

## 國軍退除役官兵輔導委員會服務台服務守則

### 一、服務態度：

- (一)榮民(眷)來會，應熱誠主動、自然親切、微笑招呼，並詢問來意、引導座憩；若多案、多人同時來會，除安排諮詢順序、並適切導引至會客室休息等待。
- (二)來會榮民(眷)有親友陪同時，不論年齡長幼，均應給予同樣接待與方便。
- (三)與榮民(眷)交談時：應注意對方，不可左顧右盼、有失禮儀。並多留意對方優點、適時讚美。解答疑問時，若未確實瞭解規定，切勿輕易承諾或臆斷，造成失信或衍生爭端。
- (四)當榮民(眷)因部分手續欠缺，無法辦妥或應洽其他權責機關、所屬單位申辦時，應詳查欠缺事項，或應赴洽機關之連絡方式，一次完整說明，避免再次徒勞往返。
- (五)當榮民(眷)要求借用原子筆、文具、老花眼鏡、使用電話、查閱電話號碼簿、報紙及量測血壓等服務時，應熱切提供並協助使用。
- (六)在接待榮民(眷)時，遇有其他指名來電或洽訪，應斟酌是否急迫，除必需親自即刻處理者，應由其他服務台人員代為洽覆，以同一服務人員對同一來會案件全程接待處理為原則。
- (七)榮民(眷)提出批評與建議時，應虛心接納、檢討改進，並將合理、具建設性之建議，彙陳上級或轉知業管單位參考。
- (八)遇榮民(眷)自恃偏見，有曲意攻訐、指責洩憤情事，應耐心傾聽，切莫發生衝突，適時曉諭妨害公務之後果，若仍爭執不息，

需克制情緒、運用說話技巧，輔以關懷、恭維、讚許語句，導引至會客室，暫先冷卻衝突、使萌退意；如仍無法化解，應即陳報服務照顧處業務主管及爭議事件之業管單位科長及承辦人抵赴現場疏處，必要時請駐衛警協同處理。

(九)榮民(眷)洽詢申辦完成離去時，仍應適予友善親切之結尾語，例如「請慢走！伯伯！再見！」或「謝謝您！」或「還有問題可打電話來！」或「請多指教，再見！」等。

(十)對來會榮民眷入門接待，對年邁者攙扶協行、對肢障者提供輪椅、對視力退化者提供眼鏡、對重鄉音者居間口譯、對隨行幼童安全提示及保護，對不識字或無書寫能力者代填書表等，應就個別情況，妥善利用現場人力設備，適時提供所需服務。

## 二、電話禮貌：

(一)接話時，語調應謙和熱忱，首先清晰報明「退輔會服務台！您好！我姓○」之問候語。

(二)仔細聆聽來電者簡單陳述並予過濾，瞭解來電者欲洽詢內容或問題後，給予具體明確之答復。應答速度、音量應視來電者特性調整，例如高齡重聽之榮民，宜放慢速度、加大音量。

(三)無法正確答復時，應婉轉告知權責之處、所屬單位或其他機關承辦單位(人)之連絡電話；情況緊急或關係重大權益且屬本會權責者，則逕將電話轉承辦人或其代理人或科長答復，並以：「幫您轉接○○處○○科承辦人○先生，請稍候」等禮貌性用語。

(四)如轉接分機均忙線情形，應向來電者委婉說明：「對不起，

○先

生正在電話中，請稍候自行再撥(02-\*\*\*\*\* )」。