

# 民用航空局綠島航空站全面推動電話禮貌服務執行要點

中華民國 94 年 4 月 30 日訂  
中華民國 95 年 3 月 27 日修訂

## 一、依據

- (一) 交通部 89 年 6 月 21 日交秘 89 字第 006211 號函送「全面推動電話禮貌服務執行要點」及「電話禮貌注意事項」辦理。
- (二) 台東航空站 95 年 3 月 17 日東業字第 09500010430 號函辦理。

## 二、目標

為塑造本站親切服務形象，提高民眾之服務滿意度，展現新政府的施政效能，特訂定本要點據以施行。

三、測試小組成員：主任及值日人員組成。

## 四、辦法

- (一) 實施單位：本站各單位。
- (二) 每月至少抽測二次以上。
- (三) 依照「民用航空局電話禮貌服務注意事項」（如附件一）函頒實施。
- (四) 為民服務考核小組不定期抽測。

## 五、評鑑

- (一) 測試小組成員模擬各種身分依電話禮貌測試表（如附件二）執行抽測，並予以書面紀錄，於每月底前送業務室彙整。
- (二) 小組成員對自己所屬單位不予評分。

## 六、績效提報

- (一) 每月將受測單位統計評核結果陳 主任核閱。
- (二) 待改善的電話號碼及每月抽測二次以上皆忙線的電話送請為民服務小組委員參考。

七、本要點自核定日開始實施。