

服務禮儀教育訓練

教育局秘書室
研考法制股 股長 李秋儀
113年9月5日

壹 | 服務稽核

一、本府研考會稽核各機關時間：

第一次3-5月、第二次6-8月、第三次9-11月。

二、稽核項目：

實地稽核及電話稽核。

三、服務禮儀教學影片 Youtube 網址：

<https://www.youtube.com/watch?v=2ZYOmKLBFRA>



壹 | 實地服務禮儀SOP

一、民眾進入辦公室時：

1. 30秒內打招呼：「先生/小姐您好，請問要辦理什麼業務？」
2. 請民眾就坐，並詢問是否要喝水。

二、服務過程中：

1. 主動詢問民眾如何稱呼(或姓氏)，並以民眾稱呼(或姓氏)問好，如「陳先生您好」。
2. 提供書面資料說明(或手寫資料)(如:申辦需具備之證件)，告知完整申辦相關事項、規定與流程(需多少工作天)。
3. 確認民眾是否了解說明，並詢問是否還有其他需求。

三、服務結束時：

1. 民眾離開前，主動提供諮詢專線、承辦人分機之書面資料，並告知有疑問歡迎來電諮詢。
2. 起身送客，致相關問候用語(再見、請慢走)。

*注意事項：

1. 配戴識別證。
2. 指引方向用五指方式引導。
3. 在遞/取民眾物品時，以雙手方式遞/取。

壹 | 電話服務禮儀SOP

- 一、請於三聲內接起電話。
- 二、請說○○單位，您好，敝姓○/我是○○。
- 三、通話結束時，致結束問候語（如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等）。
- 四、讓來電民眾先掛電話。（若民眾未先掛電話，待3秒後可掛斷電話）



臺中市政府教育局
Education Bureau, Taichung City Government

報告完畢 感謝聆聽