臺北市政府人事處100年第9次處務會議紀錄

時間：100年5月3日（星期二）下午2時

地點：本處會議室

主席：韓處長　　記錄：林淑娟

出席人員：張美玲　許堯欽　陳俊彥

應寶國　蔣家麟　梁美蓮

林承澤　劉欽釗　林清陽

陳俊男　劉幼辰　莊美珠

洪碧婚　甘秉芝　鄭任嫕

楊智喬　曾玉嫻　簡玉玲

郭惠娥　白沛峯　李淑惠

王振宇

列席人員：王淑安

壹、報告100年4月20日第8次處務會議裁示暨指示事項執行情形

處長裁示：已悉。

貳、工作報告（略）

參、處長指示

一、轉達本府100年4月26日市政會議市長指示與本處業務有關事項：

（一）監理處榮獲行政院內政部頒發99年度「自然人憑證應用系統優良獎」，主事同仁應予列冊優先陞遷，

請第二科錄案配合該處辦理。

（二）2010臺北國際花卉博覽會在本府全體同仁主動積極投入，展現高度橫向聯繫能力、執行力及團隊精神下，廣獲各界好評，且圓滿閉幕，市長對所有盡心盡力的同仁致上誠摯謝意。

（三）請各機關儘速完成花博有功同仁敘獎程序，以慰勉展期期間犧牲奉獻同仁之辛勞。

（四）花博會閉幕後，花博園區將規劃為紀念園區，請產業局、營運總部及權責機關持續辦理管理維護工作。

（五）發言人室可協助各機關將主管業務的專業用語，以通俗的文字表達，爾後各機關如有需求，可洽該室協助處理。

二、轉達本週市政會議市長指示與本處業務有關事項：

（一）市長指示，研考會第1季為民服務電話禮貌測試未達合格分數者，計有財政局、人事處、大地處及中山地政事務所等4個機關，請相關首長督促所屬檢討改進，並請研考會每週至少進行2次電話禮貌複測，1個月後提報改善狀況，以全面提升為民服務品質。基此，本人再次提醒同仁注意接聽電話的公務禮儀，並加強電話接聽速度、報明機關或單位名稱、首接與結束時之禮貌性語詞、接話時之態度及

答復內容具體、明確。各主管人員除應轉知所屬人員外，亦應加強本身的電話禮貌，做好部屬的表率。另請受測不合格單位檢討說明。(蔣科長說明：關於電話禮貌檢討部分，據處務會議開始前研考幼辰秘書告知，本次電話測試時間為2月底一通詢問聘僱等相關事項的電話，其中未符電話禮貌部分為：1.未委婉引導詢問者釐清所欲詢問的問題，而直接逕問「妳現在要問什麼？」2.結束時未說「再見」或「謝謝指教」等結束語。)

(二)市長在頒獎表揚99年度節約能源執行成效績優人員時，發現受獎人是男性，但工作人員交給其頒發的獎狀，卻是女性的名字，於是當場要求更正，並俟獎狀正確無誤後，才完成頒獎。市長爰指示，為彰顯對受獎來賓的尊重，並利頒獎儀式順暢進行，請各首長督導所屬審慎安排頒獎活動流程與細節，俾求周延。

三、花博營運總部刻正整編籌辦過程相關資料，以傳承經驗及分享活動成果，由於本處負責國內貴賓接待工作，請第一科就本處需配合的事項，先行瞭解。

肆、散會：下午3時25分。