

國立臺北科技大學提升服務品質實施計畫

103 年 10 月 21 日 103 學年度第 1 學期第 4 次行政會議通過

壹、計畫目標

為營造本校友善溫馨校園環境，創造前瞻服務量能，建立全員參與的服務理念，強化顧客回應機制，以達賓至如歸、如沐春風之效益。

貳、實施對象

本校各行政單位、各學院、系、所、中心、室之行政人員(含公務人員、助教、專案計畫工作人員及支援全校性行政事務專任助理)。

參、計畫內容

為達本計畫目標，分「電話禮儀」、「服務態度及效率」及「公文品質」等 3 項，本校全體同仁應以達到「專業、服務、效率、品質」為目標。有關各實施要項之行為指標詳如附件 1。

- 一、溫馨愉悅的電話禮儀：撥打或接聽電話之禮儀(如尊稱、用詞、口氣、語調)係代表本校及該單位重要形象之指標，訂定「接聽態度及禮貌」及「答話內容」等實施要項。
- 二、以客為尊的服務態度及效率：服務過程中，服務者於言行舉止上所顯現之肢體語言及態度，使被服務者在互動過程中，感受愉悅溫馨的氛圍，規劃「基本服務態度及效率」及「臨櫃服務」等實施要項。
- 三、簡淺明確的公文品質：公文製作與公務處理是行政人員最基本的能力指標，由人事室遴聘公文處理之專家講座開辦教育訓練課程，全員施訓，以提高公文品質。

肆、執行方法

為使實施對象達成「電話禮儀」、「服務態度及效率」之實施要項行為指標，施以訓前評估，並辦理相關教育訓練。於訓練結束後，除訓後評估外，輔以「秘密客任務」等追蹤管考措施，以確認實施成效。

- 一、訓前評估：由本計畫實施對象針對各實施要項之行為指標做訓練前之自我評量(如附件 2)。
- 二、教育訓練：為使本計畫實施對象可達各構面之行為指標，施以下列訓練：
 - (一)電話禮儀訓練：包括溝通表達技巧訓練、電話禮儀與顧客抱怨電話處理實務訓練、電話溝通禮儀實務訓練、職場溝通口語表答技巧訓練、如何運用說話技巧說出好人緣及相關課程。
 - (二)服務態度及效率訓練：包括服務禮儀與應對技巧訓練、辦公室禮儀訓練、櫃台服務應對技巧實務訓練及相關課程。

三、訓後評估：於訓練課程結束後進行下列評估：

- (一)各單位承辦人應進行訓後自我評量(如附件 2)。
- (二)為客觀評估教育訓練成效，隨機安排秘密客進行「電話禮儀」、「服務態度及效率」之評核(如附件 3)。

四、追蹤管考：

- (一)各單位承辦人應每月針對各實施要項之行為指標做自我評量。
- (二)為確保本計畫實施對象已將各行為指標內化為自身行為，將不定期以秘密客任務進行評核(如附件 3)。
- (三)本校人事室每半年彙整承辦人每月自我評量併同秘密客評核結果，簽陳校長核閱，並針對未達行為指標者，進行進階訓練。
- (四)為瞭解來訪洽公者對服務品質之滿意度及待改善之處，採取滿意度問卷調查(如附件 4)。
- (五)經洽公者以問卷表反映或經秘密客反映抑或經投書「電話禮儀」、「服務態度及效率」不佳人員，應以書面說明理由，簽陳校長核閱。

伍、教育訓練相關規定及獎勵運用

一、教育訓練相關規定：

- (一)本教育訓練課程採全員調訓，為維持各單位業務正常運作，各單位調訓人員採分梯次受訓，且每梯次參加人員以各該單位二分之一人力為原則。
- (二)本教育訓練課程，應全程參與，確實參訓並完成簽到退者，覈實登錄公務人員終身學習時數。
- (三)為維護訓練品質，各課程運作方式如下：
 - 1、報到時間為課程開始前 20 分鐘，課程開始 5 分鐘後即不得進場。
 - 2、課程中場休息後，應準時進入教室繼續課程，課程開始 5 分鐘後即不得再進場。
 - 3、課程結束後，學員於教室內完成簽退後，方可離場。
 - 4、中途離席者，即屬缺席，不得補簽到退。
 - 5、於課程進行中，手機應轉換為靜音或振動。
- (四)全程參與本教育訓練課程者，頒發研習證書；惟缺課時數總計超過 25% 者，則不予頒發。
- (五)倘確因公務不克參加者，應簽陳單位主管同意後送人事室，人事室將於課程結束後彙整各單位同仁出席情形，簽陳校長核閱。

二、本計畫實施 2-3 年後，得視實施成效不全員調訓，由各單位薦派種籽人員參訓。

三、獎勵運用：

(一)個人部分：

- 1、全程參與並獲研習證書者，於本校辦理「內部陞遷」時，加給分數如下：

(1)職員陞遷部分：於本校職員陞任評分標準表內「個別選項」之訓練及進修項目，加給2分。

(2)專案計畫工作人員陞遷部分：於專案計畫工作人員陞遷評分表內「訓練及進修」項目，加給2分。

2、缺課時數總計超過50%者，優先列入當年度年終考績(核)考列乙等人員。

(二)單位部分：

1、每半年計算各行政單位及學術單位之各構面成績平均數，排序為全校前3名者，由校長於行政會議頒給10,000、8,000、6,000元之「單位服務品質績優獎勵」。

2、於年度終了時，計算各行政單位及學術單位之「電話禮儀」及「服務態度及效率」之年度成績(以每半年之成績平均)，於評定當年度考績時，作為單位考績甲等比率之重要指標項目。

陸、推動本計畫所需經費由本校相關預算支應。

柒、附則

本實施計畫未盡事宜得隨時修正，並經行政會議通過後實施。

附件 1-各實施要項之行為指標

一、電話禮儀

實施要項	行為指標
接聽態度及禮貌	(1)電話應於鈴響 3 聲或 10 秒內應答。若當事人不在，代理人應主動代接。
	(2)接聽電話時，應清晰報明單位名稱、姓名，並使用適切的問候語(如人事室您好/早安，我是○○○(姓名)!)及稱呼語(如「姓氏」加職稱，或稱先生、小姐等；稱呼對方為「您」，本身稱「本人」或口語化稱「我」)。
	(3)接聽電話時，備妥筆紙，隨時記錄應注意事項。若無法立刻解答問題(如有需要查詢資料等)應避免讓對方久等，並請對方留下聯絡方式，俟查明問題答案後，即予回電。
	(4)接話態度，應語調謙和、熱誠，以清新談吐及親切柔和之語態對談，接聽或結束電話時，應適時使用具禮貌性的詞語(如請說、請問、好的、對不起、麻煩您、謝謝、再見、不客氣等)；通話完畢時，應待對方掛上電話之後，再輕掛話筒。
	(5)應專注傾聽、適時回應，不可高聲訕笑或恣意批評；若來電不清晰或未聽懂來電者來意，應立即提示對方。
答話內容	(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(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)，提供所需之資訊。
	(2)若非業務承辦人，應主動轉介至業務承辦人，並告知來電者將轉接的分機號碼與對象，避免轉接者未能接聽或電話未成功轉接情事。
	(3)因非業務承辦人，致未能即時解說清楚，或承辦人無法立即處理(如承辦人正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，應主動徵詢留下電話號碼，並向對方複誦一遍，再迅速轉告業務承辦人回復。
	(4)若非該單位業務，應轉介承辦業務單位聯繫窗口，並告知來電者將轉接的分機號碼與對象。

二、服務態度及效率

實施要項	行為指標
基本服務態度及效率	(1)對洽公人員，應起身主動積極、用心、關懷及竭誠服務，快速、準確，不可藉故推諉或不耐煩。
	(2)主動招呼接待來訪者，不可使其無助等待。
	(3)面對人員詢問，應面帶微笑，態度誠懇、親切和藹。
	(4)了解洽公者來意或需求後，應主動、及時處理，若無法及時處理或有困難窒礙之處，應向其誠懇說明，使其了解。
	(5)抱持凡事多設身處地，多為對方著想之思維，盡心盡力達到對方合理的期待結果。
臨櫃服務禮儀	(1)洽公者詢問事項時，承辦人態度要誠懇、親切，積極及時處理問題，答覆內容要具體且詳實。
	(2)為尊重洽公者，處理動作力求迅速，並於處理完竣後，面帶微笑以雙手遞還文件；切勿於辦理洽公業務時，與同事談笑聊天。
	(3)若洽公者所洽業務尚待時間辦理，應主動向其說明清楚，並徵詢是否現場等候或留下聯繫方式另行回復。

附件 2-

國立臺北科技大學服務品質自我檢核表

單位 名稱		自評人 姓 名		評核 日期	
----------	--	------------	--	----------	--

構 面	實 施 要 項	行為指標	總分	分數
一、 電話 禮儀 50	接聽 態度 及 禮貌 25	1、電話於鈴響 3 聲或 10 秒內應答。若當事人不在，代理人有主動代接。	25	
		2、接聽電話時，有清晰報明單位名稱、姓名，並使用適切的問候語(如人事室您好/早安，我是○○○(姓名)!)及稱呼語(如「姓氏」加職稱，或稱先生、小姐等；稱呼對方為「您」，本身稱「本人」或口語化稱「我」)。		
		3、接聽電話時，備妥筆紙，隨時記錄應注意事項。若無法立刻解答問題(如有需要查詢資料等)未讓對方久等，並請對方留下聯絡方式，俟查明問題答案後，即予回電。		
		4、接話語調謙和、熱誠，以清新談吐及親切柔和之語態對談，接聽或結束電話時，適時使用具禮貌性的詞語(如請說、請問、好的、對不起、麻煩您、謝謝、再見、不客氣等)；通話完畢時，待對方掛上電話之後，再輕掛話筒。		
		5、專注傾聽、適時回應，無高聲訕笑或恣意批評；若來電不清晰或未聽懂來電者來意，能立即提示對方。		
二、 服務 態度 及 效率 50	答 話 內 容 25	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(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)，提供所需之資訊。	25	
		2、若非業務承辦人，有主動轉介至業務承辦人，並告知來電者將轉接的分機號碼與對象，避免轉接者未能接聽或電話未成功轉接情事。		
		3、因非業務承辦人，致未能即時解說清楚，或承辦人無法立即處理時(如承辦人正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，會主動徵詢留下電話號碼，並向對方複誦一遍，再迅速轉告業務承辦人回復。		
		4、若非本單位業務，有轉介承辦業務單位聯繫窗口，並告知來電者將轉接的分機號碼與對象。		
二、 服 務 態 度 及 效 率 50	基 本 服 務 態 度 及 效 率 25	1、對洽公人員，立即起身主動積極、用心、關懷及竭誠服務，快速、準確，無藉故推諉或不耐煩情事。	25	
		2、主動招呼接待來訪者，未使其無助等待。		
		3、面對人員詢問，面帶微笑，態度誠懇、親切和藹。		
		4、了解洽公者來意或需求後，主動、及時回應，若無法及時處理或有困難窒礙之處，有向其誠懇說明，使其了解。		
		5、抱持凡事多設身處地，多為對方著想之思維，盡心盡力達到對方合理的期待結果。		

構面	實施要項	行為指標	總分	分數
二、服務態度及效率 50	臨櫃服務禮儀 25	1、洽公者詢問事項時，承辦人態度誠懇、親切，積極及時處理問題，答覆內容具體且詳實。	25	
		2、為尊重洽公者，處理動作力求迅速，並於處理完竣後，面帶微笑以雙手遞還文件；未有辦理洽公業務時，與同事談笑聊天情事。		
		3、若洽公者所洽業務尚待時間辦理時，主動向其說明清楚，並徵詢是否現場等候或留下聯繫方式另行回復。		
	總 分			100

註：本表總分 100 分。

附件 3-

國立臺北科技大學服務品質檢核表

受測單位 名 稱		測試人員	
-------------	--	------	--

一、「電話禮儀」部分

受測人員：_____（分機：_____）

測試日期：_____年_____月_____日

(一)實施要項評核(50 分)

實施 要項	行為指標	總 分	分數
接聽 態 度 及 禮 貌	1、電話於鈴響 3 聲或 10 秒內應答。若當事人不在，代理人有主動代接。	25	
	2、接聽電話時，有清晰報明單位名稱、姓名，並使用適切的問候語(如人事室您好/早安，我是○○○(姓名)!)及稱呼語(如「姓氏」加職稱，或稱先生、小姐等；稱呼對方為「您」，本身稱「本人」或口語化稱「我」)。		
	3、接聽電話時，備妥筆紙，隨時記錄應注意事項。若無法立刻解答問題(如有需要查詢資料等)未讓對方久等，並請對方留下聯絡方式，俟查明問題答案後，即予回電。		
	4、接話語調謙和、熱誠，以清新談吐及親切柔和之語態對談，接聽或結束電話時，適時使用具禮貌性的詞語(如請說、請問、好的、對不起、麻煩您、謝謝、再見、不客氣等)；通話完畢時，待對方掛上電話之後，再輕掛話筒。		
	5、專注傾聽、適時回應，無高聲訕笑或恣意批評；若來電不清晰或未聽懂來電者來意，能立即提示對方。		
答話 內 容	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(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)，提供所需之資訊。	25	
	2、若非業務承辦人，有主動轉介至業務承辦人，並告知來電者將轉接的分機號碼與對象，避免轉接者未能接聽或電話未成功轉接情事。		
	3、因非業務承辦人，致未能即時解說清楚，或承辦人無法立即處理時(如承辦人正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，會主動徵詢留下電話號碼，並向對方複誦一遍，再迅速轉告業務承辦人回復。		
	4、若非該單位業務，有轉介承辦業務單位聯繫窗口，並告知來電者將轉接的分機號碼與對象。		
總 分		50	

(二)表現優良事項或待改進事項

二、「服務態度及效率」部分(50 分)

受測人員：_____（分機：_____）

測試日期：_____年_____月_____日

(一)實施要項評核(50 分)

實施要項	行為指標	總分	分數
基本服務態度及效率	1、對洽公人員，立即起身主動積極、用心、關懷及竭誠服務，快速、準確，無藉故推諉或不耐煩情事。	25	
	2、主動招呼接待來訪者，未使其無助等待。		
	3、面對人員詢問，面帶微笑，態度誠懇、親切和藹。		
	4、了解洽公者來意或需求後，主動、及時回應，若無法及時處理或有困難窒礙之處，有向其誠懇說明，使其了解。		
	5、抱持凡事多設身處地，多為對方著想之思維，盡心盡力達到對方合理的期待結果。		
臨櫃服務禮儀	1、洽公者詢問事項時，承辦人態度誠懇、親切，積極及時處理問題，答覆內容具體且詳實。	25	
	2、為尊重洽公者，處理動作力求迅速，並於處理完竣後，面帶微笑以雙手遞還文件；未有辦理洽公業務時，與同事談笑聊天情事。		
	3、若洽公者所洽業務尚待時間辦理時，主動向其說明清楚，並徵詢是否現場等候或留下聯繫方式另行回復		
總 分		50	

(二)表現優良事項或待改進事項

親愛的洽公朋友，您好：

為瞭解您對於本校洽公單位服務品質之滿意度，敬請您撥冗填答本問卷，填寫時不必具名，您的寶貴意見將作為我們改善及爾後評核該單位服務品質績效之主要參據，謝謝您！

敬祝 順心如意

人事室敬上

※請勾選洽公單位：

單位	姓名	單位	姓名
☐ 副校長室		☐ 電資學院(院辦公室)	
☐ 秘書室		☐ 電機工程系	
☐ 教務處(含教資中心及北區教資)		☐ 電子工程系	
☐ 學生事務處		☐ 資訊工程系	
☐ 總務處		☐ 光電工程系	
☐ 安全衛生環保中心		☐ 工程學院(院辦公室)	
☐ 研究發展處		☐ 化學工程與生物科技系	
☐ 國際事務處		☐ 材料及資源工程系	
☐ 主計室		☐ 土木工程系	
☐ 人事室		☐ 分子科學與工程系	
☐ 進修部		☐ 資源工程研究所	
☐ 進修學院		☐ 環境工程與管理研究所	
☐ 軍訓室		☐ 管理學院(院辦公室)	
☐ 圖書館		☐ 工業工程與管理系	
☐ 計算機與網路中心		☐ 經營管理系	
☐ 研發總中心		☐ 資訊與財金管理系	
☐ 區產中心		☐ 設計學院(院辦公室)	
☐ 創新育成中心		☐ 工業設計系	
☐ 技轉中心		☐ 建築系	
☐ 校友聯絡中心		☐ 互動設計系	
☐ 聯合會		☐ 人文與社會科學學院(院辦公室)	
☐ 招策總會		☐ 應用英文系	
☐ 機電學院(院辦公室)		☐ 技術與職業教育研究所	
☐ 機械工程系		☐ 智慧財產權研究所	
☐ 車輛工程系		☐ 文化事業發展系	
☐ 能源與冷凍空調工程系		☐ 通識教育中心	
☐ 製造科技研究所		☐ 師資培育中心	
☐ 自動化科技研究所		☐ 體育室	

國立臺北科技大學「服務品質」滿意度調查表

※請勾選各項之滿意度

	非常 滿意	滿意	普通	不滿 意	非常 不滿 意
一、基本服務態度及效率					
(一)承辦人有主動積極、立即起身並竭誠服務，無藉故推諉或不耐煩情事。	☐	☐	☐	☐	☐
(二)承辦人有主動接待您的來訪，未使您無助等待。	☐	☐	☐	☐	☐
(三)承辦人有面帶微笑，且態度誠懇、親切、和藹。	☐	☐	☐	☐	☐
(四)承辦人了解您的來意或需求後，有主動及時回應；無法處理時，亦能誠懇向您說明。	☐	☐	☐	☐	☐
(五)承辦人有盡力為您設想，並達到您期待的結果。	☐	☐	☐	☐	☐
二、臨櫃服務禮儀					
(一)承辦人面對您的詢問事項，態度誠懇、親切，積極處理問題且答覆內容具體、詳實。	☐	☐	☐	☐	☐
(二)承辦人處理動作迅速，並面帶微笑以雙手遞還文件。	☐	☐	☐	☐	☐
(三)承辦人於處理您所洽事務時，未有與同事談笑聊天之情事。	☐	☐	☐	☐	☐
(四)承辦人對於所洽未能立即完成之業務，有主動向您說明狀況，並徵詢您是否現場等候或留下聯繫方式另行回復。	☐	☐	☐	☐	☐

三、綜合評語

* * * * 問卷結束，感謝您的填答，請送交人事室 * * * *