

## 國立臺灣大學推行電話禮貌實施計畫

102.11.19 本校第 2787 次行政會議通過

103.07.25 本校第 2821 次行政會議修正通過

106.02.14 本校第 2938 次行政會議修正通過

108.05.14 本校第 3041 次行政會議通過

110.08.03 本校第 3099 次行政會議通過

### 一、目的

本校為加強各單位之服務態度，推行電話禮貌，以提昇行政服務品質，特訂定本計畫。

### 二、實施對象

以本校各一、二級單位編制內職員、人事室列管之約用人員、其他人員及總機為實施對象。

### 三、實施方式

#### （一）設置電話禮貌精進專區

於人事室網頁設置「電話禮貌精進」專區，提供服務態度、電話禮貌等相關資訊，以供新進人員及現職同仁瞭解及學習管道，持續推動「溫馨服務、美好臺大」的服務文化，並維持高品質文化表現。

#### （二）訓練宣導

人事室於「電話禮貌精進專區」提供有關服務態度、電話禮貌、溝通協調及服務品質等議題之數位學習課程連結，鼓勵同仁以數位學習為優先，輔以適時規劃相關實體課程。

四、各單位主管不定期對所屬同仁評核電話禮貌，並將評核結果列入職員、約用人員及其他人員平時考核及年終考績之參考，並得視狀況酌予獎勵。

五、本計畫經行政會議通過，自發布日施行。