

## 基隆市選舉委員會電話禮貌基準

### 壹、打電話時

#### 一、拿起電話筒以前必須準備：

- (一) 對方的電話號碼。
- (二) 對談內容。
- (三) 多用「請」、「謝謝」、「抱歉」、「對不起」等話語。

#### 二、拿起話筒後準備便條紙以紀錄談話重點。

#### 三、聽到對方聲音時，以溫和而清晰的聲音，報本機關（單位）名稱與自己的姓氏職稱，然後請問對方。

#### 四、如果要留話時，應該先說：「對不起，請問貴姓大名。」說完了，不要忘記說「謝謝！」

### 貳、接電話時

#### 一、電話鈴響應馬上接聽。（不得超過3響）

#### 二、不等對方說話就應說：「基隆市選舉委員會，您好！」

#### 三、如對方找別人時，應說：「請稍候！」

#### 四、代接電話：

(一) 代接別人電話，應記下列內容

- 1 對方單位名稱。
- 2 姓名。
- 3 對方電話號碼。
- 4 談話內容要點。
- 5 日期、時間。
- 6 對方希望回電時間。
- 7 對方擬再來電時間。

(二) 因事需暫離座位時，應請鄰座同仁代接電話  
或設定指定轉接電話。

(三) 本會辦理活動或召開會議，需全體同仁參加  
時，應指定留守人員，代接電話。

五、轉接電話：

(一) 非自己經辦業務，告知對方主辦人姓氏、職  
稱、正確電話號碼，並即轉接。

(二) 找別人時，應說「請稍候」，並告知對方正確  
號碼，並即轉接。

(三) 轉接時，應確定轉接成功，始可掛上電話。  
如轉接鈴響 4 聲尚未接聽時，應即接回及致

歉，並作代接電話處置。

### 參、通話中

- 一、撥錯電話，必須道歉。
- 二、對方聲音不清楚時，應說：「聲音不清楚，對不起，請大聲一點好嗎？」
- 三、通話時語調應謙和、熱誠，解說時力求清晰、詳盡。

### 肆、總機接聽

- 一、設置語音系統：
  - (一) 電話鈴響3聲，應即獲得接聽服務。
  - (二) 總機代號設於前，語音項目說明應簡要。
  - (三) 下班或休息時間，語音系統應予說明並答錄詳盡之上班時間，且總機仍應具備轉接分機之功能。
  - (四) 競選活動期間，語音系統應配合實際上班情形調整答錄內容。
- 二、指定人員擔任總機時，應優先以具耐心、誠懇、語調謙和、熟悉同仁經辦業務者。接聽電話，應注意之事項同前。