

# 交通部公路總局新竹區監理所禮貌模範人員評選考核與獎懲要點

94年3月14日訂

96年10月23日竹監視字第0961004194號函修訂

## 壹、依據：

交通部公路總局91年4月26日91路監企字第9184836號函頒「交通部公路總局各區監理所禮貌模範人員評選考核要點」。

## 貳、目的：

加強本所改善服務禮貌態度，將禮貌服務精神內化至每一員工內心，以祥和態度及親切笑容服務民眾，提昇服務品質，樹立本所服務形象。

## 參、適用對象：

本所全體員工。

## 肆、考核方式：

- 一、本所及各轄站分別成立評選小組，由所（站）長或副所（站）長擔任召集人，成員應包括各課室（股）主管、各課室（股）資深員工代表及研考人員組成；每季評選季服務禮貌模範，所屬員工（含編制及臨時人員）在50人以下者，評選1人；51人以上，100人以下者評選2人；101人以上者，評選3人，最多以3人為限。
- 二、每年11月1日至11月30日舉辦民眾票選（票選格式如附件二）
  - （一）參加民眾票選人員，每人製發30張選票，蓋妥窗口號碼及姓名後由研考人員或主管隨機抽樣發給民眾選填，同一民眾以發給1張為限，同一投票人填寫2張以上選票者均作無效票處理。
  - （二）本所及各轄站應於服務台設置投票箱，各民眾及主管評分均應以密件處理。
  - （三）所、站每年複選服務禮貌模範1人報公路總局表揚。
- 三、推薦參與評選標準：
  - （一）第1至3季，由各課室（股）推薦員工參與評選，已獲選當年度季禮貌模範人員，不再參與評選。
  - （二）第4季併同年度服務禮貌模範人員評選，由有設置窗口（含服務台）之課室（股）推薦窗口服務人員參與評選，參與評選人員不受前項之限制。
  - （三）以上評選方式為求公正，各課室（股）推薦受評選員工，

若同為評選小組（資深員工代表）及受評選人員為同課室員工者，評選小組成員皆不予評分。

#### 伍、評選成績計算方式：

- 一、第 1 至 3 季由評選小組各成員，依評選考核項目（如附件一）評分，依總分數平均計算，依平均分數最高者擇優表揚。
- 二、第 4 季（年度）除由各評選小組成員，依評選考核項目（如附件一）評選，尚須計入民眾票選之成績，平均分數最高者，當選為該年度禮貌模範，陳報公路總局表揚，平均分數次高者依序擇優選出第 4 季禮貌模範。複選成績核算依據 91 年 4 月 26 日 91 路監企字第 9184836 號函頒「交通部公路總局各區監理所禮貌模範人員評選考核要點」規定辦理，即主管評選分數佔 40%，資深員工代表佔 30%，研考人員佔 5%，民眾票選佔 25%（極滿意-極不滿意配分如下：5 分、4 分、3 分、2 分、1 分）。

#### 陸、獎懲規定及標準：

- 一、所、站所評選出之季禮貌模範人員，由本所致贈新台幣 500 元紀念品 1 份、記優點 1 次，公告週知並利用月會或所（站）務會議公開表揚，以示激勵。
- 二、所、站所評選之年度禮貌模範人員，由本所造冊報請公路總局公開表揚並敘獎（致贈價值新台幣 2000 元紀念品並敘嘉獎 2 次），以示激勵。
- 三、各轄站所評選出之季禮貌模範人員名冊，應於隔月 15 日前報所辦理敘獎及表揚事宜，並於次年 1 月 20 日前將辦理年度禮貌模範及民眾票選有關活動照片（4\*6）連同年度模範名冊報本所，以憑彙整陳報公路總局敘獎。
- 四、凡獲選為年度服務禮貌模範人員，當年考成除有法定事由不得列甲等外，優先考慮列甲等。

#### 柒、懲處規定：

- 一、同一年度內，凡經民眾投訴服務態度欠佳，經查證屬實者：
  - （一）「編制人員」依據交通部公路總局暨所屬機構人員獎懲標準表，第 1 次口頭或書面警告 1 次、第 2 次申誡 1 次、第 3 次記過 1 次，並均公告週知；受申誡以上之處分者，當年考成宜審酌考列乙等。
  - （二）「約僱、臨時人員」第 1 次口頭或書面警告 1 次、第 2 次申誡

1 次、第 3 次解僱，並均公告週知；受申誡以上之處分者，當年考核宜審酌考列乙等。

捌、為提高民眾參與意願，本所（站）於舉辦民眾票選後，由所（站）長就收回之有效票中公開抽出 5 名幸運者，每名致贈價值新台幣 500 元之紀念品 1 份，各轄站抽獎時得請本所派員列席以昭公信。

玖、本所秘書室（研考人員）應將有關重要活動拍照，並於次年 1 月 30 日前，彙整轄站相關活動照片連同年度模範名冊報公路總局。

拾、經費預算：

辦理本案所須經費，由本所相關科目項下勻支。

拾壹、本要點簽奉所長核准後實施，修訂時亦同。