

佛光大學提升基本服務禮儀辦法廢止案

總說明

本辦法於 98 學年度制定，100 學年度配合法制作業進行格式修正，施行至今已有七年。105 學年度本校獲教育部認可為「三好校園」，故建議廢止本辦法。

佛光大學提升基本服務禮儀辦法（廢止）

106.03.21 106 學年度第 8 次行政會議通過廢止

- 第 1 條 佛光大學（以下簡本校）為提升本校各單位服務品質，特制訂佛光大學提升基本服務禮儀辦法（以下簡稱本辦法）。
- 第 2 條 本辦法適用對象為本校全體職技員工。
- 第 3 條 本辦法所列服務禮儀基本規範列舉如下：
- 一、基本服裝禮儀：本校各單位人員應服裝儀容整齊。
 - 二、基本應對禮儀：
 - （一）常說「早」、「請」、「您好」、「謝謝」、「對不起，請稍等」、「不好意思，讓您久等了」，如遇教職員生至各單位需要協助時，應主動詢問並提供協助。
 - （二）電話禮儀：
 1. 電話鈴響起時應迅速接聽，並說出標準開頭語「○○處/室/系、所/院（單位名稱），您好」。若暫時離開座位，請向單位其他人員交待去向，以便代為轉接；或確實設定電話語音答錄功能，於歸回座位時儘快回覆。若由工讀人員代為接聽時，請確實教導其應有禮儀。
 2. 當單位同仁無法立即接聽電話時，其他人員應主動轉接。代為接聽電話時，除注意電話禮儀外，應主動提供協助或請對方留言，使原承辦同仁能完成電話交待事宜。
- 第 4 條 本校舉辦的行政講習應包涵基本應對禮儀等相關課題，以提升全體職技員工應對禮儀。
- 第 5 條 每學年舉辦全校禮貌優良人員選拔活動，於各行政單位及學院辦公室設立投票信箱，各單位人員均為票選對象，全校教職員工生均能參與投票，並於每月核算投票結果，供各單位主管參考。最終於每學年末統計各單位票選情況，獲最高票者列入年度考績加分。
- 第 6 條 每學期不定期進行各單位基本服務禮儀之查核，分為現場實地查核與電話禮儀抽訪。
- 一、現場實地查核：由各單位二級以上主管進行實地查核，以確認單位人員應對態度是否合宜。若有不合宜之處，應立即要求改進。
 - 二、電話禮儀抽訪：由秘書室進行電話禮儀抽訪，將抽測結果提供該單位主管改善。
- 第 7 條 經電話禮儀抽訪、本校申訴管道反應服務態度不佳且查證屬實之人員，應提出書面檢討改進報告書（格式不拘），繳至秘書室存查。
- 第 8 條 每學年經查核達三次服務態度不佳者，該員年度考績不得為甲。必要時將要求該員調整工作職務。每學年該單位查核案件達三件以上時，單位主管需至主管會報中報

告改善措施。

第 9 條 本辦法自發布日施行。