

臺中市中正地政事務所為民服務態度、服務品質訓練計畫

一、目的

為提升本所為民服務品質、為民服務態度、服務禮貌、衝突的處理、法令知識與常識等而舉辦各種專業研習。

二、執行單位

兼辦研考或人事

三、經費來源

員工教育訓練講師費

四、執行時間

一~十二月舉辦數次不等。(視經費與聯絡講師的時間而定)

五、執行種類：

- (一) 服務態度。
- (二) 櫃臺應對禮貌、禮儀。
- (三) 電話應對禮貌、禮儀。
- (四) 衝突、抱怨的處理態度與方法。
- (五) 專業知識、法令知識與常識。

六、執行的方法：

- (一) 聘請專業講師主講或由本所自辦教育訓練。
- (二) 座談會：專題演講後舉辦雙向溝通之座談會。
- (三) 問卷調查：研習會後舉辦問卷調查。

七、結果

將回收調查表彙整統計分析，陳主任核閱，作為以後主辦單位聘請講師之參考。

八、本計畫自奉准日起實施，如有未盡事宜得隨時補充修正之。