

# 財政部實施電話服務禮貌測試作業規定修正規定

## 一、依據

依據行政院函頒「政府服務躍升方案」及國家發展委員會訂定「政府服務獎」評獎實施計畫所附電話禮貌測試量表，訂定本作業規定。

## 二、目標

為提升本部服務，導入企業管理效能，建立顧客導向觀念，塑造優質禮貌風氣，展現親和性政府形象。

## 三、測試對象

本部部內各單位(綜合規劃司、國際財政司、推動促參司、秘書處、人事處、政風處、會計處、統計處、法制處)及財政資訊中心支援服務室之員工。

## 四、施測方式

- (一)由前項各單位相互測試，並由綜合規劃司排定每季施測及受測單位，以利測試進行。
- (二)每一受測單位排定二位施測人員，如二位施測人員之測試分數相差十五分以上時，得由綜合規劃司再排定另一名人員施測，以其中較接近之二次分數平均值，做為該次測試之結果。
- (三)電話測試評分表(如附表)由施測單位於施測後五日內填送綜合規劃司彙辦。

## 五、測試結果

電話禮貌測試結果應按季簽報，並公布於本部網站；電話測試優點或建議改進事項則函請受測單位參考或進行檢討。

## 六、獎懲

- (一)於年度終了時，對於電話測試成績優良單位，得簽請部長頒獎鼓勵。
- (二)電話禮貌測試之成績得列入受測個人平時成績考核。