# 接听电话留言规定

1. 接听电话及留言
2. 电话铃响三声之内接听；
3. 用中英文报出自己的部门；
4. 仔细聆听对方需求，如当事人不在，主动询问是否可以帮忙；
5. 对方需要留言时，应仔细记录对方单位/部门、姓名、电话及留言内容，并向对方确认一遍。
6. 处理一般性留言
7. 一般性留言内容必须在接听完电话后20分钟内记录到《市场营销部预订电话记录表》，注明接听人和通话时间；
8. 当事人回办公室后，接听人有责任提醒当事人从留言本上获悉留言内容；
9. 当事人获悉留言内容后，在《市场营销部预订电话记录表》上签字确认。
10. 处理紧急性留言
11. 对于紧急性留言，接听人有责任在5分钟之内通知当事人；
12. 如果无法联系当事人，立即通知值班人员，由值班人员代为处理；
13. 值班人员代替处理后，要在《市场营销部值班记录本》上注明事情全部过程。