

文件编号	H/XDCG-3.07	电话管理制度	编制	行动成功	日期	-9-25
版本	A/0		审核		日期	
页码	共 6 页		批准		日期	

1. 目的

为加强对内部电话使用的管理、勤俭办公，特制订本条例。

2. 范围

适用于公司全体员工。

3. 职责

- 3.1 由行政人事部负责办公电话及设备使用的管理和监督。
- 3.2 由财务部负责办公电话费用的管理。
- 3.3 各部门有责任遵守本制度的所有规定。

4. 工作规定

内容	标准	主责/组织	时间段	配合 / 协助	工作记录
4.1 电话礼仪	4.1.1 接听电话的标准用语为：“您好，行动成功！”总的要求是规范、简洁、礼貌，话筒轻拿轻放。	电话接听人	接听电话		
	4.1.2 员工打电话，主要是作为方便与外界沟通、方便开展业务之用，用语应尽量简洁、明确，以减少通话时间。	电话拨打人	打电话		
	4.1.3 响铃时。电话铃声响起之后，应尽快拿起话筒。在电话铃声响起三次之内，必须有人接听电话，以免引起客户失望或不快。	电话接听人	响铃时		

	4.1.4 找人时。来电话指名找人，应迅速把电话转给要找的人。如果不在，应明确告诉对方，如果需要留言，必须作好记录。	电话接听人	找人时		
	4.1.5 接听时。一般由专门人员接听，新员工对企业情况知之不多，不要抢接电话，以免一问三不知，给客户留下不良印象。	电话接听人	接听时		
	4.1.6 声小时。对方说话声小，不能大声叫嚷，而要有礼貌地告诉对方。“对不起，声音有点小。”	电话接听、拨打人	对方声小时		
	4.1.7 通话时。通话时如果有其他客户进来，不得置之不理，应该点头致意。如果需要与同事讲话，应有礼貌地说“请您稍等”，然后捂住话筒，小声交谈。	电话接听、拨打人	通话时		
	4.1.8 中断时。通话中突然中断，应该立即挂上电话，再次接通后要表示歉意，并说明原因。	电话接听、拨打人	电话中断时		
	4.1.9 挂断时。打完电话，不要自己先挂断电话，应该等对方挂断之后再轻轻放下。	电话接听、拨打人	电话挂断时		
	4.1.10 拨打电话时。无特殊情况不允许使用免提，以免影响其他同事的工作。	电话拨打人	通话时		
4.2 电话使用规定	4.2.1 对来访电话进行《电话登记表》的填写后，要求及时反馈给当事人。	电话接听人	接听电话后		《电话登记表》
	4.2.2 使用电话时严禁在电话上闲谈；不允许使用公司电话打私人电话。	电话接听、拨打人	通话时		
	4.2.3 行政人事部负责公司电话机的配置和安排工作。各部门如因工作需要需添加电话的，需填写《电话配置申请表》交至行政人事部审批，报总经理核准后统一安排。	行政人事部	需添加电话机时		《电话配置申请表》
	4.2.4 当电话设备出现问题时，由电话使用人为直接负责人，行政人事部负责及时解决、处理，保证工作的正常进行。	电话使用人	电话设备出现问题时	行政人事部	
	4.2.5 部门主管保证 8:00-23:00 电话保持开机状态，以方便工作沟通。不得无故出现停机或关机现象，否则给予 50 元的赞助。	部门经理、总监	每天 7:00-23:00	行政人事部	

	4.2.6 总经理以上保证全天 24 小时电话保持开机状态，以方便工作沟通。不得无故出现停机或关机现象，否则给予 100 元的赞助。	总裁、副总裁、总经理	全天 24 小时	行政人事经理	
	4.2.7 公司传真机主要是为方便伙伴收发传真所用，严禁使用公司传真机拨动电话，否则按 本制度 4.3.3 条例 给予赞助。公司伙伴之间相互监督。	行政人事经理	随时	部门经理	
4.3 电话卡使用规定	4.3.1 领用电话卡时须到财务处交纳 20 元的押金，然后凭收据到人事经理处进行费用充值。员工离职时，将电话卡退还行政人事部，该押金全额退还；若出现电话卡遗失或损坏现象，则押金扣除，不予返还。	行政人事经理	领用电话卡前	出纳	
	4.3.2 个人保管好自己的电话卡，若有遗失，自行补办，补办费用为 20 元。	电话卡持有人	电话卡遗失	行政人事经理	
	4.3.3 若出现偷打盗打电话现象，一次赞助 500 元。	偷打盗打人		行政人事经理	
4.4 电话费用核计	4.4.1 行政人事部每月根据公司规定（参见《电话费用配额表》）对相关员工的电话进行充值。	行政人事经理		部门经理	《电话卡费用配额表》
	4.4.2 电话费每月第一个星期一统一充值，超支自付。若有余额，则累计使用。	行政人事经理	每月第一个星期一	部门经理	
4.5 赞助管理办法	4.5.1 违反 4.1 条例者，一次赞助 10 元。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》
	4.5.2 违反 4.2 条例者，一次赞助 20 元。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》
	4.5.3 违反 4.3 条例、4.4 条例者，一次赞助 50 元。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》
	4.5.4 除特别注明外，情节严重者，处于规定赞助金额 2—5 倍的赞助。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》
	4.5.5 以上条例若有违反，则直接领导承担 80% 的连带责任。	行政人事经理		部门经理	《赞助单》

5. 附件

附件二《电话配置申请表》

电话配置申请表

申请部门		申请日期	
申请原因			
所需数量		需要安装到位的日期	
申请人		申请部门经理	
行政人事部负责人		总经理	

附件三 《电话费用报销表》

电话卡费用配额表

序号	职 位	电话费限额（元/月）
1	总裁	200
	副总裁	200
	总经理	200
2	各部门各岗位（包括见习员工）	150
3	营销伙伴每成交一个赢利模式，公司在电话费限额基础上再补助 30 元。	
4	如个别岗位有特殊情况，其电话费用经申请报行政副总裁后批准核定。	