

佛光大學增進橫向聯繫及改善服務效能實施辦法

101.04.24 100 學年度第 11 次行政會議通過

第一章 總則

第 1 條 佛光大學（以下簡稱本校）為加強單位間、同仁間之業務相互聯繫、協調配合，並提升本校同仁服務品質，藉以發揮整體合作精神，促進行政效能，特訂定佛光大學增進橫向聯繫及服務效能實施辦法（以下簡稱本辦法）。

第二章 增進橫向聯繫

第 2 條 本單位業務涉及他單位業務時，應主動聯繫、積極協調辦理；他單位對本單位請求辦理事項，應積極配合協助。溝通協調時，應視實際需要，由承辦人員或單位主管積極聯繫與配合。

第 3 條 承辦人或各單位處理業務時若發現與同事或他單位職權區分不清或無法協調配合之事項，應自行主動協調，研究有效解決辦法，若無法解決，應逐級報請協助。

第 4 條 各單位間橫向聯繫應視業務性質、處理時限之緩急等因素，選擇下列方式辦理：

- 一、一般聯繫性、事務性工作，以及案情單純或緊急者，得以電話、傳真方式行之。
- 二、政策性、法規性、權責性聯繫事項，以公文簽會方式行之。
- 三、案情複雜、重大案件，或涉及配合單位較多時，得以公文簽會或召開協調會方式處理之。

第 5 條 為促進各單位、同事間之和諧，同仁平時應主動聯繫。必要時得親赴各相關單位走動、面對面溝通，以先期解決問題。

第 6 條 為擴展橫向聯繫網絡，各單位宜多舉辦互動活動，增進單位間之互動聯繫。本校福利委員會每年應至少規劃辦理一次全校性之自強聯誼活動。

第三章 改善服務效能

第 7 條 本校同仁上班應準時，不遲到早退；上班時間內應整潔服裝儀容。

第 8 條 本校同仁對於職掌範圍內事項，應熟讀各項法規，以主動積極精神，以最快最有效方式，處理業務並解決問題。

第 9 條 本校同仁處理公文書，應依公文書性質區分密等、速件等級，並依總務處訂定之公文時效處理辦法規定，限時完成。

第 10 條 本校同仁與他人接觸，應發揮和藹有禮貌之服務態度；遇他人有事，應全力協助。業務相關連時，應秉持多做多贏、不推諉精神，與他人協力合作。

第 11 條 為改善服務效能，應建立服務行銷理念，擴大服務視野，以展現卓越之服務品質。

本校各單位、各同仁得採取下列要項辦理之：

- 一、鼓勵研究創新，針對與本校密切關係事項，及提升服務品質有關專題，委託專家學者或自行研究，突破現狀，持續改進服務品質。
- 二、選派人員參訪研習企業實務經驗，引進企業經營理念與作法；並蒐集服務品質優質作法，提供同仁觀摩學習。
- 三、辦理提升作業知能研討會，擷取現代化管理知能，建立提升服務品質共識。
- 四、定期及不定期辦理服務品質、服務態度考核及測試，針對缺失，切實檢討改進；訂定服務禮儀獎懲辦法，惕勵員工經常維持服務品質。

第 12 條 為改善服務效能，應鼓勵同仁對校內相關事務積極參與及建議，其範圍如下：

- 一、關於本校組織或行政管理之改進，足以提高行政效能之事項。
- 二、關於業務推動與執行方法之改進創新事項。
- 三、關於工作環境、工作品質之改進創新事項。

本校同仁積極參與及建議前項各款事務具有成效者，得予獎勵並作為年度考績之重要參考。

第四章 附則

第 13 條 為確實落實成效，得設置專用信箱，蒐集有關增進橫向聯繫與改善服務效能之相關建議。

前項專用信箱之管理單位為人事室。人事室對所蒐集之建議，應以密件方式處理，並將執行情形函覆當事人。

人事室處理有關建議，必要時應發交或了解相關單位處理結果，以為執行之依據。

第 14 條 人事室為瞭解橫向聯繫與服務效能之實施成效，應定期評估各單位之執行成效。執行成效優良者，得給予獎勵。

第 15 條 本辦法自公布後實行。