

臺北市動產質借處優良服務人員評選作業說明

96年10月22日 CVAA09630265900 核定

101年07月06日 CVAA10130086000 核定

103年10月30日 CVAA10330260500 核定

104年06月08日 CVAA10430120600 核定

壹、目的

為提升服務品質，強化為民服務工作，型塑機關形象。

貳、適用對象

本處同仁(不含主管)。

參、評選事蹟，具有下列事蹟者：

- 一、常保微笑面容，態度和藹可親，服務禮貌周到，應答言語委婉，深獲客戶佳評。
- 二、主動協助行動不便者。
- 三、客戶遺忘之貴重物品，主動聯絡客戶取回。
- 四、客戶抱怨案件，適時處置得宜，有效消弭紛爭，避免機關形象受損。
- 五、察舉不法，維護民眾及政府權益，有具體事蹟者。
- 六、其他有具體事蹟，足以彰顯優良服務品質及機關形象者。

肆、評選方式

- 一、每半年終了之次月10日前由各組室、分處依該服務人員之優理事蹟，填報「服務人員優理事蹟表」(如附表)，送交業務組轉呈處長核閱。
- 二、業務組彙整上開服務優理事蹟資料，提送本處「甄審暨考績委員會」評選最優者一名，次優者二名，簽陳處長核定。

伍、獎勵方式

個人服務優理事蹟評選結果，最優者給予嘉獎二次；次優者給予嘉獎一次，以資獎勵。

陸、本原則奉 處長核可後實施；修正時亦同。

附表

臺北市動產質借處服務人員優良事蹟表

單位別			
評核期間	年 上、下半年		(1、7月10日前填報)
員工姓名		職稱	
服務優良事蹟項目			
<input type="checkbox"/> 常保微笑面容，態度和藹可親，服務禮貌周到，應答言語委婉，深獲客戶佳評。			
<input type="checkbox"/> 主動協助行動不便者。			
<input type="checkbox"/> 客戶遺忘之貴重物品，主動聯絡客戶取回。			
<input type="checkbox"/> 客戶抱怨案件，適時處置得宜，有效消弭紛爭，避免機關形象受損。			
<input type="checkbox"/> 察舉不法，維護民眾及政府權益，有具體事蹟者。			
<input type="checkbox"/> 其他有具體事蹟，足以彰顯優良服務品質及機關形象者。			
優良服務具體事蹟敘述：(請就人、事、時、地、物簡要敘述)			

單位主管蓋章：

填送日期： 年 月 日