

# 和美鎮公所提昇殯葬業務為民服務形象計畫

## 壹、目的：

和美鎮公所(以下簡稱本所)為加強各殯葬業務工作人員服務禮貌，並以整潔服裝儀容、祥和親切態度來為民服務，以樹立良好服務形象，以提升殯葬服務品質與為民服務工作，特訂定本計畫。

## 貳、實施對象：本所各殯葬工作人員。

## 參、應對禮貌基本要求：

### 一、應對服務態度方面：

- (一)管理人員務必於開始上班前到達服務處所，檢視儀容，穿著工作背心，完成服務準備工作。
- (二)服勤時態度和藹、親切，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)受理民眾申請時，態度應親切有禮，對民眾所提問題，要積極處理並注意協調溝通技巧，答覆內容要具體詳實。
- (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。

### 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，答覆內容須詳實，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)服勤時應穿著工作背心。

### 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，應將全部缺失一次告知通知補正。
- (六)受理申請使用所轄殯葬設施時，務必確認該業者為經本縣設立許可或跨縣市經營備查之業者，業者應檢附殯葬業公會識別證。

## 肆、環境維護：

### 一、辦公室環境：

- (一)辦公環境乾淨整齊，無散置情形，隨時保持整潔。
- (二)辦公桌上之用品，應力求簡潔合用，並放置整齊。

### 二、營業場所環境：

- (一)廣場、廳舍、廁所等各場所保持乾淨清潔，無雜亂及堆積雜物。
- (二)種植花木盆景，注意排水，以免花根腐爛。
- (三)設置垃圾桶，並隨時清理。
- (四)指定場所放置器材雜物廢品，禁止隨處堆置。

## 伍、文件檔案管理：

### 一、申請表：

- (一)各類申請表應事先準備齊全。
- (二)填列後申請書，整理裝訂成冊，並妥善保管。

### 二、登記簿：

- (一)依據「彰化縣和美鎮殯葬設施使用管理自治」管理規章規定公園化公墓墓園及靈安堂設立登記簿永久保存，分別登記下列事項：
  1. 各類永久死者姓名、性別、出生地、生死年月日。
  2. 公墓墓區編號、納骨堂層別號碼及埋葬、安放日期。
  3. 墓主或存放者之姓名、國民身份證統一編號、出生地、住址與通訊處及其與死者關係，如有變更時必須通知本所登記備查。
- (二)登記簿存放整齊，地點環境適宜，安全無慮。

### 三、電腦系統管理：

- (一)電腦操作熟練。
- (二)電腦資料登入齊全無誤。

## 陸、加強殯葬業務督導考核

- 一、平時查核：本所業務承辦人員每二星期或每月或不定期辦理針對自行負責地區，辦理工作人員工作服務態度及環境衛生之查核。
- 二、年度考核：每半年或年度由業務主管辦理考核。
- 三、依規定填報紀錄表，陳鈞長核閱，督考發現之優劣事蹟，優點繼續保持，缺點通知確實檢討改進，並作為下期約僱合約之參考。