

# 109學年度第一學期新進職員行政業務研習

時間：109年10月15日，地點：L棟007會議室

時間	議程
14：00~14：20	報到
14：20~14：50	主講人：計網中心 王武清 資安宣導
14：50~15：40	主講人：人事室 蘇家愷主任 本校組織架構介紹及業務簡介： 1.適用勞動基準法人員工作規則、在職進修訓練說明 2.公差、請假及行政人員簽到、退說明 3.線上公文系統處理流程簡介 4.性別平等教育、教職員工性騷擾防治措施及TIPS宣導
15：40~16：00	綜合座談
16：00	散會

# 事項宣導 (1/5)

- (一) 執行教學、指導、訓練、評鑑、管理、輔導或提供學生工作機會時，在與性或性別有關之人際互動上，不得發展有違專業倫理之關係。有違反前項專業倫理之虞，應主動迴避或陳報學校處理。
- (二) 尊重他人與自己之性或身體之自主，避免不受歡迎之追求行為，並不得以強制或暴力手段處理與性或性別有關之衝突。
- (三) 學校已通過TIPS認證，請遵守下列規定：
1. 到職時應填寫「**新進教職員工既有智慧財產聲明書**」。
  2. 服務期間與職務上有關之創作及研發成果，包括方法、軟體、硬體、系統與操作手冊等，其**智財權歸屬本校**。
  3. 在職期間與離職後對因職務關係知悉或可知悉或持有之研發成果或技術密秘應嚴守保密之義務。

# 事項宣導 (2/5)

## (四)女性同仁權益宣導：

1. 性別工作平等法第11條：雇主對受僱者之退休、資遣、離職及解僱，不得因性別或性傾向而有差別待遇。

工作規則、勞動契約或團體協約，不得規定或事先約定受僱者有結婚、懷孕、分娩或育兒情事時，應行離職或留職停薪；亦不得以其為解僱之理由。

違反前二項規定者，其規定或約定無效；勞動契約之終止不生效力。



# 事項宣導 (3/5)

2. 勞動基準法第49條規定：…女工因健康或其他正當理由，不能於午後十時至翌晨六時之時間內工作者，雇主不得強制其工作。
3. 勞動基準法第51條規定：女工在妊娠期間，如有較為輕易之工作，得申請改調，雇主不得拒絕，並不得減少其工資。
4. 依據性別工作平等法之規定妊娠期間，雇主應給予產檢假五日。（勞動部於104年5月29日發布《性別工作平等法》第15條解釋令，明定產檢假可依受僱者實際需求選擇以「半日」或「小時」為請假單位，擇定後不得變更。）



南臺科技大學

<http://www.stust.edu.tw>

# 事項宣導 (4/5)

5. 員工子女未滿一歲須親自哺乳者，除規定之休息時間外，本校將每日另給哺乳時間二次，每次以三十分鐘為度，哺乳時間，視為工作時間。
6. 員工為撫育未滿三歲子女，得請求下列所定事項之一：  
每天可減少工作時間一小時或調整工作時間；減少之工作時間，不得向本校請求報酬。

# 事項宣導 (5/5)

7. 員工為哺乳時間減少或調整工時之請求時，本校同意所請並不視為缺勤而影響其考核或為其他不利之處分。
8. 妊娠或哺乳期間女性員工不得於午後十時至翌晨六時之時間內工作。

(五)法律服務暨智財諮詢中心：

地點：S411A      電話：2533131-5401



<http://www.stust.edu.tw>

# 福利及相關措施

1. 私校公保、退撫及增額提撥(編制內)  
勞保及勞退(非編制內)
2. 每學年可申請健康休閒補助。
3. 三節禮品(中秋節、教師節、春節)。
4. 全年無請事(病)假者，且考績甲或乙等發給獎金(編制內)
5. 技術士證照津貼、資訊證照津貼、特別津貼(編制內)
6. 在職進修或出國進修博士學位(編制內)
7. 眷屬就讀本校獎助
8. 編制內職缺優先由學校約聘人員甄選，  
學校約聘人員職缺優先由計畫約聘人員甄選
9. 每學期員工健康促進課程(1HR/週)



# 適用勞動基準法人員工作規則

- 勞資會議勞方委員：研發處陳宜美小姐、工學院黃雅君小姐、電子系王雨萱小姐、生技系林政傑先生、課外組蕭啟賢先生。有任何議題可請勞方委員代為提至勞資會議討論。
- 工作規則公佈於人事室前，請各位新進同仁抽空詳讀

行政章則彙編平台→人事室→其他→07. 南臺科技大學適用勞動基準法人員工作規則



<http://www.stust.edu.tw>

# 行政人員簽到、簽退注意事項

- 日班上班時間：  
上午08：10~12：00，下午13：30~17：30。
- 夜班上班時間：15：00~22：00，  
休息時間：17：00~18：00

# 行政人員簽到、簽退注意事項

- 日間上班人員：簽到07：30 ~ 08：30，簽退17：30 ~ 19：00。
- 夜間上班人員：簽到14：00 ~ 15：00，簽退22：00 ~ 23：00。

# 行政人員簽到、簽退注意事項

- 網路簽到、簽退地點為個人辦公室辦公電腦，因故無法簽到、簽退者，得到人事室電腦簽到、簽退。
- 簽到、簽退應確實由本人執行，違者提送職工人事評議委員會處。
- 實施網路簽到、簽退後，請各單位主管配合督導，人事室將不定期派員查訪。

# 差假及請假說明

1. 公差、公假需事先簽核，再辦理請假手續。
2. 休假、事假、病假、婚假、產前假、  
 娩假等假之天數限制及規定。
3. 撤銷假單。
4. 緊急報備。

# 差假及請假說明(1/2編制內)

1. 春節假期依據行政院核定政府行政機關辦公日曆表規定前後各加一日；若遇情況特殊時，則另案簽辦。
2. 暑假前二週及最後一週全日上班；寒假第一週及最後一週全日上班，七月份星期一全日上班，其餘時段上班半日，惟業務有需要時，仍應全日上班。

# 差假及請假說明(2/2)

3. 申請休假，至少以半日為單位(暑假期間之上半日班者以一日計)。其非寒暑假之休假日數不得超過可休假日數之二分之一，惟業務屬性特殊，並經簽准之單位，不受此限。
4. 因執行本職業務或公務，經強制指定或指派於例假日公假或公差者，得於四週內辦理補休。惟補休日數一日內者，應於當日乙次補休完畢。

# 差假及請假說明(編制外)

- 一、每週工作時數不超過40小時，國定假日為內政部所定應放假之紀念日、節日、勞動節及其他中央主管機關指定應放假之日。
  
- 二、勞動節日放假方式，參考成大及臺南大學將以調移方式處理：
  - (一)調移至行政院公布春節假期之前一日或後一日實施。
  - (二)若短期聘任人員，無法調移至隔年春節假期者，則當天(5月1日)放假一日。

# 職工在職進修訓練實施要點說明

- 在校服務須滿二年以上，且連續兩年或三年內有二年考績甲等者始可申請。
- 經所屬單位一級主管同意，簽請校長核准始得報考，且以報考週六、日及夜間上課之碩士或學士學位進修班或學分班為限。
- 職工未經學校核准私自進修者應繳付罰金，罰金以進修期間所發年終工作獎金三分之一論計。私自進修者應立即終止進修，未終止進修者予以免職處分。



# 職工在職進修訓練實施要點說明

- 在職進修之編制內行政人員(含助教)、技工、工友及學校專任約聘職員奉准進修，於取得學位後應有繼續留校服務之義務，留校服務應為進修期間之二倍。提前離職者，按未履行義務之期間比例，賠償進修期間所領年終工作獎金。違反之事由因不可歸責於進修人員者，免除其賠償責任。
- 新進職工聘任時已預先聲明尚在進修者，應於聘任後簽報核備，並依本要點第二點第五、六款規定辦理。隱匿不報者，依本要點第二點第四款規定辦理。

1. 未經學校核准私自進修→應繳付罰金(進修期間所發年終工作獎金三分之一計)
2. 私自進修者應立即終止進修，未終止進修者→免職處分

# 個資法注意事項

1. 尊重當事人之權益，依誠實信用方法為之。
2. 個資蒐集需符合特定目的及比例原則。
3. 個資利用不得逾越特定目的之必要範圍。
4. 妥善保存因職務所蒐集之個資。
5. 上網公告應考量其目的性、必要性及公告對象。

# 電話禮儀

1. 辦公室電話不可漏接。
2. 人事時地物要詢問清楚。
3. 注意應答禮貌。

# 電話接聽禮儀 SOP標準作業流程

## 一、電話鈴聲3響內必須接聽

假如在電話鈴聲響3次以上，才接聽電話，必須先向客人道歉。

電話鈴聲3響以下：拿起電話表明單位名稱 00單位  
您好！ 敝姓X，很高興為您服務。

## 二、如果是須轉接電話

請您稍後一下！ 我馬上為您轉接分機○○ X先生（  
小姐），謝謝！



# 如果是詢問或客訴電話

- 1 ) 耐心傾聽瞭解客人詢問的內容。
- 2 ) 客氣委婉詳盡回答客人的問題，但不能超出業務範圍或涉及營業機密。
- 3 ) 如果自己不能回答的問題或超出職能權限之外的問題，禮貌請對方稍等，請主管接聽處理。
- 4 ) 如果是客訴電話

## 處理抱怨電話時應小心的禁忌言語

1. 不可能，我們絕對不可能這樣做的！
2. 這事我不太清楚！
3. 規定就是這樣了，沒辦法！
4. 我們從來沒有發生過這種問題！
5. 你改天再打來吧！



# 如果是詢問或客訴電話(續)

## 5 ) 做好電話記錄

### 電話記錄重點：

1. 來電者姓名
2. 來電者電話號碼
3. 來電者詢問問題或客訴及目的
4. 來電日期時間紀錄
5. 接聽電話者具名
6. 趕緊寫下電話記錄重點



# 如果是工作聯繫電話

- 1 ) 請問受話的姓名，並請對方稍候。並請問您哪裡找？
- 2 ) 馬上找受話人接聽電話。
- 3 ) **如果受話人正在電話中或開會中**，請問對方要稍待還是要留言？  
    很抱歉！他電話中，請問您要稍待還是要留言？  
    很抱歉！他在開會中，請問對方是否要留言？
- 4 ) **如果受話人當時不在場**，  
    很抱歉！他有公務外出，有什麼事我可以為您效勞的嗎？或是請對方留下電話號碼和姓名，詢問對方是否有事需轉告？  
    很抱歉！他現在不在位置上，有什麼事我可以為您效勞的嗎？或是請對方留下電話號碼和姓名，詢問對方是否有事需轉告？

# 其他注意事項

1. 應知電話接聽禮儀代表學校的形象，電話是學校與第三方之間的橋樑，
2. 對方談話結束，要等來電對方掛斷後再掛電話。
3. 接聽電話時不要吃或嚼東西。
4. 聽不清楚或不懂時，麻煩您重覆一遍或是對不起，我聽不清楚。
5. 『你好』、『謝謝您』、『對不起』常掛嘴邊。
6. 電話機旁應放筆和便條紙。

簡報完畢

敬請指教



南臺科技大學

<http://www.stust.edu.tw>