

經濟部水利署第九河川局

服務台值勤人員工作守則

中華民國 91 年 07 月 01 日編製

中華民國 95 年 01 月 05 日修正

- 一、值勤時間：08：00 至 17：30。
- 二、值勤人員於上班前十分鐘到定位，整潔環境，做好準備工作。
- 三、熟記同仁姓名、任職課室、分機號碼、主辦業務。
- 四、熟記電話禮貌守則、服務台及會客室作業要點內容。
- 五、接聽電話或親自接待時，面帶笑容、口氣輕柔、語調平穩、聲音清楚。
- 六、來賓進入本局、起立主動問好、請其登記姓名、詢問需服務事項、奉茶水，如有行動不便民眾，即推出輪椅協助，如有育嬰需求即引導至育嬰室服務。
- 七、值勤人員應佩帶識別證、穿著服務背心、注意服裝及儀態、不可嬉笑、飲食、隨時整潔服務台及附近環境衛生。
- 八、平時覓妥代理人，因故請假時，須告知秘書室及代理人出勤。
- 九、當日因故臨時宣佈放假，次日值勤人員依表照常值勤。
- 十、民眾親自陳情或陳述意見時，引導至業務課室請承辦人或代理人處理。
- 十一、受理民眾電話陳情或陳述意見時，依電話禮貌守則程序轉接業務課室請承辦人或代理人處理。

十二、受理問題無法解答或承辦人不在而需交辦者，應依何人（機關）、何時、何事、如何等登記於「服務台值日簿」後交主管單位辦理。