

經濟部標準檢驗局電話禮貌測試執行計畫

109 年 2 月修正

壹、宗旨：

經濟部標準檢驗局（以下簡稱本局）為推行為民服務電話禮貌測試，成立「電話禮貌測試小組」（以下簡稱本小組），以廣續推行本局「服務禮貌運動」。

貳、依據：

本局 109 年 1 月 21 日經標秘字第 10990001530 號書函訂定「經濟部標準檢驗局 109 年度提升服務效能執行計畫」。

參、目標：

電話禮貌係為民服務第一線工作，如何持續提醒公務人員應抱持服務熱忱，替民眾服務為職責所在，並為求公平、公正，以不定期方式抽測本局及所屬各分局同仁為民服務情形。

肆、編組：

本小組由各一級單位（含資料中心）及各分局自行遴選一員組成小組，成員共計 20 名，任期以 1 年為原則。

伍、辦理方式：

一、1 年 2 次由本局秘書室將排班表及測試量表（如附表）以 E-mail 方式分送本小組成員，由本小組成員依排班表作電話禮貌測試。

二、測試對象：本局及所屬各分局同仁。

三、本局秘書室於 7 月及次年 1 月彙總測試結果，並將統計分析簽陳奉核後轉知各一級單位及各分局。

陸、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。