

澎湖縣政府公共車船管理處受理民眾意見處理標準作業程序

壹、目的：為能即時、有效的處理民眾建議及陳情案件，確實依據有關規定審慎、迅速、正確地處理問題，改進服務缺失，強化服務效能，降低旅客抱怨頻率，並轉換旅客意見成為服務措施，特訂定此標準作業程序。

貳、適用範圍：本處全體同仁

參、作業流程：如流程圖

肆、受理方式：

一、現場(當面)處理作業：

1. 受理民眾現場陳情或申訴時，可立即處理者，車務方面由值班站務員、稽查人員受理。船務方面由當值船長或稽查人員受理。受理人應儘速瞭解事情過程後掌握現場狀況委婉解說，以獲得投訴人接受為原則。倘確有員工疏失者，應當場致歉，並於事後當日填寫現場處理作業紀錄表會相關單位或陳送機關首長批閱。
2. 無法立即解決時，應儘速填報受理、申訴記錄簿將申訴事由、民眾姓名及聯絡方式，詳細填寫後送相關主辦人員三日內將處理結果電知或書面答覆民眾。

二、電話處理作業：

接獲申訴電話時，接聽人為主辦人員應將事由瞭解後，將權責範圍內作業過程及可解決之事項，委婉告知以達到接受程度或能緩和申訴人情緒為初階目標。倘非主辦人員應委婉說明非主辦人員後，儘速轉接相關單位或人員給予專職的說明。

三、電子信件處理作業：

由總務課每日上、下午至「處長電子信箱」收文1次，將旅客建議或申訴案件轉交由各相關單位查明原因，並將處理情形陳報處長核示後回覆旅客。

四、輿情蒐集

每日由專人蒐集包括平面、電子媒體、報紙輿情等陳報處長，交由各相關承辦

單位提出說明或轉報上級參辦，以提升服務效能。

五、網站留言版處理作業：

由總務課每日上網收件 1 次，並將民眾反應案件登記後交由各相關承辦單位於 3 日內回覆，並將處理情形陳報處長核示後回覆留言者。

伍、處理通則：

一、處理時效：一般案件應由各承辦人員於 3 日內以電話或電子郵件回覆。

二、就民眾意見內容處理後，由各承辦人員先以電話和當事人溝通或委婉解說，必要時以書面答覆民眾。

三、有關疏失人員查證後除轉知該員工應加強做好民眾服務工作外，情節較嚴重者應予陳報懲處。

陸、追蹤與回饋

民眾反映意見每月統計、分析，逐月作成紀錄。

發現各項服務設施、設備有缺失時，應立即由所屬同仁著手處理改善，無法即時處理者由總務課委請廠商辦理。

有關服務缺失及改進對策傳閱員工週知，並利用勤前教育訓練或各集會期間，加強員工服務知能宣導，防止類似情形發生，俾利提昇服務品質。

將民眾意見回覆情形篩選整理彙編成為「常見問題集」公布於網站供大眾上網查閱。

柒、權責事項：本標準流程由處長核定後實施，修訂時亦同。

捌、附 則：99 年 9 月訂定

受理民眾意見處理標準作業流程

申訴專線：

◎旅客車務申訴服務（週一至週五）：9213822 轉 108、109、110

◎旅客車務申訴服務（週六至週日或例假日）：9272376、9219793
0921291910（歐稽查）、0920753510（魏稽查）

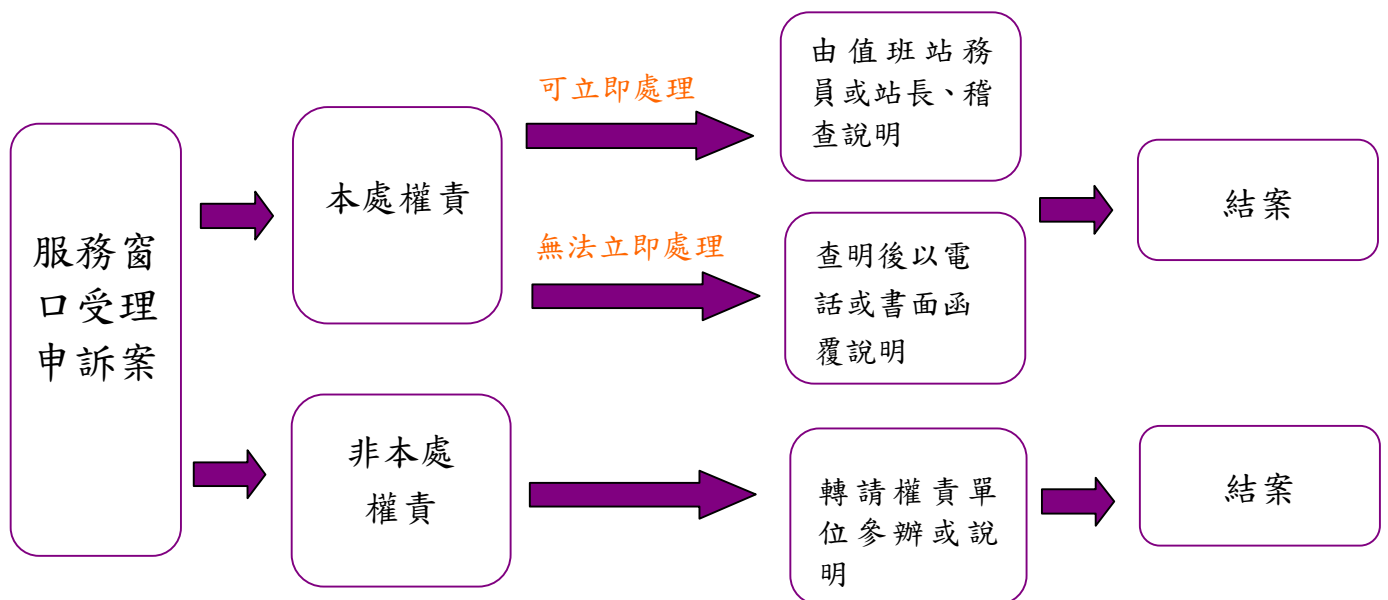
◎旅客船務申訴服務（週一至週五）：9213822 轉 104、105、106

◎旅客船務申訴服務（週六至週日或例假日）：0921203004
（林稽查）

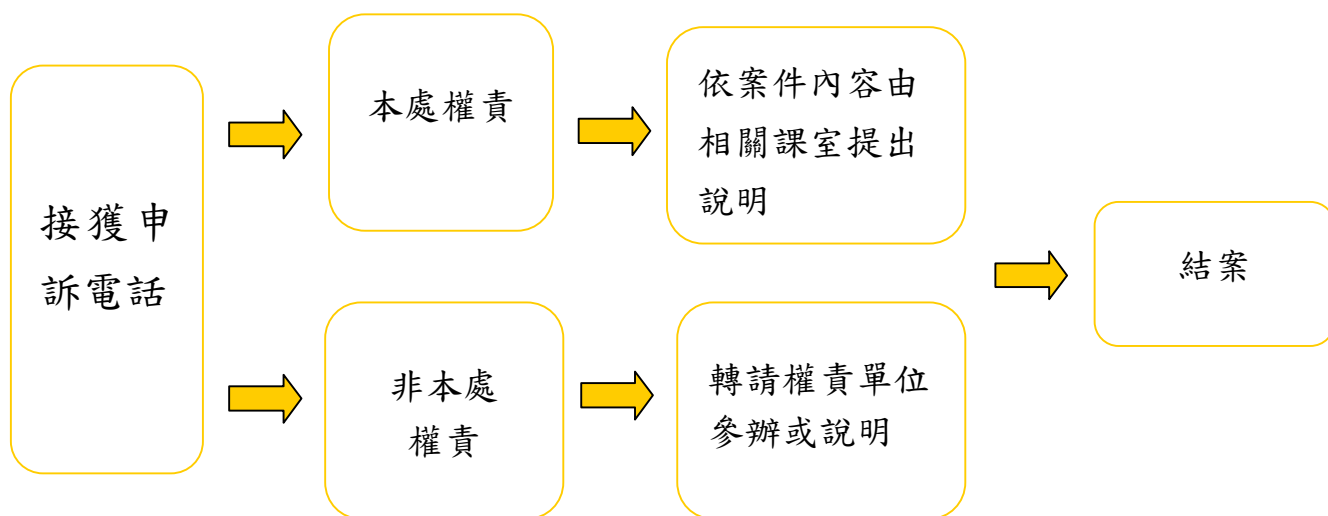
◎電子服務信箱：dpbs@msl.gsn.gov.tw

◎傳真電話：9213519

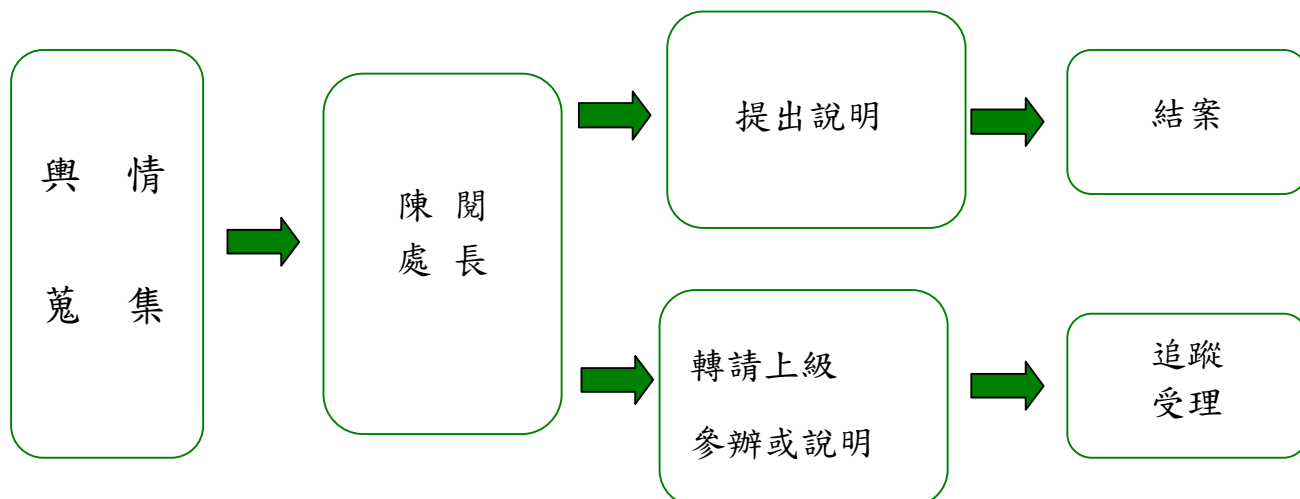
（一）現場處理作業流程圖：



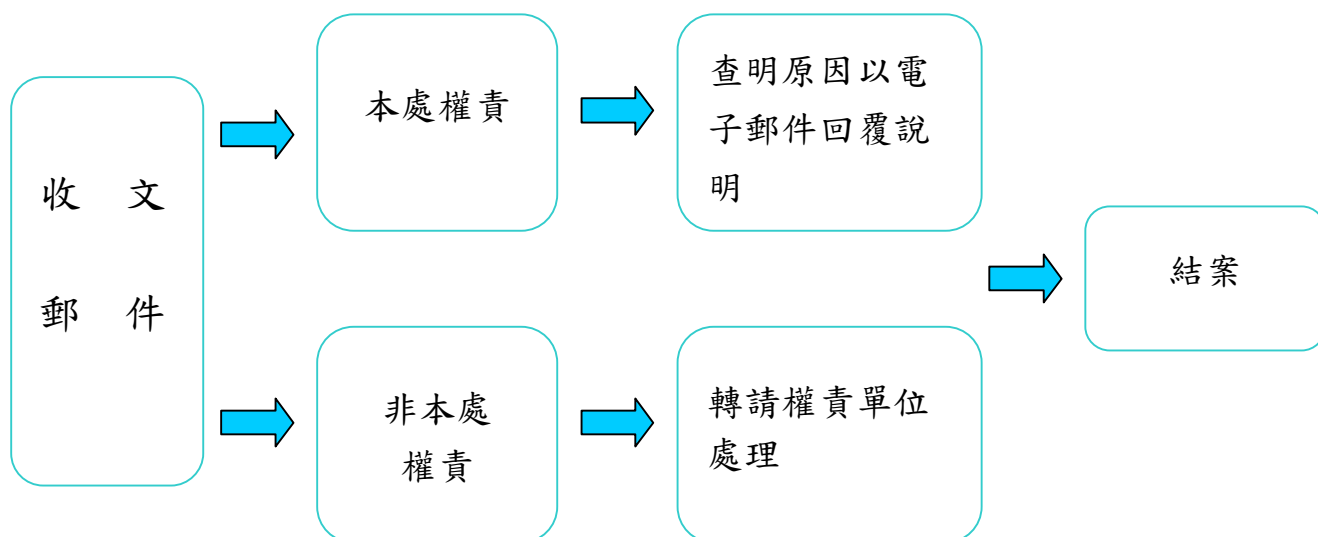
(二) 電話處理作業流程圖：



(三) 新聞輿情處理作業流程：



(四) 電子信件處理作業流程圖：



(五) 網站留言版處理作業流程圖：

