

**臺中市政府揪感心—萬事通電話全階服務
受理民眾案件紀錄表**

表 1

案號：	受理人員機關 職稱/姓名		受話時間	年 月 日 時 分
民眾姓名			電話 手機	
電話基本服務禮儀	1、接話速度、電話鈴響應答： (1) 電話 1 - 2 聲 (或 7 秒) 內接聽。 2、電話禮貌： (1) 報明服務單位及姓名：○○局 (處) 您好！敝姓○ (我是○○○) ，很高興為您服務。 (2) 通話過程：語氣應謙和、熱誠。 (3) 通話結束時，能再次詢問是否仍有其他應行服務事項並致結束用語：謝謝您的來電，再見。 3、答話內容、解說詳細程度： (1) 業務承辦機關 (承辦人) 直接接聽，解說應仔細詳實。 (2) 非業務機關 (或承辦人) 代接電話時，應代為詳盡回答，如不瞭解民眾所詢問題，無法協助詳盡解說，先做簡單答覆，並留下對方電話號碼及姓名，續為後續處理追蹤處理。			
受理電話登錄	民眾問題 概述： (人、事、時、地、物)			
	非承辦機關 登錄情形	轉知 (承辦機關) 辦理		
		轉知日期/時間	年 月 日 時 分	
		承辦機關名稱/受話人姓名	聯絡電話/分機	
後續追蹤情形	24 小時內收到 承辦機關通知	接到承辦機關 通知日期/時間	年 月 日 時 分	
		承辦機關回覆 民眾日期/時間	年 月 日 時 分	
	超過 24 小時未 接獲承辦機關 通知	第 1 次追蹤	時間： 受話人：	
		第 2 次追蹤	時間： 受話人：	
滿意度調查	<input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意 轉知承辦機關日期/時間： 年 月 日 時 分			
傳真承辦機關人事 單位日期/時間(催 辦用)	傳真日期/時間： 年 月 日 時 分 事由概述：			
承辦機關人事單位 稽核登錄	審核結果： <input type="checkbox"/> 登載榮譽榜第 次			
移送本府人事處登 載榮譽榜日期/時間 (本欄勿須填列)	年 月 日 時 分			

承辦人：

單位主管：

首長：