

# 交通部臺灣鐵路管理局推行電話禮貌改善計畫

95年11月23日鐵秘二字第0950028540號函修正

98年12月14日鐵秘二字第0980034320號函修正

102年11月15日鐵秘二字第1020036589號函修正

一、依據：行政院「政府服務品質獎評獎實施計畫」暨交通部「為民服務不定期考核工作計畫」。

二、目標：

推動本局電話服務禮貌，將禮貌服務精神內化至每一位員工內心，以和藹及親切態度服務民眾，進而建立本局良好的服務形象。

三、推行範圍：

本局各一級單位暨其所屬各單位均列為推行單位；並以業務與民眾直接接觸之各車站及客服中心為重點單位。

四、電話禮貌應對基本要求：

(一) 各單位人員對於來電應確實依照「政府服務品質獎電話禮貌測試量表」中電話禮貌考核項目之規定辦理。

(二) 各單位人員答復民眾詢問內容須詳實，語氣親切和藹，並主動告知相關資訊。

五、推動小組：

(一) 負責本計畫之推行及督導等事宜。

(二) 召集人：局長，副召集人：行車營運副局長，執行秘書：主任秘書，小組成員：局內各一級單位主管及各運務段段長。

六、推動方式：

(一) 各車站市區電話應指派專人負責，專人未能接聽時，由職務代理人負責接聽。本局其他單位電話（含鐵路電話、市區電話）比照辦理。

(二) 選派適任人員組成電話禮貌測試小組，依據「本局電話禮貌測試實施辦法」每月不定期實施電話禮貌抽測，並將抽測結果予以記錄，於次月5日前填送秘書室彙辦。

七、獎懲：

(一) 本局電話禮貌測試評列標準如下：特優者為95~100分，優等者

為 90~95 分(不含),甲等者為 85~90 分(不含),乙等者為 80~85 分(不含),丙等者為未滿 80 分。當月測試結果評列乙等以下者應追蹤列管,於次月持續列入測試對象,俾利其瞭解缺失及達督促改進之效。

- (二) 每季本局自行考核統計結果,其單位主管及受測人員,依下列規定予以獎勵或懲處:成績在 90 分以上前 3 名,其單位主管及電話接話人員,第 1 名予以嘉獎 2 次,第 2、3 名各予嘉獎 1 次,成績在 75 分以下者,其單位主管記警告 1 次,電話接話人員記申誡 1 次。
- (三) 擔任本局電話禮貌測試委員服務滿 1 年,由秘書室簽報予以獎勵。
- (四) 每季受測人員獲滿分(100 分)之績優人員由秘書室簽報敘獎,額度以嘉獎 1 次為限,且以不重覆敘獎為原則。

八、本計畫經報奉核定後實施,如有未盡事宜,得隨時修正。