

法務部矯正署及所屬機關推行電話禮貌實施要點第四點第二款附表二修正對照表

修正規定										現行規定								說明
姓名	職稱	測試日期	總機接聽 (45%)		業務單位(55%)			總分	等第	姓名	職稱	測試日期	接話速度(20%)	電話禮貌(40%)	答話內容(40%)	總分	等第	一、將評分項目配合行政院函頒之「『政府服務品質獎』電話禮貌測試量表」，改為總機接聽及業務單位兩大項，各占45%及55%，其中各項所占分數亦改為與「『政府服務品質獎』電話禮貌測試量表」一致，以利政府服務品質獎評獎參考。 二、增列若僅施測總機人員或未經過總機人員逕施測業務單位之計分方式，以提升施測效能。
			接聽速度 (25%)	電話禮貌 (20%)	接聽速度 (15%)	電話禮貌 (25%)	答話內容 (15%)											
○○○	管理員	○月 ○日	21	19	13	24	13	90	優	○○○	管理員	○月 ○日	15	35	36	86	優	
表格自行延伸										表格自行延伸								
註：1. 機關編制員額 100 人以下者，每季測試 2 至 4 人。 2. 機關編制員額逾 100 人未滿 200 人者，每季測試 4 至 6 人。 3. 機關編制員額 200 人以上者，每季測試 8 至 10 人。 4. 若僅施測總機人員，則總分為該項分數乘以 2.2。(取至整數，小數點後一位四捨五入) 例：總機接聽速度分數 23、禮貌 18，則該項分數 41，總分為 90。 5. 若未經過總機人員逕施測業務單位，該項分數乘以 1.8。(取至整數，小數點後一位四捨五入) 例：業務單位接聽速度分數 13、禮貌 24、內容 12，則該項分數 49，總分為 88。										註：1. 機關編制員額 100 人以下者，每季測試 2 至 4 人。 2. 機關編制員額逾 100 人未滿 200 人者，每季測試 4 至 6 人。 3. 機關編制員額 200 人以上者，每季測試 8 至 10 人。								