

# 台南市選舉委員會電話禮貌基準

一、台南市選舉委員會專設5線連續電話，提供公務聯繫，電話號碼為06-2982100

二、進入語音系統服務：

- (1) 來電者於鈴響一聲或十秒內立即獲得電話語音系統接聽服務。
- (2) 電話語音系統招呼語簡明扼要語調謙和、熱誠並清楚報名機關名稱。
- (3) 語音系統引導來電者直撥分機號碼、如不知分機號碼者撥○由總機服務。

三、轉總機人員服務：

- (1) 接話時首先清晰報明單位，說「你好」。
- (2) 接受來電者簡單陳述並予過濾確定洽辦單位及對象予以轉接。
- (3) 轉接電話時告知轉接電話之分機號碼/業務單位/業務承辦人員，說「幫你轉接，請稍後」等禮貌用語。
- (4) 業務單位忙線時應向來電者委婉說明，「對不起○○先生（小姐）正在電話中請稍後再撥」；或洽轉其他代理人。
- (5) 接聽電話時語調謙和、熱誠；結束時道「再見」或其他禮貌性結束語。

四、直接撥業務單位接聽電話：

- (1) 於電話鈴響四聲或十秒內應答。
- (2) 接話時應清晰報名單位名稱，說「您好」、「早安」等問候語，
- (3) 承辦人應解說詳盡，能具體明確答覆或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚。
- (4) 非業務承辦人代接電話時應仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題給予詳盡回答提供所需之資訊或請留下電話號碼俾進一步處理
- (5) 結束時以「謝謝」、「再見」、「不客氣」等有禮貌用語，並讓來電者先掛電話。