

# 經濟部水利署電話禮貌守則

經濟部水利署 92 年 7 月 8 日經水秘字第 09250309850 號函

---

- 一、電話鈴響時，至遲應於鈴響三聲內接電話，並應先報服務單位、自己姓名及禮貌用語，如「水利署，您好，我是 0 0 0」，切勿一接電話就喂個不停。
- 二、總機於轉接電話時，應使用禮貌用語，例如：「請您稍候，我將為您轉接到秘書室（單位名稱）3139 分機（分機號碼）陳○○（承辦人姓氏）」。
- 三、總機將電話轉至承辦人分機時，應注意是否有人接聽，勿任鈴聲響不停，如無人接聽，應迅即轉接其他分機。
- 四、接電話時切勿一邊吃東西一邊講電話，聲音應清楚、有禮貌，態度應親切誠懇。
- 五、如來電者所詢問題，非自己主辦業務，應迅即轉接承辦同仁，避免一再轉接，除告知對方承辦人之姓氏及分機號碼外，並說明如電話斷線時，請其重撥。
- 六、如遇來電者所詢問題，是自己不能馬上回答的，切勿讓對方久候，可先禮貌請教對方貴姓，向對方說：「對不起，請您留下電話，待會我再回您電話」，等對方先掛電話，再把電話掛斷，於查清楚後再與對方聯絡。
- 七、當請同事接聽電話時，應請對方不要掛斷話機，並避

免大聲喊人。

- 八、當對方找的人無法接聽電話時，應禮貌請教來電者貴姓，並詢問對方是否要留言或電話號碼。（如：「對不起，他正在講電話，麻煩您留個電話，待會兒我請他撥電話給您」或「對不起，他有公務外出，不知道什麼時候回來，請問有什麼事情我可以轉告他，等他回來再給您回電話」）。
- 九、如長官正在開會，有重要電話需長官立即處理時，可將來電者姓名及洽詢內容、電話號碼記在留言條上，送進會議室，由長官決定處理方式。
- 十、當離開話機查資料時，應禮貌的請對方稍候；查到資料，回到話機時，應先向對方致歉，說「對不起，讓你久等了」等禮貌用語。
- 十一、聽到電話鈴響，而該同仁請假或有事暫時離開時，應迅即代接電話，避免無人接聽情形。
- 十二、通話完畢，應道「再見」或說「不客氣」等禮貌性結束用語，並讓對方先掛話筒，再將話筒輕輕掛好。
- 十三、對於抱怨之電話，應用體諒的心，和善平穩的語言，耐心聽對方把事情原委說清楚，並記錄要點，就本署立場，針對每一抱怨事項，一一為對方解答或處理。