



# 內部培訓

## 優質服務進階課程

本局積極推行服務承諾，爲了持續提升服務質素，本年 4 月至 6 月期間，開辦了兩班優質服務進階課程，每班 25 人，12 課時。課程目的在於加深負責監督服務承諾計劃的主管人員對優質服務核心價值的理解及該計劃管理方法的掌握，有關課程透過品質管理、服務承諾認可度的評審機制，介紹管理服務承諾項目及達至持續改善的實務方法和工具，以及分享政府部門在推行服務承諾過程中遇到的問題和解決方法等。

