**電 話 禮 貌 應 答 範 例**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **流程** | **說明** | **注意事項(含範例)** |
| 1、電話鈴響 | 隨即接聽。 | 至遲於鈴響3聲內接聽。 |
| 2、接聽後禮貌用語 | 報明單位及禮貌用語。 | **接聽用語：**  「○局(處/會)，您好/您早」。 |
| 2-1承辦人接聽 | 耐心聆聽，適時回應並提供答案。 | 回應民眾時，須保持同理心。 |
| 2-2 非承辦人接聽 | 非業務承辦人接聽時，請判斷下列狀況。 |  |
| 2-2-1接聽人可以回復者 | 由接聽人直接回復。 | 回復民眾時，須保持同理心。 |
| 2-2-2接聽人無法回復，承辦人/代理人可以接聽者 | 告知承辦人/代理人姓氏及分機或承辦單位及分機後協助轉接。 | **接聽用語：**  「我幫您轉接承辦人/代理人○小姐/先生，分機○○○，請稍候」。 |
| 2-2-3接聽人無法回復，承辦人/代理人無法接聽者 | 說明承辦人/代理人無法接聽或轉接之情形(如離開座位及忙線等)，並留下對方電話或聯絡方式，於原承辦人/代理人回座位/上班時聯繫民眾，或請民眾稍後再撥。 | **接聽用語-留電回撥：**  「很抱歉，承辦人○小姐/先生暫時離開座位/公差不在/忙線中，可否留下您的聯絡資料，○時請承辦人回電」。  **接聽用語-稍後再撥：**  「很抱歉，承辦人○小姐/先生暫時離開座位/公差不在/忙線中，可否請您稍後再撥分機○○○」。  **備註：**  「留下聯電回撥」方式優於「請民眾稍後再撥」方式。 |
| 3、結束通話前的禮貌語 | 於電話結束前應說明禮貌用語。 | **接聽用語：**  「謝謝」、「不客氣」、「再見」並讓來電者先掛電話。 |
| 4、掛斷電話 | 等候民眾掛斷後，再行掛上話機。 | 請輕掛話筒。 |

註：各機關可依據本範例並考量機關屬性，自行建立各項情境應答範例。