

義守大學行政人員服務禮儀暨職務代理作業準則

100年4月6日校長核定公告全文

102年3月21日校長核定修正第4、6、7條條文

- 第一條 義守大學（以下簡稱本校）為增進行政人員服務品質，落實職務代理與業務轉接處理，提升學校形象，迅速反映問題，達到服務教職員工生、家長暨一般社會大眾(以下簡稱關係人)之目的，特訂定本準則。
- 第二條 行政人員服務禮儀、回應、結語及紀錄，應遵循之共同守則詳如附件一。
- 第三條 值班及值勤人員除應遵循前條共同守則外，尚須注意事項如附件二。
- 第四條 對於行政人員之服務品質，由秘書處不定期進行測試與考核。執行測試與考核，應填寫「測試與考核紀錄表」如附件三。
- 第五條 行政人員公差、請假或休假之職務代理及處理守則，詳如附件四。
- 第六條 為增進行政及值勤人員正確服務禮儀相關智識，人力資源處應不定期辦理服務禮儀教育訓練，相關訓練費用由人力資源處編列預算支應。
- 第七條 為瞭解關係人對本校實施服務禮儀暨職務代理之成效，得於本校適當地點設置意見反應箱蒐集關係人意見，不定期辦理評比競賽，相關業務由秘書處辦理。
- 第八條 行政人員服務及接聽電話禮貌，經測試結果確未依本準則答詢、態度不佳或服務怠慢，列入年度成績考核參考。
- 第九條 本準則經行政會議審議通過，陳請校長核定後自公告日實施。

行政人員服務禮儀、回應、結語及紀錄共同守則

一、一般注意事項：

- (一)注意音量：說話要自然，聲音要清晰溫和，敘述簡明扼要，避免含糊尖銳，語調必須誠懇委婉，切忌匆忙不耐煩，即使對方不耐煩、無禮或生氣時，仍應保持良好之服務態度。
- (二)表明身份：○○○(單位)您好，敝姓○(姓氏)，(很高興為您服務!)。例如：秘書處，您好，敝姓吳，(很高興為您服務!)。這是標準的開場白，表達方式須自然，不必硬梆梆的背台詞。
- (三)預先準備：如果已確知要談的事情及對象，應預先擬妥大綱，理出頭緒準備資料，避免對方因等待而不耐煩，須顯示接聽者對事情的專業性。
- (四)用詞委婉：
 1. 多說：請、謝謝、對不起、麻煩您、辛苦了、我們、可以嗎……等建設性語句。
 2. 少用：禁止、不准、總是、一定要、絕對不行或粗暴型命令句。
 3. 接聽電話應長話短說，並以優先接聽長途電話或上級主管機關(如教育部、國科會……等)電話為原則。
- (五)電話應對溝通時，應活潑、機智、有效率，隨時注意判斷與適當應變。
- (六)轉接電話：應告知對方擬撥的電話分機號碼並說明如果轉接不成功麻煩再重撥。如該業務得自行處理應即處理，避免頻繁轉接致業務延宕；如需轉接其他承辦人員，以轉接一次為原則，切勿一再轉接電話，致來電者誤解學校在敷衍、推卸責任、效率差。
- (七)代接電話或承辦人不在辦公室時：應委婉告知某人係差假，或目前暫不在辦公室之原因，並記下來電者之姓名、機關、電話及回電與否之訊息，不可粗率答覆：「他不在！」即將電話掛斷；如對方要求作公務留言，須確實記錄並向對方複誦一遍，再迅

速轉告承辦人。例如：「對不起，○○○現在不在座位，請留下電話以便轉告與您聯絡」。

- (八)遇前來洽公詢問業務者時：應主動詢問並解決，如遇承辦人差假或暫時不在座位，應委婉告知承辦人不在原因，並由職務代理人主動提供服務。
- (九)接到抱怨電話或遇前來洽公者對學校規定認知不同或有質疑時：應以體諒的心，耐心平和的讓對方說明原委，並做記錄，以學校立場解釋或處理，切勿與來電者或前來洽公者爭吵。
- (十)拒絕來電者要求時：須態度溫和的把困難之處，向來電者清楚詳盡說明，切不可態度惡劣回絕來電者。
- (十一)切忌一邊吃東西一邊講電話，在笑鬧或吃東西時儘量不要接聽電話，以免給來電者不莊重或不專業的感受。
- (十二)不利用公務電話洽談私務，接聽非關公務之電話應簡捷、長話短說。
- (十三)如有同仁呼請協助接聽電話時，應立即暫停手中工作接聽電話。

二、接聽電話時之禮儀暨回應：

- (一)辦公桌上有公務電話之人員或其鄰近人員，應於電話鈴響三聲內立刻接聽，同仁不在位子上應幫忙代接電話。
- (二)應專心傾聽對方的談話，勿同時與其他同事談話，如確有需要，例如有其他同學、家長、同仁在現場詢問事情，須向來電者致歉並說明確有必要之原因，並請其他同仁幫忙處理現場其他事務。例如：抱歉！我現在正好有其他同學在詢問事情，比較吵，請見諒！
- (三)若接到撥錯號碼者，亦應委婉告知，不可一句「撥錯了！」即語氣不耐煩或粗魯的掛斷電話，仍應注意電話禮儀。例如：對不起！您打錯電話了，我幫您轉接！
- (四)聆聽來電者電話時，勿一味保持沈默，對談話的內容應做適度的回應，例如：「嗯」、「是的」、「好的」或「我了解」等。
- (五)如讓來電者暫時等待，應說明原因，並注意禮貌。例如：「幫您

轉接分機○○○○，請稍候」、「對不起，讓您久等了」。

- (六)來電者所提問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請有關承辦人員或其上級業務主管人員接聽，不可逕行答復「不知道！」即掛斷電話。例如：您問的這個問題，我請承辦○○○(單位)○○○(職稱)○○○(姓名)人幫您回答，請稍候！
- (七)如非本單位之業務時，應詳細告知對方應洽詢之承辦單位及電話號碼，請對方另行聯絡；如可代為轉接者，應說聲「請稍候，我幫您轉接」並立即轉撥，接通後，告知承辦人員有外線電話請處理。例如：抱歉！您問的問題是教務處課務組的業務，請稍候，我幫您轉接。（轉接接通後）課務組嗎？有外線電話，請幫忙處理一下，謝謝！
- (八)來電者請求服務事項，如確屬較為複雜或尚需內部協調其他單位或請示主管時，接聽電話人員應向來電者致歉，並請其留下電話號碼、住址或E-mail，另以電話、書面或電子郵件答覆。例如：抱歉！這個案子我可能暫時無法回答，須詢問其他單位後再向您說明，您方便留下電話或地址，我再向您回覆嗎？
- (九)來電者請求服務事項，如應以書面申請者，應委婉並詳細告知如何申請。例如：您詢問的事項須填寫○○○表格，您是否方便記一下如何填寫？如果有任何不清楚的地方，歡迎您再打這個電話給我，我再協助您填寫。

三、電話結語：電話結尾語要自然，並禮讓對方先掛斷電話後，再輕輕放下話筒。例如：「謝謝您的來電，再見」、「不客氣，再見」、「如還有不明白的，請隨時來電詢問，再見」、「謝謝，打擾您，麻煩您了，再見。」、「您所說的要點，我都記下來了，再見。」、「謝謝，我們再保持聯絡，再見。」

四、電話紀錄重點：

- (一)來電者姓名。
- (二)來電者電話號碼（含區域號碼，如：07、02...）。
- (三)來電者的目的與轉達內容。

- (四) 複誦一次(作確認)。
- (五) 來電日期時間紀錄。
- (六) 接聽電話者具名。
- (七) 紀錄單放置在當事人桌上。

值班及值勤人員注意事項

- 一、準時值班，在值勤時間內，不得隨意離開，如有急事，必須覓妥代理人員後，始得離開。
- 二、熟記各單位電話號碼，避免轉錯電話或一再轉接，引起來電者反感。
- 三、對答應簡明清晰，語氣應溫和親切而有禮，切忌單調、冷淡、粗魯、傲慢，亦不得草率敷衍，自始至終，保持高度的服務精神。
- 四、接聽電話務求迅速，聽到電話鈴響應立即接聽，並報出學校名稱及問候語，如「義守大學，您好！」，切勿僅說「喂」，且勿讓對方久等。
- 五、因線路繁忙致接聽電話稍慢時，應先說「對不起，讓您久等了」向來電者致歉。
- 六、轉接之分機佔線中時，應立即告知來電者，並請其稍候再撥或留下聯絡電話姓名，再請相關人員回電。
- 七、長途電話應儘先接通，如無法轉接至相關人員，須立即告知來電者，請稍候再撥或請相關人員回電，以免來電者浪費金錢、時間。
- 八、來電者撥錯號碼時，應禮貌告知，絕不可有不耐之語氣或口出惡言。
- 九、對於業務之查詢應主動依來電者陳述事項性質，告知來電者業務承辦單位外，並即接通承辦人員接聽。
- 十、值勤時不得利用電話聊天，以免佔用通話時間及浪費公帑。

義守大學行政人員服務測試與考核紀錄表

受測單位：	受測人員：	受測電話號碼：
測試時間： 年 月 日 時 分	測試單位：	測試人員：
受測人員簽名：	受測單位主管簽名：	
測 試 內 容		
<p>一、接聽電話速度：電話鈴響_____聲應答</p> <p>二、接聽電話禮儀：</p> <p><input type="checkbox"/> 接聽電話先報明單位，有問候語及禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 接聽電話未遵守前項應答禮儀項目：</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> 無問候語</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> 未報明單位</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> 無禮貌性結束語</p> <p><input type="checkbox"/> 其他情形說明：_____</p> <p>三、接聽電話答詢內容：</p> <p><input type="checkbox"/> 答詢態度溫和熱忱且很有耐心詳盡解說問題者。</p> <p><input type="checkbox"/> 無法解答來電者問題，但能向其致歉並委婉告知原因而轉請他人答復者。</p> <p><input type="checkbox"/> 雖有解答來電者問題，但答詢語氣不耐或粗暴者。</p> <p><input type="checkbox"/> 無法解答來電者問題且答「不知道」並隨即掛斷電話者。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他情形說明：_____</p> <p>四、其他違反「行政人員服務禮儀、回應、結語及紀錄共同守則」規定情形，列舉說明如下：</p> <p>五、改善建議事項：</p>		

義守大學各單位職務代理及處理守則

- 一、本校專兼任行政同仁因公差、請假、輪休、外出或因故暫時不在其辦公處所處理公務時，應安排代理人員代行業務。
- 二、各職務之代理應由各單位依各職務之職責、工作性質及行使權責之特殊限制，預為排定人員代理順序。
- 三、職務代理人應確實負責辦理所代理職務之工作，除報經核准外，不得留待本人處理。
- 四、被代理人除特殊情形外，應先行將其工作及持有之案卷資料交代清楚，並對代理人負業務指導之責，其因交代不清以致耽誤者，被代理人應自行負責。
- 五、被代理人應將通訊地址、電話告知代理人，且應主動隨時與代理人保持聯繫，以維公務之正常運作。如遇有急要公務無法處理時，應及時洽詢被代理人或向所屬單位主管反應處理，不得有延誤情事。
- 六、各單位應重視所屬人員平時工作調配，相互熟悉單位內業務，並得實施單位內職務輪調。各單位於平時即須指導二人以上熟練辦理各項業務，以落實一人多工。