

臺南市殯葬管理所服務中心暨納骨堂(塔)為民服務評比計畫

中華民國 104 年 4 月 15 日訂定

中華民國 104 年 11 月 10 日修正

中華民國 104 年 12 月 14 日修正

中華民國 105 年 10 月 24 日修正

中華民國 108 年 1 月 29 日修正

壹、目的：

臺南市殯葬管理所(以下簡稱本所)為加強推行各殯葬專區服務中心及納骨堂(塔)櫃台人員服務禮貌，並以整潔服裝儀容、祥和親切態度來為民服務，以樹立本市良好殯葬服務形象，提升本市殯葬服務品質與為民服務工作，特訂定本計畫。

貳、實施對象：本所各殯葬專區服務中心及納骨堂(塔)櫃檯人員。

參、應對禮貌基本要求：

一、應對服務態度方面：

- (一)服務台值班人員、櫃檯人員務必於開始上班前到達服勤處所，檢視儀容，佩戴識別證及名牌置妥，完成服務台準備工作。
- (二)受理民眾申請及服勤時態度和藹、親切有禮，黃金守則：「民眾至上，服務第一」；多點微笑、多點問候、多點聆聽、多點專業、多點彈性。
- (三)對民眾所提問題，要積極處理並注意協調溝通技巧，答復內容要具體詳實。
- (四)對於「高齡及文盲、視力欠佳、身心障礙人士」等弱勢族群，應主動趨前提供必要協助及服務。
- (五)遇民眾不理性要求或謾罵，應委婉說明及勸阻，如有強暴、滋事行為，應通報各業務承辦及組長出面處理加以制止，同仁並應錄影蒐證，即時通知警察，待警察抵達後，轉由警察處理，並將先前蒐證結果交由警察依法辦理。

二、電話禮貌方面：

- (一)電話鈴響後應迅即接聽，報出自己服務單位名稱、姓名（氏），並道「早安、午安、晚安、您好、謝謝或再見」等禮貌用語。
- (二)民眾詢問時，答詢內容須詳實，語調應誠懇、親切並主動告知相關資訊。
- (三)電話接聽應注意下列七大關鍵：
 - 1. 接起電話的關鍵-應注意三聲響內接起的時間。
 - 2. 問候的關鍵-應注意接聽電話的語調呈現。
 - 3. 詢問民眾來電的關鍵-應注意確認問題的內容。
 - 4. 解決民眾來電需求的關鍵-應注意轉接電話用語。
 - 5. 再度確認需求-請用禮貌用語「還有其他問題需要為您服務嗎？」
 - 6. 結束關鍵-需注意結束用語「謝謝」。
 - 7. 放話筒-需注意對方先掛線後輕按話機。

三、服裝儀容方面：

- (一)服裝整潔儀容裝扮應端莊合宜。
- (二)服勤時應佩戴識別證。
- (三)依制服日統一穿著制服。

四、本職學能及專業態度：

- (一)應熟悉業務各項殯葬規定及收費標準。
- (二)應熟悉殯葬資訊系統操作及文書作業。
- (三)應熟悉各項業務申辦流程及所應檢附證明文件與資料。
- (四)主動詢問申請者，告知減免相關規定。
- (五)對於申請者資料不齊全，應將全部缺失以一次告知單通知補正。
- (六)受理殯儀館各項設施申請後，應確實將使用時間通知各該管理人員。

肆、考核方式：

一、問卷調查及客訴紀錄：

- (一)各服務中心及納骨堂(塔)提供問卷調查表供民眾填寫，填寫後由服務中心人員或志工引導投入問卷信箱；承辦人員每月彙整問卷滿意

度並統計每月各工作人員受理服務件數。

- (二)各種申訴管道(市長信箱、本所網站留言或電話建議事項紀錄簿等)投訴案件，各該承辦人員調查屬實者，每件加(扣)總分5分，按月回收統計。

二、監督考核：

- (一)承辦人員應依評分表按月統計工作人員成績陳各組組長核閱。
- (二)承辦人員應將服務中心及納骨堂(塔)人員平時表現列入每月提成獎金評核分數。
- (三)承辦人員應於每年底將全年為民服務評比評分表彙整綜合評分，列入年終考核分數並依規定辦理獎勵事宜。

伍、獎勵辦法：

一、評分成績等級如下：

優等：總分90(含)分以上者。

甲等：總分80分以上未滿90分者。

乙等：總分70分以上未滿80分者。

丙等：總分未滿70分者。

◎櫃台人員每月工作表現評分評列優等及丙等者，請承辦應敘明理由。

二、獎勵作業：

- (一)櫃台人員當月工作表現評分表將列入平時及年終考核與提成獎金評核之重要參考依據。全年評分統計最高分且平均得分為甲等以上者，給予嘉獎1次獎勵。
- (二)各級主管及承辦查核櫃台人員服務態度及接聽電話禮貌，如績效卓著且有具體事蹟者，應簽報公開表揚或酌予行政獎勵。
- (三)如有違反規定，按其造成業務影響程度，另案簽辦議處，並列入平時及年終考核與提成獎金評核重要依據；經多次勸導與教育訓練仍不適任者，列入職期輪調參考。

陸、本計畫陳所長核定後實施，修正時亦同。

臺南市殯葬管理所服務中心暨納骨堂為民服務評分表

受評單位：_____ 受評期間：_____ 年 _____ 月 _____ 日至 _____ 年 _____ 月 _____ 日

受評人員：_____ 評分日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

評分內容	配 分	得 分	優點或應改進事項
(一)應對服務態度、儀容方面： ◎服務台、櫃檯人員儀容、準備工作。 ◎服勤時態度、積極協調、溝通技巧表現。 ◎制服穿著、識別證佩戴。 ◎微笑禮貌且雙手遞物、主動詢問。	20		
(二)服務以客為尊作法方面： ◎面對民眾起身相迎、保持微笑。 ◎對於不便人士，主動協助及服務。 ◎主動按號、主動服務導引民眾。 ◎有創新作法。	20		
(三)電話服務禮貌方面： ◎報明機關、單位名稱並問好。 ◎語氣謙和、認真的態度答復來電。 ◎通話結束，養成禮貌性結束語之習慣。	20		
(四)出勤狀況及周圍環境清潔： ◎每日上班不遲到或早退。 ◎落實請假代理人制度。 ◎維持櫃台桌面及周圍環境清潔。	20		
(五)業務相關專業知識： ◎熟悉各項殯葬規定及殯葬資訊系統操作。 ◎各項業務申辦流程及應檢附證明文件資料正確。 ◎對於申請者資料不齊全，是否以一次告知單通知補正。	20		
(六)受理案件錯誤率： ◎0%：不扣分 ◎0.1%~0.5%：扣 1 分 ◎0.6%~1.0%：扣 1.5 分 ◎1.1%~1.5%：扣 2 分 ◎1.6%~2.0%：扣 2.5 分 ◎超過 2.0%或有重大違規事項：扣 3 分	扣 分		錯誤率：_____ % 重大違規、被投訴事項： _____
(七)每月受理服務件數排名： ◎具有特殊事蹟：加 3 分 ◎受理案件數第一名：加 2 分 ◎受理案件數第二名：加 1 分 ◎受理案件數第三名(含)以下：不加分	加 分		受理案件數：共 _____ 件 排 名：第 _____ 名 特殊事蹟： _____
總分			
優等：總分 90 (含) 分以上者。 甲等：總分 80 分以上未滿 90 分者。 乙等：總分 70 分以上未滿 80 分者。 丙等：總分未滿 70 分者。 ◎櫃台人員每月工作表現評分評列優等及丙等者，請承辦應敘明理由。			

考評人員：

組長：