

檔 號：

保存年限：

臺北市政府公務人員訓練處 函

地址：11693臺北市文山區萬美街2段21巷20號

承辦人：劉盈君

電話：29320212分機556

傳真：29323334

電子信箱：pstc_white@mail.taipei.gov.tw

受文者：臺北市立木柵國民中學

發文日期：中華民國104年8月24日

發文字號：北市訓教字第10430602000號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：0922207fc526e45aa3b9bc49fd9a2951_30602000A00_ATTCH1.pdf

主旨：本處104年度「為民服務品質經營班」第2期預定於104年10月1、2、12日開辦，請貴機關遴派人員參加，請查照。

說明：

一、依據本府104年度訓練計畫辦理。

二、研習目標：旨揭班期係配合「臺北市政府提升政府服務品質實施計畫」，藉以增進服務品質企劃及推動知能，以創新為民服務績效，型塑優質市政文化。

三、研習內容：顧客滿意經營與服務執行規劃、便民服務流程品質與顧客關係管理、機關形象與標準禮儀風範、價值創意服務的呈現與方案執行、小組討論、實作發表等，計16小時。

四、研習對象：本府各機關負責第一線為民服務之業務企劃、研考主管或承辦人員，請組成2人以上學習團隊，並以服務品質推動與經營之主責人員或主管尤佳。

五、請貴單位人事人員於104年9月14日前至「臺北e大」（網址：<https://>

elearning.taipei.gov.tw/) 之『實體班期專區』進行線上報名作業。

六、實體課程教育訓練教材置於：登入「臺北e大」—「實體班期專區」—「16學員專區」—「16C講義下載」—「為民服務品質經營班第2期」，參訓人員請於104年9月28日後逕行至該網站下載，上課當日不提供講義。

七、報名人數達開班標準，即逕以E-Mail發送研習訊息予研習人員與貴單位人事人員，請多加留意。為免傳送漏失情事發生，研習訊息惠請貴單位人事人員再予轉知研習人員參訓。

正本：臺北市政府各機關學校(臺北市政府公務人員訓練處除外)

副本：臺北市政府公務人員訓練處 人事機構

電子公文交換章

TAIPEI
臺北
OXAN395 內部資料