

## 內政部電話禮貌抽測作業規定

【097/05/21】

內政部電話禮貌抽測作業規定

### 一、依據

行政院 91 年 7 月 30 日院授研展字第 0910016696 號函頒修正之「行政院為民服務不定期考核工作計畫」。

### 二、目的

為加強督促本部所屬同仁平時注意電話禮貌及服務態度，以提升為民服務品質。

### 三、受測單位（機關）

（一）本部各單位：部、次長室（含主任秘書室、技監、參事室）、秘書室（含中部辦公室）、民政司（含中部辦公室、政黨審議委員會）、戶政司（含中部辦公室、人口政策委員會）、地政司（含中部辦公室）、社會司（含中部辦公室）、總務司（含中部辦公室）、人事處（含中部辦公室）、政風處（含中部辦公室）、會計處（含中部辦公室）、統計處（含中部辦公室）、家庭暴力及性侵害防治委員會、法規委員會、訴願委員會、資訊中心。

（二）本部所屬一級機關：警政署、營建署、消防署、役政署、入出國及移民署、兒童局、中央警察大學、建築研究所、空中勤務總隊。

### 四、抽測方式

本部秘書室以職員錄或各單位（機關）辦公室電話一覽表之電話號碼資料作為抽樣母體，採隨機抽樣辦理抽測。

### 五、抽測內容

以總機電話語音系統、總機人員及業務單位人員之接聽速度、應答語調、電話禮貌、應答內容為主要評分項目；未設總機電話語音系統及總機人員之單位（機關），則以業務單位人員為主要抽測對象，測試評分表詳如附。

### 六、抽測成績

（一）90 分以上列為優等、80 至 89 分列為甲等、70 至 79 分列乙等、未滿 70 分列為丙等；抽測成績係以各次測試分數加總平均所得之分數，遇有小數點採四捨五入。

（二）每次抽測成績經簽奉核定後函送各受測單位（機關）參考改進，並將抽測成績公佈於本部網頁。

（三）各單位及所屬一級機關抽測成績列為本部年度績效評核作業計畫共同衡量指標評核分數。

### 七、獎懲

（一）抽測成績列為優等者，相關人員得辦理敘獎；成績列為丙等以下者，議處相關人員。

（二）前揭獎懲事宜，本部部分由本部秘書室簽辦，所屬一級機關由各該機關依相關規定辦理。

（三）辦理電話禮貌抽測之工作人員，得一併簽報敘獎。

### 八、其他

本部社會司（中）、警政署、營建署、消防署、役政署、入出國及移民署、兒童局、中央警察大學、建築研究所及空中勤務總隊應對所屬或業務督導單位（機關）辦理電話禮貌抽測及相關獎懲事宜，並將抽測成績列為各該受測單位（機關）年度績效評核作業計畫共同衡量指標評核分數。