

# 國立臺灣師範大學

## 99 學年度第 1 次行政主管會報紀錄

時間：99 年 10 月 20 日（星期三）下午 3 時

地點：校本部第 2 會議室

主席：張校長國恩

記錄：劉靜華

出席人員：鄭副校長志富、林副校長磐聳、吳教務長正己、林學務長淑真、  
溫總務長良財、宋研發長曜廷、游處長光昭、莊處長坤良(信副  
處長世昌代理)、陳館長昭珍(柯副館長皓仁代理)、李院長通藝、  
劉主任正傳、陳主任柏琳、陳主任學志、俞主任智贏(李組長佳  
融代理)、林主任淑端、林主任碧霞(黃專門委員建芬代理)、林  
主任秘書安邦、卓校長俊辰

### 壹、報告事項

- 一、主席報告(略)
- 二、各行政單位報告(略)

### 貳、討論事項

#### 【提案 1】

提案單位：人事室

案由：為提昇同仁服務品質，擬訂定「本校電話與辦公室服務禮儀(草案)」  
乙份（如附件），提請 討論。

說明：奉 鈞長指示辦理。

決議：照案通過。

### 參、主席裁示事項

項次	主席裁示事項	辦理單位	執行情形
1	請教務處適時增開臨時招生委員會，以協助國際處處理招收陸生之名額事宜。	教務處	
2	有關 100 年校務評鑑，暫定 11 月底前由研發處辦理校評，12 月底前由秘書室完成模擬 100 年高教評鑑中心辦理之外評，並請秘書室與李通藝院長提出校評需檢視之必要項目（著重運作機制，暫不檢討結果）。	研發處 秘書室	

肆、散會 (18 時 5 分)

## 國立臺灣師範大學電話與辦公室服務禮儀(草案)

### 一、電話禮儀與應對技巧

流程	注意事項	
接起電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆迅速接聽-3響或5秒內接聽</li> <li>☆標準問候語-校內：○○單位，您好，我是○○○</li> <li style="padding-left: 40px;">校外：臺師大○○單位，您好，我是○○○</li> <li>☆確認對方找誰？</li> <li>☆隨時支援接聽電話</li> </ul>	
通話過程中	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆多使用敬語-請、謝謝、您…</li> <li>☆專注傾聽、適時回應</li> <li>☆查詢資料避免讓對方久等</li> <li>☆查詢事項一次明確答覆</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆態度親切溫和，注意應答口氣</li> <li>☆電話不清楚時，立即提示對方</li> <li>☆不可高聲訕笑或進行批評言論</li> <li>☆手握話筒、備妥筆紙</li> </ul>
通話結束	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆有明確的結束語-謝謝您，再見</li> <li>☆由主動發話人先掛電話-確認對方掛斷時方將話筒置回原處</li> <li>☆輕放話筒</li> </ul>	
等候或轉接電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆勿以摀住話筒代替保留鍵</li> <li>☆知會來電者將轉接的分機號碼與對象，避免電話轉接丟了</li> </ul>	
代接電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆告知對方欲找人員未能接聽電話之原因-如短暫離開、公休等</li> <li>☆問明對方姓名、聯絡電話或洽詢事項並予確認登記</li> </ul>	

二、辦公室服務禮儀		三、抱怨之處理
項目	注意事項	☆冷靜並馬上處理
環境	整潔美觀	☆同理心
態度	親切並面帶微笑	☆耐煩專注傾聽
動作	注意應否立即起立或備茶水 敏捷不使人久候，按先後順序	☆不要反擊 ☆安撫情緒
服務	專業並細心	☆引導對方讓步
文件	備妥書面資料	☆感謝抱怨的建議