

宜蘭縣選舉委員會電話禮貌基準

一、業務單位接聽電話

(一)接聽速度：應以電話鈴響四聲或十秒內接聽應答。

(二)應對情形：

- 1.接話時之態度語調謙和、熱誠為宜。
- 2.應主動清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，並說「您好」、「早安」等問候語。切忌接話時僅說「喂」，且未報明單位名稱或自己姓名(氏)；未說「您好」、「早安」等問候語。
- 3.為民解說時，應以解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）為宜。切忌答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。
- 4.結束通話時，應說有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電者先掛電話。

二、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復

(一)應仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，儘量給予詳盡回答，並提供所需之資訊。切忌直接回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。

(二)轉接電話時，說「幫您轉接，請稍後」等禮貌性用語，並告知將轉接電話之承辦人姓名(氏)。

三、本基準奉 核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。