

# 臺中市中正地政事務所員工電話禮貌不定期考核計畫

## 一、 依據

100年8月16日行政院研考會會研字第1002161217號函修正「政府服務品質獎評獎實施計畫」。

## 二、 目的

為增進行政效率，推動電話服務禮貌，提高為民服務品質，訂定本計畫。

## 三、 實施對象

本所各單位所屬員工。

## 四、 測試小組人員

各課課長及人事管理員。

## 五、 測試時間表

月份	測試人員	月份	測試人員
一	第一課課長	七	第一課課長
二	第二課課長	八	第二課課長
三	第三課課長	九	第三課課長
四	第四課課長	十	第四課課長
五	資訊課課長	十一	資訊課課長
六	人事管理員	十二	人事管理員

(一) 以課別為對象實施測試，各測試人員應迴避，不得測試自己的單位，以示公正，測試人員因故未能測試時，由代理人代理。

(二) 測試小組人員每月不定期以電話實施測試，填列本所「員工電話禮貌測試評分表」，如有接電話禮貌不佳者，應即勸導糾正，並填寫改進回報表給受考核單位，限期改進。

## 六、 附件

不定期電話禮貌測試評分表（附件一）、改進回報表（附件二）。

七、 本計畫奉 主任核定後實施；修訂時亦同。

## 臺中市中正地政事務所員工電話禮貌測試評分表

受考核單位：\_\_\_\_\_課

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月

日期時間		編號	1	2	3	4	5
		月 日	/	/	/	/	/
		時 分	:	:	:	:	:
受 考 核 單 位	受 考 核 分 機						
	使 用 人 員						
	接 電 話 人 員						
考 核 結 果	接話速度 (若由代接 電話人員接 聽時,得遞延 一響給分) (40%)	一響 40					
		二響 30					
		三響 20					
		三響以上 0-19					
	電話禮貌 (30%)	接話時先報單 位、姓名(氏) 及禮貌性用語 【○○單位,您 好,敝姓○,很高 興為您服務!問 候用語】並讓來 電者先掛電話					
	接話態度 (30%)	語調上揚、謙和 熱忱 21-30					
語調平淡、態度 尚佳 11-20							
語調急躁、不耐 煩 0-10							
考 核 總 分							
考 核 結 果 說 明							

附記： 一、依據本所訂定之「員工電話禮貌不定期考核計畫」辦理。  
二、本表陳核後送交研考彙整。

# 臺中市中正地政事務所電話禮貌測試結果改進回報表

改進單位：

日期： 年 月 日

優缺點及建議事項	改進情形

受考核課室：

秘書：

主任：