

行政院農業委員會動植物防疫檢疫局臺中分局

櫃台服務注意事項

89年10月12日訂定

93年11月29日修訂

95年06月01日修訂

98年12月28日修訂

- 一、本分局為因應民眾申報檢疫發證之需求，分別於分局、台中港檢疫站、嘉義檢疫站及澎湖檢疫站設置申報檢疫發證櫃台，負責受理各項申報檢疫發證業務。
- 二、本注意事項所稱服務人員係指櫃台輪值之動植物檢疫人員及受理申報發證之工作人員。
- 三、服務人員對臨櫃申辦案件應隨到隨辦，當洽公民眾較多時，立刻向相關業務單位主管反映，適時機動派員支援，落實「一處收件，全程服務」之行政單一窗口服務精神。
- 四、服務人員對各項業務及有關法令必須熟悉，在法令授權範圍內，應儘速予以辦理。
- 五、各項申請手續及作業程序應予簡化，須告知申請人之事項，應一次告知，俾使申請者接洽一次即可滿足其要求。
- 六、服務人員的服務態度應親切、誠懇，服務時應注意「迅速」、「周到」及「公平」之原則。
- 七、服務人員應每日檢查各類申請書表及文具，不足時應立即補充。
- 八、輪值主管應隨時掌握櫃台動態，明瞭服務人員之情況。
- 九、服務人員應佩戴識別證，載明姓名、職稱，並穿著工作背心。
- 十、建立代理人制度並設置代理人桌牌，以免影響業務。
- 十一、機關首長及各單位主管應經常注意櫃台服務情況，並解決其困難問題，俾能提高服務熱忱，樂意為民服務。
- 十二、各相關主管對服務人員之工作態度與處理成效，得隨時予以查考，考核結果得列為考績之參考。
- 十三、本注意事項經本分局業務會議討論通過實施，修正時亦同。