

新北市三重區碧華國小公務電話接聽禮儀和應對參考

- 一、 電話鈴聲響三聲內接聽電話/先清晰報明單位/使用問候語/主動報明姓氏。

《範例》

「碧華國小○○處，您好！敝姓○，很高興為您服務！」。

- 二、 仔細聆聽來電者完整陳述內容，必要時可請來電者複述，避免遺漏重要資訊。

《範例》

「不好意思，剛剛電話太小聲／有雜訊聽不清楚，可以請您再重複／說明一遍嗎？謝謝！」。

- 三、 視通話狀況，主動告知學校公務通話限制，並留下來電者聯絡方式以進行後續處理。

《範例》

「○先生/小姐您好，由於本公務電話有通話限制，為了避免通話中斷，是否方便留下您的姓名及聯絡電話，將業務承辦人主動聯繫您。謝謝！」。

- 四、 來電者詢問事項屬熟悉、或為業務承辦人，應即主動詳實答詢，並說明後續辦理程序，協助民眾瞭解。

《範例》

■「您好，您剛剛所說的問題是由我負責這項業務，關於這個問題（…），建議您可以（…）」

■「不好意思，有關您的問題據我瞭解應該是（…），不知道以上的說明能不能解決您的問題，如果還是不行的話，是否方便請您留下聯絡方式，我請本項業務的承辦人○主任／組長與您聯繫，以提供給您更詳實的說明」。

- 五、 來電者詢問事項屬非業務承辦者，應即儘速告知正確業管單位，代其轉接並主動告知該單位分機，避免轉接不順利而造成來電者觀感不佳。遇業務承辦人差勤外出等情形，並應協助來電者尋找該業務承辦人之代理人或其主管人員處理。如均未能處理時，亦應協助其以留言方式知會業務承辦人主動聯繫。

《範例》

■「不好意思，您的問題是由（○○處）○○主任/組長負責，幫您轉接分機XXX，請稍候」。

■「不好意思，您的問題是由○○處○○主任/組長負責，他/她的分機是XXX，不過他目前不在座位上，您可以稍後再撥或方便留下聯絡方式，我會請他儘速回電給您」。

- 六、 無法確定來電者詢問事項之業管單位，可先請來電者於電話線上稍候，待詢問其他承辦人員或主管後，再告知結果並協助轉接。
若仍無法確認時，則可委婉說明請來電者留下聯絡方式並主動回覆，讓來電者感受到接聽者不逃避問題及主動提供協助的積極態度。

《範例》

■「不好意思，有關您的問題並不是本處室負責的業務，麻煩您稍候一下，我立即幫您詢問確認一下可能負責的處室，請稍候」。

■「不好意思，有關您的問題並不是本處室負責的業務，可否麻煩您留下聯絡方式，稍候我幫您確認一下可能的承辦處室，再回覆您或請承辦人員聯繫您，好嗎？」。

- 七、 不得談論公務機密、尚未決定政策或他人隱私等情事。
八、 接聽程序中如有誤解爭執，應保持和氣冷靜及委婉說明。
九、 通話完畢，確定對方離線再掛電話。
十、 來電者如係民意代表、服務處人員、團體、公會、工會、協會等來電詢問，宜回報直屬主管詢答情形。
十一、 電話服務的基本禮貌用語
1. 以「您」及「帶有來電者姓氏或職稱的稱呼」互相搭配來稱呼對方以示尊重。
 2. 通話中，適度說「請」、「是的」、「好的」、「不好意思」、「謝謝」…等尊重、肯定、謙虛、感謝的話語。
 3. 接聽電話詢問來電者找哪位承辦人時，應使用禮貌性用語，如：「請問您找哪一位？」避免使用簡短口語化方式，易使來電者感覺接聽者欠缺專業及禮貌，如：「你找誰？」、「找誰？」。
 4. 避免使用口頭禪、無意義的語句、負面用語，宜運用正面表述方式，專有或技術名詞建議考量來電者之問題及背景等因素，視雙方對話內容而定。
- ※負面用語：
「那怎麼可以？」、「絕對行不通」、「不可以」、「自己想辦法」、「這不關我的事」等。
- ※正面表述：
「倘若您如何」、「假如您願意」、「如果您怎麼做」、「我非常誠心想替您解決問題，請您考慮一下我的建議」、「讓我們一起來試試看」、「讓我們看看有沒有其它的辦法可以協助您解決」等。
- 十二、 遇差勤外出，請業務承辦人務必完成業務交辦，並設定電話代接功能。

★電話設定代接

拿起話筒→* 7 1→0→2→要設定的分機號碼→# →放下話筒

★取消代接

拿起話筒→* 7 1→0→0→# →放下話筒