

電話禮貌宣導

常見缺失事項

- 未報名單位名稱或自己姓名(氏)
- 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接

電話接聽注意事項

電話鈴聲響起時：

電話三聲(或10秒)內接起，清晰報明單位名稱及自己姓名(氏)，例如

「○○課○○○ 您好，很高興為您服務」

結束時：

- 1.主動留下連絡電話及承辦人姓氏，方便來電者再次洽詢
- 2.有禮貌性用語(如謝謝您的來電！)，並讓來電者先掛電話

電話注意事項

- **接話時的態度：**語調謙和、熱誠
- **業務承辦單位(或承辦人)直接接聽：**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)，若遇需詢問時，請以「X先生/小姐，請您稍等一下，我將幫您詢問」等禮貌話語，並遮住話筒或按保留鍵避免民眾聽到。
- **非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答覆情形：**解說詳盡，若無法，則做簡單答覆，並請留下電話號碼，俾進一步處理
- 若需回電者，請記下聯絡方式，且「務必」回電。