

國立臺東大學

總務處工讀生研習簡報

秘書 賴美雲

103年05月28日



簡報內容

- 遞送公文正確性
- 工作訓練
- 電話禮貌
- 工讀生考核要點

遞送公文正確性



公文類別(函)

1. 公文類別分為「令」、「呈」、「咨」、「函」、「公告」、「其他公文」6種。
2. 函：各機關處理公務有下列情形之一時使用
 - (1) 上級機關對所屬下級機關有所指示、交辦、批復時。
 - (2) 下級機關對上級機關有所請求或報告時
 - (3) 同級機關或不相隸屬機關間行文時。
 - (4) 民眾與機關間之申請或答復時。

公文類別(其他)

1. 其他公文：其他因辦理公務需要之文書

例如：(1) 書函

(2) 開會通知單

(3) 簽

(4) 便箋

(5) 定型化表單

文：用印申請書

出：薪資清冊

保：場地借用申請表

事：請購單、派車單

國立臺東大學用印申請表

公文遞送流程：
申請人→組長→
總務長→秘書室

<input type="checkbox"/> 申請用印及簽章		<input type="checkbox"/> 申請提供印信拓模	
用印或簽章類別	<input type="checkbox"/> 學校校印(大關防) <input type="checkbox"/> 校長官章(小銅章) <input type="checkbox"/> 校長職務簽名章 <input type="checkbox"/> 校長英文簽名章 <input type="checkbox"/> 學校條戳(國立台東大學) <input type="checkbox"/> 騎縫章 <input type="checkbox"/> 校對章 <input type="checkbox"/> 學校鋼印 <input type="checkbox"/> 其他_____	印信拓模類別	<input type="checkbox"/> 學校印信 <input type="checkbox"/> 校長職務簽名章 <input type="checkbox"/> 校長英文簽名章 <input type="checkbox"/> 其他_____
		注意事項	一、依「印信製發使用管理辦法及印信印信條例」第8條之規定：各機關、學校及政府機關並附屬機關，經將印信或印信小號及印信於文件者，應經該機關首長核准，並經及主管過程中，應由指定人員監督；在印信製發、廢止、印信遺失、印信或印信小號及印信於文件者，應由指定人員監督；在印信製發、廢止、印信遺失、印信或印信小號及印信於文件者，應由指定人員監督。
		印模領取簽名	業已完全瞭解並配合辦理。 簽章：_____
文件名稱 (詳列表單名稱及檢附人員名冊)	份數		
用途	起訖年限/日期	年 月 日 ~ 年 月 日	
申請單位/申請人	單位主管	申請時間	年 月 日
處、室、院主管	加會單位		
秘書室	校長或授權人		

公文處理時限

1. 最速件：一日。但緊急情況須限時完成者，依其時限辦理。紅色公文夾。
2. 速件：三日。藍色公文夾。
3. 普通件：六日。白色公文夾。
4. 機密件用黃色或特製之機密件袋。親送至下一位審核長官，切勿投公文信箱。

公文流程順序

1. 總收發：分文（紙本給登記桌分辦）
2. 承辦人：擬辦或創稿、簽
3. 組長：審核
4. 會簽、會稿：（先會總務處其他各組）
5. 秘書：審核
6. 總務長：審核或第二層決行
7. 會簽、會稿：（先會總務處除外之其他各院、處、室，依順序先送第一個單位）
8. 秘書室、副校長、校長：第一層決行

公文遞送

1. 文件之遞送除急要文件應隨到隨送外，普通件以每日上下午分批遞送為原則。
2. 會簽會核時限如下：
 - (1)最速件 1小時
 - (2)速件 2小時
 - (3)普通件 4小時
3. 會簽、會核紙本公文應依次傳遞。
4. 公文實際範例說明

工作訓練



NTTU
National Taitung University
<http://www.nttu.edu.tw/>

總務長室工作內容

1. 公文遞送與活動支援
2. 訪客、開會茶水供應
3. 總務長辦公室及招標室環境清潔
4. 整理文件資料
5. 網頁公告維護、單位登記桌分文處理
6. 支援總務處各組公務事項
7. 其他交辦事項

工讀生守則

1. 工讀生應謹守職場倫理，辦公室業務絕不外洩。
2. 具認真負責、細心及主動助人之態度與精神，並能切實、按時完成交辦工作。
3. 工讀生分派至各工作單位後，應接受組長及承辦人之指導。
4. 隨時保持笑容，親切服務師長及學生。

工讀生守則(續)

5. 養成「今日事，今日畢」的好習慣，交辦事項應儘速完成，並確實回報處理進度。
6. 辦公時間應監守崗位、認真工作，不隨意離開。
7. 接待來訪者要誠懇有禮、心平氣和、面帶笑容，切勿粗聲大氣、傲慢無禮。
8. 依排定之工讀時間準時上班，辦公室內請勿大聲交談或喧嘩。

電話禮貌



電話禮儀和應對技巧

1. 電話鈴聲響後，應立即接聽
2. 報上單位名稱，工讀生姓名，您好
3. 確認對方找誰？
4. 手握話筒，備妥筆紙
5. 紀錄何人找、聯絡電話、事由摘要
6. 即使對方打錯電話也應親切告訴對方
7. 耐心把話聽完，讓對方先掛電話

電話禮儀的術語

1. 接聽電話說一些禮貌的話，是基本的禮儀，交談中，過多的禮儀會讓人感覺虛偽，不說又覺得欠缺禮貌，如何拿捏，見仁見智。
2. 在自然的情況下，適時，適度說：「謝謝」、「請說」、「請問」、「好的」、「是的」、「對不起」、「麻煩您」、「謝謝您寶貴的意見」、「對不起，讓您久等了」等...
3. 儘量避免說否定的字眼，如：「不行」、「不可以」、「不知道」，如必須說，也請婉轉的說，該有的禮儀仍不可免。

工讀生考核要點



國立臺東大學工讀生考核要點

103年3月20日 學生事務會議通過

- 一、依據「國立臺東大學學生工讀助學金作業要點」第十條，訂定本要點。
- 二、考核對象為由學生事務處核定各單位任用之工讀生為主，並於學期結束前考核服務表現，表現優異者，頒發獎狀以茲鼓勵。
- 三、管考方式
 - (一)各用人單位人員應於學生工讀期間，依工作能力、服務態度、出勤狀況、品德、人際關係五項予以督導。

(二)工讀生應盡對工作單位業務之保密責任，若有洩密、非法情事或重大過失時，即予懲處。

(三)工讀生應準時至服務單位執勤，因故不能工作時，應向各用人單位請假，並應按時填報每月工讀時數表。

四、表揚方式：

(一)各用人單位應於每學期期末考試前一週將「工讀生考核評量表」(如附表)送回

學務處課外活動組。

(二)學生事務處依據考核評量表評比，決選表現優良之工讀生5-10名予以表揚。

(三)獲選表現優良工讀生於課外組辦理工讀生研習會議中進行表揚。

五、考核成績70分以下之工讀生，將提報各用人單位參考或不予錄用。

六、本要點經學務會議通過後陳校長核定後實施，修訂時亦同。

國立臺東大學工讀生考核評量表

任用工讀生單位：

考核學期：

考核日期：

工讀生姓名	學號	評鑑分數/ 分項總分
項目	考核內容	
工作能力	能自動自發，有責任感。	/10
	能提出建設性的創意與改善計劃。	/5
	具備足夠知識完成工作要求，能持續充實本身知能以提昇服務品質。	/5
	對交付的工作能按時、確實，如期完成任務並有績效。	/10

服務態度	接待客人親切謙虛有禮，接聽電話回答問題得體。	/5
	能主動維護辦公室環境清潔工作。	/5
	服裝儀容得體。	/5
	隨時依狀況支援工讀單位之工作與活動。	/5
	工讀時間不做與單位內無關之工作	/5
	工作態度認真積極，對工作具有熱忱，不拖延敷衍。	/10
出勤狀況	是否按時上、下班、遲到、早退	/5
	是否常有請假狀況	/5
品德	有禮貌及誠懇的態度對待洽公者	/5
	愛惜公物，不浪費資源。	/5
	能坦然接受他人批評、指教	/5

人際關係	能與工作單位成員保持和諧工作關係之能力		/5
	與他人相處有溝通協調能力		/5
總分	(分)		
其他	本學期參與工讀生研習會議		
評語	註：分析並例事實。		
任用工讀生單位考核人員簽名		任用工讀生單位主管簽名	

~~感謝聆聽~~
敬請指教