

附件七

電話服務測試作業說明

一、測試對象

(一) 團體部分：分甲、乙 2 組。

1、甲組：房屋稅科、地價稅科、消費稅科、增值契稅科、服務科、法務科及各分局。

2、乙組：資訊科、人事室、會計室、秘書室。

(二) 個人部分：各科室及分局全體服務人員。

二、測試委員

由稽核、秘書及總、分局各單位股長輪值擔任測試委員，每月由 2 名測試委員輪值。

三、測試方式

(一) 由測試委員每月測試 1 次，甲組每單位選測 2 人，乙組每單位選測 1 人。

(二) 測試委員於測試終了除應詢問受測試者姓名外，並應表明測試委員身分。受測者如未依本局電話服務測試紀錄表之測試項目規定回應，應即告知其缺點，若受測者語氣惡劣且不告訴其姓名時，應即洽知其單位主管瞭解並記錄，另案實施再訓練。

(三) 地價稅、房屋稅及使用牌照稅開徵期間對承辦單位得減少測試次數或免予測試。

四、測試項目及評分標準

同市府電話禮貌測試規定，資料詳如附件七之一。

五、團體成績以受考核人員之總平均分數為其成績。

六、受測試單位之受測試人員如有異動，應隨時將更新之電話責任區表張貼於內網。各接聽責任區人員應互相支援，以維護責任區之電話服務品質。

七、成績統計

測試委員應於次月 5 日前，將附件七之一「電話服務測試紀錄表」送服務科，彙總陳核後張貼於內網公告，供各單位參考改進，並於局務會議報告。

八、獎懲

(一)個人成績未達 80 分者，除以書面通知改進外，由服務科或各單位加強其電話服務禮貌訓練，並由測試委員複測至改善為止。

(二)年度結束後，就年底仍在職之同仁，依全年度測試成績彙總計算總平均成績，作為獎懲依據。

1、團體部分：單位名列甲組前三名、乙組第 1 名且全年度平均成績達 85 分以上者，頒給獎狀，並於公開集會中頒獎表揚。

2、個人部分：受測次數達 3 次以上之受測者，依個人全年度受測平均成績高低排定名次，甲組單位之個人取前五名、乙組單位之個人取前二名，頒給獎品，並於公開集會中頒獎表揚，平均成績如未達 85 分者，則不予獎勵。

九、其他

經他機關電話服務測試，受測成績優良達 95 分以上者，於公開集會中表揚。成績未達 80 分者，比照第 8 點第 1 款規定加強訓練。