

# 建國科技大學推動教職員工禮貌運動實施計畫

民國九十五年八月三十日人事室訂定  
民國九十五年九月二十七日行政會議通過

## 一、計畫依據：

依據本校 董事長「內在美工程」及 校長「推動溫馨校園」之兩大指導原則，訂定本計畫。

## 二、行動目標：

加強推行教學、輔導及服務之禮貌運動，以整潔的服裝儀容、親切的言語、有活力且溫和的態度，服務教職員工生及外賓，進而提升教學、輔導與服務品質，形塑本校熱情、有禮及活力、優質、傑出之新形象。

## 三、實施對象：

本校教職員工、軍訓教官、護理教師、雇員、工讀生及兼任教師。

## 四、應對禮貌基本要求：

### (一)應對態度方面：

1. 教職員工執行有關教學、輔導及行政服務工作時，態度和藹、親切。
2. 教職員工、工讀生與其他同仁、學生、家長及外賓對話時，態度要熱誠積極、溫文爾雅，並注意協調溝通技巧。
3. 受理其他同仁、學生、家長及外賓申請相關業務時，態度應親切有禮。
4. 同仁、工讀生碰面時應相互問好、問安、微笑，遇到其他同仁、學生、家長及外賓時，應主動點頭、打招呼、問好。
5. 同仁、學生生病或遭遇問題、事故時，知道後應主動關懷，或給予協助。
6. 全體同仁於開會、辦理業務及其他場合，應多溝通、彼此尊重，了解問題與需求，並設法改善問題、建立共識，不可吵架或自我本位。
7. 遇婚喪喜慶及生日，行政主管及所屬同仁、好友，主動給予道賀、弔唁、慶賀及參加禮儀活動。
8. 學生利用中午或下課時間來辦理相關業務時，同仁們要午休輪值、親切耐心地服務，注意言行舉止，提升學生滿意度。
9. 行政一、二級主管及同仁，應重視職場倫理、禮節，不要越級報告；並應遵守國家法令、本校法規及政策，依法行政，若有不同看法、建議、爭議、誤

解或有窒礙難行之處，應循各種溝通管道，上下或平行溝通協調，並尊重上級決策，同心協力、和諧合作。

10. 同仁們不可在教室、單位內或其他場合批評同事、口舌是非、拍桌大聲、亂摔東西；也不應任意散發 E-mail、不具名密函(含不實消息、垃圾郵件、非法圖文、批評文字、密告信件等)給全校同仁或部份同仁。遇有爭議問題或個人名譽、權益受損等，應循行政管道、溝通方式解決或改善。

(二)電話禮貌方面：

1. 電話鈴響後應迅即接聽，報出自己服務單位名稱，並道好、謝謝或再見等禮貌用語。
2. 其他同仁、學生、家長及外賓詢問時，答覆內容須詳實，語調應誠懇、親切並主動告知相關資訊。

(三)服裝儀容方面：

1. 服裝整齊清潔，儀容打扮端莊合宜。
2. 重要慶典、業務服勤時，應穿著本校規定服裝與配戴識別證。

(四)禮貌教育方面：

1. 將禮貌教育列為研習訓練課程，教育全校同仁將禮節生活化、自然化、由內而外，行禮如儀。
2. 教育全校同仁，逐步養成讚美、合作、關懷、愛心、耐心、熱心、真誠、幽默、活力、互信、互敬之習慣，以涵養內在美。

五、執行方式：

- (一)積極推展本計畫，由各一級教學單位及行政單位主管以身作則，並指導所屬本校教職員工、教官、護理教師、雇員、工讀生、兼任教師及學生，落實執行。
- (二)透過座談會、研習會等方式，邀請學者專家演講及訓練同仁應對禮貌及儀態等。

六、執行內容：

- (一)由秘書室不定期辦理電話抽測，做成紀錄，若有應對不佳者，應立即要求改善。而累積禮貌最優之一級單位，於每學年度結束前，由秘書室簽請校長頒予實質獎勵，並於校刊上報導表揚。
- (二)由人事室及推廣教育與訓練中心合作執行禮貌課程教育訓練，全體教職員工、工讀生參加講習、接受訓練；由通識教育中心辦理生活禮儀教學成果展；由各學院、系所及研發處實習就業組合作舉辦職場禮儀訓練、講習活動，邀請同仁們參加。

- (三)由教務處負責於本校網站抽樣調查專兼任教師與學生於教學上互動之禮貌態度；由人事室負責於本校網站抽樣調查行政單位窗口同仁服務學生(如：教務處、學務處、總務處、進修部、進修學院(校))之禮貌態度，由電子計算機中心協助將兩種禮貌問卷掛上本校網站對學生進行調查，且每兩個月提供統計紀錄，交由負責單位分析結果並提出建議，簽請 校長核示。
- (四)由電子計算機中心，制訂本校電子郵件管理要點，推動 E-mail 之溝通禮儀，暢通校長及主管電子信箱之溝通管道。
- (五)各主管應利用單位會議宣導禮貌運動，指導所屬人員切實遵守本實施計畫各項要求，並將其禮貌及服務品質改善或提升情形列入平時考核，提供年度成績考核評分之參酌。另外，本禮貌運動之文宣品，由商業設計系承辦。
- (六)本校同仁禮貌表現優良，有具體事蹟者，教師由單位主管提案校教評會審議，職員工由單位主管提案人評會審議，通過後陳請 校長頒予實質獎勵，並於校刊上報導表揚；而表現無禮惡劣，經查證屬實者，由校長直接約談、糾正、裁示，或提請人評會討論。

七、本禮貌運動須使用經費者，由承辦單位編列年度預算，以其行政業務費支應。另外，文宣品所需經費，由秘書室編列年度預算支應。

八、本實施計畫如有未盡事宜，悉依本校校務章則及行政決策辦理。

九、本實施計畫提經行政會議通過，陳請 校長公布實施，修正時亦同。

## 本校教師與學生於教學上互動之禮貌態度問卷調查表

### 一、教學禮貌問項，單選題(請您擇一打鉤)

問 項 內 容	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意
1. 我對本班授課教師有關「行為」方面的禮貌感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
2. 我對本班授課教師有關「言語」方面的禮貌感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
3. 我對本班同學對授課教師「行為」方面的禮貌感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
4. 我對本班同學對授課教師「言語」方面的禮貌感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5. 我對本班同學接受授課教師之「禮貌教育」感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

### 二、學生基本資料 (本問卷為無記名方式，請放心填寫)

1. 所屬學制

日間部    進修部    進修學院(校)

2. 所屬系所：\_\_\_\_\_ (問卷軟體依序自動產生供選擇)

3. 班 級：\_\_\_\_\_ (問卷軟體依序自動產生供選擇)

4. 課程名稱：\_\_\_\_\_ (問卷軟體依序自動產生供選擇)

謝謝您認真填答！本問卷每兩個月之統計結果，將陳請上級做為本校加強師生禮貌教育之依據。

## 本校行政單位窗口同仁服務學生之禮貌態度問卷調查表

### 一、服務禮貌之問項，單選題(請您擇一打鉤)

問 項 內 容	很 滿 意	滿 意	尚 可	不 滿 意	很 不 滿 意
1. 我對「教務處」同仁服務學生之禮貌態度感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
2. 我對「學務處」同仁服務學生之禮貌態度感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
3. 我對「總務處」同仁服務學生之禮貌態度感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
4. 我對「進修部」同仁服務學生之禮貌態度感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
5. 我對「進修學院(校)」同仁服務學生之禮貌態度感到—	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

### 二、學生基本資料 (本問卷為無記名方式，請放心填寫)

1. 所屬學制：

日間部      進修部      進修學院(校)

2. 所屬系所：\_\_\_\_\_ (問卷軟體依序自動產生供選擇)

3. 所屬班級：\_\_\_\_\_ (問卷軟體依序自動產生供選擇)

4. 課程名稱：\_\_\_\_\_ (問卷軟體依序自動產生供選擇)

謝謝您認真填答！本問卷每兩個月之統計結果，將陳請上級做為本校加強行政單位教職員工服務學生之禮貌態度的依據。