



育達科技大學

Yu Da University of Science and Technology

服務台值勤重要注意事項
及相關問題之 Q&A

目 錄

- I、服務台值班注意事項
- II、本校假日值勤辦法
- III、校內各單位分機表
- IV、本校 110 學年度行事曆

各單位相關問題之 Q&A

| | |
|---------------|----|
| 壹、教務處..... | 01 |
| 貳、學生事務處..... | 09 |
| 參、總務處..... | 19 |
| 肆、資訊圖書處..... | 30 |
| 伍、招生處..... | 32 |
| 陸、推廣教育中心..... | 46 |

廣亞學校財團法人育達科技大學

諮詢服務台值班注意事項

一、服務禮儀

| 項次 | 項目 | 說明 |
|----|----------|--|
| 1 | 櫃檯 整潔 | 將櫃檯整理乾淨 將電話接上線路 將值勤工作日誌備妥 將分機表放置於隨手可取處 將各類表冊及文宣品查閱清楚 |
| 2 | 穿著 禮儀 | 衣服要配合季節、整齊清潔 衣服要款式合時、剪裁合身 穿著要與自己的年齡和身份相稱 識別證要配掛 裙子要適長 不可穿著拖鞋 不可噴灑過濃香水 不要配戴過多配件 不可在人前整衣 |
| 3 | 接待 禮儀 | 關心四周狀況 主動問候來賓、教職員生 站起來迎接、行禮、答詢 以微笑歡迎詢求協助者 介紹自己的角色 同理心、耐心要夠多、態度要更好 動作求敏捷、奉物用雙手 將重要事項寫入工作日誌 |

二、電話禮儀

(一) 基本對話

1. 電話鈴聲響起三聲內接起電話，接話時，首先清晰報明『諮詢服務台』並說『育達科大您好』或『育達大學您好』，『早安』等問候語，如需讓對方等待，應說明原因，並說聲『抱歉』『對不起』。
2. 電話接話時，為便於進一步洽談，於轉接電話時，請確認來電者，並告知來電者『我將幫您轉接**先生(小姐)，分機號碼***請稍候』。
3. 如對方的問題，無法即時處理，應婉請對方留下聯絡方式，作後續回覆。
4. 接話應熱忱、有效率；結束電話時，多說『謝謝』、『不客氣』、『如有不明

- 白之處，請隨時來電詢問』、『再見』等結束語，並讓對方先掛斷電話。
5. 請將重要電話談話記要填入工作日誌中，並轉告相關單位。

(二) 電話接聽技巧

1. 電話放於桌子左側。
2. 無法於三聲內接起電話時要說聲道歉：很抱歉讓您久等了。
3. 左手接電話 右手握筆(5W2H：Why、What、Where、When、How to do、How much) 人、事、時、地、物、數量。
4. 接聽電話的姿勢要正確，不可用肩膀靠著接聽。
5. 適度的應答：是的 好的 對的 我了解-----
用清楚、肯定及正面的話語應答，絕不可說：「不知道、不清楚
聽不清楚的時候：很抱歉可以請您再大聲一點嗎？」
6. 待對方掛電話後再掛上。
7. 對方打錯電話時也要有禮貌的說聲：很抱歉 您撥錯電話了。

三、注意事項

(一) 主動性及警覺性

1. 主動觀察：眼觀四面、耳聽八方，主動觀察需要協助之人員。
2. 警覺性：對於陌生人或來訪貴賓或訪視委員要主動通報相關單位立即處理。對於偶發緊急事件，注意通報方式如下：
 - (1) 學生安全事宜：校安中心、警衛室。
 - (2) 教職員安全事宜：人事室、校安中心、警衛室。
 - (3) 校舍設備事宜：警衛室、總務處。
 - (4) 新聞媒體或重要來賓訪客：秘書室公共事務中心。

(二) 不當行為與用語

| 不當行為 | 不當用語 |
|------------------|------------------------|
| 1. 冷漠忽視教職員生 | 先把XX 表格填好再來！ |
| 2. 與教職員生或來賓爭辯或衝突 | 請你不要在這裡大聲嚷嚷，要不然我要請警衛來。 |
| 3. 直接拒絕教職員生或撇清責任 | 這沒辦法哦！ |
| 4. 不當使用專業用語 | 對不起，程序不對，所以無法處理。 |
| 5. 無理打斷 | 等一下，你先聽我說。 |
| 6. 武斷認定問題原因 | 一定是你記錯了，我們不可能答應這種條件。 |
| 7. 權威式回答 | 不好意思，這是我們學校/法令規定。 |
| 8. 諷刺無理的口氣 | 我這樣說你到底懂不懂啊？ |

廣亞學校財團法人育達科技大學假日值勤辦法

中華民國 88 年 10 月 8 日八十八學年第一學期第一次校務會議通過
中華民國 90 年 3 月 14 日八十九學年第二學期三月份行政會議第一次修正
中華民國 91 年 3 月 6 日九十學年第二學期三月份行政會議第二次修正
中華民國 92 年 12 月 10 日九十二學年第一學期第八次行政會議修正
中華民國 95 年 12 月 20 日第八十四次行政會議修正
中華民國 98 年 7 月 30 日育亞(秘)字第 0980004306 號令發布
中華民國 100 年 5 月 18 日第三十九次行政會議修正
中華民國 100 年 6 月 2 日育亞(秘)字第 1000003967 號令發布
中華民國 102 年 7 月 17 日一〇一學年第二十三次(總次第八十九次)行政會議修正
中華民國 102 年 7 月 30 日育亞(秘)字第 1020004691 號令發布

- 第一條 廣亞學校財團法人育達科技大學（以下簡稱本校）為維護校園安全，協助緊急事件之處理，訂定本辦法。
- 第二條 本校職員除處、室、館、委員會一級主管（含）以上人員不需值勤外，其餘人員均依規定輪流排定值班；但情況特殊簽奉校長核可者，得免值勤。
- 第三條 凡星期例假日、國定假日及行政人員全休假日，經人事室依人事編號順序編排值勤表公佈後，由全校職員值勤。
另由本校總務處自行編組留守一人，並負責巡視校園。
值勤人員值勤時間為：上午九時起至下午五時止。
軍訓教官值勤，依教育部規定排定。
- 第四條 排定值勤人員，因故無法依指定時日值勤時，得調換值班，惟不得請人代班。如有協議調班情事，事前至人事室登記辦理。
總務處自行編組留守，若因故無法依指定時日值勤時，得調換值班，不得無人輪值。
- 第五條 值勤人員，得於該學年或值勤日結束起六個月內補休完畢（補休以半天為單位），未於補休期限內補休完畢者，以自動放棄論。
另由本校總務處自行編組之值班同仁，得於值班日支領值班費 700 元整並不得再申請補休。
- 第六條 職員值勤地點在綜合大樓川堂之服務台，值勤時間如因事需暫時離開值勤地點，仍應保持一人在服務台值勤。
本校總務處自行編組之值班同仁，需不定時巡視校園，以維校園安全。
- 第七條 值勤人員任務項目：
一、巡查校區。
二、偶發或特殊事件之處理反映。
三、接聽電話並記錄重要通話重點。
四、填寫值勤工作日誌。
- 第八條 假日值勤遇有重大事件時，值勤人員應以電話報告校長及相關人員來校共同處理。
- 第九條 未按規定到校值勤者，以曠職一日計。
- 第十條 本辦法經行政會議通過，自發布日施行。