

高雄市選舉委員會電話禮貌基準

- 一、高雄市選舉委員會（以下簡稱本會）為加強同仁電話禮貌，提升電話服務品質，特訂定本基準。
- 二、依據中央選舉委員會及所屬選舉委員會提升服務品質評核項目表暨本會 102 年提升服務品質執行計畫柒之二辦理。
- 三、本會電話由同仁接聽，接聽速度應於電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。
- 四、電話禮貌：
 - （一）同仁電話禮貌
 - 1、接話時語調清晰謙和，報明單位：高雄市選舉委員會。
 - 2、招呼問候語簡明扼要，說「早（午）安」、「您好」等。
 - 3、先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。
 - 4、結束時道「謝謝」、「再見」、「不客氣」等禮貌性語詞，並讓來電者先掛電話。
 - （二）轉接電話服務態度
 - 1、轉接電話時明確告知將轉接之業務單位或業務承辦人姓氏，並說「我幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
 - 2、業務單位忙線中時，應委婉向來電者說，「對不起，○先生（小姐）正在電話中，請您稍候再撥」；或洽轉其他代理人接聽。
 - 3、轉接電話時，如業務承辦人仍在電話中，而來電者要等候須耽誤較長時間，應說「請您稍候」等禮貌性語，或請對方留下電話號碼，稍候會請承辦人回電。

4、暫停接話重回線上時，應說「讓您久等了。」

五、業務承辦單位（或承辦人）直接接聽電話；或經代接電話後轉至業務承辦單位（或承辦人）：

- （一）清晰報明單位名稱或自己姓名（例如第一組、第四組或行政室或我是○○○），並請教對方單位或姓名。」
- （二）應說「您好，請問有何指教？」等禮貌性語詞。
- （三）仔細聆聽並了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答（能具體、明確，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規說明清楚），提供所需之資訊。
- （四）答復問題時，應避免態度敷衍、答非所問或一問三不知。
- （五）承辦人不在（如暫時離開座位/公出/請假）時，應由代理人接聽電話，並先做簡單答復後請其留下電話號碼，俾進一步處理。