

# 經濟部水利署第六河川局推行「電話禮貌」測試作業要點

95年1月18日訂定

95年6月27日修定

## 一、宗旨

為加強本局同仁電話禮貌，提昇為民服務品質，養成電話接聽禮儀，以切合行政院研考會、經濟部及水利署考核需求，特訂定本測試作業要點。

## 二、依據

依經濟部水利署「經濟部水利署推行為民服務工作平考核作業要點」辦理。

## 三、對象

本局各課室全體同仁

## 四、內容、標準

測試內容及評分標準如「經濟部水利署第六河川局電話禮貌測試項目及評分表」。

## 五、實施方式

### (一) 設置電話禮貌推動小組

成立電話禮貌推動小組，請秘書擔任召集人，各課室主管為小組成員，負責督導及推動電話禮貌之工作。

## (二) 查核

每月由秘書室不定期測試本局各課室電話禮貌情形

(每月至少 2 個課室各 2 次)，並填列「經濟部水利署

第六河川局電話禮貌測試項目及評分表」。

## 六、 評比結果

每月由秘書室統計後，填寫測試總分表，列出優點及應

注意改進事項，簽請 鈞長核示後，每月公布於本局網頁

以資鼓勵，並將測試結果提報局務會報，據以改善。

七、 本要點簽請 鈞長核定後實施，如有未盡事宜得隨時修正之。