

經濟部水利署第六河川局服務台輪值人員應注意事項

- 1、輪值人員應佩戴名牌，並穿著服務背心。
- 2、迅速接聽電話，主動報明機關名稱、自己姓名及禮貌用語。
- 3、接聽電話時，請說「您好」、「早安」、「午安」等問候語。
- 4、轉接電話時主動告知將轉接之電話號碼，並說「請您稍候，我將為您轉接到秘書室 307 分機陳○○」。
- 5、通話完畢，請說「不客氣」、「再見」、「謝謝來電」等禮貌用語，並讓來電者先掛話筒，再將話筒掛好。
- 6、請詳細、具體並耐心回答民眾詢問事項。
- 7、主動引導洽公民眾。
- 8、主動提供播音服務。
- 9、對不甚瞭解之業務，進一步確認過濾後，再轉接業務主辦人員答復。
- 10、值勤時如因故需短暫離開服務台，請主動商請秘書室人員代理。