

經濟部標準檢驗局臺南分局總機工作注意事項

100.06.14

一、電話禮貌

- (一) 應答電話時，口齒要清晰，態度要誠懇，應對要得體，熟記各主要業務及承辦單位（人），迅速判別轉接。
- (二) 對方有意見反映或語氣不佳時，應婉轉說明或轉接相關單位即時處理，絕不可與對方發生語言紛爭。

二、電話受理程序

- (一) 接通來電後，先告知本分局機關全名，並說「您好」、「早安」等問候語。
- (二) 詢問來電者之服務事項。
 1. 來電者若指明單位、姓名、分機號碼，即直接轉接至所指定之處。
 2. 來電者詢問業務
 - (1) 依據來電者的敘述，若為明確且為本分局之業務，即轉接至業務承辦單位回復。
 - (2) 來電者不能肯定業務的內容或總機人員不能判斷業務承辦單位時，應轉接至業務查詢中心(第六課：分機 111)，由專業人員為其服務。
 - (3) 電話異常受理程序：
來電者對承辦單位或承辦人員有反映意見時，總機人員須先請示該單位主管，由主管人員作適度回應，或於釐清業務的歸屬後，再轉至正確之承辦單位或承辦人員回復。