

客户章程

公司使命

本公司将提供最高质量的招聘、选拔及相关人力资源服务，藉此支持世界级公共服务的发展。

服务项目

Public Appointments Service 是行政机构招聘、测评和选拔服务的统一提供商。我们还应要求向地方政府、卫生事务局、爱尔兰警署及其它事业单位提供招聘及相关人力资源咨询服务。

本公司致力于最高标准的客户服务，专业、公平、公正地礼待和尊敬所有客户是我们的目标。

特制定《客户章程》，以通过设立和衡量客户服务水准来改进客户服务。

对您的承诺

在与我们打交道时，您能够期望：

- ◇ 礼貌友善的员工，他们将报出自己的姓名，并提供便于进一步沟通的适当联系资料；
- ◇ 迅速处理您的查询/请求；
- ◇ 洁净、安全和舒适的环境，以及便于私下保密商谈的设施；
- ◇ 提供满足本公司所有客户需要的便利和设施，包括有特殊需要的人士；
- ◇ 迅速接听您的来电（我们的目标是 10 秒钟之内）；
- ◇ 在 3 个工作日内确认所有书面垂询（包括传真和电子邮件），并在 10 天内回复您的垂询；
- ◇ 认真考虑您对本公司服务的反馈。

在提供信息时，我们将：

- ◇ 言简意赅地提供准确、有效的信息；
- ◇ 确保所有面向大众的一般信息均能以电子和印刷形式查阅（例如客户行动方案、年报、熟悉性材料等等）；
- ◇ 对于有特殊需要的客户，确保以方便查阅的格式应要求提供信息；
- ◇ 遵守“信息自由”和“数据保护”立法。



对于客户机构，我们将：

- ◇ 提供经济实惠的招聘与选拔解决方案及相关服务；
- ◇ 按需为都柏林的职位空缺提供文书和行政人员；
- ◇ 在约定时限内，对所有其它招聘需求提供度身定制的解决方案；
- ◇ 指定专门的客户经理照料您的利益；
- ◇ 在规划以贵方名义开展的竞聘时，与贵方咨商并请贵方参与；
- ◇ 方便查阅依据贵方利益度身定制的最新信息；
- ◇ 提供早早计划的跨部门宣传活动时间安排，以便在需要时，本公司能够配合这些活动开展贵方的内部招聘活动；
- ◇ 对于贵方的高级管理层和专业职位，提供给贵方多种招聘与选拔方案，以使贵方能够从众多符合最佳实践的方案中进行选择（例如猎头搜索、候选人建档、高级测评技巧）；
- ◇ 分享招聘与选拔的最佳实践，包括研究咨询小组（Research Advisory Panel）撰写的报告，以及组织所有客户均能参加的定期/专题卓越测评座谈会。

对于申请人，我们将：

- ◇ 设立客户服务中心；
- ◇ 通过采用适当的广告手段和方式，使潜在申请人注意到职位空缺；
- ◇ 给予适当的考试和面试通知；
- ◇ 尽早提供测试和面试结果及有意义的反馈；
- ◇ 及时提供有关文件（例如测试/面试信息）；
- ◇ 采用顺应发展、适合职位、符合最佳实践的适当测评方法；
- ◇ 依照相关的CPSA《业务守则》开展所有招聘与选拔流程（确保正直诚实，以及流程公平、连贯、透明，基于实际情况并依循最佳实践任命人选）；
- ◇ 保留适当记录，证明招聘与选拔流程是依据相关《业务守则》开展的；
- ◇ 提供信息，介绍其在《业务守则》下的责任，以及如何申诉有关决定；
- ◇ 提供及时、守时的服务；
- ◇ 不断努力，简化申请流程。

对于委员会成员，我们将：

- ◇ 视情提供最新相关培训；
- ◇ 在推出新方法之前，开展相应培训，并根据需要提供再培训；
- ◇ 及时提供有关文件（例如委员会报告）；
- ◇ 给予适当的面试委员会面试通知；
- ◇ 获取反馈，以便为将来的流程提供信息并确认培训需求。

公司网站 - 我们将：

- ◇ 确保所有信息准确无误、保持更新；
- ◇ 针对本公司不同的客户群，提供度身定制的信息和在线工具；
- ◇ 确保本公司网站符合残疾人无障碍要求；



- ◇ 网站清晰明确、使用简便，并包含实用信息；
- ◇ 获取新技术，不断改进我们的服务。

平等与多样：

- ◇ 每当与本公司客户打交道时，我们都将恪守平等与多样的原则；
- ◇ 通过提供完全符合所有平等立法的服务，我们将顾及本公司客户的具体需要；
- ◇ 我们将在约定时限内，实施本公司《无障碍行动方案（Accessibility Action Plan）》中的其余行动；
- ◇ 我们将遵守平等立法、2005年《残疾法（Disability Act）》以及《在爱尔兰行政机构雇佣残疾人业务守则》。

爱尔兰语服务：

- ◇ 我们将履行本公司依据2003年《官方语言法（Official Languages Act）》制定的计划中所列明的义务，并确保普通大众可选择使用爱尔兰语；
- ◇ www.publicjobs.ie 网站提供的所有候选人工具都将是双语的；
- ◇ 所有重要出版物都将以爱尔兰语提供；
- ◇ 接到的所有爱尔兰语通信（书面/电子）都将以爱尔兰语回复。

监督、评估和报告

本公司制定了一项计划，以确保对我们实现承诺的情况进行适当的监督、评估和报告。我们将评估所有承诺的实现程度，以切实实行责任制，并帮助学习和不断提高。有关结果将用于确定更具挑战性的客户服务承诺。

本公司将利用年报/年度产出报表，以及报送行政机构绩效考核小组（Civil Service Performance Verification Group, CSPVG）的每一份进展报告来报告现行服务标准、绩效衡量方法、达标情况，以及客户服务改进程序的后续步骤。若未能达标，我们将确认今后拟采取哪些措施达到相关标准。该报告将纳入所有客户调查的结果，接到的客户投诉数量；该报告还将包括为监测结果/客户投诉而采取的一切措施

投诉与意见

- ◇ 我们欢迎客户对本公司各项服务的反馈（包括褒奖、一般性意见和投诉），并恳请客户联系我们提供任何形式的反馈；
- ◇ 所有投诉将依照本公司《客户投诉处理程序》及时、公平、公正地予以处理；
- ◇ 请联系 customerfeedback@publicjobs.ie

您的责任

您有义务尊重工作人员，并应尊重个人在工作中享有尊严的权利。我们不接受，也不容忍任何形式的骚扰或歧视。

2008年4月



public jobs.ie



public jobs.ie