

經濟部標準檢驗局電話禮貌測試執行計畫

108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），以賡續推行本局「服務禮貌運動」。

貳、依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函頒「第 2 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 四、本局 107 年 12 月 25 日經標秘字第 10790018770 號函訂定「經濟部標準檢驗局 108 年度提升服務品質執行計畫」。

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）、商品安全諮詢中心及各分局自行遴選一員組成小組，成員共計 21 名，任期以 1 年為原則。

伍、辦理方式：

- 一、每 4 個月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 5 月、9 月及次年 1 月彙總測試結果，並將統計分析簽陳奉核後公告。

四、本局秘書室於5月、9月及次年1月擴大業務會報報告上次績優單位前3名（次年1月擴大業務會報一併報告全年度績優單位前3名）。

陸、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之。