經濟部水利署臺北水源特定區管理局服務台輪值人員服務守則 107.09.04 版

- 一、服務台值勤人員應隨時保持環境整齊清潔,並擦拭桌面。
- 二、服務台值勤人員擔任第一線服務工作時,主動更換值日牌,並於值勤簿簽 名,穿著規定之服裝(背心),儀容應保持整齊乾淨,不抽煙、不吃檳榔、 不飲酒等不當行為,樹立機關良好形象。
- 三、服務台輪值人員應發揮全功能櫃檯角色,熟稔各項申辦案件知能,共同提 升服務效率及品質。
- 四、服務台輪值人員對民眾申辦案件時應作適切輔導,縮短其等候辦理時間並 主動提供標準作業規範、作業流程、辦理時限、申請書表等資訊。
- 五、服務台輪值人員應發揮走動式服務,主動協助民眾申辦、導引服務,提供 專業性服務措施。
- 六、服務台輪值人員遇有民眾查詢,應立即起立傾聽、回答其問題。遇有行動不便人士,應主動趨前詢問是否需要協助,對按服務愛心鈴者,應即下樓協助辦理,遇民眾有不滿情緒,應重視民情輿論,主動溝通協調。
- 七、有民眾至本局洽公,請民眾填寫服務滿意度調查表、政風工作訪查表(於服務台右手邊架上),及填寫服務台會客簿,民眾寫畢後應檢查是否有遺漏或不滿意之處,並解決溝通。(問卷請填上服務人員的姓名,交至秘書室)