

經濟部水利署第一河川局電話禮貌守則

104年7月10日 訂

壹、總機人員電話禮貌

- 一、電話鈴響時，至遲應於鈴響三聲內接電話，並應先清晰報明服務單位及使用各種禮貌用語，如「第一河川局您好」、「早安」、「很高興為您服務」等問候語，切勿僅說「喂」，且勿讓對方久等。
- 二、電話對答應簡明清晰，語氣應溫和親切而有禮，切忌單調、冷淡、粗魯、傲慢，亦不得草率敷衍，自始至終，保持高度的服務精神。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好風度。
- 三、接聽電話時，應先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象，並應熟記本局各課室電話號碼，避免轉錯電話或一再轉接，引起對方反感。
- 四、對於業務之查詢應依其陳述事項性質，主動告知對方業務承辦單位外，並即接通承辦人員接聽。
- 五、轉接電話時，應說「請稍候，我將為您轉接」等禮貌用語，並應告知將轉接電話之課室名稱、分機號碼、承辦人姓氏。例如：「請稍候，我將為您轉接○○室（課室名稱）○○○分機（分機號碼）○○○（承辦人姓氏）」。
- 六、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，應向來電者委婉說明，「對不起，先生（小姐）正在電話中，請稍候再撥」；洽轉其他代理人或請教貴姓並留電話再回電。
- 七、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。

貳、各課室電話禮貌

- 一、電話鈴響時，至遲應於鈴響三聲內接電話，並應先報明課室、自己姓名及禮貌用語，如「秘書室，您好，我是○○○」，切勿一接電話就喂個不停，另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。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、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留電話號碼請同事回電或留紙條代轉話。(如：「對不起，他正電話中，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」)。
- 五、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。
- 六、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。如果對方要求索取同事的家裡電話或行動電話，除非同事允許開放，否則為尊重隱私權，應委婉推說不清楚。

- 七、轉接同事電話時，要留意同事接聽了沒有，如果經過約 10 秒仍沒有接聽，應該向對方說明後，再轉接一次，如果約 10 秒以內仍是未接聽，則要向對方說明後，再依據上述 4 的步驟進行。
- 八、對於抱怨之電話，應用和善平穩的語言，耐心聽對方把事情原委說清楚，並記錄要點，為對方解答或處理。
- 九、各級主管應隨時注意電話使用情形，如發現發話人不滿與受話人有所爭執時，應主動接聽了解情況，並立即勸導疏解，力求避免爭端，以強化電話服務品質。
- 十、通話完畢，應道「再見」、「不客氣」、「謝謝您的來電」或「歡迎再次來電」等禮貌性結束用語，並讓對方先掛話筒，再將話筒輕輕掛好。