

經濟部標準檢驗局臺南分局電話禮貌接答準則

100.06.14

【接聽電話】

- 一、拿起電話前請先微笑，清晰報明單位名稱及自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。(標準接電話用語)：標準檢驗局臺南分局，○○○您好！；或○○課○○○您好！
- 二、電話鈴響請迅速接聽，勿超過3聲。
- 三、每位同仁均有代接電話的責任。
- 四、如可以辨認對方聲音，請先稱呼對方以示禮貌；談話中請勿將話筒蓋住。
- 五、如幫對方查資料需花一段時間，應請先向對方致歉說明，稍後再回電，不要讓對方久候。

【不確定承辦人員】

- 六、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。

【轉接電話】

- 七、電話進來儘量避免轉接，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。
- 八、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」等等候性禮貌用語。

【代接電話】

- 九、當同仁外出，而對方詢問在不在時，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。
- 十、儘量避免回答某人在開會。(因為開會為一籠統的回答，讓人有推拖之感。如在開會中，不管是否能夠預期會議結束時間，應告知對方讓其了解要找的人何時有空。)
- 十一、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，該同仁回位後應儘可能立即回電。
- 十二、如對方要找的同仁不在，請先問自己可否幫忙，或對方是否要找別人；儘量請對方留言，並告知將請該同仁回電，不要要求對方再打來，以示禮貌。

【電話結束】

- 十三、電話結束前，複述對方交代事項以利明確轉達。
- 十四、電話交談結束，記得向對方說：「再見」。
- 十五、讓對方先掛電話。(確認來電者已無其他連繫事項)

【其他注意事項】

- 十六、離開座位時，請告訴鄰座同仁，並告知何時回座；如鄰座同仁不在，請留話在桌上，言明去處及回座時間。
- 十七、內部電話3響無人接聽時，請即掛斷稍後再撥。
- 十八、減少私人電話以免佔線。
- 十九、桌上常備紙筆以便留話。
- 二十、業者來電抱怨時，請耐心傾聽並積極回應。