

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、隨時保持櫃臺之整潔，上班期間應配戴識別證或穿著服務背心，俾使民眾易於辨識，並產生信任與安全感。
- 2、衣著整齊清潔，不穿汗衫、拖鞋，或其他不適合辦公場所穿著之服裝。
- 3、經常面帶微笑，舉止端莊而不輕浮，民眾詢問事項時，態度要親切、和藹，答覆民眾應口齒清晰、明瞭具體且 1 次詳實告知。
- 4、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。
- 5、應專心接待洽公民眾，切勿一面工作一面與旁人交談，處理完畢應以雙手遞還文件，民眾接洽完畢離去時，應有道「再見」、「謝謝指教」等友善結尾語。

(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，應立即出

面婉轉解釋並設法妥善處理，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。

四、獎懲方式

- (一) 民眾透過各管道對於同仁及志工服務給予讚揚或抱怨，由主管單位處理後轉知服務科備查。
- (二) 為表彰服務優良同仁表現，就年度結束仍在職同仁，有關民眾讚揚案件獎勵方式如下：
- 1、民眾讚揚同仁 3 次以上者，致贈新臺幣 3 百元等值禮品 1 份，並於本局年度新春團拜時公開表揚。
 - 2、民眾讚揚同仁 2 次以下者，致贈新臺幣 2 百元等值禮品 1 份。
- (三) 對於屬實之抱怨案件由各單位主管依民眾抱怨之事實情形，對於該同仁予以告誡及加強輔導，並列入年終考績考評之參考。