

桃園市政府電話應答範例

流程	應答範例	注意事項
接 聽 前	於電話鈴響 3 聲內接聽。	建議規劃責任代接區，人員離座代接區同仁應負責接聽。
開 頭 語	(機關/單位名稱)+您好，敝姓(個人姓氏)。	應清楚報名機關/單位，並使用問候語。
轉 接 語	為您轉接分機○○○，承辦人員為(姓氏)先生/小姐，請稍等。	1. 告知來電者欲轉接分機及承辦人員。 2. 應協助轉接至正確承辦人員。 3. 自總機接通起至專人回答完畢，轉接次數應於 2 次以內。
主動留言	1. 如您還有疑問，歡迎再次來電，分機○○○，承辦人員(姓氏)先生/小姐，再見。 2. 不好意思，承辦人目前不在，請問您需要諮詢的資訊為○○○？是的，我已了解您所需諮詢內容，方便請您留下聯絡方式，會請承辦人員儘速回電給您，謝謝。	1. 應主動留下承辦人員聯絡方式，俾利來電者日後洽詢。 2. 承辦人員應主動回復來電者，勿請來電者自行上網查詢或重撥。
結束通話	謝謝您，如還有其他疑問，可再來電分機○○○，承辦人員為(姓氏)先生/小姐，再見。	1. 通話結束請說「謝謝」、「再見」等禮貌用語。 2. 應俟來電者掛斷電話後再離線或輕掛話筒。
其他注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ● 查詢或討論時應使用保留鍵或遮住話筒。 ● 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。 	