

國立臺南護理專科學校 函

(郵遞區號)

(地址)

受文者：

地址：70043 臺南市中西區民族路2
段78號

承辦人：郭宜潾

電話：06-2110600#614

傳真：06-2110255

電子信箱：elin@ntin.edu.tw

發文日期：中華民國114年12月4日

發文字號：南護專人字第1141600308號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：提升電話服務品質計畫(含提升電話服務品質測試紀錄表)、電話服務禮貌宣導海報

主旨：檢送新訂定之「國立臺南護理專科學校提升電話服務品質計畫」(含提升電話服務品質測試紀錄表)，並檢附電話服務禮貌宣導海報各1份，請查照並配合辦理。

說明：

一、旨揭計畫業經114年11月25日114學年度第1學期第3(341)次行政會議訂定。

二、為提升本校電話服務態度，營造優質禮貌風氣，加強整體服務品質，特訂定旨揭計畫，重點如下：

(一)每季（3月、6月、9月、12月）由人事室辦理全校行政人員抽測，測試項目包含接聽速度、電話禮貌及答話內容等(請詳測試紀錄表)。

(二)施測結果提行政會議報告，並密送單位主管督促同仁檢討改進，並作為平時考核及年終考績之參考。

(三)受測成績未達60分或有需改進者，另安排複測。

三、首次辦理全校抽測預計於本(114)年度12月中旬至月底，請各單位加強督導同仁依循電話禮貌規範。

四、本校網站人事室網頁已建置「電話服務禮貌專區」，旨揭資料可至該專區自行下載。

正本：本校一級單位

副本：

校長 黃美智

裝

訂

線