

## 臺北市選舉委員會電話禮貌基準

- 一、本會電話如由電話語音總機接聽，應於電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務，系統應於 10 秒內讓民眾獲知總機號碼。
- 二、總機人員接聽電話，應於電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務，其電話禮貌：
  - (一) 語調謙和、熱誠。
  - (二) 清晰報明單位：臺北市選舉委員會。
  - (三) 問候語：說「您好」、「早安」等。
  - (四) 確認洽辦單位或對象：先接受來電者簡單陳述並予過濾。
  - (五) 結束語：結束時有道再見或其他禮貌性語詞。
  - (六) 轉接電話時：
    - 1、要轉接時：告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員；並說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
    - 2、業務單位忙線中時說：對不起，※先生（小姐）正在電話中，請稍候再撥；或洽轉其他代理人。
    - 3、接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。
    - 4、暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」
- 三、業務單位接聽電話：電話鈴響 4 聲或 10 秒應答，語調謙和、熱誠。
  - (一) 無人接聽之情形：請總機或同仁代為轉接提供其他撥接服務。
  - (二) 應對情形：多說「您好」、「早安」、「讓您久等了」、「請稍候」等用語。
  - (三) 清晰報明單位名稱（例如第一組、第四組或行政室等）

或自己姓名（氏），並問對方「請教貴姓？」

（四）答復時：解說詳盡（能具體、明確，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。不要答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。

#### 四、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：

（一）仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，儘可能給予詳盡回答，提供所需之資訊。不要逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。

（二）如轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。

#### 五、檢附電話禮貌基準詳細測量表，請參考。