

法規名稱：(廢)臺北市政府暨所屬各機關推行禮貌運動實施要點

修正日期：民國 104 年 04 月 29 日

當次沿革：中華民國 104 年 4 月 29 日臺北市政府 (104) 府授人考字第 10430469300 號函自即日起停止適用

一、目的：為培養公務員工優雅言行、良好服務態度，期對推行全民禮貌運動收倡導之效，特訂定本要點。

二、要求標準：

- (一) 待人處事，應有謙沖和藹態度，如自覺有不週之處，應說「對不起」；不得有倨傲粗魯言行。
- (二) 與長官、同仁及前來接洽公務市民見面，應點頭招呼，主動問候「您好」，或適時互道「早安」、「午安」、「晚安」、「再見」。
- (三) 請人幫助或彼此禮讓時，應說「請」；接受他人幫忙或服務完畢，應說「謝謝」。
- (四) 受理市民申請案件、或接受查詢、應親切誠懇，和顏悅色回答問題，應發揮高度耐心，以負責語氣，從容解答，不得有敷衍應付情事。
- (五) 接聽電話除應先說明本單位名稱（例如××局第×科），並說一聲「您好」外，並切實力行本府 71.12.27 府研三字第五八二五〇號函頒發所屬各級機關推行為民服務加強電話洽辦注意事項規定事項，且不得於辦公時間接聽與公務無關之冗長電話。
- (六) 辦公桌面，應依本府 57.01.18 府人乙字第三三六三號令規定置職務姓名牌，以便洽公人員識別。
- (七) 出席會議、或應邀赴約，應準時守信，拜託或面談，宜先約定。
- (八) 在辦公處所，應保持衣著整齊，儀容修飾有度，不得放蕩浪漫，或奇裝異服。
- (九) 遵守有關出勤規定，奉准離開辦公室，應於辦公桌面留置字條註明外出事由及返回時間，業務並應委託適當人員代理。
- (十) 在各種公共場所，應遵守秩序，維護整潔，乘坐車船應依排隊次序上下，不得爭先恐後，並讓坐老弱、婦孺、傷殘、疾病者。

三、實施方式：

- (一) 機關首長及各級主管人員，應以身作則，率先力行，以收身教之效，並應運用適當機會，向屬員講解推行禮貌運動對提昇國民精神素養之重要性，以建立推行禮貌運動之正確觀念。
- (二) 各公務員工，對本要點規定之要求標準，應切實力行，不得違反。並應將固有之倫理禮儀，實踐於家庭、鄰里以收教化功效。

四、考核：

- (一) 機關首長及各級主管人員，應依院頒「行政院暨所屬公務人員平時考核要點」秉分層負責，逐級授權之原則，對屬員實踐情形，隨時隨地予以公正、客觀之考核，其優劣事蹟，並應具體記載於平時考核手冊，作為年終考核依據。
- (二) 各級公務員工，如有違反本要點規定事項，其直屬主管長官應視情節加以規勸、告誡，或予以適當懲處。對有具體之特殊優良事蹟者，建議首長予以適當表揚或獎勵。
- (三) 本府 71.12.27 府研三字第五八二五〇號函所頒「本府所屬各機關推行為民服務加強電話洽辦注意事項」之獎懲，仍依其規定。