

國立臺南藝術大學 101 學年度第 2 次行政主管聯席會議 會議紀錄

開會時間：101 年 9 月 10 日（星期三）中午 12 時 10 分

開會地點：圖書資訊大樓第一會議室

主 席：李校長肇修

紀錄：余命宗

出席人員：蘇教務長一志、賴學務長錫中、邱總務長宗成、劉主任秘書婉珍、
林館長春美、蔡資訊長慶同、康主任碧秋、蔡主任秀雲、黃主任俊錫

列席人員：黃組長一峰、曾組長信傑

請假人員：鄭副校長德淵、蔡主任宗德

壹、主席致詞：（略）

貳、報告事項

一、宣讀 101 學年度第 1 次會議決議及執行情形：（略）

二、總務處視覺二館建築執照申請進度報告：（略）

參、討論事項：

一、提案（無）

二、臨時動議（無）

肆、主席結論

一、圖書資訊大樓斜坡道至第一大門之人行步道，請總務處於明（102）年
度配合視覺二館興建工程進度辦理規劃作業。

（總務處）

執行情形：人行步道規劃作業預計於102年下半年進行。

二、為維護學生騎腳踏車安全考量，請學務處製作反光貼紙，交各系所轉發
需求同學領用。

（學務處）

**執行情形：學務處已印製自行車車牌之反光貼紙，為利管理公告週知同
學向學務處生輔組登記領取。**

三、對學生宿舍生活設備，請學務處進行安全巡檢作業。

（學務處）

執行情形：

(一) 有關學生宿舍之結構及寢室內生活設施的安全性檢查，將會請營繕組評估是否有安全顧慮後再行處理。

(二) 學生宿舍安全逃生之動線，校安人員規劃後將進行演練。

四、應用音樂學系一樓宿舍區外牆有塗鴉及垃圾堆置情形，請學務處作整體考量。

(學務處)

執行情形：外牆之塗鴉將會營繕組勘查後找廠商處理；並督促舍監加強巡查，避免類似情事再發生。另垃圾已由清潔人員處理乾淨。

五、請各位主管向所屬同仁轉達注意電話接聽禮貌，接話時，應清晰報明單位名稱或自己姓名，並說問候語。

(各行政單位)

執行情形：除由各行政單位主管轉達外，秘書室規劃參考「教育部推行電話禮貌實施要點」(如附件)研擬本校推行電話禮貌實施規定。

伍、散會 (13時10分)

附件

教育部推行電話禮貌實施要點（民國 101 年 2 月 2 日修正）

一、教育部（以下簡稱本部）為加強推行電話禮貌，提昇本部服務品質，特訂定本要點。

二、總機轉接人員應注意事項：

- （一）電話來電鈴響四聲或十秒內，應立即接聽並提供來電者所需服務相關資訊。
- （二）接話時，應語調謙和、態度熱誠，並清晰報明單位，說「您好」、「早安」等問候語。
- （三）接話時，先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。
- （四）結束時，應道再見或其他禮貌性結束語。
- （五）轉接業務單位電話時，應注意事項及服務態度：
 1. 應告知將轉接電話之分機號碼、業務單位或業務承辦人員。
 2. 轉接電話時，應說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
 3. 業務單位忙線中時，應向來電者委婉說明，「對不起，※先生（小姐）正在電話中，請稍候再撥」；或洽轉其他代理人。

三、業務單位接聽電話應注意事項：

- （一）業務單位應於電話來電鈴響四聲或十秒內應答，接話時，應語調謙和、態度熱誠。
- （二）業務單位電話無人接聽時，電話系統自動轉接業務單位其他同仁（該分機承辦人第一職務代理人），若仍無人接聽時，電話筒自動轉回總機人員服務或提供其他撥接服務。
- （三）接話時，應清晰報明單位名稱或自己姓名（氏），說「您好」、「早安」等問候語。
- （四）結束時，應有禮貌性用語（例如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電者先掛電話。
- （五）業務單位應答內容：
 1. 業務承辦單位（或承辦人）接聽時，應詳盡解說（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。
 2. 若非業務承辦單位（或承辦人）代接電話，應仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。

四、考核方式

- （一）同仁接聽電話方面之禮貌，攸關本部形象，請科長負責督導考核，隨時轉請所屬同仁注意改進。
- （二）同仁接聽電話禮貌之考核，依輪值表，由本部各單位科長級以上人員，對本部各單位（學審會併入高教司）全面抽測（每二個月為一循環，每次抽測十五或十六個單位，超過二十人之單位，抽測三人；二十人以下之單位，抽測二人。）抽測結果填載「教育部定期電話禮貌測試紀錄表」（如附件），每月抽測之紀錄表應於次月五日前送至人事處，由人事處簽請部長核閱後，以密函通知受測單位之主管督促同仁檢討改進，

並以隱藏分機方式於部務會報公布抽測結果，並作為各單位年度績效目標評分表中電話禮貌測試績效分數計算。

(三) 主任秘書得因民眾來電反映或其他特殊情形，指派人事處或總務司科長級以上同仁，進行個案測試。

(四) 前款個案抽測分數納入第二款當月或次月各該單位電話禮貌受測考核分數平均計算。

伍、考核獎懲

「教育部推行電話禮貌抽測小組」於抽測過程中，發現有具體優劣情形者，應予填寫「具體事蹟欄」專案簽請獎懲，列入同仁平時考核及單位年終考績之參考。

教育部定期電話禮貌測試紀錄表【本部各單位版】

受測單位：_____ 測試人員：_____

測試時間：_____ 接聽人：_____ 分機：_____

測 試 結 果	考核內容（總分 100 分）	細項 配分	分項 得分	備註
業務單位接聽電話：100 分				
（一）接聽速度		25		
	1.電話鈴響應於 5 聲內應答			
	(1) 電話鈴響於 2 聲內應答	25		
	(2) 電話鈴響於 3 聲內應答	20		
	(3) 電話鈴響於 4 聲內應答	15		
	(4) 電話鈴響於 5 聲內應答	10		
	(5) 電話鈴響超過 5 聲未應答	0		
（二）電話禮貌		50		
	1.接話應對情形	20		
	(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(20)		
	(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。	(10)		
	(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。	(5)		
	(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名(氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。	(0)		
	2.結束時，有禮貌性用語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等），並讓來電先掛電話。	10		
	3.接話時之態度：	20		
	(1) 語調謙和、熱誠。	(16-20)		
	(2) 語調平淡，態度尚佳。	(10-15)		
	(3) 語調急燥、不耐煩。	(6-10)		
	(4) 語調粗暴。	(0-5)		
（三）答話內容：		25		
分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。				
甲、業務承辦單位（或承辦人）直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位（或承辦人）接聽解說詳細程度：				

	1.解說詳盡（能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚）。	22-25		
	2.解說尚可（對相關作業程序及主管法規簡單說明）。	18-21		
	3.解說不清楚（對相關作業程序及主管法規並不了解）。	14-17		
	4.答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。	0		
乙、非業務承辦單位（或承辦人）代接電話答復情形：				
	1.仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。	24-25		
	2.能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。	22-23		
	3.逕為簡單答復，無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），但能請留下電話號碼，俾進一步處理。	20-21		
	4.無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形（如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等），並說「請稍後再撥。」	18-19		
	5.逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」	16-17		
	6.逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。	0		
總 得 分				

具體優劣事蹟欄

具體優劣事蹟欄
