

高雄醫學大學服務禮儀提昇方案

壹、提案目的：

為提升行政單位服務禮儀態度提升服務滿意度，擬規劃制訂服務禮儀提昇方案，從服務禮儀教育訓練、改善工作親善環境、不定期服務禮儀檢核以提升行政單位服務禮儀。

貳、推動方式

一、服務滿意度調查

依本校服務滿意調查程序規範，每學年(每年6月)至少執行一次滿意度調查，調查結果上呈校方核示並公告於學校網頁。

進行方式：

1. 每學年進行服務滿意度調查。
2. 調查結果除陳送校方、公告學校網頁，並須將結果提送各單位主管請各單位主管就單位的滿意度表現最不好的項目提出改善方案，送品質推動小組及管理審查會議討論，並追蹤改善成效。
3. 針對全校行政單位最不滿意的服務項目，規劃改善方案並追蹤改善成效。

二、服務儀容及工作環境改善

現行規定員工於上班時間務必配戴識別證。

進行方式：

1. 須於上班時間配戴識別證。
2. 置放行政單位一線服務窗口同仁的名牌，以利辨識。(由人事室統一製做)
3. 進行服務禮儀教育訓練。

三、不定期服務禮儀檢核

1. 檢核對象

	單位	月份
試行期	行政單位	7月份
	1. 秘書室、研發處、教務處、學務處、總務處、資訊處、圖書館、軍訓室、人事室、會計室、教師發展暨教學資源中心、研究資源整合發展中心、推廣教育暨社會資源中心、國際事務中心 2. 依校內分機號碼表以處、室、中心為單位，隨機撥打處、室、中心各一分機。	
正式實施	全校各單位	8月份
	1. 全校各單位，行政單位如試行方式，教學單位以學院、系、所辦公室為單位隨機撥打一分機。 2. 老師辦公室暫不列入	

2. 檢核方式：

由測試員依服務禮儀檢核表項目每月不定期辦理測試，實地各單位檢核(，檢核表由秘書室彙整，每季針對檢核結果，陳報校方及單位主管追蹤列管並將具體事實列入追蹤改善事項，稽核結果每個月回饋單位主管，列作平時考核項目參考，每年定期檢討相關規範。

3. 稽核時間:每月一次

4. 進行方式

項目	月份
教育訓練	7 月份
公告服務禮儀標準及不定期檢核內容	6 月份
實地稽核	7 月份

柒、測試員訓練及檢核內容說明

一、 測試員

初期由秘書室招募工讀生經訓練後擔任，日後將規劃以各單位輪值的方式負責擔任測試員的可行性。

二、 測試員須實施教育訓練，須以溫和、客觀的方式進行稽核，並規範稽核方式，勿以挑釁或惡整及干擾科室業務的態度進行稽核。

三、 檢核內容:

1. 服務禮儀

測試員不定期至處室觀察職員是否配戴識別證及主動詢問入處室者。

2. 電話禮儀

a. 測試員電話服務禮儀(檢核問卷如附件)，針對接聽電話應注意的接話速度及電話禮貌都有明確的檢核指標。

b. 若電話以小總機或工讀生為接線人員，則測試員將會隨機以詢問業務方式進行分機轉接業務承辦人員接聽。

四、相關工作負責

	工作項目	負責科室	主要對象
服務滿意度調查	問卷調查及結果彙集	秘書室	全校行政單位
服務儀容及工作環境改善	識別證、第一線服務人員桌上姓名牌的規範及製做	人事室	全校各單位
不定期服務禮儀稽核	教育訓練 1. 專家演講 2. 服務禮儀檢核標準與公告	1. 人事室 2. 秘書室	全校各單位
	檢核業務	秘書室	行政單位

高雄醫學大學服務禮儀標準問答集

壹、前言

良好的服務禮儀與形象，除了給予良好的第一印象外，更可以藉由良好的服務傳遞與互動，提升服務品質與專業。

貳、服裝儀容

務必佩戴識別證

參、服務禮儀應對標準用語

一、禮貌用語

早、好、請、謝謝、對不起、不客氣、請問您、麻煩您、不好意思
讓您久等了、請稍等！

二、忌諱用語

不知道、外面等、自己看單子、我很忙！

肆、電話禮儀

一、通則

1. 電話鈴響於 5 響內接聽。
2. 接通後清楚說明服務單位、姓名及使用禮貌用語，如：「秘書室您好！我是 xxx」。
3. 接電話需口氣溫和、音調愉悅、音量適中。勿一邊飲食一邊講電話。接聽電話時，應專心傾聽對方的談話，勿同時與其他同事談話聊天。
4. 聆聽對方講話時，勿一味保持沈默，對談話的內容應做適度的回應，例如：「嗯」、「是的」、「好的」、「哦」或「我了解」等
5. 承接業務接聽時須詳細耐心說明，離開話機查資料時，應先告知來電者須稍作等候，查到資料回話時應先說：「對不起，讓您久等了」等禮貌性用語。若須費時查詢時，應先預做說明留下來電者聯絡方式及合適聯絡時間再予回覆。
6. 結束通話時應多使用結束通話之禮貌性用語，並等來電者先掛電話，以示尊重，先用手輕按切話器，切勿用力掛上話筒。
7. 同一通電話切勿轉接 3 次以上，儘量在自己單位即可解決，或想辦法幫他解決，或留下電話，待查明事情與欲詢問的事件後告知承辦人員主動回電協助。

二、對方撥錯電話時

接獲撥錯電話時，須禮貌委婉告知，請勿以「撥錯了！」即掛斷電話。應主動告知其要撥通的單位分機如：「對不起！我們這裡是秘書室，您撥錯電話了，您要找的科室是人事室，分機 2104，麻煩請您重撥！」。

三、轉接電話時

1. 告知對方擬撥的電話分機號碼並說明如果轉接不成功麻煩再重撥。
2. 告知被轉接者，如：「我幫您轉接 xxx (人名)，分機是 xxx，若無人接聽請稍後再撥」。

四、來電指定人不在校內、不在位置上、還沒上班

1. 休假：「對不起！她休假！方便留下您的電話，請她跟您聯絡，或是我可以為您服務？」
2. 外出：「對不起！她外出！我請她跟您回電！」
3. 還沒上班「對不起！他剛離開座位！稍待請她跟您聯絡或是需要為您留話？」（對校外請勿回答她還沒上班）

五、撥出電話：

1. 打出電話前儘量先確定對方電話、姓名、頭銜等，再釐清談話要點，同時應備妥相關資料、記事本或便條紙，以便洽談。
2. 電話撥通後，應以謙和的語氣，先向對方說明自己的服務單位名稱、職務與姓名，再請要找的對象接聽或詢問。如：這裡是秘書室，我是陳○○，您好，請問……。
3. 對方應話後，要確認接話人身分，發覺撥錯號碼時應表示歉意。如果聽得出對方的聲音，應立刻尊稱對方的頭銜，並做簡單的寒暄問候。
4. 如對方本人不在，則應主動說明自己之姓名及電話號碼以便對方留言。
5. 應委婉說明去電要點，講話語音應清晰、內容簡要明瞭、語氣親和、音量適度、通話時間不可過長。
6. 如果對方不在或暫時不方便接聽，可以請接電話的人代為轉達，應先自我介紹，再請教對方姓名，方便稱呼及下次聯繫時洽詢，然後央請對方轉達，並詳細覆述，記錄要點，最後別忘了說：「對不起，麻煩您了？謝謝您，再見。」

7. 記得禮貌用語作結尾，可以說：「謝謝，打擾您，麻煩您了。」或是說：「您所說的要點，我都記下來了。」
8. 通話完畢，原則由主動撥話人先掛電話，但禮貌上可儘量等對方先掛斷電話後，再輕輕掛斷

六、其他

1. 前往拜訪時，若對方正在講電話，應先在外等候。若訪談中，對方必須接聽電話，則應主動迴避，方便對方談話。
2. 勿放開電話筒與旁人交談。
3. 電話如在講話中，旁邊的人應保持安靜。
4. 接打電話應輕聲細語、長話短說，且不可洩漏公務上的機密事項。

伍、顧客招呼服務禮儀

1. 招呼進入科室的人--您好，需要協助嗎？（須主動協助，切勿視而不見）。
2. 當顧客來到面前時，請面帶微笑、點頭並說出--您好(早)！（若知對方姓名，問候時請加上姓及稱謂，以示對其獨特尊重）。