

「工作場所基本禮儀」自我研習教材

一、電話禮貌

1. 個人電話鈴響時應立即接聽，原則上不超過三響，若有超過時應先表達抱歉之意(如「抱歉，讓您久等」。)
2. 接聽電話應先說自己的服務單位，再說「您好」(如「校長室，您好」。)
3. 如對方撥錯電話，除告知對方撥錯之外，應協助其轉接至正確的部門電話，避免逕行掛斷對方電話。
4. 單位內同仁因事離開，應主動協助代接電話，並詢問對方是誰，是否需要留話，不要只說「不在」，就掛斷電話。別人的留話，一定要轉達或留言受話者本人。
5. 打電話之前，應先確定講話對象，講話內容力求簡短，語氣應溫和有禮。
6. 當主管不在代為接聽電話時，應主動詢問對方是否有事需要代為轉達主管或回電。若係高層主管來電，事後應立即設法聯絡主管知悉。
7. 主管在會客中，主管機關或董事會高層主管來電，該高層主管雖表示並不需立即與主管通話，僅表示請主管回電即可，則同仁事後仍應立即以紙條轉知主管。如果高層主管表示需立即通話，則在轉接時應先在電話先告知會客中的主管，來電者是那位主管，才可掛上電話讓雙方通話。

二、訪客之應對

1. 遇有訪客洽詢單位或個人時，應主動上前詢問，並為其指引或代其電話查詢。
2. 當有客人來拜訪主管時，負責協助準備茶水的同仁，應優先將茶水端予客人，其次才是端給主管，以示對客人之尊重，且必需注意，端茶水時，勿直接穿過客人或主管面前端給其隔壁的客人，應從客人的左(右)後方端給客人。端茶水時須以雙手奉上，以示誠意。
3. 對於主管已約好之客人，若主管有要事暫時無法接見，同仁應請其先於會議室稍坐，代為說明主管臨時有要事處理，並主動奉上咖啡、茶水。
4. 對於主管交待屬不歡迎的客人，若來拜訪主管時，應告知其不在，協助主管予以婉辭，事後再向主管報告，避免直接帶其與主管見面，造成主管困擾(對於該等人員之電話要求與主管通話，亦比照此原則辦理)。
5. 若有媒體記者前來採訪，應予安排於會議室稍候，並告知因不知道主管目前是否有空接見，必須先請示，避免直接將記者帶至主管辦公室，接待人員應先瞭解記者所屬公司媒體及擬採訪內容，再前往請示主管是否接受採訪，若主管表示不擬接受採訪，需婉轉告知該媒體記者，目前主

管有事要處理或開會中，不方便接受採訪，有關採訪事宜請洽本校秘書室公關人員辦理。若記者轉向接待人員詢問各項問題，接待人員亦不得擅自回答。

6. 來訪者如為閒雜人士(如推銷商品人員)，可請鄰近同仁協助處理，勿干擾主管辦公時間。
7. 來訪者之言行舉止若有異於常人，經判斷屬精神異常者，可先告知該員，主管目前不在，委婉請其離開，若該員不願離開再電請警衛人員協助請其離開辦公室，勿使在辦公室大聲喧嚷，影響主管及同仁辦公。

三、主管會議中

1. 主管在開會時，若有電話或訪客要找主管或與會人員，應告知對方，目前正在開會，並洽詢是否有事待會議結束後轉達，或需要代留電話，若對方表示有急事需立即連絡，應填寫紙條，輕聲進入會議室，將紙條遞給主管或與會人員知悉。
2. 主管機關或董事會高層主管來電，且表示需立即與開會中的主管通電話，轉接人員於轉接後，應先在電話先告知開會中的主管，來電者是那位主管，才可掛上電話讓雙方通話。

四、所服務主管為學校一級主管者，需特別注意事項：

1. 留意主管當天排程(如開會、訪客、約會等)，適時提醒主管。
2. 主管不在辦公室，原則上對於來電洽詢者，並不需告知主管去處，可以「主管有要事正在處理」或「主管主持會議中」。請對方留下電話或轉達事項。
3. 同仁需過濾來電者後，再轉請主管接聽，需注意事項如下：
 - (1) 來電者為主管機關或董事會相當階層主管或主管熟識之企業人士，同仁當即直接轉接電話。
 - (2) 來電者為主管機關或企業一般同仁：同仁可先瞭解其所擬表達事項，事後轉達主管，若判斷可由其他部門主管處理，可建議來電者先洽該部門處理，事後同仁應讓主管知悉。