

## 四湖鄉公所加強為民服務推行電話禮貌實施要點

- 一、本公所為加強為民服務推行電話禮貌實施注意事項特訂定本要點。
- 二、服務人員接聽電話服務時，應先報「本機關名稱」，遂即向對方說「你好」然後細聽對方詢問內容，如有責詢或批評，絕不可與他爭辯，應坐適當解釋。
- 三、服務人員受理人民或機關電話詢問或洽辦及代書事項應以和藹誠懇態度，切實為民服務外，應將民眾囑託事項填寫服務登記簿後，交承辦單位即時辦理答覆。
- 四、服務人員如有差假時，職務代理人應代理解答，或登記服務登記簿後，翌日轉交有關承辦人員辦理或電話向申請人解答。
- 五、服務人員對電話服務，是否做到謙遜、柔和、親切，或聲音是否過高等不禮貌之舉措，由本所不定期電話禮貌測試，評定其結果優劣。
- 六、服務人員在規定辦公時間內執行任務，星期例假日休息。
- 七、本要點經鄉長核可後實施。