

法務部矯正署及所屬機關推行電話禮貌實施要點 修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>一、依據 法務部<u>一百零七年五月二十五日</u>修訂法務部及所屬機關推行電話禮貌實施要點。</p>	<p>一、依據 法務部一百零三年一月二十四日修訂法務部及所屬機關推行電話禮貌實施要點。</p>	<p>配合法務部於一百零七年五月二十五日函頒「法務部及所屬機關推行電話禮貌實施要點」第六點修正內容。</p>
<p>五、測試項目及評分標準 (一)依據<u>國家發展委員會</u>函頒「<u>政府服務獎</u>」電話禮貌測試量表訂定「法務部矯正署及所屬機關電話禮貌測試量表」實施測試(如附表三)。 (二)八五分以者評定等第為優，七十分至八四分者微良，六十分至六九分者為可，五九分以下者為劣；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。</p>	<p>五、測試項目及評分標準 (一)依據行政院研究發展考核委員會九十七年三月三日會研字第○九七二一六○一八一號函頒定之「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表訂定「法務部矯正署及所屬機關電話禮貌測試量表」實施測試(如附表三)。 (二)八五分以者評定等第為優，七十分至八四分者微良，六十分至六九分者為可，五九分以下者為劣；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。</p>	<p>配合國家發展委員會函頒之「『政府服務獎』電話禮貌測試量表」修正內容。</p>
<p>六、獎懲 (一)抽測成績列為優等者，相關人員</p>	<p>六、獎懲 (一)抽測成績列為優等者，相關人員得辦</p>	<p>配合法務部依據國家發展委員會每年函頒「政府服務獎」評獎實施計畫訂定</p>

<p>得辦理敘獎；成績列為劣等以下者，議處相關人員。</p> <p>(二)前揭獎懲事宜，本署部分由本屬綜合規劃組計畫研考科簽辦，所屬各矯正機關由各該機關依相關規定辦理。</p> <p>(三)辦理電話禮貌抽測之小組成員，得一併簽報敘獎。</p> <p>(四)本署對於各所屬機關抽測成績，列為各該受測機關年度績效評核作業計畫共同衡量指標評核分數。另各機關年度電話禮貌測試結果，亦將納入該年度「<u>服務躍升計畫</u>」據以提供參加行政院「<u>政府服務獎</u>」評審參考。</p>	<p>理敘獎；成績列為劣等以下者，議處相關人員。</p> <p>(二)前揭獎懲事宜，本署部分由本屬綜合規劃組計畫研考科簽辦，所屬各矯正機關由各該機關依相關規定辦理。</p> <p>(三)辦理電話禮貌抽測之小組成員，得一併簽報敘獎。</p> <p>(四)本署對於各所屬機關抽測成績，列為各該受測機關年度績效評核作業計畫共同衡量指標評核分數。另各機關年度電話禮貌測試結果，亦將納入該年度「<u>提升服務品質執行計畫</u>」據以提供參加行政院服務品質獎評審參考。</p>	<p>之「政府服務獎評獎實施計畫」，推薦本署所屬機關參加行政院「政府服務獎」。</p>
--	---	---