

中州科技大學電話禮儀實施要點

98.03.25 97學年度第2學期第3次行政會議通過

100.06.22 99學年度第2學期第5次行政會議通過

一、電話是人與人之間聯絡、溝通最便捷的工具之一。由於電話溝通並非直接面對面，因此，談話語調、用語及處理方式都應合乎禮節，才能使電話確實成為處理公務及活絡人際關係的好工具，為增進本校同仁接聽電話禮儀，提升服務形象及品質，特訂定本要點。

二、本校電話使用標準用語：接聽電話：○○○(單位)您好，我是○○(名字)。

例如：人事室，您好，我是志明。

三、接聽電話禮儀，需符合以下要求：

(一) 電話鈴聲響，立即接聽：

1. 最好在初響鈴時（以不超過三次鈴響為原則）立即接聽。
2. 使用標準用語。如讓對方等待，應說「對不起，讓您久等」，再說「請說」，表示歡迎。
3. 接聽電話，以長途電話為優先。
4. 接話時，言詞力求清晰扼要，聲音溫雅有禮，不可因對方無法見到你動作舉止而有不當表情或舉動，仍應以懇切之話語表達。
5. 接聽電話態度須誠懇、真摯，避免用「喂」、「唔」、「哼」等字句回答，應以「對」、「好」或「是」來表達，並注意聽其陳述。
6. 交談時控制適度音量，以免聽不清楚滋生誤會，或聲音粗大被誤解為盛氣凌人。

(二) 確認對方身份：

1. 認明對方身分，如對方未主動講出身分時，可請教尊姓大名。如係撥錯號碼，應婉言告知。
2. 接到須轉接的外線電話時，應告訴對方：「我為您轉接○○先生(小姐)，請稍候」，並告知同事，線上何人來電將與之通話，不可轉接後未確認人員是否在位子上即掛斷電話，造成轉接後無疾而終，令人氣結，而留下負面印象。
3. 如對方擬找人員不在，應婉告某人目前暫時不在位置上或今日出差等…，並請留話轉告或回電；不可粗率答覆：「他不在」即將

電話掛斷。

(三) 洽談事務：

1. 電話交談事項，應注意正確地將事項完整交待清楚，以增加對方信心，不可敷衍了事。
2. 談話時要適時回應，記錄對方談話內容，並複述確認。
3. 對方提出問題時應耐心傾聽，表示意見時，應讓他能適度地暢所欲言，除非不得已，否則不要插嘴。
4. 能立即解答者，應詳實答覆，並考慮對方是否完全瞭解；不能馬上答覆者，應記錄對方姓名、連絡電話及問話內容等，並告知洽查後回覆電話。
5. 接到責難或批評性的電話時，應委婉解說，並向其表示歉意或謝意，不可與對方爭辯。

(四) 結束通話：

通話完畢，不忘說「再見」、「謝謝」，待對方將電話掛斷後，再輕輕的掛上話筒；不可用力掛上，以免對方未掛上時，音量過大，造成不舒服的感覺。

四、撥用電話禮儀，需符合以下要求：

(一) 撥用電話前的準備

1. 事先準備談話所需資料。
2. 將洽談重點，依序簡要列記，並備妥紙、筆，以便記錄。
3. 撥出電話時要保持心平氣和，儘可能在心情較開朗時，撥出電話。
4. 撥出電話前，先查明對方分機號碼，尤其是長途電話及其區域號碼。
5. 撥錯電話時，應禮貌地表示歉意。
6. 除非緊急情況，否則別在用餐及休息時間電話討論公務。

(二) 先說明自己身分

1. 電話接通後，應以謙和的語氣先向對方說明自己的單位名稱、姓名。
2. 對方的電話如經總機接線，應明確告知接線員要找的對象姓名或單位。

(三) 確認對方身分

1. 對方應話後，要先確認接話人身分。
2. 發覺接錯時，不論撥錯或總機轉錯，均應表示歉意，不可詢問

對方電話號碼。

3. 如對方不在，且有必要其回話時，應主動說明自己的姓名、電話號碼（或服務單位名稱）及所要洽談事情，以便對方回話。

（四）開始講話

1. 語意清晰，內容簡要明瞭，語氣親和，音量適度，時間不可過長。談話內容涉及原則性意見者，應互相確認（必要時，可請求對方複誦）。
2. 對方有不同意見時，應予尊重，耐心聽完，再委婉說明意見相左的理由。
3. 通話中記得「請」、「謝謝」、「對不起」之基本禮貌。

（五）客氣的掛斷電話

通話完畢，道聲「謝謝」或「再見」，原則由撥打電話的人先掛斷電話，但禮貌上可儘量等對方（尤其為上級人員）先掛斷後，再輕輕掛斷。

五、撥用及接聽電話應共同注意之禮儀，需符合以下要求：

- （一）接聽電話應輕聲細語、長話短說，態度要誠懇、謙和，並使用通俗易懂詞句，少用專有名詞及技術名詞。
- （二）通話中因故須暫停時，要向對方說明原因，徵得對方同意後再作短暫或中止。
- （三）不可邊吃東西邊打電話或放開電話筒與旁人交談。
- （四）逢節慶時，凡事都求好彩頭，因此接打電話，可先互道祝福（例如：新年好！或中秋快樂！）再進入談話主題。
- （五）為避免影響他人，應持話筒撥號，不可任由電話聲響妨礙辦公室安寧。
- （六）電話響鈴應調整適當，避免過小聲而聽不見，也避免過大聲而影響辦公室秩序。
- （七）以上原則適用於手機電話，另考量手機係屬個人電話，應調響鈴為靜音或振動，避免影響辦公室秩序或會議進行。

六、其他之相關禮儀，需符合以下要求：

- （一）上班時間，如有急事須離開，須覓得待接電話人員或完成電話設定，始得離開。
- （二）熟記各單位電話號碼，避免接錯電話，引起反感。
- （三）電話對答應簡明清晰，語氣應溫和親切而有禮，切忌單調、冷淡、粗魯、傲慢草率敷衍，自始至終，保持高度的服務精神。

- (四) 聽到電話鈴響立即接聽，儘速告知：「中州科技大學，您好，這裡是人事室，請問您找哪位？」切勿稱「喂」，並勿讓對方久等。
- (五) 因線路較忙，致接聽電話稍緩時，應先說「對不起，讓您久等了」等語。
- (六) 如因分機忙線時，亦應告訴對方「對不起，分機講話中，請稍候再撥好嗎？」，以免對方浪費金錢、時間。
- (七) 對方撥錯號碼而將電話打入本校時，應禮貌地告訴對方：「對不起，您撥錯了這裡是中州科技大學」，絕不可有不耐煩之口氣或口出惡言。
- (八) 對方僅表示欲查詢某事而不知道應向何單位接洽時，除應主動依其所述事項性質告訴對方此項業務的主辦單位外，並即接通主辦單位或承辦人員，不要輕易地說「不清楚」、「不知道」、「你打錯了」等語。
- (九) 值勤時切勿利用電話聊天，以免影響內外通話及浪費機關財力。

七、電話禮儀語法匡正對照說明

不當語法	正確語法
你、你們！	您、貴單位～
規定就是這樣！	這與目前規定不符～
找我沒用啦！	這非我業務範圍，無法為您答覆，我為您轉接○○承辦人～
我沒有辦法！	我先記錄下來，找出解決方案，並回您電話～
我不知道！ 不關我的事！	這非我業務範圍，我先記錄下來，再回您電話～

八、本要點提行政會議通過，陳請校長核定後公布施行，修正時亦同。