

## 附件一

### 電話接聽禮貌用語範例：

- 一、於電話鈴響三聲或十秒內迅速接聽。
- 二、接聽電話時請道「單位、姓名、您好」。
- 三、轉接電話時，應說「幫您轉接分機 000 承辦人 000，請稍候」等禮貌用語。
- 四、接話時如須耽誤較長時間，應說「請稍後」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。
- 五、暫停接話重回線上時，說「讓您久等了」。
- 六、常說「請」、「謝謝」、「對不起」。
- 七、結束時應道「再見」、「如有疑問，歡迎再來電詢問」等禮貌性結束語。