

## 國立虎尾高級農工職業學校 電話禮貌注意原則

109年2月11日第7次行政會議通過

- 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，並說「您好」、「早安」等問候語。（例：總務處，您好）
- 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；當對方來電須等候時，應先致歉「對不起，請您稍待」；接話時應說「對不起，讓您久等了」。
- 三、接話語調應謙和、態度熱誠。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。
- 四、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，應即紀錄，並儘速轉知當事者儘快回電。
- 五、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。
- 六、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。
- 七、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；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。
- 八、撥電話給對方，應先報明所屬單位和個人姓名，再告知接話者您要找的對象。
- 九、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、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。