

內政部國土測繪中心推行服務禮貌注意事項

內政部土地測量局 89 年 3 月 9 日 89 地測行字第 03503 號函訂定

內政部土地測量局 92 年 4 月 18 日測秘字第 0920005409 號函修正

內政部國土測繪中心 97 年 3 月 17 日測秘字第 0971400287 號函修正

內政部國土測繪中心 100 年 5 月 27 日測秘字第 1001400514 號函修正

一、內政部國土測繪中心（以下簡稱本中心）為加強推行服務禮貌，進而提升為民服務品質，建立本中心親切有禮之新形象，特訂定本注意事項。

二、本中心各單位主管應督促所屬人員應對禮貌基本要求如下：

（一）應對態度方面：

各項業務面對民眾時，應注意溝通技巧，答復內容要具體詳實，態度和藹、親切有禮。

（二）電話禮貌方面：

1、電話鈴響後應立即接聽，報出自己服務單位名稱，並道好、謝謝或再見等禮貌。

2、民眾詢問時，答復內容須詳實，語調應誠懇、親切並主動告知相關資訊。

（三）服裝儀容方面：

1、服裝整潔，儀容裝扮應端莊合宜。

2、外業服勤時，應著工作服並配戴識別證。

前項禮貌執行情形列入平時考核，供年終考績之參考。

三、前點第一項第二款電話禮貌之測試，由秘書室每月至少抽測二次，抽測結果並公布於本中心「員工園地」平台。