

經濟部水利署第三河川局

服務台輪值人員服務禮儀獎懲辦法

- 一、依據：九十一年六月十二日水三秘字第○九一○五○○○六七○號函頒布之「本局服務台及會客室作業要點」及九十二年七月十四日水三秘字第○九二五○○六四四二○陳署之「本局九十二年度提升服務品質執行計畫」規定辦理。
- 二、目標：惕勵同仁共同努力提升為民服務品質。
- 三、對象：服務台全體輪值同仁。
- 四、辦理方式：依據行政院研考會、經濟部、經濟部水利署等上級機關及本局不定期為民服務考核及電話禮貌不定期考核之結果辦理。
- 五、獎懲標準：
 - (一) 接受上級機關不定期考核抽測，該次成績為優等或考列甲等但上級機關特別註明服務台人員服務態度優良者，該輪值人員加分二分。
 - (二) 接受上級機關不定期考核抽測，該次成績為甲等，該次輪值人員加分一分。
 - (三) 本局不定期自行考核抽測，該次成績為優等，該

次輪值人員加分一分。

(四) 接受上級機關不定期考核抽測，該次成績為乙等（含）以下，且上級單位特別註明服務台服務人員態度不佳者，該輪值人員扣一分。

(五) 本局不定期自行考核抽測，該次成績為乙等（含）以下，且服務人員態度不佳者，該輪值人員扣一分。

(六) 年終時總得分累計加總計算，得分最高者二位予嘉獎乙次，餘循年度考績實施辦理。

(七) 年終時總得分累計負三分以上者，予申誡乙次。

六、發布週知：年終時成績將以電子布告欄公告同仁週知；表現優異之人員並登錄網頁，公開表揚。

七、本辦法如有未盡事宜得隨時修正之。