

臺中市選舉委員會辦理 98 年度為民服務 不定期評核工作推行服務禮貌執行計畫

壹、依據：

中央選舉委員會 97 年 1 月 29 日中選秘字第 0973000010 號函頒之「中央選舉委員會提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、將服務禮貌精神深入每位同仁內心，以整潔服務之儀容、祥和態度和親切面容服務民眾，進而樹立公務員良好服務形象。
- 二、本計畫將配合今年提升服務品質執行計畫之推動，樹立本會服務形象為目標，加強在職訓練，以提升服務品質。

參、實施要領：

- 一、加強本會各組室及櫃台人員為民服務工作評核，以改進為民服務態度為革新重點，並推動服務禮貌運動，不定期考查成果並列入年終考核之依據。
- 二、研訂服務禮貌獎勵辦法，並選拔表揚績優人員。

肆、執行內容（禮貌基本要求）：

一、應對態度方面：

- （一）各組室暨櫃台人員應對態度及禮貌要求周到舉止有節。
- （二）工作人員受理案件態度應積極有禮，並使用各種禮貌用語（例如：請問、請稍後、謝謝、對不起等）。
- （三）服務人員答覆民眾詢問應熱忱主動，答覆內容具體詳盡。

二、電話禮貌方面：

- （一）各組室暨服務人員對來電應儘速接聽（兩響內接聽）通話應報本機關名稱，並道「您好」、「早安」及結束時道「再見」等其他禮貌性結束語。

- (二) 各組室暨服務人員對來電無法解答時，請委婉告知原因或另請主辦業務同仁答覆。
- (三) 各組室暨服務人員答覆民眾詢問內容需詳實，語氣清晰、態度和藹、熱誠並主動告知相關資訊。

三、服裝儀容方面：

- (一) 各組室暨服務人員應儀容裝扮合宜、服裝整齊，並符合工作性質。
- (二) 各組室暨服務人員面對著民眾服勤應配戴識別證。

四、禮貌教育方面：

各組室暨服務人員應將員工人際禮節訓練教育列入經常性工作，並列為新進人員必要訓練內容或配合市府辦理研習。

伍、實施方式：

為加強推動服務禮貌運動，本會依據計畫要旨及績效相關規定特釐訂具體措施如下：

- 一、荐送參加禮貌研習或相關講習會，配合臺中市政府計畫處辦理為民服務人員研習會相關訓練等課程。
- 二、平時評核及電話測試：
 - (一) 本會研考單位每月辦理平時評核及電話測試，各組室主管督促同仁全力配合其評核及測試。
 - (二) 本會行政室依評核內容由副總幹事為召集人邀集各組室主管不定期至服務現場實地瞭解平日為民服務工作情形。

陸、管制作為：

本會各組室工作人員查核，並於每月辦理測試結果呈請本會首長核閱。

柒、獎勵：

- 一、本會各組室同仁每月測試成績列入年終考績參考。
- 二、於每年年終定期頒發獎品表揚績優人員。

捌、本計畫如有未盡事宜得簽核准後，隨時修定之。

臺中市選舉委員會 98 年度

微笑、禮貌、活力服務人員評選活動獎勵辦法

主旨：為推動政府為民服務，提升本會工作人員服務品質禮貌之精神，特舉辦微笑、禮貌、活力員工評選活動。

獎勵：

- 一、每年年終選拔一位微笑、禮貌、活力員工並公布於本會公布欄。
- 二、當選禮貌優良之員工，列入年度考績之參考。
- 三、績優人員由本會副總幹事頒贈獎品乙份。

辦法：

- 一、由各組室主管推薦，再由各主管成立評審小組進行評審。
- 二、電話訪問本會委員及常設監察小組委員就每位同仁日常工作態度服務績效參酌評分。
- 三、本辦法若有未盡事宜，得修正之。