

## 國立嘉義大學電話禮貌注意原則

### 壹、接聽電話：

- 一、電話鈴聲響後，馬上接聽（至遲於鈴響4聲至10秒內接電話），並應報明單位名稱、個人姓名，並說「您好」、「早安」等問候語。
- 二、聽完電話後請用禮貌性用語，多說「謝謝」、「不客氣」、「如尚有任何問題，歡迎您隨時來電話洽詢」…等，並由對方先掛斷電話。
- 三、接話語調應謙和、態度熱誠，為便於進一步洽談，說「請教貴姓？」確認來電者姓氏。
- 四、當對方來電須等候時，應先致歉「對不起，請您稍待」；重回線上時應說「對不起，讓您久等了」。
- 五、接聽電話時，若對方欲洽詢人員不在辦公室，應告知來電者其去處，不得以一聲「不在」、「沒看到」即掛斷；同時應問明對方姓名、電話號碼、聯絡事由。如係公務聯繫，應以電話紀錄單逐一記錄並向對方複誦一遍，再儘速轉知當事者儘快回電。
- 六、來電者所洽詢事項，非本單位業務時，應詳細告知對方可洽詢承辦單位及電話（分機）號碼，請對方另行聯絡或代為轉接。轉接電話時，應使用禮貌用語，如「幫您轉接，請稍後」，並應告知將轉接電話分機號碼或業務承辦人；若接話者忙線中，請說「對不起，電話忙線中，請您稍後再撥」或「如果方便，請留下您姓名、電話，稍後請承辦人與您聯絡」或轉其他代理人。
- 七、各承辦人員對承辦業務內容之答覆，除涉有機密或內容尚有疑義外，均應明確、詳實告知對方。
- 八、電話用語，應儘量簡短、明晰、溫和，忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好的禮貌態度。
- 九、來電者所詢問問題，若非接話人承辦，應立即轉接承辦同仁，避免一再轉接，並告知來電者承辦人姓名、分機號碼，並留意承辦人是否已接聽電話。
- 十、對方所提問題，如超越權責範圍或非個人能解答，應明確告知原因或另請相關人員答覆。
- 十一、接電話時勿邊吃東西邊講電話，聲音應清晰、有禮貌；答話應簡捷明瞭、語氣溫和，並仔細聆聽對方談話內容。
- 十二、對於家長或民眾來電抱怨，應將心比心體諒對方，由其訴說原委後，並將要點記下，再依本校立場，逐一處理或回覆抱怨事項。
- 十三、各級主管應隨時注意單位電話禮貌執行情形，若發現單位同仁與來電者通話過程有爭執，應主動了解狀況，並立即勸導疏通，力求避免爭端，以強化電話禮貌服務品質。

## 貳、撥用電話：

- 一、撥用電話前應事先準備談話所需資料，將洽談重點依序簡要列記。
- 二、電話撥通後，應以謙和的語氣先向對方說明自己的服務單位名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。
- 三、對方應話後，要先確認接話人身分，發覺撥錯號碼時應表示歉意。
- 四、如欲洽詢當事人不在，應主動說明自己之姓名及電話號碼以便對方回話。
- 五、電話內容應儘量簡要明瞭，說話語音清晰，語氣溫和，音量適中，通話時間不可過長。
- 六、談話內容涉及原則性意見者，應互相確認。對方有不同意見時，應予尊重。如不接受其意見，須耐心聽完，再委婉說明不能接受之理由。
- 七、通話中要常說「請」、「謝謝」、「對不起」。
- 八、通話完畢，原則由主動撥話人先掛斷電話，但禮貌上可儘量等對方（尤其是民眾）先掛斷電話後，再掛斷。