

# 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規定

### 法務部矯正署所屬機關電話禮貌測試紀錄表

(機關名稱) ○○年第○季

(範例)

姓名	職稱	測試日期	總機接聽(45%)		業務單位(55%)			總分	等第
			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
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。