

臺中市政府員工電話禮貌考核要點

中華民國 100 年 1 月 7 日府授人考字第 1000004119 號函訂定

中華民國 101 年 2 月 4 日府授人考字第 1010017140 號函修正

中華民國 102 年 1 月 29 日府授人考字第 1020020140 號函修正

中華民國 104 年 1 月 19 日府授人考字第 1040013140 號函修正

中華民國 104 年 7 月 31 日府授人考字第 1040172657 號函修正

一、臺中市政府（以下簡稱本府）為考核員工之電話禮貌，提高為民服務品質，樹立本府良好形象，特訂定本要點。

二、本要點之實施對象為本府一級機關所屬員工。

三、各機關平時應依本府電話禮貌測試紀錄表（如附件）內容，加強對員工宣導接聽電話之態度及技巧，並不定期對本機關人員實施電話測試。

四、考核測試：

本府設電話禮貌測試小組，由本府參事、技監、顧問及參議等人組成，排定輪值，每月至少一次，不定期測試本府各一級機關電話禮貌情形，並填列本府電話禮貌測試紀錄表，於每月底送本府人事處，以作為獎懲之依據。

五、測試結果之獎懲：

（一）獎勵：

1. 個人部分：每月選出電話禮貌先生、小姐二名，予以記功一次、發給相當於新臺幣二千元之等值獎品並公開表揚。

2. 團體部分：每年底選出電話禮貌良好之機關前三名，除予公開表揚外，各發給相當於新臺幣一萬元之等值獎品，並核予行政獎勵，第一名最高獎勵總額度二十四次嘉獎，首功人員至多二人記功二次之獎勵，第二名最高獎勵總額度十八次嘉獎，首功人員至多二人記功一次之獎勵，第三名最高獎勵總額度十次嘉獎，首功人員至多一人記功一次之獎勵。

（二）懲處：經測試人員測試時，遇接話人員措詞不當、語氣不遜、

服務態度不佳等情形者，除予以勸告糾正外，同時書面告知該機關輔導改進；其個人經登記累計達三次者，予以申誡一次，一年內累計申誡三次者，年終考績(核)不得考列甲等或作為是否續聘、僱用之依據。

六、各一級機關得參照本要點對所屬機關實施測試。