公務人員服務守則

為期公務人員執行職務時，秉持廉正、忠誠、專業、效能、關懷五大原則，以型塑優質組織文化，建立廉能服務團隊，特訂定本守則。

一、公務人員應廉潔自持，主動利益迴避，妥適處理公務及有效運用公務資源與公共財產，以建立廉能政府。

二、公務人員應依法公正執行公務，嚴守行政中立，增進公共利益及兼顧各方權益，以創造公平良善的發展環境。

三、公務人員應恪遵憲法及法律，效忠國家及人民，保守公務機密，以增進國家利益及人民福祉。

四、公務人員應重視榮譽與誠信，並具道德與責任感，待人真誠與正直，任事熱心與負責，以贏得人民的尊敬。

五、公務人員應與時俱進，積極充實專業職能，本於敬業精神，培養優異的規劃、執行、溝通及協調能力，以提供專業服務品質。

六、公務人員應踐行終身學習，時時追求專業新知，激發創意，以強化創新、應變及前瞻思維能力。

七、公務人員應運用有效方法，簡化行政程序，主動研修相關法令，迅速回應人民需求與提供服務，以提高整體工作效能。

八、公務人員應發揮團隊合作精神，踐行組織願景，提高行政效率與工作績效，以完成施政目標及提昇國家競爭力。

九、公務人員應具備同理心，提供親切、關懷、便民、主動積極的服務、協助與照護，以獲得人民的信賴及認同。

十、公務人員應培養人文關懷，尊重多元文化，落實人權保障，並秉持民主與寬容的態度體察民意，以調和族群及社會和諧。

附則：法官、檢察官、政風、警察、消防、海巡、關務、主計、審計、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，報請銓敘部備查。

公務人員服務守則總說明

鑒於文官具備正確之價值及倫理觀念，乃建構良好文官制度的基石，因此，考試院九十八年六月十八日第十一屆第三十九次會議通過文官制度興革規劃方案之第一案「建基公務倫理、型塑優質文化」，即將建制各類公務人員服務守則列為近程首應推動之興革事項。其中除法官、檢察官、政風、警察、消防、海巡、關務、主計、審計、人事或其他職務性質特殊人員，得由司法院、法務部、內政部、行政院海岸巡防署、財政部、行政院主計處、審計部、銓敘部或其他主管機關另增訂其應遵守之服務守則外，其餘公務人員均適用公務人員服務守則（以下簡稱本守則），並由銓敘部會同行政院人事行政局及內政部等主管機關訂定。

本守則計十則，依考試院九十八年十一月三日頒布之文官核心價值（廉正、忠誠、專業、效能、關懷）與其重要內涵研訂；目的在建立廉能公正服務團隊，型塑文官優質文化，提升政府行政效能，進而增進國家競爭力。本守則重點如下：

一、揭示本守則訂定原則及目標。（前言）

二、公務人員應廉潔自持及依法公正執行公務。（第一則及第二則）

三、公務人員應恪遵憲法及法律，以及應重視榮譽與誠信。（第三則及第四則）

四、公務人員應積極充實專業職能及踐行終身學習。（第五則及第六則）

五、公務人員應運用有效方法及發揮團隊合作精神。（第七則及第八則）

六、公務人員應具備同理心及培養人文關懷與尊重多元文化。（第九則及第十則）

七、法官、檢察官或其他職務性質特殊人員，得由各該主管機關另增訂其應遵守之服務守則。（附則）

公務人員服務守則逐則說明

內容	說明
（前言） 為期公務人員執行職務時，秉持廉正、忠誠、專業、效能、關懷五大原則，以型塑優質組織文化，建立廉能服務團隊，特訂定本守則。	一、明定本守則之五大原則及目標。 二、依馬總統就職時所提出「廉能政府」的要求，係期待公務人員應做到「清廉、勤政、愛民」的目標，以及九十八年六月十八日考試院第十一屆第三十九次會議決議通過之「考試院文官制度興革規劃方案」（以下簡稱興革方案），並以同年十一月三日頒布之文官核心價值「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」，作為公務人員執行職務行為處事之五大原則；另期許公務人員將正確公務倫理價值觀內化至文官體系中，以及政府應具有正確決斷、明快回應力及高度執行力的廉能服務團隊，乃於前言明定本守則之五大原則及建制目標。
一、公務人員應廉潔自持，主動利益迴避，妥適處理公務及有效運用公務資源與公共財產，以建立廉能政府。	一、本則係依文官核心價值「廉正」有關「清廉」部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應廉潔自持。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「廉正」之重要內涵：「以清廉、公正、行政中立自持，自動利益迴避，公平執行公務，兼顧各方權益之均衡，營造全民良善之生存發展環境」，可歸納為「清廉」與「公正」兩個面向；本則係就「清廉」面向予以規範，強調公務人員執行職務時，應廉潔自持及主動利益迴避等內在自我要求，以達到廉正目標。
二、公務人員應依法公正執行公務，嚴守行政中立，增進公共利益及兼顧各方權益，以創造公平良善的發展環境。	一、本則係依文官核心價值「廉正」有關「公正」部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應依法公正執行公務。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「廉正」之重要內涵：「以清廉、公正、行政中立自持，自動利益迴避，公平執行公務，兼顧各方權益之均衡，營造全民良善之生存發展環境」，可歸納為「清廉」與「公正」兩個面向；本則係就「公正」面向予以規範，強調公務人員應依法公正執行公務，以及嚴守行政中立，藉由外在規範，增進公益及兼顧各方權益，以示公平。
三、公務人員應恪遵憲法及法律，效忠國家及人	一、本則係依文官核心價值「忠誠」有關「忠」的部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應忠於憲法與

民，保守公務機密，以增進國家利益及人民福祉。	法律，以及國家與人民。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「忠誠」之重要內涵：「忠於憲法及法律，忠於國家及全民；重視榮譽、誠信、誠實並應具道德感與責任感」，可歸納為「忠」與「誠」兩個面向；本則係就「忠」的面向予以規範，重點在公務人員執行公務時，強調依法行政（包括憲法、法律及法規命令）之外在規範重要性，以增進國家利益及人民福祉。
四、公務人員應重視榮譽與誠信，並具道德與責任感，待人真誠與正直，任事熱心與負責，以贏得人民的尊敬。	一、本則係依文官核心價值「忠誠」有關「誠」的部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應重視榮譽與誠信。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「忠誠」之重要內涵：「忠於憲法及法律，忠於國家及全民；重視榮譽、誠信、誠實並應具道德感與責任感」，可歸納為「忠」與「誠」兩個面向；本則係就「誠」的面向予以規範，強調公務人員內在規範之重要性，期許公務人員應重視榮譽與誠信等高道德標準，以贏得人民的尊敬。
五、公務人員應與時俱進，積極充實專業職能，本於敬業精神，培養優異的規劃、執行、溝通及協調能力，以提供專業服務品質。	一、本則係依文官核心價值「專業」有關「充實職務知能」部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應積極充實專業職能。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「專業」之重要內涵為「掌握全球化趨勢，積極充實職務所需知識技能，熟悉主管法令及相關政策措施。實踐終身學習，時時創新，保持專業水準，與時俱進，提供全民第一流的公共服務」，可歸納為「充實職務知能」與「實踐學習創新」兩個面向；本則係就「充實職務知能」的面向予以規範，強調公務人員應持續培養具備與職務相關之專業、規劃、執行、溝通與協調能力，以提供專業服務品質。
六、公務人員應踐行終身學習，時時追求專業新知，激發創意，以強化創新、應變及前瞻思維能力。	一、本則係依文官核心價值「專業」有關「實踐學習創新」部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應時時追求專業新知。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「專業」之重要內涵為「掌握全球化趨勢，積極充實職務所需知識技能，熟悉主管法令及相關政策措施。實踐終身學習，時時創新，保持專業水準，與

	時俱進，提供全民第一流的公共服務」，可歸納為「充實職務知能」與「實踐學習創新」兩個面向；本則係就「實踐學習創新」的面向予以規範，強調公務人員應踐行終身學習，時時追求專業新知，激發創意，以強化創新、應變及前瞻思維能力。
七、公務人員應運用有效方法，簡化行政程序，主動研修相關法令，迅速回應人民需求與提供服務，以提高整體工作效能。	一、本則係依文官核心價值「效能」有關「簡化行政程序」部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應運用有效方法。 二、按考試院本年十一月三日頒布文官核心價值「效能」之重要內涵：「運用有效方法，簡化行政程序；研修相關法令、措施，力求符合成本效益要求，提昇決策品質；以對的方法，做對的事；明快、主動、積極地發揮執行力，以提高行政效率與工作績效，達成施政目標，提昇國家競爭力」，可歸納為「簡化行政程序」與「團隊精神」兩個面向；本則係就「簡化行政程序」的面向予以規範，強調公務人員應運用有效方法，簡化行政程序，主動研修相關法令，迅速回應人民需求與提供服務，以提高整體工作效能。
八、公務人員應發揮團隊合作精神，踐行組織願景，提高行政效率與工作績效，以完成施政目標及提昇國家競爭力。	一、本則係依文官核心價值「效能」有關「團隊精神」部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應發揮團隊合作精神。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「效能」之重要內涵：「運用有效方法，簡化行政程序；研修相關法令、措施，力求符合成本效益要求，提昇決策品質；以對的方法，做對的事；明快、主動、積極地發揮執行力，以提高行政效率與工作績效，達成施政目標，提昇國家競爭力」，可歸納為「簡化流程」與「團隊精神」兩個面向，本則係就「團隊精神」的面向予以規範，強調公務人員應發揮團隊合作精神的重要性，以完成施政目標及提昇國家競爭力。
九、公務人員應具備同理心，提供親切、關懷、便民、主動積極的服務、協助與照護，以獲得人民的信賴及認同。	一、本則係依文官核心價值「關懷」有關「同理心」部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應具備同理心及主動積極提供服務與協助。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「關懷」之重要內涵：「時時以民眾福祉為念，親切提供服務；對人民之需要及所遭遇之困難，以同

	理心及時提供必要之協助與照護，增進人民信賴感。並培養人文關懷與多元文化素養，以寬容、民主的態度，讓族群間相互尊重與包容，社會更加和諧」，可歸納為「同理心」與「尊重多元文化」兩個面向，本則係就「同理心」面向予以規範，強調公務人員應具備同理心，提供親切、關懷、便民、主動積極的服務與必要之協助，以獲得人民的信賴及認同。
十、公務人員應培養人文關懷，尊重多元文化，落實人權保障，並秉持民主與寬容的態度體察民意，以調和族群及社會和諧。	一、本則係依文官核心價值「關懷」有關「尊重多元文化」部分之重要內涵予以闡釋，明定公務人員應培養人文關懷，尊重多元文化。 二、按考試院九十八年十一月三日頒布文官核心價值「關懷」之重要內涵：「時時以民眾福祉為念，親切提供服務；對人民之需要及所遭遇之困難，以同理心及時提供必要之協助與照護，增進人民信賴感。並培養人文關懷與多元文化素養，以寬容、民主的態度，讓族群間相互尊重與包容，社會更加和諧」，可歸納為「同理心」與「尊重多元文化」兩個面向，本則係就「尊重多元文化」的面向予以規範，強調公務人員應培養人文關懷，尊重多元文化，落實人權保障，並秉持民主與寬容的態度體察民意，以調和族群及社會整體之和諧。
（附則） 法官、檢察官、政風、警察、消防、海巡、關務、主計、審計、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，報請銓敘部備查。	考量法官、檢察官、政風及審計等人員原即定有專屬服務守則，以及審酌警察、消防、海巡、關務、主計、人事或其他職務性質特殊人員，有其專屬人事管理法律及職掌業務具專業及特殊性，因此，爰於附則明定職務性質特殊人員，得由各該主管機關增訂其應遵守之服務守則，並函送銓敘部備查。