

銓敘部 函

機關地址：116 臺北市文山區試院路 1 之 2 號

傳真：02-82366679

承辦人：莊捷茹

電話：02-82366657

E-Mail：babs0124@mocs.gov.tw

110

台北市忠孝東路五段二二二號

受文者：行政院國軍退除役官兵輔導委員會人事處

發文日期：中華民國 99 年 7 月 20 日

發文字號：部管一字第 09932262391 號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨及說明四(電子檔請於本部全球資訊網 <http://www.mocs.gov.tw/> 下載專區項下點取)

主旨：訂定「人事人員服務守則」，並自即日起實施，請查照轉知所屬遵行。

說明：

一、查民國 98 年 6 月 18 日考試院第 11 屆第 39 次會議通過之考試院文官制度興革規劃方案第一案「建置公務倫理，型塑優質文化」，將建制各類公務人員服務守則列為近程推動之興革事項之一，復查本(99)年 3 月 17 日考試院函頒之「公務人員服務守則」附則規定略以，人事或其他職務性質特殊人員，得由各該主管機關增訂其應遵守之服務守則，報請本部備查。為提升人事服務之專業及效能，本部乃以專業、效能、關懷三項文官核心價值為主軸，擬具人事人員服務守則，並經本年 6 月 24 日考試院第 11 屆第 91 次會議同意通過。

二、人事人員服務守則共計 6 點，其內容重點如下：

(一)揭示本守則之三項核心價值及目標。(前言)



- (二)人事人員應具備人力資源管理知能及靈活適用人事法規之專業能力。(第一點)
- (三)人事人員應具備溝通力及回應力與組織內、外建立友善互動關係。(第二點)
- (四)人事人員應以績效管理及資訊技術為提升人事業務效能之基礎。(第三點)
- (五)人事人員應秉持提升組織人力素質之思維，依組織特性訂定內部人事管理措施。(第四點)
- (六)人事人員應秉持積極服務之精神，以營造組織和諧為人事服務之目標。(第五點)
- (七)人事人員應提供協談管道以協助同仁進行生涯規劃及壓力調適。(第六點)

三、前開考試院會議決議，應重視本守則後續宣導與推動，使本守則內化於人事人員心中，並將本守則精神實踐於日常工作中。為達上述目標，實有賴各主管機關人事機構積極宣導，可藉由自行設計宣導活動或將本守則列入各人事人員會議、座談會及訓練課程中…等方式，以加強宣導。

四、檢送人事人員服務守則總說明、逐點說明及宣導海報【按：海報份數如附「人事人員服務守則宣導海報各主管機關人事機構份數一覽表」】，請轉知所屬人事機構遵行及張貼。

正本：中央暨地方各主管機關人事機構

副本：

部長張哲琛

人事人員服務守則

為期人事人員執行職務時，秉持專業、效能、關懷三項核心價值，以強化人事服務品質，建立和諧人事服務倫理，特訂定本守則。

一、人事專業應以策略規劃、提升貢獻為核心

人事人員應瞭解人事政策、熟稔人事法規與靈活運用，並精進人力資源管理知能，結合組織策略目標，規劃人力資源，提升同仁之組織貢獻。

二、人事角色應以溝通協調、有效回應為責任

人事人員應具備溝通協調及應變能力，對長官交辦事項及同仁反映問題，應提供建設性處理方案；對內對外均能有效溝通，建立友善互動關係。

三、人事效能應以績效管理、資訊技能為基礎

人事人員應秉持績效管理之精神，應用資訊科技能力，執行各項人事業務，營造績效導向之組織文化。

四、人事管理應以持續創新、簡化流程為目標

人事人員應以提升人力資源素質為出發點，持續創新與簡化業務流程，並依組織特性訂定內部人事管理措施，以提升組織施政績效。

五、人事服務應以瞭解需求、積極熱忱為態度

人事人員應秉主動服務之精神，瞭解同仁需要、維護同仁權益及持續改善工作環境，以營造組織和諧氣氛，強化同仁對組織之向心力。

六、人事關懷應以尊重差異、諮商協助為方法

人事人員應尊重同仁之個別情境，提供諮商輔導管道，協助同仁進行生涯規劃、發展個人潛力及壓力調適，以提升工作士氣及效能。

人事人員服務守則總說明

各國政府自一九八〇年代起陸續進行政府人力再造，採取策略性公務人力資源管理政策，使公部門的人力資源運用展現其策略性，以達成機關組織目標。為因應二十一世紀全球化競爭，我國同時進行中央政府組織改造及地方政府合併，期藉由靈活的組織設計及合理配置公務人力，有效抑制員額膨脹，打造精實、彈性、有效能的政府。考試院為結合政府組織改造，再造國家新文官，提出文官制度興革規劃方案，頒布五項文官核心價值。除廉正、忠誠二項已完整規範於公務人員服務守則，人事人員應共同遵守外，為提升人事人員策略性人力資源管理能力及強化人事服務專業效能，以型塑和諧之組織文化、提升國家競爭力，爰以專業、效能、關懷三項文官核心價值為架構，參採行政院人事行政局訂定之人事人員專業核心能力研訂本守則。本守則共計六點，重點如下：

- 一、 揭示本守則之三項核心價值及目標。(前言)
- 二、 人事人員應具備人力資源管理知能及靈活適用人事法規之專業能力。(第一點)
- 三、 人事人員應具備溝通力及回應力與組織內、外建立友善互動關係。(第二點)
- 四、 人事人員應以績效管理及資訊技術為提升人事業務效能之基礎。(第三點)
- 五、 人事人員應秉持提升組織人力素質之思維，依組織特性訂定內部人事管理措施。(第四點)
- 六、 人事人員應秉持積極服務之精神，以營造組織和諧為人事服務之目標。(第五點)
- 七、 人事人員應提供協談管道以協助同仁進行生涯規劃及壓力調適。(第六點)

人事人員服務守則逐點說明

規 定	說 明
<p>(前言)</p> <p>為期人事人員執行職務時，秉持專業、效能、關懷三項核心價值，以強化人事服務品質，建立和諧人事服務倫理，特訂定本守則。</p>	<p>一、揭示本守則之三項核心價值及目標。</p> <p>二、茲因人事業務性質之特殊性，人事人員除應恪守考試院於本(99)年3月17日函頒之「公務人員服務守則」外，為制訂執行人事業務人員專屬之行為準則，特訂定本守則，期人事人員能持續增進策略性人力資源知識，並以組織和諧及提升國家競爭力為執行人事業務之目標。</p>
<p>一、人事專業應以策略規劃、提升貢獻為核心</p> <p>人事人員應瞭解人事政策、熟稔人事法規與靈活運用，並精進人力資源管理知能，結合組織策略目標，規劃人力資源，提升同仁之組織貢獻。</p>	<p>一、依現代文官核心價值「專業」及人事人員專業核心能力「人事法規」訂定本點。</p> <p>二、人事人員應瞭解人事政策、熟稔人事法規，在法令許可範圍內，靈活適用人事法規，為同仁爭取最大權益；另應持續精進策略性人力資源管理知能，結合組織之策略目標，規劃組織運作所需要的人力資源，將人力運用作有效的整合，並應重視組織的發展及人員能力之管理，以提升同仁對組織的貢獻。</p>
<p>二、人事角色應以溝通協調、有效回應為責任</p> <p>人事人員應具備溝通協調及應變能力，對長官交辦事項及同仁反映問題，應提供建設性處理方案；對內對外均能有效溝通，建立友善互動關係。</p>	<p>一、依現代文官核心價值「專業」訂定本點。</p> <p>二、人事人員為組織之人事幕僚，對於長官及同仁所提出的人事問題，須以專業公正、客觀的角度，及時提供建設性之建議及解決方案，對內應扮演首長與同仁間、跨部門間之溝通協調角色，對外須能與媒體、民意代表、其他行政機關等相關人員作有效溝通，並建立友善互動關係。</p>
<p>三、人事效能應以績效管理、資訊技能為基礎</p> <p>人事人員應秉持績效管理之精神，應用資訊科技能力，執行各項人事業務，營造績效導向之組織文化。</p>	<p>一、依現代文官核心價值「效能」及人事人員專業核心能力「績效管理」、「資訊技能」訂定本點。</p> <p>二、績效為一種行政責任，人事人員應具備評估績效及資訊技術的能力，參與組織</p>

	<p>目標之設定與控管，並應用資訊科技簡化及整合各項人事業務、維護人事資料之正確性，以提升工作效能，建立績效導向之組織文化。</p>
<p>四、人事管理應以持續創新、簡化流程為目標 人事人員應以提升人力資源素質為出發點，持續創新與簡化業務流程，並依組織特性訂定內部人事管理措施，以提升組織施政績效。</p>	<p>一、依現代文官核心價值「效能」訂定本點。 二、人事人員應秉持打造優質人力資源團隊的思維，持續創新與簡化業務流程，依組織特性訂定內部人事管理措施，以積極的角色協助組織創新價值，提升組織施政績效。</p>
<p>五、人事服務應以瞭解需求、積極熱忱為態度 人事人員應秉主動服務之精神，瞭解同仁需要、維護同仁權益及持續改善工作環境，以營造組織和諧氣氛，強化同仁對組織之向心力。</p>	<p>一、依文官核心價值「關懷」及人事人員專業核心能力「顧客服務」訂定本點。 二、人事人員應本積極熱忱的服務態度，主動瞭解同仁需要、維護同仁權益及持續改進工作環境，並以營造組織和諧為人事服務之目標，以強化同仁對組織之向心力。</p>
<p>六、人事關懷應以尊重差異、諮商協助為方法 人事人員應尊重同仁之個別情境，提供諮商輔導管道，協助同仁進行生涯規劃、發展個人潛力及壓力調適，以提升工作士氣及效能。</p>	<p>一、依文官核心價值「關懷」訂定本點。 二、因公務人員的成長背景、生活環境和對工作體認的不同，人事人員應尊重同仁之個別差異，落實人性關懷，提供協談(諮商輔導)管道，以協助同仁進行生涯規劃、發展個人潛力及壓力調適，並於組織變革過程中協助同仁面對變革所帶來的不確定性，以提升工作士氣及服務效能。</p>