

慈濟大學電話總機作業規範

90年5月5日簽呈簽准辦理

- 一、為使本校總機人員工作上有所依循及規範，特訂定本辦法。
- 二、總機人員由文書組同仁負責兼任，技術管理由總務處營繕組協助處理。
- 三、總機人員，與本校行政人員之上下班時間相同。
- 四、總機人員於上午八點前到校，並於八點整正式將總機台開啟。
- 五、總機人員於中午十二點整至十三點三十分時，設定為下班休息時間，純語音自動查詢之服務。
- 六、總機人員為本校之窗口，應保有親切熱忱之態度，口齒清晰，態度親切，對話時不可漫不經心或與同事交談，及其他有礙慈濟形象之情事發生。
- 七、總機人員平時應熟悉本校內線系統，及慈濟各志業體之電話及代表號，使能快速之服務。
- 八、總機人員離開座位或休假時，則由文書組長協調其組員代班，管理方式依本辦法辦理之。
- 九、總機人員工作內容：
 1. 負責接受，內外線進入"9"之電話及內線查詢與轉接。
 2. 不辦理內線分機轉接外線、手機與長途電話或國外電話之服務（請親切與婉轉說明）。
 3. 如有火警或其他救援之緊急電話，由外線撥入本校時，總機人員應立即反映組長，並由組長作進一步之處理。
 4. 外線電話（中華電信）當機，或本校電話無法運作時，總機人員通知營繕組後，應擬稿由組長核准後發E-mail通知全校。
 5. 學校發生緊急事件需廣播全校時，將電話轉至學務處生輔組(7012或7277)，如為應報警處理則轉至總務處庶務組(7069或緊急電話7227)。
 6. 其他未盡事宜由總務長指示辦理。
- 十、本作業規範呈校長核准後公布施行，修改時亦同。