是免費供應給實際需要的人，不過請合作，千萬不要浪費！」

4、當民眾要索取之書表恰值用罄時：

應表示歉意並客氣地說：「對不起！您所要取用的書表，現在剛好發完，請稍候，馬上派人去取，很快就回來。」如對方無法等待，可

致歉地說：「很抱歉，如果方便的話以後路過再順道來拿好嗎？」或「您先去辦事，待會再來，相信一定可以拿到，對不起哦！」必要時登錄其詳細地址，嗣後主動投寄，使民眾感到受人尊重及實質便民。

5、當民眾洽查辦單位或承辦員時：

應先瞭解民眾要辦理何種業務項目後，以熱忱而和藹的態度詳實地告訴他，並即利用電話與承辦單位承辦人員取得連繫，讓民眾順利找到承辦人，儘可能親自引導至該課室會見承辦人員，將更為完善，必令民眾感激。

6、當民眾要求服務，正巧有電話鈴響時：

可以向民眾致歉說：「對不起！請稍待！讓我先接一下電話」，然後再予接待，俟講完電話再表示歉意說：「真抱歉！讓您久等！」然後瞭解對方問題再耐心地答覆，使民眾諒解而不生氣。

7、在服務時有長官、同事或家人、朋友指名聽電話時：

在接待民眾時，有長官指示電話，應斟酌指示事項是否急迫，如必需親自即刻處理者，可情商其他服務人員代為洽覆，一方面向民眾致歉地說：「非常抱歉！因為臨時有件緊急公事必需趕辦，我是不是可以請另外這一位同事為您服務？他對這問題相當有研究。」如係同事或友人打來電話，除非急要，否則可請對方留話，嗣後再撥覆。

8、當民眾有疑難問題及應辦事項要求解答時：

應適時地、耐心地就現有法令規定與正確之辦理手續及要領，予以親切地解說，如對方仍不能完全瞭解時，切忌顯示不屑或不耐煩之態度，遇本身不甚明瞭時，應即請教他人或主辦科（課）室承辦人員，再作答覆，必要時可引導民眾赴承辦單位或洽請承辦人員到場說明，並牢記答案供下次服務時參用。

9、當民眾對於稅務法令要求深入瞭解時：

應主動出示稅務法規或補充規定，供其閱覽，並說明法條精神及補充規定之文意，協助其瞭解法令規章及行政手續。

10、當稅務文件記載錯誤或核算錯誤，民眾請求更正時：

應迅即判斷該項函件錯誤所在，必要時可先向有關課室查明案情，如確實發現有誤應代為解說致歉，並設法錄案後主動移付更正，解說時可委婉地說：「對不起！您這個問題可能因工作人員一時疏忽而發生錯誤，如果您認為可以將文件交給我，一定會代為移請有關單位查對更正」如民眾不放心，方可囑其利用書面方式，依法提出更正。若發生錯誤責任歸於民眾，則應婉轉說明，儘可能在合法範

圍內，設法給予補救機會。

- 11、民眾有所請託或要求時：
應衡情度理，在合法通情之範疇內，儘量予以方便，且不忘叮囑他：「先生」(小姐)請放心，只要是合理的，我們一定設法儘快地辦好。」令民眾深覺請託或要求受到對等尊重，而安心離開，而發揮真正之服務實效，達到便民利民之目的。
- 12、當民眾因部分手續欠缺，無法辦妥時：
應詳查欠缺事項，作一次具體之說明，切莫遺漏，令民眾徒勞往返，避免引起抱怨，使政府信譽受損。
- 13、當民眾提出不合理或不合法請求時：
應以委婉和藹之態度，表示自己立場，說明法令規定，設法讓其明悉事理，甚至可提供法規條文讓其參閱以徵信實，並說聲：「對不起！請您原諒！」如民眾繼續不斷作無理要求時，可轉請上級主管協助處理，切勿與民眾直接爭辯或衝突。
- 14、對民眾服務：言語不能溝通時：
可立刻洽請其他懂外語或方言之同仁參予服務，俾瞭解問題之所在，提供適切之服務。
- 15、在服務當中有第三者從旁發言干擾時：
不可有指責第三者之語氣，應表示欣然歡迎之態度，運用技巧，將第三者意見自然接納過來，讓彼參予交談。
- 16、同時處理二人以上民眾要求服務時：
正在與民眾洽談，有民眾二、三人進來，提出問題要求服務時，應抬頭、微笑、欠身、示意請坐，並說：「對不起，請稍候！」或請其他同仁前來接待。
- 17、民眾前來辦事，而有家人陪同時：
不論陪同前來者年齡之長幼，均應給予同樣接待與方便。
- 18、當民眾提出批評與建議時：
應有任勞、任怨、任謗之胸襟，接受批評之雅量，虛心接納批評與建議，檢討改進，並將合理之建議，呈報上級參考，如能擬具方案，尤為佳策。
- 19、與民眾發生爭執時：
在現代社會中，少數人自恃特權，或為保護本身利益，時有曲意攻訐，指責洩憤情事，除嚴重妨害公務，曉諭後果者外，切莫與民眾直接發生衝突，倘遇不可理喻民眾發生爭執時，其他同仁仍不宜幫腔，最好耐心傾聽對方發表意見，必需沉著不浮躁盡量克制自己，運用說話技

巧，適時插入幾句關懷、恭維、讚許的語句，設法扭轉形勢，使彼不失面子之狀況下，自萌退意不再繼續爭論，如仍不能化解，應酌情下列方式處理：

1. 換人：由其他同仁接待，並倒茶水請他慢慢談，使衝突冷卻，較有緩衝下台之機會。
2. 引領至主管辦公室與主管直接洽談，儘量製造融合氣氛再予洽辦，將事情解決。
3. 換時：暫時停止服務工作，洽請另約時間再談，讓民眾激動情緒得以平靜。

20、民眾無理取鬧時：

遇到情緒不穩定，容易衝動對象，大吵大鬧，無理罵人時，應保持冷靜，以親切委婉之語氣應對，平息其內心不滿之情緒，再依合法正確途徑公平處理，切不可受影響而引起本身情緒之衝動。

21、當民眾要求借用電話、電話號碼簿、原子筆等或寄存物品之額外服務時：

應熱切地首肯，並即刻提供或處理。

22、下班後民眾趕來要求服務時：

如該項行政手續已逾時限者，應委婉地說明法令規定，表示同情與惋惜，並叮囑下次請特別注意。如屬法令疑難或洽詢一般手續者，仍應熱心地服務，若需由特定承辦人解答，但人已下班時，可錄案或記下聯繫電話號碼，於次日轉交承辦人主動再予答覆。

23、需要親自引導民眾前往辦事時：

自己應走在民眾前面，在彎角處或上樓梯時，要回頭看一看。

24、與民眾交談時：

應注意對方，不可左顧右盼，有失禮儀。並予留意對方優點，在解答事情，未瞭解真象前，切勿輕易承諾或臆斷，造成失信於民得不償失。

25、當民眾接洽完畢離去時：

應有友善之結尾語，不妨說：「先生」（小姐）您太客氣了！以後對於有關稅務的問題，歡迎您隨時來與我們共同研究，或撥電話，或用書面方式，也非常歡迎！謝謝！請慢走！再見！「或」謝謝您！「以及」請多指教，再見！

參、電話服務

電話係現代工商社會溝通意見最便捷之工具，「電話服務」是政府與民眾間，超越時空，最迅速、有效之接著劑，讓民眾在家中利用一次電話，即

刻疏解心中疑惑，完成急欲辦理的事項，乃進步社會中共同之需求；亦為服務行政中努力之方向。因此，電話禮貌是從事為民服務中必備之基本素養。

一、電話禮貌：

- (一) 儘可能在電話鈴響二聲以內，由靠近者立刻拿起聽筒，至少在鈴響五次以內接聽，不要讓電話久響不接。
- (二) 接聽電話時，應先報明自己服務單位，並問好。
- (三) 與民眾接話時，言詞力求清晰扼要，聲音要溫雅有禮，不要因對方見不著而改變面部表情，仍應以懇切之話語表達，必要時可利用公餘，請同事或家人試驗本身在電話談話中之音調，作為揣摩最佳語調之參考，以美化電話禮貌。
- (四) 民眾查詢本機關其他單位電話號碼時，應迅即奉告，不能說不知道。
- (五) 民眾撥錯號碼時，不可惡言相向，或有不耐之口氣。
- (六) 口與話筒間，應保持適當距離，適度控制音量，以免聽不清楚，滋生誤會，或聲音粗大，以免被誤解為官氣凌人。
- (七) 電話交談事項，應注意正確性，將事項完整地交待清楚，以增加對方信心。不可敷衍了事。
- (八) 替其他同事留話：應立即錄下對方姓名交待事項及接聽電話時間，並應確實交給受話之同事。
- (九) 民眾提出問題時應耐心傾聽，表示意見時，應讓他能適度地暢所欲言，除非不得已，否則不要插嘴。
- (十) 能立即解答者，應詳實地答覆，並考慮對方是否完全瞭解，不能馬上答覆者，應將對方姓名、地址、電話號碼及問話內容等，錄案洽查後另覆。
- (十一) 無法在電話中答覆而需邀請其到辦公室面談者，應委婉地說明原因，並約定時間，並錄案到時親自負責解答。
- (十二) 不可說諷刺納稅人之話語，嚴重傷害對方自尊，引起無謂爭吵。
- (十三) 不真實者不談，荒謬事不說。
- (十四) 不因民眾不禮貌之話語而影響服務情緒，應寬容他，泰然自若不以為意。
- (十五) 少說「我」表示禮貌，多說「您」表示關懷對方。
- (十六) 如遇需要查尋資料或另行聯繫之查催案件，應先估計可能耗用時間之長短，若查閱或查催時間較長，最好不讓對方久候，應改用另行回話之方式，並儘早回話。
- (十七) 以電話索取書表時，應即錄案把握時效，儘快地寄達。
- (十八) 對方之請求不合理時，應委婉地說明自己立場，正確地提示法令規定。
- (十九) 民眾敘述時，應善於表達「是的」、「是」！「是」、「好的」、「太

好了」、「您的看法很對」等同意或贊揚詞。

- (二十) 對方利用電話談天或開玩笑時，應婉轉地說對不起！另有電話待接，改天再談好嗎？
- (二十一) 因不符合法令規定或事實有困難，而予以拒絕，應先將事實困難或法令依據告訴對方。
- (二十二) 「反問語」必需說得緩慢、細柔，方能獲取對方禮敬。
- (二十三) 接話完畢時，應等對方先掛上電話，再輕輕地將電話掛上。
- (二十四) 電話完畢時，應有明確之結尾語。請別忘了說聲謝謝，再見！
- (二十五) 撥出、接聽電話前應將所需資料及筆、便條紙或備忘錄準備好放在通話時隨手可拿到的地方，以便取用。
- (二十六) 撥出電話前最好先將通話內容摘錄在便條紙或備忘錄上或腦海裡先整理一番，以免臨時有重複或遺漏之處。
- (二十七) 撥出、接聽電話時要保持心平氣和並儘可能在心情較開朗的時候撥出電話。
- (二十八) 撥出電話前先查明對方號碼或分機號碼，尤其是長途電話區域號碼，更應事先加以確認後才開始撥號。
- (二十九) 撥錯電話時，應禮貌地表示歉意。

二、電話禮貌口語舉例：

- (一) 發電話時，應抱著打擾對方之心情，先致歉意說：「對不起！我們這兒是稅捐處 X X 課（或 X X 室）您好！請問……………」。
- (二) 接電話時應先說：「稅捐處」（X X 課、室），您好！」
- (三) 民眾請轉接電話時：
指定接話人在場時，應先向對方說「好的，請稍候！」指定接話人不在場時，應說：「啊！對不起！X 小姐（或 X 先生）剛走開，請問是否有事？我們可以代勞嗎？」或說：「真抱歉！他正巧有事走開，請問您貴姓？可否留下電話號碼，待會兒他回來，馬上請他回話……等。」
- (四) 如果對方有所交待時，應即詳實紀錄，並在電話結束時說：「請放心！您的指示已記錄下來，一定會轉告他，相信他很快地會與你聯絡，再見！」交待事項一定要轉達，不可忘卻，失信於民。
- (五) 對方要轉接之電話正講話中，可用請示之語氣說「對不起，您要轉接的電話，現正講話中，可否稍候，待會兒再接！」。俟對方表示同意時，再暫時放下電話，但千萬別就此放下忘記再轉，讓對方空待引起糾紛。
- (六) 接獲轉接錯誤的電話時，應先說聲：「對不起！這兒是 X X 課（或 X X 室），請稍候」，並客氣地說：「我們馬上再為您轉接，好嗎？」
- (七) 對方電話如要找主管，在不明對方意圖前，可殷切地說：「真是抱歉！他正在會客，請問能否告訴我，您是那一位？要談的什麼事」以便先行轉達，讓主管於接話前先有了心理準備，切不可說：「您是什麼

- 人？有什麼事？」對方如果查閱稅務疑難者，可親切地說：「是否可以將您的問題說說看，或許我能為您服務，好嗎？」
- (八) 對於主管因故未便接聽的電話，可技巧地說：「非常對不起，他正在主持一項會議（他正在開會），一時很難離開會場，他要我代他為您服務，請將您的問題告訴我，好嗎？」
- (九) 如果有話問對方，必先說：「請問……。」
- (十) 有建議給予對方時，可說：「這麼做，您看好嗎？」或「您說這樣好嗎？」「我們的建議，您或許可以試試看」、「您覺得這樣是不是比較好呢？」
- (十一) 對方同意建議時，應隨說：「謝謝！」對方不同意建議時，立刻說：「哦！對不起，那讓我再想想看，有沒有其他更好的辦法。」
- (十二) 對方要求服務之事項，非本身權責所能決定者，可說：「非常抱歉！這些不是我權責範圍內所能決定的，請讓我記錄下來請示上級後，再答覆您好嗎？」
- (十三) 對方請求解答者，非電話服務範圍，應詢問對方的意見，委婉地告訴他：「對不起！這件事不是電話上可以替您解決的事，還是得勞您的駕，：…：」（說明洽辦單位、地點及所需文件資料等）」結尾並說：「如果您不方便的話，可以託別人來辦，我們一定為您服務，抱歉！抱歉！」
- (十四) 民眾撥錯電話時，應立刻歉意說：「對不起！這裡是 X X 課（室）您打的電話應該是 X X 號」、「不用介意」、「別客氣」等。
- (十五) 民眾對所解答之問題一時無法瞭解時，應說：「沒關係，讓我舉例子來說明一下，或許比較清楚。」、「很抱歉，可能說得太快了！讓我再重複一次，慢慢的來好了。」
- (十六) 民眾以電話索取書表時，應隨說：「請放心，我們馬上寄，相信您一定很快的便會收到。」
- (十七) 問題解答完畢，對方仍無意掛上電話，繼續談論時，可運用禮貌之語詞例如：「是，您的問題就這麼辦好了！」或「是，您的看法很對，不用擔心了」等方式來截止對方無謂之言談。
- (十八) 通話完畢應說聲：「再見」、「謝謝」等。

三、電話總機操作人員值勤注意事項：

- (一) 準時上下班，在上（值）班時間內，不離開總機，如有急事，必須覓人到場代理後，始得離開。
- (二) 熟記本機關各單位電話號碼，避免接錯電話，引起對方反感。
- (三) 電話對答應簡明清晰，語氣應溫和親切而有禮，切忌單調、冷淡、粗魯、傲慢，亦不得草率敷衍，自始至終，保持高度的服務精神。
- (四) 接線務求迅速，聽到電話鈴響立即接聽，儘速報出本機關名稱並加問候語：「台東縣稅捐處，您好！」切勿僅稱「喂」或「稅捐處」且

勿讓對方久等。

- (五) 因線路較忙，致接聽電話稍緩時，應先說：「對不起！讓您久等」等語。
- (六) 外來電話請接之分機不宜時，應立即告知對方：「對不起，講話中，請等一等再撥好嗎？」
- (七) 外來長途電話應儘先接通。如因分機不空時，亦應告訴對方「對不起，講話中，請等一等再撥好嗎？」以免對方浪費金錢、時間。
- (八) 對方撥錯號碼而將電話打入機關時，應禮貌地告訴對方：「對不起，您撥錯了，這裡是台東縣稅捐處」，絕不可有不耐之口氣或口出惡言。
- (九) 對方僅表示欲查詢某事而不知道應向何單位接洽時，除應主動依其所述事項性質告訴對方此項業務的主辦單位外，並即接通主辦單位或人員接談，不要輕易地說「不清楚」、「不知道」等語。
- (十) 恪遵保密規定，切勿竊聽通話內容。
- (十一) 值勤時切勿利用電話聊天，以免影響內外通話及浪資公家財力、時間。

四、接聽技巧、親切度及語調

接聽技巧：必須熟練

- 一、接聽速度超過鈴響3聲以上時，是否致歉說聲：「對不起，讓您久等」。
- 二、運用的5W（人、事、時、地、物）、2H「為什麼、如何」的說話技巧掌握交談內容。
- 三、無法立即回答之問題，應禮貌地請對方留下聯絡方式，等查明清楚後再予以回覆；若對方堅持要等，則應按下保留鍵，同時應間隔性的把電話接回來，讓對方瞭解你仍在查詢中。
- 四、當對方要找的人無法立即接聽時，先禮貌性的致歉，同時說明原因，可回答「對不起，他現在電話中或他剛離開座位……」而為表示尊重起見，可請問對方是否自己可以效勞或須轉接職務代理人或請對方留言。
- 五、若需留言，則應記下對方之姓名（確認中英文的寫法或拼法）、來電時間、聯絡方式及交待事項，以方便回電。
- 六、若須詢問被找者的意見時，應先請對方稍候，按下電話保留鍵，再徵詢意見，儘量不要摀著話筒問話，因為任何再細小的聲音都會透過電話傳入對方的耳朵。
- 七、當須轉接電話時，先請問對方之身份，轉接時，應把來電者之身份向接聽者傳達，以免每位接聽者一再詢問對方身份，造成對方不耐或不悅。
- 八、確實瞭解電話機的功能，以避免轉接過程中造成中斷。
- 九、當結束電話交談時，宜加上客套語，且應等來電者先掛斷電話後，再輕輕掛上電話，以留給對方一個美好的印象；若雙方都有這番禮讓的

心理時，則可禮貌性的請對方掛上電話。

親切度及語調：展現親切和藹、熱誠積極、禮貌友善的態度及語調

- 一、語調溫和，口齒清晰，表現出熱誠友善的電話接聽風格。
- 二、接起電話後應以親切自然的語調及使用基本的問候語。
- 三、對話時不忘常使用「請、謝謝、對不起」等客套語。

五、外勤服務

稅務同仁由於業務需要，經指派赴營業場所或其他與課稅案件相關之場所調查，或赴其他機關搜集課稅資料，除應遵守有關稽查要點或稽徵作業手冊之規定外，應注意右列各項：

- 一、赴外調查案件或搜集課稅資料，應先經單位主管之核准。
- 二、赴外調查案件而須與納稅義務人接觸者，應以二人編組，共同執行調查職務。
- 三、赴外執行職務，應注意服裝整潔、儀容端莊，並佩帶識別證。
- 四、除因事實需要而有行動保密或機動之稽查外，應事先約定時間。
- 五、赴外執行職務到工作場所，應先表明身份，出示公函，必要時出示稽查證，說明工作性質及須由受查人提供之資料。
- 六、與受查人或其他機關人員接觸時，應態度謙和、舉止有禮、言談文雅。除與案件有關作積極性之建議外，應避免消極之批評。
- 七、外勤工作完畢或告一段落返回前，應口頭致謝。
- 八、赴外執行職務查得之財產、所得與其他有關資料，不得以公、私名義對任何人發表任何有關職務上之談話。
- 九、對於利害關係人或第三人之關說、請託、查詢，應立即以口頭或書面報告上級主管。
- 十、每次赴外執行職務返回服務機關後，應填列工作日誌或調查報告。

六、說話藝術

語言乃人際間最重要之媒介，公務人員為政府之代表，身為國家重託，為國家推行政令，需要具備完善之表達能力。稅務人員為國家稽徵稅收，雖謁納稅為國民應盡之義務，然徵納雙方處於相對立場，尤需仰賴人人發揮良好之說話才能，建立民眾正確之納稅觀念與守法精神。說話不在流利而在得體，常說「請」、「謝謝！」、「請原諒！」、「很抱歉」、「對不起！」等禮貌口語，隨時不忘以清晰得體之語言，適時親切地對待民眾，令民眾自覺受禮遇、尊重而樂於合作，實為我們共同努力之方向，決不輕言：「不行」「沒辦法」「不知道」「您去問那個人」「您自己想辦法」等語，那麼往往只為了一句話，受損傷的不僅是當事人，而政府的信譽同時也受到傷害了。

如何善用說話藝術，以面對不同階層之民眾？茲就常用之語調、語態、語法予以舉例述說，再依禮貌語、偏勞語、情味話、答述語之採用原則加以說明，並列舉不同民眾之心理及其適應方法，做為服務時之參考：

- 一、語調—語調能夠變意，快是真情，慢是技巧，高是力量，低是深沈，重表示負責，輕表示柔麗，連表示樂趣，停表示風度，如何體驗其屬性予以巧妙運用，實有待深思，一般共認之要領：
 - (一) 不急不徐，快慢適度，輕重合宜，抑揚頓挫，恰如其分。
 - (二) 清晰文雅，通俗易懂：言之成理，述之有物。
 - (三) 段落分明，條理有序。
 - (四) 避免運用不良的感聲字如「哼」「咦」「嘿」等字眼，多用「好嗎？」「可以嗎？」等上揚悅耳的語尾，以增加友善的服務氣氛。
 - (五) 善用「輕聲說重話」的技巧，令民眾產生「被叮囑」的親切感受而永誌不忘。
- 二、語態—言行舉止都是語態，為現代行為語言學的基本主旨。
 - (一) 舉止文雅大方，面帶笑容，待人親切有禮，時時不忘「點頭」「道好」。
 - (二) 友善地注視對方，使民眾感受我們的禮敬與尊重。適時地說聲：「是！是！」「對！」「您說得對」等同意之話語。
 - (三) 全神貫注，傾首聆聽，做一位「善聽者」，不打岔，不搶說，並於對方重要論點處，點頭微笑，頻示友善，說一聲：「對極了！」「太好了！」等讚賞話語，然後再予解說，令其折服。
 - (四) 保持超然而公正的立場，以熱誠謙和的神態，客觀地敘說正確觀點，令民眾深感親切、合理、公正、確實。
- 三、語法—以誠摯懇切的語言，表達本身服務的誠意，為上上的語法。
 - (一) 禮貌語：
 - 1、相見道「好」：主動問好，表示關切與友善，如：
 - 「您好！請坐」。
 - 「您好！請稍候，馬上來」。
 - 「好的！先麻煩您將實際情況告訴我好嗎？」
 - 2、委聲道「請」：對人有事商量或請求，道個「請」字，以表示高雅。如：
 - 「請坐」
 - 「請您不要介意」
 - 「請您到這邊來好嗎？」
 - 「請慢走啊」。
 - 3、偏勞道「謝」：表示風度與情誼。如：
 - 「謝謝您！」
 - 「謝謝您幫忙！」

「謝謝您的合作！」

「謝謝您的寶貴意見！」

以「該說謝謝的是我們！」或「抱歉！讓您久等了，謝謝！」、

「其實啊！該說謝謝的是我們啊！您太客氣了」來代替「不客氣」、「不謝」、「沒關係」等話語。

4、失禮道「歉」：誠懇道歉，表示禮貌。如：

「對不起！讓您久等了！」

「對不起！還得麻煩您再說一遍。」

「非常抱歉，我不是故意的，請您別見怪好嗎！」

「請您再多填一份，對不起啊！」

5、服務道「讓」：表示客氣。例如：

「讓我來為您服務」。

「讓我先看一下您的資料好嗎！」

「讓我來幫忙好了！」

（二）偏勞語：

1、有事情要指點民眾應以「適量式」的語氣來代替「命令式」的口語。避免用「你自己再看一看」等，命令式的語句，讓人不快。應以「請您再看一下，好嗎？」等商量式的語句，以滿足對方的「自我決定權」，使他有一個點頭機會，自然便於處理。

2、有事請託可「勞駕」、「拜託」話語。

3、有事偏勞應說「麻煩您」、「偏勞您了」、「這要勞您費神了！」等。

（三）稱呼語：隨時留意對方的性別、年齡、身份，以適當之口語稱呼之。如：

1、對男性：稱「先生」。

2、對女性：稱「小姐」、「女士」。

3、年長者：稱「前輩」、「先生」、「老伯」。

4、對年老者：稱「老先生」、「老太太」。

5、對年幼者：稱「朋友」或「小朋友」。

6、對從商者：稱「老闆」或「經理」、「董事長」等。

7、對任教者 稱「老師」、「教授」。

（四）情味語：

8、表示「尊重」者：「謝謝您的寶貴意見」、「請您多指教好嗎！」

9、表示「關切」者：「辦好了嗎！」、「時間趕得上嗎？」、「填好了沒有？」

10、表示「瞭解」者：「您的守法精神，實在令人感佩」。

「您的努力，真沒有白費」。

「這我瞭解，不能完全怪您，以後稍加注意就好了」。

「您辛苦啦！」「這手續補得這麼快，可真不容易啊！」

11、表示「同情」者：「請別緊張，讓我來幫忙您想想補救的辦法」。

12、表示「讚許」者：「您實在很能幹。」

「哇！您文筆真好！」

「您的字寫得好漂亮喲！」

13、表示「寬容」者：「沒關係，人難免會疏忽的」。

「不要緊！請再填一張單子好了。」

「不用急，慢慢來」。

14、表示「商量」者：「您看，這種好不好！」

「您認為這麼做好嗎？」

「對嗎？」「好嗎？」「行嗎？」「是嗎？」

15、表示「幫助」者：「讓我來幫您忙好了！」「我陪您一道去好嗎？」

四、答述語—沉靜而和藹的回答是表示負責的態度。

(一) 避免以聲音回答，例如「唔！」「嗯！」「啊！」「這最易激起對方不滿。」

(二) 在回答對方問候語之後，宜緊接著問候對方，這是禮尚往來的行為，例如他說：「您們好辛苦啊！」我就說：「還好謝謝，您最近很忙嗎？」這樣雙方的情感就接近了。

(三) 答應對方時，要語氣肯定，比如說：「好的」，「那就這麼辦」，「您放心，您申報得很正確，一點沒錯」，這樣他會更加感激。

(四) 拒絕對方時，要委婉，也就是說不能用「不可以」，「這是規定」，「沒辦法」等堅定之語氣，要把困難的事實說給他聽，對方自會知難而退，不勉強我們。

(五) 絕不在語言上爭辯，以免「贏了言語，卻輸了友誼」。

(六) 能寬容對方的變不講理，在我們是：「忍片時，風平浪靜，退一步，海闊天空」。

五、民眾心理之瞭解與適應

人心不同各如其面，應瞭解民眾心理及人格差異後，再依其性格朝向，決定應對方法。因此，對不同類型的人，應有不同之適應才能，才能提供最好的服務：

(一) 性格朝向：

1、厭別人冷淡他及教訓他。

2、內向型—多喜愛受人安慰，及第三者為他提供主張。

3、中向型—希望別人瞭解他，並加以誠意的對待。

(二) 對於不同類型的人，運用不同的應對方法：

1、對於忠厚老實者：

多尊重他的意見，坦誠地建議他依規定辦理。並表示感謝他的合作和支持，讓他體會和同情我們，而給我們相對的協助。

2、對於精明能幹者：

耐心、和氣地將法令、規章充分地說明與提供，讓他因瞭解而產

生敬佩之意。一面讚許其睿智，使他明瞭我們高度之服務品質，樂意與我們合作。

- 3、對於頑固者：先讓他發表意見，再說出自己看法。
- 4、對於沈默寡言者：
關切他，讓他體會我們的真誠，祛除其心中戒懼，用發問方式，誘導他發言，探知其真意。
- 5、對於喜歡插嘴或嘈嗦者：
先用禮貌之言詞，適當的截住他的話頭，然後再接回話題，再說：「對！您說得很正確，就這麼辦好了！」
- 6、對於性情緩慢者：
不妨客氣地說：「好極了！請您先填寫這張表……：」
- 7、對於大模大樣，自以為是者：
先傾聽其意見，不使他有說不出來的機會，給予面子，再提出我們的看法，使其順著我們的意向，欣然地依法辦理。
- 8、對於性情暴戾者：
先瞭解其發脾氣之原因與動機，誠懇地表示同情，讓他把話說完，適時地微笑，點頭並說：「是的！是的……您說得很有道理，謝謝您把這件事告訴我們……」俟其怨氣發洩完畢，情緒穩定後，我們再提供善意和親切的服務，使其自慚形穢，消除抗拒意識，與我們合作。
- 9、對於女性民眾：
女性喜歡注重禮貌、表情仁慈而又忠誠可靠者為其服務，故提供服務時，應謙恭有禮，舉止文雅，態度和藹親切，言詞肯切，始可獲得她們的信賴與尊重。