

財政部關務署基隆關辦理電話服務禮貌測試作業要點

- 一、為落實電話禮貌要求，提升服務品質，依據行政院函頒「政府服務躍升方案」辦理本關內部單位電話服務禮貌測試。
- 二、電話服務禮貌測試由本關各單位九等稽核以上人員輪流負責，測試以抽樣方式進行；主辦單位秘書室企考股配合辦理相關行政支援及提供電話錄音設備。
- 三、測試內容（評分標準及紀錄格式如附表）
 - （一）測試時間：每個月不定時辦理測試二次
 - （二）受測對象：本關各單位員工
 - （三）檢測項目：
 1. 總機接聽。
 2. 業務單位接聽。
 - （四）評分等第（以接聽速度、電話禮貌及答話內容之總分評定）：
 1. 優：九十分以上
 2. 甲：八十分至八十九分
 3. 乙：七十分至七十九分
 4. 丙：六十分至六十九分
 5. 丁：五十九分以下
- 四、測試應力求廣度合理，檢測人與受測方有業務直屬關係者應迴避；測試過程錄音紀錄，主辦單位應保存二年。
- 五、為臻客觀並落實測試，主辦單位得採委外方式辦理，所需費用由機關預算內勻支。
- 六、測試結果，經簽奉核可後，其優點或建議改進事項函請受測單位參考或進行檢討，並公布於本關內外網站周知；單位受測成績並作為各單位年度績效評比之參據。