

# 民用航空局台東航空站全面推動電話禮貌服務執行要點

中華民國90年8月30日訂  
中華民國95年3月20日修訂

## 一、依據

- (1) 交通部89年6月21日交秘八十九字第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。
- (2) 交通部民用航空局95年3月3日企研字第09500064220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、辦法

- (1) 實施單位：本站各組室暨附屬各航空站。
- (2) 每週至少抽測二次以上。
- (3) 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。
- (4) 為民服務考核小組不定期抽測。

## 四、評鑑

- (1) 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，於每月底前送業務組彙整。
- (2) 小組成員對自己所屬單位不予評分。

## 五、績效提報

- (1) 每月將受測單位統計評核結果陳主任核閱。
- (2) 待改善的電話號碼及每週抽測三次以上皆忙線的電話送請為民服務小組委員參考。
- (3) 測試較差單位及承辦人，給予輔導改善並列入年終考核依據。

## 六、獎懲

- (1) 各單位每月受測評核之總平均分數，依「本站管考績結合作業規定」及左列規定予以獎懲。
  - 90分以上 | 100分以下，加2分，可為表率。
  - 80分以上 | 未滿90分，加1分，尚可進步。
  - 70分以上 | 未滿80分，不予扣分，尚待改進。
  - 60分以上 | 未滿70分，扣一分，儘速改善。
  - 未滿60分，扣2分，限期改善。
- (2) 本案經六個月測試後，總計成績排名前三名者，敦請主任於本站務會報表揚並年終考成加分。

七、本要點如有未盡事項，經簽奉核准後發布修正，並自核定日開始實施。