

國立虎尾科技大學服務品質考核獎懲要點

98 年 06 月 02 日 97 學年度第 08 次行政會議通過

- 一、國立虎尾科技大學（以下簡稱本校）為推動員工服務禮貌，建立以顧客導向之觀念，提升為民服務品質及管理效能，加強員工服務績效之考核，並選拔服務績優模範人員，特訂定本要點。
- 二、本要點所適用對象：
 - （一）本校各行政單位及教學單位。
 - （二）本校正式員工及校聘人員。
- 三、服務品質係指行政支援與服務提供過程之品質，包含制度、資訊流程、終身學習與質的轉化…等，包括以下觀點：
 - （一）可靠性：正確無誤，交貨確實。
 - （二）速應性：立即反應，明確而適時處理。
 - （三）勝任性：充分具備服務所需的知識與技能。
 - （四）接近性：熱心接受委託、隨時可取得聯絡、隨傳隨到。
 - （五）禮貌性：謙恭有禮、注意儀容、予人好感。
 - （六）溝通性：傾聽顧客意見、說明簡潔易懂。
 - （七）信賴性：單位和負責的員工均可信賴。
 - （八）安全性：身體的安全、財產的安全、注意顧客隱私。
 - （九）理解性：掌握顧客真正的需求，理解顧客情況。
 - （十）有形性：舒適的環境、設施、工具、消耗品等。
- 四、考核內容如下：
 - （一）便民資訊與服務禮儀考核。
 - （二）電話服務禮貌考核。
 - （三）感動服務考核。
- 五、考核實施方式如下：
 - （一）便民資訊與服務禮儀考核：由秘書室簽請校長核定組成考核小組每半年進行實地考核。
 - （二）電話服務禮貌考核：由本校行政各一級單位，每半年輪選專員以上人員一名組成測試評分小組，並推選一人擔任召集人。測試評分小組每月不定時就第三點一、二款對全校各行政單位及教學單位進行評核及抽測，並將評核結果送交秘書室。
 - （三）感動服務考核：由服務人員、被服務人員或推薦人提出感動服務事實表，由第一款考核小組進行評審。
- 六、考核成績計算方式：
 - （一）定期考核便民資訊與服務禮儀考核佔總成績50%。
 - （二）不定期電話服務禮貌考核成績佔總成績40%。
 - （三）其它服務績優事跡，例如：感動服務佔總成績10%。
- 七、考核評分標準：
 - （一）便民資訊與服務禮儀：以「國立虎尾大學便民資訊與服務禮儀考核評分表」內容為範圍(如附表一)。
 - （二）電話服務禮貌考核：以「國立虎尾大學電話禮貌測試考核評分表」內容為範圍

(如附表二)。

(三) 感動服務考核：以「國立虎尾大學感動服務事實表」為範圍(如附表三)。

八、考核結果與獎勵

(一) 每月評核

1. 各單位每月電話服務禮貌測試平均成績公告於校園網路並將測試成績結果送請各單位主管參考，了解單位電話服務禮貌績效，並嘉勉與督促所屬加強改進。
2. 每月測試平均成績在90分以上行政同仁，榮登當月份本校電話禮貌小姐(先生)，並公告於校園網路之服務品質榮譽榜。

(二) 年中(終)評核

1. 各單位年度測試三項總成績，提供考績委員會複核單位員工年終考績之參考，並列為當年度行政單位服務品質評量項目之一。單位年度測試平均成績最優前二名，榮登當年度本校服務品質模範單位。
2. 年度內受測二次以上之行政同仁中，測試平均成績最優前三名，榮登當年度本校電話禮貌小姐(先生)。
3. 年度服務品質模範單位與電話禮貌小姐(先生)，公告於校園網路之服務品質榮譽榜，並於公開場合頒發獎狀表揚，年度服務品質模範單位，各頒發五千元商品禮券；年度禮貌小姐(先生)前三名分別頒發獎金一千五百元、一千元與五百元商品禮券。
4. 年度內受測二次以上且測試平均成績低於69分者申誡一次，並建議考績委員會對其年度考績應列為乙等以下。
5. 感動服務事實表經考核小組評審符合資格，得評選為感動服務獎，受獎人提考績委員會予以嘉獎或記功之獎勵。

九、便民資訊與服務禮儀、電話服務禮貌考核紀錄等，得併主管平時考核表，每四個月陳核校長一次，年度禮貌小姐(先生)前三名及年度感動服務獎得獎人員，得推薦參與績優模範公務人員選拔。

十、各單位主管應負責督導所屬服務人員提升服務品質，各該單位服務人員之考評或測試成績，當作為各該單位之考績參考。

十一、本要點提行政會議通過，陳請校長核定後實施，修正時亦同。

國立虎尾大學便民資訊與服務禮儀考核評分表

附表一

考核項目	評核內容	評分
便民資訊 (10 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宣導資料更新不過期 2. 提供申請書表（含書寫範例、宣導資料、文具）符合需求 3. 設有諮詢服務台 4. 設有意見箱，供民眾申訴 5. 其他便民措施(如飲水機、影印機等) 	
工作環境 (10 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人員均佩帶識別證 2. 無障礙設施 3. 合宜時節的告示 4. 舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所 5. 推動辦公室 5S（整理、整頓、清掃、清潔、教養） 	
電子化服務 (10 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上申辦業務服務 2. 透過業務應用系統簡化顧客申辦案件情形 3. 各單位資訊內容正確性 4. 各單位資訊內容與連結正確 5. 各單位資訊及網站資訊定期更新 6. 單位雙語網站資訊內容與連結正確且定時更新 7. 其他 e 化創新作為，便利於師生民眾 	
親和程度 (20 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動服務禮貌運動(4S 守則 standing、smiling、speeding、satisfying)、臨櫃服務禮儀。 2. 現場主動協助引導，提供協助，導引正確性。 3. 服務人員回應品質（含法規及業務）答詢熱忱、耐心且詳盡。 4. 推動單一窗口申辦服務。 5. 師生或家長有建議，欲讓主管知道時，是否能提供管道。 	

國立虎尾科技大學電話禮貌測試考核評分表

附表二

編號：_____受測單位：_____總機電話：_____

第1次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____

第2次測試：__月__日__時__分 測試人員：_____

考 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	測 試 ①②	細 項 配 分	分 項 得 分	
一、業務單位接聽電話：100 分			得分	
(一) 接聽速度-----配分 30			①	②
1 電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (16 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 20 分)		20		
2 業務單位無人接聽之情形：(若有人接聽電話，本項當然給分)		10		
(1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務(如改撥其他分機或改接總機人員服務…)		10		
(2) 無人接聽(電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉(撥)接服務。		0		
(3) 電話故障。		0		
本項小計				
(二) 電話禮貌-----配分 40			得分	
1 接話應對情形		16	①	②
(1) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。		16		
(2) 清晰報明單位名稱或自己姓名(氏)。		8		
(3) 未報明單位名稱或自己姓名(氏)，說「您好」、「早安」等問候語。		8		
(4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名(氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。		0		
2 結束時，有禮貌性用語(如「謝謝」等)，並讓來電先掛電話。		8		
3 接話時之態度		16		
(1) 謙和、熱誠。		16		
(2) 平淡，態度尚佳。		12		
(3) 急躁、不耐煩。		10		
(4) 粗暴。		0		
本項小計				
(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。----配分 30			得分	
甲、業務承辦單位(或承辦人)直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位(或承辦人)接聽解說詳細程度：			①	②
1 解說詳盡(能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。		30		
2 解說尚可(對相關作業程序及主管法規簡單說明)。		20		
3 解說不清楚(對相關作業程序及主管法規並不了解)。		10		
4 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。		0		
乙、非業務承辦單位(或承辦人)代接電話答復情形：			①	②

考 核 內 容 (總分 100 分；加分項 20 分)	測試 ①②	細項 配分	分項 得分	
1 仔細聆聽，給予詳盡回答，提供所需之資訊。		30		
2 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。		20		
3 逕為簡單答復，無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。		15		
4 無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形並說「請稍後再撥。」		10		
5 逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」		8		
6 逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。		0		
本項得分				
二、加分項：20 分			①	②
1 接話時，為便於進一步洽談，能確認來電者姓氏，說「請教貴姓？」		3		
2 接話時，如須耽誤較長時間，說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。		3		
3 暫停接話重回線上時，說「讓您久等了。」		3		
4 轉接電話時，告知將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。		3		
5 轉接電話時，說「幫您轉接，請稍候」等等候性禮貌用語。		3		
6 午休或下班時間，提供轉接至專人服務。		5		
本項小計				
各項合計				
總平均				

國立虎尾大學感動服務事實表

附表三

感動服務行為內容		
真情見證（見證者不得為服務人員本人）	姓名：	聯絡資訊：
感動回饋	回饋至少需有以下 1 項並檢附相關照片、信件、電子郵件、文字記錄或其他證明 <input type="checkbox"/> 被服務人員的回饋： <input type="checkbox"/> 服務人員自我回饋： <input type="checkbox"/> 推薦人的回饋：	
感動的影響力	請以量化分析，無法量化者則以質化表述 <input type="checkbox"/> 有形效益： <input type="checkbox"/> 無形效益：	
評審會審查結果及意見	<input type="checkbox"/> 符合資格並評選為感動服務獎 <input type="checkbox"/> 符合資格留供參存 <input type="checkbox"/> 未符合資格（說明：_____） <input type="checkbox"/> 其他意見：_____	