

## 國立雲林科技大學電話禮貌守則

1. 電話鈴響時，至遲應於鈴響三聲內接電話，並應先報單位、姓名及禮貌用語，如「人事室，您好，我是000」，切勿一接電話就喂個不停。
2. 於轉接電話時，應使用禮貌用語如：「請稍候，我將為你轉接」。
3. 將電話轉至承辦人分機時，應注意是否有人接聽，勿任鈴聲響不停，如無人接聽，應迅即轉接其他分機。
4. 接電話時切勿一邊吃東西一邊講電話，聲音應清楚、有禮貌。
5. 如來電所詢問之問題，非自己主辦業務，應迅即轉接承辦同仁，避免一再轉接，除告知對方承辦人之姓名及分機號碼外，並說明如電話斷線時，請其重撥。
6. 如來電者所詢問題，碰到自己不能馬上回答的問題，切勿讓對方久候，可跟對方說：「對不起，請您留下電話，待會我再回您電話」，再把電話掛斷，等查清楚再與對方聯絡。
7. 當請同事接聽電話時，應請對方不要掛斷話機，並避免大聲喊人。
8. 如對方指定之接話人不在辦公室時，應告知接話人之去處（如在...開會、公出、請假等），而不得以「不在」、「下班了」或「沒看到」即掛上電話。同時應問明對方姓名、聯絡電話及事項，並儘速轉告該接話人，儘先回電。（如：「對不起，他正在講電話，麻煩您留個電話，待會兒我請他撥電話給你」或「對不起，他有公務外出，不知道什麼時候回來，請問有什麼事情我可以轉告他，等他回來再給您回電話」）。
9. 如長官正在開會，有重要電話需長官立即處理時，可以將來電者姓名及內容、電話號碼記在留言條上，送進會議室，由長官決定處理方式。
10. 當離開話機查資料時，應禮貌的請對方稍候；查到資料，回到話機時，應先說如「對不起，讓你久等了」等禮貌用語。
11. 如鈴響而同仁請假或有事暫時離開時，應迅即代接電話。
12. 通話完畢，請用禮貌性用語如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等，應候對方先掛話筒，再將話筒輕輕掛好。
13. 對於抱怨之電話，應用體諒的心，和善平穩的語言，讓對方把事情原委說清楚，並把要點記下，針對每一抱怨事項，一一為對方解答或處理。
14. 使用電話時應回答簡明，尤不得占用公務電話聊天。
15. 使用電話時，聲音大小適中，言詞語調應謙和有禮，不可有粗暴無耐之言語。