**臺北市政府教育局加強電話禮貌抽測實施計畫修訂對照表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 修正名稱 | 現行名稱 | 說明 |
| 臺北市政府教育局及所屬機關學校推行為民服務工作加強電話禮貌測試實施計畫 | 臺北市政府教育局加強電話禮貌抽測實施計畫 | 配合臺北市政府電話禮貌推動為民服務工作實施計畫之依據修正相關文字。 |

| **修正規定** | **現行規定** | **說明** |
| --- | --- | --- |
| **壹、依據****一、「臺北市政府電話服務禮貌實施計畫」104年12月29日頒訂。****二、行政院104年4月7日函頒「政府服務創新精進方案」。** | **無依據** | 1. **增列依據。**
2. **配合行政院104年4月7日函頒「政府服務創新精進方案」修正依據。**

**二、配合市府年度提升政府服務品質實施計畫規劃，增列此項目。** |
| 1. 目的

提升本局及所屬機關學校(含有委外經營且對外服務之場館之學校)電話服務品質，落實電話服務禮貌運動，培養同仁便民親民之公務價值觀。 | 一、目標︰為提高行政效率，加強為民服務，提昇電話服務品質。 | 一、調整條次。二、修正「目標」為「目的」以及文字修正。三、配合市府電話禮貌實施計畫修訂：肆、三、(三)「各機關委外經營且對外服務之場館」改由權責機關自行督導。故增列委外場館電話抽測。 |
| 貳、實施對象:一、第一組：本局業務單位(綜企科、中教科、國教科、學前教育科、特教科、終身教育科、體衛科、工程財產管理科、資訊教育科)計9個單位。二、第二組：本局幕僚單位(督學室、軍訓室、政風室、人事室、會計室、秘書室、統計室）計7個單位。三、第三組︰本局所屬社教機構（圖書館、動物園、天文科學館、青少年發展處、教師研習中心及家庭教育中心）計6個單位。四、第四組:各級機關學校就委外經營場館（含游泳池）等20處。 | 二、測試對象：共分為三組。（一）第一組：本局業務單位(綜企科、中教科、國教科、學前教育科、特教科、終身教育科、體衛科、工程財產管理科及資訊教育科）計9個單位。（二）第二組：本局幕僚單位（督學室、軍訓室、政風室、人事室、會計室、 秘書室及統計室）計7個單位。（三）第三組︰本局所屬社教機構（圖書館、動物園、天文科學館、**兒童育樂中**心、教師研習中心及家庭教育中心）計6個單位。 | 一、調整條次。二、配合各科室及機關名稱修正。三、依市府規定所屬機關學校之委外場館由機關自行抽測管考，故增列學校委外經營場館(含游泳池)等20處。 |
| 肆**、**抽測小組：由社教機構研考人員組成「電話禮貌抽測小組」進行抽測第1、2組。第3組由本局科室輪流抽測。第4組由本局轄管游泳池體衛科輪流抽測。 | 三、抽測小組：由社教機構研考人員組成「電話禮貌抽測小組」進行抽測第1、2組。第3組由本局科室輪流抽測。 | 一、調整條次。二、增列第4組抽測小組(學校委外游泳池部分)三、游泳池部分由本局體衛科輪流負責抽測。 |
| 伍、實施方式一、 採每月無預告方式抽測責任制，抽測內容以民眾常詢問為優先。測試人員於當月第四個星期完成抽測後，將測試結果逕送至綜企科研考彙辦。**二、**針對1999市民熱線反映電話服務態度不佳(或輿情反映、政策性教辦或特殊情形等)者，優先列入安排測試。三、抽測人員每月應填寫「臺北市政府教育團隊電話禮貌測試紀錄表」（如附件）。 | 四、實施方式：(一)採每月無預告方式抽測責任制，抽測內容以民眾常詢問為優先。測試人員於當月第四個星期完成抽測後，將測試結果逕送至秘書室研考彙辦。(二)抽測人員每月應填寫「臺北市政府教育團隊電話禮貌測試紀錄表」（如附件）。 | 一、調整條次。二、增列1999市民熱線反映電話服務態度不佳優先列入安排測試，以查證服務態度。三、相關反映電話服務不佳之電話分機由本科研考不定期提供。 |
| **陸**、測試項目及評分標準︰一、語音系統︰佔10％，計10分。二、撥接時間︰佔10％，計10分(指接通時間及轉接次數)。三、接聽禮貌︰佔10％，計10分(指報單位名稱、禮貌語詞及結尾語)。四、轉接禮貌：佔10％，計10分(指轉接情形)。五、答覆品質：佔50％，計50分(指語調態度、答話內容的正確性）。六、整體服務滿意度：佔10％，計10分。(備註︰如無計分則列為缺項，於分數中扣除。) | 五、測試項目及評分標準︰(一)語音系統︰佔10％，計10分。(二)撥接時間︰佔10％，計10分(指接通時間及轉接次數)。(三)接聽禮貌︰佔10％，計10分(指報單位名稱、禮貌語詞及結尾語)。(四)轉接禮貌：佔10％，計10分(指轉接情形)。(五)答覆品質：佔50％，計50分(指語調態度、答話內容的正確性）。(六)整體服務滿意度：佔10％，計10分。(備註︰如無計分則列為缺項，於分數中扣除。) | 僅調整條次，其餘不變 |
| **柒、**測試方式：一、由「電話禮貌抽測小組」輪流抽測，以三個月為評比週期。每單位每季抽測2-3通洽詢相關業務，抽測次數之平均分數作為測試結果。 | 六、測試方式：(一)由「電話禮貌抽測小組」輪流抽測，以三個月為評比週期。每單位每**月**抽測**2-4通**洽詢相關業務，抽測次數之平均分數作為測試結果。 | 一、調整條次。二、抽測次數由每月抽測改為每季抽測。三、次數由2-4改為2-3通。 |
| 二、測試結果分為特優、優、甲、乙、丙五等，90分以上者為特優，85分以上未滿90分者為優等，80分以上未滿85分者為甲等，70分以上未滿80分者為乙等，未滿70分者為丙等。 | (二)測試結果分為特優、優、甲、乙、丙五等，90分以上者為特優，85分以上未滿90分者為優等，80分以上未滿85分者為甲等，70分以上未滿80分者為乙等，未滿70分者為丙等。 | 僅調整條次，其餘不變 |
| 三、抽測時段︰上班時段及午休、下午(15:30~15:50)、將屆下班時段等特殊時段，列入例行測試時段。 | (三)抽測時段︰上班時段及午休、下午(15:30~15:50)、將屆下班時段等特殊時段，列入例行測試時段。 | 僅調整條次，其餘不變 |
| **捌、**管考考核：**一、**測試結果提業務會報報告，凡測試成績低於80分之科室提業務會報說明。如未改善並影響本局形象者，簽請議處。 | 七、管考考核：(一)測試結果提局務會議報告，凡測試成績低於80分之科室提業務會報說明。如未改善並影響本局形象者，簽請議處。 | 一、調整條次。二、抽測結果改由業務會報報告。 |
| **二、**每組被抽測之個人按分數擇優一名，簽陳敘獎(分數相同者得予併列)，並移請人事單位將受測成績優良之人員列入每季公務人員考績表「備註及重大優劣事實」欄位備註。抽測成績不佳者亦比照辦理。 | (二)每組被抽測之個人按分數擇優一名，簽陳敘獎(分數相同者得予併列)並上網公布，年度受測成績優良之單位及人員公開局務會議表揚。 |  |
| **三、**另於每年11月中旬前彙整當年度測試結果，列入年終考績重要參考。 | (三)另於每年11月中旬前彙整當年度測試結果，列入年終考績重要參考。 |  |
| **四、**市府研考會抽測成績優等人員，逕送人事單位，以作為年終考績「曾給考績」考列甲等人數之重要參考。 | (四)市府研考會抽測成績優等人員，予以嘉獎並公開表揚。成績不及格（80分以下）者請單位主管提出書面檢討報告。 | 一、調整條次。二、將市府抽測績優人員列入年終考績重要參考，以資鼓勵同仁為民服務之辛勞。 |
| **五、**依市府規定機關本局自行督考或接獲本府電話服務測試成績，如發現測試成績欠佳、民眾陳情或反映有電話服務禮貌不佳或一再轉接而無具體結果之情事者，除列入優先抽測，抽測成績不及格者請各單位主管自行提出書面檢討報告。 | 無 | 1. 調整條次。
2. 依市府規定增列電話服務不佳之情事，由各機關自行管考。
 |
| **玖、**本案辦理結束後，視工作得力程度，核予適當行政獎勵。 | 八、本案辦理結束後，視工作得力程度，核予適當行政獎勵。 | 調整條次。 |
| **拾、**本實施計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充或修正。 | 九、本實施計畫奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時補充或修正。 | 調整條次。 |