

附件三

推動櫃臺服務禮儀作業說明

一、適用對象

本局各服務櫃臺服務人員及志工。

二、櫃臺服務標準

(一)臨櫃禮儀

1. 配戴識別證：上班期間應配戴識別證或服務背心，俾使民眾易於辨識，並產生信任與安全感。
 2. 服裝整潔合宜：衣著整齊清潔，不穿汗衫、拖鞋，或其他不合辦公場所穿著之服裝。
 3. 儀容端莊、大方：經常面帶微笑，保持愉快心情，舉止端莊而不輕浮。
 4. 口齒清晰、詳實明瞭：答覆民眾應口齒清晰、明瞭具體且一次詳實告知。
 5. 態度親切、和藹：民眾詢問事項時，態度要親切、和藹，祛除其憤怒不平或害臊心理，可避免無謂的衝突。
 6. 以同理心、耐心、愛心面對民眾：以同理心設身處地為民眾著想，以耐心傾聽民眾的心聲，以愛心提供其所需的服務。切忌以尖酸、刻薄、挖苦的負面言辭挑釁、激怒民眾，應以得體、熱誠、懇切的服務，讓民眾獲得「賓至如歸」的感受。
 7. 體貼、正確、快速的服務：切勿一面工作一面與同事交談，應注重民眾的感受，提供面帶微笑、雙手遞還文件、即時迅速的貼心服務，使民眾對本局櫃臺服務深具信心。
- (二) 主動引導：各單位人員及志工於洽公場所應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃臺或場所辦理。

(三) 回應品質：各單位人員對於權責內之業務應充分了解、熟稔相關法令，並迅速、精確地解答及處理民眾問題。

三、主管走動式管理

(一) 推行主管走動式管理，各單位科長、分局主任及股長應隨時注意櫃臺同仁服務禮貌及態度，遇有抱怨、糾紛、陳情或申訴時，科、股長應立即出面婉釋排解並設法妥善處理，以及時化解危機，消弭紛爭。

(二) 各單位受理民眾現場抱怨案件，應填具附件三之一「受理民眾(意見)抱怨案件紀錄表」，依公文處理程序陳核後交服務科彙整；處理良好並獲得民眾肯定之抱怨案例，由服務科彙整公布內網，供內部同仁及志工標竿學習。