

經濟部水利署第六河川局員工電話禮貌獎懲要點

95年6月27日訂定

一、宗旨：

經濟部水利署第六河川局（以下簡稱本局）為增進行政效率，並提高為民服務品質，特訂定本要點。

二、實施對象：

本局員工均列為實施對象。

三、執行前之宣導：

制定「電話禮貌守則」簽會各課室，並由單位主管確實加強宣導。

四、考核測試：

每月由秘書室不定期（每月至少二次）測試本局各課室電話禮貌情形，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」，以作為獎懲之依據。

五、測試結果之獎懲：

（一）獎勵：

1. 本局電話禮貌測試，每年底選出電話禮貌績優人員（分為業務課室、服務台）各前三名，予以公開頒發獎狀表揚並發給每名各伍佰元之等值獎品。

2. 水利署電話禮貌測試成績獲評「優等」者，予以公開頒發獎狀表揚並發給每名各伍佰元之等值獎品。

(二) 懲處：

1. 經本局電話禮貌測試時，成績不佳者或經個案反映、抱怨服務不佳者，除予以勸告糾正外，同時該單位主管應督導改進，其個人經糾正累計達三次者，則列入年終考績之參考。
2. 水利署電話禮貌測試，如成績獲評「乙」等者，則列入年終考績之參考。

六、本要點簽請 鈞長核定後實施，如有未盡事宜得隨時修正之。