

列印

關閉視窗

法規內容

法規名稱：	廢/停 臺灣南投看守所電話禮貌應注意事項
公發布日：	民國 94 年 07 月 04 日
廢止日期：	民國 100 年 01 月 01 日
法規體系：	矯正機關 > 法務部矯正署南投看守所（南投少觀所合署辦公）
立法理由：	立法總說明

一、電話禮貌之服務態度

電話已成為人們日常生活使用工具，彼此溝通意見很方便，政府亦大力推行電話服務，使人民能夠利用電話詢問，即刻疏解心中疑惑，或了解辦理事項手續。故在電話服務語言對答當中應特別注意電話禮貌：

1. 電話鈴響時，隨即接聽，先報明自己的服務單位或姓名並道好。
2. 如係請求轉接電話，當指定接話人在場時，應先向對方說：「好的，請稍候！」如指定接話人不在場，應說：「對不起，又先生（或又小姐）剛走開，請問是否有事，我們可以代勞嗎？」或說：「真抱歉！他正巧有事走開，可否留下電話號碼，待會兒他回來馬上請他回話」等類似語句。
3. 與人通話時，態度要誠懇，語氣要和悅，始終以禮對答。
4. 以電話連絡事情，應注意正確性，切勿以模稜兩可的解釋及敷衍了事的回答，致被對方誤會為搪塞。
5. 不可長時間佔線，更不可向對方說「請等一下、、、」電話筒一擱就不管了。
6. 通話中如遇有特殊情形需與他人交談時，先求對方諒解，並將送話口暫掩住。
7. 對方有所冒犯時，仍應保持良好的風度，而不在電話中發怒。
8. 對方請求服務時，能立即答覆及解決的，應馬上肯定答覆，不能馬上解決的應問明對方姓名、住址、電話號碼及要求服務之內容並紀錄下來，等以後再答覆。
9. 對方請求不屬電話服務圍時，應委婉的說明原因。
10. 對方敘述時應善於表達「是的！」「好的！」等同意贊助詞，使對方暢所欲言，而不搶對方的說話。
11. 電話完畢時，應有明確之結尾語，如說聲「謝謝」「再見」或「多謝指教」等。

二、總機禮貌：

總機輪值人員不得擅離崗位，當電話鈴響或亮燈時應迅速接聽，並報明本機關名稱，如「南投看守所，您好，很高興為您服務，請問要找那一位？」，不可只說「喂」或「喂，總機」。如話務繁忙致有延接，應告知發話人並表示歉意。

對方指明受話對象後要親切招呼「好的，請您等一下」，不可悶聲不

響。

線路正在講話中時，應徵詢對方「講話中，要不要改接他線？」。

線路在講話中亦別無他線可接時，應徵詢對方願否稍等，如願等，應不斷試接，如不願等，應致歉後收線。

對方洽詢業務，如不瞭解應洽談之對象時，應儘速查明後轉接，並親切招呼「好的，我替您試接○○單位，請稍候。」

三、其他因注意事項：

1. 電話談話中說話聲音不快不慢，語調不要突然太高，保持不高不低，有適度的調整以發揮「清晰」的效用。
 2. 常說「請」「謝謝」「請原諒」「很抱歉」「對不起」等禮貌口語，以增加友善的服務氣氛。
 3. 注意守業務上秘密事項不得洩漏，如有涉及該項內容，應以婉言說明之，避免引起不必要之誤會。
-