

# 109年6月份尚有餘額訊息

## 班期佈告欄

1. 為民服務品質研習班(A52017)

核心管理

1. 消費者權益保護研習班 (B00390)

人權法制

1. 網路免費檔案搜尋與資訊辨識研習班(B00355)

資訊應用



打造市政人才

邁向宜居

永續城市的市政願景

請於**5月27日(星期三)**前洽請機關人事人員逕至「實體班期人事登入系統」完成線上報名

# 為民服務品質研習班

為精進顧客滿意經營知能，型塑優質市政文化。

## 【課程大綱】

1. 顧客滿意經營與服務執行規劃
2. 便民服務流程品質與顧客關係管理
3. 機關形象與環境整潔標準風範
4. 櫃台服務標準禮儀風範
5. 電話接聽服務標準禮儀風範
6. 處理民眾客訴與抱怨服務標準禮儀風範
7. 價值創意服務執行方案討論與交流

研習時間	6月11、17日(星期四、三)	12小時
適合對象	各機關為民服務業務企劃及研考之主管或承辦人員。	
課程講師	鍾惠玲 大優國際管理顧問有限公司董事長	

## 【特色效益】

強化為民服務品質之知能，有助提升為民服務績效。

終身學習類別 服務管理

聯繫窗口 鄭小姐 02-29320212 分機563

# 消費者權益保護研習班

介紹消費者八大權利與五大義務，對於消費者保護法之規範以實際案例說明，利於了解。

## 【課程大綱】

- 消費者的八大權利五大義務
- 消費者保護之基礎
- 消費爭議處理
- 行政機關之消保責任

研習時間	6月16日 (星期二)下午	3 小時
適合對象	各機關人員 *開放3名供本府退休人員(不含退休教師)上課	
課程講師	蘇錦霞(衍義國際法律事務所) 中華民國消費者文教基金會 名譽董事長、台灣能源暨氣候變遷法學會理事長	

## 【特色效益】

從消費者保護法中對於消費者八大權利與五大義務落實談起，以實際發生之消費糾紛中分析權益保障之情形，而就公務人員對於消費者保護法的認知及如何協助業者及消費者平息紛爭。

終身學習類別      法治教育

聯繫窗口      周先生 02-29320212 分機560

# 網路免費檔案搜尋與 資訊辨識研習班

常常在網路上搜尋卻沒有頭緒？電腦專家教你不可不知的網路搜尋小技巧！其中假新聞的辨識技巧太強大，你一定要知道！

## 【課程大綱】

- Google 搜尋基礎
- Google 搜尋進階語法
- Google Hacking 介紹
- 假新聞的辨識技巧

研習時間	6月30日 (星期二)	6小時
適合對象	各機關人員 *開放3名供本府退休人員(不含退休教師)上課	
課程講師	<b>林易民</b> 台灣師範大學資訊教育所碩士、現任資訊專任教師	

## 【特色效益】

透過逾十年網路專家密集講解，讓你一天馬上變身網路搜尋家！

**終身學習類別** 資訊安全與管理

**聯繫窗口** 周先生 02-29320212 分機560

# 公訓處 伴您成長 與有榮焉

打造  
市政  
人才



邁向  
宜居

永續  
城市的  
市政  
願景

