

交通部臺灣鐵路管理局電話禮貌測試實施辦法

96年10月22日修訂

一、依據：本局推行電話禮貌改善計畫。

二、測試範圍：

本局各一級單位暨其所屬各單位，並以車站為重點。

三、測試成員：

(一) 由本局運、工、機、電、秘、人、會、餐所、貨所及員訓中心各單位指派一位科長級以上人員(或相當人員)，送秘書室簽局核准後，擔任電話禮貌測試及聯繫工作。

(二) 擔任該單位電話禮貌測試委員滿三年，得由該單位另行指派科長級以上人員(或相當人員)送秘書室簽局核准後，擔任電話禮貌測試及聯繫工作。

(三) 秘書室副主任得為測試委員。

四、測試方法：

(一) 各委員每月至少抽測6個單位，以二等站以上車站為主每月辦理測試，三等站為輔。電話抽測以民眾角度辦理，市區及鐵路電話皆為抽測對象。

(二) 遇車站無人接聽之情況，須即向該站主管查明原因，並於測試紀錄表之「其他特殊事項」中述明。

(三) 執行秘書得不定期抽測。

五、測試結果：

(一) 測試委員應將測試結果，逐項填入紀錄表內(如附表)，並予以評定成績，凡成績評列「乙等」(85分以下)者，應於表中「其他特殊事項」欄項內填註說明或原因。簽章後，於次月5日前逕送秘書室彙辦。

(二) 執行秘書測試結果，送秘書室併同當月份測試成績
合併或加總計算。

六、本辦法奉核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正。